

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

INFORME DE MEDICIÓN DEL
GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS
BENEFICIARIOS DE LOS
PROGRAMAS MISIONALES

PRIMER INFORME BIMESTRAL DEL
2022

CONTENIDO

Contenido

1.	DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS.....	3
1.1.	VARIABLE DEMOGRAFICA	3
1.2.	MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO	8
1.3.	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	11
1.4.	DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES(TIC).....	15
2.	DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	27
2.1.	VARIABLE DEMOGRAFICA	27
2.2.	MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO	32
2.3.	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	35
2.4.	DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)	39
3.	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO Y VIVIENDA.....	52
3.1.	VARIABLE DEMOGRAFICA	52
3.2.	MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO	57
3.3.	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	59
3.4.	DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)	63
4.	MEJORAMIENTO DE BARRIOS.....	75
4.1.	OBJETIVO GENERAL.....	75
4.2.	OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	75
4.3.	DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO.....	75
4.4.	MUESTRA.....	76
4.4.1.	CATEGORÍA DE CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ANÁLISIS	76
4.4.2.	PERCEPCIÓN RESPECTO A LA ATENCIÓN DE LA CIUDADANÍA DURANTE LA EJECUCIÓN DE LA OBRA	78
4.4.3.	PERCEPCIÓN RESPECTO A LA PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD DURANTE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO	81
4.4.4.	PERCEPCIÓN RESPECTO A LA OBRA ENTREGADA	84
4.4.5.	PERCEPCIÓN DEL IMPACTO QUE GENERA LA OBRA	85
5.	CONSOLIDACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LA	86
6.	CONCLUSIONES	87

1. DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS

El desarrollo del cuestionario y recolección de datos de los ciudadanos correspondientes al proceso de la Dirección de Reasentamientos fue aplicado a 40 ciudadanos(as), las cuales autorizaron a la Caja de la Vivienda Popular de usar la información recopilada con fines estadísticos, y de conformidad con la política de tratamientos de datos personales Ley 1581 del 2012. En el desarrollo del cuestionario se evidencia de una manera predominante a las localidades de Ciudad Bolívar, San Cristóbal y Usme.

Tabla 1. Población encuestada por localidad

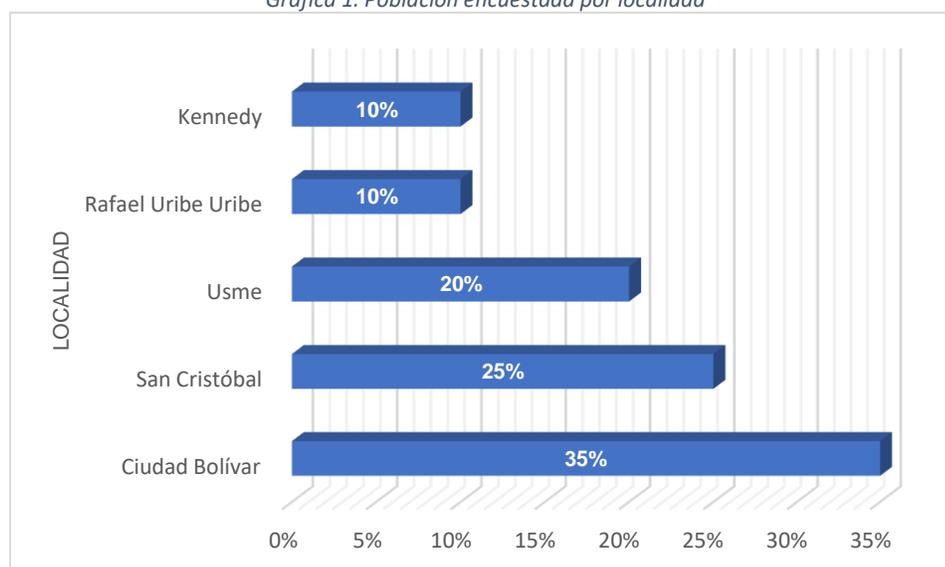
LOCALIDAD	#PERSONAS	%PORCENTAJE
Ciudad Bolívar	14	35%
San Cristóbal	10	25%
Usme	8	20%
Rafael Uribe Uribe	4	10%
Kennedy	4	10%
TOTAL, GENERAL	40	100%

En la encuesta aplicada se recolectó información que permite medir los siguientes aspectos: Variable demográfica, calidad del servicio, satisfacción del usuario, gratuidad de los trámites y servicios que presta la CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR, de igual manera la comunicación y acceso a la tecnología información (TIC), peticiones interpuestas por los ciudadanos y la atención brindada por el canal de servicio al ciudadano, a continuación, se presentan los datos más relevantes de cada uno de ellos.

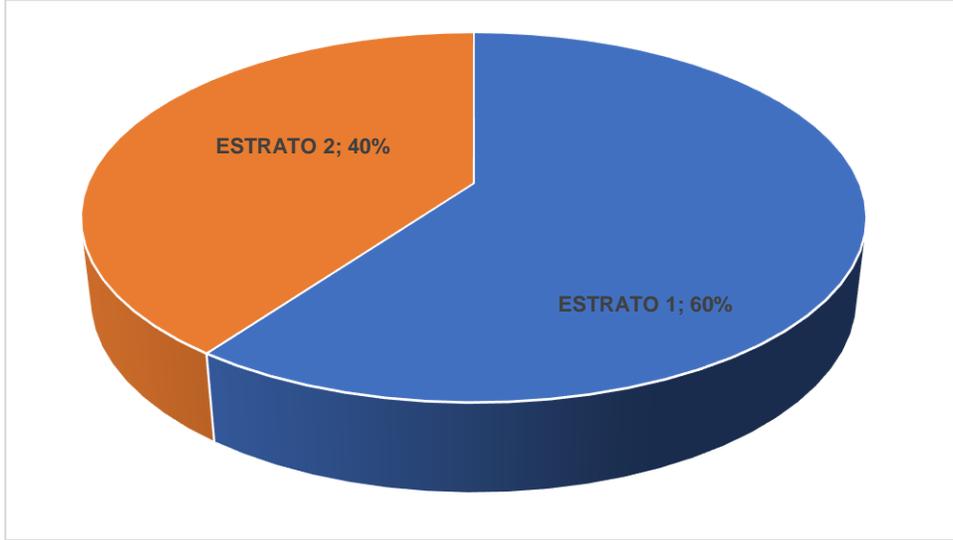
1.1. VARIABLE DEMOGRAFICA

La localidad con más representación en la encuesta es Ciudad Bolívar con un 35%, seguida de la localidad de San Cristóbal con un porcentaje del 25% y la localidad de Usme con una participación del 20%. La participación de la población encuestada hace referencia a los estratos socio económico 1 y 2 con la participación del 60 y 40%.

Gráfica 1. Población encuestada por localidad

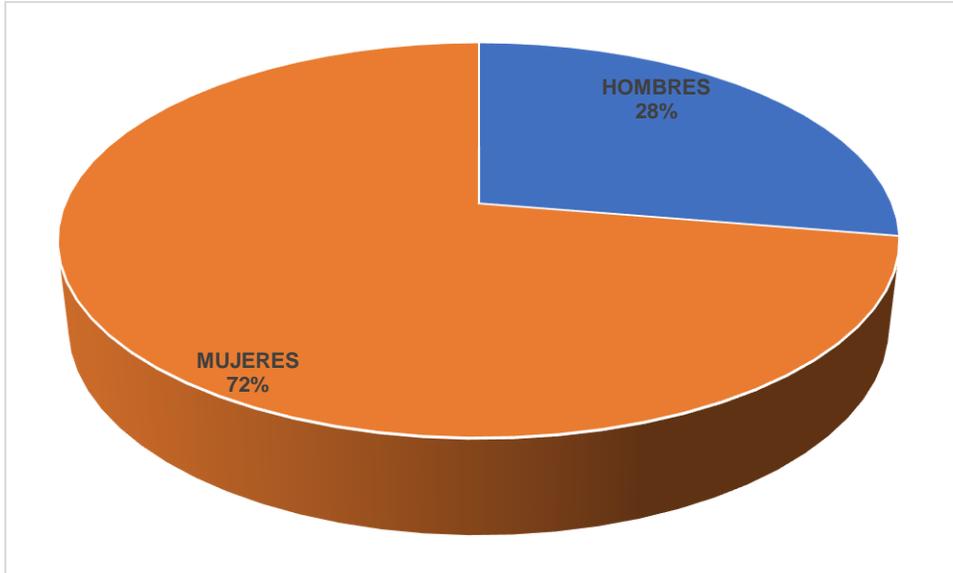


Gráfica 2. Estrato socio económico de los usuarios



De la encuesta realizada se pudo establecer que el género de las mujeres representa el 72% y los hombres constituyen un 28% del total de los encuestados.

Gráfica 3. Género de la población encuestada

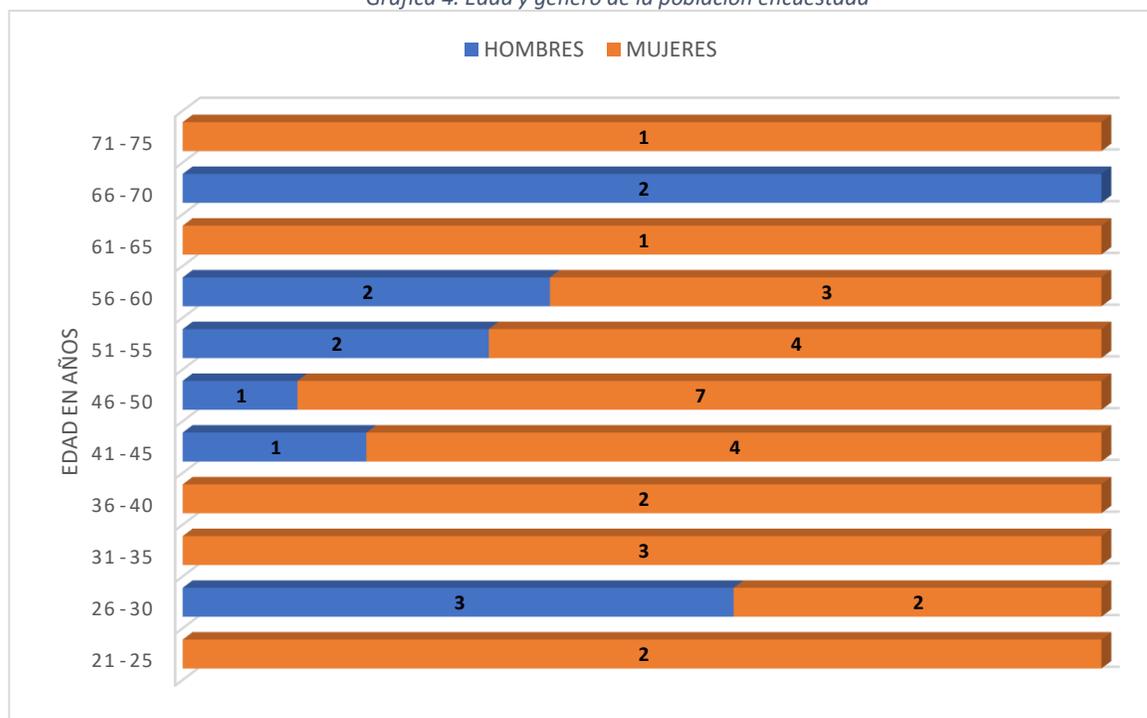


La distribución por edades de los ciudadanos encuestados muestra que el 73% de la población tiene edades entre 40 y 70 años. La población masculina está constituida con el 73% y la población femenina con 72%.

Tabla 2. Distribución de la edad y género de la población encuestada

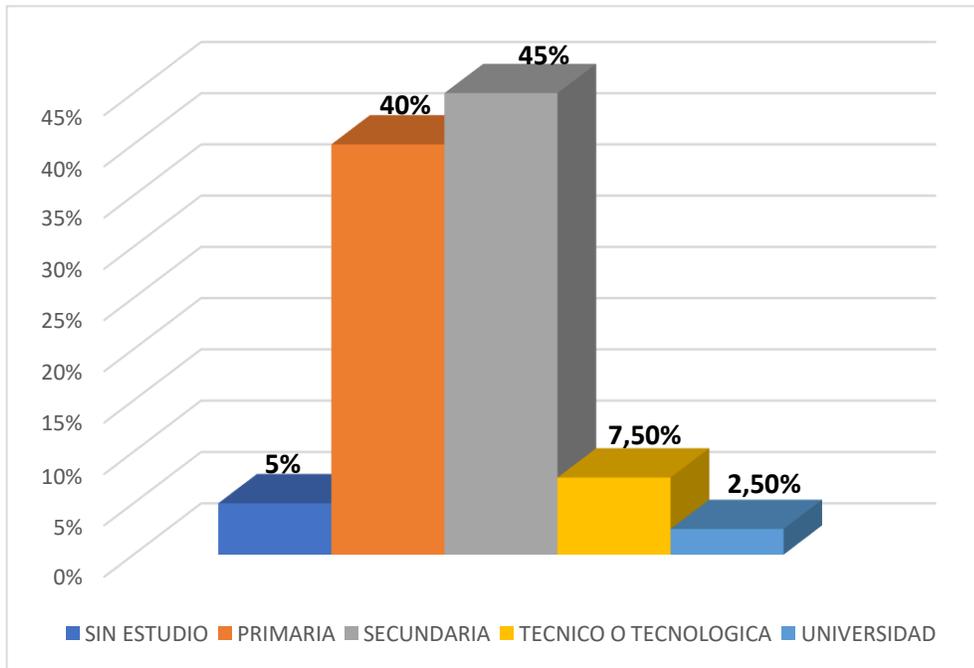
RANGO DE EDAD (AÑO)	HOMBRES	MUJERES	% EDAD (HOMBRES)	% EDAD (MUJERES)
21-25	0	2	0%	7%
26-30	3	2	27%	7%
31-35	0	3	0%	10%
36-40	0	2	0%	7%
41-45	1	4	9%	14%
46-50	1	7	9%	24%
51-55	2	4	18%	14%
56-60	2	3	18%	10%
61-65	0	1	0%	3%
66-70	2	0	18%	0%
71-75	0	1	0	3%
TOTAL	11	29	100%	100%
%PORCENTAJE	28%	72%		

Gráfica 4. Edad y género de la población encuestada

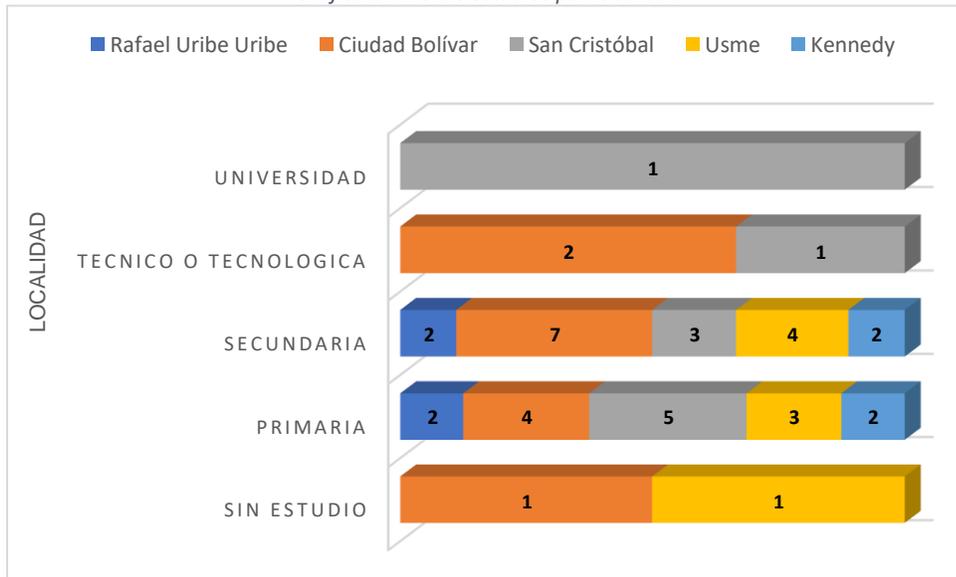


El nivel de escolaridad a la población encuestada indica que el 40% tiene una educación primaria, el 45% secundaria, el 10% de los encuestados indica tener educación superior y el 5% indicó que no tiene estudio.

Gráfica 5. Escolaridad de la población encuestada

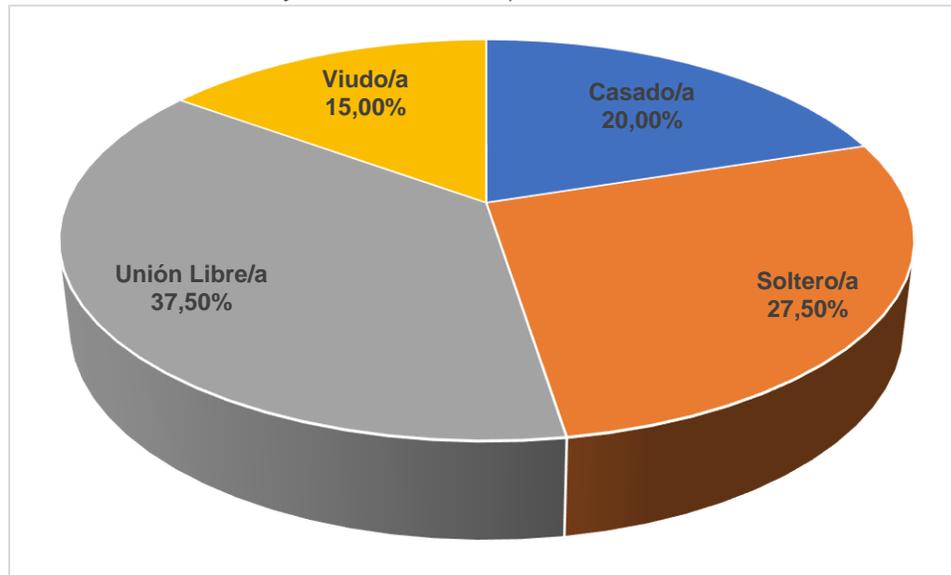


Gráfica 6. Nivel de estudios por localidad



La categoría de Estado civil de la población encuestada y la que más predomina es Unión libre/a con un porcentaje del 37,50%, seguido de soltero con una participación del 27,50%, casado/a con un porcentaje del 20,00% y viudo/a con una participación del 15,00%.

Gráfica 7. Estado civil de la población encuestada



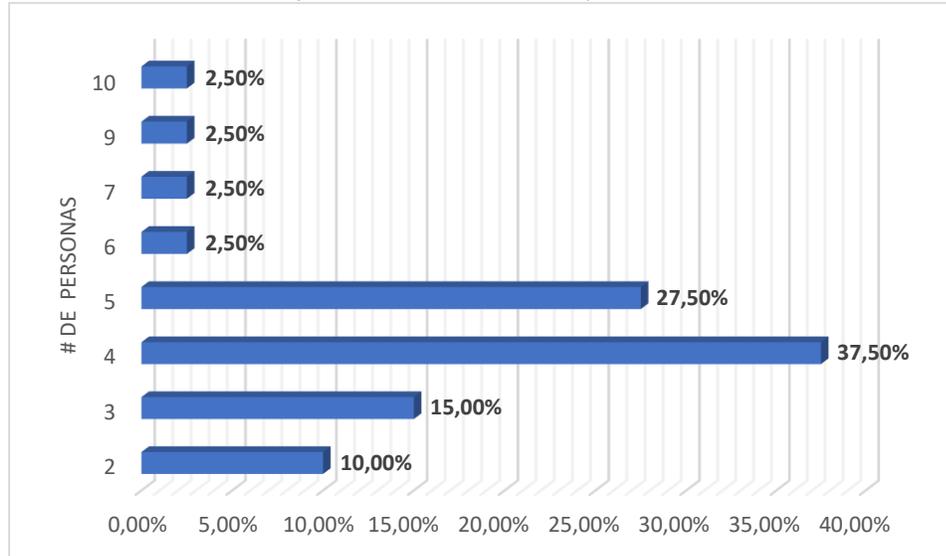
La población encuestada en la categoría de situación laboral es alarmante ya que el 40,00% indica estar desempleado, un 25,00% indica trabajar de manera independiente, Un 15,00% manifiesta trabajar por horas, el 12,50% tiene un empleo estable de manera tiempo completo y el 7,50% de los ciudadanos encuestados indicar ser ama de casa.

Gráfica 8. Situación laboral de los usuarios



Un dato de interés arrojado en la encuesta realizada nos indica que cada familia está constituida por un promedio de 4 personas con un porcentaje del 37,50%, el 27,50% lo conforman familias hasta de 5 integrantes y 15,00% está conformado por 3 integrantes.

Gráfica 9. Cantidad de habitantes por vivienda



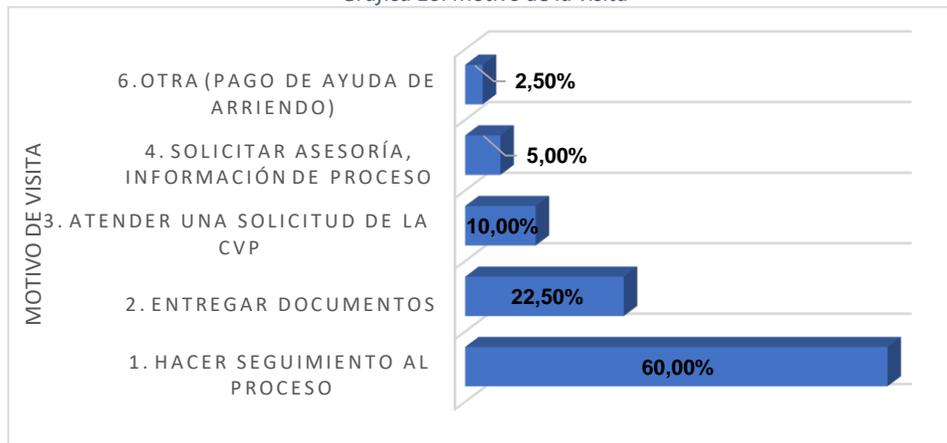
1.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

Los datos registrados por los ciudadanos encuestados de Dirección de Reasentamientos indican que se acercan a CVP, por un motivo particular y el más predominante es hacer seguimiento al proceso con un porcentaje del 60,00%, el 22,50% de los ciudadanos vienen a entregar documentos y 10,00% de los ciudadanos encuestados vienen a atender una solicitud de CVP.

Tabla 3. Distribución porcentual de los motivos de la visita

MOTIVO DE VISITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. Hacer seguimiento al proceso	24	60,00%
2. Entregar documentos	9	22,50%
3. Atender una solicitud de la CVP	4	10,00%
4. Solicitar asesoría, información de proceso	2	5,00%
6. Otra (Pago de ayuda de Arriendo)	1	2,50%
TOTAL, GENERAL	40	100%

Gráfica 10. Motivo de la visita

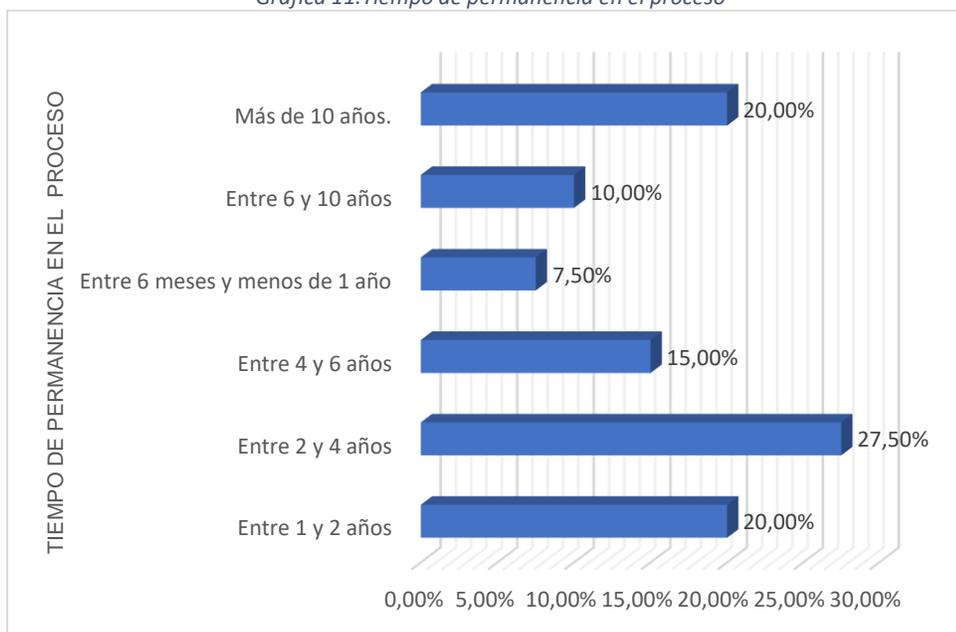


En el desarrollo de la encuesta se establece un porcentaje del 7,50%, llevan un proceso con menos de un año en la CVP, el 27,50% de los ciudadanos encuestados manifestaron llevar un proceso entre 2y 4 años y el 20,00% de los ciudadanos encuestados manifestaron llevar un proceso de más de 10 años con CVP. Esto puede obedecer a la falta de corresponsabilidad de los usuarios para culminar los tramites con la entidad o las dificultades presentadas en la información para llevar una secuencia lógica en su proceso de Reasentamiento.

Tabla 4. Distribución porcentual tiempo de permanencia en el proceso

TIEMPO DE PERMANENCIA EN EL PROCESO	FRECUENCIA	%PORCENTAJE
Entre 1 y 2 años	8	20,00%
Entre 2 y 4 años	11	27,50%
Entre 4 y 6 años	6	15,00%
Entre 6 meses y menos de 1 año	3	7,50%
Entre 6 y 10 años	4	10,00%
Más de 10 años.	8	20,00%
TOTAL, GENERAL	40	100%

Gráfica 11. Tiempo de permanencia en el proceso



Se obtiene un porcentaje del 52% indica que está bien informando de manera suficiente sobre el proceso en curso con la CVP, y el 48% manifiesta que no le han brindado información idónea. Se puede observar en la siguiente gráfica la distribución porcentual por localidad del suministro de información del proceso de la Dirección de Reasentamientos. Las localidades que demuestran una insatisfacción y no se sienten bien informados son las localidades de Ciudad Bolívar y San Cristóbal cada una con un porcentaje del 26,32%. Los datos arrojados conducen a validar la comunicación y entrega de información a los ciudadanos de dichas localidades.

Gráfica 12. Suministro de información suficiente sobre el proceso

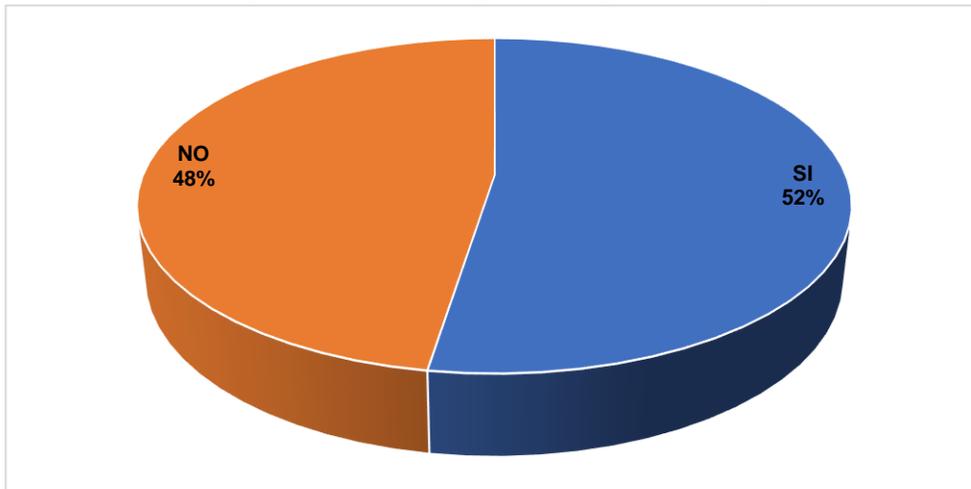
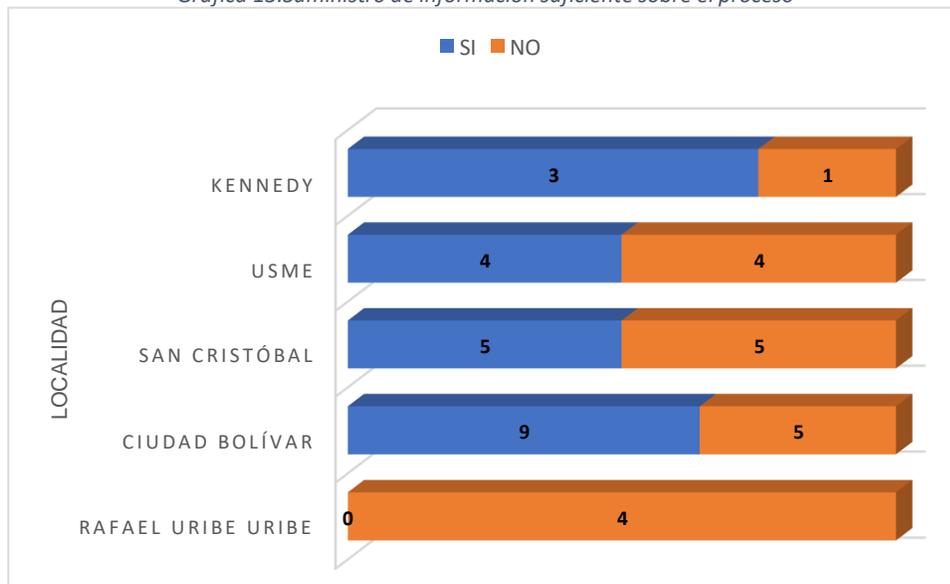


Tabla 5. Distribución porcentual del suministro de información sobre el proceso

LOCALIDAD	BIEN INFORMADO		FRECUENCIA	PORCENTAJE	
	SI	NO		SI	NO
Rafael Uribe Uribe	0	4	4	0,00%	21,05%
Ciudad Bolívar	9	5	14	42,86%	26,32%
San Cristóbal	5	5	10	23,81%	26,32%
Usme	4	4	8	19,05%	21,05%
Kennedy	3	1	4	14,29%	5,26%
TOTAL, GENERAL	21	19	40	53%	48%

Gráfica 13. Suministro de información suficiente sobre el proceso



1.3. CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La calidad del servicio prestado por los procesos misionales se valoró a través de la determinación y medición de atributos o características del servicio ofrecido, enmarcados dentro de 5 principales dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Estas dimensiones de la calidad del servicio se describen a continuación.

Tabla 6. Dimensiones de la calidad del servicio modelo SERVQUAL

DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO	
FIABILIDAD	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso (seguro) y fiable (eficiente), Capacidad de desempeñarse de manera consistente y libre de incumplimientos. Cumplir promesas y no reprocesar
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición y voluntad para ayudar a los ciudadanos y proporcionar un servicio rápido.
SEGURIDAD	Conocimientos y atención mostrados por los servidores públicos y sus habilidades para generar credibilidad y confianza.
EMPATIA	Atención personalizada que otorga la entidad a los ciudadanos. Capacidad de demostrar interés en el ciudadano. Incluye accesibilidad, sensibilidad y esfuerzo en comprender las necesidades de los usuarios
ELEMENTOS TANGIBLES	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

Se empleó un modo de respuesta de escala numérica de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta. La calificación promedio de los atributos del servicio de la Dirección de Reasentamientos fue de 3,07. Destacándose la disponibilidad del personal. En general la calificación de los atributos es similar. Aunque el atributo que presentó menor calificación fue duración del proceso con una calificación del 2,09 es un atributo que forma parte de la dimensión de la capacidad del servicio (capacidad de respuesta) que constituye y evalúa el tiempo que tarda el proceso en sus etapas. Desde que el ciudadano ingresa al programa con motivo de Reasentamiento hasta su traslado a la nueva alternativa habitacional. Se sugiere validar las normas y verificar si se pueden reducir o eliminar requisitos y tiempos de ejecución de los trámites y servicios, para optimizar los procedimientos y hacer más sencillo el uso y diligenciamiento de documentos. También se puede emplear el uso y apropiación de las TIC para contar con trámites de servicio en línea.

Gráfica 14. Calificación de los atributos del servicio

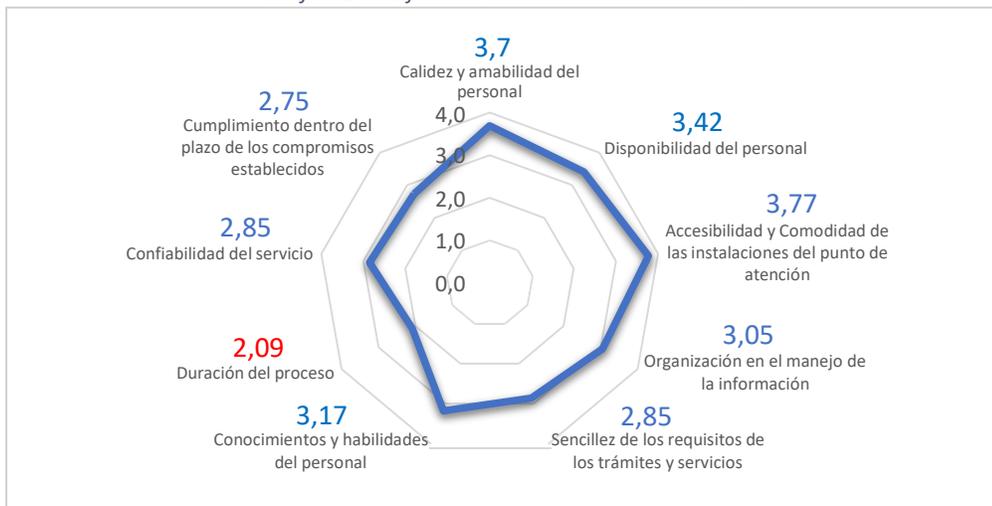
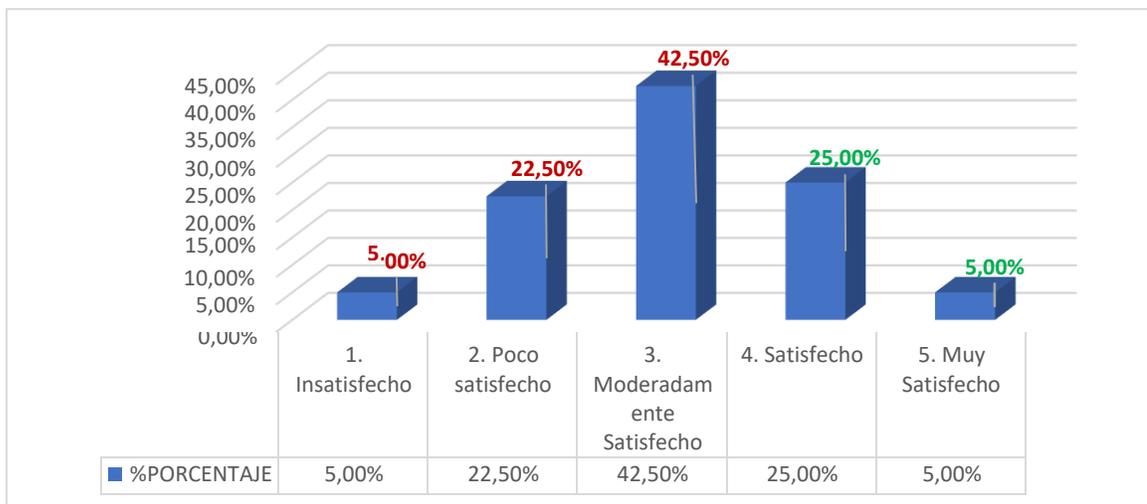


Tabla 7. Atributos y dimensiones de la calidad del servicio

ATRIBUTO	CALIFICACIÓN	DIMENSIÓN CALIDAD DE SERVICIO
Calidez y amabilidad del personal	3,7	Empatía
Disponibilidad del personal	3,42	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	3,77	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	3,05	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	2,85	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	3,17	Seguridad
Duración del proceso	2,09	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	2,85	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	2,75	Capacidad de Respuesta
PROMEDIO	3,07	

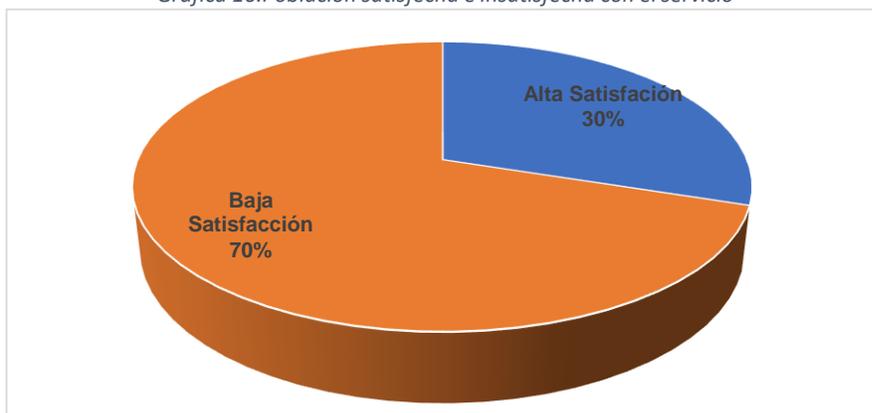
La satisfacción general de los usuarios de la Dirección de Reasentamientos de la CVP se evaluó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuestas mutuamente excluyentes. Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta. De igual forma, y con el propósito de que el encuestado respondiera de una manera más fácil, cada una de las alternativas numéricas referidas se asoció a una etiqueta de la siguiente forma: para la alternativa 5, la etiqueta MUY SATISFECHO, para 4, SATISFECHO, para 3, MODERADAMENTE SATISFECHO, para 2, POCO SATISFECHO y para 1, INSATISFECHO.

Gráfica 15. Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado



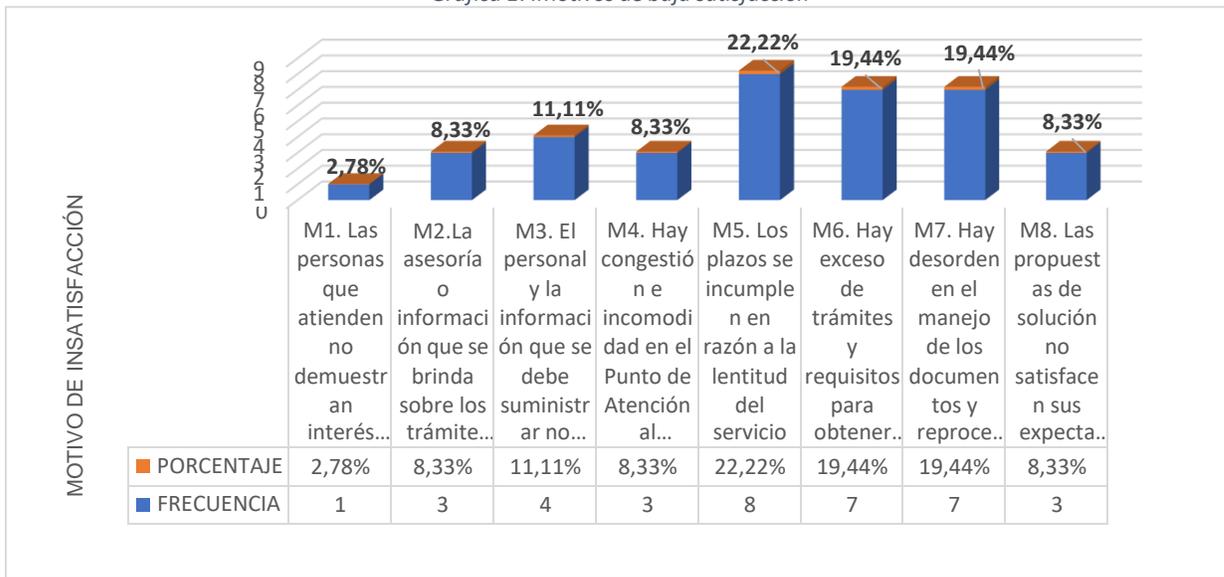
En la evaluación anterior podemos apreciar que hay un porcentaje del 5,00% de los ciudadanos encuestados se encuentran muy satisfecho con el servicio y atención prestada por la Dirección de Reasentamientos de la entidad, el 25,00% de la población indica estar satisfecho y el 42,50% de los encuestados manifiestan que se sienten moderadamente satisfecha con el servicio. Para evaluar de manera general el indicador de satisfacción, se tomaron las respuestas más altas con calificación de 4 y 5 y con respuestas de baja satisfacción se toma la calificación de del 1 al 3. La experiencia del usuario de la Dirección de Reasentamientos, que resulta de la percepción de los atributos de calidad, ha sido moderadamente satisfecha en términos generales, y si bien es cierto, dicha medida obedece a un factor emocional del usuario, constituye un indicador para determinar el grado de confianza del ciudadano en la gestión de la dependencia.

