

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

Fecha: **06 de octubre 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 septiembre de 2020.

Se aclara que en atención a las medidas de aislamiento obligatorio decretadas en virtud del Estado de Emergencia Económica y Social, la atención al público por el canal presencial conforme a la Resolución 4154 expedida el 2 de septiembre de 2020, manifiesta “Se suspende el servicio de atención al ciudadano de forma presencial en la CVP, por 5 días, desde el 3 de septiembre hasta el 7 de septiembre de 2020”.

Por consiguiente, la información aquí plasmada para canal presencial fue obtenida de los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 de septiembre del 2020, 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 respecto a la suspensión antes mencionada para los días 2, 3, y 4 de septiembre del 2020 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.

Por lo tanto, para la recepción de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y denuncias, la entidad cuenta con el canal virtual, al cual se puede acceder a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co o a través de la página web de la entidad <https://www.cajaviviendapopular.gov.co> y la página de la plataforma Bogotá Te escucha <https://www.bogota.gov.co/sdqs>.

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

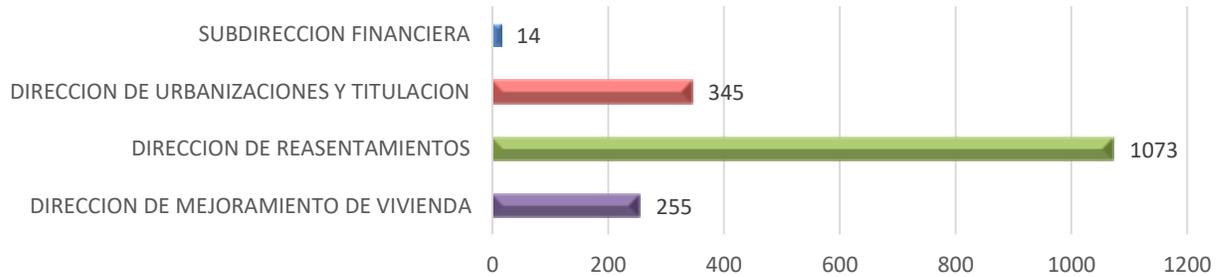
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos Humanos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Comunicaciones y otras dependencias	317 646 6280

1. CANAL PRESENCIAL

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, durante septiembre del 2020 no hubo atención por el canal presencial los días 2, 3 y 4, de tal forma que los ciudadanos, las entidades y organismos distritales y otras entidades que no pudieron asistir a la CVP, sin embargo, durante el transcurso de septiembre, se recibieron en el buzón soluciones@cajaviviendapopular.gov.co 851 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 septiembre del 2020.

Por consiguiente, los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 septiembre, se prestó la orientación y el direccionamiento a 1.687 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 89 ciudadanos.

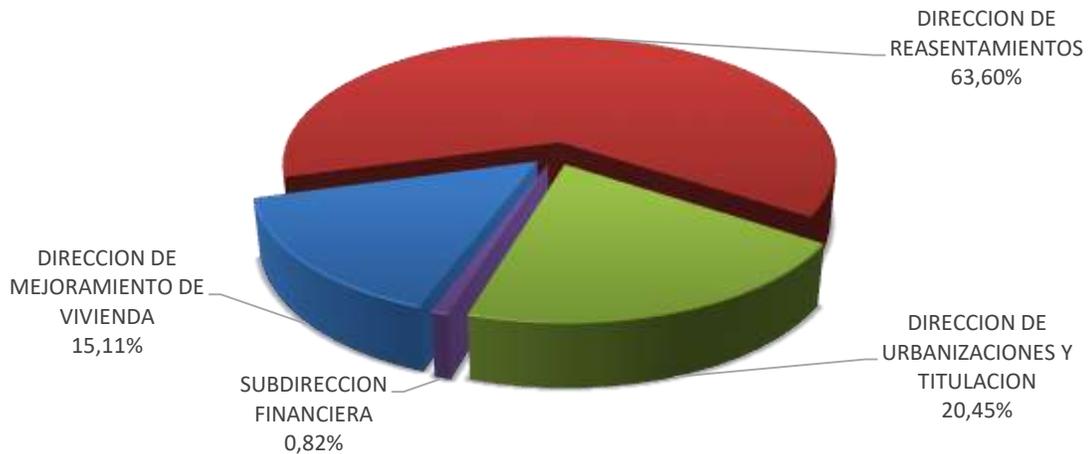
CANTIDAD DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA
DÍAS 1, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25,
26, 27, 28, 29 y 30 del mes de Septiembre del 2020



Fuente: SIMA

La asistencia durante los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 del mes de septiembre del 2020, la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 63,60% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 20,45% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 15,11% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,83% para la Subdirección Financiera, siendo estas las dependencias de mayor demanda de atención con 1.687 asistentes a la Entidad.

