

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

Fecha: **10 de septiembre 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 agosto 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 3063 expedida el 25 agosto de 2020, manifiesta “la suspensión a partir del día 27 de julio hasta el día 10 de agosto”, así mismo, la Resolución 3103 expedida el 9 de agosto de 2020 “reitera la suspensión de la atención al público por el canal presencial” y por último la Resolución 3994 expedida el 17 de agosto de 2020, “replica la suspensión de la atención al público por el canal presencial”.

Por consiguiente, la información aquí plasmada para canal presencial fue obtenida del 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto por el Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA, el cual permite registrar y caracterizar a cada uno de los ciudadanos que ingresan a la Caja de la Vivienda Popular. En la herramienta se digitan los datos personales del solicitante como el(los) nombre(s) y apellido(s), tipo de identidad, número de identidad, dirección de residencia, teléfono de contacto, género, entre otros datos. Los anteriores datos facilitan a cada una de las áreas de la entidad individualizar a cada ciudadano y así poder registrar su solicitud, actualizar sus datos o buscar el estado de su proceso.

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

No obstante, lo anterior, con el propósito de evitar el desplazamiento de la ciudadanía hasta el punto de atención presencial de la Entidad, los días 6, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 30 de agosto de 2020, 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>.

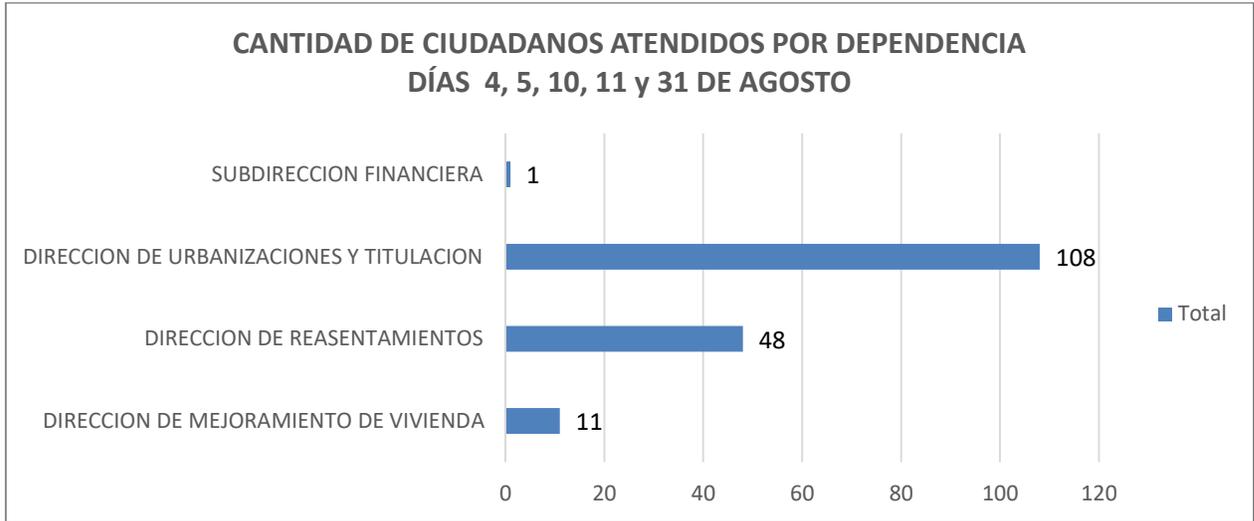
En el caso que el ciudadano no tenga acceso a internet, se implementaron líneas telefónicas con horario de atención (lunes a viernes de 7:00 am a 4:30 pm), los cuales los números telefónicos son los siguientes:

Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos Humanos	3176466282
Urbanizaciones y Titulación	3176466294
Mejoramiento de Vivienda	3175157729
Comunicaciones y otras dependencias	3176466280

1. CANAL PRESENCIAL

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, durante agosto del 2020 no hubo atención por el canal presencial los días 6, 7, 8, 9, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29 y 30 de agosto de 2020, 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 agosto, se recibieron en el buzón soluciones@cajaviviendapopular.gov.co 1.112 mensajes de correo electrónico, de los cuales 407 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el Informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de agosto del 2020. Por otro lado, 705 mensajes incumbieron a las áreas competentes de la Entidad, cuyas solicitudes o asuntos, se gestionaron a través de tales áreas.

