

MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LOS PROGRAMAS MISIONALES

28 de diciembre de
2017

28 de
diciembre
de 2017

Tabla de contenido

1. URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	8
1.1 VARIABLES DEMOGRÁFICAS	8
1.2 PERCEPCIÓN INICIAL E IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN.....	13
1.3 CALIDAD DEL SERVICIO	21
1.4 SATISFACCION DEL USUARIO.....	26
1.5 ACCESO A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC).....	35
2. MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	42
2.1 VARIABLES DEMOGRÁFICAS	42
2.2 PERCEPCIÓN INICIAL E IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN.....	48
2.3 CALIDAD DEL SERVICIO	56
2.4 SATISFACCION DEL USUARIO.....	61
2.5 ACCESO A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC).....	71
3. REASENTAMIENTOS HUMANOS	78
3.1 VARIABLES DEMOGRÁFICAS	78
3.2 PERCEPCIÓN INICIAL E IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN.....	84
3.3 CALIDAD DEL SERVICIO	92
3.4 SATISFACCION DEL USUARIO.....	96
3.5 ACCESO A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC).....	109
4. MEDICIÓN CONSOLIDADA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO	
117	

Lista de gráficas

Gráfica 1. Población encuestada por localidad - DUT	9
Gráfica 2. Estrato socio económico de los usuarios - DUT	9
Gráfica 3. Género de la población encuestada DUT.....	10
Gráfica 4. Edad y género de la población encuestada - DUT.....	11
Gráfica 5. Escolaridad de la población encuestada - DUT	11
Gráfica 6. Nivel de estudios por localidad - DUT	12
Gráfica 7. Estado civil de la población encuestada - DUT.....	12
Gráfica 8. Situación laboral de los usuarios - DUT.....	13
Gráfica 9. Cantidad de habitantes por vivienda - DUT	13
Gráfica 10. Motivo de la visita - DUT	14
Gráfica 11. Tiempo de permanencia en el proceso - DUT.....	15
Gráfica 12. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DUT	15
Gráfica 13. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DUT.....	16
Gráfica 14. Cumplimiento de los compromisos pactados - DUT	17
Gráfica 15. Cumplimiento de los compromisos pactados por localidad - DUT.....	17
Gráfica 16. Motivos de incumplimiento expresados por 38 usuarios inconformes - DUT.....	18
Gráfica 17. Diagrama de Pareto de motivos de incumplimiento - DUT	18
Gráfica 18. Conocimiento de si el curso del proceso depende de otras entidades - DUT	19
Gráfica 19. Conocimiento por localidades de la dependencia de otras entidades para adelantar el proceso - DUT	19
Gráfica 20. Comparación de la organización con otras entidades del Distrito - DUT	21
Gráfica 21. Calificación de los atributos del servicio - DUT	22
Gráfica 22. Nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con aspectos de capacidad de respuesta - DUT.....	24
Gráfica 23. Nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con obstáculos del servicio - DUT.....	26
Gráfica 24. Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado - DUT.....	27
Gráfica 25. Grado de fidelización de los usuarios - DUT.....	28
Gráfica 26. Grado de percepción sobre las soluciones propuestas por la CVP como verdaderas - DUT	28
Gráfica 27. Grado de percepción sobre las soluciones propuestas por la CVP como apropiadas - DUT	29
Gráfica 28. Población satisfecha e insatisfecha con el servicio – DUT	29
Gráfica 29. Motivos de baja satisfacción – DUT	30
Gráfica 30. Diagrama de Pareto de los motivos de baja satisfacción – DUT.....	30
Gráfica 31. Calificación - Solicitud del Servicio de Titulación - DUT	31
Gráfica 32. Calificación - Estudio documentos viabilidad titulación - DUT.....	32
Gráfica 33. Calificación - Trámite para la realización de la titulación - DUT.....	32
Gráfica 34. Calificación - Elaboración de los actos administrativos - DUT.....	33
Gráfica 35. Calificación - Titulación en conjunto - Cumplimiento actividades presentadas a Comunidad - DUT	33
Gráfica 36. Calificación - Titulación en conjunto - Respuestas del área misional a la comunidad - DUT.....	34
Gráfica 37. Calificación – Aspectos específicos del área misional - DUT.....	34
Gráfica 38. Servicios de telefonía e internet de la población - DUT.....	36
Gráfica 39. Disposición de dispositivos TIC de la población - DUT.....	36
Gráfica 40. Acceso de la población a internet - DUT	37
Gráfica 41. Uso que la población encuestada hace del celular - DUT	37

Gráfica 42. Uso que la población encuestada hace del computador - DUT	38
Gráfica 43. Canal de comunicación usado con más frecuencia - DUT.....	39
Gráfica 44. Canal de comunicación preferido - DUT	39
Gráfica 45. Uso de los canales de comunicación - DUT.....	40
Gráfica 46. Utilidad de la información suministrada a través de los canales de comunicación - DUT.....	40
Gráfica 47. Habitualidad en el uso de los canales de comunicación (volverlos a usar) - DUT	41
Gráfica 48. Población encuestada por localidad - DMV	43
Gráfica 49. Estrato socio económico de los usuarios - DMV	43
Gráfica 50. Género de la población encuestada DMV.....	44
Gráfica 51. Edad y género de la población encuestada - DMV	45
Gráfica 52. Escolaridad de la población encuestada - DMV	45
Gráfica 53. Nivel de estudios por localidad - DMV	46
Gráfica 54. Estado civil de la población encuestada - DMV.....	46
Gráfica 55. Situación laboral de los usuarios - DMV.....	47
Gráfica 56. Cantidad de habitantes por vivienda - DMV	47
Gráfica 57. Motivo de la visita - DMV	48
Gráfica 58. Tiempo de permanencia en el proceso - DMV.....	49
Gráfica 59. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DMV	50
Gráfica 60. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DMV	51
Gráfica 61. Cumplimiento de los compromisos pactados - DMV.....	52
Gráfica 62. Cumplimiento de los compromisos pactados por localidad – DMV	52
Gráfica 63. Motivos de incumplimiento expresados por 25 usuarios inconformes – DMV.....	53
Gráfica 64. Diagrama de Pareto de motivos de incumplimiento - DMV	53
Gráfica 65. Conocimiento de si el curso del proceso depende de otras entidades - DMV	54
Gráfica 66. Conocimiento por localidades de la dependencia de otras entidades para adelantar el proceso - DMV	54
Gráfica 67. Comparación de la organización con otras entidades del Distrito – DMV.....	56
Gráfica 68. Calificación de los atributos del servicio - DMV	57
Gráfica 69. Nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con aspectos de capacidad de respuesta - DMV.....	59
Gráfica 70. Nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con obstáculos del servicio – DMV.....	61
Gráfica 71. Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado - DMV	62
Gráfica 72. Grado de fidelización de los usuarios - DMV	63
Gráfica 73. Grado de percepción sobre las soluciones propuestas por la CVP como verdaderas - DMV	63
Gráfica 74. Grado de percepción sobre las soluciones propuestas por la CVP como apropiadas - DMV	64
Gráfica 75. Población satisfecha e insatisfecha con el servicio - DMV	64
Gráfica 76. Motivos de baja satisfacción - DMV.....	65
Gráfica 77. Diagrama de Pareto de los motivos de baja satisfacción - DMV.....	65
Gráfica 78. Calificación - Claridad de la función de la dependencia - DMV.....	66
Gráfica 79. Calificación - Sencillez para iniciar un proceso con la dependencia - DMV	66
Gráfica 80. Calificación - Transmisión (difusión) oportuna y clara de la información general o necesaria sobre el proceso que adelanta - DMV	67
Gráfica 81. Calificación - Suficiencia y efectividad de los canales de comunicación que están disponibles por parte de la entidad - DMV	67
Gráfica 82. Calificación - Tiempo que tomó la respuesta a los requerimientos solicitados - DMV.....	68

Gráfica 83. Calificación - Tiempo adecuado (apropiado) que ha tomado / tomó el proceso que adelanta / adelantó - DMV.....	68
Gráfica 84. Claridad del paso a paso y del tiempo que requiere el proceso que adelanta - DMV.....	69
Gráfica 85. Trato mostrado durante el servicio prestado por parte de los profesionales del área - DMV.....	69
Gráfica 86. Comunicación clara y oportuna de novedades, estatus, cambios o inconvenientes que se han presentado en su proceso - DMV	70
Gráfica 87. Resultado del proceso (Si Ud. ya terminó el proceso) - DMV	70
Gráfica 88. Calificación - Aspectos específicos del área misional - DMV.....	71
Gráfica 89. Servicios de telefonía e internet de la población - DMV.....	72
Gráfica 90. Disposición de dispositivos TIC de la población - DMV	73
Gráfica 91. Acceso de la población a internet - DMV	73
Gráfica 92. Uso que la población encuestada hace del celular - DMV	74
Gráfica 93. Uso que la población encuestada hace del computador - DMV	74
Gráfica 94. Canal de comunicación usado con más frecuencia - DMV	75
Gráfica 95. Canal de comunicación preferido - DMV	76
Gráfica 96. Uso de los canales de comunicación - DMV.....	76
Gráfica 97. Utilidad de la información suministrada a través de los canales de comunicación - DMV	77
Gráfica 98. Habitualidad en el uso de los canales de comunicación (volverlos a usar) - DMV	77
Gráfica 99. Población encuestada por localidad - DRH	79
Gráfica 100. Estrato socio económico de los usuarios - DRH	79
Gráfica 101. Género de la población encuestada DRH.....	80
Gráfica 102. Edad y género de la población encuestada - DRH	81
Gráfica 103. Escolaridad de la población encuestada - DRH	82
Gráfica 104. Nivel de estudios por localidad - DRH	82
Gráfica 105. Estado civil de la población encuestada - DRH.....	83
Gráfica 106. Situación laboral de los usuarios - DRH.....	83
Gráfica 107. Cantidad de habitantes por vivienda - DRH	84
Gráfica 108. Motivo de la visita - DRH	85
Gráfica 109. Tiempo de permanencia en el proceso - DRH.....	86
Gráfica 110. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DRH	86
Gráfica 111. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DRH	87
Gráfica 112. Cumplimiento de los compromisos pactados - DRH.....	88
Gráfica 113. Cumplimiento de los compromisos pactados por localidad - DRH.....	88
Gráfica 114. Motivos de incumplimiento expresados por 25 usuarios inconformes - DRH.....	89
Gráfica 115. Diagrama de Pareto de motivos de incumplimiento - DRH	89
Gráfica 116. Conocimiento de si el curso del proceso depende de otras entidades - DRH	90
Gráfica 117. Conocimiento por localidades de la dependencia de otras entidades para adelantar el proceso - DRH	90
Gráfica 118. Comparación de la organización con otras entidades del Distrito - DRH	91
Gráfica 119. Calificación de los atributos del servicio - DRH	92
Gráfica 120. Nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con aspectos de capacidad de respuesta - DRH.....	94
Gráfica 121. Nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con obstáculos del servicio - DRH.....	96
Gráfica 122. Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado - DRH.....	97
Gráfica 123. Grado de fidelización de los usuarios - DRH	98

Gráfica 124. Grado de percepción sobre las soluciones propuestas por la CVP como verdaderas - DRH	98
Gráfica 125. Grado de percepción sobre las soluciones propuestas por la CVP como apropiadas - DRH	99
Gráfica 126. Población satisfecha e insatisfecha con el servicio - DRH.....	99
Gráfica 127. Motivos de baja satisfacción - DRH.....	100
Gráfica 128. Diagrama de Pareto de los motivos de baja satisfacción - DRH.....	100
Gráfica 129. Calificación - Los documentos y trámites que debe entregar en relación con el predio en alto riesgo al inicio del proceso - DRH	101
Gráfica 130. Calificación - Los trámites que debe realizar previo a la entrega del Predio en alto riesgo - DRH	102
Gráfica 131. Calificación - Los tiempos de análisis de los documentos de la propiedad o posesión de su vivienda - DRH.....	102
Gráfica 132. Calificación - Resolución de la adjudicación del Valor Único de Reconocimiento VUR - DRH...	103
Gráfica 133. Calificación - Búsqueda y selección para vivienda nuevo o usada - DRH.....	103
Gráfica 134. Calificación - Elección de la nueva vivienda - DRH	104
Gráfica 135. Selección de vivienda nueva en los proyectos que ofrece la CVP - DRH	104
Gráfica 136. Trámites para compra de la vivienda seleccionada (firmar promesas de compraventa y escrituras) - DRH	105
Gráfica 137. Entrega de la vivienda seleccionada - DRH	105
Gráfica 138. Las condiciones habitacionales en la nueva vivienda - DRH	106
Gráfica 139. Acompañamiento de la CVP frente a situaciones en su vivienda de reposición - DRH	106
Gráfica 140. Ubicación en una vivienda transitoria - DRH.....	107
Gráfica 141. Los requisitos para la radicación del documento de referencia para el pago de relocalización transitoria - DRH	107
Gráfica 142. Pago de relocalización transitoria los primeros 10 días hábiles del mes - DRH.....	108
Gráfica 143. Elaboración y notificación de la suspensión de la ayuda temporal - DRH	108
Gráfica 144. Calificación - Aspectos específicos del área misional - DRH.....	109
Gráfica 145. Servicios de telefonía e internet de la población - DRH.....	111
Gráfica 146. Disposición de dispositivos TIC de la población - DRH	111
Gráfica 147. Acceso de la población a internet - DRH	112
Gráfica 148. Uso que la población encuestada hace del celular - DRH.....	112
Gráfica 149. Uso que la población encuestada hace del computador – DRH	113
Gráfica 150. Canal de comunicación usado con más frecuencia - DRH.....	114
Gráfica 151. Canal de comunicación preferido - DRH	114
Gráfica 152. Uso de los canales de comunicación - DRH.....	115
Gráfica 153. Utilidad de la información suministrada a través de los canales de comunicación - DRH	115
Gráfica 154. Habitualidad en el uso de los canales de comunicación (volverlos a usar) – DRH	116

Handwritten signature or initials.

Lista de tablas

Tabla 1. Distribución de la población encuestada por localidad - DUT	8
Tabla 2. Distribución de la edad y género de la población encuestada - DUT	10
Tabla 3. Distribución porcentual de los motivos de la visita - DUT	14
Tabla 4. Distribución porcentual tiempo de permanencia en el proceso - DUT	14
Tabla 5. Distribución porcentual por localidad del suministro de información sobre el proceso - DUT.....	16
Tabla 6. Medición de la creencia de los usuarios al comparar a la organización con otras entidades del Distrito - DUT	20
Tabla 7. Atributos y dimensiones de la calidad del servicio - DUT	22
Tabla 8. Evaluación del nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con aspectos de capacidad de respuesta - DUT	23
Tabla 9. Evaluación del nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con obstáculos del servicio - DUT.....	25
Tabla 10. Distribución de la población encuestada por localidad - DMV.....	42
Tabla 11. Distribución de la edad y género de la población encuestada - DMV	44
Tabla 12. Distribución porcentual de los motivos de la visita - DMV.....	48
Tabla 13. Distribución porcentual tiempo de permanencia en el proceso - DMV	49
Tabla 14. Distribución porcentual por localidad del suministro de información sobre el proceso - DMV	50
Tabla 15. Medición de la creencia de los usuarios al comparar a la organización con otras entidades del Distrito – DMV	55
Tabla 16. Atributos y dimensiones de la calidad del servicio - DMV.....	57
Tabla 17. Evaluación del nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con aspectos de capacidad de respuesta - DMV.....	58
Tabla 18. Evaluación del nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con obstáculos del servicio - DMV.....	60
Tabla 19. Distribución de la población encuestada por localidad - DRH.....	78
Tabla 20. Distribución de la edad y género de la población encuestada - DRH	80
Tabla 21. Distribución porcentual de los motivos de la visita - DRH.....	84
Tabla 22. Distribución porcentual tiempo de permanencia en el proceso - DRH	85
Tabla 23. Distribución porcentual por localidad del suministro de información sobre el proceso - DRH	87
Tabla 24. Medición de la creencia de los usuarios al comparar a la organización con otras entidades del Distrito – DRH	91
Tabla 25. Atributos y dimensiones de la calidad del servicio - DRH.....	92
Tabla 26. Evaluación del nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con aspectos de capacidad de respuesta - DRH.....	93
Tabla 27. Evaluación del nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con obstáculos del servicio - DRH.....	95
Tabla 28. Medición consolidada de la calidad del servicio de y la satisfacción del usuario.....	117

1. URBANIZACIONES Y TITULACIÓN

El cuestionario para la recolección de información de los usuarios de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación (DUT) fue aplicado a 200 personas que pertenecen de manera mayoritaria a las localidades de Ciudad Bolívar, Rafael Uribe Uribe, Kennedy, Santa Fe, San Cristóbal y Usme. A través del instrumento se recogió información para evaluar los siguientes aspectos: Variables demográficas, Percepción inicial e imagen de la organización, Calidad del servicio, Satisfacción del usuario, Comunicación y acceso a las Tecnologías de la información y la comunicación (TIC). A continuación se presentan los resultados más relevantes de cada uno de ellos.

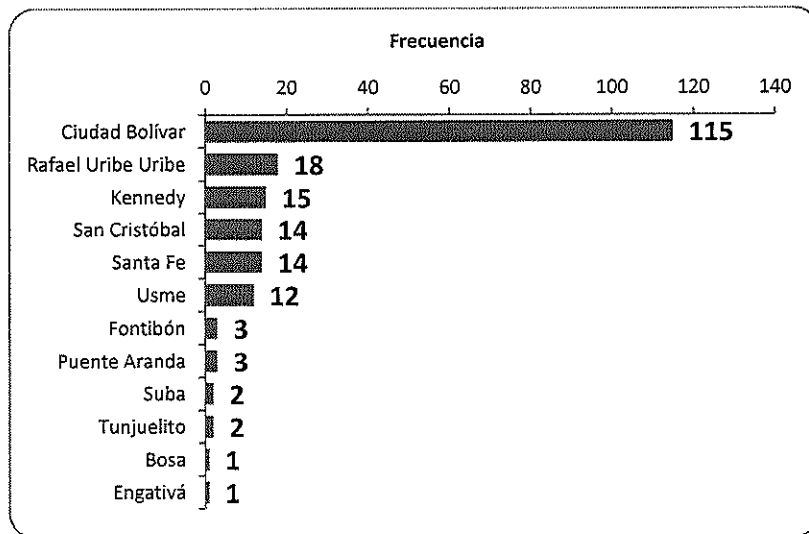
Tabla 1. Distribución de la población encuestada por localidad - DUT

LOCALIDAD	No. DE	PORCENTAJE
Ciudad Bolívar	115	58%
Rafael Uribe Uribe	18	9%
Kennedy	15	8%
San Cristóbal	14	7%
Santa Fe	14	7%
Usme	12	6%
Fontibón	3	2%
Puente Aranda	3	2%
Suba	2	1%
Tunjuelito	2	1%
Bosa	1	1%
Engativá	1	1%
Total general	200	100%

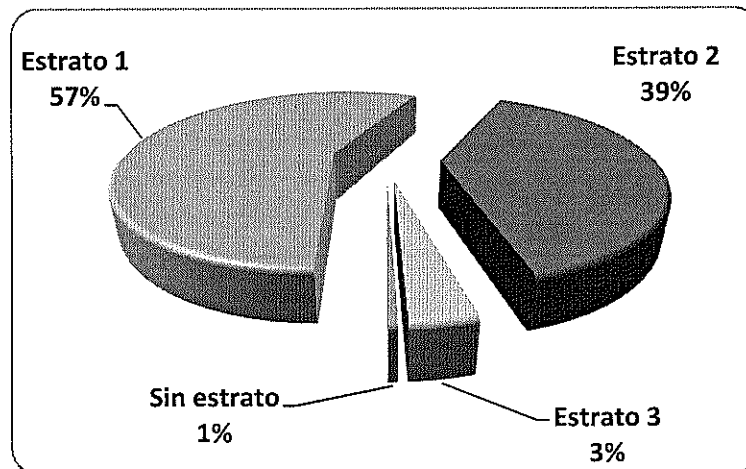
1.1 VARIABLES DEMOGRÁFICAS

La mayor representación de la población encuestada corresponde a la localidad de Ciudad Bolívar con un 58%, seguida de las localidades de Rafael Uribe Uribe, Kennedy, San Cristóbal, Santa Fe y Usme con una participación promedio cercana al 7%. El 96% de los encuestados se ubica en los estratos socio económicos 1 y 2.

Gráfica 1. Población encuestada por localidad - DUT

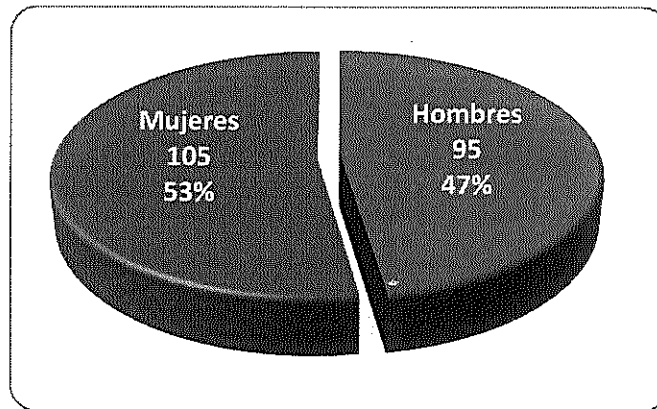


Gráfica 2. Estrato socio económico de los usuarios - DUT



De acuerdo al género, la población se distribuye de manera casi uniforme; las mujeres representan el 53% de la población encuestada y los hombres constituyen un 47% de los encuestados.

Gráfica 3. Género de la población encuestada DUT



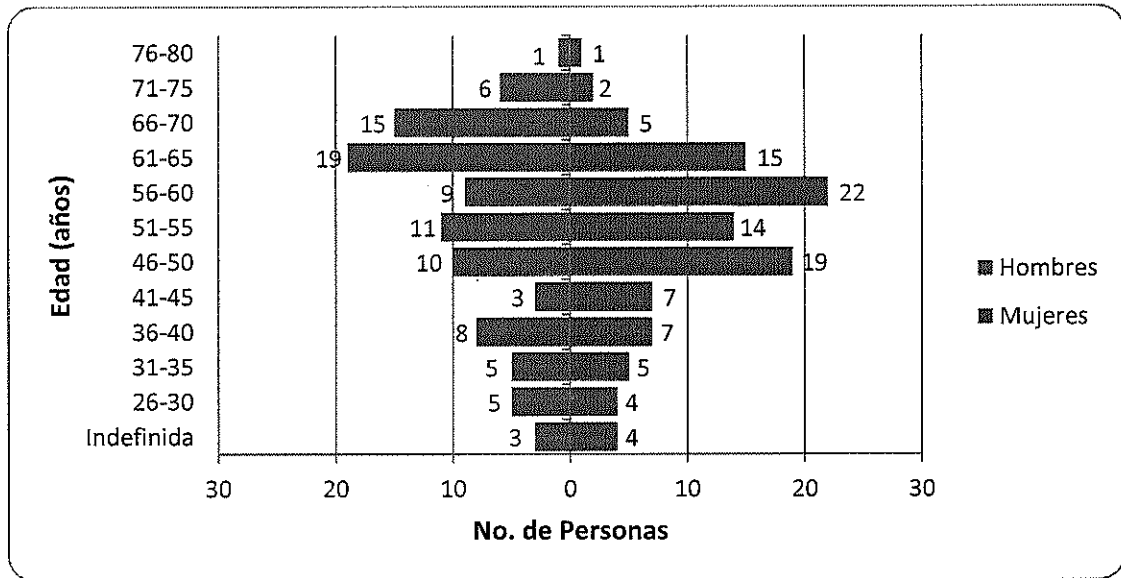
La distribución por edades de los ciudadanos encuestados muestra que el 70% de la población tiene edades entre 46 y 70 años. En el caso de los hombres la mayor proporción, es decir el 67,4%, se encuentra en este mismo rango de edad y para las mujeres, la mayor participación, el 66.7%, para el rango 46 a 65 años de edad.

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

Rango de edad	Hombres	Mujeres	% por rango de edad (Hombres)	% por rango de edad (Mujeres)
Indefinida	3	4	3,2%	3,8%
26-30	5	4	5,3%	3,8%
31-35	5	5	5,3%	4,8%
36-40	8	7	8,4%	6,7%
41-45	3	7	3,2%	6,7%
46-50	10	19	10,5%	18,1%
51-55	11	14	11,6%	13,3%
56-60	9	22	9,5%	21,0%
61-65	19	15	20,0%	14,3%
66-70	15	5	15,8%	4,8%
71-75	6	2	6,3%	1,9%
76-80	1	1	1,1%	1,0%
Total	95	105	100,0%	100,0%

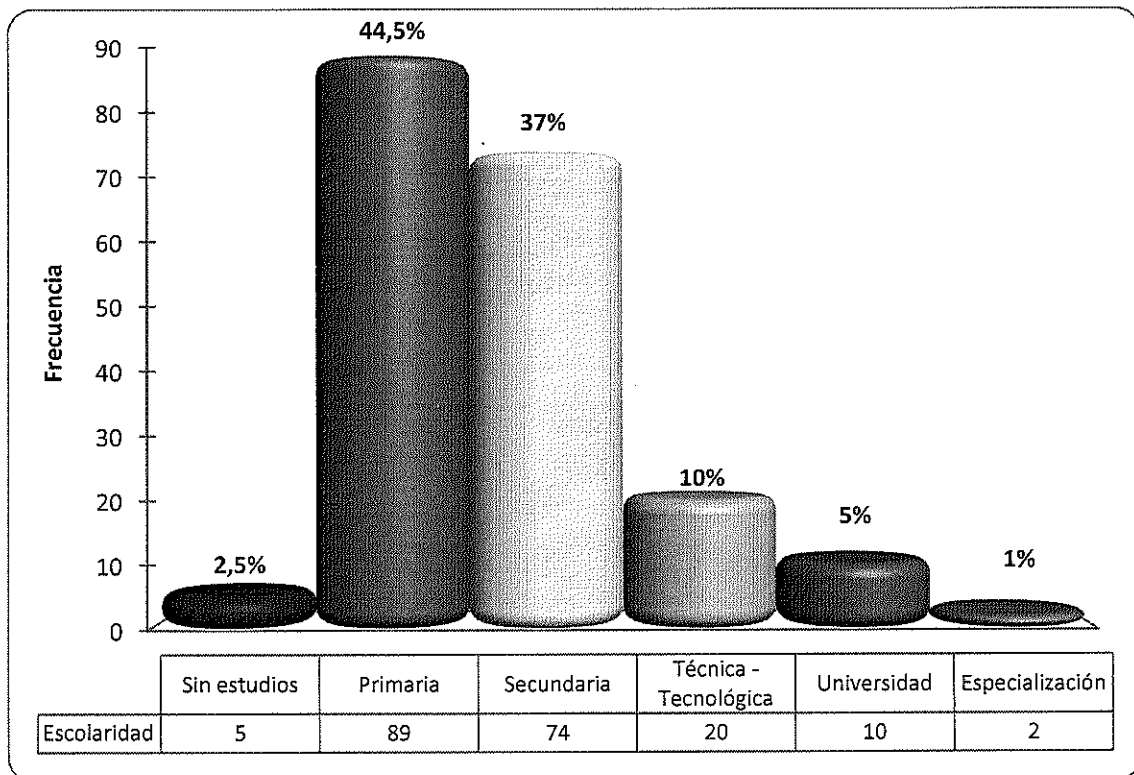
[Firma manuscrita]

Gráfica 4. Edad y género de la población encuestada - DUT

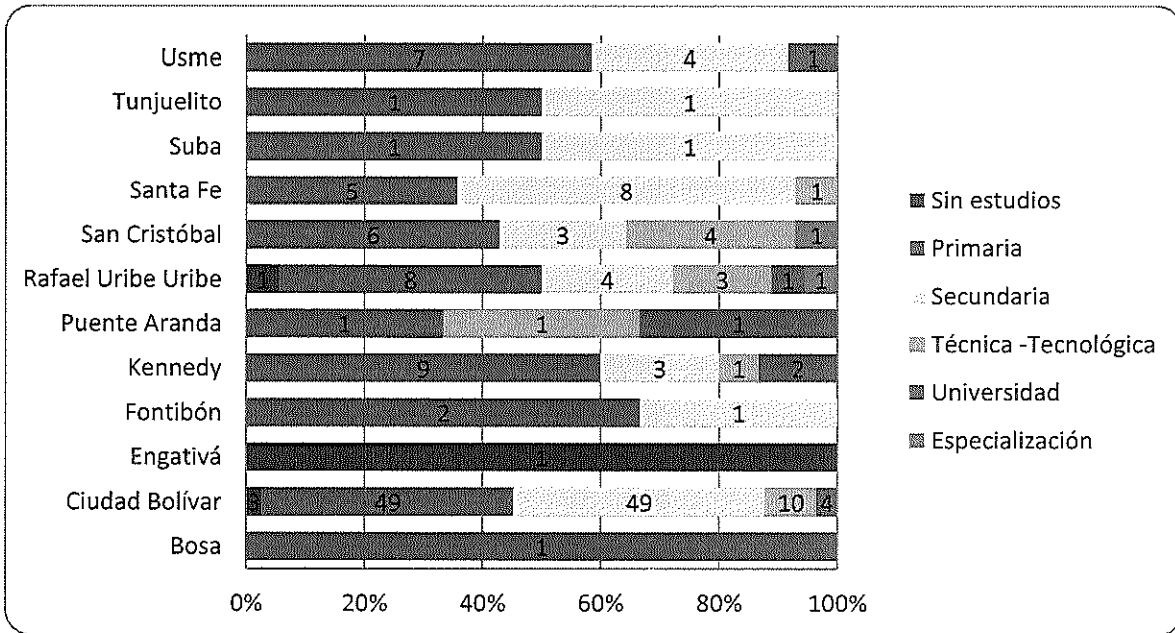


En cuanto a la distribución por nivel de escolaridad se encontró que el 44,5% de los ciudadanos encuestados tiene un nivel educativo de primaria y el 37% cuenta con educación media, situación que es común en todas las localidades salvo la de Bosa, la cual no es representativa pues solo hay 1 encuestado. Se destaca que el 16% de la población tiene educación superior y que solo un 2,5% de la población no tiene estudios.

Gráfica 5. Escolaridad de la población encuestada - DUT

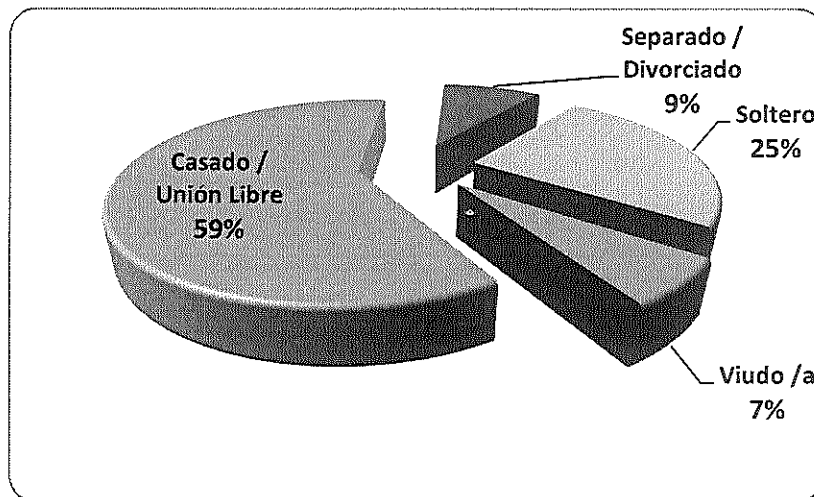


Gráfica 6. Nivel de estudios por localidad - DUT



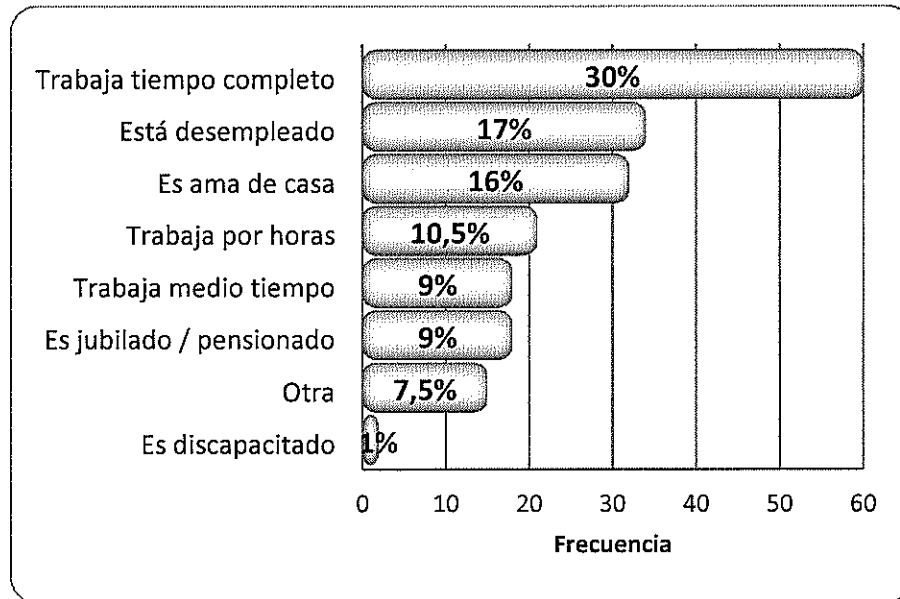
La categoría del estado civil de la población que más se repite es casado o en unión libre con una frecuencia relativa del 59%, seguida del estado civil soltero con un 25%. El 30% de los encuestados afirmó estar trabajando con una dedicación de tiempo completo, el 17% está representado por amas de casa y un 16% trabaja por horas. No obstante, hay un nivel de desocupación del 17% de la población encuestada. Otra variable demográfica de interés es el número de habitantes por cada hogar, encontrando que el 60% de la población encuestada habita en viviendas con un número promedio de 4 habitantes y el 16% de los encuestados afirmaron habitar en viviendas de 6 o más habitantes, representando una porción de la población con mayor hacinamiento.

Gráfica 7. Estado civil de la población encuestada - DUT

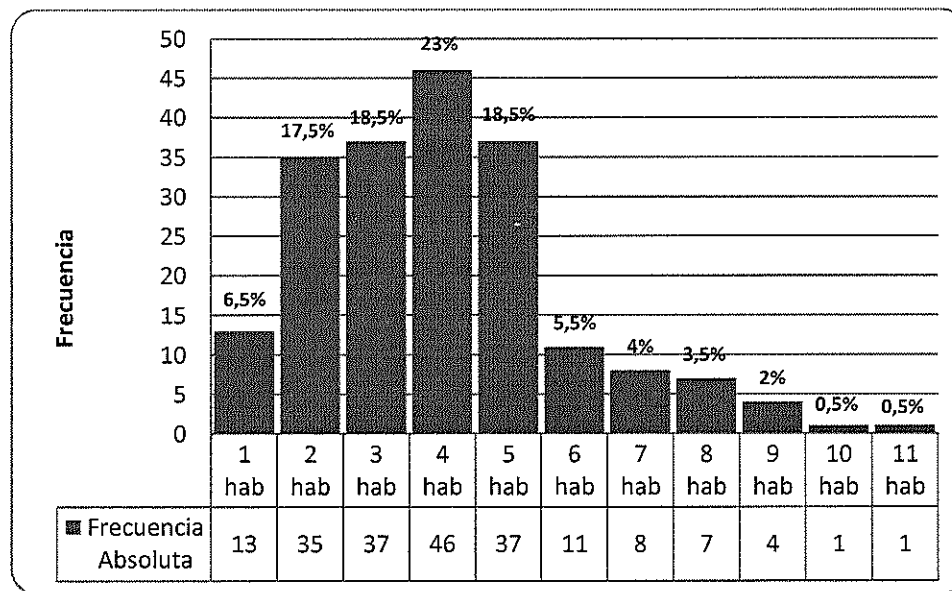


Handwritten signature or initials in the bottom right corner of the page.

Gráfica 8. Situación laboral de los usuarios - DUT



Gráfica 9. Cantidad de habitantes por vivienda - DUT



1.2 PERCEPCIÓN INICIAL E IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN

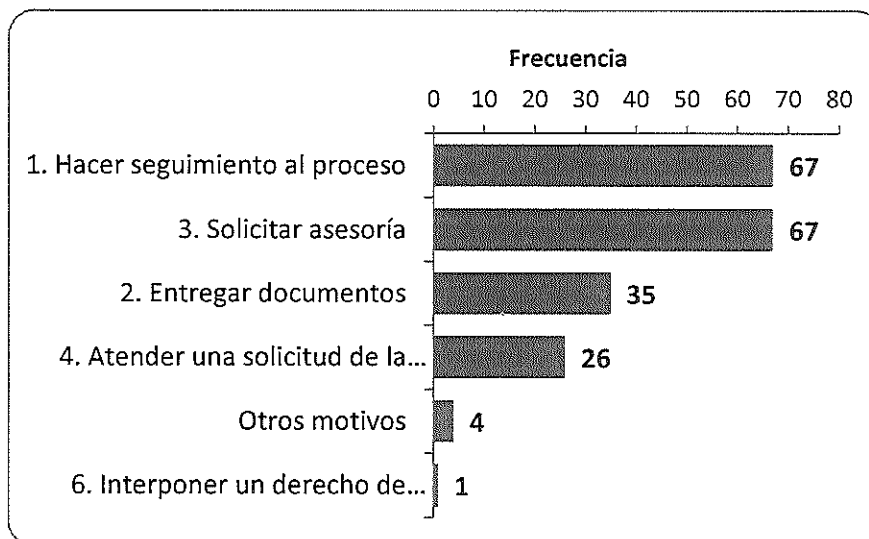
Al ser indagados los usuarios de Urbanizaciones y Titulación, estos manifestaron que existen dos motivos principales por los cuales se acercaron a las instalaciones de la CPV. Uno de ellos consistió en hacer seguimiento a su proceso, es decir, al curso dado por la organización a los trámites y/o servicios tendientes a atender sus necesidades. Este motivo representó el 33,5% de las respuestas. Con igual porcentaje, la otra razón por la cual los usuarios visitaron las instalaciones de la CVP consistió en la solicitud de una asesoría. En

menor proporción, las visitas de los usuarios fueron realizadas para entregar documentos (17.5%) o para atender una solicitud de la CVP (13%).

Tabla 3. Distribución porcentual de los motivos de la visita - DUT

MOTIVO - VISITA	Total	Porcentaje
1. Hacer seguimiento al proceso	67	33,5%
3. Solicitar asesoría	67	33,5%
2. Entregar documentos	35	17,5%
4. Atender una solicitud de la CVP	26	13,0%
Otros motivos	4	2,0%
6. Interponer un derecho de petición	1	0,5%
Total	200	100%

Gráfica 10. Motivo de la visita - DUT



El 65,5% de los encuestados se acercó hace menos de un año a la CVP. No obstante, el 14% de la población se ha acercado hace más de 10 años, indicando para este grupo de personas que su problemática se ha tornado crónica, situación que se explica en gran medida a que en ciertos casos los usuarios admiten que ha habido descuido de su parte para estar pendiente de sus temáticas, es decir hay ausencia de corresponsabilidad.

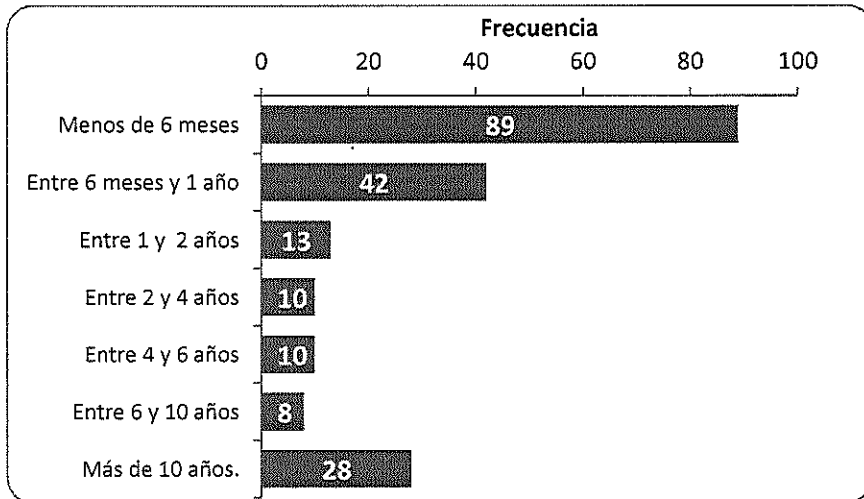
Tabla 4. Distribución porcentual tiempo de permanencia en el proceso - DUT

TIEMPO - PERMANENCIA	Total	Porcentaje
Menos de 6 meses	89	44,5%
Entre 6 meses y 1 año	42	21,0%
Entre 1 y 2 años	13	6,5%

[Handwritten signature]

Entre 2 y 4 años	10	5,0%
Entre 4 y 6 años	10	5,0%
Entre 6 y 10 años	8	4,0%
Más de 10 años.	28	14,0%
Total	200	100%

Gráfica 11. Tiempo de permanencia en el proceso - DUT



Un 77% de los encuestados considera que está informado de manera suficiente sobre el proceso y el 20% considera que no le han suministrado información idónea. A nivel de localidad, se advierte que casi el 16% de los usuarios encuestados de Ciudad Bolívar (18 casos) no han recibido información suficiente. En San Cristóbal, con un menor peso por localidad, 6 usuarios manifestaron no estar informados y en la localidad de Puente Aranda, 2 usuarios opinaron lo mismo y aunque es la mayoría, dicha proporción (1%) respecto del total de encuestados, no es significativa.

