

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

Fecha: 11 de agosto del 2020

El proceso de Servicio al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular informa sobre la trazabilidad realizada a los ciudadanos que solicitaron a la entidad información sobre sus servicios o que asistieron para realizar algún trámite que brindó la entidad durante el mes de julio de 2020.

Se aclara que en atención a las medidas de aislamiento obligatorio decretadas en virtud del Estado de Emergencia Económica y Social, y lo establecido en las Resoluciones 2235 del 11 de abril de 2020, 2331 del 25 de abril de 2020, 3036 del 13 de julio de 2020 y 3063 del 25 julio de 2020, expedidas por la CVP, la atención al público por el canal presencial fue suspendida a partir del día 13 de julio del presente año.

Por consiguiente, la información aquí consignada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 10 de julio 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, a partir del día 13 hasta el 31 de julio de 2020, la Caja de la Vivienda Popular implementó mecanismos alternativos de atención en virtud de la coyuntura de aislamiento preventivo obligatorio.

Estos mecanismos de atención son, recepción de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y denuncias por actos de corrupción, 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 aquellos casos en que el ciudadano no tenga acceso a internet, se puede comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, a los siguientes números telefónicos:

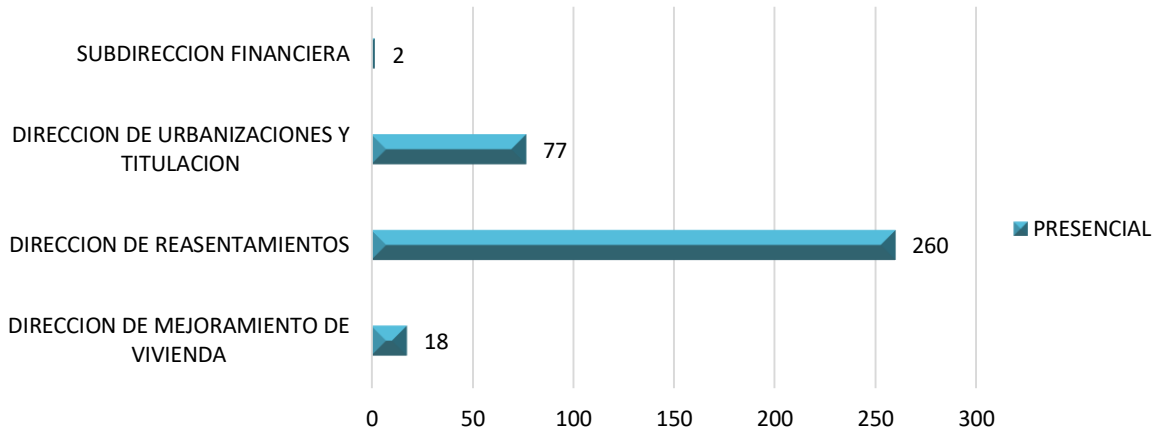
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos Humanos	3176466282
Urbanizaciones y Titulación	3176466294
Mejoramiento de Vivienda	3175157729
Comunicaciones y otras dependencias	3176466280

1. CANAL PRESENCIAL

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, durante julio del 2020 no hubo atención por el canal presencial a partir del día 13 del mes, 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 este periodo, se enviaron al buzón soluciones@cajaviviendapopular.gov.co 1.120 mensajes de correo electrónico, de los cuales 335 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el Informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de julio del 2020. Por otro lado, 785 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 entre el 1 y el 10 de julio, se prestó la orientación y el direccionamiento a 357 ciudadanos, con un promedio diario de atención a 44,62 ciudadanos.

