

**INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN  
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR  
SERVICIO AL CIUDADANO  
JULIO DEL 2021**

Fecha: **09 de agosto del 2021**

La Dirección de Gestión Corporativa y CID como responsable del proceso de Servicio al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular informa sobre la trazabilidad realizada a los ciudadanos y ciudadanas que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios o que asistieron para realizar algún trámite ante la entidad durante julio del 2021.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de julio del 2021, por el Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA, el cual permite registrar y caracterizar a cada uno de los ciudadanos y ciudadanas que asisten a la Caja de la Vivienda Popular.

En la herramienta se registran los datos personales de los visitantes 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 dependencias de la entidad individualizar a cada ciudadano y ciudadana, y así se presta el servicio de atención, de esta manera se pueden actualizar los datos o buscar el estado del 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(a).

Se aclara que en atención a las medidas de aislamiento obligatorio decretadas en virtud del Estado de Emergencia Económica y Social, la CVP con el propósito de evitar el desplazamiento de la ciudadanía hasta el punto de atención presencial, promovió e implementó mecanismos alternativos de atención en virtud de la coyuntura, que facilitan el acceso a la información de una manera más ágil; abordando las herramientas tecnológicas como la página web, las redes sociales, correo electrónico y teléfonos celulares directos por dependencias.

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](mailto: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/sdqg>.

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

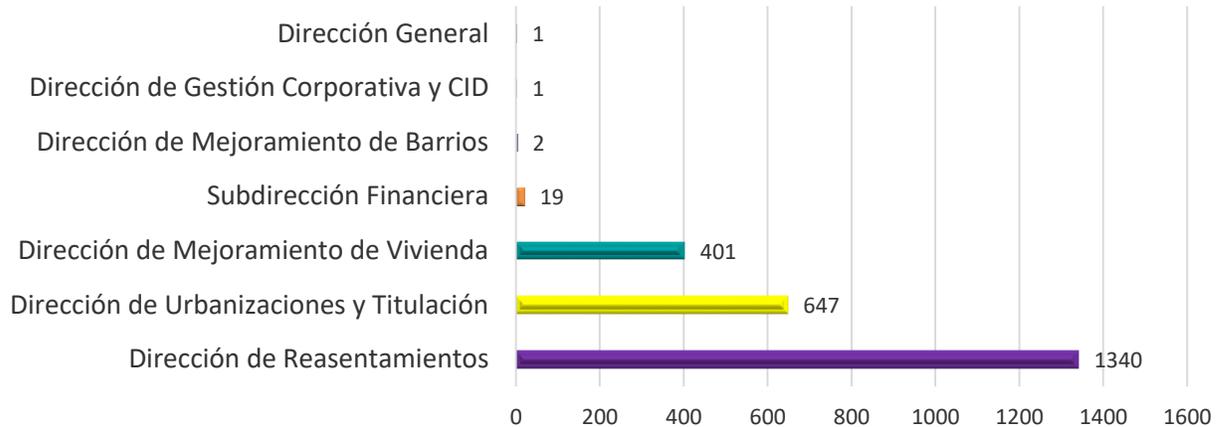
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos Humanos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	317 646 6280

## 1. CANAL PRESENCIAL

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, la atención por el canal presencial se estableció durante julio del 2021, de tal forma que los ciudadanos(as), organismos distritales y otras entidades que no pudieron asistir a la Caja de la Vivienda Popular, radicaron documentación mediante el buzón de [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) con 1207 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 julio del 2021, adicionalmente con la implementación del sistema de correspondencia ORFEO a partir de noviembre del 2020, se han radicado todas las comunicaciones oficiales que llegan a la Entidad por medio electrónico.

Por consiguiente, haciendo relación al periodo comprendido en julio del 2021, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 2.411 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención a 120 ciudadanos(as).

## CANTIDAD DE CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS POR CANAL PRESENCIAL POR DEPENDENCIAS JULIO 2021



Fuente: SIMA

La asistencia durante julio del 2021, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 55,58% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 26,84% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 16,63% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,79% para la Subdirección Financiera; 0,08% para la Dirección de Mejoramiento de barrios, 0,04% para la Dirección de Gestión Corporativa y CID y un 0,04% para la Dirección General, siendo estas las dependencias con demanda de atención con 2.411 asistentes.

