

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

Fecha: **07 de julio 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 junio del 2021.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 30 de junio 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 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), las cuales los números telefónicos son los siguientes:

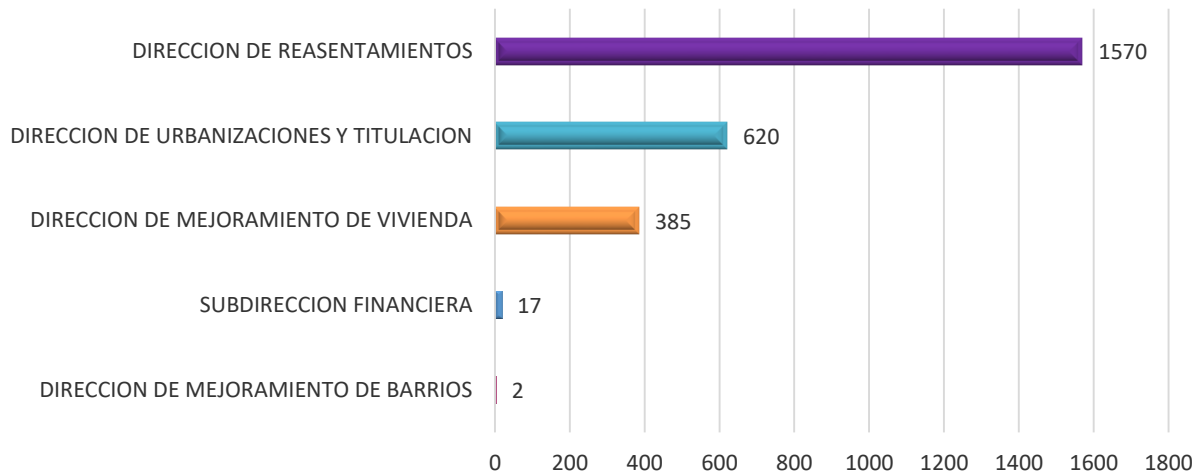
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos Humanos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	317 646 6280

1. CANAL PRESENCIAL

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, la atención por el canal presencial se estableció durante junio 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 con 1126 mensajes de correo electrónico, de los cuales 226 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de junio 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 junio del 2021, se prestó la orientación y el direccionamiento por medio del canal presencial a 2.594 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención a 130 ciudadanos(as).

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



Fuente: SIMA

La asistencia durante junio del 2021, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 60,52% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 23,90% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 14,84% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,66% para la Subdirección Financiera; y un 0,08% para la Dirección de Mejoramiento de barrios, siendo estas las dependencias con demanda de atención con 2.594 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 1.570 ciudadanos(as), lo que representa el 60,52% del total de asistentes a la entidad durante junio del 2021. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 37,52% (589) se acercó para Radicación de contrato de Arrendamiento.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Radicación contrato de arriendo	589	37.52%
Estado del proceso	477	30.38%

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



Solicitud de cita	211	13.44%
Relocalización transitoria (pago)	155	9.87%
Notificación de resolución	38	2.42%
Negociación vivienda usada	37	2.36%
Selección de vivienda	21	1.34%
Ingreso al programa	18	1.15%
Entrega vivienda	8	0.51%
Respuesta radicado	8	0.51%
Certificado de vinculación	4	0.25%
Desembolso de mejoras	4	0.25%
TOTAL	1570	100,00%

Fuente: SIMA

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación asistieron 620 (23,90%) ciudadanos(as) se acercaron a esta dependencia, durante junio del 2021, de los cuales la gran mayoría, es decir 459 (74,03%), solicitaron Información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	459	74.03%
Solicitar la escrituración por primera vez	134	21.61%
Información sobre cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	27	4.35%
TOTAL	620	100,00%

Fuente: SIMA

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 385 ciudadanos(as), que representan el 14,84% del total que se acercaron a la CVP durante junio del 2021. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda, con el 64,68% (249) de los ciudadanos(as).

