



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

INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR SERVICIO AL CIUDADANO MES DE ENERO DE 2019

Fecha: (11 de febrero del 2019)

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 enero de 2019.

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 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-Ft-01
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

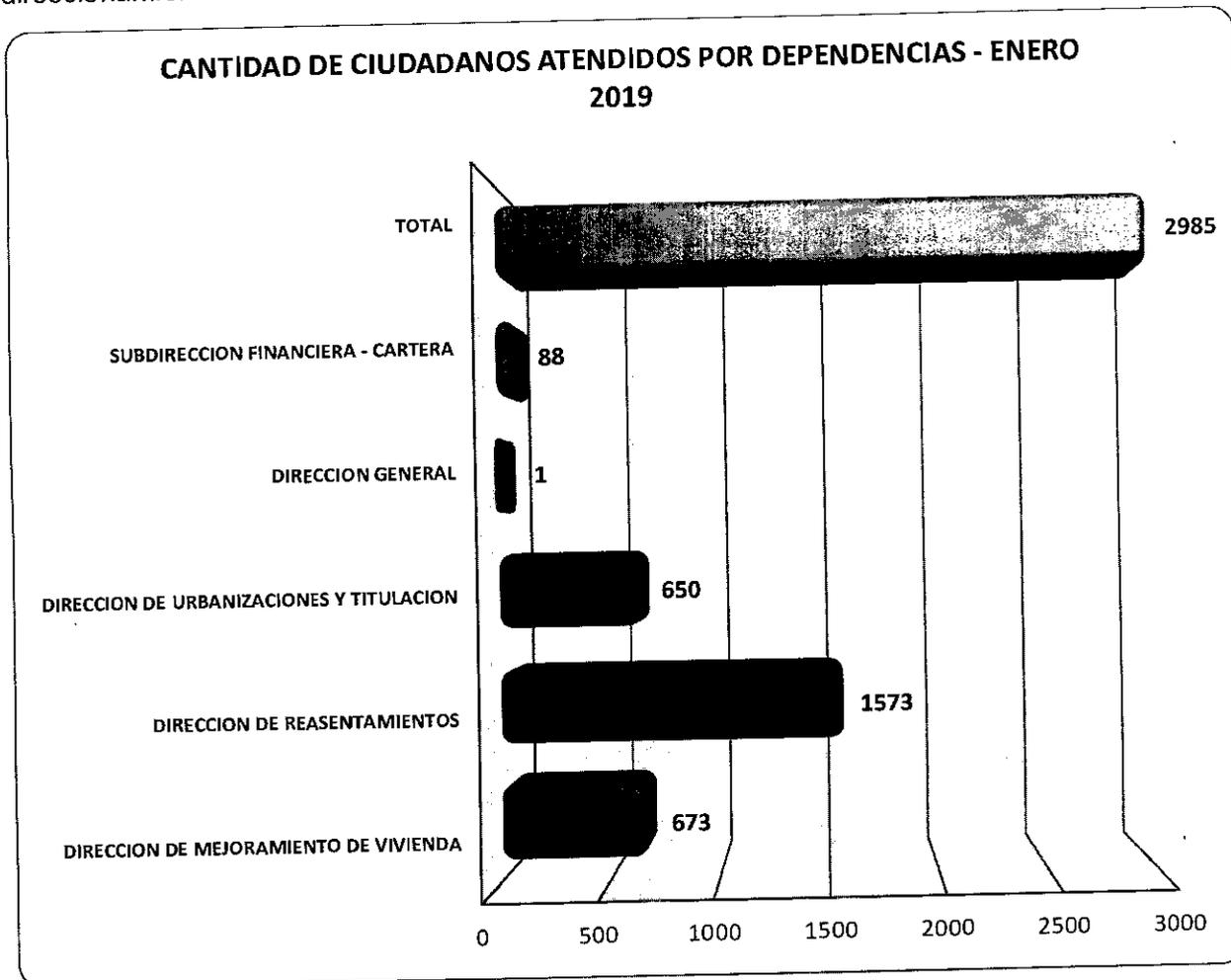
F

W



1. CANAL PRESENCIAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de enero, se prestó la orientación y el direccionamiento a 2.985 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 142 ciudadanos.



