



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 DICIEMBRE DE 2019

Fecha: (31 de diciembre 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 diciembre 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.

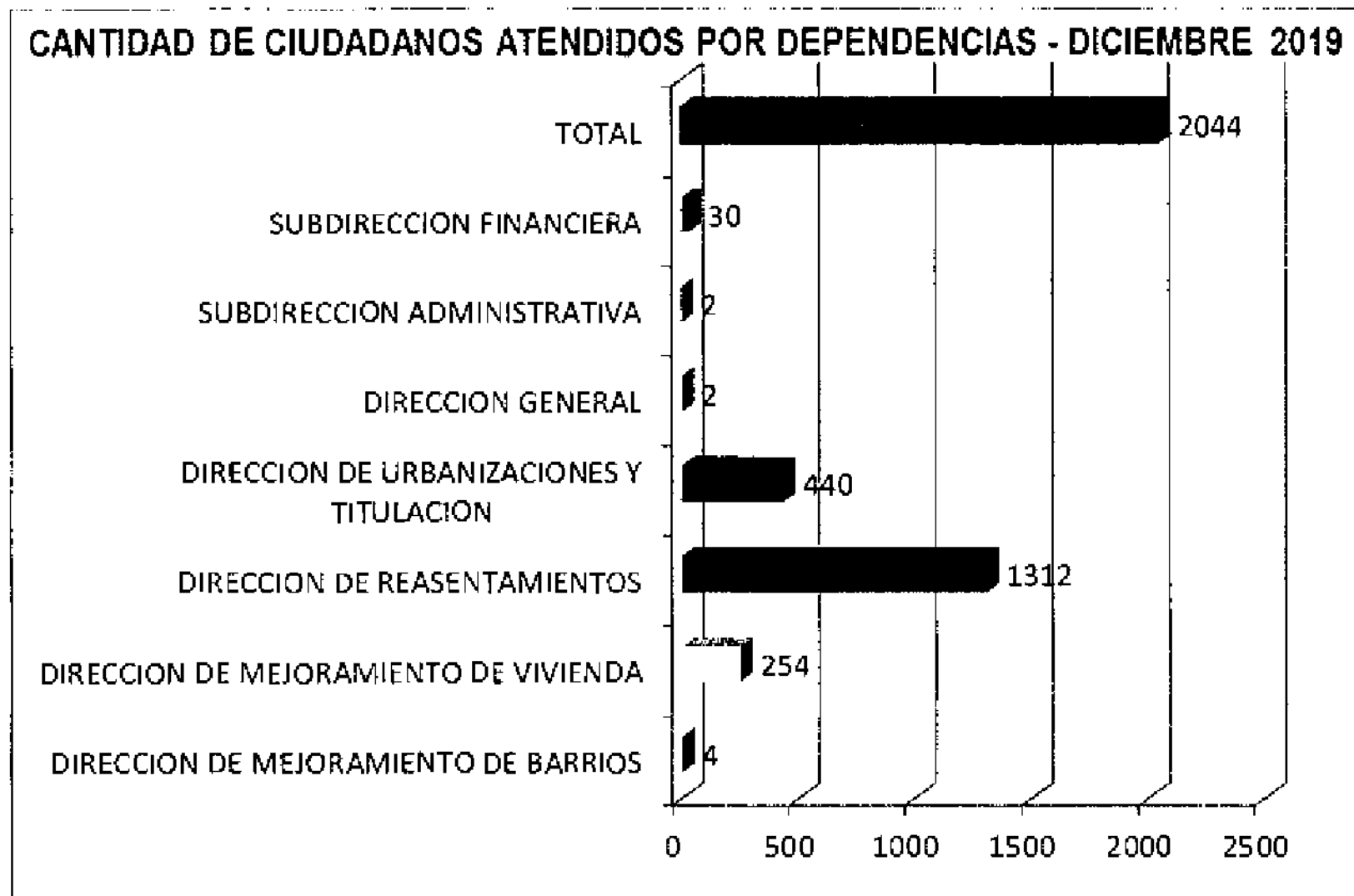




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Caja de Vivienda Popular

## 1. CANAL PRESENCIAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de diciembre, se prestó la orientación y el direccionamiento a 2.044 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 97 ciudadanos.



