

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

Fecha: **10 de septiembre 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 agosto 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 3063 expedida el 25 agosto de 2020, manifiesta “la suspensión a partir del día 27 de julio hasta el día 10 de agosto”, así mismo, la Resolución 3103 expedida el 9 de agosto de 2020 “reitera la suspensión de la atención al público por el canal presencial” y por último la Resolución 3994 expedida el 17 de agosto de 2020, “replica la suspensión de la atención al público por el canal presencial”.

Por consiguiente, la información aquí plasmada para canal presencial fue obtenida del 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto 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 el propósito de evitar el desplazamiento de la ciudadanía hasta el punto de atención presencial de la Entidad, los días 6, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 30 de agosto de 2020, 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>.

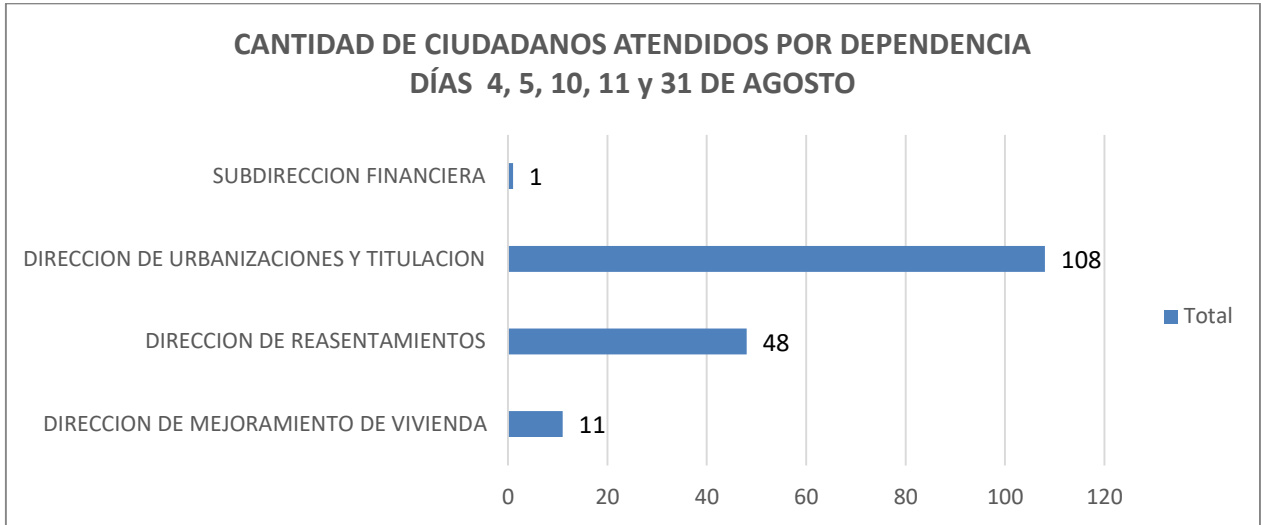
En el caso que el ciudadano no tenga acceso a internet, se implementaron líneas telefónicas con horario de atención (lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm), los cuales los números telefónicos son los siguientes:

| Dependencia | Número telefónico |
|-------------------------------------|-------------------|
| Reasentamientos Humanos | 3176466282 |
| Urbanizaciones y Titulación | 3176466294 |
| Mejoramiento de Vivienda | 3175157729 |
| Comunicaciones y otras dependencias | 3176466280 |

1. CANAL PRESENCIAL

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, durante agosto del 2020 no hubo atención por el canal presencial los días 6, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 30 de agosto de 2020, 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 transcurso de agosto, se recibieron en el buzón soluciones@cajaviviendapopular.gov.co 1.112 mensajes de correo electrónico, de los cuales 407 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el Informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de agosto del 2020. Por otro lado, 705 mensajes incumbieron a las áreas competentes de la Entidad, cuyas solicitudes o asuntos, se gestionaron a través de tales áreas.

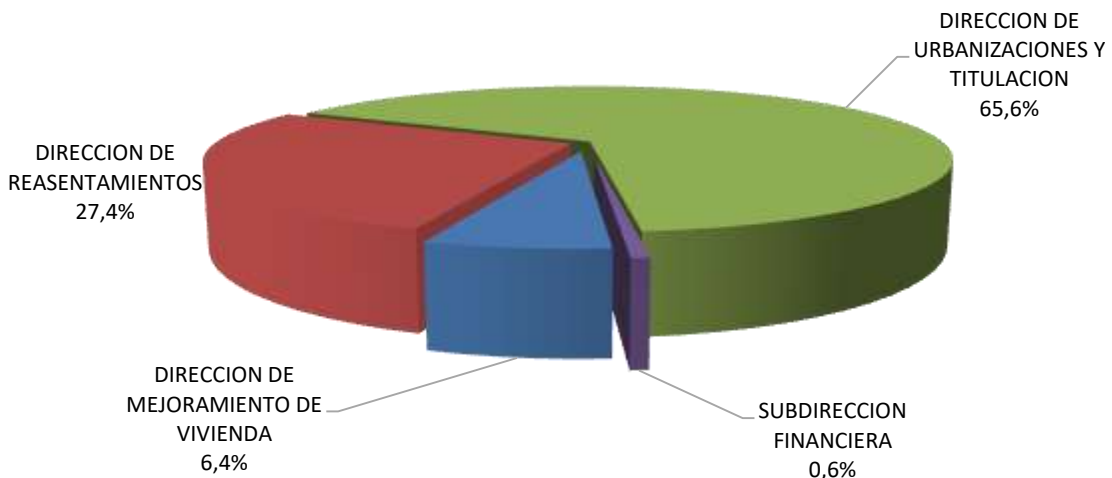
Por consiguiente, haciendo relación al periodo comprendido en agosto, se prestó la orientación y el direccionamiento a 168 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 33,6 ciudadanos.



