



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 FEBRERO DE 2019

Fecha: (12 de marzo 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 febrero 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
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

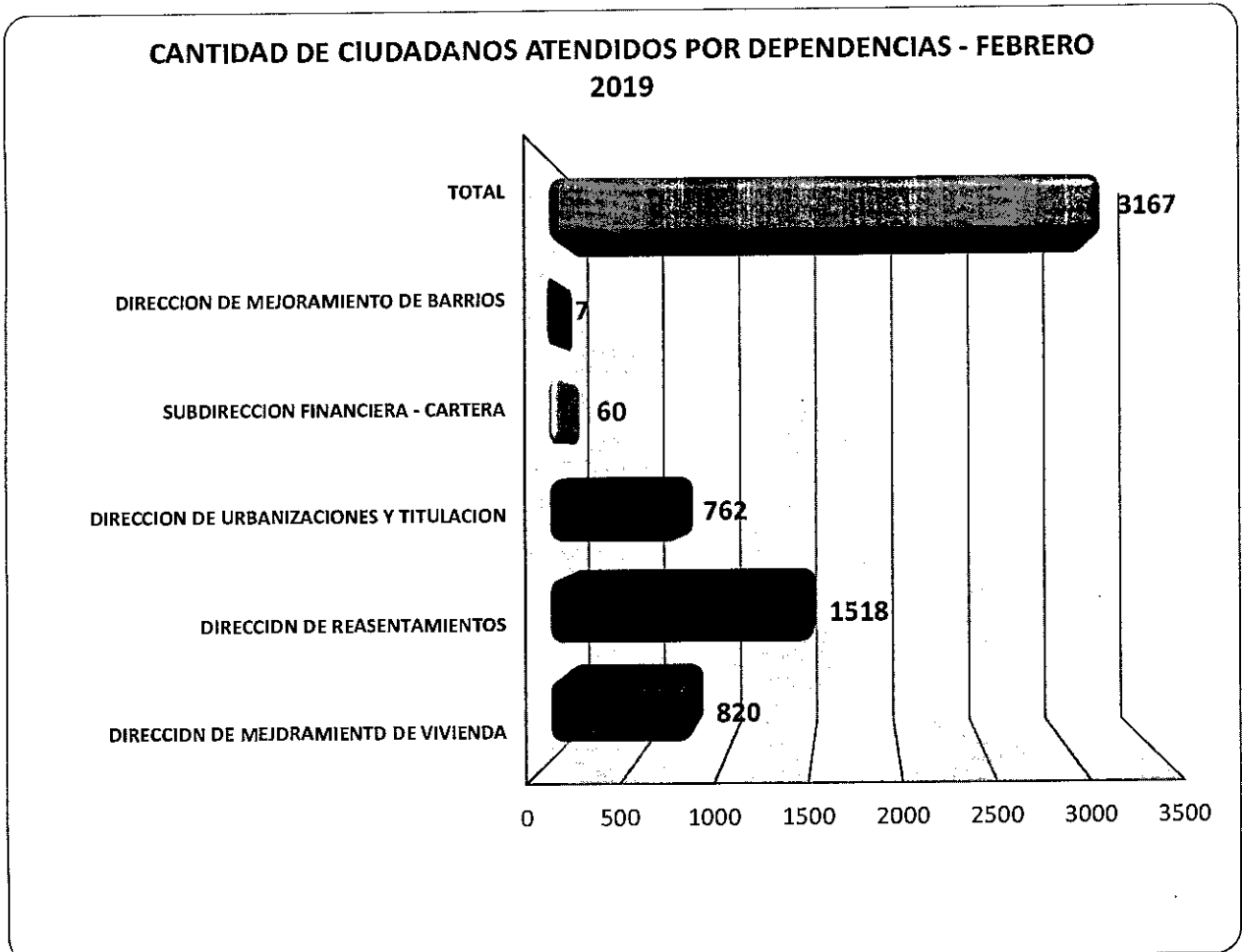


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



1. CANAL PRESENCIAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero, se prestó la orientación y el direccionamiento a 3167 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 158 ciudadanos.



