



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

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

INFORME DE RESULTADOS PROCESO DE SATISFACCIÓN FINALIZACIÓN DE OBRA DIRRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS PARA EL CONTRATO 601 DE 2017 CORRESPONDIENTE A LOS BARRIOS SAN LUIS, BETANIA, LA CABAÑA, MARIA PAZ Y CIUDAD LONDRES

LOCALIDADES DE USME, KENNEDY Y SAN CRISTOBAL

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS 2019

Modelo: 208-SADN-FI-07
Versión: 11
Revisión: desde 04-11-2016

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.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

1. INTRODUCCIÓN

La Caja de la Vivienda Popular- CVP tiene como misión la ejecución de políticas de bienestar mediante la aplicación de instrumentos técnicos, jurídicos, financieros y sociales con el propósito de elevar la calidad de vida de la población de estratos 1 y 2 que habitan en barrios de carácter informal o zonas de alto riesgo, incrementando el bienestar de sus habitantes por medio de la generación de confianza en los proyectos ejecutados para un mejor vivir.

La Dirección de Mejoramiento de Barrios - DMB está encargada de administrar y operar los recursos que constituyen a optimizar la infraestructura en espacios públicos a escala barrial en los territorios priorizados por la Secretaría Distrital del Hábitat. Además, contribuye a mejorar la accesibilidad de todos los ciudadanos como la máxima expresión de la Democracia Urbana, reclamada en el marco del Plan de Desarrollo económico, social, ambiental y de obras Públicas para Bogotá.

Dentro de los procesos desarrollados por la Dirección de Mejoramiento de Barrios, se encuentra el capítulo de Satisfacción finalización de obra, proceso enfocado a identificar el nivel de satisfacción de la comunidad beneficiaria ante la obra entregada y la gestión realizada por la Dirección de Mejoramiento de Barrios.

¿Cómo se desarrolla la satisfacción finalización de obra? Todo el proceso inicia a partir del encuentro de participación ciudadana llamado "Acuerdo de Sostenibilidad", dicha actividad tiene como objeto celebrar un compromiso simbólico entre beneficiarios, organizaciones y administración, donde se mide el nivel de satisfacción de la población.

El fin de la encuesta de satisfacción de finalización de obra, es conocer la percepción y el nivel de satisfacción de la comunidad beneficiaria respecto a las obras de espacio público entregadas por la Dirección de Mejoramiento de Barrios.


Teléfono: 266-5426-1537
Fax: 3494320
Reporte desde 04-01-2016
Calle 34 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
P.BX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

1.1. OBJETIVO GENERAL.

Conocer la percepción, impacto y nivel de satisfacción de la comunidad beneficiaria, respecto de las obras de espacio público entregadas por la Dirección de Mejoramiento de Barrios - DMB.

1.1.1. Objetivos Específicos:

- Validar la percepción de satisfacción de la comunidad con el proyecto realizado.
- Medir la percepción de compromiso de la comunidad con los proyectos entregados
- Revisar la percepción de impacto generado con las obras entregadas en las diferentes comunidades.

2. METODOLOGIA

Con el fin de realizar un diagnóstico de satisfacción por parte de la comunidad, se aplicó un formulario tipo encuesta denominado "Encuesta de Satisfacción Finalización de Obra Componente Social" a través del cual se busca identificar acciones de mejora por parte de la Dirección de Mejoramiento de Barrios de la Caja de la Vivienda Popular durante futuras ejecuciones de obra en los distintos territorios intervenidos.

- ¿Cuándo aplicar la Encuesta de Satisfacción Finalización de Obra-Componente Social?

La encuesta se aplicará únicamente durante el Acuerdo de Sostenibilidad, realizado como entrega simbólica a la comunidad de la obra ejecutada por la Dirección de Mejoramiento de Barrios de la Caja de la Vivienda Popular.

- ¿Quién aplica la Encuesta de Satisfacción Finalización de Obra -Componente Social?

La aplicación de la encuesta corresponde al (los) profesional(es) designado(s) por el área social de la Dirección de Mejoramiento de Barrios, de la Caja de la Vivienda Popular.



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

- ¿A quién se le aplica la Encuesta de Satisfacción Finalización de Obra – Componente Social?

La encuesta de satisfacción se aplicará a la población beneficiaria del proyecto, en calidad de beneficiario directo, es decir, todos aquellos habitantes cuya propiedad colinde directamente con la obra entregada y en calidad de beneficiario indirecto entendiendo por este, aquellos habitantes que hacen uso de la obra de acuerdo a su área de influencia.

