

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

## INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR SERVICIO AL CIUDADANO MES DE ABRIL DE 2019

Fecha: (14 de mayo del 2019)

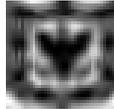
El proceso de Servicio al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular informa sobre la trazabilidad realizada a los ciudadanos que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios o que asistieron para realizar algún trámite que brinda la entidad durante el mes de abril de 2019.

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 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.

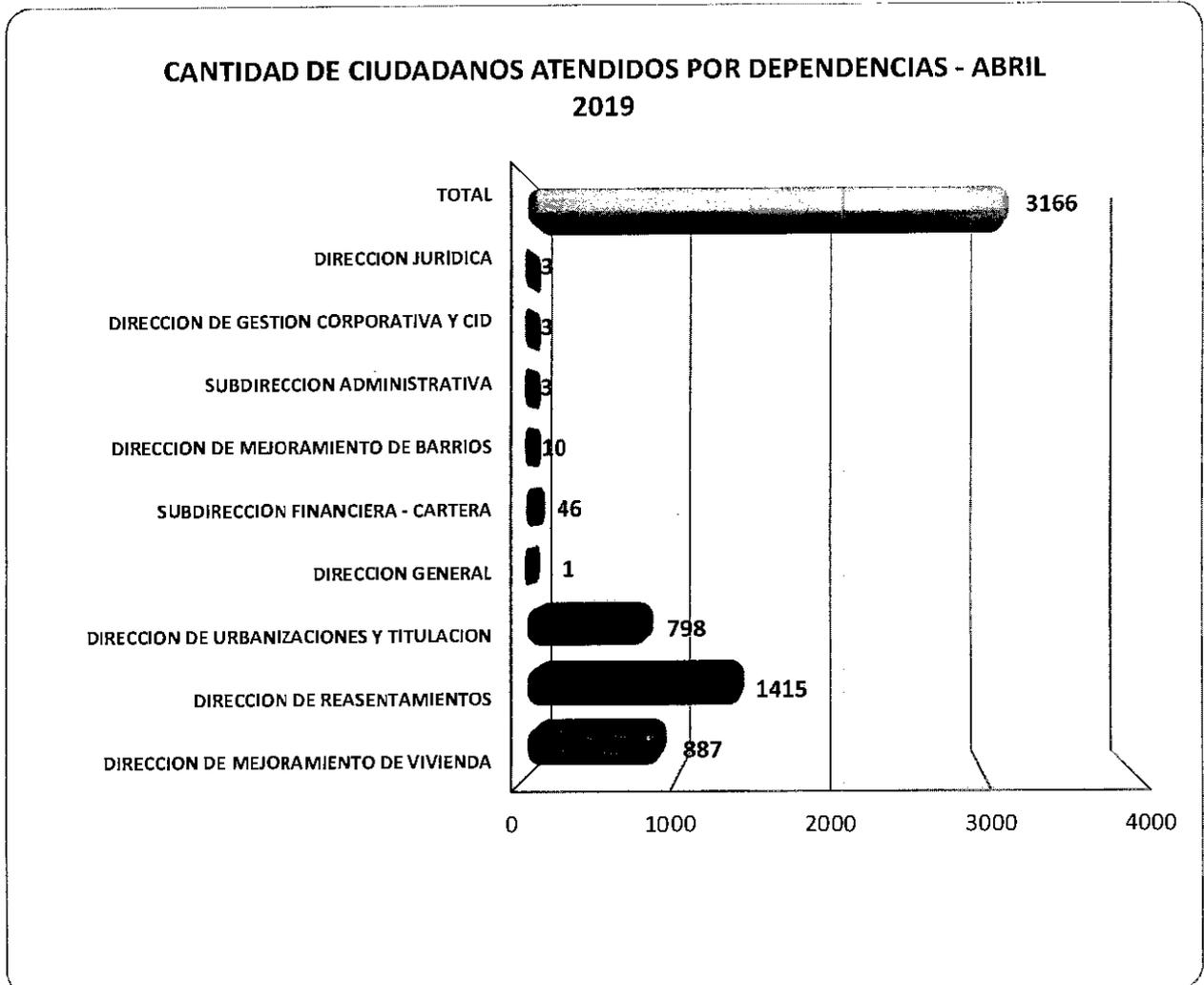


*[Handwritten signature]*



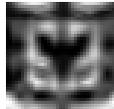
## 1. CANAL PRESENCIAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de abril, se prestó la orientación y el direccionamiento a 3.166 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 158 ciudadanos.