Cantidad de ciudadanos atendidos por dependencia
Fuente: SIMA

La asistencia durante el mes de febrero a la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 47,93% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 25,89% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda y un 24,06% para la Dirección de Urbanización y Titulaciones; siendo estas las áreas o dependencias de mayor demanda de atención con 3.100 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

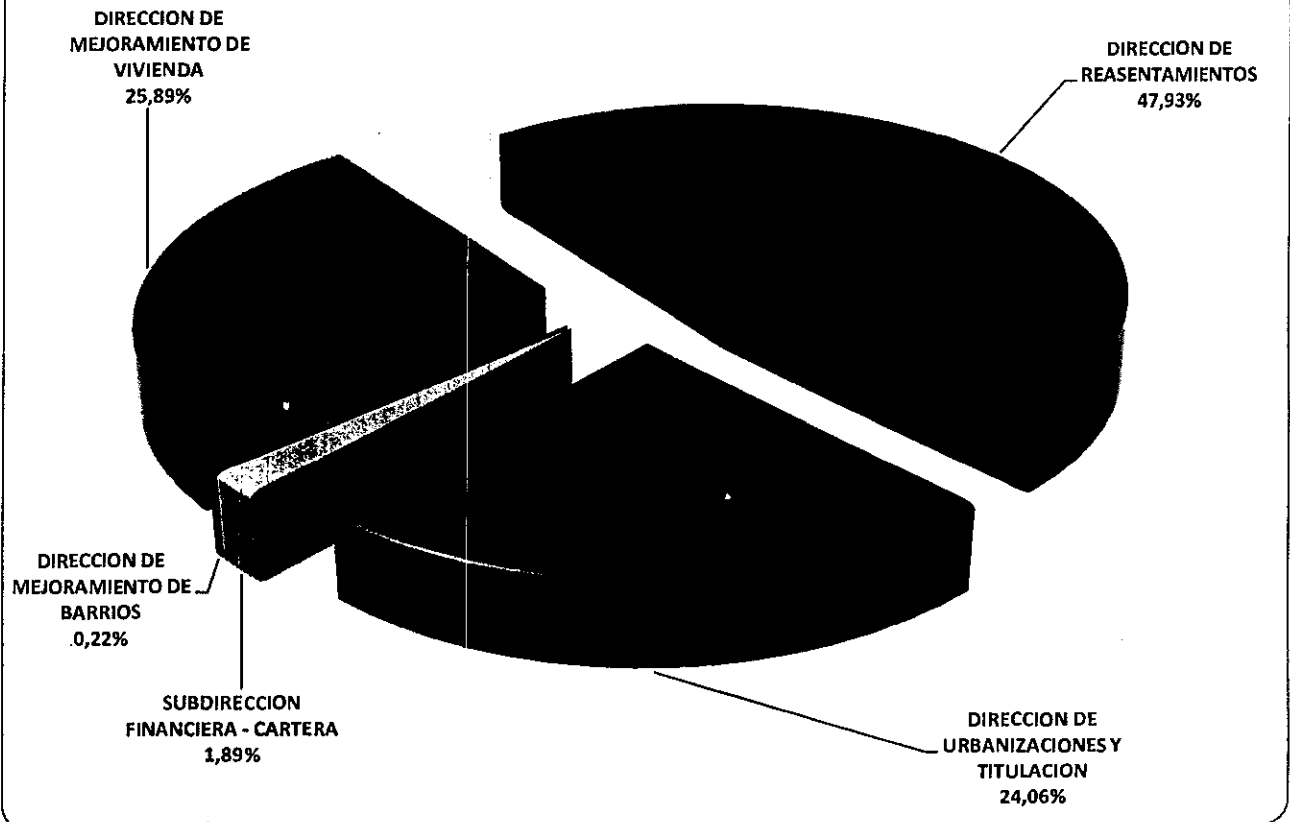


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

[Firma manuscrita]



PORCENTAJE DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIAS - FEBRERO 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 1.518 ciudadanos, lo que representa el 47,93% del total de asistentes a la entidad en febrero de 2019. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 94,86% (1.440) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

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

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Handwritten signature or initials.



