**INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**SERVICIO AL CIUDADANO**

**MARZO DE 2020**

Fecha: **3 de abril 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 entidad información sobre sus servicios o que asistieron para realizar algún trámite que brinda la entidad durante de marzo 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.

1. **CANAL PRESENCIAL**

Durante marzo, se prestó la orientación y el direccionamiento a 1.834 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 131 ciudadanos. Teniendo en cuenta que se tomaron los días hábiles transcurridos entre el 1 y el 19 de marzo del 2020, tomando en consideración la suspensión temporal del canal presencial y telefónico de la entidad, en virtud de las medidas de aislamiento social obligatorio establecidas mediante “Decreto Distrital 90 de 2020 y Decreto Nacional 437 de 2020”

Fuente: SIMA

La asistencia en marzo del 2020 a la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 50,05% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 30,37% para la Dirección de Urbanización y Titulación y un 17,78% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; siendo estas las dependencias de mayor demanda de atención con 1.801 asistentes a la entidad.

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 918 ciudadanos, lo que representa el 50,05% del total de asistentes a la entidad en marzo de 2020. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 60,13% (552) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

| DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS | | |
| --- | --- | --- |
| TRÁMITE O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Estado del proceso | 552 | 60,13% |
| Radicación contrato de arriendo | 153 | 16,67% |
| Ingreso al programa | 50 | 5,45% |
| Relocalización transitoria (pago) | 43 | 4,68% |
| Desembolso de mejoras | 20 | 2,18% |
| Negociación vivienda usada | 56 | 6,10% |
| Notificación de resolución | 10 | 1,09% |
| Entrega de vivienda | 3 | 0,33% |
| Respuesta radicado | 24 | 2,61% |
| Certificado de vinculación | 6 | 0,65% |
| DESEMBOLSO A CONSTRUCTORA | 1 | 0,11% |
| Total | **918** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 557 (30,37%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia, de los cuales la gran mayoría, es decir 532 (95,51%), solicitaron Información general sobre el proceso.

| DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN | | |
| --- | --- | --- |
| TRÁMITE O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Información general sobre el proceso | 532 | 95,51% |
| Solicitar la escrituración por primera vez | 13 | 2,33% |
| Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias | 12 | 2,15% |
| TOTAL | **557** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 326 ciudadanos, que representan el 17,78% del total que se acercaron a la CVP durante marzo de 2020. En su mayoría solicitaron Información general de mejoramiento de vivienda; lo anterior representa el 95,71% (312) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia. Un 4,29% 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 |
| Información general de mejoramiento de vivienda | 312 | 95,71% |
| Asistencia técnica | 14 | 4,29% |
| TOTAL | **326** | **100%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Mejoramiento de Barrios**

En marzo de 2020 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 | | |
| --- | --- | --- |
| TRÁMITE O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Información general sobre el proceso | 7 | 100,00% |
| Total | **7** | **100%** |

Fuente: SIMA

1. **Subdirección Financiera (Cartera)**

La Subdirección Financiera atendió a 24 ciudadanos que equivale al 1,31% de los ciudadanos atendidos en marzo de 2020; de los cuales, 4 (16,67%), acudieron a suscribir acuerdos de pago, 4 (16,67%) se acercaron para expedición de paz y salvos, 9 (37,50%) se acercaron para solicitar la impresión y entrega de talonarios con recibos de pago de la obligación, 4 (16,67%) a solicitar información sobre el estado de cuenta y 3 (12,50%) solicitaron información general sobre el proceso.

| SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera) | | |
| --- | --- | --- |
| TRÁMITE O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Acuerdo de pago | 4 | 16,67% |
| Expedición de paz y salvos | 4 | 16,67% |
| Impresión talonaria | 9 | 37,50% |
| Información estado de cuenta | 4 | 16,67% |
| Información general sobre el proceso | 3 | 12,50% |
| TOTAL | **24** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Subdirección Administrativa**

La Subdirección Administrativa atendió tan solo a 2 ciudadanos.

| SUBDIRECCIÓN ADMINISTRATIVA | | |
| --- | --- | --- |
| TRÁMITE O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Información general sobre el proceso | 2 | 0,11% |

Fuente: SIMA

* 1. **ATENCIÓN PRIORITARIA**

De los 1.834 ciudadanos que se acercaron a la entidad, 110, fueron atendidos de manera prioritaria. La Dirección de Reasentamientos Humanos es el área con mayor demanda, con un 69,09% (76) de los ciudadanos. La prioridad son personas adultas mayores y mujeres lactantes, entre otros.

| ATENCIÓN PRIORITARIA | | |
| --- | --- | --- |
| DEPENDENCIA | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Dirección de Reasentamientos | 76 | 69,09% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 10 | 9,09% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 23 | 20,91% |
| Subdirección Financiera | **1** | 0,91% |
| Total | **110** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

De los 110 ciudadanos con atención prioritaria en marzo de 2020, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con un registro de 54 personas (49,09%).

| TIPO DE PRIORIDAD | | |
| --- | --- | --- |
| CIUDADANO PRIORITARIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Adulto mayor | 54 | 49,09% |
| Mujeres lactantes | 18 | 16,36% |
| Discapacitados/as (no certificado) | 14 | 12,73% |
| Discapacitados/as (certificado) | 6 | 5,45% |
| Mujeres embarazadas | 6 | 5,45% |
| Ninguna de las anteriores | 12 | 10,91% |
| TOTAL | **110** | **100,00%** |

Temas de consulta

Fuente: SIMA

1. **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 operado por el Servicio al Ciudadano en donde se recibe la llamada, esta se registra en el sistema de información misional y administrativo - SIMA para posteriormente transferirla a las extensiones de cada una de las dependencias de la CVP.

Se recibieron 87 llamadas recibidas tan solo 1 no fue contestada y 1 tuvo la extensión ocupada.

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de la totalidad de las 87 llamadas, 85 (97,70%) fueron contestadas por las áreas a las cuales fueron conmutadas, 1 (1,15%) no fue contestada y 1 (1,15%) tuvo l**a** extensión destino ocupada. 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 60,92%.

Fuente: SIMA

Fuente: SIMA

1. **CONCLUSIONES**

Para marzo de 2020 a la entidad se atendieron 1.834 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.

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 aplicaciones para Smartphone, lo cual permitirá descongestionar el área de atención al ciudadano y la Entidad; mejorando la calidad de vida de los ciudadanos/usuarios que acceden a la a la misma. Igualmente, estar preparados para tener capacidad de atención en emergencias sanitarias como la que estamos viviendo en la actualidad.

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: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (030 de 2019)

Reviso: Cesar Combita Cáceres – Profesional Especializado 222-05