



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR SERVICIO AL CIUDADANO MES DE AGOSTO DE 2018

Fecha: (26 de septiembre del 2018)

El proceso de Servicio al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular informa sobre la trazabilidad realizada a los ciudadanos que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios o que asistieron para realizar algún trámite que brinda la entidad durante el mes de agosto de 2018.

La información aquí plasmada para canal presencial fue obtenida de la herramienta SIMA, la cual permite registrar y caracterizar a cada uno de los ciudadanos que ingresan a la Caja de la Vivienda Popular. En la herramienta se digitan los datos personales del solicitante como el(los) nombre(s) y apellido(s), tipo de identidad, número de identidad, dirección de residencia, teléfono de contacto, género, entre otros datos. Los anteriores datos facilitan a cada una de las áreas de la entidad a individualizar a cada ciudadano y así poder registrar su solicitud, actualizar sus datos o buscar el estado de su proceso.

En iguales condiciones se realiza el registro para el canal telefónico a través de la herramienta SIMA al momento de recibir las llamadas por la línea del conmutador (0) o las extensiones 160, 161, 163, 164 y 165; las cuales son atendidas o trasladadas dependiendo del tema que indique el ciudadano

Código: 208-SC-Fv-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



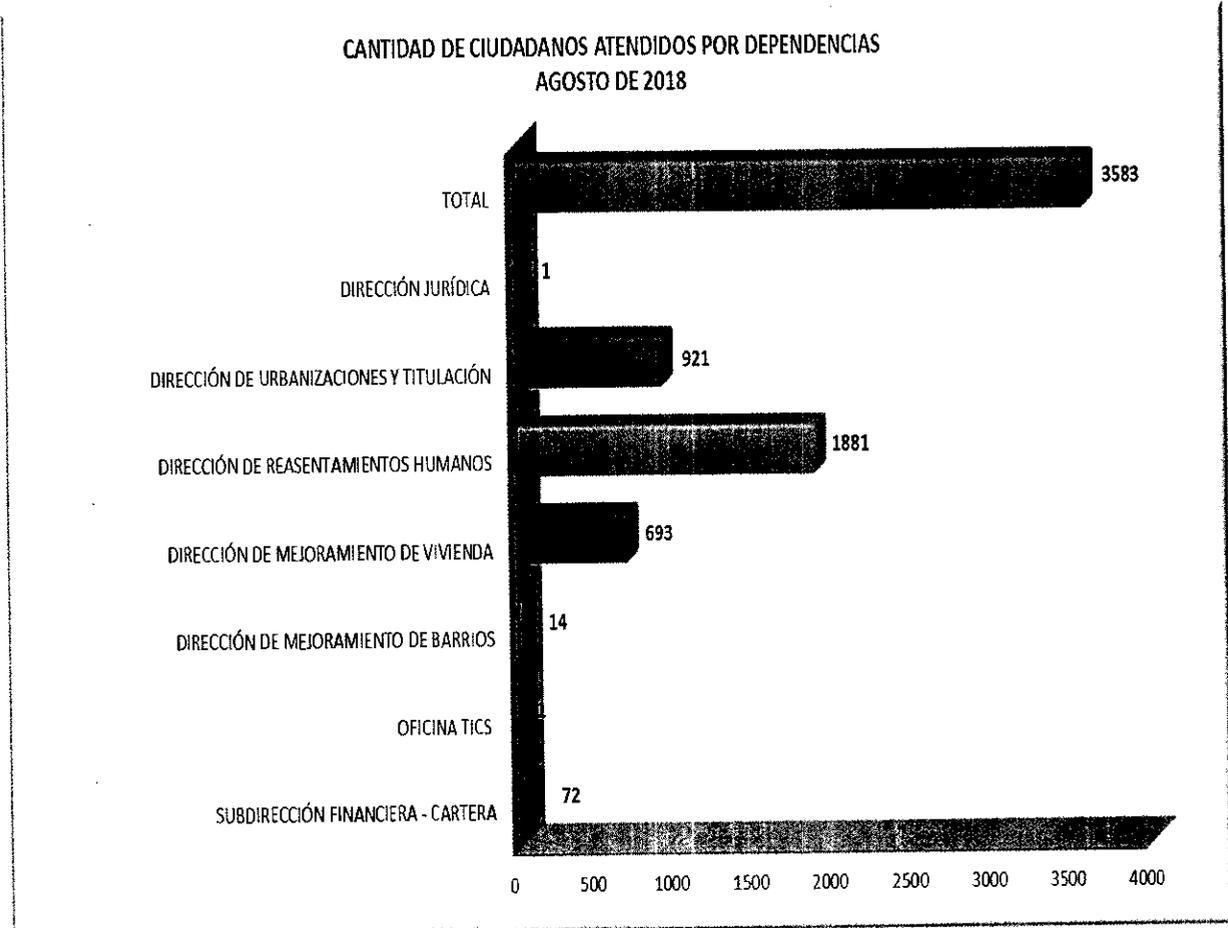
Handwritten signature or mark.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

1. CANAL PRESENCIAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto, se prestó la orientación y el direccionamiento a 3583 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 171 ciudadanos.