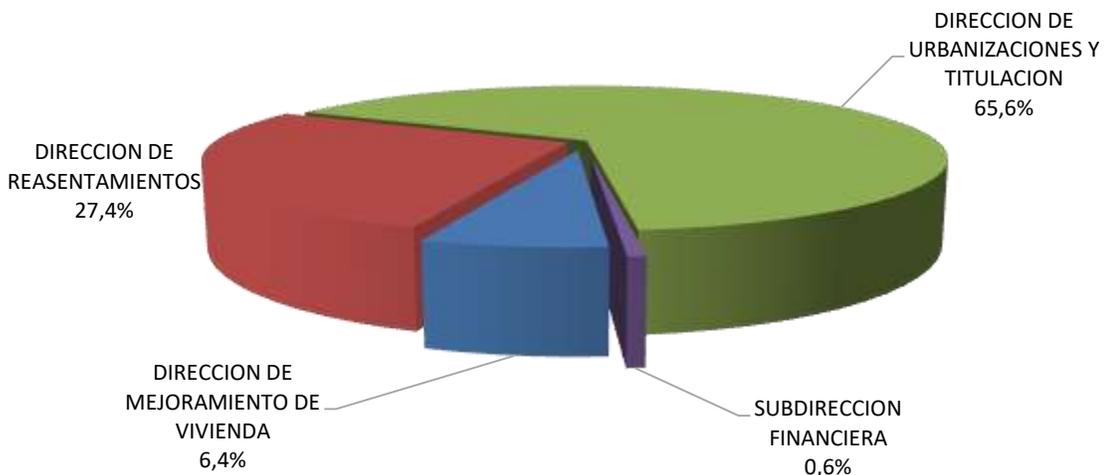
Por consiguiente, haciendo relación al periodo comprendido en agosto, se prestó la orientación y el direccionamiento a 168 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 33,6 ciudadanos.



Fuente: SIMA

La asistencia durante los días 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto de 2020, la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 28,57% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 64,28% para la Dirección de Urbanización y Titulación y un 6,55% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,60% para la Subdirección Financiera, siendo estas las dependencias de mayor demanda de atención con 168 asistentes a la Entidad.

PORCENTAJE DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA ENTRE LOS DÍAS 4, 5, 10, 11 y 31 DE AGOSTO



Fuente: SIMA

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



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

a. Dirección de Reasentamientos Humanos

Esta área obtuvo una asistencia de 48 ciudadanos, lo que representa el 28,57% del total de asistentes a la entidad durante los días 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto de 2020. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 39,58% (19) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Estado del proceso	19	39,58%
Relocalización transitoria (pago)	12	25%
Radicación contrato de arriendo	7	14,58%
Negociación vivienda usada	5	10,42%
Entrega de vivienda	2	4,17%
Respuesta Radicado	2	4,17%
Ingreso al programa	1	2,08%
TOTAL	48	100%

Fuente: SIMA

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 108 (64,28%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia, durante los días 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto de 2020, de los cuales la gran mayoría, es decir 106 (98,15%), solicitaron Información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	106	98,15%
Solicitar la escrituración por primera vez	2	1,85%
TOTAL	108	100%

Fuente: SIMA

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 11 ciudadanos, que representan el 6,55% del total que se acercaron a la CVP durante los días 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto de 2020. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda; lo anterior representa el 100% (11) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general de Mejoramiento de Vivienda	11	100%
TOTAL	11	100%

Fuente: SIMA

d. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 1 ciudadano que equivale al 0,60% de los ciudadanos atendidos durante los días 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto de 2020; de los cuales, 1 (100%) se acercaron para impresión de talonario.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera)		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Impresión de Talonario	1	100%
TOTAL	1	100%

Fuente: SIMA

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 168 ciudadanos que se acercaron a la entidad durante los días 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto de 2020, el 1,79%, es decir 3, ciudadanos fueron atendidos de manera prioritaria. La Dirección de Urbanizaciones y titulación es la única dependencia con este tipo de atención. La prioridad fueron las personas adultas mayores.

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	3	100%
Total	3	100%

Fuente: SIMA

De los 3 ciudadanos con atención prioritaria durante los días 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto de 2020, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con un registro de 3 personas (100%).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO PRIORITARIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Adulto mayor	3	100%
TOTAL	3	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 4, 5, 10, 11 y 31 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.