3. PRINCIPALES ESPECIFICACIONES EN LA TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

3.1. Contrato 601 de 2017 (FERNANDO RODRÍGUEZ PACHECO)

El contrato tiene como objeto: “REALIZAR LAS OBRAS DE INTERVENCIÓN FÍSICA A ESCALA BARRIAL CONSISTENTES EN LAS REPARACIONES LOCATIVAS REQUERIDAS EN LOS SALONES COMUNALES, UBICADOS EN LAS LOCALIDADES DE LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C.”

Para este contrato se aplicó un total de 44 encuestas de satisfacción cumpliendo con la muestra del 10% en LOCALIDADES DE USME, KENNEDY Y SAN CRISTOBAL, en las UPZ LOS LIBERTADORES GRAN YOMASA y CORABASTOS en los Barrios La Cabaña, San Luis, Betania, Ciudad Londres, María Paz.

Durante **el tercer trimestre de 2018** se realizaron las entregas misionales de:

Se realizó una inversión de 591 millones de pesos aproximadamente, mejorando de forma directa la calidad de vida y beneficiando a más de 3748 habitantes, tanto directos como indirectos.

En el presente informe, se mostrarán los datos más significativos obtenidos a través de las 44 encuestas de satisfacción aplicadas para dicho contrato.

3.2. Datos Básicos

- 3.2.1 Variable de género:** Dentro de los resultados obtenidos, se evidencia en la gráfica 1, que el género predominante en la población encuestada, corresponde al masculino con el 57% de la población.


Sede: 26-5405-F3-07
Versión: 11
Revisión: 04-01-2016
Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3484520
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

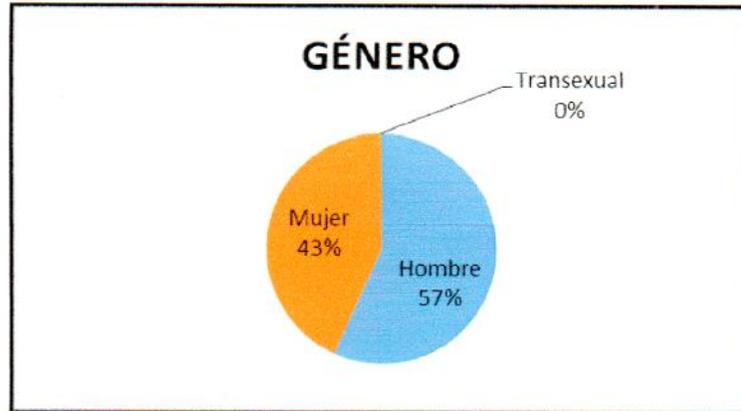


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

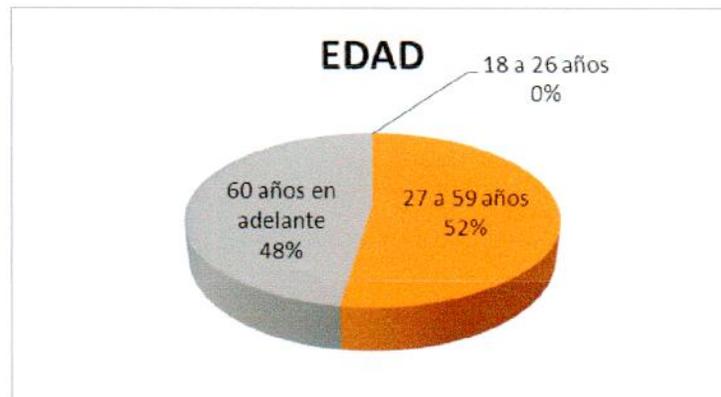
Grafica 1. Genero



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 601-2017 (06/05/18; 26/06/18;09/08/2018)

Para la variable de edad, se observa en la gráfica 2, que el grupo etario predominante en la población encuestada, corresponde a adultos entre los 27 y los 59 años de edad, con un porcentaje del 52%, seguido de adulto mayor con un 48% de la población encuestada.

Grafica 2. Edad



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 601-2017 (06/05/18; 26/06/18;09/08/2018)

Código: 200-SADP-F3-57
Versión: 1.1
Fecha de actualización: 04.01.2016
Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

3.2.2 Tenencia de vivienda

Una de las variables evaluadas dentro de la encuesta, se refiere a la tenencia de la vivienda por parte de la población encuestada, encontrando en la gráfica 3, que el 69% de la población presenta propiedad de la vivienda, seguido del 22% de la población en condición de vivienda familiar, solo el 9% de la población encuestada es población arrendataria de los predios beneficiados, estos resultados permiten brindar una mayor confianza en cuanto a los resultados obtenidos dado que es población impactada directamente y de forma permanente.