Gráfica 16. Población satisfecha e insatisfecha con el servicio



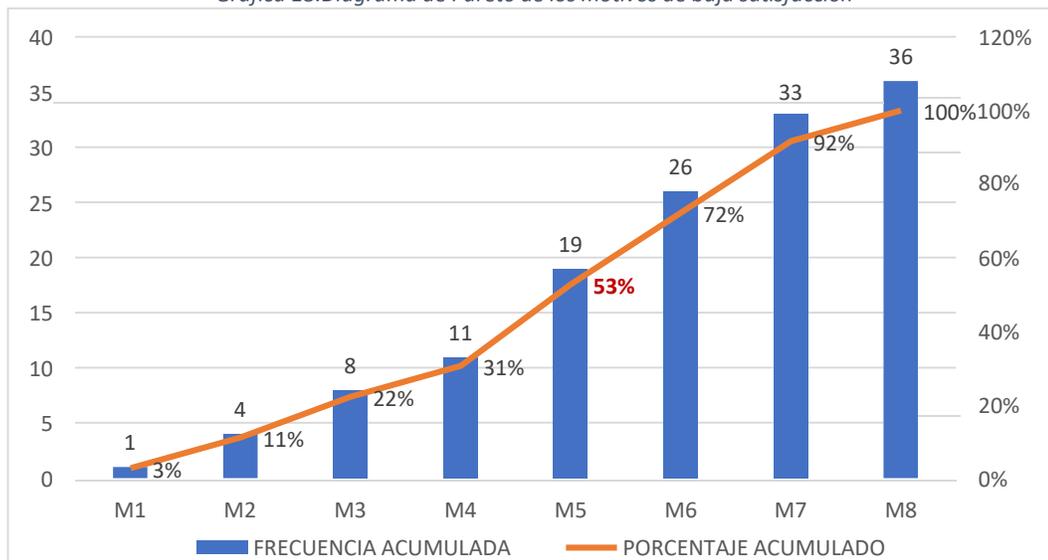
Como se mencionó con anterioridad se obtuvo un porcentaje del 70% de los usuarios afirmo tener un bajo nivel de satisfacción con respecto a la Dirección de Reasentamientos de la Caja Vivienda Popular. Al tabular la información de los encuestados se obtuvo que los ciudadanos seleccionaron 8 motivos, lo que corresponde a 36 razones que explicarían dicha inconformidad. El motivo con mayor frecuencia de incumplimiento es: Los plazos se incumplen en razón a la lentitud del servicio con un porcentaje del 22,22%, el segundo motivo corresponde en que Hay exceso de trámites y requisitos para obtener los servicios o beneficios y hacer realidad los derechos y el tercer motivo corresponde a desorden en el manejo de los documentos y reprocesos durante la prestación del servicio o ejecución del trámite cada uno de los motivos indicados obtuvo un porcentaje del 19,44%.

Gráfica 17. Motivos de baja satisfacción



De acuerdo con el diagrama de Pareto, el 53% de los motivos de baja satisfacción obedecen a los tres primeros aspectos antes mencionados, los cuales deben orientarse los esfuerzos de mejora con finalidad de afianzar los impactos de satisfacción con la ciudadanía.

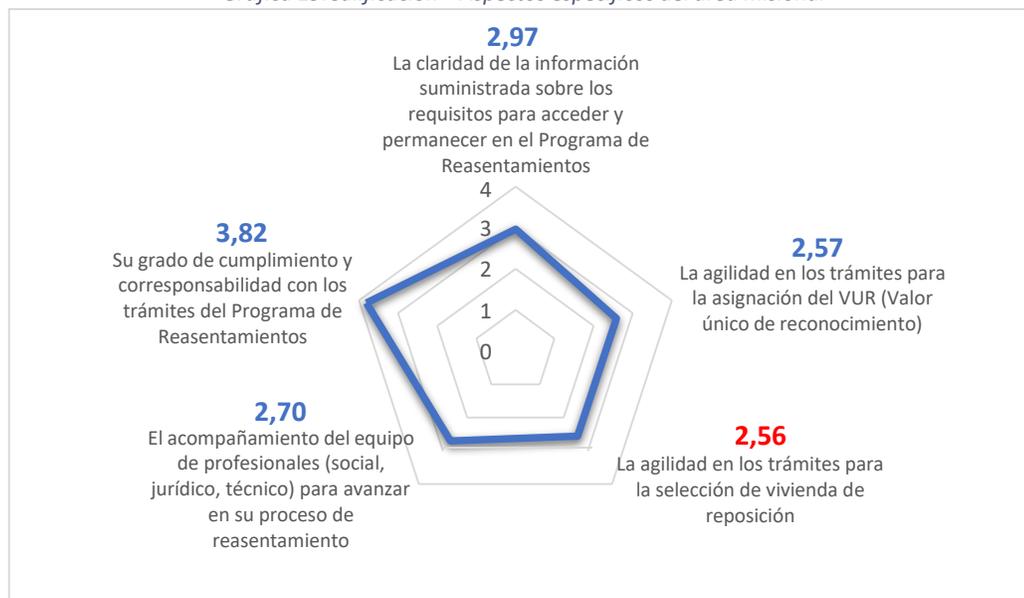
Gráfica 18. Diagrama de Pareto de los motivos de baja satisfacción



Otros indicadores de satisfacción los constituyen 5 preguntas específicas que preparó la Dirección de Reasentamientos para evaluar el nivel de satisfacción con respecto a aspectos, instancias, acciones o etapas del proceso atinentes a: a) La claridad de la información suministrada sobre los requisitos para acceder y permanecer en el Programa de Reasentamientos, b) La agilidad en los trámites para la asignación del VUR (Valor único de reconocimiento), c) La agilidad en los trámites para la selección de vivienda de reposición, d) El acompañamiento del equipo de profesionales (social, jurídico, técnico) para avanzar en su proceso de reasentamiento y e) Su grado de cumplimiento y corresponsabilidad con los trámites del Programa de Reasentamientos. La calificación promedio de cada pregunta específica fue de 2,92 en una escala igual a la

empleada para medir la satisfacción general del usuario y que se explicó con anterioridad, situación que sugiere revisar algunos aspectos específicos en aras de establecer acciones de mejora continua.

Gráfica 19. Calificación – Aspectos específicos del área misional



1.4 DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC)

En el desarrollo de la encuesta a ciudadanos se indagó sobre la apropiación, reconocimiento a la tecnología de información y comunicación las TIC, se indagó sobre la disponibilidad, acceso y uso de servicios como los son la línea telefónica, internet y pertenencia de dispositivos de comunicación. También se indagó sobre el uso de los canales o medios de comunicación con la CVP. Los datos obtenidos indican información útil para fomentar una cultura de cero papel y mayor uso de las plataformas tecnológicas para llevar a cabo trámites y servicios en línea que le faciliten al ciudadano. Al indagar sobre los indicadores básicos de TIC en los hogares de los ciudadanos encuestados, se encontró que hay un porcentaje del 1,69% que cuenta con una telefonía fija, el 66,10% cuenta con línea de telefonía celular, el 30,51% tiene acceso al servicio de internet y 1,69% manifiesta no tener ningún servicio.

A nivel de dispositivos TIC, las respuestas se analizaron por ítems separados (es decir por dispositivo y que no son mutuamente excluyentes), y se encontró que el 1,79% cuenta con una línea fija, el 69,64% posee un teléfono celular, el 26,79% indica que tiene computador de escritorio/portátil o tableta electrónica y el 1,79% indica no tener ningún dispositivo digital.

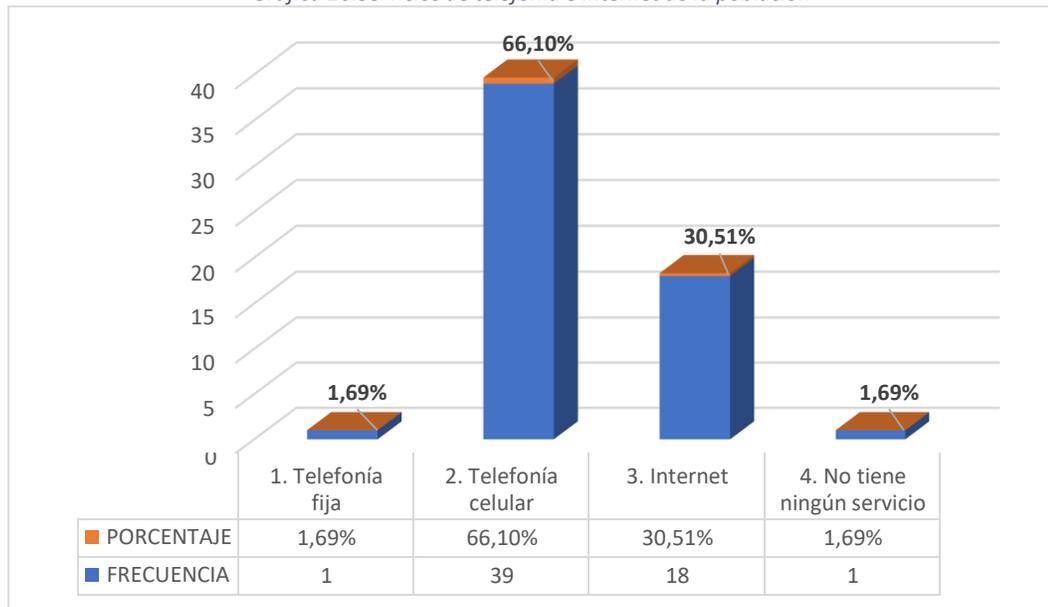
Para indagar de cómo la población encuestada accede a internet, se formuló una pregunta con múltiple opción de respuesta, teniendo una consideración que los ciudadanos pueden acceder de varias formas (la mayoría de los ítems de la pregunta no son mutuamente excluyentes) y se obtuvo que el 27,78% cuenta con una red fija o wifi, el 51,85% de la población tiene un plan de datos para el celular, el 5,56% de los encuestados indica que accede a una sala de café internet, el 1,85% manifestó conectarse de manera gratuita (zonas wifi – Colombia -Otro sitio y el 12,96% indica que no accede a la internet.

En el desarrollo de la tabulación de la encuesta se observa un porcentaje del 17,50% de los encuestados que manifiestan que no acceden al internet, con una variación del 77,50% de los encuestados que indican que

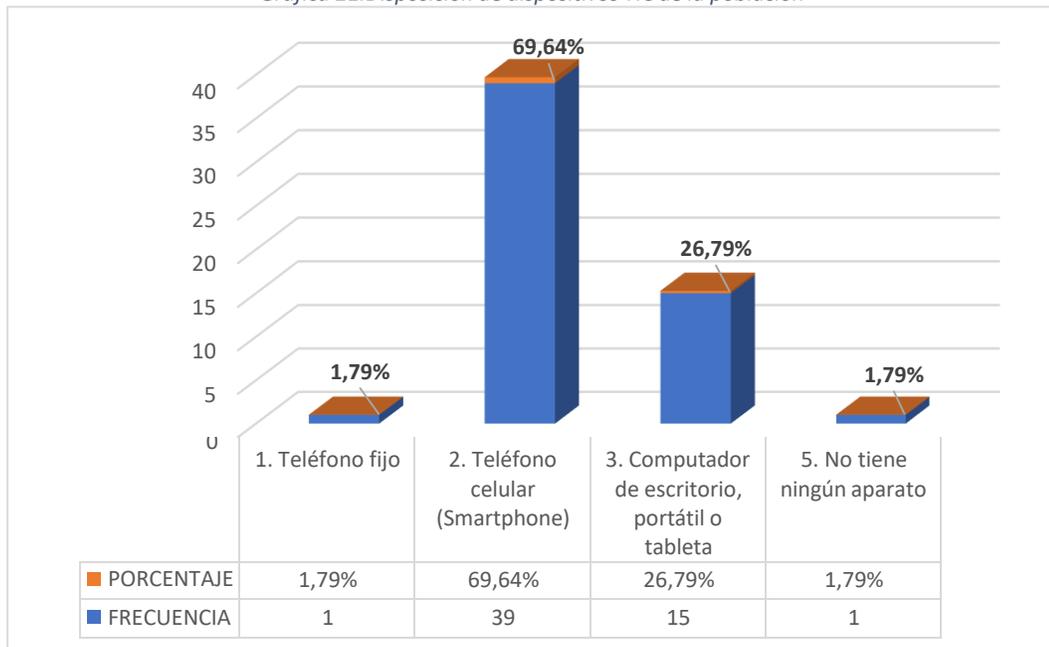
acceden al uso del internet todos los días y con una participación del 2,50% indicaron que utilizan el servicio de internet varios días a la semana o una solo vez a la semana.

Con respecto a los usos dados al servicio de Internet, (tomando en consideración que los ítems no son mutuamente excluyentes), se pudo identificar que el 40,85% de los usuarios encuestados utilizan la herramienta para estudio o trabajo, el 29,58% lo utiliza como canal de entretenimiento, 23,94% de los encuestados lo usan para consultar el correo electrónico y redes sociales y el 5,63% de la población encuestada lo utiliza para realizar transacciones o tramites con entidades públicas o privadas.

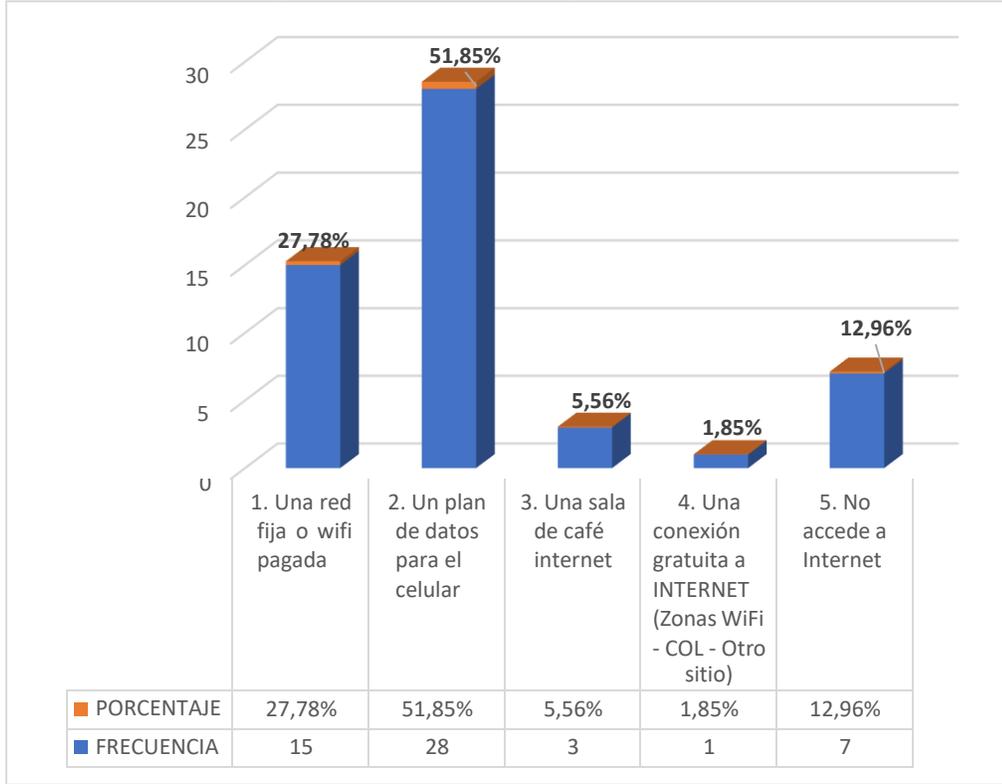
Gráfica 20. Servicios de telefonía e Internet de la población



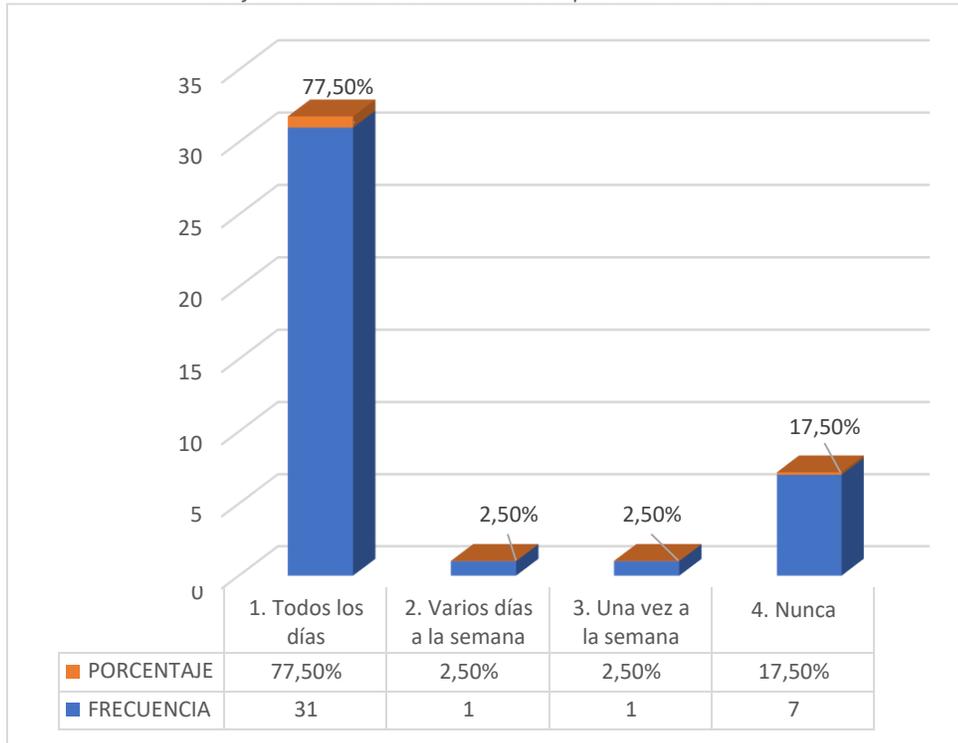
Gráfica 21. Disposición de dispositivos TIC de la población



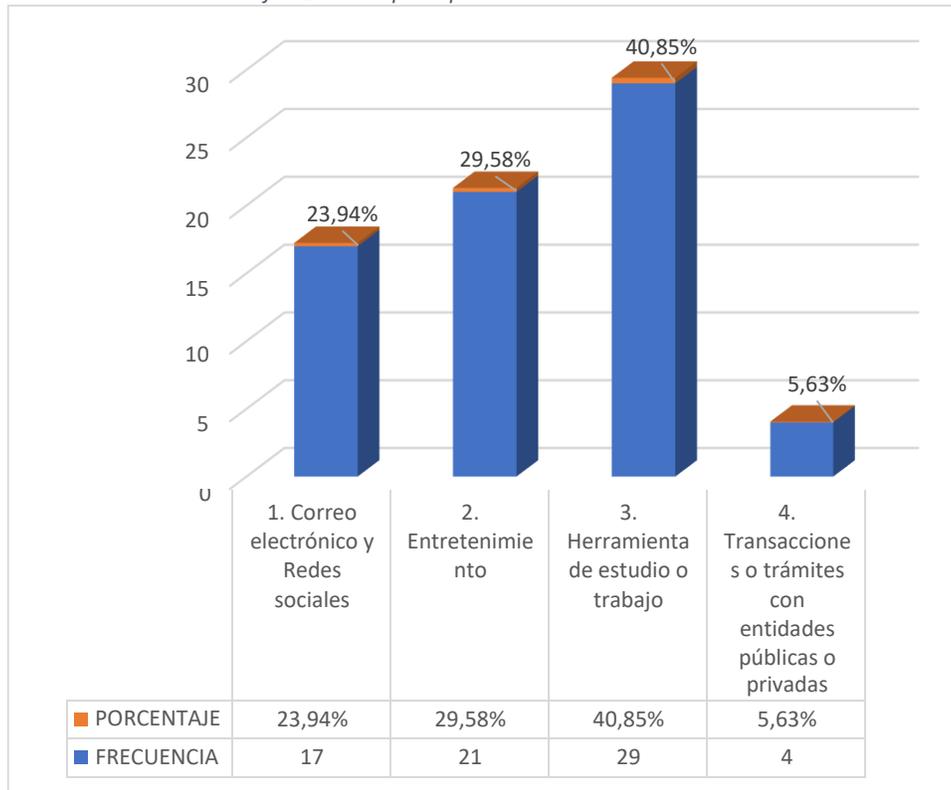
Gráfica 22. Forma de acceso de la población a Internet



Gráfica 23. Frecuencia de acceso de la población a Internet



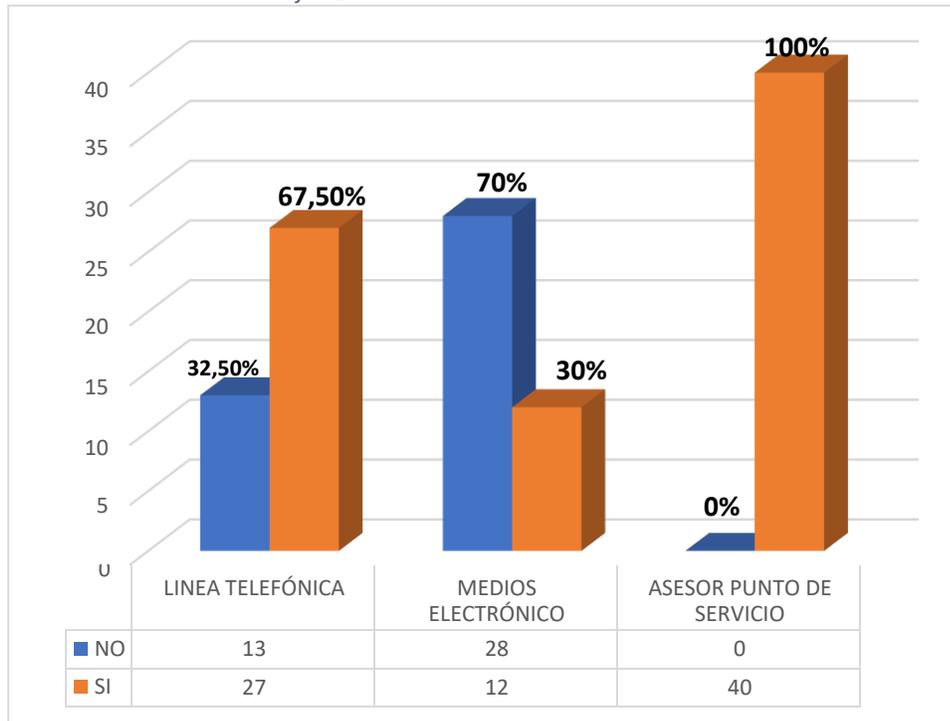
Gráfica 24. Usos que la población encuestada hace del Internet



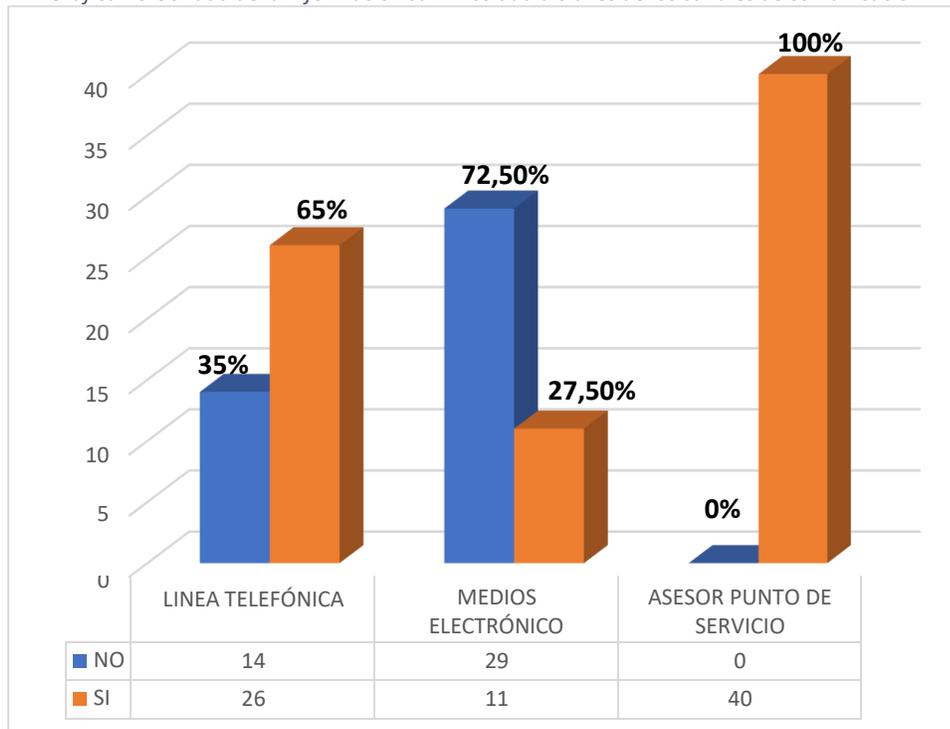
Otro aspecto por medir consiste en la forma de cómo los ciudadanos se comunican con la CVP. El canal más frecuentado por el usuario fue el presencial (asesor en punto de atención), seguido del telefónico. La proporción de este último canal es del 67,50%, se puede mencionar un porcentaje favorable y de buena percepción por los ciudadanos. Adicionalmente los ciudadanos encuestados de la Dirección de Reasentamientos no es claro establecer una comunicación a través de los medios electrónicos que brinda la entidad, a un que cabe destacar que los ciudadanos establecen comunicación por el correo electrónico: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, para interponer sus peticiones quejas y reclamos ya que en la encuesta nos indica que el canal tiene un porcentaje del 30%. Reconociendo la importancia de emplear una buena comunicación e intercambio de información con el ciudadano impacta en gran medida en el buen desarrollo del proceso, se indagó sobre la utilidad de la información suministrada o encontrada en los canales de comunicación, y si el usuario volviese a usar cada uno de dichos canales. Como se mencionó anteriormente, el medio que más usó el usuario fue el presencial, con una participación del 100% considerando que es un canal útil y 97,50% de la población indica que volvería a utilizar este canal, mientras que el 67,50% de los ciudadanos encuestados uso el canal telefónico y considerando un canal útil con un porcentaje del 65% y con un porcentaje del 67,50% afirmo que si volviese a utilizar este canal telefónico.

Es indudable que el canal presencial es el medio por excelencia que frecuentan los ciudadanos, no obstante, hay porcentaje del 27,50% de la población encuestada manifestó que ha utilizado el canal virtual y que lo consideran una herramienta útil y además indican que si repiten la experiencia de este canal con un porcentaje del 30%. Esta situación constituye una oportunidad para fortalecer la capacidad de la organización de comunicarse con el usuario a través de la promoción y desarrollo de otros canales que fomenten la participación ciudadana y que permitan apropiar a las TIC de una mejor manera.

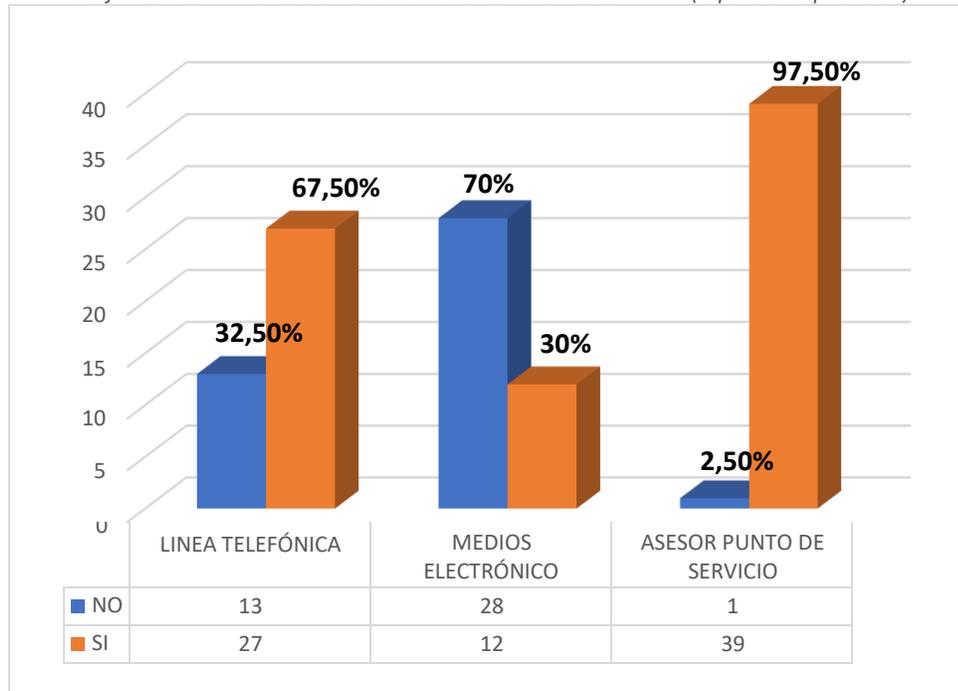
Gráfica 25. Uso de los canales de comunicación



Gráfica 26. Utilidad de la información suministrada a través de los canales de comunicación



Gráfica 27. Habitualidad del uso de los canales de comunicación (repetir la experiencia)

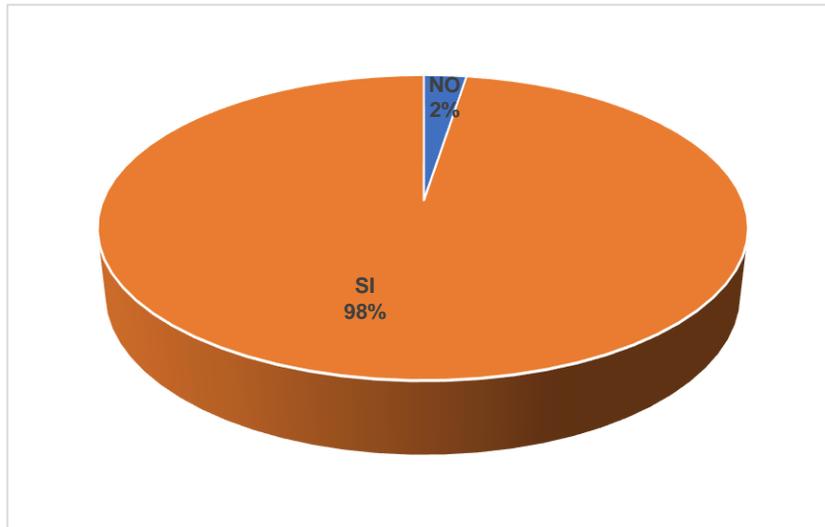


1.5 ASPECTOS PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS SOBRE GRATUIDAD DE TRAMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURENCIA A INTERMEDIARIOS

Durante la presente vigencia y dando continuidad a los esfuerzos de fortalecimiento de la transparencia y la prevención de la corrupción, se organizó una campaña institucional a través de medios presenciales y virtuales sobre la gratuidad de los trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios. Se adelantaron acciones con un fin determinado, es decir, se informó y sensibilizó a la ciudadanía para que no sea víctima del abuso por parte de servidores públicos que realizan mediaciones ilegales, cobros indebidos o prácticas no éticas para realizar trámites y prestar servicios. Para evaluar el grado de conocimiento y comprensión de los mensajes de gratuidad y de no recurrir a intermediarios, en el marco de la presente encuesta se realizaron tres preguntas a los ciudadanos de la Dirección de Reasentamientos, aclarando que, si la primera de dichas preguntas era respondida de manera negativa, es decir, que el ciudadano no obtuvo los mensajes referidos, no se evaluaban las siguientes dos preguntas.

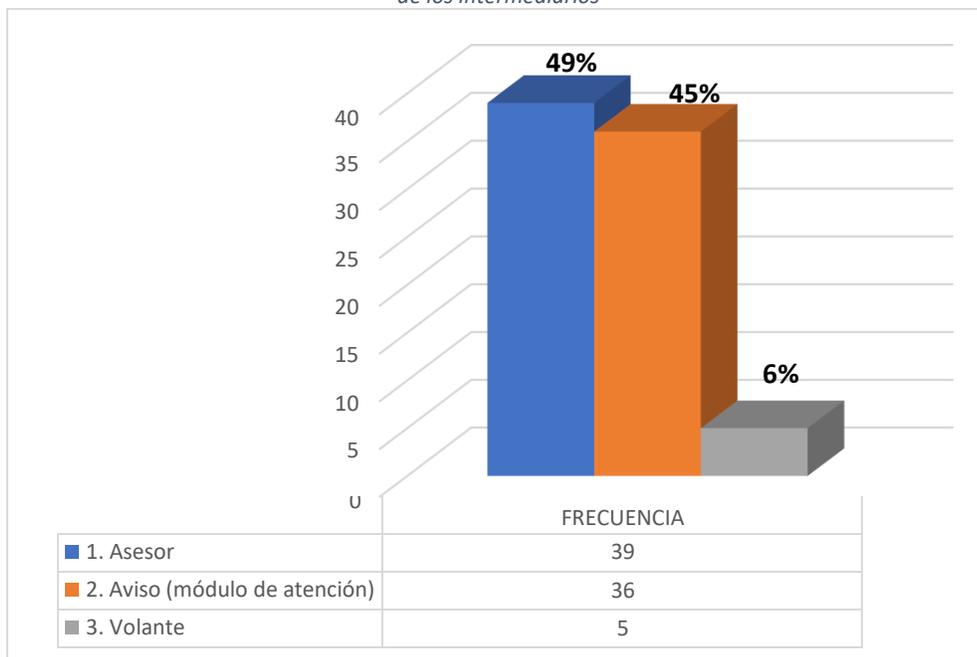
Como se explicó anteriormente, la primera de las preguntas consistió en averiguar si durante el presente año el ciudadano ha recibido información o se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la CVP y lo innecesario de los intermediarios para acceder a dichos trámites y servicios. El 98% de los usuarios encuestados de la Dirección de Reasentamientos contestó de manera afirmativa, es decir que recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios o se enteraron a través de algún medio presencial o virtual y un porcentaje del 2% de los visitantes lo que corresponde a un usuario, manifestó no haber recibido la información respectiva o no haberse enterado por algún medio virtual o presencial. Esta situación sugiere que probablemente el ciudadano encuestado dirigió su interés a otros asuntos y no observó por lo menos los avisos de los módulos o no prestaron atención al mensaje verbal de gratuidad. También es probable que ningún asesor les haya entregado de manera verbal la información de la gratuidad y lo innecesario de los intermediarios.

Gráfica 28. Porcentaje de personas que recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios



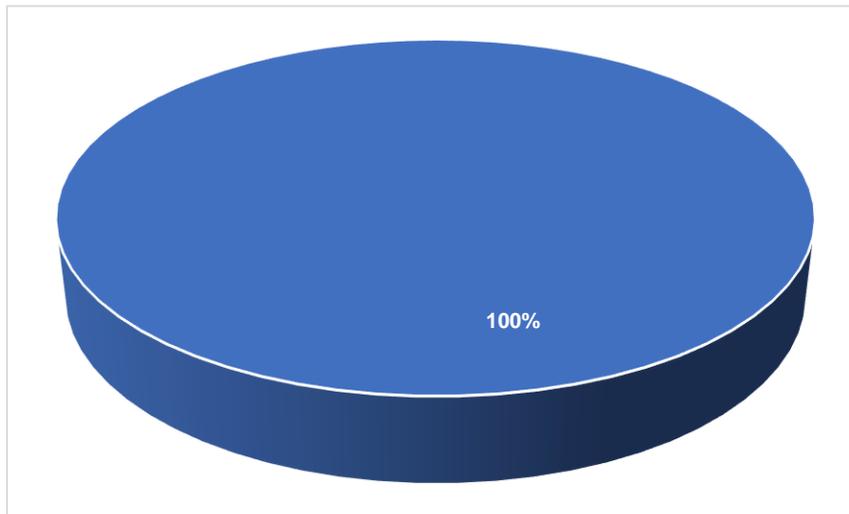
La segunda pregunta examinó el medio a través del cual el ciudadano había obtenido la información. Esta pregunta consideró 5 opciones con múltiple respuesta, es decir, opciones que no son mutuamente excluyentes (Asesor, Aviso en el módulo de atención, Volante, Página WEB CVP, Cartelera digital CVP), los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 49% de los usuarios de la Dirección de Reasentamientos, si ha recibido la información verbal suministrada por los asesores que los atendieron, el 45% se enteró a través del aviso localizado en el módulo de atención y el 6% manifestaron que se enteraron mediante volantes disponibles en el punto de atención. Los resultados de la medición suministran información es útil para plantear estrategias de divulgación al ciudadano que fomenten un mayor uso de medios virtuales de información, de esta índole, diferentes a los tradicionales (presenciales).

Gráfica 29. Medio a través del cual el ciudadano obtuvo la información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios



La tercera pregunta de esta temática se orientó a conocer si el ciudadano que recibió el mensaje, lo comprendió. El 100% de los 39 usuarios encuestados de la Dirección de Reasentamientos contestó de manera afirmativa, es decir que si entendieron el mensaje de gratuidad y de no acceso a intermediarios.

Gráfica 30. Porcentaje de ciudadanos que comprendieron los mensajes de gratuidad de los trámites y servicios y de no acceso a intermediarios



1.6 ATENCIÓN DE PQRSD SERVICIO AL CIUDADANO SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS EN LA CAJA VIVIENDA POPULAR

En el desarrollo de la encuesta se permite conocer si durante la vigencia de este año el ciudadano a interpuesto algún tipo de petición ante la CVP. Se indica para ello lo siguiente. A ¿Durante el presente año, Ud. ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP? ¿SI LA RESPUESTA ES NEGATIVA PASAR A LA PREGUNTA P16? De ser afirmativa se formulan las siguientes preguntas B. ¿La respuesta que le dieron fue oportuna, es decir dentro de los términos? C ¿La respuesta que le dieron fue de fondo, es decir que le respondieron lo que solicitó o preguntó? D. ¿La respuesta que le dieron fue clara, es decir que la respuesta fue fácil de comprender?, E ¿La respuesta que le dieron fue cálida?

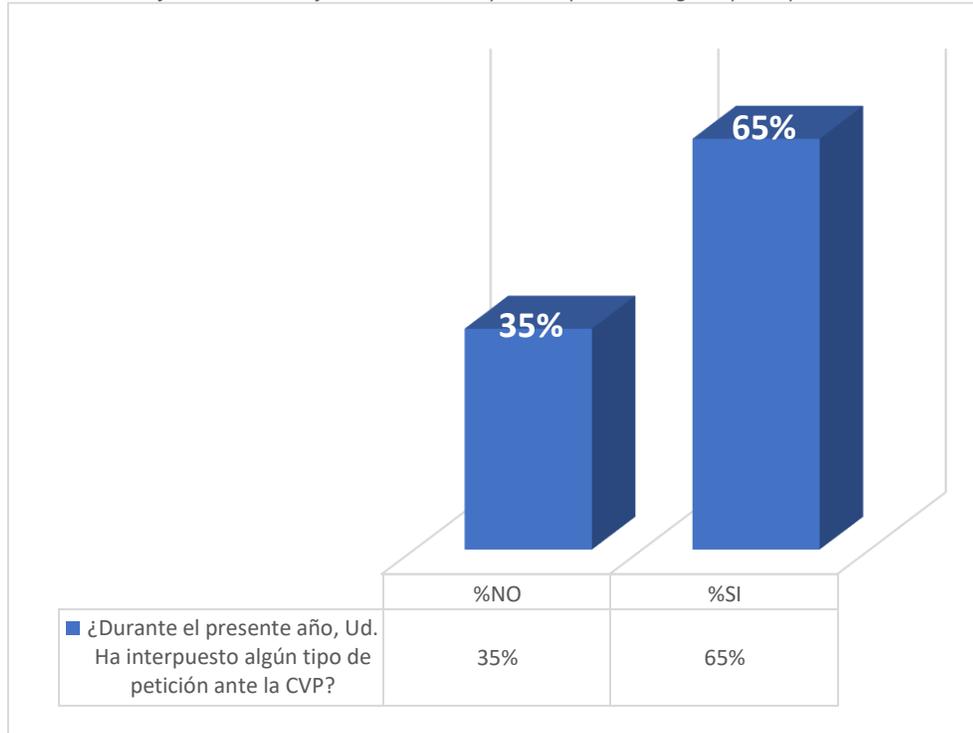
Al formular la pregunta a los ciudadanos si han interpuesto algún tipo de petición durante el último año se obtuvo un porcentaje del 35% negativo y 65% positivo.

Al obtener ciudadanos que, si interpusieron algún tipo de petición ante la CVP, se indaga en si la respuesta que le brindaron fue oportuna dentro de los tiempos establecidos y se tiene un porcentaje de satisfacción del 38%. También se indaga sobre si la respuesta brindada por la entidad si cumple con lo que pregunta y se tiene un 35% de afirmación y 65% que indica que la respuesta no cumplió con sus expectativas.

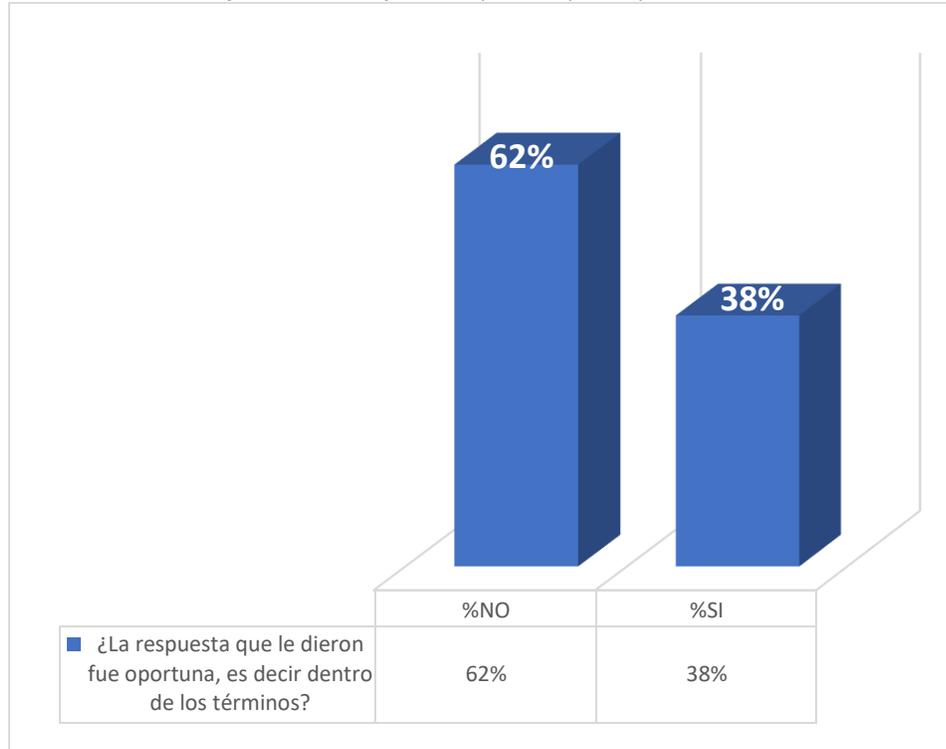
Se pregunta si la respuesta brindada por CVP. Fue fácil de comprender es su contexto y los ciudadanos encuestados indican con un porcentaje favorable del 35% y el 65% manifiesta que la respuesta no es clara.

