



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 AGOSTO DE 2019

Fecha: (11 de septiembre 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 agosto 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.

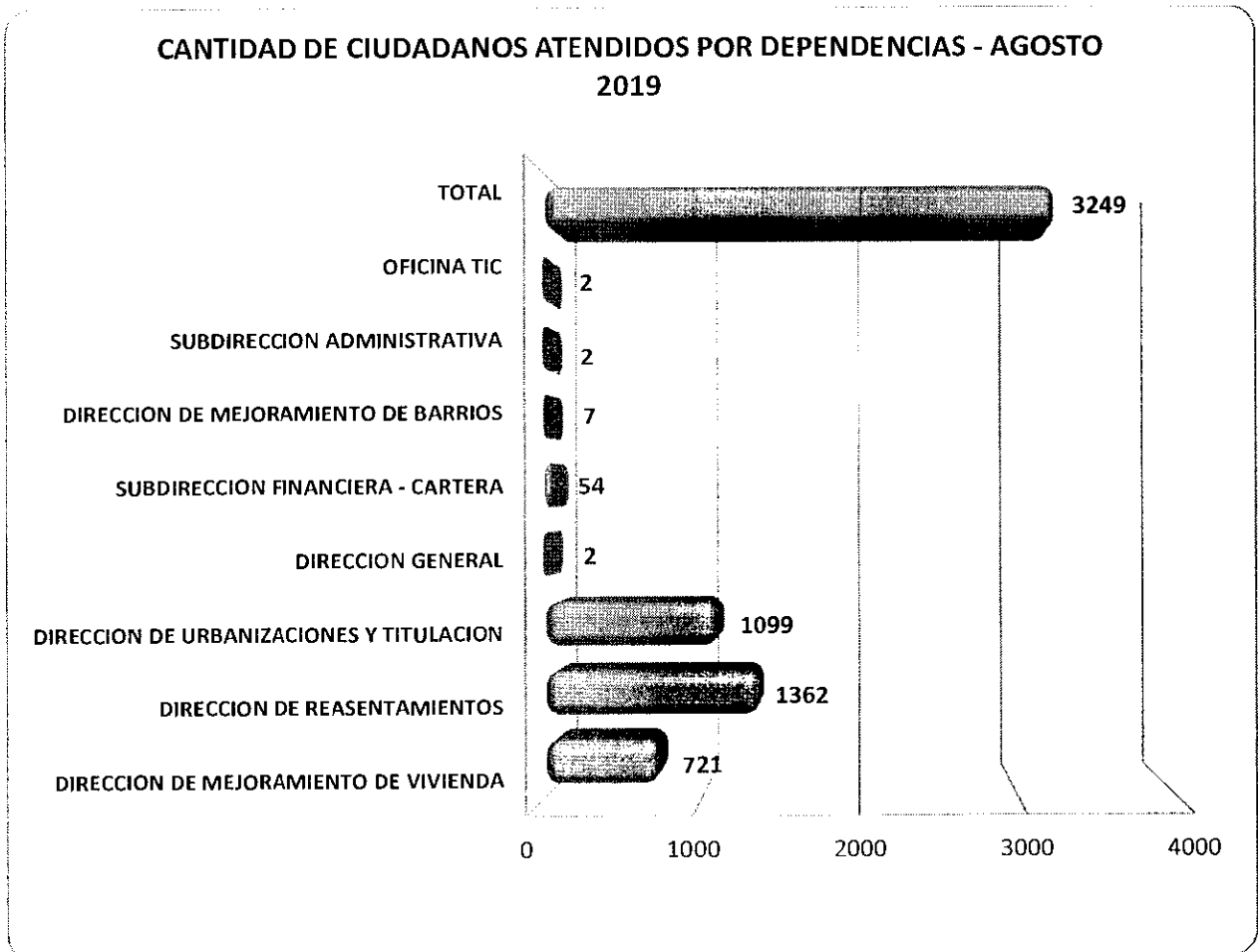




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

1. CANAL PRESENCIAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de agosto, se prestó la orientación y el direccionamiento a 3.249 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 171 ciudadanos.



