**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.

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 dependencia

Fuente: SIMA

* 1. **DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL PRESENCIAL DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS**
1. **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.

| 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

1. **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

1. **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 vivienda | 560 | 77,67% |
| Asistencia técnica | 161 | 22,33% |
| TOTAL | **721** | **100,00%** |

Temas de consulta

Fuente: SIMA

1. **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.

| DIRECCION 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

1. **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%) 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. **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

1. **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.

**148**

Llamadas contestadas, no contestadas y ocupado - Agosto 2019

Fuente: SIMA

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%.

1. **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.

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 **¡BOGOTA MEJOR PARA TODOS!**

**EDGAR DAVID MOTTA REVOLLO**

Director de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Oscar Ramirez Ramirez - Contratista (394 de 2019)

Reviso: Cesar Combita Cáceres - Profesional Especializado 222-05

Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (030 de 2019)

Darryn Calderón Trujillo - Contratista (002 de 2019)