



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 OCTUBRE DE 2018

Fecha: (16 de noviembre del 2018)

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 octubre de 2018.

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.

Código: 208-SC-FI-01  
Versión: 1  
Vigente: 19/09/2017

Código Postal : 110231, Bogotá D.C  
PBX: 3494520  
Fax: 2105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



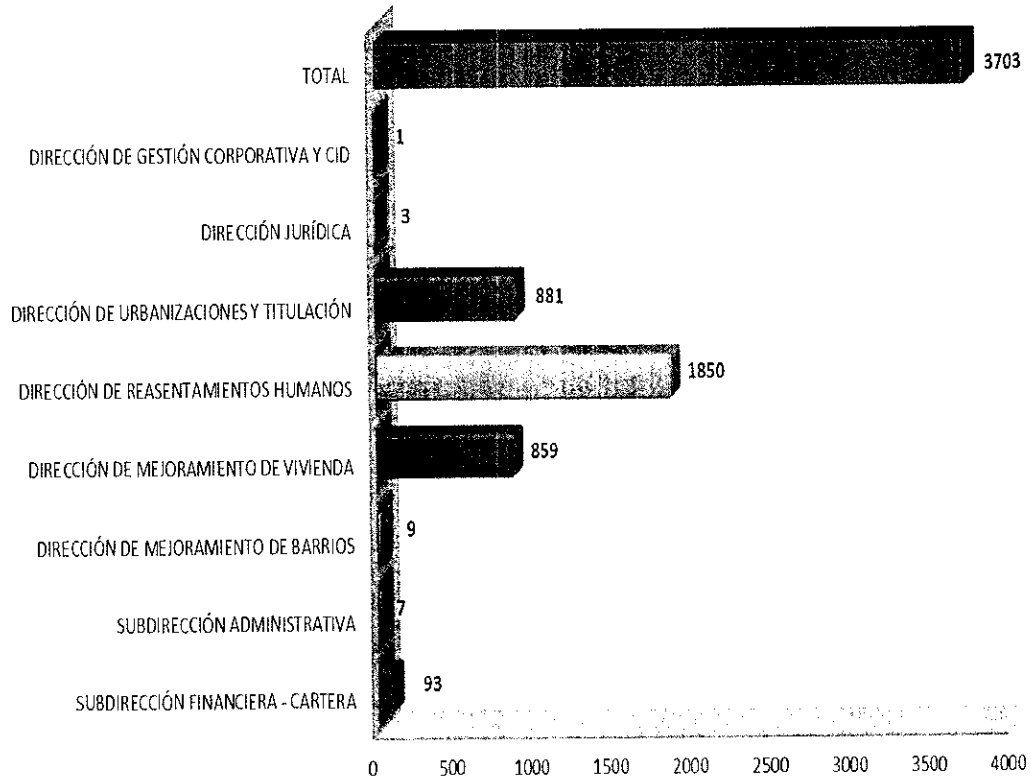
F. B. e. w.



## 1. CANAL PRESENCIAL

Durante el periodo comprendido entre el 1 y el 31 de octubre, se prestó la orientación y el direccionamiento a 3.703 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 168 ciudadanos.

CANTIDAD DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIAS  
OCTUBRE DE 2018



Cantidad de ciudadanos atendidos por dependencia  
Fuente: SIMA

La asistencia durante el mes de octubre a la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 49,96% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 23,79% para la Dirección de Urbanización y Titulaciones y un 23,20% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; siendo estas las áreas o dependencias de mayor demanda de atención con 3.590 asistentes a la entidad.

