

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

Fecha: **11 de junio del 2020**

El proceso de Servicio al Ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular informa sobre la trazabilidad realizada a los ciudadanos que, durante mayo del 2020, solicitaron a la entidad, a través de los canales de atención, información sobre servicios o realización de trámites.

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 2148 del 27 de marzo de 2020, 2235 del 11 de abril de 2020 y 2331 del 25 de abril de 2020, expedidas por la CVP, la atención al público por el canal presencial fue suspendida.

Como consecuencia de lo anterior, el Sistema de Información Misional y Administrativo - SIMA, no dispone de información registrada de ciudadanos atendidos por el canal presencial durante mayo del 2020, ni tampoco de información registrada y derivada del canal telefónico a través de la línea del conmutador (0) o las extensiones 160, 161, 163, 164 y 165; las cuales, de momento, no están en funcionamiento y por consiguiente no reciben llamadas.

No obstante, lo anterior, y con el propósito de evitar el desplazamiento de la ciudadanía hasta el punto de atención presencial de la Entidad, la Caja de la Vivienda Popular implementó mecanismos alternativos de atención en virtud de la coyuntura de aislamiento preventivo obligatorio.

1. CANAL PRESENCIAL

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, durante mayo del 2020 no hubo atención por el canal presencial, sin embargo, durante dicho periodo, los ciudadanos, las entidades y organismos distritales y otras entidades que no pudieron asistir a la CVP, enviaron al buzón soluciones@cajaviviendapopular.gov.co 661 mensajes de correo electrónico, de los cuales 177 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el Informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de mayo del 2020. Por otro lado, 484 mensajes incumbieron a las áreas competentes de la Entidad, cuyas solicitudes o asuntos, se gestionaron a través de tales áreas.

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

Como se manifestó con anterioridad, el canal telefónico, que de manera habitual es atendido en la línea (571) 349 45 20 / 349 45 50, y el cual es operado por el proceso de Servicio al Ciudadano, no se dispuso para la recepción de llamadas, y por consiguiente no hubo registro en el sistema de información misional y administrativo - SIMA.

No obstante, la Caja de la Vivienda Popular si 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: 318 376 1714
- Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729
- Comunicaciones y otras dependencias: 317 646 6280

2.1. 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 durante mayo de la actual vigencia.

En total se recibieron 10 llamadas con el siguiente detalle:

FECHA	HORA	NOMBRE DE USUARIO	CÉDULA	TELÉFONO	DEPENDENCIA	ASUNTO COMUNICACIÓN
22/05/2020	9:05:00 a.m.	Seneida Cambindo	No suministra	3132693816	Dirección de Reasentamientos	Solicita comunicarse con la dirección de reasentamientos humanos
26/05/2020	8:05:00 a.m.	Nancy Rincón	51.715.266	3014514249	Dirección de Reasentamientos	Se comunica la señora Nancy solicitando información de cuándo se va a abrir la entidad para atención presencial para averiguar sobre su proceso de vivienda se reposición se le informa el número de reasentamiento y se le indica que en la página web se informara la apertura del punto de atención
26/05/2020	9:47:00 a.m.	Yina Campos	1.012.388.830	3223934567	Dirección de Reasentamientos	Información para renovar contrato se le informan los documentos que se requieren y para las fechas y el tiempo se le indica el teléfono de la dirección de reasentamientos
26/05/2020	10:16:00 a.m.	Johana Castañeda	40.266.758	NA	Dirección de Reasentamientos	Solicita información para entregar el predio en zona de alto riesgo s le informa la línea de Reasentamientos
26/05/2020	11:34:00 a.m.	Sandra Torre	52.767.850	3127374469 3136686783	Dirección de Reasentamientos	Solicita información sobre relocalización transitoria.
26/05/2020	11:45:00 a. M.	Orlando silva	80.257.279	NA	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	Información del correo electrónico para realizar una solicitud
27/05/2020	1:26:00 p. M.	Jhon sarmiento	80.098.156	3229464023	Dirección de Reasentamientos	Solicita información sobre los sorteos de manzana 55 se le indica el número de reasentamientos.
28/05/2020	12:35:00 p. M.	Jessica Villaquirá	36.382.075	NA	Dirección de Reasentamientos	Solicita información sobre contrato de arriendo relocalización, se le informan las fechas, los documentos y el correo donde debe enviar la información.
28/05/2020	1:01:00 p. M.	Jessica Villaquirá	36.382.075	NA	Dirección de Reasentamientos	Se comunica nuevamente la señora Jessica indicando que no le responden en la línea de reasentamientos, se escala el caso y se le vuelve a dar la información para renovación de contrato.

