

**INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN  
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR  
SERVICIO AL CIUDADANO  
JUNIO DE 2020**

Fecha: 6 de julio del 2020

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 CVP información sobre sus servicios o que asistieron para realizar algún trámite que brinda la Entidad durante junio de 2020.

La información aquí plasmada para canal presencial fue obtenida del Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA, el 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 de la solicitud indicada por el ciudadano.

Código: 208-SC-Ft-01  
Versión: 2  
Vigente: 15/01/2020

Calle 54 N° 13-30  
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)

320

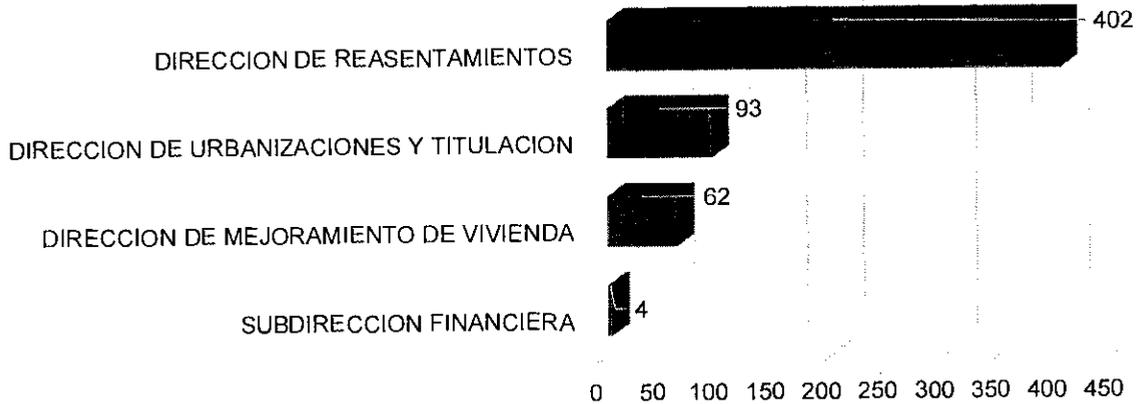


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

*[Handwritten signature]*

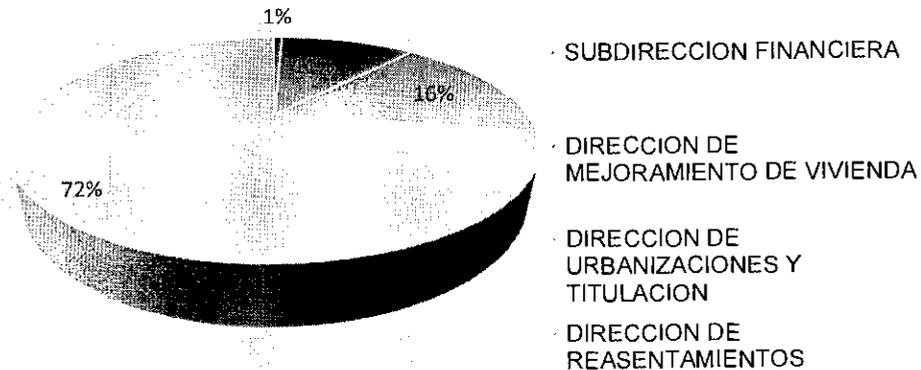
## 1. CANAL PRESENCIAL

Durante el periodo comprendido entre el 8 y el 30 de junio, se prestó la orientación y el direccionamiento a 561 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 40 ciudadanos.



Cantidad de ciudadanos atendidos por dependencia.  
Fuente: SIMA

La asistencia durante junio a la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 71,66% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 16,58% para la Dirección de Urbanización y Titulación y un 11,05% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; siendo estas las dependencias de mayor demanda de atención con 557 asistentes a la Entidad.