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información general de mejoramiento de vivienda	249	64.68%

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



Información sobre plan terrazas	55	14.29%
Información sobre acto de reconocimiento de predio	50	12.99%
Trámite de licencia de construcción	31	8.05%
TOTAL	385	100,00%

Fuente: SIMA

d. Subdirección Financiera

La Subdirección Financiera atendió a 17 ciudadanos(as) que equivale al 0,66% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante junio del 2021; de los cuales, 8 (50,00%) se acercaron para expedición de paz y salvos.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Solicitud de información general	7	41.18%
Información estado de cuenta	5	29.41%
Impresión talonario	3	17.65%
Acuerdo de pago	2	11.76%
TOTAL	17	100,00%

Fuente: SIMA

e. 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 junio 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 de Información General	2	100,00%
TOTAL	2	100,00%

Fuente: SIMA

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 2.594 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante junio del 2021, el 8,37% (217) 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 Humanos la dependencia con mayor demanda, con un 58,99% (128) de ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANO(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	128	58.99%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	49	22.58%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	39	17.97%
Subdirección Financiera	1	0.46%
Total	217	100,00%

Fuente: SIMA

De los 217 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante junio del 2021, los adultos mayores fueron los que más se acercan a la entidad, con una participación del 66,36% (144) ciudadanos(as).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS(AS)	PORCENTAJE
Adulto Mayor	144	66.36%
Mujeres con niños en brazos o menores de 7 años	34	15.67%
F-01:Discapacitados/as (no	20	9.22%
F-03:Mujeres embarazadas	8	3.69%
F-08:Ninguna de las anteriores	7	3.23%
F-02:Discapacitados/as (certificado)	4	1.84%
TOTAL	217	100,00%

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 (571) 3494520/50, extensiones (0) 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante junio 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 junio del 2021

Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de las 112 llamadas, 12 fueron no contestadas y 2 ocupadas.

REPORTE SIMA - LLAMADAS CONTESTADAS JUNIO 2021



Fuente: SIMA

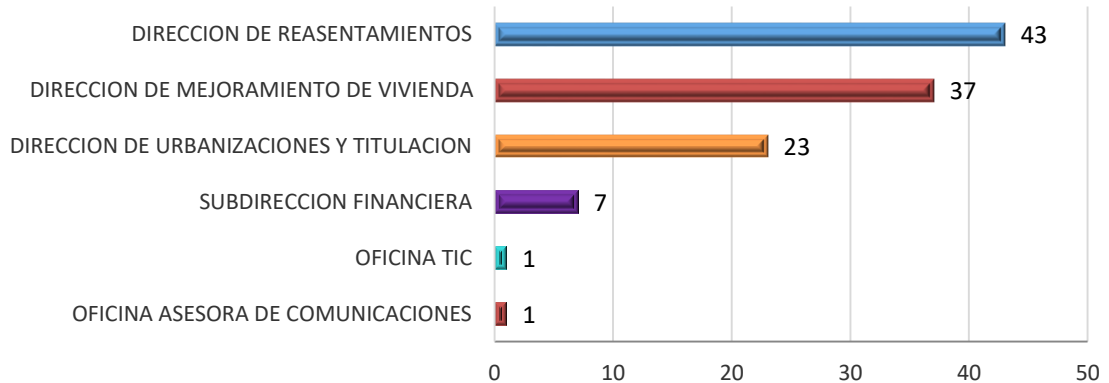
Código: 208-SC-Ft-01
Versión: 2
Vigente: 15/01/2020

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos Humanos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 43 registros telefónicos, lo que representa el 38,39%.

CANAL TELEFÓNICO SIMA - DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA JUNIO DE 2021



Fuente: SIMA

2.2. Línea celular Servicio al Ciudadano

Para efectos del presente informe, se recibieron 76 llamadas a través de la línea 317 646 6280 durante junio 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
Doria maría farfán Pedroza	36166931		Dirección de reasentamientos	Se comunica la beneficiaria para solicitar información sobre el cambio de vivienda, donde se le indica el procedimiento de este proceso
María Castañeda	31166336	3114774941	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que el pago fue realizado el 26 de mayo de 2021
Alonso Ramírez Sáenz	79726917	3128176989	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
Diana Rodríguez	79726917	3128176989	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