28/05/2020	2:23:00 a. M.	Yury Cardozo	1.023.934.237	3202891844	Dirección de Reasentamientos	Solicita información para realizar terminación anticipada del contrato de arriendo y suscribir uno nuevo, se le da información sobre la terminación anticipada y sobre las fechas para la suscripción del nuevo contrato
------------	---------------	--------------	---------------	------------	------------------------------	--

2.2. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Para efectos del presente informe, se solicitó el reporte del registro de las llamadas en la línea 3175157729 a cargo de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, donde registraron durante mayo de la actual vigencia, 151 llamadas, con la siguiente información:

FECHA	NOMBRE DE USUARIO	CÉDULA	TELÉFONO	DEPENDENCIA	ASUNTO COMUNICACIÓN
2/05/2020	Martha Yadira Ramírez	53.168.242	3125939860	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Desea saber en qué estado se encuentra el proceso del sdmve, ya que según informa radico la documentación en la jac de Jalisco, solicitó un crédito en codensa y realizó los ajustes solicitados en su predio para poder aplicar y cumplir con lo requerido por los técnicos de la DMV- convenio según visita
4/05/2020	María Elvia Chivata	20.340.296	3134755883	Dirección De Reasentamientos	Solicita comunicarse con reasentamientos para saber en qué estado se encuentra el proceso que adelanta con la CVP para la entrega de su predio
4/05/2020	Laura Pulido	1.033.723.649	7156541	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Solicitud información sdmve
5/05/2020	Luz Mery Velasco Mosquera	25.587.921	3103273538 - 3112411447	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Informa que radico d.p en la SDHT, y le informaron que se había trasladado a la cvp. Indica que el radicado es porque le hicieron el mejoramiento de vivienda en su predio, y las paredes empezaron a presentar agrietamientos después de las mejoras
5/05/2020	Segundo Luis María Gómez Lizarazo	1.141.881	3217780157 / 3132335153	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Informa que radico unos documentos mediante el correo de soluciones@cajaviviendapopular.gov.co el día 28/04/2020 y desea saber si ya los tiene el área correspondiente (convenio) - dato que le llegó al correo: petición número 903712020

5/05/2020	José Albeiro Castaño Rivera	16.135.208	3044475867	Dirección De Reasentamientos	Solicita comunicarse con reasentamientos para saber en qué estado se encuentra el proceso que adelanta con la cvp.
6/05/2020	Carlos Jesús Becerra Pérez	79.737.093	3153721909	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Se comunica informando que recibió la resolución 848 del 30 diciembre del 2019
6/05/2020	Doris Velasco Quiroga	51.957.502	3115279125	Dirección De Reasentamientos	Solicita comunicarse con reasentamientos para saber en qué estado se encuentra el proceso que adelanta con la cvp.
6/05/2020	Elba Duarte Pineros	51.708.655	6749629 - 3008727396	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Indica que se intervino el barrio donde tiene ubicado el predio y desea saber cómo podría aplicar al sdmve
6/05/2020	Jairo Norberto Aguilera Urrego	19.363.880	3144289194	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Rubén Pérez yerno del señor Norberto informa que se estaban llevando a cabo las mejoras en el predio, pero se suspendió debido a la cuarentena
6/05/2020	Manuel Antonio Quicazaque	11.235.102	3204753787	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	En días pasados llame al sr. Para validar si le había llegado la respuesta del d.p que radico 2020er3062 con fecha de ingreso sdqs 476052020 fecha ingreso: 11/03/2020 fecha salida: 02/04/2020, el sr. Informo que no, por lo tanto se le solicito correo electrónico que es el j_katerin15@hotmail.com, y el día de hoy se comunica informando que no ha recibido la respuesta
6/05/2020	Celia Lorena Amaris Rios	1.032.449.675	3504463862	Dirección De Reasentamientos	Solicita comunicarse con reasentamientos para saber en qué estado se encuentra el proceso que adelanta con la cvp, ya que no le han hecho el pago de los arriendos
6/05/2020	María Del Rosario López Vda De Tejada	23.851.583	3132247594	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Jairo cruz López (hijo) desea saber en qué estado se encuentra el proceso del sdmve
6/05/2020	Beatriz Triviño	41.559.614	6749051	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Beatriz Triviño desea saber en qué estado se encuentra el proceso del sdmve
6/05/2020	María Matilde Alfonso De Rodríguez	41.636.558	3213072725	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. María Matilde Alfonso de Rodríguez desea saber en qué estado se encuentra el proceso del sdmve
6/05/2020	Flor Alba Montoya	39.692.874	3007001120	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Se realiza llamada para saber en qué estado se encuentra el proceso, hacerle seguimiento e indicarle el teléfono de contacto de la cvp-dmv por la emergencia sanitaria del covid-19

