



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR 23-08-2016 05:03:50
01 Fol:2 Anex:0 - Al Contestar Cite Este Nr.:2016EE10786
244 - DIRECCIÓN GENERAL/BAHAMON JARAMILLO GERMAN
ALBERTO
CONCEJO DE BOGOTÁ/PEDRO JULIAN LOPEZ SIERRA
RESPUESTA DERECHO DE PETICION REGISTRADO SQDS 1432
CORPORATIVA

1100

Bogotá, D.C.

Concejal

PEDRO JULIAN LOPEZ SIERRA

Concejo de Bogotá

Calle 36 No. 28A - 41

Teléfono: 2088210

Ciudad

Referencia: Derecho de Petición registrado en el SDQS No. 1432262016.

Asunto: Atención a personas adultos mayores en Bogotá – Ventanilla de Atención Preferencial.

Respetado Concejal,

En relación al derecho de petición presentado por usted a través de la referencia en donde solicita información sobre la atención a los adultos mayores y de acuerdo a nuestras competencias se informa:

Numeral 1. ¿Cuántas y cuáles son las entidades del Distrito que tienen servicio de atención al Público? Indique por localidades y a qué parte del sector central pertenecen,

La Caja de Vivienda Popular pertenece al sector hábitat dada su naturaleza de entidad adscrita a la Secretaría Distrital Hábitat – SDHT. Actualmente, hace presencia mediante dos puntos de atención ubicadas en las siguientes localidades:

- Punto de atención Principal Chapinero ubicado en la Carrera 13 N° 54 – 13.
- Punto de atención Sede Ciudad Bolívar Carrera 19 No. 60A -Sur 23 Av. Boyacá. Entrada San Francisco, edificio ICBF (frente al Hospital Meissen).

Numeral 2 ¿Cuántas y cuales entidades del Distrito que tienen servicio de atención al público, cuentan con ventanilla preferencial para la atención a personas mayores de 62 años, de conformidad con lo establecido en el artículo 9 de la ley 1171 de 2007 "Por medio de la cual se establecen unos beneficios a las personas adultas mayores"?

Código: 208-SADM-FI-59
Versión: 10
Vigente desde: 04-01-2016

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



GP-CER154934

SC-CER154935

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

La Caja de Vivienda Popular en los dos puntos de atención cuenta con una Ventanilla Preferencial de Atención para adultos mayores (62 años), la cual se encuentra señalizada en la parte superior del módulo. Por lo cual se ha implementado en las instalaciones del Servicio al Ciudadano un modelo de atención preferencial que les permite acceder a los servicios de la entidad de manera rápida y eficaz.

Además todas las ventanillas de atención al Ciudadano sede principal cuentan con piezas comunicativas las cuales indican la prelación en la atención a adultos mayores, mujeres embarazadas y discapacitados.

Numeral 3 ¿Cuál es el promedio de atención diaria de las personas adultas mayores en las diferentes entidades del Distrito? Indique por localidades.

La Caja de Vivienda Popular en sus dos puntos de atención tiene un promedio de atención diaria de:

- Punto de atención Principal Chapinero 14 personas adultas mayores. No se cuenta con la información por localidades, para lo cual se está implementando una Base de datos de caracterización.
- Punto de atención Sede Ciudad Bolívar 2 personas adultas mayores, pertenecientes a la localidad de Ciudad Bolívar.

Numeral 4 ¿Cuál es el presupuesto asignado y ejecutado para desarrollar la implementación de la Ventanilla de Atención Preferencial para el adulto mayor de acuerdo a lo establecido en el artículo 9º de la ley 1171 de 2007?

De conformidad con la información suministrada por la Subdirección Financiera, el presupuesto asignado y ejecutado para desarrollar la implementación de la Ventanilla de Atención Preferencial para el adulto mayor es de \$35.400.000 (Treinta y cinco millones cuatrocientos mil pesos m/cte.) para la vigencia de 2016.

Numeral 5 y 6 Información que reposa en el SDQS será atendida por la Secretaría General.

Numeral 7 ¿Cuál es la cifra de transcurso de tiempo de los adultos mayores en cada una de las entidades del Distrito?

La cifra promedio de atención al adulto mayor en la Caja de Vivienda Popular en el año 2016, es de 3:27 minutos en espera para la atención y 6:34 minutos en atención dando respuestas a sus inquietudes.

Código: 208-SADM-FI-59
Versión: 10
Vigente desde: 04-01-2016

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**



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

Numeral 8 ¿Cuáles son las mayores necesidades por los que los adultos mayores se acercan a las entidades del distrito?

Los adultos mayores se acercan a la Caja de Vivienda Popular, para obtener información sobre Ayuda Temporal de Relocalización Transitoria de los hogares localizados en zonas de alto riesgo no mitigable, Titulación de Predios de ubicados en estrato 1 y 2, Mejoramiento de Vivienda y Mejoramiento de Barrios.

Numeral 9 Indique, cuantos funcionarios trabajan en las Ventanillas de las entidades de Distrito informando, número de ventanillas, número de funcionarios, entidad por entidad.

Servicio al Ciudadano de la Caja de Vivienda Popular indica:

- Punto de atención sede Principal, cuenta con ocho (8) módulos y ocho (8) contratistas para prestar la atención a los ciudadanos. Además cuenta con una Ventanilla Única de Radicación con dos módulos de radicación y dos (2) contratistas, uno de ellos está señalado para la atención prioritaria.
- Punto de atención sede Principal área Misional de Reasentamientos Humanos cuenta con un local con cinco (5) módulos y cinco (5) contratistas para prestar la atención específica en temas relacionados con la dependencia.
- Punto de atención Sede Ciudad Bolívar, un (1) contratista para prestar la atención a los ciudadanos.

