

**INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR
SERVICIO AL CIUDADANO
MARZO DE 2020**

Fecha: **3 de abril del 2020**

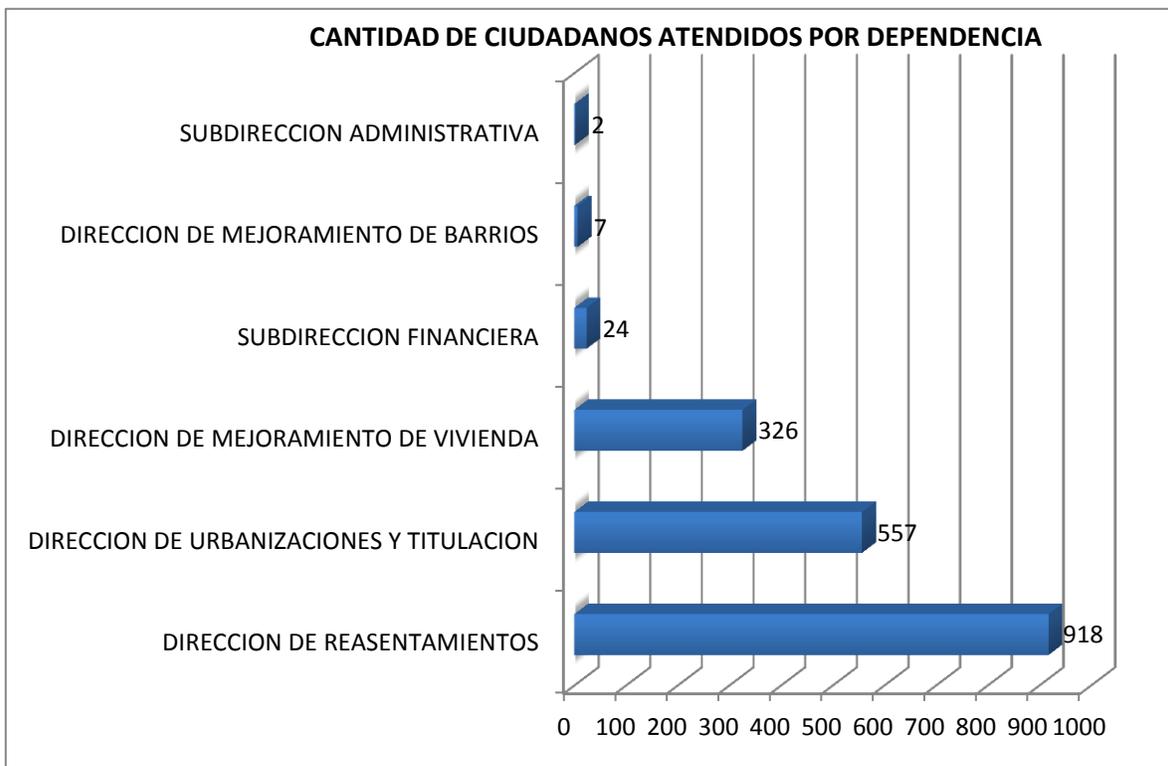
El proceso de Servicio al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular informa sobre la trazabilidad realizada a los ciudadanos que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios o que asistieron para realizar algún trámite que brinda la entidad durante de marzo de 2020.