Gráfica 3. Tenencia



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 601-2017 (06/05/18; 26/06/18;09/08/2018)

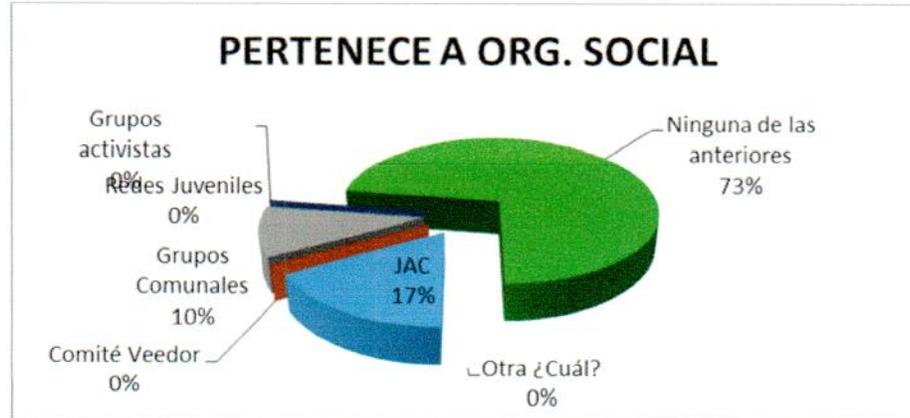
3.2.3 Pertenencia a organizaciones sociales

Se indagó a la población, sobre la pertenencia a grupos sociales y/o comunitarios, mostrando en la gráfica 4, que el 73% no pertenece a ningún grupo social y/o comunal y solo el 17% de la población referencia pertenecer a la Junta de Acción Comunal de los barrios beneficiados.

Estos datos muestran bajos niveles de participación de la comunidad en los diferentes escenarios permitidos para el desarrollo de la misma.



Grafica 4. Pertenencia a grupos sociales y/o comunitarios



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 601-2017 (06/05/18; 26/06/18;09/08/2018)

3.3 Atención a la ciudadanía durante la ejecución del proyecto

3.3.1 Atención a la ciudadanía

Con el fin de medir la atención y la interrelación con la comunidad durante la obra, se busca medir los aspectos de punto de atención a la comunidad y mecanismos de comunicación de las diferentes etapas del proyecto, de forma tal que se conozca la percepción en el nivel de comunicación y la calidad de la misma por parte de los ejecutores del proyecto con la comunidad.

En atención a lo anterior y, evaluando el primer aspecto, se encuentra en la gráfica 5, que la calificación brindada al punto de atención en el transcurso de la obra fue buena con 69% de la población encuestada y excelente con el 27% de la población, en coherencia con las respuestas brindadas, se evidencia que en general el impacto del punto de atención con la comunidad fue positivo y efectivo.



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

Grafica 5. Calificación del punto de atención



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 601-2017 (06/05/18; 26/06/18;09/08/2018)

3.3.2. Percepción de la gestión realizada por la Dirección de Mejoramiento de Barrios

En la gráfica 6, se evaluó la percepción de la comunidad respecto a la gestión realizada por parte de la dirección de Mejoramiento De Barrios de la Caja de la Vivienda Popular, en donde se observa que el 63% de la población percibe la gestión realizada como muy eficiente, seguido de un 37% de la población que la percibe eficiente, lo que permite evidenciar el mantenimiento de una imagen positiva con las comunidades impactadas con el proyecto.