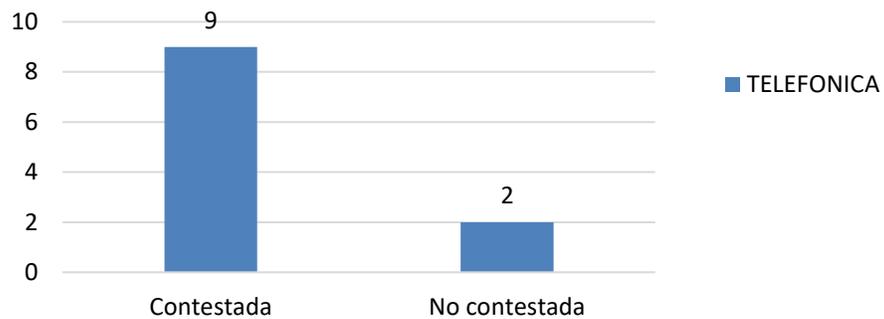
No obstante, durante la toda la suspensión de canal presencial, la Caja de la Vivienda Popular dispuso de manera alternativa, líneas de atención telefónicas (celulares) por dependencias, para que el ciudadano que no tuvo acceso a Internet, se pudiera comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00 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 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto del 2020

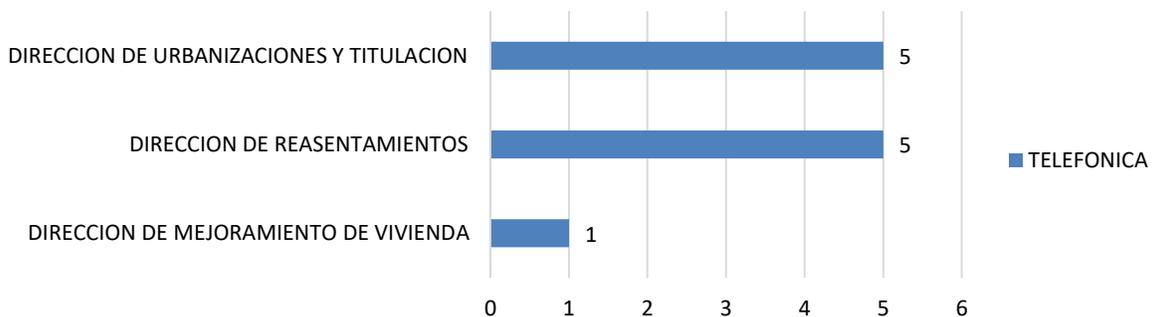
Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de la totalidad de las 11 llamadas, 2 (18,18%) no fueron contestadas y 9 (81,82%) fueron contestadas por las áreas a las cuales fueron conmutadas, de igual manera se puede observar que las dos dependencias de la Dirección de Reasentamientos y la Dirección de Urbanización y Titulación, registran la misma cantidad de llamadas recibidas con 5 registros telefónicos, lo que representa cada una un porcentaje de 45,45%.

**RESULTADO DE LAS LLAMADAS ENTRANTES - SIMA
Durante los días 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto del 2020**



Fuente: SIMA

**CANAL TELEFÓNICO AGOSTO - DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA
REGISTRO SIMA - Durante los días 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto 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, 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 172 llamadas con el siguiente detalle:

FECHA	NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE Y/O SOLICITUD
5/08/2020	Miguel Arsenio cañizales mercado	80156893	2180834	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago del mes de agosto
5/08/2020	Olga morales	1106766677	3228953330	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del proceso que está llevando con la CVP
5/08/2020	Carmen rosa Páez	41383355	3004378299	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago del arriendo del mes de agosto
5/08/2020	Luis Edward guerra	74243697	3118223147	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del contrato de arrendamiento de relocalización transitoria
5/08/2020	Luz estela Mahecha león	51811104	3138293907	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del segundo desembolso del pago de vivienda usada
5/08/2020	Matilde banco Estupiñán	41565348	7175246	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del proceso que está llevando con la CVP

10/08/2020	Ana Silvia Gutiérrez	51905108	3144317506	Reasentamientos humanos	Solicita información sobre el ver asignado, si puede hacer completar el pago de un predio con un subsidio de una hija que lo solicite
10/08/2020	Luis Vidal Lombana	80245258	3132781945	Reasentamientos humanos	Solicita información sobre documentación para anexar en el contrato de arrendamiento
10/08/2020	Henry García	79401395	3144726913	Reasentamientos humanos	Solicita información si efectivamente llegó el correo enviado donde anexo los documentos de contrato de arrendamiento y la solicitud del segundo desembolso
10/08/2020	Ana marcela Galindo armonía	1024480362	320333970	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del proceso sobre abogado asignando
10/08/2020	Mireya Camargo Vargas	51893991	3746585	Subdirección financiera	Solicita información acerca del saldo que debe pagar - en cartera
10/08/2020	José bravo	79558555	3006497250	Reasentamientos humanos	Solicita información sobre pago de segundo desembolso y de contrato de arrendamiento
10/08/2020	María Rosalía quintero	51772972	3102136848	Reasentamientos humanos	Solicita información sobre el estado del proceso
10/08/2020	Eliana marcela villa gran Yepes	1024522423	3042471452	Reasentamientos humanos	Solicita información sobre documentación para anexar en el contrato de arrendamiento