Cantidad de ciudadanos atendidos por dependencia
Fuente: SIMA

La asistencia durante el mes de enero a la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 52,70% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 22,55% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda y un 21,78% para la Dirección de Urbanización y Titulaciones; siendo estas las áreas o dependencias de mayor demanda de atención con 2.896 asistentes a la entidad.

Código: 208-SC-Ft-01
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

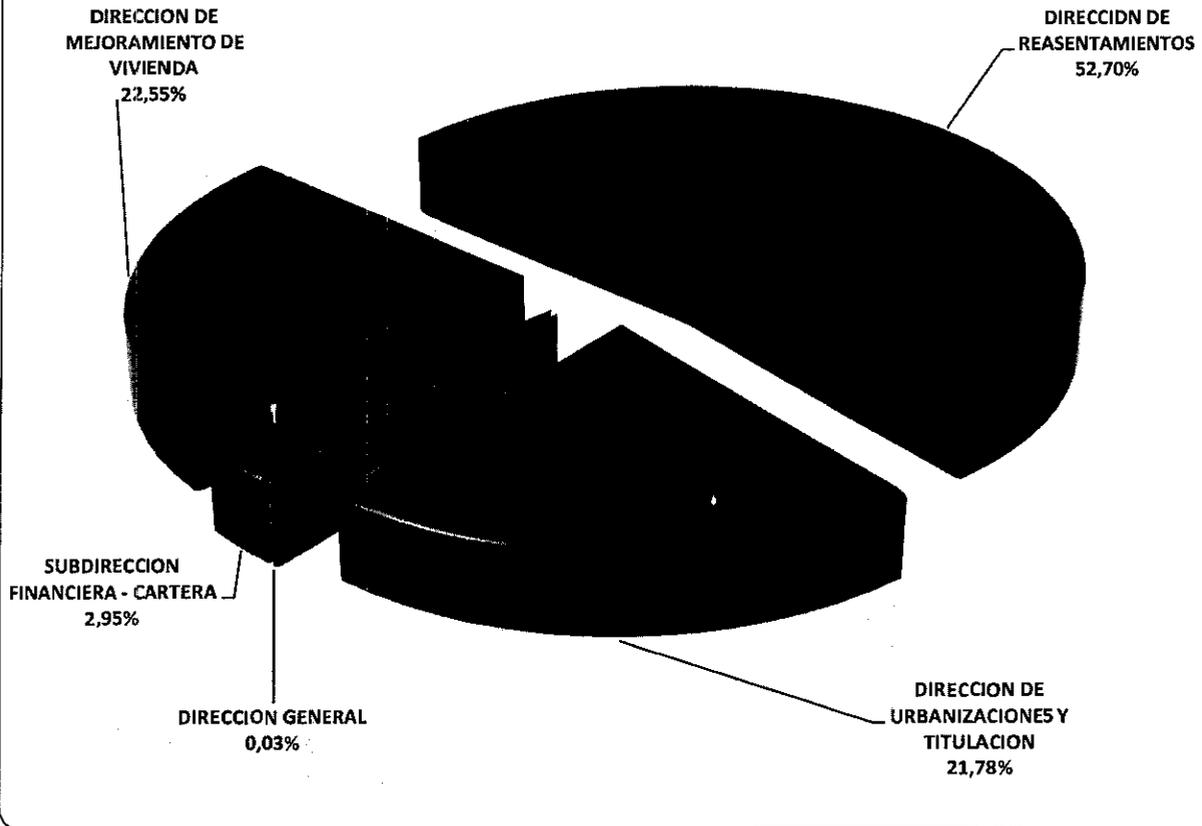


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Handwritten signature



PORCENTAJE DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIAS - ENERO 2019



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 1.573 ciudadanos, lo que representa el 52,70% del total de asistentes a la entidad en enero de 2019. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 81,95% (1.289) se acercó para realizar el trámite "Estado del Proceso".