Código: 288-SC-F1-01  
Versión: 1  
Vigente: 19/09/2017

Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



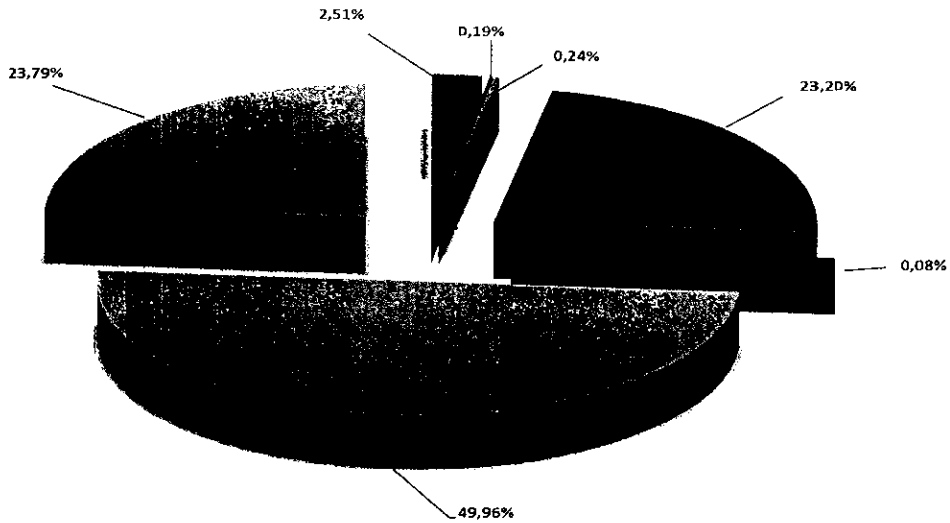
*Handwritten signature and initials.*



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

**PORCENTAJE DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA  
OCTUBRE 2018**

- SUBDIRECCIÓN FINANCIERA - CARTERA
- DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS
- DIRECCIÓN GENERAL
- DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN
- SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA
- DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA
- DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS
- DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID



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 1.850 ciudadanos, lo que representa el 49,96% del total de asistentes a la entidad en octubre. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 64,70% (1.197) se acercó para realizar el trámite "Estado del Proceso".

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Certificado de vinculación	34
Desembolso a la constructora	8
Desembolso de mejoras	71

Código: 200-SC-Ft-01  
Versión: 1  
Vigente: 19/09/2017

Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



F. b.  
e  
u



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

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Entrega vivienda	7
Estado del proceso	1197
Ingreso al programa	42
Negociación vivienda usada	44
Notificación de Resolución	252
Radicación de Contrato de arrendamiento	107
Relocalización transitoria (pago)	54
Respuesta radicada	31
Selección de Vivienda	3
<b>Total</b>	<b>1850</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

### b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 881 (23,79%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia. De los cuales 445 (50,51%) solicitaron la escrituración por primera vez.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Radicación de Cancelación de Hipoteca y Condiciones Resolutorias	23
Solicitar la escrituración por primera vez	445
Información General del Programa	413
<b>Total</b>	<b>881</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

### c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 859 ciudadanos, que representan el 23,20% del total que se acercaron a la CVP durante octubre. Que en su mayoría solicitaron Información General de Mejoramiento de Vivienda condiciones físicas y de habitabilidad en los asentamientos humanos priorizados en áreas urbanas, buscando mejorar sus condiciones de

Código: 208-SC-Ft-01  
Versión: 1  
Vigente: 19/09/2017

Código Postal : 110231, Bogotá D C  
PBX: 3494320  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



*Handwritten signature and initials.*



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

habitabilidad, en la operación del Subsidio Distrital de Vivienda en Especie (SDVE); lo anterior represento el 81,37% (699) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Asistencia Técnica	160
Información General de Mejoramiento de Vivienda	699
<b>Total</b>	<b>859</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

#### d. Dirección de Mejoramiento de Barrios

En la presente dependencia se atendieron a 9 (0,24%) ciudadanos, los cuales han solicitado información sobre el programa de Mejoramiento de Barrios. En su mayoría fueron Juntas de Acción Comunal solicitando información en qué estado se encuentran los procesos para mejoras e información sobre la Construcción de "Obras de intervención física a Escala Barrial" - Parques, andenes, calles, vías peatonales, plazoletas. Para mayor ampliación cuando correspondía se remitieron directamente a la dependencia.