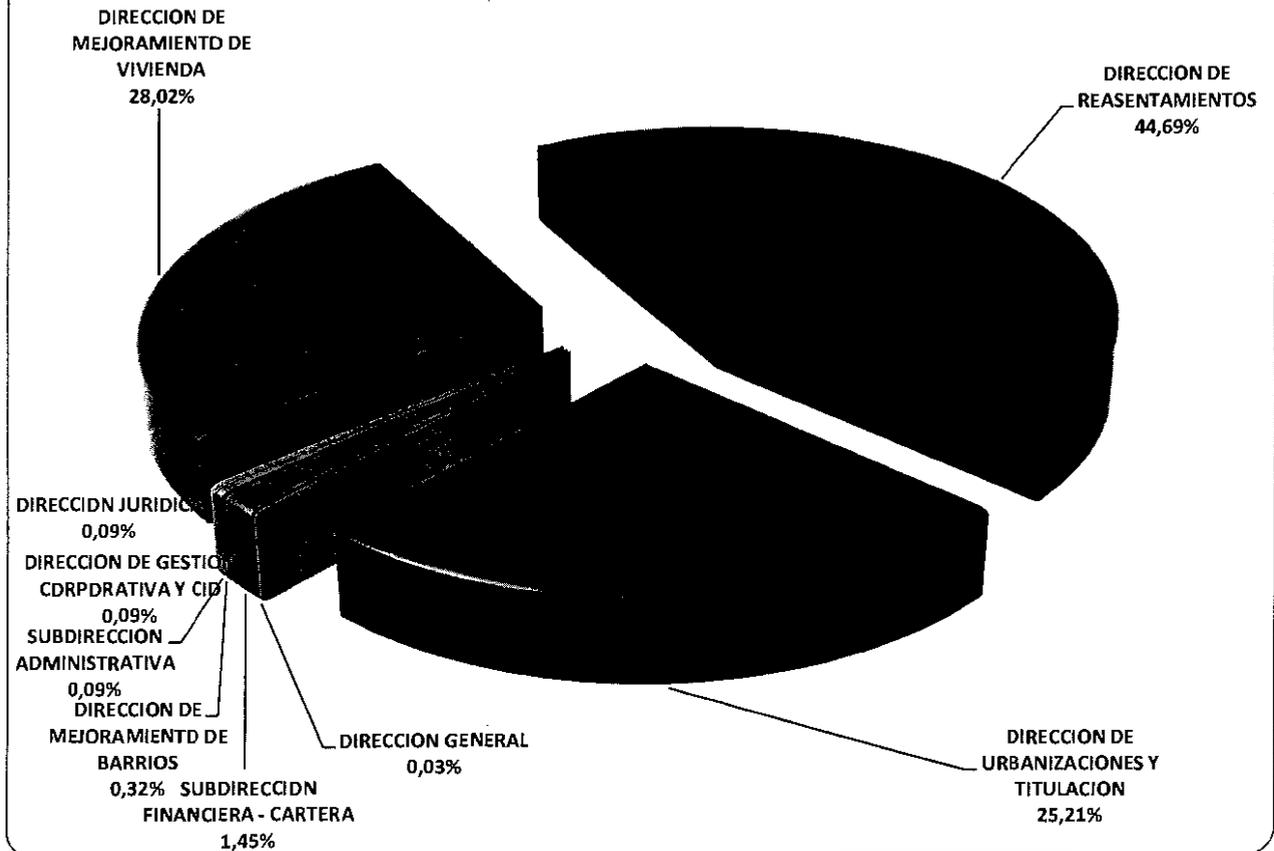


Cantidad de ciudadanos atendidos por dependencia  
Fuente: SIMA

La asistencia durante el mes de abril a la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 44,69% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 28,02% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda y un 25,21% para la Dirección de Urbanización y Titulaciones; siendo estas las dependencias de mayor demanda de atención con 3.100 asistentes a la entidad.



