



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 FEBRERO DE 2018 SERVICIO AL CIUDADANO

Fecha: (6 de marzo 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 **febrero** 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-Fc-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



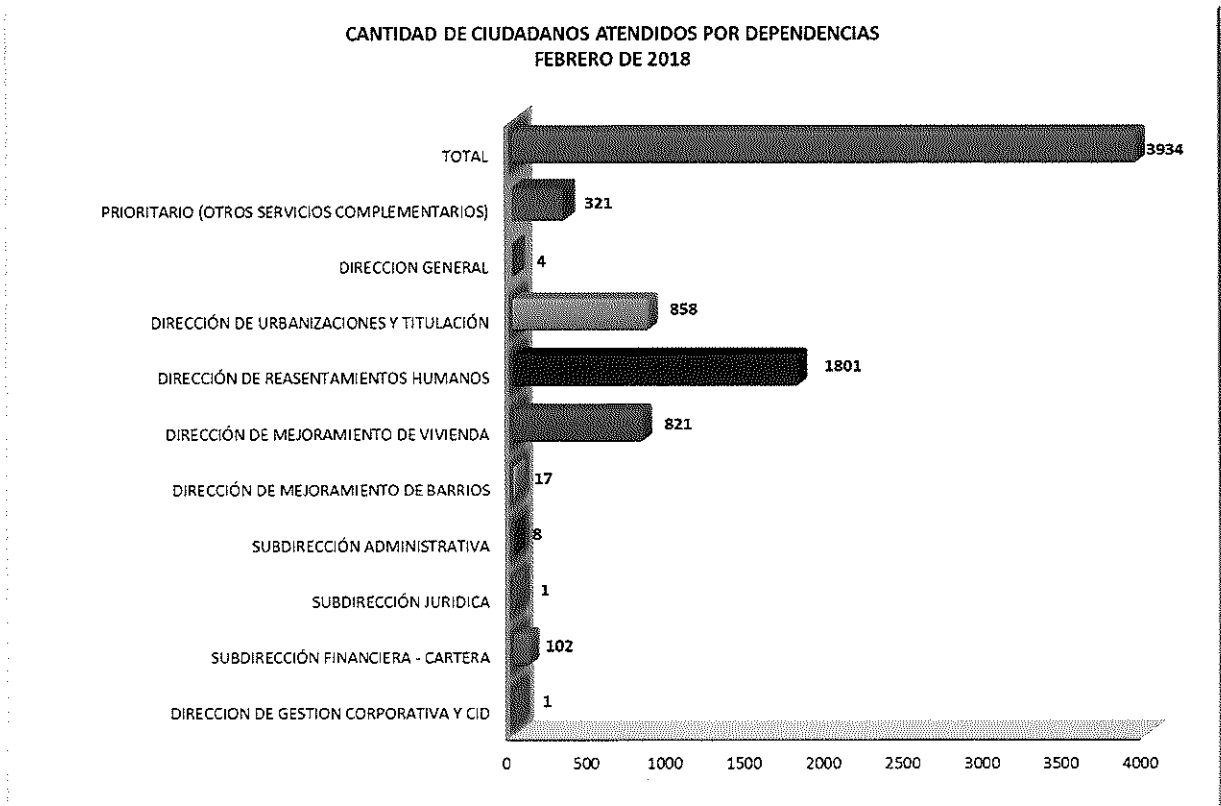
Paul Ruiz



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

1. CANAL PRESENCIAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 28 de febrero, se prestó la orientación y el direccionamiento a 3934 ciudadanos con un promedio diario de 197.