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

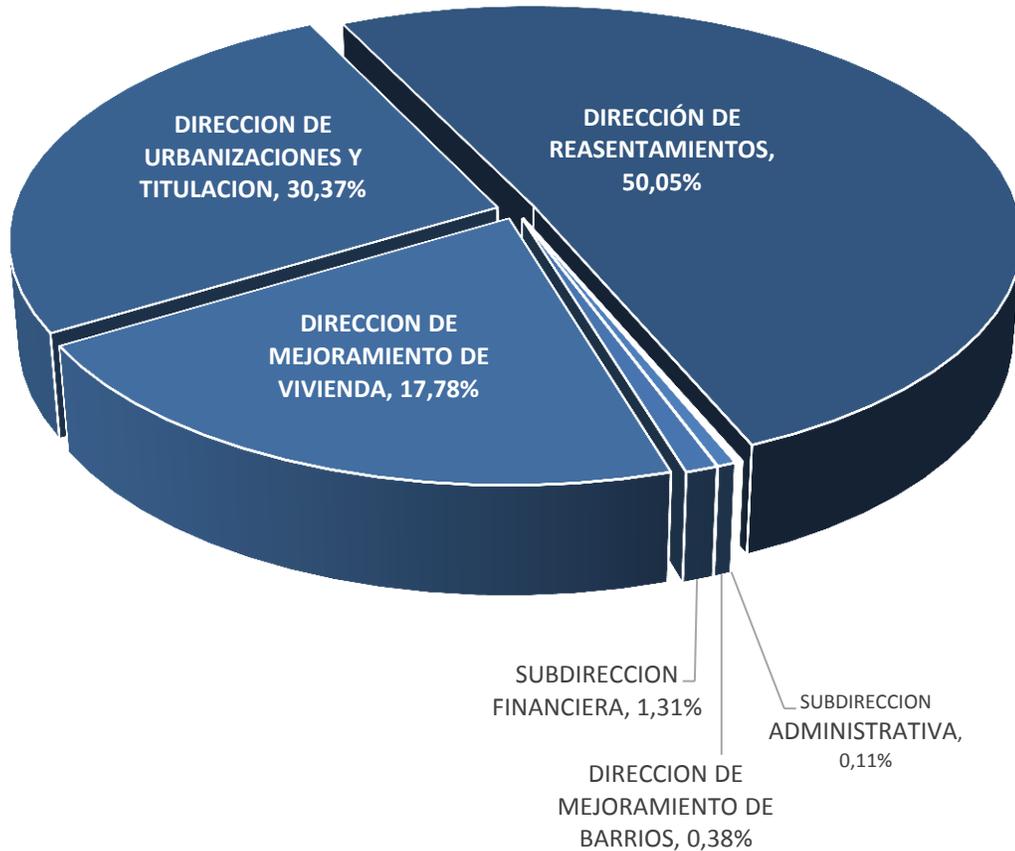
La asistencia en marzo del 2020 a la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 50,05% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 30,37% para la Dirección de Urbanización y Titulación y un 17,78% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; siendo estas las dependencias de mayor demanda de atención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

Código: 208-SC-Ft-01
 Versión: 2
 Vigente: 15/01/2020

Calle 54 N° 13-30
 Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
 PBX: 3494520
 Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



PORCENTAJE DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIAS - MARZO 2020



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 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

b. 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

c. 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.