Teléfono: 228-5428-71-87
Extensión: 11
Fecha de actualización: 04-07-2016

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

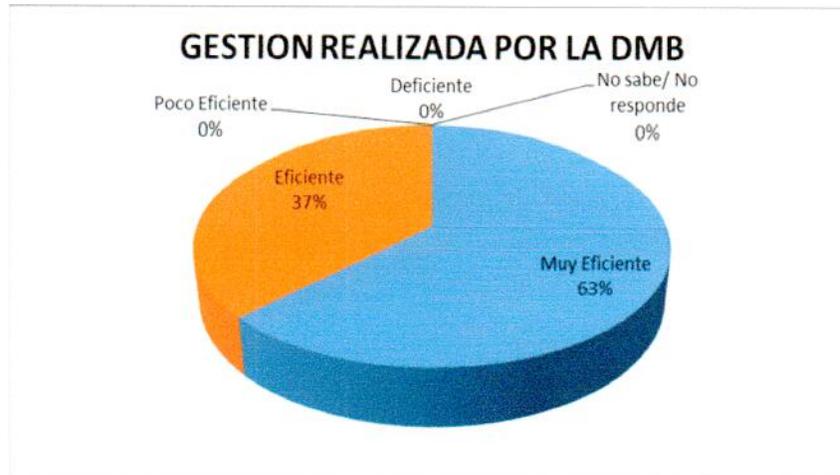


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

Gráfica 6. Gestión realizada por la DMB



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 601-2017 (06/05/18; 26/06/18;09/08/2018)

3.4. Participación de la comunidad en la ejecución de la obra.

3.4.1. Mecanismo de conocimiento del proyecto.

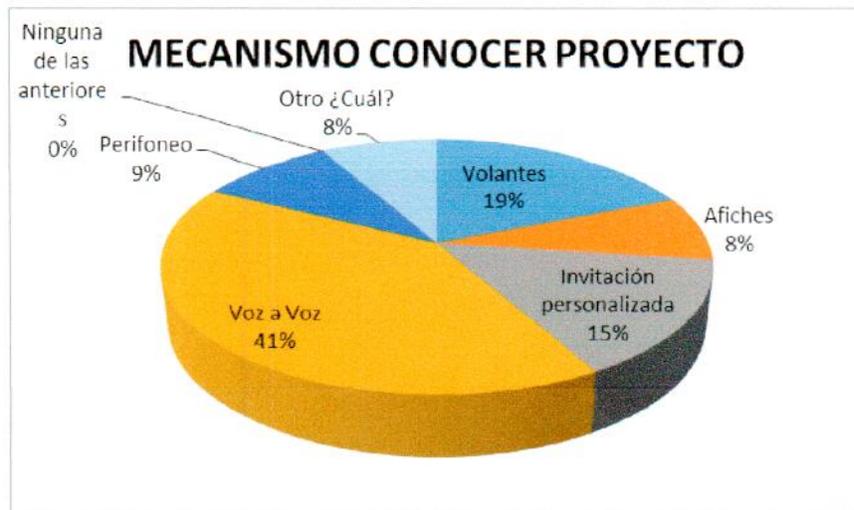
Con el fin de conocer la manera en que la población se enteró de cada una de las etapas del proyecto que se pretendía realizar, el cual iba a generar un impacto directo en la comunidad, se indagó sobre el mecanismo empleado para dar conocer cada evento de gestión social realizado, mostrando en la gráfica 7 que el mecanismo que generó un mayor impacto informativo para la comunidad fue mediante la modalidad de voz a voz con un resultado del 41% de la población, seguido de la modalidad de volantes con un 19%.


Teléfono: 316-5401-1157
Fax: 3105684
Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

Grafica 7. Mecanismo de conocimiento de proyecto



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 601-2017 (06/05/18; 26/06/18;09/08/2018)

3.4.2. Asistencia y satisfacción con las actividades sociales programadas

Con este instrumento se busca medir el nivel de participación de las comunidades en los diferentes proyectos, indagando sobre la asistencia a las actividades de gestión social programadas durante la ejecución del contrato, mostrando en la gráfica 8, un nivel de participación adecuada por parte de la comunidad con una asistencia del 76% de la población encuestada, quienes a su vez, como se muestra en la gráfica 9, refieren un alto nivel de satisfacción del 98% con las actividades de gestión social realizadas, cumpliendo altamente con las expectativas de la comunidad en cuanto a temáticas, resolución y atención de dudas/sugerencias.

Así mismo se indagó a la población, el motivo de no asistencia a las actividades, reflejando en la gráfica 10 que el 54% de los no asistentes concuerdan que el motivo va ligado al trabajo, seguidos del 38% que manifiesta la falta de tiempo.



