**­INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN**

**CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR**

**SERVICIO AL CIUDADANO**

**JULIO DEL 2021**

Fecha: **09 de agosto del 2021**

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

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

En la herramienta se registran los datos personales de los visitantes como el(los) nombre(s) y apellido(s), tipo de identidad, número de identidad, dirección de residencia, teléfono de contacto, género, entre otros datos. Los anteriores datos facilitan a cada una de las dependencias de la entidad individualizar a cada ciudadano y ciudadana, y así se presta el servicio de atención, de esta manera se pueden actualizar los datos o buscar el estado del proceso.

En iguales condiciones se realizó el registro para el canal telefónico a través de la herramienta SIMA al momento de recibir las llamadas por la línea del conmutador (0) o las extensiones 160, 161, 163, 164 y 165; las cuales son atendidas o trasladadas dependiendo de la solicitud indicada por el ciudadano(a).

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

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

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

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

1. **CANAL PRESENCIAL**

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, la atención por el canal presencial se estableció durante julio del 2021, de tal forma que los ciudadanos(as), organismos distritales y otras entidades que no pudieron asistir a la Caja de la Vivienda Popular, radicaron documentación mediante el buzón de [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) con 1207 mensajes de correo electrónico, de los cuales 279 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de julio del 2021, adicionalmente con la implementación del sistema de correspondencia ORFEO a partir de noviembre del 2020, se han radicado todas las comunicaciones oficiales que llegan a la Entidad por medio electrónico.

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

Fuente: SIMA

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

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

1. **Dirección de Reasentamientos Humanos**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS | | |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)** | **PORCENTAJE** |
| Estado del proceso | 419 | 31.27% |
| Radicación contrato de arriendo | 405 | 30.22% |
| Solicitud de cita | 250 | 18.66% |
| Relocalización transitoria (pago) | 221 | 16.49% |
| Negociación vivienda usada | 17 | 1.27% |
| Ingreso al programa | 11 | 0.82% |
| Entrega vivienda | 7 | 0.52% |
| Desembolso de mejoras | 4 | 0.30% |
| Certificado de vinculación | 3 | 0.22% |
| Notificación de resolución | 3 | 0.22% |
| TOTAL | **1.340** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

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

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

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | | |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información general de mejoramiento de vivienda | 193 | 48.13% |
| Información sobre plan terrazas | 94 | 23.44% |
| Información sobre acto de reconocimiento de predio | 82 | 20.45% |
| Trámite de licencia de construcción | 32 | 7.98% |
| TOTAL | **401** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Subdirección Financiera**

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

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

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Mejoramiento de Barrios**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS | | |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información General Sobre el Proceso | 2 | 100,00% |
| TOTAL | **2** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección de Gestión Corporativa y CID**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID | | |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información General | 1 | 100,00% |
| TOTAL | **1** | **100,00%** |

Fuente: SIMA

1. **Dirección General**

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| DIRECCIÓN GENERAL | | |
| TRÁMITE O SERVICIO | **CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)** | **PORCENTAJE** |
| Información General | 1 | 100,00% |
| TOTAL | **1** | **100,00%** |

* 1. **ATENCIÓN PRIORITARIA**

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

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

Fuente: SIMA

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

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

Fuente: SIMA

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

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

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

* Reasentamientos Humanos: 317 646 6282
* Urbanizaciones y Titulación: 317 646 6294
* Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729
* Servicio al Ciudadano: 317 646 6280
  1. **Consolidado de llamadas – Reporte Sima durante julio del 2021**