CANTIDAD DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA
DÍAS 1, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25,
26, 27, 28, 29 y 30 de Septiembre del 2020



Fuente: SIMA

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

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 1.073 ciudadanos, lo que representa el 63,60% del total de asistentes a la entidad durante los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 de septiembre del 2020. De los anteriores asistentes a esta Dirección, el 39,05% (419) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Estado del proceso	419	39,05%
Radicación contrato de arriendo	225	20,97%
Relocalización transitoria (pago)	144	13,42%
Negociación vivienda usada	113	10,53%
Entrega Vivienda	59	5,50%
Ingreso al programa	38	3,54%
Desembolso de Mejoras	34	3,16%
Respuesta Radicado	18	1,68%
Desembolso a constructora	10	0,93%
Certificado de vinculación	9	0,84%
Notificación de resolución	2	0,19%
Selección de vivienda	2	0,19%
TOTAL	1073	100%

Fuente: SIMA

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

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



Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 345 (20,5%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia, durante los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 del mes de septiembre del 2020, de los cuales la gran mayoría, es decir 327 (94,78%), solicitaron Información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	327	94,78%
Solicitar la escrituración por primera vez	14	4,06%
Radicación De Cancelación De Hipoteca Y Condiciones Resolutorias	4	1,16%
TOTAL	345	100%

Fuente: SIMA

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

La dependencia de Mejoramiento de Vivienda atendió a 255 ciudadanos, que representan el 15,11% del total que se acercaron a la CVP durante los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 del mes de septiembre del 2020. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda, con el 89,80% (229) de los ciudadanos y un 10,2% (26) 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.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general de Mejoramiento de Vivienda	229	89,80%
Asistencia Técnica	26	10,20%
TOTAL	255	100%

Fuente: SIMA

d. Subdirección Financiera (Cartera)

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



La Subdirección Financiera atendió a 14 ciudadano que equivale al 0,8% de los ciudadanos atendidos durante los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 del mes de septiembre del 2020; de los cuales, 6 (60%) se acercaron para impresión de talonario.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera)		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Impresión de Talonario	6	60%
Información de Estado de Cuenta	4	40%
TOTAL	10	100%

Fuente: SIMA

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1687 ciudadanos que se acercaron a la entidad durante los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 del mes de septiembre del 2020, el 14,4%, es decir 244, ciudadanos fueron atendidos de manera prioritaria. Siendo la Dirección de Reasentamientos Humanos el área con mayor demanda, con un 72,54% (177) de ciudadanos. La prioridad son personas adultas mayores, mujeres lactantes y discapacitados no certificados, entre otros.

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	177	72,54%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	39	15,98%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	25	10,24%
Subdirección Financiera	3	1,23%
Total	244	100%

Fuente: SIMA

De los 244 ciudadanos con atención prioritaria durante los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 del mes de septiembre del 2020, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con 63,52% del registro de (155) personas.

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO PRIORITARIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Adulto mayor	155	63,52%
Ninguna de las anteriores	40	16,36%
Discapacitados/as (certificado)	16	6,56%
Discapacitados/as (no certificado)	14	5,74%
Mujeres lactantes	14	5,74%
Mujeres embarazadas	5	2,05%
TOTAL	244	100%

Fuente: SIMA

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

Como se manifestó con anterioridad el canal telefónico, mediante la línea (571) 349 45 20 / 349 45 50, el cual es operado por el proceso de Servicio al Ciudadano, se atendió durante los días 2, 3 y 4 del mes haciendo el registro en el sistema de información misional y administrativo - SIMA para posteriormente transferirla a las extensiones de cada una de las dependencias de la CVP.

