



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 NOVIEMBRE DE 2018

Fecha: (5 de diciembre 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 noviembre 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-FI-01  
Versión: 1  
Vigente: 19/09/2017

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



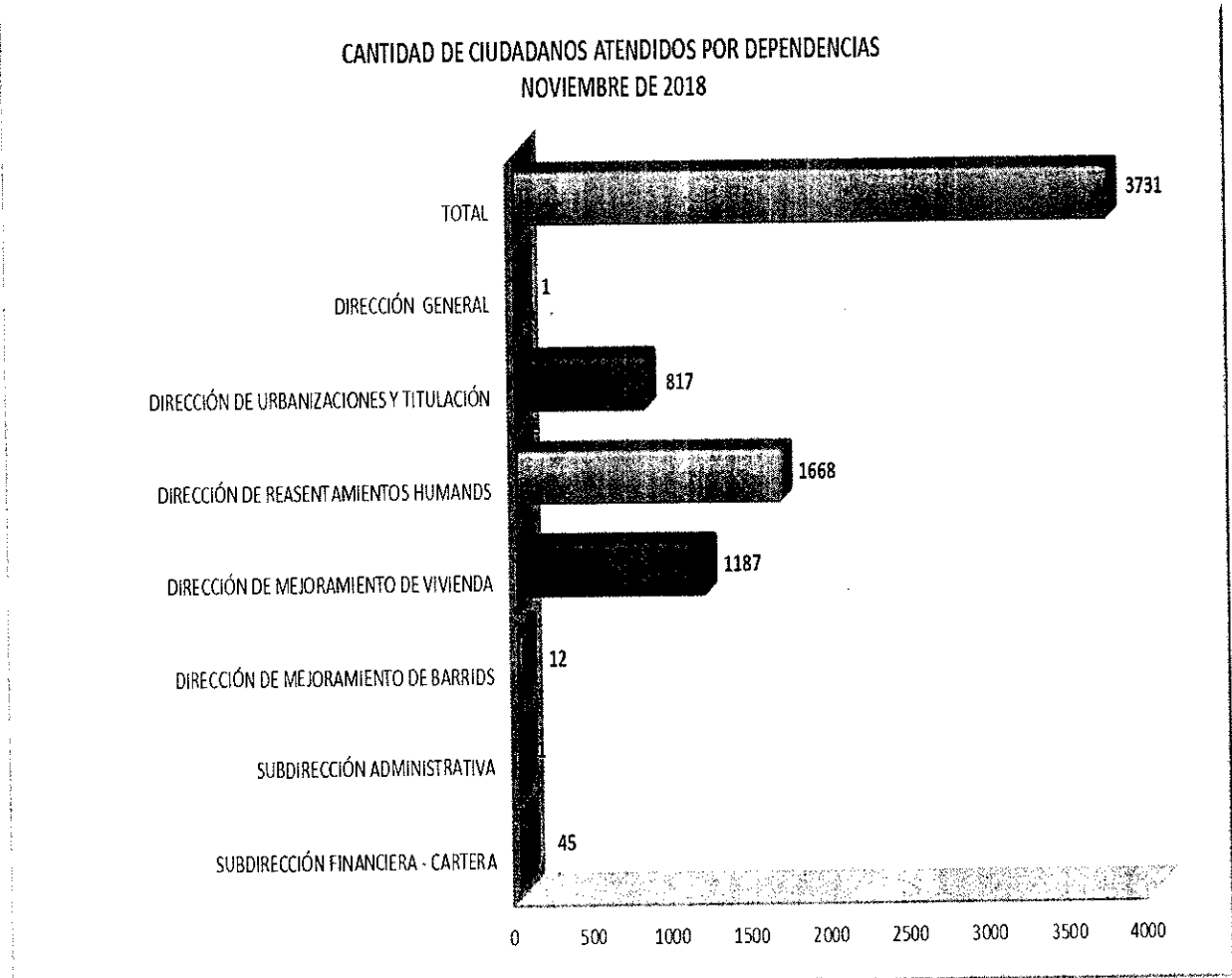
16

Handwritten signature or initials.



## 1. CANAL PRESENCIAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de noviembre, se prestó la orientación y el direccionamiento a 3.731 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 187 ciudadanos.



Cantidad de ciudadanos atendidos por dependencia  
Fuente: SIMA

La asistencia durante el mes de noviembre a la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 44,71% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 31,81% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda y un 21,90% para la Dirección de Urbanización y Titulaciones; siendo estas las áreas o dependencias de mayor demanda de atención con 3.672 asistentes a la entidad.

