



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 MARZO DE 2019

Fecha: (24 de abril 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 marzo 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: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

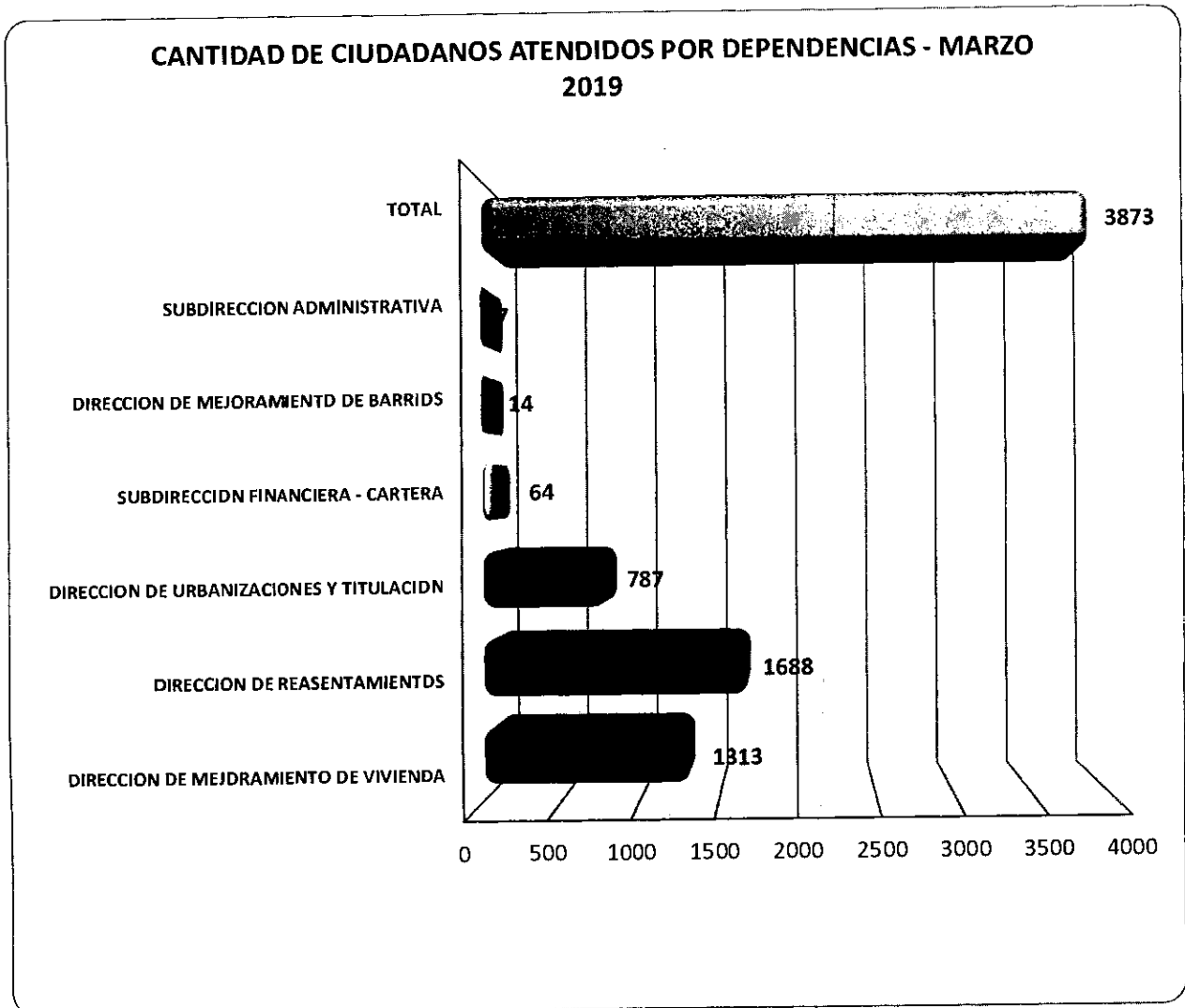
24



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

## 1. CANAL PRESENCIAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de marzo, se prestó la orientación y el direccionamiento a 3873 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 194 ciudadanos.



