**­INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**SERVICIO AL CIUDADANO**

**SEPTIEMBRE DEL 2020**

Fecha: **06 de octubre 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 brindó la entidad durante el mes de septiembre de 2020.

Se aclara que en atención a las medidas de aislamiento obligatorio decretadas en virtud del Estado de Emergencia Económica y Social, la atención al público por el canal presencial conforme a la Resolución 4154 expedida el 2 de septiembre de 2020, manifiesta “Se suspende el servicio de atención al ciudadano de forma presencial en la CVP, por 5 días, desde el 3 de septiembre hasta el 7 de septiembre de 2020”.

Por consiguiente, la información aquí plasmada para canal presencial fue obtenida de los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 de septiembre del 2020, por el 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 realizó 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.

No obstante, lo anterior, con respecto a la suspensión antes mencionada para los días 2, 3, y 4 de septiembre del 2020 y con el propósito de evitar el desplazamiento de la ciudadanía hasta el punto de atención presencial de la Entidad, la Caja de la Vivienda Popular implementó mecanismos alternativos de atención en virtud de la coyuntura de aislamiento preventivo obligatorio.

Por lo tanto, para la recepción de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y denuncias, la entidad cuenta con el canal virtual, al cual se puede acceder a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co o a través de la página web de la entidad <https://www.cajaviviendapopular.gov.co> y la página de la plataforma Bogotá Te escucha <https://www.bogota.gov.co/sdqs>.

En el caso que el ciudadano no tenga acceso a internet, se implementaron líneas telefónicas con horario de atención (lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm), cuyos números telefónicos son los siguientes:

|  |  |
| --- | --- |
| Dependencia | Número telefónico |
| Reasentamientos Humanos | 317 646 6282 |
| Urbanizaciones y Titulación | 317 646 6294 |
| Mejoramiento de Vivienda | 317 515 7729 |
| Comunicaciones y otras dependencias | 317 646 6280 |

1. **CANAL PRESENCIAL**

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, durante septiembre del 2020 no hubo atención por el canal presencial los días 2, 3 y 4, de tal forma que los ciudadanos, las entidades y organismos distritales y otras entidades que no pudieron asistir a la CVP, sin embargo, durante el trascurso de septiembre, se recibieron en el buzón soluciones@cajaviviendapopular.gov.co 851 mensajes de correo electrónico, de los cuales 279 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el Informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de septiembre del 2020.

Por consiguiente, los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 septiembre, se prestó la orientación y el direccionamiento a 1.687 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 89 ciudadanos.

Fuente: SIMA

La asistencia durante los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 del mes de septiembre del 2020, la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 63,60% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 20,45% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 15,11% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,83% para la Subdirección Financiera, siendo estas las dependencias de mayor demanda de atención con 1.687 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 dependencia obtuvo una asistencia de 1.073 ciudadanos, lo que representa el 63,60% del total de asistentes a la entidad durante los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 de septiembre del 2020. De los anteriores asistentes a esta Dirección, el 39,05% (419) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS ATENDIDOS** | **PORCENTAJE** |
| Estado del proceso | 419 | 39,05% |
| Radicación contrato de arriendo | 225 | 20,97% |
| Relocalización transitoria (pago) | 144 | 13,42% |
| Negociación vivienda usada | 113 | 10,53% |
| Entrega Vivienda | 59 | 5,50% |
| Ingreso al programa | 38 | 3,54% |
| Desembolso de Mejoras | 34 | 3,16% |
| Respuesta Radicado | 18 | 1,68% |
| Desembolso a constructora | 10 | 0,93% |
| Certificado de vinculación | 9 | 0,84% |
| Notificación de resolución | 2 | 0,19% |
| Selección de vivienda | 2 | 0,19% |
| TOTAL | **1073** | **100%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 345 (20,5%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia, durante los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 del mes de septiembre del 2020, de los cuales la gran mayoría, es decir 327 (94,78%), solicitaron Información general sobre el proceso.