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

Fuente: SIMA

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

Fuente: SIMA

* 1. **Línea celular Servicio al Ciudadano**

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NOMBRE | CÉDULA | TELÉFONO | MISIONAL | INFORMACIÓN ENTREGADA |
| Diever Chilito Quinayas | 1007392602 | 3204269277 | Dirección de reasentamientos | Se le informa al beneficiario que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30 |
| Jazmín Bernal | 52903325 | 3138545833 | Dirección de mejoramiento de vivienda | Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Siervo Antonio Albarracín Albarracín | 17103631 | 3112116159 | Dirección de reasentamientos | Se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Luis Ignacio Andrade Sánchez | 14207183 | 3103723034 | Dirección de urbanizaciones y titulación | Se le informa al beneficiario que revise el correo a quien fue enviado la solicitud de copia ya que no se evidencia recibido ni carga del mismo |
| Rosalba Toledo Macana | 55143969 | 3112766302 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Tomas León Muñoz | 79208317 | 3124283011 | Dirección de reasentamientos | Se le informa al beneficiario que el pago de junio le llegará a su cuenta en julio |
| Esther Mónica Calderón Lizcano | 53890502 | 3125955799 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que el pago de junio le llegará a su cuenta en julio |
| María Angélica Palomino | 1006155352 | 3145347389 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Doria María Farfán Pedroza | 36166931 | 3125843243 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que hay 30 días hábiles para dar respuesta a derecho de petición solicitado |
| Miriam Josefa Yánez | 51550659 | 3228986147 | Dirección de mejoramiento de vivienda | Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Esther Mónica Calderón Lizcano | 53890502 | 3125955799 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que no se debe renovar contrato de arriendo solo debe allegar los recibos de pago mes a mes |
| Yolanda Morales | 52871362 | 3166355123 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que son 30 días hábiles para generar respuesta a solicitud |
| Luz Marina Salgado | 41648003 | 3007925959 | Dirección de mejoramiento de vivienda | Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Olga Forero | 1023942413 | 3222297245 | Dirección de reasentamientos | Se le informa al beneficiario que debe allegar la cuenta bancaria para renovación de contrato de arriendo |
| Edwin Mauricio Perdomo Betancur | 1031144649 |  | Dirección de mejoramiento de vivienda |  |
| Esther Mónica Calderón Lizcano | 53890502 | 3125955799 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que el pago llegará a su cuenta en julio |
| Marisol Redondo Santana | 52603152 | 3203384327 | Dirección de reasentamientos |  |
| Hermencia Emilia Castañeda | 41517554 | 3133439812 | Dirección de reasentamientos | Se agenda cita a la beneficiaria para el 21 de julio de 2021 a la 10:30am |
| Rigoberto Mejía | 15046806 | 3173715729 | Dirección de reasentamientos | Se agenda cita a la beneficiaria para el 22 de julio de 2021 a la 3:00pm |
| Elizabeth Martínez Acosta | 34374298 | 3117618229 | Dirección de reasentamientos | Se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Luis Uriel Valencia |  | 3153807715 | Dirección de reasentamientos | Se comunica el beneficiario e indica que no sea radicado el correo ya que no tenía clara la información por ende informa que traerá la documentación el día lunes 12 de julio |
| Jhon Rober Robayo | 79919887 | 3214236071 | Dirección de reasentamientos | Se le informa al beneficiario que debe allegar el recibo de pago los primeros 10 días después de realizado el pago por parte de la CVP. |
| José Orlando Gutiérrez | 19364083 | 3202231669 | Dirección de urbanizaciones y titulación | Se le informa al beneficiario que la respuesta se encuentra en trámite |
| Durley Téllez |  | 3105750740 | Dirección de reasentamientos | Se re agenda cita para el 22 de julio a la 7:00am |
| Bernabé Carrillo | 19229653 | 3004430457 | Dirección de reasentamientos | Se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Ana María Montero Calderón | 1016102922 |  | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que no se evidencia correo enviado por lo tanto se sugiere que alegue los documentos de manera presencial o a través del mismo correo |
| Marco Orjuela | 80380227 | 3227851021 | Dirección de reasentamientos | Se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Irene Yate | 51677175 | 3118494597 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que los documentos radicados a través del correo se encuentran radicados sin embargo no van a ser aprobados por falta de información del mismo |
| Emilce Patiño | 52039693 | 7810070 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la constancia de contrato el 15/07/2021 |
| Alejandra Vargas | 1013618607 | 3206700974 | Dirección de mejoramiento de vivienda | Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| María del Carmen Valencia | 1064489473 | 3013858528 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Fanny Ismare Mercaza | 35805675 | 311596 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Dora Lilia Capera Yate | 39791951 | 3204934159 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Ricardo Maldonado Ojeda | 19174977 |  | Dirección de reasentamientos | Se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| José Miguel Roa | 13840215 | 3144064446 | Dirección de reasentamientos | Se envía constancia de contrato por solicitud del arrendador y se informa que debe hacerla llegar lo más pronto posible |
| Medardo Tique | 93445684 | 3133010137 | Dirección de reasentamientos | Se comunica el beneficiario con el fin de solicitar la respuesta a la solicitud realizada a lo que se le informa que son 30 días hábiles para la emisión de la misma |
| Marisol Arévalo Sotelo | 52069774 | 3116551110 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que se realizará pago de arriendo después de la visita de verificación (información recibida por parte del área pertinente) |
| Luis Guerrero | 74243697 | 3118223147 | Dirección de reasentamientos | Se le informa al beneficiario que se debe comunicar con el área pertinente para que le den la información pertinente a su proceso, se le brindan los números celular y teléfono fijo |
| Marisol Puentes |  | 3108122527 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que se realizará pago de arriendo después de la visita de verificación (información recibida por parte del área pertinente) |
| José Orlando Gutiérrez Romero | 19364083 | 3224301274 | Dirección de urbanizaciones y titulación | Se comunica el beneficiario con el fin de solicitar la respuesta a la solicitud realizada a lo que se le informa que son 30 días hábiles para la emisión de la misma |
| Gladys Farfán de Calderón | 20568680 | 3144636492 | Dirección de reasentamientos | Se agenda cita a la beneficiaria para 4/08/2021 3:00:00 p. M. |
| Blanca Cecilia Benavides | 26764009 | 3106150061 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la usuaria que los pagos se realizan del 25 al 30 de cada mes |
| Giovanna Paola Barbosa Noguera | 52461331 | 3115815959 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la constancia de contrato lo más pronto posible |
| Rubiela Aroca | 28853408 | 3114826161 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la constancia de contrato lo más pronto posible ya que la enviada al correo debe subsanarla |
| Esaú Londoño Tabares | 80421355 | 3208800575 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la usuaria que los pagos se realizan del 25 al 30 de cada mes |
| Miguel Arsenio Canizales | 80156893 | 3125056560 | Dirección de reasentamientos | Se agenda cita para el 05/08/2021 12:00 pm |

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

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

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

1. **CONCLUSIONES**

Se puede concluir que durante julio del 2021, en la Entidad se acercaron 2.411 ciudadanos(as) y se registraron 60 llamadas por el conmutador o líneas fijas de la Entidad, de los cuales la gran mayoría lo hicieron con el objetivo de conocer el estado del proceso que adentan con la Entidad, adicionalmente, se registraron 46 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 1207 mensajes a través del correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co).

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

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

**MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO**

Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Haidy Katherine Guarin Castro – Contrato No. 85 de 2021

Reviso: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 08 de 2021