Gráfica 12. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DUT

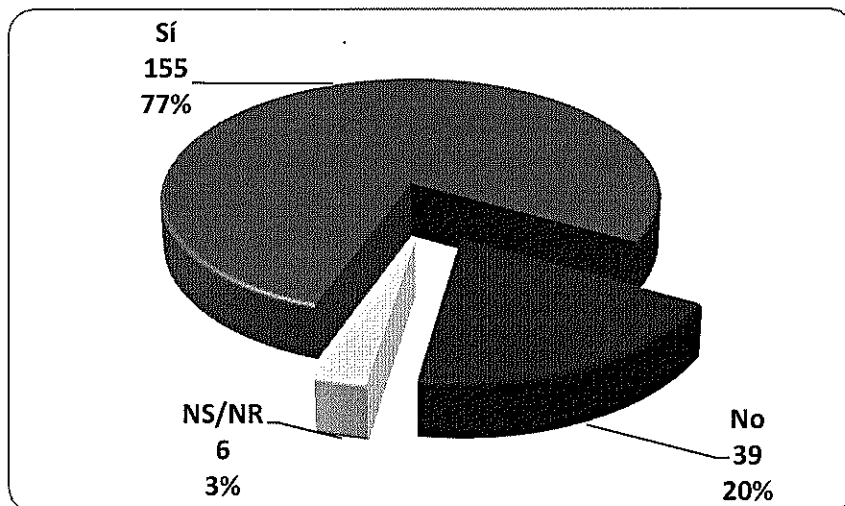
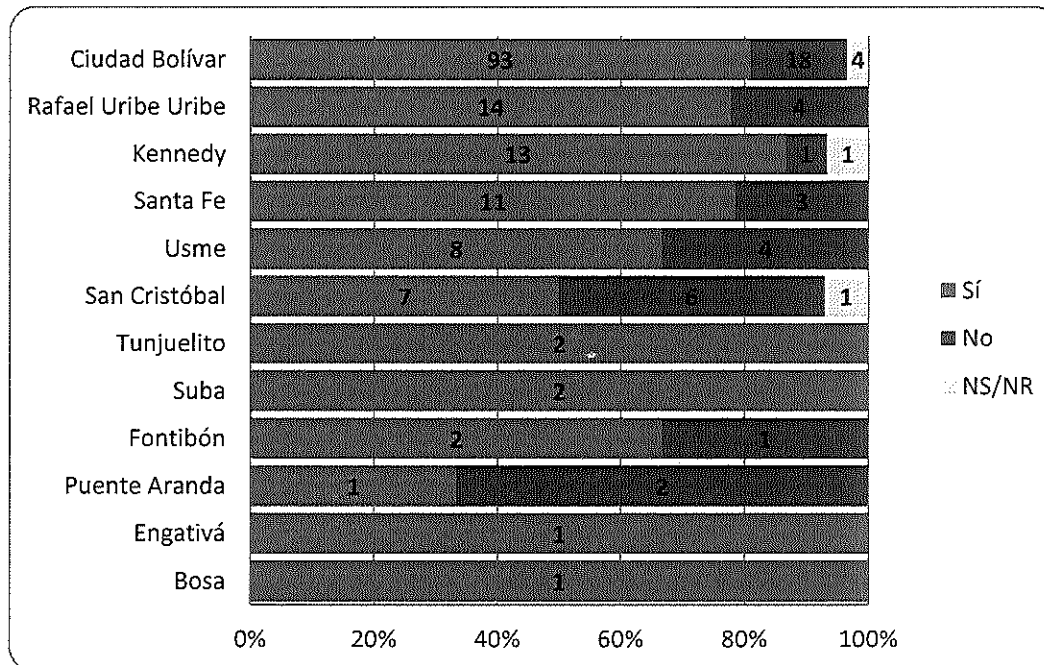


Tabla 5. Distribución porcentual por localidad del suministro de información sobre el proceso - DUT

LOCALIDAD	Sí	No	NS/NR	% Sí	% No	% NS/NR
Bosa	1			100,0%	0,0%	0,0%
Engativá	1			100,0%	0,0%	0,0%
Puente Aranda	1	2		33,3%	66,7%	0,0%
Fontibón	2	1		66,7%	33,3%	0,0%
Suba	2			100,0%	0,0%	0,0%
Tunjuelito	2			100,0%	0,0%	0,0%
San Cristóbal	7	6	1	50,0%	42,9%	7,1%
Usme	8	4		66,7%	33,3%	0,0%
Santa Fe	11	3		78,6%	21,4%	0,0%
Kennedy	13	1	1	86,7%	6,7%	6,7%
Rafael Uribe Uribe	14	4		77,8%	22,2%	0,0%
Ciudad Bolívar	93	18	4	80,9%	15,7%	3,5%
Total	155	39	6	78%	20%	3%

Gráfica 13. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DUT

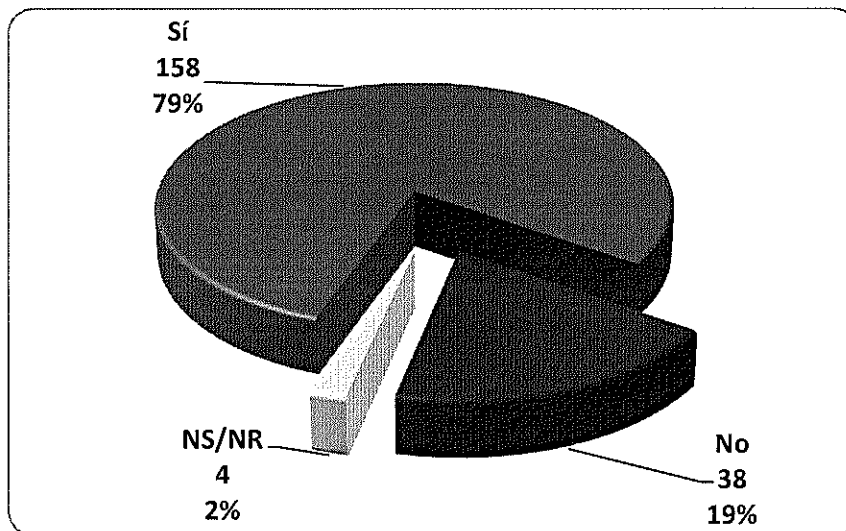


El 79% de los usuarios encuestados manifestó que la CVP ha cumplido con los compromisos que se han pactado en el proceso mientras que el 19% opinó que los acuerdos (para remediar las necesidades o para proveer los servicios faltantes) se han incumplido. Estos 38 usuarios inconformes, que en su mayoría pertenecen a la localidad de Ciudad Bolívar, han expresado que los incumplimientos se deben a 68 principales razones o motivos (ítems de la pregunta). El motivo que con más frecuencia se repite es la baja

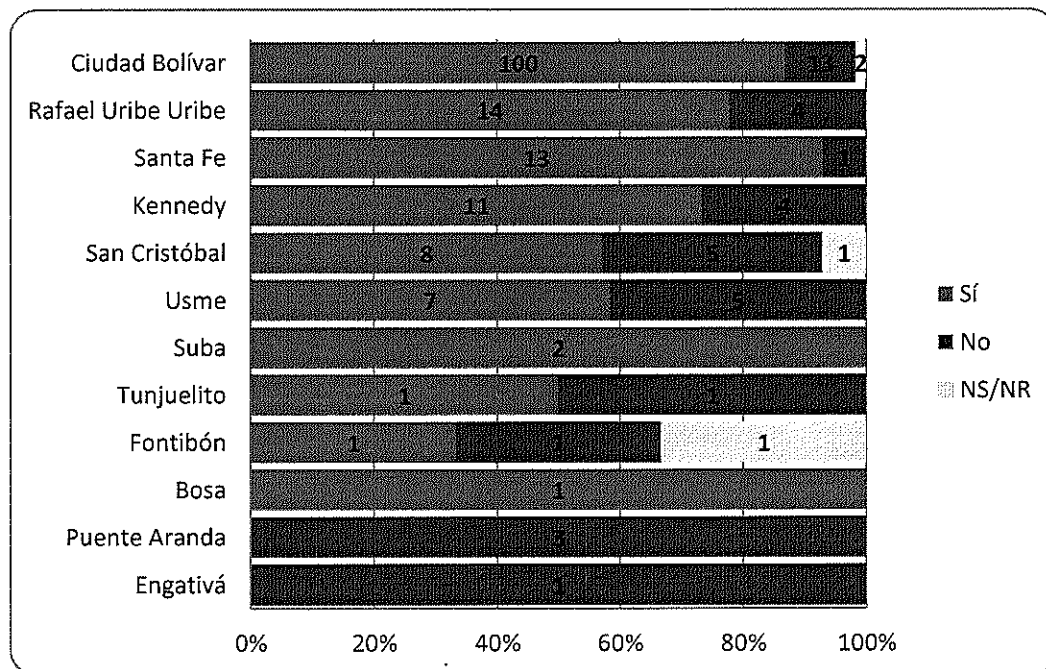
[Handwritten signature]

capacidad de respuesta de la organización; el 11% de los 200 encuestados así lo juzgó. De acuerdo al Diagrama de Pareto, el 63,2% de los incumplimientos son debidos a tres motivos principales: baja capacidad de respuesta, asesoría deficiente sobre trámites a realizar e imprecisión de la información de requisitos exigidos por la organización.

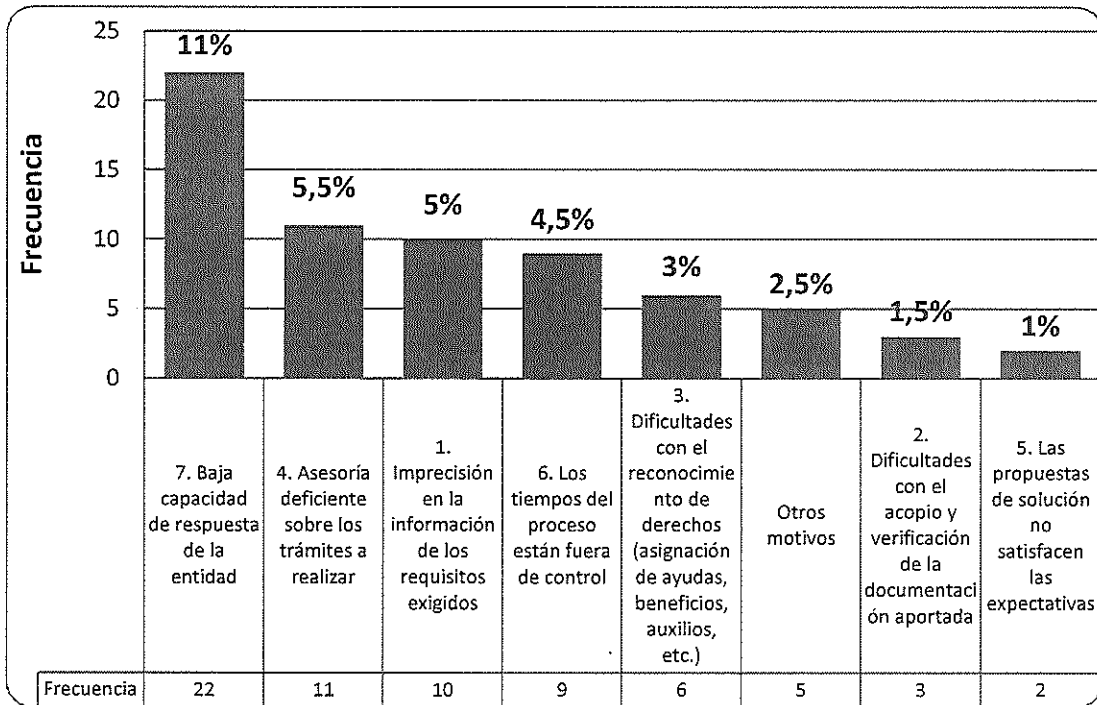
Gráfica 14. Cumplimiento de los compromisos pactados - DUT



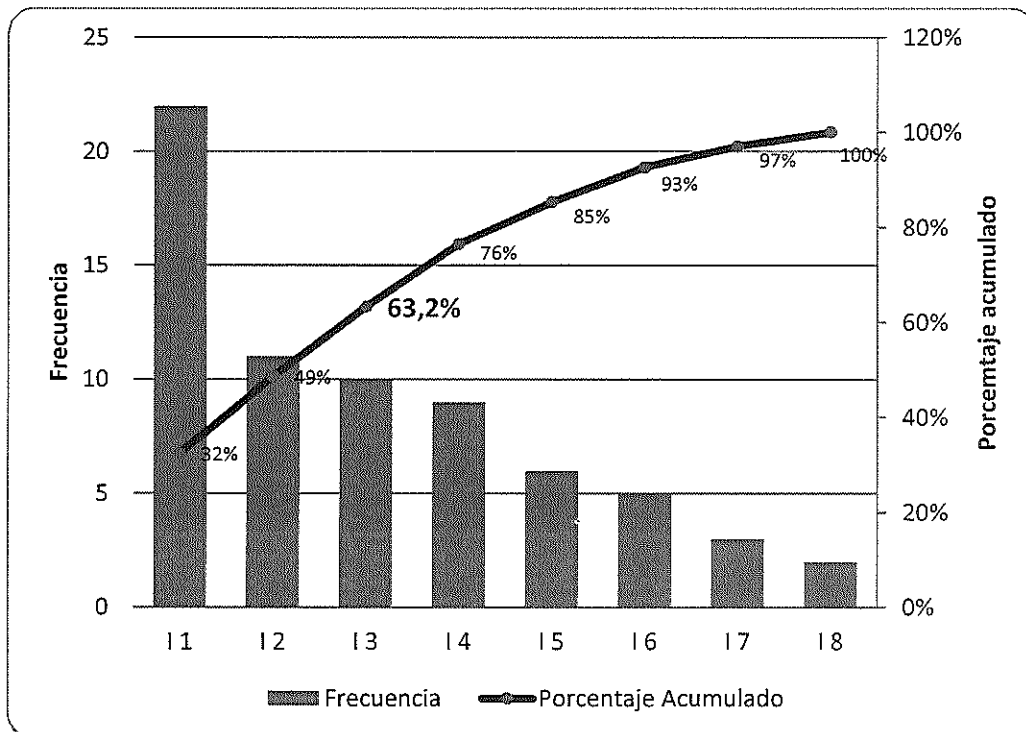
Gráfica 15. Cumplimiento de los compromisos pactados por localidad - DUT



Gráfica 16. Motivos de incumplimiento expresados por 38 usuarios inconformes - DUT



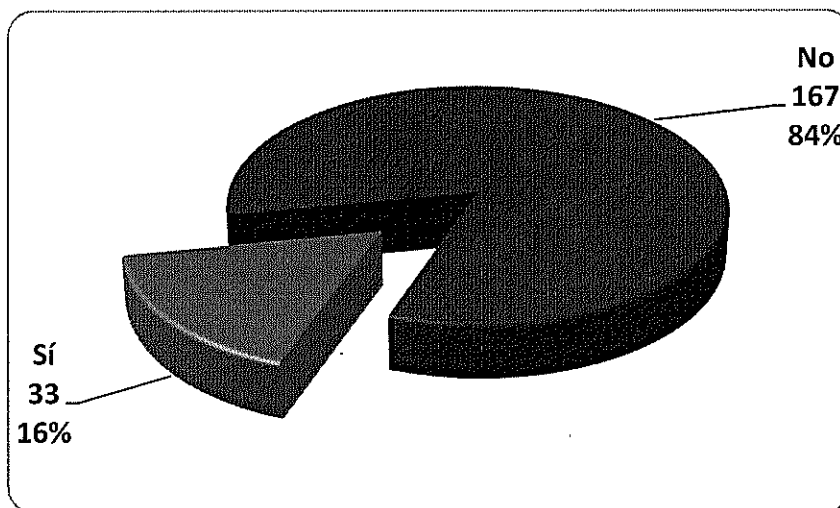
Gráfica 17. Diagrama de Pareto de motivos de incumplimiento - DUT



[Handwritten signature]

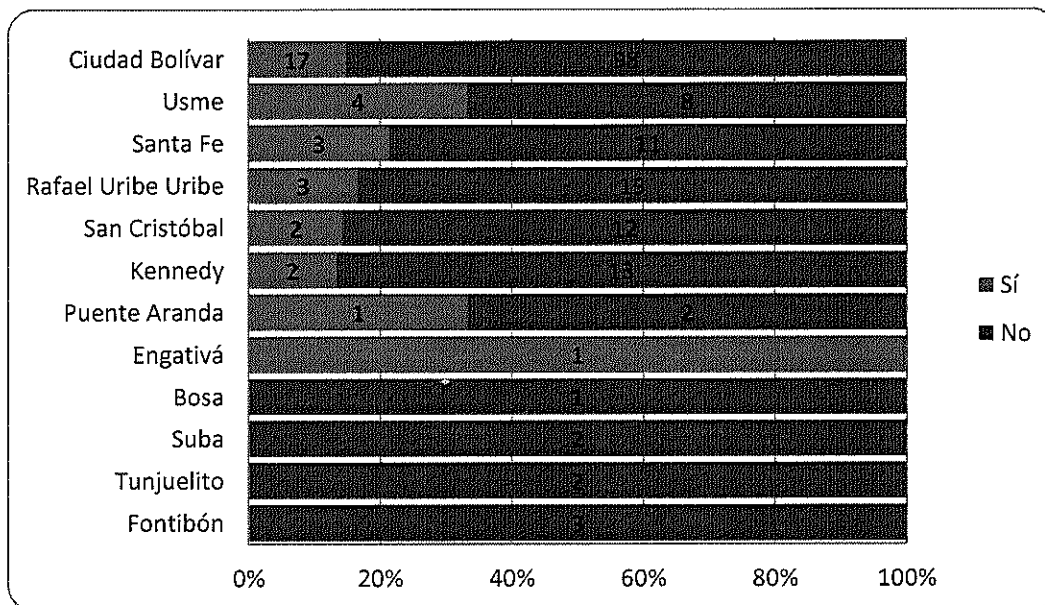
El 84% de los usuarios encuestados manifestó que no sabe si la CVP está sujeta a otras entidades para adelantar su proceso, mostrando que hace falta que la organización suministre información al respecto. En aquellos casos en los cuales la información ha sido entregada, es plausible que la organización se asegure de que el usuario la conozca y comprenda, en particular aquella relacionada con el curso que sigue su proceso y la sujeción a aspectos externos que eventualmente lo pueden ralentizar.

Gráfica 18. Conocimiento de si el curso del proceso depende de otras entidades - DUT



Gráfica 19. Conocimiento por localidades de la dependencia de otras entidades para adelantar el proceso -

DUT



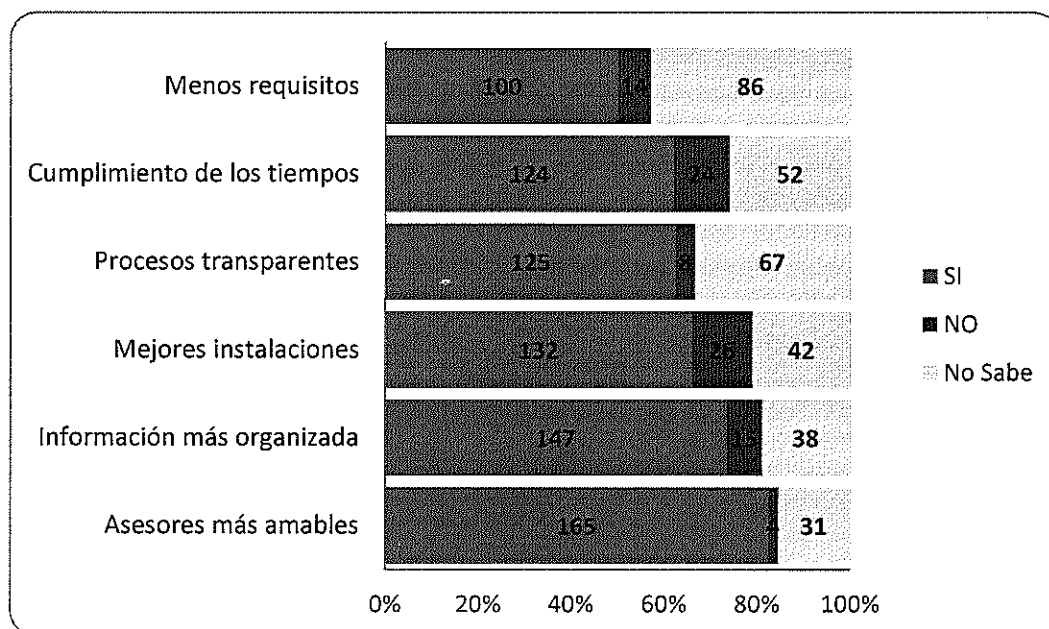
A partir del conocimiento que tienen los encuestados sobre el servicio prestado en otras entidades del Distrito y de la inclinación afectiva hacia dichas entidades, se preguntó a los usuarios sobre 6 aspectos relacionados con requisitos, cumplimiento de tiempos, transparencia, instalaciones, información y asesoría. Se encontró que el 83% de los encuestados cree que los asesores son más amables en la CVP y que el 74% de los encuestados opina que la información es más organizada que en otras entidades. Hay un 13% de personas que considera que en otras entidades se tienen mejores instalaciones. De los items donde los encuestados no saben que decir (porque no tienen elementos para juzgar) o que simplemente prefieren no contestar, se sugiere revisar el relacionado con los requisitos exigidos y con la transparencia de los procesos; es probable que se necesite proveer de mayor información al ciudadano, asegurarse de que la comprenda a cabalidad y obtener la retroalimentación de los usuarios relativa a los servicios prestados, incluyendo las quejas de dichos usuarios.

Tabla 6. Medición de la creencia de los usuarios al comparar a la organización con otras entidades del Distrito - DUT

ITEM	SI	NO	No Sabe	% SI	% NO	% No Sabe
Asesores más amables	165	4	31	83%	2%	16%
Información más organizada	147	15	38	74%	8%	19%
Mejores instalaciones	132	26	42	66%	13%	21%
Procesos transparentes	125	8	67	63%	4%	34%
Cumplimiento de los tiempos	124	24	52	62%	12%	26%
Menos requisitos	100	14	86	50%	7%	43%

Handwritten signature and initials in the bottom right corner of the page.

Gráfica 20. Comparación de la organización con otras entidades del Distrito - DUT



1.3 CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad del servicio prestado por los procesos misionales se valoró a través de la determinación y medición de atributos o características del servicio, enmarcados dentro de cinco principales dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. En el marco de esas mismas dimensiones, se formularon preguntas dicotómicas para evaluar si el encuestado estaba de acuerdo o en desacuerdo con características del servicio (aspectos positivos) asociadas a la capacidad de respuesta de la organización y con obstáculos del servicio (aspectos negativos) que constituyen dificultades o ineficiencias del servicio.

La Dirección de Urbanizaciones y Titulación obtuvo una calificación promedio de los atributos del servicio ofrecido de 4,5, destacándose la presentación y amabilidad del recurso humano. También con una calificación notable se encuentra el conocimiento y habilidad del personal y el tiempo que éste dedica a escuchar y ayudar al usuario, así como la claridad al comunicar la información.

Gráfica 21. Calificación de los atributos del servicio - DUT

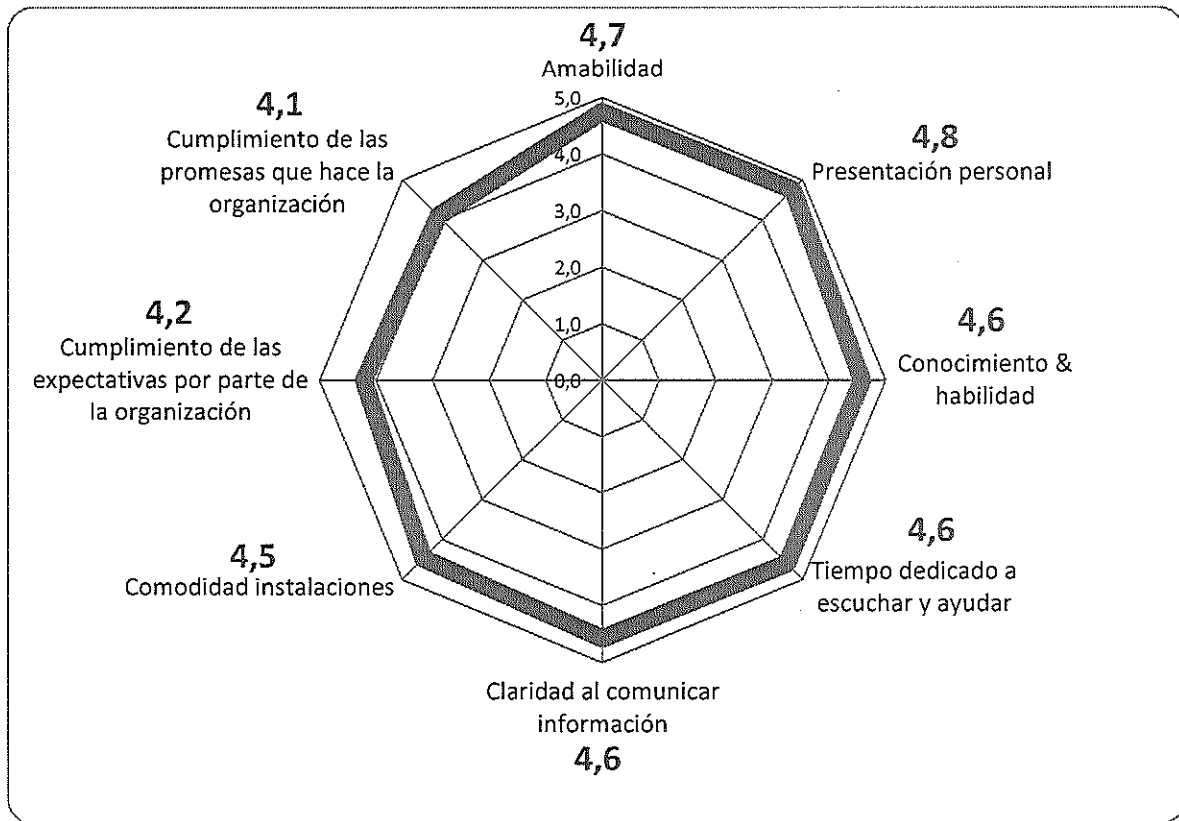


Tabla 7. Atributos y dimensiones de la calidad del servicio - DUT

ATRIBUTO	Calificación	Dimensión de la Calidad del Servicio
Amabilidad	4,7	Empatía
Presentación personal	4,8	Elementos Tangibles
Conocimiento & habilidad	4,6	Seguridad
Tiempo dedicado a escuchar y ayudar	4,6	Capacidad de Respuesta
Claridad al comunicar información	4,6	Fiabilidad, Seguridad, Empatía
Comodidad instalaciones	4,5	Elementos Tangibles
Cumplimiento de las expectativas por parte de la organización	4,2	Fiabilidad
Cumplimiento de las promesas que hace la organización	4,1	

[Handwritten signature]

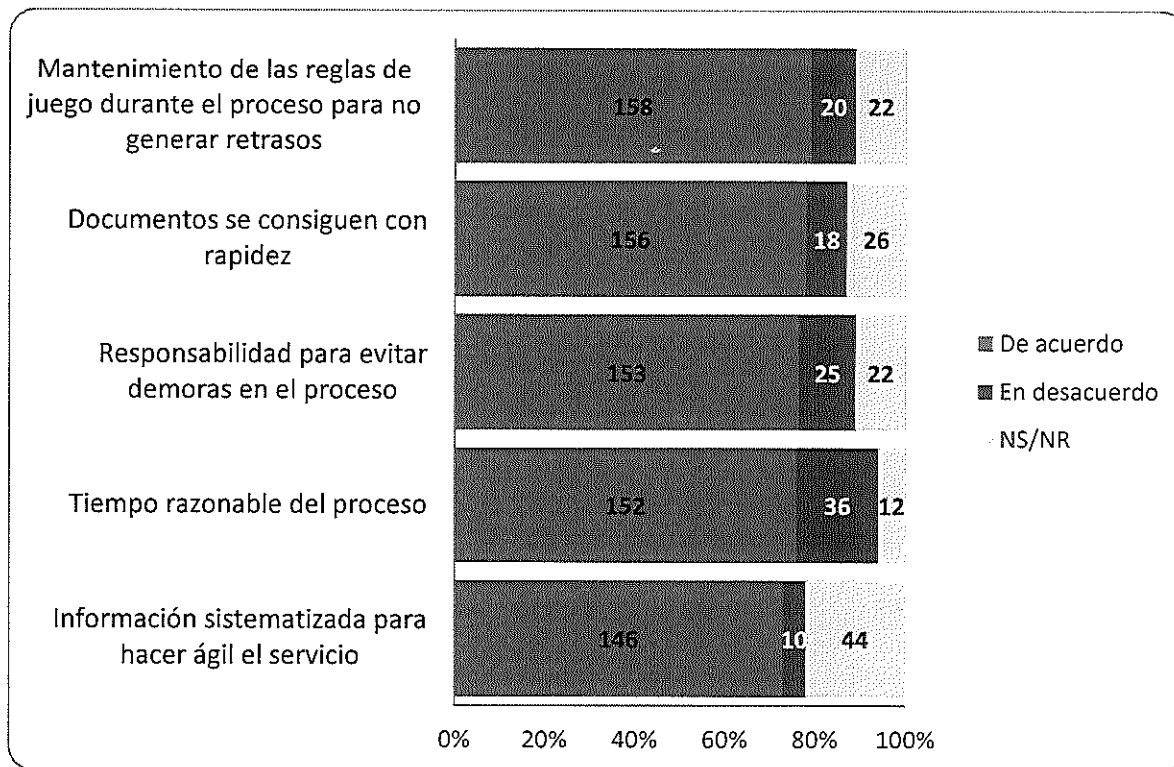
Se valoró la capacidad para actuar rápidamente y cumplir con los requerimientos del usuario. Esta dimensión cobra mucha importancia en el entorno actual donde la tecnología e información avanzan con un ritmo exponencial. La valoración constituye una forma de determinar la necesidad de preparación hacia el futuro y de hacer cambios en la estructura de la organización con el propósito de garantizar su sostenibilidad. En este sentido, se formularon 5 preguntas cerradas para determinar si el encuestado estaba de acuerdo o en desacuerdo con 5 aspectos atinentes a capacidad de respuesta, encontrando que en promedio el 77% de los encuestados está de acuerdo con que la CVP tiene la disposición y voluntad para ayudar a los ciudadanos y proporcionar un servicio rápido. No obstante lo anterior, hay un 18% de personas (36 casos) que consideran que el tiempo o duración del proceso es excesivo y 25 encuestados (13%) opinan que la CVP no se responsabiliza para evitar demoras en el proceso. Estas calificaciones invitan a la organización a examinar los tiempos de espera, los retrasos y los tiempos perdidos. También es recomendable que la organización tome en consideración las opiniones del 22% de los encuestados que no respondieron, o que manifestaron no saber nada sobre el ítem información sistematizada como factor para que el servicio se preste con prontitud. Esta situación constituye una oportunidad de mejora para que la organización dedique esfuerzos a alinear la tecnología y sus procesos con el propósito de responder de una manera mejor a las necesidades de sus usuarios.

Tabla 8. Evaluación del nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con aspectos de capacidad de respuesta -

DUT

ITEM	De acuerdo	En desacuerdo	NS/NR	% De acuerdo	% En desacuerdo	% NS/NR
Mantenimiento de las reglas de juego durante el proceso para no generar retrasos	158	20	22	79%	10%	11%
Documentos se consiguen con rapidez	156	18	26	78%	9%	13%
Responsabilidad para evitar demoras en el proceso	153	25	22	77%	13%	11%
Tiempo razonable del proceso	152	36	12	76%	18%	6%
Información sistematizada para hacer ágil el servicio	146	10	44	73%	5%	22%

Gráfica 22. Nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con aspectos de capacidad de respuesta - DUT



La evaluación de las dificultades e ineficiencias del servicio se realizó a través de la medición del nivel de acuerdo o desacuerdo con varios obstáculos que se pueden presentar al suministrar el servicio. En este sentido, el desacuerdo con un obstáculo constituye una valoración positiva.

En promedio, el 80% de los encuestados manifestó su desacuerdo con que en la CVP se presentan los siguientes obstáculos: mala atención, entrega de información errada, desorden en el manejo de documentos y exigencia de requisitos difíciles de cumplir. Sin embargo, el 82% de los encuestados (164 casos) considera que faltan puntos de atención y el 74% (148 casos) opina que muchas personas vienen a realizar trámites en la CVP, lo que puede significar que el usuario percibe que el personal o grupo de asesores está demasiado ocupado o en otros asuntos y que el tiempo que espera para ser atendido no es satisfactorio o que las instalaciones son lejanas o no son aptas para brindar un buen servicio.

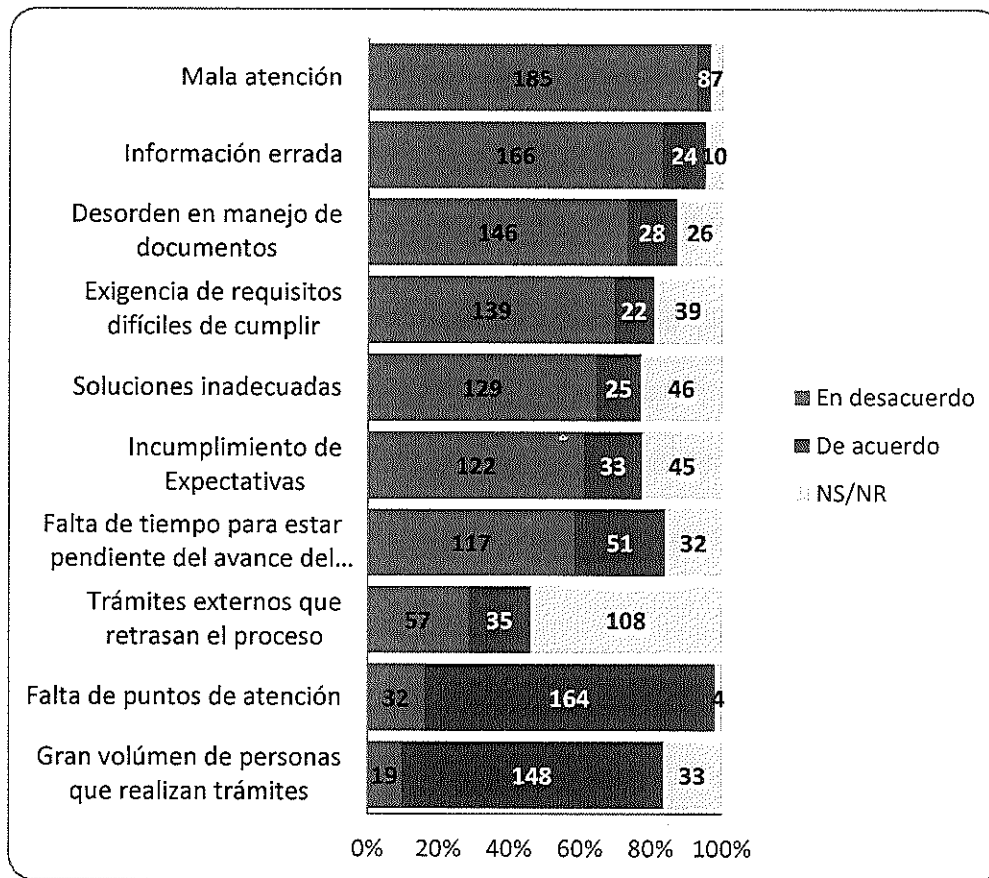
En la encuesta sólo se formularon dos preguntas abiertas. Una de ellas fue ¿Tiene usted alguna sugerencia, necesidad o comentario para mejorar el servicio que le brinda la Caja de la vivienda Popular? Los encuestados hicieron diversidad de comentarios pero las respuestas más comunes son las que tienen que ver con más puntos de atención, mayor agilidad y mejor información. La otra pregunta abierta se formuló para las personas que calificaron con un puntaje de 4 o más el nivel de satisfacción con el servicio prestado y consistió en indagar ¿Cuál es la razón de la calificación? Los motivos principales fueron el buen trato y la amabilidad de las personas.

[Firma manuscrita]

Tabla 9. Evaluación del nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con obstáculos del servicio - DUT

ITEM	En desacuerdo	De acuerdo	NS/NR	% En desacuerdo	% De acuerdo	% NS/NR	Dimensión de la Calidad del Servicio
Mala atención	185	8	7	93%	4%	4%	Seguridad - Fiabilidad - Capacidad de Respuesta
Información errada	166	24	10	83%	12%	5%	Seguridad
Desorden en manejo de documentos	146	28	26	73%	14%	13%	Seguridad - Capacidad de Respuesta
Exigencia de requisitos difíciles de cumplir	139	22	39	70%	11%	20%	Fiabilidad
Soluciones inadecuadas	129	25	46	65%	13%	23%	Fiabilidad
Incumplimiento de Expectativas	122	33	45	61%	17%	23%	Fiabilidad
Falta de tiempo para estar pendiente del avance del caso	117	51	32	59%	26%	16%	Capacidad de Respuesta
Trámites externos que retrasan el proceso	57	35	108	29%	18%	54%	Seguridad - Capacidad de Respuesta
Falta de puntos de atención	32	164	4	16%	82%	2%	Elementos Tangibles - Capacidad de Respuesta
Gran volumen de personas que realizan trámites	19	148	33	10%	74%	17%	Seguridad - Capacidad de Respuesta - Elementos Tangibles

Gráfica 23. Nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con obstáculos del servicio - DUT



1.4 SATISFACCION DEL USUARIO

La satisfacción del usuario con la atención y servicio prestado por la CVP se evaluó mediante 4 preguntas que además de indagar por su nivel global, validaron el grado en que los usuarios perciben como verdaderas y apropiadas, las soluciones propuestas por la organización. Otra de las preguntas, relacionada con la recomendación de la CVP que haría el usuario a otra persona, midió de cierta forma el grado de fidelización o lealtad de los usuarios de la DUT. Estos indicadores se constituyen en métricas fundamentales para medir el grado de satisfacción derivada de la experiencia vivida al recibir el servicio o atención.

Las preguntas son las siguientes:

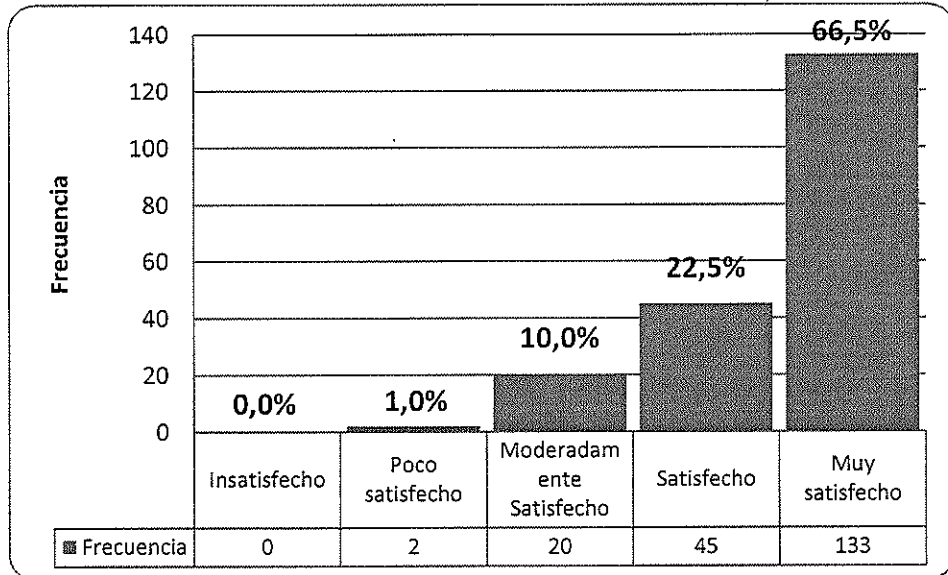
- ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado por la CVP? En una escala de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la máxima.
- ¿Qué tan adecuada a su problemática habitacional ha sido la solución propuesta por la CVP? En una escala de 1 a 5, donde 1 es Nada adecuada y 5 Muy adecuada.
- ¿Qué tanto cree Usted que la Caja de Vivienda Popular ofrece verdaderas soluciones a familias como la suya? En una escala de 1 a 5, donde 1 significa “Nada” y 5 es “Mucho”.
- ¿Qué tan dispuesto está a recomendar a la Caja de Vivienda Popular a una persona amiga o conocida? En una escala de 1 a 5, donde 1 es Baja recomendación y 5 Alta recomendación.

[Firma manuscrita]

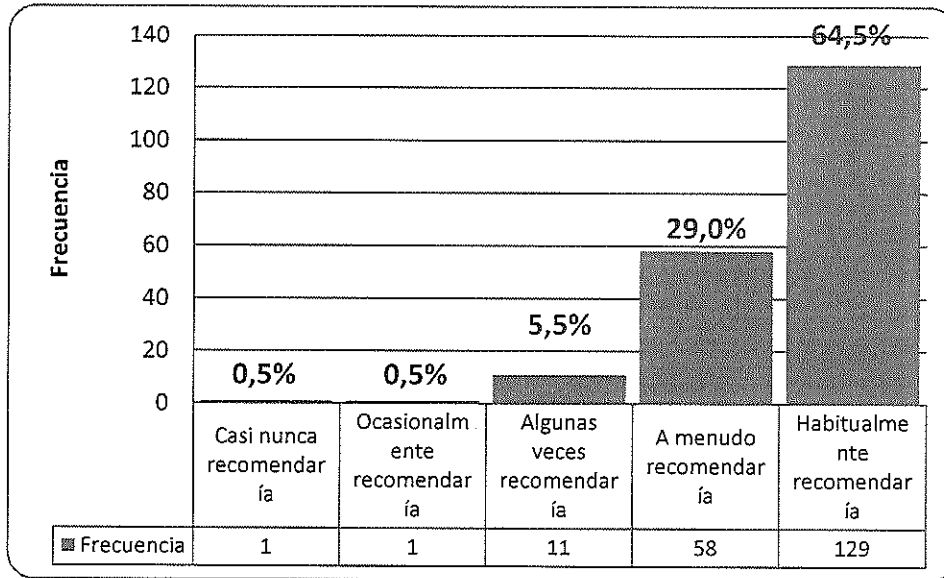
El nivel de satisfacción global de los usuarios de la DUT es alto si se considera que el 89% de los encuestados (133 de ellos muy satisfechos) se encuentra por lo menos satisfecho con el servicio y atención brindados por dicha dependencia. Esta medida indica que la experiencia del usuario, que resulta de los atributos de calidad percibidos, ha sido más que buena, y si bien es cierto, obedece a un factor emocional del usuario, es un indicador del aumento de confianza de este en la gestión de la dependencia. Con respecto a la pregunta que indagó sobre qué tan dispuesto está un usuario a recomendar a la CVP a un amigo o conocido, el 93,5% de los encuestados recomendaría a la CVP muchas veces y de manera continuada. Esto refleja en cierto modo, la lealtad del usuario hacia la DUT como resultado del desempeño positivo de la dependencia mencionada.

Por otra parte, el servicio prestado para satisfacer los requerimientos del usuario puede abordarse desde una perspectiva diferente, es decir, puede verse como una solución a un problema determinado, y en dicho sentido, si el usuario percibe como verdadera o adecuada la solución a su problemática, se puede inferir que se encuentra satisfecho con dicho servicio o mejor aún con el despliegue de la organización para cumplir las necesidades del usuario. En este contexto, el 89% de los encuestados cree en grado suficiente que la CVP ofrece verdaderas soluciones a las problemáticas de las familias beneficiarias del programa y el 81% considera que dicha solución ha sido adecuada, es decir, que se ha adaptado a las necesidades de los usuarios.

