



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

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

Fecha: (5 de julio 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 junio 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.

Página 1 de 9

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

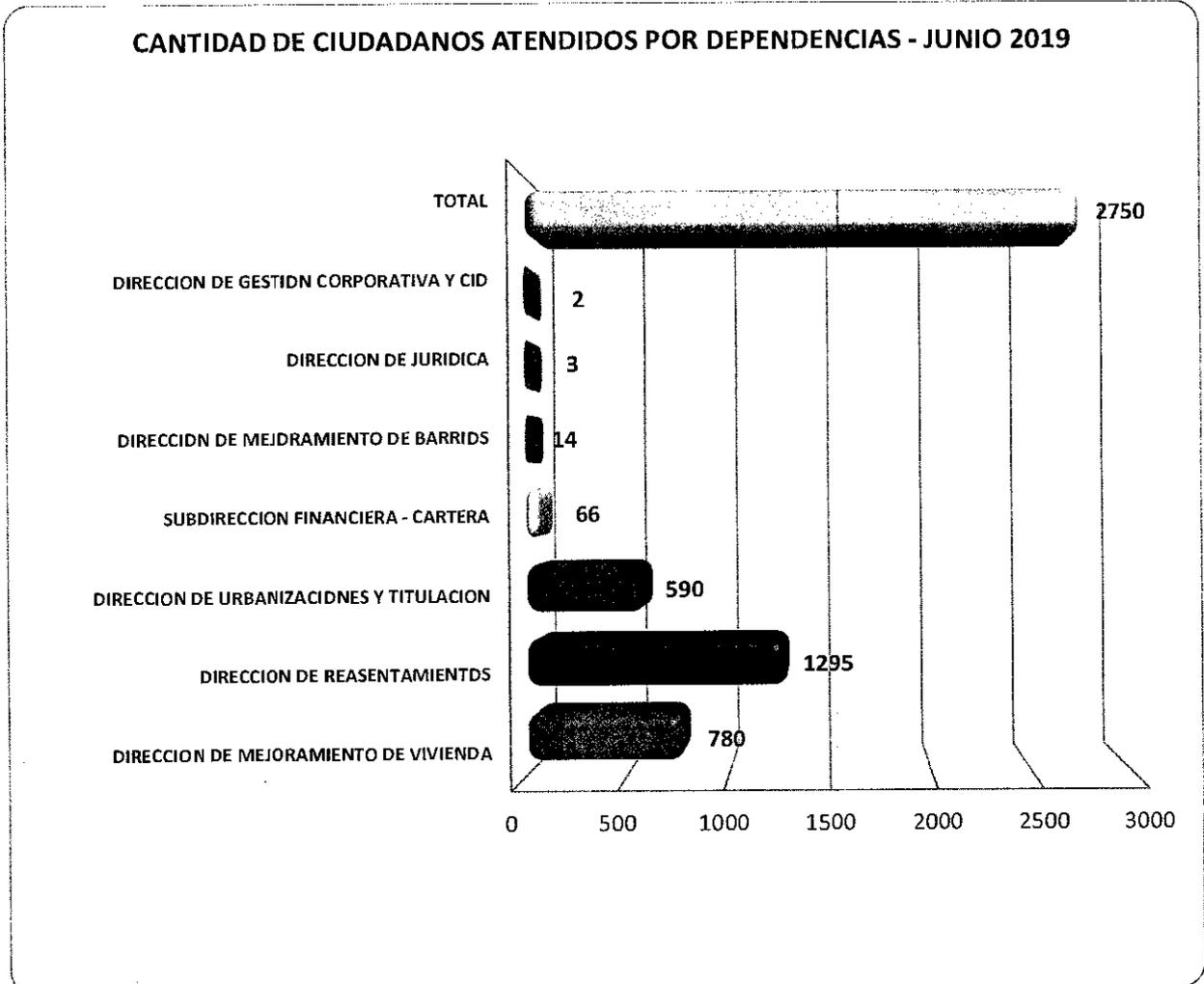


BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



1. CANAL PRESENCIAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 30 de junio, se prestó la orientación y el direccionamiento a 2.750 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 153 ciudadanos.



Cantidad de ciudadanos atendidos por dependencia
Fuente: SIMA

La asistencia durante el mes de junio a la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 47,09% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 28,36% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda y un 21,45% para la Dirección de Urbanización y Titulaciones; siendo estas las áreas o dependencias de mayor demanda de atención con 2.665 asistentes a la entidad.