11/08/2020	María cristina hidalgo linares	40390282	3506528147	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del mes de agosto y de la finalización de contrato de arriendo
11/08/2020	José German Bobadilla moreno	10262738	3152029768	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del estado de su proceso
11/08/2020	Doris Velasco	51957502	3115279125	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago del segundo desembolso de vivienda usada
11/08/2020	Olga patricia morales	1106776677	3228953330	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del cero que envió anexando la documentación de contrato de arrendamiento para el mes de agosto
11/08/2020	Ángela Suarez	1010169194	3223998059	Mejoramiento de vivienda	Solicita información acerca del inicio del programa de mejoramiento de vivienda
11/08/2020	Jeimmy Andrea rubio	53132229	3173958630	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de los servicios públicos, venta del predio reasentado y saldo a favor del predio en reasentamiento
12/08/2020	José German Bobadilla moreno	10262738	3152029768	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del estado de su proceso
12/08/2020	Estela Cubides Murcia	40075532	3209120512	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento
12/08/2020	Nubia estrella garzón peña	52747387	3178092826	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de agosto e información general del proceso

12/08/2020	Ana Silvia Gutiérrez Gahona	51905108	3138740140	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del ver ya que la beneficiaria quiere juntar subsidios de vivienda con sus hijos y quiere saber si es posible
12/08/2020	Diana Mireya guzmán Melo	51696398	3112186382	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento
12/08/2020	Flor Isabel valencia mora	52461990	3212127395	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago del arriendo del mes de agosto
12/08/2020	Miguel Arsenio cenizales mercado	80156893	2180834	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago del arriendo del mes de agosto
12/08/2020	Clara Jiménez tobar	1033677823	3112953550	Otros tramites	Solicita información acerca de subsidio de madres cabezas de hogar
12/08/2020	Osmar robledo	1013616342	3017495517	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento
13/08/2020	Edgar Giovanni garrido	80061328	3234468046	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago del arriendo del mes de agosto
13/08/2020	Martha Janeth Gutiérrez	52203951	3115731450	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago del arriendo del mes de agosto y estado del proceso
13/08/2020	Ramiro Arzuaga Gutiérrez	41968470	31128448787	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento

13/08/2020	Hasbleidy consolidas	52484378	3162280263	Mejoramiento de vivienda	Solicita información sobre como modificar licencia de construcción
13/08/2020	Angie Rodríguez	1033769400	6634795	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento
13/08/2020	Norbey rincón	1077850581	3144781407	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento
13/08/2020	Laura Johanna Jiménez	1030619181	3214358997	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento
13/08/2020	Italiana romero Alonso	51785781	3508777159	Mejoramiento de vivienda	Solicita información sobre inicio de obra de mejoramiento de vivienda ya que ya salió beneficiada con dicho subsidio
13/08/2020	Edith Perdomo	12228360	3219881248	Mejoramiento de vivienda	Solicita información acerca del trámite de licencia de construcción
13/08/2020	Karen Lorena Pulgarín Monroy	1033800816	3202740307	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del proceso que tiene en la caja y enviar documentación pendiente
13/08/2020	Rosalba quintero	1022930008	3126428790	Urbanizaciones y titulación	Solicita información sobre proceso de cancelación resolutoria
14/08/2020	Alexander Jiménez	79959572	3103115012	Financiera	Solicita información sobre el proceso que tenía en la CVP ya que falleció

14/08/2020	Sandra patricia García Benavides	52285496	3204348317	Mejoramiento de vivienda	Solicita información acerca del inicio de programa de mejoramiento de vivienda
14/08/2020	Blanca Liliana Camargo	53009266	3213979055	Reasentamientos humanos	Solicita información para confirmar si llegó el correo que envió de renovación de contrato de arrendamiento
14/08/2020	José David Perdomo	12228360	3219881248	Mejoramiento de vivienda	Solicita información acerca del trámite de licencia de construcción
14/08/2020	Osmar robledo	1013616342	3017495517	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento
14/08/2020	Sol ángel Soria Santofimio	65831987	3115051106	Reasentamientos humanos	Solicita información sobre el segundo desembolso de vivienda usada
14/08/2020	Alexander Jiménez	79959572	3103115012	Financiera	Solicita información sobre el proceso que tenía en la CVP ya que falleció
14/08/2020	José rincón	11517657	3114892339	Reasentamientos humanos	Solicita información para confirmar si llegó el correo que envió de renovación de contrato de arrendamiento
14/08/2020	Flor maria Munhoz de moreno	24217584	3203202433	Otros tramites	Solicita información acerca de una citación hecha por CVP
14/08/2020	Jessi Paola Zamudio Zipacón	1030569478	3128867115	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento
14/08/2020	Ana mercedes becerra Rodríguez	51941395	3125170370	Reasentamientos humanos	Solicita información para poner un predio a disposición de la CVP (ayuda de relocalización transitoria)