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS ATENDIDOS** | **PORCENTAJE** |
| Información general sobre el proceso | 327 | 94,78% |
| Solicitar la escrituración por primera vez | 14 | 4,06% |
| Radicación De Cancelación De Hipoteca Y Condiciones Resolutorias | 4 | 1,16% |
| TOTAL | **345** | **100%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

La dependencia de Mejoramiento de Vivienda atendió a 255 ciudadanos, que representan el 15,11% del total que se acercaron a la CVP durante los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 del mes de septiembre del 2020. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda, con el 89,80% (229) de los ciudadanos y un 10,2% (26) 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.

|  |
| --- |
| DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS ATENDIDOS** | **PORCENTAJE** |
| Información general de Mejoramiento de Vivienda | 229 | 89,80% |
| Asistencia Técnica | 26 | 10,20% |
| TOTAL | **255** | **100%** |

Fuente: SIMA

1. **Subdirección Financiera (Cartera)**

La Subdirección Financiera atendió a 14 ciudadano que equivale al 0,8% de los ciudadanos atendidos durante los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 del mes de septiembre del 2020; de los cuales, 6 (60%) se acercaron para impresión de talonario.

|  |
| --- |
| SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera) |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS ATENDIDOS** | **PORCENTAJE** |
| Impresión de Talonario | 6 | 60% |
| Información de Estado de Cuenta | 4 | 40% |
| TOTAL | **10** | **100%** |

Fuente: SIMA

* 1. **ATENCIÓN PRIORITARIA**

De los 1687 ciudadanos que se acercaron a la entidad durante los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 del mes de septiembre del 2020, el 14,4%, es decir 244, ciudadanos fueron atendidos de manera prioritaria. Siendo la Dirección de Reasentamientos Humanos el área con mayor demanda, con un 72,54% (177) de ciudadanos. La prioridad son personas adultas mayores, mujeres lactantes y discapacitados no certificados, entre otros.

|  |
| --- |
| ATENCIÓN PRIORITARIA |
| DEPENDENCIA | **CIUDADANOS ATENDIDOS** | **PORCENTAJE** |
| Dirección de Reasentamientos | 177 | 72,54% |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 39 | 15,98% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 25 | 10,24% |
| Subdirección Financiera | 3 | 1,23% |
| Total | **244** | **100%** |

Fuente: SIMA

De los 244 ciudadanos con atención prioritaria durante los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 del mes de septiembre del 2020, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con 63,52% del registro de (155) personas.

|  |
| --- |
| TIPO DE PRIORIDAD |
| CIUDADANO PRIORITARIO | **CIUDADANOS ATENDIDOS** | **PORCENTAJE** |
| Adulto mayor | 155 | 63,52% |
| Ninguna de las anteriores | 40 | 16,36% |
| Discapacitados/as (certificado) | 16 | 6,56% |
| Discapacitados/as (no certificado) | 14 | 5,74% |
| Mujeres lactantes | 14 | 5,74% |
| Mujeres embarazadas | 5 | 2,05% |
| TOTAL | **244** | **100%** |

Fuente: SIMA

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

Como se manifestó con anterioridad el canal telefónico, mediante la línea (571) 349 45 20 / 349 45 50, el cual es operado por el proceso de Servicio al Ciudadano, se atendió durante los días 2, 3 y 4 del mes haciendo el registro en el sistema de información misional y administrativo - SIMA para posteriormente transferirla a las extensiones de cada una de las dependencias de la CVP.

No obstante, durante la toda la suspensión de canal presencial, la Caja de la Vivienda Popular dispuso de manera alternativa, líneas de atención telefónicas (celulares) por dependencias, para que el ciudadano que no tuvo acceso a Internet, se pudiera comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, a los siguientes números:

* Reasentamientos Humanos: 317 646 6282
* Urbanizaciones y Titulación: 317 646 6294
* Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729
* Comunicaciones y otras dependencias: 317 646 6280
	1. **Consolidado de llamadas – Reporte Sima durante los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 del mes de septiembre del 2020**

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de la totalidad de las 25 llamadas, 6 (24%) no fueron contestadas y 19 (76%) fueron contestadas por las dependencias a las cuales fueron conmutadas, de igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 15 registros telefónicos, lo que representa un de 60%.