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

#### a. Dirección de Reasentamientos Humanos

Esta dependencia obtuvo una asistencia de 1.340 ciudadanos(as), lo que representa el 55,58% del total de asistentes a la entidad durante julio del 2021. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 31,27% (419) se acercó para averiguar el estado de proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	419	31.27%

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](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



Radicación contrato de arriendo	405	30.22%
Solicitud de cita	250	18.66%
Relocalización transitoria (pago)	221	16.49%
Negociación vivienda usada	17	1.27%
Ingreso al programa	11	0.82%
Entrega vivienda	7	0.52%
Desembolso de mejoras	4	0.30%
Certificado de vinculación	3	0.22%
Notificación de resolución	3	0.22%
<b>TOTAL</b>	<b>1.340</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

### **b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 647 (26,84%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante julio del 2021, de los cuales la gran mayoría, es decir 548 (84,70%), solicitaron información general sobre el proceso.

<b>DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN</b>		
<b>TRÁMITE O SERVICIO</b>	<b>CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Solicitud de información general	548	84.70%
Solicitar la escrituración por primera vez	70	10.82%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	29	4.48%
<b>TOTAL</b>	<b>647</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

### **c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 401 ciudadanos(as), que representan el 16,63% del total que se acercaron a la CVP durante julio del 2021. En su mayoría solicitaron información general de Mejoramiento de Vivienda, con el 48,13% (193) de los ciudadanos(as).

<b>DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA</b>		
<b>TRÁMITE O SERVICIO</b>	<b>CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)</b>	<b>PORCENTAJE</b>
Información general de mejoramiento de vivienda	193	48.13%
Información sobre plan terrazas	94	23.44%

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



Información sobre acto de reconocimiento de predio	82	20.45%
Trámite de licencia de construcción	32	7.98%
<b>TOTAL</b>	<b>401</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

#### **d. Subdirección Financiera**

La Subdirección Financiera atendió a 19 ciudadanos(as) que equivale al 0,79% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante julio del 2021; de los cuales, 5 (26,32%) se acercaron para acuerdo de pago.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Acuerdo de pago	5	26.32%
Solicitud de información general	4	21.05%
Impresión talonario	4	21.05%
Expedición de paz y salvos	4	21.05%
Información estado de cuenta	2	10.53%
<b>TOTAL</b>	<b>19</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

#### **e. Dirección de Mejoramiento de Barrios**

El área misional de Mejoramiento de Barrios atendió a 2 ciudadano(a), que equivale al 0,08% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante julio del 2021; el cual se acercaron a solicitar información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información General Sobre el Proceso	2	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

#### f. Dirección de Gestión Corporativa y CID

La dirección de Gestión Corporativa y CID atendió a 1 ciudadano(a), que equivale al 0,04% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante julio del 2021; el cual se acercó a solicitar Información General.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información General	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

#### g. Dirección General

La dirección General atendió a 1 ciudadano(a), que equivale al 0,04% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante julio del 2021; el cual se acercó a solicitar Información General.

DIRECCIÓN GENERAL		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información General	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

### 1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 2.411 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante julio del 2021, el 8,79% (212) ciudadanos(as) fueron atendidos(as) de manera prioritaria. Donde especificamos como atención prioritaria a las personas adultas mayores, mujeres lactantes y discapacitados no certificados, entre otros. Siendo la Dirección de Reasentamientos la dependencia con mayor demanda, con un 64,15% (136) de ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	136	64.15%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	41	19.34%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	35	16.51%
<b>Total</b>	<b>212</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

De los 212 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante julio del 2021, los adultos mayores fueron los que más se acercan a la entidad, con una participación del 56,60% (120) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto Mayor	120	56.60%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años	39	18.40%
F-01:Discapacitados/as (no certificado)	12	5.66%
F-02:Discapacitados/as (certificado)	10	4.72%
F-03:Mujeres embarazadas	9	4.25%
F-06:Personas de talla baja	1	0.47%
F-08:Ninguna de las anteriores	21	9,91
<b>TOTAL</b>	<b>212</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

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

Como se manifestó con anterioridad el canal telefónico, mediante el conmutador (571) 3494520/50, extensiones (0) 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante julio del 2021 se registraron en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las llamadas que ingresaron, para brindar información, orientar a los ciudadanos(as) y en la mayoría de los casos transferirlas a las

extensiones de cada una de las dependencias de la CVP de acuerdo a la competencia de las mismas.

No obstante, la Caja de la Vivienda Popular dispuso de manera alternativa, líneas de atención telefónicas (celulares) por dependencias, para que los ciudadanos(as) 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
- Servicio al Ciudadano: 317 646 6280

### 2.1. Consolidado de Llamadas – Reporte Sima durante julio del 2021

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 60 llamadas, 6 fueron no contestadas y 1 ocupada.