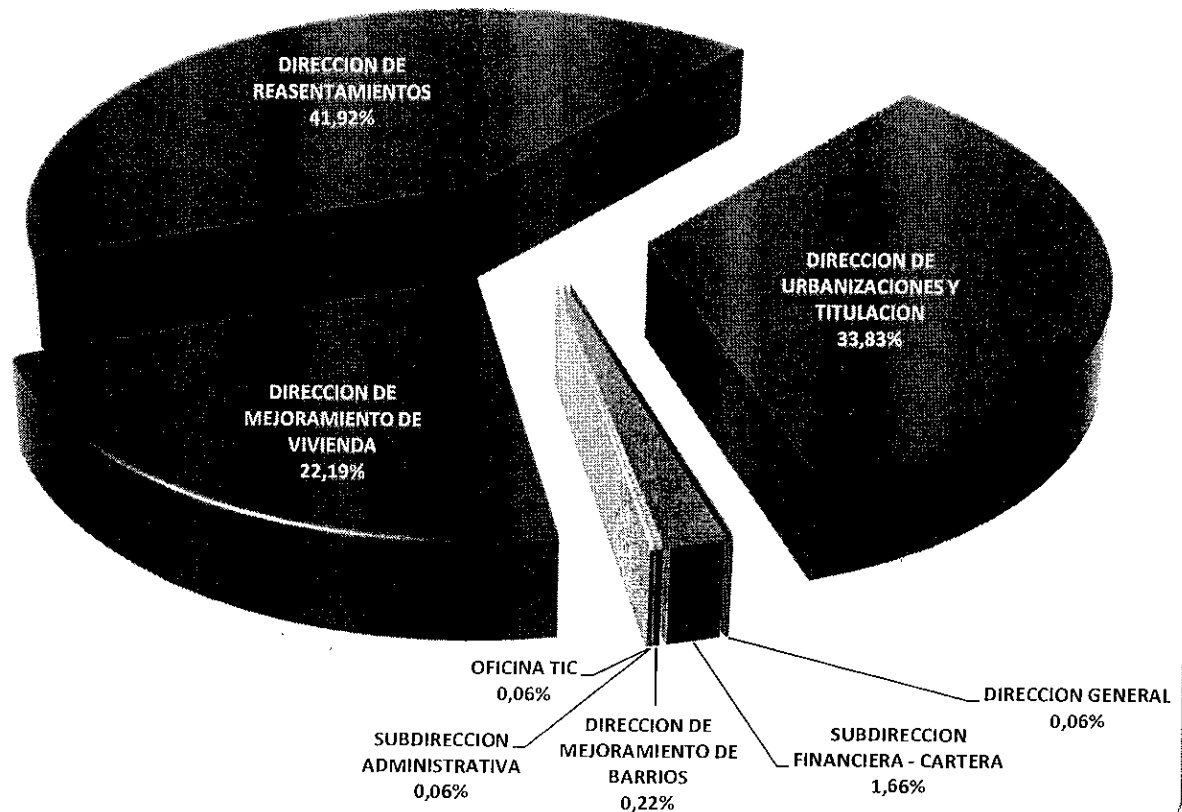
Cantidad de ciudadanos atendidos por dependencia
Fuente: SIMA

La asistencia durante el mes de agosto a la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 41,92% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 33,83% para la Dirección de Dirección de Urbanización y Titulación y un 22,19% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; siendo estas las áreas o dependencias de mayor demanda de atención con 3.182 asistentes a la entidad.





**PORCENTAJE DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIAS -
AGOSTO 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 1.362 ciudadanos, lo que representa el 41,92% del total de asistentes a la entidad en agosto de 2019. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 92,36% (1.258) se acercó para indagar por el estado de su proceso.





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

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Estado del proceso	1.258	92,36%
Radicación contrato de arriendo	40	2,94%
Ingreso al programa	31	2,28%
Entrega vivienda	8	0,59%
Negociación vivienda usada	5	0,37%
Selección de vivienda	5	0,37%
Notificación de resolución	4	0,29%
Desembolso de mejoras	3	0,22%
Certificado de vinculación	3	0,22%
Respuesta radicado	3	0,22%
Relocalización transitoria (pago)	2	0,15%
TOTAL	1.362	100,00%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 1.099 (33,83%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia, de los cuales la gran mayoría, es decir 981 (89,26%), solicitaron Información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	981	89,26%
Solicitar la escrituración por primera vez	104	9,47%
Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	14	1,27%
TOTAL	1099	100,00%