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 402 ciudadanos, lo que representa el 71,66% del total de asistentes a la Entidad en junio de 2020. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 45,02% (181) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	Ciudadanos atendidos	Porcentaje
Estado del proceso	181	45,02%
Radicación contrato de arriendo	85	21,14%
Ingreso al programa	10	2,49%
Relocalización transitoria (pago)	23	5,72%
Desembolso de mejoras	9	2,24%
Negociación vivienda usada	69	17,16%
Notificación de resolución	4	1%
Desembolso a constructora	4	1%
Entrega de vivienda	17	4,23%
<b>TOTAL</b>	<b>402</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta

Fuente: SIMA

#### b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 93 (16,58%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia, de los cuales la gran mayoría, es decir 75 (80,65%), solicitaron Información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	Ciudadanos atendidos	Porcentaje
Información general sobre el proceso	75	80,65%
Solicitar la escrituración por primera vez	11	11,83%
Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	7	7,52%
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta

Código: 208-SC-Ft-01

Versión: 2

Vigente: 15/01/2020

Calle 34 N° 13-30

Código Postal : 110231, Bogotá D.C.

PBX: 3494520

Fax: 3105684

www.cajaviviendapopular.gov.co

soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

30



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

Fuente: SIMA

### c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 62 ciudadanos, que representan el 11,05% del total que se acercaron a la CVP durante junio de 2020. En su mayoría solicitaron Información general de mejoramiento de vivienda; lo anterior representa el 98,39% (61) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia. Un 1,61% 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 de edificaciones.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TÍTULO O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general de mejoramiento de vivienda	61	98,39%
Asistencia técnica	1	1,61%
<b>TOTAL</b>	<b>62</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

### d. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 4 ciudadanos que equivale al 0,71% de los ciudadanos atendidos en junio de 2020; de los cuales, 1 (25%) se acercó para expedición de paz y salvos, 2 (50%) se acercaron para solicitar la impresión y entrega de talonarios con recibos de pago de la obligación, y 1 (25%) a recibir información general del estado de cuenta.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera)		
TÍTULO O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Expedición de paz y salvos	1	25%
Impresión talonaria	2	50%
Información estado de cuenta	1	25%
<b>TOTAL</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

## 1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 561 ciudadanos que se acercaron a la Entidad, el 7,31%, es decir 41, fueron atendidos de manera prioritaria. La Dirección de Reasentamientos Humanos es la dependencia con mayor

demanda, con un 92,68% (38) de los ciudadanos. La prioridad son personas adultas mayores y mujeres lactantes, entre otros.

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DIFERENCIA	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	38	92,68%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	2	4,88%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	1	2,44%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

De los 41 ciudadanos con atención prioritaria en junio de 2020, los adultos mayores son los que más se acercan a la Entidad, con un registro de 22 personas (53,66%).

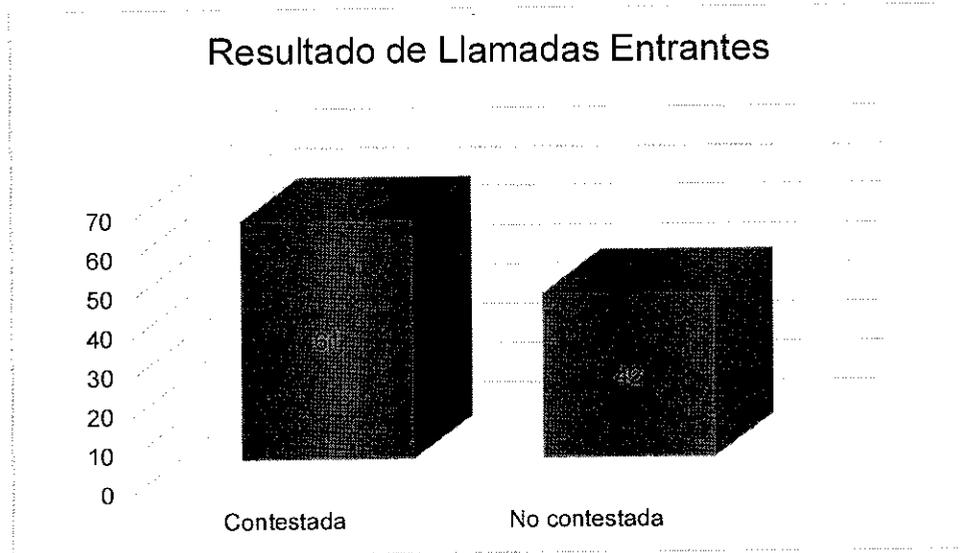
TIPO DE PRIORIDAD		
CATEGORÍA PRIORITARIA	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Adulto mayor	22	53,66%
Mujeres lactantes	2	4,88%
Discapacitados/as (no certificado)	5	12,20%
Discapacitados/as (certificado)	4	9,76%
Mujeres embarazadas	3	7,32%
Ninguna de las anteriores	5	12,20%
<b>TOTAL</b>	<b>41</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