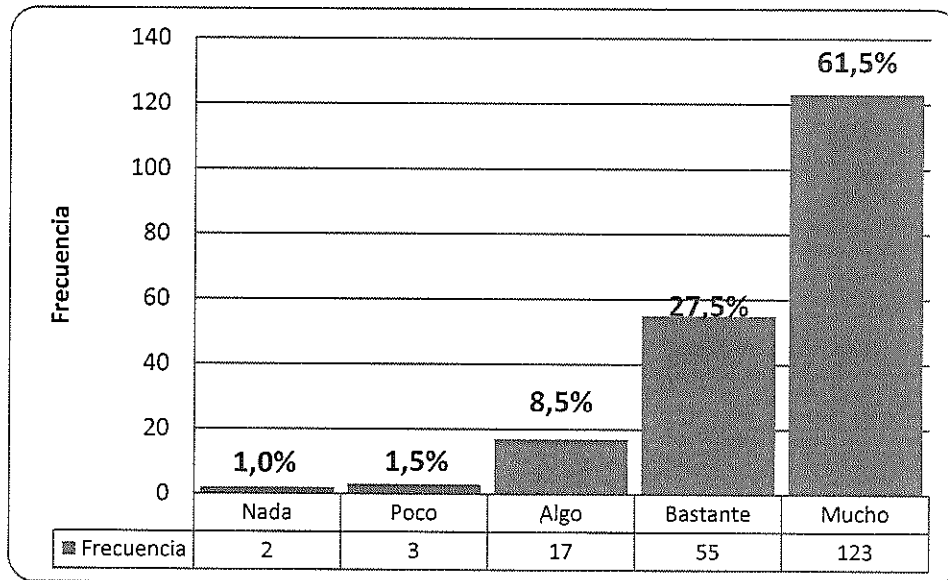
Gráfica 24. Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado - DUT



Gráfica 25. Grado de fidelización de los usuarios - DUT

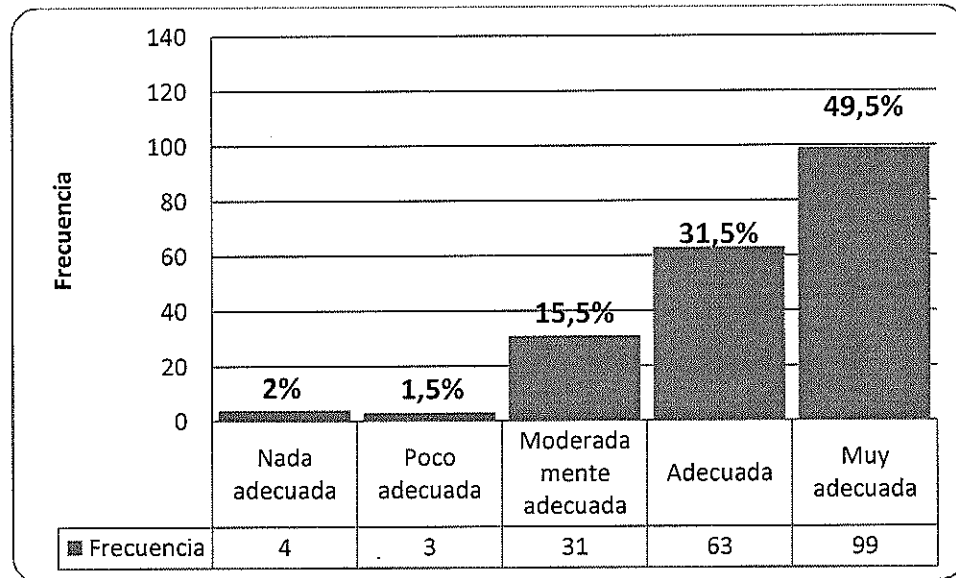


Gráfica 26. Grado de percepción sobre las soluciones propuestas por la CVP como verdaderas - DUT



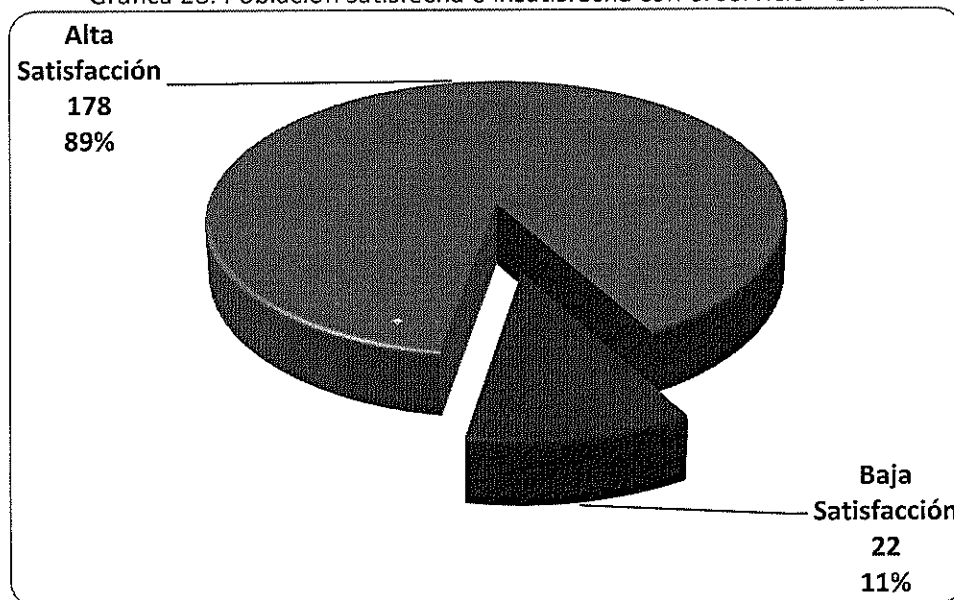
[Handwritten signature]

Gráfica 27. Grado de percepción sobre las soluciones propuestas por la CVP como apropiadas - DUT

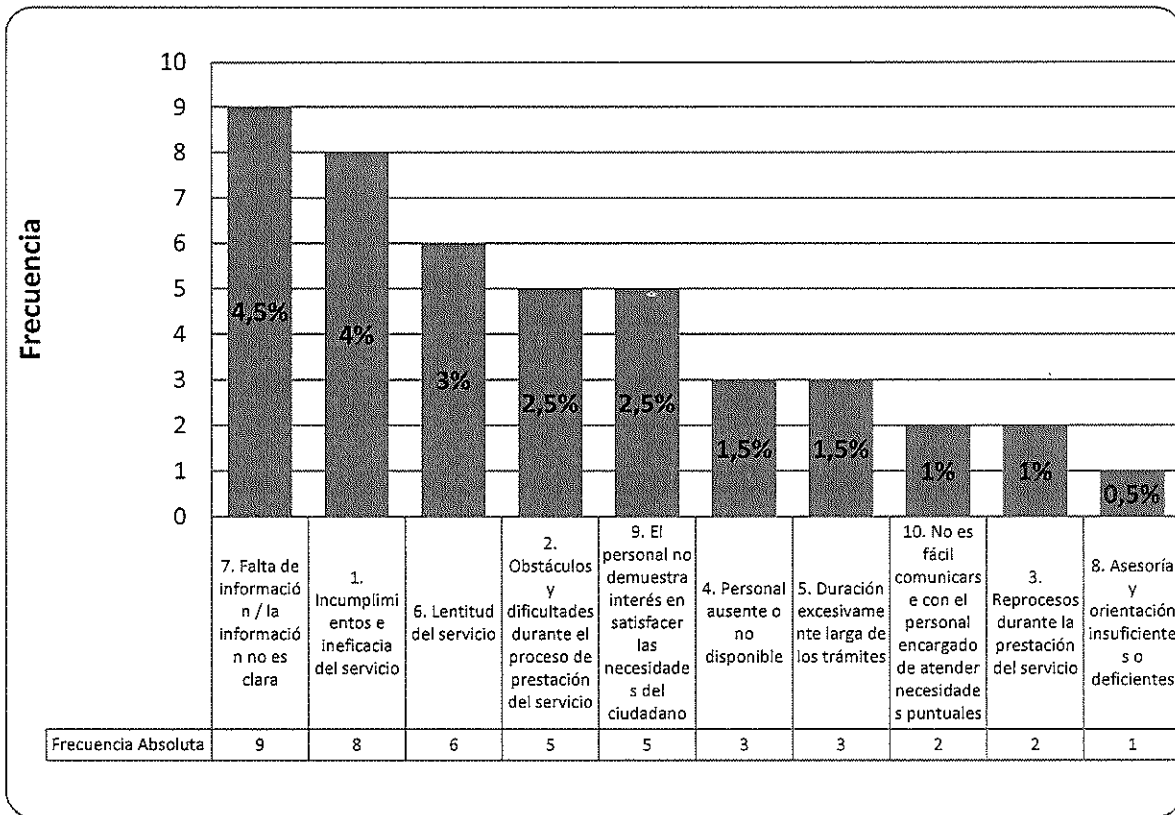


No obstante lo anterior, el 11% de los usuarios (20 de ellos moderadamente satisfechos) afirmó tener un bajo nivel de satisfacción con respecto al servicio prestado por la CVP. Al indagar los motivos expresados por esta minoría (22 personas), los encuestados manifestaron 44 razones que explicarían dicha insatisfacción. El motivo que con más frecuencia se repite es la falta de información o que esta no es clara; el 4,5% de los 200 encuestados así lo consideró. De acuerdo con el Diagrama de Pareto, el 63,6% de los motivos de baja satisfacción obedecen a cuatro aspectos principales: carencia de información o información difusa, ineficacias, lentitud y dificultades del servicio.

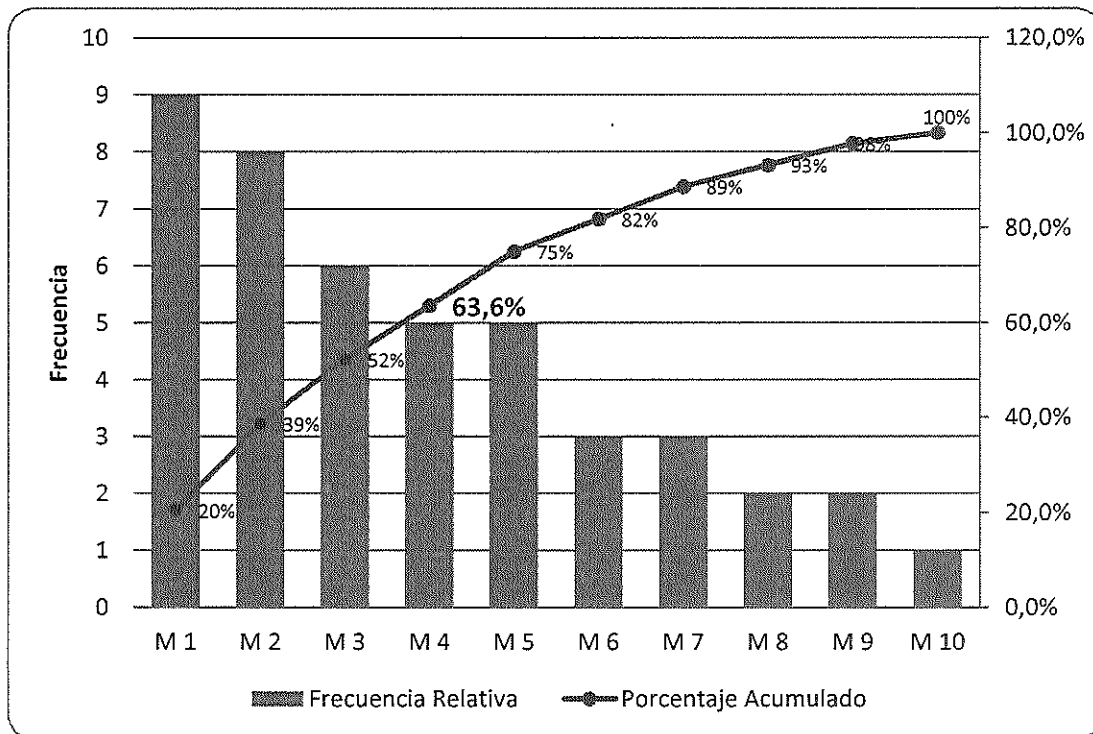
Gráfica 28. Población satisfecha e insatisfecha con el servicio – DUT



Gráfica 29. Motivos de baja satisfacción – DUT



Gráfica 30. Diagrama de Pareto de los motivos de baja satisfacción – DUT



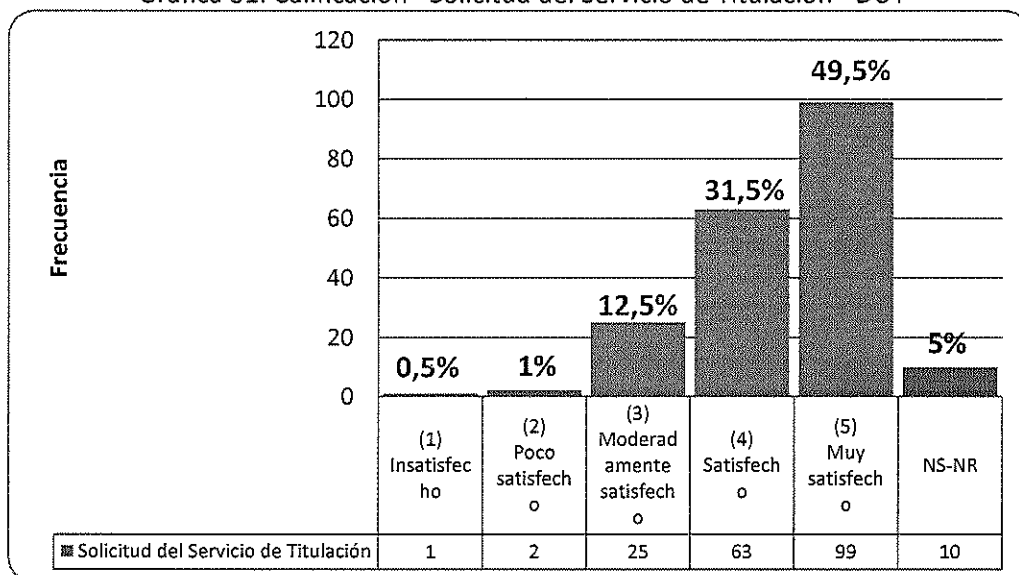
Handwritten signature and initials.

Otros indicadores específicos de satisfacción los constituyen 4 preguntas específicas que preparó la DUT para evaluar el nivel de satisfacción con respecto a etapas del proceso atinentes a la solicitud del servicio de titulación, el estudio de documentos para viabilizar la titulación, el trámite para realizar la titulación y la elaboración de actos administrativos. Adicionalmente, se formularon 2 preguntas para evaluar la satisfacción con dos aspectos relacionados con los procesos de titulación en conjunto (los realizados a través de las JAC de los barrios en los cuales la DUT ha intervenido).

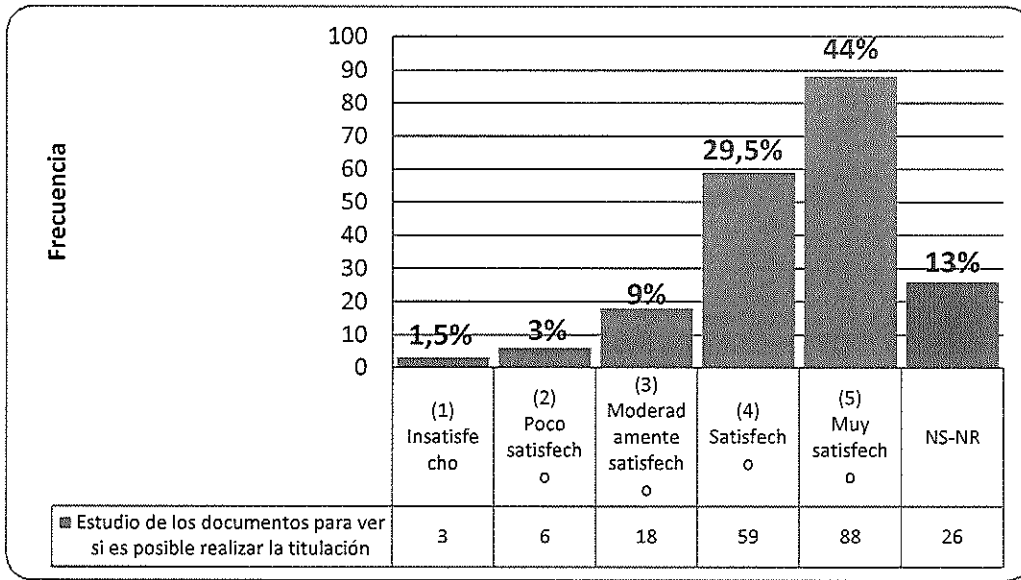
El 81% de los encuestados se encuentra satisfecho con la etapa del servicio de titulación. No obstante el porcentaje de personas satisfechas para las demás etapas del servicio, es baja, situación que presuntamente se explica por la alta proporción de personas que no saben que decir o no tienen información suficiente para contestar, de manera especial en los procesos de titulación en conjunto. La etapa del proceso con la cual los encuestados tienen una menor satisfacción es la elaboración de actos administrativos. El porcentaje de personas satisfechas es del 34%, no obstante el porcentaje de personas que no contestaron esta pregunta fue del 52,5%.

La calificación promedio de cada pregunta específica fue de 4,2 en una escala Lickert con puntajes de 1 a 5.

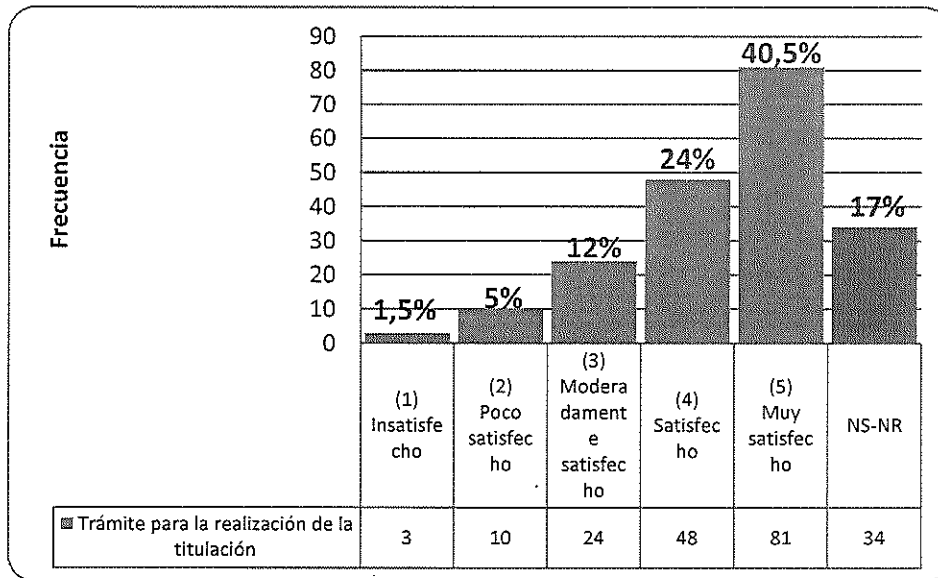
Gráfica 31. Calificación - Solicitud del Servicio de Titulación - DUT



Gráfica 32. Calificación - Estudio documentos viabilidad titulación - DUT

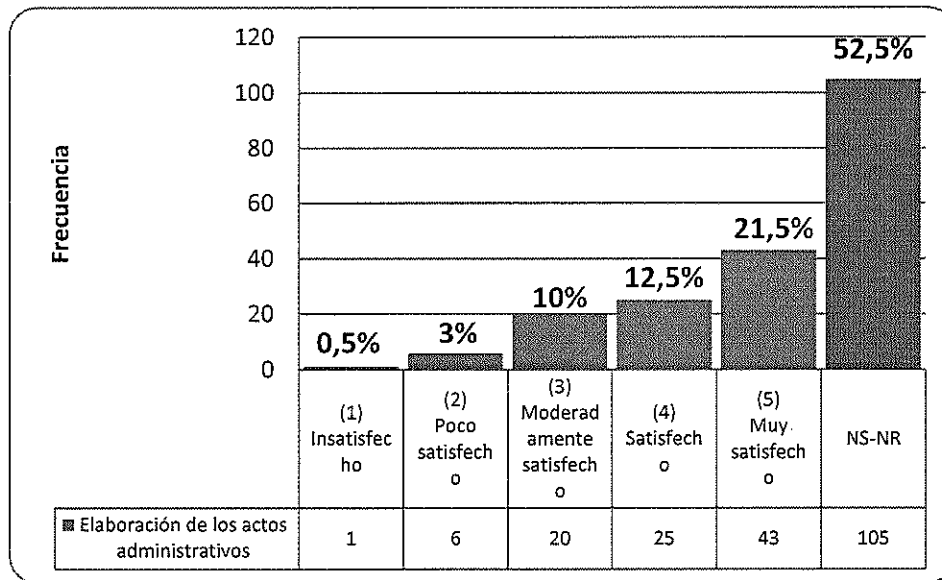


Gráfica 33. Calificación - Trámite para la realización de la titulación - DUT

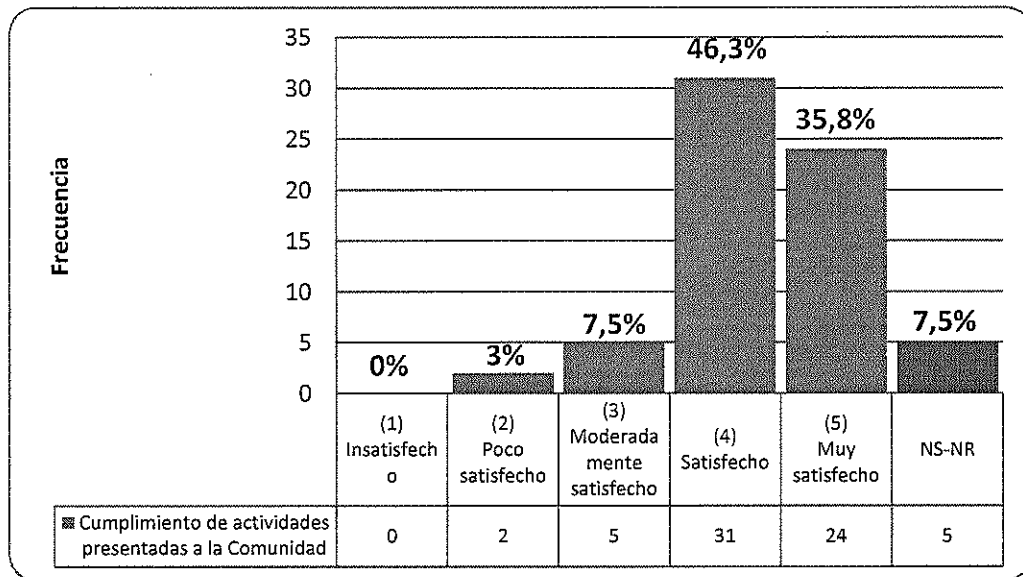


Handwritten marks and initials at the bottom right of the page.

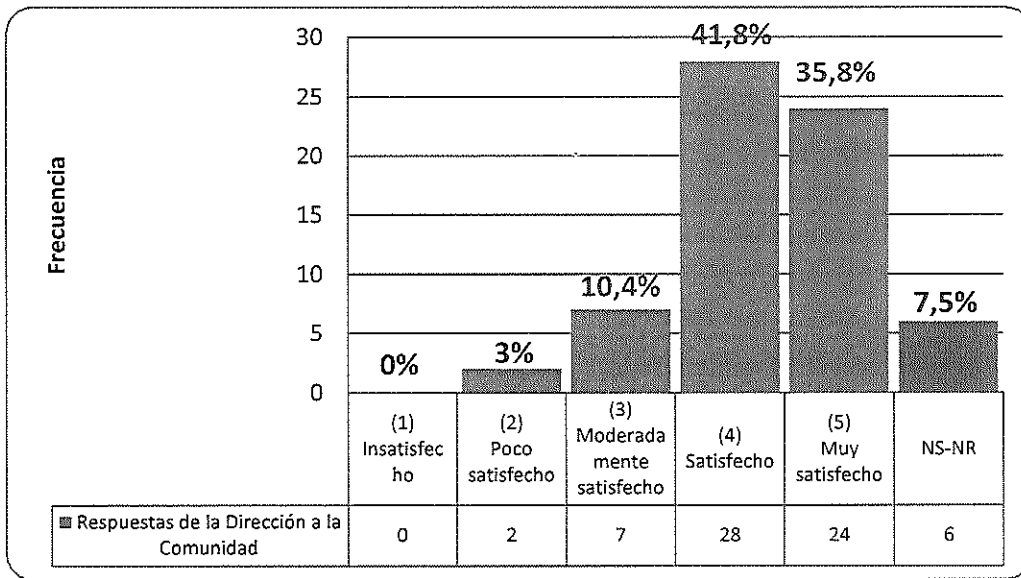
Gráfica 34. Calificación - Elaboración de los actos administrativos - DUT



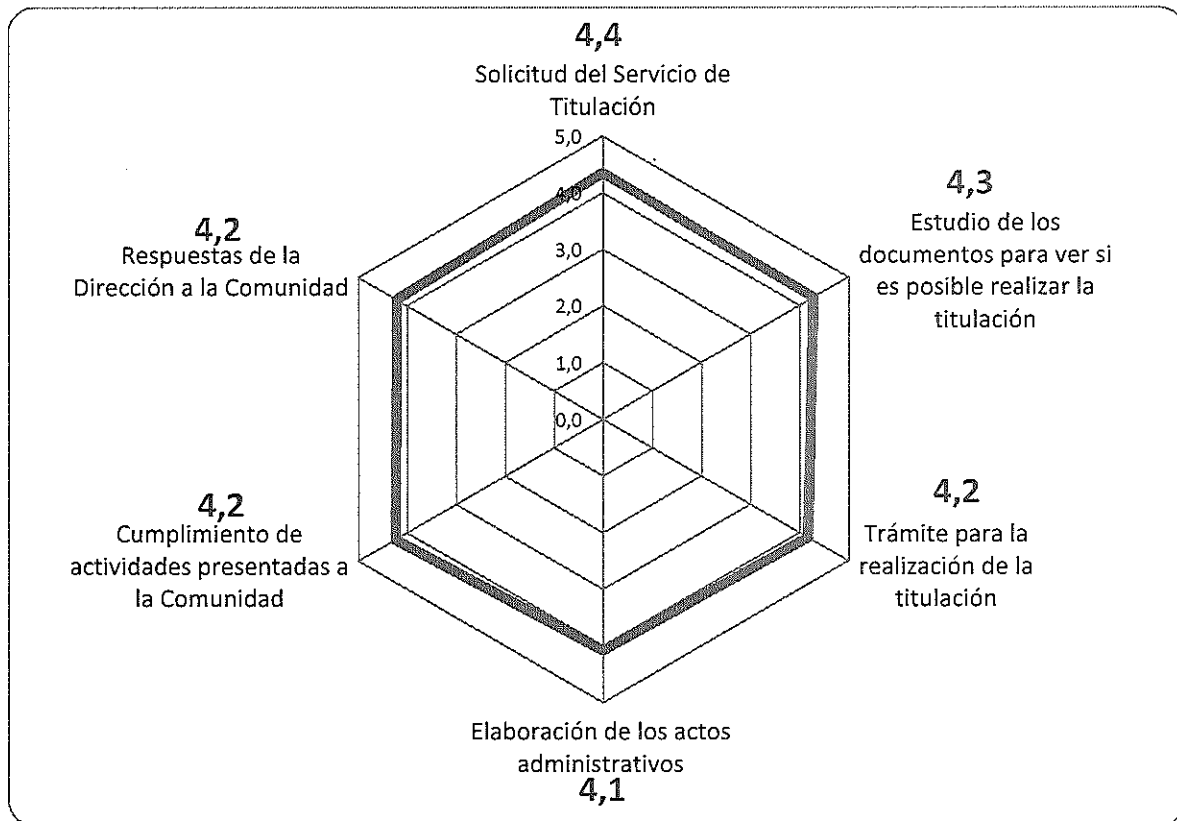
Gráfica 35. Calificación - Titulación en conjunto - Cumplimiento actividades presentadas a Comunidad - DUT



Gráfica 36. Calificación - Titulación en conjunto - Respuestas del área misional a la comunidad - DUT



Gráfica 37. Calificación – Aspectos específicos del área misional - DUT



[Handwritten signature]

1.5 ACCESO A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)

Uno de los componentes principales de la encuesta lo constituye la evaluación del grado de uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de los usuarios de la CVP. Se preguntó a los encuestados sobre la disponibilidad y uso de servicios de telefonía e internet y la tenencia de celulares, computadores portátiles, de escritorio y otros dispositivos. También se indagó sobre el uso y preferencia de los canales o medios de comunicación con la CVP. Los resultados de la medición suministrarán información útil para plantear estrategias que fomenten una cultura y un mayor uso y apropiación de las TIC. De igual forma, la medición constituye un insumo importante para el proceso de diseño e implementación de trámites y servicios en línea que le faciliten a la ciudadanía el acceso a los mismos.

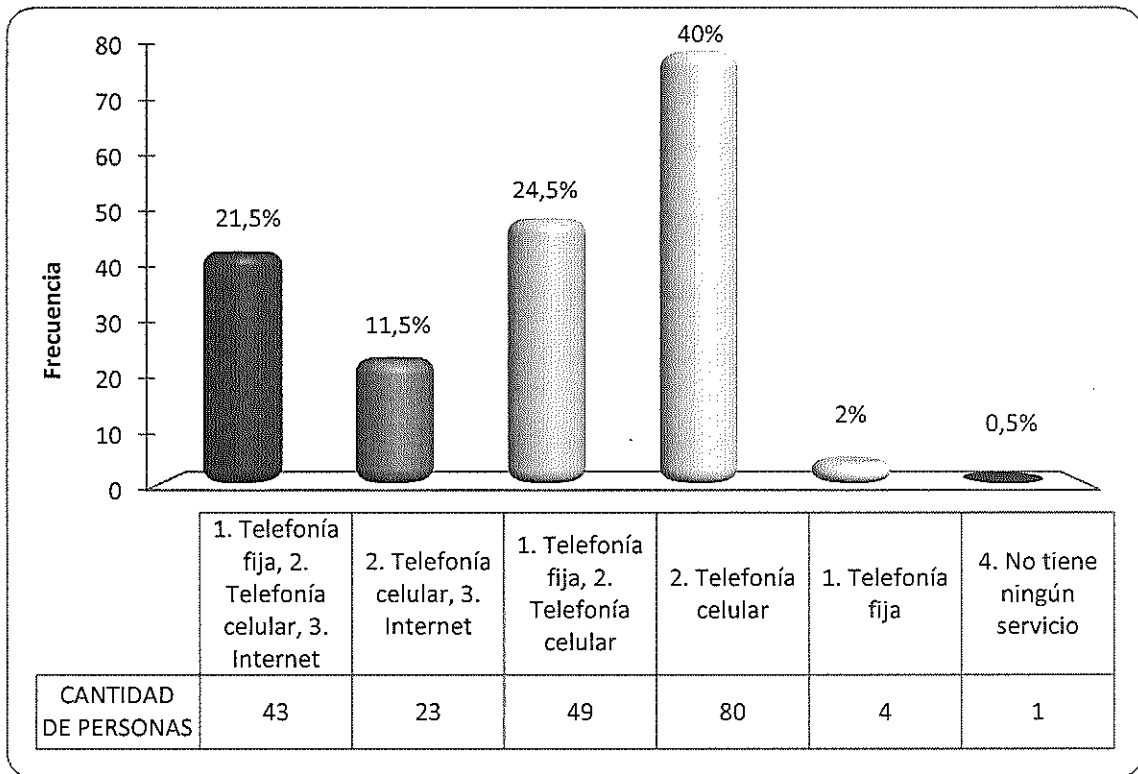
Al indagar sobre los indicadores básicos de TIC en los hogares de los encuestados, y tomando en consideración que la pregunta está conformada por varios ítems y admitía respuesta múltiple, se agruparon varios ítems y se encontró para los 200 encuestados que el 21,5% de la población dispone de servicios de telefonía fija, telefonía celular e internet, es decir que gozan de todos los servicios. El 11,5% cuenta con servicios de telefonía celular e internet y el 24,5% tiene acceso a telefonía fija y celular y un 40% tiene solo telefonía celular. Tan solo una persona no tiene acceso a algún tipo de servicio.

A nivel de dispositivos TIC, las respuestas se analizaron por ítems separados (es decir por dispositivo TIC ya que no son mutuamente excluyentes), y se encontró que el 97,5% de los encuestados dispone de un teléfono celular, el 26,5% tiene computador de escritorio y el 10% tiene computador portátil. Solo una persona afirma no tener ningún tipo de dispositivo digital.

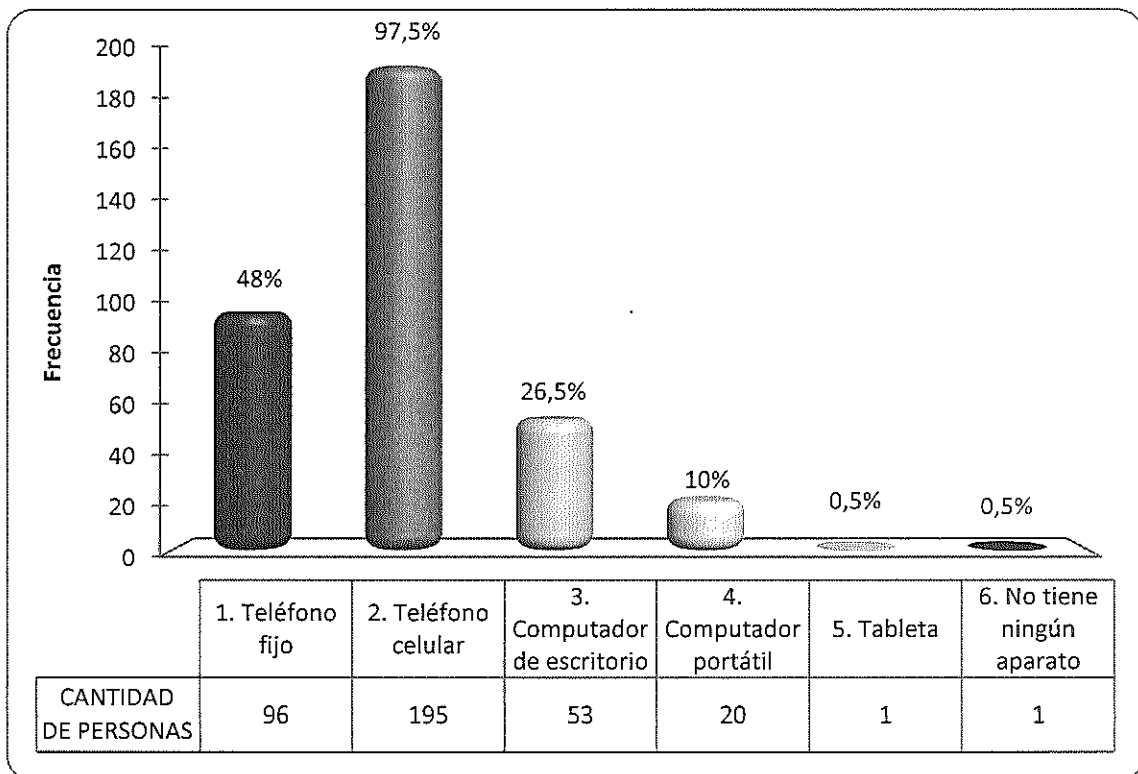
Para averiguar sobre la forma como la población encuestada hace acceso a internet, se formuló una pregunta con múltiple respuesta (la mayoría de ítems de la pregunta no son mutuamente excluyentes) y se encontró que uno de los datos más relevantes es que el 28,5% de los encuestados cuenta con una red *wifi* en su casa. Un 12% de los encuestados tiene plan de datos en su celular. Por otra parte, una cifra que llama la atención es que la cuarta parte de los encuestados no tiene acceso a internet. Una oportunidad de mejora lo constituye el 35,5% de los encuestados que a pesar de haber opinado que tienen la posibilidad de conectarse a internet, no lo usan, no les gusta o simplemente no saben cómo hacerlo.

Si bien es cierto que no se indagó sobre el tipo de celular (*smartphone* o tradicional), un 29% de la población lo usa para redes sociales y chat, un 21% para correos electrónicos y un 19% para navegar en internet. En términos generales los usuarios encuestados usan principalmente su celular para hacer y recibir llamadas telefónicas (92,5% de los encuestados). Las respuestas se analizaron por ítem (uso); muchos de los cuales no son mutuamente excluyentes. Con respecto al uso del computador, si bien es cierto que no se indagó sobre el tipo de computador (portátil o de escritorio), un 17% de la población lo usa para correos electrónicos, un 16% para redes sociales y un 11,5% para estudios o capacitación. Un 63% de los encuestados afirmó no tener computador.

Gráfica 38. Servicios de telefonía e internet de la población - DUT

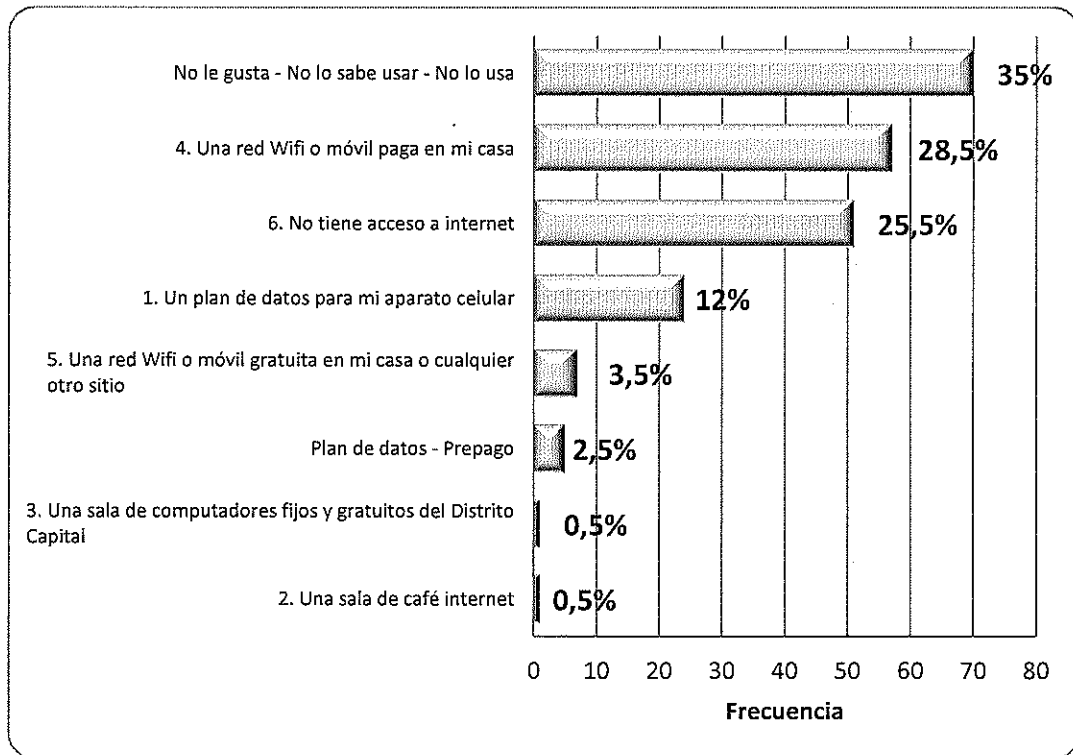


Gráfica 39. Disposición de dispositivos TIC de la población - DUT

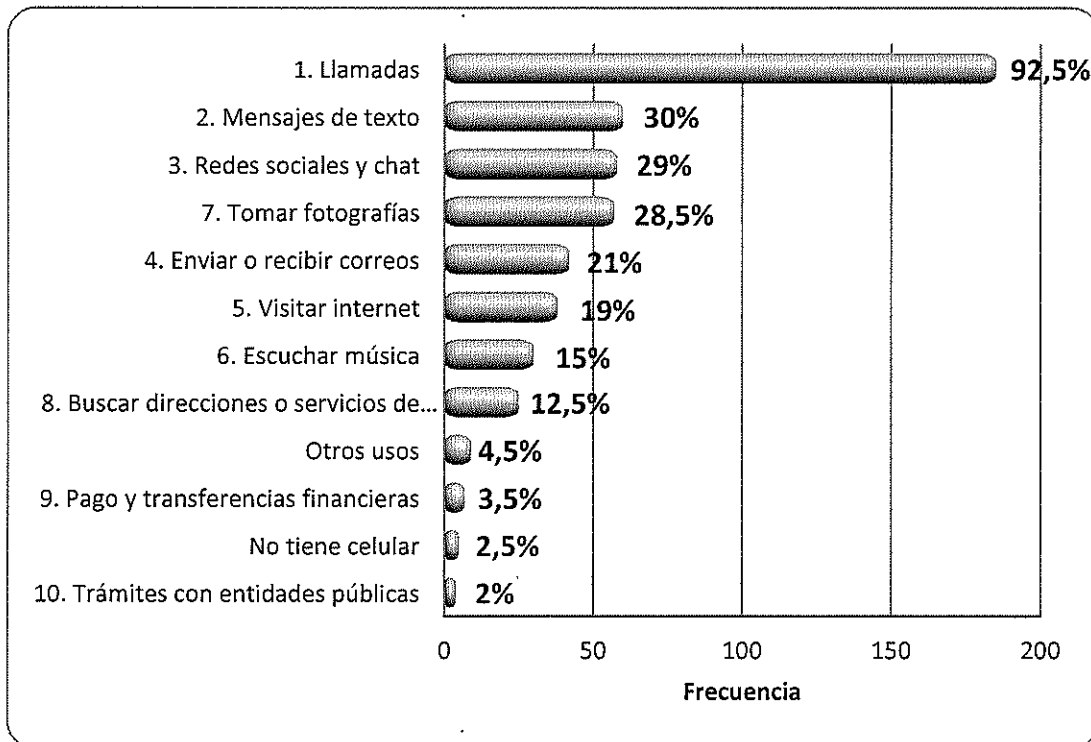


Handwritten marks and scribbles at the bottom right of the page.

