



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

INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR MES DE ENERO DE 2018 SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: (5 de febrero del 2018)

El proceso de Servicio al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular informa la trazabilidad realizada a los ciudadanos que asistieron durante el mes de **enero** a la entidad con el fin de recibir información de los servicios o realizar algún trámite que brinda la entidad.

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; digitando los datos personales como los nombres y apellidos, cedula de ciudadanía, dirección de residencia, teléfono de contacto, género, etc. El ingreso de estos datos facilita 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-Pt-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



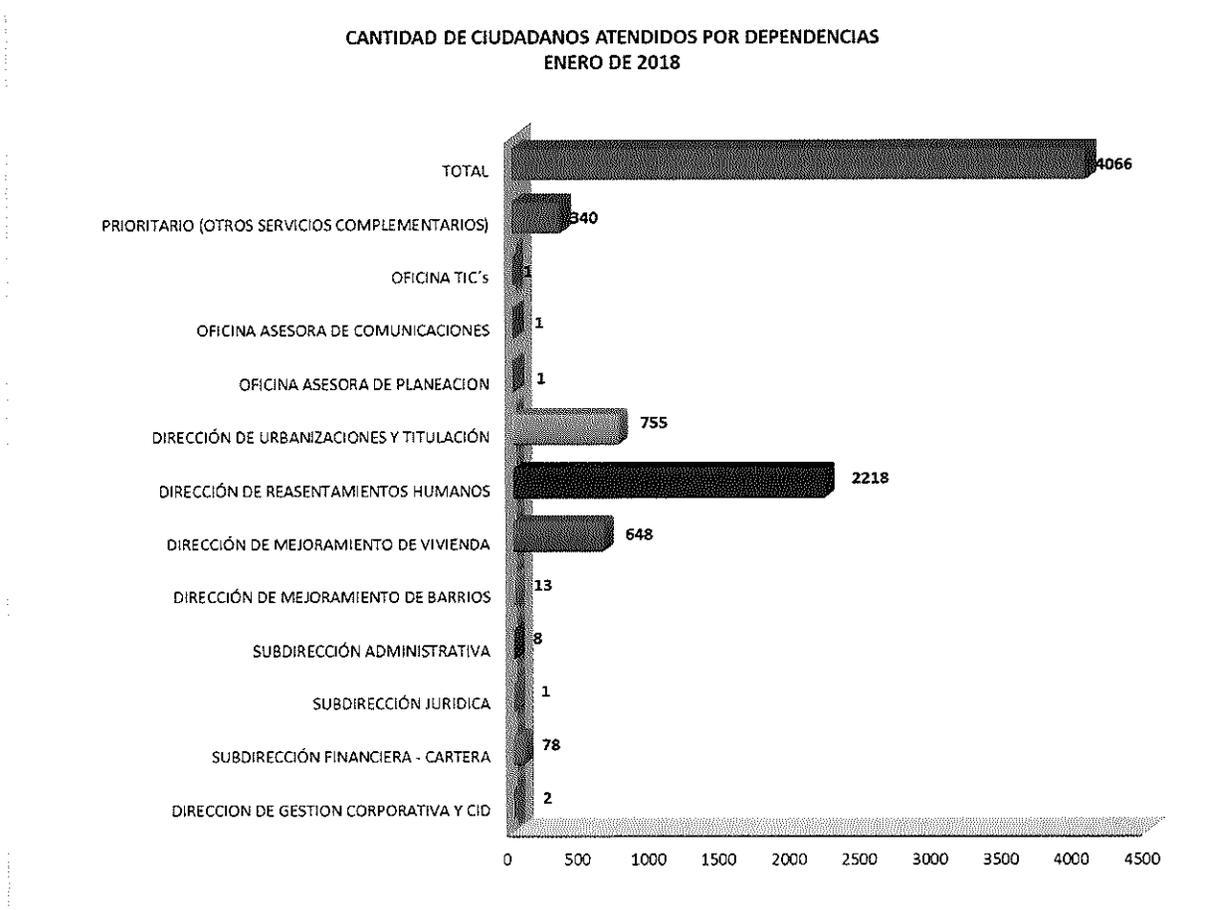
[Firma manuscrita]



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 enero, se prestó la orientación y el direccionamiento a 4066 ciudadanos con un promedio diario de 194 asistencias.