18/08/2020	Andrés David Quiñonez	1023891784	3155616018	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de predio declarado en alto riesgo, pero aún no reciben el pago de la vivienda
18/08/2020	Nubia parra	52376903	3005933392	Mejoramiento de vivienda	Solicita información para adquirir el subsidio de mejoramiento de vivienda
18/08/2020	Fidel Gustavo Rodríguez	17302149	3208053287	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento
18/08/2020	María del Carmen rojas sabría	39717148	3108506374	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de las escrituras de la vivienda entregada por reasentamiento
18/08/2020	Luis Alberto león prieto	79357447	3172704509	Reasentamientos humanos	Solicita Alberto del segundo desembolso de vivienda usada
18/08/2020	María cristina Rubiano González	51792457	3212242612	Reasentamientos humanos	Solicita información sobre título o escrituras de su predio en alto riesgo
18/08/2020	Libia valencia fuñinque	52012022	3138519599	Urbanizaciones y titulación	Solicita información sobre título de predio
18/08/2020	Efraín castro	79736398	3132947405	Reasentamientos humanos	Solicita información sobre el pago de arriendo de agosto
18/08/2020	José Luis Velasco	79678444	3158313134	Reasentamientos humanos	Solicita información sobre el proceso que tiene en la CVP
18/08/2020	Luis Alberto castro sarmiento	79650403	3108816184	Reasentamientos humanos	Solicita información sobre el proceso que tiene en la CVP
18/08/2020	Miriam Vargas	51619442	3132703152	Mejoramiento de vivienda	Solicita información sobre subsidio para mejoramiento de vivienda

18/08/2020	Diane Gómez	38204531	3213741798	Otros tramites	Solicita información acerca de subsidio de madres cabezas de hogar
19/08/2020	Jon Israel pinto Alfonso	1030652847	4737039	Otros tramites	Solicita información para adquisición de vivienda
19/08/2020	María clementina Figueredo rojas	20318633	3112137572	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del segundo desembolso de vivienda usada
19/08/2020	Luis Alberto gallego	4484135	7663075	Mejoramiento de vivienda	Solicita información para trámite de licencia de construcción
19/08/2020	María Gladis	51646778	3005155830	Reasentamientos humanos	Solicita información sobre tramite que tiene en la CVP
19/08/2020	Nubia estrella garzón peña	52747387	3178092826	Reasentamientos humanos	Solicita información sobre radicado ya que le contestaron y no fue muy claro
19/08/2020	Ester castillo rojas	41414836	3136330905	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago del mes de agosto y de renovación de contrato de arrendamiento
19/08/2020	Pedro Hernán Díaz Urrea	19472578	3153542972	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del proceso que tiene en la CVP
19/08/2020	Sandra Mónica Rodríguez	52126554	8060345	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca sobre proceso de arrendamiento
19/08/2020	Maira Tatiana García Gutiérrez	1000775549	3219633197	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del desembolso a favor que le quedo ya que ya le fue entregado el predio en alto riesgo
19/08/2020	Javier Galvis	80117721	3144317506	Reasentamientos humanos	Solicita información sobre tramite que tiene en la CVP

20/08/2020	Deyanira chapera	658287753	3138009496	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento
20/08/2020	Pedro pablo Gómez Ramírez	3080851	3144717403	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago del mes de agosto y agosto de renovación de contrato de arrendamiento
20/08/2020	Geraldina Fonseca huérfano	1030604749	3133560791	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento
20/08/2020	Bellver arenas	80367307	3123170191	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del desembolso a favor que le quedo ya que ya le fue entregado el predio en alto riesgo
20/08/2020	Mariel guama	1073170992	3127899507	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago del mes de agosto y agosto de renovación de contrato de arrendamiento
20/08/2020	Jeimmy natal y Bohórquez Rodríguez	1033731315	3123140863	Urbanizaciones y titulación	Solicita información sobre afectación de patrimonio familiar
20/08/2020	Martha lucero parra	69814449	3124506548	Reasentamientos humanos	Solicita información sobre entrega santa teresita
20/08/2020	María castro	52335375	3142256221	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago del mes de agosto y agosto de renovación de contrato de arrendamiento
20/08/2020	Lizeth Umaña	53013847	3046583434	Otros tramites	Solicita información para subsidio de financiación para construir empresa
20/08/2020	Hernando Pedraza	19131488	3132134874	Mejoramiento de vivienda	Solicita información para adquirir el subsidio de mejoramiento de vivienda