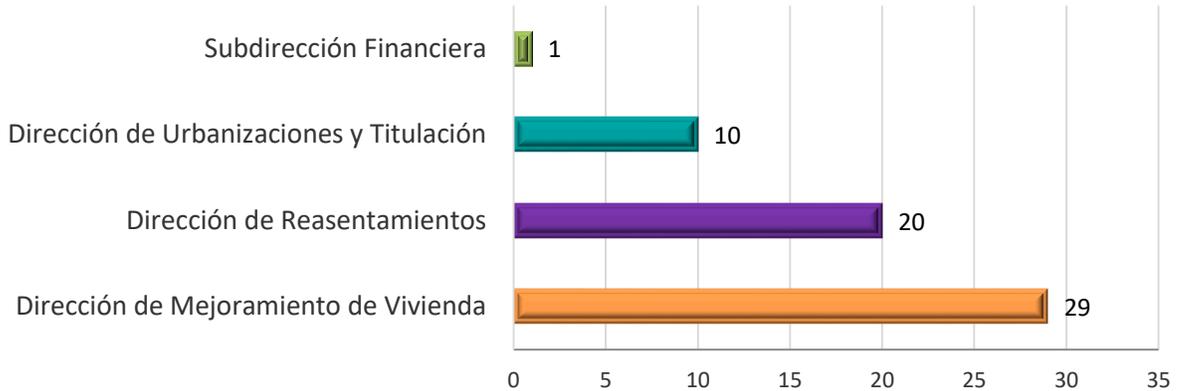
**REPORTE SIMA - LLAMADAS CONTESTADAS JULIO 2021**



Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Mejoramiento de Vivienda registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 29 registros telefónicos, lo que representa el 48,33%.

## CANAL TELEFÓNICO SIMA - DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA JULIO DE 2021



Fuente: SIMA

### 2.2. Línea celular Servicio al Ciudadano

Para efectos del presente informe, se recibieron 46 llamadas a través de la línea 317 646 6280 durante julio del 2021, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria, con el siguiente detalle:

NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	INFORMACIÓN ENTREGADA
Diever Chilito Quinayas	1007392602	3204269277	Dirección de reasentamientos	Se le informa al beneficiario que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30
Jazmín Bernal	52903325	3138545833	Dirección de mejoramiento de vivienda	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Siervo Antonio Albarracín Albarracín	17103631	3112116159	Dirección de reasentamientos	Se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso,

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



				se le brindan los números celular y teléfono fijo
Luis Ignacio Andrade Sánchez	14207183	3103723034	Dirección de urbanizaciones y titulación	Se le informa al beneficiario que revise el correo a quien fue enviado la solicitud de copia ya que no se evidencia recibido ni carga del mismo
Rosalba Toledo Macana	55143969	3112766302	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Tomas León Muñoz	79208317	3124283011	Dirección de reasentamientos	Se le informa al beneficiario que el pago de junio le llegará a su cuenta en julio
Esther Mónica Calderón Lizcano	53890502	3125955799	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que el pago de junio le llegará a su cuenta en julio
María Angélica Palomino	1006155352	3145347389	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Doria María Farfán Pedroza	36166931	3125843243	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que hay 30 días hábiles para dar respuesta a derecho de petición solicitado
Miriam Josefa Yáñez	51550659	3228986147	Dirección de mejoramiento de vivienda	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo

Esther Mónica Calderón Lizcano	53890502	3125955799	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que no se debe renovar contrato de arriendo solo debe allegar los recibos de pago mes a mes
Yolanda Morales	52871362	3166355123	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que son 30 días hábiles para generar respuesta a solicitud
Luz Marina Salgado	41648003	3007925959	Dirección de mejoramiento de vivienda	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Olga Forero	1023942413	3222297245	Dirección de reasentamientos	Se le informa al beneficiario que debe allegar la cuenta bancaria para renovación de contrato de arriendo
Edwin Mauricio Perdomo Betancur	1031144649		Dirección de mejoramiento de vivienda	
Esther Mónica Calderón Lizcano	53890502	3125955799	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que el pago llegará a su cuenta en julio
Marisol Redondo Santana	52603152	3203384327	Dirección de reasentamientos	
Hermencia Emilia Castañeda	41517554	3133439812	Dirección de reasentamientos	Se agenda cita a la beneficiaria para el 21 de julio de 2021 a la 10:30am
Rigoberto Mejía	15046806	3173715729	Dirección de reasentamientos	Se agenda cita a la beneficiaria para el 22 de julio de 2021 a la 3:00pm
Elizabeth Martínez Acosta	34374298	3117618229	Dirección de reasentamientos	Se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo

