

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

Fecha: **08 de enero 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 diciembre del 2020.

La información aquí plasmada para el canal presencial fue obtenida del 1 al 31 de diciembre del 2020, 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(a).

Se aclara que en atención a las medidas de aislamiento obligatorio decretadas en virtud del Estado de Emergencia Económica y Social, la CVP con el propósito de evitar el desplazamiento de la ciudadanía hasta el punto de atención presencial, promovió e implementó mecanismos alternativos de atención en virtud de la coyuntura, que facilitan el acceso a la información de una manera más ágil; abordando las herramientas tecnológicas como la página web, las redes sociales, correo electrónico y teléfonos celulares directos por dependencias.

Por lo tanto, para la recepción de peticiones, quejas, consultas, reclamos, sugerencias y denuncias, la entidad cuenta con el canal virtual, al cual se puede acceder a través del correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) o a través de la página web de la entidad <https://www.cajaviviendapopular.gov.co> y la página de la plataforma Bogotá Te escucha <https://www.bogota.gov.co/sdqs>.

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:

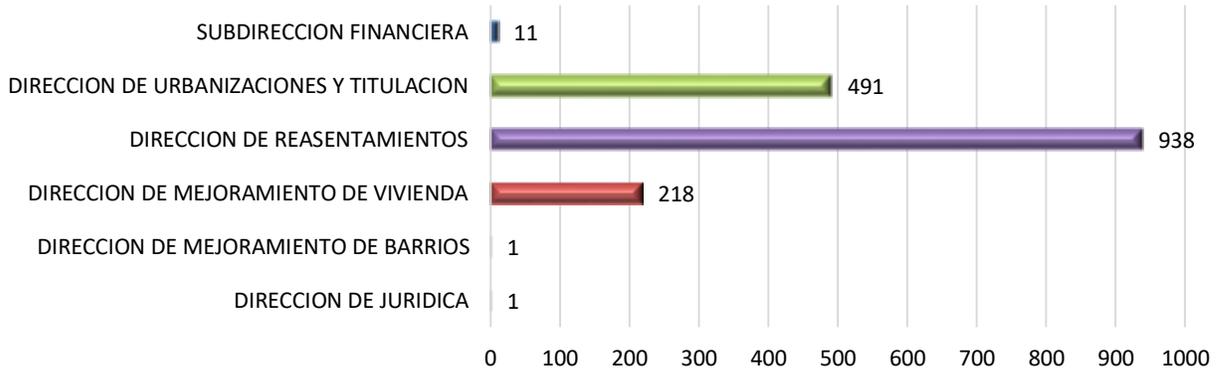
Dependencia	Número telefónico
Reasentamientos Humanos	317 646 6282
Urbanizaciones y Titulación	317 646 6294
Mejoramiento de Vivienda	317 515 7729
Servicio al Ciudadano	317 646 6280

## 1. CANAL PRESENCIAL

Como se mencionó en la parte introductoria del presente informe, la atención por el canal presencial se estableció durante diciembre del 2020, de tal forma que los ciudadanos(as), organismos distritales y otras entidades que no pudieron asistir a la Caja de la Vivienda Popular, se recibió la documentación mediante el buzón de [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co) con 667 mensajes de correo electrónico, de los cuales 175 constituyeron peticiones cuyo detalle se advierte en el informe mensual de gestión y oportunidad de las respuestas a las PQRSD de diciembre del 2020, adicionalmente con la implementación del sistema de correspondencia ORFEO a partir de noviembre, se han radicado todas las comunicaciones oficiales que llegan a la Entidad por medio electrónico.

Por consiguiente, haciendo relación al periodo comprendido en diciembre del 2020, se prestó la orientación y el direccionamiento a 1.660 ciudadanos(as), con un promedio diario de atención a 79 ciudadanos(as).