20/08/2020	Martha Castañeda	31166336	3114774941	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del proceso que tiene en la CVP
21/08/2020	José Parmenio bravo	79558555	3006497250	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del segundo desembolso de vivienda usada
21/08/2020	Nidria Suarez	37925407	3118419311	Reasentamientos humanos	Solicita información para enviar documentación de compra de vivienda usada
21/08/2020	Disney Cecilia Robayo Aguirre	10337545555	3146539870	Reasentamientos humanos	Solicita información para excluir a familiares de su núcleo familiar
21/08/2020	Alcira rojas	23371477	3227886060	Mejoramiento de vivienda	Solicita información para adquirir el subsidio de mejoramiento de vivienda
21/08/2020	Carlos Harley valencia	19017534	3213332258	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del proceso que tiene en la CVP
21/08/2020	Rosa maría romero López	1033554044	3044818851	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del proceso que tiene en la CVP
24/08/2020	Carlos agosto Cucunuba	79307504	3226378484	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del proceso que tiene en la CVP
24/08/2020	Jaime checa	12753294	3123058835	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del contrato de arrendamiento de relocalización transitoria que radico mediante correo electrónico a principios de agosto

24/08/2020	Jenny marcela medina Rodríguez	1023922513	3008457521	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto y agosto
24/08/2020	Marcela villa gran	1024522423	3148685574	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del contrato de arrendamiento de relocalización transitoria que radico mediante correo electrónico a principios de agosto
25/08/2020	William pinilla	80108080	3022433089	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto y agosto
25/08/2020	Jenny marcela medina Rodríguez	1023922513	3008457521	Reasentamientos humanos	Solicita información sobre documentación completa del contrato de arrendamiento
25/08/2020	María velen moreno Sanabria	51911087	31448416	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto ya que solo le pagaron un mes
25/08/2020	Johana Álvarez	32582913	3008126669	Reasentamientos humanos	Información sobre monto del arriendo que no concordaba con monto concordaba
25/08/2020	José Alfredo pico Méndez	17416163	3003028155	Reasentamientos humanos	Solicita confirmar correo electrónico para enviar actualización de correo electrónico

25/08/2020	María Isabel pachón Rodríguez	1076648070	3187443283	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del proceso que tiene en la CVP de reasentamientos humanos
25/08/2020	Henry Osvaldo García caballero	79401395	314476913	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del segundo desembolso de vivienda usada
25/08/2020	Zulma Lizarazo	52831339	3125923434	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del segundo desembolso de vivienda usada
25/08/2020	Luz Stella García pacheco	52277039	3112342659	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de tramite de vivienda usada
25/08/2020	Mensas Paola garzón bueno	53165449	3136330905	Urbanizaciones y titulación	Solicita información acerca de una vivienda que está a nombre de caja vivienda popular
25/08/2020	Ester castillo rojas	41414836	3136330905	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago del mes de agosto y de renovación de contrato de arrendamiento
25/08/2020	Luz marina cruz	51945090	3228166591	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del proceso que tiene en la CVP
25/08/2020	Moisés moreno	5966813	3115551914	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento
25/08/2020	Jenny viviana Gutiérrez García	1026275911	3114464435	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento
25/08/2020	María Fernanda Mosquera	51576674	223253459	Reasentamientos humanos	Información sobre el proceso que lleva con CVP y murió y no sabe cómo proceder ahora

26/08/2020	Dosalba Pulgarín	52058928	3203371071	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de la entrega de los proyectos de prado mirador
26/08/2020	Heidi samura Urrutia Córdoba	52806145	3115173933	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto y agosto
26/08/2020	Leidy Viviana casa	53155966	3006390292	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto
26/08/2020	Jeimmy Martínez	38140673	3057199606	Otros tramites	Solicita información acerca de subsidio de madres cabezas de hogar
26/08/2020	José bravo	79558555	300497250	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del segundo desembolso de vivienda usada
26/08/2020	Ángel Giovanni mancilla porras	96456008	156606313	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto
26/08/2020	Íngrid Paola Lugo	901125543-3	3165266147	Mejoramiento de barrios	Solicita información para radicar un derecho de petición para mejoramiento de barrios
27/08/2020	Paola Zamudio Zipacón	1030569478	3145942771	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto
27/08/2020	Marley Eliecer Arismendi	1121844218	3228379177	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del proceso que tiene en la CVP