Fuente: SIMA

La asistencia durante los días 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto de 2020, la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 28,57% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 64,28% para la Dirección de Urbanización y Titulación y un 6,55% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,60% para la Subdirección Financiera, siendo estas las dependencias de mayor demanda de atención con 168 asistentes a la Entidad.

PORCENTAJE DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA ENTRE LOS DÍAS 4, 5, 10, 11 y 31 DE AGOSTO



Fuente: SIMA

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



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 48 ciudadanos, lo que representa el 28,57% del total de asistentes a la entidad durante los días 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto de 2020. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 39,58% (19) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

| DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS | | |
|--------------------------------------|----------------------|-------------|
| TRÁMITE O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Estado del proceso | 19 | 39,58% |
| Relocalización transitoria (pago) | 12 | 25% |
| Radicación contrato de arriendo | 7 | 14,58% |
| Negociación vivienda usada | 5 | 10,42% |
| Entrega de vivienda | 2 | 4,17% |
| Respuesta Radicado | 2 | 4,17% |
| Ingreso al programa | 1 | 2,08% |
| TOTAL | 48 | 100% |

Fuente: SIMA

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 108 (64,28%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia, durante los días 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto de 2020, de los cuales la gran mayoría, es decir 106 (98,15%), solicitaron Información general sobre el proceso.

| DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN | | |
|--|----------------------|-------------|
| TRÁMITE O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Información general sobre el proceso | 106 | 98,15% |
| Solicitar la escrituración por primera vez | 2 | 1,85% |
| TOTAL | 108 | 100% |

Fuente: SIMA

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 11 ciudadanos, que representan el 6,55% del total que se acercaron a la CVP durante los días 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto de 2020. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda; lo anterior representa el 100% (11) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia.

| DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | | |
|---|----------------------|-------------|
| TRÁMITE O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Información general de Mejoramiento de Vivienda | 11 | 100% |
| TOTAL | 11 | 100% |

Fuente: SIMA

d. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 1 ciudadano que equivale al 0,60% de los ciudadanos atendidos durante los días 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto de 2020; de los cuales, 1 (100%) se acercaron para impresión de talonario.

| SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera) | | |
|-----------------------------------|----------------------|-------------|
| TRÁMITE O SERVICIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Impresión de Talonario | 1 | 100% |
| TOTAL | 1 | 100% |

Fuente: SIMA

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 168 ciudadanos que se acercaron a la entidad durante los días 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto de 2020, el 1,79%, es decir 3, ciudadanos fueron atendidos de manera prioritaria. La Dirección de Urbanizaciones y titulación es la única dependencia con este tipo de atención. La prioridad fueron las personas adultas mayores.

| ATENCIÓN PRIORITARIA | | |
|--|----------------------|-------------|
| DEPENDENCIA | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 3 | 100% |
| Total | 3 | 100% |

Fuente: SIMA

De los 3 ciudadanos con atención prioritaria durante los días 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto de 2020, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con un registro de 3 personas (100%).

| TIPO DE PRIORIDAD | | |
|-----------------------|----------------------|-------------|
| CIUDADANO PRIORITARIO | CIUDADANOS ATENDIDOS | PORCENTAJE |
| Adulto mayor | 3 | 100% |
| TOTAL | 3 | 100% |

Fuente: SIMA

2. 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 4, 5, 10, 11 y 31 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.

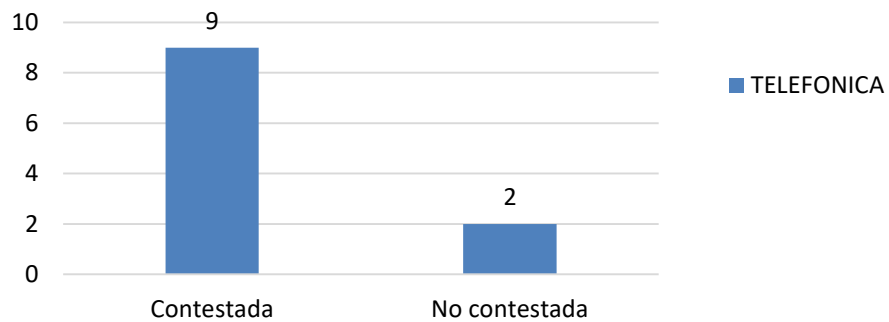
No obstante, durante la toda la suspensión de canal presencial, la Caja de la Vivienda Popular dispuso de manera alternativa, líneas de atención telefónicas (celulares) por dependencias, para que el ciudadano que no tuvo acceso a Internet, se pudiera comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00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

2.1. Consolidado de Llamadas – Reporte Sima durante los días 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto del 2020