Código: 208-SC-Ft-01
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

16
4



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Estado del proceso	1289	81,95%
Radicación contrato de arriendo	130	8,26%
Ingreso al programa	59	3,75%
Relocalización transitoria (pago)	24	1,53%
Desembolso de mejoras	18	1,14%
Selección de vivienda	18	1,14%
Entrega vivienda	16	1,02%
Otros	9	0,57%
Negociación vivienda usada	7	0,45%
Notificación de resolución	3	0,19%
Total	1573	100%

Temas de consulta

Fuente: SIMA

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 650 (21,78%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia. De los cuales 551 (84,77%) solicitaron Información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	551	84,77%
Solicitar la escrituración por primera vez	79	12,15%
Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	20	3,08%
Total	650	100%

Temas de consulta

Fuente: SIMA

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 673 ciudadanos, que representan el 22,55% del total que se acercaron a la CVP durante enero de 2019. En su mayoría solicitaron

Código: 208-SC-FI-01
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Handwritten signature and initials



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

Información general de mejoramiento de vivienda; lo anterior represento el 82,17% (553) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general de mejoramiento de vivienda	553	82,17%
Asistencia técnica	120	17,83%
Total	673	100%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

d. Dirección de Mejoramiento de Barrios

En el mes de enero de 2019 no se atendió a ningún ciudadano o representante de Juntas de Acción Comunal que solicitara información sobre el estado en que se encuentran los procesos para mejoras o información sobre la Construcción de "Obras de intervención física a Escala Barrial" - Parques, andenes, calles, vías peatonales, plazoletas. Tampoco se remitieron ciudadanos a la Dirección de Mejoramiento de Barrios para ampliación de información.

e. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 88 ciudadanos que equivale el 2,95% de los ciudadanos atendidos en el mes de enero de 2019; de los cuales, 34 (38,64%) acudieron a recibir información general sobre el proceso o estado de cartera.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera)		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	34	38,64%
Expedición de paz y salvos	22	25,00%
Impresión talonario	16	18,18%
Otros	9	10,23%
Acuerdo de pago	7	7,95%
Total	88	100%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

Código: 208-SC-Ft-01
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

F. 16.

44



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 2985 ciudadanos que se acercaron a la entidad, el 8,64%, ósea 258, se les brindó atención prioritaria. Siendo la Dirección de Reasentamientos Humanos el área con mayor demanda, con un 64,34% (166) de ciudadanos. La prioridad son personas adultas mayores, mujeres y mujeres lactantes, entre otros.

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Dirección de reasentamientos	166	64,34%
Dirección de mejoramiento de vivienda	55	21,32%
Dirección de urbanizaciones y titulación	33	12,79%
Subdirección financiera - cartera	4	1,55%
Total	258	100%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

De los 258 ciudadanos con atención prioritaria en el mes de enero de 2019, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con un registro de 131 (50,78%).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO PRIORITARIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Adulto Mayor	131	50,78%
Mujeres lactantes	49	18,99%
Discapacitados/as (no certificado)	24	9,30%
Mujeres embarazadas	23	8,91%
Ninguna de las anteriores	31	12,02%
Total	258	100%

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 dependencias de la CVP.

