**­INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**SERVICIO AL CIUDADANO**

**JULIO DEL 2020**

Fecha: **11 de agosto 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 julio de 2020.

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 2235 del 11 de abril de 2020, 2331 del 25 de abril de 2020, 3036 del 13 de julio de 2020 y 3063 del 25 julio de 2020, expedidas por la CVP, la atención al público por el canal presencial fue suspendida a partir del día 13 de julio del presente año.

Por consiguiente, la información aquí consiganda para el canal presencial fue obtenida del 1 al 10 de julio 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, a partir del día 13 hasta el 31 de julio de 2020, la Caja de la Vivienda Popular implementó mecanismos alternativos de atención en virtud de la coyuntura de aislamiento preventivo obligatorio.

Estos mecanismos de atención son, recepción de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción, 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/sdqs>.

En aquellos casos en que el ciudadano no tenga acceso a internet, se puede comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, a los siguientes números telefónicos:

|  |  |
| --- | --- |
| 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 julio del 2020 no hubo atención por el canal presencial a partir del día 13 del mes, 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 este periodo, se enviaron al buzón [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) 1.120 mensajes de correo electrónico, de los cuales 335 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el Informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de julio del 2020. Por otro lado, 785 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 entre el 1 y el 10 de julio, se prestó la orientación y el direccionamiento a 357 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 44,62 ciudadanos.

Fuente: SIMA

La asistencia durante el día 1 al día 10 de julio de 2020, en la Caja de la Vivienda Popular, se distribuyó así: 72,83% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 21,57% para la Dirección de Urbanización y Titulación y un 5,04% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,56% para la Subdirección Financiera, siendo estas las dependencias de mayor demanda de atención con 357 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 área obtuvo una asistencia de 260 ciudadanos, lo que representa el 72,83% del total de asistentes a la entidad durante el día 1 al día 10 de julio de 2020. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 31,15% (81) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS | | |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS ATENDIDOS** | **PORCENTAJE** |
| Radicación contrato de arriendo | 112 | 43,08% |
| Estado del proceso | 81 | 31,15% |
| Negociación vivienda usada | 33 | 12,69% |
| Entrega de vivienda | 11 | 4,23% |
| Ingreso al programa | 8 | 3,08% |
| Relocalización transitoria (pago) | 7 | 2,67% |
| Desembolso a Constructora | 3 | 1,15% |
| Certificación de Vinculación | 2 | 0,77% |
| Desembolso de mejoras | 1 | 0,38% |
| Notificación de resolución | 1 | 0,38% |
| Respuesta Radicado | 1 | 0,38% |
| TOTAL | **260** | **100%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 77 (21,57%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia, entre el día 1 al día 10 de julio de 2020 de los cuales la gran mayoría, es decir 64 (83,12%), solicitaron Información general sobre el proceso.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN | | |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS ATENDIDOS** | **PORCENTAJE** |
| Información general sobre el proceso | 64 | 83,12% |
| Solicitar la escrituración por primera vez | 10 | 12,99% |
| Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias | 3 | 3,90% |
| TOTAL | **77** | **100%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 18 ciudadanos, que representan el 5,04% del total que se acercaron a la CVP a partir del día 1 al día 10 de julio de 2020. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda; lo anterior representa el 88,89% (16) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia. Un 11,11% de los usuarios, se acercaron a la Entidad con el fin de solicitar asistencia técnica para la obtención de licencias de construcción o actos de reconocimiento de edificaciones.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | | |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS ATENDIDOS** | **PORCENTAJE** |
| Información general de Mejoramiento de Vivienda | 16 | 88,89% |
| Asistencia técnica | 2 | 11,11% |
| TOTAL | **18** | **100%** |

Fuente: SIMA

1. **Subdirección Financiera (Cartera)**

La Subdirección Financiera atendió a 2 ciudadanos que equivale al 0,56% de los ciudadanos atendidos durante el día 1 al día 10 de julio de 2020; de los cuales, 1 (50%) se acercaron para expedición de paz y salvos y 1 (50%) a recibir información general del estado de cuenta.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera) | | |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS ATENDIDOS** | **PORCENTAJE** |
| Expedición de paz y salvos | 1 | 50% |
| Información estado de cuenta | 1 | 50% |
| TOTAL | **2** | **100%** |

Fuente: SIMA

* 1. **ATENCIÓN PRIORITARIA**

De los 357 ciudadanos que se acercaron a la entidad durante el día 1 al día 10 de julio de 2020, el 6,44%, es decir 23, fueron atendidos de manera prioritaria. La Dirección de Reasentamientos Humanos es el área con mayor demanda, con un 86,96% (20) de los ciudadanos. La prioridad son personas adultas mayores y personas discapacitadas (no certificado), entre otros.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ATENCIÓN PRIORITARIA | | |
| DEPENDENCIA | **CIUDADANOS ATENDIDOS** | **PORCENTAJE** |
| Dirección de Reasentamientos | 20 | 86,96% |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 3 | 13,04% |
| Total | **23** | **100%** |

Fuente: SIMA

De los 23 ciudadanos con atención prioritaria durante el día 1 al día 10 de julio de 2020, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con un registro de 9 personas (39,13%).

