

**INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR
SERVICIO AL CIUDADANO
MES DE FEBRERO DE 2020**

Fecha: 9 de marzo del 2020

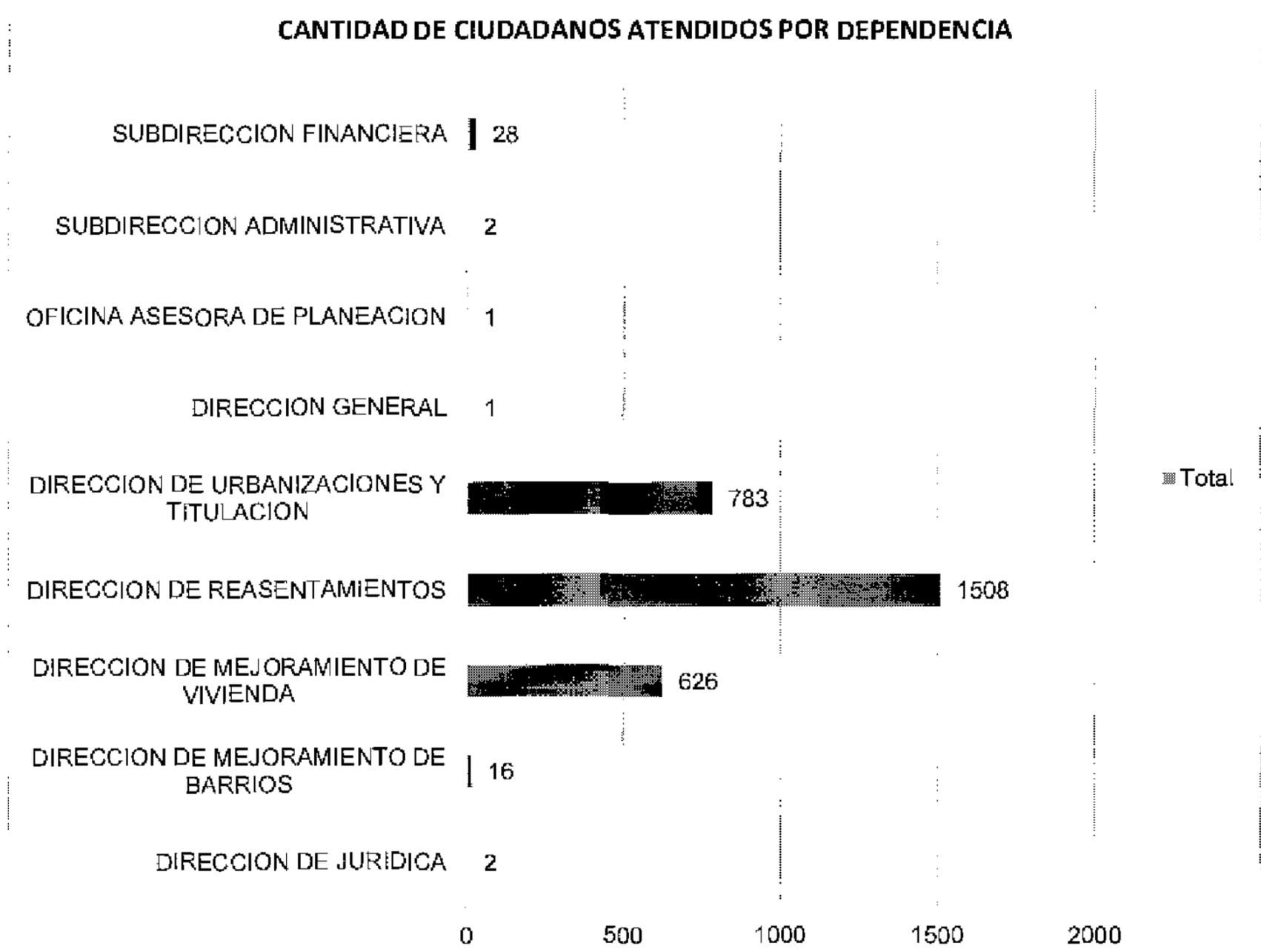
El proceso de Servicio al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular informa sobre la trazabilidad realizada a los ciudadanos que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios o que asistieron para realizar algún trámite que brinda la entidad durante el mes de febrero de 2020.

La información aquí plasmada para canal presencial fue obtenida del Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA, el 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 de la solicitud indicada por el ciudadano.