Código: 208-SC-F1-01
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

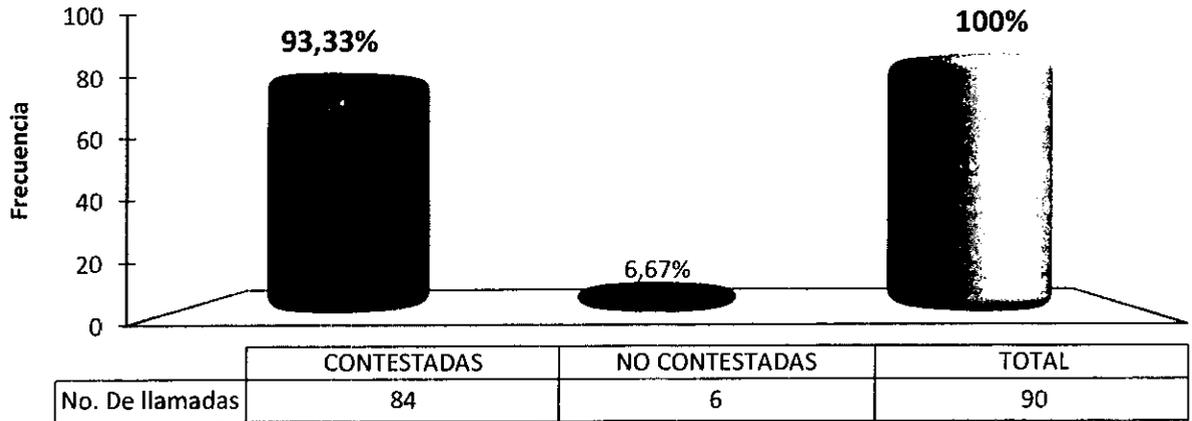


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



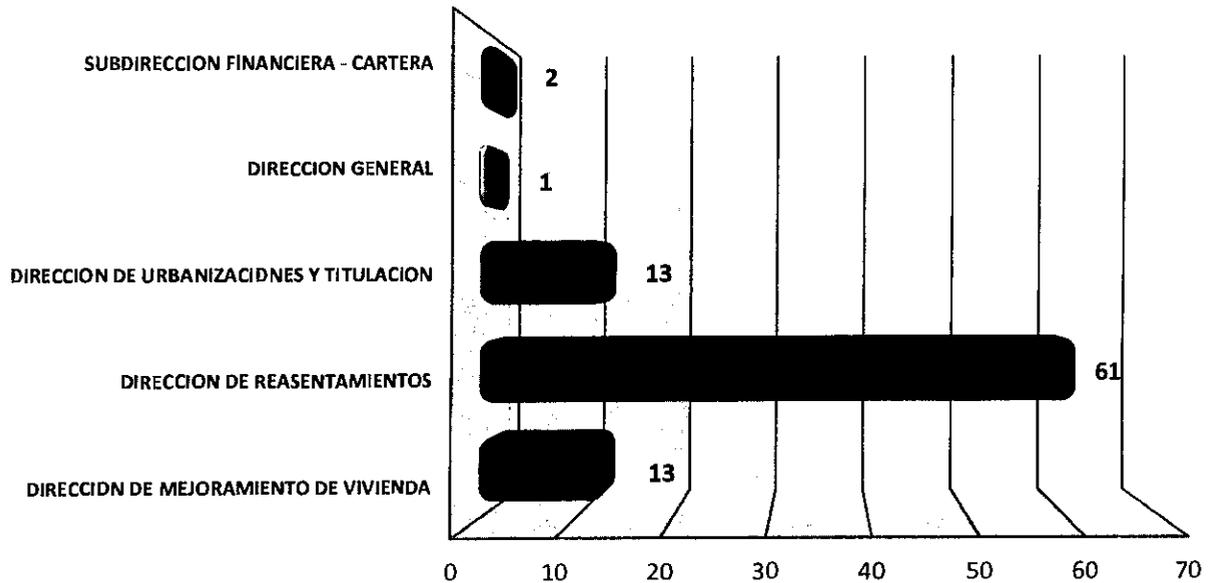
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

RESULTADO DE LAS LLAMADAS ENTRANTES



Llamadas contestadas, no contestadas y ocupado - Enero 2019
Fuente: SIMA

CANAL TELEFÓNICO MES DE ENERO DE 2019 DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA



Informe Conmutador del mes de enero 2019 discriminado por dependencia.
Fuente: SIMA

Código: 208-SC-FI-01
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

F. B.



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

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que 84 (93,33%) llamadas fueron contestadas por las áreas a las cuales fueron conmutadas, mientras que 6 (6,67%) llamadas no fueron contestadas. De igual manera se puede observar que el área con más llamadas recibidas es Dirección de Reasentamientos Humanos con 61 registros telefónicos, lo que representa un 67,78%.

3. CONCLUSIONES

Para el mes de enero de 2019 a la entidad se acercaron 2.985 ciudadanos, de los cuales alrededor del 81,31% (2.427) de ciudadanos/usuarios lo hicieron con el objetivo de conocer el estado del proceso o para solicitar información general de los programas a los cuales se acercaron.

Se establece la importancia de implementar 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 smartphone, lo cual permitirá de alguna manera descongestionar el área de atención al ciudadano y la misma entidad; mejorando la calidad de vida de los ciudadanos/usuarios que acceden a la entidad.

Dar a conocer en detalle al usuario los diferentes canales de interacción, puntos de atención en terreno y en la CVP. Evitando que los Ciudadanos más vulnerables tengan que desplazarse lejos de su vivienda.

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

CARLOS FELIPE GAMBOA GAMBOA
Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Cesar Combita Cáceres - Profesional Especializado 222-05
Roberto Carlos Narváz Cortés - Contratista (030 de 2019)
Revisó: Darryn Calderón Trujillo - Contratista (002 de 2019)

Código: 208-SC-Ft-01
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**