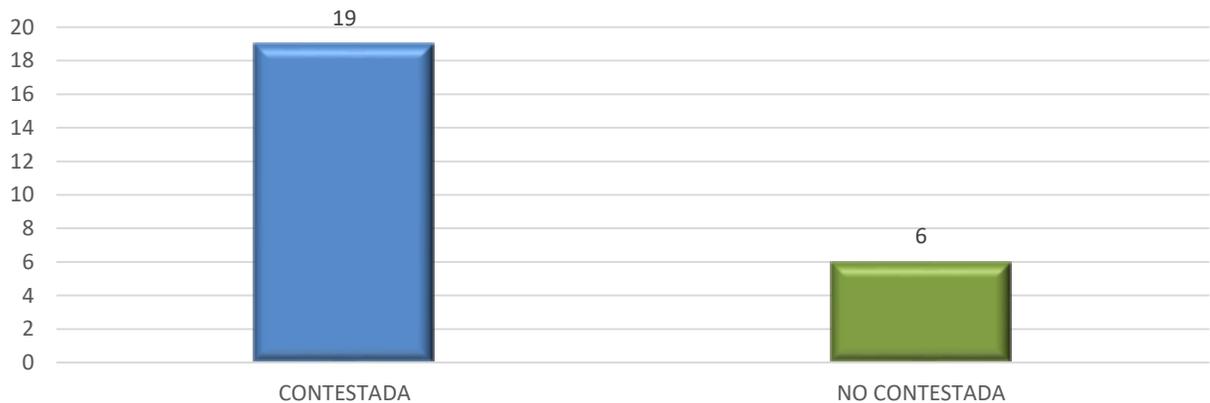
No obstante, durante la toda la suspensión de canal presencial, la Caja de la Vivienda Popular dispuso de manera alternativa, líneas de atención telefónicas (celulares) por dependencias, para que el ciudadano que no tuvo acceso a Internet, se pudiera comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00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

- Reasentamientos Humanos: 317 646 6282
- Urbanizaciones y Titulación: 317 646 6294
- Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729
- Comunicaciones y otras dependencias: 317 646 6280

2.1. Consolidado de llamadas – Reporte Sima durante los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 del mes de septiembre del 2020

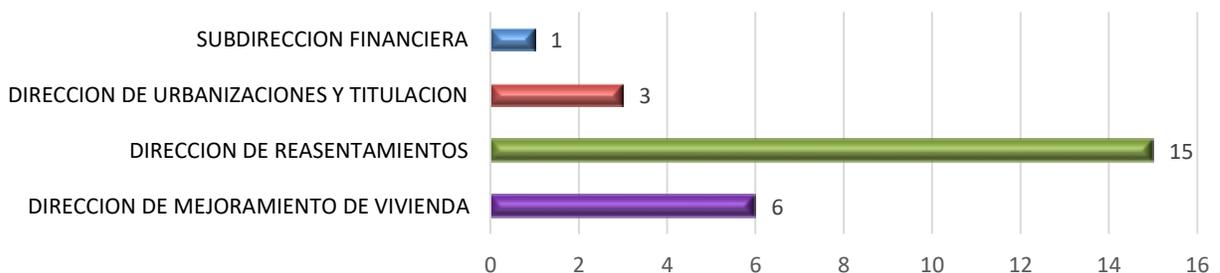
Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de la totalidad de las 25 llamadas, 6 (24%) no fueron contestadas y 19 (76%) fueron contestadas por las dependencias a las cuales fueron conmutadas, de igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 15 registros telefónicos, lo que representa un 60%.

RESULTADO DE LAS LLAMADAS ENTRANTES - SIMA
Durante los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 del mes de septiembre del 2020



Fuente: SIMA

CANAL TELEFÓNICO AGOSTO - DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA
REGISTRO SIMA - Durante los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 del mes de septiembre del 2020



Fuente: SIMA

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

2.2. Servicio al Ciudadano

Para efectos del presente informe, se registraron las llamadas realizadas a través de la línea 317 646 6280 durante el mes de septiembre del 2020, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano por la emergencia sanitaria (teletrabajo) y durante la entidad en atención presencial se recibió un total de 62 llamadas con el siguiente detalle:

FECHA	NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE Y/O SOLICITUD
1/09/2020	José Nelson bocanegra	18415086	3133468272	Reasentamientos Humanos	solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de julio - agosto
1/09/2020	Ana Adelina Crispín prieto	35376931	2492666	Mejoramiento de Vivienda	solicita información acerca del inicio del programa de Mejoramiento de Vivienda que ya fue aprobado
1/09/2020	Jhonatan guzmán	1001361634 2	3017495517	Reasentamientos Humanos	solicita información de documentos para vivienda usada
1/09/2020	Luis maría Galvis	19175653	3214515341	Reasentamientos Humanos	solicita información acerca de pago del segundo desembolso de la Cvp
1/09/2020	Yuri Andrea torres	1075246332	3202501491	Reasentamientos Humanos	solicita información acerca de pago del segundo desembolso de la Cvp
3/09/2020	Luis Eduardo guerrero	19310378	3118223147	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre apertura de la Cvp atención presencial