Se indagar con los ciudadanos encuestados si la respuesta que es emitida por CVP, es una respuesta de calidad y según los encuestados indican un 38% en que la respuesta brindada por la entidad calidad y 62% manifiesta que la respuesta emitida no es cálida.

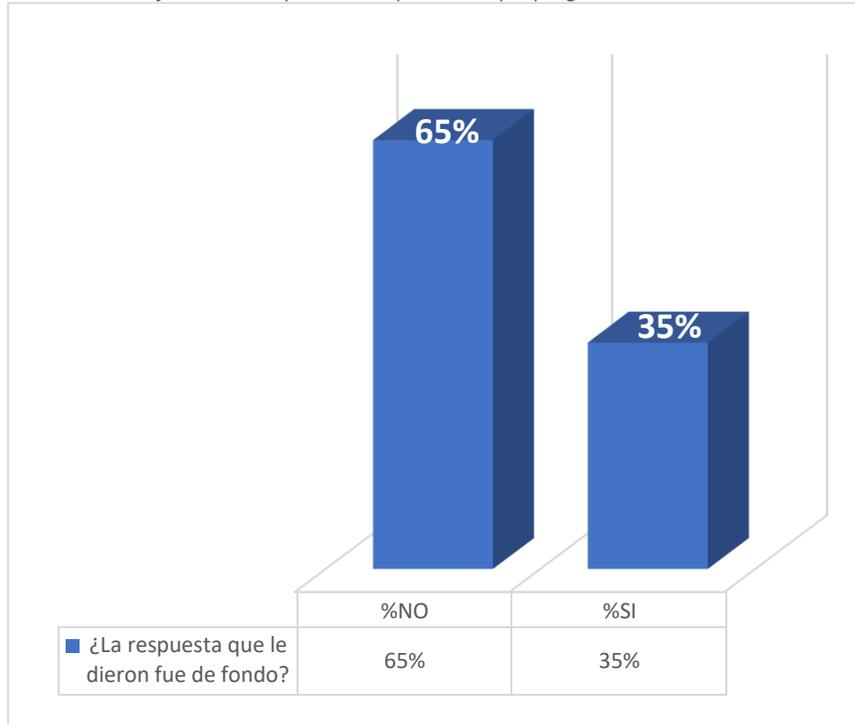
Gráfica 31. Porcentaje de ciudadanos que interpusieron algún tipo de petición



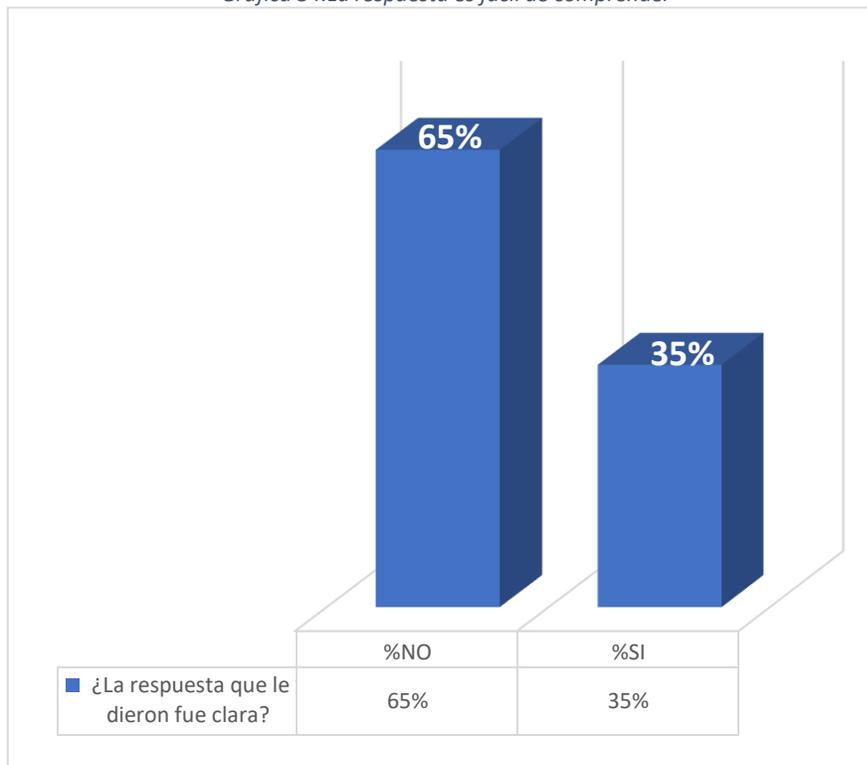
Gráfica 32. Porcentaje de tiempo de respuesta por la entidad



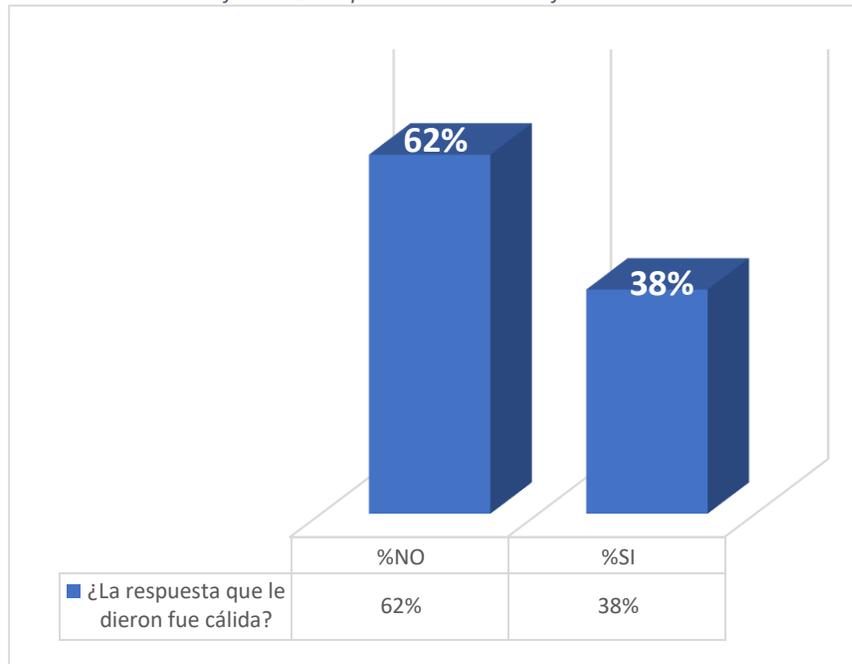
Gráfica 33. La respuesta cumple con lo que pregunto el ciudadano



Gráfica 34. La respuesta es fácil de comprender



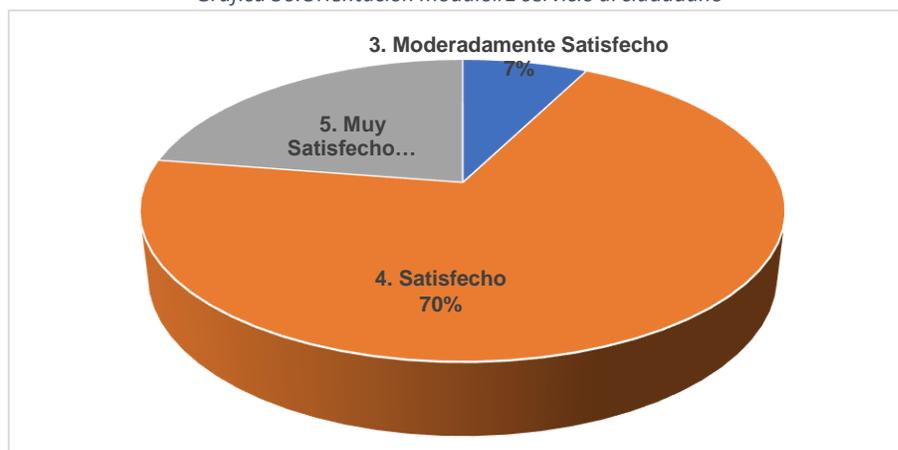
Gráfica 35. La respuesta suministrada fue de calidad



1.7 ATENCIÓN PROCESO - SERVICIO AL CIUDADANO

La satisfacción general de los usuarios atendidos por el equipo de servicio al ciudadano de la CVP se evaluó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuestas mutuamente excluyentes. Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta. De igual forma, y con el propósito de que el encuestado respondiera de una manera más fácil, cada una de las alternativas numéricas referidas se asoció a una etiqueta de la siguiente forma: para la alternativa 5, la etiqueta MUY SATISFECHO, para 4, SATISFECHO, para 3, MODERADAMENTE SATISFECHO, para 2, POCO SATISFECHO y para 1, INSATISFECHO.

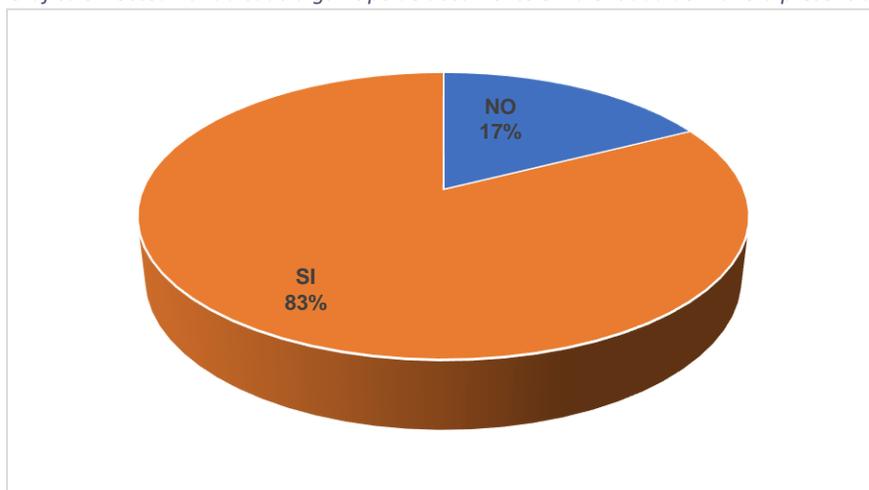
Gráfica 36. Orientación modulo#1 servicio al ciudadano



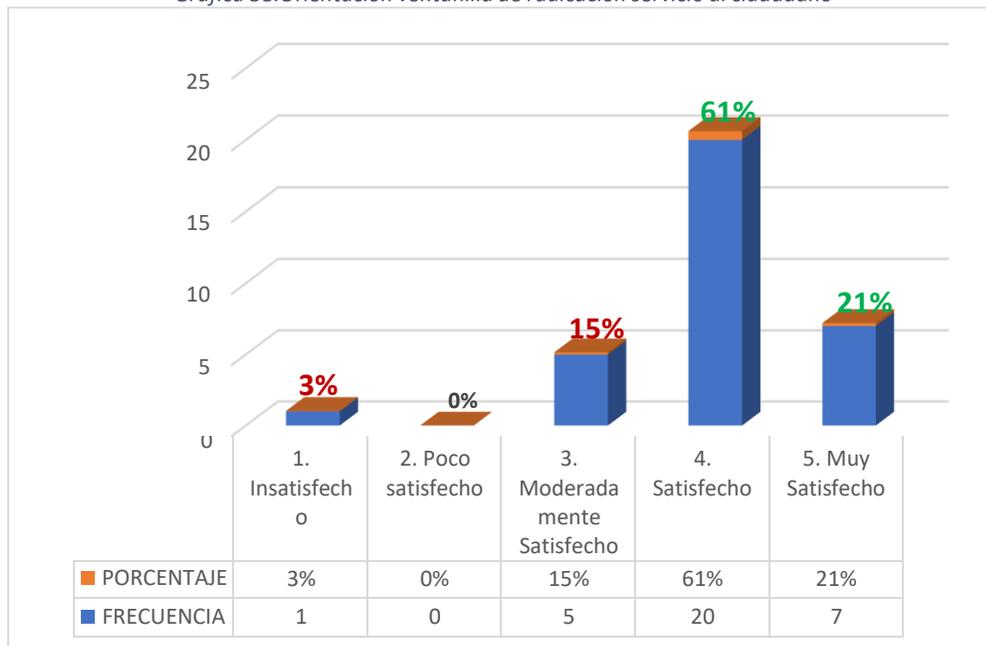
En la evaluación anterior podemos apreciar que hay un porcentaje del 23% de los ciudadanos se encuentran muy satisfecho con el servicio, atención y orientación prestada por el equipo de servicio al ciudadano módulo #1, el 70% de la población indica estar satisfecho y el 7% indica estar moderadamente satisfecha.

De la misma se indago con los ciudadanos encuestados si han radicado de manera presencial en la entidad CVP y se obtuvo un porcentaje del 83% positivo y un 17% expreso no haber radicado en la ventanilla única de radicación, de la misma manera se indago sobre la atención, servicio y orientación en la ventanilla de radicación. Obteniendo una calificación de 21% muy satisfecho con el servicio, el 61% indica estar satisfecho, el 15% de los encuestados indico estar moderadamente satisfecho y el 3% que corresponde a un ciudadano indico estar insatisfecho con el servicio prestado en la ventanilla de radicación.

Gráfica 37. Usted ha radicado algún tipo de documento en la entidad de manera presencial



Gráfica 38. Orientación ventanilla de radicación servicio al ciudadano



2.

DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN

El desarrollo de las encuestas realizadas para la recolección de datos los usuarios de la Dirección de Urbanización y Titulación, fue aplicada a 40 ciudadanos(as), las cuales autorizaron a la Caja de la Vivienda Popular de usar la información recopilada con fines estadísticos, y de conformidad con la política de tratamientos de datos personales Ley 1581 del 2012. En el desarrollo del cuestionario se evidencia de una manera predominante a las localidades de Ciudad Bolívar, Rafael Uribe Uribe y Bosa.

Tabla 8. Distribución de la población encuestada por localidad

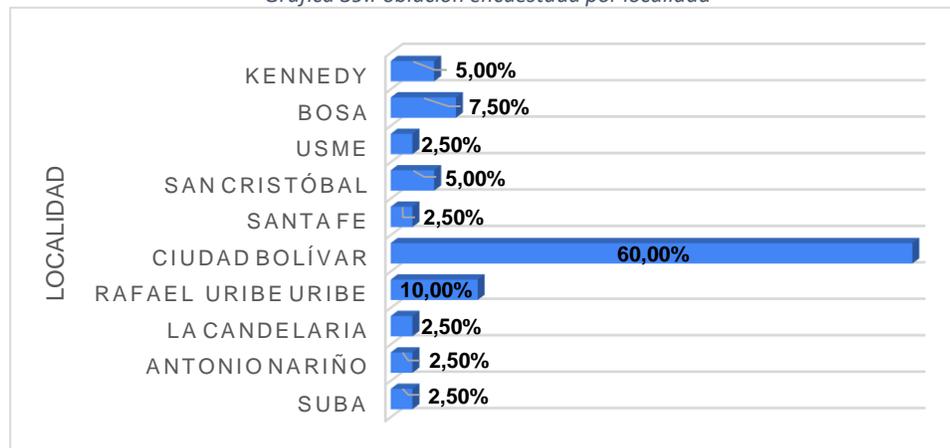
LOCALIDAD	#PERSONAS	%PORCENTAJE
Suba	1	2,50%
Antonio Nariño	1	2,50%
La Candelaria	1	2,50%
Rafael Uribe Uribe	4	10,00%
Ciudad Bolívar	24	60,00%
Santa Fe	1	2,50%
San Cristóbal	2	5,00%
Usme	1	2,50%
Bosa	3	7,50%
Kennedy	2	5,00%
TOTAL, GENERAL	40	100%

En la encuesta aplicada se recolecto información que permite medir los siguientes aspectos: Variable demográfica, calidad del servicio, satisfacción del usuario, gratuidad de los tramites y servicios que presta la CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR, de igual manera la comunicación y acceso a la tecnología información (TIC), peticiones interpuestas por los ciudadanos y la atención brindada por el canal de servicio al ciudadano, a continuación, se presentan los datos más relevantes de cada uno de ellos.

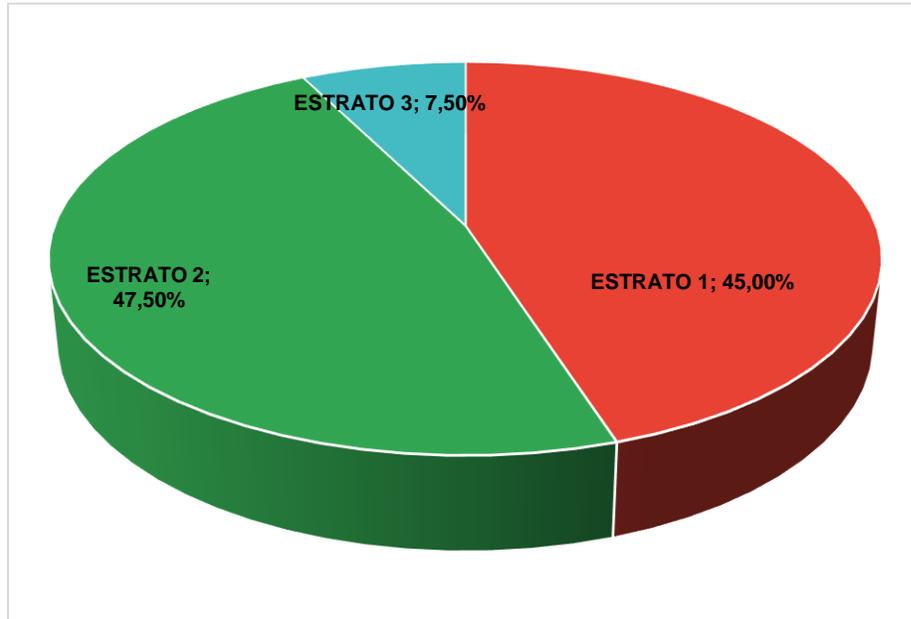
2.1. VARIABLE DEMOGRAFICA

La mayor representación de población encuestada corresponde a las localidades de Ciudad Bolívar con un porcentaje del 60,00%, Rafael Uribe Uribe con 10,00% y Bosa con una participación de los ciudadanos del 7,50%. La población encuestada corresponde a un estrato socio económico de 1,2 y 3

Gráfica 39. Población encuestada por localidad

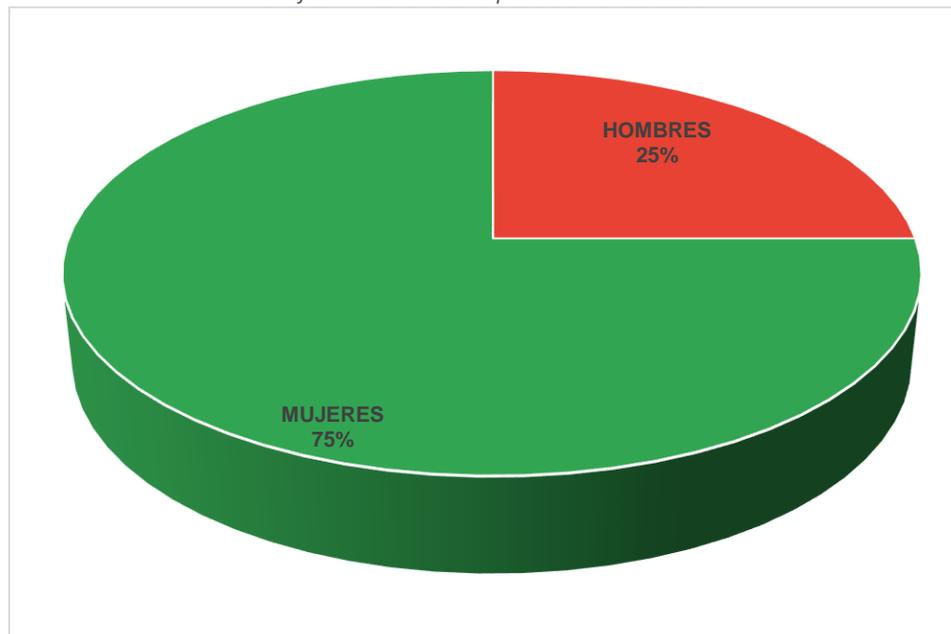


Gráfica 40. Estrato socio económico de los usuarios



De acuerdo con la población encuestada se puede establecer que el género de femenino representa la mayoría del porcentaje con un porcentaje del 75% y el género masculino con una participación del 25%

Gráfica 41. Género de la población encuestada



De acuerdo con la población encuestada se puede establecer que su rango de edad corresponde entre los 40 y 70 años con un porcentaje del 90% para cada uno de los géneros masculino y femenino.

Tabla 9. Distribución de la edad y género de la población encuestada

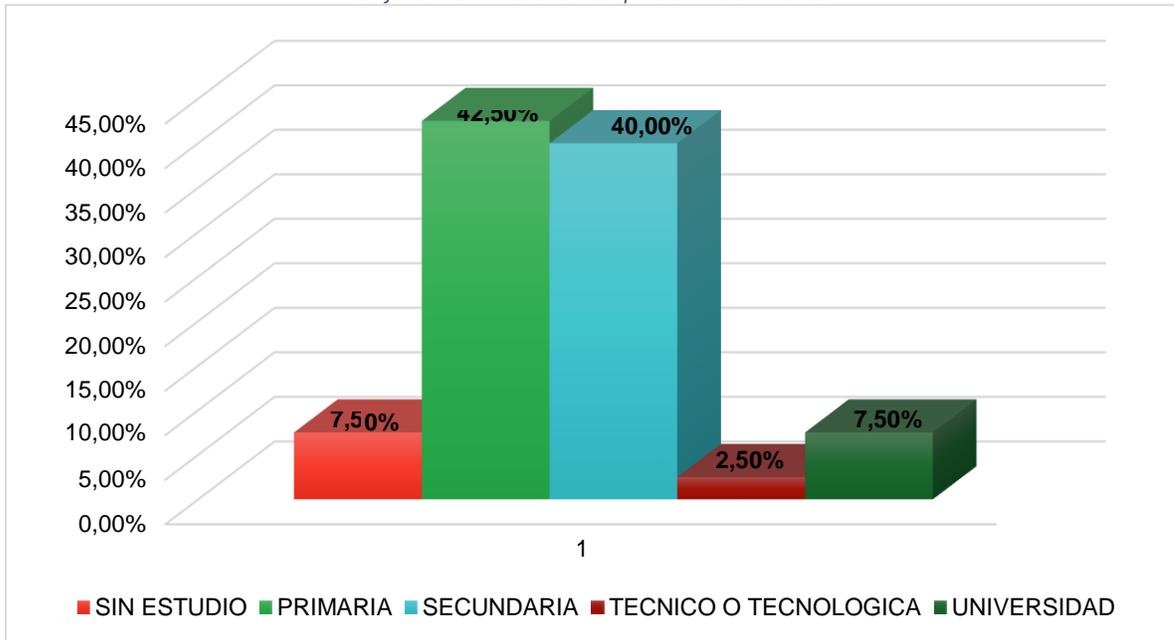
RANGO DE EDAD (AÑO)	HOMBRES	MUJERES	% EDAD (HOMBRES)	% EDAD (MUJERES)
21-25	0	1	0%	3%
26-30	0	0	0%	0%
31-35	1	0	10%	0%
36-40	0	4	0%	13%
41-45	1	4	10%	13%
46-50	0	3	0%	10%
51-55	1	6	10%	20%
56-60	0	4	0%	13%
61-65	4	6	40%	20%
66-70	3	0	30%	0%
71-75	0	1	0%	3%
(+)75	0	1	0%	3%
TOTAL	10	30	100%	100%
%PORCENTAJE	25%	75%		

Gráfica 42. Edad y género de la población encuestada

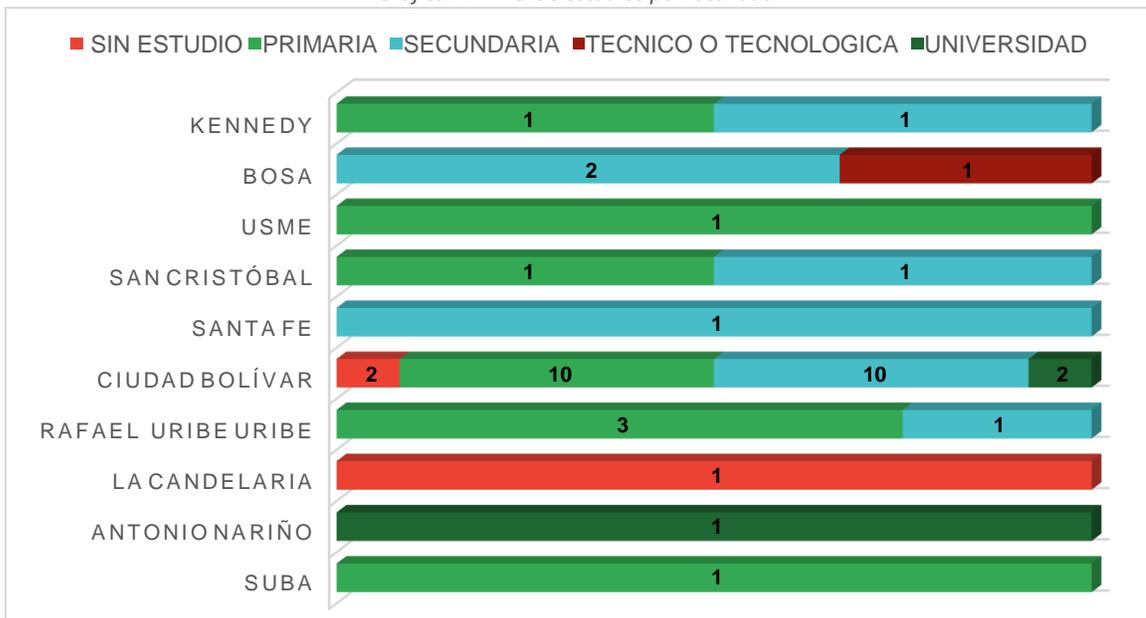


Se observa que los ciudadanos encuestados tienen un nivel de escolaridad con un porcentaje del 42,50% educación primaria, el 40,00% posee una educación secundaria, el 10% de los ciudadanos encuestados indican tener educación superior y 7,50% de los encuestados manifiestan no tienen estudio.

Gráfica 43. Escolaridad de la población encuestada

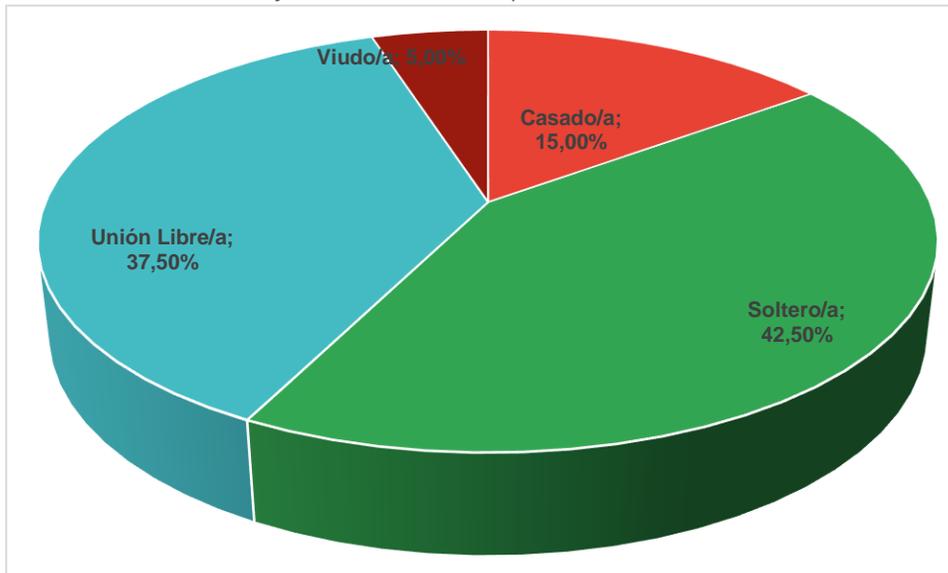


Gráfica 44. Nivel de estudios por localidad

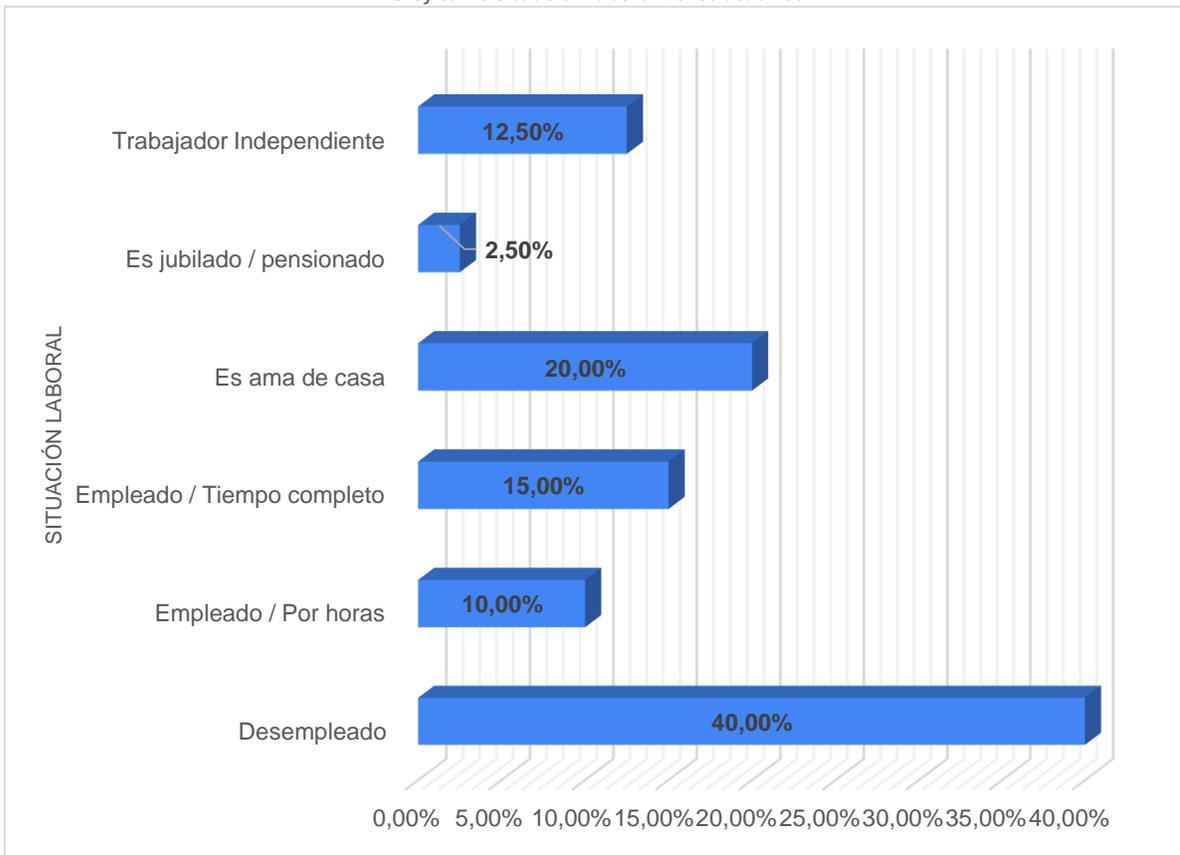


La categoría del estado civil de la población que más se repite es soltero/a con un porcentaje del 42,50%, seguido de unión libre representado con el 37,50% y casado/a con un porcentaje del 15,00%, referente a ocupación laboral actual se identificó que la población encuestada el 40,00% está desempleada, 20,00% manifiesta que corresponde a amas de casa y el 15,00% indica tener un empleo estable de tiempo completo. Otro dato de la variable demográfica de interés es que se pudo identificar el número de integrantes de cada hogar encontrando que el 30,00% está conformado por 4 integrantes, el 20,00% lo representan hogares hasta de 5 integrantes y con el 17,50% para cada una lo representan familias de 2 y 3 personas.

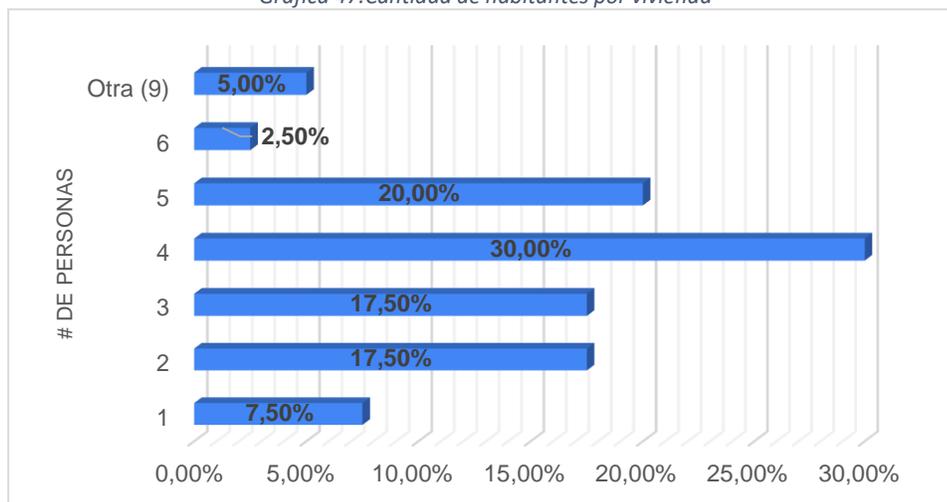
Gráfica 45. Estado civil de la población encuestada



Gráfica 46. Situación laboral de los usuarios



Gráfica 47. Cantidad de habitantes por vivienda



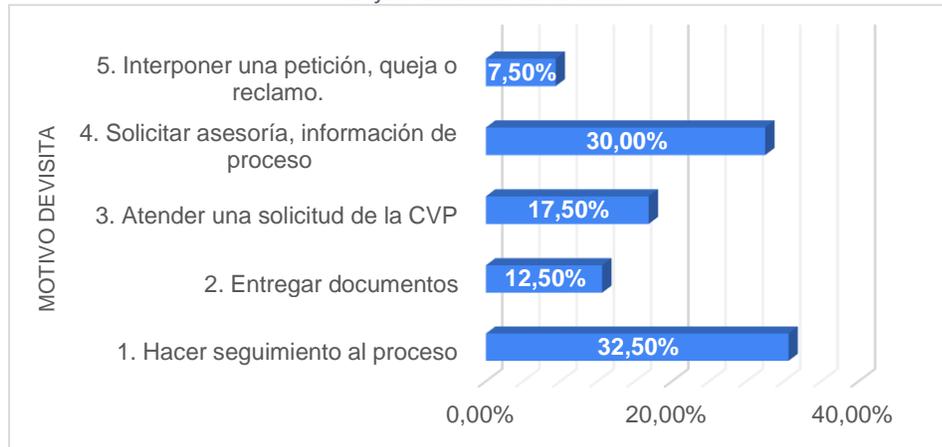
2.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

Al ser indagados los ciudadanos de la Dirección de Urbanización y Titulación sobre el motivo de su visita en el punto de atención al ciudadano indican que el motivo principal es a hacer seguimiento al proceso con un 32,50%, seguido del 30,00 que corresponde a solicitar asesoría, información de proceso y el 17,50% manifestaron que vienen a atender una solicitud de la entidad CVP y el 7,50% se acercan a interponer una petición, queja o reclamo. En la recolección de datos se identificó que hay un porcentaje del 77,50 que vienen a realizar un trámite individualmente y el 22,50% vienen en conjunto con otras personas.

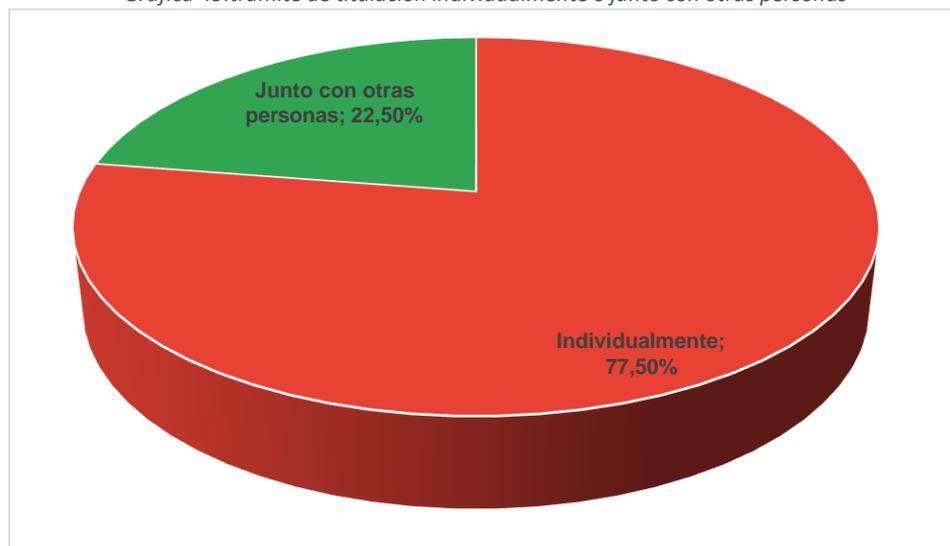
Tabla 10. Distribución porcentual de los motivos de la visita

MOTIVO DE VISITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. Hacer seguimiento al proceso	13	32,50%
2. Entregar documentos	5	12,50%
3. Atender una solicitud de la CVP	7	17,50%
4. Solicitar asesoría, información de proceso	12	30,00%
5. Interponer una petición, queja o reclamo.	3	7,50%
TOTAL, GENERAL	40	100%

Gráfica 48.Motivo de la visita



Gráfica 49.trámite de titulación individualmente o junto con otras personas

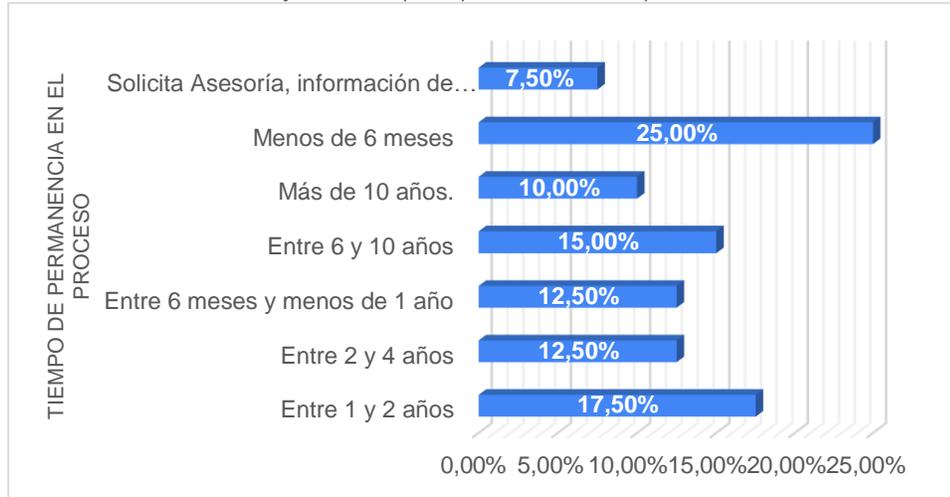


La variable de permanencia en el proceso con CVP, nos indica que el 37,50% de los ciudadanos encuestados llevan un proceso de menos de 6 meses y un año, el 17,50 % de los ciudadanos indica que llevan un proceso entre 1 y 2 años y el 10,00% manifiesta llevar un proceso de más de 10 años.

Tabla 11.Distribución porcentual tiempo de permanencia en el proceso

TIEMPO DE PERMANENCIA EN EL PROCESO	FRECUENCIA	%PORCENTAJE
Entre 1 y 2 años	7	17,50%
Entre 2 y 4 años	5	12,50%
Entre 6 meses y menos de 1 año	5	12,50%
Entre 6 y 10 años	6	15,00%
Más de 10 años.	4	10,00%
Menos de 6 meses	10	25,00%
Solicita Asesoría, información de proceso	3	7,50%
TOTAL, GENERAL	40	100%

Gráfica 50. Tiempo de permanencia en el proceso



En la tabulación de la encuesta arroja un porcentaje 70% de los ciudadanos encuestados que indican que consideran que están bien informados del proceso y el 30% los encuestados indica que no tienen la suficiente información del proceso, las localidades que manifiestan su insatisfacción son Ciudad Bolívar con un porcentaje del 58% además de las localidades Rafael Uribe Uribe, Santa fe, San Cristóbal, Bosa y Kennedy cada una de las localidades menciona lo representa un porcentaje del 8%. Lo que obedece realizar un seguimiento y revisión del proceso de cómo es suministrada la información y comunicación.