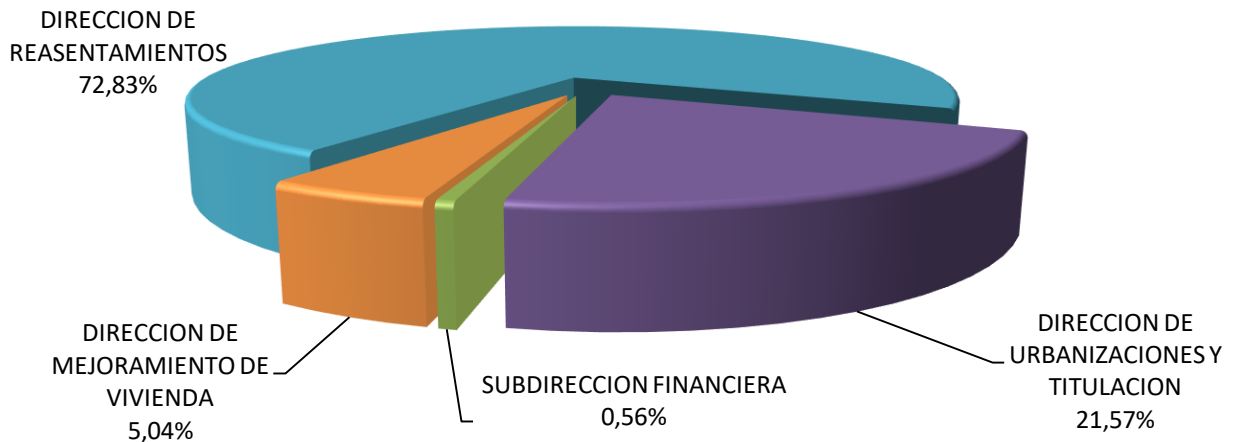
**CANTIDAD DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA
ENTRE EL 1 AL 10 DE JULIO DE 2020**



Fuente: SIMA

La asistencia durante el día 1 al día 10 de julio de 2020, en la Caja de la Vivienda Popular, se distribuyó así: 72,83% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 21,57% para la Dirección de Urbanización y Titulación y un 5,04% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,56% para la Subdirección Financiera, siendo estas las dependencias de mayor demanda de atención con 357 asistentes a la Entidad.

**PORCENTAJE DE CIUDADANOS ATENDIDOS POR DEPENDENCIA
ENTRE EL 1 AL 10 DE JULIO DE 2020**



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 260 ciudadanos, lo que representa el 72,83% del total de asistentes a la entidad durante el día 1 al día 10 de julio de 2020. De los anteriores asistentes a esta dependencia, el 31,15% (81) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Radicación contrato de arriendo	112	43,08%
Estado del proceso	81	31,15%
Negociación vivienda usada	33	12,69%
Entrega de vivienda	11	4,23%
Ingreso al programa	8	3,08%
Relocalización transitoria (pago)	7	2,67%
Desembolso a Constructora	3	1,15%
Certificación de Vinculación	2	0,77%
Desembolso de mejoras	1	0,38%
Notificación de resolución	1	0,38%
Respuesta Radicado	1	0,38%
TOTAL	260	100%

Fuente: SIMA

b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 77 (21,57%) ciudadanos se acercaron a esta dependencia, entre el día 1 al día 10 de julio de 2020 de los cuales la gran mayoría, es decir 64 (83,12%), solicitaron Información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	64	83,12%
Solicitar la escrituración por primera vez	10	12,99%
Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	3	3,90%
TOTAL	77	100%

Fuente: SIMA

c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 18 ciudadanos, que representan el 5,04% del total que se acercaron a la CVP a partir del día 1 al día 10 de julio de 2020. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda; lo anterior representa el 88,89% (16) de los ciudadanos que se acercaron a esta dependencia. Un 11,11% de los usuarios, se acercaron a la Entidad con el fin de solicitar asistencia técnica para la obtención de licencias de construcción o actos de reconocimiento de edificaciones.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Información general de Mejoramiento de Vivienda	16	88,89%
Asistencia técnica	2	11,11%
TOTAL	18	100%

Fuente: SIMA

d. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 2 ciudadanos que equivale al 0,56% de los ciudadanos atendidos durante el día 1 al día 10 de julio de 2020; de los cuales, 1 (50%) se acercaron para expedición de paz y salvos y 1 (50%) a recibir información general del estado de cuenta.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera)		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Expedición de paz y salvos	1	50%
Información estado de cuenta	1	50%
TOTAL	2	100%

Fuente: SIMA

1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 357 ciudadanos que se acercaron a la entidad durante el día 1 al día 10 de julio de 2020, el 6,44%, es decir 23, fueron atendidos de manera prioritaria. La Dirección de Reasentamientos Humanos es el área con mayor demanda, con un 86,96% (20) de los ciudadanos. La prioridad son personas adultas mayores y personas discapacitadas (no certificado), entre otros.

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	20	86,96%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	3	13,04%
Total	23	100%

Fuente: SIMA

De los 23 ciudadanos con atención prioritaria durante el día 1 al día 10 de julio de 2020, los adultos mayores son los que más se acercan a la entidad, con un registro de 9 personas (39,13%).