Cantidad 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: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

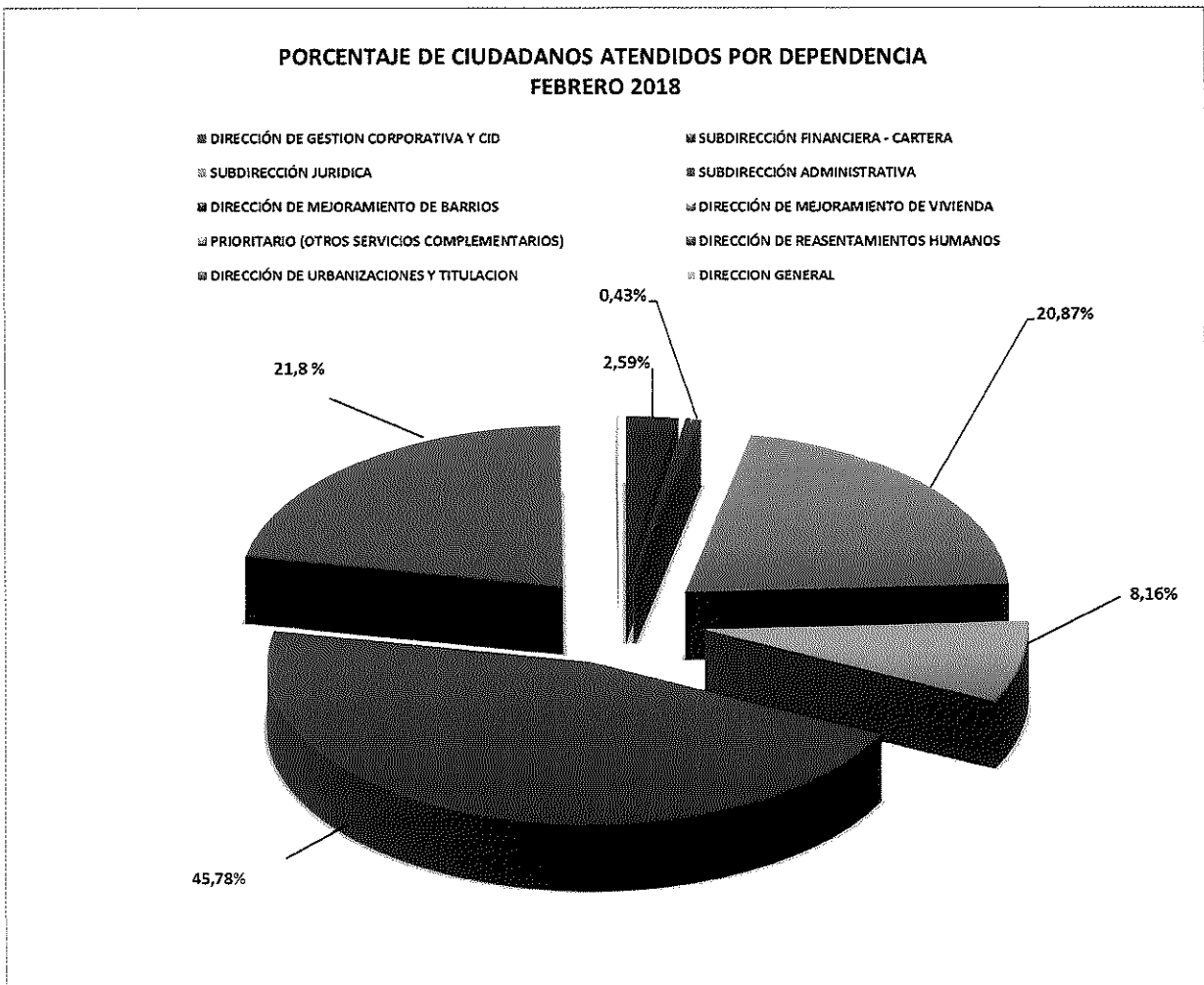


Handwritten notes and signatures in the bottom right corner.



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

Analizando la asistencia durante febrero se puede observar que el mayor número de ciudadanos fue para el área misional de Reasentamientos con un 45,78 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 21,8 por ciento de asistencia y en tercer lugar la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con un 20,87 por ciento.



Porcentaje de ciudadanos atendidos por dependencias
Fuente: SIMA

Código: 208-SC-Ft-01
Versión: 1
Vigente: 15/09/2017

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



Handwritten signature and scribbles.