Cantidad de ciudadanos atendidos por dependencia  
Fuente: SIMA

La asistencia durante el mes de marzo a la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 43,58% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 33,90% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda y un 20,32% para la Dirección de Urbanización y Titulaciones; siendo

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

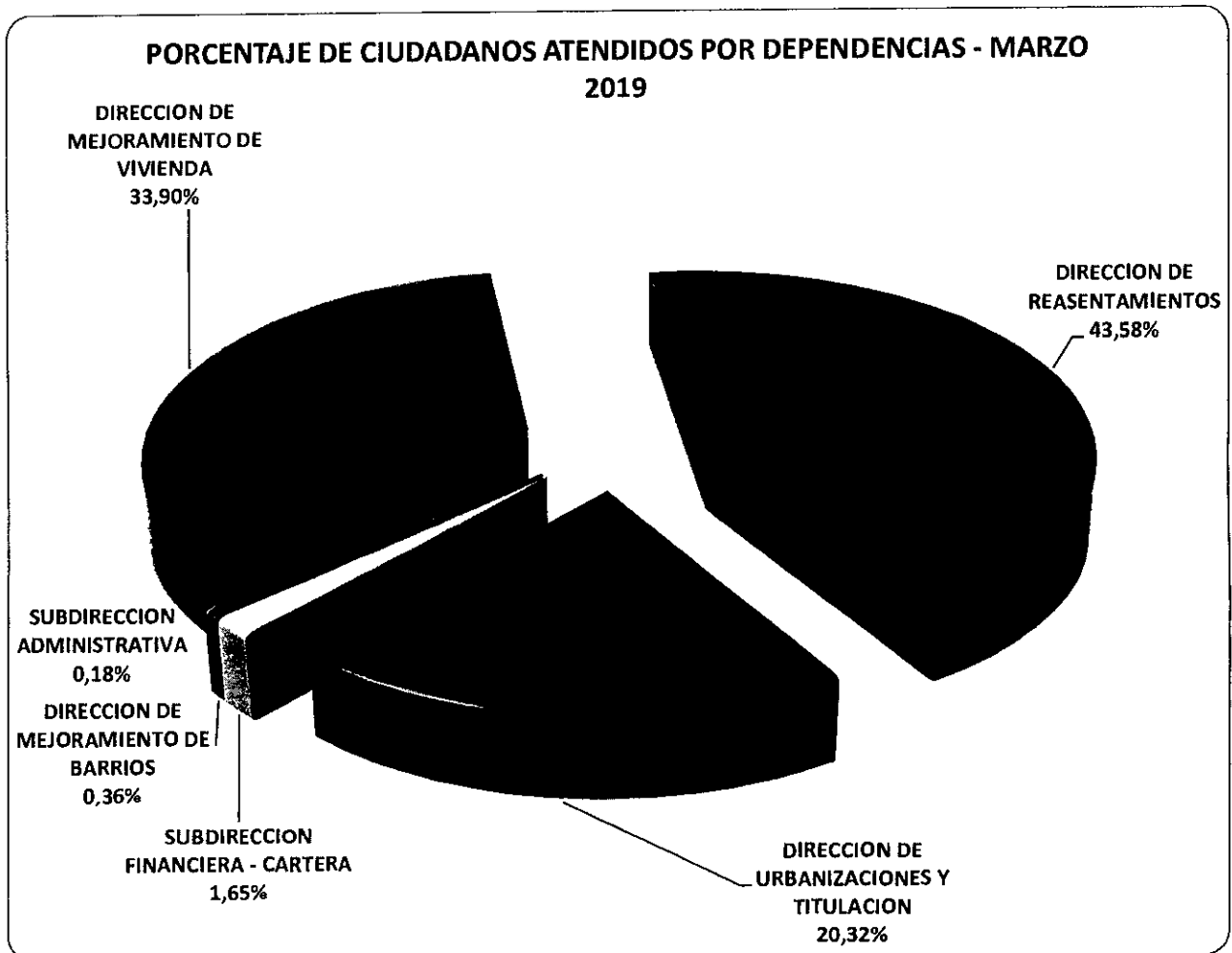
Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



estas las áreas o dependencias de mayor demanda de atención con 3.788 asistentes a la entidad.



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 1.688 ciudadanos, lo que representa el 43,58% del total de asistentes a la entidad en marzo de 2019. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 90,88% (1.534) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

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

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



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



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

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Estado del proceso	1534	90,88%
Radicación contrato de arriendo	80	4,74%
Ingreso al programa	30	1,78%
Entrega vivienda	10	0,59%
Otros	9	0,53%
Desembolso de mejoras	8	0,47%
Respuesta radicado	8	0,47%
Negociación vivienda usada	6	0,36%
Notificación de resolución	3	0,18%
<b>TOTAL</b>	<b>1688</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

### b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 787 (20,32%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia, de los cuales 727 (92,38%), solicitaron Información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	727	92,38%
Solicitar la escrituración por primera vez	37	4,70%
Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	23	2,92%
<b>TOTAL</b>	<b>787</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