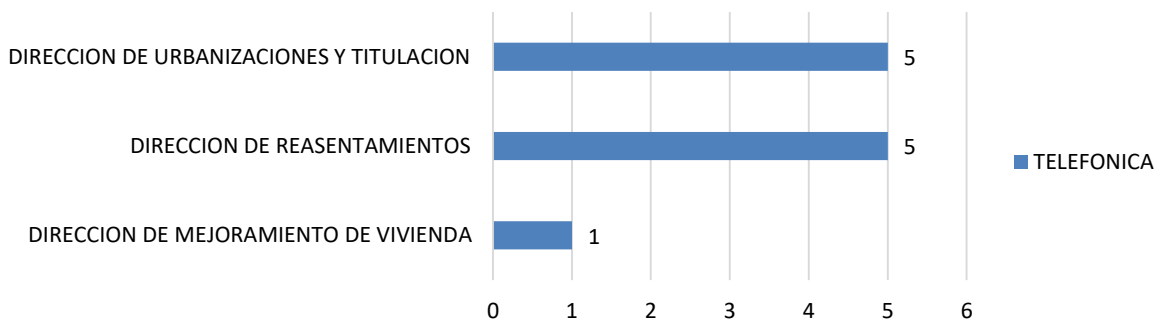
Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de la totalidad de las 11 llamadas, 2 (18,18%) no fueron contestadas y 9 (81,82%) fueron contestadas por las áreas a las cuales fueron conmutadas, de igual manera se puede observar que las dos dependencias de la Dirección de Reasentamientos y la Dirección de Urbanización y Titulación, registran la misma cantidad de llamadas recibidas con 5 registros telefónicos, lo que representa cada una un porcentaje de 45,45%.

**RESULTADO DE LAS LLAMADAS ENTRANTES - SIMA
Durante los días 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto del 2020**



Fuente: SIMA

**CANAL TELEFÓNICO AGOSTO - DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA
REGISTRO SIMA - Durante los días 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto del 2020**



Fuente: SIMA

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

2.2. Servicio al Ciudadano

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 por la emergencia sanitaria (teletrabajo) y durante la entidad en atención presencial se recibió un total de 172 llamadas con el siguiente detalle:

| FECHA | NOMBRE | CÉDULA | TELÉFONO | MISIONAL | DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE Y/O SOLICITUD |
|-----------|----------------------------------|------------|------------|-------------------------|---|
| 5/08/2020 | Miguel Arsenio cañizales mercado | 80156893 | 2180834 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago del mes de agosto |
| 5/08/2020 | Olga morales | 1106766677 | 3228953330 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del proceso que está llevando con la CVP |
| 5/08/2020 | Carmen rosa Páez | 41383355 | 3004378299 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago del arriendo del mes de agosto |
| 5/08/2020 | Luis Edward guerra | 74243697 | 3118223147 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del contrato de arrendamiento de relocalización transitoria |
| 5/08/2020 | Luz estela Mahecha león | 51811104 | 3138293907 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del segundo desembolso del pago de vivienda usada |
| 5/08/2020 | Matilde banco Estupiñán | 41565348 | 7175246 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del proceso que está llevando con la CVP |

| | | | | | |
|------------|---------------------------------|------------|------------|-------------------------|---|
| 10/08/2020 | Ana Silvia Gutiérrez | 51905108 | 3144317506 | Reasentamientos humanos | Solicita información sobre el ver asignado, si puede hacer completar el pago de un predio con un subsidio de una hija que lo solicite |
| 10/08/2020 | Luis Vidal Lombana | 80245258 | 3132781945 | Reasentamientos humanos | Solicita información sobre documentación para anexar en el contrato de arrendamiento |
| 10/08/2020 | Henry García | 79401395 | 3144726913 | Reasentamientos humanos | Solicita información si efectivamente llegó el correo enviado donde anexo los documentos de contrato de arrendamiento y la solicitud del segundo desembolso |
| 10/08/2020 | Ana marcela Galindo armonía | 1024480362 | 320333970 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del proceso sobre abogado asignando |
| 10/08/2020 | Mireya Camargo Vargas | 51893991 | 3746585 | Subdirección financiera | Solicita información acerca del saldo que debe pagar - en cartera |
| 10/08/2020 | José bravo | 79558555 | 3006497250 | Reasentamientos humanos | Solicita información sobre pago de segundo desembolso y de contrato de arrendamiento |
| 10/08/2020 | María Rosalía quintero | 51772972 | 3102136848 | Reasentamientos humanos | Solicita información sobre el estado del proceso |
| 10/08/2020 | Eliana marcela villa gran Yepes | 1024522423 | 3042471452 | Reasentamientos humanos | Solicita información sobre documentación para anexar en el contrato de arrendamiento |