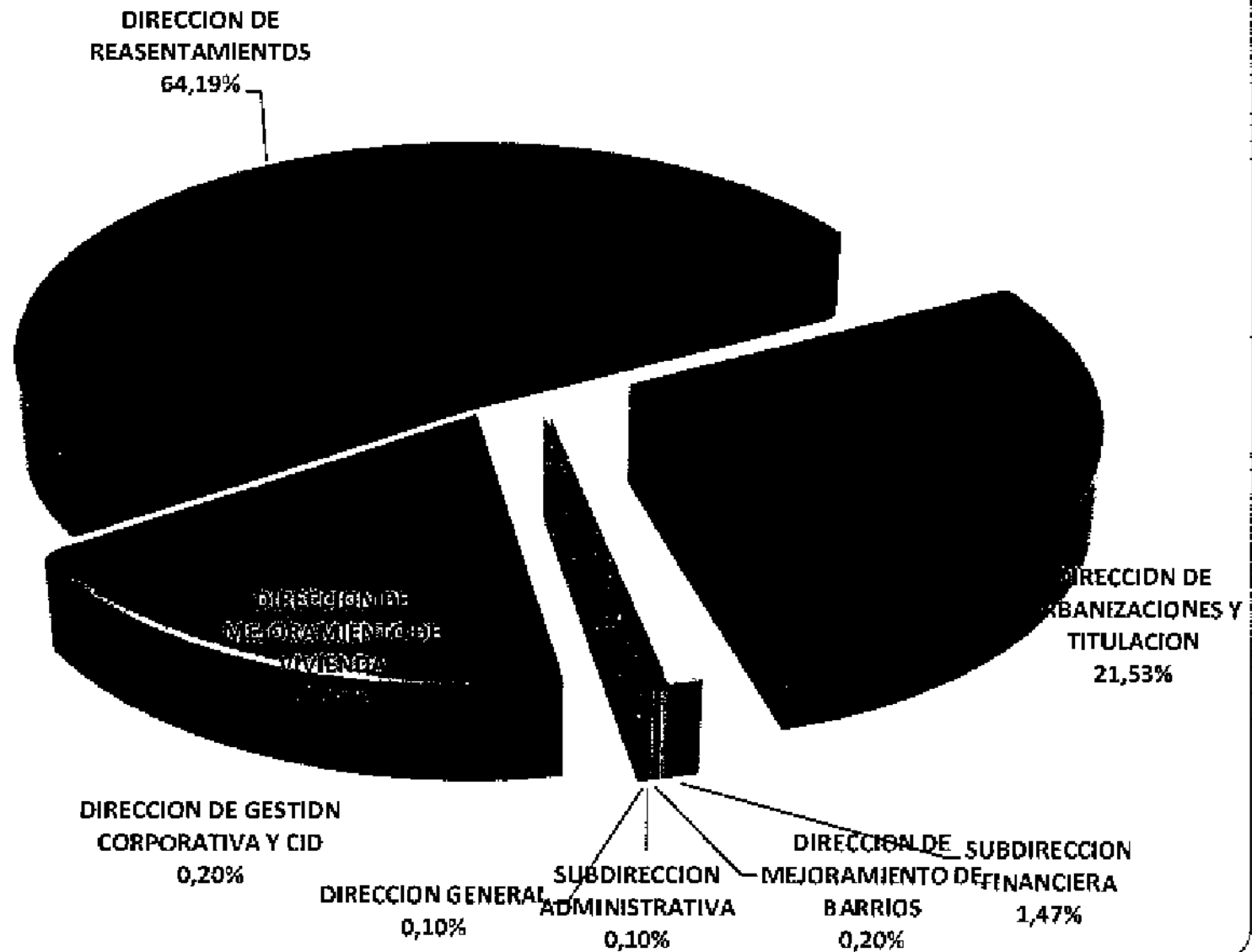
Cantidad de ciudadanos atendidos por dependencia  
Fuente: SIMA

La asistencia durante el mes de diciembre a la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 64,19% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 21,53% para la Dirección de Urbanización y Titulación y un 12,43% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; siendo estas las áreas o dependencias de mayor demanda de atención con 2.006 asistentes a la entidad.





**PORCENTAJE DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIAS -  
DICIEMBRE 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 1.312 ciudadanos, lo que representa el 64,19% del total de asistentes a la entidad en diciembre de 2019. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 61,59% (808) se acercó para indagar por el estado de su proceso.





DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
ESTADO DEL PROCESO	808	61,59%
RADICIACIÓN CONTRATO DE ARRIENDO	372	28,35%
INGRESO AL PROGRAMA	48	3,66%
RELOCALIZACIÓN TRANSITORIA (PAGO)	28	2,13%
DESEMBOLSO DE MEJORAS	28	2,13%
SELECCIÓN DE VIVIENDA	13	0,99%
ENTREGA VIVIENDA	4	0,30%
NEGOCIACIÓN VIVIENDA USADA	1	0,08%
NOTIFICACION DE RESOLUCION	6	0,46%
RESPUESTA RADICADO	3	0,23%
CERTIFICADO DE VINCULACIÓN	1	0,08%
<b>Total</b>	<b>1291</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

#### b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 440 (21,53%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia, de los cuales la gran mayoría, es decir 408 (92,73%), solicitaron Información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
INFORMACION GENERAL SOBRE EL PROCESO	408	92,73%
SOLICITAR LA ESCRITURACION POR PRIMERA VEZ	26	5,91%
RADICACION DE CANCELACION DE HIPOTECA Y CONDICIONES RESOLUTORIAS	6	1,36%
<b>Total</b>	<b>440</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

#### c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 430 ciudadanos, que representan el 12,43% del total que se acercaron a la CVP durante diciembre de 2019. En su mayoría solicitaron Información general de mejoramiento de vivienda; lo anterior representa el 80,71%





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

(205) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia. Un 19,29% 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		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
INFORMACION GENERAL DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	205	80,71%
ASISTENCIA TECNICA	49	19,29%
<b>Total</b>	<b>254</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

#### d. Dirección de Mejoramiento de Barrios

En el mes de diciembre de 2019 se atendieron 4 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		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
INFORMACION GENERAL SOBRE EL PROCESO	4	100,00%
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

#### e. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 30 ciudadanos que equivale al 1,47% de los ciudadanos atendidos en el mes de diciembre de 2019; de los cuales, 14 (46,67%), acudieron a suscribir acuerdos de pago, 3 (10,00%) se acercaron para expedición de paz y salvos, 6 (20,00%) se acercaron para solicitar la impresión y entrega de talonarios con recibos de pago de la obligación y 7 (23,33%) a recibir información general del estado de cuenta.





SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera)		
TRAMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
ACUERDO DE PAGO	14	46,67%
EXPEDICION DE PAZ Y SALVOS	3	10,00%
IMPRESION TALONARIO	6	20,00%
INFORMACION ESTADO DE CUENTA	7	23,33%
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

La Subdirección Administrativa atendió a 2 ciudadanos (0,10%) y de igual manera la Dirección General a 2 ciudadanos que equivale al (0,10%) del total de la población, todos indagando sobre información de carácter general.

## 1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 2.044 ciudadanos que se acercaron a la entidad, el 12,3%, es decir 252, fueron atendidos de manera prioritaria. La Dirección de Reasentamientos Humanos es el área con mayor demanda, con un 76,92% (130) de los ciudadanos. La prioridad son personas adultas mayores y mujeres lactantes, entre otros.

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
DIRECCION DE REASENTAMIENTOS	194	76,98%
DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	23	9,13%
DIRECCION DE URBANIZACIONES Y TITULACION	31	12,30%
SUBDIRECCION FINANCIERA	3	1,19%
DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	1	0,40%
<b>Total</b>	<b>252</b>	<b>100%</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

De los 252 ciudadanos con atención prioritaria en el mes de diciembre de 2019, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con un registro de 88 personas (52,07%).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO PRIORITARIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Adulto Mayor	144	57,14%
F-04: Mujeres lactantes	64	25,40%
F-01: Discapacitados/as (no certificado)	22	8,73%
F-02: Discapacitados/as (certificado)	4	1,59%





