**­INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**SERVICIO AL CIUDADANO**

**MAYO DEL 2020**

Fecha: **11 de junio del 2020**

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

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

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

No obstante, lo anterior, y con el propósito de evitar el desplazamiento de la ciudadanía hasta el punto de atención presencial de la Entidad, la Caja de la Vivienda Popular implementó mecanismos alternativos de atención en virtud de la coyuntura de aislamiento preventivo obligatorio.

1. **CANAL PRESENCIAL**

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, durante mayo del 2020 no hubo atención por el canal presencial, sin embargo, durante dicho periodo, los ciudadanos, las entidades y organismos distritales y otras entidades que no pudieron asistir a la CVP, enviaron al buzón soluciones@cajaviviendapopular.gov.co 661 mensajes de correo electrónico, de los cuales 177 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el Informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de mayo del 2020. Por otro lado, 484 mensajes incumbieron a las áreas competentes de la Entidad, cuyas solicitudes o asuntos, se gestionaron a través de tales áreas.

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

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

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

* Reasentamientos Humanos: 317 646 6282
* Urbanizaciones y Titulación: 318 376 1714
* Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729
* Comunicaciones y otras dependencias: 317 646 6280
	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 durante mayo de la actual vigencia.

En total se recibieron 10 llamadas con el siguiente detalle:

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **HORA** | **NOMBRE DE USUARIO** | **CÉDULA** | **TELÉFONO** | **DEPENDENCIA** | **ASUNTO COMUNICACIÓN** |
| 22/05/2020 | 9:05:00 a.m. | Seneida Cambindo  |  No suministra  | 3132693816 | Dirección de Reasentamientos | Solicita comunicarse con la dirección de reasentamientos humanos |
| 26/05/2020 | 8:05:00 a.m. | Nancy Rincón |  51.715.266  | 3014514249 | Dirección de Reasentamientos | Se comunica la señora Nancy solicitando información de cuándo se va abrir la entidad para atención presencial para averiguar sobre su proceso de vivienda se reposición se le informa el número de reasentamiento y se le indica que en la página web se informara la apertura del punto de atención |
| 26/05/2020 | 9:47:00 a.m. | Yina Campos |  1.012.388.830  | 3223934567 | Dirección de Reasentamientos | Información para renovar contrato se le informan los documento que se requieren y para las fechas y el tiempo se le indica el teléfono de la dirección de reasentamientos  |
| 26/05/2020 | 10:16:00 a.m. | Johana Castañeda |  40.266.758  | NA | Dirección de Reasentamientos | Solicita información para entregar el predio en zona de alto riesgo s le informa la línea de Reasentamientos |
| 26/05/2020 | 11:34:00 a.m. | Sandra Torre |  52.767.850  | 3127374469 3136686783 | Dirección de Reasentamientos | Solicita información sobre relocalización transitoria. |
| 26/05/2020 | 11:45:00 a. M. | Orlando silva |  80.257.279  | NA | Dirección de Urbanizaciones y Titulación | Información del correo electrónico para realizar una solicitud |
| 27/05/2020 | 1:26:00 p. M. | Jhon sarmiento |  80.098.156  | 3229464023 | Dirección de Reasentamientos | Solicita información sobre los sorteos de manzana 55 se le indica el número de reasentamientos. |
| 28/05/2020 | 12:35:00 p. M. | Jessica Villaquira |  36.382.075  | NA | Dirección de Reasentamientos | Solicita información sobre contrato de arriendo relocalización, se le informan las fechas, los documentos y el correo donde debe enviar la información. |
| 28/05/2020 | 1:01:00 p. M. | Jessica Villaquira |  36.382.075  | NA | Dirección de Reasentamientos | Se comunica nuevamente la señora Jessica indicando que no le responden en la línea de reasentamientos, se escala el caso y se le vuelve a dar la información para renovación de contrato. |
| 28/05/2020 | 2:23:00 a. M. | Yury Cardozo |  1.023.934.237  | 3202891844 | Dirección de Reasentamientos | Solicita información para realizar terminación anticipada del contrato de arriendo y suscribir uno nuevo, se le da información sobre la terminación anticipada y sobre las fechas para la suscripción del nuevo contrato |