Gráfica 51. Suministro de información suficiente sobre el proceso

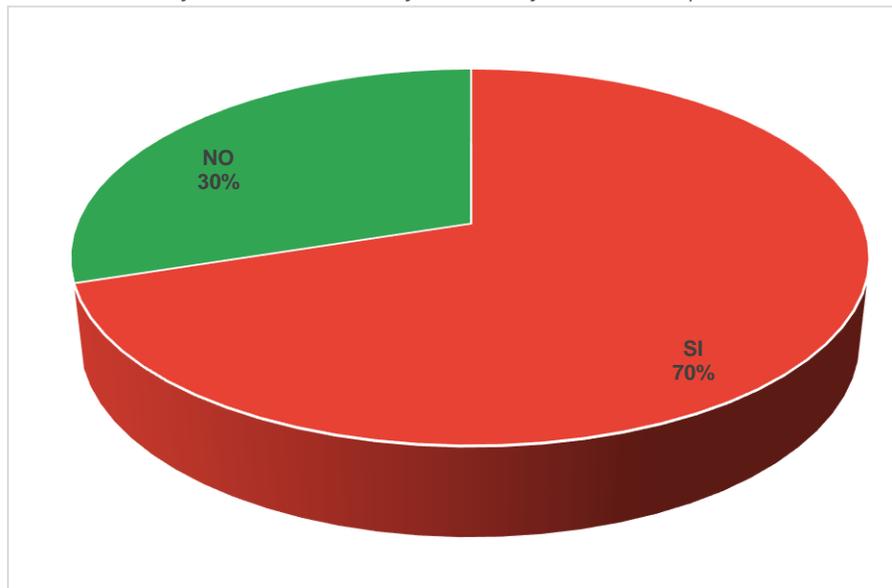
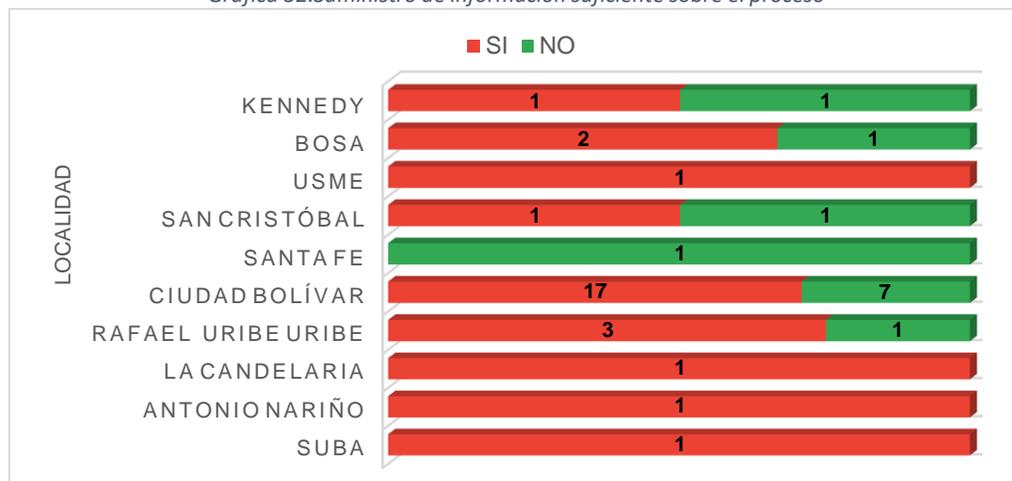


Tabla 12. Distribución porcentual por localidad del suministro de información sobre el proceso

LOCALIDAD	BIEN INFORMADO		FRECUENCIA	PORCENTAJE	
	SI	NO		SI	NO
Suba	1	0	1	4%	0%
Antonio Nariño	1	0	1	4%	0%
La Candelaria	1	0	1	4%	0%
Rafael Uribe Uribe	3	1	4	11%	8%
Ciudad Bolívar	17	7	24	61%	58%
Santa Fe		1	1	0%	8%
San Cristóbal	1	1	2	4%	8%
Usme	1		1	4%	0%
Bosa	2	1	3	7%	8%
Kennedy	1	1	2	4%	8%
TOTAL, GENERAL	28	12	40	70%	30%

Gráfica 52. Suministro de información suficiente sobre el proceso



2.3. CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La calidad del servicio prestado por los procesos misionales se valoró a través de la determinación y medición de atributos o características del servicio ofrecido, enmarcados dentro de 5 principales dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, descritas anteriormente.

Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta. La calificación promedio de los atributos del servicio de la Dirección de Urbanización y Titulación fue 4,14, destacándose la calidez y amabilidad del personal y la accesibilidad y comodidad de las instalaciones del punto de atención. En general la calificación de los atributos de calidad es similar. Aunque el atributo con menor calificación fue duración del proceso con una calificación del 3,85 es un atributo que forma parte de la dimensión de la capacidad del servicio (capacidad de respuesta) que constituye y evalúa el tiempo que tarda el proceso en sus etapas. Desde que el ciudadano ingresa al

programa con motivo de escrituración o en virtud diagnóstico integral de barrios y hasta obtener su título de propiedad.

Gráfica 53. Calificación de los atributos del servicio

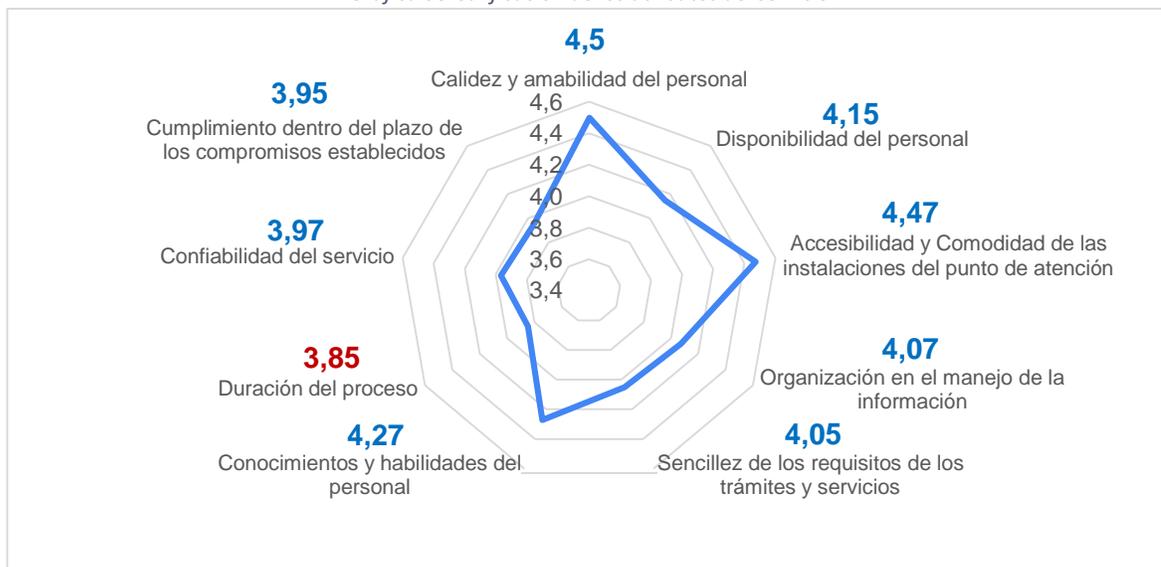
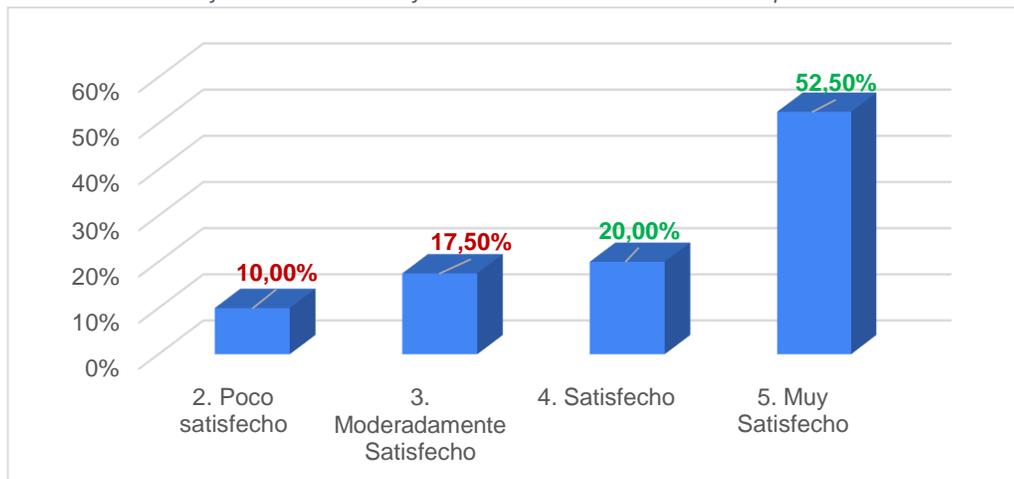


Tabla 13. Atributos y dimensiones de la calidad del servicio

ATRIBUTO	CALIFICACIÓN	DIMENSIÓN CALIDAD DE SERVICIO
Calidez y amabilidad del personal	4,5	Empatía
Disponibilidad del personal	4,15	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4,47	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4,07	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4,05	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4,27	Seguridad
Duración del proceso	3,85	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	3,97	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	3,95	Capacidad de Respuesta
PROMEDIO	4,14	

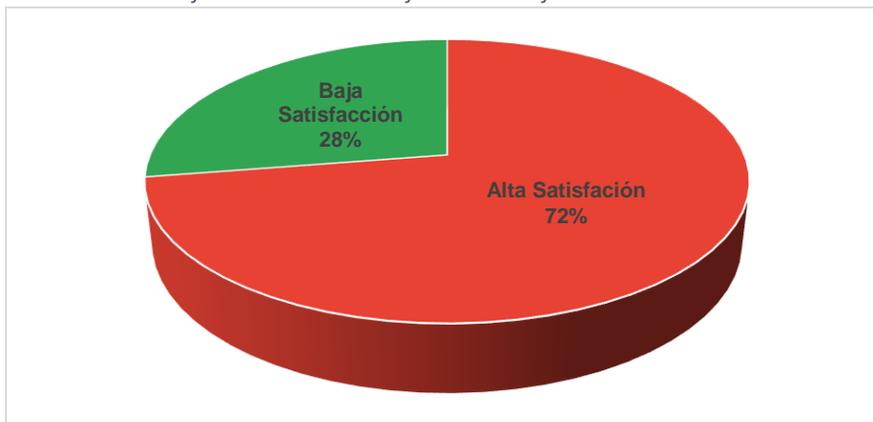
La satisfacción general de los usuarios de la Dirección de Urbanización y Titulación de la CVP se valuó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuestas mutuamente excluyentes. Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta. De igual forma, y con el propósito de que el encuestado respondiera de una manera más fácil, cada una de las alternativas numéricas referidas se asoció a una etiqueta de la siguiente forma: para la alternativa 5, la etiqueta MUY SATISFECHO, para 4, SATISFECHO, para 3, MODERADAMENTE SATISFECHO, para 2, POCO SATISFECHO y para 1, INSATISFECHO.

Gráfica 54. Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado



En la gráfica anterior podemos apreciar que hay un porcentaje del 52,50% de los ciudadanos se encuentran muy satisfecho con el servicio y atención brindada por la Dirección de Urbanización y Titulación de la entidad CVP, el 20,00% de la población indica estar satisfecho, el 17,50% se sienten moderadamente satisfecho con el servicio y poco satisfecho con el servicio lo representa un 10,00%. Para evaluar de manera general el indicador, se toman las respuestas más altas con calificación 4 y 5 y respuestas de bajasatisfacción se toma la calificación del 1al 3. La experiencia del usuario de la Dirección de Urbanización y Titulación, que resulta de la percepción de los atributos de calidad, ha sido muy buena en términos generales, y si bien es cierto, dicha medida obedece a un factor emocional del usuario, constituye un indicador para determinar el grado de confianza del ciudadano en la gestión del proceso misional.

Gráfica 55. Población satisfecha e insatisfecha con el servicio

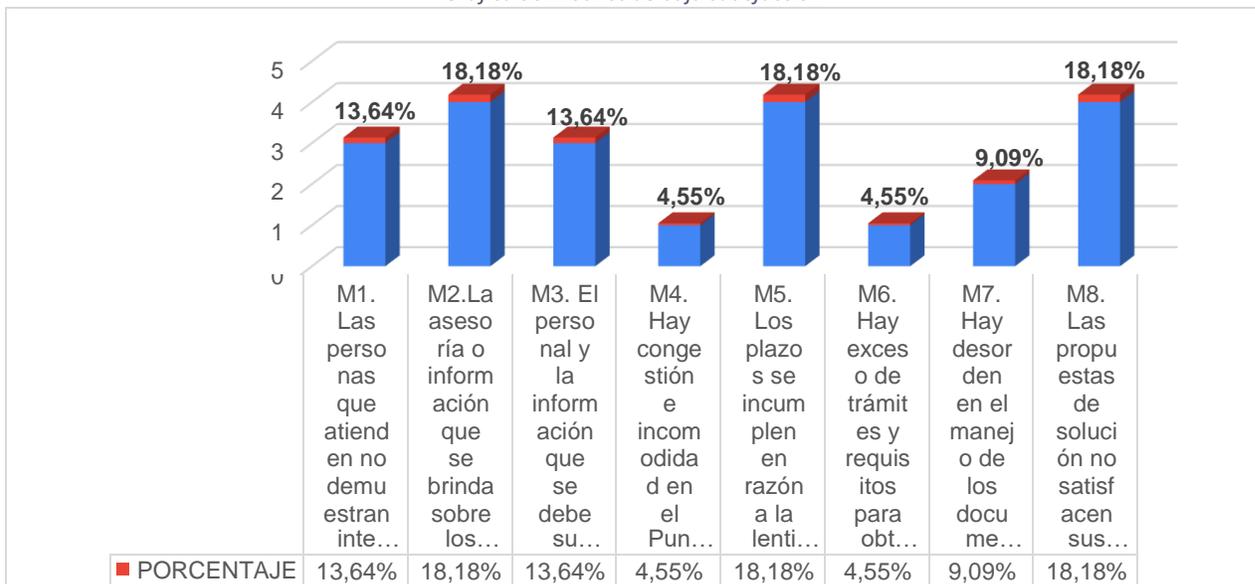


La grafica anterior nos indica que a la población encuestada hay un porcentaje del 28% que indica o manifiesta tener una baja satisfacción con el servicio que presta la Dirección de urbanización y Titulación de la Caja Vivienda Popular.

Al tabular la información de los encuestados se obtuvo que los ciudadanos seleccionaron 8 motivos, lo que corresponde a 22 razones que explicarían dicha inconformidad. Los motivos con mayor frecuencia de incumplimiento corresponden a: La asesoría o información que se brinda sobre los trámites y servicios es mala e insuficiente, los plazos se incumplen en razón a la lentitud del servicio y Las propuestas de solución no satisfacen sus expectativas cada uno de los motivos mencionados corresponden a un porcentaje del 18%

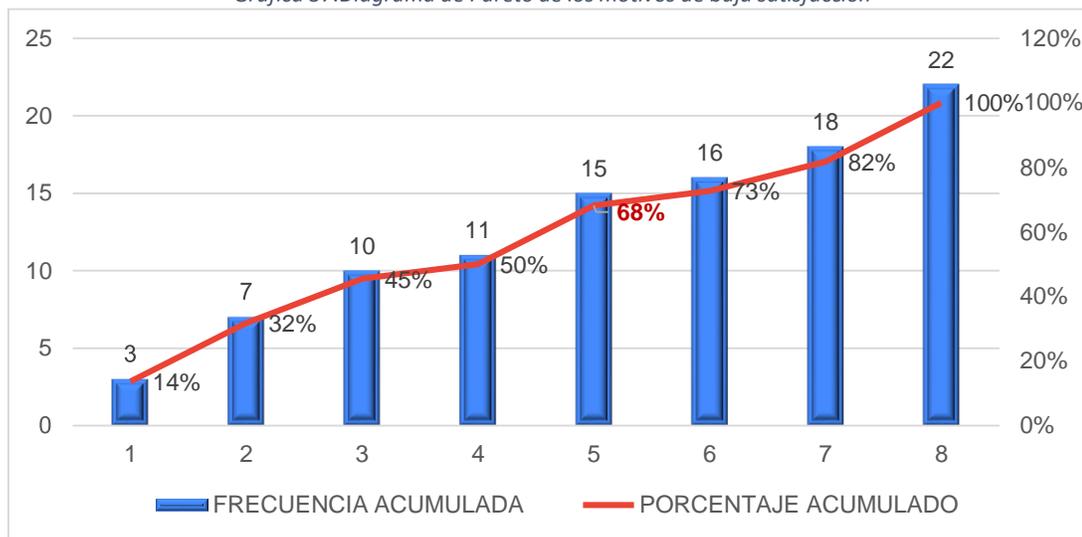
para cada uno. Otros motivos expresados por los ciudadanos corresponden a: Las personas que atienden no demuestran interés en satisfacer sus necesidades y le han dado un mal trato y el personal y la información que se debe suministrar no está disponible, los motivos mencionados corresponden a un porcentaje del 14% para cada uno.

Gráfica 56. Motivos de baja satisfacción



De acuerdo con el diagrama de Pareto, el 68% de los motivos de baja satisfacción obedecen a los tres primeros aspectos antes mencionados, los cuales deben orientarse los esfuerzos de mejora con finalidad de afianzar los impactos de satisfacción con la ciudadanía.

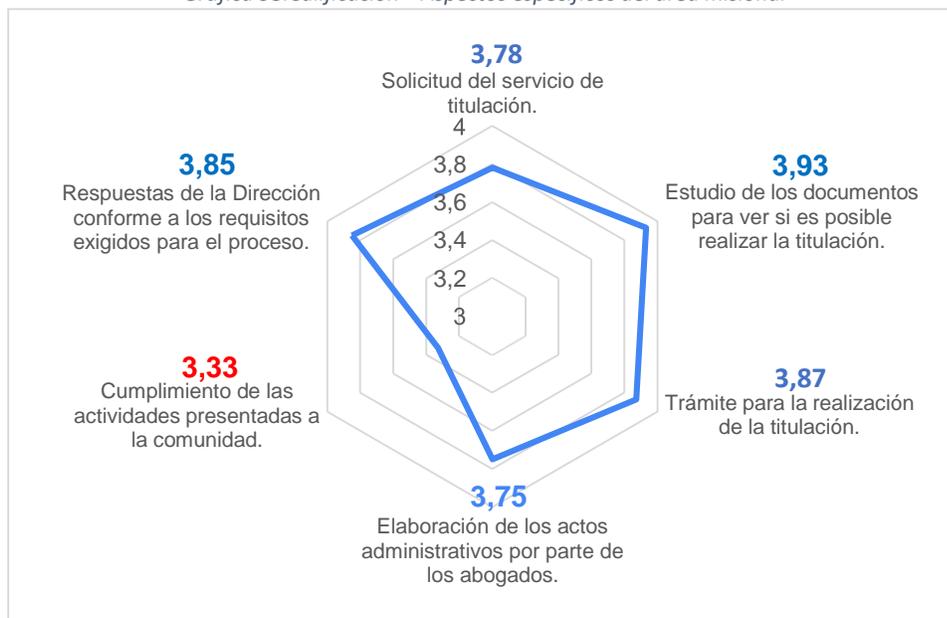
Gráfica 57. Diagrama de Pareto de los motivos de baja satisfacción



Otros indicadores de satisfacción los constituyen 6 preguntas específicas que preparó la Dirección de Urbanización y Titulación. Para evaluar el nivel de satisfacción con respecto a aspectos, instancias, acciones o etapas lógicas del proceso atinentes a: a) Solicitud del servicio de titulación, b) Estudio de los documentos para ver si es posible realizar la titulación, c) Trámite para la realización de la titulación, d) Elaboración de los actos administrativos por parte de los abogados, e) Cumplimiento de las actividades

presentadas a la comunidad y f) Respuestas de la Dirección conforme a los requisitos exigidos para el proceso. Las 2 últimas preguntas hacen referencia a procesos de titulación en conjunto (los realizados a través de las Juntas de Acción Comunal, JAC, de los barrios en los cuales la DUT ha intervenido). La calificación promedio de cada pregunta específica fue de 3,75 en una escala igual a la empleada para medir la satisfacción general del usuario y que se explicó con anterioridad, situación que no obsta para revisar algunos de dichos aspectos específicos en aras de establecer acciones de mejora continua.

Gráfica 58. Calificación – Aspectos específicos del área misional



2.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)

En el desarrollo de la encuesta a ciudadanos se indagó sobre la apropiación, reconocimiento a la tecnología de información y comunicación las TIC, se indagó sobre la disponibilidad, acceso y uso de servicios como los son la línea telefónica, internet y pertenencia de dispositivos de comunicación. También se indagó sobre el uso de los canales o medios de comunicación con la CVP. Los datos obtenidos indican información útil para fomentar una cultura de cero papel y mayor uso de las plataformas tecnológicas para llevar a cabo trámites y servicios en línea que le faciliten al ciudadano.

Al indagar sobre los indicadores básicos de TIC en los hogares de los ciudadanos encuestados, se encontró que hay un porcentaje del 17% cuenta con una telefonía fija, el 52% cuenta con línea de telefonía celular, el 25% cuenta con servicio de internet y 6% indica que no tiene ningún servicio.

A nivel de dispositivos TIC, las respuestas se analizaron por ítems separados (es decir por dispositivo ya que no son mutuamente excluyentes), y se encontró que el 17,91% cuenta con una línea fija, el 52,24% posee un teléfono celular, el 22,39% indica que tiene computador de escritorio/portátil o tableta electrónica y el 7,46% indica no tener ningún dispositivo digital.

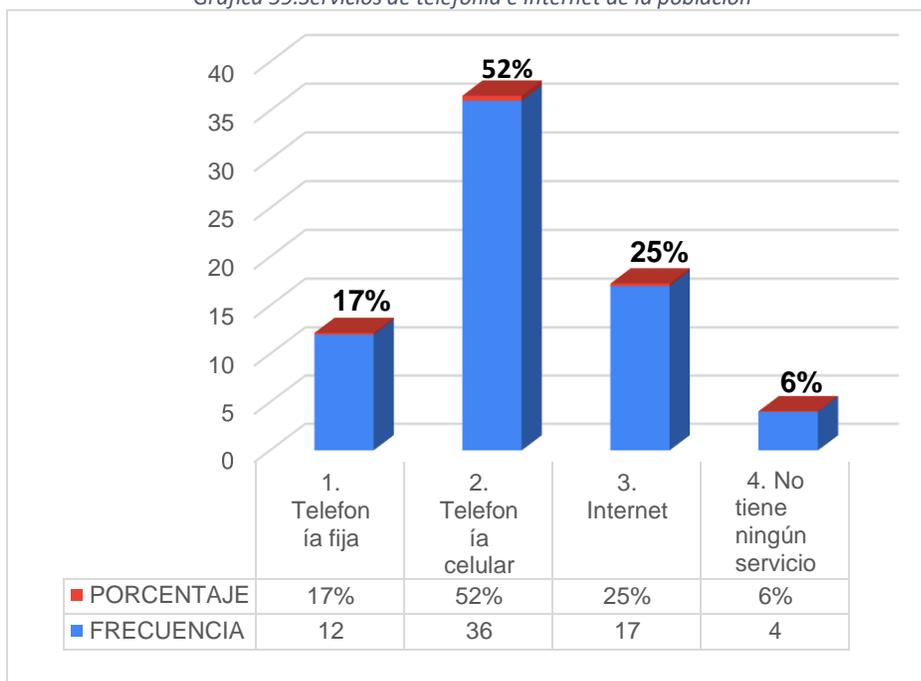
Para indagar de cómo la población encuestada accede a internet, se formuló una pregunta con múltiple opción de respuesta, teniendo una consideración que los ciudadanos pueden acceder de varias formas (la mayoría de los ítems de la pregunta no son mutuamente excluyentes) y se obtuvo que el 39% cuenta con

una red fija o wifi pagada, el 37% de la población tiene un plan de datos para el celular, el 2% de los encuestados indica que accede a una conexión gratuita a internet y el 22% indica que no accede a la internet.

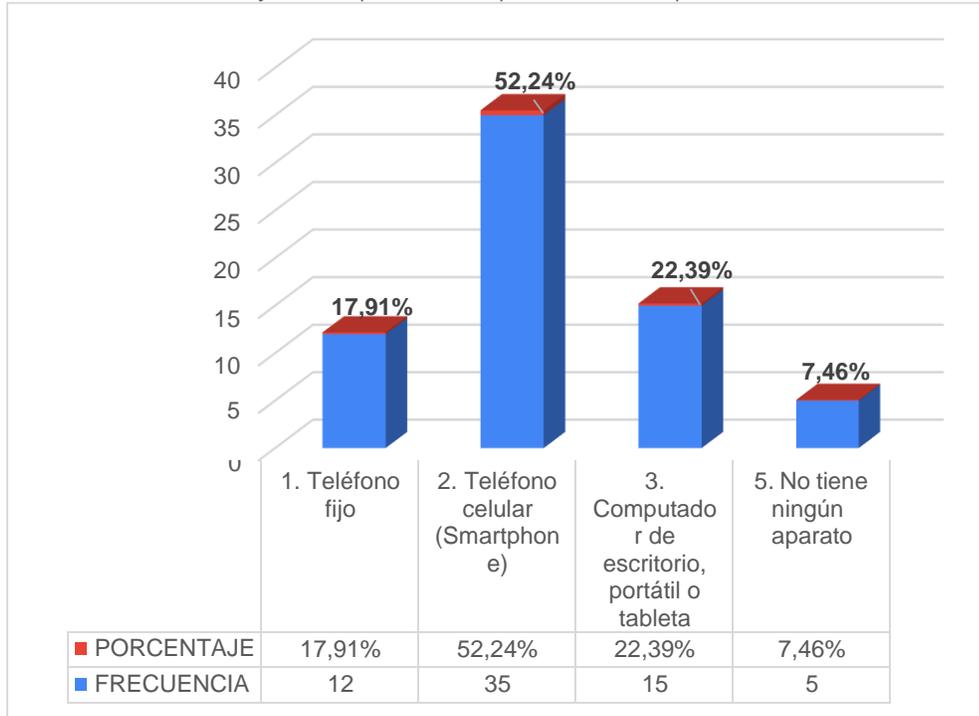
En el desarrollo de tabulación de la encuesta se observa una cifra alta que corresponde a un 25% de los encuestados que manifiestan que no acceden al internet, con una variación del 55% de los encuestados que indican que acceden al uso del internet todos los días, el 15% indica que varios días a la semana y un 5% utiliza una vez a la semana el internet.

Con respecto a los usos dados al servicio de Internet, (tomando en consideración que los ítems no son mutuamente excluyentes) el 34,33% de la población tiene el hábito de conectarse para consultar su correo electrónico y redes sociales, el 23,88% lo utiliza como canal de entretenimiento, el 31,34% lo utiliza como herramienta de estudio o trabajo y el 10,45% de la población encuestada lo utiliza para realizar transacciones o tramites con entidades públicas o privadas.

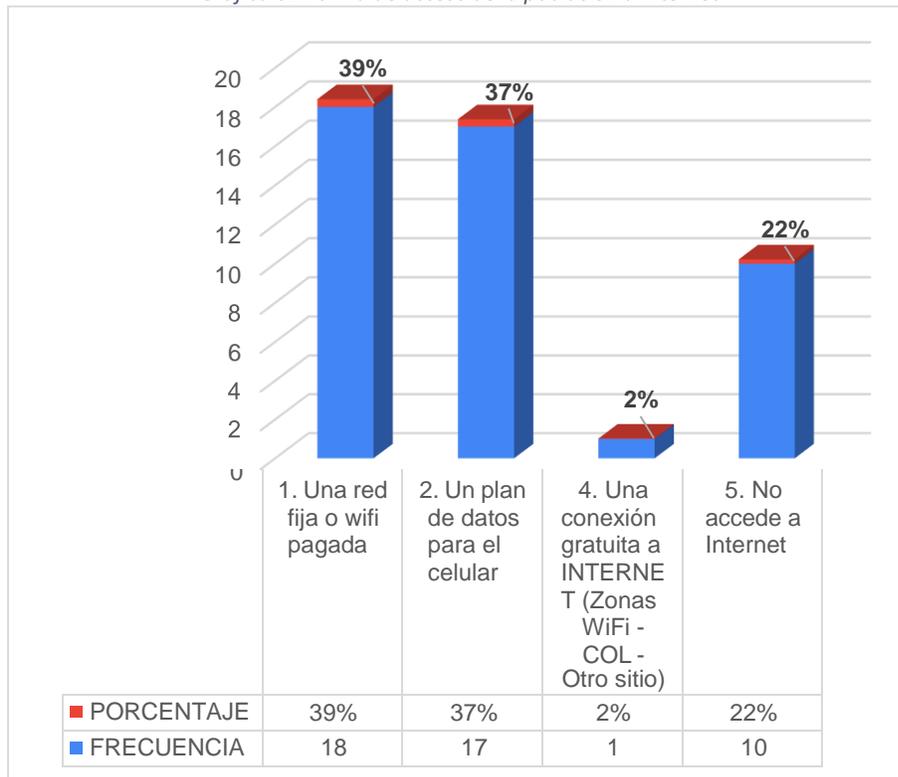
Gráfica 59. Servicios de telefonía e Internet de la población



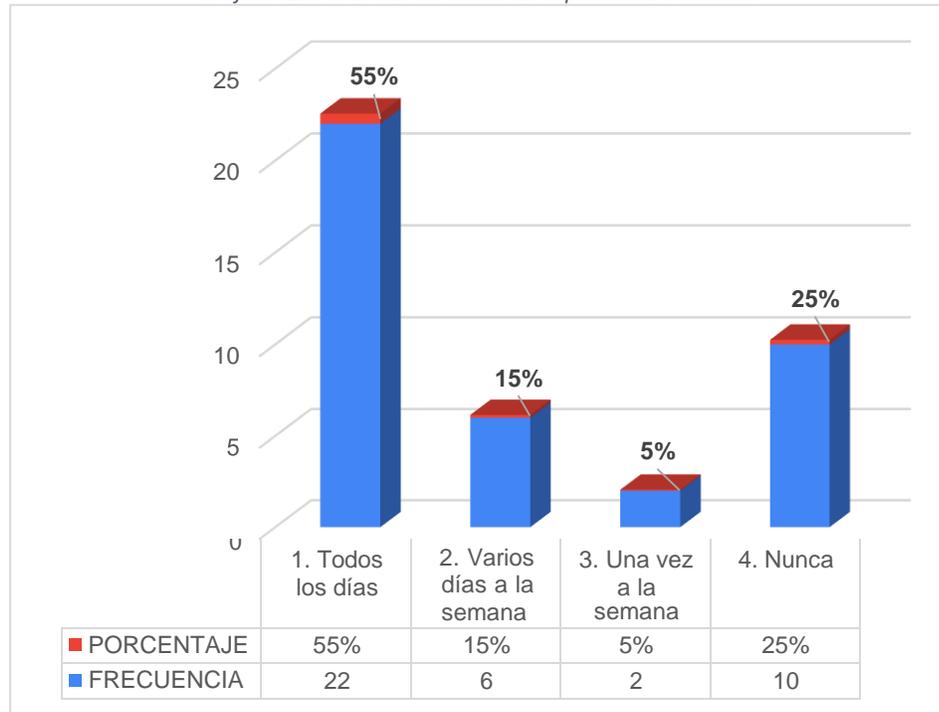
Gráfica 60. Disposición de dispositivos TIC de la población



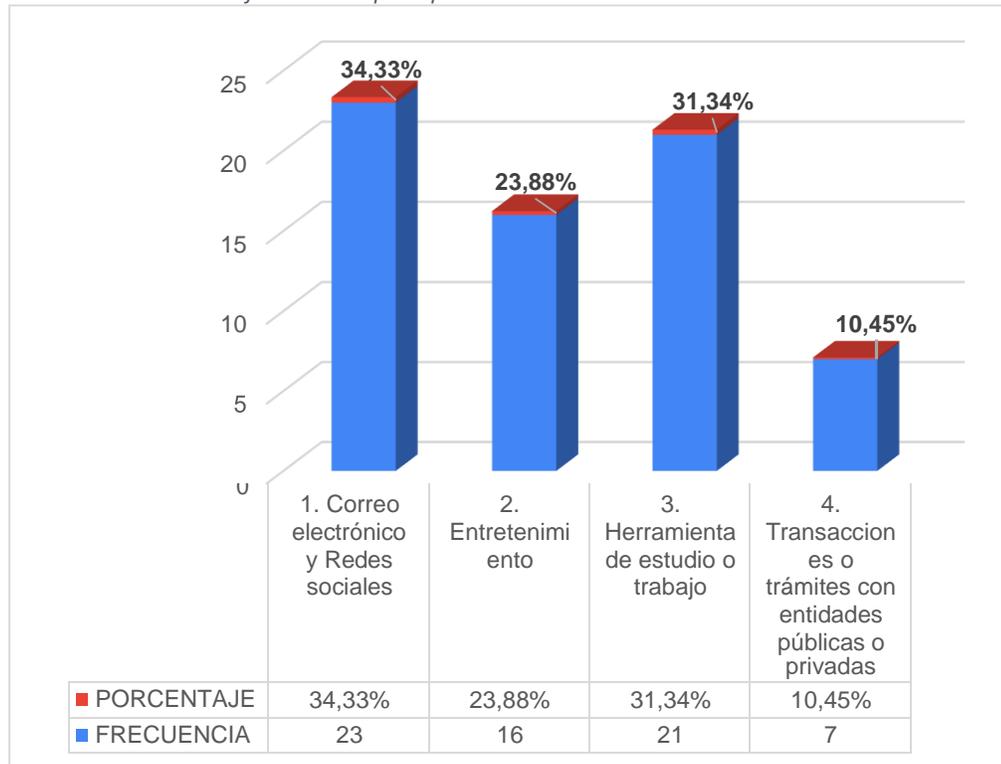
Gráfica 61. Forma de acceso de la población a Internet



Gráfica 62. Frecuencia de acceso de la población a Internet



Gráfica 63. Usos que la población encuestada hace del Internet

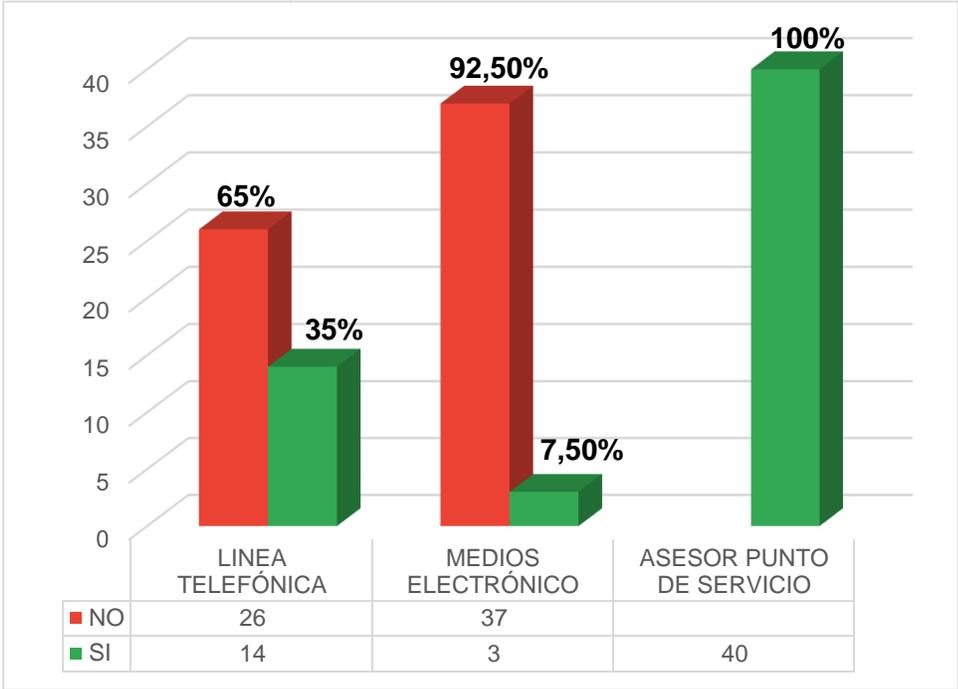


Otro aspecto por medir consiste en la forma de cómo los ciudadanos se comunican con la Caja Vivienda Popular. El canal más frecuentado por el usuario fue el presencial (asesor en punto de atención), seguido del telefónico. La proporción de este último canal es del 35%, se puede mencionar un porcentaje favorable y de buena percepción por los ciudadanos. Adicionalmente los ciudadanos encuestados de la Dirección de Urbanización y titulación no es claro establecer una comunicación a través de los medios electrónicos que brinda la entidad, a un que cabe destacar que los ciudadanos establecen comunicación por el canal electrónico al correo: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, canal para interponer sus peticiones quejas y reclamos ya que en la tabulación de recolección de datos se tiene una participación del 7,50%.

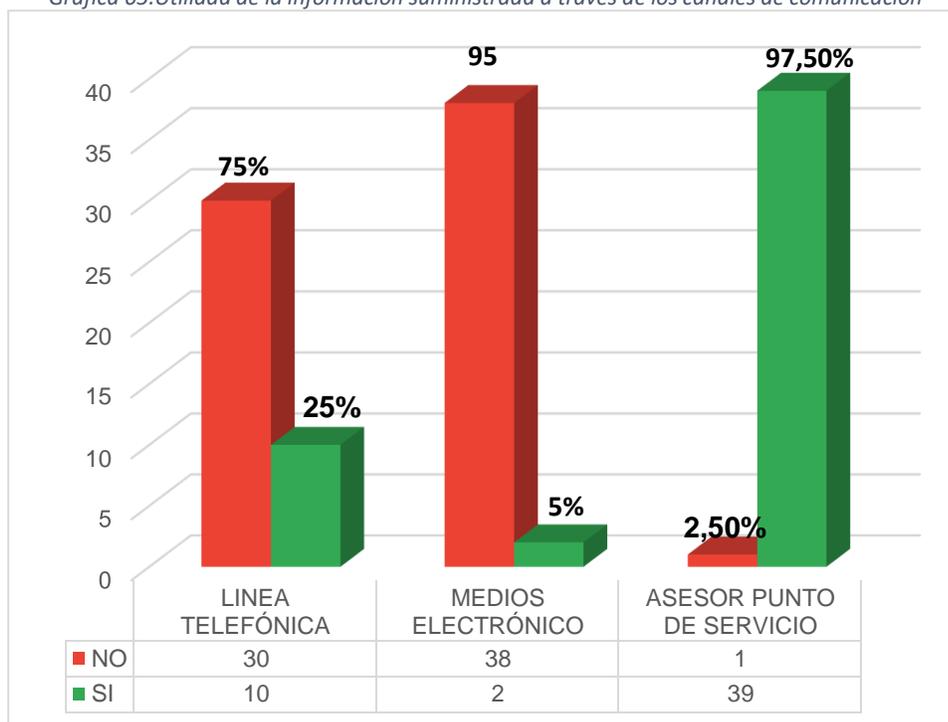
Reconociendo la importancia y eficiencia de una buena comunicación e intercambio de información con el ciudadano impacta en gran medida y el buen desarrollo en el proceso, se indago sobre la utilidad de la información suministrada o encontrada en los canales de comunicación, y si el usuario volviese a usar cada uno de dichos canales. Como se mencionó anteriormente, el medio que más usó el usuario fue el presencial, con una participación del 100% considerando que es un canal útil con un porcentaje del 97,50% y 100% de la población indica que volvería a utilizar este canal, mientras que el 25% de los ciudadanos encuestados uso el canal telefónico y considerando un canal útil y con un porcentaje del 40% afirmo que si volviese a utilizar este canal telefónico.

Es indudable que el canal presencial es el medio por excelencia que frecuentan los ciudadanos, no obstante, hay porcentaje del 7,50% de la población encuestada manifestó que ha utilizado el canal virtual y que lo consideran una herramienta útil y además indican que si repiten la experiencia de este canal con un porcentaje del 12,50%. Esta situación constituye una oportunidad para fortalecer la capacidad de la organización de comunicarse con el usuario a través de la promoción y desarrollo de otros canales que fomenten la participación ciudadana y que permitan apropiar a las TIC de una mejor manera.