### c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 1313 ciudadanos, que representan el 33,90% del total que se acercaron a la CVP durante marzo de 2019. En su mayoría solicitaron Información general de mejoramiento de vivienda; lo anterior representa el 93,37% (1226) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia. Un 6,63% de los usuarios, se acercaron

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**



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

a la Entidad con el fin de solicitar asistencia técnica para la obtención de licencias de construcción o actos de reconocimiento.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general de mejoramiento de vivienda	1226	93,37%
Asistencia técnica	87	6,63%
<b>TOTAL</b>	<b>1313</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

#### d. Dirección de Mejoramiento de Barrios

En el mes de marzo de 2019 se atendieron 14 ciudadanos que son principalmente representantes de Juntas de Acción Comunal que solicitaron información sobre el estado en que se encuentran los procesos para la Construcción de "Obras de intervención física a Escala Barrial" - Parques, andenes, calles, vías peatonales, plazoletas. Dichos ciudadanos se remitieron a la Dirección de Mejoramiento de Barrios para ampliación de información.

#### e. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 64 ciudadanos que equivale al 1,65% de los ciudadanos atendidos en el mes de marzo de 2019; de los cuales, 29 (45,31%), acudieron a recibir Información general sobre el proceso o estado de cartera, 14 personas solicitaron información sobre su estado de cuenta y 10, se acercaron para solicitar la impresión y entrega de talonarios con recibos de pago de la obligación.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera)		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	29	45,31%
Información estado de cuenta	14	21,88%
Otros	11	17,19%
Impresión talonario	10	15,63%
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
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**



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

## f. Subdirección Administrativa

La Subdirección Administrativa atendió a 7 ciudadanos que equivale al 0,18% de los ciudadanos atendidos en el mes de marzo de 2019.

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información General Sobre El Proceso	7	50,00%
<b>TOTAL</b>	<b>7</b>	<b>50%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

## 1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 3873 ciudadanos que se acercaron a la entidad, el 5,27%, ósea 204, fueron atendidos de manera prioritaria. La Dirección de Reasentamientos Humanos es el área con mayor demanda, con un 59,31% (121) de ciudadanos. La prioridad son personas adultas mayores y discapacitados no certificados, entre otros.

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANOS	PORCENTAJE
Dirección de reasentamientos	121	59,31%
Dirección de mejoramiento de vivienda	62	30,39%
Dirección de urbanizaciones y titulación	20	9,80%
Subdirección financiera - cartera	1	0,49%
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

De los 204 ciudadanos con atención prioritaria en el mes de marzo de 2019, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con un registro de 115 (56,37%).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO PRIORITARIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Adulto Mayor	115	56,37%
Discapacitados/as (no certificado)	32	15,69%
Otras	20	9,80%
Ninguna de las anteriores	15	7,35%

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**

*Dell*



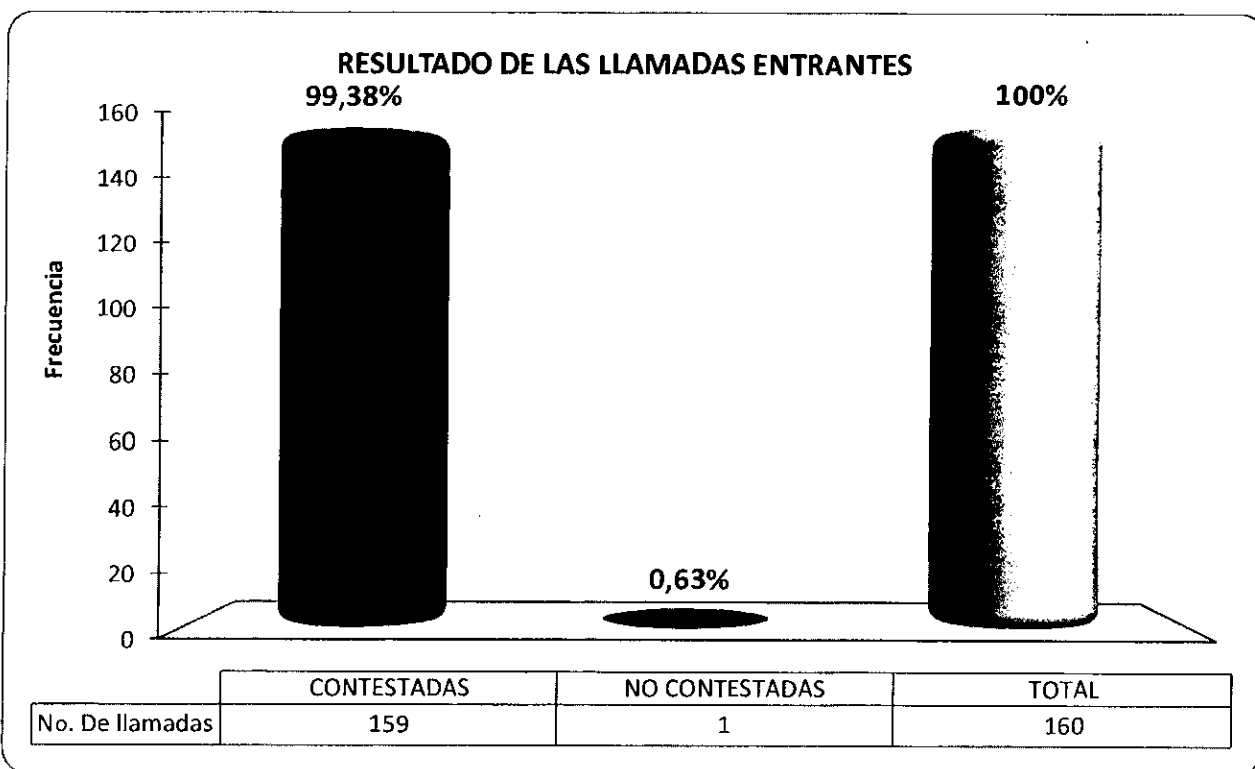
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO PRIORITARIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Mujeres embarazadas	12	5,88%
Discapacitados/as (certificado)	10	4,90%
<b>TOTAL</b>	<b>204</b>	<b>100%</b>