Cantidad de ciudadanos atendidos en el canal presencial por las dependencias CVP
Fuente: SIMA

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

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

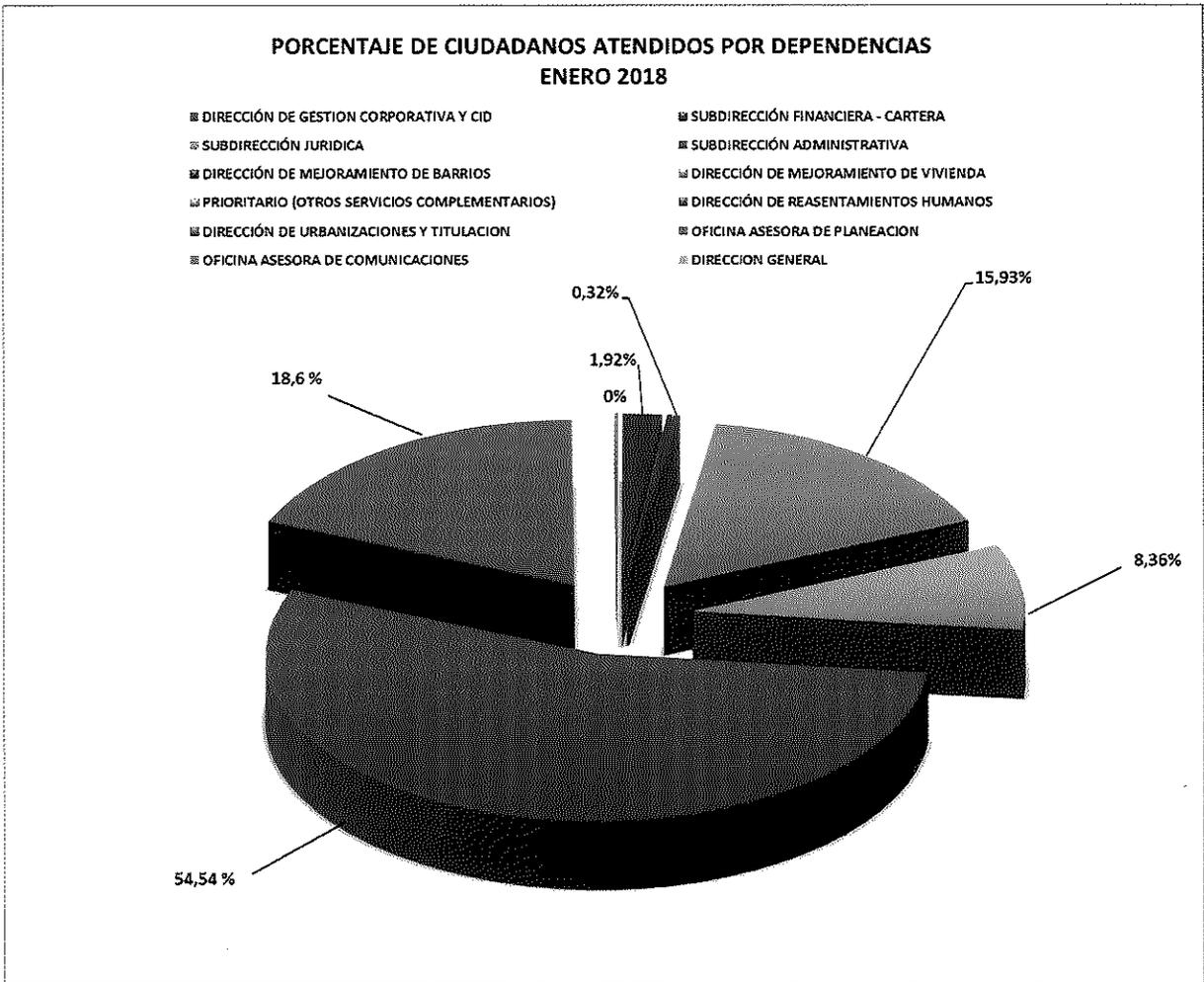


Handwritten signature and initials.



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

Analizando la asistencia durante enero se puede observar que el mayor número de ciudadanos fue para el área misional de Reasentamientos Humanos con un 54,54 por ciento de asistencia del total de ciudadanos que se acercan a la entidad; en segundo lugar, se encuentra la Dirección de Urbanización y Titulaciones con un 18,6 por ciento de asistencia y en tercer lugar la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con un 15,93 por ciento.



Porcentaje de ciudadanos atendidos por dependencias
Fuente: SIMA

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

Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105664
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Handwritten signature and initials.



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

DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL PRESENCIAL DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS

Dirección de Reasentamientos Humanos

Analizando la asistencia durante el mes de enero se puede observar que el mayor número de ciudadanos fue para el área misional de Reasentamientos con un 54,54 por ciento que equivale a 2218 ciudadanos de los cuales solicitan información sobre:

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Certificado de vinculación	4
Desembolso de mejoras	104
Entrega vivienda	4
Estado del proceso	1882
Ingreso al programa	25
Negociación vivienda usada	4
Radicación de Contrato de arrendamiento	73
Relocalización transitoria (pago)	50
Respuesta radicada	67
Selección de vivienda	5
Total	2218

Temas de consulta
Fuente: SIMA

Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 755 ciudadanos, que representa el 18,6 por ciento, se acercaron a solicitar información sobre:

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Radicación de Cancelación de Hipoteca y Condiciones Resolutorias	21
Solicitar la escrituración por primera vez	399
Información General del Programa	335
Total	755