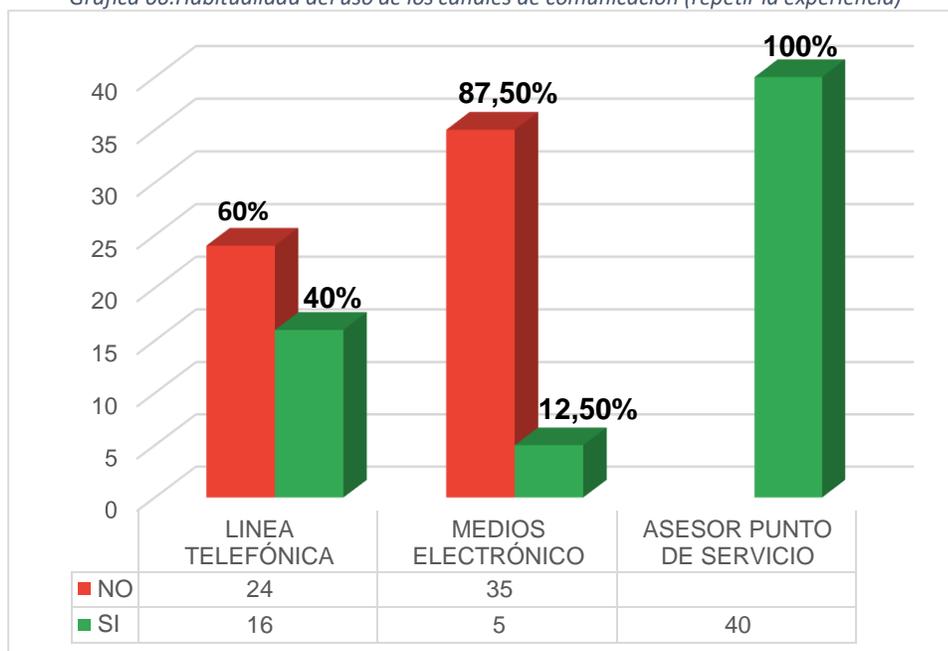
Gráfica 64. Uso de los canales de comunicación



Gráfica 65. Utilidad de la información suministrada a través de los canales de comunicación



Gráfica 66. Habitualidad del uso de los canales de comunicación (repetir la experiencia)

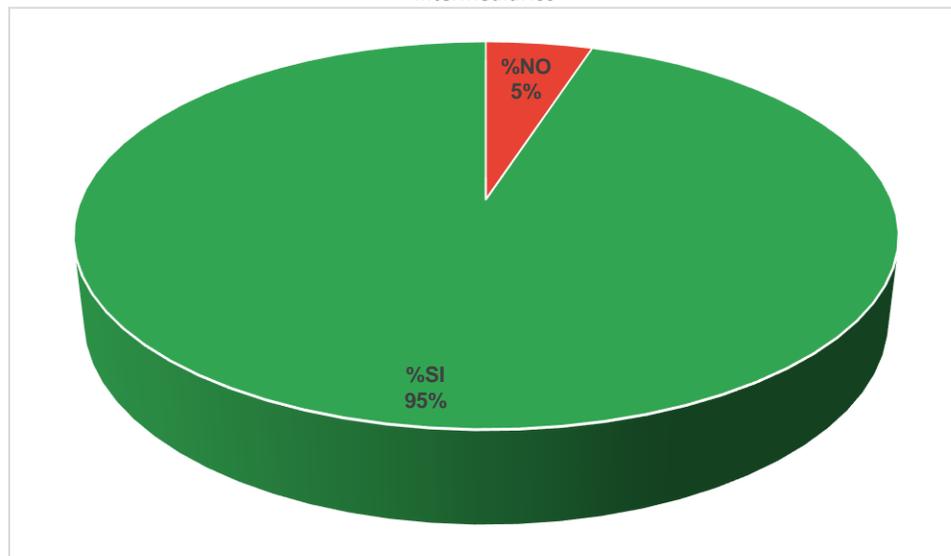


2.5 ASPECTOS PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS SOBRE GRATUIDAD DE TRAMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURENCIA A INTERMEDIARIOS

Durante la presente vigencia y dando continuidad a los esfuerzos de fortalecimiento de la transparencia y la prevención de la corrupción, se organizó una campaña institucional a través de medios presenciales y virtuales sobre la gratuidad de los trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios. Se adelantaron acciones con un fin determinado, es decir, se informó y sensibilizó a la ciudadanía para que no sea víctima del abuso por parte de servidores públicos que realizan mediaciones ilegales, cobros indebidos o prácticas no éticas para realizar trámites y prestar servicios. Para evaluar el grado de conocimiento y comprensión de los mensajes de gratuidad y de no recurrir a intermediarios, en el marco de la presente encuesta se realizaron tres preguntas a los ciudadanos de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, aclarando que, si la primera de dichas preguntas era respondida de manera negativa, es decir, que el ciudadano no obtuvo los mensajes referidos, no se evaluaban las siguientes dos preguntas.

Como se explicó anteriormente, la primera de las preguntas consistió en averiguar si durante el presente año el ciudadano ha recibido información o se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la Caja Vivienda Popular y lo innecesario de los intermediarios para acceder a dichos trámites y servicios. El 95% de los usuarios encuestados de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación contestó de manera afirmativa, es decir que recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios o se enteraron a través de algún medio presencial o virtual y un porcentaje del 5% de los visitantes, que corresponde a dos ciudadanos manifestaron no haber recibido la información respectiva o no haberse enterado por algún medio virtual o presencial. Esta situación sugiere que probablemente los ciudadanos encuestados dirigieron su interés a otros asuntos y no advirtieron por lo menos los avisos de los módulos o no prestaron atención al mensaje verbal de gratuidad. También es probable que ningún asesor les haya entregado de manera verbal la información de la gratuidad y lo innecesario de los intermediarios.

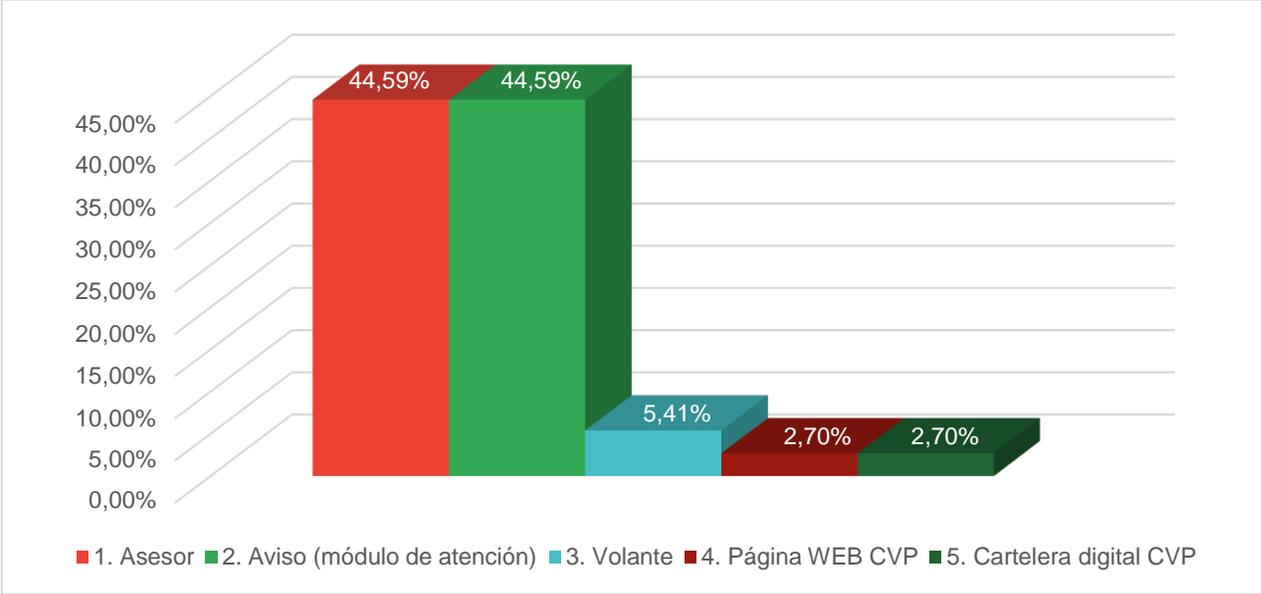
Gráfica 67. Porcentaje de personas que recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios



La segunda pregunta examinó el medio a través del cual el ciudadano había obtenido la información. Esta pregunta consideró 5 opciones con múltiple respuesta, es decir, opciones que no son mutuamente

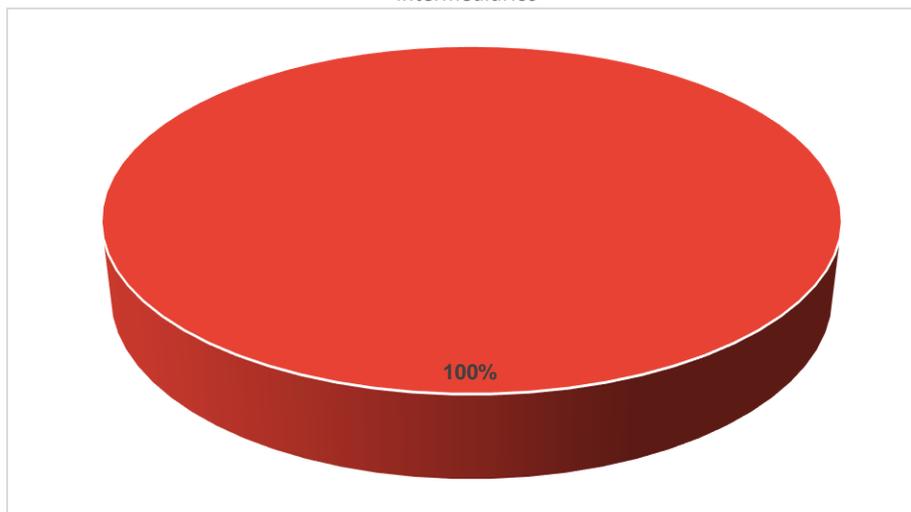
excluyentes (Asesor, Aviso en el módulo de atención, Volante, Página WEB CVP, Cartelera digital CVP), los resultados obtenidos fueron los siguientes: El 44,59% de los usuarios de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, si ha recibido información verbal suministrada por los asesores que los atendieron, el 44,59% se enteró a través del aviso localizado en el módulo de atención, el 5,41% a través de volante disponible en el Punto de Atención al Ciudadano, el 5,41% de la ciudadanía encuestada indico ver el mensaje de gratuidad en la página web o en las carteleras digitales de la entidad. Los resultados de la medición suministran información es útil para plantear estrategias de divulgación al ciudadano que fomenten un mayor uso de medios virtuales de información, de esta índole, diferentes a los tradicionales (presenciales).

Gráfica 68. Medio a través del cual el ciudadano obtuvo la información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios



La tercera pregunta de esta temática se orientó a conocer si el ciudadano que recibió el mensaje, lo comprendió. El 100% de los 38 usuarios encuestados de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación contestó de manera afirmativa, es decir que si entendieron el mensaje de gratuidad y de no acceso a intermediarios.

Gráfica 69. Porcentaje de ciudadanos que comprendieron los mensajes de gratuidad de los trámites y servicios y de no acceso a intermediarios



2.6. ATENCIÓN DE PQRSD SERVICIO AL CIUDADANO SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMO EN LA CAJA VIVIENDA POPULAR

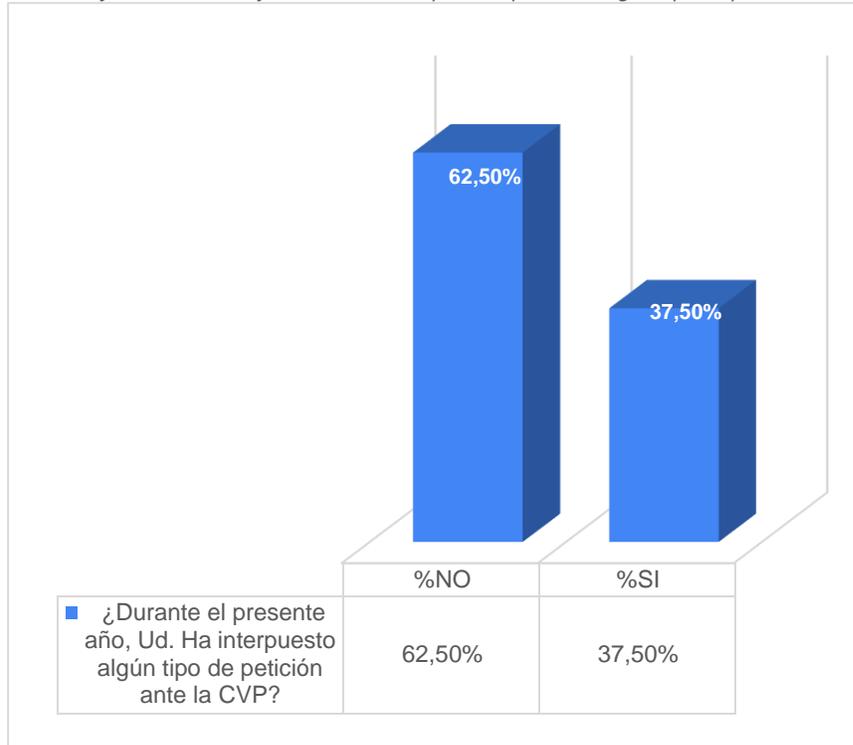
En el desarrollo de la encuesta se permite conocer si durante la vigencia de este año el ciudadano a interpuesto algún tipo de petición ante la Caja Vivienda Popular. Se indica para ello lo siguiente. A ¿Durante el presente año, Ud. ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP? ¿SI LA RESPUESTA ES NEGATIVA PASAR A LA PREGUNTA P16? De ser afirmativa se formulan las siguientes preguntas B. ¿La respuesta que le dieron fue oportuna, es decir dentro de los términos? C ¿La respuesta que le dieron fue de fondo, es decir que le respondieron lo que solicitó o preguntó? D. ¿La respuesta que le dieron fue clara, es decir que la respuesta fue fácil de comprender?, E ¿La respuesta que le dieron fue cálida? Al formular la pregunta a los ciudadanos si han interpuesto algún tipo de petición durante el último año se obtuvo un porcentaje del 62,50% negativo y 37,50% de manera afirmativa.

Al obtener ciudadanos que, si interpusieron algún tipo de petición ante la CVP, se indaga en si la respuesta que le brindaron fue oportuna dentro de los tiempos establecidos y se tiene un porcentaje de satisfacción del 93%. También se indaga sobre si la respuesta brindada por la entidad si cumple con lo que pregunta y se tiene un 80% de afirmación y 20% que indica que la respuesta no cumplió con sus expectativas.

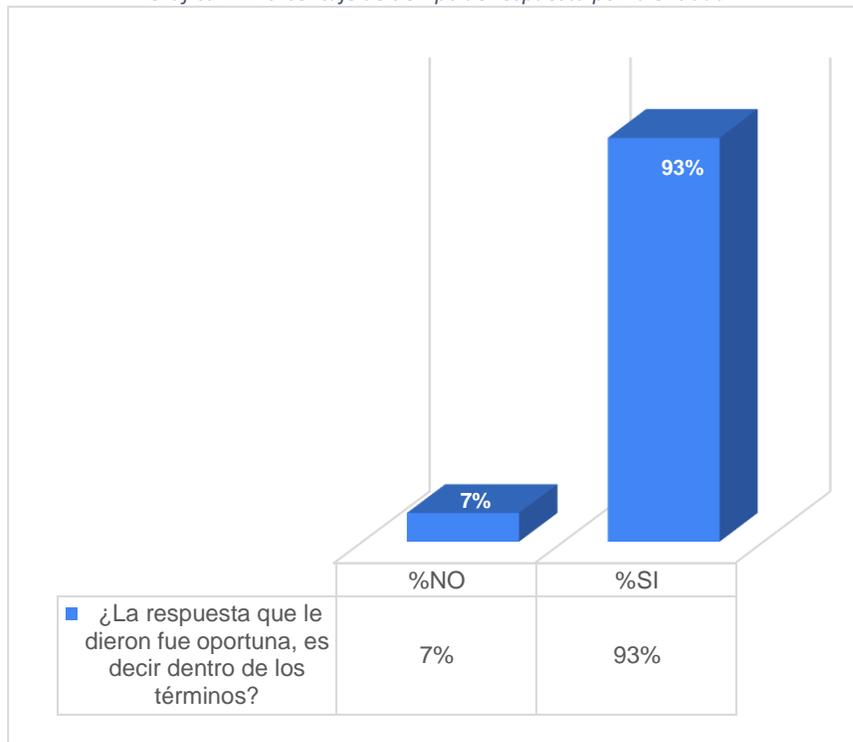
Se pregunta si la respuesta brindada por CVP. Fue fácil de comprender es su contexto y los ciudadanos encuestados indican con un porcentaje favorable del 73% y el 27% manifiesta que la respuesta no es clara.

Se indagar con los ciudadanos encuestados si la respuesta que es emitida por CVP, es una respuesta de calidad y según los encuestados indican un 80% en que la respuesta brindada por la entidad calidad y 20% manifiesta que la respuesta emitida no es cálida.

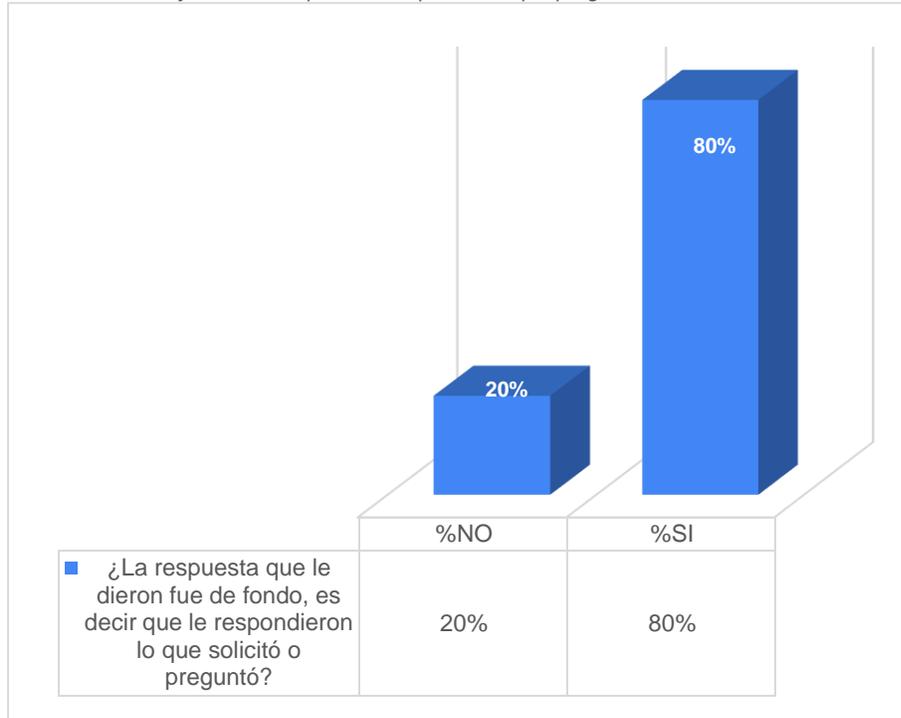
Gráfica 70. Porcentaje de ciudadanos que interpusieron algún tipo de petición



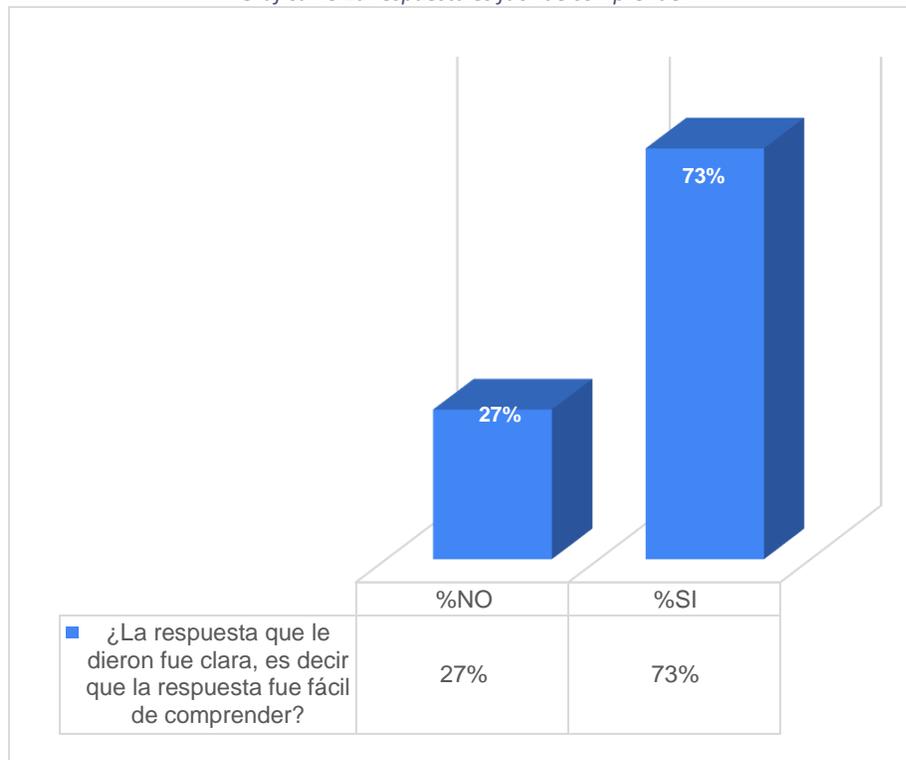
Gráfica 71. Porcentaje de tiempo de respuesta por la entidad



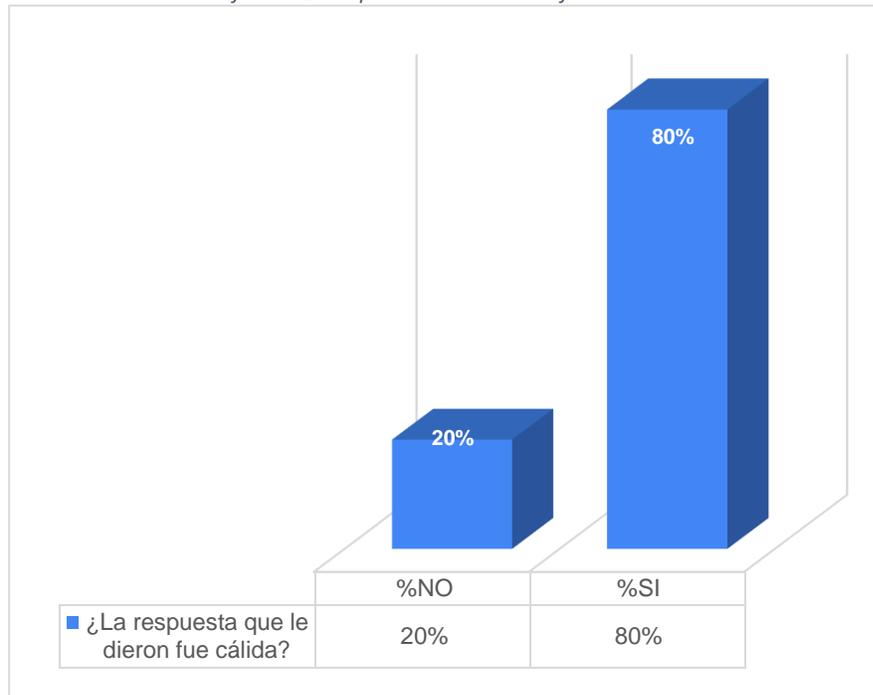
Gráfica 72. La respuesta cumple con lo que pregunto el ciudadano



Gráfica 73. La respuesta es fácil de comprender



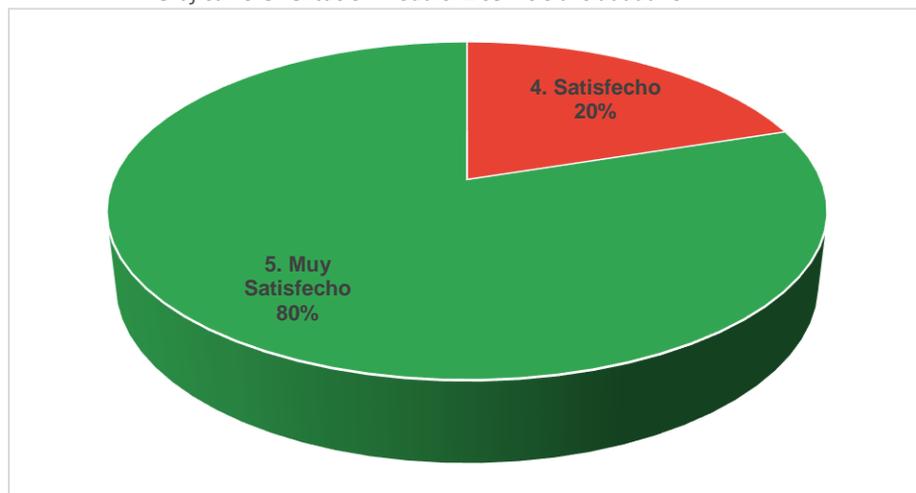
Gráfica 74. La respuesta suministrada fue de calidad



2.7. ATENCIÓN PROCESO - SERVICIO AL CIUDADANO

La satisfacción general de los usuarios atendidos por el equipo de servicio al ciudadano de la CVP se evaluó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuestas mutuamente excluyentes. Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta. De igual forma, y con el propósito de que el encuestado respondiera de una manera más fácil, cada una de las alternativas numéricas referidas se asoció a una etiqueta de la siguiente forma: para la alternativa 5, la etiqueta MUY SATISFECHO, para 4, SATISFECHO, para 3, MODERADAMENTE SATISFECHO, para 2, POCO SATISFECHO y para 1, INSATISFECHO.

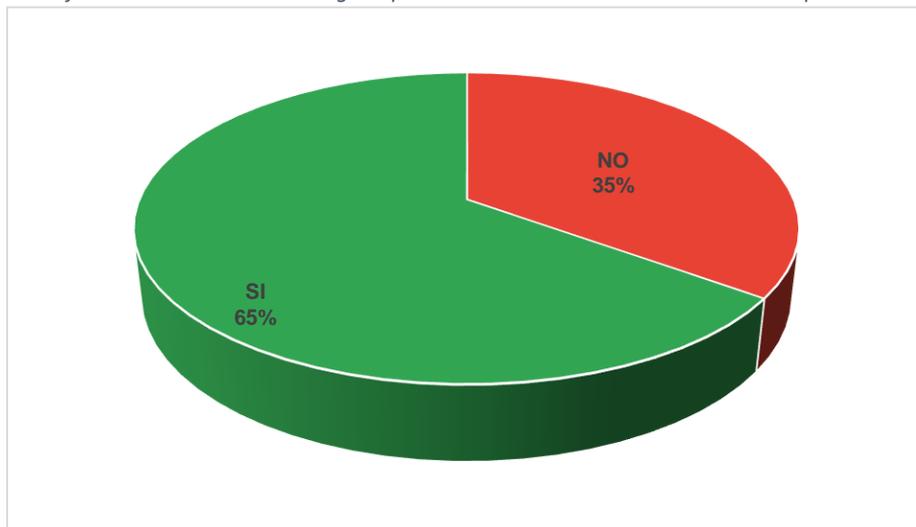
Gráfica 75. Orientación modulo#1 servicio al ciudadano



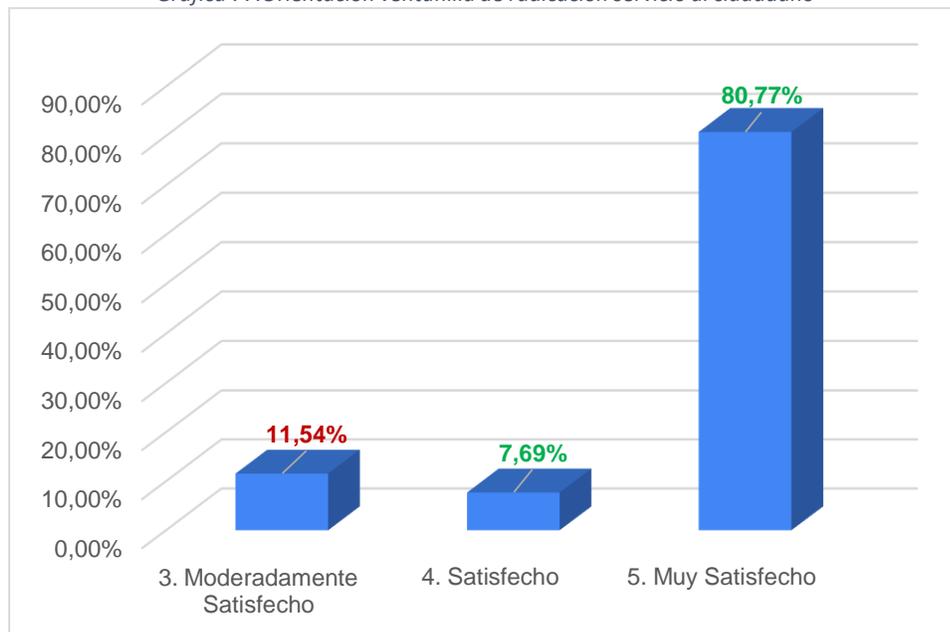
En la evaluación anterior podemos apreciar que hay un porcentaje del 80% de los ciudadanos se encuentran muy satisfecho con el servicio, atención y orientación prestada por el equipo de servicio al ciudadano módulo #1 y el 20% de la población indica estar satisfecho.

De la misma se indaga con los ciudadanos encuestados si han radicado de manera presencial en la entidad CVP y se obtuvo un porcentaje del 65% positivo y un 35% expreso no haber radicado en la ventanilla única de radicación, de la misma manera se indaga sobre la atención, servicio y orientación en la ventanilla de radicación. Obteniendo una calificación de 80.77% muy satisfecho con el servicio, el 7,69% indica estar satisfecho y el 11,54% manifestó estar moderadamente satisfecho con el servicio prestado en la ventanilla de radicación.

Gráfica 76. Usted ha radicado algún tipo de documento en la entidad de manera presencial



Gráfica 77. Orientación ventanilla de radicación servicio al ciudadano



3.

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO Y VIVIENDA

El desarrollo de las encuestas realizadas para la recolección de datos los usuarios de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, fue aplicada a 40 ciudadanos(as), las cuales autorizaron a la Caja de la Vivienda Popular de usar la información recopilada con fines estadísticos, y de conformidad con la política de tratamientos de datos personales Ley 1581 del 2012. En el desarrollo del cuestionario se evidencia de una manera predominante a las localidades de Usme, San Cristóbal y Ciudad Bolívar.

Gráfica 78. Distribución de la población encuestada por localidad

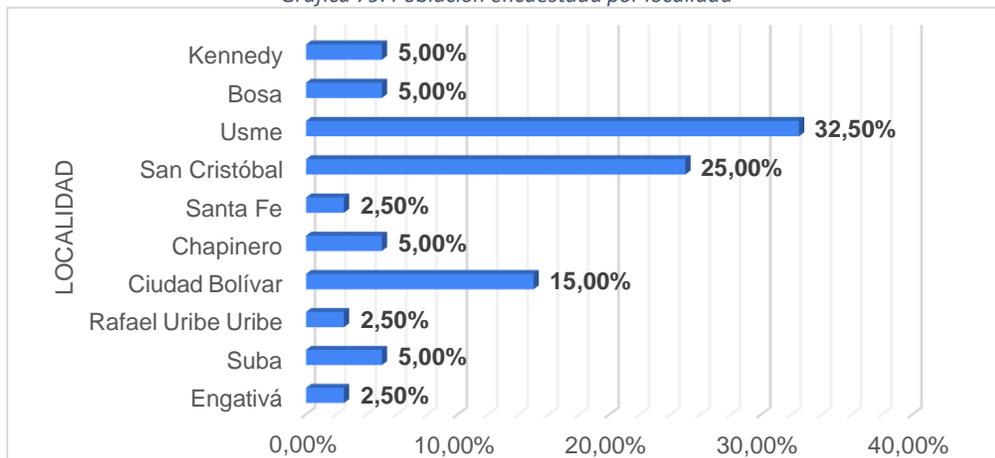
LOCALIDAD	#PERSONAS	%PORCENTAJE
Engativá	1	2,50%
Suba	2	5,00%
Rafael Uribe Uribe	1	2,50%
Ciudad Bolívar	6	15,00%
Chapinero	2	5,00%
Santa Fe	1	2,50%
San Cristóbal	10	25,00%
Usme	13	32,50%
Bosa	2	5,00%
Kennedy	2	5,00%
TOTAL, GENERAL	40	100%

En el desarrollo de la encuesta aplicada se recolecto información que permite medir los siguientes aspectos: Variable demográfica, calidad del servicio, satisfacción del usuario, gratuidad de los tramites y servicios que presta la CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR, de igual manera la comunicación y acceso a la tecnología información (TIC), peticiones interpuestas por los ciudadanos y la atención brindada por el canal de servicio al ciudadano, a continuación, se presentan los datos más relevantes de cada uno de ellos.

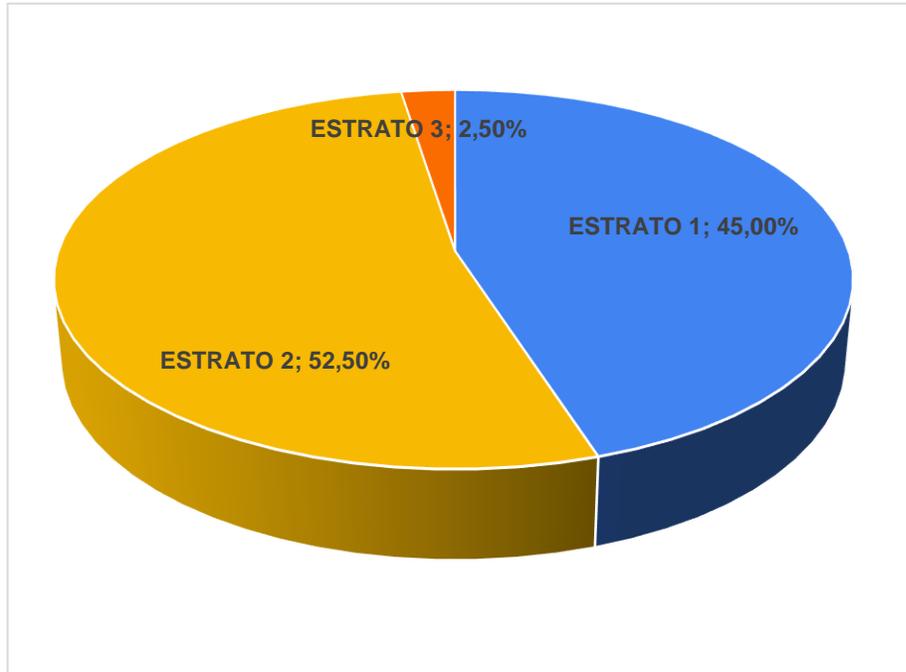
3.1. VARIABLE DEMOGRAFICA

La mayor representación de población encuestada corresponde a las localidades de Usme con un porcentaje del 32,50%, San Cristóbal con una participación del 25,00% y Ciudad Bolívar con un porcentaje del 15,00%. La población encuestada corresponde a un estrato socio económico de 1,2 y 3.

Gráfica 79. Población encuestada por localidad

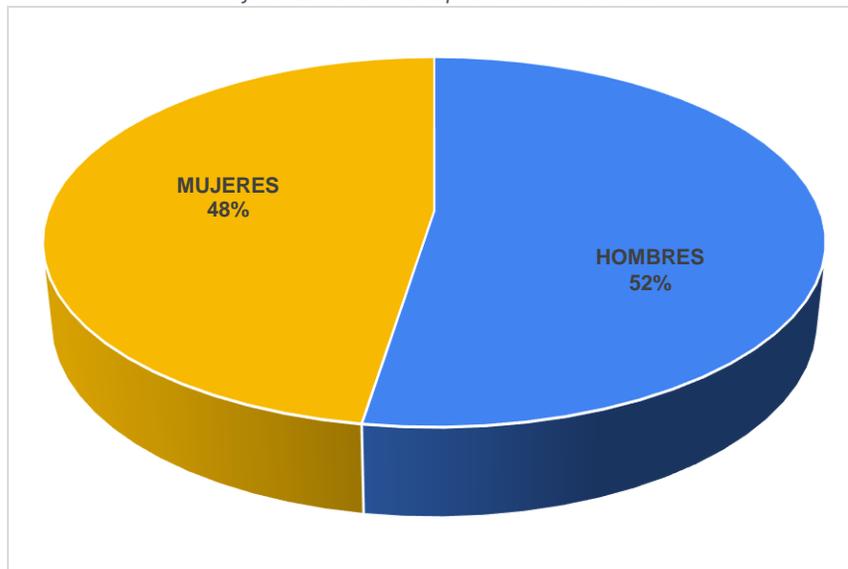


Gráfica 80. Estrato socio económico de los usuarios



De acuerdo con la población encuestada se puede establecer que el género masculino representa la mayoría del porcentaje con una representación del 52% y el género femenino con un porcentaje del 48%.

Gráfica 81. Género de la población encuestada

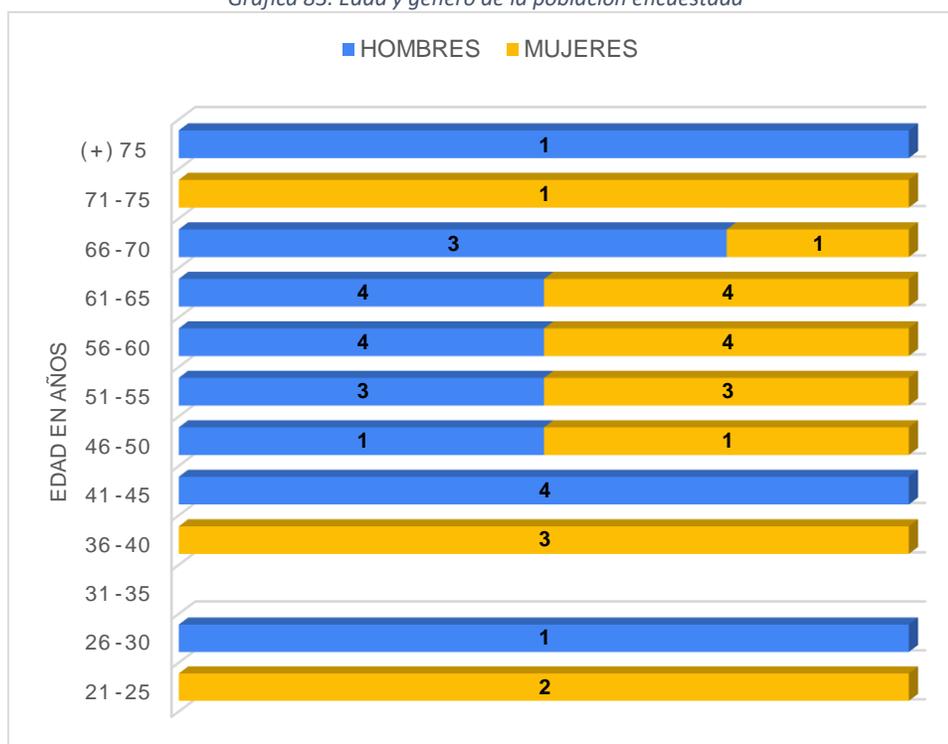


La distribución por el rango de edades de los ciudadanos encuestados corresponde al 88% de la población que tiene una edad comprendida entre los 40 y 70 años. Para los hombres encuestados corresponden al 90% y las mujeres con un porcentaje del 84%.

Gráfica 82. Distribución de la edad y género de la población encuestada

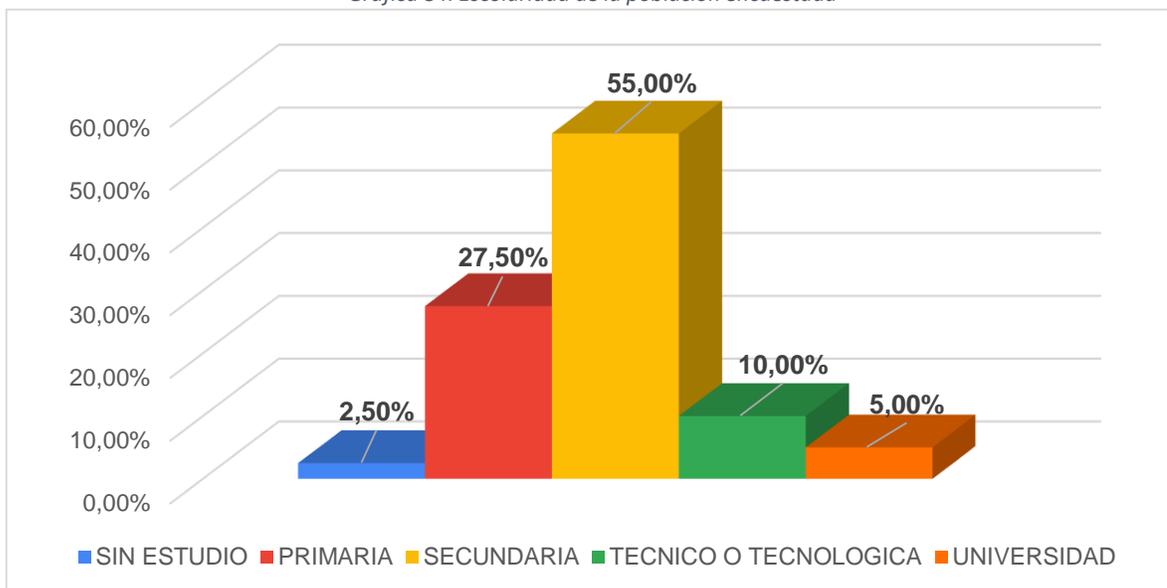
RANGO DE EDAD (AÑO)	HOMBRES	MUJERES	% EDAD (HOMBRES)	% EDAD (MUJERES)
21-25	0	2	0%	11%
26-30	1	0	5%	0%
31-35	0	0	0%	0%
36-40	0	3	0%	16%
41-45	4	0	19%	0%
46-50	1	1	5%	5%
51-55	3	3	14%	16%
56-60	4	4	19%	21%
61-65	4	4	19%	21%
66-70	3	1	14%	5%
71-75	0	1	0%	5%
(+) 75	1	0	5%	0%
TOTAL	21	19	100%	100%

Gráfica 83. Edad y género de la población encuestada

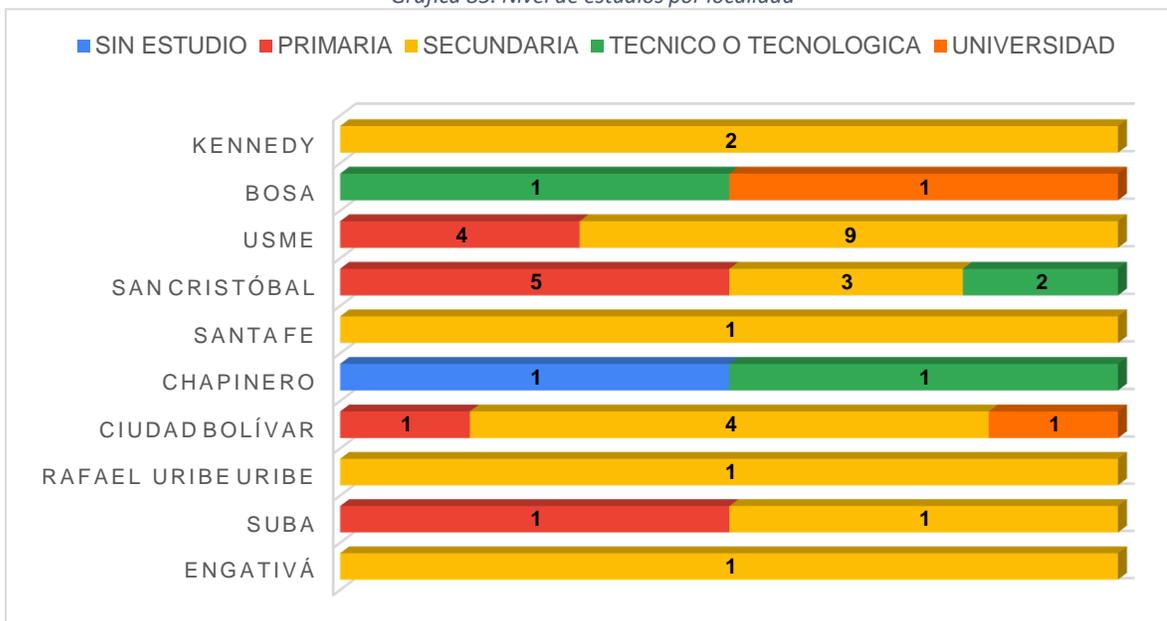


Se observa que los ciudadanos encuestados tienen un nivel de escolaridad con un porcentaje del 2,50% sin estudio, el 27,50% indica tener educación primaria, el 55,00% manifiesta tener una educación secundaria y 15,00% de los ciudadanos encuestados indicó tener una educación superior.

