



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

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

Fecha: (7 de mayo 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 **abril** 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-Ft-01  
Versión: 1  
Vigente: 19/09/2017

Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



*Handwritten signature*

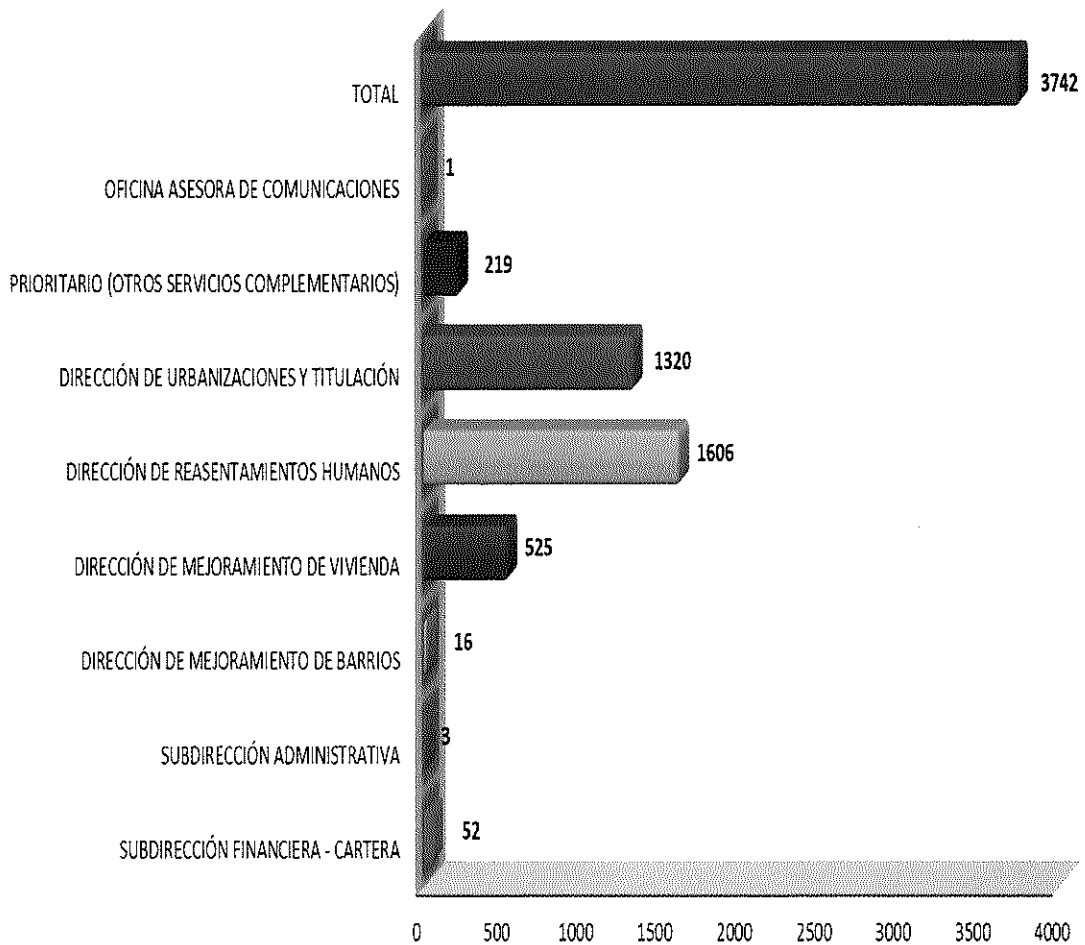


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

## 1. CANAL PRESENCIAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril, se prestó la orientación y el direccionamiento a 3742 ciudadanos con un promedio diario de 178.