* 1. **Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

Para efectos del presente informe, se solicitó el reporte del registro de las llamadas en la línea 3175157729 a cargo de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, donde registraron durante mayo de la actual vigencia, 151 llamadas, con la siguiente información:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **FECHA** | **NOMBRE DE USUARIO** |  **CÉDULA**  | **TELÉFONO** | **DEPENDENCIA** | **ASUNTO COMUNICACIÓN** |
| 2/05/2020 | Martha Yadira Ramírez |  53.168.242  | 3125939860 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Desea saber en qué estado se encuentra el proceso del sdmve, ya que según informa radico la documentación en la jac de Jalisco, solicitó un crédito en codensa y realizó los ajustes solicitados en su predio para poder aplicar y cumplir con lo requerido por los técnicos de la DMV- convenio según visita |
| 4/05/2020 | María Elvia Chivata |  20.340.296  | 3134755883 | Dirección De Reasentamientos | Solicita comunicarse con reasentamientos para saber en qué estado se encuentra el proceso que adelanta con la CVP para la entrega de su predio |
| 4/05/2020 | Laura Pulido |  1.033.723.649  | 7156541 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Solicitud información sdmve |
| 5/05/2020 | Luz Mery Velasco Mosquera |  25.587.921  | 3103273538 - 3112411447 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Informa que radico d.p en la SDHT, y le informaron que se había trasladado a la cvp. Indica que el radicado es porque le hicieron el mejoramiento de vivienda en su predio, y las paredes empezaron a presentar agrietamientos después de las mejoras |
| 5/05/2020 | Segundo Luis María Gómez Lizarazo |  1.141.881  | 3217780157 / 3132335153 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Informa que radico unos documentos mediante el correo de soluciones@cajaviviendapopular.gov.co el día 28/04/2020 y desea saber si ya los tiene el área correspondiente (convenio) - dato que le llegó al correo: petición número 903712020  |
| 5/05/2020 | José Albeiro Castaño Rivera |  16.135.208  | 3044475867 | Dirección De Reasentamientos | Solicita comunicarse con reasentamientos para saber en qué estado se encuentra el proceso que adelanta con la cvp. |
| 6/05/2020 | Carlos Jesús Becerra Pérez |  79.737.093  | 3153721909 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Se comunica informando que recibió la resolución 848 del 30 diciembre del 2019 |
| 6/05/2020 | Doris Velasco Quiroga |  51.957.502  | 3115279125 | Dirección De Reasentamientos | Solicita comunicarse con reasentamientos para saber en qué estado se encuentra el proceso que adelanta con la cvp. |
| 6/05/2020 | Elba Duarte Pineros |  51.708.655  | 6749629 - 3008727396 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Indica que se intervino el barrio donde tiene ubicado el predio y desea saber cómo podría aplicar al sdmve |
| 6/05/2020 | Jairo Norberto Aguilera Urrego |  19.363.880  | 3144289194 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Rubén Pérez yerno del señor Norberto informa que se estaban llevando a cabo las mejoras en el predio, pero se suspendió debido a la cuarentena |
| 6/05/2020 | Manuel Antonio Quicazaque |  11.235.102  | 3204753787 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | En días pasados llame al sr. Para validar si le había llegado la respuesta del d.p que radico 2020er3062 con fecha de ingreso sdqs 476052020 fecha ingreso: 11/03/2020 fecha salida: 02/04/2020, el sr. Informo que no, por lo tanto se le solicito correo electrónico que es el j\_katerin15@hotmail.com, y el día de hoy se comunica informando que no ha recibido la respuesta |
| 6/05/2020 | Celia Lorena Amaris Ríos |  1.032.449.675  | 3504463862 | Dirección De Reasentamientos | Solicita comunicarse con reasentamientos para saber en qué estado se encuentra el proceso que adelanta con la cvp, ya que no le han hecho el pago de los arriendos |
| 6/05/2020 | María Del Rosario López Vda De Tejada |  23.851.583  | 3132247594 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Jairo cruz López (hijo) desea saber en qué estado se encuentra el proceso del sdmve |
| 6/05/2020 | Beatriz Triviño |  41.559.614  | 6749051 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Beatriz Triviño desea saber en qué estado se encuentra el proceso del sdmve |
| 6/05/2020 | María Matilde Alfonso De Rodríguez |  41.636.558  | 3213072725 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. María Matilde Alfonso de Rodríguez desea saber en qué estado se encuentra el proceso del sdmve |
| 6/05/2020 | Flor Alba Montoya |  39.692.874  | 3007001120 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Se realiza llamada para saber en qué estado se encuentra el proceso, hacerle seguimiento e indicarle el teléfono de contacto de la cvp-dmv por la emergencia sanitaria del covid-19 |
| 6/05/2020 | Parmenio Caro Pasachoa |  19.141.149  | 3132220225 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Informa que le realizaron las mejoras en su predio, pero no las culminaron, le hicieron firmar unos documentos, pero quedo pendiente la instalación de un cajón de la cocina según lo mencionado. |