6/05/2020	Parmenio Caro Pasachoa	19.141.149	3132220225	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Informa que le realizaron las mejoras en su predio, pero no las culminaron, le hicieron firmar unos documentos, pero quedo pendiente la instalación de un cajón de la cocina según lo mencionado.
6/05/2020	María Del Pilar Casallas Castañeda	52.962.742	3005315972	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Se realiza llamada para saber en qué estado se encuentra el proceso, hacerle seguimiento e indicarle el teléfono de contacto de la cvp-dmv por la emergencia sanitaria del covid-19
6/05/2020	Jaime Eduardo León	19.405.039	3102977690	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Se realiza llamada para saber en qué estado se encuentra el proceso, hacerle seguimiento e indicarle el teléfono de contacto de la cvp-dmv por la emergencia sanitaria del covid-19
6/05/2020	María Betty Cuellar	41.746.907	6749404-3219289539-3162723626	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Se realiza llamada para saber en qué estado se encuentra el proceso, hacerle seguimiento e indicarle el teléfono de contacto de la cvp-dmv por la emergencia sanitaria del covid-19
6/05/2020	Emperatriz Rodríguez Guerrero	35.465.036	6749526-3143026510	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Se realiza llamada para saber en qué estado se encuentra el proceso, hacerle seguimiento e indicarle el teléfono de contacto de la cvp-dmv por la emergencia sanitaria del covid-19
7/05/2020	Alexander Sánchez Clavijo	79.832.287	3007879799	Dirección De Reasentamientos	Solicita comunicarse con reasentamientos para saber en qué estado se encuentra el proceso que adelanta con la cvp.
7/05/2020	María Nohemí Ramírez	23.619.393	3115402541-3155022301	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Se realiza llamada para saber en qué estado se encuentra el proceso, hacerle seguimiento e indicarle el teléfono de contacto de la cvp-dmv por la emergencia sanitaria del covid-19
7/05/2020	Olga Lucia Miranda	52.865.000	3108653504	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Se realiza llamada para saber en qué estado se encuentra el proceso, hacerle seguimiento e indicarle el teléfono de contacto de la cvp-dmv por la emergencia sanitaria del covid-19
7/05/2020	Rolando Arturo Rodríguez Mora	79.409.394	3219428303	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Rolando Arturo Rodríguez mora desea saber en qué estado se encuentra el proceso del sdmve
7/05/2020	Gerardo Fonseca Arias	4.163.102	3112866507	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Informa que le hicieron la entrega de la resolución y firmo unos documentos en la sdht

7/05/2020	Luis Humberto Jiménez Suarez	80.362.366	3143964190	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Luis Humberto Jiménez Suarez desea saber en qué estado se encuentra el proceso del sdmve
7/05/2020	Octavio Saldarriaga Cuellar	11.254.965	3118139339	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Informa que se acercó a la cvp-dmv y le informaron que se le iba a programar una visita al predio, pero justamente se presentó la emergencia sanitaria por el covid-19.
7/05/2020	María Elvia Delgado	41.447.985	7655113 - 3218684756	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Elber Jarris Liévano delgado (hijo), quién informa que las obras del sdmve fueron suspendidas por la emergencia sanitaria del covid-19, así que desea saber para cuándo se reanudarán
7/05/2020	Norberto De Jesús Marín Villada	19.483.117	3125033207-6414026	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Yesenia Marín (hija) desea saber en qué estado se encuentra el proceso del sdmve, ya que cuando se acercó a la cvp, le informaron que estaban próximos a programarle visita, pero inicio la cuarentena
7/05/2020	Lucila Daza	41.775.039	3166849101	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Lucila daza informa que las obras del sdmve fueron suspendidas por la emergencia sanitaria del covid-19, así que desea saber para cuándo se reanudarán
7/05/2020	Martha Elena Pinzón Rodríguez	41.674.397	3173966919	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Informa que le realizaron una visita en el predio y le informaron que no aplicaba al sdmve, ya que el predio tenía inconvenientes estructurales así que desea saber cómo puede aplicar.
7/05/2020	Luz Mery Velasco Mosquera	25.587.921	3103273538 - 3112411447	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Informa que desea hacer un derecho de petición en la cvp-dmv, pero que no sabe porque medio lo puede hacer, ya que la entidad se encuentra cerrada debido a la emergencia sanitaria
8/05/2020	Martha Cecilia Arias	51.709.704	3134397552	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Martha Cecilia Arias se comunica informando que ella recibió y firmo la resolución 863 del 30 diciembre del 2019 en la sdht, y están llamando a los vecinos para el inicio de obra, ella se encuentra interesada ya que cuenta con un jardín infantil y por la emergencia sanitaria del covid-19, los niños no están en las instalaciones
8/05/2020	Rosalba Atehortua Arias	52.034.068	3178688982	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que ya está próxima a que se le venza el contrato, así que desea saber a dónde se debe dirigir o cual es el paso a seguir teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por el covid-19