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



Damaris marcela pinto sancha	1033698701	3506814087	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que el pago fue realizado el 21 de mayo de 2021
Luis guerrero	74243697	3215800906	Dirección de reasentamientos	Se agenda cita al beneficiario con ayuda del área pertinente
Epigmenio hoyos	7247558	3115249388	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 Aracely Muñoz	39630334	3138775476	Dirección de reasentamientos	Se re agenda cita a la beneficiaria con ayuda del área pertinente
Darlis Alicia López Rodríguez	39142342	3045821380	Dirección de reasentamientos	Se comunica la beneficiaria para solicitar información sobre visita que le realizaron en la vivienda, 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
Ana Gertrudis aguilera	24705053		Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que el pago fue realizado el 21 de mayo de 2021
Ligia Susana parada arias	51754594	3134460235	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
Cielo Yamile López	52162561	2698588	Dirección de reasentamientos	Se re agenda cita para el 23 de junio de 2021
Gloria esperanza Jove Jiménez	52077078	3202743066	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
Ana milena Jiménez	1033685290		Dirección jurídica	Se le informa a la beneficiaria el estado de la respuesta a derecho de petición interpuesto
Eliana marcela Villagrán Yépez	1024522423	3042471452	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que debe allegar los documentos requerido para renovación de contrato
María clementina Figueredo rojas	20318633	3112136952	Dirección de reasentamientos	Se re agenda cita para el 25 de junio de 2021
María del pilar García valencia	52729542	3144381466	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se puede acercar a hacer entrega de los documentos que tiene para el proceso de vivienda usada
Filfa Ducuara Loaiza	51909160	3229199379	Dirección de reasentamientos	Se agenda cita al beneficiario con ayuda del área pertinente
Daniel Esneider navarro linares	1006024719	3137663007	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
Juan Carlos Andrade tirado	79731476	3103723034	Dirección de urbanizaciones y titulación	El beneficiario solicita información sobre radicado a lo cual se le da la información pertinente

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



Nidia zarate Moyano	52168243	3132491868	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
Yonadis del Carmen remero Quiroz	35163454	3213907582	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que debe traer la cuenta bancaria los primeros días de julio
Nelson Arciso cuevas Alarcón	1000783357	3144458536	Dirección de reasentamientos	Se le informa al beneficiario que debe allegar la cuenta al correo
Sandra Jacqueline forero	52293605	3127438377	Dirección de reasentamientos	Se le informa al beneficiario que debe allegar la cuenta bancaria
Nelson Arciso cuevas Alarcón	1000783357	3144458536	Dirección de reasentamientos	Se le informa al beneficiario que debe allegar la cuenta bancaria
Paola Bermúdez	1010185099		Dirección de reasentamientos	Se le informa al beneficiario que debe allegar la cuenta bancaria
Elber cadena Merchan	79731209	3104187026	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
Yonadis del Carmen remero Quiroz	35163454	3213907582	Dirección de reasentamientos	Se le informa al beneficiario que debe allegar la cuenta bancaria
Martha Caizara	37556681	3213156999	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que se realizó el pago del mes de mayo y que los pago de junio son del 25 al 30
Mirian torres	51780272	3042470296	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
Rosalba torres	38242459	3163517938	Dirección de reasentamientos	Se confirma el recibió de los documentos enviados a través del correo de soluciones
Blanca Gutiérrez	51894620	3132418710	Dirección de reasentamientos	Se le informa al beneficiario que debe allegar la cuenta bancaria
Marisol Arévalo	52069774	3116551110	Dirección de reasentamientos	Se le informa a la beneficiaria que los pagos se están realizando del 25 al 30
Luis Beltrán	80246526	3145015694	Dirección de urbanizaciones y titulación	Se le informa al hijo de la beneficiaria que debe enviar correo solicitando paz y salvo y cuando tenga este debe solicitar por el mismo medio el levantamiento de hipoteca del predio
Jesús Triana	17056983	3223918748	Dirección de reasentamientos	Se le informa al beneficiario que debe allegar la cuenta bancaria
Jesús Triana	17056983	3223918748	Dirección de reasentamientos	Se agenda cita al beneficiario para el 08 de julio de 2021 a las 9:00am
María carolina Aguirre malambo	1020803393	3045929110	Dirección de reasentamientos	Se agenda cita a la beneficiaria para el 01 de julio de 2021 a las 3:00pm
Blanca Gutiérrez	51894620	3132418710	Dirección de reasentamientos	Solicitud de información de radicado a lo que se le indica que todavía no hay número asignado