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

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Estado del proceso	1440	94,86%
Ingreso al programa	33	2,17%
Radicación contrato de arriendo	13	0,86%
Otros	9	0,59%
Relocalización transitoria (pago)	9	0,59%
Entrega vivienda	8	0,53%
Desembolso de mejoras	3	0,20%
Certificado de vinculación	2	0,13%
Selección de vivienda	1	0,07%
TOTAL	1518	100%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 762 (24,06%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia, de los cuales 726 (95,28%), solicitaron Información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	726	95,28%
Solicitar la escrituración por primera vez	25	3,28%
Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	11	1,44%
TOTAL	762	100%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 820 ciudadanos, que representan el 25,89% del total que se acercaron a la CVP durante febrero de 2019. En su mayoría solicitaron Información general de mejoramiento de vivienda; lo anterior representa el 92,68% (760) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia. Un 7,32% (60) 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: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Handwritten signatures and initials



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	760	92,68%
Asistencia técnica	60	7,32%
TOTAL	820	100%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

d. Dirección de Mejoramiento de Barrios

En el mes de febrero de 2019 se atendieron 7 (0,22%) 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 60 ciudadanos que equivale el 1,89% de los ciudadanos atendidos en el mes de febrero de 2019; de los cuales, 24 (40,00%), acudieron a recibir Información general sobre el proceso o estado de cartera, y 12 (20,00%), se acercaron para solicitar la impresión y entrega de talonarios con recibos de pago de la obligación.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera)		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	24	40,00%
Impresión de talonario	12	20,00%
Expedición de paz y salvos	11	18,33%
Información estado de cuenta	8	13,33%
Acuerdo de pago	5	8,33%
TOTAL	60	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**

Handwritten signature or initials.



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

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 3167 ciudadanos que se acercaron a la entidad, el 6,88%, ósea 218, se les brindó atención prioritaria. Siendo la Dirección de Reasentamientos Humanos el área con mayor demanda, con un 66,51% (145) de ciudadanos. La prioridad son personas adultas mayores, mujeres lactantes y discapacitados no certificados, entre otros.

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Dirección de reasentamientos	145	66,51%
Dirección de mejoramiento de vivienda	53	24,31%
Dirección de urbanizaciones y titulación	20	9,17%
TOTAL	218	100%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

De los 218 ciudadanos con atención prioritaria en el mes de febrero de 2019, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con un registro de 136 (62,39%).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO PRIORITARIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Adulto Mayor	136	62,39%
Mujeres lactantes	23	10,55%
Discapacitados/as (no certificado)	16	7,34%
Discapacitados/as (certificado)	11	5,05%
Mujeres embarazadas	8	3,67%
Ninguna de las anteriores	24	11,01%
TOTAL	218	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-Ft-01
Versión: 1
Vigente: 30/01/2019

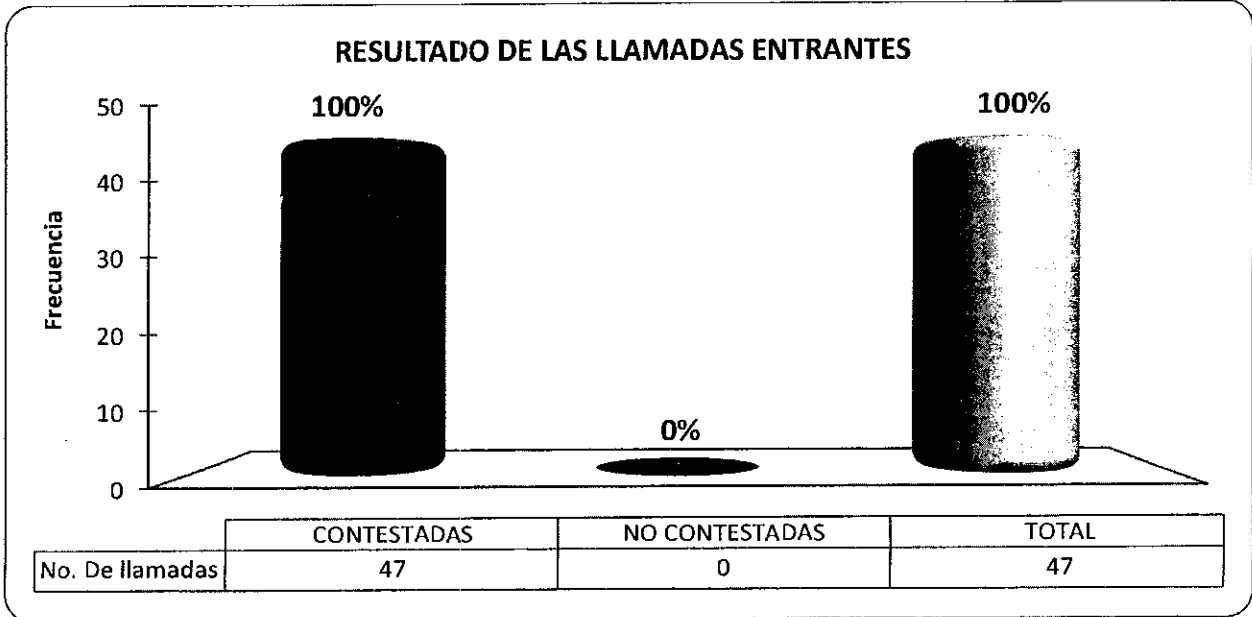
Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