27/08/2020	Jorge Gómez	1140877439	3206485051	Reasentamientos humanos	Solicita información para confirmar si llegó el correo que envió de renovación de contrato de arrendamiento
27/08/2020	Dales Johanna Álvarez rivera	32582913	3008126669	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto
27/08/2020	Victoria Benites bastidas	914476	3014389587	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto
27/08/2020	Alexander Buitrago arias	80120421	3114663532	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de trámites y documentación de vivienda usada
27/08/2020	Estefany Mayerly roa rocha	1012443815	321306973	Otros tramites	Solicita información acerca de subsidio de madres cabezas de hogar
27/08/2020	José Arturo fique tapiero	93443638	3022465935	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto
27/08/2020	Diana maría López	52544348	3115349131	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento
27/08/2020	José linares Urrego	69473313	2332181	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto

27/08/2020	María Helen moreno	51911087	314481602	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto y agosto
27/08/2020	Diana maría López	52544348	3115349131	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento
27/08/2020	Mónica zapata	1147687261	3228000082	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento
27/08/2020	William pinilla	80108080	3022433089	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto y agosto
27/08/2020	Patricia Monsalve Arjona	51964267	3209741843	Urbanizaciones y titulación	Solicita información sobre titulación de predio
27/08/2020	Jenny viviana Gutiérrez García	1026275911	3114464435	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento
27/08/2020	José Rafael Triviño Bernal	79577582		Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de contrato de arrendamiento radicado por correo electrónico
28/08/2020	Cristina Rubiano	51792457		Reasentamientos humanos	Solicita información sobre un denuncia que realizo a través del correo de soluciones
28/08/2020	María del pilar García Suarez	23784047	3222907054	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del proceso que tiene en la CVP

28/08/2020	Sandra patricia Vargas noches	52237509	3102170076	Mejoramiento de vivienda	Solicita información sobre subsidio de mejoramiento de vivienda
28/08/2020	Carmen Angulo Montaño	1111758888	3209625379	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto
28/08/2020	Mercedes castillo	41414836	3213439887	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento
28/08/2020	Gloria patricia morales	1106776675	3228953330	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto
28/08/2020	José bravo	79558555	300497250	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del segundo desembolso de vivienda usada
28/08/2020	Doria maría farfán Pedroza	36166931	3125843243	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento
28/08/2020	Esa Lizeth chopera	1020759810	3133039119	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto y agosto
28/08/2020	German Ariza	13765846	3132020842	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del proceso
28/08/2020	Yuri marcela contreras	53006291	3212605053	Otros tramites	Solicita información acerca de subsidio de madres cabezas de hogar

28/08/2020	Alba lucia Ávila Sánchez	39560731	3224798610	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto y agosto
28/08/2020	Linder Arnaldo tequia	79351106	3017945435	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto y agosto
28/08/2020	Melva cunde Rodríguez	1109842470	3115173933	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de contrato de arrendamiento radicado por correo electrónico
28/08/2020	Diana Katherine Mondragón	1022358755	3144839520	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de contrato de arrendamiento radicado por correo electrónico
28/08/2020	Yessi Paola Zamudio Zipacón	1030569478	3145942771	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto
28/08/2020	Lady viviana casas	53155979	3112691682	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto
28/08/2020	Mariana Cubides	40773125	3125886307	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto

28/08/2020	Obdulio Restrepo	9775622	3213749818	Financiera	Solicita información para talonario para realizar los pagos
28/08/2020	Danis Johanna Álvarez Cotera	32582913	3222907054	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto
28/08/2020	Rosa Elena Montaña	23607054	3008126669	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto
28/08/2020	Carolina Hernández Martínez	52165250	3208829630	Otros tramites	Solicita información acerca de subsidio de madres cabezas de hogar
28/08/2020	Jimena molina	39662129	3154105204	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto
31/08/2020	Alba Lucia Ávila Sánchez	39560731	3224798610	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del pago de arrendamiento de relocalización transitoria del mes de agosto y agosto
31/08/2020	Jennifer Cardozo	1022995279	3143286565	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto y agosto