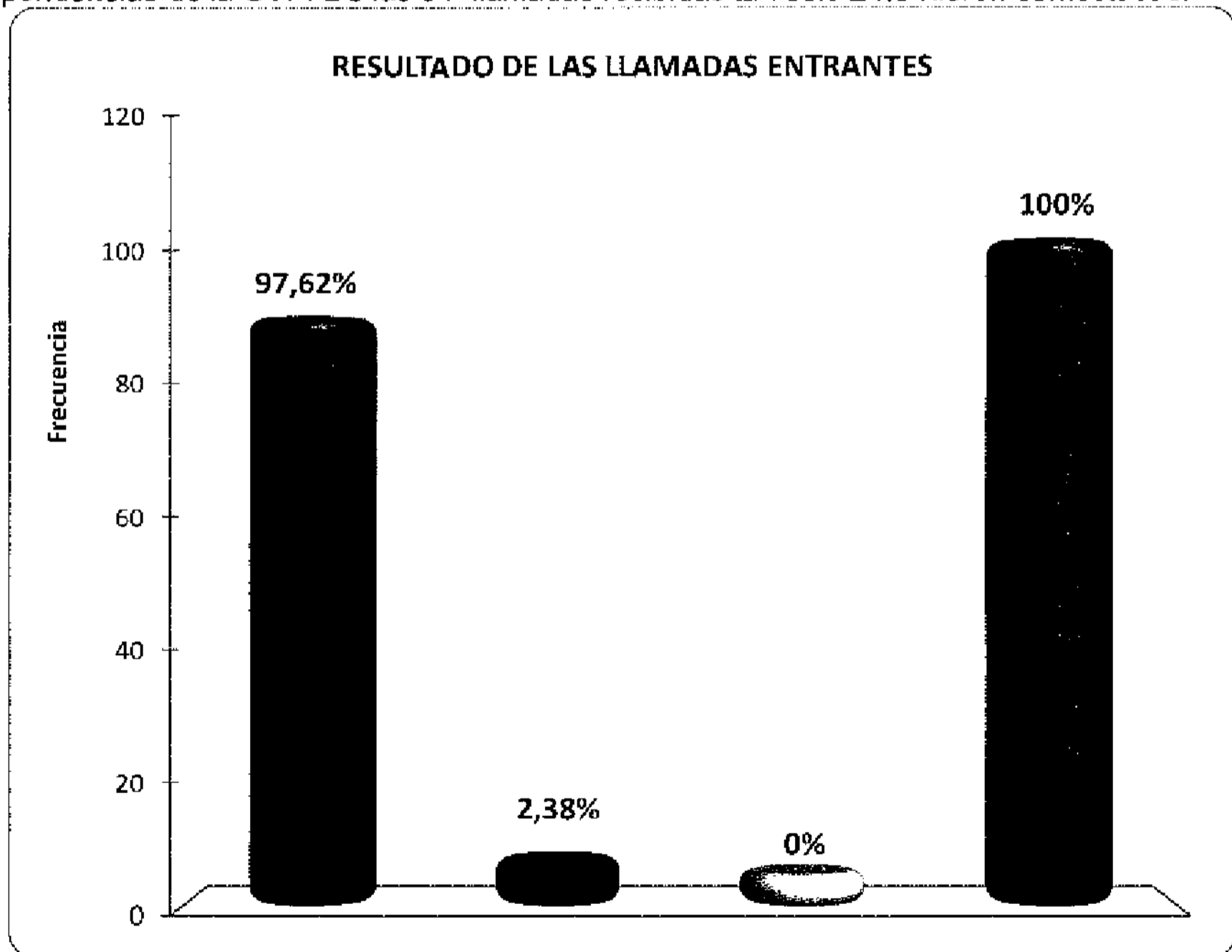
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

F-03:Mujeres embarazadas	6	2,38%
F-08:Ninguna de las anteriores	12	4,76%
<b>TOTAL</b>	<b>252</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. De las 84 llamadas recibidas tan solo 2 no fueron contestadas.