Fuente: SIMA

Fuente: SIMA

* 1. **Servicio al Ciudadano**

Para efectos del presente informe, se registraron las llamadas realizadas a través de la línea 317 646 6280 durante el mes de septiembre del 2020, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano por la emergencia sanitaria (teletrabajo) y durante la entidad en atención presencial se recibió un total de 62 llamadas con el siguiente detalle:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FECHA | NOMBRE | CÉDULA | TELÉFONO | MISIONAL | DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE Y/O SOLICITUD |
| 1/09/2020 | José Nelson bocanegra | 18415086 | 3133468272 | Reasentamientos Humanos | solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de julio - agosto |
| 1/09/2020 | Ana Adelina Crispín prieto | 35376931 | 2492666 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información acerca del inicio del programa de Mejoramiento de Vivienda que ya fue aprobado |
| 1/09/2020 | Jhonatan guzmán | 10013616342 | 3017495517 | Reasentamientos Humanos | solicita información de documentos para vivienda usada |
| 1/09/2020 | Luis maría Galvis | 19175653 | 3214515341 | Reasentamientos Humanos | solicita información acerca de pago del segundo desembolso de la Cvp |
| 1/09/2020 | Yuri Andrea torres | 1075246332 | 3202501491 | Reasentamientos Humanos | solicita información acerca de pago del segundo desembolso de la Cvp |
| 3/09/2020 | Luis Eduardo guerrero | 19310378 | 3118223147 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre apertura de la Cvp atención presencial |
| 3/09/2020 | Yuli marcela Ramírez torres | 1012397732 | 3022774866 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre pago de contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria - envió documentos por correo electrónico |
| 3/09/2020 | Rubiela Olarte | 51852811 | 3115166600 | Reasentamientos Humanos | solicita información acerca de trámite de escrituras de vivienda usada en reposición |
| 3/09/2020 | leído Valbuena | 1033725073 | 3213176914 | otros tramites | solicita información acerca de subsidios para madres cabeza de hogar |
| 3/09/2020 | Kelly Siberia Álvarez | 1052952724 | 3008126669 | Reasentamientos Humanos | solicita información acerca de trámite de vivienda usada, inconveniente con humedad de vivienda |
| 3/09/2020 | Sandra patricia Vargas Sánchez | 52237509 | 3102170076 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información acerca de plan terrazas |
| 3/09/2020 | Noel rodríguez hurtado | 4280582 | 3175171880 | Urbanizaciones y Titulación | solicita preguntar sobre tramite de escrituras para dejar el título a nombre de sus hijos |
| 4/09/2020 | lady éramos | 1023885594 | 3017967629 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información acerca de licencia de construcción |
| 4/09/2020 | Absalón junienses | 13776150 | 3204222423 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre pago de arrendamiento mes de agosto |
| 4/09/2020 | juan David López | 79760076 | 3223733004 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre pago de arrendamiento mes de agosto |
| 4/09/2020 | Kelly Álvarez | 1052952724 | 321361291 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre primer desembolso de vivienda usada |
| 4/09/2020 | Rubiela Andrade | 63514657 | 3044836169 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre su proceso ya que su predio aparece como demolido y la persona aún vive en el predio |
| 7/09/2020 | Estela Cubides | 40075532 | 3209120512 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre confirmación sobre minuta de la vivienda usada - casa campo alegre julia |
| 7/09/2020 | Maryuri Rivadeneira Random | 1087807839 | 3014496087 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre escritura de casa usada |
| 7/09/2020 | Yonadis del Carmen remero Quiroz | 35163454 | 3213907582 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre el pago de agosto de ayuda de relocalización transitoria |
| 8/09/2020 | miguel Antonio Espinosa Bernal | 19183443 | 3114555624 | Urbanizaciones y Titulación | solicita información ya que le llego a su predio un recibo público de alto valor por parte del acueducto |
| 8/09/2020 | Rosalba Merchán | 20950859 | 7909732 - 3114597982 | Reasentamientos Humanos | solicita información acerca de contrato de arrendamiento que radico si fue viable |
| 9/09/2020 | Lilian pardo | 51983124 | 2568649 | Urbanizaciones y Titulación | solicita información acerca de trámite de escrituras de barrio sierra morena |
| 9/09/2020 | Sandra patricia Nope silva | 53103682 | 3016008895 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre minuta para hacer escrituras |
| 9/09/2020 | Jesús Aldana conejo | 19217091 | 310759587 | Urbanizaciones y Titulación | entrega documento barrio bella flor |
| 10/09/2020 | Adela Rivadeneira | 59676528 | 3164974132 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre las escrituras de la vivienda usada |
| 10/09/2020 | Vianedt Duguara | 52026771 | 3138991044 | Urbanizaciones y Titulación | solicita información sobre el caso de su padre ya que no tiene título de escrituras de predio y ahora aparece en terreno de proyecto de espacio publico |
| 10/09/2020 | Nubia Ordoñez | 29499204 | 3154132926 | Reasentamientos Humanos | solícitas información sobre tramite de vivienda usada |
| 10/09/2020 | María teresa rivera | 39756717 | 320985727 | Reasentamientos Humanos | solicita reportar su paso al apartamento asignado |
| 10/09/2020 | Joselyn Gómez Gómez | 79361019 | 3214559323 | Urbanizaciones y Titulación | solicita información ya que en el predio donde vive le llegaron 2 impuestos prediales con diferente dirección pero el mismo titular |