Gráfica 84. Escolaridad de la población encuestada



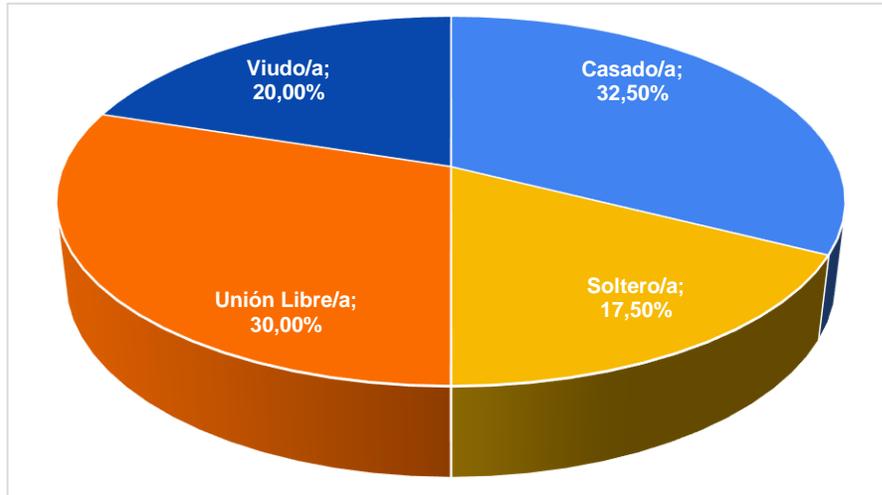
Gráfica 85. Nivel de estudios por localidad



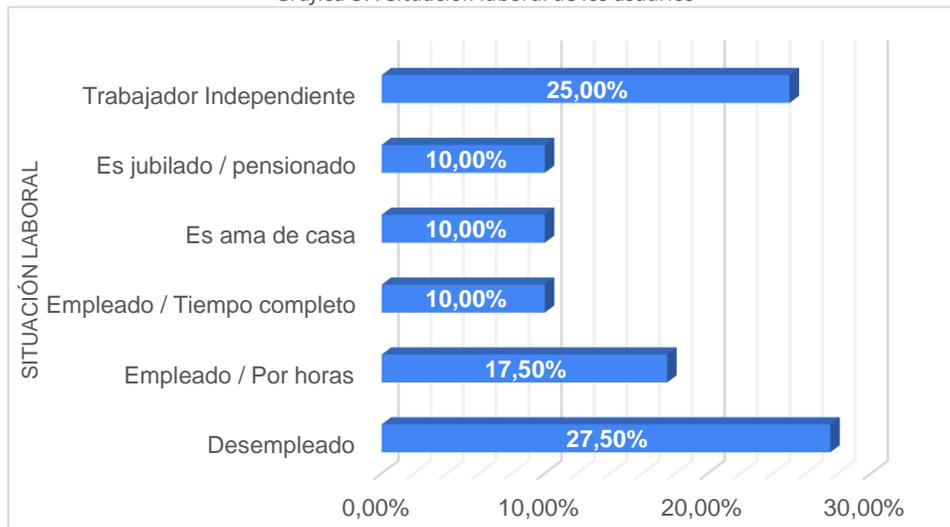
La categoría del estado civil de la población que más se repite es casado/a con porcentaje del 32,50%, seguido del 30,00% unión libre/a con y con una participación del 20,00% viudo/a. Con relación a ocupación laboral actual de la población encuestada se identificó que el 27,50% corresponde a población desempleada, el 25,00% indico que trabaja de manera independiente y el 17,50% indico que posee un trabajo por horas.

Otra variable demográfica de interés es el número de integrantes que conforman los hogares encuestados y se encontró el 27,50% está conformado por 4 integrantes, el 25,00% con tres integrantes y el 15,00% corresponde a familias conformadas por 2 y 5 integrantes.

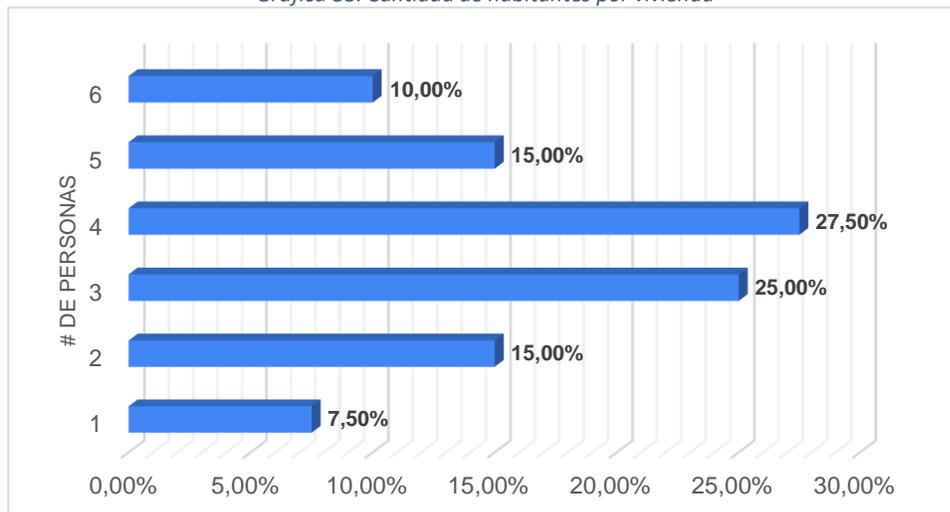
Gráfica 86. Estado civil de la población encuestada



Gráfica 87. Situación laboral de los usuarios



Gráfica 88. Cantidad de habitantes por vivienda



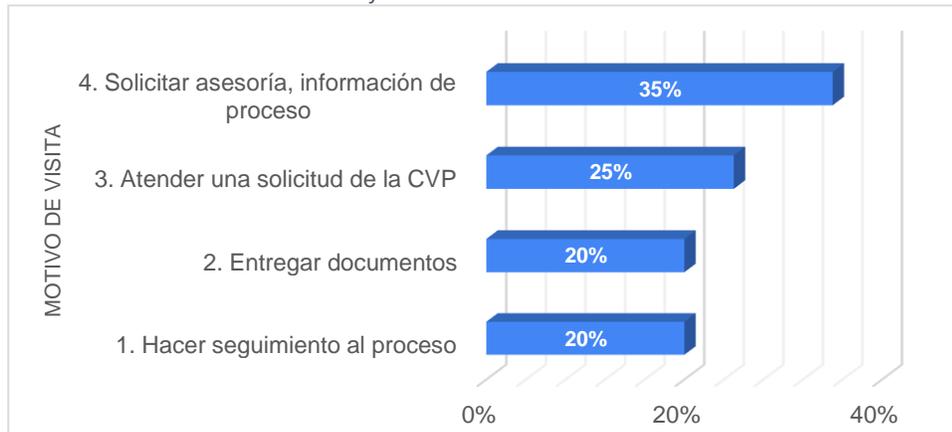
3.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

Al ser indagados los ciudadanos de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda sobre el motivo de su visita en el punto de atención al ciudadano indican que el motivo principal es a solicitar asesoría, información de proceso con un porcentaje del 35%, seguido del 25% que indica que viene a atender una solicitud de CVP y con una participación del 20% la población encuestada manifestó que se acerca a hacer seguimiento al proceso y entregar documentos. En la recolección de datos se identificó que el 52,50% de los ciudadanos vienen en busca de información correspondiente al plan terraza, el 2,50% busca información sobre mejoramiento de vivienda y el 45,00% solicita la información sobre acto de reconocimiento de predio.

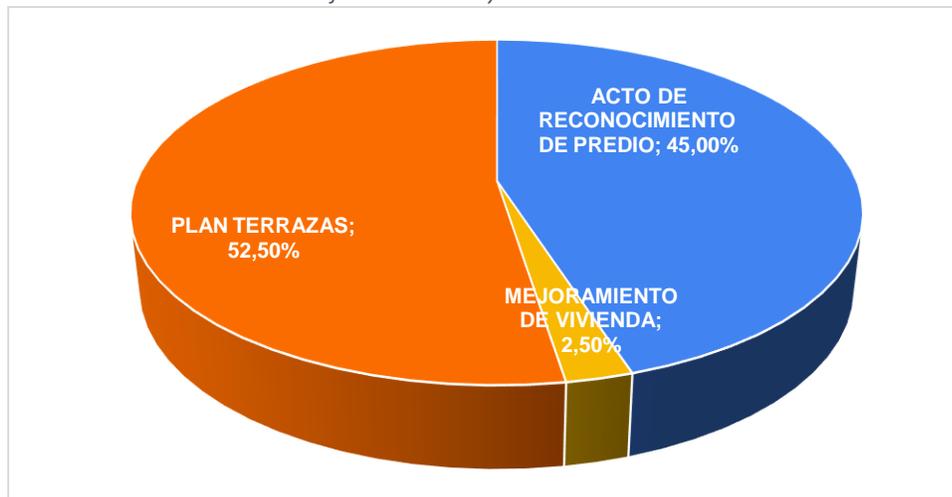
Tabla 14. Distribución porcentual de los motivos de la visita

MOTIVO DE VISITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
1. Hacer seguimiento al proceso	8	20%
2. Entregar documentos	8	20%
3. Atender una solicitud de la CVP	10	25%
4. Solicitar asesoría, información de proceso	14	35%
TOTAL, GENERAL	40	100%

Gráfica 89. Motivo de la visita



Gráfica 90. Tramite y servicio – Proceso



La variable de permanencia en el proceso con CVP, nos indica que el 70,00% de los ciudadanos encuestados llevan un proceso de menos de 6 meses, el 17,50 % de los ciudadanos indica que llevan un proceso entre 6 meses y 1 año, el 2,50% que corresponde a un ciudadano manifestó llevar un proceso de 4 y 6 años y el 10,00 manifiesta que viene en busca de asesoría o información de proceso.

Tabla 15. Distribución porcentual tiempo de permanencia en el proceso

TIEMPO DE PERMANENCIA EN EL PROCESO	FRECUENCIA	%PORCENTAJE
Entre 4 y 6 años	1	2,50%
Entre 6 meses y menos de 1 año	7	17,50%
Menos de 6 meses	28	70,00%
Solicita Asesoría, información de proceso	4	10,00%
TOTAL, GENERAL	40	100%

Gráfica 91. Tiempo de permanencia en el proceso



En la tabulación de la encuesta arroja un porcentaje 92 de los ciudadanos encuestados que indican que consideran que están bien informados del proceso y el 8% los encuestados indica que no tienen la suficiente información del proceso, las localidades que presenta mayor insatisfacción de información son San Cristóbal con un porcentaje del 67% equivalentes a dos ciudadanos y suba con un porcentaje del 33% de participación correspondiente a 1 ciudadano. Lo que establece un seguimiento y revisión del proceso de cómo se entrega la información y comunicación.

Gráfica 92. Suministro de información suficiente sobre el proceso

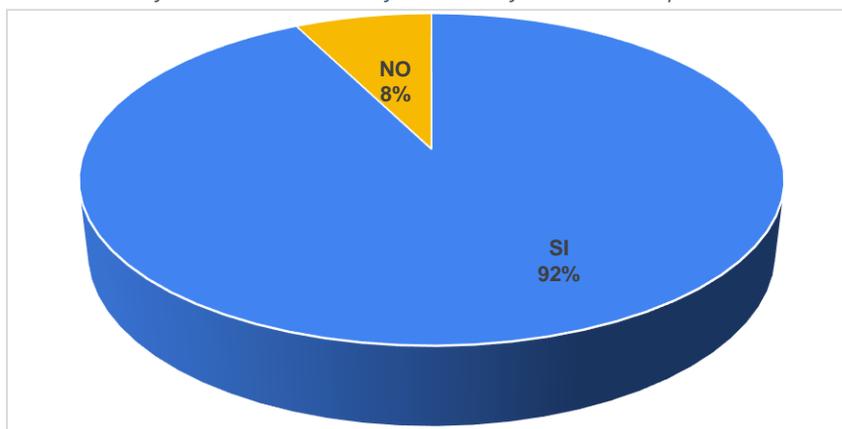
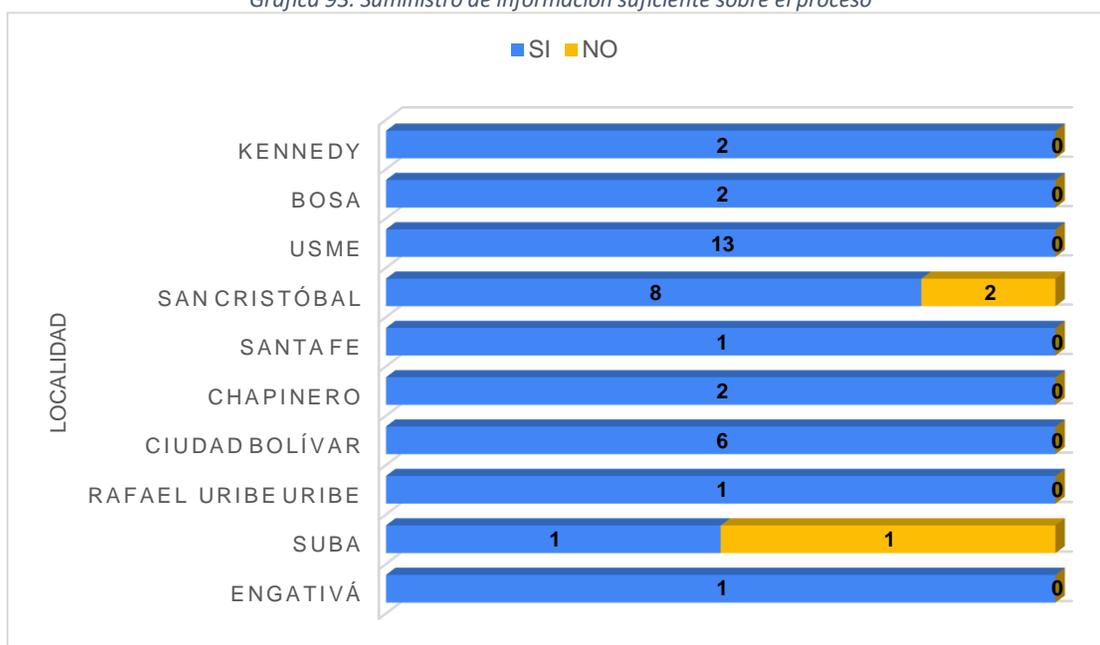


Tabla 16. Distribución porcentual por localidad del suministro de información sobre el proceso

LOCALIDAD	BIEN INFORMADO		FRECUENCIA	PORCENTAJE	
	SI	NO		SI	NO
Engativá	1	0	1	3%	0%
Suba	1	1	2	3%	33%
Rafael Uribe Uribe	1	0	1	3%	0%
Ciudad Bolívar	6	0	6	16%	0%
Chapinero	2	0	2	5%	0%
Santa Fe	1	0	1	3%	0%
San Cristóbal	8	2	10	22%	67%
Usme	13	0	13	35%	0%
Bosa	2	0	2	5%	0
Kennedy	2	0	2	5%	0
TOTAL, GENERAL	37	3	40		

Gráfica 93. Suministro de información suficiente sobre el proceso



3.3. CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

La calidad del servicio prestado por los procesos misionales se valoró a través de la determinación y medición de atributos o características del servicio ofrecido, enmarcados dentro de 5 principales dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, descritas anteriormente.

Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta. La calificación promedio de los atributos del servicio de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda fue de 4,40, destacándose la calidez y amabilidad del personal y disponibilidad del personal. En general la calificación de los atributos de calidad es similar.

Gráfica 94. Calificación de los atributos del servicio

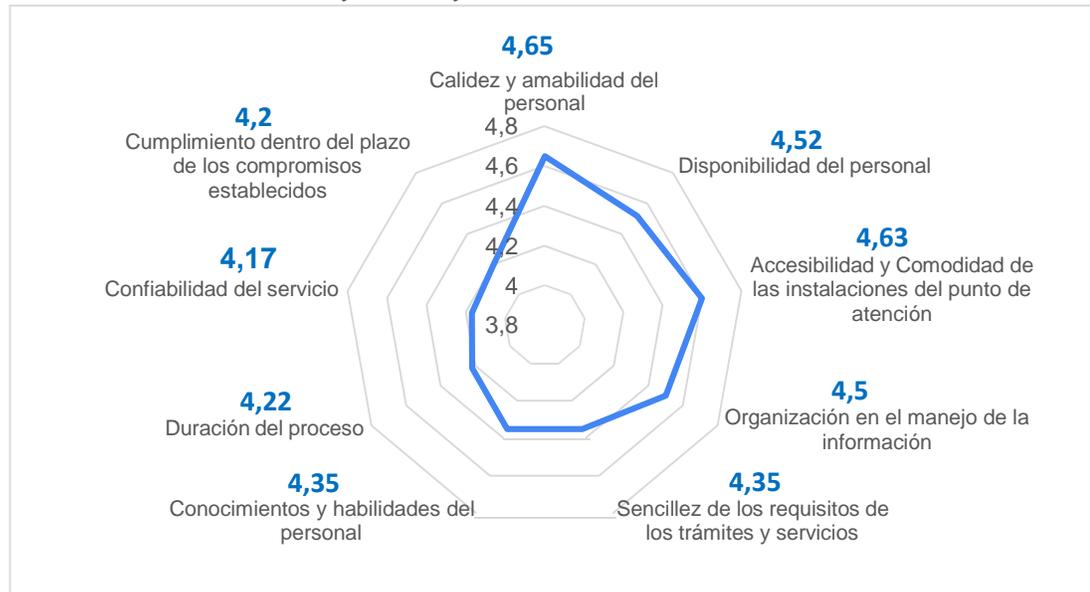
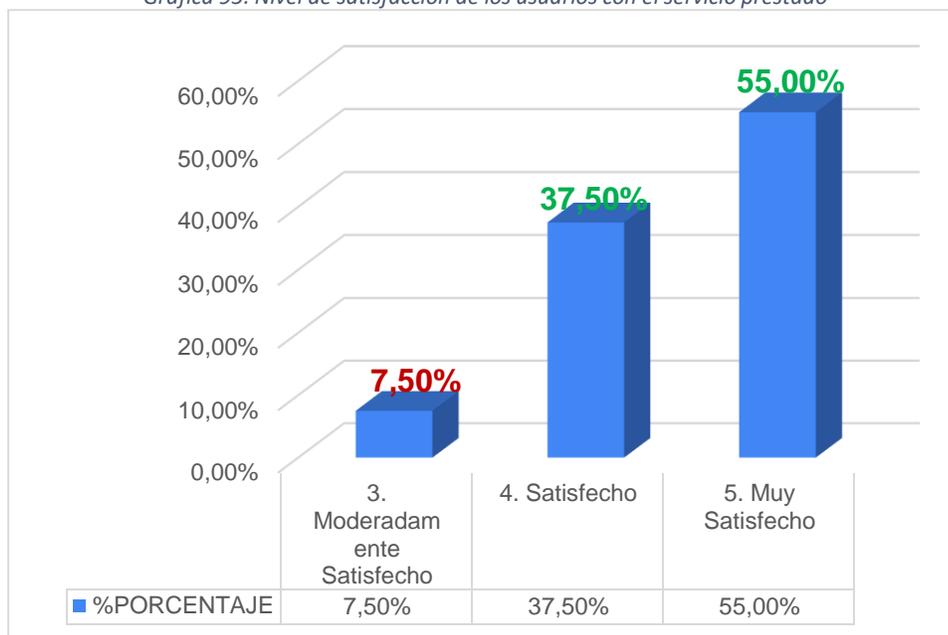


Tabla 17. Atributos y dimensiones de la calidad del servicio

ATRIBUTO	CALIFICACIÓN	DIMENSIÓN CALIDAD DE SERVICIO
Calidez y amabilidad del personal	4,65	Empatía
Disponibilidad del personal	4,52	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4,6	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4,5	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4,35	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4,35	Seguridad
Duración del proceso	4,22	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4,17	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	4,2	Capacidad de Respuesta
PROMEDIO	4,40	

La satisfacción general de los usuarios de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda de la CVP se valuó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuestas mutuamente excluyentes. Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta. De igual forma, y con el propósito de que el encuestado respondiera de una manera más fácil, cada una de las alternativas numéricas referidas se asoció a una etiqueta de la siguiente forma: para la alternativa 5, la etiqueta MUY SATISFECHO, para 4, SATISFECHO, para 3, MODERADAMENTE SATISFECHO, para 2, POCO SATISFECHO y para 1, INSATISFECHO.

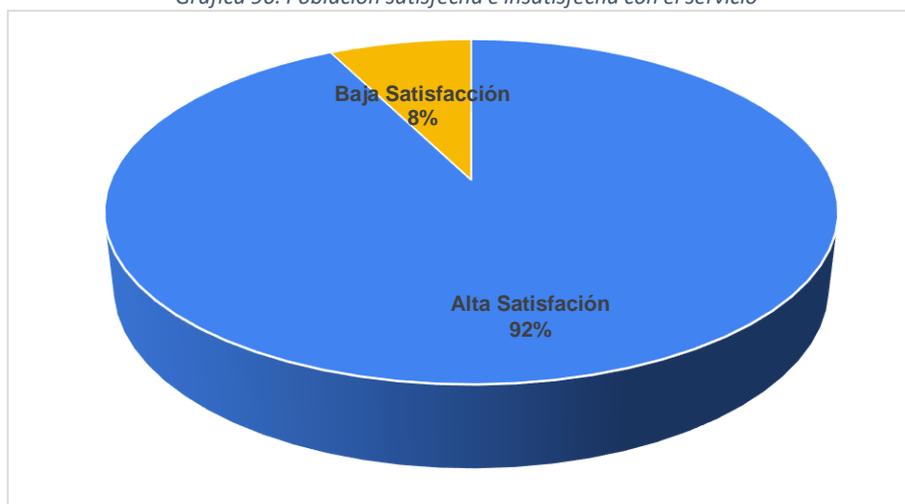
Gráfica 95. Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado



En el desarrollo de la encuesta se puede determinar que el 55,00% de los ciudadanos encuestados se encuentran muy satisfecho con el servicio y atención prestado por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda de CVP, el 37,50% se siente satisfecho y el 7,50% de la población encuestada manifestó sentirse moderadamente satisfecho. Para calcular el índice de satisfacción se tomaron como respuestas de alta satisfacción las calificaciones 4 y 5 y como respuestas de baja satisfacción, las calificaciones de 1, 2 y 3.

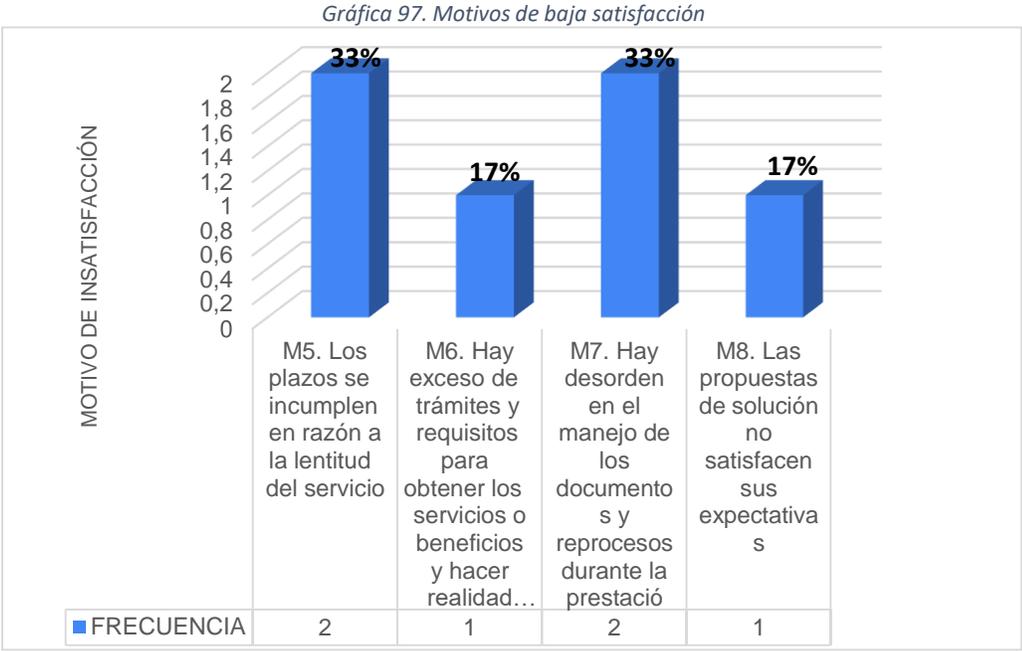
La experiencia del usuario de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda resulta de la percepción de los atributos de calidad, ha sido muy buena en términos generales, y si bien es cierto, dicha medida obedece a un factor emocional del usuario, constituye un indicador para determinar el grado de confianza del ciudadano en la gestión del proceso.

Gráfica 96. Población satisfecha e insatisfecha con el servicio

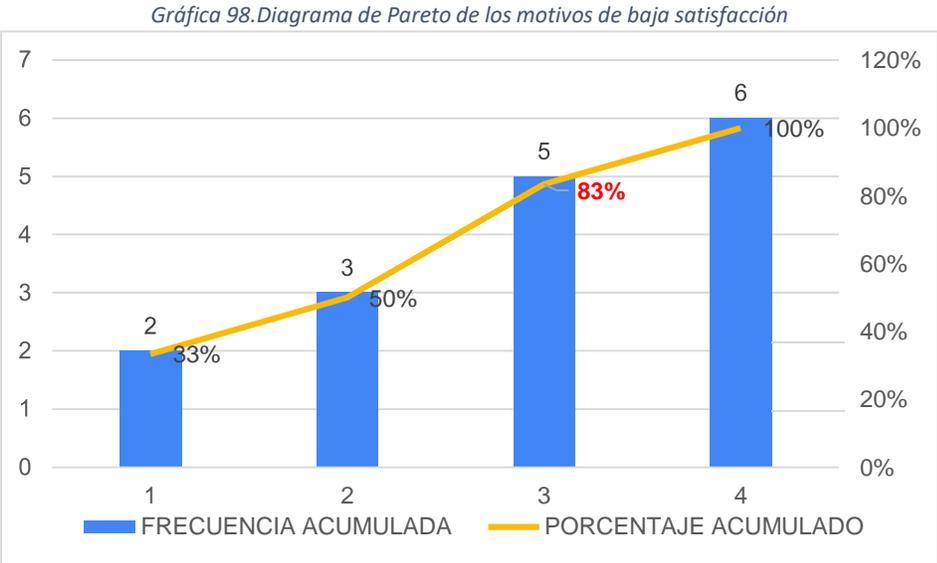


No obstante, lo anterior y como se indicó con anterioridad, solo 8% de los usuarios afirmó tener un bajo nivel satisfacción con respecto al servicio prestado por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda de CVP.

Al indagar los motivos expresados por este porcentaje de la población, los encuestados escogieron 4 motivos lo que representa 6 razones que explicarían dicha inconformidad. Los motivos con mayor concurrencia corresponden a: Los plazos se incumplen en razón a la lentitud del servicio, seguido en que hay desorden en el manejo de los documentos y reprocesos durante la prestación del servicio o ejecución del trámite cada uno representado con el 33% y otros motivos indicados por la población indican que son: Hay exceso de trámites y requisitos para obtener los servicios o beneficios y hacer realidad los derechos, junto con las propuestas de solución no satisfacen sus expectativas cada uno de estos motivos lo representa un porcentaje del 17%



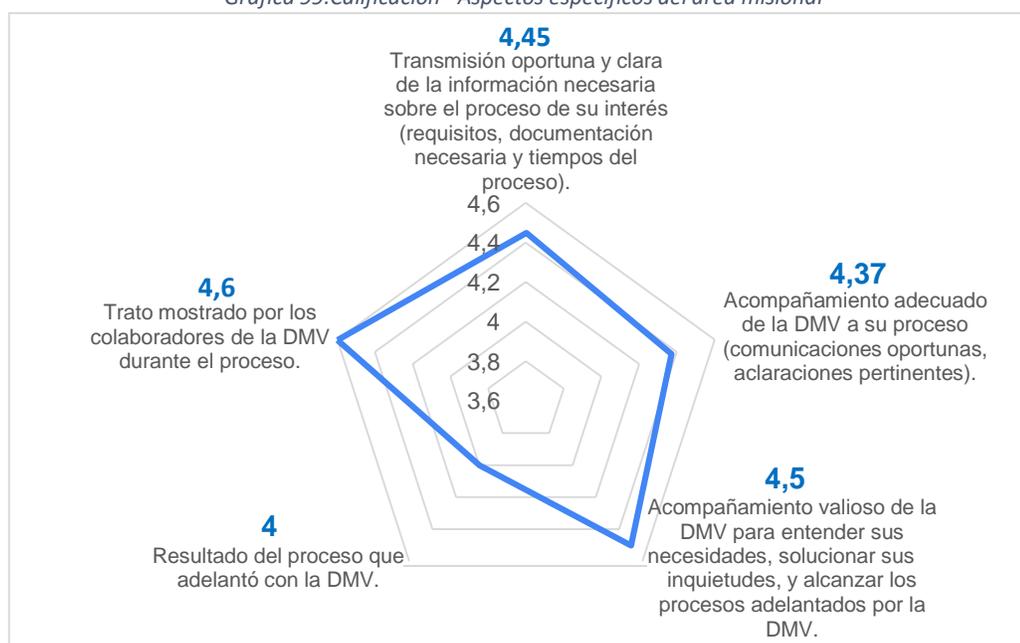
De acuerdo con el Diagrama de Pareto, el 83% de los motivos de baja satisfacción obedecen a los cuatro aspectos descritos anteriormente y los cuales se deben puntualizar y hacer seguimiento de mejora continua y generar una mejor satisfacción con los ciudadanos.



Otros indicadores de satisfacción los constituyen 5 preguntas específicas que preparó la Dirección de Mejoramiento de Vivienda para evaluar el nivel de satisfacción con respecto a aspectos, instancias, acciones o etapas del proceso atinentes a: a) Transmisión oportuna y clara de la información necesaria sobre el proceso de su interés (requisitos, documentación necesaria y tiempos del proceso), b) Acompañamiento adecuado de la DMV a su proceso (comunicaciones oportunas, aclaraciones pertinentes), c) Acompañamiento valioso de la DMV para entender sus necesidades, solucionar sus inquietudes, y alcanzar los procesos adelantados por la DMV, d) Resultado del proceso que adelantó con la DMV y e) Trato mostrado por los colaboradores de la DMV durante el proceso.

La calificación promedio de cada pregunta específica fue de 4,38 en una escala igual a la empleada para medir la satisfacción general del usuario y que se explicó con anterioridad, situación que no obsta para revisar algunos de dichos aspectos específicos en aras de establecer acciones de mejora continua.

Gráfica 99. Calificación - Aspectos específicos del área misional



3.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)

En el desarrollo de la encuesta se indago sobre el uso, conocimiento y manejo de las TIC, por ciudadanos de la CVP, se realizaron preguntas como disponibilidad, acceso y uso de servicios de telefonía e internet y la tenencia de dispositivos de comunicación con Caja Vivienda Popular. Los resultados obtenidos son útiles para plantear estrategias que fomenten la cultura y uso de la tecnología, esto será un proceso de diseño e implementación de servicios en línea que faciliten a los ciudadanos realizar consultas de su interés.

Validando los indicadores básicos de TIC, en los ciudadanos encuestados se puede establecer que en los hogares hay varios dispositivos las preguntas están formuladas con opción múltiple lo cual las respuestas se agruparon en varios ítems y se pudo determinar qué y se obtuvo la siguiente información que el 20,00% cuenta con telefonía fija, el 49,33% de ciudadanos encuestados cuentan con teléfono celular, el 29,33% cuenta con servicio de internet y el 1,33% lo que corresponde a un ciudadano indica que no tiene ningún servicio.

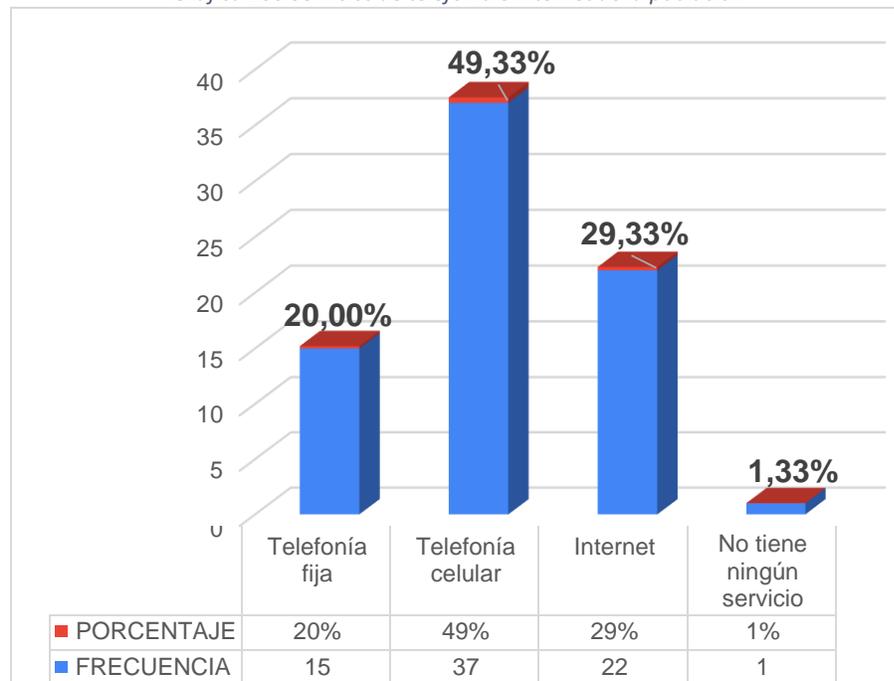
En cuanto a nivel de apropiación de dispositivo TIC, se encontraron respuestas las cuales se analizaron por ítems separados (es decir por dispositivo que no son mutuamente excluyentes), y se encontró que 18% tienen teléfono fijo, el 56% posee un teléfono celular, el 24% de los ciudadanos encuestados indican tener computador de escritorio, portátil o table, el 1% indica que posee otro tipo de dispositivo el cual es celular sin datos o internet y con el mismo nivel de porcentaje un ciudadano indicó no tener ningún dispositivo.

En el desarrollo de la encuesta se indaga con la población de cómo accede a internet, lo cual se formula la pregunta con múltiple respuesta teniendo en consideración que los ciudadanos pueden acceder a Internet a través de varias formas (la mayoría de los ítems de la pregunta no son mutuamente excluyentes) y se encontró que uno de los datos más relevantes es que el 41,30% de los 40 encuestados accede a través de una red fija o wifi paga, el 30,43% tiene un plan de datos para el celular, el 2,17% accede a través de una conexión gratuita y el 26,09% de la población encuestada manifestó no acceder al servicio de internet.

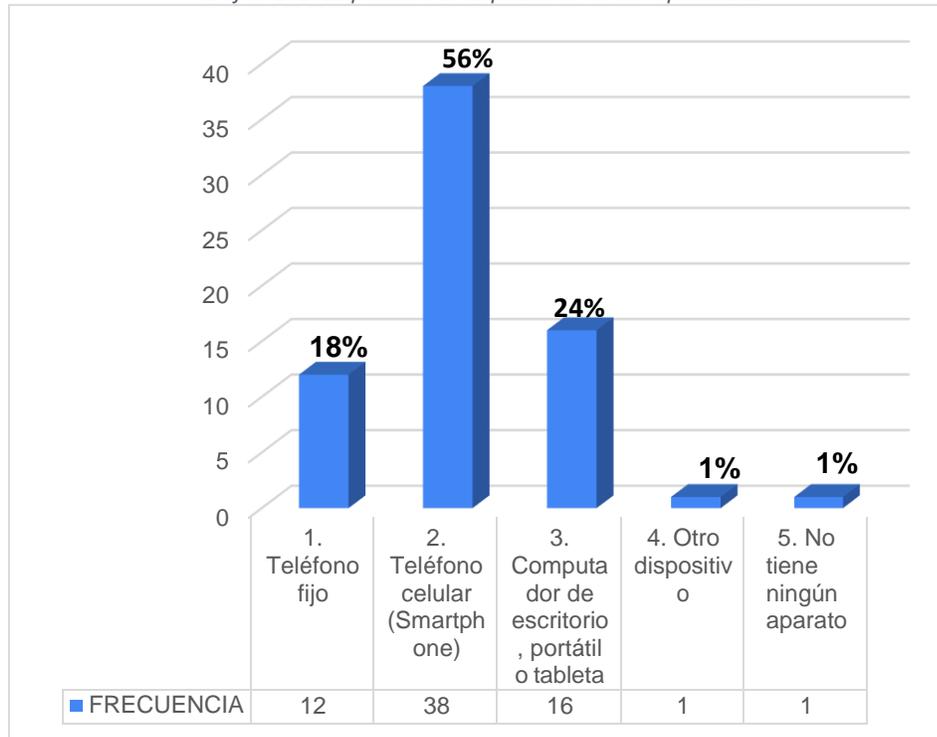
Con respecto a la frecuencia de uso (preguntas con ítems mutuamente excluyentes), se advierte que el 55,00% de los encuestados accede todos los días, el 7,50% lo utiliza varios días a la semana, el 5,00% manifestó que accede una vez a la semana a este servicio y el 32,50% de la población encuestada manifestó que nunca ingresa a internet.

Con respecto a los usos dados al servicio de Internet, (tomando en consideración que los ítems no son mutuamente excluyentes) el 29% indica que lo utiliza para consultar el correo electrónico y redes sociales, el 35% indica que da uso a esta herramienta como canal de entretenimiento, el 27% lo utiliza como herramienta de estudio y trabajo y el 9% de la población encuestada indicó que utiliza la herramienta para realizar transacciones o trámites con entidades públicas o privadas.