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 febrero se puede observar que el mayor número de ciudadanos fue para el área misional de Reasentamientos Humanos con un 45,78 por ciento que equivale a 1801 ciudadanos de los cuales solicitan información sobre:

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Certificado de vinculación	1
Desembolso de mejoras	207
Entrega vivienda	5
Estado del proceso	1409
Ingreso al programa	28
Negociación vivienda usada	3
Radicación de Contrato de arrendamiento	32
Relocalización transitoria (pago)	71
Respuesta radicada	44
Selección de vivienda	1
Total	1801

Temas de consulta
Fuente: SIMA

Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación 858 ciudadanos con un 21,8 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	17
Solicitar la escrituración por primera vez	471
Información General del Programa	370
Total	858

Temas de consulta
Fuente: SIMA

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 notes and signatures in the bottom right corner.



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 20,87 por ciento equivalente a 821 ciudadanos.

De los 821 ciudadanos en un 99,51 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 0,48 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	817
Total	821

Temas de consulta
Fuente: SIMA

Dirección de Mejoramiento de Barrios

El 0,43 por ciento equivalente a 17 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 102 ciudadanos equivalentes al 2,59 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: 3494320
Fax: 2105684
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 - CARTERA	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Acuerdo de Pago	2
Expedición de Paz y Salvos	21
Información estado de cuenta	50
Información General sobre el proceso	16
Impresión de talonarios	13
Total	102

Temas de consulta
Fuente: SIMA

Atención prioritaria

De los 3934 ciudadanos que se acercaron a la entidad a realizar algún trámite el 8,16 por ciento equivalente a 321 ciudadanos a se les brindo atención prioritaria, con referencia a personas adultas mayores, mujeres en embarazo, mujeres con niños, 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	2
Dirección Mejoramiento de Vivienda	28
Dirección de Reasentamientos Humanos	276
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	15
Total	321

Temas de consulta
Fuente: SIMA

Se evidencia que de los 321 ciudadanos con atención prioritaria en el mes de febrero los adultos mayores son quienes se acercan en mayor demanda a las instalaciones de la CVP con un registro de 200 asistentes, seguido de otras categorías con 41 asistencias, y por último mujeres lactantes con 35 asistencias.

TIPO DE ATENCIÓN PRIORITARIA (OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS)	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Adultos Mayores	200
Discapacitados / as (No certificados)	6
Discapacitados / as (Certificados)	31
Mujeres Embarazadas	8
Mujeres Lactantes	35

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 signature and notes in the bottom right corner.



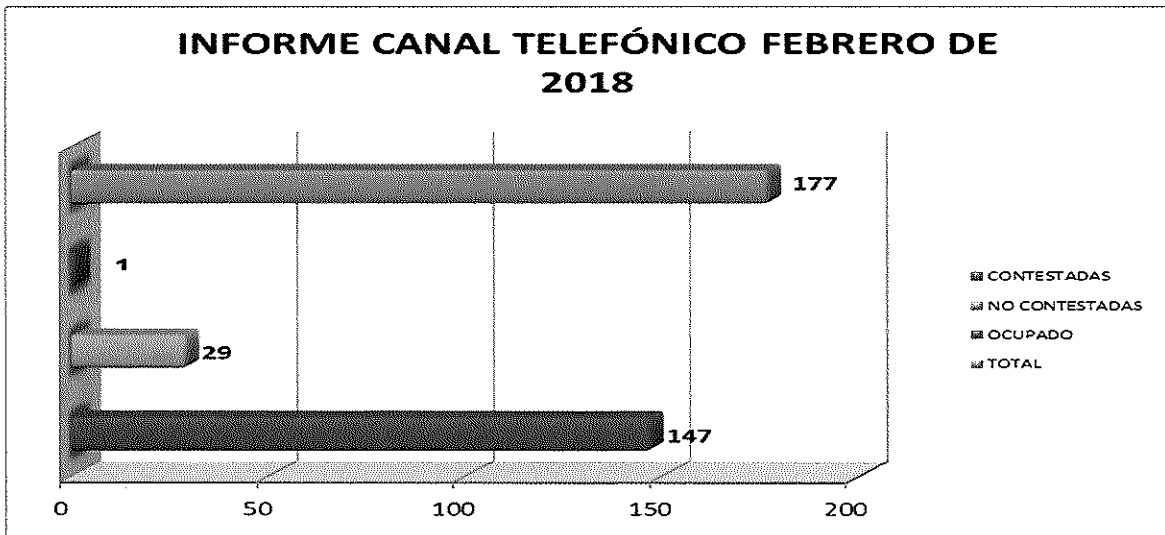
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