Temas de consulta
Fuente: SIMA

Código: 208-SC-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



Handwritten signature

Handwritten signature



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

Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda recibió el 15,93 por ciento equivalente a 648 ciudadanos.

De los anteriores, el 99,22 por ciento solicitaron información sobre mejoramiento de vivienda en 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).

El otro 0,77 por ciento solicitaron información sobre la obtención de licencias de construcción o actos reconocimiento en el área urbana.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Asistencia Técnica	5
Información General de Mejoramiento de Vivienda	643
Total	648

Temas de consulta
Fuente: SIMA

Dirección de Mejoramiento de Barrios

El 0,32 por ciento equivalente a 13 ciudadanos que se acercaron al área de Servicio al ciudadano, solicitando información sobre el programa de Mejoramiento de Barrios en su mayoría a Juntas de Acción Comunal consultando 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.

Subdirección Financiera - Cartera

La Subdirección Financiera atendió a 78 ciudadanos equivalentes al 1,92 por ciento los cuales se acercaron para trámites como acuerdos de pago, impresión de talonarios, información del estado del crédito y solicitudes de paz y salvos con la entidad.

Código: 208-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



Handwritten signatures and initials.



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

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (AREA DE CARTERA)	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Acuerdo de Pago	2
Expedición de Paz y Salvos	11
Información estado de cuenta	35
Información General sobre el proceso	18
Impresión de talonarios	12
Total	78

Temas de consulta
Fuente: SIMA

Atención prioritaria

De los 4066 ciudadanos que se acercaron a la entidad a realizar algún trámite el 8,36 por ciento equivalente a 340 ciudadanos, se les brindó atención prioritaria, con referencia a personas adultas mayores, mujeres en embarazo, mujeres con niños, personas con discapacidad entre otros, solicitando información general de los programas misionales y de la subdirección financiera.