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO PRIORITARIO	CIUDADANOS ATENDIDOS	PORCENTAJE
Adulto mayor	9	39,13%
Discapacitados/as (no certificado)	5	21,74%
Discapacitados/as (certificado)	1	4,35%
Mujeres embarazadas	1	4,35%
Mujeres lactantes	1	4,35%
Ninguna de las anteriores	6	26,09%
TOTAL	23	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 los primeros 10 días 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, a partir del día 13 hasta fin de mes, 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:

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

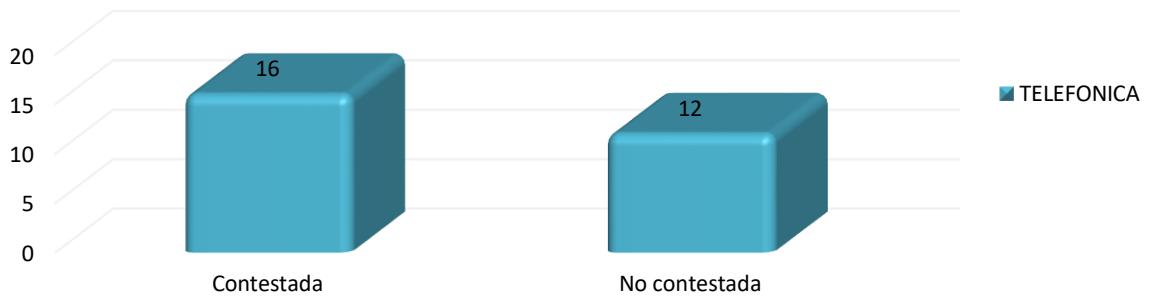


- Reasentamientos Humanos: 317 646 6282
- Urbanizaciones y Titulación: 318 376 1714
- Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729
- Comunicaciones y otras dependencias: 317 646 6280

2.1. Consolidado de llamadas – Reporte Sima Del 1 al 10 de julio de 2020

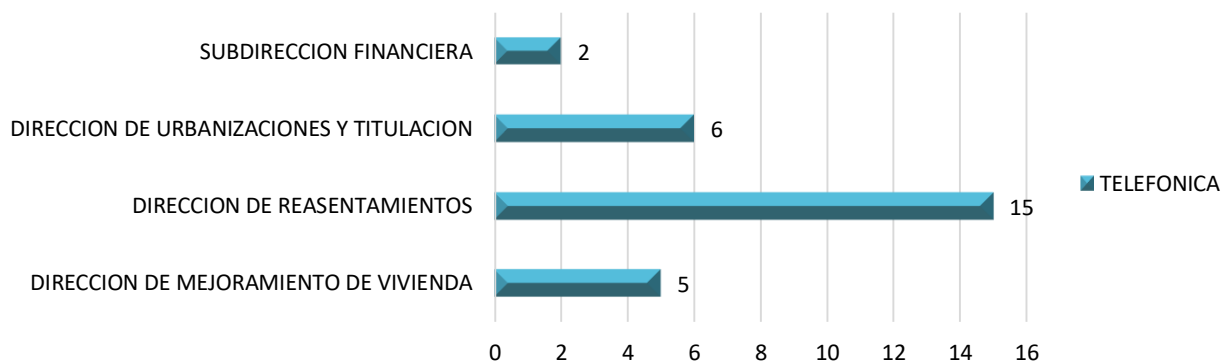
Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de la totalidad de las 28 llamadas, 12 (42,86%) no fueron contestadas y 16 (57,14%) fueron contestadas por las áreas a las cuales fueron conmutadas, de igual manera se puede observar que el área con más llamadas recibidas es la Dirección de Reasentamientos con 15 registros telefónicos, lo que representa un 53,57%.

RESULTADO DE LAS LLAMADAS ENTRANTES - SIMA



Fuente: SIMA

CANAL TELEFÓNICO JULIO - DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA REGISTRO SIMA - ENTRE EL 1 AL 10 DE JULIO DE 2020



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



Fuente: SIMA

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 a partir del 13 hasta el 31 de julio de la actual vigencia.