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| TIPO DE PRIORIDAD | | |
| CIUDADANO PRIORITARIO | **CIUDADANOS ATENDIDOS** | **PORCENTAJE** |
| Adulto mayor | 9 | 39,13% |
| Discapacitados/as (no certificado) | 5 | 21,74% |
| Discapacitados/as (certificado) | 1 | 4,35% |
| Mujeres embarazadas | 1 | 4,35% |
| Mujeres lactantes | 1 | 4,35% |
| Ninguna de las anteriores | 6 | 26,09% |
| TOTAL | **23** | **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 los primeros 10 días 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, a partir del día 13 hasta fin de mes, 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: 318 376 1714
* Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729
* Comunicaciones y otras dependencias: 317 646 6280
  1. **Consolidado de llamadas – Reporte Sima Del 1 al 10 de julio de 2020**

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de la totalidad de las 28 llamadas,12 (42,86%) no fueron contestadas y 16 (57,14%) fueron contestadas por las áreas a las cuales fueron conmutadas, de igual manera se puede observar que el área con más llamadas recibidas es la Dirección de Reasentamientos con 15 registros telefónicos, lo que representa un 53,57%.

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, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano a partir del 13 hasta el 31 de julio de la actual vigencia.

En total se recibieron 57 llamadas con el siguiente detalle:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| FECHA | NOMBRE | CÉDULA | TELÉFONO | MISIONAL | DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE Y/O SOLICITUD |
| 13/07/2020 | Luis Martín Rojas Fonseca | 5765403 | 3168302306 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información de quien le va a responder los daños de su vivienda ya que le hicieron mejoras de vivienda y le dejar las cosas en mal estado, esto ocurrido 15 días antes de la pandemia |
| 13/07/2020 | Joan Charol Caballero Aldana | 79583462 | 3223797118 | Reasentamientos Humanos | solicita información para entrega de documentos de vivienda usada. |
| 13/07/2020 | Clara Fabiola Salazar | 41787566 | 3202648409 | Reasentamientos Humanos | solicita confirmación de correo que envió anexando los documentos de contrato de arrendamiento y carta para terminación de contrato anterior, informando que el correo lo envía a rozo@cajaviviendapopular.gov.co |
| 13/07/2020 | Milena Suarez | 1022345345 | 3114622981 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre documentación que tienen que anexar para contrato de arrendamiento |
| 14/07/2020 | Alba Vanessa Vásquez Castillo | 1004575379 | 3224738066 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre documentación que tienen que anexar para contrato de arrendamiento |
| 14/07/2020 | Berenice Torres | 39662129 | 3193390544 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre si el contrato de arrendamiento fue diligenciado ya que ella es la arrendadora |
| 14/07/2020 | Jenny Marcela Jiménez Rodríguez | 1010224520 | 3205759696 | Traslado por no Competencia | solicita información sobre adquisición de vivienda para madres cabezas de hogar |
| 14/07/2020 | Hilda Guerra | 39717443 | 3102350950 | Traslado por no Competencia | solicita información de donde tiene que denunciar predio en alto riesgo ya reubicado |
| 15/07/2020 | Alveiro Sarmiento | 1023862578 | 3176650219 | Urbanizaciones y Titulaciones | solicita información acerca de un proceso de escrituras |
| 15/07/2020 | Yohana Cañón | 1023879053 | 3213156999 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre documentación que tienen que anexar para contrato de arrendamiento |
| 15/07/2020 | Sandra Patricia Jiménez | 52117097 | 3158155979 | Mejoramiento de Vivienda | Solicita información para ayudas de licencias de construcción |
| 15/07/2020 | Edith Riveros | 1121912905 | 3206803773 | Traslado por no Competencia | solicita información sobre adquisición de vivienda para madres cabezas de hogar |
| 16/07/2020 | Leído Martínez Ibáñez | 1013602097 | 3167071368 | Traslado por no Competencia | solicita información sobre adquisición de vivienda |
| 16/07/2020 | Julio Ernesto Lagos | 79343994 | 2052242 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre entrega de proyecto santa Teresita manzana 55 |
| 16/07/2020 | Álvaro Augusto Tinjacá Valencia | 79562374 | 3017182801 | Urbanizaciones y Titulaciones | solicita información acerca de des englobe ya que compraron el predio, pero las escrituras aún siguen saliendo a nombre de la cvp |