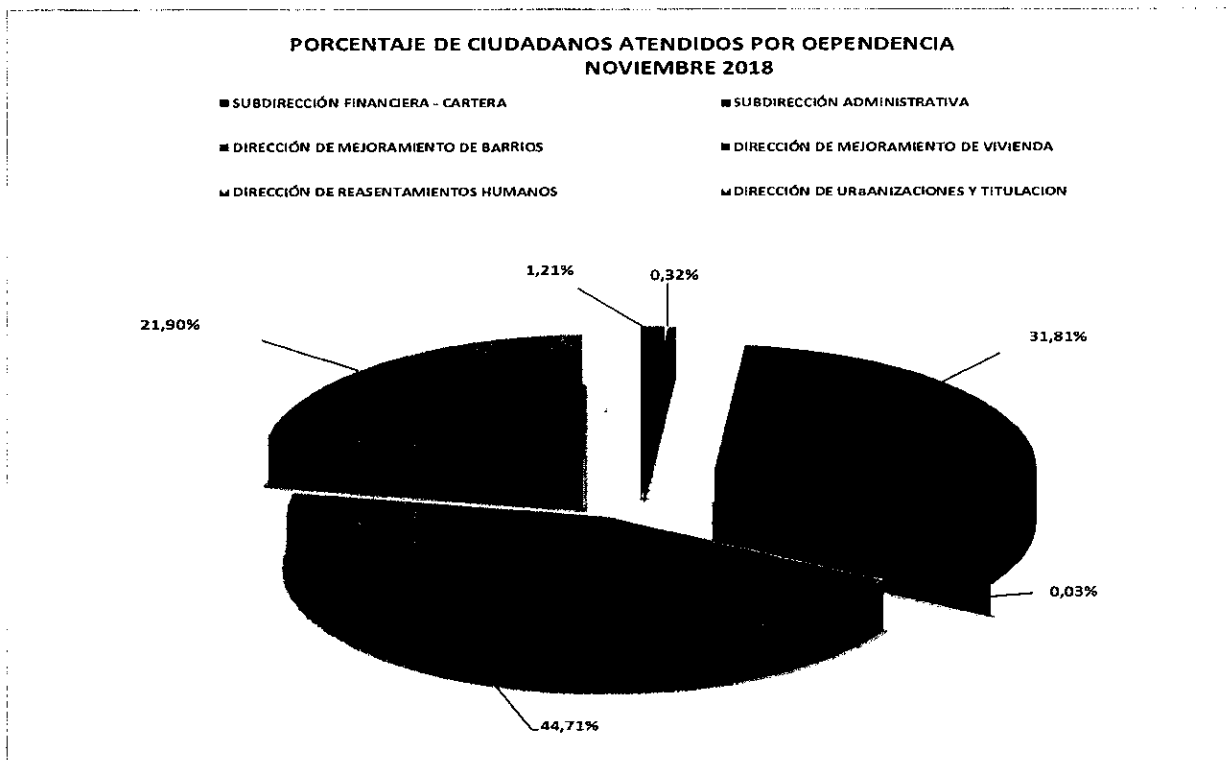
Código: 208-SC-F1-01  
Versión: 1  
Vigente: 19/09/2017

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





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



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 1.668 ciudadanos, lo que representa el 44,71% del total de asistentes a la entidad en noviembre. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 63,25% (1.055) se acercó para averiguar el "Estado del Proceso".

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Certificado de vinculación	25
Desembolso a la constructora	2
Desembolso de mejoras	34

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

Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 2105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapcpufb.gov.co



Handwritten signature and initials.



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

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Estado del proceso	1.055
Ingreso al programa	59
Negociación vivienda usada	44
Notificación de Resolución	179
Radicación de Contrato de arrendamiento	181
Relocalización transitoria (pago)	62
Respuesta radicada	23
Selección de Vivienda	4
<b>Total</b>	<b>1.668</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

#### b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 817 (21,90%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia. De los cuales 408 (49,94%) se acercaron a "Solicitar la escrituración por primera vez".

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Radicación de Cancelación de Hipoteca y Condiciones Resolutorias	23
Solicitar la escrituración por primera vez	408
Información General del Programa	386
<b>Total</b>	<b>817</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

#### c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 1187 ciudadanos, que representan el 31,81% del total que se acercaron a la CVP durante noviembre. Que en su mayoría solicitaron Información General de Mejoramiento de Vivienda condiciones físicas y de habitabilidad en los asentamientos humanos priorizados en áreas urbanas, buscando mejorar sus condiciones de habitabilidad, en la operación del Subsidio Distrital de Vivienda en Especie (SDVE); lo anterior represento el 57,62% (684) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia.

