

**INFORME DE ASISTENCIA POR CANALES DE ATENCIÓN  
CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR  
SERVICIO AL CIUDADANO  
DICIEMBRE DEL 2021**

Fecha: **05 de enero 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 diciembre del 2021.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de diciembre 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/sdqg>.

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 siguientes números telefónicos:

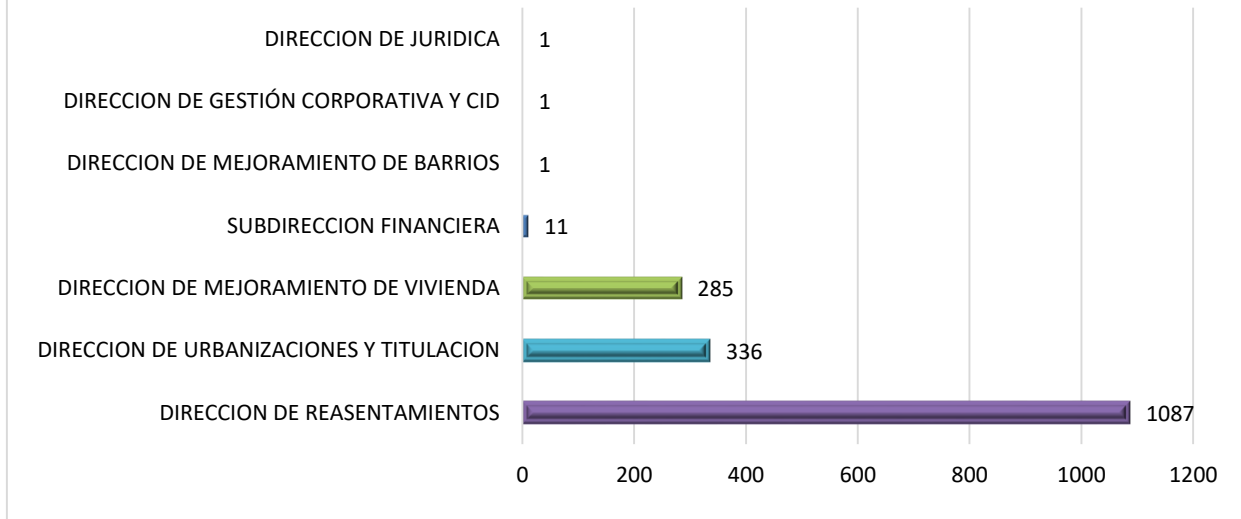
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos Humanos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	317 646 6280

## **1. CANAL PRESENCIAL**

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, la atención por el canal presencial se estableció durante diciembre 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 1543 mensajes de correo electrónico, de los cuales 356 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de diciembre 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 diciembre del 2021, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 1.722 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención a 78 ciudadanos(as).

### CANTIDAD DE CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS POR CANAL PRESENCIAL POR DEPENDENCIAS DICIEMBRE 2021



Fuente: SIMA

La asistencia durante diciembre del 2021, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 63,12% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 19,51% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 16,55% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,64% para la Subdirección Financiera, un 0,06% para la Dirección de Mejoramiento de Barrios, para la Dirección de Gestión Corporativa y CID y para la Dirección Jurídica, con un total de 1.722 asistentes.

#### 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 1.087 ciudadanos(as), lo que representa el 63,12% del total de asistentes a la entidad durante diciembre del 2021. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 40,20% (437) se acercaron para solicitud de cita.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de cita	437	40.20%
Estado del proceso	429	39.47%
Relocalización transitoria _pago	144	13.25%
Selección de vivienda	31	2.85%
Radicación contrato de arriendo	27	2.48%
Entrega vivienda	5	0.46%
Negociación vivienda usada	5	0.46%
Notificación de resolución	4	0.37%
Respuesta al radicado	2	0.18%
Ingreso al programa	2	0.18%
Certificado de vinculación	1	0.09%
<b>TOTAL</b>	<b>1.087</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

### **b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación**

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 336 (19,51%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante diciembre del 2021, de los cuales la gran mayoría, es decir 308 (91,67%), solicitaron información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	308	91.67%
Solicitar la escrituración por primera vez	17	5.06%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	11	3.27%
<b>TOTAL</b>	<b>336</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

### **c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda**

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda atendió a 285 ciudadanos(as), que representan el 16,55% del total que se acercaron a la CVP durante diciembre del 2021.