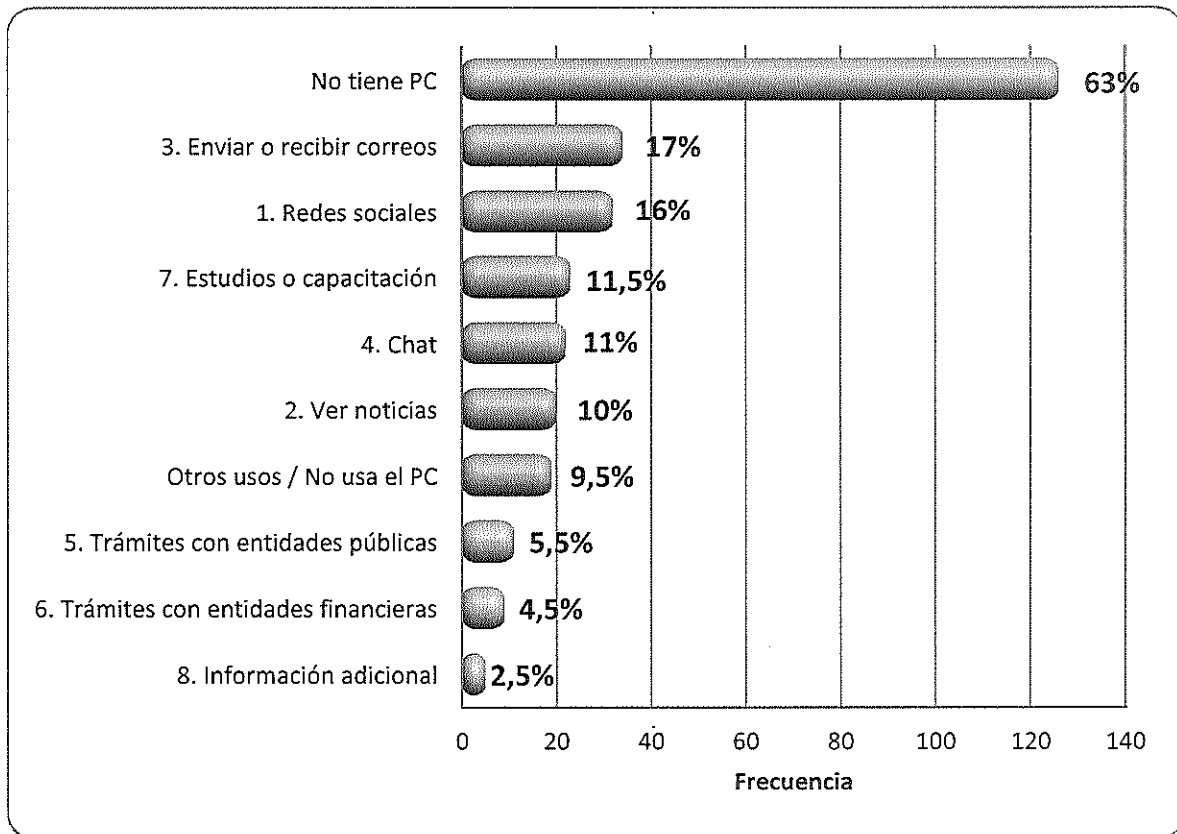
Gráfica 40. Acceso de la población a internet - DUT



Gráfica 41. Uso que la población encuestada hace del celular - DUT



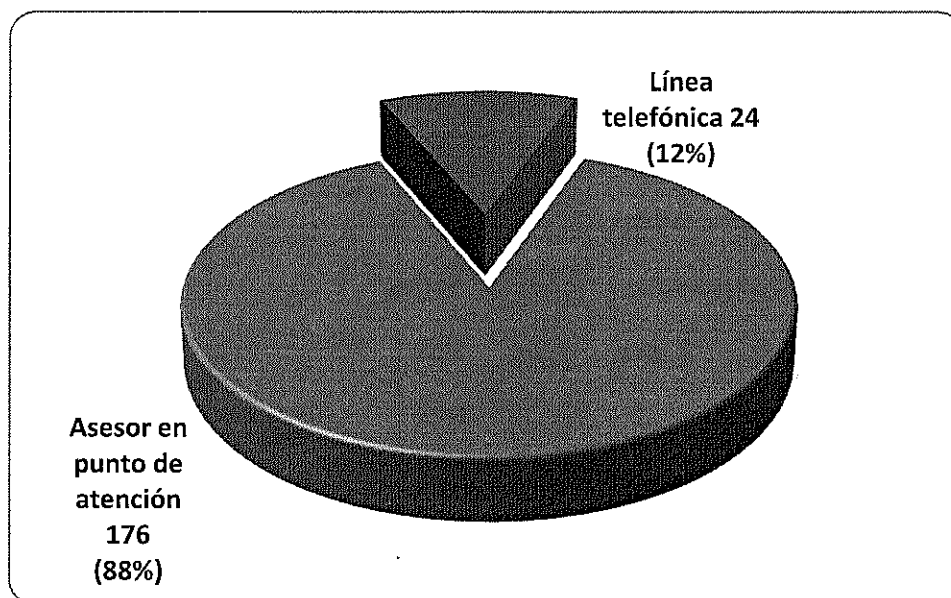
Gráfica 42. Uso que la población encuestada hace del computador - DUT



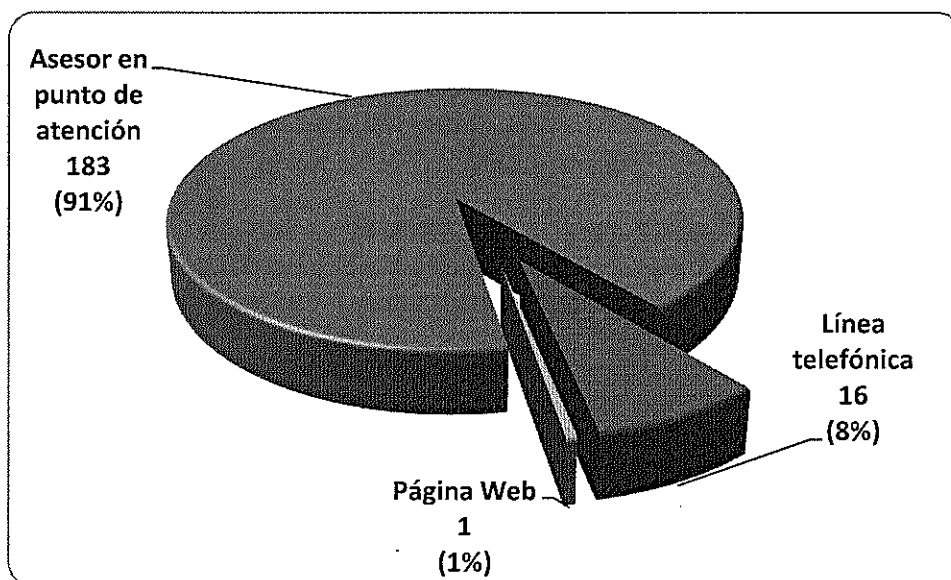
Otro aspecto relevante de la encuesta consistió en medir la forma como el usuario se comunica con la CVP. El canal más usado por el usuario fue el presencial (asesor en punto de atención) con un 88%, seguido del telefónico con un 12%. De igual forma, el medio preferido por los usuarios fue el presencial con un 91% y el telefónico con un 8%.

Reconociendo la importancia de que una mejor 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 volvería a usar cada uno de dicho canales. Indudablemente el canal presencial es el medio por excelencia que frecuentan los ciudadanos, constituyendo una oportunidad de mejora para que la CVP fortalezca su capacidad de comunicación con el usuario a través de la promoción y desarrollo de otros canales que fomenten la participación ciudadana y que permitan apropiarse a las TIC de una mejor manera.

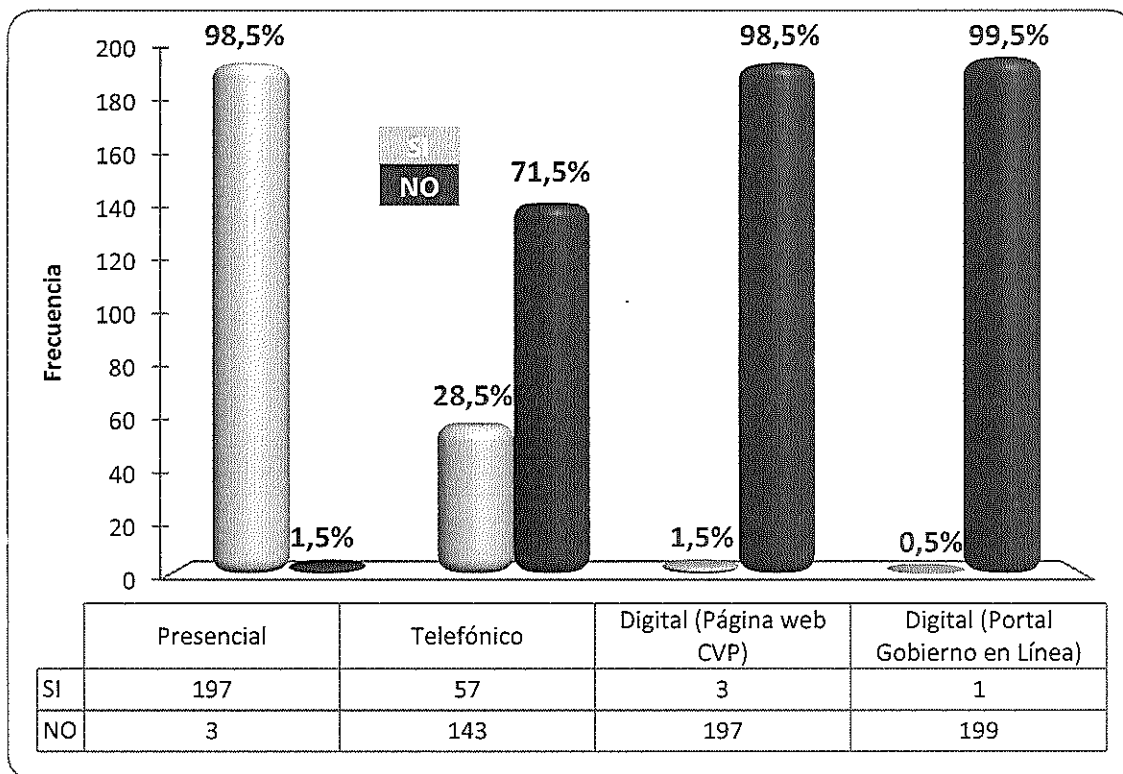
Gráfica 43. Canal de comunicación usado con más frecuencia - DUT



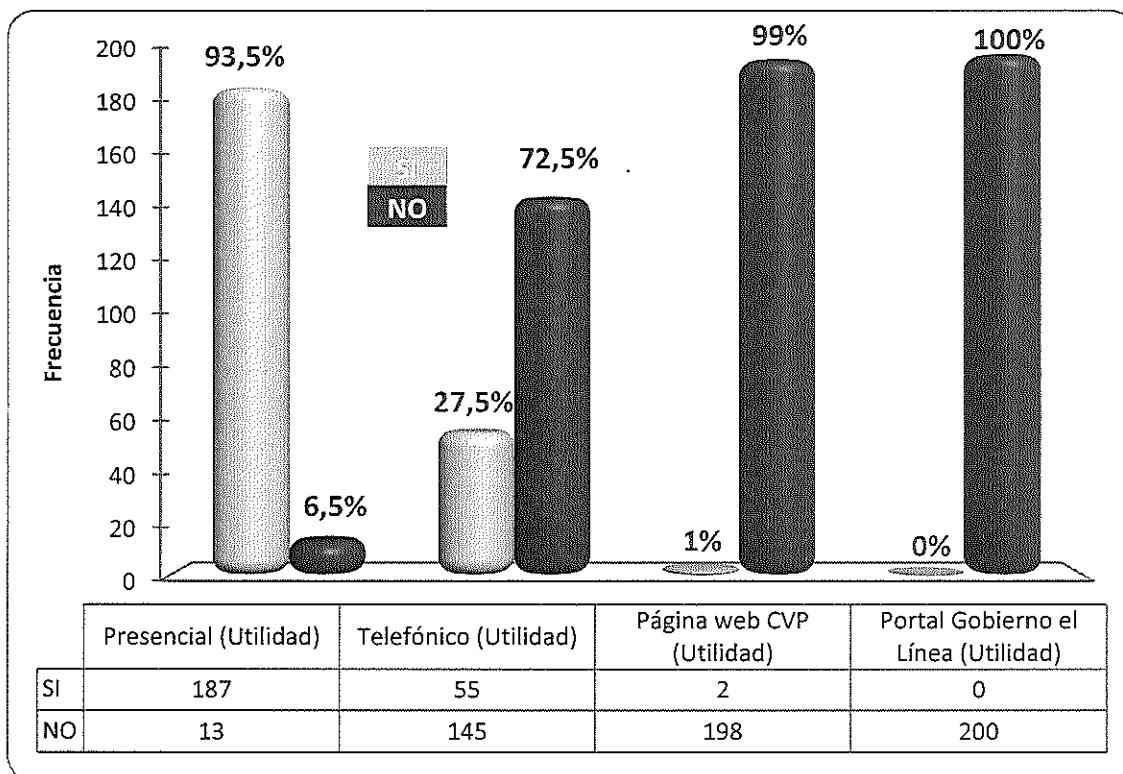
Gráfica 44. Canal de comunicación preferido - DUT



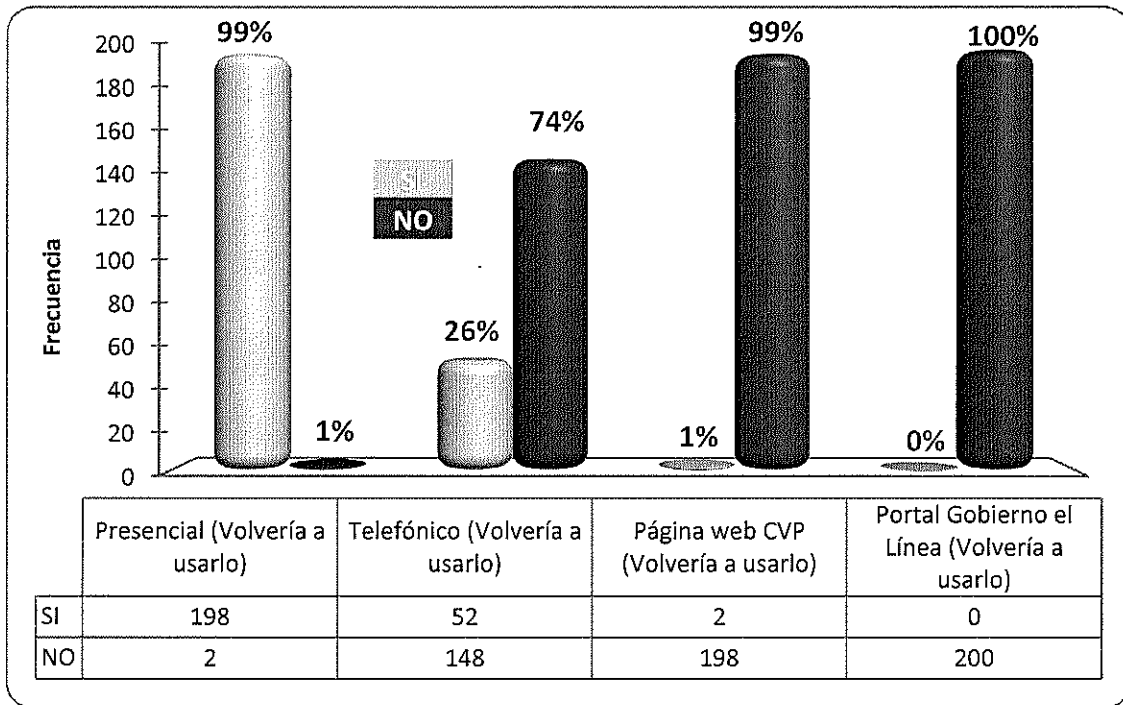
Gráfica 45. Uso de los canales de comunicación - DUT



Gráfica 46. Utilidad de la información suministrada a través de los canales de comunicación - DUT



Gráfica 47. Habitualidad en el uso de los canales de comunicación (volverlos a usar) - DUT



2. MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

El cuestionario para la recolección de información de los usuarios de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda (DMV) fue aplicado a 200 personas que pertenecen de manera mayoritaria a las localidades de Ciudad Bolívar, San Cristóbal y Usme. A través del instrumento se recogió información para evaluar los siguientes aspectos: Variables demográficas, Percepción inicial e imagen de la organización, Calidad del servicio, Satisfacción del usuario, Comunicación y acceso a las TIC. A continuación se presentan los resultados más relevantes de cada uno de ellos.

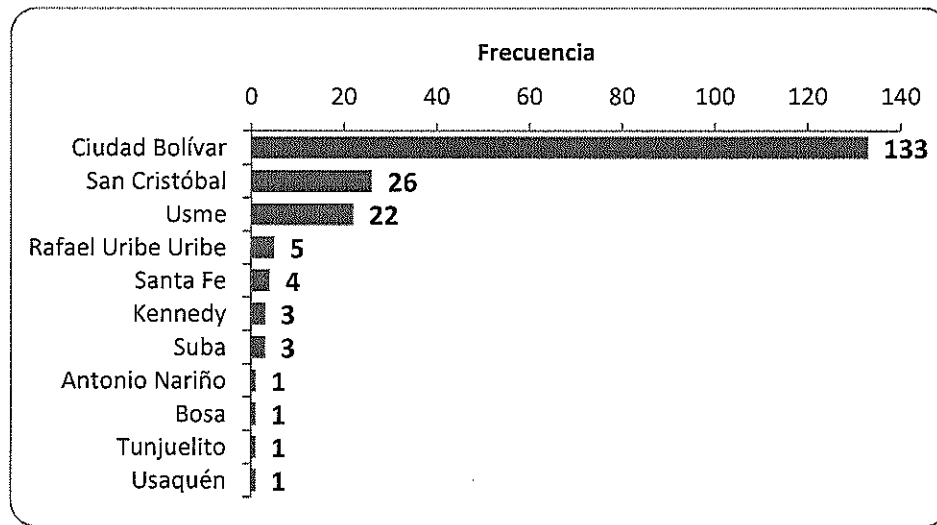
Tabla 10. Distribución de la población encuestada por localidad - DMV

LOCALIDAD	No. DE PERSONAS	PORCENTAJE
Ciudad Bolívar	133	67%
San Cristóbal	26	13%
Usme	22	11%
Rafael Uribe Uribe	5	3%
Santa Fe	4	2%
Kennedy	3	2%
Suba	3	2%
Antonio Nariño	1	1%
Bosa	1	1%
Tunjuelito	1	1%
Usaquén	1	1%
Total general	200	100%

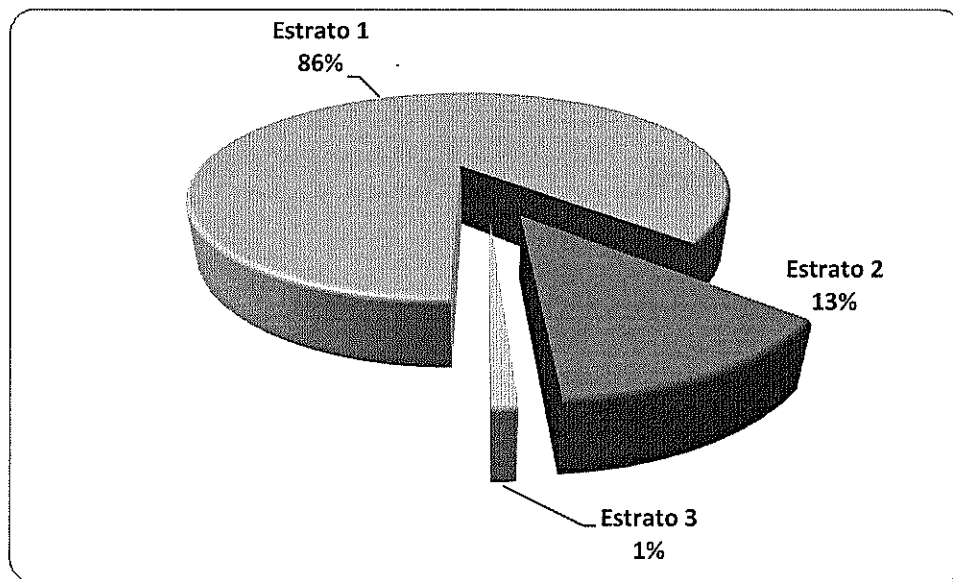
2.1 VARIABLES DEMOGRÁFICAS

La mayor representación de la población encuestada corresponde a la localidad de Ciudad Bolívar con un 67%, seguida de las localidades de San Cristóbal y Usme con una participación del 13% y 11% respectivamente. El 99% de los encuestados se ubica en los estratos socio económicos 1 y 2.

Gráfica 48. Población encuestada por localidad - DMV

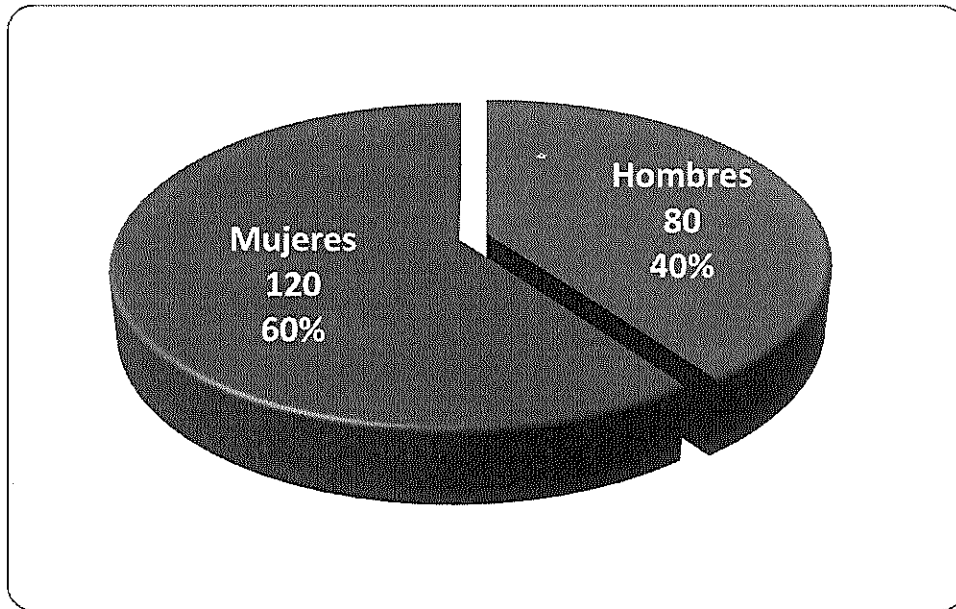


Gráfica 49. Estrato socio económico de los usuarios - DMV



De acuerdo al género, las mujeres representan la mayoría, es decir, el 60% de la población encuestada y los hombres constituyen un 40% de los encuestados.

Gráfica 50. Género de la población encuestada DMV



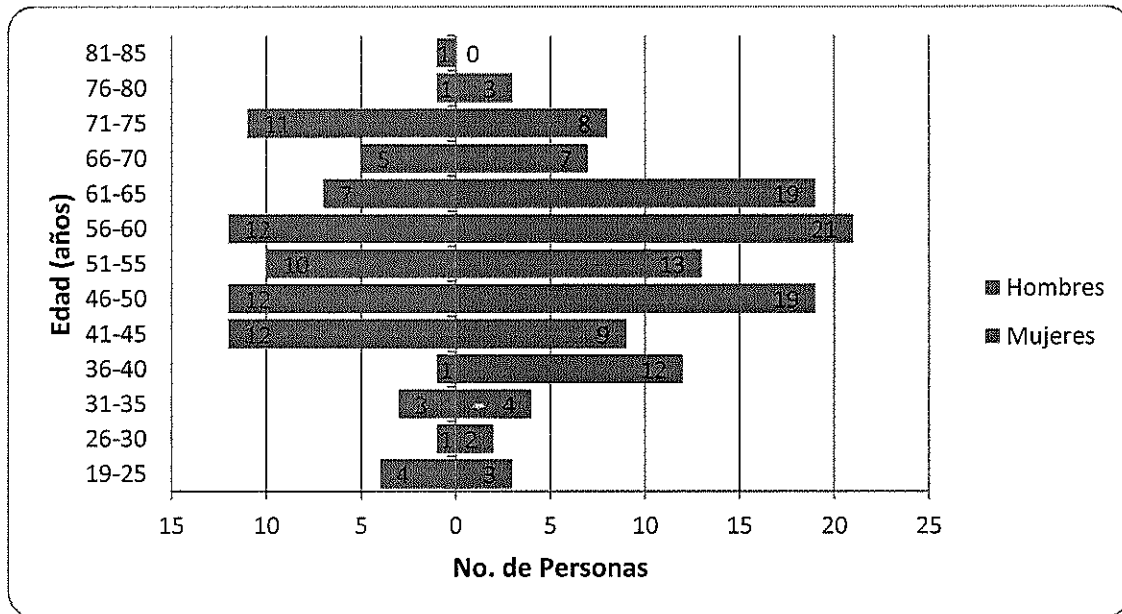
La distribución por edades de los ciudadanos encuestados muestra que el 67% de la población tiene edades entre 41 y 65 años. En el caso de los hombres la mayor proporción, es decir el 66,3%, se encuentra en este mismo rango de edad y para las mujeres, la mayor participación, el 77,5%, para el rango 36 a 65 años de edad.

Tabla 11. Distribución de la edad y género de la población encuestada - DMV

Rango de edad	Hombres	Mujeres	% por rango de edad (Hombres)	% por rango de edad (Mujeres)
19-25	4	3	5,0%	2,5%
26-30	1	2	1,3%	1,7%
31-35	3	4	3,8%	3,3%
36-40	1	12	1,3%	10,0%
41-45	12	9	15,0%	7,5%
46-50	12	19	15,0%	15,8%
51-55	10	13	12,5%	10,8%
56-60	12	21	15,0%	17,5%
61-65	7	19	8,8%	15,8%
66-70	5	7	6,3%	5,8%
71-75	11	8	13,8%	6,7%
76-80	1	3	1,3%	2,5%
81-85	1	0	1,3%	0,0%
Total	80	120	93,8%	97,5%

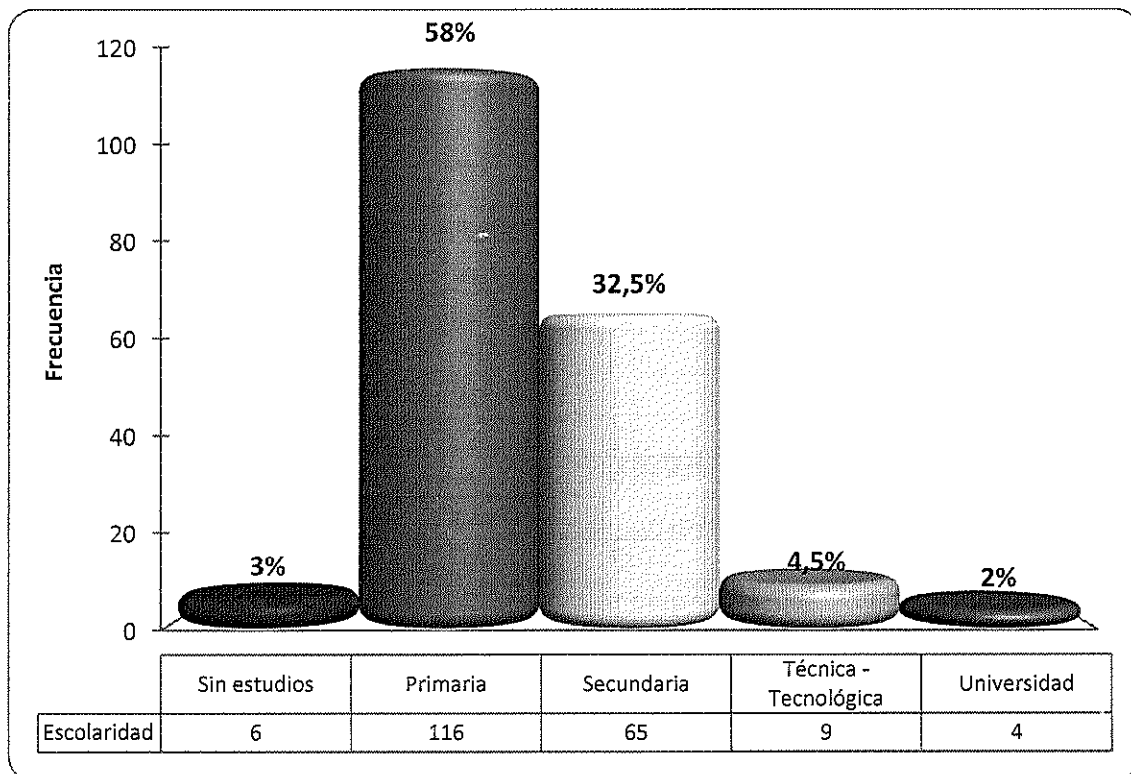
[Handwritten signature]

Gráfica 51. Edad y género de la población encuestada - DMV

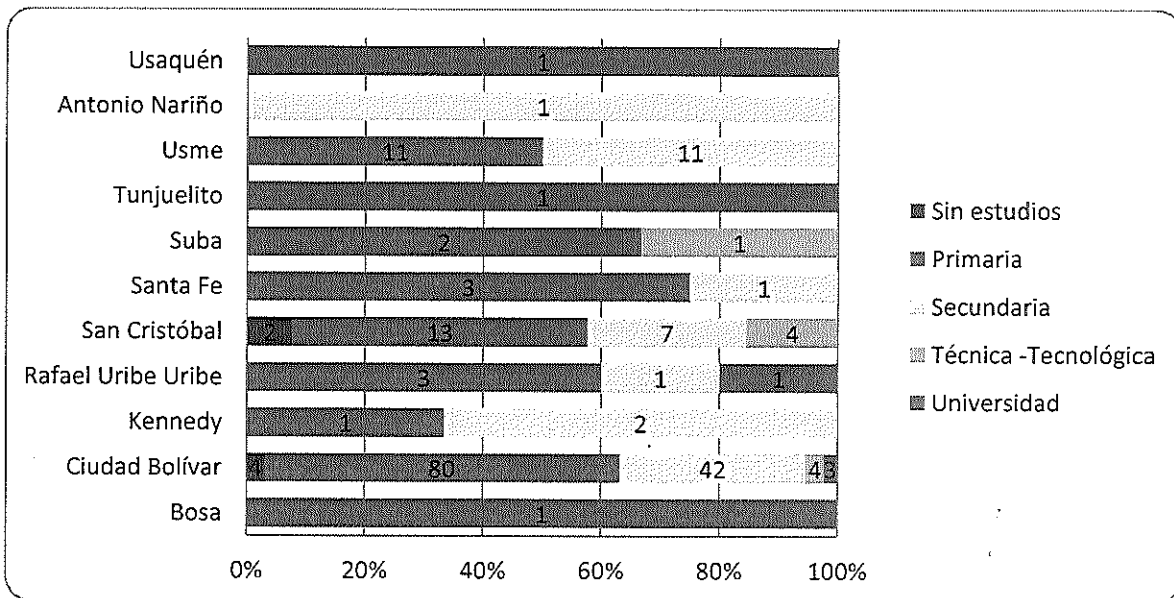


En cuanto a la distribución por nivel de escolaridad se encontró que el 58% de los ciudadanos encuestados tiene un nivel educativo de primaria y el 32,5% cuenta con educación media, situación que es similar en casi todas las localidades salvo la de Antonio Nariño, la cual no es representativa pues solo hay 1 encuestado. El 6,5% de la población tiene educación superior y solo el 2% no tiene estudios.

Gráfica 52. Escolaridad de la población encuestada - DMV

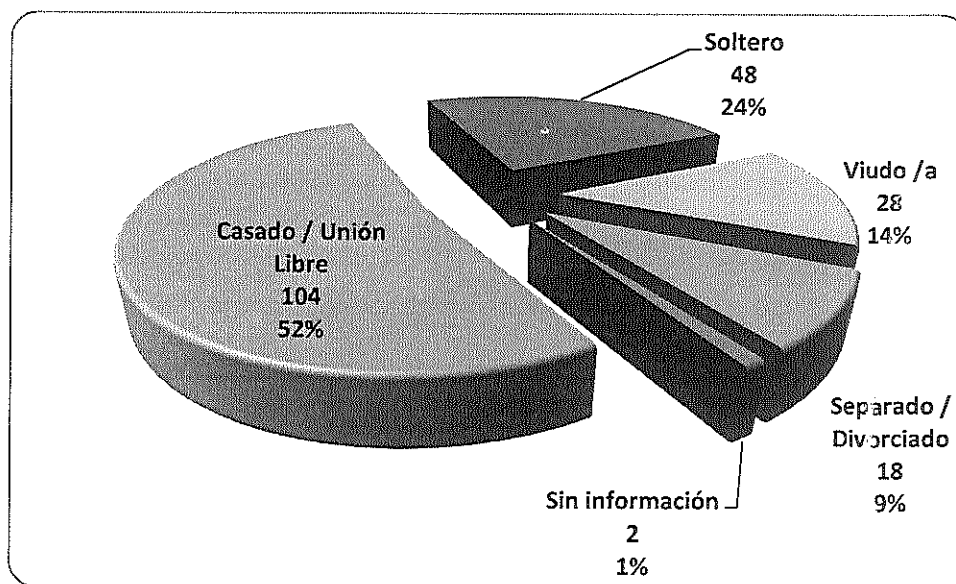


Gráfica 53. Nivel de estudios por localidad - DMV



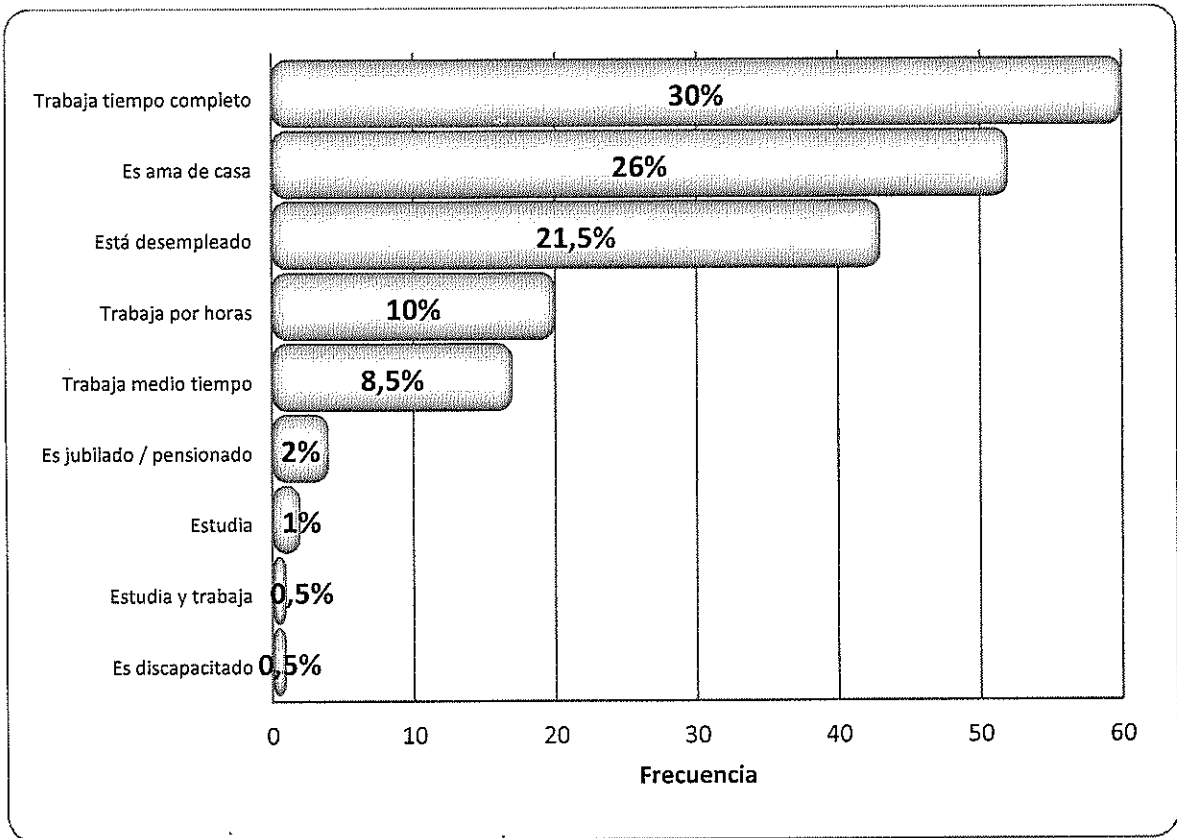
La categoría del estado civil de la población que más se repite es casado o en unión libre con una frecuencia relativa del 52%, seguida del estado civil soltero con un 24%. El 30% de los encuestados afirmó estar trabajando con una dedicación de tiempo completo, el 26% está representado por amas de casa y un 10% lo hace por horas. No obstante, hay un nivel de desocupación del 21,5% de la población encuestada. Otra variable demográfica de interés es el número de habitantes por cada hogar, encontrando que el 81% de la población encuestada habita en viviendas con un número promedio de 3,5 habitantes y el 16% de los encuestados afirmaron habitar en viviendas de 6 o más habitantes, representando una porción de la población con mayor hacinamiento.

Gráfica 54. Estado civil de la población encuestada - DMV

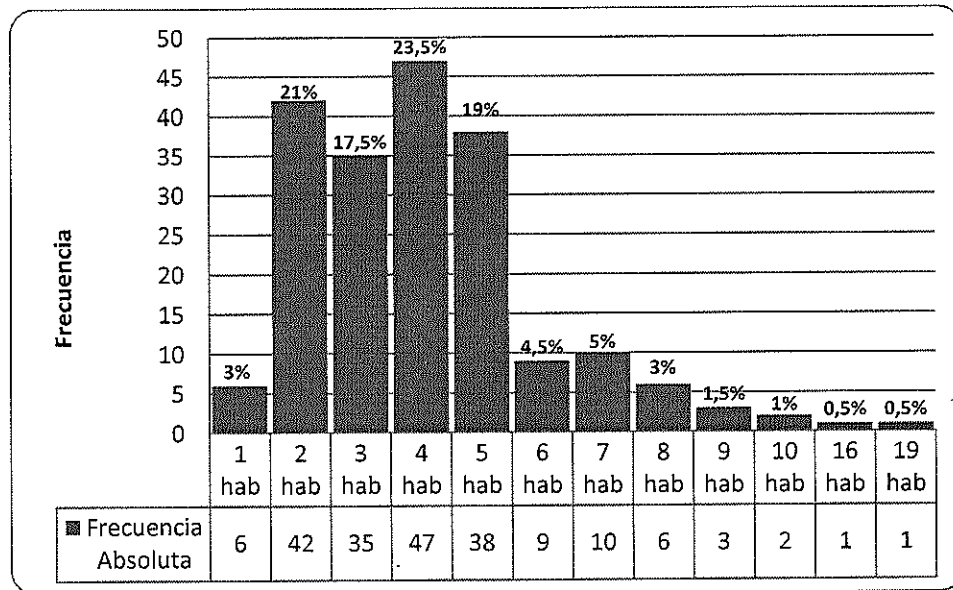


[Firma manuscrita]

Gráfica 55. Situación laboral de los usuarios - DMV



Gráfica 56. Cantidad de habitantes por vivienda - DMV



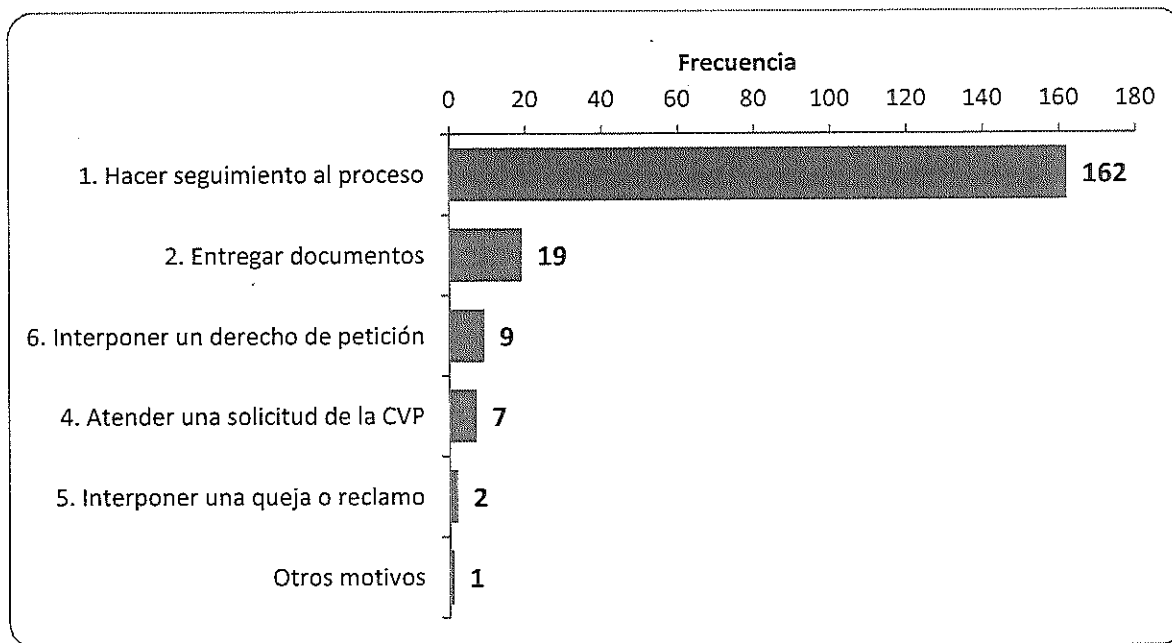
2.2 PERCEPCIÓN INICIAL E IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN

Al ser indagados los usuarios de Urbanizaciones y Titulación, estos manifestaron que existe de manera principal un motivo por el cual se acercaron a las instalaciones de la CVP, es decir, el 81% de los encuestados hizo una visita a la CVP con el propósito de hacer seguimiento a su proceso. Cerca de un 10% de los encuestados se acercó a la CVP para hacer entrega de documentos.