PRIORITARIO (OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS)	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Subdirección Financiera - Cartera	2
Dirección Mejoramiento de Vivienda	24
Dirección de Reasentamientos Humanos	302
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	12
Total	340

Temas de consulta
Fuente: SIMA

Se evidencia que, de los 340 ciudadanos con atención prioritaria en el mes de enero, los Adultos Mayores son quienes se acercan en mayor demanda, con un registro de 200 asistentes, seguido de Otras Categorías con 47 asistencias, y, por último, Mujeres Lactantes con 38 asistencias.

Código: 208-SC-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



Handwritten signatures and initials.



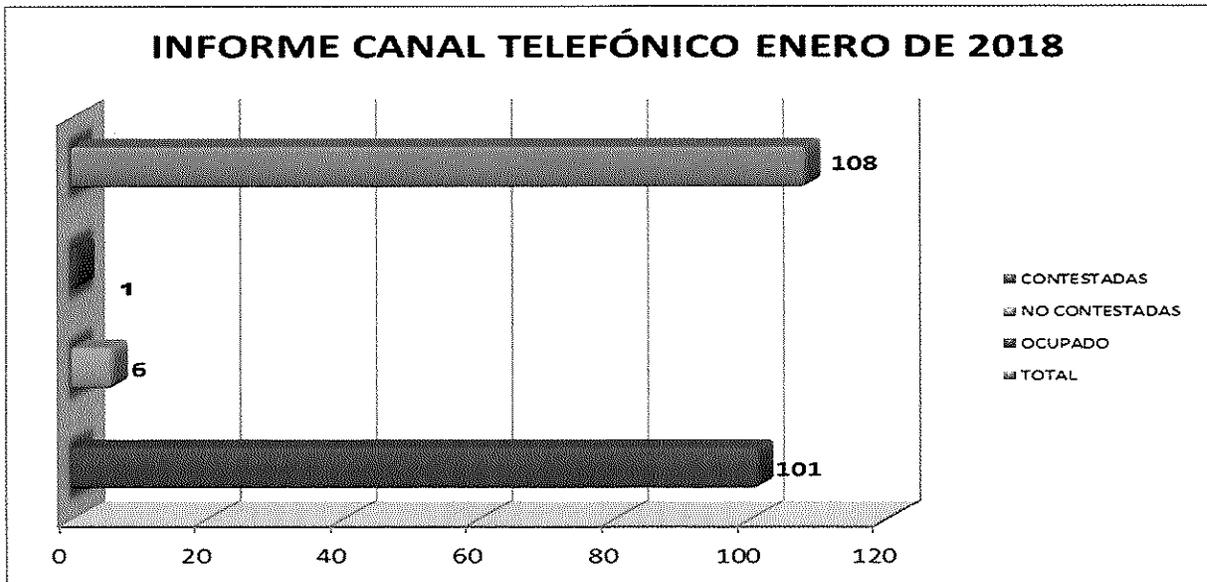
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

TIPO DE ATENCIÓN PRIORITARIA (OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS)	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Adultos Mayores	200
Discapacitados / as (No certificados)	10
Discapacitados / as (Certificados)	32
Mujeres Embarazadas	13
Mujeres Lactantes	38
Ninguna de las anteriores (otras categorías)	47
Total	340

Temas de consulta
Fuente: SIMA

2. CANAL TELEFÓNICO

El Canal Telefónico en la línea (571) 3494520 es atendido por los contratistas de Servicio al Ciudadano, donde se recibe la llamada y se trasfiere directamente a las extensiones de cada una de las dependencias de la Caja de Vivienda Popular, una vez realizada esta operación, se registra la llamada en el sistema de información SIMA; donde se evidencio que en el mes de enero del año 2018 se recibieron 108 llamadas.



Código: 208-SC-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



OP-CAJ-5424

OC-CFR-13403



Handwritten signatures and initials.