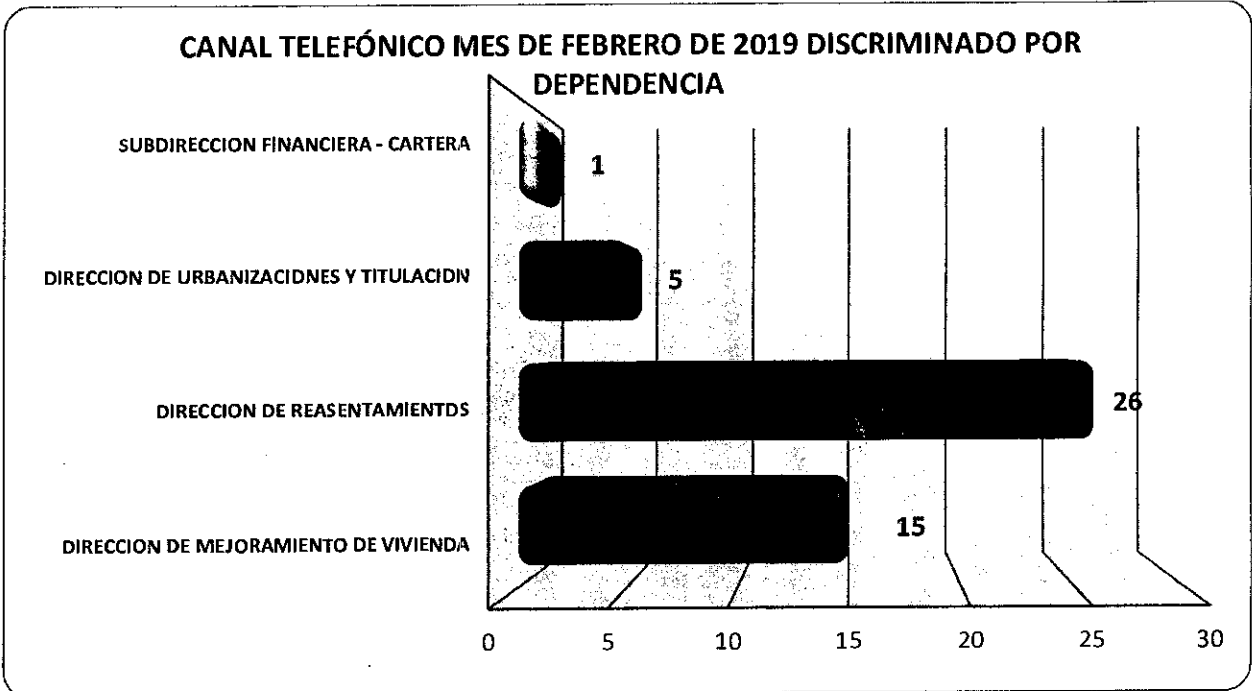
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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



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



Informe Conmutador del mes de Febrero 2019 discriminado por dependencia.
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**

Handwritten signature



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

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que la totalidad de las 47 (100%) llamadas fueron contestadas por las áreas a las cuales fueron conmutadas. De igual manera se puede observar que el área con más llamadas recibidas es Dirección de Reasentamientos Humanos con 26 registros telefónicos, lo que representa un 55,32%.

3. CONCLUSIONES

Para el mes de febrero de 2019 a la entidad se acercaron 3.167 ciudadanos, de los cuales alrededor del 53,55% (1.696) 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 febrero de 2019, se han acercado a la entidad 6.152 (100%) ciudadanos/usuarios, de los cuales alrededor del 67,02% (4.123) 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 partícipes en la construcción de una **¡BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS!**


EDGAR DAVID MOTTA REVOLLO
Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Oscar Ariel Ramírez Ramírez – Contratista (394 de 2019)
Revisó: Cesar Combita Cáceres - Profesional Especializado 222-05
Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (030 de 2019)
Daryn Calderón Trujillo - Contratista (002 de 2019)

Código: 208-SC-FI-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
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**