### PORCENTAJE DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIAS - ABRIL 2019



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 dependencia obtuvo una asistencia de 1.415 ciudadanos, lo que representa el 44,69% del total de asistentes a la entidad en abril de 2019. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 93,14% (1.318) se acercó para indagar por el estado de su proceso.





DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Estado del proceso	1.318	93,14%
Radicación contrato de arriendo	46	3,25%
Ingreso al programa	20	1,41%
Selección de vivienda	6	0,42%
Certificado de vinculación	6	0,42%
Respuesta radicado	5	0,35%
Desembolso de mejoras	4	0,28%
Relocalización transitoria (pago)	4	0,28%
Entrega vivienda	3	0,21%
Negociación vivienda usada	3	0,21%
<b>Total</b>	<b>1.415</b>	<b>100,00%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

### b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 798 (25,21%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia, de los cuales 739 (92,61%), solicitaron Información general sobre el proceso.

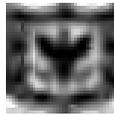
DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	739	92,61%
Solicitar la escrituración por primera vez	43	5,39%
Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	16	2,00%
<b>Total</b>	<b>798</b>	<b>100,00%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

### c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La dependencia misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 887 ciudadanos, que representan el 28,02% del total que se acercaron a la CVP durante abril de 2019. En su mayoría solicitaron Información general de mejoramiento de vivienda; lo anterior representa el





89,52% (794) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia. Un 10,48% 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.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general de mejoramiento de vivienda	794	89,52%
Asistencia técnica	93	10,48%
<b>Total</b>	<b>887</b>	<b>100.00%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

#### d. Dirección de Mejoramiento de Barrios

En el mes de abril de 2019 se atendieron 10 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		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	10	100,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

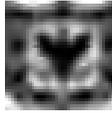
#### e. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 46 ciudadanos que equivale al 1,45% de los ciudadanos atendidos en el mes de abril de 2019; de los cuales, 16 (34,78%), acudieron a recibir Información general sobre el proceso de cartera, 14 personas (30,43%) solicitaron información sobre su estado de cuenta, 9 (19,57%) se acercaron para expedición de paz y salvos y 5 (10,87%), para solicitar la impresión y entrega de talonarios con recibos de pago de la obligación.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA - Cartera		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE



*Handwritten signature and initials*



SUBDIRECCIÓN FINANCIERA - Cartera		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Acuerdo de pago	2	4,35%
Expedición de paz y salvos	9	19,57%
Impresión talonario	5	10,87%
Información general sobre el proceso	16	34,78%
Información estado de cuenta	14	30,43%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

#### f. Subdirección Administrativa

La Subdirección Administrativa atendió a 3 ciudadanos que equivale al 0,09% de los ciudadanos atendidos en el mes de abril de 2019.

SUBDIRECCION ADMINISTRATIVA		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información General	3	100,00%
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>100,00%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

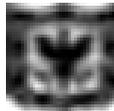
La Dirección General y la Dirección Jurídica, atendieron a igual número de ciudadanos (3 que equivalen al 0,19% del total de la población).

### 1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 3166 ciudadanos que se acercaron a la entidad, el 4,67%, es decir 148, fueron atendidos de manera prioritaria. La Dirección de Reasentamientos Humanos es el área con mayor demanda, con un 64,19% (95) de los ciudadanos. La prioridad son personas adultas mayores y discapacitados no certificados, entre otros.