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



29



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

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Asistencia Técnica	503
Información General de Mejoramiento de Vivienda	684
<b>Total</b>	<b>1187</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

#### d. Dirección de Mejoramiento de Barrios

En la presente dependencia se atendieron a 12 (0,32%) ciudadanos, los cuales han solicitado información sobre el programa de Mejoramiento de Barrios. En su mayoría fueron Juntas de Acción Comunal solicitando información en qué estado se encuentran los procesos para mejoras e información sobre la Construcción de "Obras de intervención física a Escala Barrial" - Parques, andenes, calles, vías peatonales, plazoletas. Para mayor ampliación cuando correspondía se remitieron directamente a la dependencia.

#### e. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 45 ciudadanos que equivale el 1,21% de los que la entidad atención en noviembre; de los cuales, 17 (37,78%) acudieron a recibir Información del Estado de Cuenta.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA - CARTERA	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Expedición de Paz y Salvos	12
Información estado de cuenta	17
Información General sobre el proceso	10
Impresión de talonarios	6
<b>Total</b>	<b>45</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

### 1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 3731 ciudadanos que se acercaron a la entidad, el 8,42%, ósea 314, se les brindó atención prioritaria. Siendo la Dirección de Reasentamientos Humanos el área con mayor

Código: 200-SC-F-01  
Versión: 1  
Vigente: 19/09/2017

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



Caja de la  
Vivienda  
Popular

**75 Años**  
Construyendo historias de vida



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

*F. e. w.*



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

demanda, con un 67,83% (213) 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
Dirección Mejoramiento de Vivienda	76
Dirección de Reasentamientos Humanos	213
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	25
<b>Total</b>	<b>314</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

De los 314 ciudadanos con atención prioritaria en el mes de noviembre, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con un registro de 196 (62,42%).

TIPO DE PRIORITARIO (OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS)	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Adultos Mayores	196
Discapacitados / as (No certificados)	7
Discapacitados / as (Certificados)	31
Mujeres Embarazadas	7
Mujeres Lactantes	40
Ninguna de las anteriores	33
<b>Total</b>	<b>314</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.

Código: 209-SC-FI-01  
Versión: 1  
Vigente: 19/09/2017

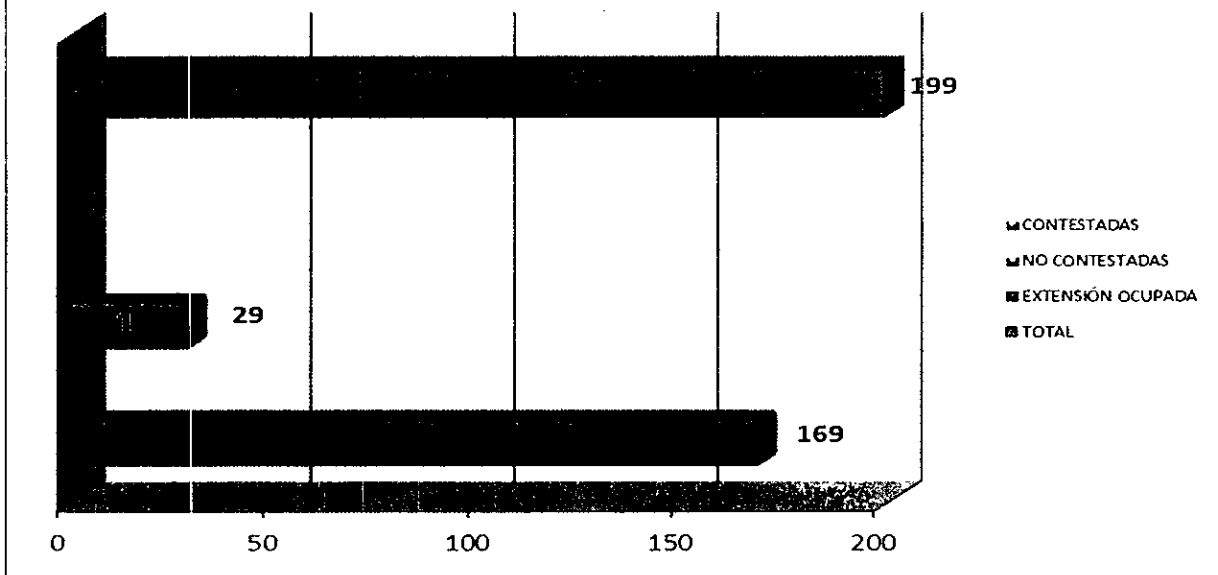
Código Postal : 110231, Bogotá D.C  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