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

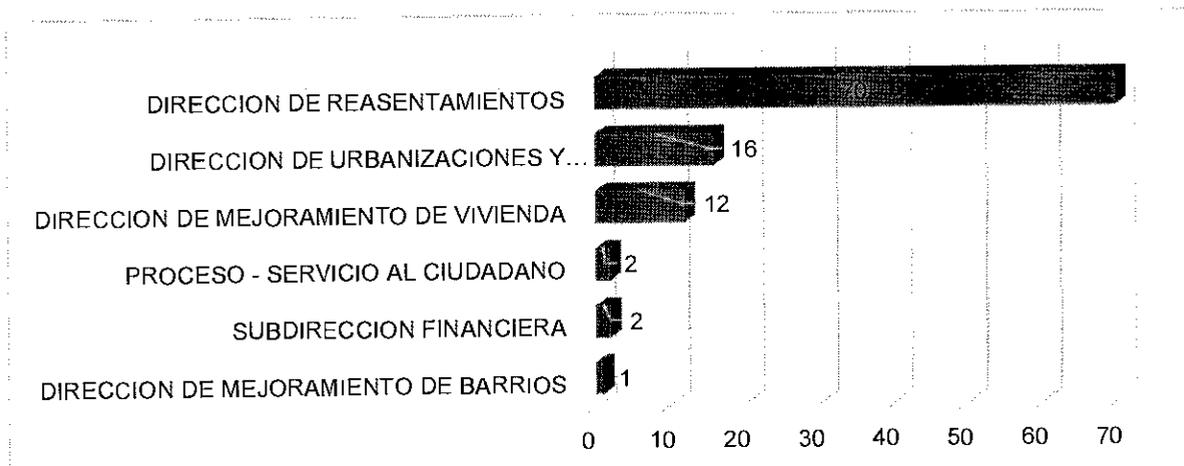
En el Canal Telefónico, que es atendido en la línea (571) 349 45 20/349 45 50, el cual es gestionado por Servicio al Ciudadano en donde se recibe la llamada, estas se registran en el sistema de información misional y administrativo - SIMA para posteriormente transferirla a las extensiones de cada una de las dependencias de la CVP. De las 103 llamadas recibidas, 42 no fueron contestadas.

### Resultado de Llamadas Entrantes



Llamadas contestadas y no contestadas – junio 2020  
Fuente: SIMA

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de la totalidad de las 103 llamadas, 61 (59,22%) fueron contestadas por las áreas a las cuales fueron conmutadas y 42 (40,78%) no fueron contestadas. De igual manera se puede observar que la dependencia con más llamadas recibidas es la Dirección de Reasentamientos con 70 registros telefónicos, lo que representa un 67,96%.



Informe Conmutador en junio de 2020 discriminado por dependencia.  
Fuente: SIMA

*[Handwritten signature]*

### 3. CONCLUSIONES

Para junio del 2020 a la Entidad se acercaron 561 ciudadanos, de los cuales el 56,51% (317) de los asistentes, lo hicieron con el objetivo de conocer el estado del proceso o para solicitar información general de los programas a los cuales se acercaron.

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 CVP.

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, esto incrementará el nivel de su satisfacción.

  
**MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO**  
Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Andrea Vanessa Jaimes - Contratista (554 de 2020)  
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (501 de 2020)  
Cesar Combita Cáceres – Profesional Especializado 222-05

