

**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.

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

320

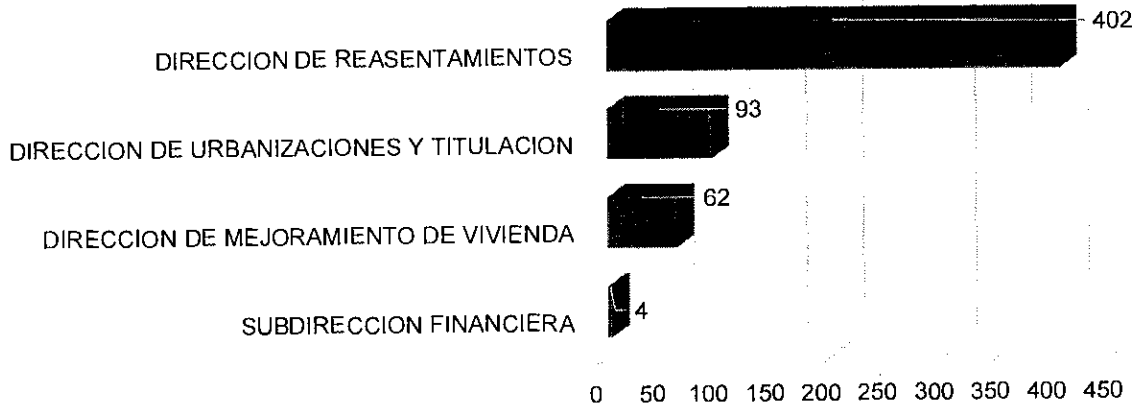


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

[Handwritten signature]

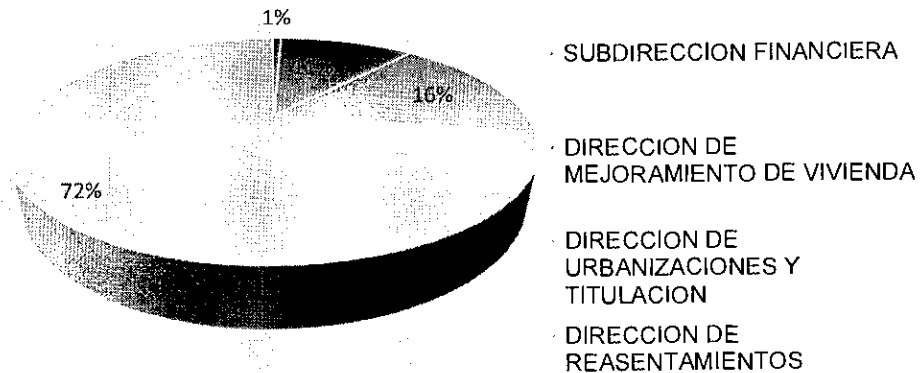
1. CANAL PRESENCIAL

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

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

a. 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

b. 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

Código: 208-SC-Ft-01

Versión: 2

Vigente: 15/01/2020

Calle 34 N° 13-30

Código Postal : 110231, Bogotá D.C.

PBX: 3494520

Fax: 3105684

www.cajaviviendapopular.gov.co

soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

30



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Fuente: SIMA

c. 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		
TÍTULO 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

d. 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)		
TÍTULO 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

1.2. 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		
DIFERENCIA	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%).