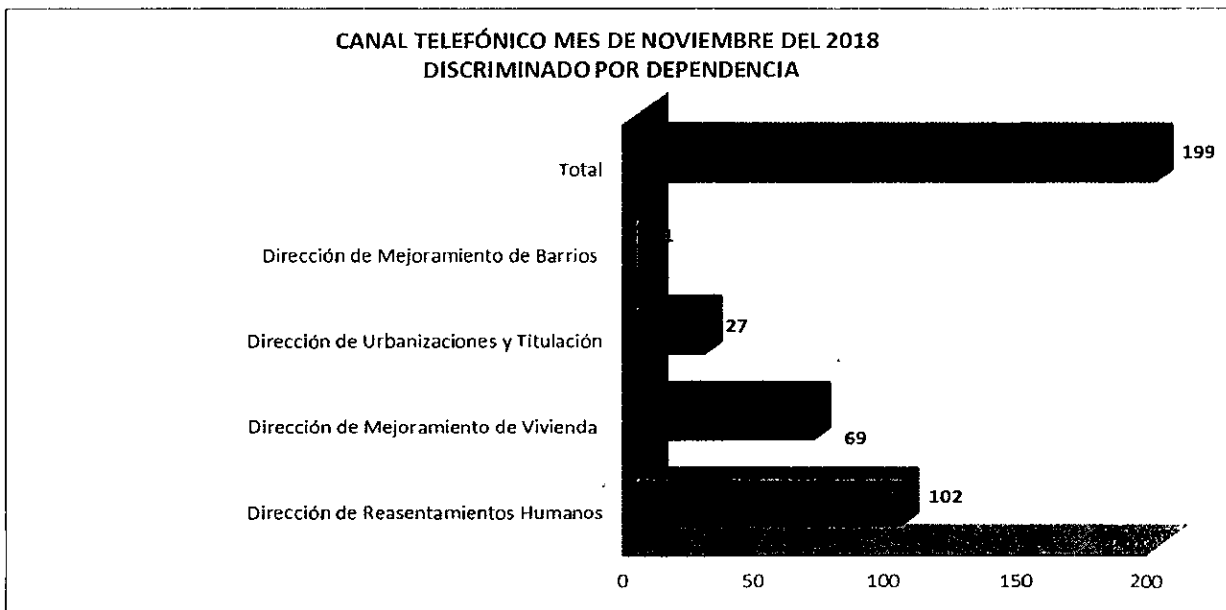
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

## CANAL TELEFÓNICO NOVIEMBRE DEL 2018



Llamadas contestadas, no contestadas y ocupado – noviembre 2018  
Fuente: SIMA

## CANAL TELEFÓNICO MES DE NOVIEMBRE DEL 2018 DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA



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

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

Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
FBX: 3105884  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Caja de la  
Vivienda  
Popular

75 Años  
Construyendo historias de vida

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer 169 (84,92%) llamadas fueron contestadas por el área a las cuales fueron conmutadas, mientras que 29 (14,57%) de llamadas no fueron contestadas y 1 (0,50%) llamada en espera por encontrarse la extensión ocupada. 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 51,26%.

### 3. CONCLUSIONES

Para el mes de noviembre a la entidad se acercaron 3.731 ciudadanos, de los cuales alrededor del 58,00% (2164) 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.

De manera consolidada, de enero a noviembre del 2018, se han acercado a la entidad 42.570 ciudadanos/usuarios, de los cuales alrededor del 72,13% (30.707) de las visitas fueron con el objetivo de solicitar información general de los programas o para conocer el estado del proceso en el cual se encuentran.

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, lo cual permitirá de alguna manera descongestionar el área de atención al ciudadano y la misma entidad en un 75%; 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 ¡BOGOTA MEJOR PARA TODOS!

**CARLOS FELIPE GAMBOA GAMBOA**  
Director de Gestión Corporativa y CID

Proyectó: Ángela Rocío Díaz Morales - Contratista (045 de 2018) *AD*  
Revisó: Cesar Combita Cáceres - Profesional Especializado grado 222-05 *el-p*  
Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (047 de 2018) *lv*  
Darryn Calderón Trujillo - Contratista (281 de 2018) *lv*

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

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