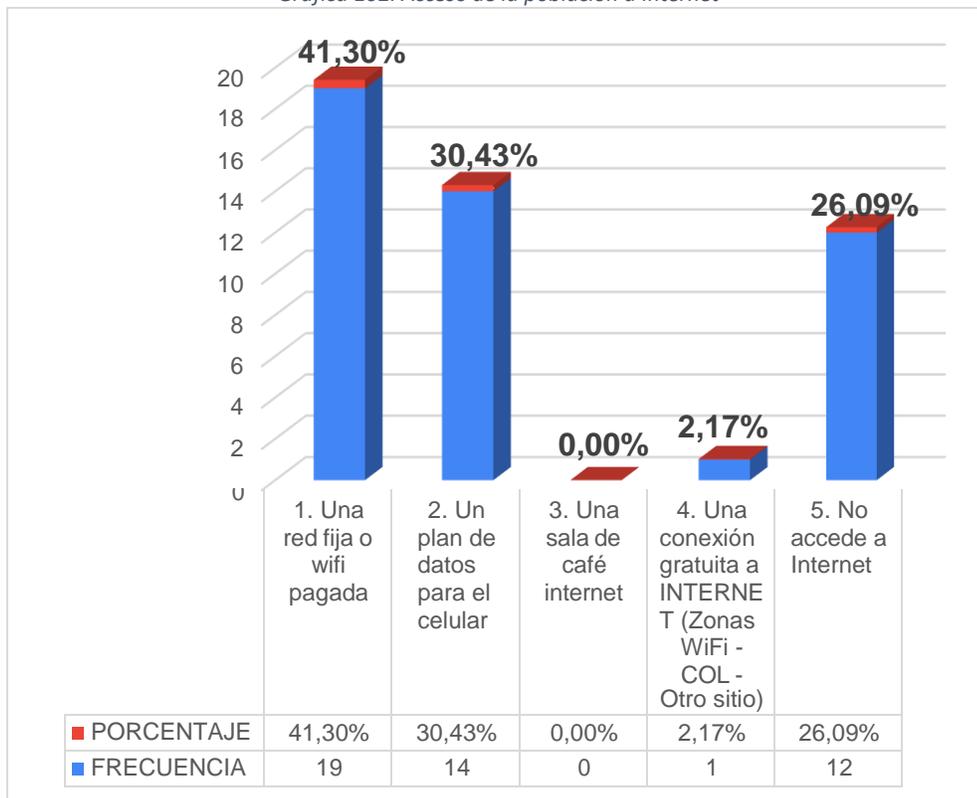
Gráfica 100. Servicios de telefonía e Internet de la población



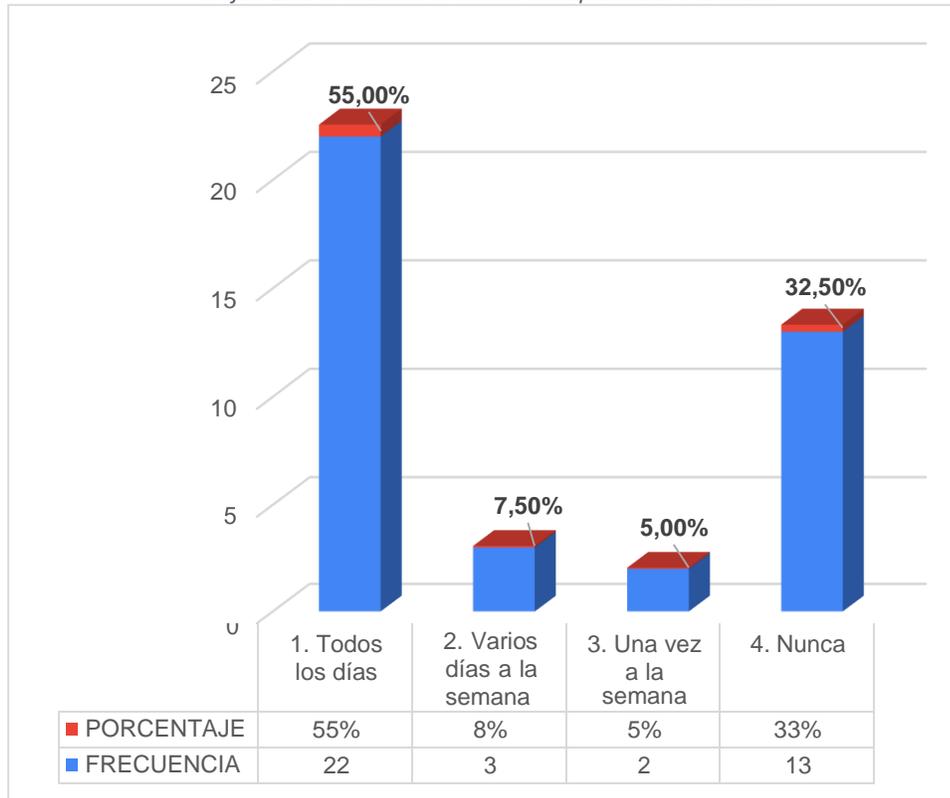
Gráfica 101. Disposición de dispositivos TIC de la población



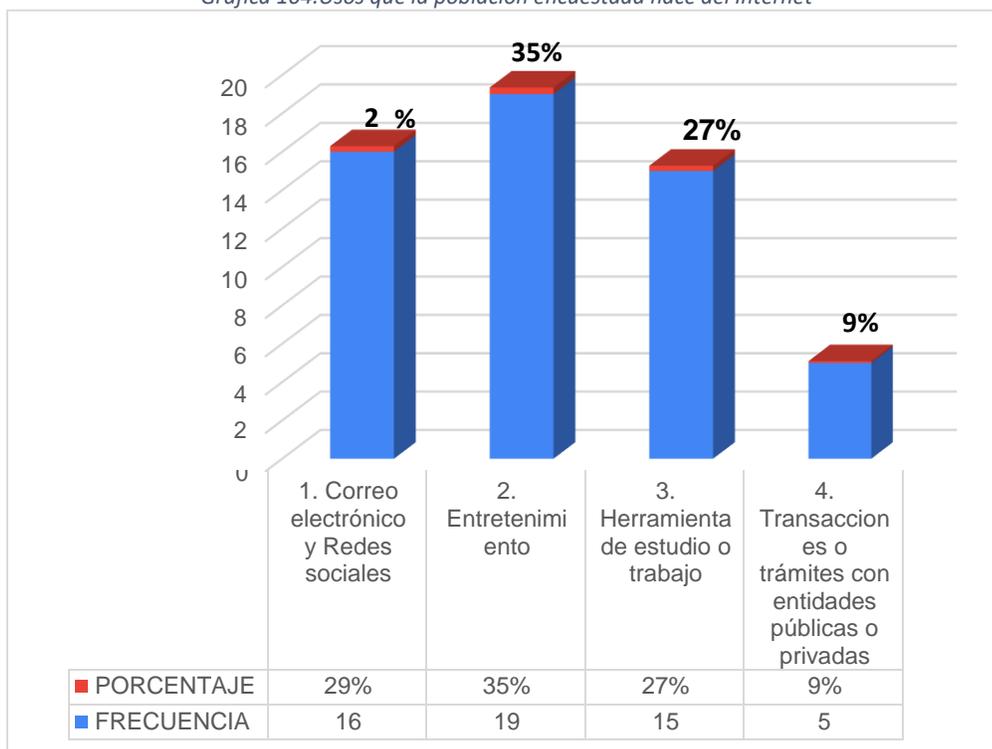
Gráfica 102. Acceso de la población a Internet



Gráfica 103. Frecuencia de acceso de la población a Internet



Gráfica 104. Usos que la población encuestada hace del Internet

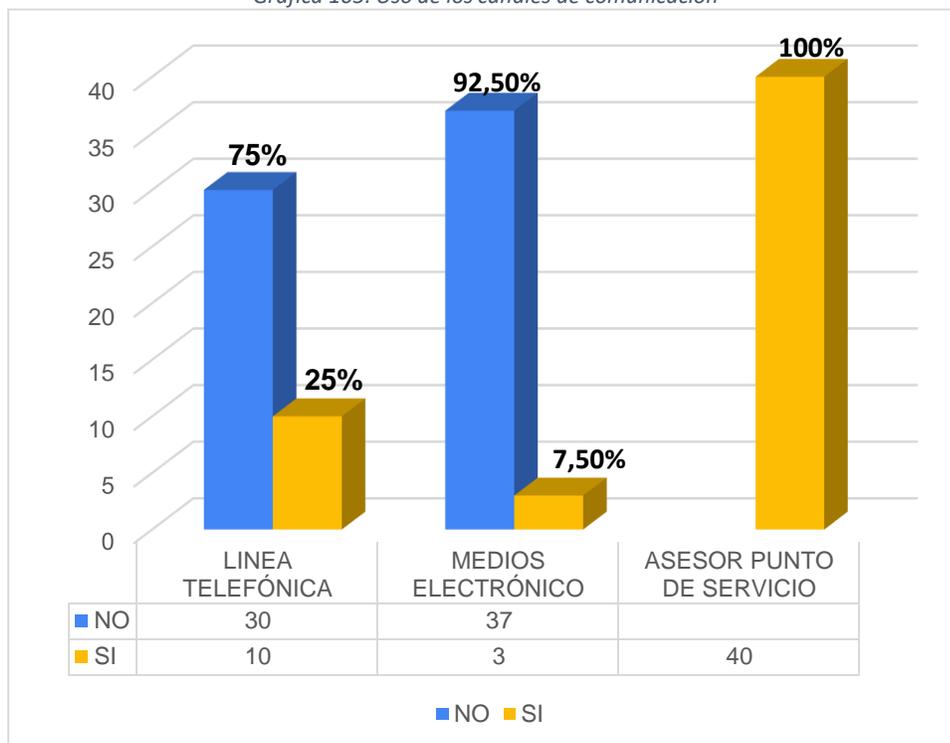


Otro aspecto relevante de la encuesta consistió en medir la forma como el usuario se comunica con la Caja Vivienda Popular. El canal más usado por el usuario fue el presencial (asesor en punto de atención) con un 100%, seguido del telefónico con un 25%.

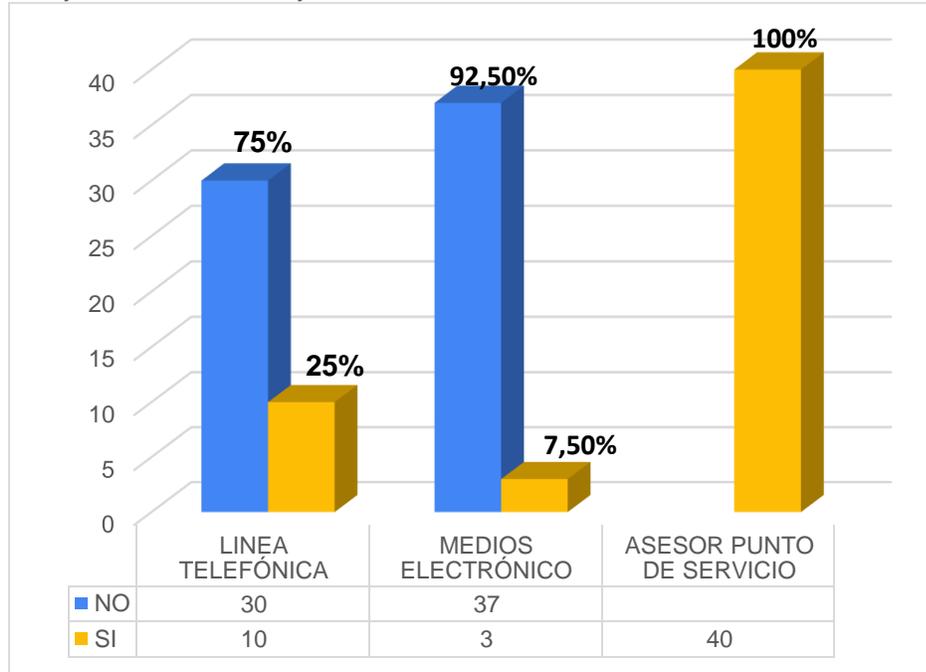
Reconociendo la importancia de comunicación e intercambio de información con el ciudadano impacta en gran medida en el buen desarrollo del proceso, además del uso de los canales de comunicación, se indagó sobre la utilidad de la información suministrada o encontrada en los mismos y si el usuario volviese a usar cada uno de dichos canales, indicado lo anterior el medio que más utiliza el ciudadano corresponde al presencial con un porcentaje del 100%, y con su mismo porcentaje fue considerado como el canal más útil, el segundo canal concurrente corresponde a la línea telefónica con el 25% de los ciudadanos considero útil este canal y lo volverían a utilizar el 32.50%.

En el desarrollo y tabulación de los resultados arrojados de la encuesta se evidencia que el canal más concurrente es el presencial, gracias a su buen manejo y trato, además de esto se evidencio que los ciudadanos utilizan el canal virtual con un porcentaje de participación del 7,50% y de la misma manera lo considero como canal de utilidad y con el 20% los ciudadanos encuestados manifestaron utilizar este canal de comunicación. Es una medida seda ya que la comunidad tiene oportunidad de acceder a los medios de TIC.

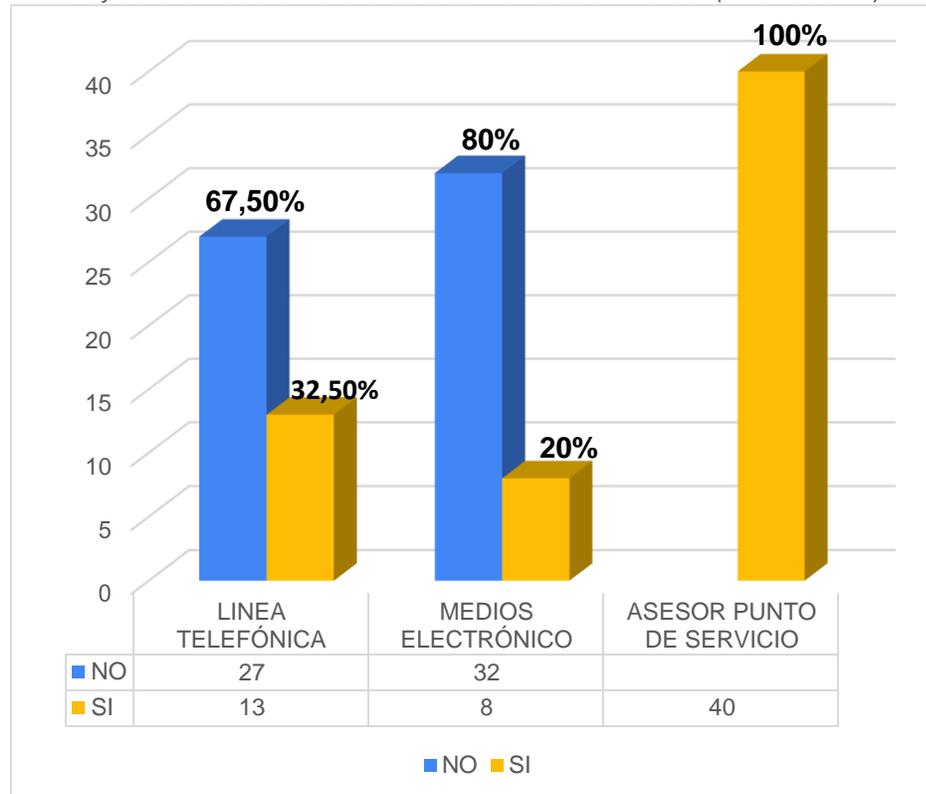
Gráfica 105. Uso de los canales de comunicación



Gráfica 106. Utilidad de la información suministrada a través de los canales de comunicación



Gráfica 107. Habitualidad en el uso de los canales de comunicación (volverlos a usar)

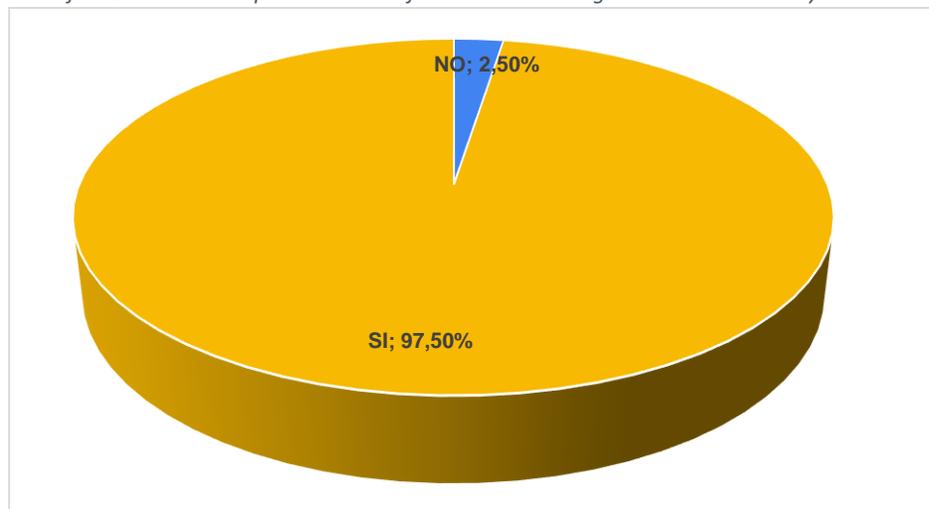


3.5 ASPECTOS PROCESO DE SERVICIO AL CIUDADANO MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS SOBRE GRATUIDAD DE TRAMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS

En el desarrollo de la encuesta de satisfacción a los ciudadanos se evaluó el grado de adaptación de información y comprensión de los mensajes de gratuidad y de no recurrir a intermediarios para el desarrollo de los trámites y servicios prestados por la Caja de la Vivienda Popular. De la Dirección de Mejoramiento de vivienda se realizaron tres preguntas a los ciudadanos aclarando que, si la primera de dichas preguntas era respondida de manera negativa, es decir, que el ciudadano no obtuvo los mensajes referidos, no se evaluaban las siguientes dos preguntas.

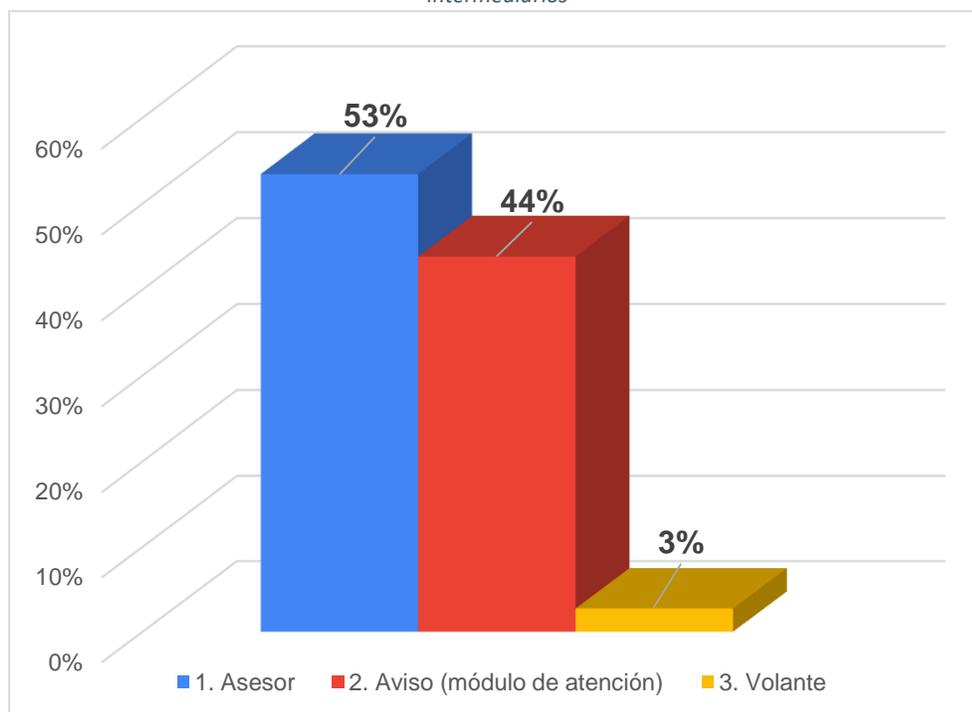
Como se explicó anteriormente, la primera de las preguntas consistió en averiguar si durante el presente año el ciudadano ha recibido información o se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la Caja Vivienda Popular y lo innecesario de los intermediarios para acceder a dichos servicios. Se obtuvo que el 97,50% de los ciudadanos encuestados contestó de manera afirmativa, es decir que recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios o se enteraron a través de algún medio presencial o virtual. Solo el 2,50% de los visitantes, lo que corresponde a un ciudadano manifestaron no haber recibido la información respectiva o no haberse enterado por algún medio virtual o presencial. Esta situación sugiere que probablemente el ciudadano encuestado dirigió su interés a otros asuntos y no advirtieron por lo menos los avisos de los módulos o no prestaron atención al mensaje verbal de gratuidad. También es probable que ningún asesor les haya entregado de manera verbal la información de la gratuidad y lo innecesario de los intermediarios.

Gráfica 108. Personas que recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios



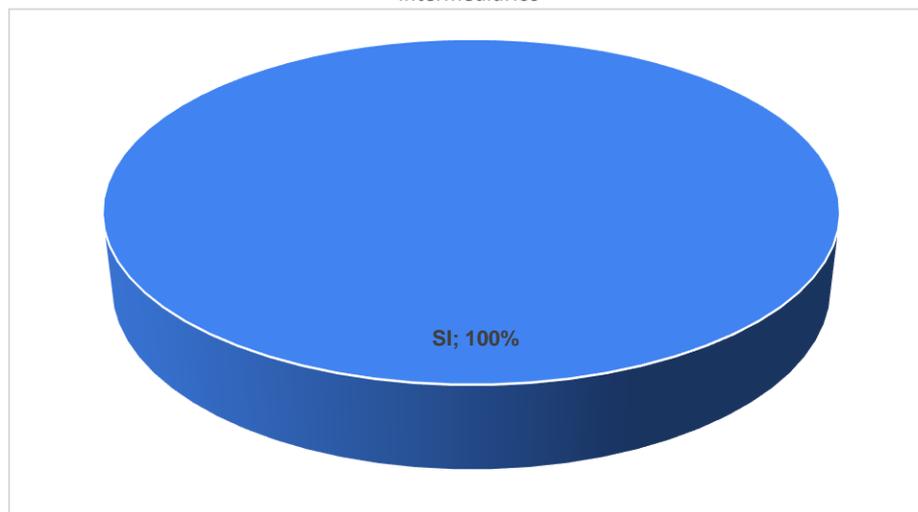
La segunda pregunta examinó el medio a través del cual el ciudadano había obtenido la información. Esta pregunta consideró 5 opciones con múltiple respuesta, es decir, opciones que no son mutuamente excluyentes (Asesor, Aviso en el módulo de atención, Volante, Página WEB CVP, Cartelera digital CVP). Los resultados obtenidos fueron los siguientes: El 53% de los ciudadanos encuestados recibieron de manera verbal sobre el trámite de gratuidad por los asesores, el 44% se enteró a través del aviso localizado en el módulo de atención y el 3% indicaron haberse enterado a través de volante.

Gráfica 109. Medio por la cual el ciudadano obtuvo la información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios



La tercera pregunta de gratuidad corresponde establecer si los ciudadanos comprendieron el mensaje transmitido el cual se obtiene que 100% de los ciudadanos encuestados en la Dirección de mejoramiento de vivienda contestó de manera afirmativa es decir entendió que todos los tramites en la entidad son completamente gratuitos.

Gráfica 110. Porcentaje de ciudadanos que comprendieron los mensajes de gratuidad de trámites y servicios y de no acceso a los intermediarios



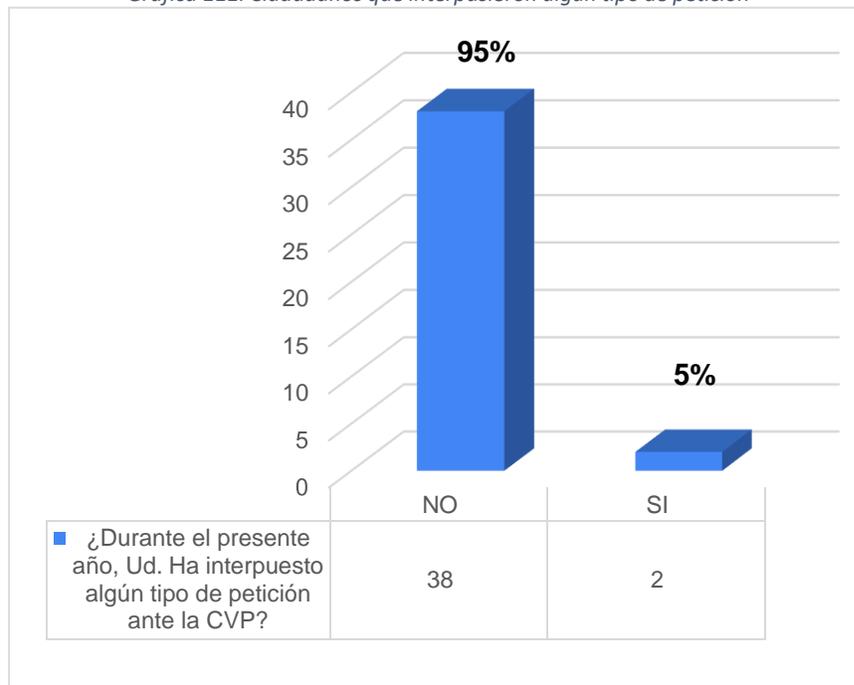
3.6. ATENCIÓN DE PQRSD SERVICIO AL CIUDADANO SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMO EN LA CAJA VIVIENDA POPULAR

En el desarrollo de la encuesta se permite conocer si durante la vigencia de este año el ciudadano a interpuesto algún tipo de petición ante la Caja Vivienda Popular. Se indica para ello lo siguiente. A ¿Durante el presente año, Ud. ha interpuesto algún tipo de petición ante la Caja Vivienda Popular? ¿SI LA RESPUESTA ES NEGATIVA PASAR A LA PREGUNTA P16? De ser afirmativa se formulan las siguientes preguntas B. ¿La respuesta que le dieron fue oportuna, es decir dentro de los términos? C ¿La respuesta que le dieron fue de fondo, es decir que le respondieron lo que solicitó o preguntó? D. ¿La respuesta que le dieron fue clara, es decir que la respuesta fue fácil de comprender?, E ¿La respuesta que le dieron fue cálida? Al formular la pregunta a los ciudadanos si han interpuesto algún tipo de petición durante el último año se obtuvo un porcentaje del 95% negativo y 5% de manera afirmativa lo que corresponde a 2 ciudadanos.

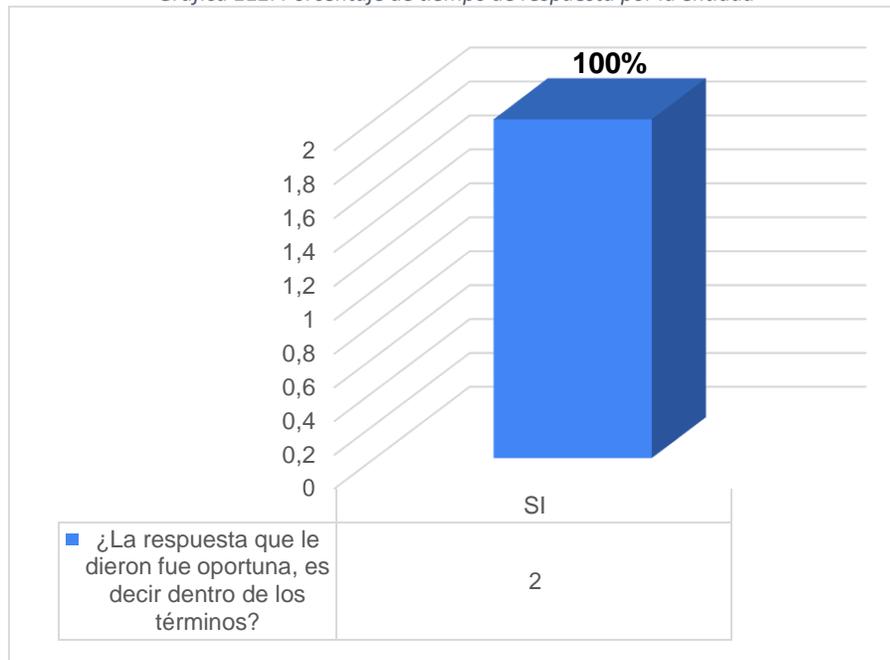
Al indagar a los ciudadanos que, si interpusieron algún tipo de petición ante la Caja Vivienda Popular, se indaga en si la respuesta que le brindaron fue oportuna dentro de los tiempos establecidos y se tiene un porcentaje de satisfacción del 100%, se sondea si la respuesta por la entidad cumple con lo preguntado y se obtiene un porcentaje 100% favorable.

Se pregunta si la respuesta brindada por Caja Vivienda Popular. Fue fácil de comprender es su contexto y los ciudadanos encuestados indican con un porcentaje favorable del 100% y, por último, se valida si la respuesta emitida por la entidad es calidad cumple con el contexto del proceso que lleva y se obtiene los mismos porcentajes anterior mente mencionados.

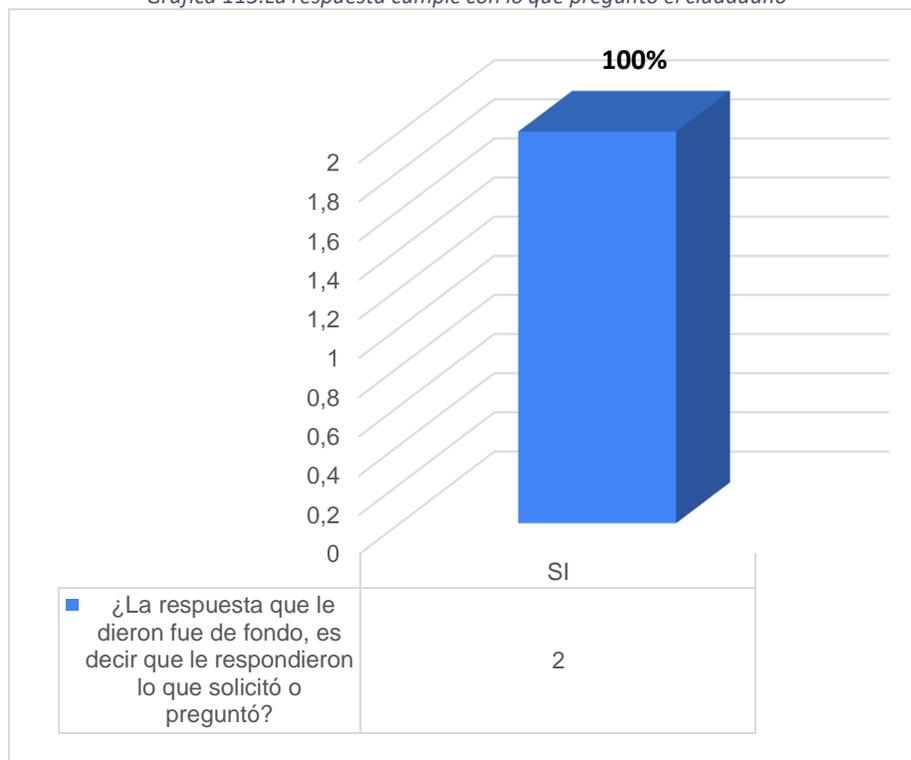
Gráfica 111. Ciudadanos que interpusieron algún tipo de petición



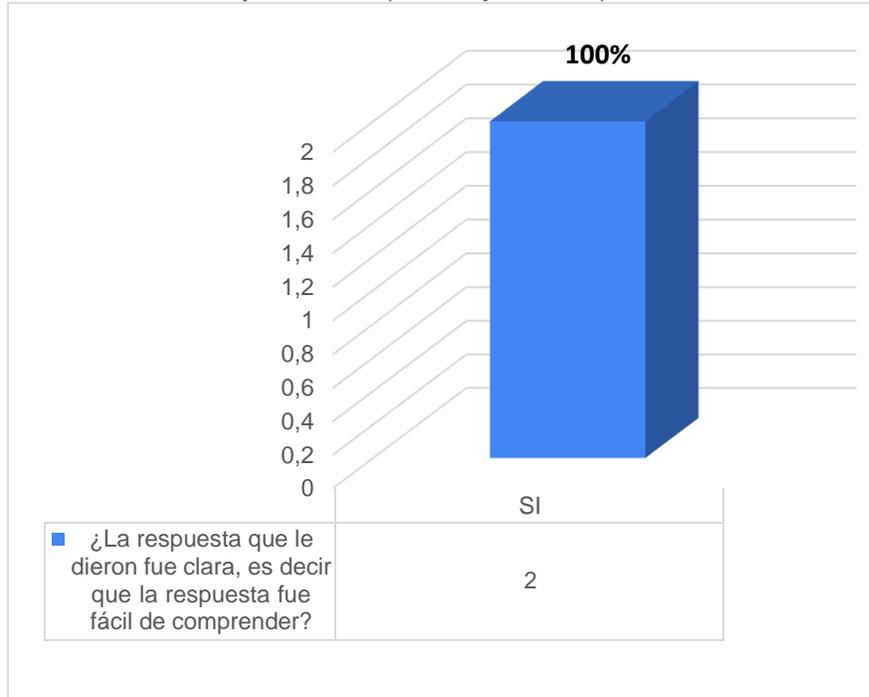
Gráfica 112. Porcentaje de tiempo de respuesta por la entidad



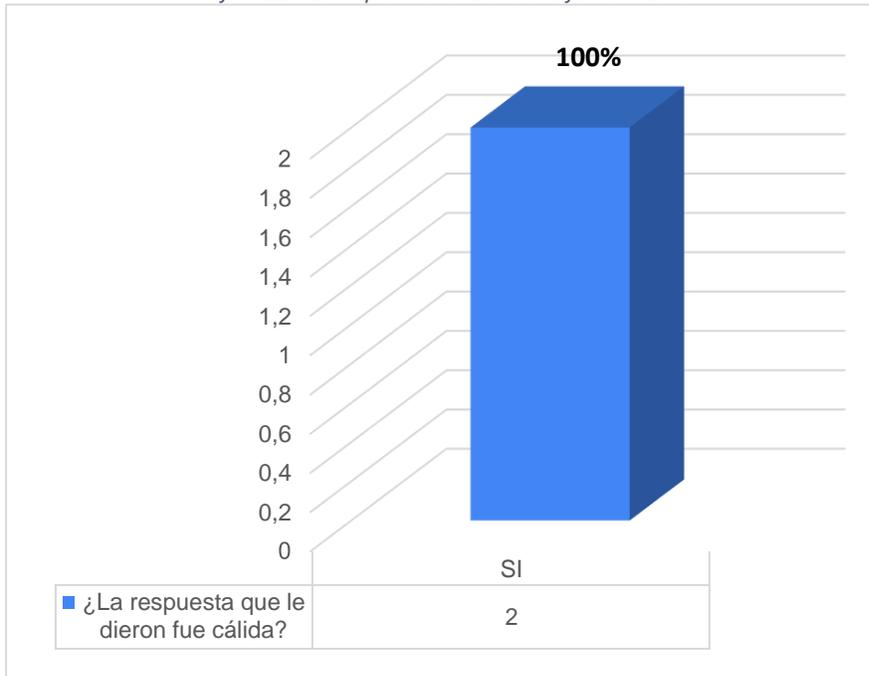
Gráfica 113. La respuesta cumple con lo que pregunto el ciudadano



Gráfica 114. La respuesta es fácil de comprender



Gráfica 115. La respuesta suministrada fue de calidad

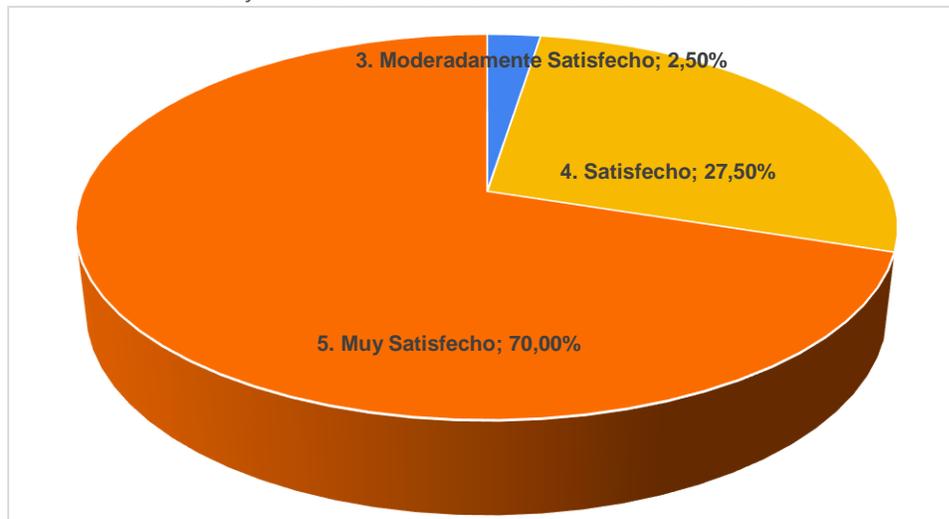


3.7. ATENCIÓN PROCESO - SERVICIO AL CIUDADANO

La satisfacción general de los usuarios atendidos por el equipo de servicio al ciudadano de la Caja Vivienda Popular se evaluó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuestas mutuamente excluyentes. Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la

calificación más baja y 5 es la más alta. De igual forma, y con el propósito de que el encuestado respondiera de una manera más fácil, cada una de las alternativas numéricas referidas se asoció a una etiqueta de la siguiente forma: para la alternativa 5, la etiqueta MUY SATISFECHO, para 4, SATISFECHO, para 3, MODERADAMENTE SATISFECHO, para 2, POCO SATISFECHO y para 1, INSATISFECHO.

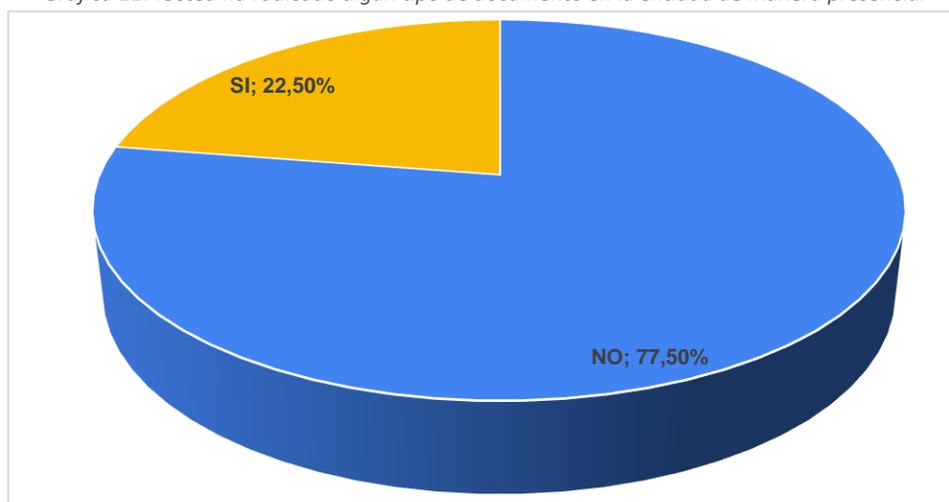
Gráfica 116. Orientación modulo#1 servicio al ciudadano



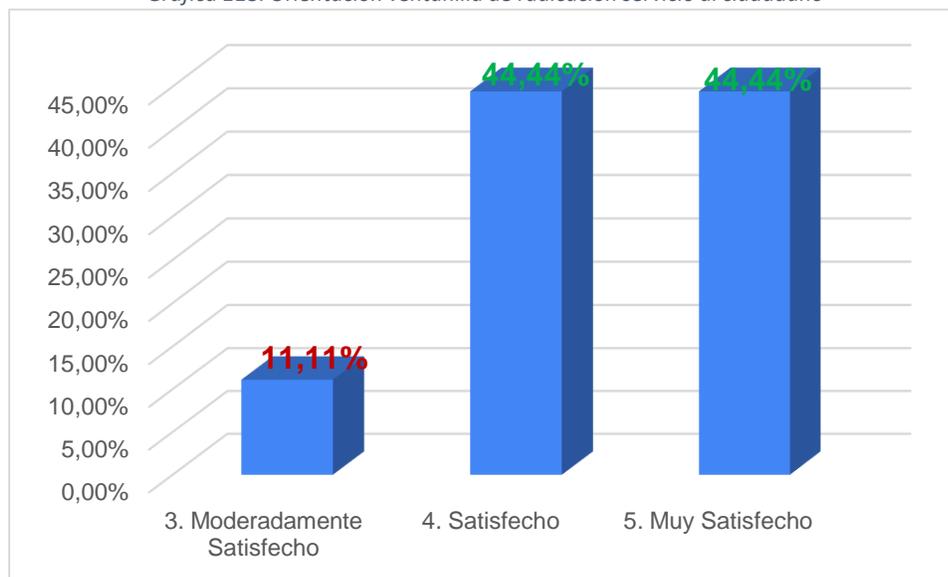
En la evaluación anterior podemos apreciar que hay un porcentaje del 70,00% de los ciudadanos se encuentran muy satisfecho con el servicio, atención y orientación prestada por el equipo de servicio al ciudadano en el módulo #1, el 27,50% de la población indica estar satisfecho y el 2,50% de la población encuestada manifestó estar moderadamente satisfecho con el servicio.

De la misma manera se indagó con los ciudadanos encuestados si han radicado de manera presencial en la entidad CVP y se obtuvo un porcentaje del 22,50% positivo y un 77,50% expreso no haber radicado en la ventanilla única de radicación, de la misma manera se indaga sobre la atención, servicio y orientación en la ventanilla de radicación. Obteniendo una calificación de 44,44% muy satisfecho con el servicio, el 44,44% indica estar satisfecho y el 11,11% manifestó estar moderadamente satisfecho con el servicio prestado en la ventanilla de radicación.

Gráfica 117. Usted ha radicado algún tipo de documento en la entidad de manera presencial



Gráfica 118. Orientación ventanilla de radicación servicio al ciudadano



4. MEJORAMIENTO DE BARRIOS

Para el presente informe de medición del nivel de satisfacción y en virtud de informar a la ciudadanía se indica que los datos a continuación relacionados son suministrados por la Dirección de Mejoramiento de Barrios al igual se indica que son ellos directamente quienes aplicaron la encuesta de satisfacción. De este modo se complementa la información correspondiente a los procesos misionales de la entidad CVP.

El presente documento, da cuenta del proceso de análisis de la información recolectada mediante la aplicación del instrumento “Encuesta de Satisfacción de finalización de obra” código 208MB-Ft-12, aplicado a los beneficiarios directos e indirectos del proyecto ejecutado por parte de la Caja de Vivienda Popular bajo la Dirección de Mejoramiento de Barrios, en el CIV 11005678 ubicado en la CL 135 entre KR 101A y KR 101B; durante la jornada de Acuerdo de sostenibilidad llevada a cabo el 28 de febrero del 2022.

4.1. OBJETIVO GENERAL

Identificar y reconocer la percepción de los beneficiarios directos e indirectos sobre el desarrollo y finalización de las labores de obra, de tal manera que permita evaluar los aspectos desde el componente de gestión social sobre los cuales se pueda implementar planes de mejora y optimización de los recursos y procesos en pro del bienestar de la comunidad acorde con los objetivos planteados en el Plan de Gestión.

4.2. OBJETIVO ESPECIFICOS

- ❖ Organizar y clasificar la información registrada en los formatos de Encuesta de Satisfacción
- ❖ Hacer un análisis de la información recolectada

4.3. DESCRIPCIÓN DEL PROYECTO

El objeto del contrato “Ejecutar las obras de intervención física a escala barrial consistentes en la

construcción de los tramos viales (códigos de identificación vial –CIV) localizados en las localidades de Usaquén y Suba (grupo 1) en la ciudad de Bogotá D.C., de conformidad con los pliegos de condiciones, anexo técnico y demás documentos del proceso”

- ❖ Número de contrato: CVP-CTO-668-2021
- ❖ Tiempo: Seis (6) meses, quince (15) días

4.4. MUESTRA

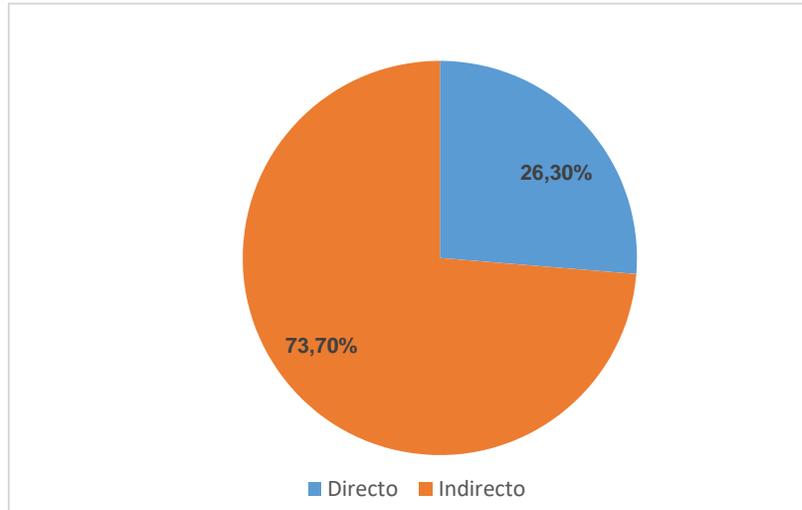
El instrumento de recolección de información fue aplicado a diecinueve (19) asistentes a la jornada de Acuerdo de Sostenibilidad, los cuales son beneficiarios directos y/o indirectos del CIV de intervención, entendiendo que los beneficiarios directos son las personas que viven al interior de la zona de influencia directa del proyecto y los indirectos, a todo aquel ciudadano que se beneficia haciendo uso de los espacios intervenidos.