En total se recibieron 57 llamadas con el siguiente detalle:

FECHA	NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE Y/O SOLICITUD
13/07/2020	Luis Martín Rojas Fonseca	5765403	3168302306	Mejoramiento de Vivienda	solicita información de quien le va a responder los daños de su vivienda ya que le hicieron mejoras de vivienda y le dejar las cosas en mal estado, esto ocurrido 15 días antes de la pandemia
13/07/2020	Joan Charol Caballero Aldana	79583462	3223797118	Reasentamientos Humanos	solicita información para entrega de documentos de vivienda usada.
13/07/2020	Clara Fabiola Salazar	41787566	3202648409	Reasentamientos Humanos	solicita confirmación de correo que envió anexando los documentos de contrato de arrendamiento y carta para terminación de contrato anterior, informando que el correo lo envía a rozo@cajaviviendapopular.gov.co
13/07/2020	Milena Suarez	1022345345	3114622981	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre documentación que tienen que anexar para contrato de arrendamiento
14/07/2020	Alba Vanessa Vásquez Castillo	1004575379	3224738066	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre documentación que tienen que anexar para contrato de arrendamiento
14/07/2020	Berenice Torres	39662129	3193390544	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre si el contrato de arrendamiento fue diligenciado ya que ella es la arrendadora
14/07/2020	Jenny Marcela Jiménez Rodríguez	1010224520	3205759696	Traslado por no Competencia	solicita información sobre adquisición de vivienda para madres cabezas de hogar
14/07/2020	Hilda Guerra	39717443	3102350950	Traslado por no Competencia	solicita información de donde tiene que denunciar predio en alto riesgo ya reubicado

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



15/07/2020	Alveiro Sarmiento	1023862578	3176650219	Urbanizaciones y Titulaciones	solicita información acerca de un proceso de escrituras
15/07/2020	Yohana Cañón	1023879053	3213156999	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre documentación que tienen que anexar para contrato de arrendamiento
15/07/2020	Sandra Patricia Jiménez	52117097	3158155979	Mejoramiento de Vivienda	Solicita información para ayudas de licencias de construcción
15/07/2020	Edith Riveros	1121912905	3206803773	Traslado por no Competencia	solicita información sobre adquisición de vivienda para madres cabezas de hogar
16/07/2020	Leído Martínez Ibáñez	1013602097	3167071368	Traslado por no Competencia	solicita información sobre adquisición de vivienda
16/07/2020	Julio Ernesto Lagos	79343994	2052242	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre entrega de proyecto santa Teresita manzana 55
16/07/2020	Álvaro Augusto Tinjacá Valencia	79562374	3017182801	Urbanizaciones y Titulaciones	solicita información acerca de des englobe ya que compraron el predio, pero las escrituras aún siguen saliendo a nombre de la cvp
17/07/2020	Ana Azeneth De Rojas	52240739	3102298647	Mejoramiento de Vivienda	solicita información acerca de su proceso de Mejoramiento de Vivienda ya que le indicaron que iniciaría el mes de abril y no le han dado respuesta
17/07/2020	Félix Agapito Barahona	74324681	3112684627	Reasentamientos Humanos	solicita información acerca del segundo desembolso del predio que vendió a beneficiario de reasentamiento
17/07/2020	Edna Lizzeth Chaperá	1020759810	3133039119	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre de contrato de arriendo
17/07/2020	Martha Lucia Guzmán Bejarano	28723349	3138811364	Mejoramiento de Vivienda	solicita información acerca de su proceso que lleva con la cvp
22/07/2020	Lina Balata	1012383247	3112160016	Mejoramiento de Vivienda	solicita información sobre para ayudas de licencias de construcción
22/07/2020	Mercedes Beltrán Arévalo	41590223	9038121	Reasentamientos Humanos	denuncia de arrendamiento sin permiso
22/07/2020	Estrella Cubides Murcia	40075532	3209120512	Reasentamientos Humanos	información sobre envió de documentación al correo de solución @caja.. sobre la aprobación de los documentos del contrato de arrendamiento para la ayuda de relocalización transitoria