| 6/05/2020 | María Del Pilar Casallas Castañeda |  52.962.742  | 3005315972 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Se realiza llamada para saber en qué estado se encuentra el proceso, hacerle seguimiento e indicarle el teléfono de contacto de la cvp-dmv por la emergencia sanitaria del covid-19 |
| 6/05/2020 | Jaime Eduardo León |  19.405.039  | 3102977690 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Se realiza llamada para saber en qué estado se encuentra el proceso, hacerle seguimiento e indicarle el teléfono de contacto de la cvp-dmv por la emergencia sanitaria del covid-19 |
| 6/05/2020 | María Betty Cuellar |  41.746.907  | 6749404-3219289539-3162723626 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Se realiza llamada para saber en qué estado se encuentra el proceso, hacerle seguimiento e indicarle el teléfono de contacto de la cvp-dmv por la emergencia sanitaria del covid-19 |
| 6/05/2020 | Emperatriz Rodríguez Guerrero |  35.465.036  | 6749526-3143026510 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Se realiza llamada para saber en qué estado se encuentra el proceso, hacerle seguimiento e indicarle el teléfono de contacto de la cvp-dmv por la emergencia sanitaria del covid-19 |
| 7/05/2020 | Alexander Sánchez Clavijo |  79.832.287  | 3007879799 | Dirección De Reasentamientos | Solicita comunicarse con reasentamientos para saber en qué estado se encuentra el proceso que adelanta con la cvp. |
| 7/05/2020 | María Nohemí Ramírez |  23.619.393  | 3115402541-3155022301 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Se realiza llamada para saber en qué estado se encuentra el proceso, hacerle seguimiento e indicarle el teléfono de contacto de la cvp-dmv por la emergencia sanitaria del covid-19 |
| 7/05/2020 | Olga Lucia Miranda |  52.865.000  | 3108653504 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Se realiza llamada para saber en qué estado se encuentra el proceso, hacerle seguimiento e indicarle el teléfono de contacto de la cvp-dmv por la emergencia sanitaria del covid-19 |
| 7/05/2020 | Rolando Arturo Rodríguez Mora |  79.409.394  | 3219428303 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Rolando Arturo Rodríguez mora desea saber en qué estado se encuentra el proceso del sdmve |
| 7/05/2020 | Gerardo Fonseca Arias |  4.163.102  | 3112866507 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Informa que le hicieron la entrega de la resolución y firmo unos documentos en la sdht |
| 7/05/2020 | Luis Humberto Jiménez Suarez |  80.362.366  | 3143964190 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Luis Humberto Jiménez Suarez desea saber en qué estado se encuentra el proceso del sdmve |
| 7/05/2020 | Octavio Saldarriaga Cuellar |  11.254.965  | 3118139339 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Informa que se acercó a la cvp-dmv y le informaron que se le iba a programar una visita al predio, pero justamente se presentó la emergencia sanitaria por el covid-19. |
| 7/05/2020 | María Elvia Delgado |  41.447.985  | 7655113 - 3218684756 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Elber Jarris Liévano delgado (hijo), quién informa que las obras del sdmve fueron suspendidas por la emergencia sanitaria del covid-19, así que desea saber para cuándo se reanudarán |
| 7/05/2020 | Norberto De Jesús Marín Villada |  19.483.117  | 3125033207-6414026 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Yesenia Marín (hija) desea saber en qué estado se encuentra el proceso del sdmve, ya que cuando se acercó a la cvp, le informaron que estaban próximos a programarle visita, pero inicio la cuarentena |
| 7/05/2020 | Lucila Daza |  41.775.039  | 3166849101 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Lucila daza informa que las obras del sdmve fueron suspendidas por la emergencia sanitaria del covid-19, así que desea saber para cuándo se reanudarán |
| 7/05/2020 | Martha Elena Pinzón Rodríguez |  41.674.397  | 3173966919 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Informa que le realizaron una visita en el predio y le informaron que no aplicaba al sdmve, ya que el predio tenía inconvenientes estructurales así que desea saber cómo puede aplicar. |
| 7/05/2020 | Luz Mery Velasco Mosquera |  25.587.921  | 3103273538 - 3112411447 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Informa que desea hacer un derecho de petición en la cvp-dmv, pero que no sabe porque medio lo puede hacer, ya que la entidad se encuentra cerrada debido a la emergencia sanitaria |
| 8/05/2020 | Martha Cecilia Arias |  51.709.704  | 3134397552 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Martha Cecilia Arias se comunica informando que ella recibió y firmo la resolución 863 del 30 diciembre del 2019 en la sdht, y están llamando a los vecinos para el inicio de obra, ella se encuentra interesada ya que cuenta con un jardín infantil y por la emergencia sanitaria del covid-19, los niños no están en las instalaciones |
| 8/05/2020 | Rosalba Atehortua Arias |  52.034.068  | 3178688982 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que ya está próxima a que se le venza el contrato, así que desea saber a dónde se debe dirigir o cual es el paso a seguir teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por el covid-19 |
