**­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/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 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).

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. **DETALLE DE LA ATENCIÓN POR EL CANAL PRESENCIAL DE LAS DIFERENTES DEPENDENCIAS**
1. **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% |
| 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

1. **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

1. **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% |
| 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

1. **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

1. **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. **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 certificado) | 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

1. **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
	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.

Fuente: SIMA

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%.

Fuente: SIMA

* 1. **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 |
| Damaris marcela pintosancha | 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 |
| 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 l 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 reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que los pagos se están realizando del 25 al 30 |
| Luz Mila malambo | 52195509 | 3045929110 | Dirección de reasentamientos | Se agenda cita a la beneficiaria para el 07 de julio de 2021 a la 1:30pm |
| Marisol Arévalo | 52069774 | 3116551110 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30 |
| Concepción Pérez de cárdenas | 51671665 | 3152036973 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30 |
| Norley Eliecer Arismendi | 1121844218 | 3228379177 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30 |
| Mónica Liliana zapata Carbonell | 1137687261 | 3506848092 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30 |
| Yein Rey | 1026589313 | 3133281823 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30 |
| Edgardo Yepes | 70103273 | 3128060476 | 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 |
| Adriana Méndez | 52313718 | 3223918748 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30 |
| Jhon Robert Robayo | 79919887 |  | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30 |
| Blanca Vanegas | 52726280 | 3134942718 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30 |
| Mónica zapata | 1147687261 | 3506848092 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30 |
| Evangelista morales Morales | 1015016 | 3194039324 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30 |
| Cindy patricia Jiménez barrios | 1001902729 | 3204439826 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30 |
| Nelson Audin Salazar González | 7278058 | 3214585724 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30 |
| Marisol Arévalo | 52069774 | 3116551110 | Dirección de reasentamientos | Se confirma el recibido de documentos para contrato y se da el número de radicado 202117000073822 |
| Malene Islena Riveros | 52067080 | 3107551285 | Dirección de reasentamientos | 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 reasentamientos | 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 picoMéndez | 17416163 | 3046541634 | Dirección de reasentamientos | Se le informa que se realizó pago el 25 de junio de2021 |
| María magdalena PiñerosGiraldo | 1033681783 | 3015700354 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que el viernes 25 de junio se realizó un pago de 609000 |
| Blanca Liliana Meloramos | 52193922 | 3142304076 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que el viernes 25 de junio se realizó el pago |
| Mabel Montoya | 51840499 | 312064280 | Dirección de reasentamientos | Se agenda cita a la beneficiaria para el 13 de julio de 2021 a la 7:00am |
| Fanny Ismare Mercaza | 35805675 | 3115968895 | Dirección de reasentamientos | Se le informa que los pagos se realizarán en el mes de julio |
| Jenny contreras | 52856703 | 3186718677 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que debe allegar la cuenta bancaria antes del 30 |
| María Isabel PachónRodríguez | 1076648070 | 3184845674 | Dirección de reasentamientos | Se le informa a la beneficiaria que el viernes 25 de junio se realizó el pago |
| Irene yate | 51677175 | 3118494597 | Dirección de reasentamientos | 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 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 |
| Diever chilito Quinayas | 1007392602 | 3204269277 | Dirección de reasentamientos | 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 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 |
| 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 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 |
| Tomas león muñoz | 79208317 | 3124283011 | Dirección de reasentamientos | 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 reasentamientos | 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 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 |
| 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 |

* 1. **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%** |

1. **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 OROZCO**

Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Haidy Katherine Guarin Castro – Contrato No. 85 de 2021

Reviso: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 08 de 2021