Página 2 de 9

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



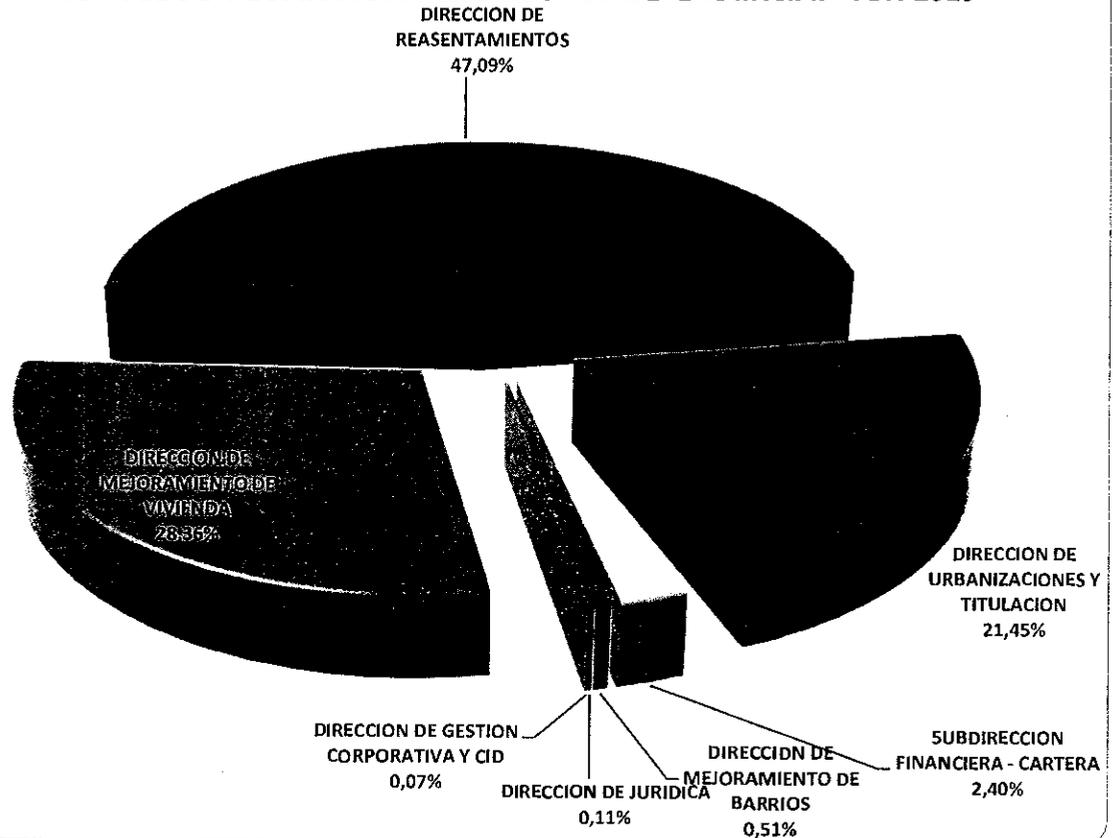
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

[Firma manuscrita]



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

PORCENTAJE DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIAS - JUN 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 área obtuvo una asistencia de 1.295 ciudadanos, lo que representa el 47,09% del total de asistentes a la entidad en junio de 2019. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 88,19% (1.142) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

Página 3 de 9

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: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



| DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS | | |
|--------------------------------------|----------------------|-------------|
| TRAMITE O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Estado del proceso | 1142 | 88,19% |
| Radicación contrato de arriendo | 103 | 7,95% |
| Ingreso al programa | 31 | 2,39% |
| Negociación vivienda usada | 7 | 0,54% |
| Desembolso de mejoras | 5 | 0,39% |
| Selección de vivienda | 5 | 0,39% |
| Desembolso a constructora | 2 | 0,15% |
| Total | 1295 | 100% |

Temas de consulta
Fuente: SIMA

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 590 (21,45%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia, de los cuales 560 (94,92%), solicitaron Información general sobre el proceso.

| DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN | | |
|--|----------------------|-------------|
| TRAMITE O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Información general sobre el proceso | 560 | 94,92% |
| Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias | 3 | 0,51% |
| Solicitar la escrituración por primera vez | 27 | 4,58% |
| Total | 590 | 100% |

Temas de consulta
Fuente: SIMA

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 780 ciudadanos, que representan el 28,36% del total que se acercaron a la CVP durante junio de 2019. En su mayoría solicitaron Información general de mejoramiento de vivienda; lo anterior representa el 75,90% (592) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia. Un 24,10% de los usuarios, se acercaron a