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Dirección de mejoramiento de vivienda	41	27,70%





ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Dirección de reasentamientos humanos	95	64,19%
Dirección de urbanizaciones y titulación	11	7,43%
Subdirección financiera - cartera	1	0,68%
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

De los 148 ciudadanos con atención prioritaria en el mes de abril de 2019, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con un registro de 81 personas (54,73%).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO PRIORITARIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Adulto Mayor	81	54,73%
Discapacitados/as (no certificado)	30	20,27%
Mujeres lactantes	21	14,19%
Discapacitados/as (certificado)	9	6,08%
Mujeres embarazadas	5	3,38%
Ninguna de las anteriores	2	1,35%
<b>Total</b>	<b>148</b>	<b>100%</b>

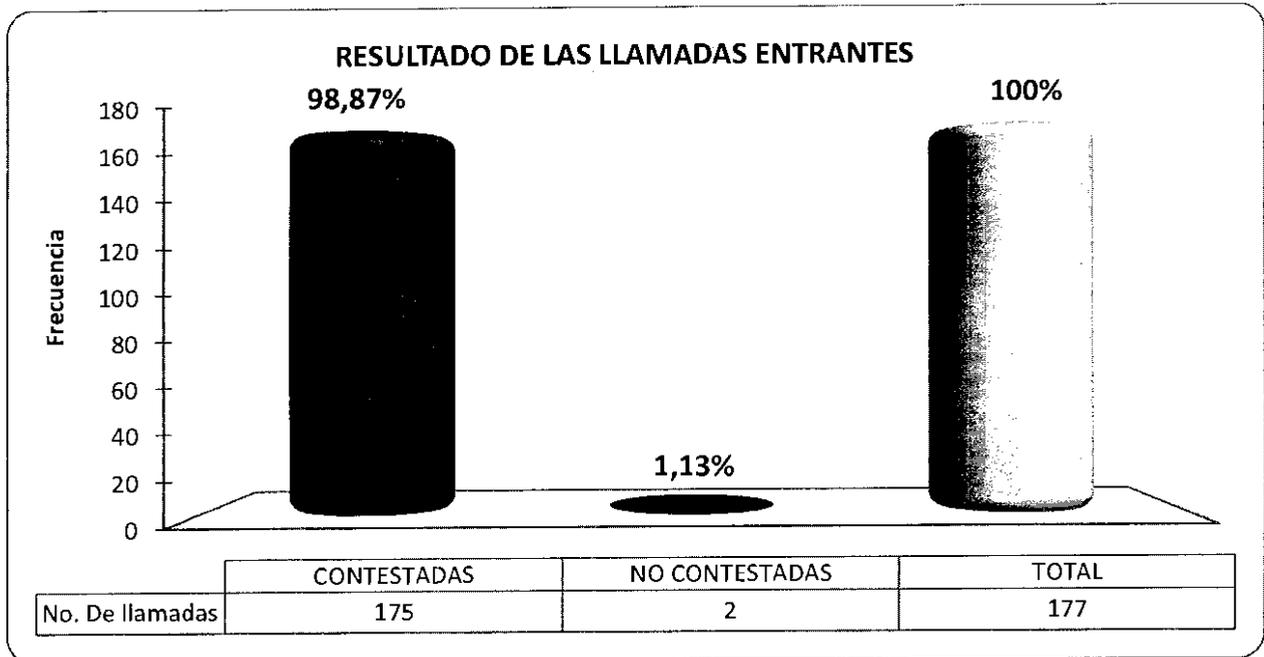
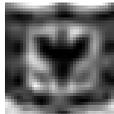
Temas de consulta  
Fuente: SIMA