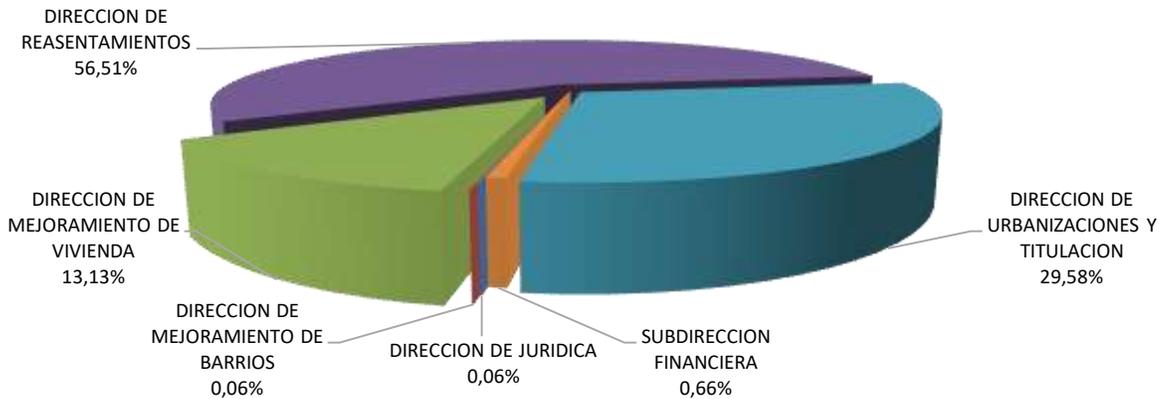
**CANTIDAD DE CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS POR CANAL PRESENCIAL  
POR DEPENDENCIAS DICIEMBRE 2020**



Fuente: SIMA

La asistencia durante diciembre del 2020, en la Caja de la Vivienda Popular se distribuyó así: 56,51% para la Dirección de Reasentamientos Humanos, 29,58% para la Dirección de Urbanización y Titulación, un 13,13% para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda; 0,66% para la Subdirección Financiera; 0,06% para la Dirección Jurídica y un 0,06% tanto para la Dirección de Mejoramiento de barrios, siendo estas las dependencias con demanda de atención con 1.660 asistentes.

**CANTIDAD DE CIUDADANOS(AS) ATENDIDOS POR CANAL PRESENCIAL  
POR DEPENDENCIAS DICIEMBRE 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 dependencia obtuvo una asistencia de 938 ciudadanos(as), lo que representa el 56,51% del total de asistentes a la entidad durante diciembre del 2020. De los anteriores asistentes a esta dirección, el 39,02% (366) se acercó para indagar por el estado de su proceso.

DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS HUMANOS		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Estado del proceso	366	39,02%
Radicación contrato de arriendo	273	29,10%
Relocalización transitoria (pago)	159	16,95%
Negociación vivienda usada	63	6,72%
Ingreso al programa	37	3,94%
Entrega vivienda	18	1,92%
Respuesta radicado	10	1,07%
Selección de vivienda	6	0,64%
Desembolso de mejoras	3	0,32%
Desembolso a constructora	2	0,21%
Certificado de vinculación	1	0,11%
<b>TOTAL</b>	<b>938</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

### b. Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con referencia al programa de Urbanizaciones y Titulación, 491 (29,58%) ciudadanos (as) se acercaron a esta dependencia, durante diciembre del 2020, de los cuales la gran mayoría, es decir 450 (91,65%), solicitaron Información general sobre el proceso.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información general sobre el proceso	450	91,65%
Solicitar la escrituración por primera vez	22	4,48%
Radicación de cancelación de hipoteca y condiciones resolutorias	19	3,87%
<b>TOTAL</b>	<b>491</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

### c. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

El área misional de Mejoramiento de Vivienda atendió a 218 ciudadanos(as), que representan el 13,13% del total que se acercaron a la CVP durante diciembre del 2020. En su mayoría solicitaron Información general de Mejoramiento de Vivienda, con el 91,74% (200) de los ciudadanos(as) y un 8,26% (18) 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.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Información general de mejoramiento de vivienda	200	91,74%
Asistencia técnica	18	8,26%
<b>TOTAL</b>	<b>218</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

### d. Subdirección Financiera (Cartera)

La Subdirección Financiera atendió a 11 ciudadanos(as) que equivale al 0,66% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante diciembre del 2020; de los cuales, 4 (36,36%) se acercaron para acuerdo de pago.