CANTIDAD DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIAS  
ABRIL DE 2018



Cantidad de ciudadanos atendidos por dependencia  
Fuente: SIMA

Código: 208-SC-Ft-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



DP-CER-54604

SC-CER-15493



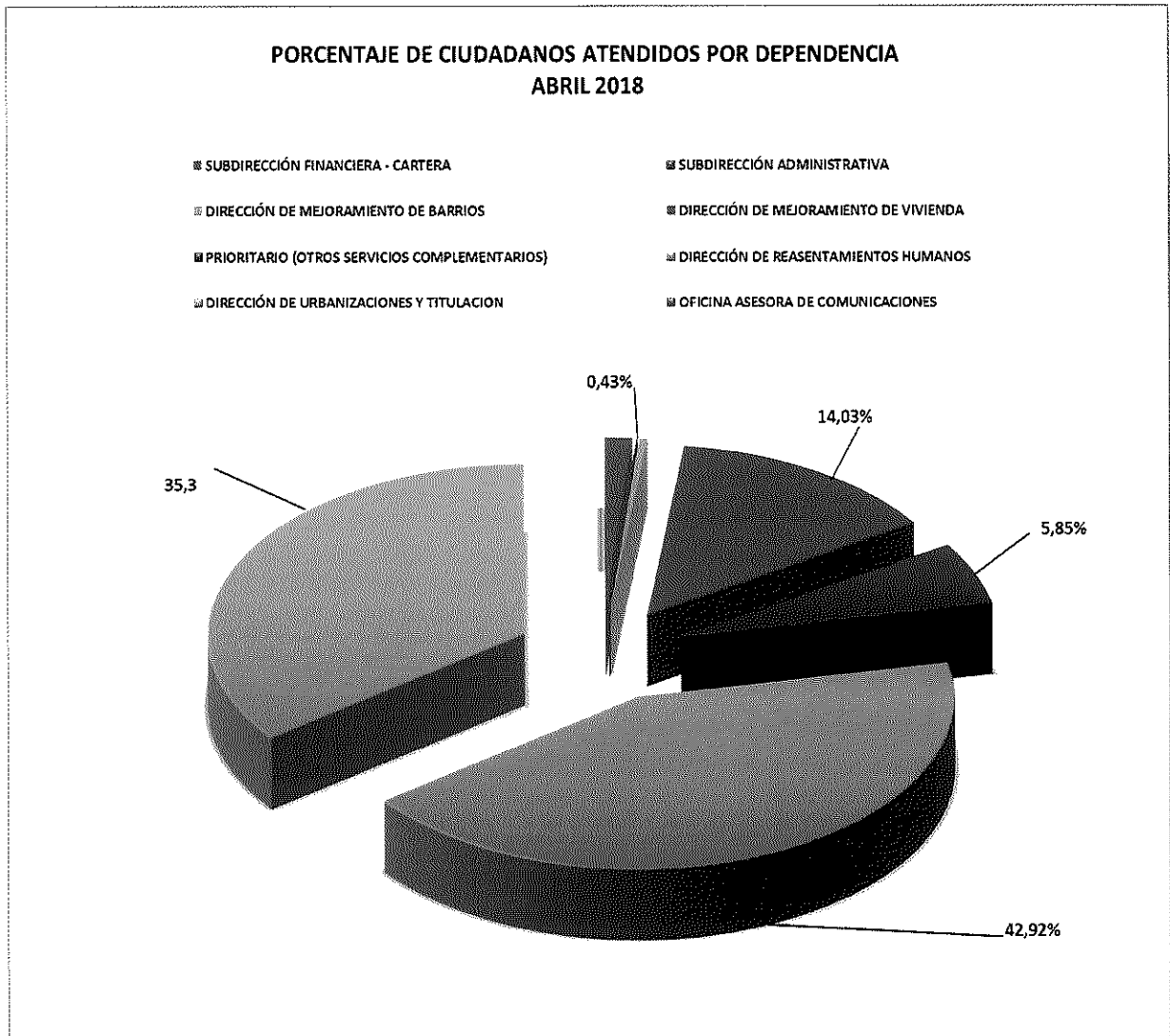
*Handwritten signature*

*Handwritten signature*



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

Analizando la asistencia durante abril se puede observar que el mayor número de ciudadanos fue para el área misional de Reasentamientos Humanos con un 42,92 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 35,3 por ciento de asistencia y en tercer lugar la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con un 14,03 por ciento.