22/07/2020	Edilma Garzón Benites	1024479143	3166991021	Reasentamientos Humanos	información sobre reasentamiento, información sobre el paso a paso del procedimiento a seguir
22/07/2020	Angelica María Beltrán	1000003872	3134281636	Reasentamientos Humanos	información sobre reasentamiento, información sobre el paso a paso del procedimiento a seguir ya que no le están pagando arriendo dese que la mamá beneficiaria murió
22/07/2020	Kelly Yolani Mora Fajardo	53095161	3154221406	Reasentamientos Humanos	información sobre reasentamiento, información sobre el paso a paso del procedimiento a seguir sobre la entrega del sector
22/07/2020	María Teresa Rodio	50947475	301639958	Reasentamientos Humanos	información sobre envió de documentación al correo de solución @caja... sobre la aprobación de los documentos del contrato de arrendamiento para la ayuda de relocalización transitoria
22/07/2020	Andrés Reyes Días	1022333485	3218032957	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre documentación que tienen que anexar para contrato de arrendamiento
23/07/2020	leído Paola Díaz Rodríguez	1033695696	3478204	Mejoramiento de Vivienda	solicita información si fue beneficiada para subsidio de mejoras de vivienda
23/07/2020	pablo Uriel Rondón Méndez	19439634	3227783401	Mejoramiento de Vivienda	información sobre plan terraza
24/07/2020	José Domingo Peña Duque	79669103	3166991021	Mejoramiento de Vivienda	solicita información acerca de su proceso de mejoras de vivienda
24/07/2020	José Rafael Triviño Bernal	69577572	3148399098	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre documentación que tienen que anexar para contrato de arrendamiento
24/07/2020	Carolina Maldonado Roa	1023873354	3115779650	Traslado por no Competencia	solicita información sobre adquisición de vivienda para madres cabezas de hogar

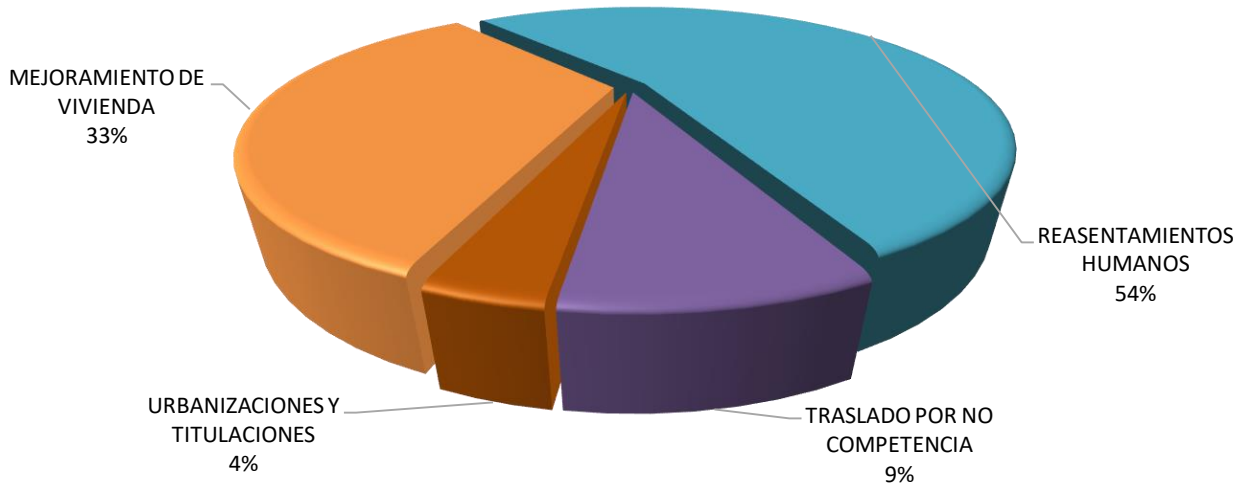
24/07/2020	Gloria Inés Balbuena	51743746	3143845794	Mejoramiento de Vivienda	solicita información acerca de su proceso de mejoras de vivienda
24/07/2020	Angelica María para	52859866	320828856	Reasentamientos Humanos	información de contrato de arriendo
24/07/2020	Antonio Castellanos Paz	80164750	3143107360	Mejoramiento de Vivienda	solicita información acerca del ingreso al proceso de mejoras de vivienda
24/07/2020	Sandro Macilla Porras	93456008	3156606313	Reasentamientos Humanos	solicita información sobre contrato de arrendamiento
27/07/2020	Samuel Varón Martínez	17046922	3125114090	Mejoramiento de Vivienda	información sobre garantía de Mejoramiento de Vivienda
27/07/2020	Alba Lucero Jiménez	51592145	3012295832	Mejoramiento de Vivienda	solicita información acerca del ingreso al proceso de mejoras de vivienda
27/07/2020	Fabio Rodríguez	80172503	3212216360	Mejoramiento de Vivienda	solicita información acerca del ingreso al proceso de mejoras de vivienda
27/07/2020	Marisol Clavijo Quiroga	5275110	9083225	Mejoramiento de Vivienda	solicita información acerca del ingreso al proceso de mejoras de vivienda
27/07/2020	Luis Carlos Llanos fajardo	19218757	3112886702	Mejoramiento de Vivienda	solicita información acerca del inicio al proceso de mejoras de vivienda ya que el ciudadano ya se encuentra favorecido con el subsidio
27/07/2020	Ana Mercedes Becerra Rodríguez	51942395	3125170370	Reasentamientos Humanos	solicita información acerca de monto que le van a consignar el arriendo
27/07/2020	Rosa María Romero López	1083554044	3045821380	Reasentamientos Humanos	solicita información acerca que llego su documentación de renovación de contrato de arriendo par mes de agosto
27/07/2020	Patricia Rodríguez Medina	52380653	3213365219	Reasentamientos Humanos	información sobre reclamo de infraestructura en el parlamento entregado por la cvp