1. CANAL PRESENCIAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 29 de febrero, se prestó la orientación y el direccionamiento a 2.967 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 148 ciudadanos.



Fuente: SIMA

La asistencia durante el mes de febrero a la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 50,83% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 26,39% para la Dirección de Urbanización y Titulación y un 21,10% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; siendo estas las dependencias de mayor demanda de atención con 2.917 asistentes a la entidad.

Código: 208-SC-FI-01
Versión: 2
Vigente: 15/01/2020

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



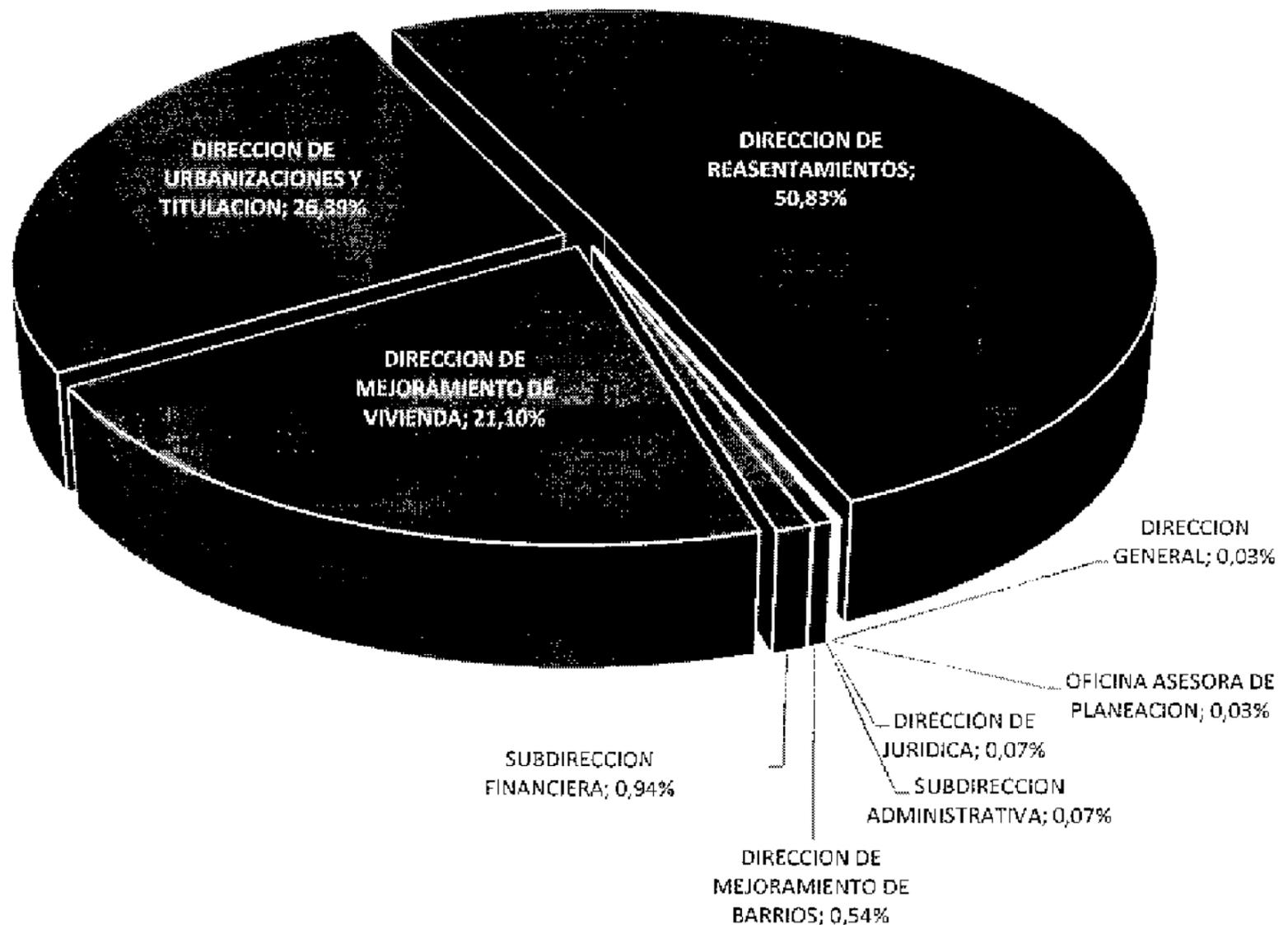
3w



[Handwritten signature]

↓

PORCENTAJE DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIAS - FEBRERO 2020