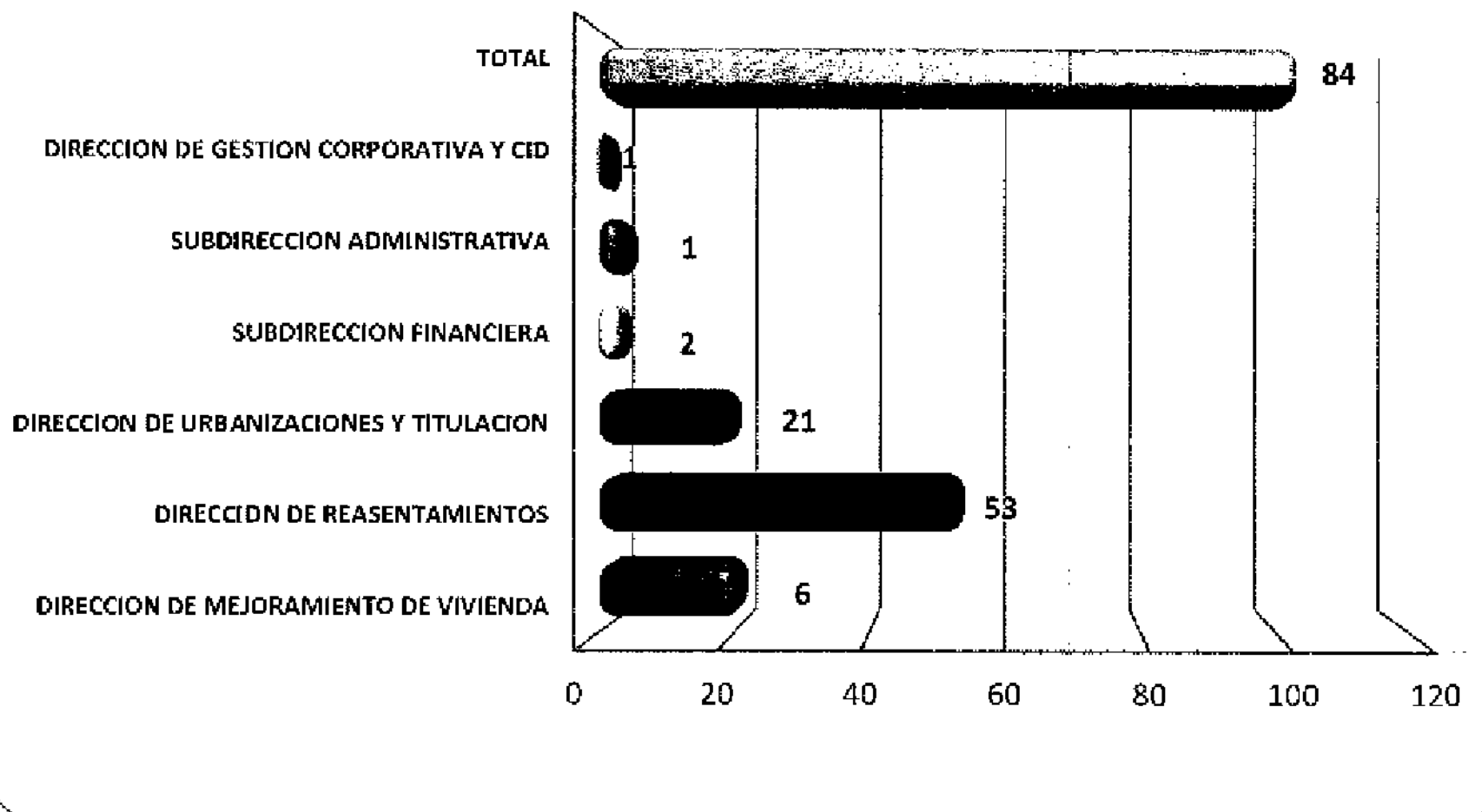


Llamadas contestadas, no contestadas y ocupado - diciembre 2019  
Fuente: SIMA





### CANAL TELEFÓNICO MES DE DICIEMBRE DE 2019 DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA



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

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que de la totalidad de las 84 (100%) llamadas, 82 (97,62%) fueron contestadas por las áreas a las cuales fueron conmutadas, 2 (2,38%) no fueron contestadas. De igual manera se puede observar que el área con más llamadas recibidas es la Dirección de Reasentamientos con 53 registros telefónicos, lo que representa un 63,09%.







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

### 3. CONCLUSIONES

Para el mes de diciembre de 2019 a la entidad se acercaron 2.044 ciudadanos, de los cuales la gran mayoría 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 diciembre de 2019, se han acercado a la entidad 36.684 (100%) ciudadanos/usuarios.

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, esto incrementara el nivel de su satisfacción.

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

Elaboró: Oscar Ramírez Ramírez - Contratista (646 de 2019)

Revisó: Roberto Carlos Narvaéz Cortes - Contratista (30 de 2019)   
Darryn Calderón Trujillo - Contratista (002 de 2019)