4.4.1. CATEGORIA DE CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN Y ANALISIS

Datos de identificación de la obra:

- ❖ Localidad: El 100% el de las encuestas, arrojó que los participantes viven en la localidad 1 Suba
- ❖ UPZ: El 100% el de las encuestas, arrojó que los participantes viven en la UPZ 28 El Rincón de Suba
- ❖ Barrio: El 100% el de las encuestas, arrojó que los participantes viven en el barrio Potrerillos de Suba
- ❖ Tipo de Obra: Construcción de vía y andenes
- ❖ Código CIV: 11005678
- ❖ Fecha de aplicación: 26/02/2022
- ❖ Contratista de obra: Consorcio AB003
- ❖ Número de contrato de obra: CTO-CVP-668-2021
- ❖ Contratista interventoría: ING Servicios de Ingeniería SAS
- ❖ Número de contrato de interventoría: 592-2021
- ❖ Grupo: uno (1)

Gráfica 119. Tipo de beneficiario

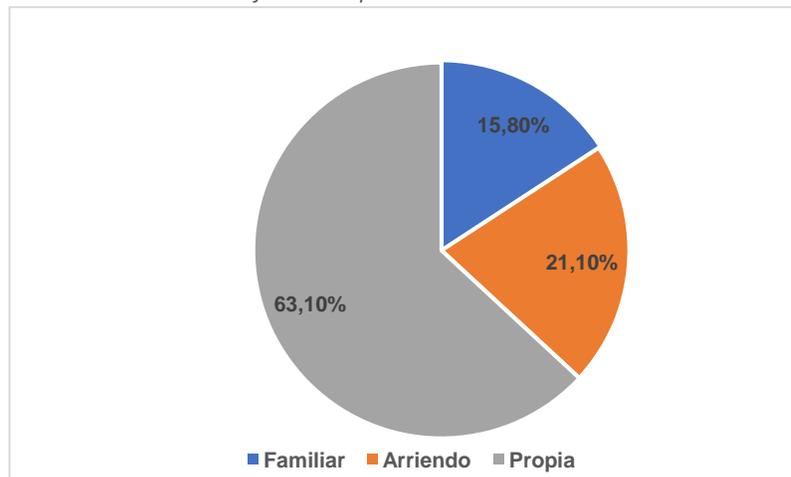


Tipo de beneficiario: La información recolectada arrojó que de 19 asistentes que corresponden al 100% de la muestra, cinco (5) son beneficiarios directos del proyecto, lo cual corresponde al 26.30% y catorce (14) participantes, son beneficiarios indirectos, siendo este el 73.70% restante.

Información del encuestado:

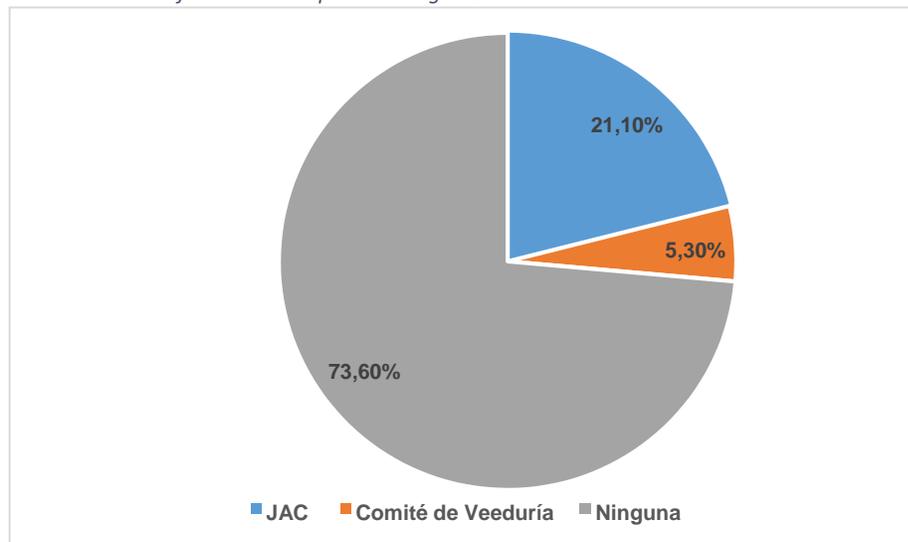
- ❖ Nombre completo
- ❖ Sexo: La información recolectada arrojó que de diecinueve (19) participantes que corresponden al 100% de la muestra, quince (15) son mujeres, lo cual corresponde al 79% y cuatro (4) participantes, son hombres, siendo este el 21% restante
- ❖ Grupo etario: La información recolectada arrojó que de (19) asistentes que corresponden al 100% de la muestra, dos (2) están en el rango de 18 a 25 años, lo cual corresponde al 10.5%; diez (10) participantes están en el rango de 28 a 60 correspondiente al 52.6% y siete (7) participantes están en el rango de 61 años en adelante correspondiente al 36.9% restante
- ❖ Documento de identidad
- ❖ Dirección de residencia

Gráfica 120. Tipo de tenencia Vivienda



Tipo de tenencia de vivienda: La información recolectada arrojó que de diecinueve (19) participantes que corresponden al 100% de la muestra, doce (12) manifestaron vivir en casa propia equivalente al 63.1%, cuatro (4) en vivienda familiar correspondiente al 21.1% y el 15.8% restante manifestaron vivir en arriendo.

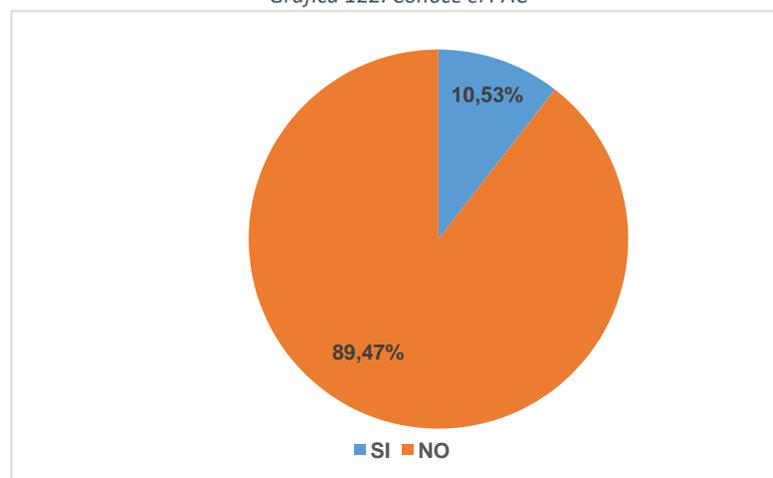
Gráfica 121. Hace parte de Organizaciones Sociales o Comunitarias



Organización social o comunitaria: La información recolectada arrojó que de diecinueve (19) participantes que corresponden al 100% de la muestra, cuatro (4) manifestaron pertenecer a la Junta de Acción Comunal del barrio Potrerillos de Suba, correspondiente 21.1% de la muestra, uno (1) manifestó hacer parte del Comité Veedor del proyecto correspondiente al 5.3% y catorce (14) participantes correspondiente al 73.6% restante, manifestaron no estar vinculados a ningún tipo de organización social o comunitaria.

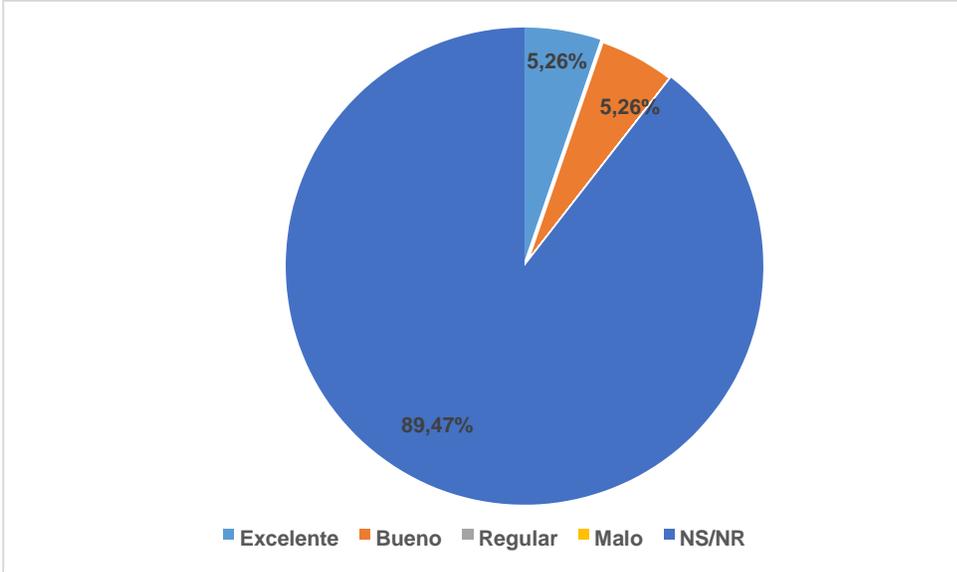
4.4.2. PERCEPCIÓN RESPECTO A LA ATENCIÓN DE LA CIUDADANIA DURANTE LA EJECUCIÓN DE LA OBRA

Gráfica 122. Conoce el PAC



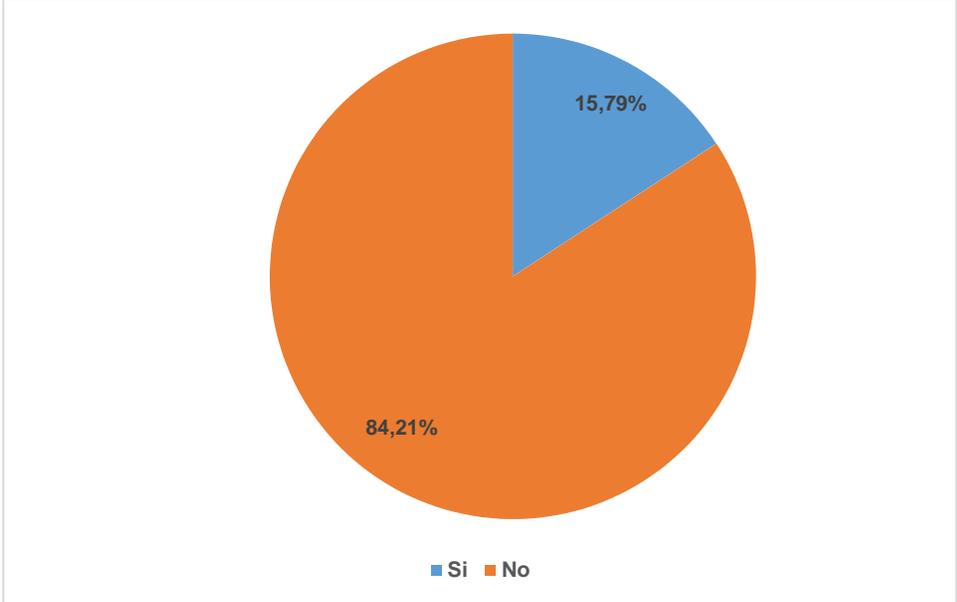
¿Conoce el punto de atención al ciudadano? La información recolectada arrojó que de diecinueve (19) participantes que corresponden al 100% de la muestra, dos (2) manifestaron que sí conocen el PAC, correspondiente 10.53% de la muestra y diecisiete (17) manifestaron no conocerlo, correspondiente al 89.47% restante.

Gráfica 123. Cómo califica las instalaciones y uso del PAC



Cómo califica las instalaciones y el uso del PAC: La información recolectada arrojó que de diecinueve (19) participantes que corresponden al 100% de la muestra, uno (1) calificó como excelente las instalaciones y uso del PAC, correspondiente al 5,26%, uno (1) lo calificó como Bueno siendo el 5,26% y diecisiete (17) participantes respondieron No sabe/No responde, correspondiente al 89.47%.

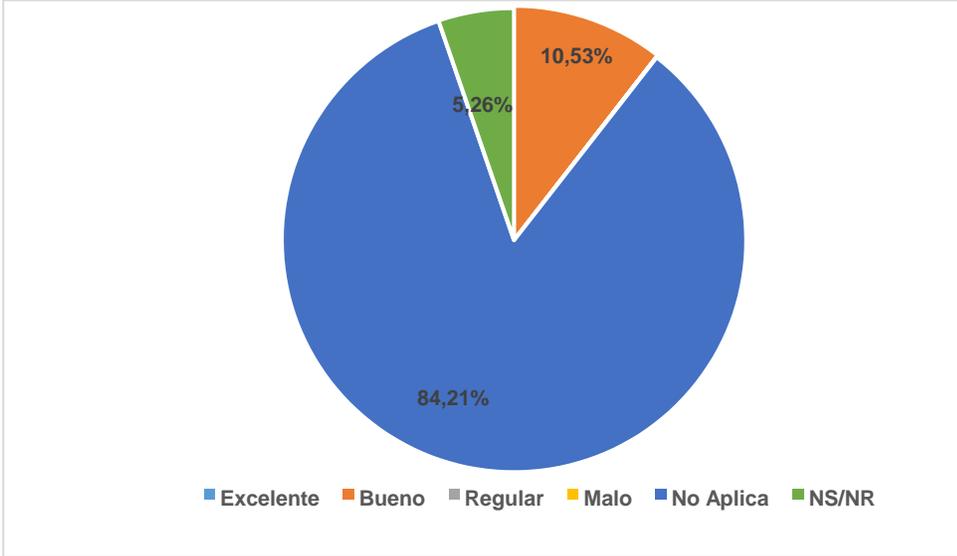
Gráfica 124. Ha puesto PQRSD



¿Ha puesto PQRSD?: La información recolectada arrojó que de diecinueve (19) participantes que corresponden al 100% de la muestra, tres (3) manifestaron que sí han puesto PQRSD al contratista, correspondiente al 15.8% y dieciséis (16) que no, equivalente al 84.2%.

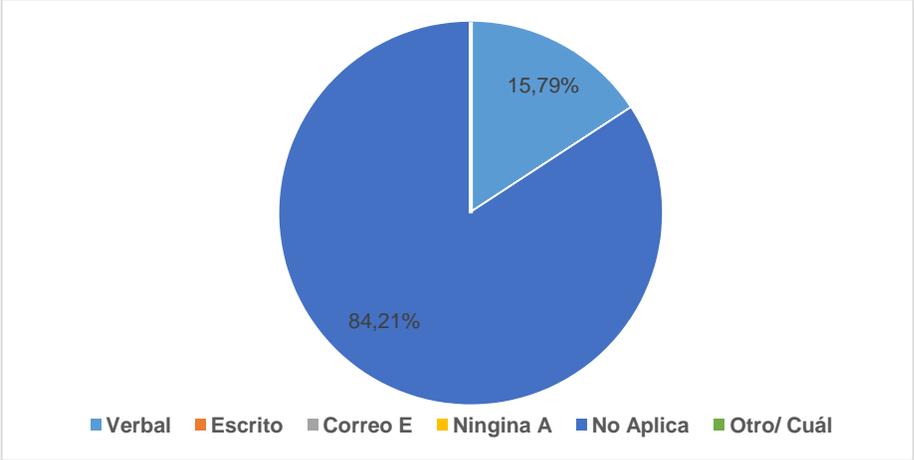
¿Cuál?: Dos (2) personas, correspondientes al 10.5% de la muestra manifestaron que dieron apertura a PQRSD por las actividades inconclusas de la Propuesta de Valor Social en el parque, sin embargo, por parte del contratista no se recibió queja formal por ello, por lo tanto no hay un documento físico o digital de lo manifestado y una (1) persona correspondiente al 5.3%, manifestó haber presentado una PQRSD por una presunta afectación en la vía, la cual ya fue verificada por el contratista y se dará cierre para el día 05 de febrero del 2022; el 84.2% restante manifestó no haber solicitado apertura de PQRSD.

Gráfica 125. La respuesta a su PQRSD fue



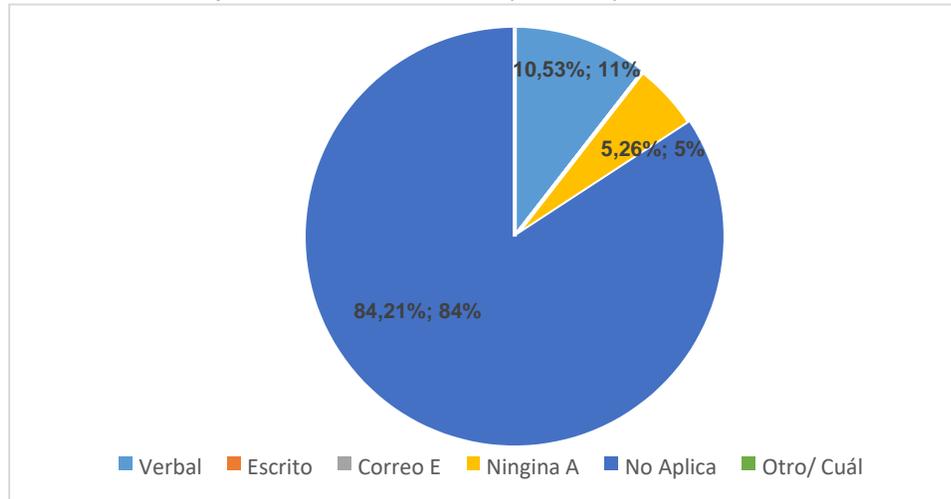
¿cómo califica la respuesta a su PQRSD? De los participantes que manifestaron haber interpuesto una PQRSD, dos (2) manifestaron que la respuesta fue buena, correspondiente al 10.5%, dieciséis (16) manifestaron que no aplica, siendo el 84.2% y uno (1) manifestó que no sabe no responde, equivalente al 5.3% restante.

Gráfica 126. Mecanismo utilizado para la realización la PQRSD



Mecanismo revisado para la realización del PQRSD: De los participantes que manifestaron haber interpuesto una PQRSD, tres (3) manifestaron que la realizaron de manera verbal, correspondiente al 15.79% y dieciséis (16) no aplicaban, siendo el 84.21% restante.

Gráfica 127. Mecanismo utilizado para la respuesta de la PQRSD

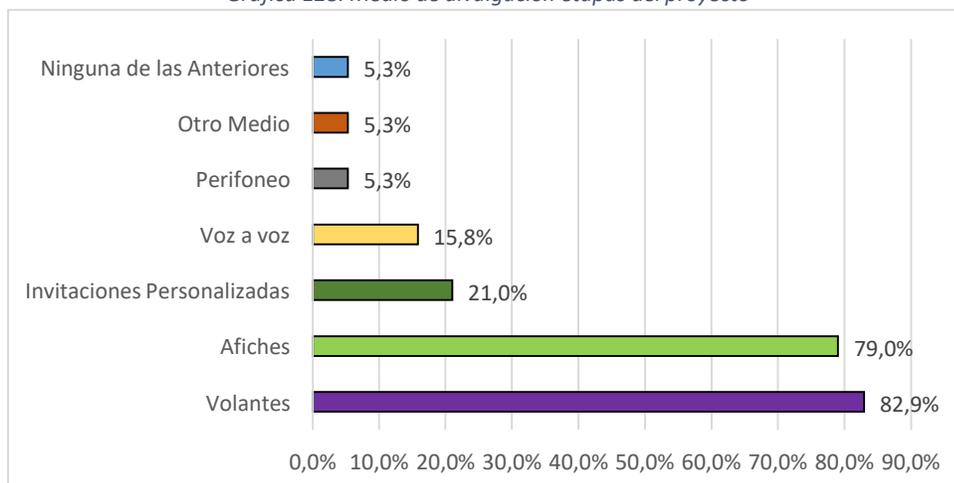


Mecanismo utilizado para la respuesta de la PQRSD: De los participantes que manifestaron haber interpuesto una PQRSD, dos (2) manifestaron que obtuvieron respuesta de manera verbal, correspondiente al 10.53%, uno (1) manifiesta que no ha tenido respuesta, correspondiente al 5.26% y dieciséis (16) no aplicaban, siendo el 84.21%.

¿Cómo califica la Gestión del Equipo Social de Mejoramiento de Barrios?: La información recolectada arrojó que de diecinueve (19) participantes que corresponden al 100% de la muestra, diez (10) manifestaron que la gestión por parte del equipo social ha sido muy eficiente, correspondiente al 52.6%, ocho (8) eficiente 42.1%, uno (1) manifestó que fue regular correspondiente al 5.3%.

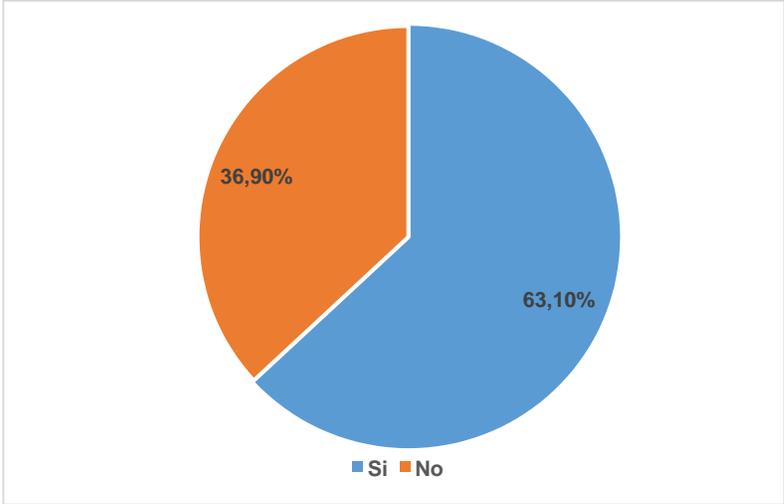
4.4.3. PERCEPCIÓN RESPECTO A LA PARTICIPACIÓN DE LA COMUNIDAD DURANTE LA EJECUCIÓN DEL PROYECTO

Gráfica 128. Medio de divulgación etapas del proyecto



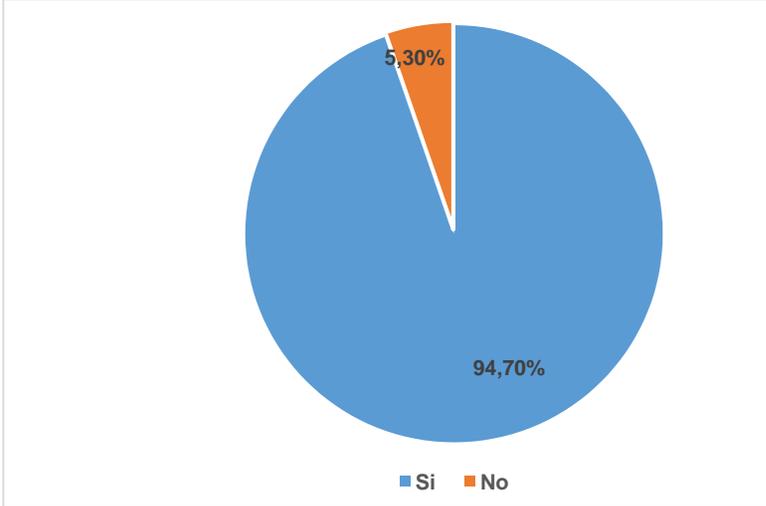
Medio de Divulgación etapas del proyecto: Teniendo en cuenta que en esta pregunta el encuestado podía contestar más de una respuesta; los datos arrojados indicaron que, dieciséis (16) personas, equivalente al 82,9% manifestaron que fueron convocados a partir de Volantes, quince (15) personas equivalente al 79%, respondieron que se enteraron de los avances de obra y actividades sociales a partir de afiches instalados directamente en sitios estratégicos, cuatro (4) personas equivalente al 21%, fueron informados a partir de invitaciones personalizadas, tres (3) personas equivalente al 15,8% se enteraron a través del voz a voz, una (1) persona equivalente al 5,3% a través de perifoneo, un (1) encuestado equivalente a 5,3% mencionó ser contactado por otro medio y finalmente una (1) persona equivalente a otro 5,3% indicó no enterarse por ningún medio.

Gráfica 129. Asistencia actividades con la comunidad



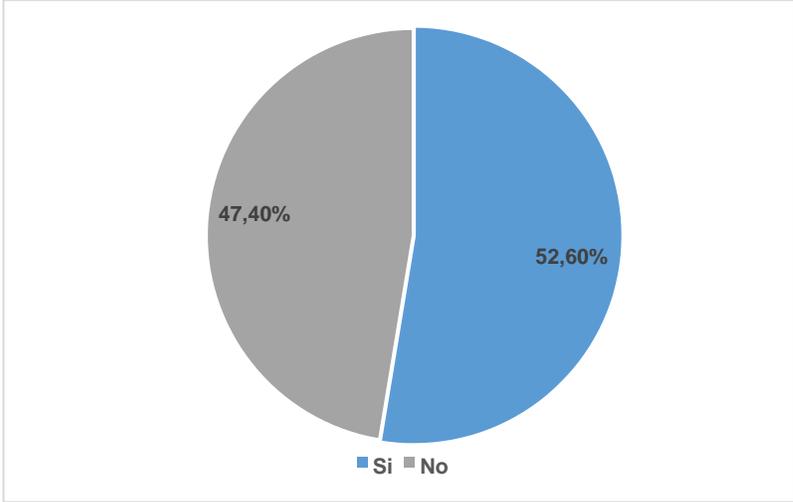
¿Asistió a las actividades realizadas con la comunidad?: La información recolectada arrojó que de diecinueve (19) asistentes que corresponden al 100% de la muestra, doce (16) personas, equivalente al 63,1% asistieron y participaron activamente de las actividades de gestión social realizadas con la comunidad durante la ejecución de la obra, mientras que el 36,9% que son siete (7) personas respondieron que no pudieron asistir por diversas razones, entre ellas que se trasladaron al sitio de la obra hace poco tiempo.

Gráfica 130. Expectativas de las actividades de gestión social con la comunidad



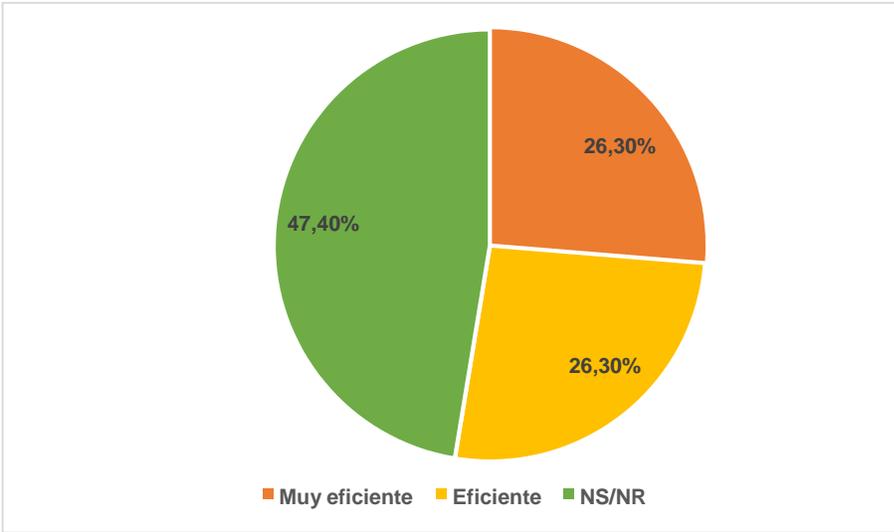
¿Las actividades de gestión social realizadas con la comunidad cumplieron sus expectativas? La información recolectada arrojó que de diecinueve (19) asistentes que corresponden al 100% de la muestra, dieciocho (18) personas, equivalente al 94,7% quedaron conformes con todas las actividades realizadas desde la gestión social con la comunidad, mientras que el 5,3% que equivale a una (1) persona indicó que no se cumplieron las expectativas que tenía en dichas actividades, mencionando que hay cosas pendientes por terminar en el parque, parte de la Propuesta de Valor Social.

Gráfica 131. Conoce al Comité de Veeduría



Conoce el Comité de Veeduría: La información recolectada arrojó que de diecinueve (19) asistentes que corresponden al 100% de la muestra, dieciocho (10) personas, equivalente al 52,6%, conocen al menos un miembro activo en el comité de veeduría de la ejecución de la obra, en cambio, el otro 47,4% que equivale a un total de nueve (9) persona no reconocen a ninguno de los integrantes del Comité de Veeduría.

Gráfica 132. Calificación de la Gestión del Comité de Veeduría

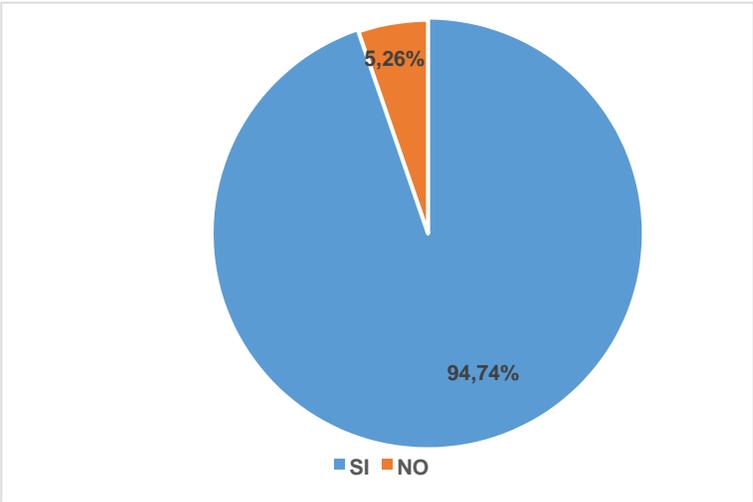


Calificación de la gestión realizada por el comité de Veeduría Ciudadana: La información recolectada arrojó que de diecinueve (19) asistentes que corresponden al 100% de la muestra, cinco (5) personas, equivalente al 26,3%, calificaron como muy eficiente su participación y gestión como Comité de Veeduría, otro 26,3%

equivalente a cinco (5) personas, calificaron dicha gestión como eficiente, mientras que el 47,4% restante que equivale a un total de nueve (9) personas no saben o no responden a esta pregunta por falta de conocimiento relacionado con este comité. Esto quiere decir que, en su mayoría, la población aprueba dicha gestión cumpliendo con sus expectativas.

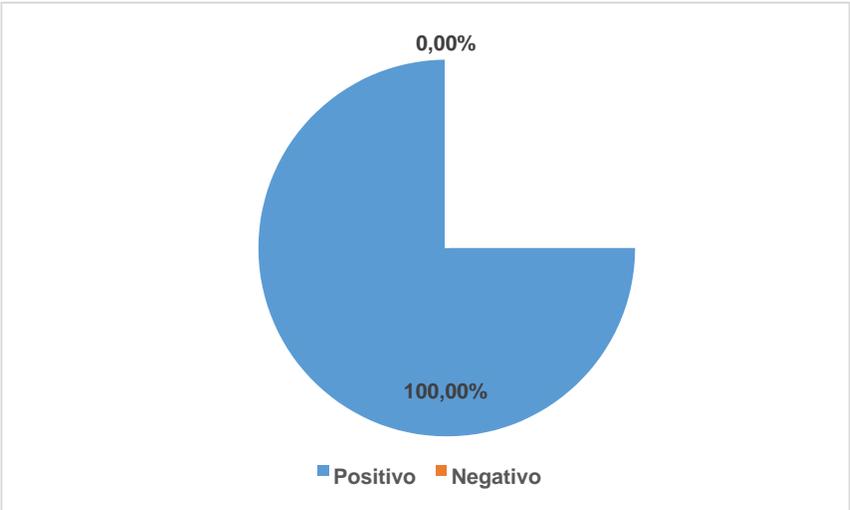
4.4.4. PERCEPCIÓN RESPECTO A LA OBRA ENTREGADA

Gráfica 133. Se encuentra satisfecho con la obra en su totalidad



¿Se encuentra satisfecho con la obra en su totalidad?: La información recolectada arrojó que de diecinueve (19) asistentes que corresponden al 100% de la muestra, dieciocho (18) personas, equivalente al 94,7% quedaron satisfechos con la obra en su totalidad pensando que eso ha embellecido el barrio, mientras que el 5,3% que equivale a una (1) persona indicó que aún no se siente conforme puesto que no se ha terminado de adecuar el parque como se había prometido en la propuesta de valor social, le faltan algunos detalles en la zona infantil y las canecas.

Gráfica 134. Qué efecto generó la obra en cuanto calidad

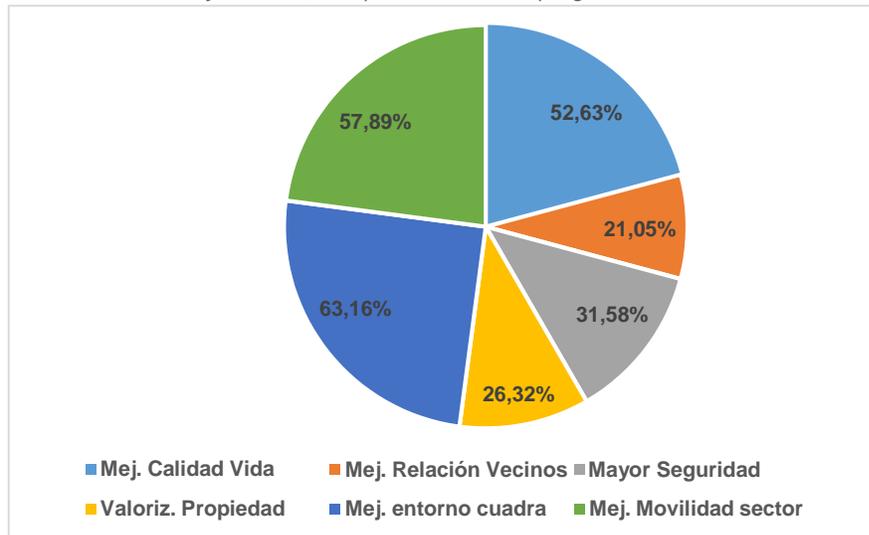


¿Qué efecto le generó la obra ejecutada en cuanto a su calidad?: El 100% de las personas encuestadas están

de acuerdo que la obra ejecutada por la Caja de Vivienda Popular generó un efecto positivo en la comunidad, puesto que rejuvenece el barrio y le da un aire diferente.

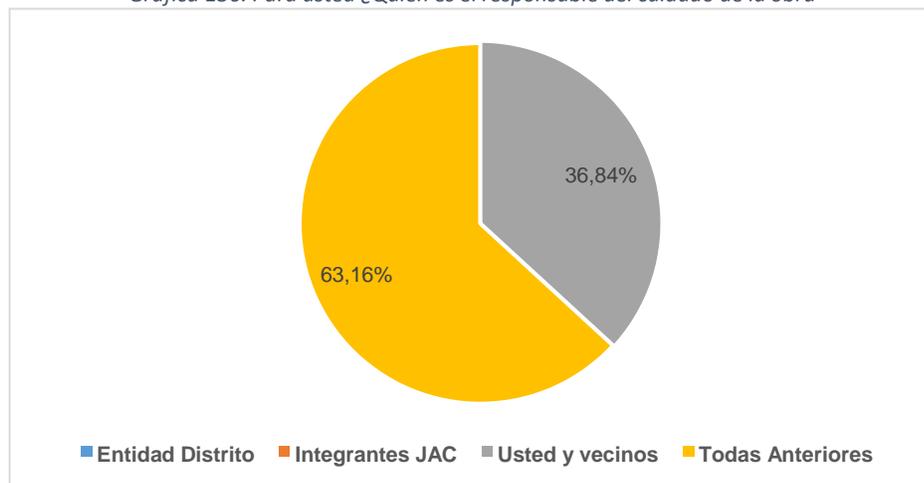
4.4.5. PERCEPCIÓN DEL IMPACTO QUE GENERA LA OBRA

Gráfica 135. Qué impactos considera que genera la obra



¿Qué impactos considera que genera la obra?: Este ítem de percepción es de selección múltiple y la información recolectada arrojó que, diez (10) participantes manifestaron que las obras contribuyen a mejorar la calidad de vida de los habitantes, correspondiente al 52.6%; cuatro (4) manifestaron que contribuye a la mejora en la relación con los vecinos, correspondiente al 21%; seis (6) manifestaron que contribuye a mejoras en seguridad, correspondiente al 31.6%; cinco (5) manifestaron que contribuye con la valorización de la propiedad, correspondiente al 26.3%; doce (12) que contribuye a mejoras en el entorno de la cuadra, correspondiente al 63.1% y once (11) manifestaron que contribuye a mejoras en las movilidad del sector equivalente al 57.9% restante

Gráfica 136. Para usted ¿Quién es el responsable del cuidado de la obra



¿Para usted quién es el responsable del cuidado de la obra?: La información recolectada arrojó que de

diecinueve (19) asistentes que corresponden al 100% de la muestra, siete (7) personas, equivalente al 36,8% consideran que el cuidado de la vía construida así como los andenes y el mantenimiento del parque es total responsabilidad de la comunidad de Potrerillos; mientras que el 63,1% restante que equivale a doce (12) personas indicaron que es una responsabilidad compartida con las entidades del distrito y la Juna de Acción Comunal

De lo anterior se puede conocer que:

- ❖ Se obtuvo la organización, tabulación y clasificación de la información del formato de Encuestas de Satisfacción de tal manera que fue posible el posterior análisis y organización documental
- ❖ Los resultados y análisis de la información arrojaron que la comunidad en un muy alto porcentaje está satisfecha con los procesos asociados a las labores de obra, tanto por los resultados físicos como la gestión en atención y acompañamiento a la comunidad, la cual fue percibida de manera satisfactoria, en donde cada acción realizada responde a las necesidades de la comunidad frente al proyecto; así como los mecanismos para la difusión de información y recepción de PQRS

5. CONSOLIDADO DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

En el desarrollo de las metodologías empleadas en el informe de SATISFACCIÓN CIUDADANÍA 2022 empleadas tanto por el proceso de Servicio al Ciudadano y sus procesos misionales se emplearon métricas de percepción sobre cada proceso que presta la Caja Vivienda Popular.

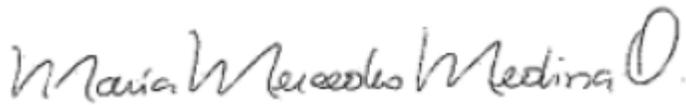
Se toma como medida la consolidación de datos obtenidos en la calidad respecto de atributos, aspectos comunes y específicos del servicio como satisfacción del usuario. Se emplea tres métricas distintas en una escala de 1 a 5 y cuyas calificaciones se explicaron anteriormente. La calificación consolidada para la Dirección de Urbanización y Titulación es de 4,01, Para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda 4,42 y para la Dirección de Reasentamientos fue de 3,00. La calificación promedio considerando las 3 métricas y los tres procesos, sin establecer un peso específico corresponde a: 3,81.

Tabla 18. Consolidado de la calidad del servicio, la satisfacción del usuario de los procesos misionales

Métricas Por Proceso	DUT	DMV	DRH	Promedio
Atributos de Calidad del Servicio	4,14	4,40	3,07	3,87
Nivel de satisfacción del Usuario	4,15	4,47	3,02	3,88
Aspectos Específicos	3,75	4,38	2,92	3,68
Promedio General por procesos	4,01	4,42	3,00	3,81

6. CONCLUSIONES

- ❖ En el desarrollo del presente informe bimestral de satisfacción ciudadanía 2022, la Caja Vivienda Popular, preserva su ética de calidad en la orientación de servicio de cara a la ciudadanía
- ❖ Se evidencia que cada vez los ciudadanos están interactuando con el canal virtual, lo que cabe a realizar campañas que fomenten este canal de atención y orientación en la entidad y el uso de página web para gestionar sus trámites y servicio de interés
- ❖ Se observa que la población que se acerca a la entidad en busca de información o de seguimiento a su proceso corresponde a un rango de edad entre los 40 y 70 años, y que su estado de escolaridad en la mayoría de las localidades corresponde a la educación básica primaria
- ❖ Es recomendable que los procesos de la entidad se establezca el lenguaje claro (información) para tener una satisfacción de los ciudadanos al 100% en sus procesos
- ❖ Fomentar a la ciudadanía sobre sus derechos y deberes y de la misma manera describir la corresponsabilidad que tiene la Caja Vivienda Popular
- ❖ Fortalecer desde cada módulo de atención presencial y virtual que se maneja en la entidad CVP, que nuestros tramites y servicios son totalmente gratuitos y no necesita de intermediarios
- ❖ En el desarrollo del presente informe bimestral correspondiente al año en curso se evidencia que la satisfacción de los ciudadanos(as) bajo en un 0,11 con relación a la vigencia del año 2021 ya que se tenía un promedio del 3,92 en el año inmediatamente anterior.



MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO
Directora de Gestión Corporativa y CID

Elaboró: Carlos Leonardo Galvis Bulla – Contrato No. 053 de 2022

Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortés – Contrato No. 166 de 2022