| 8/05/2020 | Oscar Alberto Tabares Herrera |  19.367.315  | 3115432138-3204803847-7656127 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Desea saber cómo puede aplicar al sdmve, ya que en su momento radico los documentos, pero según informa no fueron viables |
| 8/05/2020 | Nancy Carolina López Raigoso |  52.915.345  | 3133333447 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Desea saber cómo puede aplicar al sdmve, ya que en su momento radico los documentos, pero según informa no fueron viables |
| 8/05/2020 | Flor Marina Rivera Velásquez |  52.145.556  | 3167591818 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Narciso Contreras informa que las obras del sdmve fueron suspendidas por la emergencia sanitaria del covid-19, así que desea saber para cuándo se reanudarán |
| 8/05/2020 | Gladys Elizabeth Ramírez Parra |  52.057.395  | 3102443873-3124898825 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Informa que se acercó a la cvp-dmv y le indicaron que no era viable. |
| 8/05/2020 | María Josefina Caballero Rubio |  39.753.918  | 3203744147 - 3124496551 - 6551546 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. María josefina caballero rubio indica que le realizaron una visita en el predio, y le informaron que el sdmve, se lo asignarían para el piso 3 que se encuentra en obra gris, que se comunicarían con ella nuevamente |
| 8/05/2020 | Nelci María Ordoñez Bermúdez |  31.880.848  | 3123151451-3114875035 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Andrés Ordoñez informa que las obras del sdmve fueron suspendidas por la emergencia sanitaria del covid-19, así que desea saber para cuándo se reanudarán |
| 8/05/2020 | Ana Cecilia Herrera De Reina /Miguel Reina Herrera  |  21.210.236  | 7651340 - 3219342055 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Informa que por parte de la sdht le indicaron que le iban a iniciar obra, pero desea saber para qué fecha |
| 8/05/2020 | Rosa Helena Rincón De Martínez |  24.113.344  | 3123315956 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Pedro Luis González (hijo) informa que le hicieron una visita en el predio y le solicitaron acercarse a la cvp personalmente. |
| 8/05/2020 | Ana María Silva |  41.751.362  | 2008910 - 138389455 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Informa que el social David Arreaza le indico que debía programarse una visita, que se acercara nuevamente en abril |
| 8/05/2020 | María Hilda Sandoval Sepúlveda |  24.030.229  | 3115726377-3463870 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. María Hilda Sandoval Sepúlveda informa que las obras del sdmve fueron suspendidas por la emergencia sanitaria del covid-19, así que desea saber para cuándo se reanudarán, también manifiesta que las obras están presentando inconvenientes (la baldosa se está levantando) y desea hacer un d.p |
| 8/05/2020 | Luz Dary Cubillos Cortez |  28.879.404  | 3203919300 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que ya está próxima a que se le venza el contrato, así que desea saber a dónde se debe dirigir o cual es el paso a seguir teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por el covid-19 |
| 8/05/2020 | Segundo Luis María Gómez Lizarazo |  1.141.881  | 3217780157 / 3132335153 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Yuly Gómez (hija) del beneficiario indica que radico unos documentos mediante el correo de soluciones@cajaviviendapopular.gov.co el día 28/04/2020 y desea saber si ya los tiene el área correspondiente (convenio) - dato que le llegó al correo: petición número 903712020  |
| 8/05/2020 | Luz Stella Zúñiga |  52.959.096  | 3153500355 - 3006485934 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv. |
| 8/05/2020 | Angélica Campos |  28.901.177  | 3103359980-7906728 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Hermes Avendaño informa que las obras del sdmve fueron suspendidas por la emergencia sanitaria del covid-19, así que desea saber para cuándo se reanudarán |
| 11/05/2020 | Rosalba Atehortua Arias |  52.034.068  | 3178688982 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que ya está próxima a que se le venza el contrato, así que desea saber a dónde se debe dirigir o cual es el paso a seguir teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por el covid-19 |
| 11/05/2020 | Carlos Eduardo Aran |  79.968.254  | 3124046929 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 11/05/2020 | Luz Dary Sánchez |  1.022.357.910  | 3008609401 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 11/05/2020 | Maricela Montoya Caballero |  28.929.886  | 3138181135 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Se comunica la Sra. Maricela Montoya caballero informando que de la curaduría 3, le informaron que la l.c se había desistido, que debía comunicarse con la Sra. Andrea Castiblanco, que ella le podía informar el motivo, sin embargo manifiesta que al teléfono que le informaron la ha llamado varias veces sin obtener respuesta |