28/07/2020	Luis Eduardo Guerrero	74243697	3118223147	Reasentamientos Humanos	información sobre contrato de arrendamiento y documentación de vivienda usada
28/07/2020	Martha Camargo	41650728	3053500392	Mejoramiento de Vivienda	solicita información acerca del ingreso al proceso de mejoras de vivienda
28/07/2020	Martha Lucia Guzmán Bejarano	28723349	3138811364	Mejoramiento de Vivienda	solicita información acerca de su proceso de mejoras de vivienda
28/07/2020	Olga patricia Morales	1106176677	323205962	Reasentamientos Humanos	información de contrato de arriendo
28/07/2020	María Liliana Montaña Escobar	52112032	3102309952	Reasentamientos Humanos	Información sobre pago de ayuda de relocalización transitoria e información sobre entrega del proyecto en santa teresita
29/07/2020	María Janeth castro	52335375	3204416995	Reasentamientos Humanos	Información sobre pago de ayuda de relocalización transitoria e información sobre entrega del proyecto en santa teresita
30/07/2020	Pedro Pablo Gómez Ramírez	3080851	3134717403	Reasentamientos Humanos	solicita información acerca del pago del mes de arriendo del mes de julio
30/07/2020	Melva Conde Rodríguez	1109842470	3008126669	Reasentamientos Humanos	solicita información acerca del pago del mes de arriendo del mes de julio
30/07/2020	Carlos Alicer Sayer	80234300	3123537030	Mejoramiento de Vivienda	solicita información acerca del ingreso al proceso de mejoras de vivienda
30/07/2020	Oswaldo Simeón Clavijo	69921321	3112183477	Reasentamientos Humanos	solicita información acerca del pago del mes de arriendo del mes de julio
31/07/2020	Ana Sonia torres rojas	52240739	3102298647	Mejoramiento de Vivienda	solicita información acerca del ingreso al proceso de mejoras de vivienda
31/07/2020	Sara Fabiola Salazar	41787566	3202648409	Reasentamientos Humanos	solicita información acerca del pago del mes de arriendo del mes de julio
31/07/2020	Ana clave Mahecha	21132223	3172376154	Reasentamientos Humanos	solicita información acerca del proceso ya que no ha tenido información

2.3. Consolidado Llamadas Entrantes Celular 3176466280 – Servicio al Ciudadano

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante el mes de julio de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 57 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 4,38 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

SOLICITUD DE INFORMACIÓN POR DEPENDENCIAS ENTRE EL 13 AL 31 DE JULIO DE 2020



SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS ENTRE EL 13 AL 10 DE JULIO DE 2020		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROCENTAJE
Mejoramiento De Vivienda	19	33,33%
Reasentamientos Humanos	31	54,39%
Traslado Por No Competencia	5	8,77%
Urbanizaciones Y Titulaciones	2	3,51%
Total	57	100%

3. CONCLUSIONES

Para el transcurso del 1 al 10 de julio de 2020 en la Entidad se acercaron 357 ciudadanos y se registraron 28 llamadas registradas 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 o para solicitar información general de los procesos que llevan, adicionalmente durante el transcurso del 13 al 31 de julio se registraron 57 llamadas registradas por el número celular implementado por la emergencia sanitaria.

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.

Dar a conocer en detalle a la ciudadanía los diferentes canales de interacción, puntos de atención que tiene la CVP, evitando que los Ciudadanos más vulnerables tengan que desplazarse lejos de su vivienda.

Facilitar el acceso a la información sobre los trámites y servicios que presta la Entidad a través de los medios de comunicación dispuestos para la atención al público, permitirá empoderar a los ciudadanos, y esto incrementará el nivel de satisfacción de los usuarios.

María Mercedes Medina O.

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