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

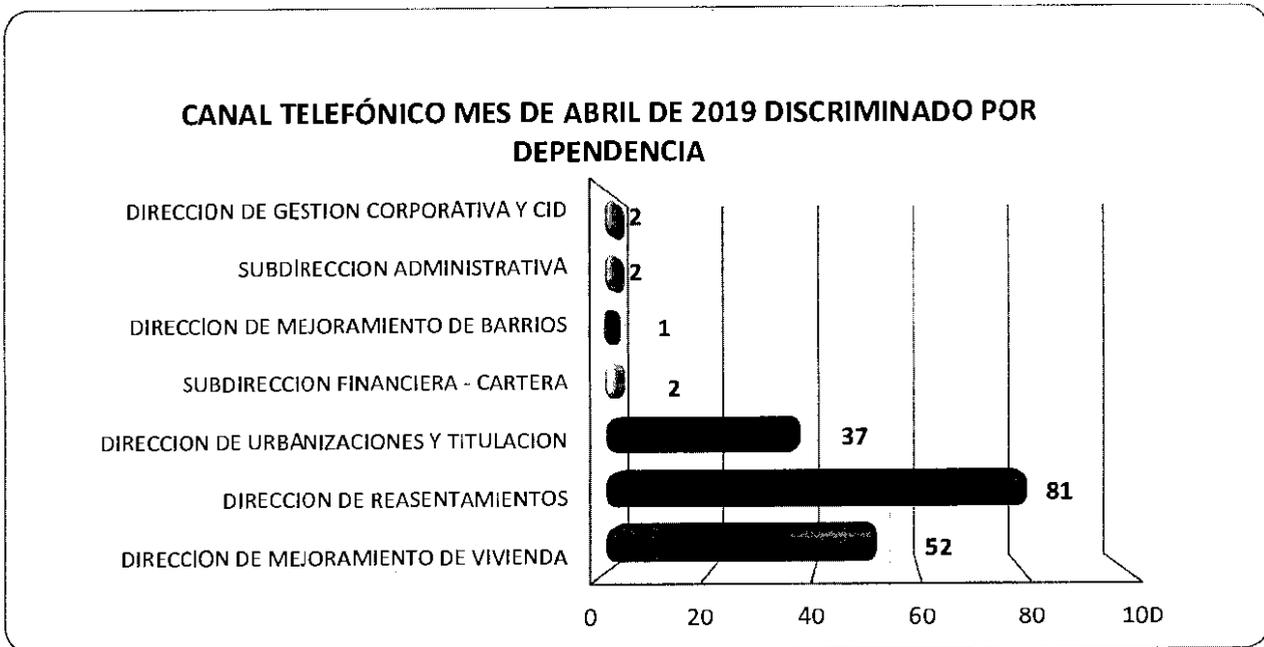
En el Canal Telefónico, que es atendido en la línea (571) 3494520, el cual es operado por el Servicio al Ciudadano en donde se recibe la llamada, esta se registra en el sistema de información SIMA para posteriormente transferirla a las extensiones de cada una de las dependencias de la CVP.

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que de la totalidad de las 177 (100%) llamadas, 175 (98,87%) fueron contestadas por las dependencias. De igual manera se puede observar que la dependencia con mayor cantidad de llamadas recibidas es la Dirección de Reasentamientos Humanos con 81 registros telefónicos, lo que representa un 45,76%.





Llamadas contestadas, no contestadas y ocupado - abril 2019  
Fuente: SIMA



Informe Conmutador del mes de abril 2019 discriminado por dependencia.  
Fuente: SIMA





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

### 3. CONCLUSIONES

Para el mes de abril de 2019 a la entidad se acercaron 3.166 ciudadanos, de los cuales alrededor del 91,85% (2.908) de ciudadanos/usuarios lo hicieron con el objetivo de conocer el estado del proceso o para solicitar información general de los programas a los cuales se acercaron. Durante el periodo comprendido entre enero y abril de 2019, se han acercado a la entidad 13.191 (100%) ciudadanos/usuarios, de los cuales alrededor del 80,22% (10.582) de las visitas fueron para los temas mencionados anteriormente.

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; haciéndolos participes en la construcción de una **¡BOGOTÁ MEJOR PARA TODOS!**

**EDGAR DAVID MÓTTA REVOLLO**  
Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Oscar Ramirez Ramirez - Contratista (394 de 2019)  
Revisó: Cesar Combita Cáceres - Profesional Especializado 222-05  
Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (030 de 2019)  
Darryn Calderón Trujillo - Contratista (002 de 2019)

Código: 208-SC-Ft-01  
Versión: 1  
Vigente: 30/01/2019

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