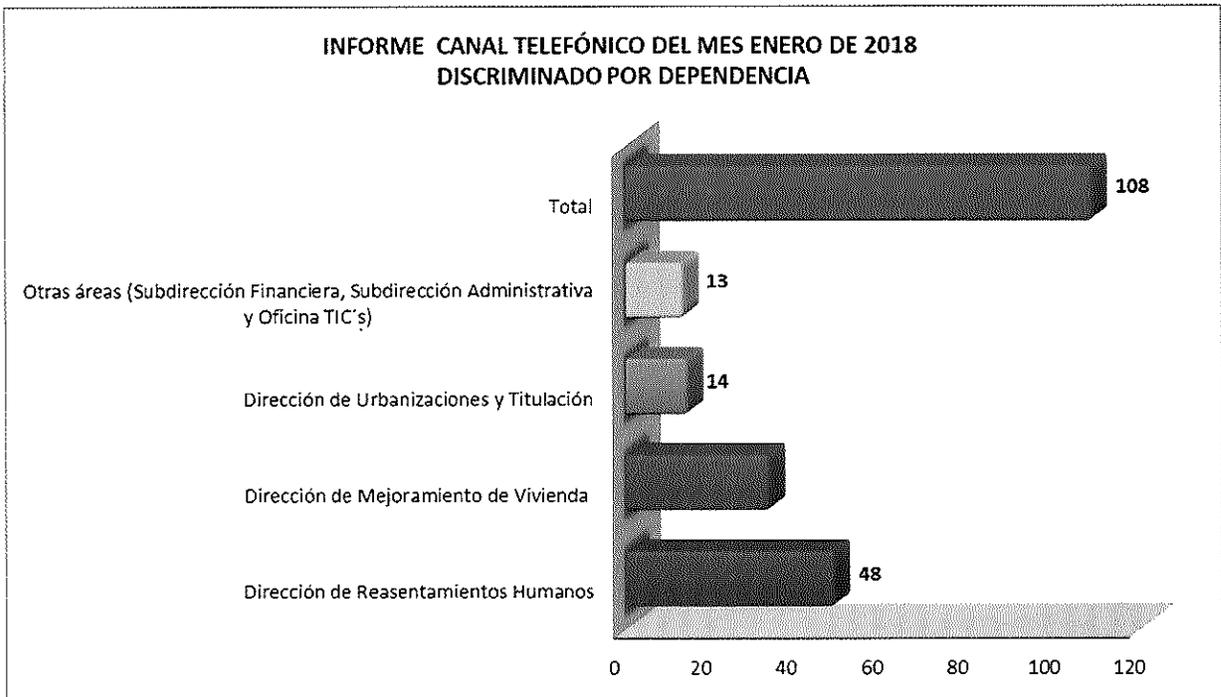


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

Llamadas contestadas, no contestadas y ocupado – enero 2018

Fuente: SIMA

Los registros demuestran que fueron contestadas el 93,5 por ciento de las llamadas que fueron conmutadas a las áreas correspondientes y 6,5 por ciento de las llamadas no fueron contestadas o la extensión estaba ocupada. También se observa que el área con más llamadas recibidas es Dirección de Reasentamientos Humanos con 44 por ciento, seguida Dirección de Mejoramiento de Vivienda con 31 por ciento y Dirección de Urbanizaciones y Titulación con 13 por ciento.



Informe Conmutador del mes de enero discriminado por dependencias.

Fuente: SIMA

CAMILO ERNESTO CHACÓN OROZCO
Director de Gestión Corporativa y CID

Proyectó: Angela Rocío Díaz Morales - Contratista (045 de 2018)

Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (047 de 2018)

Cesar Arbey Combita Cáceres - (Profesional Especializado-N-222-05)

Darryn Calderón Trujillo - Contratista (281 de 2018)

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

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



Handwritten notes and signatures in the bottom right corner.