Cantidad de ciudadanos atendidos por dependencia
Fuente: SIMA

La asistencia durante el mes de agosto a la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 52,50% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 25,70% para la Dirección de Urbanización y Titulaciones y un 19,34% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; siendo estas las áreas o dependencias de mayor demanda de atención con 3495 asistentes a la entidad.

Código: 208-SC-FI-01
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
atenciones@cajaviviendapopular.gov.co



Caja de la
Vivienda
Popular

75 Años

Construyendo historias de vida



BOGOTÁ
MEJOR
MADE, TODOS

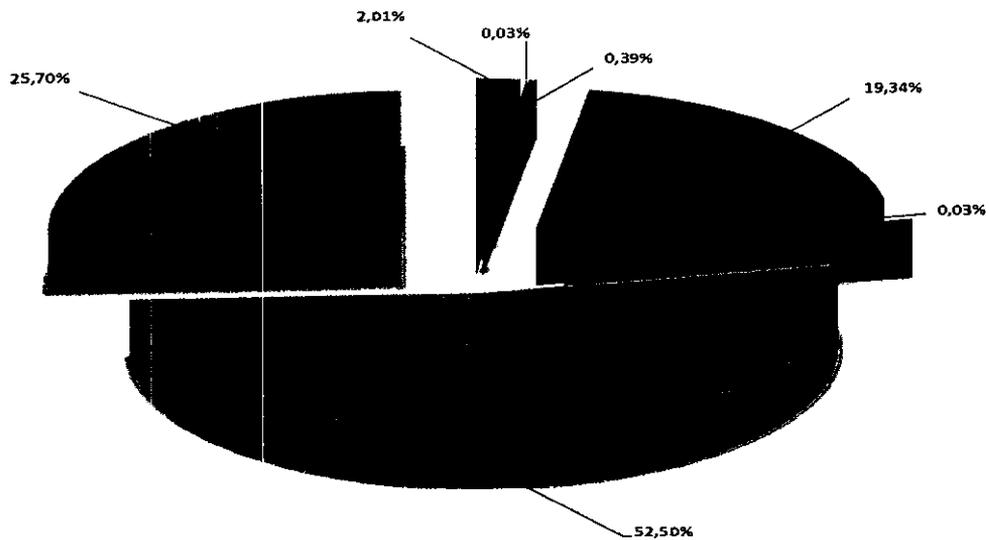
Handwritten signature and initials.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

**PORCENTAJE DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA
AGOSTO 2018**

- SUBDIRECCIÓN FINANCIERA - CARTERA
- SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
- DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS
- DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA
- DIRECCIÓN GENERAL
- DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS
- DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACION
- DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID



Porcentaje de ciudadanos atendidos por dependencia
Fuente: SIMA

1.1. DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL PRESENCIAL DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS

a. Dirección de Reasentamientos Humanos

Esta área obtuvo una asistencia de 1881 ciudadanos, lo que representa el 52,50% del total de asistentes a la entidad en agosto. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 76,66% (1442) se acercó para conocer el Estado del Proceso.

| DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS | |
|--------------------------------------|----------------------|
| TRAMITE Y/ O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS |
| Certificado de vinculación | 18 |
| Desembolso a la constructora | 5 |

Código: 208-SC-FI-02
Versión: 1
Vigente: 29/09/2017

Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
roluciones@cajaviviendapopular.gov.co





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

habitabilidad, en la operación del Subsidio Distrital de Vivienda en Especie (SDVE); lo anterior represento el 99,57% (690) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia.

| DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | |
|-------------------------------------------------|----------------------|
| TRAMITE Y/ O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS |
| Asistencia Técnica | 3 |
| Información General de Mejoramiento de Vivienda | 690 |
| TOTAL | 693 |

Temas de consulta
Fuente: SIMA

d. Dirección de Mejoramiento de Barrios

En la presente dependencia se atendieron a 14 (0,39%) ciudadanos, los cuales han solicitado información sobre el programa de Mejoramiento de Barrios. De igual manera en qué estado se encuentran los procesos para mejoras, información sobre la Construcción de Obras de intervención física a escala barrial como Parques, Andenes, Calles, Vías Peatonales, plazoletas, entre otras.

e. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 72 ciudadanos que equivale el 2,00% de los que la entidad atención en agosto; de los cuales, 38 (52,78%) acudieron a recibir Información del Estado de Cuenta.