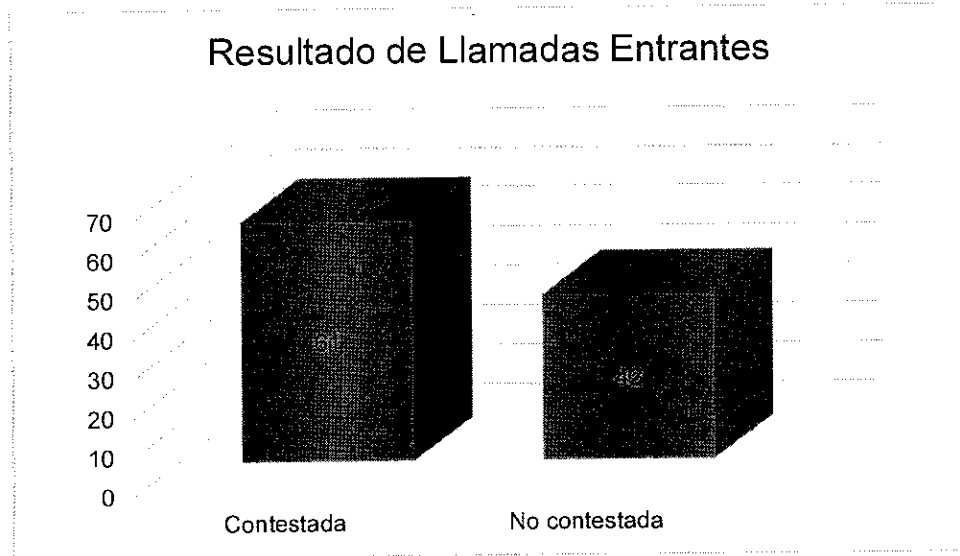
TIPO DE PRIORIDAD		
CATEGORÍA PRIORITARIA	Ciudadanos Atendidos	Porcentaje
Adulto mayor	22	53,66%
Mujeres lactantes	2	4,88%
Discapacitados/as (no certificado)	5	12,20%
Discapacitados/as (certificado)	4	9,76%
Mujeres embarazadas	3	7,32%
Ninguna de las anteriores	5	12,20%
TOTAL	41	100%

Temas de consulta
Fuente: SIMA

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

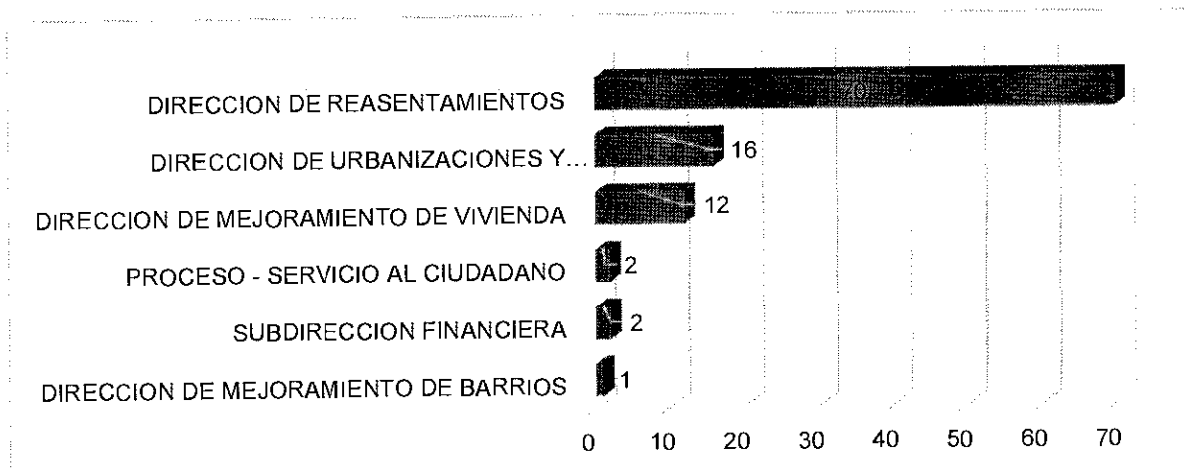
En el Canal Telefónico, que es atendido en la línea (571) 349 45 20/349 45 50, el cual es gestionado por Servicio al Ciudadano en donde se recibe la llamada, estas se registran en el sistema de información misional y administrativo - SIMA para posteriormente transferirla a las extensiones de cada una de las dependencias de la CVP. De las 103 llamadas recibidas, 42 no fueron contestadas.

Resultado de Llamadas Entrantes



Llamadas contestadas y no contestadas – junio 2020
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

[Handwritten signature]

3. 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