SUBDIRECCIÓN FINANCIERA (Cartera)		
TRÁMITE O SERVICIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Acuerdo de pago	4	36,36
Impresión talonario	3	27,27
Información estado de cuenta	3	27,27
Expedición de paz y salvos	1	9,09
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

### e. Dirección de Jurídica

La Dirección de Jurídica atendió a 1 ciudadano(a) que equivale al 0,06% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante en diciembre del 2020; el cual, se acercó a solicitar información general sobre el proceso.

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

Fuente: SIMA

#### f. Dirección de Mejoramiento de Barrios

El área misional de Mejoramiento de Barrios atendió a 1 ciudadano(a), que representan el 0,06% de los ciudadanos(as) atendidos(as) durante en diciembre del 2020; el cual, se acercó a solicitar Información General Sobre el Proceso.

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

Fuente: SIMA

### 1.2. ATENCIÓN PRIORITARIA

De los 1.660 ciudadanos(as) que se acercaron a la entidad durante diciembre del 2020, el 7,95% (132) 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 71,97% (95) de ciudadanos(as).

ATENCIÓN PRIORITARIA		
DEPENDENCIA	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Dirección de reasentamientos	95	71,97
Dirección de mejoramiento de vivienda	18	13,64
Dirección de urbanizaciones y titulación	18	13,64
Subdirección financiera	1	0,76
<b>Total</b>	<b>132</b>	<b>100,00%</b>

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 los 132 ciudadanos(as) con atención prioritaria durante diciembre del 2020, los adultos mayores fueron los que más se acercan a la entidad, con 64,39%.

TIPO DE PRIORIDAD		
CIUDADANO (A) PRIORITARIO	CIUDADANOS (AS) ATENDIDOS (AS)	PORCENTAJE
Adulto Mayor	85	64,39%
Mujeres lactantes	22	16,67%
Ninguna de las anteriores	8	6,06%
Discapacitados/as (certificado)	7	5,30%
Discapacitados/as (no certificado)	5	3,79%
Mujeres embarazadas	5	3,79%
<b>TOTAL</b>	<b>132</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: SIMA

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

Como se manifestó con anterioridad el canal telefónico, mediante el conmutador (571) 3494520/50, extensiones (0) 160, 161, 163, 164 y 165, las cuales son gestionadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, durante diciembre del 2020 se registraron en el sistema de información misional y administrativo – SIMA las llamadas que ingresaron, para brindar información, orientar a los ciudadanos(as) y en la mayoría de los casos transferirlas a las extensiones de cada una de las dependencias de la CVP de acuerdo a la competencia de las mismas.

No obstante, la Caja de la Vivienda Popular dispuso de manera alternativa, líneas de atención telefónicas (celulares) por dependencias, para que los ciudadanos(as) que no tuvo acceso a Internet, se pudiera comunicar de lunes a viernes en el horario de 7:00 am a 4:30 pm, a los siguientes números:

- Reasentamientos Humanos: 317 646 6282
- Urbanizaciones y Titulación: 317 646 6294
- Mejoramiento de Vivienda: 317 515 7729
- Servicio al Ciudadano: 317 646 6280

### **2.1. Consolidado de Llamadas – Reporte Sima durante diciembre del 2020**

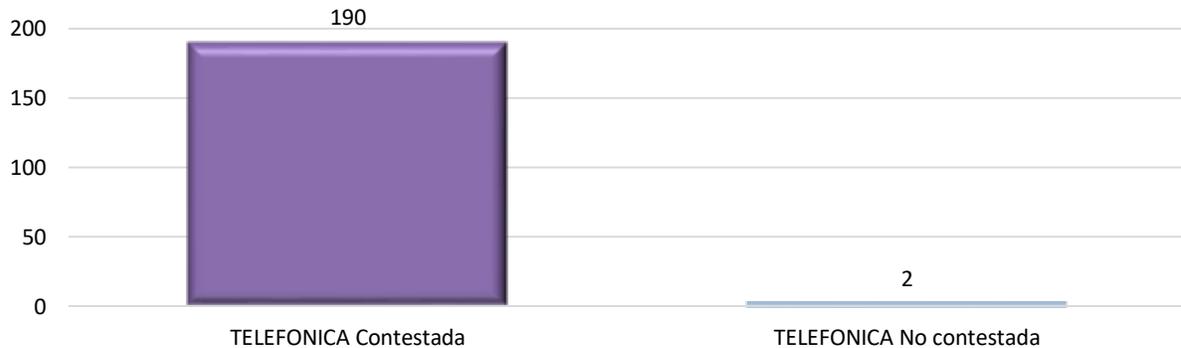
Código: 208-SC-Ft-01  
Versión: 2  
Vigente: 15/01/2020