Porcentaje de ciudadanos atendidos por dependencia  
Fuente: SIMA

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



*Lab*  
*Urb*  
*pe*



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 abril se puede observar que el mayor número de ciudadanos fue para el área misional de Reasentamientos con un 42,92 por ciento que equivale a 1606 ciudadanos de los cuales solicitan información sobre:

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Certificado de vinculación	11
Desembolso de mejoras	134
Entrega vivienda	3
Estado del proceso	1386
Ingreso al programa	5
Negociación vivienda usada	6
Radicación de Contrato de arrendamiento	14
Relocalización transitoria (pago)	23
Respuesta radicada	23
Selección de vivienda	1
<b>Total</b>	<b>1606</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

### Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación 1320 ciudadanos con un 35,3 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	621
Solicitar la escrituración por primera vez	27
Información General del Programa	672
<b>Total</b>	<b>1320</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

Código: 208-SC-Ft-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:*  
Luis...  
K...



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 14,03 por ciento equivalente a 525 ciudadanos.

De los 525 ciudadanos en un 99,23 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	4
Información General de Mejoramiento de Vivienda	521
<b>Total</b>	<b>525</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

### Dirección de Mejoramiento de Barrios

El 0,43 por ciento equivalente a 16 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 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.

### Subdirección Financiera - Cartera

La Subdirección Financiera atendió a 52 ciudadanos equivalentes al 1,39 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-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 initials*



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

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (CARTERA)	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Expedición de Paz y Salvos	11
Información estado de cuenta	25
Información General sobre el proceso	4
Impresión de talonarios	12
<b>Total</b>	<b>52</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

### Atención prioritaria

De los 3742 ciudadanos que se acercaron a la entidad a realizar algún trámite el 5,85 por ciento equivalente a 219 ciudadanos, se les brindó atención prioritaria, con referencia a personas adultas mayores, mujeres en embarazo, mujeres lactantes, discapacitados entre otros solicitando información general de los programas misionales y la Subdirección Financiera.

PRIORITARIO (OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS)	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Subdirección Financiera - Cartera	1
Dirección Mejoramiento de Vivienda	25
Dirección de Reasentamientos Humanos	160
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	33
<b>Total</b>	<b>219</b>

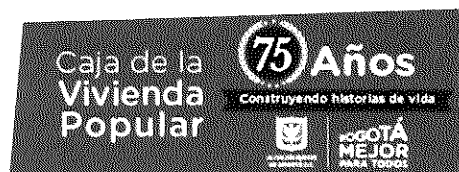
Temas de consulta  
Fuente: SIMA

Se evidencia que de los 219 ciudadanos con atención prioritaria en el mes de abril los adultos mayores son quienes se acercan en mayor demanda a las instalaciones de la CVP con un registro de 142 asistencias, seguido de Mujeres lactantes con 25 asistencias y, por último, otras categorías con 24 asistencias.

TIPO DE ATENCIÓN PRIORITARIA (OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS)	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Adultos Mayores	142
Discapacitados / as (No certificados)	3
Discapacitados / as (Certificados)	12
Mujeres Embarazadas	13

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



*Sub  
Luz*

*de*



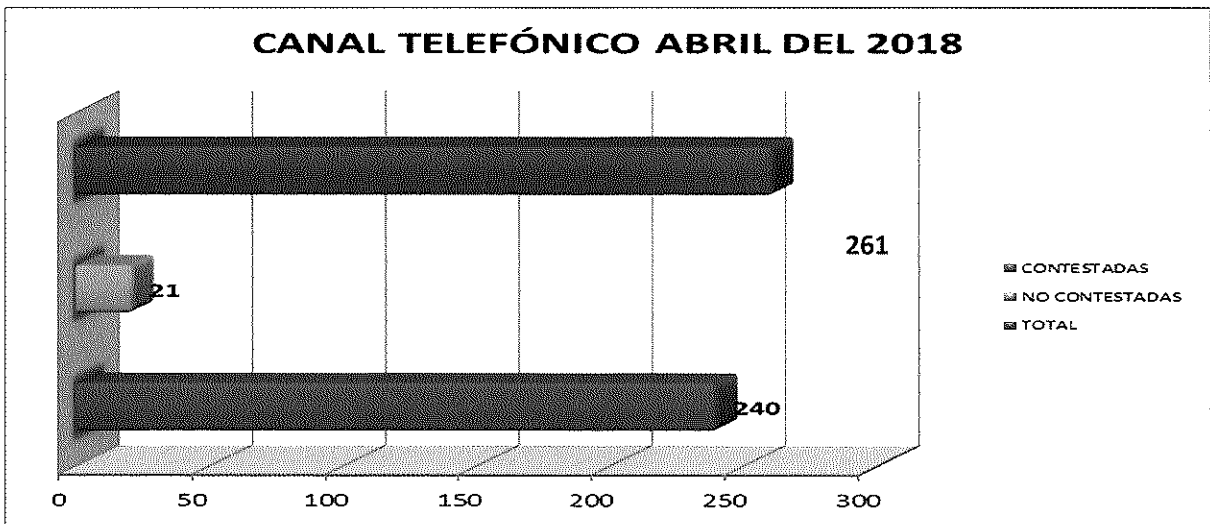
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Caja de Vivienda Popular