3/09/2020	Yuli marcela Ramírez torres	1012397732	3022774866	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre pago de contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria - envió documentos por correo electrónico
3/09/2020	Rubiela Olarte	51852811	3115166600	Reasentamientos Humanos	solicita información acerca de trámite de escrituras de vivienda usada en reposición
3/09/2020	leído Valbuena	1033725073	3213176914	otros tramites	solicita información acerca de subsídios para madres cabeza de hogar
3/09/2020	Kelly Siberia Álvarez	1052952724	3008126669	Reasentamientos Humanos	solicita información acerca de trámite de vivienda usada, inconveniente con humedad de vivienda
3/09/2020	Sandra patricia Vargas Sánchez	52237509	3102170076	Mejoramiento de Vivienda	solicita información acerca de plan terrazas
3/09/2020	Noel rodríguez hurtado	4280582	3175171880	Urbanizaciones y Titulación	solicita preguntar sobre tramite de escrituras para dejar el título a nombre de sus hijos
4/09/2020	lady éramos	1023885594	3017967629	Mejoramiento de Vivienda	solicita información acerca de licencia de construcción
4/09/2020	Absalón junienses	13776150	3204222423	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre pago de arrendamiento mes de agosto

4/09/2020	Juan David López	79760076	3223733004	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre pago de arrendamiento mes de agosto
4/09/2020	Kelly Álvarez	1052952724	321361291	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre primer desembolso de vivienda usada
4/09/2020	Rubiela Andrade	63514657	3044836169	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre su proceso ya que su predio aparece como demolido y la persona aún vive en el predio
7/09/2020	Estela Cubides	40075532	3209120512	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre confirmación sobre minuta de la vivienda usada - casa campo alegre julia
7/09/2020	Maryuri Rivadeneira Random	1087807839	3014496087	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre escritura de casa usada
7/09/2020	Yonadis del Carmen remero Quiroz	35163454	3213907582	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre el pago de agosto de ayuda de relocalización transitoria
8/09/2020	miguel Antonio Espinosa Bernal	19183443	3114555624	Urbanizaciones y Titulación	solicita información ya que le llevo a su predio un recibo público de alto valor por parte del acueducto
8/09/2020	Rosalba Merchán	20950859	7909732 - 3114597982	Reasentamientos Humanos	solicita información acerca de contrato de arrendamiento que radico si fue viable

9/09/2020	Lilian pardo	51983124	2568649	Urbanizaciones y Titulación	solicita información acerca de trámite de escrituras de barrio sierra morena
9/09/2020	Sandra patricia Nope silva	53103682	3016008895	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre minuta para hacer escrituras
9/09/2020	Jesús Aldana conejo	19217091	310759587	Urbanizaciones y Titulación	entrega documento barrio bella flor
10/09/2020	Adela Rivadeneira	59676528	3164974132	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre las escrituras de la vivienda usada
10/09/2020	Vianedt Duguara	52026771	3138991044	Urbanizaciones y Titulación	solicita información sobre el caso de su padre ya que no tiene título de escrituras de predio y ahora aparece en terreno de proyecto de espacio publico
10/09/2020	Nubia Ordoñez	29499204	3154132926	Reasentamientos Humanos	solícitas información sobre tramite de vivienda usada
10/09/2020	María teresa rivera	39756717	320985727	Reasentamientos Humanos	solicita reportar su paso al apartamento asignado

10/09/2020	Joselyn Gómez Gómez	79361019	3214559323	Urbanizaciones y Titulación	solicita información ya que en el predio donde vive le llegaron 2 impuestos prediales con diferente dirección pero el mismo titular
11/09/2020	alba luz quintero	52458264	3107117958	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre entrega de proyecto de vivienda en reposición
14/09/2020	María Liliana Sánchez	52442761	3134379454	Urbanizaciones y Titulación	tramites de escritura barrio simón bolívar - paraíso
14/09/2020	dora María Barbosa	51567971	3222399578 - 3143760703	Urbanizaciones y Titulación	solicita escrituras de barrio Alfonso López
15/09/2020	Nubia Ordoñez	29499204	3154132926	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre tramite de vivienda usada
15/09/2020	Gladys pacheco contreras	51793937	3114510968	Urbanizaciones y Titulación	la cito la señora Graciela mora para entregar una carta del barrio bella flor
16/09/2020	Luis Alejandro rincón	10201201	3014460750	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre pago de arriendo desde el mes de julio