| 11/09/2020 | alba luz quintero | 52458264 | 3107117958 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre entrega de proyecto de vivienda en reposición |
| 14/09/2020 | María Liliana Sánchez | 52442761 | 3134379454 | Urbanizaciones y Titulación | tramites de escritura barrio simón bolívar - paraíso |
| 14/09/2020 | dora María Barbosa | 51567971 | 3222399578 - 3143760703 | Urbanizaciones y Titulación | solicita escrituras de barrio Alfonso López |
| 15/09/2020 | Nubia Ordoñez | 29499204 | 3154132926 | Reasentamientos Humanos | solícitas información sobre tramite de vivienda usada |
| 15/09/2020 | Gladys pacheco contreras | 51793937 | 3114510968 | Urbanizaciones y Titulación | la cito la señora Graciela mora para entregar una carta del barrio bella flor |
| 16/09/2020 | Luis Alejandro rincón | 10201201 | 3014460750 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre pago de arriendo desde el mes de julio |
| 16/09/2020 | Orlando Moreno Medes | 19479355 | 3202830416 | Urbanizaciones y Titulación | solicita información sobre titulación del barrio los laches |
| 16/09/2020 | María Viviana Montalvo escobar | 52112032 | 3102309952 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre pago de arriendo desde el mes de julio |
| 16/09/2020 | Beatriz Elena bravo Gutiérrez | 41733257 | 3115565151 | Urbanizaciones y Titulación | solicita información para retirar la condición resolutoria del predio ya que el esposo falleció |
| 17/09/2020 | juan Carlos paz | 19476314 | 3214515341 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre fecha de segundo desembozo de vivienda usada el señor es el vendedor |
| 17/09/2020 | Sandra patricia Vargas Sánchez | 52237509 | 3102170076 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información sobre plan terrazas |
| 21/09/2020 | Andrea lucia Triviño Rodríguez | 52635492 | 305708237 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información sobre subsidio de Mejoramiento de Vivienda |
| 21/09/2020 | Nora Yaneth Camacho | 39756709 | 3114464435 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria |
| 21/09/2020 | José German Bobadilla | 10262738 | 3152029768 | Reasentamientos Humanos | solicita información acerca de la entrega del proyecto de coreos de Bolonia vivienda en reposición |
| 22/09/2020 | Kelly fideliza Álvarez costera | 1052952724 | 3213361291 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre segundo desembolso del vivienda usada |
| 22/09/2020 | Elvira Vanegas Montaño | 51775403 | 3508886582 | Reasentamientos Humanos | solicita información para agendar cita y venir a la entidad el día jueves 24 de septiembre de 2020 |
| 22/09/2020 | esmeralda correa Sánchez | 53165642 | 3124005731 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre su trámite de reasentamientos |
| 22/09/2020 | María del rosario rodríguez | 41554556 | 3214926950 | Reasentamientos Humanos | solicita información para postular su casa para ser tenida en cuenta en relocalización transitoria |
| 22/09/2020 | Epigmenio hoyos | 7247558 | 3115249388 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre desembolso del saldo VUR |
| 22/09/2020 | Luis Alejandro rincón | 10201201 | 3014460750 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre pago de arriendo desde el mes de julio |
| 23/09/2020 | licia Ramírez silva | 41793339 | 3004025163 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información sobre tramite de subsidio de vivienda |
| 23/09/2020 | Yolanda mora | 51704990 | 3154221406 | Reasentamientos Humanos | solicita informar el tiempo de mudanza al proyecto predio en reposición |
| 23/09/2020 | francisco barrera cepeda | 13955363 | 3142617894 | Subdirección Financiera | solicita información sobre el proceso que tenía en la Cvp ya que falleció el titular del proceso que era el padre |
| 24/09/2020 | luz estela Mahecha león | 51811104 | 3138293907 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre solicita información sobre pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria julio - agosto y septiembre |
| 24/09/2020 | yudo Andrea Vargas Galindo | 1033734404 | 3202294173 | Urbanizaciones y Titulación | ciudadano realiza una petición en la dependencia de Urbanizaciones y Titulación por medio de un intermediario |
| 24/09/2020 | luz Mery pachón Zambrano | 20407723 | 3197531710 | Urbanizaciones y Titulación | ciudadano realiza una petición en la dependencia de Urbanizaciones y Titulación por medio de un intermediario |
| 24/09/2020 | mover cuprita Ortiz | 93478049 | 3184026575 | Urbanizaciones y Titulación | ciudadano realiza una petición en la dependencia de Urbanizaciones y Titulación por medio de un intermediario |
| 24/09/2020 | Jesús Antonio Cornelio arguello | 7250204 | 3142874367 | Urbanizaciones y Titulación | ciudadano realiza una petición en la dependencia de Urbanizaciones y Titulación por medio de un intermediario |
| 24/09/2020 | Yolanda sierra cruz | 52287446 | 3208549260 | Urbanizaciones y Titulación | ciudadano realiza una petición en la dependencia de Urbanizaciones y Titulación por medio de un intermediario |
| 24/09/2020 | Carlos Hernán sierra | 383859 | 3232298460 | Urbanizaciones y Titulación | ciudadano realiza una petición en la dependencia de Urbanizaciones y Titulación por medio de un intermediario |
| 25/09/2020 | Jeison Fabián charrascal | 1023965313 | 3044506431 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre su renovación del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria que envió al correo de soluciones |
| 25/09/2020 | Arturo tique tapiero | 93443638 | 3014460750 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre solicita información sobre pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria julio - agosto y septiembre |