| | | | | | |
|------------|--------------------------------|------------|------------|--------------------------|---|
| 11/08/2020 | María cristina hidalgo linares | 40390282 | 3506528147 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del mes de agosto y de la finalización de contrato de arriendo |
| 11/08/2020 | José German Bobadilla moreno | 10262738 | 3152029768 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del estado de su proceso |
| 11/08/2020 | Doris Velasco | 51957502 | 3115279125 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago del segundo desembolso de vivienda usada |
| 11/08/2020 | Olga patricia morales | 1106776677 | 3228953330 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del cero que envió anexando la documentación de contrato de arrendamiento para el mes de agosto |
| 11/08/2020 | Ángela Suarez | 1010169194 | 3223998059 | Mejoramiento de vivienda | Solicita información acerca del inicio del programa de mejoramiento de vivienda |
| 11/08/2020 | Jeimmy Andrea rubio | 53132229 | 3173958630 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de los servicios públicos, venta del predio reasentado y saldo a favor del predio en reasentamiento |
| 12/08/2020 | José German Bobadilla moreno | 10262738 | 3152029768 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del estado de su proceso |
| 12/08/2020 | Estela Cubides Murcia | 40075532 | 3209120512 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento |
| 12/08/2020 | Nubia estrella garzón peña | 52747387 | 3178092826 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de agosto e información general del proceso |

| | | | | | |
|------------|----------------------------------|------------|-------------|-------------------------|---|
| 12/08/2020 | Ana Silvia Gutiérrez Gahona | 51905108 | 3138740140 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del ver ya que la beneficiaria quiere juntar subsidios de vivienda con sus hijos y quiere saber si es posible |
| 12/08/2020 | Diana Mireya guzmán Melo | 51696398 | 3112186382 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento |
| 12/08/2020 | Flor Isabel valencia mora | 52461990 | 3212127395 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago del arriendo del mes de agosto |
| 12/08/2020 | Miguel Arsenio cenizales mercado | 80156893 | 2180834 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago del arriendo del mes de agosto |
| 12/08/2020 | Clara Jiménez tobar | 1033677823 | 3112953550 | Otros tramites | Solicita información acerca de subsidio de madres cabezas de hogar |
| 12/08/2020 | Osmar robledo | 1013616342 | 3017495517 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento |
| 13/08/2020 | Edgar Giovanni garrido | 80061328 | 3234468046 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago del arriendo del mes de agosto |
| 13/08/2020 | Martha Janeth Gutiérrez | 52203951 | 3115731450 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago del arriendo del mes de agosto y estado del proceso |
| 13/08/2020 | Ramiro Arzuaga Gutiérrez | 41968470 | 31128448787 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento |

| | | | | | |
|------------|------------------------------|------------|------------|-----------------------------|--|
| 13/08/2020 | Hasbleidy consolidas | 52484378 | 3162280263 | Mejoramiento de vivienda | Solicita información sobre como modificar licencia de construcción |
| 13/08/2020 | Angie Rodríguez | 1033769400 | 6634795 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento |
| 13/08/2020 | Norbey rincón | 1077850581 | 3144781407 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento |
| 13/08/2020 | Laura Johanna Jiménez | 1030619181 | 3214358997 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento |
| 13/08/2020 | Italiana romero Alonso | 51785781 | 3508777159 | Mejoramiento de vivienda | Solicita información sobre inicio de obra de mejoramiento de vivienda ya que ya salió beneficiada con dicho subsidio |
| 13/08/2020 | Edith Perdomo | 12228360 | 3219881248 | Mejoramiento de vivienda | Solicita información acerca del trámite de licencia de construcción |
| 13/08/2020 | Karen Lorena Pulgarín Monroy | 1033800816 | 3202740307 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del proceso que tiene en la caja y enviar documentación pendiente |
| 13/08/2020 | Rosalba quintero | 1022930008 | 3126428790 | Urbanizaciones y titulación | Solicita información sobre proceso de cancelación resolutoria |
| 14/08/2020 | Alexander Jiménez | 79959572 | 3103115012 | Financiera | Solicita información sobre el proceso que tenía en la CVP ya que falleció |

| | | | | | |
|------------|----------------------------------|------------|------------|--------------------------|---|
| 14/08/2020 | Sandra patricia García Benavides | 52285496 | 3204348317 | Mejoramiento de vivienda | Solicita información acerca del inicio de programa de mejoramiento de vivienda |
| 14/08/2020 | Blanca Liliana Camargo | 53009266 | 3213979055 | Reasentamientos humanos | Solicita información para confirmar si llegó el correo que envió de renovación de contrato de arrendamiento |
| 14/08/2020 | José David Perdomo | 12228360 | 3219881248 | Mejoramiento de vivienda | Solicita información acerca del trámite de licencia de construcción |
| 14/08/2020 | Osmar robledo | 1013616342 | 3017495517 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento |
| 14/08/2020 | Sol ángel Soria Santofimio | 65831987 | 3115051106 | Reasentamientos humanos | Solicita información sobre el segundo desembolso de vivienda usada |
| 14/08/2020 | Alexander Jiménez | 79959572 | 3103115012 | Financiera | Solicita información sobre el proceso que tenía en la CVP ya que falleció |
| 14/08/2020 | José rincón | 11517657 | 3114892339 | Reasentamientos humanos | Solicita información para confirmar si llegó el correo que envió de renovación de contrato de arrendamiento |
| 14/08/2020 | Flor maria Munhoz de moreno | 24217584 | 3203202433 | Otros tramites | Solicita información acerca de una citación hecha por CVP |
| 14/08/2020 | Jessi Paola Zamudio Zipacón | 1030569478 | 3128867115 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento |
| 14/08/2020 | Ana mercedes becerra Rodríguez | 51941395 | 3125170370 | Reasentamientos humanos | Solicita información para poner un predio a disposición de la CVP (ayuda de relocalización transitoria) |