Página 4 de 9

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

Calle 34 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

[Handwritten signature]



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

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 | 592 | 75,90% |
| Asistencia técnica | 188 | 24,10% |
| Total | 780 | 100% |

Temas de consulta
Fuente: SIMA

d. Dirección de Mejoramiento de Barrios

En el mes de junio de 2019 se atendieron 14 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 | 14 | 100,00% |
| Total | 14 | 100% |

Temas de consulta
Fuente: SIMA

e. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 66 ciudadanos que equivale al 2,40% de los ciudadanos atendidos en el mes de junio de 2019; de los cuales, 31 (46,97%), acudieron a recibir Información general del estado de cartera, 21 (31,82%) solicitaron información general sobre el proceso, 8 (12,12%) se acercaron a suscribir acuerdos de pago, 3 (4,55%) se acercaron para expedición de paz y salvos y 3 (4,55%), para solicitar la impresión y entrega de talonarios con recibos de pago de la obligación.



| SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera) | | |
|--------------------------------------|----------------------|-------------|
| TRAMITE O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Información estado de cuenta | 31 | 46,97% |
| Información general sobre el proceso | 21 | 31,82% |
| Acuerdo de pago | 8 | 12,12% |
| Expedición de paz y salvos | 3 | 4,55% |
| Impresión talonario | 3 | 4,55% |
| Total | 66 | 100% |

Temas de consulta
Fuente: SIMA

La Dirección Jurídica atendió a 3 ciudadanos que equivale al 0,11% del total de la población y la Dirección de Gestión Corporativa y CID, atendió a 2 ciudadanos que equivale al 0,07% del total de la población.

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 2.750 ciudadanos que se acercaron a la entidad, el 3,89%, es decir 107, fueron atendidos de manera prioritaria. La Dirección de Reasentamientos Humanos es el área con mayor demanda, con un 70,09% (75) de los ciudadanos. La prioridad son personas adultas mayores y mujeres lactantes, entre otros.

| ATENCIÓN PRIORITARIA | | |
|--|----------------------|-------------|
| DEPENDENCIA | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Dirección de reasentamientos | 75 | 70,09% |
| Dirección de mejoramiento de vivienda | 24 | 22,43% |
| Dirección de urbanizaciones y titulación | 7 | 6,54% |
| Subdirección financiera - cartera | 1 | 0,93% |
| Total | 107 | 100% |

Temas de consulta
Fuente: SIMA

De los 107 ciudadanos con atención prioritaria en el mes de junio de 2019, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con un registro de 67 personas (54,21%).





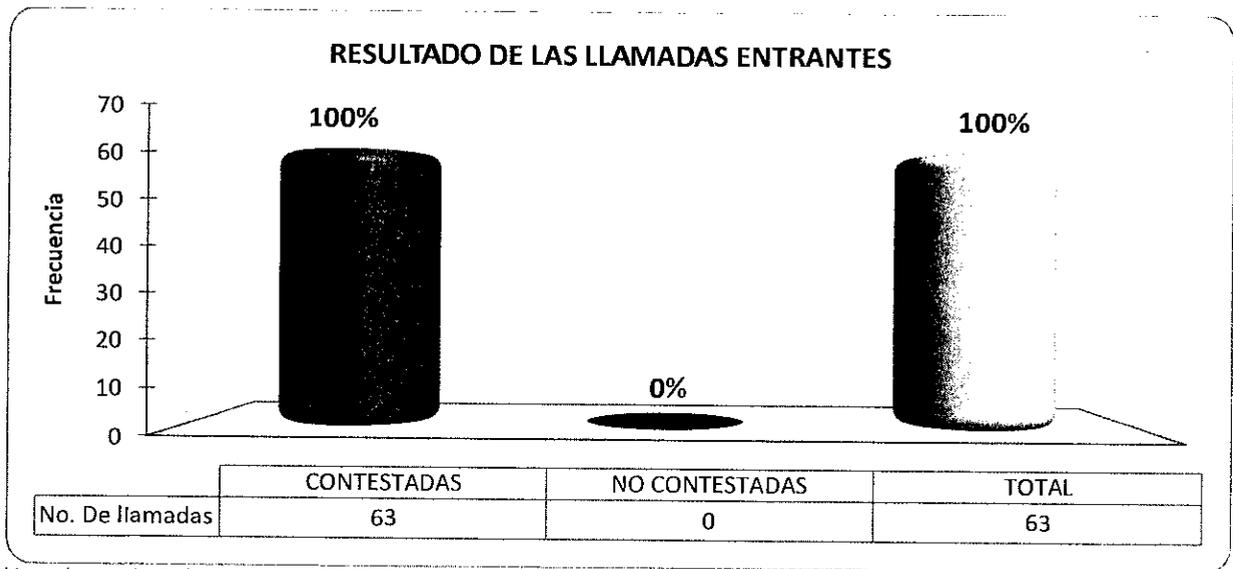
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

