



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 SEPTIEMBRE DE 2019

Fecha: (7 de octubre 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 septiembre 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.

Página 1 de 8

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

Calle 34 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)



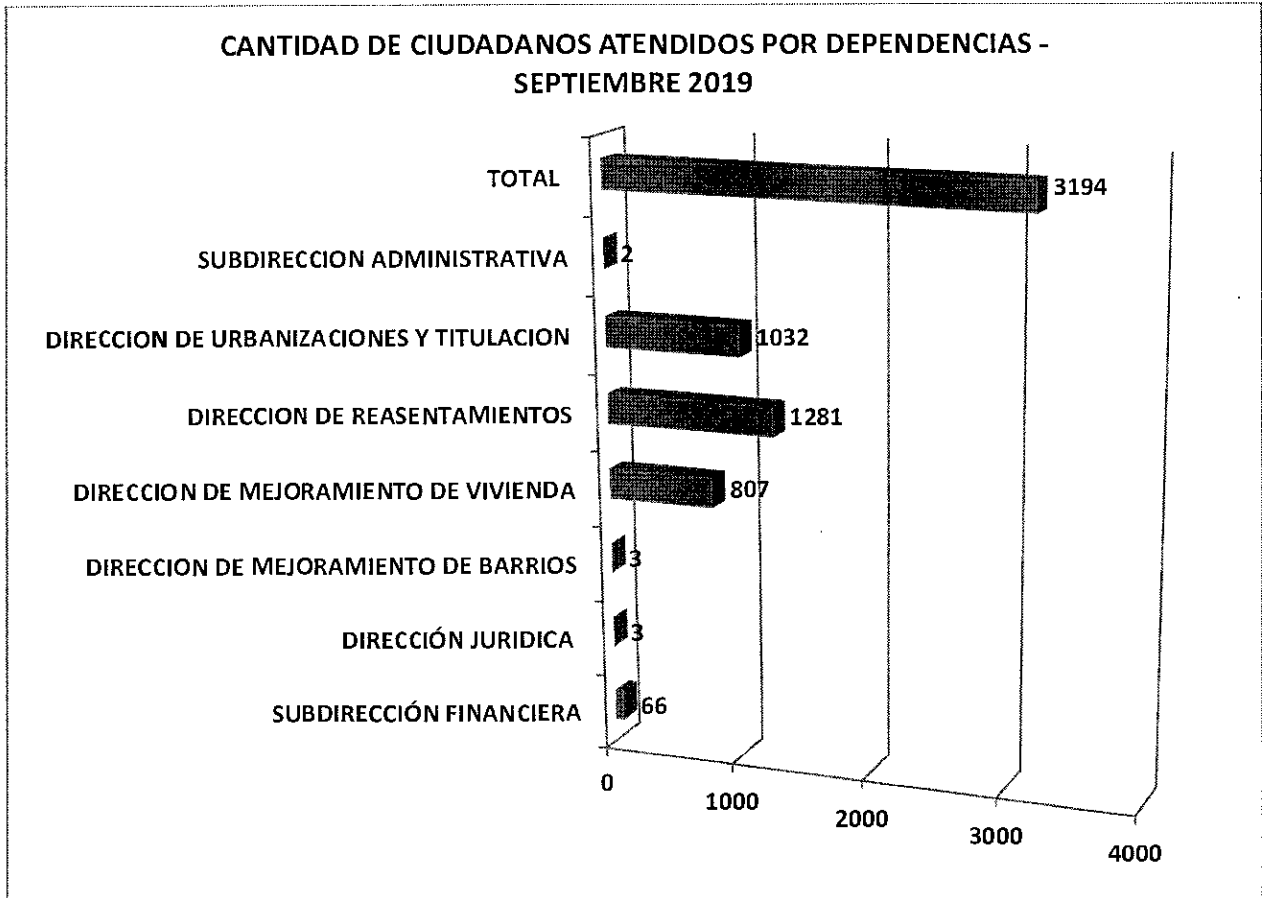
**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

4



## 1. CANAL PRESENCIAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de septiembre, se prestó la orientación y el direccionamiento a 3.194 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 152 ciudadanos.