| | | | | | |
|------------|---------------------------------|------------|------------|-----------------------------|--|
| 18/08/2020 | Andrés David Quiñonez | 1023891784 | 3155616018 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de predio declarado en alto riesgo, pero aún no reciben el pago de la vivienda |
| 18/08/2020 | Nubia parra | 52376903 | 3005933392 | Mejoramiento de vivienda | Solicita información para adquirir el subsidio de mejoramiento de vivienda |
| 18/08/2020 | Fidel Gustavo Rodríguez | 17302149 | 3208053287 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento |
| 18/08/2020 | María del Carmen rojas sabría | 39717148 | 3108506374 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de las escrituras de la vivienda entregada por reasentamiento |
| 18/08/2020 | Luis Alberto león prieto | 79357447 | 3172704509 | Reasentamientos humanos | Solicita Alberto del segundo desembolso de vivienda usada |
| 18/08/2020 | María cristina Rubiano González | 51792457 | 3212242612 | Reasentamientos humanos | Solicita información sobre título o escrituras de su predio en alto riesgo |
| 18/08/2020 | Libia valencia fuñinque | 52012022 | 3138519599 | Urbanizaciones y titulación | Solicita información sobre título de predio |
| 18/08/2020 | Efraín castro | 79736398 | 3132947405 | Reasentamientos humanos | Solicita información sobre el pago de arriendo de agosto |
| 18/08/2020 | José Luis Velasco | 79678444 | 3158313134 | Reasentamientos humanos | Solicita información sobre el proceso que tiene en la CVP |
| 18/08/2020 | Luis Alberto castro sarmiento | 79650403 | 3108816184 | Reasentamientos humanos | Solicita información sobre el proceso que tiene en la CVP |
| 18/08/2020 | Miriam Vargas | 51619442 | 3132703152 | Mejoramiento de vivienda | Solicita información sobre subsidio para mejoramiento de vivienda |

| | | | | | |
|------------|----------------------------------|------------|------------|--------------------------|---|
| 18/08/2020 | Diane Gómez | 38204531 | 3213741798 | Otros tramites | Solicita información acerca de subsidio de madres cabezas de hogar |
| 19/08/2020 | Jon Israel pinto Alfonso | 1030652847 | 4737039 | Otros tramites | Solicita información para adquisición de vivienda |
| 19/08/2020 | María clementina Figueredo rojas | 20318633 | 3112137572 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del segundo desembolso de vivienda usada |
| 19/08/2020 | Luis Alberto gallego | 4484135 | 7663075 | Mejoramiento de vivienda | Solicita información para trámite de licencia de construcción |
| 19/08/2020 | María Gladis | 51646778 | 3005155830 | Reasentamientos humanos | Solicita información sobre tramite que tiene en la CVP |
| 19/08/2020 | Nubia estrella garzón peña | 52747387 | 3178092826 | Reasentamientos humanos | Solicita información sobre radicado ya que le contestaron y no fue muy claro |
| 19/08/2020 | Ester castillo rojas | 41414836 | 3136330905 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago del mes de agosto y de renovación de contrato de arrendamiento |
| 19/08/2020 | Pedro Hernán Díaz Urrea | 19472578 | 3153542972 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del proceso que tiene en la CVP |
| 19/08/2020 | Sandra Mónica Rodríguez | 52126554 | 8060345 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca sobre proceso de arrendamiento |
| 19/08/2020 | Maira Tatiana García Gutiérrez | 1000775549 | 3219633197 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del desembolso a favor que le quedo ya que ya le fue entregado el predio en alto riesgo |
| 19/08/2020 | Javier Galvis | 80117721 | 3144317506 | Reasentamientos humanos | Solicita información sobre tramite que tiene en la CVP |

| | | | | | |
|------------|------------------------------------|------------|------------|-----------------------------|---|
| 20/08/2020 | Deyanira chapera | 658287753 | 3138009496 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento |
| 20/08/2020 | Pedro pablo Gómez Ramírez | 3080851 | 3144717403 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago del mes de agosto y agosto de renovación de contrato de arrendamiento |
| 20/08/2020 | Geraldina Fonseca huérfano | 1030604749 | 3133560791 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento |
| 20/08/2020 | Bellver arenas | 80367307 | 3123170191 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del desembolso a favor que le quedo ya que ya le fue entregado el predio en alto riesgo |
| 20/08/2020 | Mariel guama | 1073170992 | 3127899507 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago del mes de agosto y agosto de renovación de contrato de arrendamiento |
| 20/08/2020 | Jeimmy natal y Bohórquez Rodríguez | 1033731315 | 3123140863 | Urbanizaciones y titulación | Solicita información sobre afectación de patrimonio familiar |
| 20/08/2020 | Martha lucero parra | 69814449 | 3124506548 | Reasentamientos humanos | Solicita información sobre entrega santa teresita |
| 20/08/2020 | María castro | 52335375 | 3142256221 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago del mes de agosto y agosto de renovación de contrato de arrendamiento |
| 20/08/2020 | Lizeth Umaña | 53013847 | 3046583434 | Otros tramites | Solicita información para subsidio de financiación para construir empresa |
| 20/08/2020 | Hernando Pedraza | 19131488 | 3132134874 | Mejoramiento de vivienda | Solicita información para adquirir el subsidio de mejoramiento de vivienda |