Tabla 12. Distribución porcentual de los motivos de la visita - DMV

MOTIVO - VISITA	Total	Porcentaje
1. Hacer seguimiento al proceso	162	81,0%
2. Entregar documentos	19	9,5%
6. Interponer un derecho de petición	9	4,5%
4. Atender una solicitud de la CVP	7	3,5%
5. Interponer una queja o reclamo	2	1,0%
Otros motivos	1	0,5%
Total	200	100%

Gráfica 57. Motivo de la visita - DMV



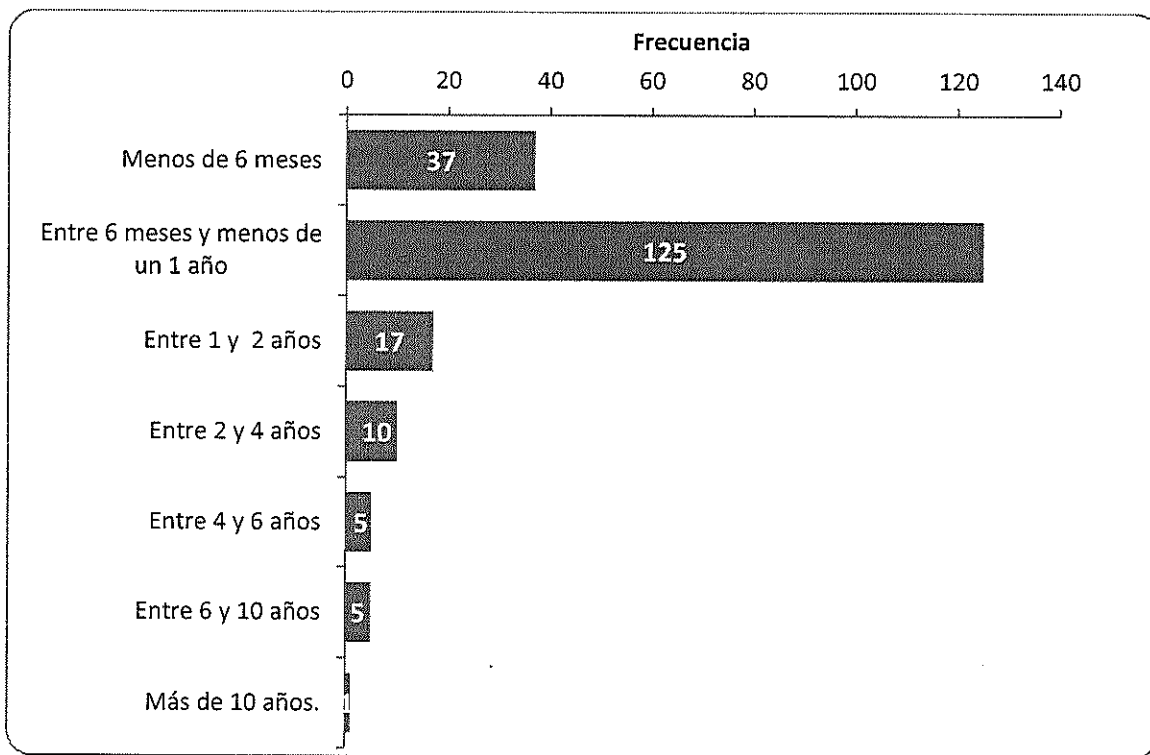
[Handwritten signature]

El 62,5% de los encuestados se acercó a la CVP hace más de 6 meses y menos de un año. No obstante, el 5,5% de la población se ha acercado hace más de 4 años.

Tabla 13. Distribución porcentual tiempo de permanencia en el proceso - DMV

TIEMPO - PERMANENCIA	Total	Porcentaje
Menos de 6 meses	37	18,5%
Entre 6 meses y menos de un 1 año	125	62,5%
Entre 1 y 2 años	17	8,5%
Entre 2 y 4 años	10	5,0%
Entre 4 y 6 años	5	2,5%
Entre 6 y 10 años	5	2,5%
Más de 10 años.	1	0,5%
Total	200	100%

Gráfica 58. Tiempo de permanencia en el proceso - DMV



Un 80% de los encuestados considera que está informado de manera suficiente sobre el proceso y el 20% piensa que no le han suministrado información idónea. A nivel de localidad, se advierte que casi el 14% de los usuarios encuestados de Ciudad Bolívar (18 casos) no han recibido información suficiente. En San Cristóbal, 5 usuarios manifestaron no estar informados de manera suficiente y en la localidad de Usme, 8 usuarios opinaron lo mismo.

Gráfica 59. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DMV

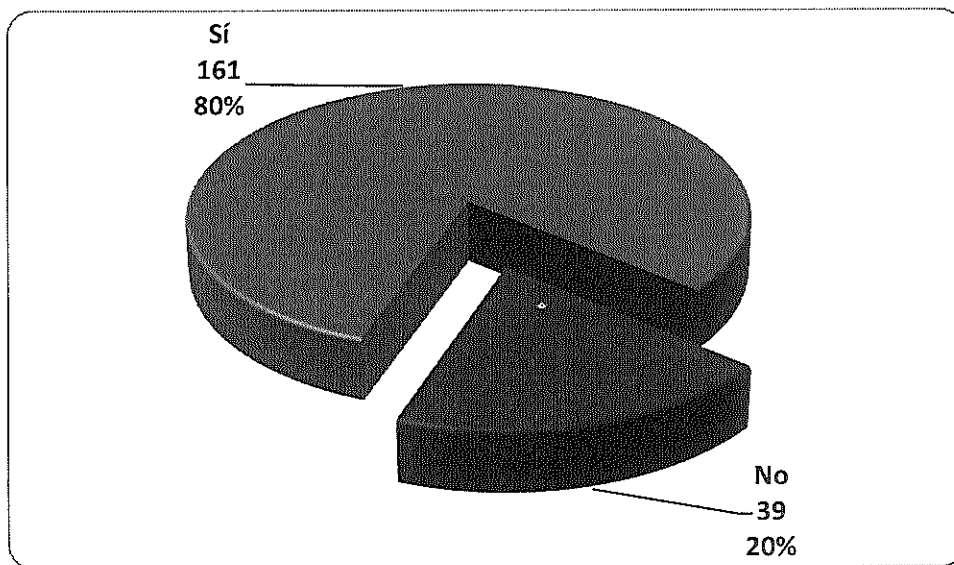
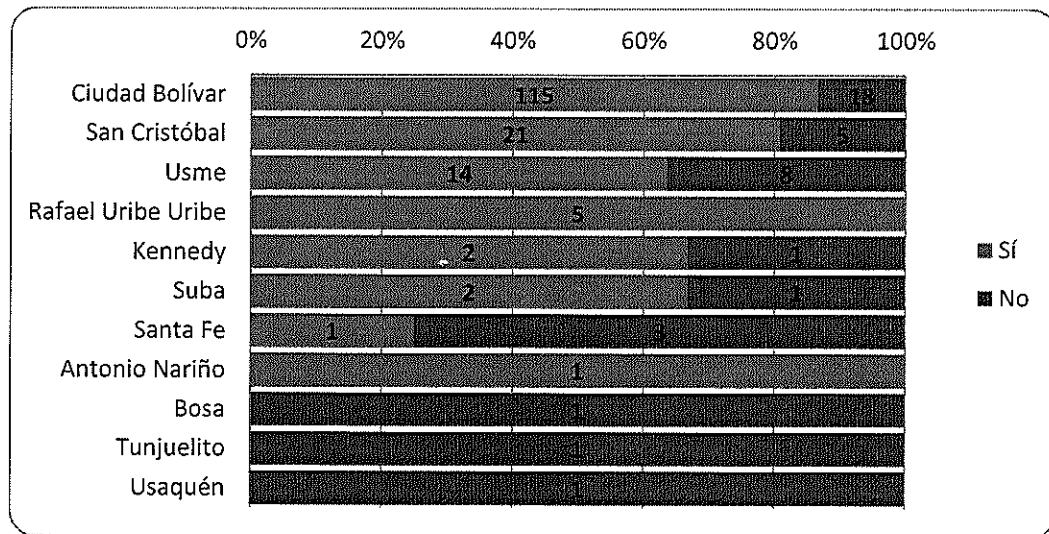


Tabla 14. Distribución porcentual por localidad del suministro de información sobre el proceso - DMV

LOCALIDAD	Sí	No	NS/NR	% Sí	% No	% NS/NR
Ciudad Bolívar	115	18		86,5%	13,5%	0,0%
San Cristóbal	21	5		80,8%	19,2%	0,0%
Usme	14	8		63,6%	36,4%	0,0%
Rafael Uribe Uribe	5			100,0%	0,0%	0,0%
Kennedy	2	1		66,7%	33,3%	0,0%
Suba	2	1		66,7%	33,3%	0,0%
Santa Fe	1	3		25,0%	75,0%	0,0%
Antonio Nariño	1			100,0%	0,0%	0,0%
Bosa		1		0,0%	100,0%	0,0%
Tunjuelito		1		0,0%	100,0%	0,0%
Usaquén		1		0,0%	100,0%	0,0%
Total	161	39	0	81%	20%	0%

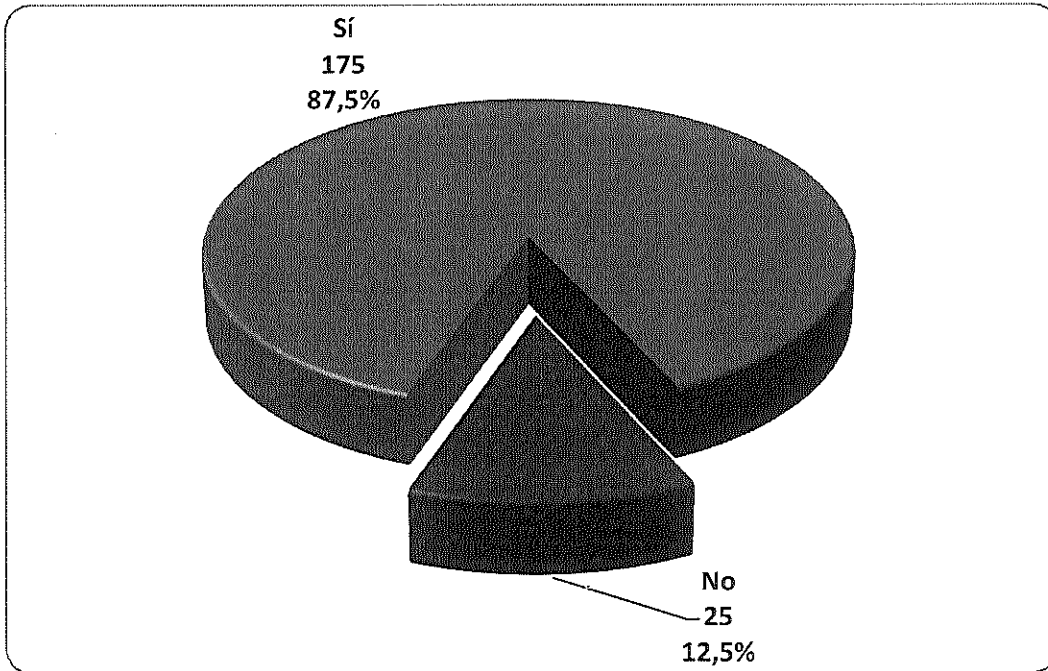
Handwritten signature or initials.

Gráfica 60. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DMV

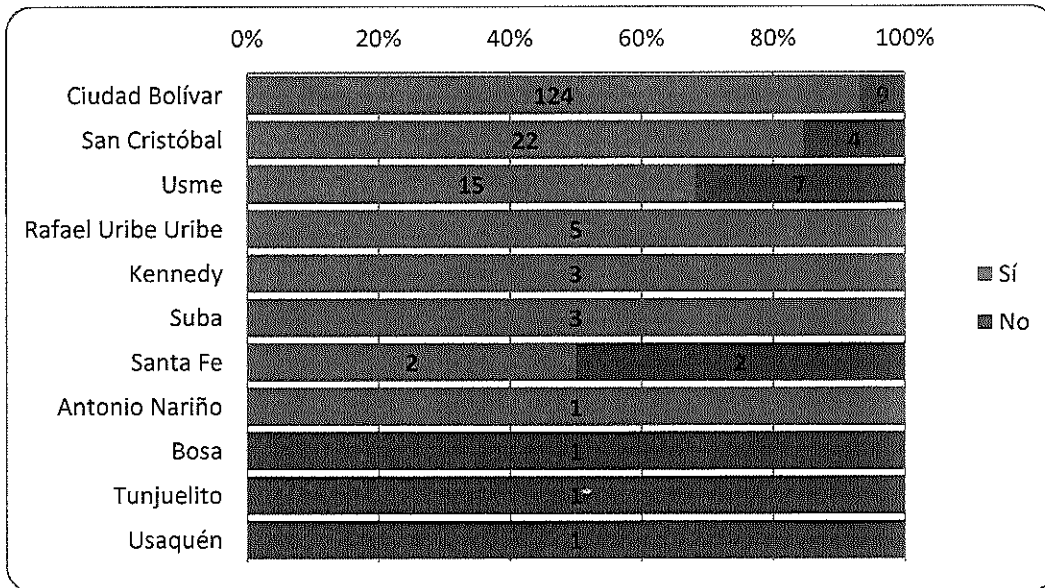


El 87,5% de los usuarios encuestados manifestó que la CVP ha cumplido con los compromisos que se han pactado en el proceso mientras que el 12,5% opinó que los acuerdos (para remediar las necesidades o para proveer los servicios faltantes) se han incumplido. Estos 25 usuarios inconformes, que en su mayoría pertenecen a la localidad de Ciudad Bolívar, Usme y San Cristóbal, han expresado que los incumplimientos se deben a 67 principales razones o motivos (ítems de la pregunta). El motivo que con más frecuencia se repite es el descontrol de los tiempos del proceso; el 8% de los 200 encuestados así lo consideró. De acuerdo con el Diagrama de Pareto, el 51% de los incumplimientos son debidos a tres motivos principales: descontrol de los tiempos del proceso, baja capacidad de respuesta e imprecisión en la información de los requisitos exigidos por la organización.

Gráfica 61. Cumplimiento de los compromisos pactados - DMV

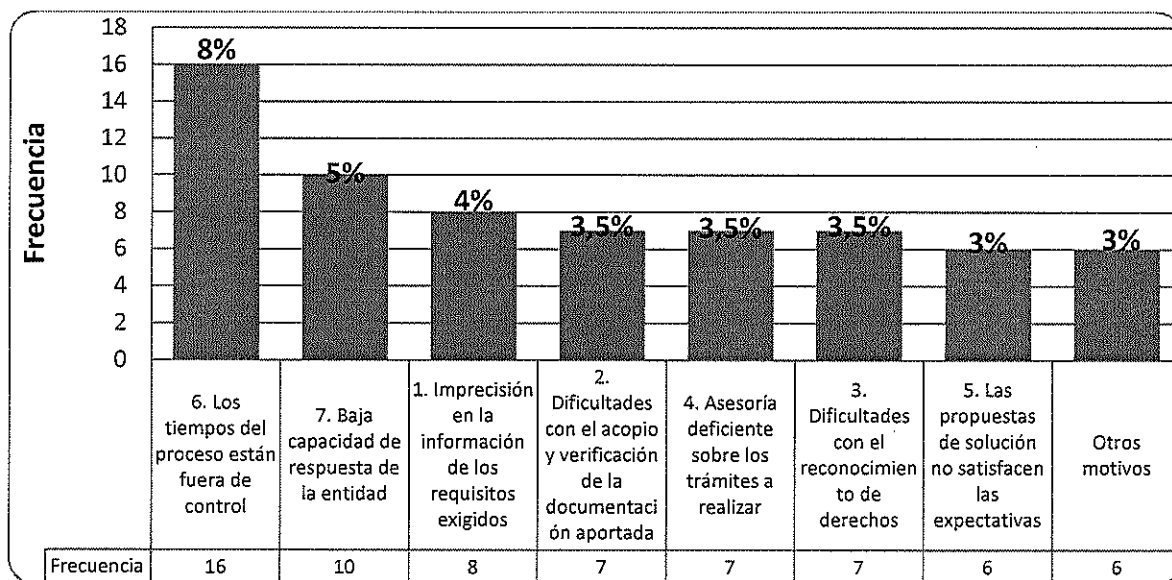


Gráfica 62. Cumplimiento de los compromisos pactados por localidad – DMV

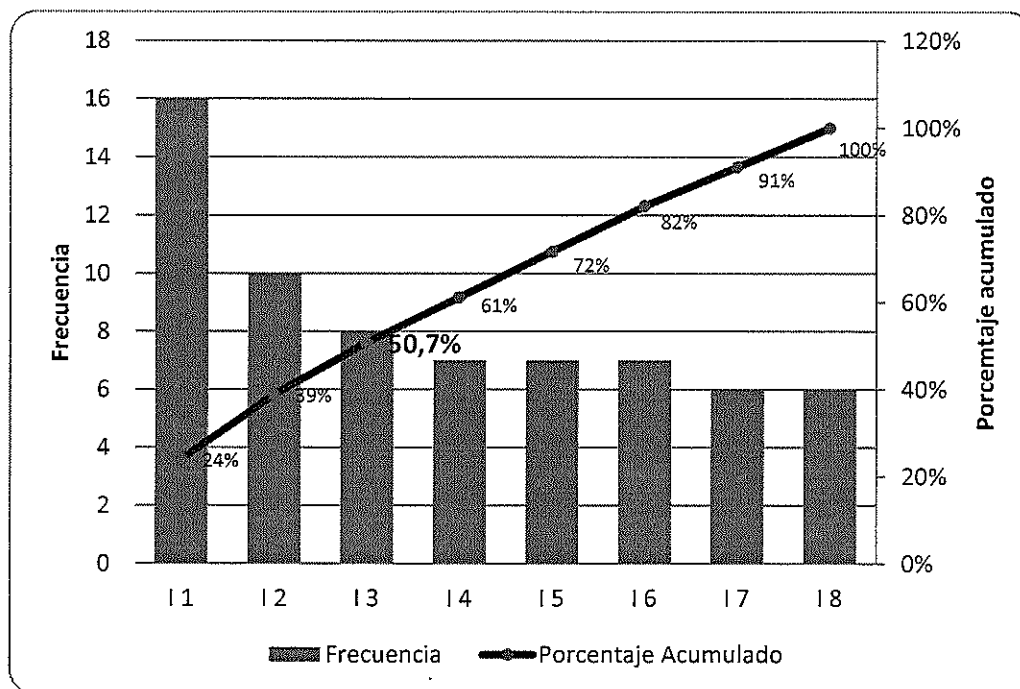


Handwritten signature or initials.

Gráfica 63. Motivos de incumplimiento expresados por 25 usuarios inconformes – DMV



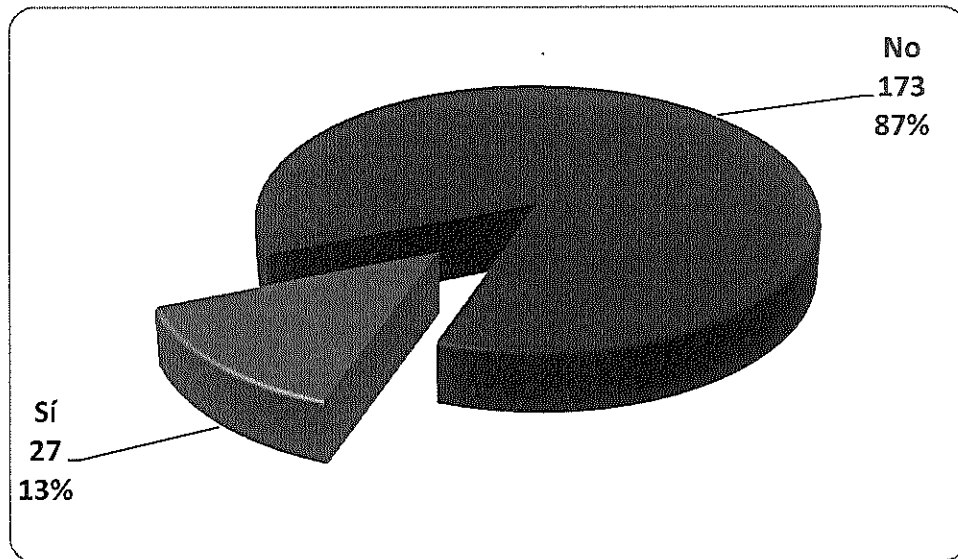
Gráfica 64. Diagrama de Pareto de motivos de incumplimiento - DMV



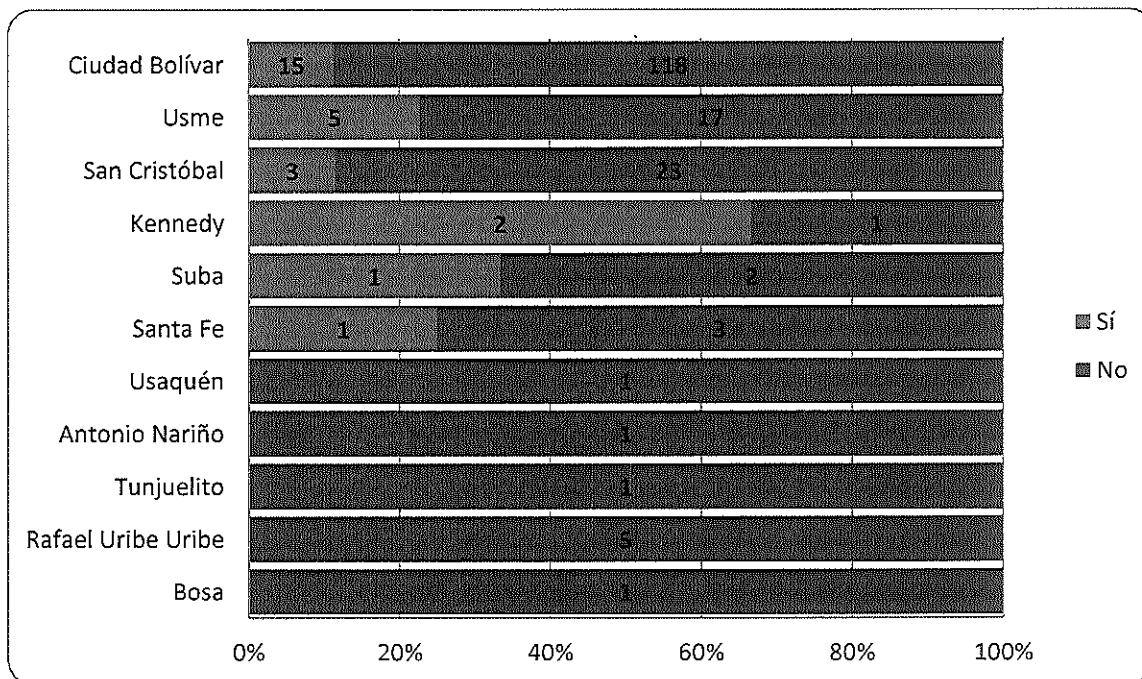
El 87% de los usuarios encuestados manifestó que no sabe si la CVP está sujeta a otras entidades para adelantar su proceso, mostrando que hace falta que la organización suministre información al respecto. En aquellos casos en los cuales la información ha sido entregada, es aconsejable que la organización se asegure de que el usuario la conozca y la comprenda, en particular aquella relacionada con el curso que sigue su

proceso y si hay sujeción, del proceso en particular, a aspectos externos que eventualmente lo pueden demorar.

Gráfica 65. Conocimiento de si el curso del proceso depende de otras entidades - DMV



Gráfica 66. Conocimiento por localidades de la dependencia de otras entidades para adelantar el proceso - DMV



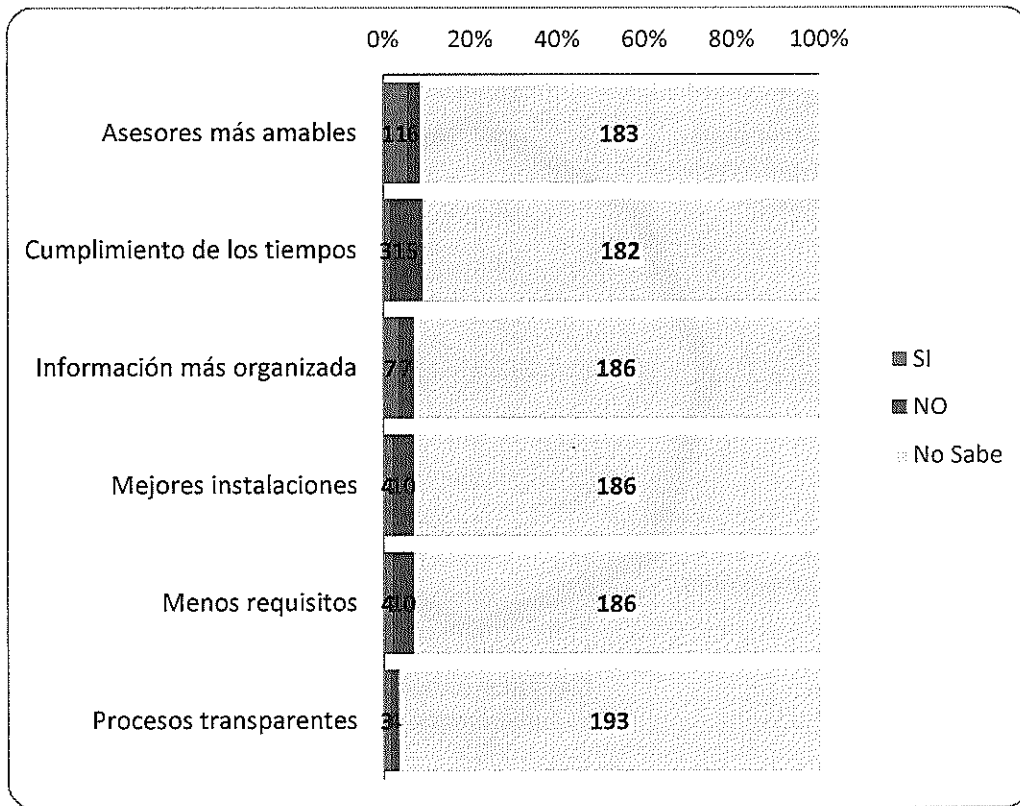
[Handwritten signature]

A partir del conocimiento que tienen los encuestados sobre el servicio prestado en otras entidades del Distrito y de la inclinación afectiva hacia dichas entidades, se preguntó a los usuarios sobre 6 aspectos relacionados con: requisitos, cumplimiento de tiempos, transparencia, instalaciones, información y asesoría. En particular se evidenció que los encuestados prefieren con contestar o no tienen la información para poder responder. En promedio el 93% de los encuestados no respondió o no supo responder. De las respuestas, se destaca que el 8% de los encuestados, manifestó que los tiempos se cumplen en otras entidades más que en la CVP.

Tabla 15. Medición de la creencia de los usuarios al comparar a la organización con otras entidades del Distrito – DMV

ITEM	SI	NO	No Sabe	% SI	% NO	% No Sabe
Asesores más amables	11	6	183	6%	3%	92%
Cumplimiento de los tiempos	3	15	182	2%	8%	91%
Información más organizada	7	7	186	4%	4%	93%
Mejores instalaciones	4	10	186	2%	5%	93%
Menos requisitos	4	10	186	2%	5%	93%
Procesos transparentes	3	4	193	2%	2%	97%

Gráfica 67. Comparación de la organización con otras entidades del Distrito – DMV



2.3 CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad del servicio prestado por los procesos misionales se valoró a través de la determinación y medición de atributos o características del servicio, enmarcados dentro de cinco principales dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. En el marco de esas mismas dimensiones, se formularon preguntas dicotómicas para evaluar si el encuestado estaba de acuerdo o en desacuerdo con características del servicio (aspectos positivos) asociadas a la capacidad de respuesta de la organización y con obstáculos del servicio (aspectos negativos) que constituyen dificultades o ineficiencias del servicio.

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda obtuvo una calificación promedio de los atributos del servicio ofrecido de 4,4, destacándose la presentación, la amabilidad y habilidad del recurso humano, así como el tiempo que dedica a escuchar al usuario y la claridad con que le habla.

Handwritten signature and initials.

Gráfica 68. Calificación de los atributos del servicio - DMV

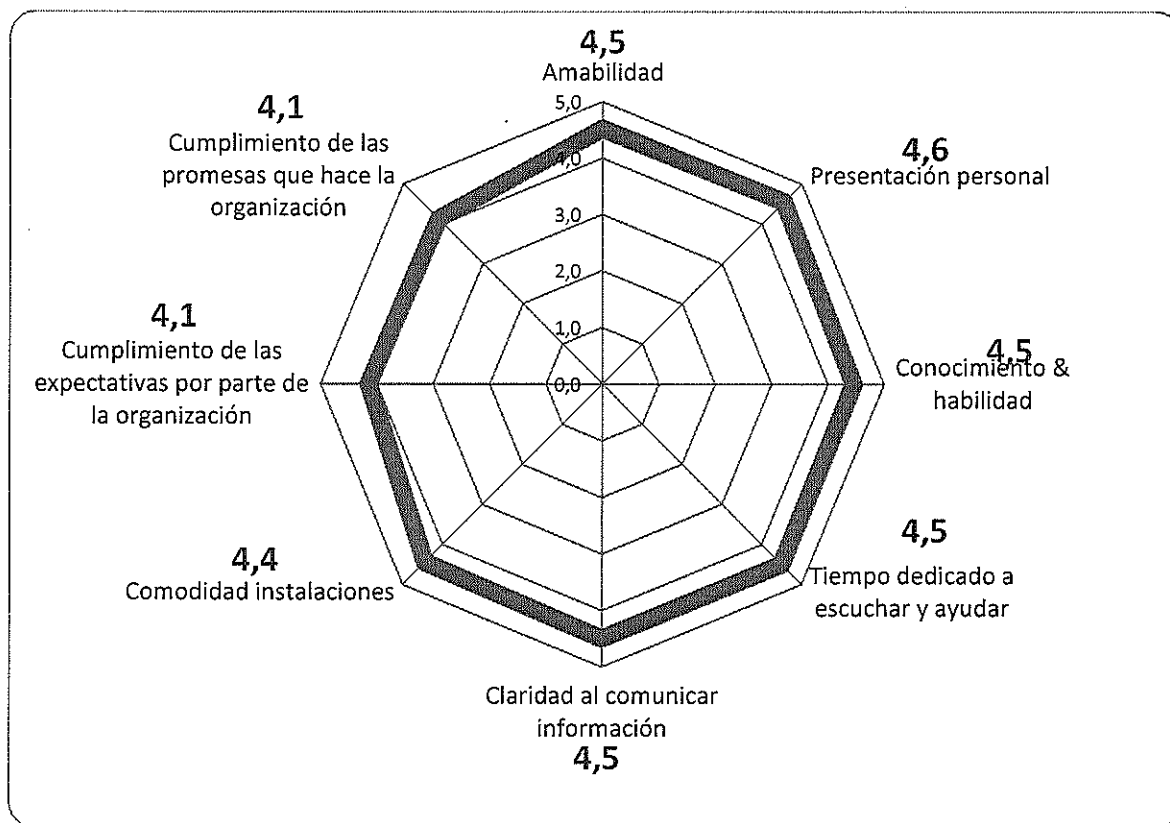


Tabla 16. Atributos y dimensiones de la calidad del servicio - DMV

ATRIBUTO	Calificación	Dimensión de la Calidad del Servicio
Amabilidad	4,5	Empatía
Presentación personal	4,6	Elementos Tangibles
Conocimiento & habilidad	4,5	Seguridad
Tiempo dedicado a escuchar y ayudar	4,5	Capacidad de Respuesta
Claridad al comunicar información	4,5	Fiabilidad, Seguridad, Empatía
Comodidad instalaciones	4,4	Elementos Tangibles
Cumplimiento de las expectativas por parte de la organización	4,1	Fiabilidad
Cumplimiento de las promesas que hace la organización	4,1	

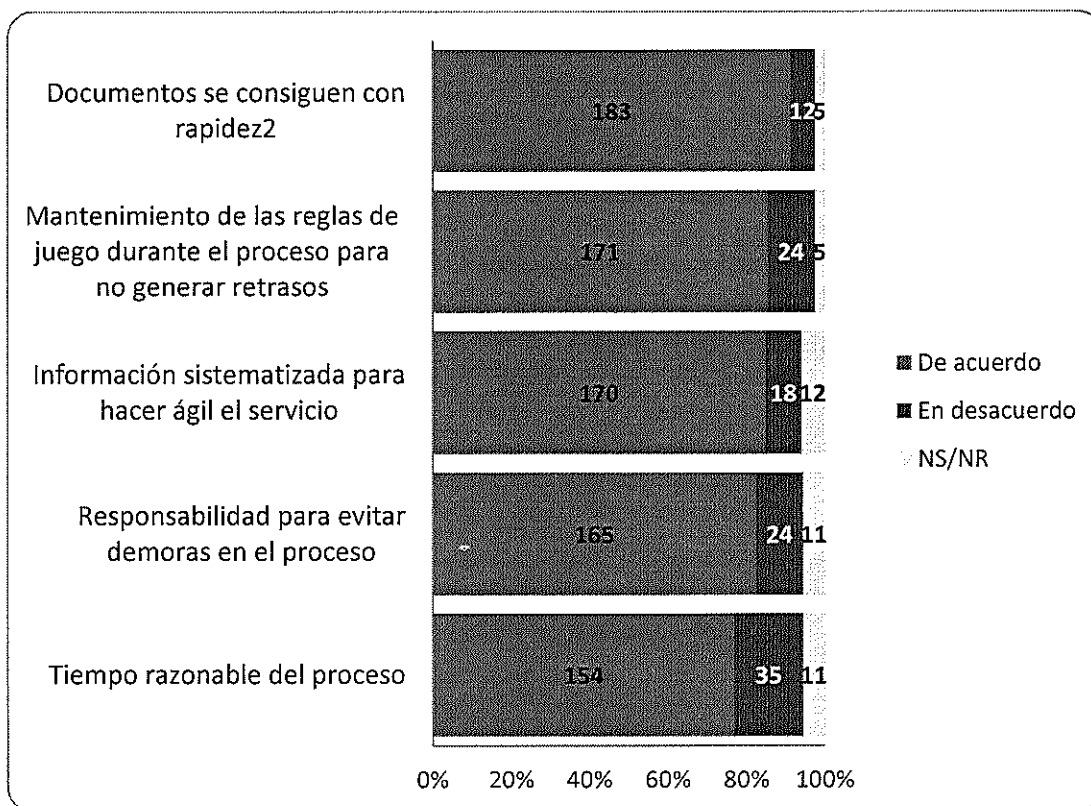
Se valoró la capacidad para actuar rápidamente y cumplir con los requerimientos del usuario. Esta dimensión cobra mucha importancia en el entorno actual donde la tecnología e información avanzan con un ritmo exponencial. Esta valoración constituye una forma de determinar la necesidad de prepararse para el futuro y de hacer cambios en la estructura de la organización con el propósito de garantizar su sostenibilidad. En este sentido, se formularon 5 preguntas cerradas para determinar si el encuestado estaba de acuerdo o en desacuerdo con 5 aspectos atinentes a la capacidad de respuesta, encontrando que en promedio el 84% de los encuestados está de acuerdo con que la CVP tiene la disposición y la voluntad para ayudar a los ciudadanos y proporcionar un servicio rápido. No obstante lo anterior, en promedio el 11% de los encuestados considera que la capacidad de respuesta de la DMV no es la mejor y el 11% en promedio no opinó. Quizás una de las calificaciones que sugiere una mejora, es el tiempo del proceso, pues un 18% de la población consideró que no era razonable. Es recomendable que la organización dedique esfuerzos a alinear la tecnología y sus procesos con el propósito de responder de una manera mejor a las necesidades de sus usuarios.

Tabla 17. Evaluación del nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con aspectos de capacidad de respuesta

- DMV

ITEM	De acuerdo	En desacuerdo	NS/NR	% De acuerdo	% En desacuerdo	% NS/NR
Documentos se consiguen con rapidez ²	183	12	5	92%	6%	3%
Mantenimiento de las reglas de juego durante el proceso para no generar retrasos	171	24	5	86%	12%	3%
Información sistematizada para hacer ágil el servicio	170	18	12	85%	9%	6%
Responsabilidad para evitar demoras en el proceso	165	24	11	83%	12%	6%
Tiempo razonable del proceso	154	35	11	77%	18%	6%

Gráfica 69. Nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con aspectos de capacidad de respuesta - DMV



La evaluación de las dificultades e ineficiencias del servicio se realizó a través de la medición del nivel de acuerdo o desacuerdo con varios obstáculos que se pueden presentar al suministrar el servicio. En este sentido, el desacuerdo con un obstáculo constituye una valoración positiva.

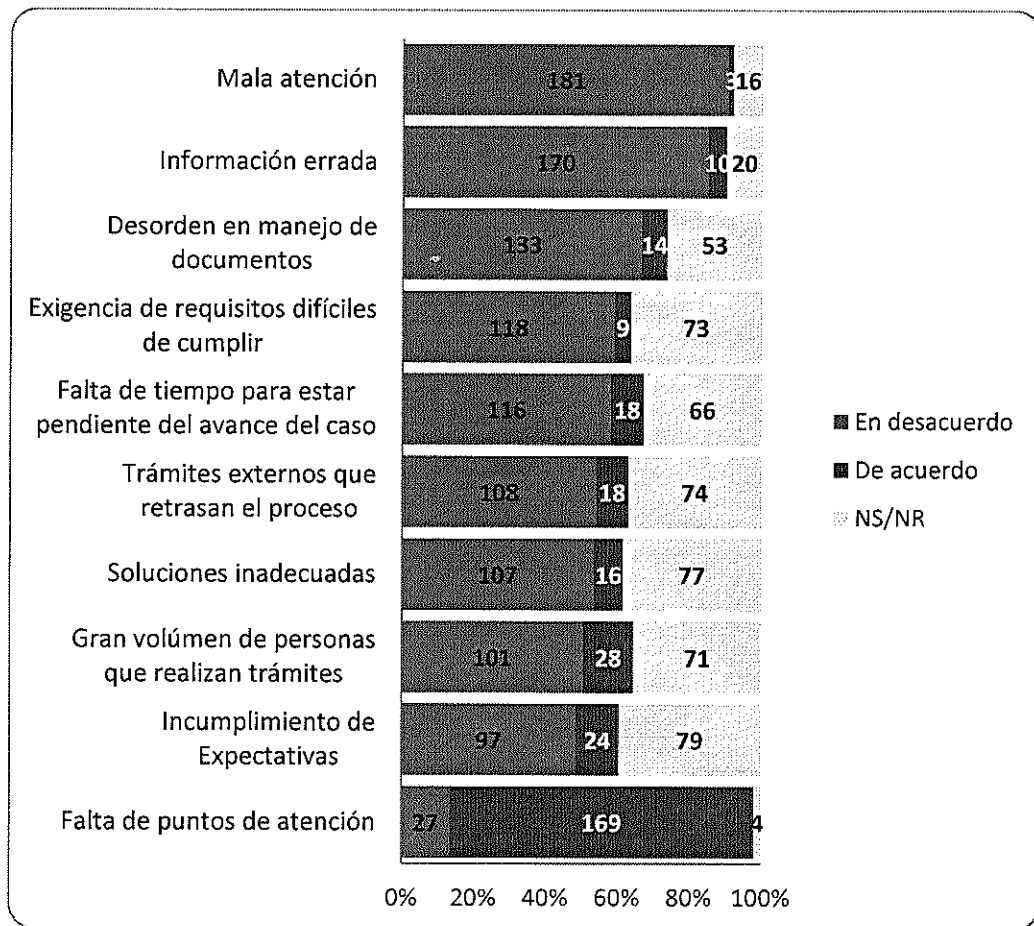
En promedio, el 81% de los encuestados manifestó su desacuerdo con que en la DMV se presentan los siguientes obstáculos: mala atención, entrega de información errada y desorden en el manejo de documentos. Sin embargo, el 85% de los encuestados (169 casos) considera que faltan puntos de atención y el 14% (28 casos) opina que muchas personas vienen a realizar trámites en la CVP, lo que puede significar que el usuario percibe que el personal o grupo de asesores está demasiado ocupado o en otros asuntos y que el tiempo que espera para ser atendido no es satisfactorio o que las instalaciones son lejanas o no son aptas para brindar un buen servicio.

En la encuesta sólo se formularon dos preguntas abiertas. Una de ellas fue ¿Tiene usted alguna sugerencia, necesidad o comentario para mejorar el servicio que le brinda la Caja de la vivienda Popular? Los encuestados hicieron diversidad de comentarios pero las respuestas más comunes son las que tienen que ver con mayor agilidad y mejor información y comunicación. La otra pregunta abierta se formuló para las personas que calificaron con un puntaje de 4 o más el nivel de satisfacción con el servicio prestado y consistió en indagar ¿Cuál es la razón de la calificación? El motivo principal fue el buen trato recibido.

Tabla 18. Evaluación del nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con obstáculos del servicio - DMV

ITEM	En desacuerdo	De acuerdo	NS/NR	% En desacuerdo	% De acuerdo	% NS/NR	Dimensión de la Calidad del Servicio
Falta de puntos de atención	27	169	4	14%	85%	2%	Elementos Tangibles - Capacidad de Respuesta
Incumplimiento de Expectativas	97	24	79	49%	12%	40%	Fiabilidad
Gran volumen de personas que realizan trámites	101	28	71	51%	14%	36%	Seguridad - Capacidad de Respuesta - Elementos Tangibles
Soluciones inadecuadas	107	16	77	54%	8%	39%	Fiabilidad
Trámites externos que retrasan el proceso	108	18	74	54%	9%	37%	Seguridad - Capacidad de Respuesta
Falta de tiempo para estar pendiente del avance del caso	116	18	66	58%	9%	33%	Capacidad de Respuesta
Exigencia de requisitos difíciles de cumplir	118	9	73	59%	5%	37%	Fiabilidad
Desorden en manejo de documentos	133	14	53	67%	7%	27%	Seguridad - Capacidad de Respuesta
Información errada	170	10	20	85%	5%	10%	Seguridad
Mala atención	181	3	16	91%	2%	8%	Seguridad - Fiabilidad - Capacidad de Respuesta

Gráfica 70. Nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con obstáculos del servicio – DMV



2.4 SATISFACCION DEL USUARIO

La satisfacción del usuario con la atención y servicio prestado por la CVP se evaluó mediante 4 preguntas que además de indagar por su nivel global, validaron el grado en que los usuarios perciben como verdaderas y apropiadas, las soluciones propuestas por la organización. Otra de las preguntas, relacionada con la recomendación de la CVP que haría el usuario a otra persona, midió de cierta forma el grado de fidelización o lealtad de los usuarios de la DMV. Estos indicadores se constituyen en métricas fundamentales para medir el grado de satisfacción derivada de la experiencia vivida al recibir el servicio o atención.

Las preguntas son las siguientes:

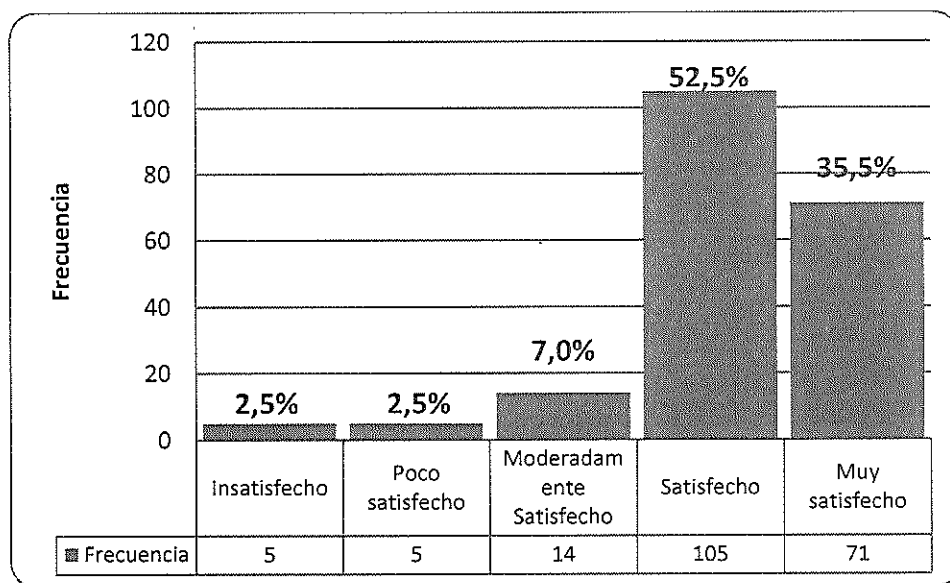
- ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado por la CVP? En una escala de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la máxima.
- ¿Qué tan adecuada a su problemática habitacional ha sido la solución propuesta por la CVP? En una escala de 1 a 5, donde 1 es Nada adecuada y 5 Muy adecuada.
- ¿Qué tanto cree Usted que la Caja de Vivienda Popular ofrece verdaderas soluciones a familias como la suya? En una escala de 1 a 5, donde 1 significa “Nada” y 5 es “Mucho”.