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 1.508 ciudadanos, lo que representa el 50,83% del total de asistentes a la entidad en febrero de 2020. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 67,71% (1.021) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

Código: 208-SC-Ft-01
Versión: 2
Vigente: 15/01/2020

Calle 34 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

| DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS | | |
|--------------------------------------|----------------------|-------------|
| TRÁMITE O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Estado del proceso | 1.021 | 67,71% |
| Radicación contrato de arriendo | 185 | 12,27% |
| Ingreso al programa | 54 | 3,58% |
| Relocalización transitoria (pago) | 84 | 5,57% |
| Desembolso de mejoras | 51 | 3,38% |
| Negociación vivienda usada | 70 | 4,64% |
| Notificación de resolución | 18 | 1,19% |
| Entrega de vivienda | 7 | 0,46% |
| Respuesta radicada | 12 | 0,80% |
| Certificado de vinculación | 6 | 0,40% |
| TOTAL | 1.508 | 100% |

Fuente: SIMA

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 783 (26,39%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia, de los cuales la gran mayoría, es decir 757 (96,68%), solicitaron Información general sobre el proceso.

| DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN | | |
|--|----------------------|-------------|
| TRÁMITE O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Información general sobre el proceso | 757 | 96,68% |
| Solicitar la escrituración por primera vez | 7 | 0,89% |
| Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias | 19 | 2,43% |
| TOTAL | 783 | 100% |

Fuente: SIMA

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 626 ciudadanos, que representan el 21,10% del total que se acercaron a la CVP durante febrero de 2020. En su mayoría solicitaron Información general de mejoramiento de vivienda; lo anterior representa el 96,49% (604) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia. Un 3,51% 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 | | |
|---|----------------------|-------------|
| TRÁMITE O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Información general de mejoramiento de vivienda | 604 | 96,49% |
| Asistencia técnica | 22 | 3,51% |
| TOTAL | 626 | 100% |

Fuente: SIMA

d. Dirección de Mejoramiento de Barrios

En el mes de febrero de 2020 se atendieron 16 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 | | |
|--------------------------------------|----------------------|-------------|
| TRÁMITE O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Información general sobre el proceso | 16 | 100,00% |
| Total | 16 | 100% |

Fuente: SIMA

e. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 28 ciudadanos que equivale al 0,94% de los ciudadanos atendidos en el mes de febrero de 2020; de los cuales, 1 (3,57%), acudieron a suscribir acuerdos de pago, 2 (7,14%) se acercaron para expedición de paz y salvos, 5 (17,86%) se acercaron para solicitar la impresión y entrega de talonarios con recibos de pago de la obligación, 17 (60,71%) a recibir información general del estado de cuenta y 3 (10,71%) solicitaron información general sobre el proceso.

| SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera) | | |
|--------------------------------------|----------------------|-------------|
| TRÁMITE O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Acuerdo de pago | 1 | 3,57% |
| Expedición de paz y salvos | 2 | 7,14% |
| Impresión talonaria | 5 | 17,86% |
| Información estado de cuenta | 17 | 60,71% |
| Información general sobre el proceso | 3 | 10,71% |
| TOTAL | 28 | 100% |

Fuente: SIMA

f. Subdirección Administrativa, Dirección Jurídica, Dirección General y Oficina Asesora de Planeación

La Subdirección Administrativa y la Dirección Jurídica atendieron a dos ciudadanos cada una y la Dirección General y la Oficina Asesora de Planeación atendieron a un ciudadano cada una de ellas.

| TRÁMITE O SERVICIO | SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA (0,07%) | DIRECCIÓN JURÍDICA (0,07%) | DIRECCIÓN GENERAL (0,03%) | OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN (0,03%) |
|--------------------------------------|--|-------------------------------|------------------------------|--|
| Información general sobre el proceso | 2 | 2 | 1 | 1 |

Fuente: SIMA

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 2.967 ciudadanos que se acercaron a la entidad, el 5,39%, es decir 160, fueron atendidos de manera prioritaria. La Dirección de Reasentamientos Humanos es el área con mayor demanda, con un 72,50% (116) de los ciudadanos. La prioridad son personas adultas mayores y mujeres lactantes, entre otros.

| ATENCIÓN PRIORITARIA | | |
|--|----------------------|-------------|
| DEPENDENCIA | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Dirección de Reasentamientos | 116 | 72,50% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 19 | 11,88% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 25 | 15,63% |
| Total | 160 | 100% |