| | | | | | |
|------------|-------------------------------|-------------|------------|--------------------------|---|
| 20/08/2020 | Martha Castañeda | 31166336 | 3114774941 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del proceso que tiene en la CVP |
| 21/08/2020 | José Parmenio bravo | 79558555 | 3006497250 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del segundo desembolso de vivienda usada |
| 21/08/2020 | Nidria Suarez | 37925407 | 3118419311 | Reasentamientos humanos | Solicita información para enviar documentación de compra de vivienda usada |
| 21/08/2020 | Disney Cecilia Robayo Aguirre | 10337545555 | 3146539870 | Reasentamientos humanos | Solicita información para excluir a familiares de su núcleo familiar |
| 21/08/2020 | Alcira rojas | 23371477 | 3227886060 | Mejoramiento de vivienda | Solicita información para adquirir el subsidio de mejoramiento de vivienda |
| 21/08/2020 | Carlos Harley valencia | 19017534 | 3213332258 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del proceso que tiene en la CVP |
| 21/08/2020 | Rosa maría romero López | 1033554044 | 3044818851 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del proceso que tiene en la CVP |
| 24/08/2020 | Carlos agosto Cucunuba | 79307504 | 3226378484 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del proceso que tiene en la CVP |
| 24/08/2020 | Jaime checa | 12753294 | 3123058835 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del contrato de arrendamiento de relocalización transitoria que radico mediante correo electrónico a principios de agosto |

| | | | | | |
|------------|--------------------------------|------------|------------|-------------------------|---|
| 24/08/2020 | Jenny marcela medina Rodríguez | 1023922513 | 3008457521 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto y agosto |
| 24/08/2020 | Marcela villa gran | 1024522423 | 3148685574 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del contrato de arrendamiento de relocalización transitoria que radico mediante correo electrónico a principios de agosto |
| 25/08/2020 | William pinilla | 80108080 | 3022433089 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto y agosto |
| 25/08/2020 | Jenny marcela medina Rodríguez | 1023922513 | 3008457521 | Reasentamientos humanos | Solicita información sobre documentación completa del contrato de arrendamiento |
| 25/08/2020 | María velen moreno Sanabria | 51911087 | 31448416 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto ya que solo le pagaron un mes |
| 25/08/2020 | Johana Álvarez | 32582913 | 3008126669 | Reasentamientos humanos | Información sobre monto del arriendo que no concordaba con monto concordaba |
| 25/08/2020 | José Alfredo pico Méndez | 17416163 | 3003028155 | Reasentamientos humanos | Solicita confirmar correo electrónico para enviar actualización de correo electrónico |

| | | | | | |
|------------|--------------------------------|------------|------------|-----------------------------|---|
| 25/08/2020 | María Isabel pachón Rodríguez | 1076648070 | 3187443283 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del proceso que tiene en la CVP de reasentamientos humanos |
| 25/08/2020 | Henry Osvaldo García caballero | 79401395 | 314476913 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del segundo desembolso de vivienda usada |
| 25/08/2020 | Zulma Lizarazo | 52831339 | 3125923434 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del segundo desembolso de vivienda usada |
| 25/08/2020 | Luz Stella García pacheco | 52277039 | 3112342659 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de tramite de vivienda usada |
| 25/08/2020 | Mensas Paola garzón bueno | 53165449 | 3136330905 | Urbanizaciones y titulación | Solicita información acerca de una vivienda que está a nombre de caja vivienda popular |
| 25/08/2020 | Ester castillo rojas | 41414836 | 3136330905 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago del mes de agosto y de renovación de contrato de arrendamiento |
| 25/08/2020 | Luz marina cruz | 51945090 | 3228166591 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del proceso que tiene en la CVP |
| 25/08/2020 | Moisés moreno | 5966813 | 3115551914 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento |
| 25/08/2020 | Jenny viviana Gutiérrez García | 1026275911 | 3114464435 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento |
| 25/08/2020 | María Fernanda Mosquera | 51576674 | 223253459 | Reasentamientos humanos | Información sobre el proceso que lleva con CVP y murió y no sabe cómo proceder ahora |

| | | | | | |
|------------|--------------------------------|-------------|------------|-------------------------|--|
| 26/08/2020 | Dosalba Pulgarín | 52058928 | 3203371071 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de la entrega de los proyectos de prado mirador |
| 26/08/2020 | Heidi samura Urrutia Córdoba | 52806145 | 3115173933 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto y agosto |
| 26/08/2020 | Leidy Viviana casa | 53155966 | 3006390292 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto |
| 26/08/2020 | Jeimmy Martínez | 38140673 | 3057199606 | Otros tramites | Solicita información acerca de subsidio de madres cabezas de hogar |
| 26/08/2020 | José bravo | 79558555 | 300497250 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del segundo desembolso de vivienda usada |
| 26/08/2020 | Ángel Giovanni mancilla porras | 96456008 | 156606313 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto |
| 26/08/2020 | Íngrid Paola Lugo | 901125543-3 | 3165266147 | Mejoramiento de barrios | Solicita información para radicar un derecho de petición para mejoramiento de barrios |
| 27/08/2020 | Paola Zamudio Zipacón | 1030569478 | 3145942771 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto |
| 27/08/2020 | Marley Eliecer Arismendi | 1121844218 | 3228379177 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del proceso que tiene en la CVP |

