**INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**SERVICIO AL CIUDADANO**

**JUNIO DE 2020**

Fecha: **6 de julio 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 CVP información sobre sus servicios o que asistieron para realizar algún trámite que brinda la Entidad durante junio 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 el periodo comprendido entre el 8 y el 30 de junio, se prestó la orientación y el direccionamiento a 561 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 40 ciudadanos.

Cantidad de ciudadanos atendidos por dependencia.

Fuente: SIMA

La asistencia durante junio a la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 71,66% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 16,58% para la Dirección de Urbanización y Titulación y un 11,05% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; siendo estas las dependencias de mayor demanda de atención con 557 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 402 ciudadanos, lo que representa el 71,66% del total de asistentes a la Entidad en junio de 2020. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 45,02% (181) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

| DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS | | |
| --- | --- | --- |
| TRÁMITE O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Estado del proceso | 181 | 45,02% |
| Radicación contrato de arriendo | 85 | 21,14% |
| Ingreso al programa | 10 | 2,49% |
| Relocalización transitoria (pago) | 23 | 5,72% |
| Desembolso de mejoras | 9 | 2,24% |
| Negociación vivienda usada | 69 | 17,16% |
| Notificación de resolución | 4 | 1% |
| Desembolso a constructora | 4 | 1% |
| Entrega de vivienda | 17 | 4,23% |
| TOTAL | **402** | **100%** |

Temas de consulta

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 93 (16,58%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia, de los cuales la gran mayoría, es decir 75 (80,65%), solicitaron Información general sobre el proceso.

| DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN | | |
| --- | --- | --- |
| TRÁMITE O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Información general sobre el proceso | 75 | 80,65% |
| Solicitar la escrituración por primera vez | 11 | 11,83% |
| Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias | 7 | 7,52% |
| TOTAL | **93** | **100%** |

Temas de consulta

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 62 ciudadanos, que representan el 11,05% del total que se acercaron a la CVP durante junio de 2020. En su mayoría solicitaron Información general de mejoramiento de vivienda; lo anterior representa el 98,39% (61) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia. Un 1,61% 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 | 61 | 98,39% |
| Asistencia técnica | 1 | 1,61% |
| TOTAL | **62** | **100%** |

Temas de consulta

Fuente: SIMA

1. **Subdirección Financiera (Cartera)**

La Subdirección Financiera atendió a 4 ciudadanos que equivale al 0,71% de los ciudadanos atendidos en junio de 2020; de los cuales, 1 (25%) se acercó para expedición de paz y salvos, 2 (50%) se acercaron para solicitar la impresión y entrega de talonarios con recibos de pago de la obligación, y 1 (25%) a recibir información general del estado de cuenta.

| SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera) | | |
| --- | --- | --- |
| TRÁMITE O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Expedición de paz y salvos | 1 | 25% |
| Impresión talonaria | 2 | 50% |
| Información estado de cuenta | 1 | 25% |
| TOTAL | **4** | **100%** |

Temas de consulta

Fuente: SIMA

* 1. **ATENCIÓN PRIORITARIA**

De los 561 ciudadanos que se acercaron a la Entidad, el 7,31%, es decir 41, fueron atendidos de manera prioritaria. La Dirección de Reasentamientos Humanos es la dependencia con mayor demanda, con un 92,68% (38) de los ciudadanos. La prioridad son personas adultas mayores y mujeres lactantes, entre otros.

| ATENCIÓN PRIORITARIA | | |
| --- | --- | --- |
| DEPENDENCIA | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Dirección de Reasentamientos | 38 | 92,68% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 2 | 4,88% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 1 | 2,44% |
| Total | **41** | **100%** |

Temas de consulta

Fuente: SIMA

De los 41 ciudadanos con atención prioritaria en junio de 2020, los adultos mayores son los que más se acercan a la Entidad, con un registro de 22 personas (53,66%).

| TIPO DE PRIORIDAD | | |
| --- | --- | --- |
| CIUDADANO PRIORITARIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Adulto mayor | 22 | 53,66% |
| Mujeres lactantes | 2 | 4,88% |
| Discapacitados/as (no certificado) | 5 | 12,20% |
| Discapacitados/as (certificado) | 4 | 9,76% |
| Mujeres embarazadas | 3 | 7,32% |
| Ninguna de las anteriores | 5 | 12,20% |
| TOTAL | **41** | **100%** |

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 gestionado por Servicio al Ciudadano en donde se recibe la llamada, estas se registran en el sistema de información misional y administrativo - SIMA para posteriormente transferirla a las extensiones de cada una de las dependencias de la CVP. De las 103 llamadas recibidas, 42 no fueron contestadas.

Llamadas contestadas y no contestadas – junio 2020

**148**

Fuente: SIMA

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de la totalidad de las 103 llamadas, 61 (59,22%) fueron contestadas por las áreas a las cuales fueron conmutadas y 42 (40,78%) no fueron contestadas. De igual manera se puede observar que la dependencia con más llamadas recibidas es la Dirección de Reasentamientos con 70 registros telefónicos, lo que representa un 67,96%.

Informe Conmutador en junio de 2020 discriminado por dependencia.

Fuente: SIMA

1. **CONCLUSIONES**

Para junio del 2020 a la Entidad se acercaron 561 ciudadanos, de los cuales el 56,51% (317) de los asistentes, 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 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 CVP.

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: Andrea Vanessa Jaimes - Contratista (554 de 2020)

Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (501 de 2020)

Cesar Combita Cáceres – Profesional Especializado 222-05