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



Los registros arrojados por el SIMA, permite establecer que, de la totalidad de las 192 llamadas, 190 (98,96%) fueron contestadas y 2 (1,04%) fueron no contestadas.

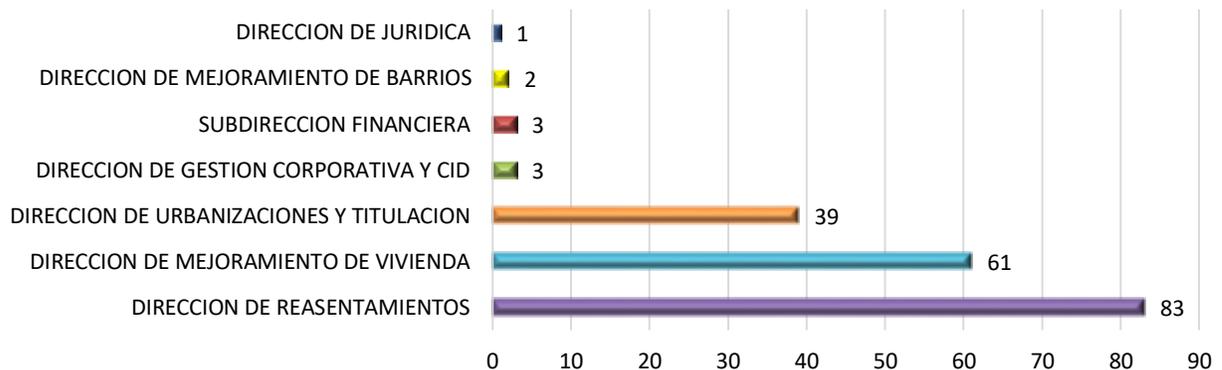
**CANAL TELEFÓNICO SIMA- DISCRIMINADO POR RESPUESTA DE LLAMADA  
DICIEMBRE DE 2020**



Fuente: SIMA

De igual manera se puede observar que la Dirección de Reasentamientos registra la mayor cantidad de llamadas recibidas con 83 registros telefónicos, lo que representa cada una un porcentaje de 43,23%.

**CANAL TELEFÓNICO SIMA - DISCRIMINADO POR DEPENDENCIA  
DICIEMBRE DE 2020**



Fuente: SIMA

## 2.2. Línea Celular Servicio al Ciudadano

Para efectos del presente informe, se registraron las llamadas recibidas a través de la línea 317 646 6280 durante todo diciembre del 2020, a cargo del proceso de Servicio al Ciudadano(a) habilitada desde el inicio de la emergencia sanitaria y durante la entidad en atención presencial se recibió un total de 62 llamadas con el siguiente detalle:

FECHA	NOMBRE	CÉDULA	TELÉFONO	MISIONAL	DESCRIPCIÓN DEL TRÁMITE Y/O SOLICITUD
2/12/2020	Cindy lorena Vargas Vargas	10013589392	3208424082	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
2/12/2020	mercedes castillo rojas	41414836	3213439887	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
2/12/2020	José armenio bravo	79558555	3006497250	Dirección de Reasentamientos	Segundo Desembolso
2/12/2020	claudia patricia duarte	1023876136	3114960181	Dirección de Reasentamientos	Estado De Proceso
2/12/2020	Carmen Rodríguez	41694297	319045841	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Visita
2/12/2020	florentina molana	40763004	3133350913	Dirección de Reasentamientos	Estado De Proceso
3/12/2020	Martha cazara	37556681	3213156999	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
3/12/2020	librando Useche Cifuentes	9497546	3043586479	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	Visita
3/12/2020	Carlos julio vera	19331544	3138672837	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	Proceso De Escrituración
3/12/2020	reinaldo jurídico rojas	11450242	7663195	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	Correspondencia
3/12/2020	Ana Alicia castro	39650823	3153495086	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
3/12/2020	Ana Alicia castro	39650823	3153495086	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
4/12/2020	librando Useche Cifuentes	9497546	3043586479	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	Atención Presencial
4/12/2020	Luis guerrero	74243697	3118223147	Dirección de Reasentamientos	Estado De Proceso

