



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 AGOSTO DE 2018

Fecha: (26 de septiembre 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 agosto 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-Fv-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

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



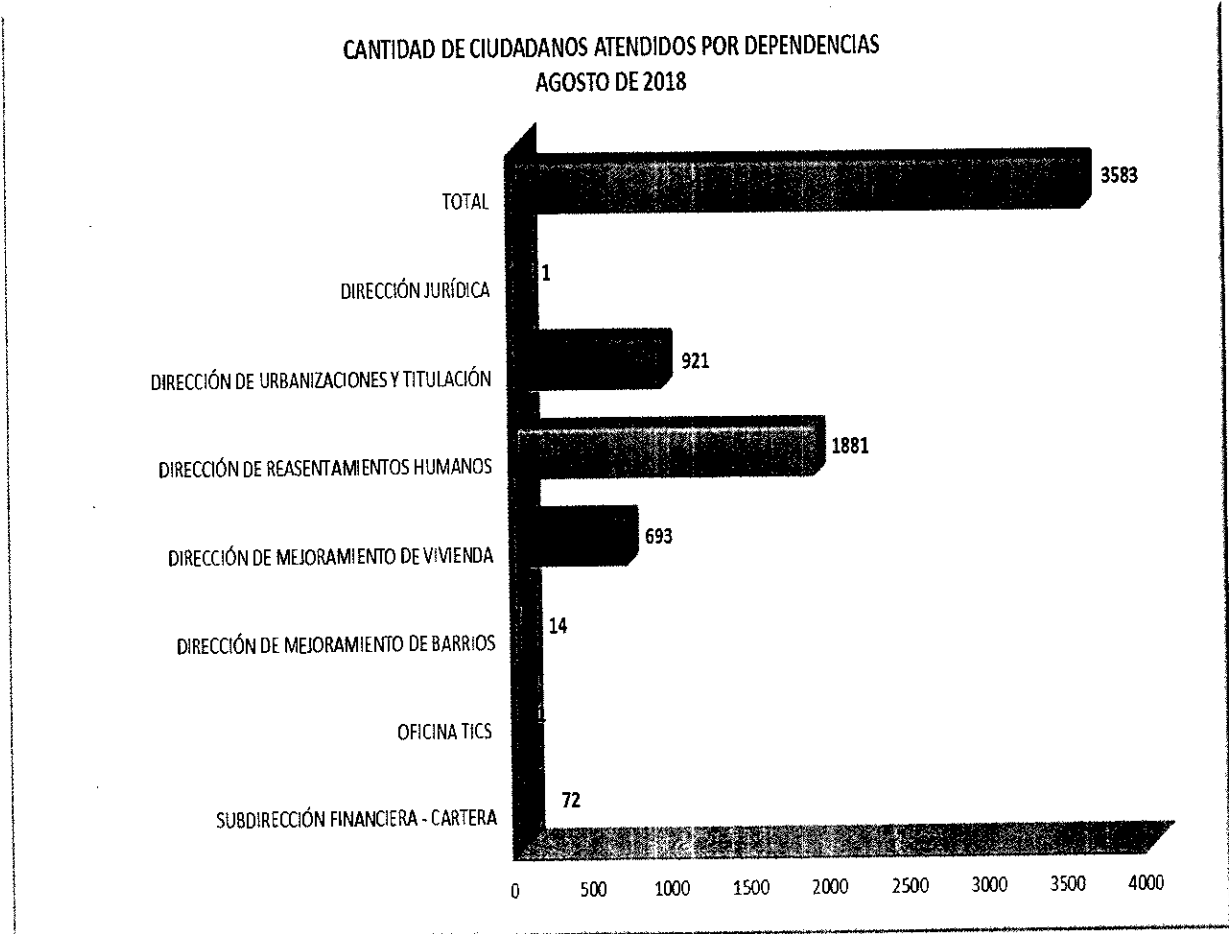
Handwritten signature or mark.



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

1. CANAL PRESENCIAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto, se prestó la orientación y el direccionamiento a 3583 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 171 ciudadanos.