| 11/05/2020 | Sadis Elena Martínez Rodríguez |  1.066.518.439  | 3005465749 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 11/05/2020 | Ana Hercilia Ardila Herrera |  35.485.766  | 3213604260 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 11/05/2020 | Euliser Guerra Ramírez |  5.876.008  | 3223003747 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 12/05/2020 | Judith Martínez |  51.707.596  | 3202056658 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 12/05/2020 | María Arabella Melo |  20.441.219  | 3138252588 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 12/05/2020 | Diana Jaidi Andrade Charry |  53.092.865  | 3203653624 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 12/05/2020 | Nelson Antonio Herrera Gómez |  79.279.167  | 3118695716 - 3112772399 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos, ya que su contrato se venció y desea firmarlo nuevamente |
| 13/05/2020 | Erick Ovando Acosta |  76.238.793  | 3213995673 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 13/05/2020 | Maricela Montoya Caballero |  28.929.886  | 3138181135 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Maricela llama para saber si pudimos averiguarle algo en la curaduría sobre la l.c |
| 13/05/2020 | Aida Luz Mongui |  1.026.572.069  | 3213126406 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 13/05/2020 | Iván Velandia |  79.370.534  | 3115482745 | Dirección De Urbanizaciones Y Titulación | Desea saber en qué fecha le sería entregada la titulación del predio |
| 13/05/2020 | Dalia Alexandra Montiel Suarez |  1.106.768.118  | 3212258628 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 13/05/2020 | Jairo Andrés Beltrán Naranjo |  80.209.682  | 3112176401 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Informa que radico documento para solicitar la devolución de los documentos, así que desea saber cuándo puede ir por ellos |
| 13/05/2020 | Manuel Antonio Quicazaque |  11.235.102  | 7622401 - 3204753787 - 3124247908 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Katerin (hija) informa que radicaron un d.p para saber el motivo por el cual se les desistió la l.c, ya que recibió la respuesta del d.p, pero según informa en la misma le indican que en este momento por la emergencia sanitaria no se han podido validar los documentos del proceso |
| 13/05/2020 | Luis Alfonso Bolaños Saavedra |  80.452.884  | 3224730238 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 14/05/2020 | Luz Heidy Montoya |  52.536.898  | 3212533686 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 14/05/2020 | Tania Jair Medina |  53.113.918  | 7928470 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 14/05/2020 | María Cenovia Cañaveral De Valencia |  21.893.452  | 3223129957 | Información otras Entidades | La Sra. Informa que olvido donde podía reclamar el beneficio monetario de "sistema Bogotá solidaria en casa de la alcaldía mayor de Bogotá" |
| 14/05/2020 | Janeth Montañez |  20.803.893  | 3125472894 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 15/05/2020 | Álvaro López Gutiérrez |  19.312.361  | 3115601127 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv. |
| 15/05/2020 | Maritza Alexandra Castiblanco Flórez |  1.022.349.137  | 3024055082 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 15/05/2020 | Nelson Delgado Gómez |  11.511.390  | 3104886289 - 3132527352 - 3123523410-3209100440 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c |
| 15/05/2020 | Luz Dary Sastre Sierra |  52.165.022  | 3118330000 - 3213862216 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c |
| 15/05/2020 | Leonilde Sandoval Carabalí |  31.525.176  | 3107662982 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c |
| 15/05/2020 | Wilmer Antonio Pachón López |  1.022.348.558  | 3132777364 - 3224985907 - 3116935592 - 3134964662 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c |
| 15/05/2020 | Ana Lilia Domínguez Gualteros |  51.658.523  | 3115627445 3102840072 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c |
| 15/05/2020 | Francisco Justiniano Chamorro |  5.309.701  | 3227036210- 3202956557 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c |
| 15/05/2020 | Fabio Enrique Moya Moreno |  3.006.258  | 3124017691 5766616 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c |
| 15/05/2020 | Heberto Enrique Oviedo Jaramillo |  10.950.568  | 3138714921-3212548175 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c |
| 15/05/2020 | María Del Carmen Rubio Parra |  41.709.628  | 3208953890 - 3223002113 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c |
| 15/05/2020 | Omar José Lambraño De La Ossa |  15.668.650  | 3125056413 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 15/05/2020 | Maricela Montoya Caballero |  28.929.886  | 3138181135 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Se comunica para saber si por parte de la curaduría 3 han notificado a la cvp- de la suspensión de la l.c |
| 18/05/2020 | Ana Isabel Sánchez Bermúdez |  52.851.549  | 3132436289 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 18/05/2020 | Nancy Torres Bocanegra |  28.685.278  | 3643967 - 3142447649 - 3134179810 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c |
| 18/05/2020 | Jennifer López Vargas |  1.024.508.301  | 3138242138 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv. |