4/12/2020	mauricio David quintero	1024583357	3209446654	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
4/12/2020	flor estrella huérfano	52026156	3134460235	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
4/12/2020	Heliodoro conde Yacuma	<b>19140008</b>	3132484790	Dirección de Reasentamientos	Estado De Proceso
4/12/2020	herencia Emilia Castañeda	41517554	3132484790	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
4/12/2020	Luis Alejandro rincón	10201201	3014460750	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
4/12/2020	Luis Alejandro rincón	10201201	3014460750	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
7/12/2020	flor estrella huérfano	52026156	3134460235	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
7/12/2020	flor estrella huérfano	52026156	3134460235	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
7/12/2020	maría cene rivera valencia	20830819	3183096562	Dirección de Reasentamientos	Segundo Desembolso
7/12/2020	nelson Tabares	19486868	3214620752	Dirección de Reasentamientos	Estado De Proceso
7/12/2020	Martha cazara	37556681	3213156999	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
7/12/2020	Ferney Pérez barrera	10181571	3183096562	Dirección de Reasentamientos	Segundo Desembolso
7/12/2020	Ferney Pérez barrera	10181571	3183096562	Dirección de Reasentamientos	Segundo Desembolso
7/12/2020	Edgar Noel zambrano Trujillo	19489761	3143610678	Dirección de Reasentamientos	Segundo Desembolso
9/12/2020	dora fuentes quintana	1033692187	3213601214	Dirección de Reasentamientos	radicación contrato
9/12/2020	Kelly fideliza Álvarez cotera	1052952724	3136711086	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
9/12/2020	Marley garzón soler	22671853	7904837	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Visita
10/12/2020	Édison Esquivel Ramírez	1109490944	3224323980	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
10/12/2020	Marisol cuadros	1013589629	3133885004	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	Visita
11/12/2020	Martha lucia Martínez contreras	39717762	3224044452	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	respuesta derecha de petición

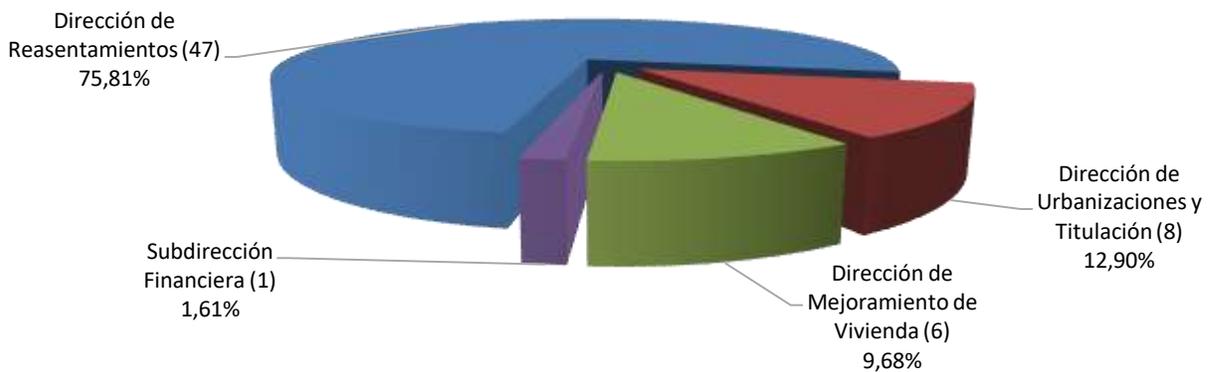
14/12/2020	Nancy Liliana Rodríguez Sánchez	52905765	3202934745	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	certificación
17/12/2020	Audi Jenny becerra	52165151	3224519176	Dirección de Reasentamientos	
17/12/2020	maría Hilda Orjuela mora	51671540	3059343038	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
21/12/2020	Fanny del pilar Peñaloza	39751929	3004839158	Dirección de Reasentamientos	cita
21/12/2020	José Hugo Ortiz García	16111104	3504960304	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
21/12/2020	alba lucia valencia	41776422	7921508	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	acceso al programa
28/12/2020	José Omar Ramírez torres	5978395	3103160545	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	resolución
28/12/2020	maría Liliana Montalvo	52112032	3102309952	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
28/12/2020	Linder Arnulfo tequia maranta	79351106	3017945435	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
28/12/2020	Kelly fideliza Álvarez cotera	1052952724	3213361291	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
28/12/2020	Danis Johana Álvarez cotera	32582913	3008126669	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
28/12/2020	leído casas	53155979	3015470505	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
28/12/2020	jote Evans toro	72191218	3112118527	Subdirección Financiera	desembolso
28/12/2020	gustavo reyes	11379128	3125154914	Dirección de Reasentamientos	estado del proceso
28/12/2020	maría Francy parra pulido	1033684418	3105817787	Dirección de Urbanizaciones y Titulación	estado del proceso
29/12/2020	Mónica zapata	1147687261	3208000082	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
29/12/2020	Cecilia González	51740192	3178148665	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
29/12/2020	Kelly fideliza Álvarez cotera	1052952724	3213361291	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
29/12/2020	Ruth Orjuela	28668812	3125154914	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	ingreso al programa