En su mayoría solicitaron información sobre el plan terrazas, con el 57,89% (165) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información sobre plan terrazas	165	57.89%
Información general de mejoramiento de vivienda	50	17.54%
Trámite de licencia de construcción	35	12.28%
Información sobre acto de reconocimiento de predio	35	12.28%
<b>TOTAL</b>	<b>285</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

#### d. Subdirección Financiera

La Subdirección Financiera atendió a 11 ciudadanos(as) que equivale al 0,64% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante diciembre del 2021; de los cuales, 4 (36,36%) se acercaron para acuerdo de pago y 4 (36,36%) para solicitud de información general.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Acuerdo de pago	4	36.36%
Solicitud de información general	4	36.36%
Información estado de cuenta	1	9.09%
Expedición de paz y salvos	1	9.09%
Impresión Talonario	1	9.09%
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

**e. Dirección de Mejoramiento de Barrios**

El área misional de Mejoramiento de Barrios atendió a 1 ciudadano(a), que equivale al 0,06% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante diciembre del 2021; el cual, se acercó para solicitar información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información General Sobre el Proceso	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

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

La dirección de Gestión Corporativa y CID atendió a 1 ciudadano(a), que equivalen al 0,06% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante diciembre del 2021; el cual, se acercó para atención del defensor(a) a la ciudadanía.

DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Atención del defensor(a) a la ciudadanía	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

**g. Dirección Jurídica**

La dirección Jurídica atendió a 1 ciudadano(a), que equivale al 0,06% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante diciembre del 2021; el cual, se acercó para solicitar información general.

DIRECCIÓN GENERAL		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información General	1	100,00%
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

## 1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1.722 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante diciembre del 2021, el 4,01% (69) 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 Mejoramiento de Vivienda, siendo la dependencia con mayor demanda, con un 42,03% (29) de ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	29	42.03%
Dirección de Reasentamientos	21	30.43%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	19	27.54%
<b>Total</b>	<b>69</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

De los 69 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante diciembre del 2021, los adultos mayores fueron los que más se acercaron a la entidad, con una participación del 72,46% (50) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto mayor	50	72.46%
F-01: Discapacitados/as (no certificado)	7	10.14%

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



TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
F-02: Discapacitados/as (certificado)	6	8.70%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años	6	8.70%
<b>TOTAL</b>	<b>69</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

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

Como se manifestó con anterioridad el canal telefónico, mediante el conmutador (157) 3494520/50, extensiones (0) 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante diciembre 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

### **2.1. Consolidado de Llamadas – Reporte Sima durante diciembre del 2021**

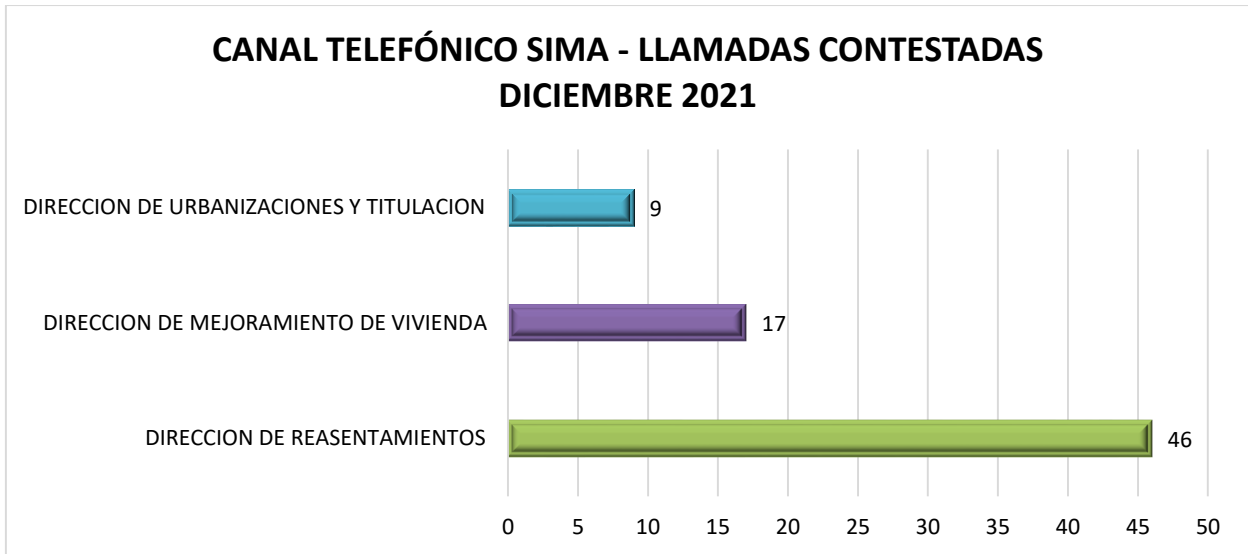
Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 72 llamadas, 2 fueron ocupadas y 2 fueron no contestadas.





Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos Humanos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 46 registros telefónicos, lo que representa el 63,89%.



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](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



## 2.2. Línea celular Servicio al Ciudadano

Para efectos del presente informe, se recibieron 26 llamadas a través de la línea 317 646 6280 durante diciembre 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
Diana González	3203801797	21136093	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
María Nelly Aránzazu	3228147640	51725419	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
María Nelly Aránzazu	3228147640	51725419	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
Yuly Rada Bonilla	3206672935	52858008	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

NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	INFORMACIÓN ENTREGADA
Dayra Vallecilla	1022993569	3212748720	Dirección de Reasentamientos	Se agendo cita para hoy 7:00 a.m., pero hay manifestaciones portal américas por lo cual le es imposible asistir, se informa se acerque el día
Yorlady Manyoma	1074714179	3132849659	Dirección de Reasentamientos	Evacuada de bella flor, tiene cita para hoy y requiere confirmarles 2:00 p.m. Le indico llegar más temprano.
Sandra Patricia Herrera	38873300	3125705222	Dirección de Reasentamientos	Requiere verificar la renovación de su contrato, al revisar contrato vigente hasta 28-02-2022, le indico a finales de comunicarse a la línea para indicar si ya está resolución para pagos segundo semestre 2021, además requiere saber entrega arboleda santa teresita
Gloria Sánchez	20932603	3203070982	Dirección de Reasentamientos	La beneficiaria se comunica para verificar fecha de radicación contratos, le informo hasta el 14-12-201, al revisar base el contrato está vigente hasta el 31-12-2021,
Rafael Castellanos	3109936	3223572822	Dirección de Reasentamientos	Verificar si y esta resolución para firma, le indico debe acercarse a la CVP para la notificación.

NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	INFORMACIÓN ENTREGADA
Patricia Salamanca	52108288	3196677972	Dirección de Reasentamientos	Vendedor a nuestro beneficiario Luis Eduardo Umbarila pulido19160701, el 06-05-2021 se envió correo a la abogada luisa Rodríguez, aún no ha llamado a la vendedora,
Ana Marcela Galindo Carmona	1024480362	3184056158	Dirección de Reasentamientos	Verificar lo de su proceso el estudio fue negativo y desea verifiquen documentos del expediente además llevar más soportes de habitabilidad, se agenda cita 27-12-2021 11.00 a.m.
Franklin Menco	9022012	3232259373	Dirección de Reasentamientos	Verificar fecha de cita, al revisar agenda se reprogramo para el 17-12-2021 11:30 a.m.
Alexis Ruiz	79328520	3152026308	Dirección de Reasentamientos	Nuevamente se comunica el señor para verificar pagos desde enero 2021 al revisar hacienda no registra pago favor comunicarse con el beneficiario, se envía al área de relocalización
Nélida Castillo	51744548	3202454011	Dirección de Reasentamientos	Verificar si ya se hicieron efectivos los pagos que salieron rechazados por cancelación cuenta (titular fallecido). Le indico que según llamada

NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	INFORMACIÓN ENTREGADA
Ana Julia Lotero	51872888	3203370455	Dirección de Reasentamientos	La beneficiaria agendo cita para hoy 3.00 p.m. Pero por bloqueos en la vía Mosquera le es imposible asistir como las citas van muy l
Brenda Marroquín	1030684169	3232342718	Dirección de Reasentamientos	Se programa programada cita para el 20-12-2021, a nombre del señor Alexis, tienen inconvenientes por amenaza, por lo cual deben irse y no pueden asistir en esta fecha,
Martha Liliana Yonda	1081404353	3163019776	Dirección de Reasentamientos	El día 12 mayo 2021, se agendo cita para verificar lo del segundo desembolso, por bloqueos en las vías (huila) le es imposible asistir, al consultar base está pendiente acta verificación traslado, por lo cual se envía correo a Julián Fonseca del área técnica.
José Hernán Vargas	11517001	3213677778	Dirección de Reasentamientos	Está pendiente cierre proceso por 255 y continuar por 511 los requerimientos
Blanca Zúñiga	34573619	3227629903	Dirección de Reasentamientos	Requiere cita para ingresar nuevamente al programa de relocalización. Le informo no debe agendar cita acercarse a la CVP de 7:00 a.m. A 4: 30 p.m.

NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	INFORMACIÓN ENTREGADA
Luz Neida García Mora	65773762	3212790537	Dirección de Reasentamientos	Verificar pago arriendos desde febrero, al consultar bases en hacienda giraron valores correspondientes al mes de marzo y abril. El mes de febrero debe cancelarlo la beneficiaria por su cuenta ya que el contrato inicio a partir del 01-03-2021.
Graciela Leguizamón	41466825	3112886624	Dirección de Reasentamientos	Requiere verificar selección de vivienda estaba averiguando para compra vivienda usada, pero ha sido imposible. Se agenda cita 27-12-2021 9:30 a.m.
Benjamín Amaya Ramírez	91108276	3142509000	Dirección de Reasentamientos	De acuerdo con inconveniente con la entrega de torres de san Rafael II. Requiere ubicar vivienda usada para lo cual necesita saber el valor del VUR, para buscar un predio que se ajuste al presupuesto, favor abogado
María Diva Suarez Ortiz	36345310	3212500348	Dirección de Reasentamientos	Están pendientes pagos des de marzo 2021, al revisar base no ha firmado notificación de resolución no. 1481, solicita la envíen al correo por inconvenientes de salud no puede ir a la CVP,

NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	INFORMACIÓN ENTREGADA
Nubia Patricia Gaitán Giraldo	53090049	3105508374	Dirección de Reasentamientos	Requiere saber fecha de e renovación contrato, le indico del 01 al 15 de julio 2021
Javier Mauricio Giraldo Giraldo	1010186216	3105508374	Dirección de Reasentamientos	Repaso documentos para viabilidad jurídica vivienda usada el
Lucila Pedraza	1073676644	3227873927	Dirección de Reasentamientos	Requiere radicar contrato arrendamiento, le indico acercarse a la CVP de
Andrea Caballero Herrera	3023823654	1033683553	Dirección de Reasentamientos	Se agenda cita 24/12/2021 7:00 am
Julio Cesar Moreno	3251102	3144206496	Dirección de Reasentamientos	Requiere informar que no ha podido r realizar lo del juicio de sucesión debido a que el juzgado le solicita paz y salvo de no deudas en impuestos y para sacar cita hacienda es vía telefónica y ha sido imposible por la línea 195

NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	INFORMACIÓN ENTREGADA
Diana Carolina Martínez	1057015100	3022304753	Dirección de Reasentamientos	Radico documentos para proceso evacuada del barrio bella flor, y aun no la han llamado, está viviendo todavía en la invasión. Favor encargado del proceso comunicarse con la beneficiaria.
Michael Yeferson Largo Villalba	1024536634	3002029299	Dirección de Reasentamientos	Requiere radicar contrato por terminación por mutuo acuerdo, se le indican documentos y horario de atención sin cita con plazo máximo
Carmen Rosa Poveda	24040031	3125205752	Dirección de Reasentamientos	Verificar fecha de renovación contrato revisada base le indico del 01- a la fecha para radicar, para firmar nueva notificación de resolución pagos,
Nubia Roa	51978760	3213433685	Dirección de Reasentamientos	Confirmar cita asignada, se informa 29-12-2021 10.30 a.m.
Luz Angela García	51836461	3134916763	Dirección de Reasentamientos	Requiere saber entrega apartamentos de torre de san Rafael II, favor encargado del proceso comunicarse con la beneficiaria.
Piedad Socorro Diaz Diaz	65813259	3146580372	Dirección de Reasentamientos	Información sobre proceso y saldo VUR se reagenda cita



NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	INFORMACIÓN ENTREGADA
Martha Lucia Aguilar Monroy		3194535906	Dirección de Reasentamientos	Información sobre pago arriendo
Eduardo García Viuche	93377506	3133807905	Dirección de Reasentamientos	Requiere saber sobre visita técnica de verificación traslados
Blanca Inés Reina Prieto	41606254	3008993520	Dirección de Reasentamientos	Verificar cierre de proceso y saldo VUR, cita
Marlén Islena Riveros Morales	52067080	3107551285	Dirección de Reasentamientos	Información sobre pago arriendo
Mercedes Robayo Abril	20759570	3222859660	Dirección de Reasentamientos	Información sobre viabilidad jurídica vivienda usada reagendada

### **2.3. Consolidado llamadas Entrantes celular 3176466280 – Servicio al Ciudadano**

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante noviembre de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 39 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 1,77 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

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



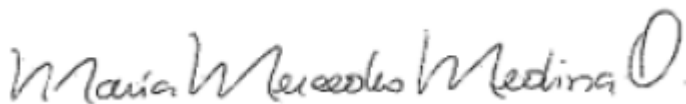
SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS NOVIEMBRE DE 2021		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	39	100%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100%</b>

### 3. CONCLUSIONES

Se puede concluir que durante diciembre del 2021, en la Entidad se acercaron 1.722 ciudadanos(as) y se registraron 72 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 adelanta con la Entidad, adicionalmente, se registraron 39 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 1543 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 a la ciudadanía, 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 Guarín Castro – Contrato No. 703 de 2021  
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 654 de 2021

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](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)