- ¿Qué tan dispuesto está a recomendar a la Caja de Vivienda Popular a una persona amiga o conocida? En una escala de 1 a 5, donde 1 es Baja recomendación y 5 Alta recomendación.

El nivel de satisfacción global de los usuarios de la DMV es alto. El 88% de los encuestados (71 de ellos muy satisfechos) se encuentra por lo menos satisfecho con el servicio y atención brindados por dicha dependencia. Esta medida indica que la experiencia del usuario, que resulta de los atributos de calidad percibidos, ha sido más que buena, y si bien es cierto, obedece a un factor emocional del usuario, es un indicador del aumento de confianza de este en la gestión de la dependencia. Con respecto a la pregunta que indagó sobre qué tan dispuesto está un usuario a recomendar a la CVP a un amigo o conocido, el 92% de los encuestados recomendaría a la CVP muchas veces y de manera continuada. Esto refleja en cierto modo, la lealtad del usuario hacia la DMV como resultado del desempeño positivo de la dependencia mencionada.

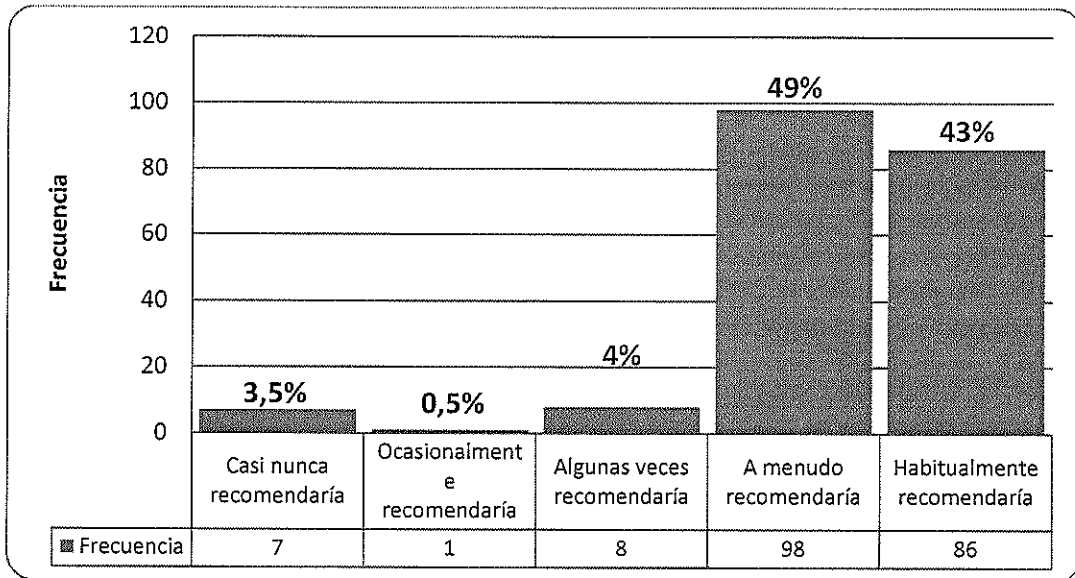
Por otra parte, el servicio prestado para satisfacer los requerimientos del usuario puede abordarse desde una perspectiva diferente, es decir, puede verse como una solución a un problema determinado, y en dicho sentido, si el usuario percibe como verdadera o adecuada la solución a su problemática, se puede inferir que se encuentra satisfecho con dicho servicio o mejor aún con el despliegue de la organización para cumplir las necesidades del usuario. En este contexto, el 89,5% de los encuestados cree en grado suficiente que la CVP ofrece verdaderas soluciones a las problemáticas de las familias beneficiarias del programa y solo el 3% considera que no es verdadera dicha solución. El 86,5% percibe por lo menos como adecuada la solución propuesta por la CVP a la problemática habitacional y sólo el 4% cree que no ha sido apropiada, es decir, que no se ha adaptado a las necesidades de los usuarios.

Gráfica 71. Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado - DMV

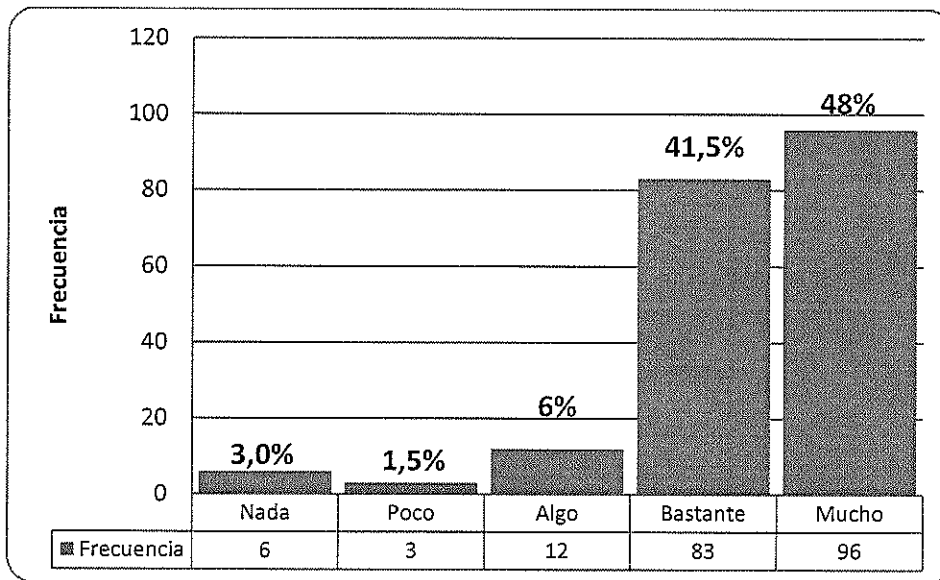


Handwritten signature or mark.

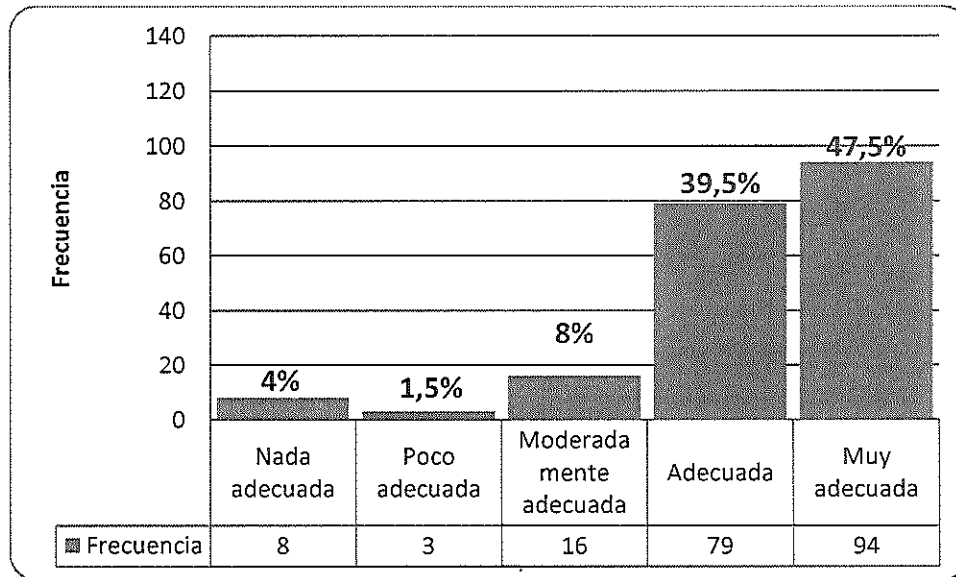
Gráfica 72. Grado de fidelización de los usuarios - DMV



Gráfica 73. Grado de percepción sobre las soluciones propuestas por la CVP como verdaderas - DMV



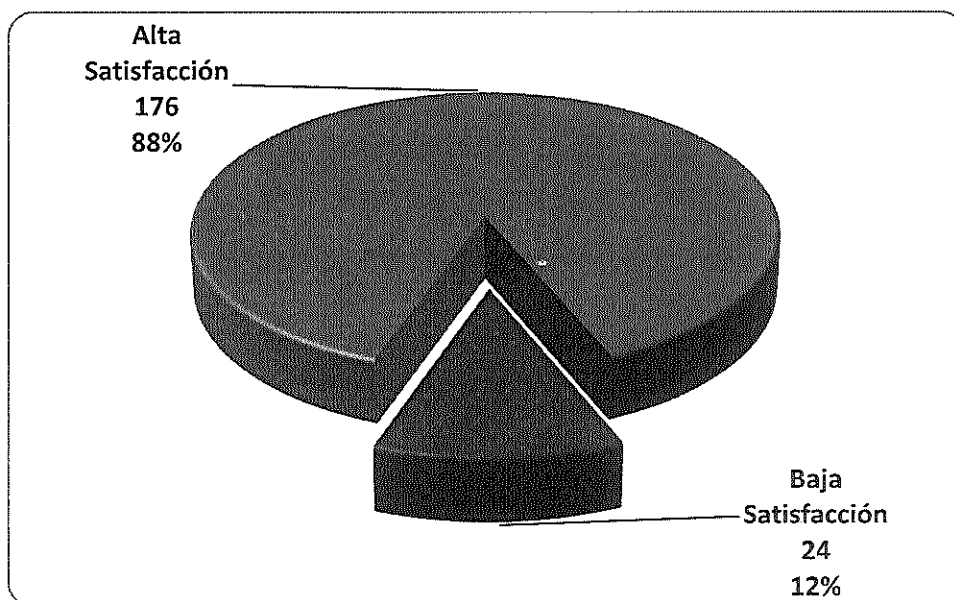
Gráfica 74. Grado de percepción sobre las soluciones propuestas por la CVP como apropiadas - DMV



No obstante lo anterior, el 12% de los usuarios (14 de ellos moderadamente satisfechos) afirmó tener una bajo nivel de satisfacción con respecto al servicio prestado por la CVP. Al indagar los motivos expresados por esta minoría (24 personas), los encuestados manifestaron 119 razones que explicarían dicha insatisfacción.

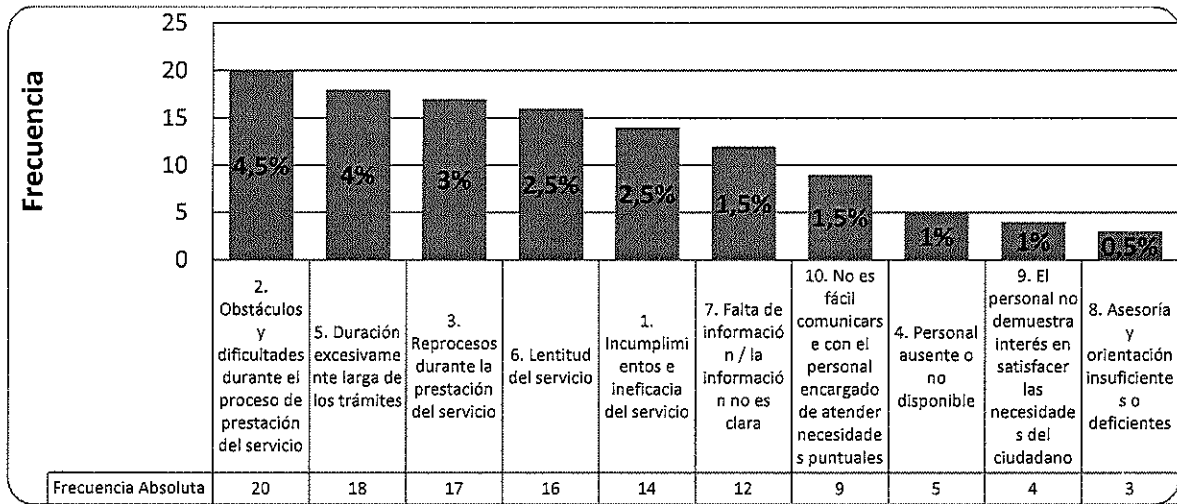
El motivo que con más frecuencia se repite es la existencia de obstáculos y dificultades durante el proceso de prestación del servicio; el 4,5% de los 200 encuestados así lo estimó. De acuerdo con el Diagrama de Pareto, cerca del 60% de los motivos de baja satisfacción obedecen a cuatro aspectos principales: existencia de obstáculos y dificultades durante el proceso de prestación del servicio, larga duración de los trámites, reprocesos durante el servicio y lentitud del servicio.

Gráfica 75. Población satisfecha e insatisfecha con el servicio - DMV

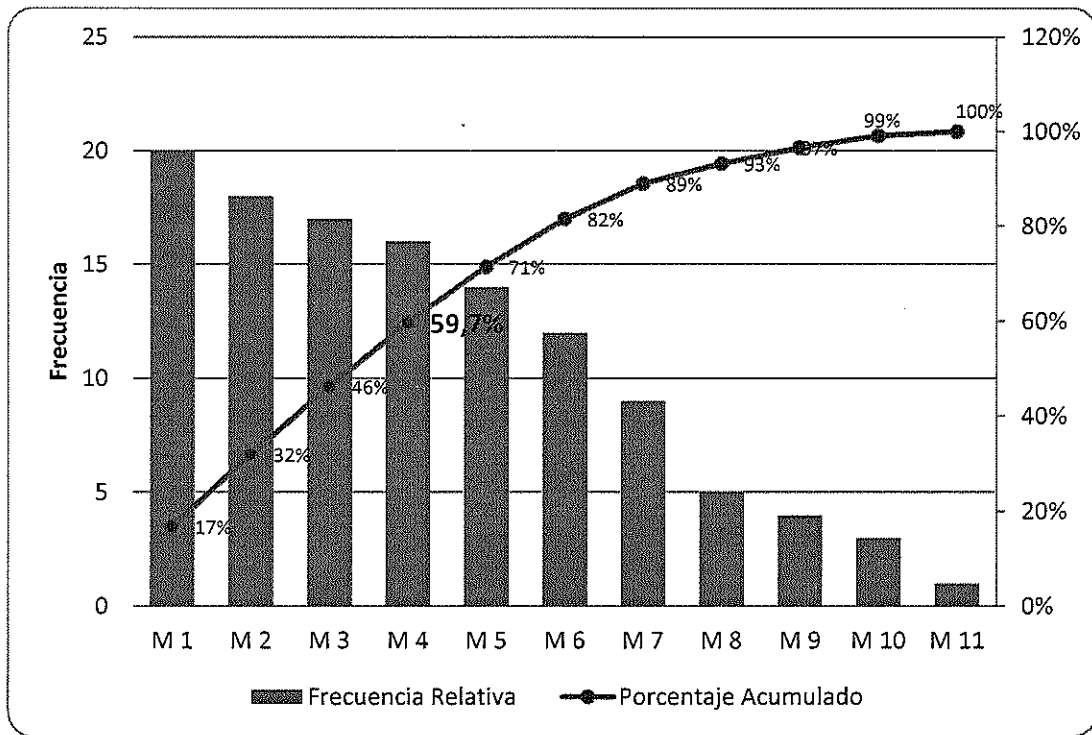


[Handwritten signature]

Gráfica 76. Motivos de baja satisfacción - DMV



Gráfica 77. Diagrama de Pareto de los motivos de baja satisfacción - DMV



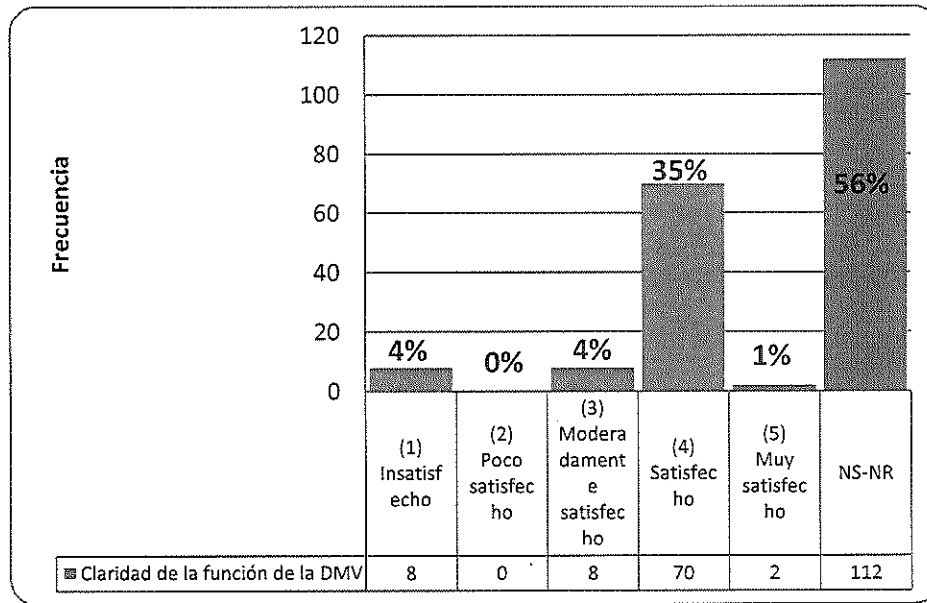
Otros indicadores específicos de satisfacción los constituyen 10 preguntas específicas que preparó la DMV para evaluar el nivel de satisfacción con respecto a aspectos o instancias atinentes al servicio específico prestado por la DMV.

El 93% de los encuestados se encuentra por lo menos satisfecho con el trato mostrado durante el servicio prestado por parte de los profesionales del área y el 90% se encuentra también satisfecho o muy satisfecho con la sencillez para iniciar un proceso con la dependencia. El 17,5% (35 casos) manifestó una baja satisfacción con respecto al tiempo del proceso. De igual forma, el porcentaje de personas con baja satisfacción respecto de la claridad de la función de la dependencia y, de manera especial, el resultado del

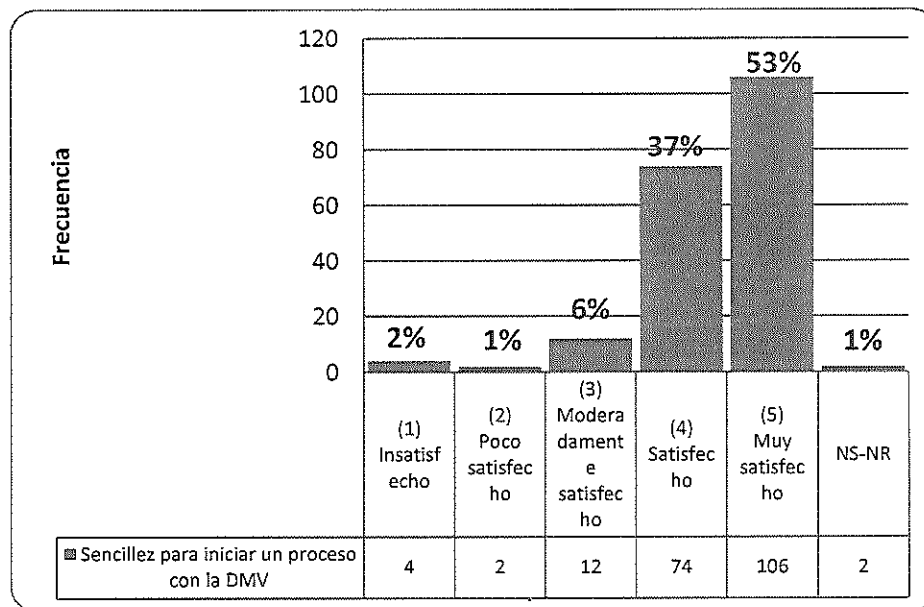
proceso, es alto, 64% y 87,5% respectivamente. Con respecto a este par de mediciones, cabe aclarar que el porcentaje de personas que no contestaron es alto (56% y 78,5% respectivamente), situación que presuntamente se explica por la alta proporción de personas que no saben que decir o no tienen información suficiente para contestar.

La calificación promedio de las preguntas específica fue de 4,2 en una escala Lickert con puntajes de 1 a 5.

Gráfica 78. Calificación - Claridad de la función de la dependencia - DMV

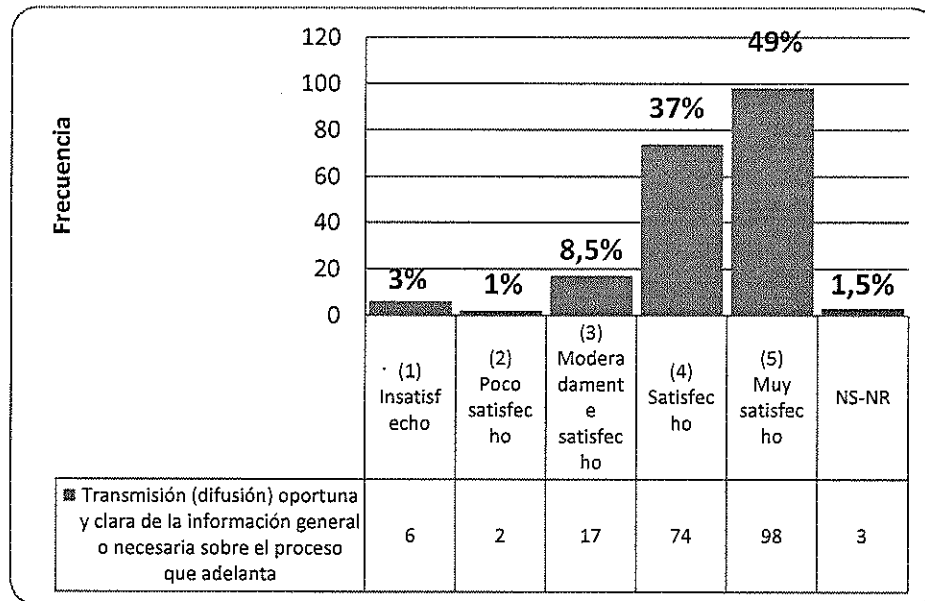


Gráfica 79. Calificación - Sencillez para iniciar un proceso con la dependencia - DMV

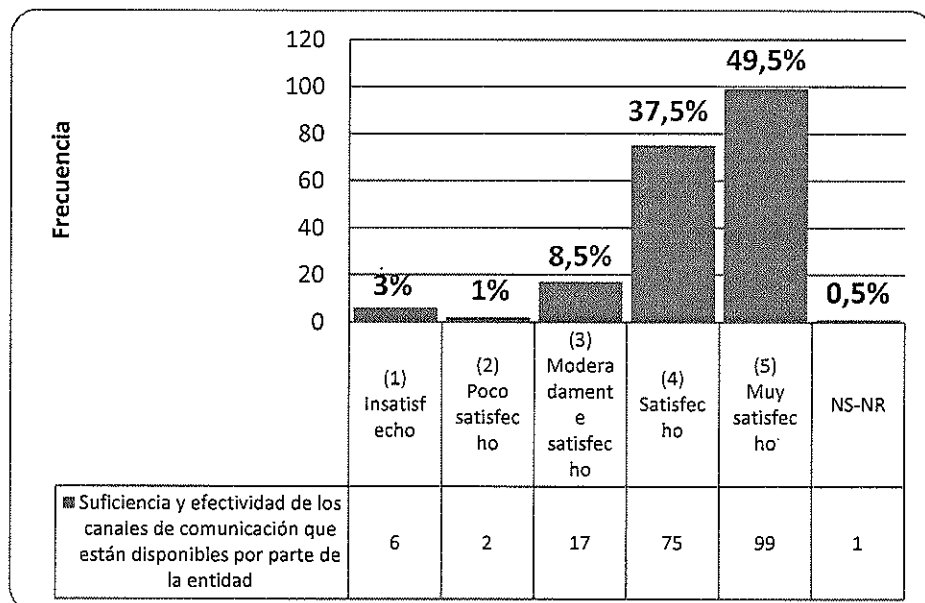


[Handwritten signature]

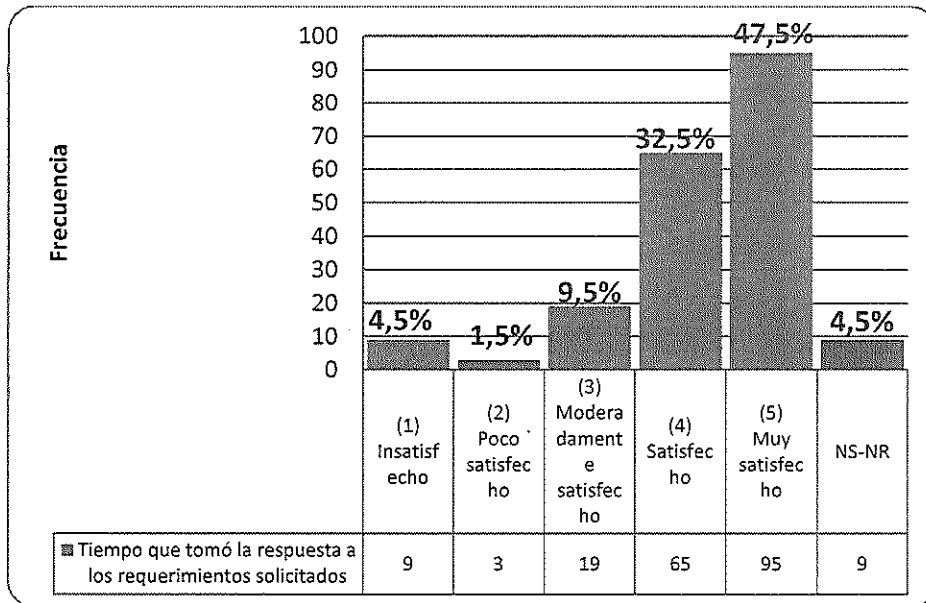
Gráfica 80. Calificación - Transmisión (difusión) oportuna y clara de la información general o necesaria sobre el proceso que adelanta - DMV



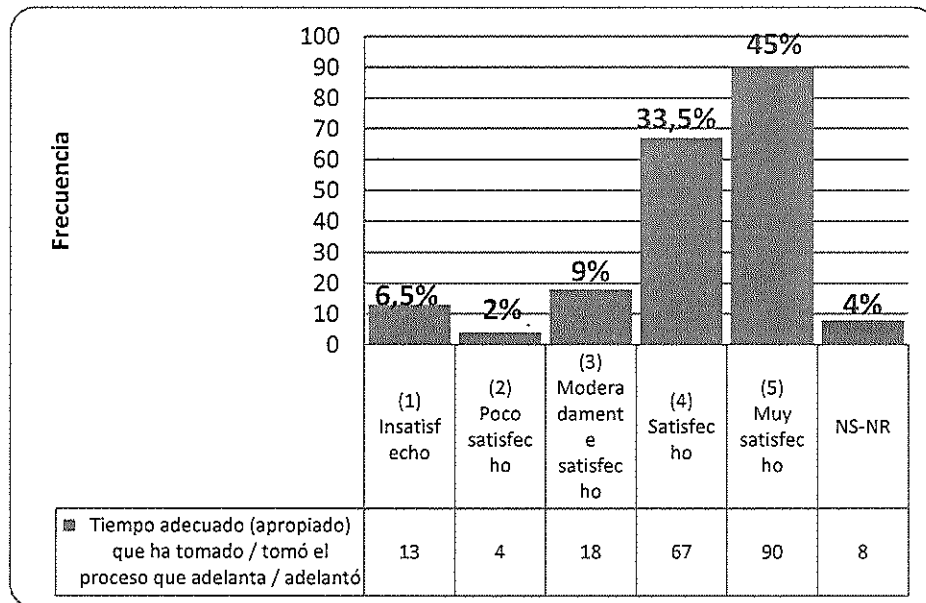
Gráfica 81. Calificación - Suficiencia y efectividad de los canales de comunicación que están disponibles por parte de la entidad - DMV



Gráfica 82. Calificación - Tiempo que tomó la respuesta a los requerimientos solicitados - DMV

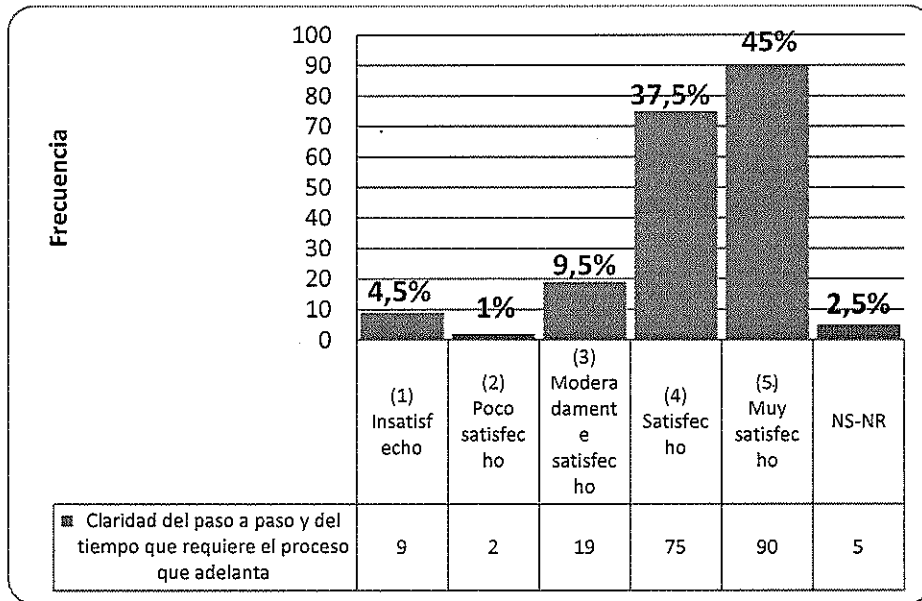


Gráfica 83. Calificación - Tiempo adecuado (apropiado) que ha tomado / tomó el proceso que adelanta / adelantó - DMV

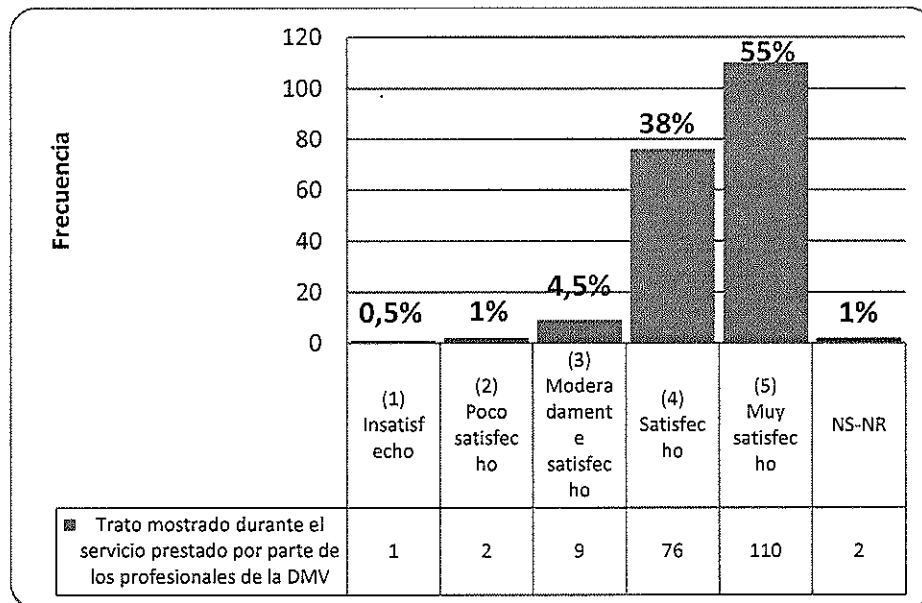


Handwritten signature or initials.

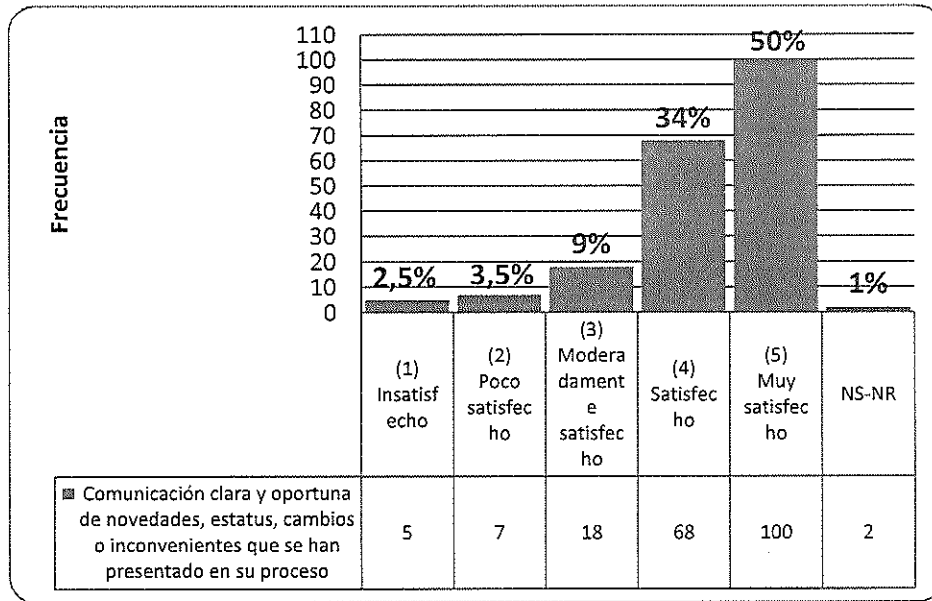
Gráfica 84. Claridad del paso a paso y del tiempo que requiere el proceso que adelanta - DMV



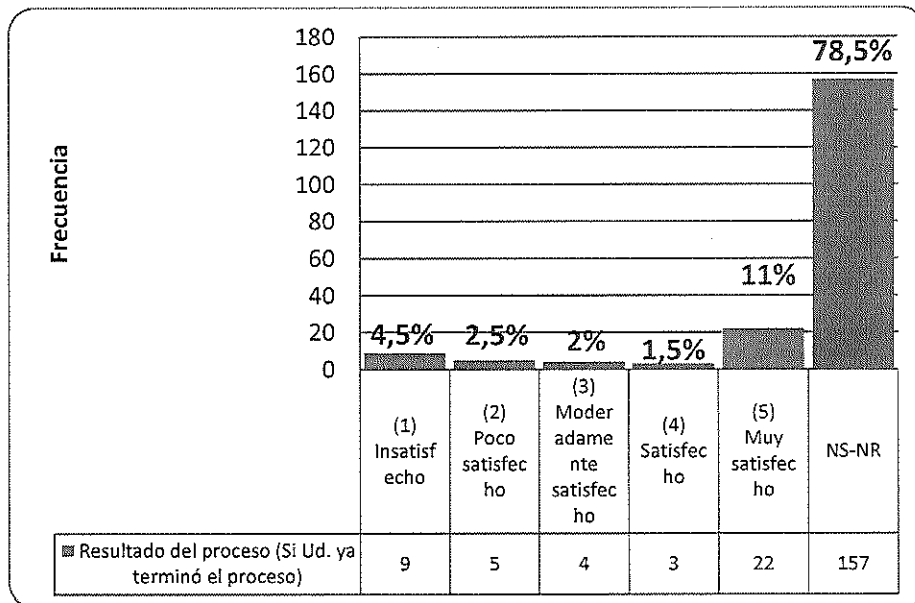
Gráfica 85. Trato mostrado durante el servicio prestado por parte de los profesionales del área - DMV



Gráfica 86. Comunicación clara y oportuna de novedades, estatus, cambios o inconvenientes que se han presentado en su proceso - DMV

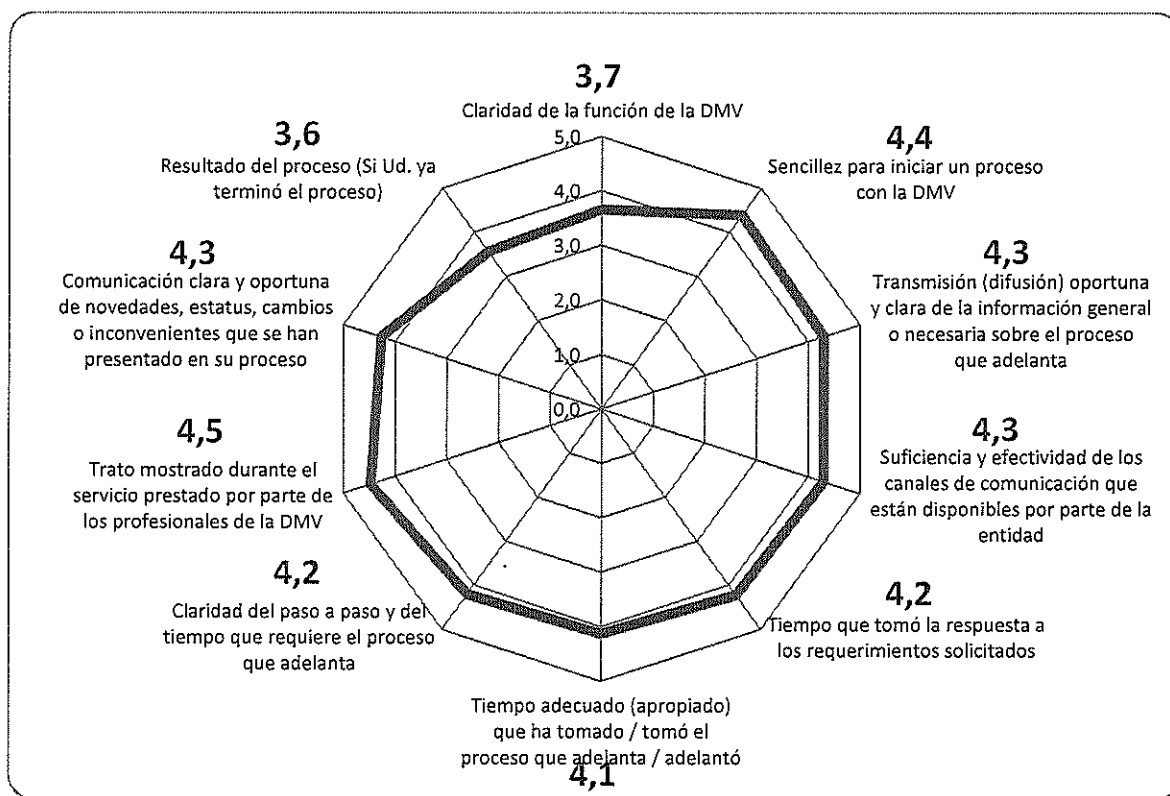


Gráfica 87. Resultado del proceso (Si Ud. ya terminó el proceso) - DMV



[Handwritten signature]

Gráfica 88. Calificación - Aspectos específicos del área misional - DMV



2.5 ACCESO A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)

Uno de los componentes principales de la encuesta lo constituye la evaluación del grado de uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de los usuarios de la CVP. Se preguntó a los encuestados sobre la disponibilidad y uso de servicios de telefonía e internet y la tenencia de celulares, computadores portátiles, de escritorio y otros dispositivos. También se indagó sobre el uso y preferencia de los canales o medios de comunicación con la CVP. Los resultados de la medición suministrarán información útil para plantear estrategias que fomenten una cultura y un mayor uso y apropiación de las TIC. De igual forma, la medición constituye un insumo importante para el proceso de diseño e implementación de trámites y servicios en línea que le faciliten a la ciudadanía el acceso a los mismos.

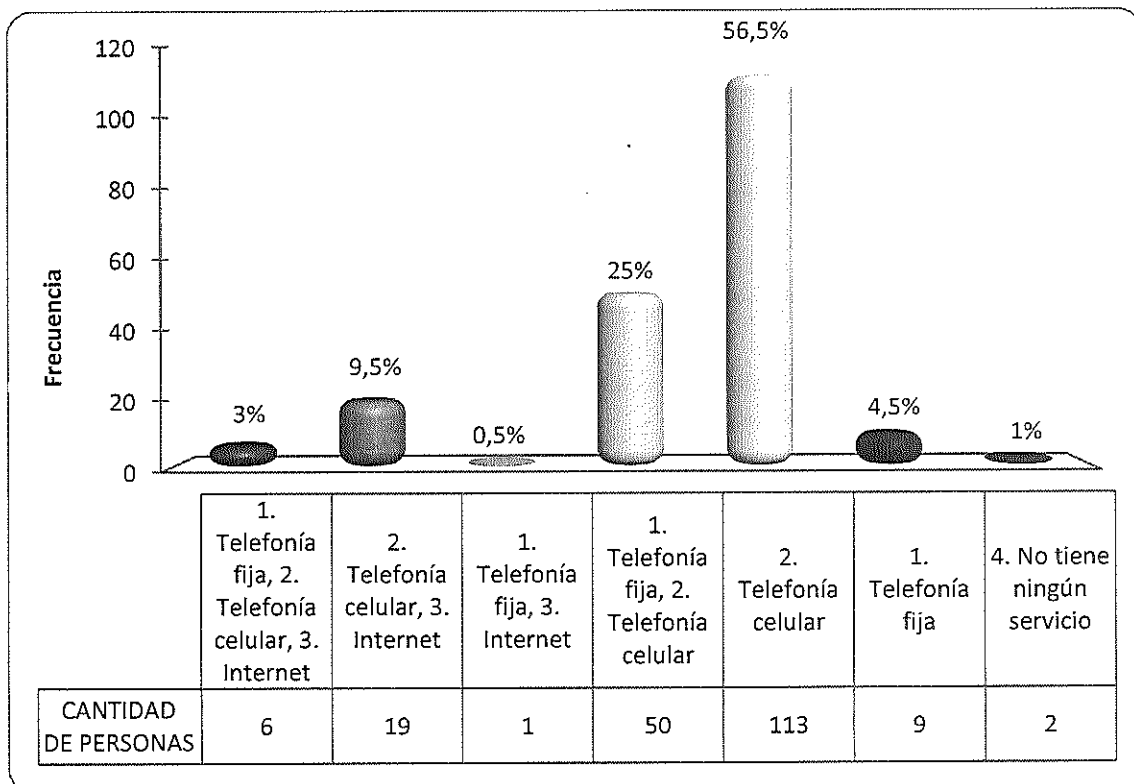
Al indagar sobre los indicadores básicos de TIC en los hogares de los encuestados, y tomando en consideración que la pregunta está conformada por varios ítems y admitía respuesta múltiple, se agruparon varios ítems y se encontró para los 200 encuestados que solo el 3% de la población dispone de servicios de telefonía fija, telefonía celular e internet, es decir que gozan de todos los servicios. El 9,5% cuenta con servicios de telefonía celular e internet y el 25% tiene acceso a telefonía fija y celular y un 56,5% tiene solo telefonía celular. Solamente 2 personas no tienen acceso a algún tipo de servicio.

