

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

Fecha: **28 de mayo del 2020**

El proceso de Servicio al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular informa sobre la trazabilidad realizada a los ciudadanos que durante el mes de abril de 2020, solicitaron a la entidad, a través de los canales de atención, información sobre servicios o realización de trámites.

Se aclara que en atención a las medidas de aislamiento obligatorio decretadas en virtud del Estado de Emergencia Económica y Social, y lo establecido en las Resoluciones 2148 del 27 de marzo de 2020, 2235 del 11 de abril de 2020 y 2331 del 25 de abril de 2020, expedidas por la CVP, la atención al público por el canal presencial fue suspendida.

Como consecuencia de lo anterior, el Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA, no dispone de información registrada de ciudadanos atendidos por el canal presencial durante el mes de abril de 2020, ni tampoco de información registrada y derivada del canal telefónico a través de la línea del conmutador (0) o las extensiones 160, 161, 163, 164 y 165; las cuales, de momento, no están en funcionamiento y por consiguiente no reciben llamadas.

No obstante lo anterior, 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.

1. CANAL PRESENCIAL

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, durante el mes de abril de 2020 no hubo atención por el canal presencial, sin embargo, durante dicho periodo, los ciudadanos, las entidades y organismos distritales y otras entidades que no pudieron asistir a la CVP, enviaron al buzón soluciones@cajaviviendapopular.gov.co 388 mensajes de correo electrónico, de los cuales 88 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el Informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de Abril de 2020. De otro lado, 244 mensajes incumbieron a las áreas competentes de la Entidad, cuyas solicitudes o asuntos, se gestionaron a través de tales áreas, y los restantes 56, correspondieron a anuncios publicitarios o institucionales de carácter informativo.

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

Como se manifestó con anterioridad, el canal telefónico, que de manera habitual es atendido en la línea (571) 349 45 20 / 349 45 50, y el cual es operado por el proceso de Servicio al Ciudadano, no se dispuso para la recepción de llamadas, y por consiguiente no hubo registro en el sistema de información misional y administrativo - SIMA.

No obstante lo anterior, la Caja de la Vivienda Popular si 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: 318 376 1714
- Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729
- Comunicaciones y otras dependencias: 317 646 6280

Para efectos del presente informe, se registraron las llamadas realizadas a través de la línea 317 646 6280, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano y a partir del 13 de abril de 2020.

En total se recibieron 9 llamadas con el siguiente detalle:

LLAMADA	FECHA	HORA	NOMBRE DE USUARIO	CÉDULA	TELÉFONO	DEPENDENCIA	ASUNTO COMUNICACIÓN	CORREO ELECTRÓNICO
1	13/04/2020	5:30 p.m	Jhon Alexander Sarmiento	NO SUMINISTRA INFORMACIÓN	3229464023	REASENTAMIENTOS	SOLICITA NÚMERO RADICADO DE PETICIÓN QUE REALIZO POR REDES SOCIALES, SE LE INFORMA EL NÚMERO DE RADICADO EN EL SDQS DEL 13-04-2020	jhonalexandersarmiento@gmail.com
2	14/04/2020	8:55:a.m	MARTHA AREVALO	52539095	3102927802	REASENTAMIENTOS	SE COMUNICA LA SEÑORA PARA SABER COMO PUEDE RADICAR EL CONTRATO DE ARRIENDO, SE LE INFORMA EL CORREO ELECTRONICO SOLUCIONES PARA QUE ENVIE LA DOCUMENTACIÓN LOS PRIMEROS 15 DÍAS DEL MES DE MAYO	N/A
3	15/04/2020	8:13 a.m	RODRIGO RIVERA	80844502	3164110310	REASENTAMIENTOS	SE COMUNICA EL SEÑOR SOLICITANDO INFORMACIÓN SOBRE LOS CANALES DISPUESTOS POR LA ENTIDAD Y A SU VEZ PREGUNTANDO COMO SE REALIZA LA SUSCRIPCIÓN DE LOS CONTRATOS DE ARRIENDO POR CONCEPTO DE REÑOCAÑOZACIÓN TRANSITORIA, SE LE INFORMAN LOS CANALES DISPUESTOS Y LAS FECHAS Y EL CORREO PARA RADICAR EL CONTRATO DE ARRIENDO	RODRIGORIVER@GMAIL.COM
4	15/04/2020	3:58 a.m	RICARDO BONILLA	79417626	3133447737	REASENTAMIENTOS	SOLICITA INFORMACIÓN SI DEBE RENOVAR CONTRATO DE ARRENDAMIENTO SE LE INFORMAN LAS FECHAS DE SUSCRIPCIÓN DE LOS CONTRATOS SE LE INFORMA QUE PARA MAYOR INFORMACIÓN SE COMUNIQUE CON LA LINEA DISPUESTA POR REASENTAMIENTOS	N/A
5	16/04/2020	3:27 a.m.	Jennifer Ortiz	NO SUMINISTRA INFORMACIÓN	N/A	REASENTAMIENTOS	SOLICITA INFORMACIÓN DE REASENTAMIENTOS INDICA QUE LE LLEGO LA CARTA DEL IDIGER QUE SE ENCUENTRA EN ZONA DE ALTO RIESGO, SE LE DA INFORMACIÓN SOBRE EL PROGRAMA DE REASENTAMIENTOS Y EL OBJETIVO DEL MISMO , A SU VEZ SE LE INFORMA EL TELEFONO DE REAS PARA QUE LA ORIENTEN SI PUEDE HACER LLEGAR LOS DOCUMENTOS POR CORREO ELECTRONICO	N/A

6	17/04/2020	8:51 a.m	CRISTHIAN GIK	NO SUMINISTRA INFORMACIÓN	N/A	REASENTAMIENTOS	USUARIO MANIFIESTA QUE EN ENERO QUEDARON DE ENTREGARLE EL APARTAMENTO PARA SU REUBICACIÓN DEFINITIVA , SE LE INFORMA EL TELÉFONO DE REASENTMIENTOS PARA QUE LE INFORMEN EL ESTADO DE SU PROCESO	N/A
7	20/04/2020	2:00 p.m.	JENNY ROA				AL MOMENTO DE LA CONFIRMACIÓN DE DATOS PARA EL REGISTRO DE LA LLAMADA LA SEÑORA COLGO	N/A
8	23/04/2020	11:17	Jennifer Malaver				SOLICITA INFORMACIÓN SOBRE LA REACTIVACIÓN DE LAS CONSTRUCTORAS PARA EMPEZAR A CONSTRUIR SE REMITE A LA SECRETARIA DEL HABITAT Y SE LE INFORMAN LOS CANALES DE ATENCION DE DICHA SECRETARIA	N/A
9	27/04/2020	1:22 p.m.	HENRRY ROJAS	15903705	3112393990	TITULACIÓN	SEÑOR SE COMUNICA SOLICITANDO INFORMACIÓN SOBRE EL LEVANTAMIENTO DE LA CONDICIÓN RESOLUTORIA SE LE DA EL CONTACTO DEL CORREO ELECTRÓNICO PARA QUE REALICE LA SOLICITUD Y DE IGUAL MANERA S ELE INFORMA EL TELÉFONO PARA QUE SE COMUNIQUE CON TITULACIÓN	N/A

3. CONCLUSIONES

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 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: Cesar Combita Caceres - Profesional Especializado 222-05

Revisó: María Mercedes Medina Orozco - Directora de Gestión Corporativa y CID

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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.