Cordialmente,

GERMAN ALBERTO BAHAMON JARAMILLO
Director General

Proyectó: Ángela Rocío Díaz – Contratista - 264 de 2016
Revisó: Sandra Lorena Guacaneme Ureña – Directora de Gestión Corporativa y CID





**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

SDQS

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

tmoron3

Cerrar Sesión

DETALLE DEL EVENTO 1432262016

DATOS BASICOS DE LA PETICION

Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto	
1432262016	SOLICITUD DE INFORMACIÓN	LA SECRETARIA GENERAL DEL LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA, RECIBIO DERECHO DE PETICION ELEVADO POR EL SEÑOR: PEDRO JULIAN LOPEZ SIERRA, CONCEJAL DE BOGOTA, EN EL CUAL SOLICITA INFORMACION LISTADA EN NUEVE (9) PREGUNTAS RELACIONADAS CON LA ATENCION AL PUBLICO Y LA VENTANILLA PREFERENCIAL. EN CONSECUENCIA, CON EL FIN DE RESOLVER DE FORMA COMPLETA LA SOLICITUD, SE REMITE COPIA DE LA MISMA A CADA UNA DE LAS ENTIDADES DISTRITALES QUE CONFORMAN LA ESTRUCTURA ORGANICA DE BOGOTA, A TRAVES DEL SDQS. PARA EL TRAMITE CORRESPONDIENTE Y PARA QUE SE EMITA RESPUESTA DIRECTA AL HONORABLE CONCEJAL DE BOGOTA, CONFORME A LO PLANTEADO Y DENTRO DE LOS TERMINOS DE LEY. SE PRECISA, QUE LAS PREGUNTAS NUMERO: CINCO (5) Y SEIS (6) RELACIONADAS CON INFORMACION QUE REPOSA EN EL SDQS, SERAN ATENDIDAS POR ESTA SECRETARIA, A TRAVES DE LA SUBDIRECCION DE CALIDAD DEL SERVICIO DE LA DIRECCION DISTRITAL DE SERVICIO AL CIUDADANO. SE REQUIERE QUE UNA VEZ SE GENERE LA RESPUESTA ESCRITA AL PETICIONARIO SEA VINCULADA Y SE REALICE EL CIERRE EN EL SDQS. AL RESPECTO, ES PERTINENTE RESALTAR QUE ESTE TRASLADO SE HA PUESTO EN CONOCIMIENTO DEL CONCEJAL, A LA DIRECCION DE NOTIFICACION: CALLE 36 NO 28 A - 41 CONCEJO DE BOGOTA. LA PETICION ESCRITA, SE ENCUENTRA EN DOCUMENTO ADJUNTO.	
Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
URBANISMO - VIVIENDA	ATENCION Y PORTAFOLIO DE SERVICIOS	CVP - CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	DIRECCION GENERAL

DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO

Tipo de Identificación	Número de Identificación	Correo Electronico
		concejaldpedrojulianlopezsierra@gmail.com
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido
PEDRO	JULIAN	LOPEZ

FORMULARIO EVENTO

Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos
Clasificación	Asignar	2016-08-17
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización

Buenos DAs
Por favor
Proyectar Respuesta
Para firma del
Director General
antes del 25 de
Agosto
Gracias

TULY MARTHA 2016-08-16
MORON BARROS 01:55 PM

2016-08-26 12:00 AM

Estado - Motivo
Anterior **Estado - Motivo**
Actual **Actividad Actual**

Evento Actual

EN TRAMITE -
POR
ASIGNACION

Comentario**Tema****Subtema****Unificar Respuesta**

No

Proceso de
Calidad

Tipo de Trámite

SECCION DE DOCUMENTOS ADJUNTOS

SECCION DE DOCUMENTOS NOTIFICACION PETICIONARIO

Versión: 1.4.4.0 - es



Destino: DES. SECRETARIO

Anexos: N/A

[illegible]

Ciudad



www.concejobogota.gov.co



GD-PR001-FO1

REPÚBLICA DE COLOMBIA



CONCEJO DE BOGOTÁ D.C

4. ¿Cuál ha sido el presupuesto asignado y ejecutado para desarrollar la implementación de la Ventanilla de Atención Preferencial para el adulto mayor de acuerdo a lo establecido en el artículo 9² de la ley 1171 de 2007?
5. ¿Cuántos SDQS se han recibido en las diferentes entidades del Distrito en el período 2012-2016, en relación con asuntos no resueltos de la población adulta mayor?
6. ¿Cuál ha sido la petición, queja, reclamo y/o sugerencia más recurrente en las diferentes entidades del Distrito en relación con la población de los adultos mayores?
7. ¿Cuál es la cifra de transcurso de tiempo de los adultos mayores en cada una de las entidades distrito diariamente?
8. ¿Cuáles son las mayores necesidades por los que los adultos mayores se acercan a las entidades del Distrito?
9. Indique, cuántos funcionarios trabajan en las ventanillas de las entidades del distrito informando, número de ventanillas y número de funcionarios, entidad por entidad.


PEDRO JULIÁN LÓPEZ SIERRA
Concejal de Bogotá

Elaboró: Soraya Yurgaqui Díaz y Lina Lesmes (UAN 310)

Revisó: Ximena Fyño Serrano (UAN 310)

Aprobó: Pedro Julián López Sierra

² Ibidem.