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

Grafica 8. Asistencia a las actividades



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 601-2017 (06/05/18; 26/06/18;09/08/2018)

Gráfica 9. Cumplimiento de expectativas



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 601-2017 (06/05/18; 26/06/18;09/08/2018)



Código: 208-SAE08-F3-07
Versión: 1.0
Fecha de Emisión: 04-01-2016

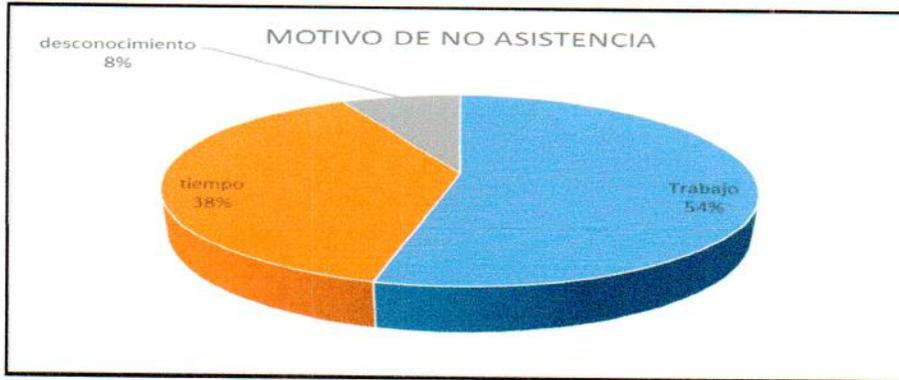
Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



Gráfica 10. Motivo de no asistencia



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 601-2017 (06/05/18; 26/06/18;09/08/2018)

3.5 Percepción e impacto generado por la obra

Con el fin de conocer el nivel de satisfacción de la comunidad con la totalidad de la obra, se formularon cuatro (4) preguntas enfocadas en conocer el nivel de percepción generada por la obra en cuanto a satisfacción, utilidad, responsabilidad en el cuidado e impacto socio cultural en el sector.

En razón a lo anterior, se indagó sobre el nivel total de satisfacción enfocado en el resultado físico de la obra (Materiales, acabados, colores entre otros) en donde se evidencia en la gráfica 11 que el 99% de la población encuestada muestra satisfacción total con la obra.

Gráfica 11. Nivel de satisfacción del total de la obra



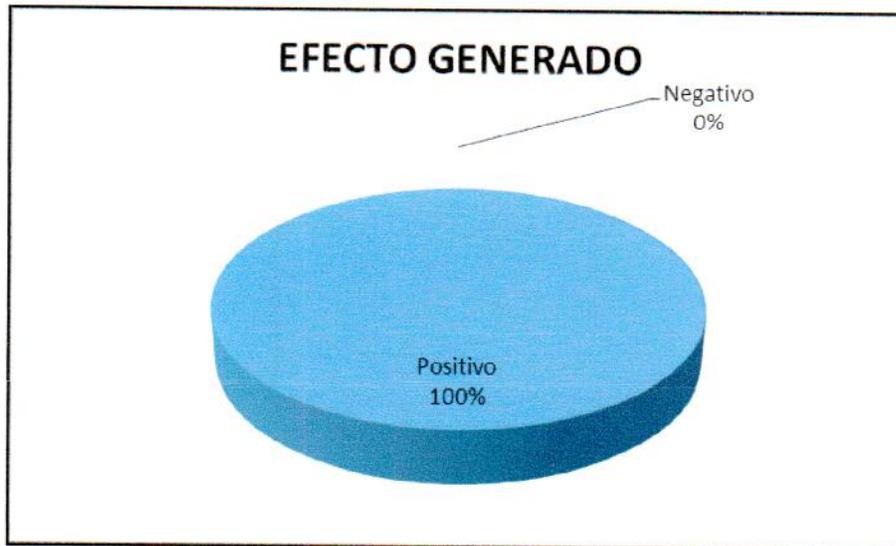
Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 601-2017 (06/05/18; 26/06/18;09/08/2018)



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

En cuanto a la percepción sobre el efecto generado por la obra, en la gráfica 12 se muestra que el 100% de la población encuestada coincide en el hecho de considerar que las intervenciones realizadas, generaron un impacto positivo para la comunidad, encontrando así mismo que los principales impactos según la percepción de la comunidad, se observan principalmente en los aspectos de la mejora en la calidad de vida con un 52% de la población encuestada seguida de mejora en el entorno de la cuadra y el barrio con 33% de la población lo que permite considerar que realmente las obras priorizadas generar un alto impacto dentro de las comunidades, como lo refleja la gráfica 13.