TIPO DE ATENCIÓN PRIORITARIA (OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS)	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Mujeres Lactantes	25
Ninguna de las anteriores (otras categorías)	24
<b>Total</b>	<b>219</b>

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 en el mes de abril del año 2018 se recibieron 261 llamadas.



Llamadas contestadas y no contestadas- abril 2018  
Fuente: SIMA

Se evidencia que fueron contestadas el 92 por ciento de las llamadas fueron contestadas por el área a las cuales fueron conmutadas y el 8 por ciento de llamadas no fueron contestadas. También se observa que el área con más llamadas recibidas es Dirección de Reasentamientos Humanos con 51 por ciento de los registros, seguida Dirección de Urbanizaciones y Titulación con 27 por ciento y Dirección de Mejoramiento de Vivienda con 21 por ciento.

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

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

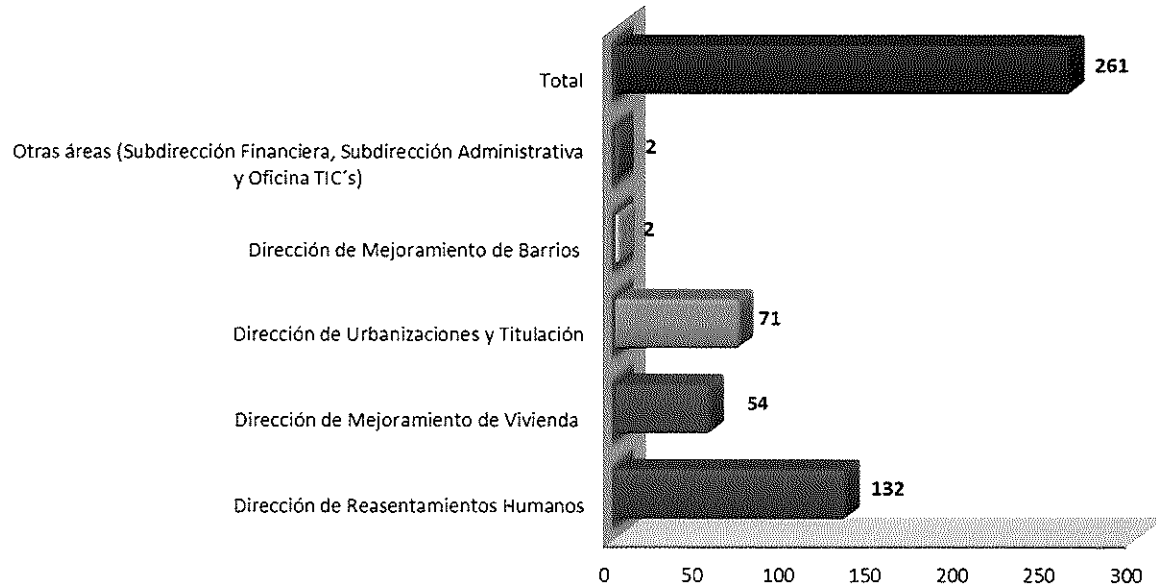


*Handwritten notes:*  
Bogotá  
Wid  
e



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

**CANAL TELEFÓNICO MES DE ABRIL DEL 2018  
DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA**



Informe conmutador del mes de abril 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-Ft-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