* 1. **Consolidado llamadas Entrantes Celular 3176466280 – Servicio al Ciudadano**

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante el mes de septiembre de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 62 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 3 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

|  |
| --- |
| SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS DURANTE SEPTIEMBRE DE 2020 |
| DEPENDENCIA | **CANTIDAD** | **PROCENTAJE** |
| Reasentamientos Humanos | 37 | 59,68% |
| Urbanizaciones Y Titulaciones | 17 | 27,42% |
| Mejoramiento de Vivienda | 6 | 9,68% |
| Otros Trámites | 1 | 1,61% |
| Subdirección Financiera | 1 | 1,61% |
| Total | **62** | **100%** |

1. **CONCLUSIONES**

Durante los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 del mes de septiembre del 2020, en la Entidad se acercaron 1.687 ciudadanos y se registraron 25 llamadas por el conmutador o líneas fijas de la Entidad, de los cuales la gran mayoría lo hicieron con el objetivo de conocer el estado del proceso que llevan, adicionalmente durante el trascurso de septiembre, se registraron 62 llamadas por la línea telefónica de Otras dependencias con el número 317 646 6280 implementada por la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 851 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co.

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 encontrar novedosas formas de atención al ciudadano, a fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos/usuarios que acceden 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 a la ciudadanía los diferentes canales de interacción, puntos de atención que tiene 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 a través de los medios de comunicación dispuestos para la atención al público, permitirá empoderar a los ciudadanos, y esto incrementará el nivel de satisfacción de los usuarios.

**MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO**

Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Haidy Katherine Guarin Castro – Contrato No. 663 de 2020

Reviso: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 600 de 2020

 Cesar Combita Cáceres – Profesional Especializado 222-05