Fuente: SIMA

Código: 208-SC-FI-01
Versión: 2
Vigente: 15/01/2020

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



300



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

De los 160 ciudadanos con atención prioritaria en el mes de febrero de 2020, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con un registro de 58 personas (36,25%).

| TIPO DE PRIORIDAD | | |
|------------------------------------|----------------------|----------------|
| CIUDADANO PRIORITARIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Adulto mayor | 58 | 36,25% |
| Mujeres lactantes | 37 | 23,13% |
| Discapacitados/as (no certificado) | 18 | 11,25% |
| Discapacitados/as (certificado) | 10 | 6,25% |
| Mujeres embarazadas | 7 | 4,38% |
| Personas de talla baja | 1 | 0,63% |
| Ninguna de las anteriores | 29 | 18,13% |
| TOTAL | 160 | 100,00% |

Temas de consulta

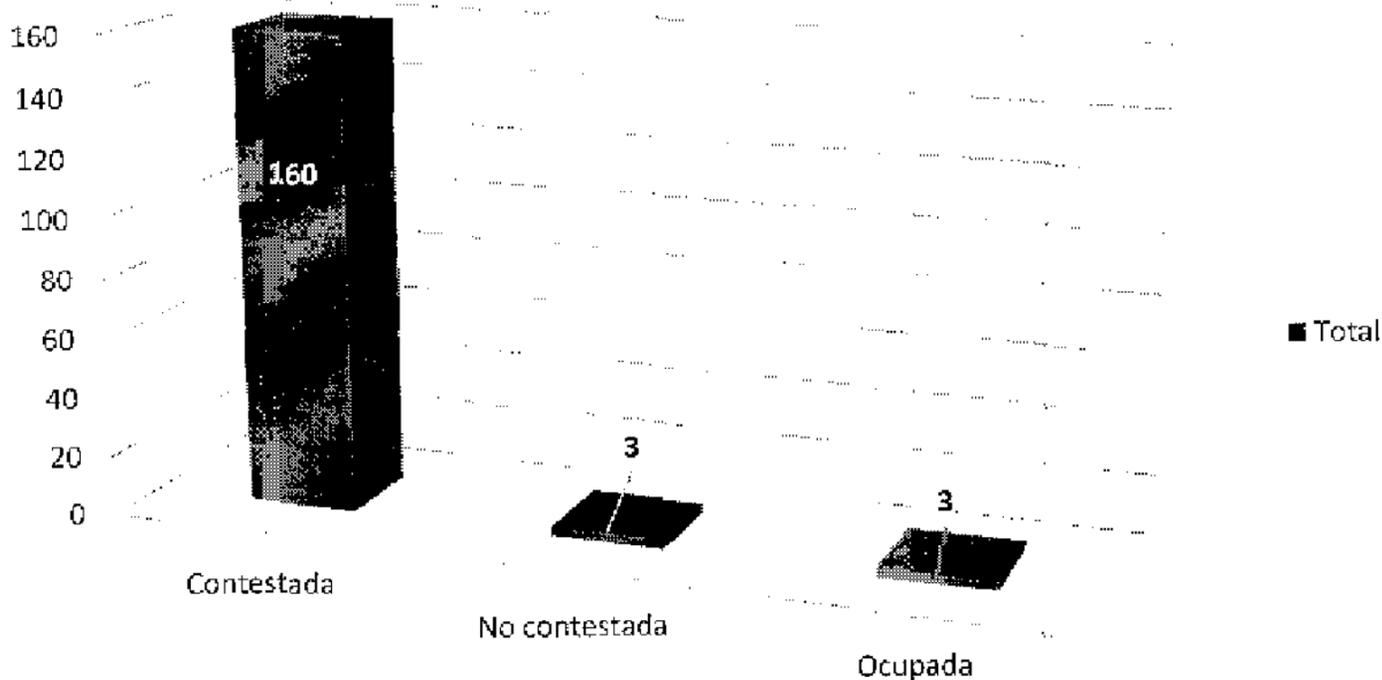
Fuente: SIMA

2. DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL TELEFONICO DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS

En el Canal Telefónico, que es atendido en la línea (571) 349 45 20 / 349 45 50, el cual es operado por el Servicio al Ciudadano en donde se recibe la llamada, esta se registra en el sistema de información misional y administrativo - SIMA para posteriormente transferirla a las extensiones de cada una de las dependencias de la CVP. De las 166 llamadas recibidas tan solo 3 no fueron contestadas y 3 tuvieron la extensión ocupada.