| SUBDIRECCIÓN FINANCIERA - CARTERA | |
|--------------------------------------|----------------------|
| TRAMITE Y/ O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS |
| Expedición de Paz y Salvos | 7 |
| Información estado de cuenta | 38 |
| Información General sobre el proceso | 11 |
| Impresión de talonarios | 13 |
| Acuerdo de pago | 3 |
| TOTAL | 72 |

Temas de consulta
Fuente: SIMA

Código: 208-SC-FI-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Código Postal: 110231, Bogotá D.C
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 3583 ciudadanos que se acercaron a la entidad, el 7,14%, ósea 256, se les brindó atención prioritaria. Siendo la Dirección de Reasentamientos Humanos el área con mayor demanda, con un 77,73% (199) de ciudadanos. La prioridad son personas adultas mayores, mujeres en embarazo, mujeres lactantes y discapacitados, entre otros.

| PRIORITARIO (OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS) | |
|-----------------------------------------------|----------------------|
| TRAMITE Y/ O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS |
| Subdirección Financiera | 4 |
| Dirección Mejoramiento de Vivienda | 33 |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 199 |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 20 |
| TOTAL | 256 |

Temas de consulta
Fuente: SIMA

De los 256 ciudadanos con atención prioritaria en el mes de agosto, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con un registro de 147 (57,42%).

| TIPO DE PRIORITARIO (OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS) | |
|-------------------------------------------------------|----------------------|
| TRAMITE Y/ O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS |
| Adultos Mayores | 147 |
| Discapacitados / as (No certificados) | 5 |
| Discapacitados / as (Certificados) | 30 |
| Mujeres Embarazadas | 3 |
| Mujeres Lactantes | 38 |
| Ninguna de las anteriores | 33 |
| TOTAL | 256 |

Temas de consulta
Fuente: SIMA

2. DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL TELEFONICO DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS

En el Canal Telefónico, que es atendido en la línea (571) 3494520, el cual es operado por el Servicio al Ciudadano en donde se recibe la llamada, esta se registra en el sistema de información SIMA para posteriormente transferirla a las extensiones de cada una de las

Código: 208-SC-F1-01
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

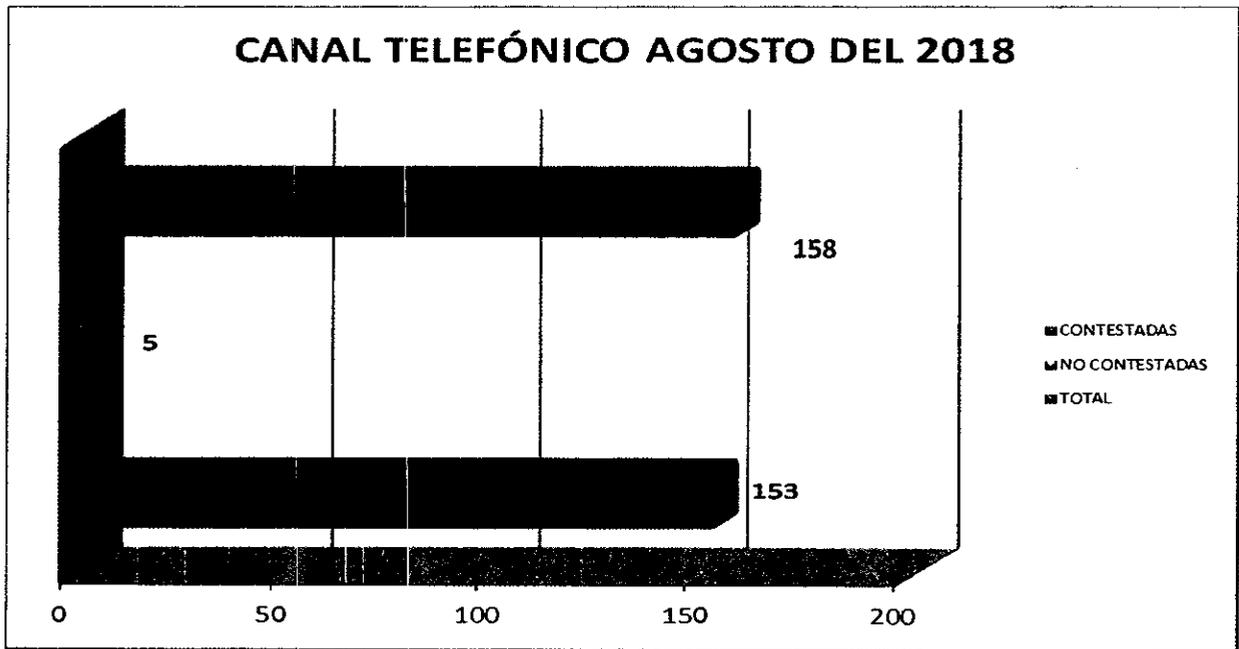


Handwritten signature and initials.