| 18/05/2020 | Inés Ávila Velazco |  51.814.748  | 3623878-3214049560 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c |
| 19/05/2020 | Ana Beatriz Peña Tovar |  52.434.390  | 3217802589 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 19/05/2020 | Nidia Rodríguez Alonso |  51.918.975  | 3124973379 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 19/05/2020 | Edgar Garrido |  80.061.328  | 3202648409 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que está próximo a vencer su contrato de arrendamiento, que se acercó a la cvp, pero que por la cuarentena se encontraba cerrado. |
| 19/05/2020 | Kelly Fidelia Álvarez Cotera |  1.052.952.724  | 3213361291 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 19/05/2020 | Julián Farfán |  1.032.366.484  | 3124671079 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv. |
| 19/05/2020 | Flor Alba Cubillos |  51.841.888  | 3115035422 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que la llamaron por parte de reasentamientos humanos y le indicaron un correo electrónico, pero no entendió de que se trataba. |
| 19/05/2020 | William Hernández |  15.990.754  | 3115342508 | Dirección De Urbanizaciones Y Titulación | El sr. Informa que en urbanización y titulación le hicieron entrega del título, pero que se encontraba pendiente hacerle la entrega de una resolución. |
| 19/05/2020 | María Elda Quintero Velasco |  52.429.641  | 3138003466 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 19/05/2020 | Hernando Pique Guzmán |  93.152.972  | 4847995-3208491145 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Informa que se han comunicado con algunos de sus vecinos por parte de la sdht para inicio de obras, así que desea saber cuál es el paso a seguir, ya que a él no lo han llamado |
| 19/05/2020 | Ana Pulido |  51.323.723  | 3142082651 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 19/05/2020 | José Florentino Novoa Nova |  19.121.608  | 3156121728 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | Desea saber en qué estado se encuentra el trámite de la l.c |
| 19/05/2020 | Martha González |  1.033.678.607  | 3213978452 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv. |
| 19/05/2020 | Diana Milena Vega Triana |  53.002.548  | 7656427-3114643640 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Desea saber en qué estado se encuentra el proceso del sdmve |
| 20/05/2020 | José Antonio Pérez |  80.363.871  | 3124099647 | Comunicaciones Y Otras Áreas | El sr. Informa que ya no cuenta con el talonario para realizar los pagos de la vivienda y ese proceso lo tiene con la cvp |
| 20/05/2020 | Aichel Rodríguez Rubiano |  52.375.066  | 3118571262 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Informa que radico unos documentos que contienen el mvss\_39 |
| 20/05/2020 | Aida Luz Mongui |  1.026.572.069  | 3213126406 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 20/05/2020 | Martha Lucia Arévalo Salinas |  52.589.095  | 3102927802 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 20/05/2020 | Judy Cristina Arroyo Arboleda |  53.125.066  | 3024556819 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv. |
| 20/05/2020 | María Helena Perea |  1.115.448.191  | 3134557166 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 20/05/2020 | Cristian Alexander Gil |  1.122.678.114  | 3212150530-3133008975 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 20/05/2020 | Ana Tulia Pulido Parra |  51.723.887  | 3142082651 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 20/05/2020 | Angie Milena Montañez Quiñones |  53.164.644  | 3215788351 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv. |
| 21/05/2020 | María Nancy Cubides Murcia |  40.773.125  | 3125886307 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv. |
| 21/05/2020 | María Cleofe Uribe Medina |  61.717.205  | 3212851627 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv. |
| 21/05/2020 | Narciso Lasso Rojas |  1.070.601.178  | 3123617046 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 21/05/2020 | Lina Marcela Galeón |  26.442.485  | 3005866593 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv. |
| 21/05/2020 | José Joaquín Ospina |  19.184.847  | 7656587 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Informa que radico los documentos, pero no alcanzó a estar el día de la visita, sin embargo se había acercado a la cvp y le habían indicado que lo volvería a contactar para reprogramar la visita |
| 21/05/2020 | Carlos Consuegra |  72.018.528  | 3004093212 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 21/05/2020 | Heber Marrugo |  1.031.131.360  | 3144701464 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 22/05/2020 | Hernán Gómez Vanegas |  3.073.168  | 3108675200 | Comunicaciones Y Otras Áreas | El sr. Informa que se encuentra tramitando ante la cvp unos documentos, ya que adquirió la vivienda con la entidad y en este momento la está vendiendo, así que se encuentra a la espera de un documento |
| 22/05/2020 | Kelly Alexandra Millán Villanueva |  1.000.932.149  | 3137848626 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Kelly informa que radicaron los documentos para el sdmve, pero no sabe en qué estado se encuentra el proceso |
