

INFORME: RENDICIÓN DE CUENTAS PLAN DE DESARROLLO VIGENCIA 2015

Introducción

De conformidad con los artículos 3, 32 al 35 del Capítulo Octavo de la Ley 489 de 1998, “por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones”.

1. Objetivo:

Cumplir con la obligación legal de rendir cuentas donde se busca informar y dialogar con la ciudadanía sobre los logros, dificultades adelantados por la entidad durante el período comprendido 01 de enero al 31 de diciembre de 2015.

2. Lugar:

La Rendición de Cuentas se va a llevar a cabo en el Colegio Rodrigo Lara Bonilla en la ciudad de Bogotá D.C., el día jueves 31 de marzo de 2015, ubicado en la carrera 43 A No. 66 – 51 sur Sede A , en el horario comprendido entre las 8:00 a.m. a las 11:00 a.m.

3. Actividades y responsables de la Rendición de Cuentas:

- 3.1. Para la definición de contenidos de la Rendición de Cuentas la entidad delegó la responsabilidad en las Oficinas Asesora de Comunicaciones y de Planeación, apoyados en las Direcciones Misionales, Dirección Jurídica y la Dirección de Gestión Corporativa y CID.
- 3.2. El Equipo Operativo estará conformado por un(a) funcionario(a) que delegue el (la) Director(a) de las dependencias Misionales, Jurídica y de Gestión Corporativa con el fin de apoyar en la obtención, depuración y análisis de información para la Rendición de Cuentas.
- 3.3. Logística del evento: Es responsabilidad de la Oficina Asesora de Comunicaciones y el equipo operativo la elaboración del plan de trabajo en el cual se detalló: actividades, fecha y responsables para llevar a cabo la Rendición de Cuentas.
- 3.4. Para la elaboración de la estrategia de la Rendición de Cuentas la entidad delegó a la Oficina Asesora de Comunicaciones.

Hoja 1 de 5

Código: 208-SADM-Ft-105
Versión: 2
Vigente desde: 29-01-2016

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

- 3.5.** La Oficina Asesora de Planeación es la responsable de la elaboración y publicación del informe para la Rendición de Cuentas.
- 4.** Canales y/o medios y/o mecanismos y/o herramientas para capturar los intereses y/o expectativas e invitar a la ciudadanía, organizaciones civiles, entes de control, entre otros.

La Caja de la Vivienda diseñó y realizó encuestas en terreno y a través del call center con el fin de conocer los temas de mayor interés, inquietudes y expectativas de la comunidad, organizaciones sociales, entes de control entre otros.

Adicionalmente, estableció los siguientes medios y/o canales para informar a la ciudadanía la fecha, hora y lugar de la Rendición de Cuentas.

4.1. Propios:

- 4.1.1. Portal web: www.cajaviviendapopular.gov.co
- 4.1.2. Redes sociales
- 4.1.2.1. Twitter: @CVPBogota.
- 4.1.2.2. Facebook: CVP Caja de la Vivienda Popular Bogotá.
- 4.1.3. Correo institucional
- 4.1.4. Servicio de mensajería contratado

4.2. Externos y Free Press:

- 4.2.1. Boletín y comunicado de prensa local y regional
- 4.2.2. Comunicado radio local

4.3. Gestión del Call Center

INFORME DEL CALL CENTER

Fecha de Inicio:	23-feb-16
Fecha de Fin:	
Registros cargados	1.202
COMPORTAMIENTO DE LA BASE	Total
REGISTROS GESTIONADOS	950
REGISTROS CONTACTADOS	351
% Efectividad de contacto frente a la base gestionada	37%

REGISTROS EFECTIVOS (Se contactó)	Total
Usuario Correcto Acepta información	213
% Efectividad (Radica) frente a la base contactada	61%

REGISTROS NO CONTACTADOS	Total
No hubo contacto	599
% No contactabilidad frente a la base gestionada	63%

REGISTROS NO GESTIONADOS	Total
Registros sin gestión	252
% Registros sin gestión frente a la base cargada	21%

DETALLE DE GESTIÓN TELEFÓNICA - CONTACTADOS	Total
Contactado Asiste	162
Contactado No le interesa	52
Contactado No puede asistir	86
Contacto Asiste un tercero	51
Total general	351

DETALLE DE GESTIÓN TELEFÓNICA - NO CONTACTADOS	Total
Fallecido	0
No contesta	364
Teléfono dañado	62
No se encuentra	52
No registra teléfono	0
No vive allí	34
Número errado	87
Total general	599

DETALLE DE MARCACIONES	Total
Contactado Asiste	162
Contactado No le interesa	52
Contactado No puede asistir	86
Contacto Asiste un tercero	51
Fallecido	0
No contesta	364
No se encuentra	52
No registra teléfono	0
Teléfono dañado	62
No vive allí	34
Número errado	87
Total general	950


4.4. Resultados de la aplicación de la encuesta


PROGRAMA	CONTACTADOS	TEMAS	CANTIDAD
Reasentamientos	59	¿Porque la demora en entregas de los apartamentos?	11
		¿Una vez reasentados, como aplicar para conseguir mejoramiento de vivienda y del barrio?	15
		Tenemos problemas con Transporte, Colegios, alumbrado, aseo y seguridad de la zona (equipamientos)	8
		Otros	25
Mejoramiento de Barrios	23	En general sobre el mejoramiento de barrios y si pueden hacer más de una vez	18
		¿Cómo mejoramos el transporte en el barrio?	2
		Otros	3



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de la Vivienda Popular

PROGRAMA	CONTACTADOS	TEMAS	CANTIDAD
Mejoramiento de Vivienda	33	¿Cómo funciona bien el subsidio de vivienda y quien puede aplicar?	11
		¿Cómo hacemos para que ahora nos arreglen el barrio?	4
		¿Cómo controlan lo que hacen los contratistas, a nivel de cumplimiento y de calidad?	9
		Otros	9
Urbanizaciones y Titulación	25	¿Con mi título puedo acceder a Mejoramiento de vivienda?	7
		¿Por qué se demora la titulación y la escrituración y quisiera saber bien los pasos?	6
		¿Con el título ya podemos acceder al mejoramiento de Vivienda?	5
		Otros	7
TOTAL CONTACTADOS	140		


Marcela Sierra Cuello
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones


Richard Eduardo López Torres
Jefe Oficina Asesora de Planeación

Proyectó: Néstor Rivera - Profesional Universitario Oficina Asesora de Comunicaciones
Andrea Quimbayo Chávez - Profesional Especializado Oficina Asesora de Planeación
Revisó: Marcela Sierra Cuello - Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
Richard Eduardo López Torres - Jefe Oficina Asesora de Planeación

Código: 208-SADM-FI-105
Versión: 2
Vigente desde: 29-01-2016

Hoja 5 de 5

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**