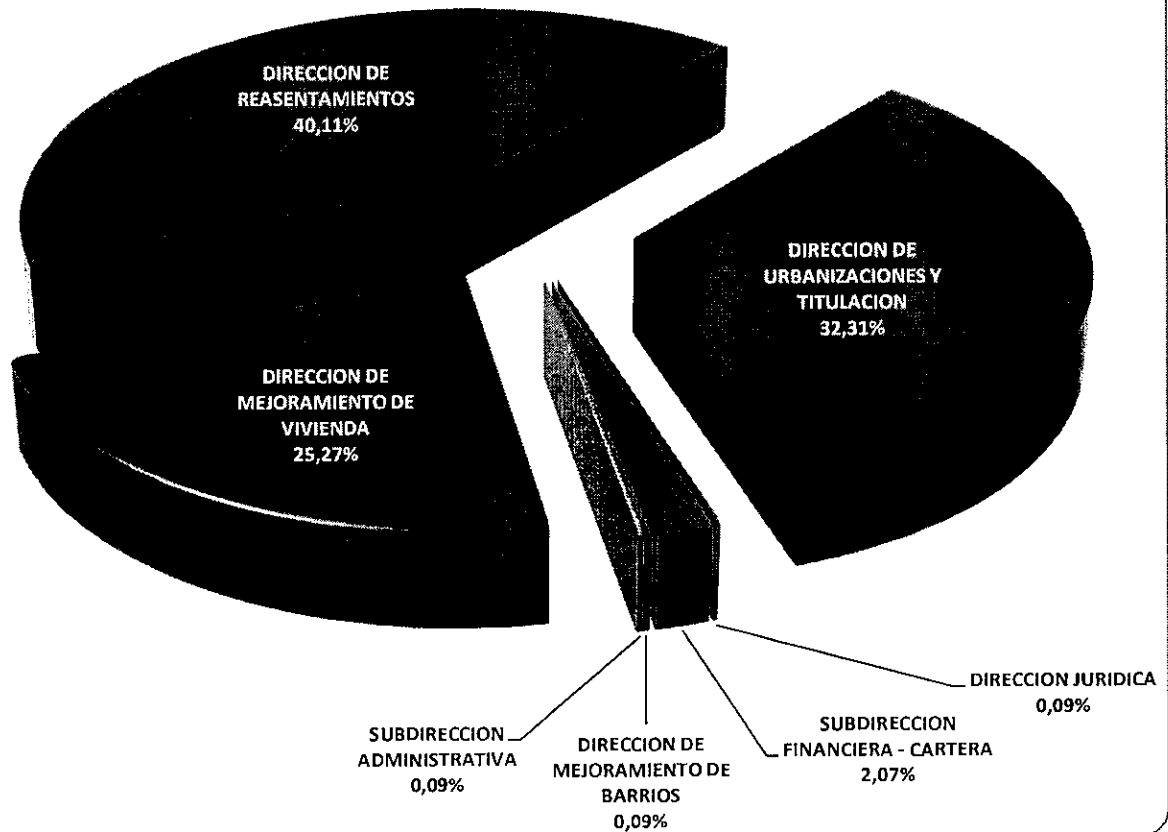


Cantidad de ciudadanos atendidos por dependencia  
Fuente: SIMA

La asistencia durante el mes de septiembre a la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 40,11% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 32,31% para la Dirección de Urbanización y Titulación y un 25,27% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; siendo estas las áreas o dependencias de mayor demanda de atención con 3.120 asistentes a la entidad.



### PORCENTAJE DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIAS - SEPTIEMBRE 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 1.281 ciudadanos, lo que representa el 40,11% del total de asistentes a la entidad en septiembre de 2019. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 90,55 % (1.160) se acercó para indagar por el estado de su proceso.





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

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Estado del proceso	1.160	90,55%
Radicación contrato de arriendo	43	3,36%
Ingreso al programa	28	2,19%
Entrega vivienda	6	0,47%
Negociación vivienda usada	10	0,78%
Notificación de resolución	3	0,23%
Desembolso de mejoras	13	1,01%
Selección de Vivienda	11	0,86%
Certificado de vinculación	1	0,08%
Respuesta radicado	4	0,31%
Relocalización transitoria (pago)	2	0,16%
<b>TOTAL</b>	<b>1281</b>	<b>100,00%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

#### b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 1.032 (32,31%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia, de los cuales la gran mayoría, es decir 841 (81,49%), solicitaron Información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	841	81,49%
Solicitar la escrituración por primera vez	174	16,86%
Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	17	1,65%
<b>TOTAL</b>	<b>1032</b>	<b>100,00%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA



### c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 807 ciudadanos, que representan el 25,27% del total que se acercaron a la CVP durante septiembre de 2019. En su mayoría solicitaron Información general de mejoramiento de vivienda; lo anterior representa el 74,23% (599) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia. Un 25,77% de los usuarios, se acercaron a la Entidad con el fin de solicitar asistencia técnica para la obtención de licencias de construcción o actos de reconocimiento de edificaciones.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general de mejoramiento de	599	74,23%
Asistencia técnica	208	25,77%
<b>TOTAL</b>	<b>807</b>	<b>100,00%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

### d. Dirección de Mejoramiento de Barrios

En el mes de septiembre de 2019 se atendieron 3 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.

DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	3	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

### e. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 66 ciudadanos que equivale al 2,07% de los ciudadanos atendidos en el mes de septiembre de 2019; de los cuales: 16 (24,24%) se acercaron a suscribir acuerdos de pago e Información Estado de Cuenta, 15 (22,72%) se acercaron para expedición



de paz y salvos, 13 (19,70%) solicitaron información general sobre el proceso y 6 (9,10%), para solicitar la impresión y entrega de talonarios con recibos de pago de la obligación.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera)		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Acuerdo de pago	16	24,24%
Expedición de paz y salvos	15	22,72%
Información estado de cuenta	16	24,24%
Información general sobre el proceso	13	19,70%
Impresión de talonario	6	9,10%
<b>TOTAL</b>	<b>66</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

La Dirección Jurídica y la Subdirección Administrativa atendieron a 5 ciudadanos que equivalen al 0,16% del total de la población, todos indagaron sobre información de carácter general.

## 1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 3.194 ciudadanos que se acercaron a la entidad, 143, fueron atendidos de manera prioritaria. La Dirección de Reasentamientos Humanos es el área con mayor demanda, con un 69,23% (99) de los ciudadanos. La prioridad son personas adultas mayores y mujeres lactantes, entre otros.

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos Humanos	99	69,22%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	21	14,69%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	21	14,69%
Subdirección Financiera - Cartera	1	0,70%
Dirección de Mejoramiento de Barrios	1	0,70%
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>100,00%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA



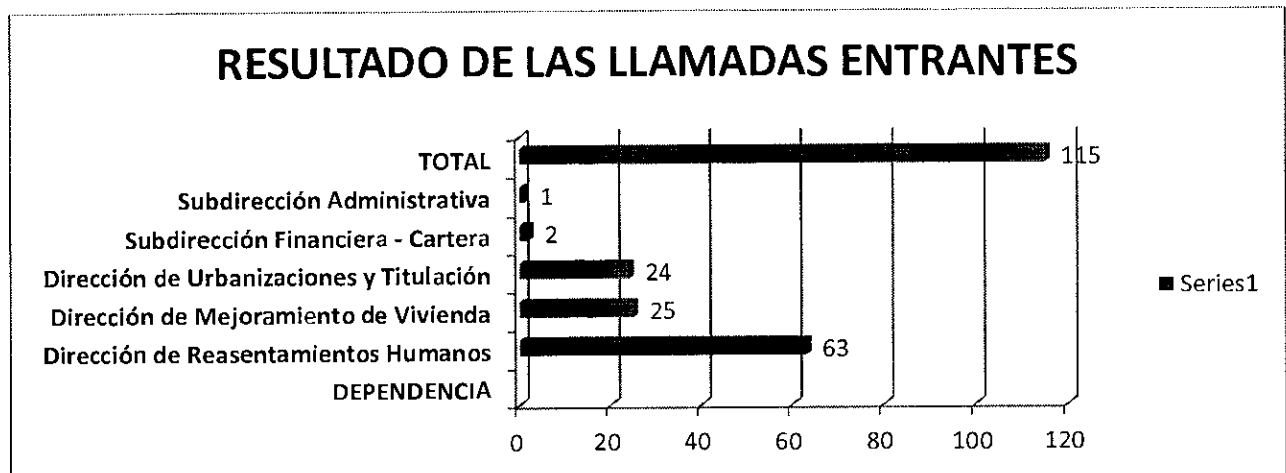
De los 143 ciudadanos con atención prioritaria en el mes de septiembre de 2019, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con un registro de 98 personas (68,53%).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO PRIORITARIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Adulto Mayor	98	68,53%
Mujeres lactantes	22	15,38%
Discapacitados/as (no certificado)	11	7,69%
Mujeres embarazadas	5	3,50%
Discapacitados/as (certificado)	4	2,80%
Ninguna de las anteriores	3	2,10%
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>	<b>100,00%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

## 2. DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL TELEFÓNICO 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.



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



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

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que de la totalidad de las 115 (100%) llamadas, 97 (84,35%) fueron contestadas por las áreas a las cuales fueron conmutadas, 18 (15,65%) no fueron contestadas. De igual manera se puede observar que el área con más llamadas recibidas es la Dirección de Reasentamientos Humanos con 63 registros telefónicos.

### 3. CONCLUSIONES



Para el mes de septiembre de 2019 a la entidad se acercaron 3.194 ciudadanos, de los cuales la gran mayoría lo hicieron con el objetivo de conocer el estado del proceso o para solicitar información general de los programas a los cuales se acercaron. De manera consolidada, de enero a septiembre de 2019, se han acercado a la entidad 29.254 (100%) ciudadanos/usuarios.

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 Ramirez Ramirez - Contratista (394 de 2019)   
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (030 de 2019)   
Darryn Calderón Trujillo - Contratista (002 de 2019) 