Temas de consulta
Fuente: SIMA





c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 721 ciudadanos, que representan el 22,19% del total que se acercaron a la CVP durante agosto de 2019. En su mayoría solicitaron información general de mejoramiento de vivienda; lo anterior representa el 77,67% (560) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia. Un 22,33% 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		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general de mejoramiento de	560	77,67%
Asistencia técnica	161	22,33%
TOTAL	721	100,00%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

d. Dirección de Mejoramiento de Barrios

En el mes de agosto de 2019 se atendieron 7 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.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	7	100,00%
TOTAL	7	100%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

e. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 54 ciudadanos que equivale al 1,66% de los ciudadanos atendidos en el mes de agosto de 2019; de los cuales: 14 (25,93%) se acercaron a suscribir acuerdos de pago, 13 (24,07%) se acercaron para expedición de paz y salvos, 13 (24,07%)





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

acudieron a recibir Información general del estado de cartera, 10 (18,52%) solicitaron información general sobre el proceso y 4 (7,41%), para solicitar la impresión y entrega de talonarios con recibos de pago de la obligación.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera)		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Acuerdo de pago	14	25,93%
Expedición de paz y salvos	13	24,07%
Información estado de cuenta	13	24,07%
Información general sobre el proceso	10	18,52%
Impresión de talonario	4	7,41%
TOTAL	54	100%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

La Dirección General, la Subdirección Administrativa y la Oficina TIC atendieron a 6 ciudadanos (2 por cada dependencia) que equivale al 0,18% del total de la población, todos indagando sobre información de carácter general.

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 3.249 ciudadanos que se acercaron a la entidad, el 4,3%, es decir 140, fueron atendidos de manera prioritaria. La Dirección de Reasentamientos Humanos es el área con mayor demanda, con un 67,86% (95) de los ciudadanos. La prioridad son personas adultas mayores y mujeres lactantes, entre otros.

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Dirección de reasentamientos humanos	95	67,86%
Dirección de mejoramiento de vivienda	25	17,86%
Dirección de urbanizaciones y titulación	19	13,57%
Subdirección financiera - cartera	1	0,71%
TOTAL	140	100%

Temas de consulta
Fuente: SIMA





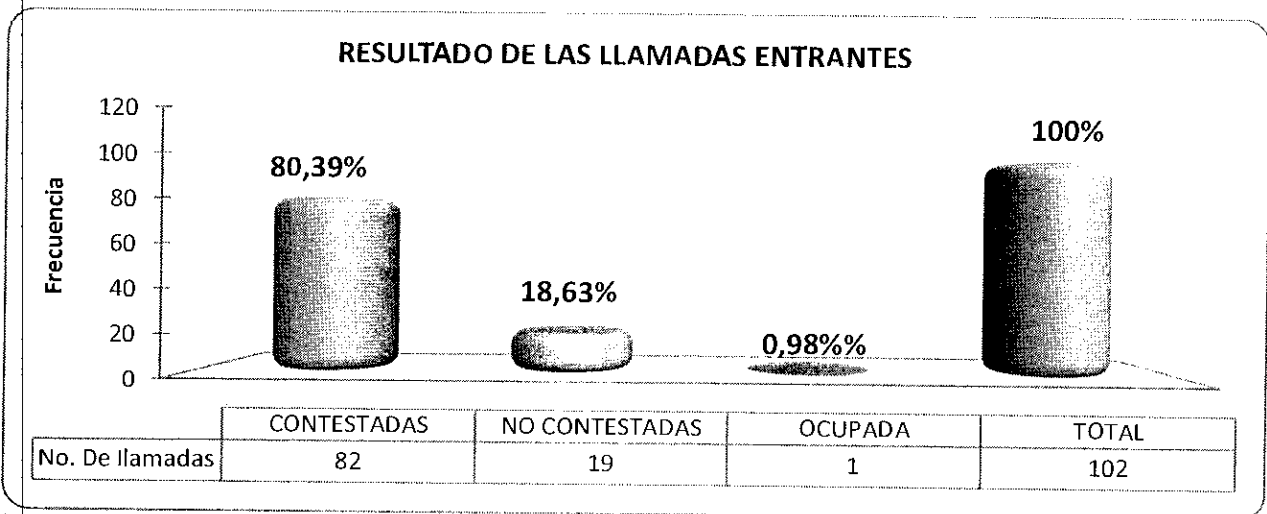
De los 140 ciudadanos con atención prioritaria en el mes de agosto de 2019, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con un registro de 81 personas (57,86%).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO PRIORITARIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Adulto Mayor	81	57,86%
Mujeres lactantes	28	20,00%
Discapacitados/as (no certificado)	17	12,14%
Mujeres embarazadas	7	5,00%
Discapacitados/as (certificado)	4	2,86%
Ninguna de las anteriores	3	2,14%
TOTAL	140	100%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