Cantidad de ciudadanos atendidos por dependencia
Fuente: SIMA

La asistencia durante el mes de agosto a la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 52,50% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 25,70% para la Dirección de Urbanización y Titulaciones y un 19,34% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; siendo estas las áreas o dependencias de mayor demanda de atención con 3495 asistentes a la entidad.

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

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



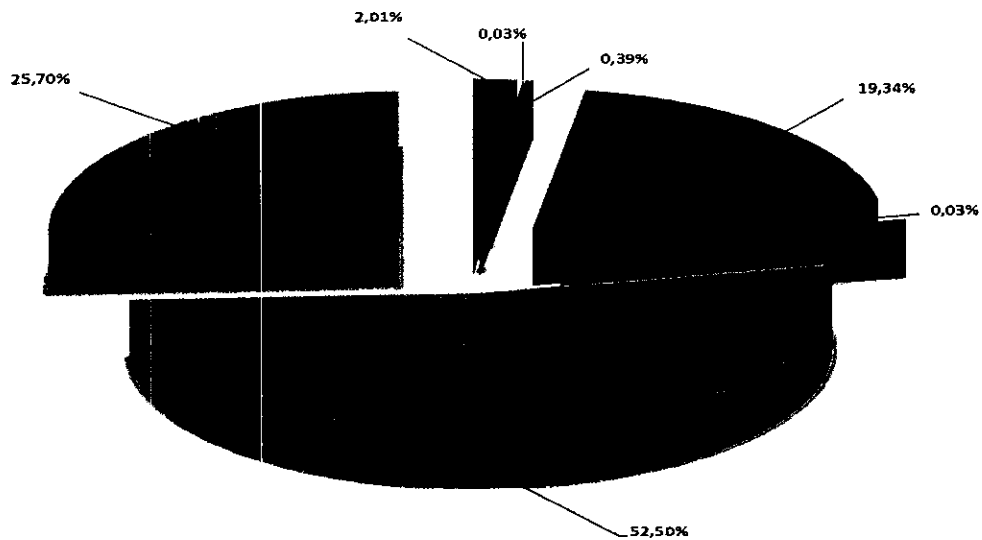
Handwritten signature and initials.



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

**PORCENTAJE DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA
AGOSTO 2018**

- SUBDIRECCIÓN FINANCIERA - CARTERA
- SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
- DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS
- DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA
- DIRECCIÓN GENERAL
- DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS
- DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACION
- DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID



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 1881 ciudadanos, lo que representa el 52,50% del total de asistentes a la entidad en agosto. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 76,66% (1442) se acercó para conocer el Estado del Proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Certificado de vinculación	18
Desembolso a la constructora	5

Código: 208-SC-FI-02
Versión: 1
Vigente: 29/09/2017

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





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

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Desembolso de mejoras	181
Entrega vivienda	5
Estado del proceso	1442
Ingreso al programa	5
Negociación vivienda usada	12
Notificación de Resolución	66
Radicación de Contrato de arrendamiento	68
Relocalización transitoria (pago)	37
Respuesta radicada	42
TOTAL	1881

Temas de consulta
Fuente: SIMA

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 921 (25,70%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia. De los cuales 334 (36,26%) solicitaron Información general del programa.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Radicación de Cancelación de Hipoteca y Condiciones Resolutorias	36
Solicitar la escrituración por primera vez	551
Información General del Programa	334
TOTAL	921

Temas de consulta
Fuente: SIMA

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 693 ciudadanos, que representan el 19,34% del total que se acercaron a la CVP durante agosto. 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

Código: 208-5C-F1-02
Versión: 1
Vigente: 29/09/2027

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



[Handwritten signature]



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

habitabilidad, en la operación del Subsidio Distrital de Vivienda en Especie (SDVE); lo anterior represento el 99,57% (690) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Asistencia Técnica	3
Información General de Mejoramiento de Vivienda	690
TOTAL	693