| TIPO DE PRIORIDAD | | |
|------------------------------------|----------------------|-------------|
| CIUDADANO PRIORITARIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Adulto Mayor | 58 | 54,21% |
| Mujeres lactantes | 24 | 22,43% |
| Discapacitados/as (no certificado) | 20 | 18,69% |
| Discapacitados/as (certificado) | 5 | 4,67% |
| Total | 107 | 100% |

Temas de consulta
Fuente: SIMA

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

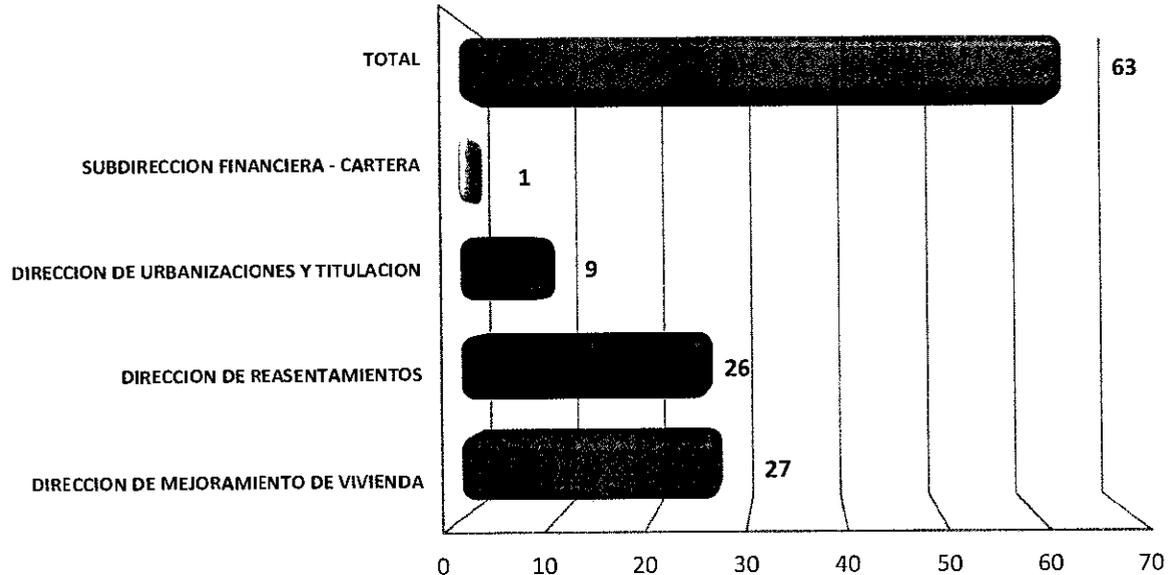
En el Canal Telefónico, que es atendido en la línea (571) 3494520, el cual es operado por el Servicio al Ciudadano en donde se recibe la llamada, esta se registra en el sistema de información SIMA para posteriormente transferirla a las extensiones de cada una de las dependencias de la CVP.



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



CANAL TELEFÓNICO MES DE JUNIO DE 2019 DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA

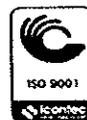


Informe Conmutador del mes de Junio 2019 discriminado por dependencia.
Fuente: SIMA

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que de la totalidad de las 63 (100%) llamadas, todas fueron contestadas por las áreas a las cuales fueron conmutadas. De igual manera se puede observar que el área con más llamadas recibidas es la Dirección de Mejoramiento de Vivienda con 27 registros telefónicos, lo que representa un 42,86%.

3. CONCLUSIONES

Para el mes de junio de 2019 a la entidad se acercaron 2.750 ciudadanos, de los cuales alrededor del 84,87% (2.334) 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. De manera consolidada, de enero a junio de 2019, se han acercado a la entidad 19.419 (100%) ciudadanos/usuarios, de los cuales alrededor del 87,79% (17.048) de las visitas fueron para estos temas.





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

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 MOTTA 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)