8/05/2020	Oscar Alberto Tabares Herrera	19.367.315	3115432138-3204803847-7656127	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Desea saber cómo puede aplicar al sdmve, ya que en su momento radico los documentos, pero según informa no fueron viables
8/05/2020	Nancy Carolina López Raigoso	52.915.345	3133333447	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Desea saber cómo puede aplicar al sdmve, ya que en su momento radico los documentos, pero según informa no fueron viables
8/05/2020	Flor Marina Rivera Velásquez	52.145.556	3167591818	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Narciso Contreras informa que las obras del sdmve fueron suspendidas por la emergencia sanitaria del covid-19, así que desea saber para cuándo se reanudarán
8/05/2020	Gladys Elizabeth Ramírez Parra	52.057.395	3102443873-3124898825	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Informa que se acercó a la cvp-dmv y le indicaron que no era viable.
8/05/2020	María Josefina Caballero Rubio	39.753.918	3203744147 - 3124496551 - 6551546	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. María Josefina Caballero Rubio indica que le realizaron una visita en el predio, y le informaron que el sdmve, se lo asignarían para el piso 3 que se encuentra en obra gris, que se comunicarían con ella nuevamente
8/05/2020	Nelci María Ordoñez Bermúdez	31.880.848	3123151451-3114875035	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Andrés Ordoñez informa que las obras del sdmve fueron suspendidas por la emergencia sanitaria del covid-19, así que desea saber para cuándo se reanudarán
8/05/2020	Ana Cecilia Herrera De Reina /Miguel Reina Herrera	21.210.236	7651340 - 3219342055	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Informa que por parte de la sdht le indicaron que le iban a iniciar obra, pero desea saber para qué fecha
8/05/2020	Rosa Helena Rincón De Martínez	24.113.344	3123315956	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Pedro Luis González (hijo) informa que le hicieron una visita en el predio y le solicitaron acercarse a la cvp personalmente.
8/05/2020	Ana María Silva	41.751.362	2008910 - 138389455	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Informa que el social David Arreaza le indico que debía programarse una visita, que se acercara nuevamente en abril
8/05/2020	María Hilda Sandoval Sepúlveda	24.030.229	3115726377-3463870	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. María Hilda Sandoval Sepúlveda informa que las obras del sdmve fueron suspendidas por la emergencia sanitaria del covid-19, así que desea saber para cuándo se reanudarán, también manifiesta que las obras están presentando inconvenientes (la baldosa se está levantando) y desea hacer un d.p
8/05/2020	Luz Dary Cubillos Cortez	28.879.404	3203919300	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que ya está próxima a que se le venza el contrato, así que desea saber a dónde se debe dirigir o cual es el paso a seguir teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por el covid-19

8/05/2020	Segundo Luis María Gómez Lizarazo	1.141.881	3217780157 / 3132335153	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Yuly Gómez (hija) del beneficiario indica que radico unos documentos mediante el correo de soluciones@cajaviviendapopular.gov.co el día 28/04/2020 y desea saber si ya los tiene el área correspondiente (convenio) - dato que le llegó al correo: petición número 903712020
8/05/2020	Luz Stella Zúñiga	52.959.096	3153500355 - 3006485934	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv.
8/05/2020	Angélica Campos	28.901.177	3103359980-7906728	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Hermes Avendaño informa que las obras del sdmve fueron suspendidas por la emergencia sanitaria del covid-19, así que desea saber para cuándo se reanudarán
11/05/2020	Rosalba Atehortua Arias	52.034.068	3178688982	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que ya está próxima a que se le venza el contrato, así que desea saber a dónde se debe dirigir o cual es el paso a seguir teniendo en cuenta la emergencia sanitaria por el covid-19
11/05/2020	Carlos Eduardo Aran	79.968.254	3124046929	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
11/05/2020	Luz Dary Sánchez	1.022.357.910	3008609401	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
11/05/2020	Maricela Montoya Caballero	28.929.886	3138181135	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Se comunica la Sra. Maricela Montoya caballero informando que de la curaduría 3, le informaron que la l.c se había desistido, que debía comunicarse con la Sra. Andrea Castiblanco, que ella le podía informar el motivo, sin embargo manifiesta que al teléfono que le informaron la ha llamado varias veces sin obtener respuesta
11/05/2020	Sadis Elena Martínez Rodríguez	1.066.518.439	3005465749	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
11/05/2020	Ana Hercilia Ardila Herrera	35.485.766	3213604260	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
11/05/2020	Euliser Guerra Ramírez	5.876.008	3223003747	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
12/05/2020	Judith Martínez	51.707.596	3202056658	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos

12/05/2020	María Arabella Melo	20.441.219	3138252588	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
12/05/2020	Diana Jaidi Andrade Charry	53.092.865	3203653624	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
12/05/2020	Nelson Antonio Herrera Gómez	79.279.167	3118695716 - 3112772399	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos, ya que su contrato se venció y desea firmarlo nuevamente
13/05/2020	Erick Ovando Acosta	76.238.793	3213995673	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
13/05/2020	Maricela Montoya Caballero	28.929.886	3138181135	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Maricela llama para saber si pudimos averiguarle algo en la curaduría sobre la l.c
13/05/2020	Aida Luz Mongui	1.026.572.069	3213126406	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
13/05/2020	Iván Velandia	79.370.534	3115482745	Dirección De Urbanizaciones Y Titulación	Desea saber en qué fecha le sería entregada la titulación del predio
13/05/2020	Dalia Alexandra Montiel Suarez	1.106.768.118	3212258628	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
13/05/2020	Jairo Andrés Beltrán Naranjo	80.209.682	3112176401	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Informa que radico documento para solicitar la devolución de los documentos, así que desea saber cuándo puede ir por ellos
13/05/2020	Manuel Antonio Quicazaque	11.235.102	7622401 - 3204753787 - 3124247908	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Katerin (hija) informa que radicaron un d.p para saber el motivo por el cual se les desistió la l.c, ya que recibió la respuesta del d.p, pero según informa en la misma le indican que en este momento por la emergencia sanitaria no se han podido validar los documentos del proceso
13/05/2020	Luis Alfonso Bolaños Saavedra	80.452.884	3224730238	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
14/05/2020	Luz Heidy Montoya	52.536.898	3212533686	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos

14/05/2020	Tania Jair Medina	53.113.918	7928470	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
14/05/2020	María Cenovia Cañaveral De Valencia	21.893.452	3223129957	Información otras Entidades	La Sra. Informa que olvido donde podía reclamar el beneficio monetario de "sistema Bogotá solidaria en casa de la alcaldía mayor de Bogotá"
14/05/2020	Janeth Montañez	20.803.893	3125472894	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
15/05/2020	Álvaro López Gutiérrez	19.312.361	3115601127	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv.
15/05/2020	Maritza Alexandra Castiblanco Flórez	1.022.349.137	3024055082	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
15/05/2020	Nelson Delgado Gómez	11.511.390	3104886289 - 3132527352 - 3123523410 - 3209100440	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c
15/05/2020	Luz Dary Sastre Sierra	52.165.022	3118330000 - 3213862216	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c
15/05/2020	Leonilde Sandoval Carabalí	31.525.176	3107662982	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c
15/05/2020	Wilmer Antonio Pachón López	1.022.348.558	3132777364 - 3224985907 - 3116935592 - 3134964662	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c
15/05/2020	Ana Lilia Domínguez Gualteros	51.658.523	3115627445 3102840072	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c
15/05/2020	Francisco Justiniano Chamorro	5.309.701	3227036210 - 3202956557	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c
15/05/2020	Fabio Enrique Moya Moreno	3.006.258	3124017691 5766616	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c
15/05/2020	Heberto Enrique Oviedo Jaramillo	10.950.568	3138714921 - 3212548175	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c
15/05/2020	María Del Carmen Rubio Parra	41.709.628	3208953890 - 3223002113	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c

15/05/2020	Omar José Lambrano De La Ossa	15.668.650	3125056413	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
15/05/2020	Maricela Montoya Caballero	28.929.886	3138181135	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Se comunica para saber si por parte de la curaduría 3 han notificado a la cvp- de la suspensión de la l.c
18/05/2020	Ana Isabel Sánchez Bermúdez	52.851.549	3132436289	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
18/05/2020	Nancy Torres Bocanegra	28.685.278	3643967 - 3142447649 - 3134179810	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c
18/05/2020	Jennifer López Vargas	1.024.508.301	3138242138	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv.
18/05/2020	Inés Ávila Velazco	51.814.748	3623878- 3214049560	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Se realiza llamada para saber cuál es el estado de la l.c
19/05/2020	Ana Beatriz Peña Tovar	52.434.390	3217802589	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
19/05/2020	Nidia Rodríguez Alonso	51.918.975	3124973379	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
19/05/2020	Edgar Garrido	80.061.328	3202648409	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que está próximo a vencer su contrato de arrendamiento, que se acercó a la cvp, pero que por la cuarentena se encontraba cerrado.
19/05/2020	Kelly Fidelia Álvarez Cotera	1.052.952.724	3213361291	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
19/05/2020	Julián Farfán	1.032.366.484	3124671079	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv.
19/05/2020	Flor Alba Cubillos	51.841.888	3115035422	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que la llamaron por parte de reasentamientos humanos y le indicaron un correo electrónico, pero no entendió de que se trataba.
19/05/2020	William Hernández	15.990.754	3115342508	Dirección De Urbanizaciones Y Titulación	El sr. Informa que en urbanización y titulación le hicieron entrega del título, pero que se encontraba pendiente hacerle la entrega de una resolución.