Temas de consulta
Fuente: SIMA

d. Dirección de Mejoramiento de Barrios

En la presente dependencia se atendieron a 14 (0,39%) ciudadanos, los cuales han solicitado información sobre el programa de Mejoramiento de Barrios. De igual manera en qué estado se encuentran los procesos para mejoras, información sobre la Construcción de Obras de intervención física a escala barrial como Parques, Andenes, Calles, Vías Peatonales, plazoletas, entre otras.

e. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 72 ciudadanos que equivale el 2,00% de los que la entidad atención en agosto; de los cuales, 38 (52,78%) acudieron a recibir Información del Estado de Cuenta.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA - CARTERA	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Expedición de Paz y Salvos	7
Información estado de cuenta	38
Información General sobre el proceso	11
Impresión de talonarios	13
Acuerdo de pago	3
TOTAL	72

Temas de consulta
Fuente: SIMA

Código: 208-SC-FI-02
Versión: 1
Vigente: 19/09/2017

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





1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 3583 ciudadanos que se acercaron a la entidad, el 7,14%, ósea 256, se les brindó atención prioritaria. Siendo la Dirección de Reasentamientos Humanos el área con mayor demanda, con un 77,73% (199) 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
Subdirección Financiera	4
Dirección Mejoramiento de Vivienda	33
Dirección de Reasentamientos Humanos	199
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	20
TOTAL	256

Temas de consulta
Fuente: SIMA

De los 256 ciudadanos con atención prioritaria en el mes de agosto, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con un registro de 147 (57,42%).

TIPO DE PRIORITARIO (OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS)	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Adultos Mayores	147
Discapacitados / as (No certificados)	5
Discapacitados / as (Certificados)	30
Mujeres Embarazadas	3
Mujeres Lactantes	38
Ninguna de las anteriores	33
TOTAL	256

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

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

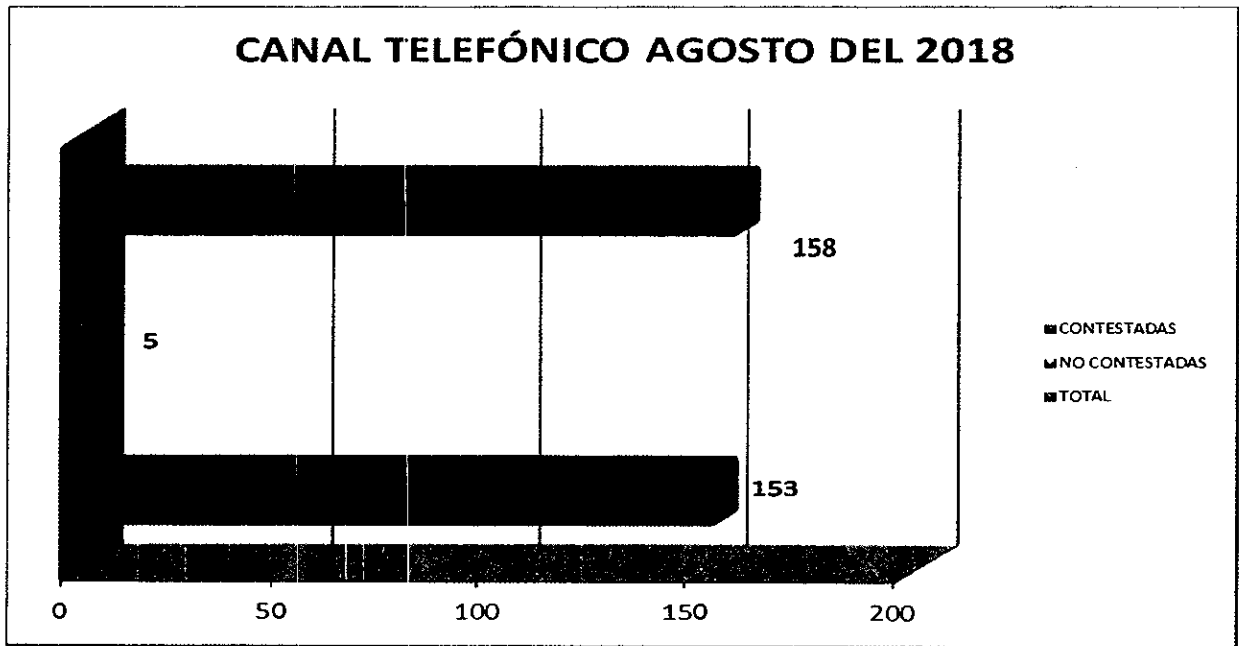


Handwritten signature and initials.