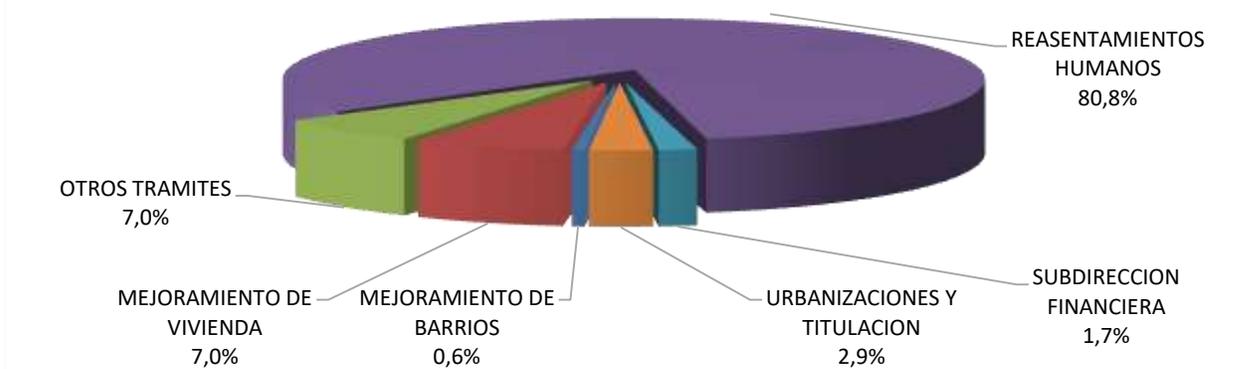
31/08/2020	Luis Alberto visual	19274080	3152788624	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto
31/08/2020	Nidia Guarnizo Díaz	65633516	7816476	Otros tramites	Solicita información acerca de subsidio de madres cabezas de hogar
31/08/2020	Juan pablo santos barrera	1073679622	3007900533	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto
31/08/2020	Cindy Jiménez barrios	1001902729	3204439826	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto
31/08/2020	Agosto cesar moreno Vargas	3251102	3167999692	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto
31/08/2020	Betulia Monsalve García	23453676	3147287314	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de donde y cuando enviar el contrato de arrendamiento
31/08/2020	María dolores Arévalo	51743652	3106892244	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto

31/08/2020	Diana Julieth rojas López	1024524701	3202340162	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto y agosto
31/08/2020	Cely Álvarez	1052952724	3213361291	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto
31/08/2020	María del rosario Gómez Aparicio	51669471	3142268455	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca del proceso que tiene en la CVP
31/08/2020	Lilia Varela	52197236	3107724863	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto
31/08/2020	Aby del Carmen romero Quiroz	35163454	3213907582	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto
31/08/2020	Alba naranjo Villegas	52432417	9414183	Otros tramites	Solicita información acerca de subsidio de madres cabezas de hogar
31/08/2020	Luis Alejandro rincón	10201201	3014460750	Reasentamientos humanos	Solicita información acerca de paraíso mirador y el contrato de arrendamiento que no recibe pagos de mes agosto y agosto
31/08/2020	Cristian alcarraza	1030535317	3003915583	Otros tramites	Certificado de retención de cuando trabajo en la entidad CVP

2.3. Consolidado Llamadas Entrantes Celular 3176466280 – Servicio al Ciudadano

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante agosto de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 172 llamadas durante los 19 días hábiles de agosto, se recibieron en promedio 9,1 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS - LLAMADAS RECIBIDAS CELULAR AGOSTO 2020



SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS ENTRE EL 13 AL 10 DE AGOSTO DE 2020

DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROCENTAJE
Reasentamientos Humanos	139	80,8%
Mejoramiento De Vivienda	12	7,0%
Otros Trámites	12	7,0%
Urbanizaciones Y Titulaciones	5	2,9%
Subdirección Financiera	3	1,7%
Mejoramiento de Barrios	1	0,6%
Total	172	100%

3. CONCLUSIONES

Durante los días 4, 5, 10, 11 y 31 de agosto de 2020, en la Entidad se acercaron 168 ciudadanos y se registraron 11 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 agosto, se registraron 172 llamadas por la línea telefónica de Otras dependencias con el número 317 646 6280 implementada por la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 1.120 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 a la misma. Igualmente, estar preparados para tener capacidad de atención en emergencias sanitarias como la que estamos viviendo en la actualidad.

Es necesario dar a conocer en detalle a la ciudadanía los diferentes canales de interacción, canales de atención que tiene la CVP, evitando que los Ciudadanos más vulnerables tengan que realizar desplazamientos innecesarios.

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