| 22/05/2020 | Celi Álvarez |  1.052.952.724  | 3213361291 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 26/05/2020 | Martha Janeth Gutiérrez |  52.203.951  | 3228529862 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que se encuentra pendiente por pago de arriendo, y se encuentra en proceso de firma |
| 26/05/2020 | Cloromiro Siracative |  4.041.042  | 3203250984 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Desea saber en qué estado se encuentra el proceso del sdmve |
| 26/05/2020 | Blanca Lilia Pérez Álvarez |  39.712.132  | 3203175029 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Informa que le iniciaron obras en el predio, pero |
| 26/05/2020 | Ovidio González |  79.359.756  | 3176693082 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que se encuentra pendiente por pago de arriendo, y se encuentra en proceso de firma |
| 26/05/2020 | Rodrigo Rivera |  80.844.502  | 3164110310 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Solicita saber el estado del pago de arriendos por parte de reasentamientos humanos |
| 26/05/2020 | Oliverio Caballero |  17.410.778  | 3674878 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Informa que se encuentra pendiente por pago de arriendo, y se encuentra en proceso de firma |
| 26/05/2020 | Consuelo Ordoñez |  52.740.274  | 3212367044 - 7662186 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv. |
| 26/05/2020 | Olga Barreto |  41.624.982  | 3046512223 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Se comunica para saber cuándo inician las obras de su predio, ya que le hicieron entrega de la resolución, pero a la fecha no la han contactado |
| 27/05/2020 | Aidaly Mogui |  1.026.572.069  | 3213995673 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 27/05/2020 | José Víctor Julio González |  2.954.444  | 3195425817 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Desea saber en qué estado se encuentra el trámite de la l.c |
| 27/05/2020 | Marina Stella Caicedo |  52.822.226  | 3214734878 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv. |
| 27/05/2020 | Martha Liliana Díaz Guerra |  5.258.430  | 3508224685 | Dirección De Reasentamientos | La Sra. Solicita saber cómo puede renovar el contrato |
| 27/05/2020 | Diana Penagos |  52.747.013  | 3124422193 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Desea saber en qué estado se encuentra el sdmve, ya que informa que le iniciaron obras y no han regresado |
| 27/05/2020 | Leidy Fernando Ospina Ramírez |  1.022.962.301  | 3046360728 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 27/05/2020 | Miguel Ángel Jiménez Vargas |  80.769.027  | 3227003515 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 27/05/2020 | Jaime Ardila |  79.906.217  | 3204681153 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv. |
| 27/05/2020 | Ingrid Tatiana Díaz |  1.000.252.409  | 3107945392 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 27/05/2020 | Luz Lelly Osorio |  21.076.266  | 7658466 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Desea saber en qué estado se encuentra el sdmve |
| 27/05/2020 | Jineth Ospina |  38.203.521  | 3212009508 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 28/05/2020 | Hernán Gómez Vanegas |  3.073.168  | 3112414786 | Comunicaciones Y Otras Áreas | El sr. Informa que se encuentra tramitando ante la cvp unos documentos, ya que adquirió la vivienda con la entidad y en este momento la está vendiendo, así que se encuentra a la espera de un documento |
| 28/05/2020 | Luz Marina Díaz |  28.865.127  | 3106800795 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 28/05/2020 | Lucio Cajamarca Rojas |  19.132.779  | 3223188177 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 28/05/2020 | José Meil Regifo Torres |  79.493.912  | 3157867276 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | El sr. Informa que le hicieron el mejoramiento de vivienda, pero dejaron los escombros |
| 28/05/2020 | Emma Johanna Valencia |  1.106.771.965  | 3133397039 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 28/05/2020 | Carolina Bernal |  1.031.156.886  | 3202138009 | Dirección De Urbanizaciones Y Titulación | La Sra. Informa que se le hizo entrega del título a la mamá, pero ella falleció y desea comunicarse con el área de urbanización y titulación |
| 28/05/2020 | Jhon Jairo Rojas |  79.973.651  | 3142128789 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 28/05/2020 | Julieth López |  1.004.789.768  | 3229329558 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 29/05/2020 | Melba Rodríguez |  1.109.842.470  | 3115647999 | Dirección De Reasentamientos | El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos |
| 29/05/2020 | Daniel Tova |  79.759.206  | 3123729274 | Dirección De Mejoramiento De Vivienda | La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv. |
| 29/05/2020 | Luz Aida Lucumi |  25.543.664  | 3214284822 | Dirección De Urbanizaciones Y Titulación | La Sra. Informa que se encuentra realizando un proceso con urbanización y titulación referente a la cancelación de la condición resolutoria |