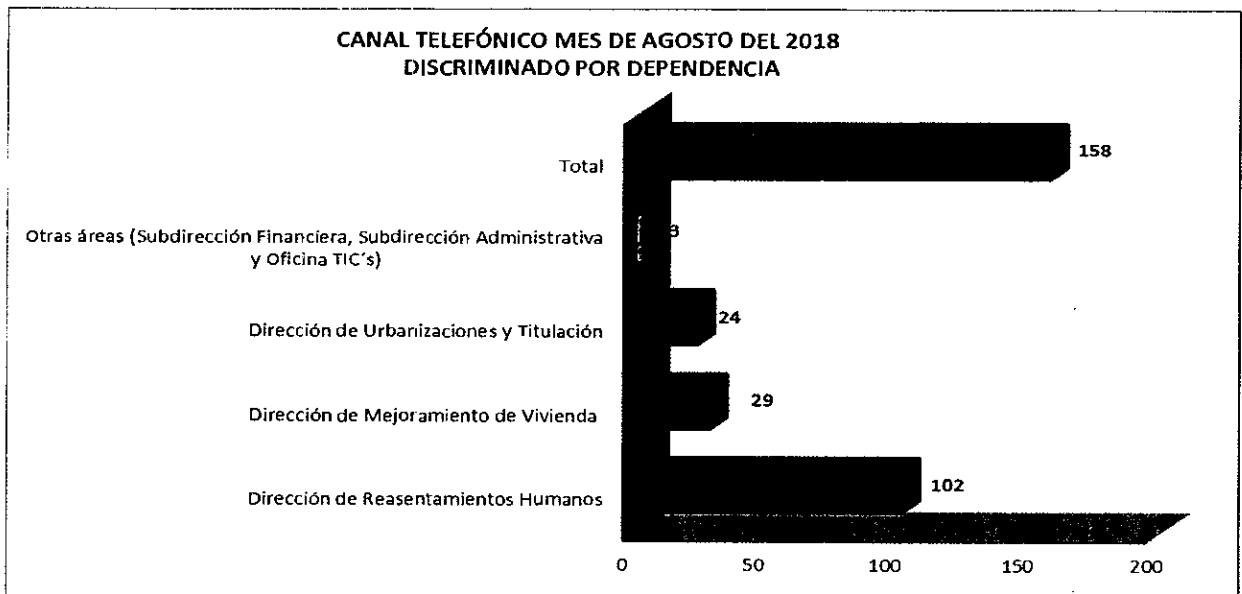


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

dependencias de la CVP. Y para el mes de agosto del presente año se recibieron 158 llamadas, esto representa un incremento del 144,95% frente al periodo anterior.



Llamadas contestadas, no contestadas y línea ocupada – agosto 2018
Fuente: SIMA



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

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

Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 2105664
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Handwritten signature and initials.



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

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer 153 (96,83%) llamadas fueron contestadas por el área a las cuales fueron conmutadas, mientras que 5 (3,17%) de llamadas no fueron contestadas. 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 64,56%.

3. CONCLUSIONES

Para el mes de agosto a la entidad se acercaron 3583 ciudadanos, de los cuales alrededor del 71,28% (2554) 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.

Como en los últimos tres (3) informes, nuevamente 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 smartphone.

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

CARLOS FELIPE GAMBOA GAMBOA
Director de Gestión Corporativa y CID

Proyectó: Angela Rocío Díaz Morales - Contratista (045 de 2018)
Revisó: Cesar Arbey Combita Cáceres - (Profesional Especializado-N-222-05)
Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (047 de 2018)
Darryn Calderón Trujillo - Contratista (281 de 2018)

Código: 108-5C-Ft-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