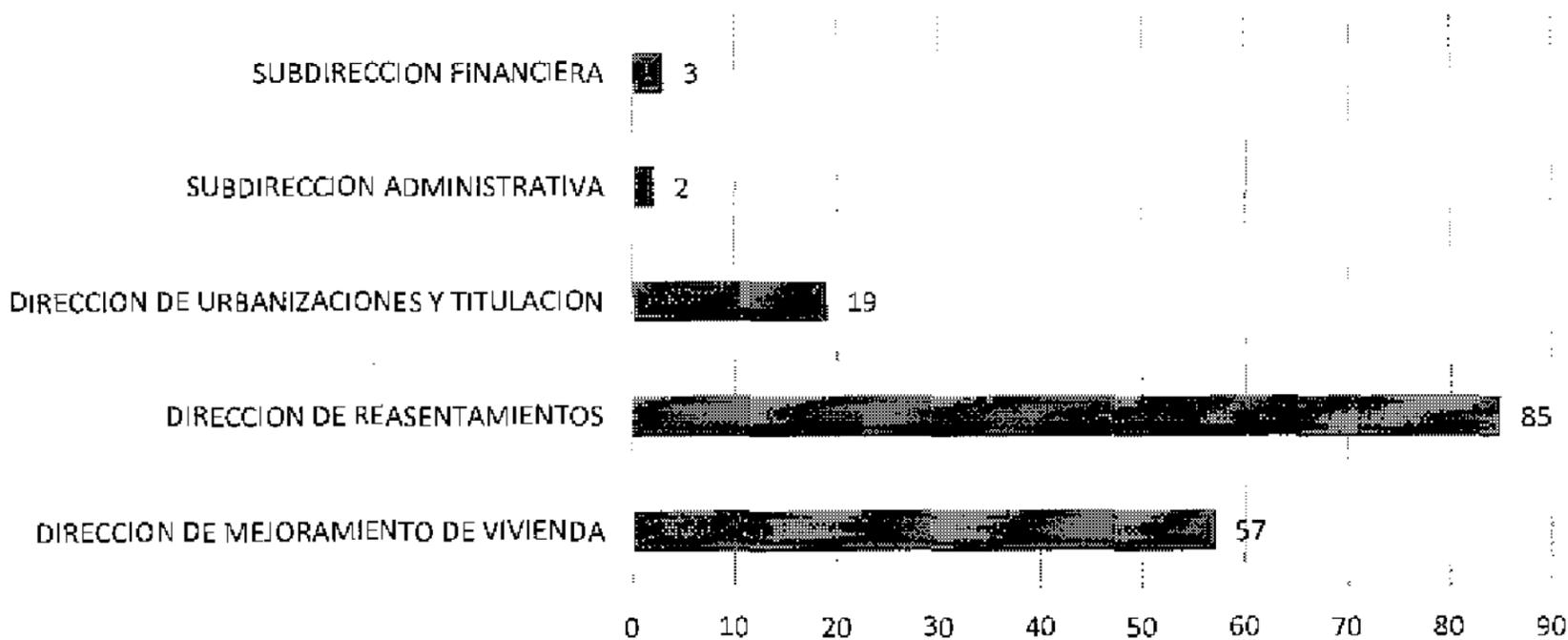
Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de la totalidad de las 166 llamadas, 135 (96,39%) fueron contestadas por las áreas a las cuales fueron conmutadas, 3 (1,81%) no fueron contestadas y 3 (1,81%) tuvieron la extensión destino ocupada. De igual manera se puede observar que el área con más llamadas recibidas es la Dirección de Reasentamientos con 85 registros telefónicos, lo que representa un 51,20%.

RESULTADO DE LAS LLAMADAS ENTRANTES



Fuente: SIMA

CANAL TELEFÓNICO MES DE FEBRERO DE 2020 DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA



Fuente: SIMA

Código: 208-SC-Ft-01
 Versión: 2
 Vigente: 15/01/2020

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



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

[Handwritten signature]

3. CONCLUSIONES

Para el mes de febrero de 2020 a la entidad se acercaron 2.967 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.

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, esto incrementará el nivel de su satisfacción.



MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO
Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Andrea Vanessa Jaimes - Contratista (323 de 2020)

Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (030 de 2019)

Darryn Calderón Trujillo - Contratista (008 de 2020)

Cesar Combita Cáceres - Profesional Especializado 222-05