

## 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](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto: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](http://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**

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

| REGISTROS EFECTIVOS (Se contactó)                         | Total |
|---|-------|
| <b>Usuario Correcto Acepta información</b>                | 213   |
| <b>% Efectividad (Radica) frente a la base contactada</b> | 61%   |

| REGISTROS NO CONTACTADOS                                | Total |
|---|-------|
| <b>No hubo contacto</b>                                 | 599   |
| <b>% No contactabilidad frente a la base gestionada</b> | 63%   |

| REGISTROS NO GESTIONADOS                                | Total |
|---|-------|
| <b>Registros sin gestión</b>                            | 252   |
| <b>% Registros sin gestión frente a la base cargada</b> | 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         |
| <b>Total general</b>                        | <b>351</b> |

| 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         |
| <b>Total general</b>                           | <b>599</b> |

| 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         |
| <b>Total general</b>        | <b>950</b> |
|                             |            |

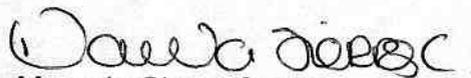
#### 4.4. Resultados de la aplicación de la encuesta

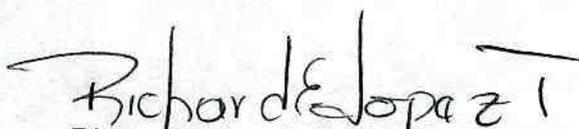
| PROGRAMA                | CONTACTADOS | TEMAS  | CANTIDAD |
|-------------------------|-------------|--|----------|
| Reasentamientos         | 59          | ¿Porque la demora en entregas de los apartamentos?   | 11       |
|                         |             | ¿Una vez reasentados, como aplicar 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        |



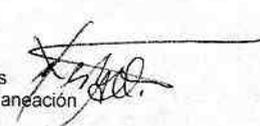
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Caja de la Vivienda Popular

| 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        |
| <b>TOTAL CONTACTADOS</b>    | <b>140</b>  |  |          |

  
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**