29/12/2020	orfo Aristizábal	25127385	3125154914	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
30/12/2020	reina esperanza reyes Marín	53131750	3143227659	Dirección de Reasentamientos	estado del proceso
30/12/2020	amparo chaparro	39636671	3138599338	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
30/12/2020	y Eimy Rodríguez	1023921571	3178173737	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
30/12/2020	Geraldine Fonseca	1030604749	3133560791	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
30/12/2020	Marisol redondo santana	52603152	3203384327	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
30/12/2020	leído casas	53155979	3143121579	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo
30/12/2020	Nancy Sánchez Ávila	51912096	3138781048	Dirección de Mejoramiento de Vivienda	ingreso al programa
31/12/2020	norte Eliecer Arismendi	1121844218	3228379177	Dirección de Reasentamientos	Pago de Arriendo

### 2.3. Consolidado Llamadas Entrantes Celular 3176466280 – Servicio al Ciudadano

Se realiza un consolidado de la cantidad de llamadas recibidas durante el mes de diciembre de la anterior vigencia, donde se puede evidenciar que, de las 62 llamadas recibidas, se recibieron en promedio 2,95 llamadas diarias, a continuación, se relaciona la cantidad de llamadas recibidas por dependencia:

**CONSOLIDADO DE LLAMADAS CELULAR MES DE DICIEMBRE 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](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



SOLICITUDES DE LLAMADAS POR DEPENDENCIAS MES DICIEMBRE DE 2020		
DEPENDENCIA	CANTIDAD	PROCENTAJE
Dirección de Reasentamientos	47	75,81%
Dirección de Urbanizaciones y Titulación	8	12,90%
Dirección de Mejoramiento de Vivienda	6	9,68%
Subdirección Financiera	1	1,61%
<b>Total</b>	<b>62</b>	<b>100,00%</b>

### 3. CONCLUSIONES

Durante diciembre del 2020, en la Entidad se acercaron 1.660 ciudadanos(as) y se registraron 192 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 durante diciembre, se registraron 62 llamadas por la línea telefónica celular número 317 646 6280 implementada desde el inicio de la emergencia sanitaria y por último, ingresaron 667 mensajes a través del correo electrónico [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co).

Se establece la importancia de implementar la Política de Gobierno Digital, que permita fomentar el acceso a la información de una manera más ágil; abordando las herramientas tecnológicas como la página web, las redes sociales y aplicaciones para Smartphone, lo cual permitirá encontrar novedosas formas de atención 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 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(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, permitirá empoderar a los ciudadanos(as), esto nos ayudara a incrementará el nivel de satisfacción de los usuarios.



**MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO**  
Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Haidy Katherine Guarín Castro – Contrato No. 1001 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](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



Reviso: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 600 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](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)