Luis Uriel Valencia		3153807715	Dirección de reasentamientos	Se comunica el beneficiario e indica que no sea radicado el correo ya que no tenía clara la información por ende informa que traerá la documentación el día lunes 12 de julio
Jhon Rober Robayo	79919887	3214236071	Dirección de reasentamientos	Se le informa al beneficiario que debe allegar el recibo de pago los primeros 10 días después de realizado el pago por parte de la CVP.
José Orlando Gutiérrez	19364083	3202231669	Dirección de urbanizaciones y titulación	Se le informa al beneficiario que la respuesta se encuentra en trámite
Durley Téllez		3105750740	Dirección de reasentamientos	Se re agenda cita para el 22 de julio a la 7:00am
Bernabé Carrillo	19229653	3004430457	Dirección de reasentamientos	Se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Ana María Montero Calderón	1016102922		Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que no se evidencia correo enviado por lo tanto se sugiere que alegue los documentos de manera presencial o a través del mismo correo
Marco Orjuela	80380227	3227851021	Dirección de reasentamientos	Se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Irene Yate	51677175	3118494597	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que los documentos radicados a través del correo se encuentran radicados sin embargo no van a ser aprobados por falta de información del mismo

Emilce Patiño	52039693	7810070	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la constancia de contrato el 15/07/2021
Alejandra Vargas	1013618607	3206700974	Dirección de mejoramiento de vivienda	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
María del Carmen Valencia	1064489473	3013858528	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Fanny Ismare Mercaza	35805675	311596	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Dora Lilia Capera Yate	39791951	3204934159	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Ricardo Maldonado Ojeda	19174977		Dirección de reasentamientos	Se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
José Miguel Roa	13840215	3144064446	Dirección de reasentamientos	Se envía constancia de contrato por solicitud del arrendador y se informa que debe hacerla llegar lo más pronto posible
Medardo Tique	93445684	3133010137	Dirección de reasentamientos	Se comunica el beneficiario con el fin de solicitar la respuesta a la solicitud realizada a lo que se le informa que son 30 días hábiles para la emisión de la misma

Marisol Arévalo Sotelo	52069774	3116551110	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se realizará pago de arriendo después de la visita de verificación (información recibida por parte del área pertinente)
Luis Guerrero	74243697	3118223147	Dirección de reasentamientos	Se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo
Marisol Puentes		3108122527	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se realizará pago de arriendo después de la visita de verificación (información recibida por parte del área pertinente)
José Orlando Gutiérrez Romero	19364083	3224301274	Dirección de urbanizaciones y titulación	Se comunica el beneficiario con el fin de solicitar la respuesta a la solicitud realizada a lo que se le informa que son 30 días hábiles para la emisión de la misma
Gladys Farfán de Calderón	20568680	3144636492	Dirección de reasentamientos	Se agenda cita a la beneficiaria para 4/08/2021 3:00:00 p. M.
Blanca Cecilia Benavides	26764009	3106150061	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la usuaria que los pagos se realizan del 25 al 30 de cada mes
Giovanna Paola Barbosa Noguera	52461331	3115815959	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la constancia de contrato lo más pronto posible
Rubiela Aroca	28853408	3114826161	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la constancia de contrato lo más pronto posible ya que la enviada al correo debe subsanarla
Esaú Londoño Tabares	80421355	3208800575	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la usuaria que los pagos se realizan del 25 al 30 de cada mes

Miguel Arsenio Canizales	80156893	3125056560	Dirección de reasentamientos	Se agenda cita para el 05/08/2021 12:00 pm
--------------------------	----------	------------	------------------------------	--------------------------------------------

### **2.3. Consolidado llamadas Entrantes celular 3176466280 – Servicio al Ciudadano**

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante enero de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 46 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 2,8 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS MES ENERO DE 2021		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	38	82.61%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	5	10.87%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	3	6.52%
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>100,00%</b>

### **3. CONCLUSIONES**

Se puede concluir que durante julio del 2021, en la Entidad se acercaron 2.411 ciudadanos(as) y se registraron 60 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 adentan con la Entidad, adicionalmente, se registraron 46 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 1207 mensajes a través del correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto: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(as) / usuarios(as) que acceden a la a la misma. Igualmente, estar preparados para tener capacidad de atención ante alguna emergencia sanitaria, como la que estamos viviendo en la actualidad.

Es importante dar a conocer en detalle a la ciudadanía los diferentes canales de interacción, puntos de atención que tiene la CVP, evitando que los ciudadanos(as) más vulnerables tengan que desplazarse lejos de su vivienda y facilitar el acceso a la información sobre los trámites y servicios que presta la Entidad, esto permitirá empoderar a los ciudadanos(as) y de esta manera se incrementará el nivel de satisfacción de los usuarios(as).

*María Mercedes Medina O.*

**MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO**  
Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Haidy Katherine Guarín Castro – Contrato No. 85 de 2021  
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 08 de 2021