| 17/07/2020 | Ana Azeneth De Rojas | 52240739 | 3102298647 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información acerca de su proceso de Mejoramiento de Vivienda ya que le indicaron que iniciaría el mes de abril y no le han dado respuesta |
| 17/07/2020 | Félix Agapito Barahona | 74324681 | 3112684627 | Reasentamientos Humanos | solicita información acerca del segundo desembolso del predio que vendió a beneficiario de reasentamiento |
| 17/07/2020 | Edna Lizzeth Chapera | 1020759810 | 3133039119 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre de contrato de arriendo |
| 17/07/2020 | Martha lucia Guzmán Bejarano | 28723349 | 3138811364 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información acerca de su proceso que leva con la cvp |
| 22/07/2020 | Lina Balata | 1012383247 | 3112160016 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información sobre para ayudas de licencias de construcción |
| 22/07/2020 | Mercedes Beltrán Arévalo | 41590223 | 9038121 | Reasentamientos Humanos | denuncia de arrendamiento sin permiso |
| 22/07/2020 | Estrella Cubides Murcia | 40075532 | 3209120512 | Reasentamientos Humanos | información sobre envió de documentación al correo de solución @caja.. sobre la aprobación de los documentos del contrato de arrendamiento para la ayuda de relocalización transitoria |
| 22/07/2020 | Edilma Garzón Benites | 1024479143 | 3166991021 | Reasentamientos Humanos | información sobre reasentamiento, información sobre el paso a paso del procedimiento a seguir |
| 22/07/2020 | Angelica María Beltrán | 1000003872 | 3134281636 | Reasentamientos Humanos | información sobre reasentamiento, información sobre el paso a paso del procedimiento a seguir ya que no le están pagando arriendo dese que la mamá beneficiaria murió |
| 22/07/2020 | Kelly Yolani Mora Fajardo | 53095161 | 3154221406 | Reasentamientos Humanos | información sobre reasentamiento, información sobre el paso a paso del procedimiento a seguir sobre la entrega del sector |
| 22/07/2020 | María Teresa Rodio | 50947475 | 301639958 | Reasentamientos Humanos | información sobre envió de documentación al correo de solución @caja… sobre la aprobación de los documentos del contrato de arrendamiento para la ayuda de relocalización transitoria |
| 22/07/2020 | Andrés Reyes Días | 1022333485 | 3218032957 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre documentación que tienen que anexar para contrato de arrendamiento |
| 23/07/2020 | leído Paola Díaz Rodríguez | 1033695696 | 3478204 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información si fue beneficiada para subsidio de mejoras de vivienda |
| 23/07/2020 | pablo Uriel Rondón Méndez | 19439634 | 3227783401 | Mejoramiento de Vivienda | información sobre plan terraza |
| 24/07/2020 | José Domingo Peña Duque | 79669103 | 3166991021 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información acerca de su proceso de mejoras de vivienda |
| 24/07/2020 | José Rafael Triviño Bernal | 69577572 | 3148399098 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre documentación que tienen que anexar para contrato de arrendamiento |
| 24/07/2020 | Carolina Maldonado Roa | 1023873354 | 3115779650 | Traslado por no Competencia | solicita información sobre adquisición de vivienda para madres cabezas de hogar |
| 24/07/2020 | Gloria Inés Balbuena | 51743746 | 3143845794 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información acerca de su proceso de mejoras de vivienda |
| 24/07/2020 | Angelica María para | 52859866 | 320828856 | Reasentamientos Humanos | información de contrato de arriendo |
| 24/07/2020 | Antonio Castellanos Paz | 80164750 | 3143107360 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información acerca del ingreso al proceso de mejoras de vivienda |
| 24/07/2020 | Sandro Macilla Porras | 93456008 | 3156606313 | Reasentamientos Humanos | solicita información sobre contrato de arrendamiento |
| 27/07/2020 | Samuel Varón Martínez | 17046922 | 3125114090 | Mejoramiento de Vivienda | información sobre garantía de Mejoramiento de Vivienda |
| 27/07/2020 | Alba Lucero Jiménez | 51592145 | 3012295832 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información acerca del ingreso al proceso de mejoras de vivienda |
| 27/07/2020 | Fabio Rodríguez | 80172503 | 3212216360 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información acerca del ingreso al proceso de mejoras de vivienda |