#### e. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 93 ciudadanos que equivale el 2,51% de los que la entidad atención en octubre; de los cuales, 42 (45,16%) acudieron a recibir Información del Estado de Cuenta.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA - CARTERA	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Expedición de Paz y Salvos	18
Información estado de cuenta	42
Información General sobre el proceso	16
Impresión de talonarios	10
Acuerdo de pago	7
<b>Total</b>	<b>93</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

Código: 208-SC-FI-01  
Versión: 1  
Vigente: 19/09/2017

Código Postal : 110231, Bogota D.C  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



Handwritten marks and signatures on the right side of the page.



## 1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 3703 ciudadanos que se acercaron a la entidad, el 8,67%, ósea 321, se les brindó atención prioritaria. Siendo la Dirección de Reasentamientos Humanos el área con mayor demanda, con un 70,40% (226) de ciudadanos. La prioridad son personas adultas mayores, mujeres en embarazo, mujeres lactantes y discapacitados, entre otros.

PRIORITARIO (OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS)	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Subdirección Financiera	7
Dirección Mejoramiento de Vivienda	65
Dirección de Reasentamientos Humanos	226
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	23
<b>Total</b>	<b>321</b>

Temas de consulta  
Fuente: SIMA

De los 321 ciudadanos con atención prioritaria en el mes de octubre, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con un registro de 221 (68,85%).

TIPO DE PRIORITARIO (OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS)	
TRAMITE Y/ O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS
Adultos Mayores	221
Discapacitados / as (No certificados)	4
Discapacitados / as (Certificados)	33
Mujeres Embarazadas	3
Mujeres Lactantes	39
Ninguna de las anteriores	21
<b>Total</b>	<b>321</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

Código: 208-SC-FI-01  
Versión: 1  
Vigente: 19/09/2017

Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105664  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