Gráfica 12. Efecto Causado



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 601-2017 (06/05/18; 26/06/18;09/08/2018)



Código: 299-SADP-F1-37
Versión: 1.0
Fecha de actualización: 04/11/2016
Calle 34 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogota D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

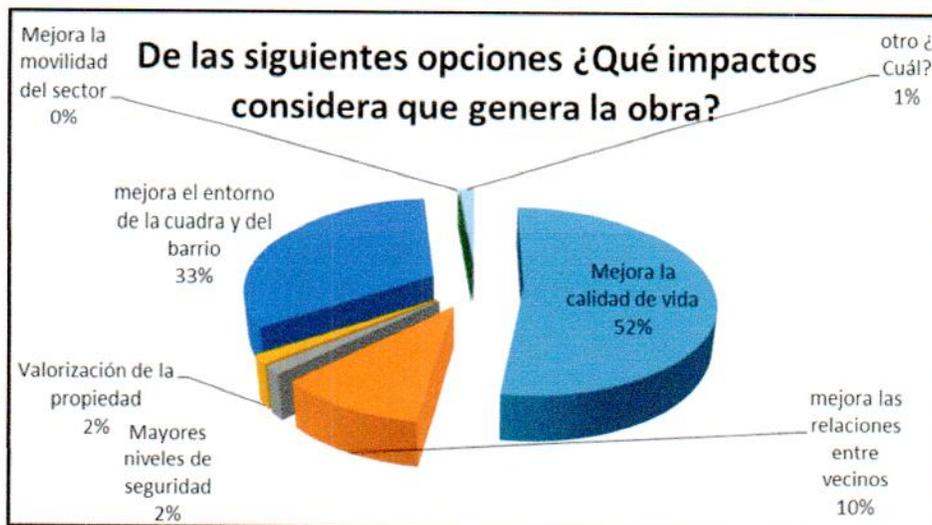


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

Gráfica 13. Impactos



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 601-2017 (06/05/18; 26/06/18;09/08/2018)

Por último, en la gráfica 14, se evalúa la percepción y empoderamiento de la comunidad respecto a la responsabilidad y cuidado de la obra, evidenciando en un 72%, que la comunidad reconoce y muestra claridad en cuanto a la corresponsabilidad que se presenta en el cuidado de las obras entregadas, reconociendo que tanto la Junta de acción comunal como los miembros de la comunidad, de la mano del distrito son responsables de mantener en óptimas condiciones las obras, así como realizar el mantenimiento adecuado de cada una de ellas; debe ser una responsabilidad compartida entre distrito - junta de acción comunal - comunidad beneficiada, entendiendo la corresponsabilidad en el cuidado de las obras, con el fin de generar un proceso de sostenibilidad y estabilidad apropiado.

Gráfica 14. Responsabilidad de la obra



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 601-2017 (06/05/18; 26/06/18;09/08/2018)


Código: 206-SADR-F3-57
Versión: 1.0
Figura: 14 de 04-01-2016

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



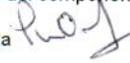
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

Conclusiones:

Analizando la información anteriormente referenciada, puede observar los siguientes aspectos:

1. Las comunidades intervenidas reconocen el impacto positivo de los proyectos dentro de su barrio, mejorando su calidad de vida en un 52% y reflejando mejora en el entorno de su cuadra y del barrio en un 33%, manifestando agrado y compromiso en su cuidado.
2. Los proyectos entregados a la comunidad revelan niveles del 99% de satisfacción en la gestión realizada por el distrito en cabeza de la Caja de Vivienda Popular reconociendo el impacto positivo y de mejora en la calidad de vida de los residentes del sector.
3. Las comunidades beneficiadas reconocen un nivel del 72% de corresponsabilidad entre distrito, jac y comunidad en el cuidado, buen uso y mantenimiento efectivo de las obras entregadas, asumiéndolas como propias, con el fin de generar un proceso de sostenibilidad y estabilidad apropiado.
4. La participación de los líderes comunitarios en los proyectos realizados permite un mayor acercamiento con la comunidad y un nivel de comunicación alto y clara permitiendo que las obras fluyan de manera adecuada.

Proyectó: Nathaly Muñoz Sanchez - Contratista del componente social. 

Revisó: Luis Orley Guevara Rojas – Contratista 
Dirección Mejoramiento de Barrios
María Fernanda Narváez Patio - Profesional Universitaria. Código 219. Grado 01. Planta Temporal
Dirección Mejoramiento de Barrios 

Aprobó: César Augusto Henao Trujillo 
Director de Mejoramiento de Barrios

Modelo: ZB-5405-FS-01
Versión: 1.0
Fecha: 04-01-2016

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