19/05/2020	María Elda Quintero Velasco	52.429.641	3138003466	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
19/05/2020	Hernando Pique Guzmán	93.152.972	4847995-3208491145	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Informa que se han comunicado con algunos de sus vecinos por parte de la sdht para inicio de obras, así que desea saber cuál es el paso a seguir, ya que a él no lo han llamado
19/05/2020	Ana Pulido	51.323.723	3142082651	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
19/05/2020	José Florentino Novoa Nova	19.121.608	3156121728	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	Desea saber en qué estado se encuentra el trámite de la l.c
19/05/2020	Martha González	1.033.678.607	3213978452	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv.
19/05/2020	Diana Milena Vega Triana	53.002.548	7656427-3114643640	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Desea saber en qué estado se encuentra el proceso del sdmve
20/05/2020	José Antonio Pérez	80.363.871	3124099647	Comunicaciones Y Otras Áreas	El sr. Informa que ya no cuenta con el talonario para realizar los pagos de la vivienda y ese proceso lo tiene con la cvp
20/05/2020	Aichel Rodríguez Rubiano	52.375.066	3118571262	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Informa que radico unos documentos que contienen el mvss_39
20/05/2020	Aida Luz Mongui	1.026.572.069	3213126406	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
20/05/2020	Martha Lucia Arévalo Salinas	52.589.095	3102927802	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
20/05/2020	Judy Cristina Arroyo Arboleda	53.125.066	3024556819	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv.
20/05/2020	María Helena Perea	1.115.448.191	3134557166	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
20/05/2020	Cristian Alexander Gil	1.122.678.114	3212150530-3133008975	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos

20/05/2020	Ana Tulia Pulido Parra	51.723.887	3142082651	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
20/05/2020	Angie Milena Montañez Quiñones	53.164.644	3215788351	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv.
21/05/2020	María Nancy Cubides Murcia	40.773.125	3125886307	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv.
21/05/2020	María Cleofe Uribe Medina	61.717.205	3212851627	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv.
21/05/2020	Narciso Lasso Rojas	1.070.601.178	3123617046	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
21/05/2020	Lina Marcela Galeón	26.442.485	3005866593	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv.
21/05/2020	José Joaquín Ospina	19.184.847	7656587	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Informa que radico los documentos, pero no alcanzó a estar el día de la visita, sin embargo se había acercado a la cvp y le habían indicado que lo volvería a contactar para reprogramar la visita
21/05/2020	Carlos Consuegra	72.018.528	3004093212	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
21/05/2020	Heber Marrugo	1.031.131.360	3144701464	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
22/05/2020	Hernán Gómez Vanegas	3.073.168	3108675200	Comunicaciones Y Otras Áreas	El sr. Informa que se encuentra tramitando ante la cvp unos documentos, ya que adquirió la vivienda con la entidad y en este momento la está vendiendo, así que se encuentra a la espera de un documento
22/05/2020	Kelly Alexandra Millán Villanueva	1.000.932.149	3137848626	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Kelly informa que radicaron los documentos para el sdmve, pero no sabe en qué estado se encuentra el proceso
22/05/2020	Celi Álvarez	1.052.952.724	3213361291	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
26/05/2020	Martha Janeth Gutiérrez	52.203.951	3228529862	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que se encuentra pendiente por pago de arriendo, y se encuentra en proceso de firma
26/05/2020	Cloromiro Siracative	4.041.042	3203250984	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Desea saber en qué estado se encuentra el proceso del sdmve
26/05/2020	Blanca Lilia Pérez Álvarez	39.712.132	3203175029	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Informa que le iniciaron obras en el predio, pero