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.



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

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

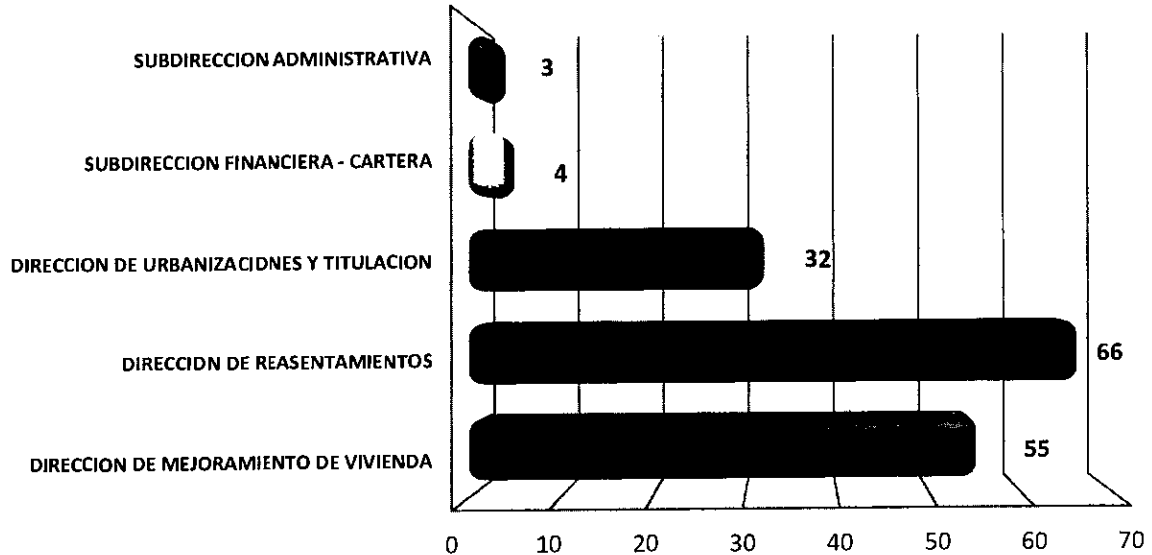
Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



### CANAL TELEFÓNICO MES DE MARZO DE 2019 DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA



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

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que de la totalidad de las 160 (100%) llamadas, 159 fueron contestadas por las áreas a las cuales fueron conmutadas. De igual manera se puede observar que el área con más llamadas recibidas es la Dirección de Reasentamientos Humanos con 66 registros telefónicos, lo que representa un 41,25%.

### 3. CONCLUSIONES

Para el mes de marzo de 2019 a la entidad se acercaron 3.873 ciudadanos, de los cuales alrededor del 91,69% (3551) 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. Y de manera consolidada, de enero a marzo de 2019, se han acercado a la entidad





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

10.025 (100%) ciudadanos/usuarios, de los cuales alrededor del 76,55% (7.674) de las visitas fueron para estos temas.

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 participe en la construcción de una **¡BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS!**

**EDGAR DAVID MOTTÁ REVOLLO**  
Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Oscar Ramirez Ramirez - Contratista (394 de 2019)   
Revisó: Cesar Combita Cáceres - Profesional Especializado 222-05   
Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (030 de 2019)   
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: 3494320  
Fax: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**