* 1. **Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

Para efectos del presente informe, se solicitó el reporte del registro de las llamadas en la línea 3176466294 a cargo de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, donde registraron durante mayo de la actual vigencia, 14 llamadas, con la siguiente información:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **NOMBRE** | **CEDULA** | **NÚMERO DE CELULAR** | **ASUNTO COMUNICACIÓN** |
| Yolanda Mora  | 51.704.990 | 3154221406 | Se redirreciona al Área de Reasentamientos Humanos |
| Josué Noguera Tapiero | 80.119.899 | 3222157175 | Caso del barrio Caracolí localidad Ciudad Bolívar, re direccionado a la compañera Graciela Morales quien conoce el tema del Señor y puede dar respuesta a la solicitud en cuanto al avance del tramité de su predio. |
|  Sin registro |  Sin registro | 3102186673 | No da información manifiesta que desea hablar con Roberto Carlos de atención al Ciudadano. |
| Nubia Marina Fino Fierro | 24.133.768 | 3024158783 | Se asesora para que inicie proceso de pertenencia independiente toda vez que tiene un lote sin vivienda y NO es fiscal. |
| Ingrid Muñoz |  No reposa | 3184336463 | Se redirreciona al Área de Reasentamientos Humanos |
| Jair Ortiz Tovar  | 79.696.083 | 3134278466 | Solicitud relacionada con tema de la condición resolutoria. Por medio de correo electrónico  |
| María Dominga Useche | 41.417.021 | 3123236764 | Radicaron derecho de petición el 9 de marzo del 2020, se envía correo a Yolima Orozco y Aylin Mojica para que envíen al correo de la ciudadana la respuesta al derecho de petición que radico.  |
| Silvana Peña  |  Sin registro | 3232223740 | Es un tema de condición resolutoria, por medio de correo electrónico se hace solicitud al abogado Juan Fernando Daza para dar respuesta a la solicitud de la ciudadana.  |
|  Sin registro |  Sin registro | 3222859660 | Se re direcciona al área de reasentamientos humanos |
|  Sin registro |  Sin registro | 3223932866 | Se re direcciona al área de reasentamientos humanos |
|  Sin registro |  Sin registro | 3222859660 | Se re direcciona al área de reasentamientos humanos |
|  Sin registro |  Sin registro | 3209297913 | Se re direcciona al área de reasentamientos humanos |
|  Sin registro |  Sin registro | 3223287881 | Se re direcciona al área de reasentamientos humanos |
|  Sin registro |  Sin registro | 3229464023 | Se re direcciona al área de reasentamientos humanos |

* 1. **CONSOLIDADO LLAMADAS RECIBIDAS EN MAYO CVP**

Una vez verificada la información recibida por las dependencias anteriormente mencionadas, se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante mayo de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, por medio de las tres líneas de teléfono celular mencionadas en el presente informe, se recibieron en promedio 9 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

|  |  |
| --- | --- |
| **DEPENDENCIA** | **CANTIDAD DE SOLICITUDES** |
| Dirección de Mejoramiento de Vivienda | 84 |
| Dirección de Reasentamientos Humanos | 76 |
| Dirección de Urbanizaciones y Titulación | 11 |
| Comunicaciones y Otras Dependencias | 3 |
| Información otras Entidades | 1 |
| **Total**  | **175** |

1. **CONCLUSIONES**

Se establece la importancia de implementar la Política de Gobierno Digital, que permita fomentar el acceso a la información de una manera más ágil; abordando las herramientas tecnológicas como la página web, las redes sociales y aplicaciones para Smartphone, lo cual permitirá encontrar novedosas formas de atención al ciudadano, a fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos/usuarios que acceden a la a la misma. Igualmente, estar preparados para tener capacidad de atención en emergencias sanitarias como la que estamos viviendo en la actualidad.

Dar a conocer en detalle 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: Andrea Vanessa Jaimes Cárdenas – Contrato No. 554 de 2020

Reviso: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 501 de 2020