A nivel de dispositivos TIC, las respuestas se analizaron por ítems separados (es decir por dispositivo TIC ya que no son mutuamente excluyentes por ejemplo una persona puede tener más de un tipo), y se encontró que el 94% de los encuestados dispone de un teléfono celular, el 14,5% tiene computador de escritorio y solo el 1,5% tiene computador portátil. Solo 2 personas manifestaron que no tenían dispositivos digitales o de comunicación.

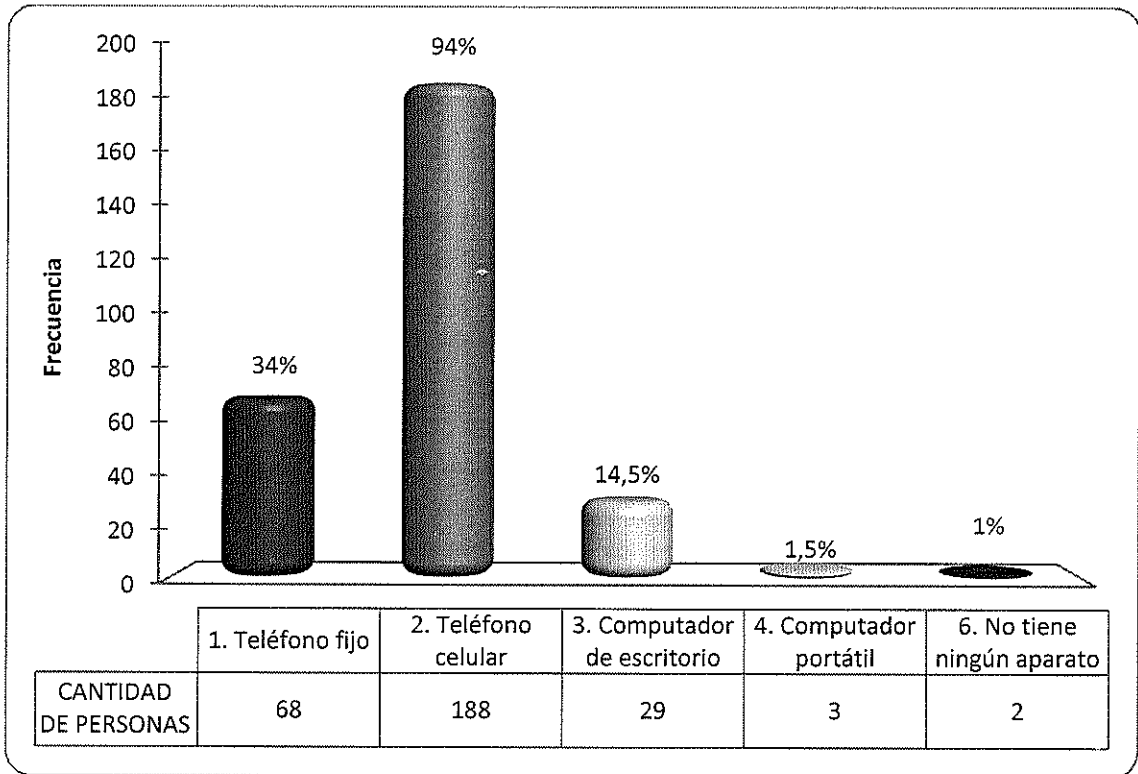
Para averiguar sobre la forma como la población encuestada se conecta a internet, se formuló una pregunta con múltiple respuesta (la mayoría de ítems de la pregunta no son mutuamente excluyentes) y se encontró que uno de los datos más relevantes es que el 78,5% de la población no tiene acceso a internet. El 12,5% de los encuestados cuenta con una red *wifi* en su casa. Un 11,5% de los encuestados tiene plan de datos en su celular y un 9,5% accede a internet a través de una red gratuita.

Si bien es cierto que no se indagó sobre el tipo de celular (*smartphone* o tradicional), un 23,5% de la población lo usa para redes sociales y chat, y con una proporción del 13,5% para correos electrónicos o para navegar en internet. En términos generales los usuarios encuestados usan principalmente su celular para hacer y recibir llamadas telefónicas (93,5% de los encuestados). Las respuestas se analizaron por ítem (uso); muchos de los cuales no son mutuamente excluyentes. Con respecto al uso del computador, si bien es cierto que no se indagó sobre el tipo de computador (portátil o de escritorio), un 11,5% de la población lo usa para ver noticias, un 11,5% para redes sociales, un 10,5% para enviar o recibir correos y un 10% para chatear. Un 84% de los encuestados afirmó no tener computador.

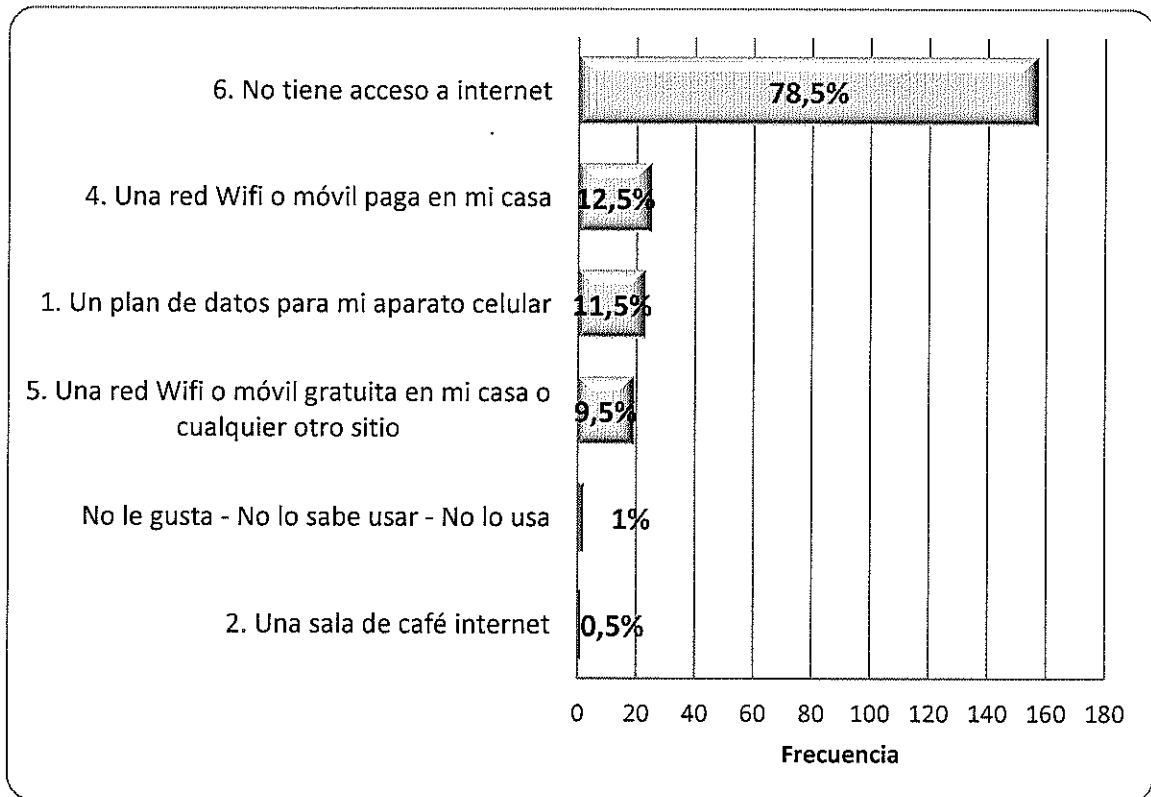
Gráfica 89. Servicios de telefonía e internet de la población - DMV



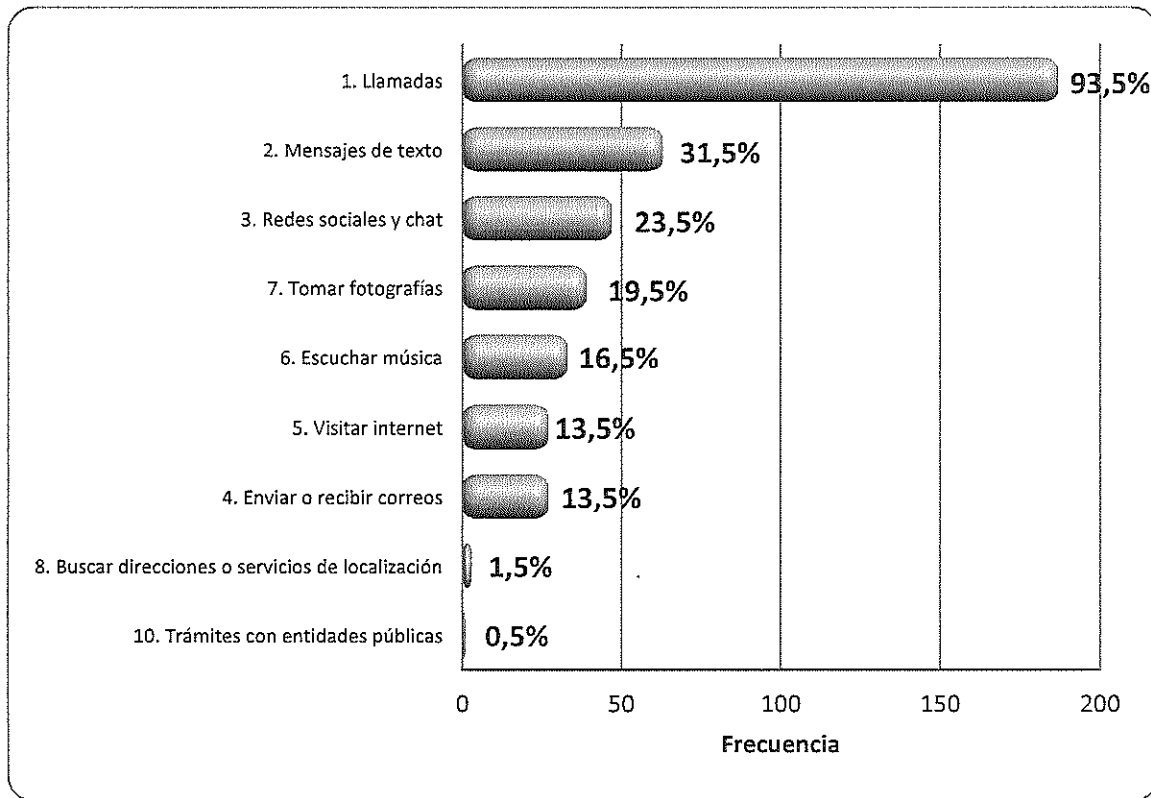
Gráfica 90. Disposición de dispositivos TIC de la población - DMV



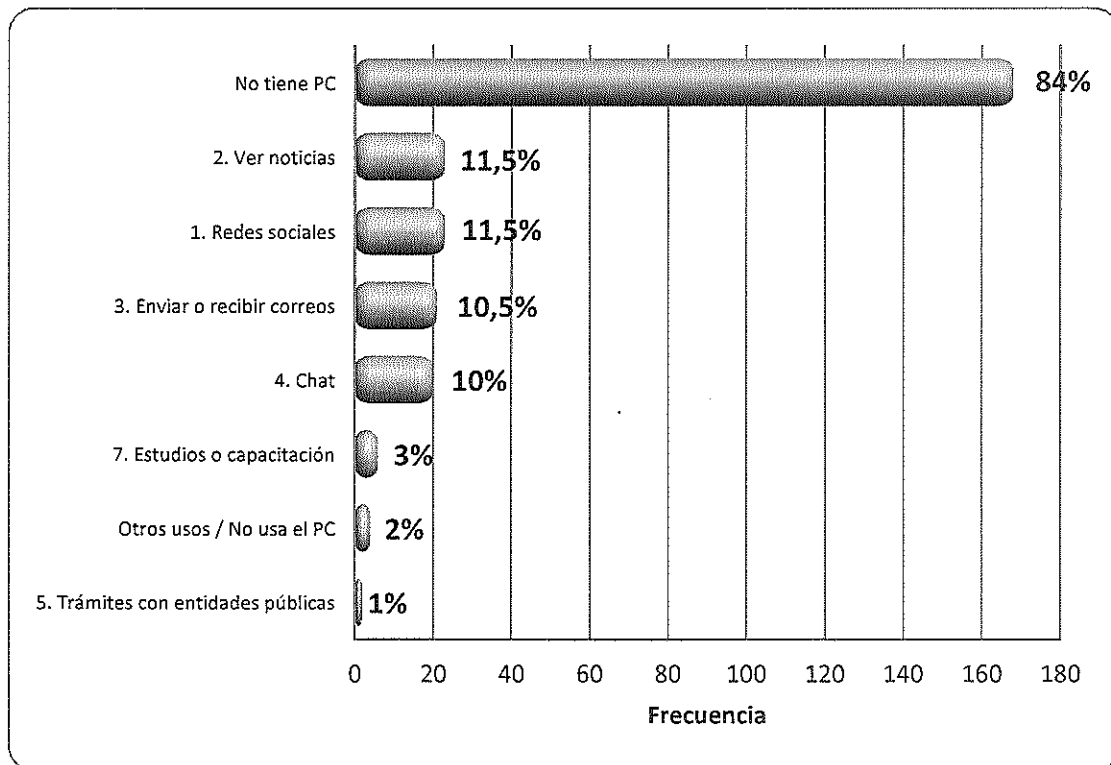
Gráfica 91. Acceso de la población a internet - DMV



Gráfica 92. Uso que la población encuestada hace del celular - DMV



Gráfica 93. Uso que la población encuestada hace del computador - DMV

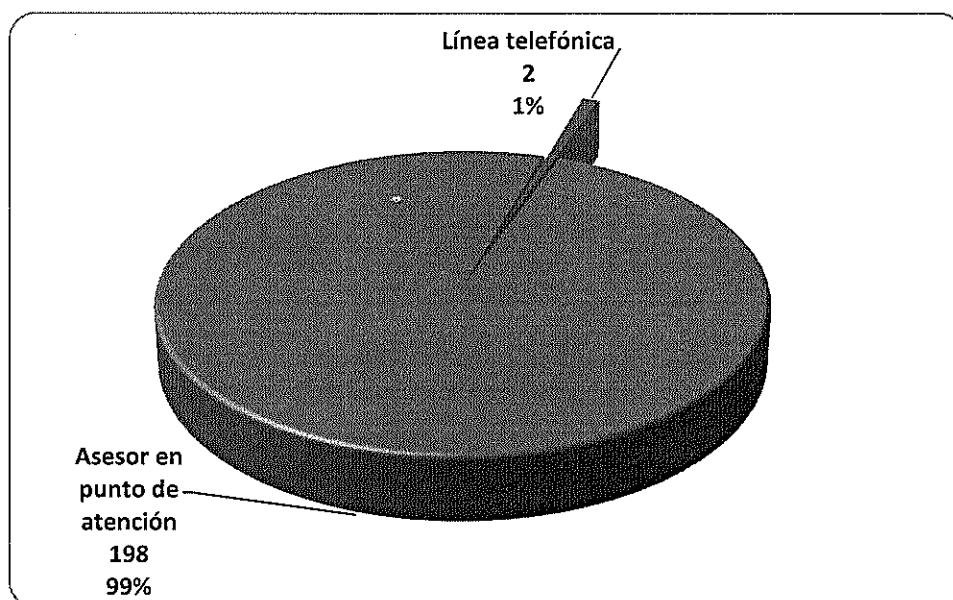


[Handwritten signature]

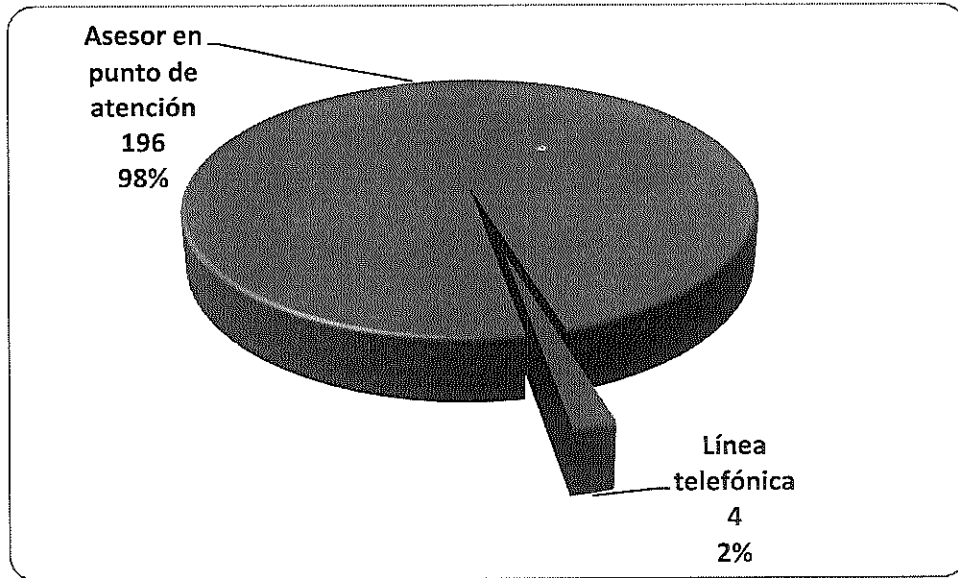
Otro aspecto relevante de la encuesta consistió en medir la forma como el usuario se comunica con la CVP. El canal más usado por el usuario fue el presencial (asesor en punto de atención) con un 99%, seguido del telefónico con un 2%. De igual forma, el medio preferido por los usuarios fue el presencial con un 98% y el telefónico con un 2%.

Reconociendo la importancia de que una mejor 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 volvería a usar cada uno de dicho canales. Indudablemente el canal presencial es el medio por excelencia que frecuentan los ciudadanos, constituyendo una oportunidad de mejora para que la CVP fortalezca su capacidad de comunicación con el usuario a través de la promoción y desarrollo de otros canales que fomenten la participación ciudadana y que permitan apropiarse de las TIC de una mejor manera.

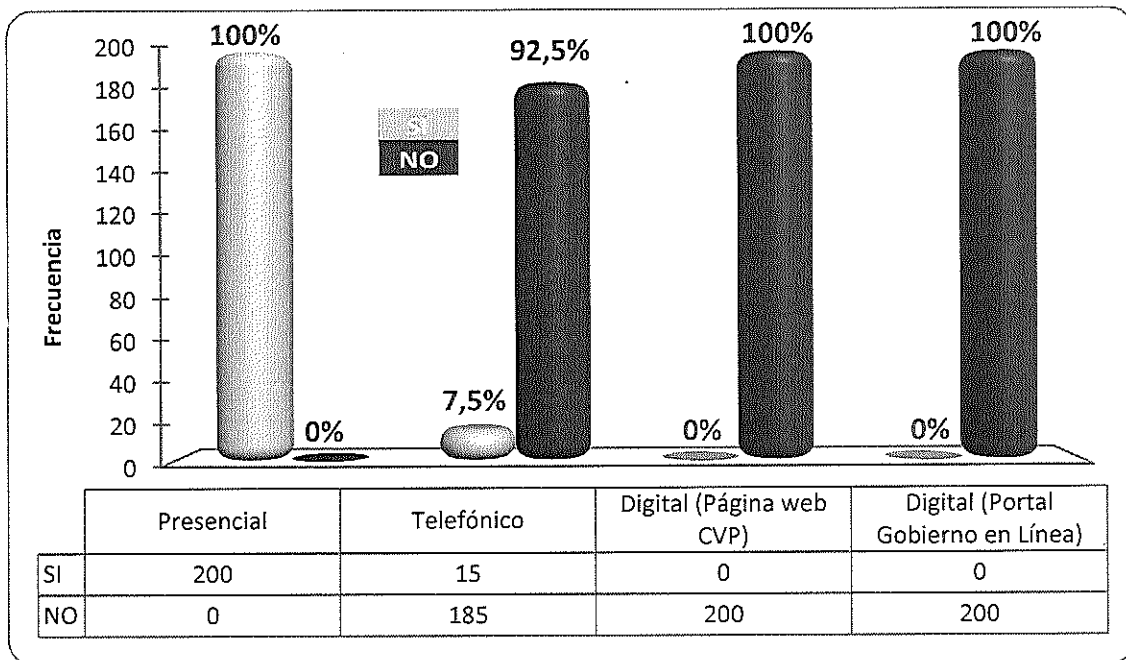
Gráfica 94. Canal de comunicación usado con más frecuencia - DMV



Gráfica 95. Canal de comunicación preferido - DMV

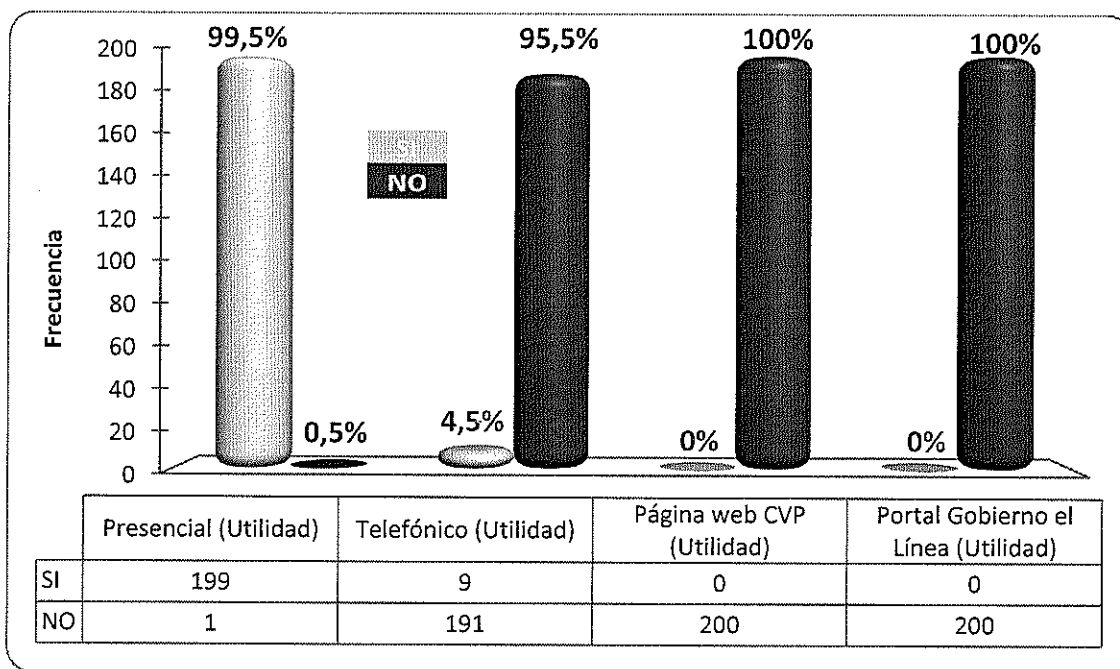


Gráfica 96. Uso de los canales de comunicación - DMV

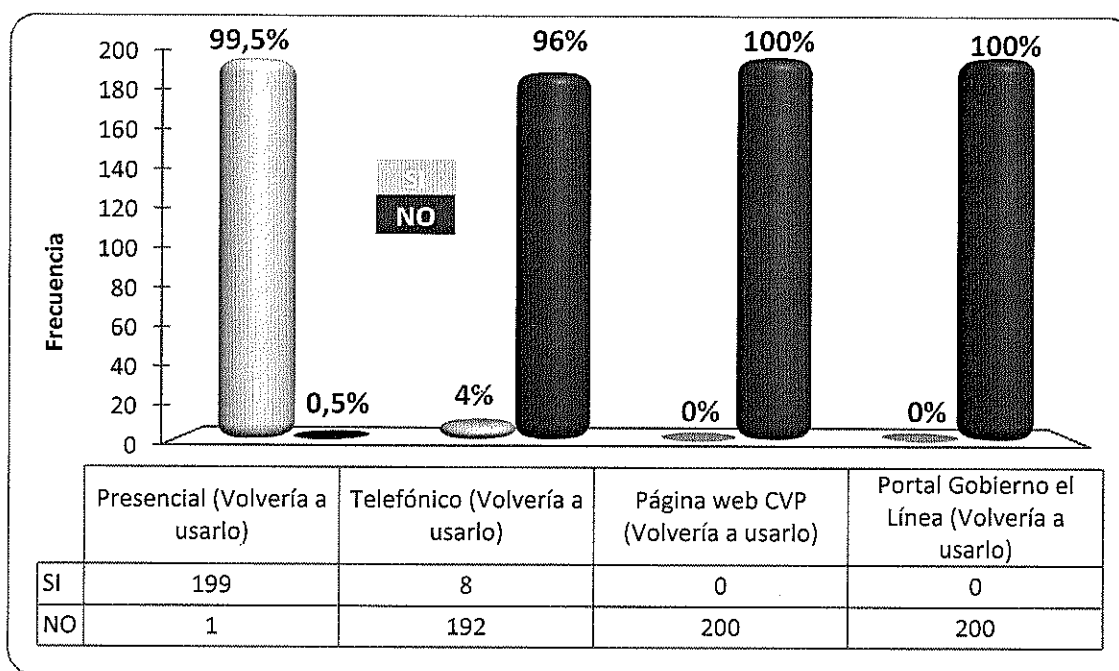


[Handwritten signature]

Gráfica 97. Utilidad de la información suministrada a través de los canales de comunicación - DMV



Gráfica 98. Habitualidad en el uso de los canales de comunicación (volverlos a usar) - DMV



3. REASENTAMIENTOS HUMANOS

El cuestionario para la recolección de información de los usuarios de la Dirección de Reasentamientos Humanos (DRH) fue aplicado a 200 personas que pertenecen de manera mayoritaria a las localidades de Ciudad Bolívar, Usme, Kennedy y San Cristóbal. A través del instrumento se recogió información para evaluar los siguientes aspectos: Variables demográficas, Percepción inicial e imagen de la organización, Calidad del servicio, Satisfacción del usuario, Comunicación y acceso a las TIC. A continuación se presentan los resultados más relevantes de cada uno de ellos.

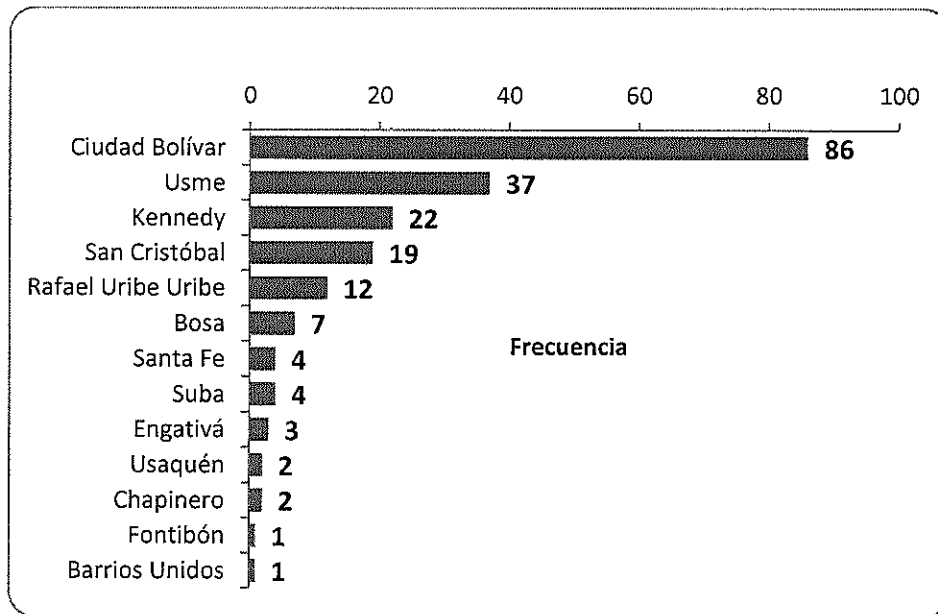
Tabla 19. Distribución de la población encuestada por localidad - DRH

LOCALIDAD	No. DE PERSONAS	PORCENTAJE
Ciudad Bolívar	86	43%
Usme	37	19%
Kennedy	22	11%
San Cristóbal	19	10%
Rafael Uribe Uribe	12	6%
Bosa	7	4%
Santa Fe	4	2%
Suba	4	2%
Engativá	3	2%
Usaquén	2	1%
Chapinero	2	1%
Fontibón	1	1%
Barrios Unidos	1	1%
Total	200	100%

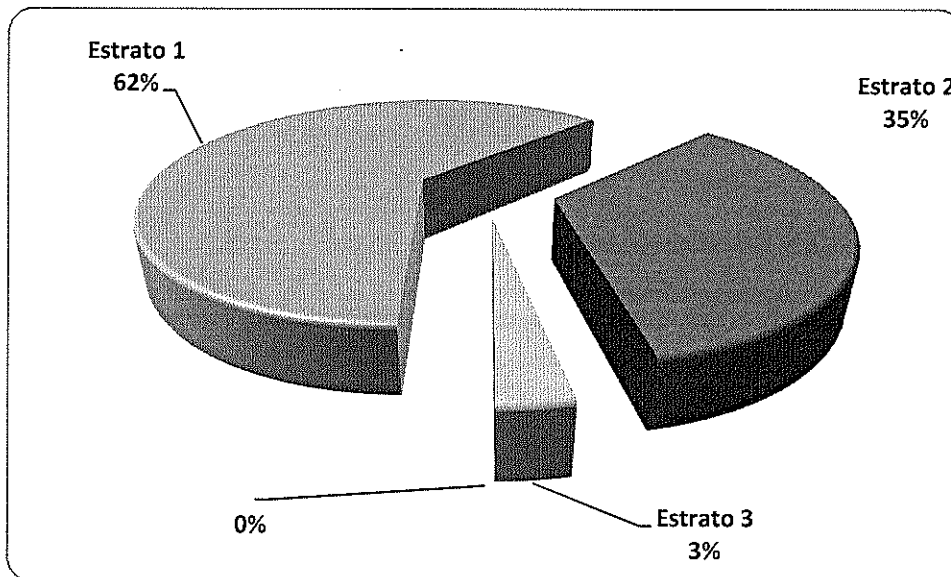
3.1 VARIABLES DEMOGRÁFICAS

La mayor representación de la población encuestada corresponde a la localidad de Ciudad Bolívar con un 43%, seguida de las localidades de Usme con una participación del 19%, Kennedy con el 11% y San Cristóbal con el 10%. El 62% de los encuestados se ubica en el estrato socio económico 1 y el 35% en el estrato 2.

Gráfica 99. Población encuestada por localidad - DRH

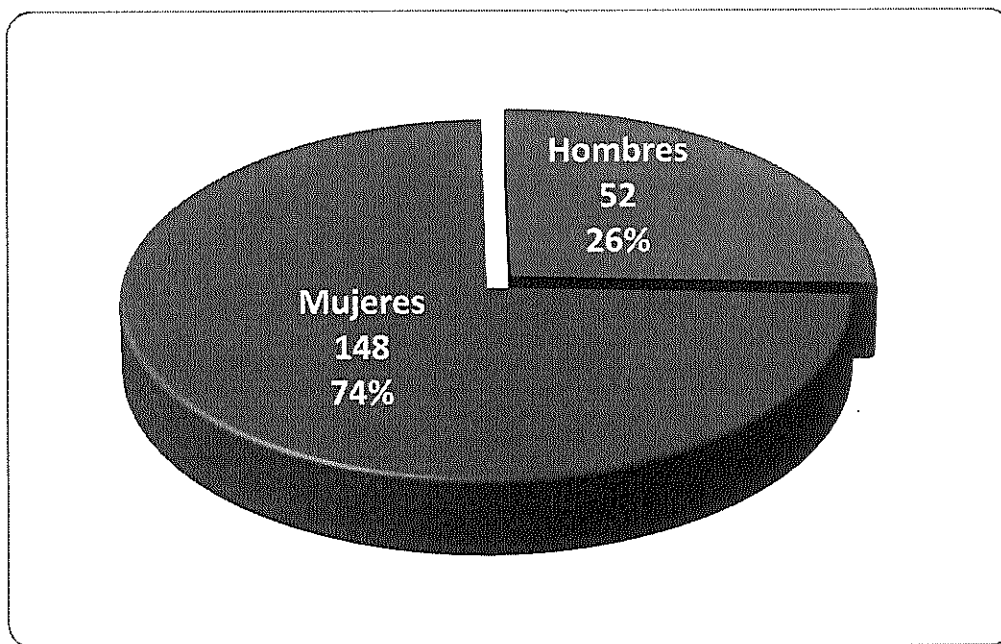


Gráfica 100. Estrato socio económico de los usuarios - DRH



De acuerdo al género, las mujeres representan la mayoría con el 74% de la población encuestada y los hombres constituyen un 26% de los encuestados.

Gráfica 101. Género de la población encuestada DRH



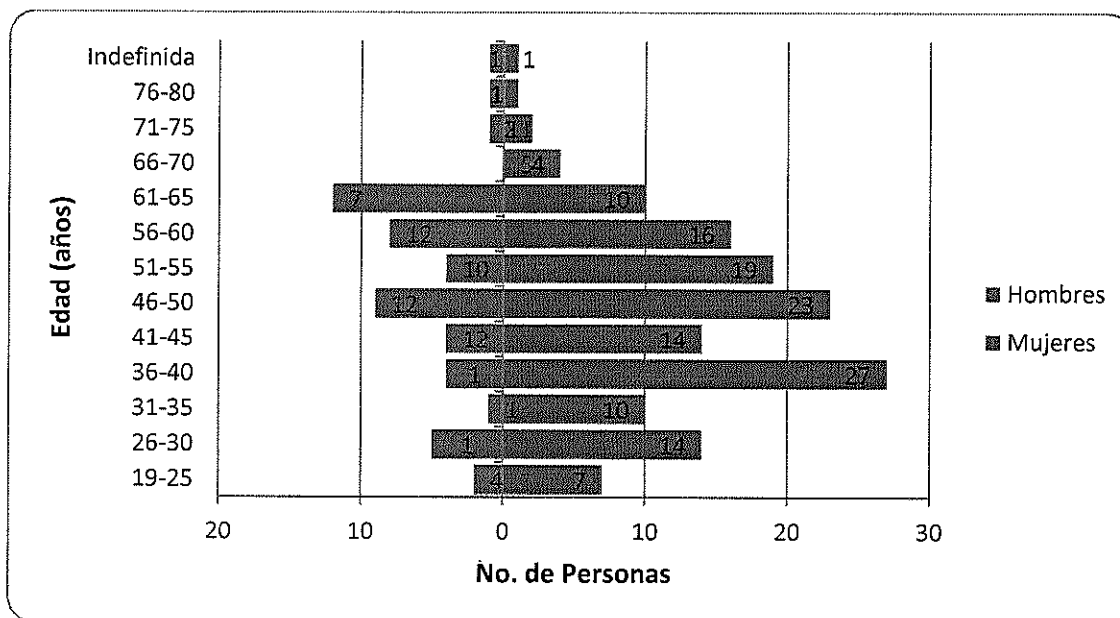
La distribución por edades de los ciudadanos encuestados muestra que el 75% de la población tiene edades entre 36 y 65 años. En el caso de los hombres la mayor proporción, es decir el 63,5%, se encuentra en el rango de edad 46 y 65 años y para las mujeres, la mayor participación, el 66.9%, para el rango 36 a 60 años de edad.

Tabla 20. Distribución de la edad y género de la población encuestada - DRH

Rango de edad	Hombres	Mujeres	% por rango de edad (Hombres)	% por rango de edad (Mujeres)
19-25	2	7	3,8%	4,7%
26-30	5	14	9,6%	9,5%
31-35	1	10	1,9%	6,8%
36-40	4	27	7,7%	18,2%
41-45	4	14	7,7%	9,5%
46-50	9	23	17,3%	15,5%
51-55	4	19	7,7%	12,8%
56-60	8	16	15,4%	10,8%
61-65	12	10	23,1%	6,8%
66-70	0	4	0,0%	2,7%
71-75	1	2	1,9%	1,4%
76-80	1	1	1,9%	0,7%
Indefinida	1	1	1,9%	0,7%
Total	52	148	94,2%	94,6%

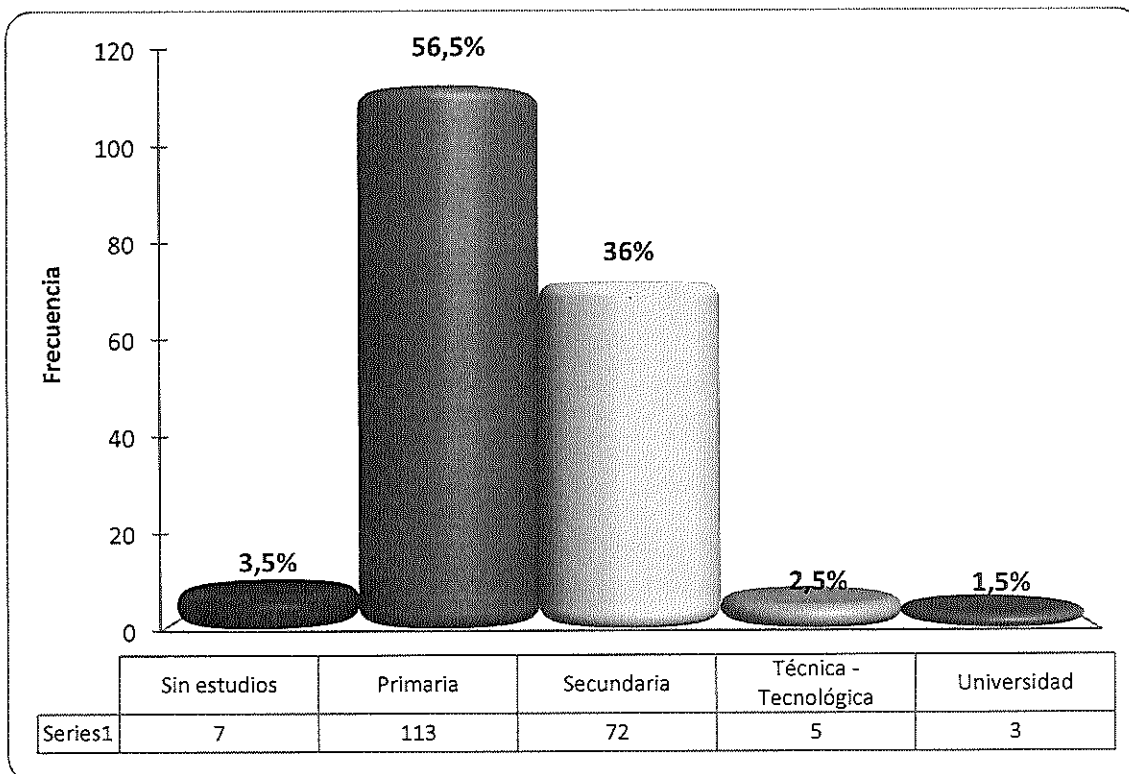
[Handwritten signature]

Gráfica 102. Edad y género de la población encuestada - DRH

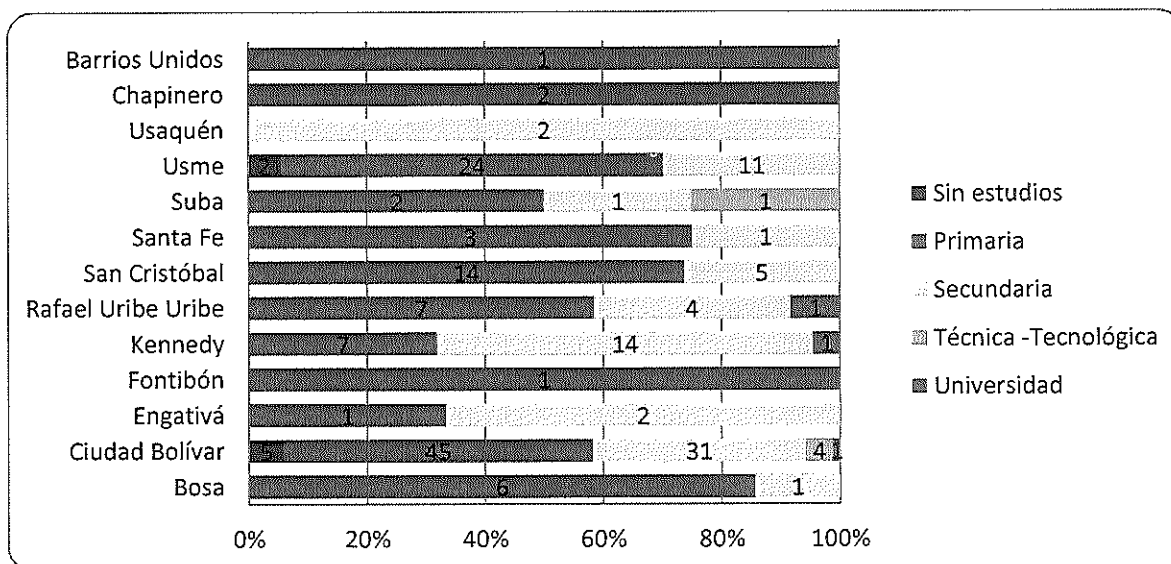


En cuanto a la distribución por nivel de escolaridad se encontró que el 56,5% de los ciudadanos encuestados tiene un nivel educativo de primaria y el 36% cuenta con educación media, situación que es similar en casi todas las localidades salvo las localidades de Barrios Unidos, Chapinero y Usaqué, las cuales no son representativas pues no hay más 2 encuestado en cada una de ellas. El 4% de la población tiene educación superior y el 3,5% no tiene estudios.