16/09/2020	Orlando Moreno Medes	19479355	3202830416	Urbanizaciones y Titulación	solicita información sobre titulación del barrio los laches
16/09/2020	María Viviana Montalvo escobar	52112032	3102309952	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre pago de arriendo desde el mes de julio
16/09/2020	Beatriz Elena bravo Gutiérrez	41733257	3115565151	Urbanizaciones y Titulación	solicita información para retirar la condición resolutoria del predio ya que el esposo falleció
17/09/2020	Juan Carlos paz	19476314	3214515341	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre fecha de segundo desembozo de vivienda usada el señor es el vendedor
17/09/2020	Sandra patricia Vargas Sánchez	52237509	3102170076	Mejoramiento de Vivienda	solicita información sobre plan terrazas
21/09/2020	Andrea Lucia Triviño Rodríguez	52635492	305708237	Mejoramiento de Vivienda	solicita información sobre subsidio de Mejoramiento de Vivienda
21/09/2020	Nora Yaneth Camacho	39756709	3114464435	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria

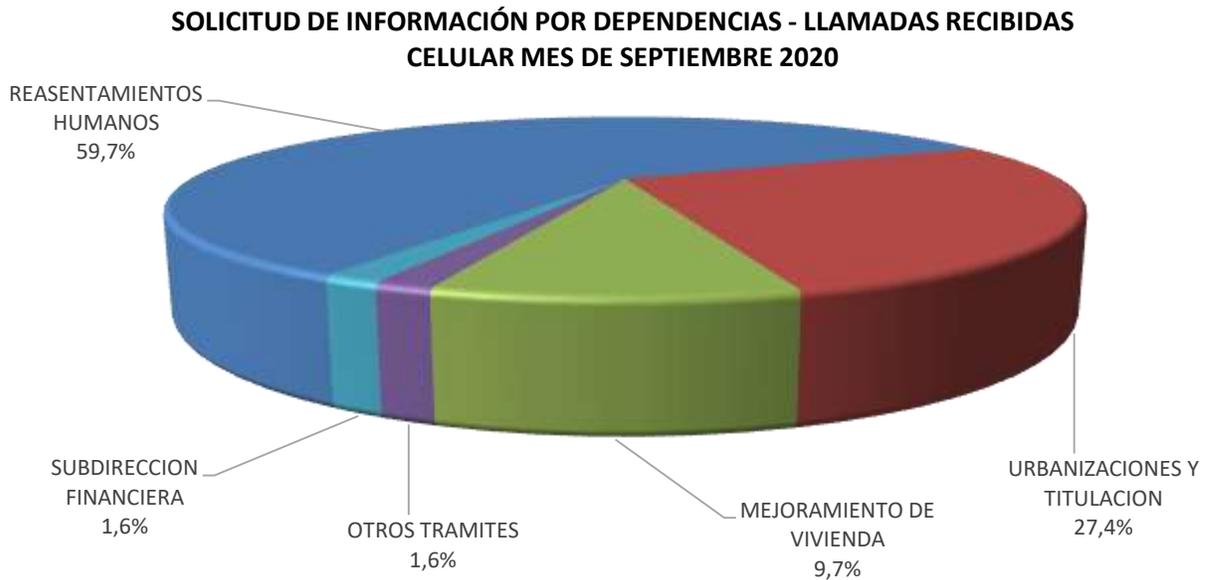
21/09/2020	José German Bobadilla	10262738	3152029768	Reasentamientos Humanos	solicita información acerca de la entrega del proyecto de coreos de Bolonia vivienda en reposición
22/09/2020	Kelly fideliza Álvarez costera	1052952724	3213361291	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre segundo desembolso del vivienda usada
22/09/2020	Elvira Vanegas Montaña	51775403	3508886582	Reasentamientos Humanos	solicita información para agendar cita y venir a la entidad el día jueves 24 de septiembre de 2020
22/09/2020	esmeralda correa Sánchez	53165642	3124005731	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre su trámite de reasentamientos
22/09/2020	María del rosario rodríguez	41554556	3214926950	Reasentamientos Humanos	solicita información para postular su casa para ser tenida en cuenta en relocalización transitoria
22/09/2020	Epigmenio hoyos	7247558	3115249388	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre desembolso del saldo VUR
22/09/2020	Luis Alejandro rincón	10201201	3014460750	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre pago de arriendo desde el mes de julio
23/09/2020	licia Ramírez silva	41793339	3004025163	Mejoramiento de Vivienda	solicita información sobre tramite de subsidio de vivienda