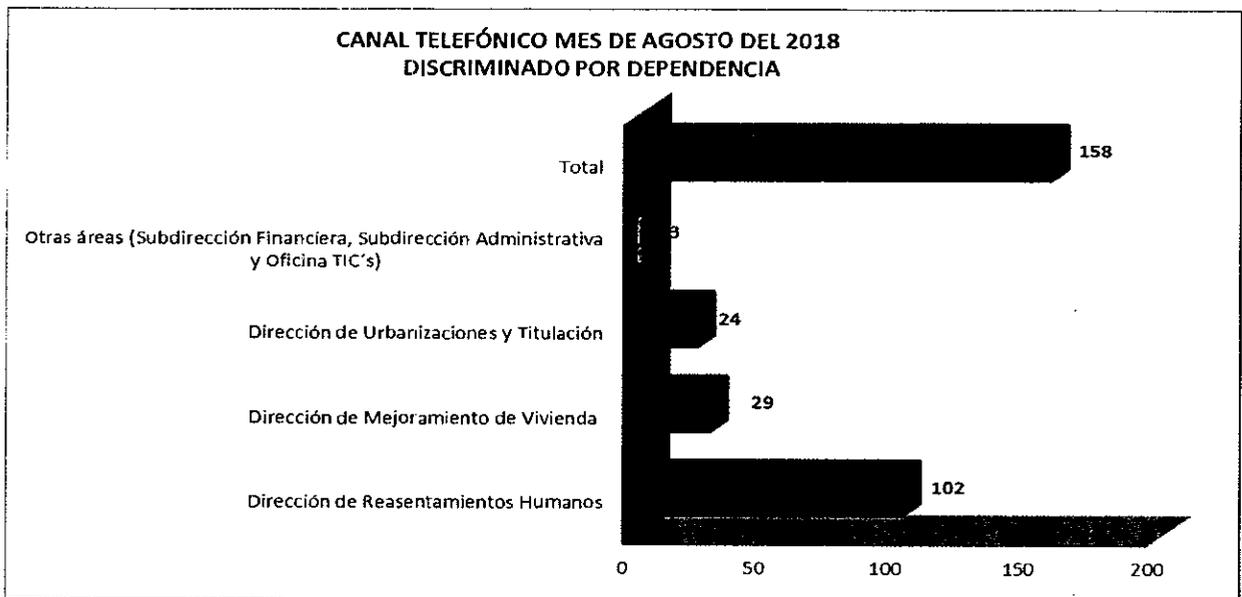


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

dependencias de la CVP. Y para el mes de agosto del presente año se recibieron 158 llamadas, esto representa un incremento del 144,95% frente al periodo anterior.



Llamadas contestadas, no contestadas y línea ocupada – agosto 2018
Fuente: SIMA



Informe Conmutador del mes de agosto discriminado por dependencias.
Fuente: SIMA

Código: 208-SC-FV-01
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 2105664
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Handwritten signature and initials.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer 153 (96,83%) llamadas fueron contestadas por el área a las cuales fueron conmutadas, mientras que 5 (3,17%) de llamadas no fueron contestadas. De igual manera se puede observar que el área con más llamadas recibidas es Dirección de Reasentamientos Humanos con 102 registros telefónicos, lo que representa un 64,56%.

3. CONCLUSIONES

Para el mes de agosto a la entidad se acercaron 3583 ciudadanos, de los cuales alrededor del 71,28% (2554) de ciudadanos/usuarios lo hicieron con el objetivo de solicitar información general de los programas a los cuales se acercaron o para conocer el estado del proceso en el cual se encuentran.

Como en los últimos tres (3) informes, nuevamente se establece la importancia de aplicar rápidamente la Política de Gobierno Digital, que permita fomentar el acceso a la información de una manera más ágil; abordando las herramientas tecnológicas como la página web, las redes sociales y aplicativos para smartphome.

Facilitar el acceso a la información sobre los tramites y servicios que presta la CVP de manera virtual, permitirá empoderar a los ciudadanos; haciéndolos más participes en la construcción de una ¡BOGOTA MEJOR PARA TODOS!

CARLOS FELIPE GAMBOA GAMBOA
Director de Gestión Corporativa y CID

Proyectó: Angela Rocío Díaz Morales - Contratista (045 de 2018)
Revisó: Cesar Arbey Combita Cáceres - (Profesional Especializado-N-222-05)
Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (047 de 2018)
Darryn Calderón Trujillo - Contratista (281 de 2018)

Código: 108-5C-Ft-01
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