| | | | | | |
|------------|------------------------------|------------|------------|-------------------------|---|
| 27/08/2020 | Jorge Gómez | 1140877439 | 3206485051 | Reasentamientos humanos | Solicita información para confirmar si llegó el correo que envió de renovación de contrato de arrendamiento |
| 27/08/2020 | Dales Johanna Álvarez rivera | 32582913 | 3008126669 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto |
| 27/08/2020 | Victoria Benites bastidas | 914476 | 3014389587 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto |
| 27/08/2020 | Alexander Buitrago arias | 80120421 | 3114663532 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de trámites y documentación de vivienda usada |
| 27/08/2020 | Estefany Mayerly roa rocha | 1012443815 | 321306973 | Otros tramites | Solicita información acerca de subsidio de madres cabezas de hogar |
| 27/08/2020 | José Arturo fique tapiero | 93443638 | 3022465935 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto |
| 27/08/2020 | Diana maría López | 52544348 | 3115349131 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento |
| 27/08/2020 | José linares Urrego | 69473313 | 2332181 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto |

| | | | | | |
|------------|--------------------------------------|------------|------------|--------------------------------|---|
| 27/08/2020 | María Helen moreno | 51911087 | 314481602 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto y agosto |
| 27/08/2020 | Diana maría López | 52544348 | 3115349131 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento |
| 27/08/2020 | Mónica zapata | 1147687261 | 3228000082 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento |
| 27/08/2020 | William pinilla | 80108080 | 3022433089 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto y agosto |
| 27/08/2020 | Patricia Monsalve Arjona | 51964267 | 3209741843 | Urbanizaciones y titulación | Solicita información sobre titulación de predio |
| 27/08/2020 | Jenny viviana Gutiérrez García | 1026275911 | 3114464435 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento |
| 27/08/2020 | José Rafael Triviño Bernal | 79577582 | | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de contrato de arrendamiento radicado por correo electrónico |
| 28/08/2020 | Cristina Rubiano | 51792457 | | Reasentamientos humanos | Solicita información sobre un denuncio que realizo a través del correo de soluciones |
| 28/08/2020 | María del pilar García Suarez | 23784047 | 3222907054 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del proceso que tiene en la CVP |

| | | | | | |
|------------|-------------------------------|------------|------------|--------------------------|--|
| 28/08/2020 | Sandra patricia Vargas noches | 52237509 | 3102170076 | Mejoramiento de vivienda | Solicita información sobre subsidio de mejoramiento de vivienda |
| 28/08/2020 | Carmen Angulo Montaño | 1111758888 | 3209625379 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto |
| 28/08/2020 | Mercedes castillo | 41414836 | 3213439887 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento |
| 28/08/2020 | Gloria patricia morales | 1106776675 | 3228953330 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto |
| 28/08/2020 | José bravo | 79558555 | 300497250 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del segundo desembolso de vivienda usada |
| 28/08/2020 | Doria maría farfán Pedroza | 36166931 | 3125843243 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento |
| 28/08/2020 | Esa Lizeth chopera | 1020759810 | 3133039119 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto y agosto |
| 28/08/2020 | German Ariza | 13765846 | 3132020842 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del proceso |
| 28/08/2020 | Yuri marcela contreras | 53006291 | 3212605053 | Otros tramites | Solicita información acerca de subsidio de madres cabezas de hogar |

| | | | | | |
|------------|-----------------------------------|------------|------------|----------------------------|---|
| 28/08/2020 | Alba lucia Ávila Sánchez | 39560731 | 3224798610 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto y agosto |
| 28/08/2020 | Linder Arnaldo tequia | 79351106 | 3017945435 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto y agosto |
| 28/08/2020 | Melva cunde Rodríguez | 1109842470 | 3115173933 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de contrato de arrendamiento radicado por correo electrónico |
| 28/08/2020 | Diana Katherine Mondragón | 1022358755 | 3144839520 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de contrato de arrendamiento radicado por correo electrónico |
| 28/08/2020 | Yessi Paola Zamudio Zipacón | 1030569478 | 3145942771 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto |
| 28/08/2020 | Lady viviana casas | 53155979 | 3112691682 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto |
| 28/08/2020 | Mariana Cubides | 40773125 | 3125886307 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto |

| | | | | | |
|------------|------------------------------|------------|------------|-------------------------|--|
| 28/08/2020 | Obdulio Restrepo | 9775622 | 3213749818 | Financiera | Solicita información para talonario para realizar los pagos |
| 28/08/2020 | Danis Johanna Álvarez Cotera | 32582913 | 3222907054 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto |
| 28/08/2020 | Rosa Elena Montaña | 23607054 | 3008126669 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto |
| 28/08/2020 | Carolina Hernández Martínez | 52165250 | 3208829630 | Otros tramites | Solicita información acerca de subsidio de madres cabezas de hogar |
| 28/08/2020 | Jimena molina | 39662129 | 3154105204 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto |
| 31/08/2020 | Alba Lucia Ávila Sánchez | 39560731 | 3224798610 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto y agosto |
| 31/08/2020 | Jennifer Cardozo | 1022995279 | 3143286565 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto y agosto |