| 27/07/2020 | Marisol Clavijo Quiroga | 5275110 | 9083225 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información acerca del ingreso al proceso de mejoras de vivienda |
| 27/07/2020 | Luis Carlos Llanos fajardo | 19218757 | 3112886702 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información acerca del inicio al proceso de mejoras de vivienda ya que el ciudadano ya se encuentra favorecido con el subsidio |
| 27/07/2020 | Ana Mercedes Becerra Rodríguez | 51942395 | 3125170370 | Reasentamientos Humanos | solicita información acerca de monto que le van a consignar el arriendo |
| 27/07/2020 | Rosa María Romero López | 1083554044 | 3045821380 | Reasentamientos Humanos | solicita información acerca que llego su documentación de renovación de contrato de arriendo par mes de agosto |
| 27/07/2020 | Patricia Rodríguez Medina | 52380653 | 3213365219 | Reasentamientos Humanos | información sobre reclamo de infraestructura en el parlamento entregado por la cvp |
| 28/07/2020 | Luis Eduardo Guerrero | 74243697 | 3118223147 | Reasentamientos Humanos | información sobre contrato de arrendamiento y documentación de vivienda usada |
| 28/07/2020 | Martha Camargo | 41650728 | 3053500392 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información acerca del ingreso al proceso de mejoras de vivienda |
| 28/07/2020 | Martha Lucia Guzmán Bejarano | 28723349 | 3138811364 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información acerca de su proceso de mejoras de vivienda |
| 28/07/2020 | Olga patricia Morales | 1106176677 | 323205962 | Reasentamientos Humanos | información de contrato de arriendo |
| 28/07/2020 | María Liliana Montaño Escobar | 52112032 | 3102309952 | Reasentamientos Humanos | Información sobre pago de ayuda de relocalización transitoria e información sobre entrega del proyecto en santa teresita |
| 29/07/2020 | María Janeth castro | 52335375 | 3204416995 | Reasentamientos Humanos | Información sobre pago de ayuda de relocalización transitoria e información sobre entrega del proyecto en santa teresita |
| 30/07/2020 | Pedro Pablo Gómez Ramírez | 3080851 | 3134717403 | Reasentamientos Humanos | solicita información acerca del pago del mes de arriendo del mes de julio |
| 30/07/2020 | Melva Conde Rodríguez | 1109842470 | 3008126669 | Reasentamientos Humanos | solicita información acerca del pago del mes de arriendo del mes de julio |
| 30/07/2020 | Carlos Alicer Sayer | 80234300 | 3123537030 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información acerca del ingreso al proceso de mejoras de vivienda |
| 30/07/2020 | Osvaldo Simeón Clavijo | 69921321 | 3112183477 | Reasentamientos Humanos | solicita información acerca del pago del mes de arriendo del mes de julio |
| 31/07/2020 | Ana Sonia torres rojas | 52240739 | 3102298647 | Mejoramiento de Vivienda | solicita información acerca del ingreso al proceso de mejoras de vivienda |
| 31/07/2020 | Sara Fabiola Salazar | 41787566 | 3202648409 | Reasentamientos Humanos | solicita información acerca del pago del mes de arriendo del mes de julio |
| 31/07/2020 | Ana clave Mahecha | 21132223 | 3172376154 | Reasentamientos Humanos | solicita información acerca del proceso ya que no ha tenido información |

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

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante el mes de julio de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 57 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 4,38 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS ENTRE EL 13 AL 10 DE JULIO DE 2020 | | |
| DEPENDENCIA | **CANTIDAD** | **PROCENTAJE** |
| Mejoramiento De Vivienda | 19 | 33,33% |
| Reasentamientos Humanos | 31 | 54,39% |
| Traslado Por No Competencia | 5 | 8,77% |
| Urbanizaciones Y Titulaciones | 2 | 3,51% |
| Total | **57** | **100%** |

1. **CONCLUSIONES**

Para el trascurso del 1 al 10 de julio de 2020 en la Entidad se acercaron 357 ciudadanos y se registraron 28 llamadas registradas 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 o para solicitar información general de los procesos que llevan, adicionalmente durante el trascurso del 13 al 31 de julio se registraron 57 llamadas registradas por el número celular implementado por la emergencia sanitaria.

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 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 Guarín Castro – Contrato No. 663 de 2020

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

Cesar Combita Cáceres – Profesional Especializado 222-05