Código: 208-SC-Ft-01
Versión: 2
Vigente: 15/01/2020

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



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

d. 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

e. 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

f. 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

1.2. 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

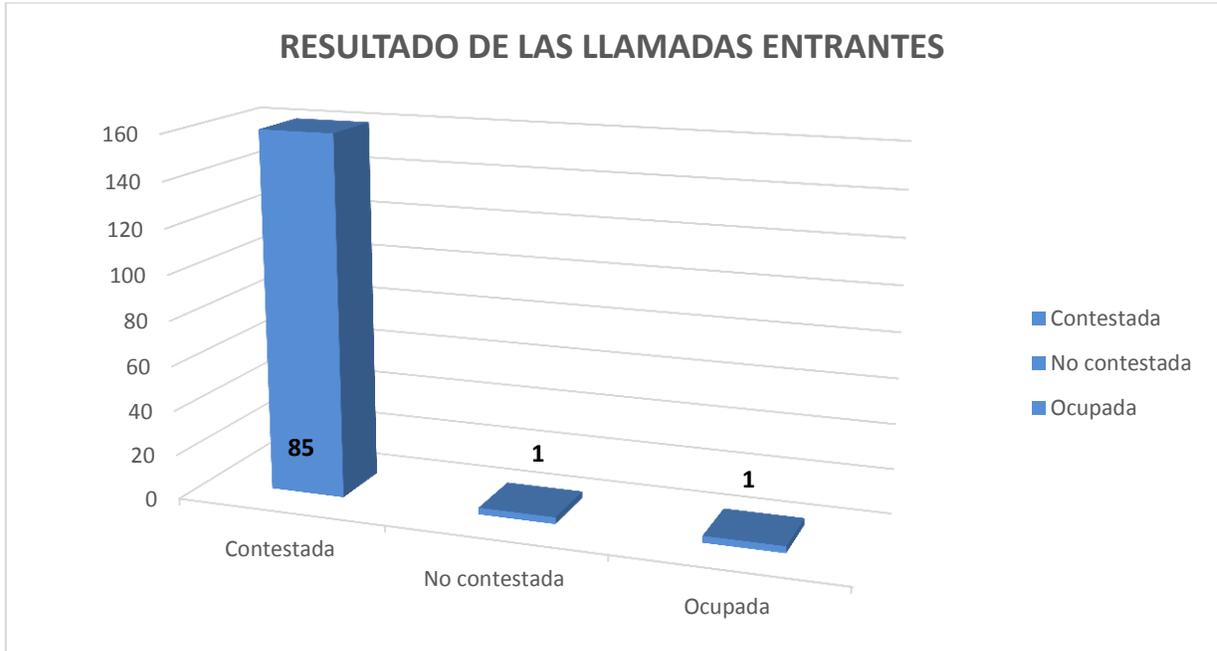
Fuente: SIMA

2. DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL TELEFÓNICO DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS

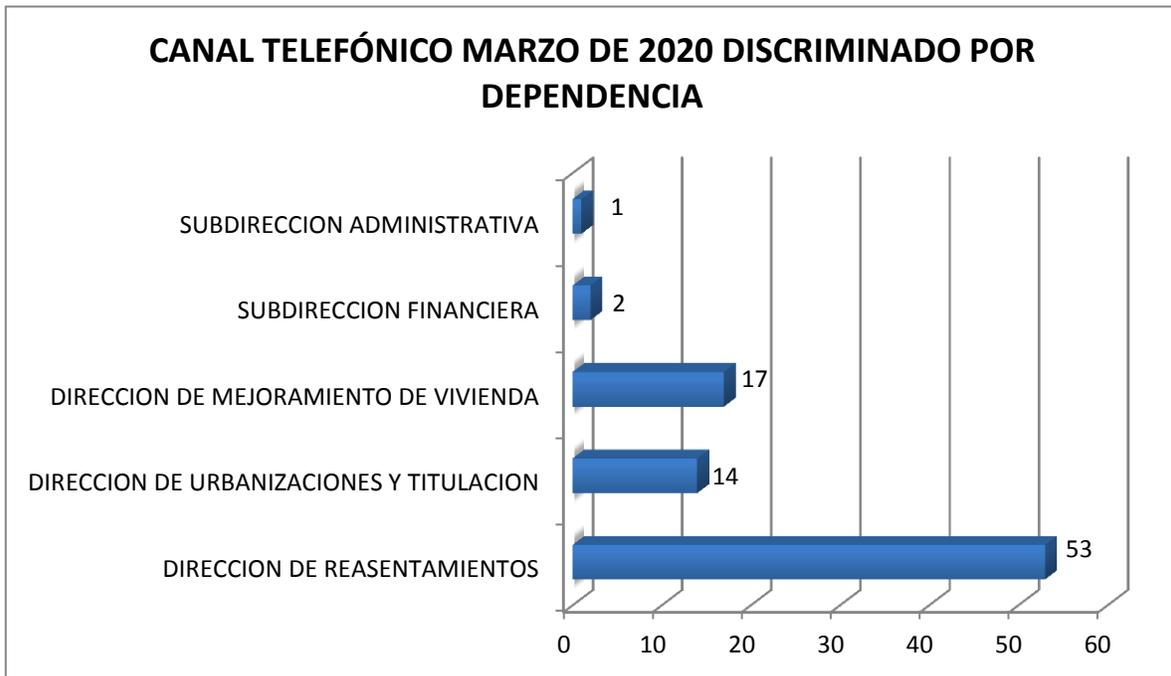
En el Canal Telefónico, que es atendido en la línea (571) 349 45 20 / 349 45 50, el cual es operado por el Servicio al Ciudadano en donde se recibe la llamada, esta se registra en el sistema de información misional y administrativo - SIMA para posteriormente transferirla a las extensiones de cada una 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 la 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

3. 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 O.

MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO
Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortés - Contratista (030 de 2019)
Revisó: Cesar Combita Cáceres – Profesional Especializado 222-05