TIPO DE ATENCIÓN PRIORITARIA (OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS)	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Ninguna de las anteriores (otras categorías)	41
Total	321

Temas de consulta
Fuente: SIMA

1. 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 177 llamadas recibidas



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

Se evidencia que el 83 por ciento de las llamadas fueron contestadas por el área a las cuales fueron conmutadas y 17 por ciento no contestadas o está ocupada la extensión. También se observa que el área con más llamadas recibidas para ser conmutadas es la Dirección de Reasentamientos Humanos con 45 por ciento, seguida Dirección de Urbanizaciones y Titulación con 19 por ciento y Dirección de Mejoramiento de Vivienda con 18 por ciento.

Código: 208-SC-F401
Versión: 1
Vigente: 15/09/2017

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

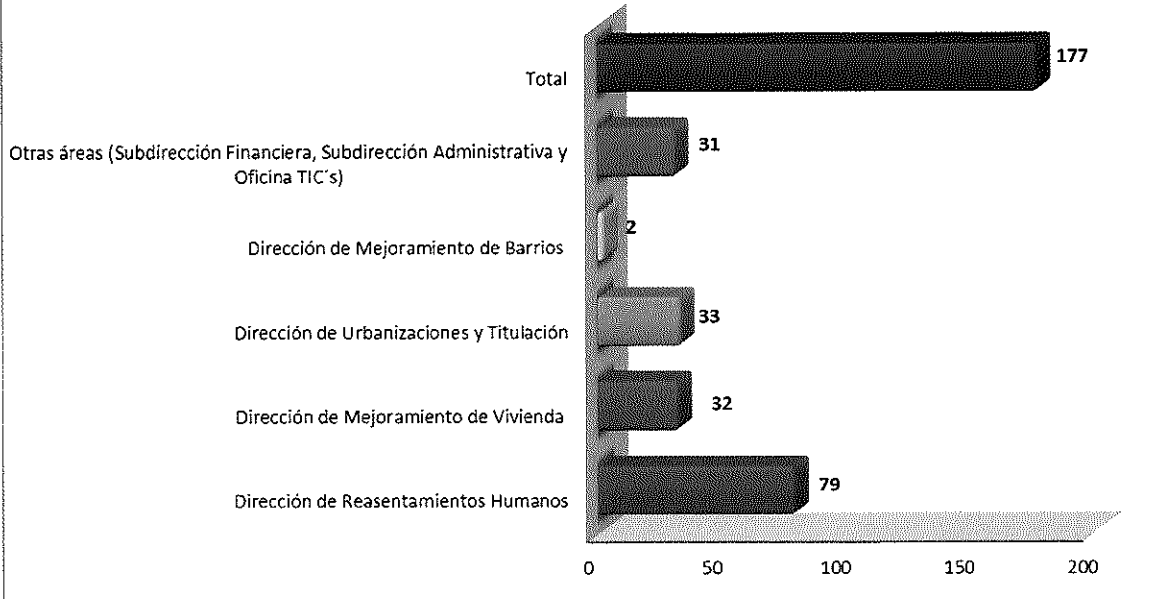


Handwritten signatures and notes in the bottom right corner.



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

INFORME CANAL TELEFÓNICO DEL MES FEBRERO DE 2018 DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA



Informe conmutador del mes de febrero discriminado por dependencias.
Fuente: SIMA

CAMILO ERNESTO CHACÓN OROZCO
Director de Gestión Corporativa y CID

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

Código: 208-SC-FI-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