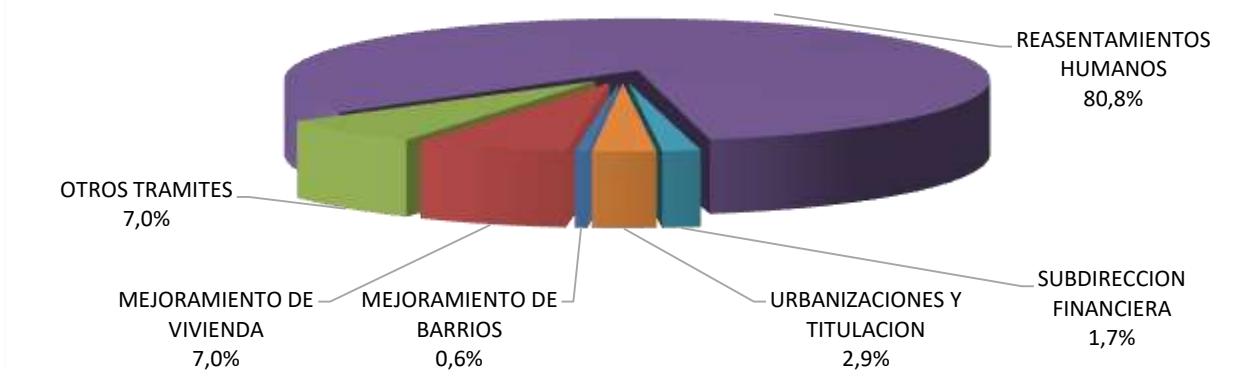
| | | | | | |
|------------|----------------------------|------------|------------|-------------------------|---|
| 31/08/2020 | Luis Alberto visual | 19274080 | 3152788624 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto |
| 31/08/2020 | Nidia Guarnizo Díaz | 65633516 | 7816476 | Otros tramites | Solicita información acerca de subsidio de madres cabezas de hogar |
| 31/08/2020 | Juan pablo santos barrera | 1073679622 | 3007900533 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto |
| 31/08/2020 | Cindy Jiménez barrios | 1001902729 | 3204439826 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto |
| 31/08/2020 | Agosto cesar moreno Vargas | 3251102 | 3167999692 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto |
| 31/08/2020 | Betulia Monsalve García | 23453676 | 3147287314 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento |
| 31/08/2020 | María dolores Arévalo | 51743652 | 3106892244 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto |

| | | | | | |
|------------|----------------------------------|------------|------------|-------------------------|--|
| 31/08/2020 | Diana Julieth rojas López | 1024524701 | 3202340162 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto y agosto |
| 31/08/2020 | Cely Álvarez | 1052952724 | 3213361291 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto |
| 31/08/2020 | María del rosario Gómez Aparicio | 51669471 | 3142268455 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca del proceso que tiene en la CVP |
| 31/08/2020 | Lilia Varela | 52197236 | 3107724863 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto |
| 31/08/2020 | Aby del Carmen romero Quiroz | 35163454 | 3213907582 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto |
| 31/08/2020 | Alba naranjo Villegas | 52432417 | 9414183 | Otros tramites | Solicita información acerca de subsidio de madres cabezas de hogar |
| 31/08/2020 | Luis Alejandro rincón | 10201201 | 3014460750 | Reasentamientos humanos | Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto y agosto |
| 31/08/2020 | Cristian alcarraza | 1030535317 | 3003915583 | Otros tramites | Certificado de retención de cuando trabajo en la entidad CVP |

2.3. Consolidado Llamadas Entrantes Celular 3176466280 – Servicio al Ciudadano

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante agosto de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 172 llamadas durante los 19 días hábiles de agosto, se recibieron en promedio 9,1 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS - LLAMADAS RECIBIDAS CELULAR AGOSTO 2020



SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS ENTRE EL 13 AL 10 DE AGOSTO DE 2020

| DEPENDENCIA | CANTIDAD | PROCENTAJE |
|-------------------------------|------------|-------------|
| Reasentamientos Humanos | 139 | 80,8% |
| Mejoramiento De Vivienda | 12 | 7,0% |
| Otros Trámites | 12 | 7,0% |
| Urbanizaciones Y Titulaciones | 5 | 2,9% |
| Subdirección Financiera | 3 | 1,7% |
| Mejoramiento de Barrios | 1 | 0,6% |
| Total | 172 | 100% |

3. CONCLUSIONES

Durante los días 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto de 2020, en la Entidad se acercaron 168 ciudadanos y se registraron 11 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 transcurso de agosto, se registraron 172 llamadas por la línea telefónica de Otras dependencias con el número 317 646 6280 implementada por la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 1.120 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 a la misma. Igualmente, estar preparados para tener capacidad de atención en emergencias sanitarias como la que estamos viviendo en la actualidad.

Es necesario dar a conocer en detalle a la ciudadanía los diferentes canales de interacción, canales de atención que tiene la CVP, evitando que los Ciudadanos más vulnerables tengan que realizar desplazamientos innecesarios.

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 Guarín Castro – Contrato No. 663 de 2020
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 600 de 2020
Cesar Combita Cáceres – Profesional Especializado 222-05