26/05/2020	Ovidio González	79.359.756	3176693082	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que se encuentra pendiente por pago de arriendo, y se encuentra en proceso de firma
26/05/2020	Rodrigo Rivera	80.844.502	3164110310	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Solicita saber el estado del pago de arriendos por parte de reasentamientos humanos
26/05/2020	Oliverio Caballero	17.410.778	3674878	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Informa que se encuentra pendiente por pago de arriendo, y se encuentra en proceso de firma
26/05/2020	Consuelo Ordoñez	52.740.274	3212367044 - 7662186	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv.
26/05/2020	Olga Barreto	41.624.982	3046512223	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Se comunica para saber cuándo inician las obras de su predio, ya que le hicieron entrega de la resolución, pero a la fecha no la han contactado
27/05/2020	Aidaly Mogui	1.026.572.069	3213995673	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
27/05/2020	José Víctor Julio González	2.954.444	3195425817	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Desea saber en qué estado se encuentra el trámite de la l.c
27/05/2020	Marina Stella Caicedo	52.822.226	3214734878	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv.
27/05/2020	Martha Liliana Díaz Guerra	5.258.430	3508224685	Dirección De Reasentamientos	La Sra. Solicita saber cómo puede renovar el contrato
27/05/2020	Diana Penagos	52.747.013	3124422193	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Desea saber en qué estado se encuentra el sdmve, ya que informa que le iniciaron obras y no han regresado
27/05/2020	Leidy Fernando Ospina Ramírez	1.022.962.301	3046360728	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
27/05/2020	Miguel Ángel Jiménez Vargas	80.769.027	3227003515	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
27/05/2020	Jaime Ardila	79.906.217	3204681153	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv.
27/05/2020	Ingrid Tatiana Díaz	1.000.252.409	3107945392	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
27/05/2020	Luz Lelly Osorio	21.076.266	7658466	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Desea saber en qué estado se encuentra el sdmve
27/05/2020	Jineth Ospina	38.203.521	3212009508	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos

28/05/2020	Hernán Gómez Vanegas	3.073.168	3112414786	Comunicaciones Y Otras Áreas	El sr. Informa que se encuentra tramitando ante la cvp unos documentos, ya que adquirió la vivienda con la entidad y en este momento la está vendiendo, así que se encuentra a la espera de un documento
28/05/2020	Luz Marina Díaz	28.865.127	3106800795	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
28/05/2020	Lucio Cajamarca Rojas	19.132.779	3223188177	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
28/05/2020	José Meil Regifo Torres	79.493.912	3157867276	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	El sr. Informa que le hicieron el mejoramiento de vivienda, pero dejaron los escombros
28/05/2020	Emma Johanna Valencia	1.106.771.965	3133397039	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
28/05/2020	Carolina Bernal	1.031.156.886	3202138009	Dirección De Urbanizaciones Y Titulación	La Sra. Informa que se le hizo entrega del título a la mamá, pero ella falleció y desea comunicarse con el área de urbanización y titulación
28/05/2020	Jhon Jairo Rojas	79.973.651	3142128789	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
28/05/2020	Julieth López	1.004.789.768	3229329558	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
29/05/2020	Melba Rodríguez	1.109.842.470	3115647999	Dirección De Reasentamientos	El sr. Informa que desea saber en qué estado se encuentra el proceso que se encuentra adelantado con reasentamientos
29/05/2020	Daniel Tova	79.759.206	3123729274	Dirección De Mejoramiento De Vivienda	La Sra. Solicita información del subsidio que otorga la cvp-dmv.
29/05/2020	Luz Aida Lucumi	25.543.664	3214284822	Dirección De Urbanizaciones Y Titulación	La Sra. Informa que se encuentra realizando un proceso con urbanización y titulación referente a la cancelación de la condición resolutoria