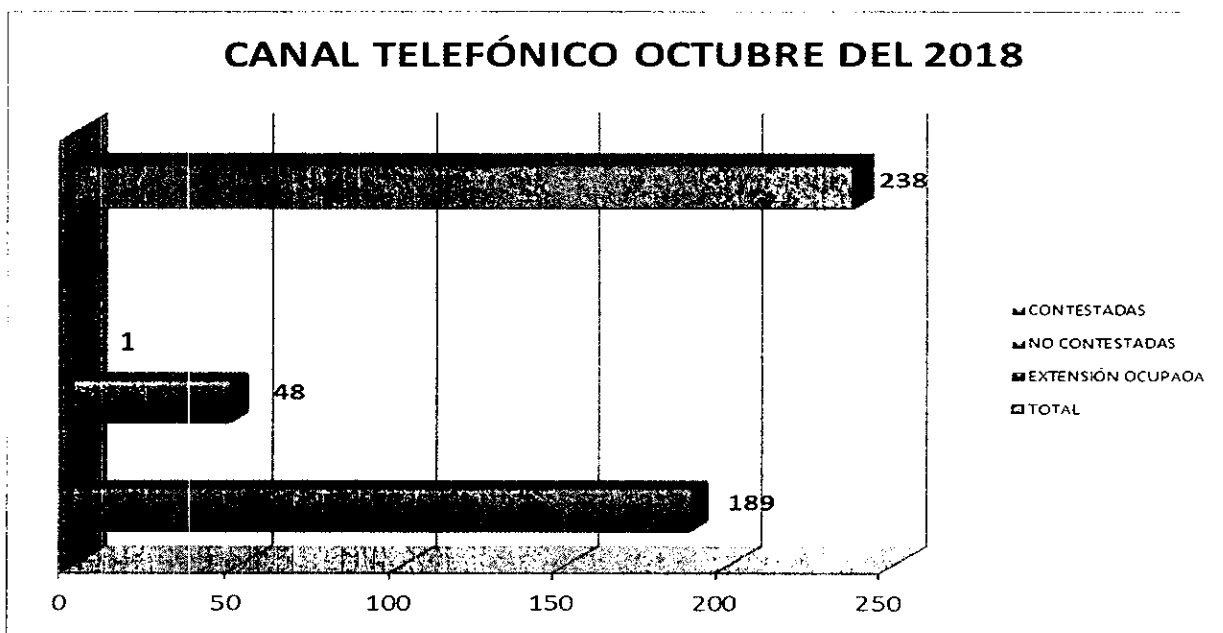


*Handwritten signature and initials.*

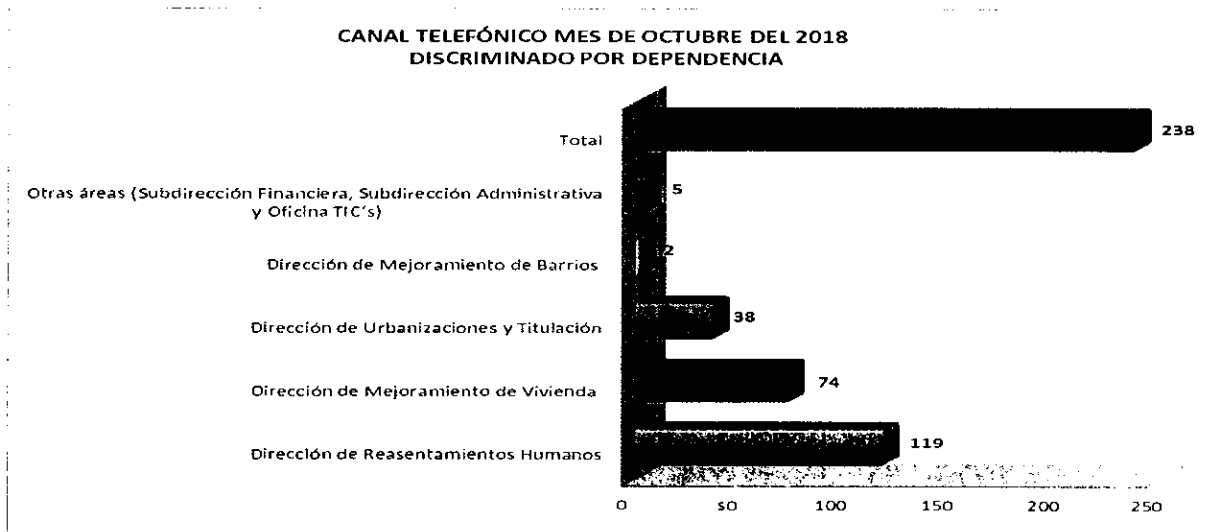


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Caja de Vivienda Popular

dependencias de la CVP. Con respecto al mes de septiembre, se presentó un incremento significativo del 115,53% en el número total de llamadas.



Llamadas contestadas, no contestadas y ocupado – octubre 2018  
Fuente: SIMA



Informe Conmutador del mes de octubre discriminado por dependencias.  
Fuente: SIMA

Código: 208-SC-Ft-01  
Versión: 1  
Vigente: 18/09/2017

Código Postal : 110231. Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105E84  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



F. B.  
P.



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

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que 189 (79,41%) llamadas fueron contestadas por el área a las cuales fueron conmutadas, mientras que 48 (20,17%) llamadas no fueron contestadas y 1 (0,42%) llamada quedó en espera por encontrarse la extensión ocupada. De igual manera se puede observar que el área con más llamadas recibidas es Dirección de Reasentamientos Humanos con 119 registros telefónicos, lo que representa un 50%.

### 3. CONCLUSIONES

Para el mes de octubre, a la entidad se acercaron 3.703 ciudadanos, de los cuales, alrededor del 63,73% (2.360) lo hicieron con el objetivo de solicitar información general de los programas o para conocer el estado del proceso en el cual se encuentran.