23/09/2020	Yolanda mora	51704990	3154221406	Reasentamientos Humanos	solicita informar el tiempo de mudanza al proyecto predio en reposición
23/09/2020	francisco barrera cepeda	13955363	3142617894	Subdirección Financiera	solicita información sobre el proceso que tenía en la Cvp ya que falleció el titular del proceso que era el padre
24/09/2020	luz estela Mahecha león	51811104	3138293907	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre solicita información sobre pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria julio - agosto y septiembre
24/09/2020	yudo Andrea Vargas Galindo	1033734404	3202294173	Urbanizaciones y Titulación	ciudadano realiza una petición en la dependencia de Urbanizaciones y Titulación por medio de un intermediario
24/09/2020	luz Mery pachón Zambrano	20407723	3197531710	Urbanizaciones y Titulación	ciudadano realiza una petición en la dependencia de Urbanizaciones y Titulación por medio de un intermediario

24/09/2020	mover cuprita Ortiz	93478049	3184026575	Urbanizaciones y Titulación	ciudadano realiza una petición en la dependencia de Urbanizaciones y Titulación por medio de un intermediario
24/09/2020	Jesús Antonio Cornelio arguello	7250204	3142874367	Urbanizaciones y Titulación	ciudadano realiza una petición en la dependencia de Urbanizaciones y Titulación por medio de un intermediario
24/09/2020	Yolanda sierra cruz	52287446	3208549260	Urbanizaciones y Titulación	ciudadano realiza una petición en la dependencia de Urbanizaciones y Titulación por medio de un intermediario
24/09/2020	Carlos Hernán sierra	383859	3232298460	Urbanizaciones y Titulación	ciudadano realiza una petición en la dependencia de Urbanizaciones y Titulación por medio de un intermediario
25/09/2020	Jeison Fabián charrascal	1023965313	3044506431	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre su renovación del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria que envió al correo de soluciones
25/09/2020	Arturo tique tapiero	93443638	3014460750	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre solicita información sobre pago del contrato de arrendamiento de ayuda de relocalización transitoria julio - agosto y septiembre

2.3. Consolidado Llamadas Entrantes Celular 3176466280 – Servicio al Ciudadano

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante el mes de septiembre de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 62 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 3 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:



SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS DURANTE SEPTIEMBRE DE 2020		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROCENTAJE
Reasentamientos Humanos	37	59,68%
Urbanizaciones Y Titulaciones	17	27,42%
Mejoramiento de Vivienda	6	9,68%
Otros Trámites	1	1,61%
Subdirección Financiera	1	1,61%
Total	62	100%

3. CONCLUSIONES

Durante los días 1, 7, 8, 9, 10, 11, 14, 15, 16, 17, 18, 21, 22, 23, 24, 25, 28, 29 y 30 del mes de septiembre del 2020, en la Entidad se acercaron 1.687 ciudadanos y se registraron 25 llamadas por el conmutador o líneas fijas de la Entidad, de los cuales la gran mayoría lo hicieron con el objetivo de conocer el estado del proceso que llevan, adicionalmente durante el transcurso de septiembre, se registraron 62 llamadas por la línea telefónica de Otras dependencias con el número 317 646 6280 implementada por la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 851 mensajes a través del correo electrónico soluciones@cajaviviendapopular.gov.co.

Se establece la importancia de implementar la Política de Gobierno Digital, que permita fomentar el acceso a la información de una manera más ágil; abordando las herramientas tecnológicas como la página web, las redes sociales y aplicaciones para Smartphone, lo cual permitirá encontrar novedosas formas de atención al ciudadano, a fin de mejorar la calidad de vida de los ciudadanos/usuarios que acceden a la 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
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 600 de 2020
Cesar Combita Cáceres – Profesional Especializado 222-05

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