2.3. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

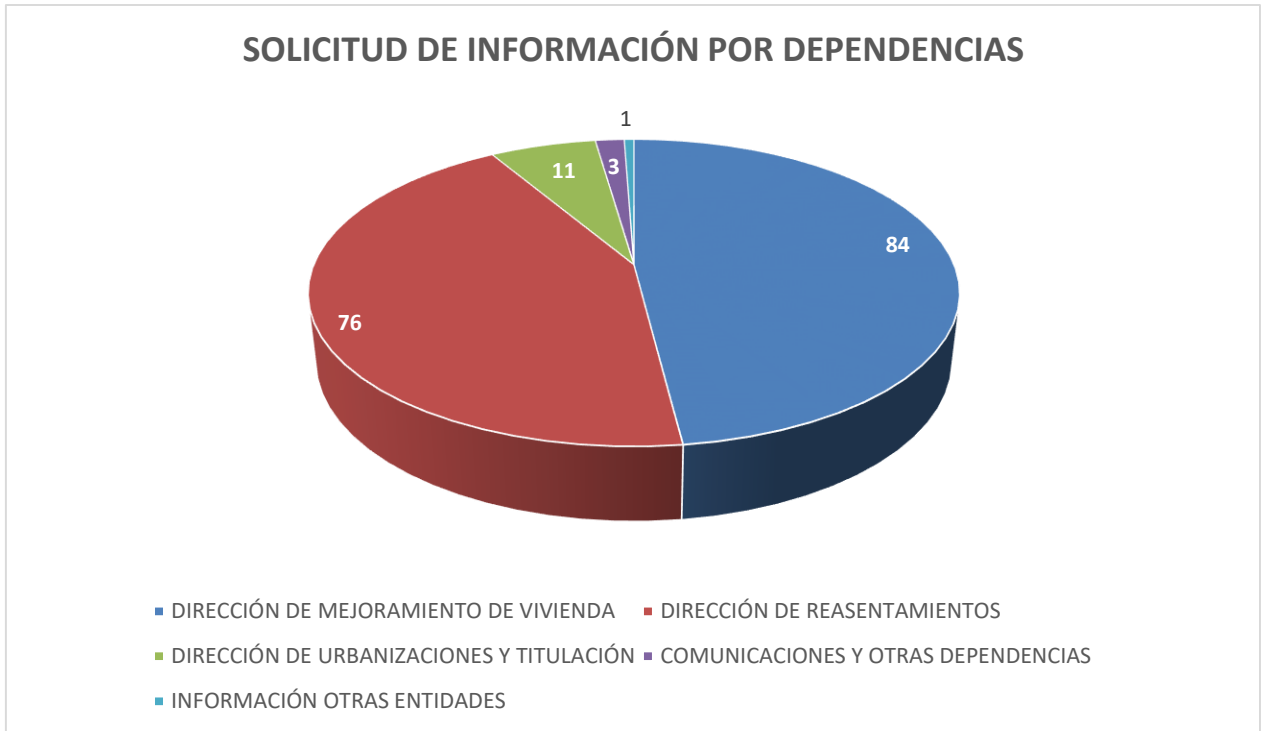
Para efectos del presente informe, se solicitó el reporte del registro de las llamadas en la línea 3176466294 a cargo de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, donde registraron durante mayo de la actual vigencia, 14 llamadas, con la siguiente información:

NOMBRE	CEDULA	NÚMERO DE CELULAR	ASUNTO COMUNICACIÓN
Yolanda Mora	51.704.990	3154221406	Se redirrecciona al Área de Reasentamientos Humanos
Josué Noguera Tapiero	80.119.899	3222157175	Caso del barrio Caracolí localidad Ciudad Bolívar, re direccionado a la compañera Graciela Morales quien conoce el tema del Señor y puede dar respuesta a la solicitud en cuanto al avance del trámite de su predio.
Sin registro	Sin registro	3102186673	No da información manifiesta que desea hablar con Roberto Carlos de atención al Ciudadano.
Nubia Marina Fino Fierro	24.133.768	3024158783	Se asesora para que inicie proceso de pertenencia independiente toda vez que tiene un lote sin vivienda y NO es fiscal.
Ingrid Muñoz	No reposa	3184336463	Se redirrecciona al Área de Reasentamientos Humanos
Jair Ortiz Tovar	79.696.083	3134278466	Solicitud relacionada con tema de la condición resolutoria. Por medio de correo electrónico
María Dominga Useche	41.417.021	3123236764	Radicarón derecho de petición el 9 de marzo del 2020, se envía correo a Yolima Orozco y Aylin Mojica para que envíen al correo de la ciudadana la respuesta al derecho de petición que radico.
Silvana Peña	Sin registro	3232223740	Es un tema de condición resolutoria, por medio de correo electrónico se hace solicitud al abogado Juan Fernando Daza para dar respuesta a la solicitud de la ciudadana.
Sin registro	Sin registro	3222859660	Se re direcciona al área de reasentamientos humanos
Sin registro	Sin registro	3223932866	Se re direcciona al área de reasentamientos humanos
Sin registro	Sin registro	3222859660	Se re direcciona al área de reasentamientos humanos
Sin registro	Sin registro	3209297913	Se re direcciona al área de reasentamientos humanos
Sin registro	Sin registro	3223287881	Se re direcciona al área de reasentamientos humanos
Sin registro	Sin registro	3229464023	Se re direcciona al área de reasentamientos humanos

2.4. CONSOLIDADO LLAMADAS RECIBIDAS EN MAYO CVP

Una vez verificada la información recibida por las dependencias anteriormente mencionadas, se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante mayo de la actual vigencia, donde se puede evidenciar que, por medio de las tres líneas de teléfono celular mencionadas en el presente informe, se recibieron en promedio 9

llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:



DEPENDENCIA	CANTIDAD DE SOLICITUDES
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	84
Dirección de Reasentamientos Humanos	76
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	11
Comunicaciones y Otras Dependencias	3
Información otras Entidades	1
Total	175

3. CONCLUSIONES

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: Andrea Vanessa Jaimes Cárdenas – Contrato No. 554 de 2020
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 501 de 2020