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

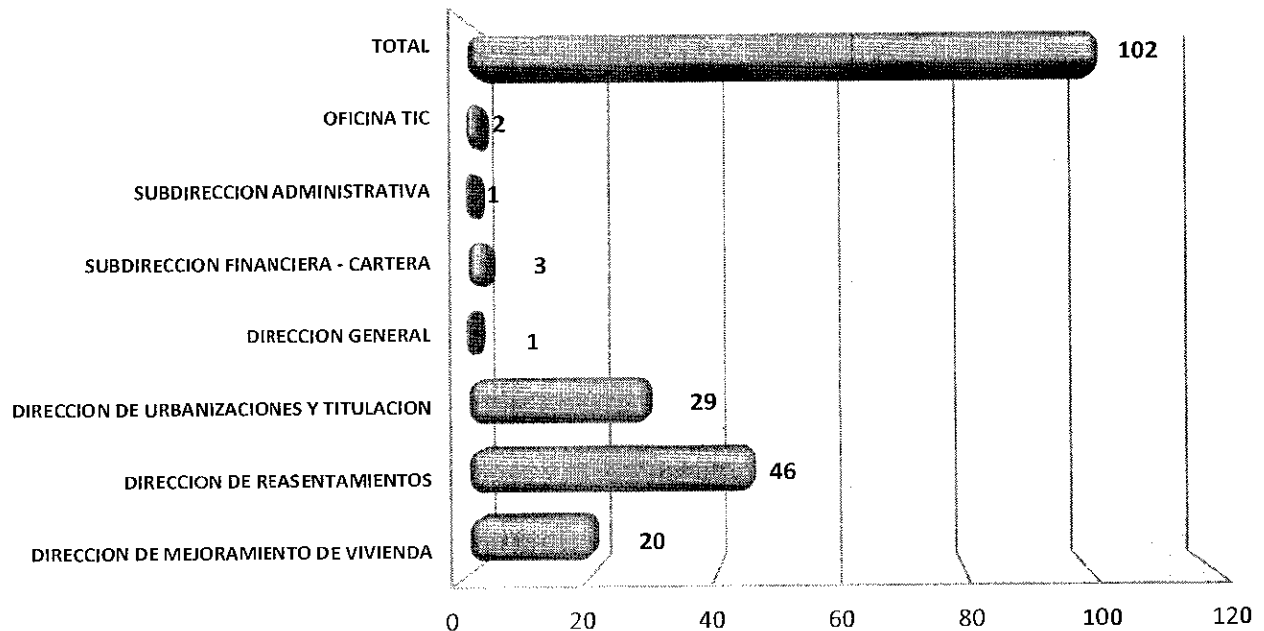
En el Canal Telefónico, que es atendido en la línea (571) 3494520, el cual es operado por el Servicio al Ciudadano en donde se recibe la llamada, esta se registra en el sistema de información SIMA para posteriormente transferirla a las extensiones de cada una de las dependencias de la CVP.



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



CANAL TELEFÓNICO MES DE AGOSTO DE 2019 DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA



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

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que de la totalidad de las 102 (100%) llamadas, 82 (80,39%) fueron contestadas por las áreas a las cuales fueron conmutadas, 19 (18,63%) no fueron contestadas y en un solo caso la línea se encontraba ocupada. De igual manera se puede observar que el área con más llamadas recibidas es la Dirección de Reasentamientos Humanos con 46 registros telefónicos, lo que representa un 45,10%.

3. CONCLUSIONES

Para el mes de agosto de 2019 a la entidad se acercaron 3.249 ciudadanos, de los cuales alrededor del 86,86% (2.822) 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 agosto de 2019, se han acercado a la entidad 26.060 (100%) ciudadanos/usuarios.







ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
E-ABIAT
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) 

Página 9 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: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**