María magdalena Piñeros Giraldo	1033681783	3015700354	Dirección de reasantamientos	Se le informa a la beneficiaria que los pagos se están realizando del 25 al 30
Luz Mila malambo	52195509	3045929110	Dirección de reasantamientos	Se agenda cita a la beneficiaria para el 07 de julio de 2021 a la 1:30pm
Marisol Arévalo	52069774	3116551110	Dirección de reasantamientos	Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30
Concepción Pérez de cárdenas	51671665	3152036973	Dirección de reasantamientos	Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30
Norley Eliecer Arismendi	1121844218	3228379177	Dirección de reasantamientos	Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30
Mónica Liliana zapata Carbonell	1137687261	3506848092	Dirección de reasantamientos	Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30
Yein Rey	1026589313	3133281823	Dirección de reasantamientos	Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30
Edgardo Yepes	70103273	3128060476	Dirección de reasantamientos	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
Adriana Méndez	52313718	3223918748	Dirección de reasantamientos	Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30
Jhon Robert Robayo	79919887		Dirección de reasantamientos	Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30
Blanca Vanegas	52726280	3134942718	Dirección de reasantamientos	Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30
Mónica zapata	1147687261	3506848092	Dirección de reasantamientos	Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30
Evangelista morales Morales	1015016	3194039324	Dirección de reasantamientos	Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30
Cindy patricia Jiménez barrios	1001902729	3204439826	Dirección de reasantamientos	Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30
Nelson Audin Salazar González	7278058	3214585724	Dirección de reasantamientos	Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30
Marisol Arévalo	52069774	3116551110	Dirección de reasantamientos	Se confirma el recibido de documentos para contrato y se da el número de radicado 202117000073822
Malene Islena Riveros	52067080	3107551285	Dirección de reasantamientos	Se agenda cita a la beneficiaria para el 12 de julio de 2021 a la 2:00pm
Eliana marcela Villagrán Yépez	1024522423	3148685574	Dirección de reasantamientos	Se le informa a la beneficiaria que se debe a llegar a la entidad el recibo de pago después del pago realizado a su cuenta bancaria
José Alfredo pico Méndez	17416163	3046541634	Dirección de reasantamientos	Se le informa que se realizó pago el 25 de junio de2021

María magdalena Piñeros Giraldo	1033681783	3015700354	Dirección de reasantamientos	Se le informa a la beneficiaria que el viernes 25 de junio se realizó un pago de 609000
Blanca Liliana Melo ramos	52193922	3142304076	Dirección de reasantamientos	Se le informa a la beneficiaria que el viernes 25 de junio se realizó el pago
Mabel Montoya	51840499	312064280	Dirección de reasantamientos	Se agenda cita a la beneficiaria para el 13 de julio de 2021 a la 7:00am
Fanny Ismare Mercaza	35805675	3115968895	Dirección de reasantamientos	Se le informa que los pagos se realizarán en el mes de julio
Jenny contreras	52856703	3186718677	Dirección de reasantamientos	Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30
María Isabel Pachón Rodríguez	1076648070	3184845674	Dirección de reasantamientos	Se le informa a la beneficiaria que el viernes 25 de junio se realizó el pago
Irene yate	51677175	3118494597	Dirección de reasantamientos	Se le informa a la beneficiaria que lo documentos llegaron pero que debe colocarle la huella a la constancia de contrato
Petrona Isabel Quiroz	35163274	3016062616	Dirección de reasantamientos	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
Diever chilito Quinayas	1007392602	3204269277	Dirección de reasantamientos	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 reasantamientos	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 reasantamientos	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 reasantamientos	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 reasantamientos	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 reasantamientos	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

2.3. 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 76 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 3,8 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	67	88.16%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	5	6.58%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	3	3.95%
Dirección Jurídica	1	1.32%
Total	76	100,00%

3. CONCLUSIONES

Se puede concluir que durante junio del 2021, en la Entidad se acercaron 2.594 ciudadanos(as) y se registraron 112 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 76 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 1126 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(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 O.

MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO
Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Haidy Katherine Guarín Castro – Contrato No. 85 de 2021
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 08 de 2021