De manera consolidada, de enero a octubre del 2018, se han acercado a la entidad 38.839 ciudadanos/usuarios, de los cuales alrededor del 73,49% (28.543) de las visitas fueron con el objetivo de solicitar información general de los programas o para conocer el estado del proceso en el cual se encuentran.

Se establece la importancia de aplicar rápidamente 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 smartphome, lo cual permitirá de alguna manera descongestionar el área de atención al ciudadano y la misma entidad en un 73%; mejorando la calidad de vida de los ciudadanos/usuarios que acceden a la entidad.

De igual forma, es valioso 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 ¡BOGOTA MEJOR PARA TODOS!

**CARLOS FELIPE GAMBOA GAMBOA**  
Director de Gestión Corporativa y CID

Proyectó: Ángela Rocio Díaz Morales - Contratista (045 de 2018)

Revisó: Cesar Combita Cáceres - Profesional Especializado grado 222-05

Darryn Calderón Trujillo - Contratista (281 de 2018)

Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (047 de 2018)

Código: 208-SC-F1-01  
Versión: 1  
Vigente: 19/09/2017

Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
colombias@cajaviviendapopular.gov.co





4220000

Bogotá D.C.

Rad. No.: 2-2018-28531  
Fecha: 15/11/2018 14:40:04  
Destino: CAJA DE VIVIENDA POPULAR -  
CVP  
Copia: N/A  
Anexos: N/A

Doctor(a)  
**SUBSECRETARIOS, DIRECTORES, SUBDIRECTORES Y JEFES DE OFICINA  
DEL ÁREA DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA**  
Caja de La Vivienda Popular  
Carera 13 No. 54-13  
Bogotá, D.C.

**Asunto:** Invitación al Congreso Internacional de Servicio a la Ciudadanía 2018 – Bogotá  
Te Escucha

Respetado(a) (Doctor(a),

Reciba un cordial saludo:

La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá se complace en invitarlo(a) al Congreso Internacional de Servicio a la Ciudadanía 2018 – Bogotá Te Escucha, el cual se llevará a cabo el 21 de noviembre de 2018 a las 7:00 a.m, en las instalaciones del Centro de Convenciones Ágora, ubicado en la Avenida Calle 24 No. 38 - 47.

Este evento tiene como propósito compartir experiencias y casos de éxito con relación a cómo mejorar la calidad en la prestación del servicio, así como para reconocer las buenas prácticas a nivel local e internacional, destacando la labor realizada por los profesionales en servicio y sensibilizándolos a que continúen potenciando y desarrollando sus habilidades en la satisfacción de las necesidades de los ciudadanos. Para mayor información puede consultar la página web del evento <http://secretariageneral.gov.co/servicio-ciudadania/congreso-internacional-servicio-la-ciudadania-2018>

Agradezco confirmar su asistencia y la de las personas de su equipo de trabajo, al correo [forointernacionalserviciociudadania@alcaldiabogota.gov.co](mailto:forointernacionalserviciociudadania@alcaldiabogota.gov.co).

Atentamente,

  
**FERNANDO JOSÉ ESTUPIÑÁN VARGAS**  
SUBSECRETARIO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

↓ Gabriela...  
↓ Roberto...  
↓

Proyectó: Marcela Serrano Blanco  
Revisó y aprobó: Fernando José Estupiñán Vargas

Carrera 8 No. 10 - 65  
Código Postal: 111711  
Tel.: 3813000  
[www.bogota.gov.co](http://www.bogota.gov.co)  
Info: Línea 195

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA**

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR 16-11-2018 10:20:35

Anexo: 0 - 2018ER16514  
SECRETARÍA GENERAL/MIGUEL ANTONIO DIAZ PRADA  
DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID/GAMBOA GAMB  
INVITACIÓN AL CONGRESO INTERNACIONAL DE SERVICIO  
AL CONGRESO INTERNACIONAL DE SERVICIO A LA CIUDA

16-11-18  
3:30 PM