Gráfica 103. Escolaridad de la población encuestada - DRH



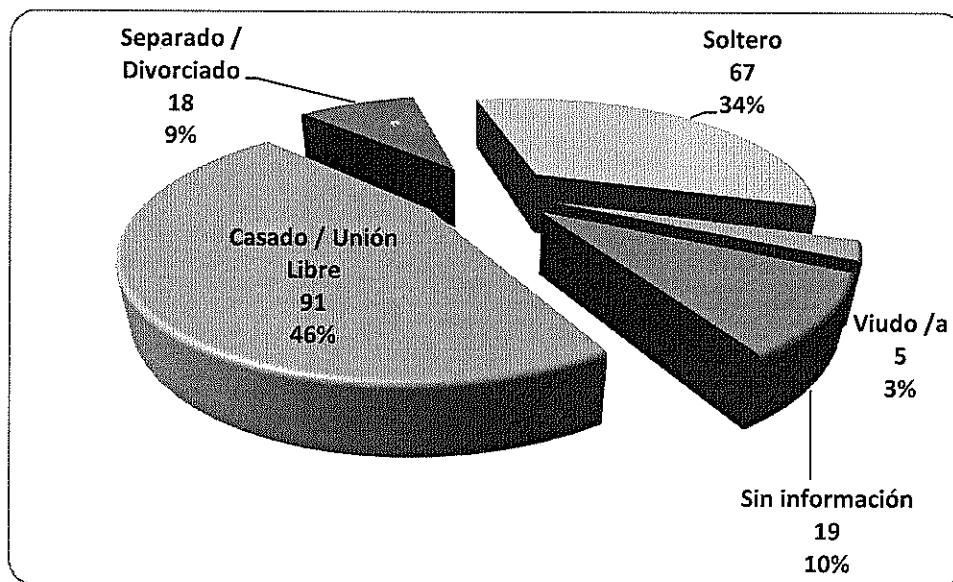
Gráfica 104. Nivel de estudios por localidad - DRH



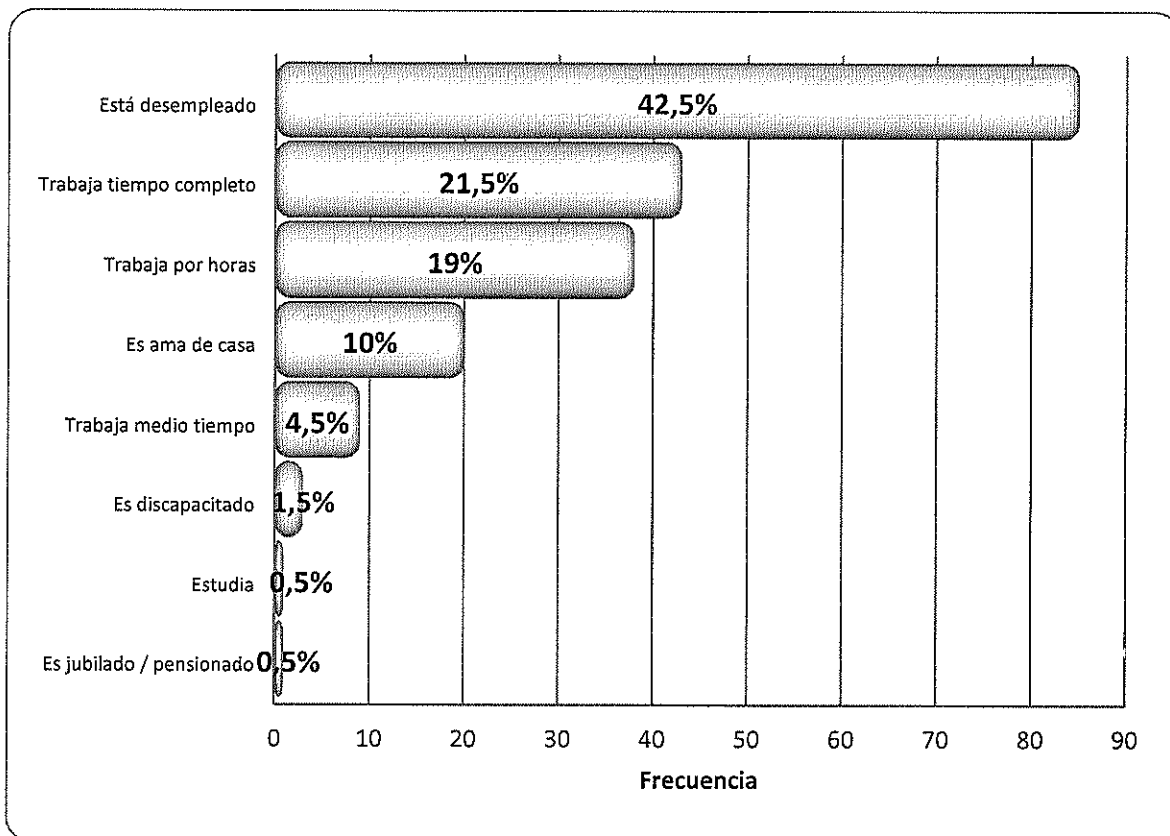
La categoría del estado civil de la población que más se repite es casado o en unión libre con una frecuencia relativa del 46%, seguida del estado civil soltero con un 34%. El 21,5% de los encuestados afirmó estar trabajando con una dedicación de tiempo completo, el 10% está representado por amas de casa y un 19% lo hace por horas. No obstante, hay un alto nivel de desocupación del 42,5% de la población encuestada. Otra variable demográfica de interés es el número de habitantes por cada hogar, encontrando que el 68% de la

población encuestada habita en viviendas con un número promedio de 4 habitantes y el 7,5% de los encuestados afirmaron habitar en viviendas de 6 o más habitantes, representando una porción de la población con mayor hacinamiento.

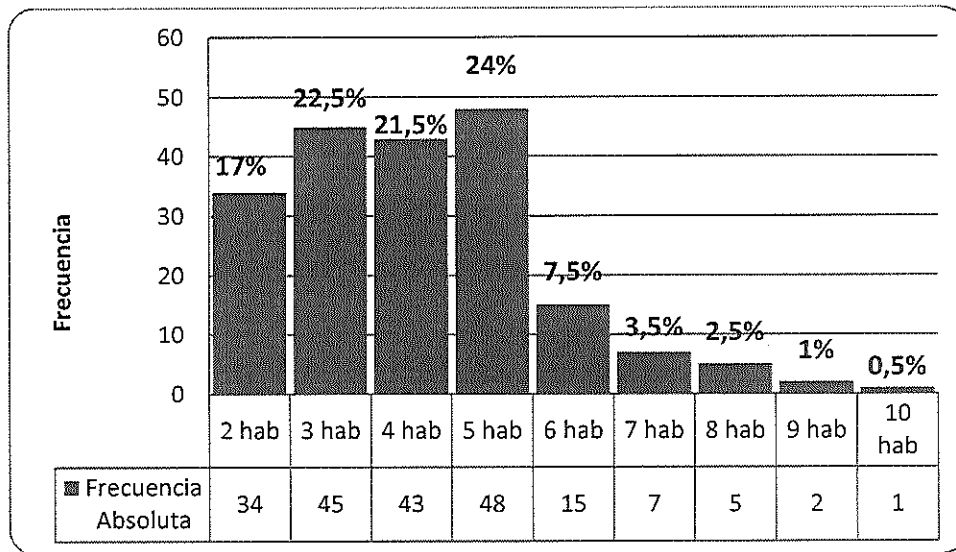
Gráfica 105. Estado civil de la población encuestada - DRH



Gráfica 106. Situación laboral de los usuarios - DRH



Gráfica 107. Cantidad de habitantes por vivienda - DRH



3.2 PERCEPCIÓN INICIAL E IMAGEN DE LA ORGANIZACIÓN

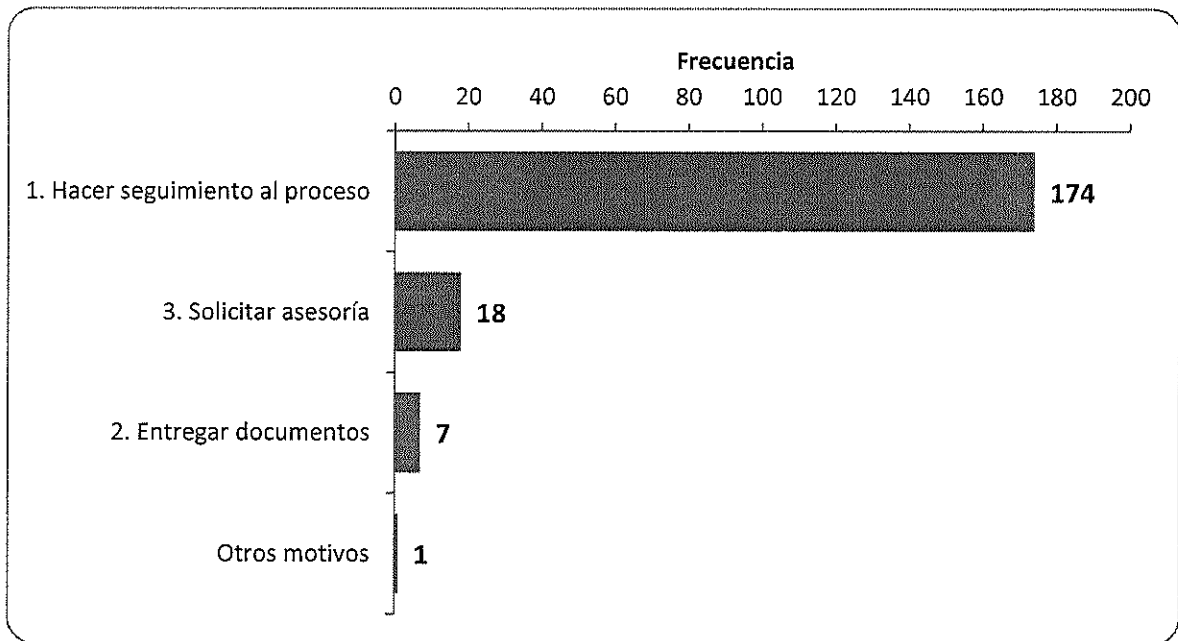
Al ser indagados los usuarios de Reasentamientos, estos manifestaron que existe de manera principal un motivo por el cual se acercaron a las instalaciones de la CVP, es decir, el 87% de los encuestados hizo una visita a la CVP con el propósito de hacer seguimiento a su proceso. El 9% de los encuestados se acercó a la CVP para solicitar una asesoría.

Tabla 21. Distribución porcentual de los motivos de la visita - DRH

MOTIVO - VISITA	Total	Porcentaje
1. Hacer seguimiento al proceso	174	87,0%
3. Solicitar asesoría	18	9,0%
2. Entregar documentos	7	3,5%
Otros motivos	1	0,5%
Total	200	100%

[Handwritten signature]

Gráfica 108. Motivo de la visita - DRH

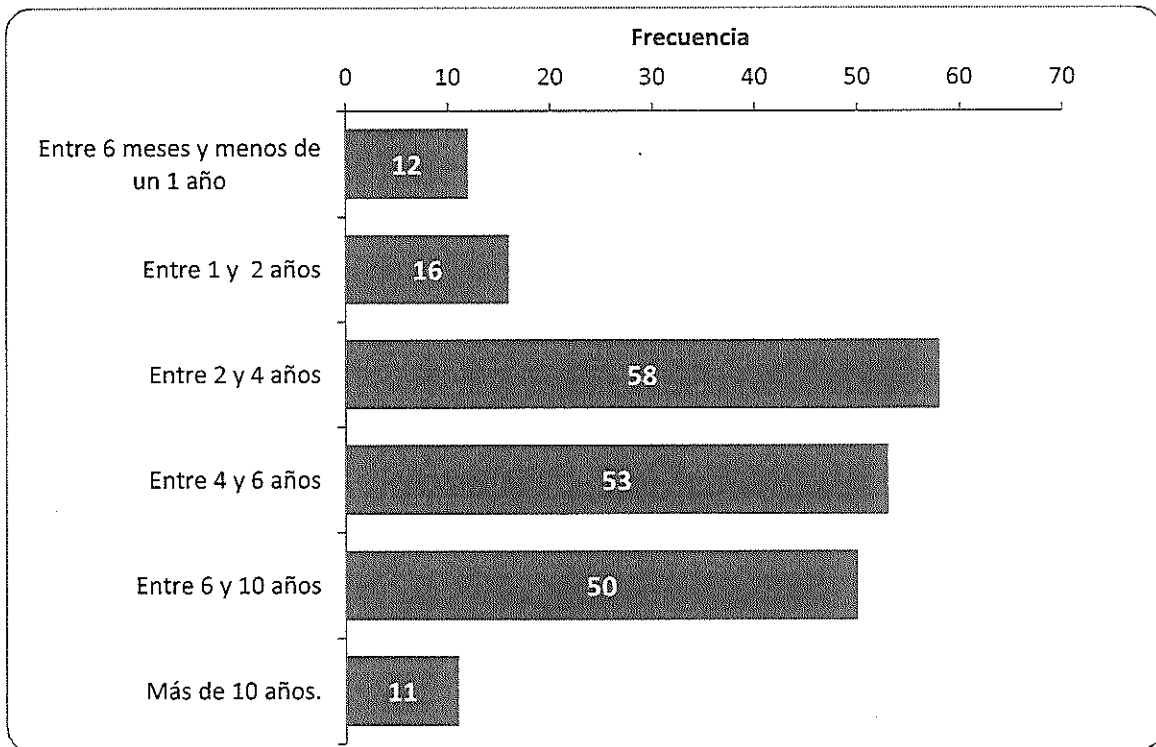


Casi el 56% de los encuestados se acercó a la CVP hace más de 1 año y menos de 7 años. No obstante, el 5,5% de la población se ha acercado hace más de 10 años, situación que puede constituir casos especiales que se han tornado crónicos.

Tabla 22. Distribución porcentual tiempo de permanencia en el proceso - DRH

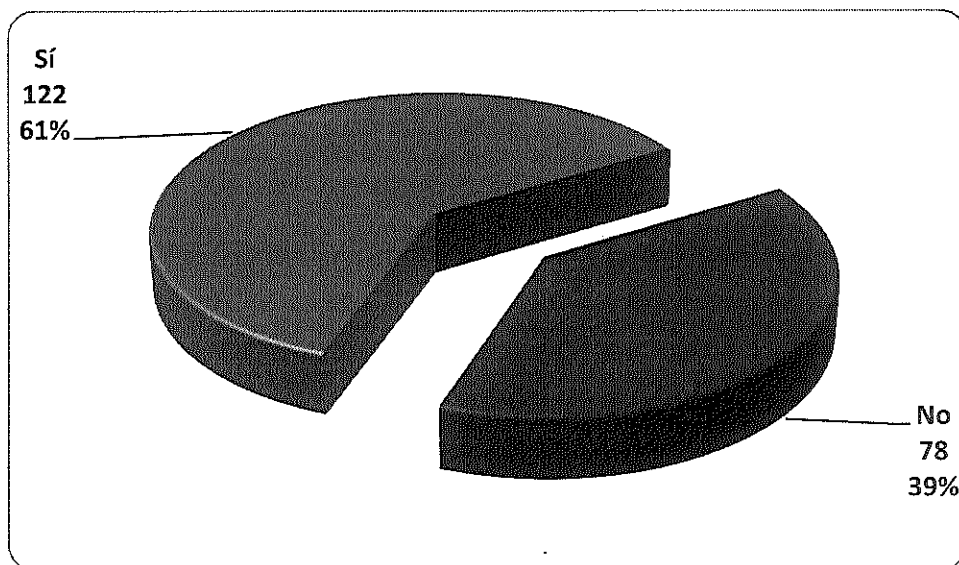
TIEMPO - PERMANENCIA	Total	Porcentaje
Entre 6 meses y menos de un 1 año	12	6,0%
Entre 1 y 2 años	16	8,0%
Entre 2 y 4 años	58	29,0%
Entre 4 y 6 años	53	26,5%
Entre 6 y 10 años	50	25,0%
Más de 10 años.	11	5,5%
Total	200	100%

Gráfica 109. Tiempo de permanencia en el proceso - DRH



Un 61% de los encuestados considera que está informado de manera suficiente sobre el proceso y el 39% considera que no le han suministrado información idónea. A nivel de localidad, se advierte que casi el 33,7% de los usuarios encuestados de Ciudad Bolívar (29 casos) no han recibido información suficiente. En Usme, 13 usuarios manifestaron no estar informados de manera suficiente y en las localidades de San Cristóbal y Rafal Uribe Uribe, 9 usuarios opinaron lo mismo.

Gráfica 110. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DRH

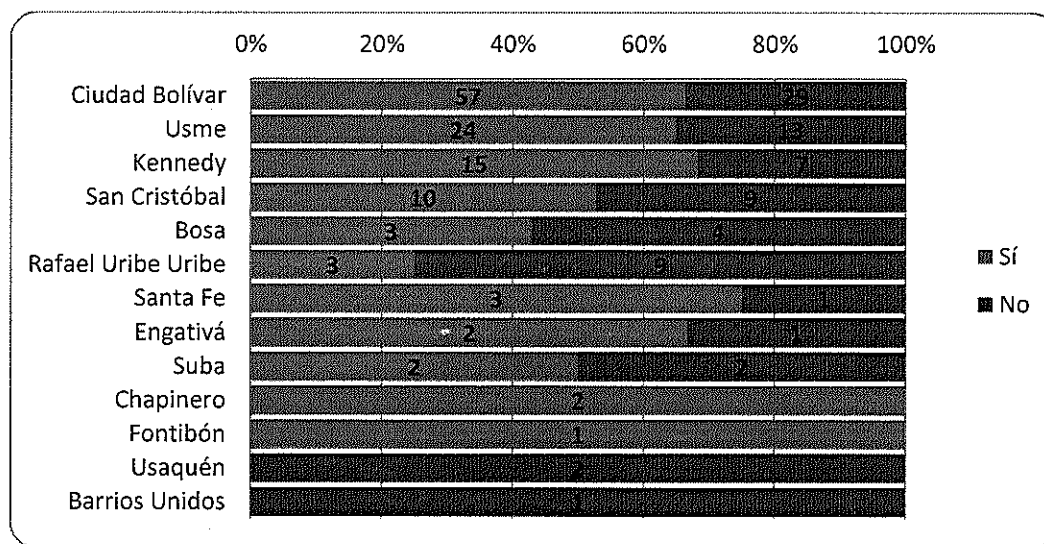


[Handwritten signature]

Tabla 23. Distribución porcentual por localidad del suministro de información sobre el proceso - DRH

LOCALIDAD	Sí	No	NS/NR	% Sí	% No	% NS/NR
Ciudad Bolívar	57	29		66,3%	33,7%	0,0%
Usme	24	13		64,9%	35,1%	0,0%
Kennedy	15	7		68,2%	31,8%	0,0%
San Cristóbal	10	9		52,6%	47,4%	0,0%
Bosa	3	4		42,9%	57,1%	0,0%
Rafael Uribe Uribe	3	9		25,0%	75,0%	0,0%
Santa Fe	3	1		75,0%	25,0%	0,0%
Engativá	2	1		66,7%	33,3%	0,0%
Suba	2	2		50,0%	50,0%	0,0%
Chapinero	2			100,0%	0,0%	0,0%
Fontibón	1			100,0%	0,0%	0,0%
Usaquén		2		0,0%	100,0%	0,0%
Barrios Unidos		1		0,0%	100,0%	0,0%
Total	122	78	0	61%	39%	0%

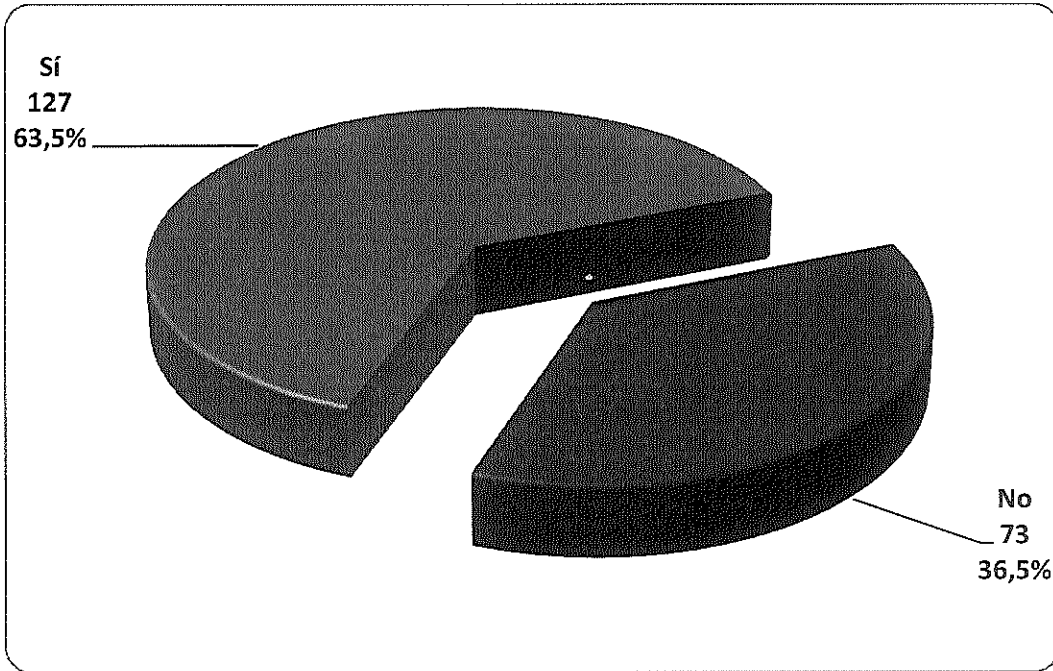
Gráfica 111. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DRH



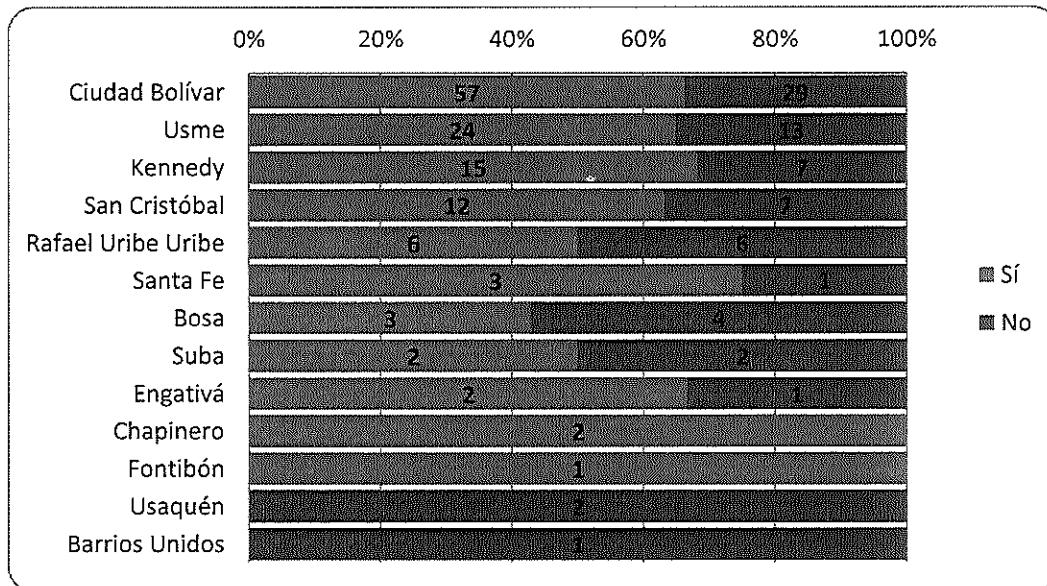
El 63,5% de los usuarios encuestados manifestó que la CVP ha cumplido con los compromisos que se han pactado en el proceso mientras que el 36,5% opinó que los acuerdos (para remediar las necesidades o para proveer los servicios faltantes) se han incumplido. Estos 73 usuarios inconformes, que en su mayoría pertenecen a la localidad de Ciudad Bolívar y Usme, han expresado que los incumplimientos se deben a 478 principales razones o motivos (ítems de la pregunta con respuesta múltiple). El motivo más frecuente es el descontrol de los tiempos del proceso; el 36% de los 200 encuestados así lo consideró. De acuerdo con el Diagrama de Pareto, el 44,4% de los incumplimientos son debidos a tres motivos principales: descontrol de

los tiempos del proceso, expectativas insatisfechas respecto de las soluciones propuestas por la CVP y asesoría deficiente sobre los trámites a realizar.

Gráfica 112. Cumplimiento de los compromisos pactados - DRH

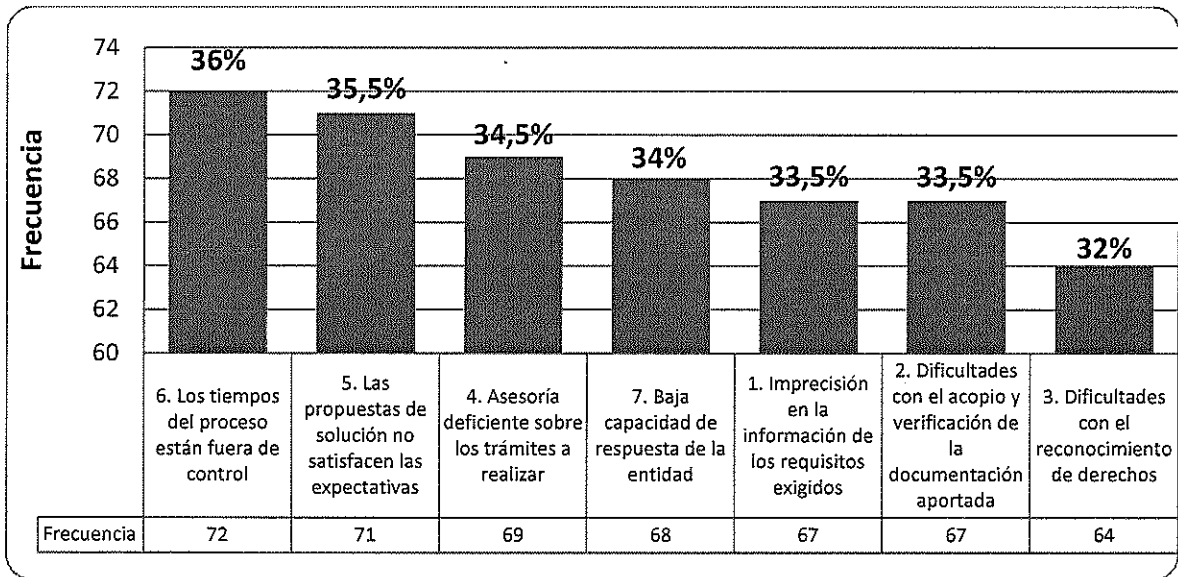


Gráfica 113. Cumplimiento de los compromisos pactados por localidad - DRH

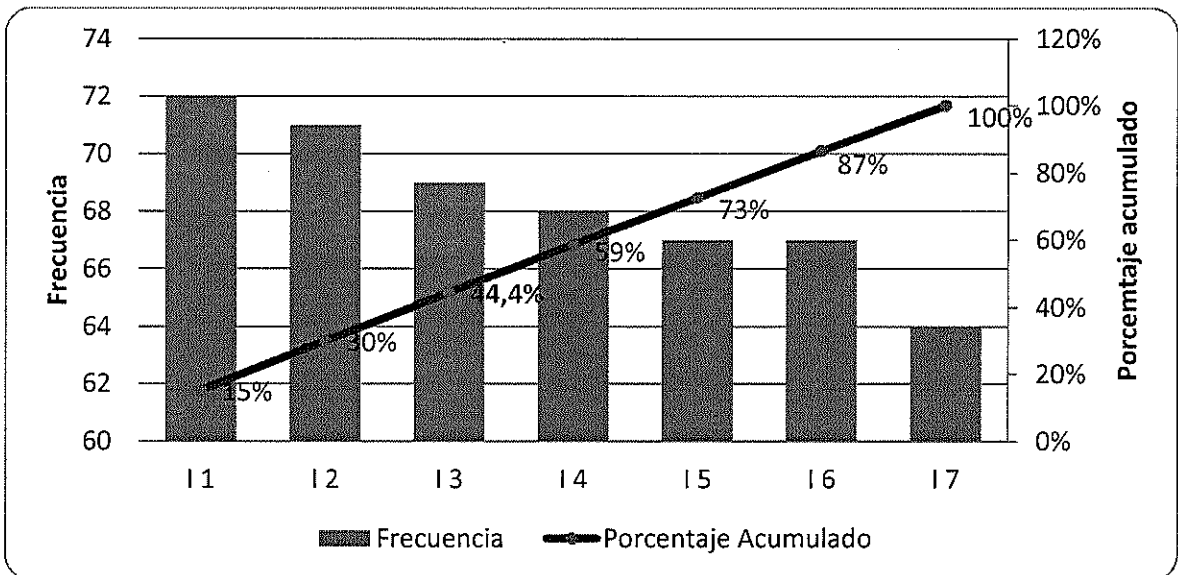


Handwritten signature and initials.

Gráfica 114. Motivos de incumplimiento expresados por 25 usuarios inconformes - DRH

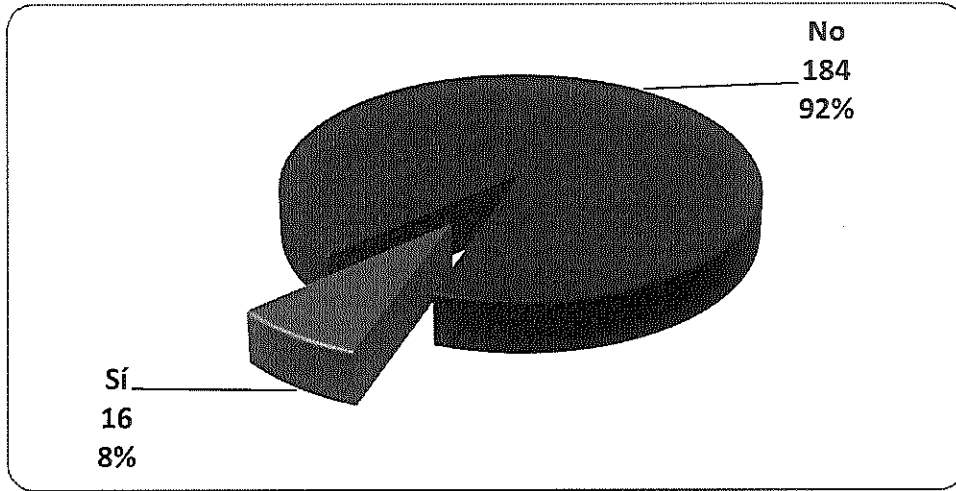


Gráfica 115. Diagrama de Pareto de motivos de incumplimiento - DRH

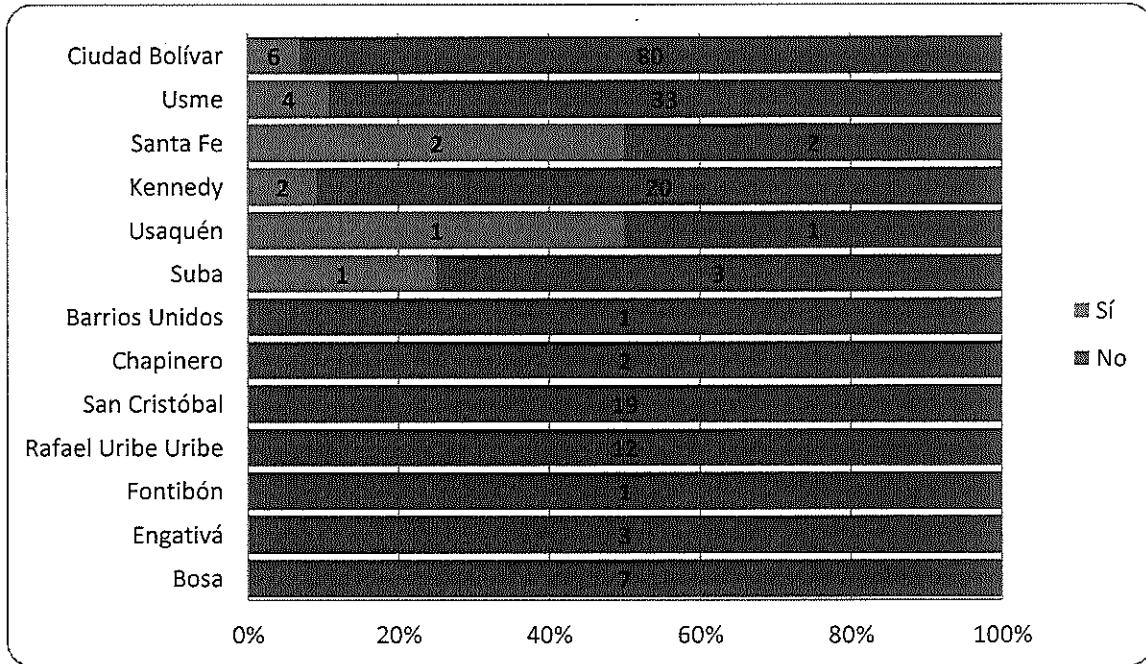


El 92% de los usuarios encuestados manifestó que no sabe si la CVP está sujeta a otras entidades para adelantar su proceso, indicando que hace falta que la organización suministre información al respecto. En aquellos casos en los cuales la información ha sido entregada y que sea relevante para el proceso de cada usuario, es aconsejable que la organización se asegure de que éste la conozca y la comprenda, en particular aquella relacionada con el curso que sigue su proceso y si hay sujeción, del proceso en particular, a aspectos externos que eventualmente lo pueden demorar.

Gráfica 116. Conocimiento de si el curso del proceso depende de otras entidades - DRH



Gráfica 117. Conocimiento por localidades de la dependencia de otras entidades para adelantar el proceso - DRH



A partir del conocimiento que tienen los encuestados sobre el servicio prestado en otras entidades del Distrito y de la inclinación afectiva hacia dichas entidades, se preguntó a los usuarios sobre 6 aspectos relacionados con: requisitos, cumplimiento de tiempos, transparencia, instalaciones, información y asesoría. En particular se evidenció que los encuestados prefieren con contestar o no tienen la información para poder responder. En promedio, el 99% de los encuestados no respondió o no supo responder. De las respuestas, situación que hace poco significativa la proporción de las respuestas positivas o negativas y que

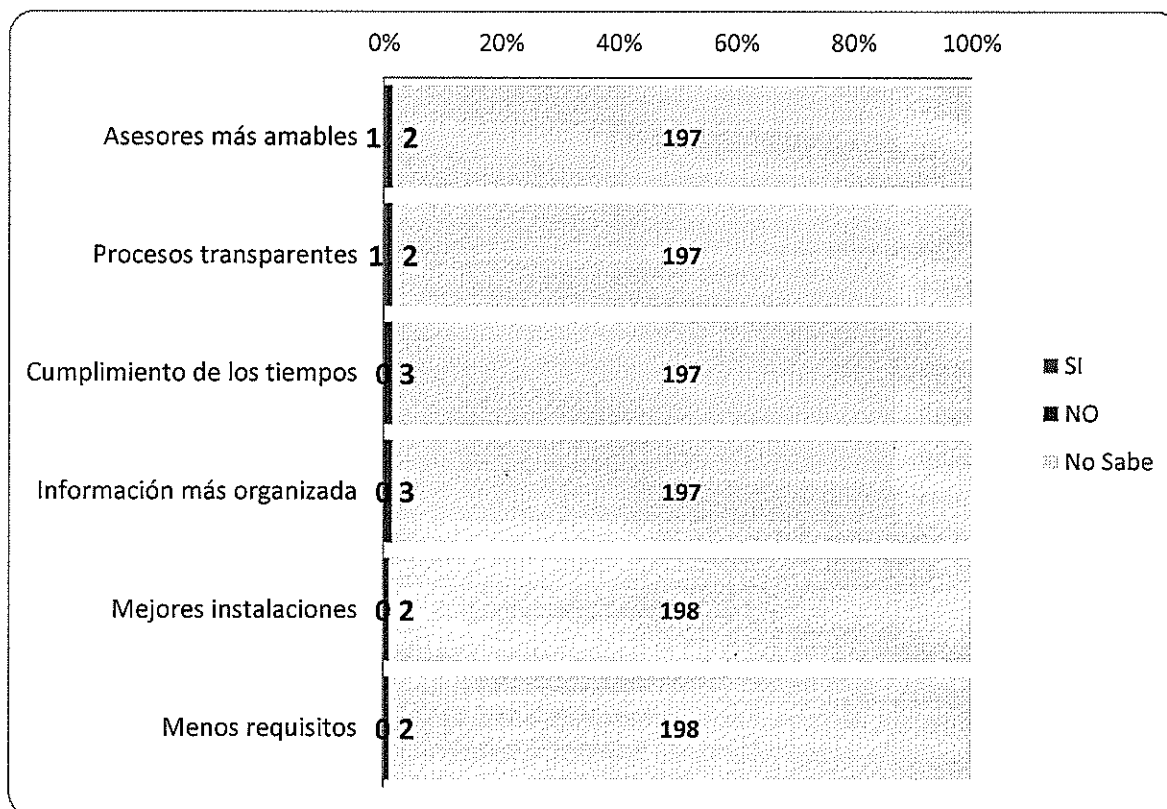
[Handwritten signature]

se explica en gran medida por la tendencia del usuario a no comparar otros aspectos diferentes al proceso de reasentamiento, proceso casi exclusivo de la CVP.

Tabla 24. Medición de la creencia de los usuarios al comparar a la organización con otras entidades del Distrito – DRH

ITEM	SI	NO	No Sabe	% SI	% NO	% No Sabe
Asesores más amables	1	2	197	1%	1%	99%
Procesos transparentes	1	2	197	1%	1%	99%
Cumplimiento de los tiempos	0	3	197	0%	2%	99%
Información más organizada	0	3	197	0%	2%	99%
Mejores instalaciones	0	2	198	0%	1%	99%
Menos requisitos	0	2	198	0%	1%	99%

Gráfica 118. Comparación de la organización con otras entidades del Distrito - DRH



3.3 CALIDAD DEL SERVICIO

La calidad del servicio prestado por los procesos misionales se valoró a través de la determinación y medición de atributos o características del servicio, enmarcados dentro de cinco principales dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. En el marco de esas mismas dimensiones, se formularon preguntas dicotómicas para evaluar si el encuestado estaba de acuerdo o en desacuerdo con características del servicio (aspectos positivos) asociadas a la capacidad de respuesta de la organización y con obstáculos del servicio (aspectos negativos) que constituyen dificultades o ineficiencias del servicio.

La Dirección de Reasentamientos Humanos obtuvo una calificación promedio de los atributos del servicio ofrecido de 3,5, indicando varias oportunidades de mejora, en especial, en las características del servicio que tienen que ver con dedicar más tiempo para escuchar al usuario y ser más claro cuando se habla, trabajar aún más para cumplir con las promesas que se le hace al usuario y satisfacer las expectativas que éste tiene con respecto a un excelente servicio.

Gráfica 119. Calificación de los atributos del servicio - DRH

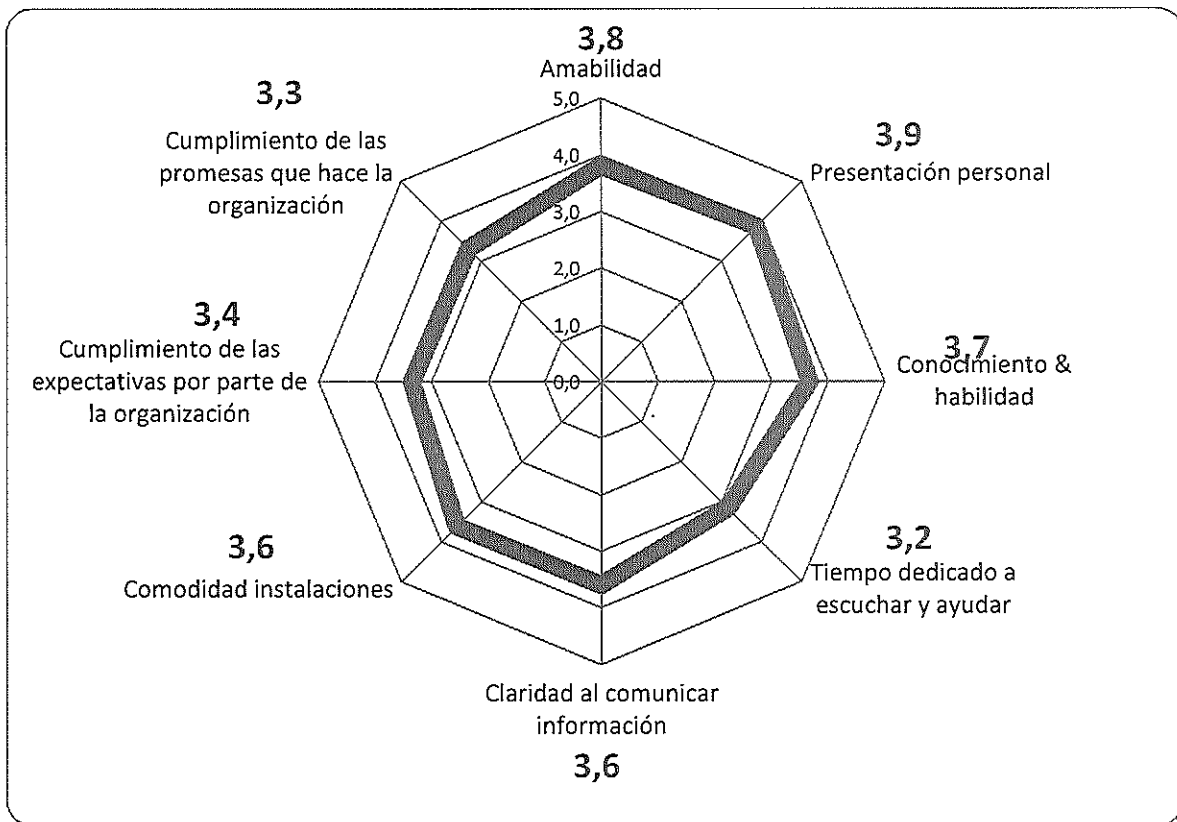


Tabla 25. Atributos y dimensiones de la calidad del servicio - DRH

ATRIBUTO	Calificación	Dimensión de la Calidad del Servicio
Amabilidad	3,8	Empatía

[Handwritten signature and initials]

Presentación personal	3,9	Elementos Tangibles
Conocimiento & habilidad	3,7	Seguridad
Tiempo dedicado a escuchar y ayudar	3,2	Capacidad de Respuesta
Claridad al comunicar información	3,6	Fiabilidad, Seguridad, Empatía
Comodidad instalaciones	3,6	Elementos Tangibles
Cumplimiento de las expectativas por parte de la organización	3,4	Fiabilidad
Cumplimiento de las promesas que hace la organización	3,3	

Se valoró la capacidad para actuar rápidamente y cumplir con los requerimientos del usuario. Esta dimensión cobra mucha importancia en el entorno actual donde la tecnología e información avanzan con un ritmo en aumento. Esta valoración constituye una forma de determinar la necesidad de prepararse para el futuro y de hacer cambios en la estructura de la organización con el propósito de garantizar su sostenibilidad. En este sentido, se formularon 5 preguntas cerradas para determinar si el encuestado estaba de acuerdo o en desacuerdo con 5 aspectos atinentes a la capacidad de respuesta, encontrando que en promedio solo el 18% de los encuestados está de acuerdo con que la CVP tiene la disposición y la voluntad para ayudar a los ciudadanos y proporcionar un servicio rápido. En promedio el 81% de los encuestados considera que la capacidad de respuesta de la DRH no es la mejor y el 1% en promedio prefirió no opinar. Probablemente 2 de las valoraciones que sugieren una mejora prioritaria, es la referente a la sistematización de la información para hacer más ágil el servicio y la que tiene que ver con la consecución de los documentos necesarios para adelantar el proceso. En este contexto, es recomendable que la organización dedique esfuerzos a mejorar su gestión documental y a alinear la tecnología y sus procesos con el propósito de responder de una manera mejor a las necesidades de sus usuarios.

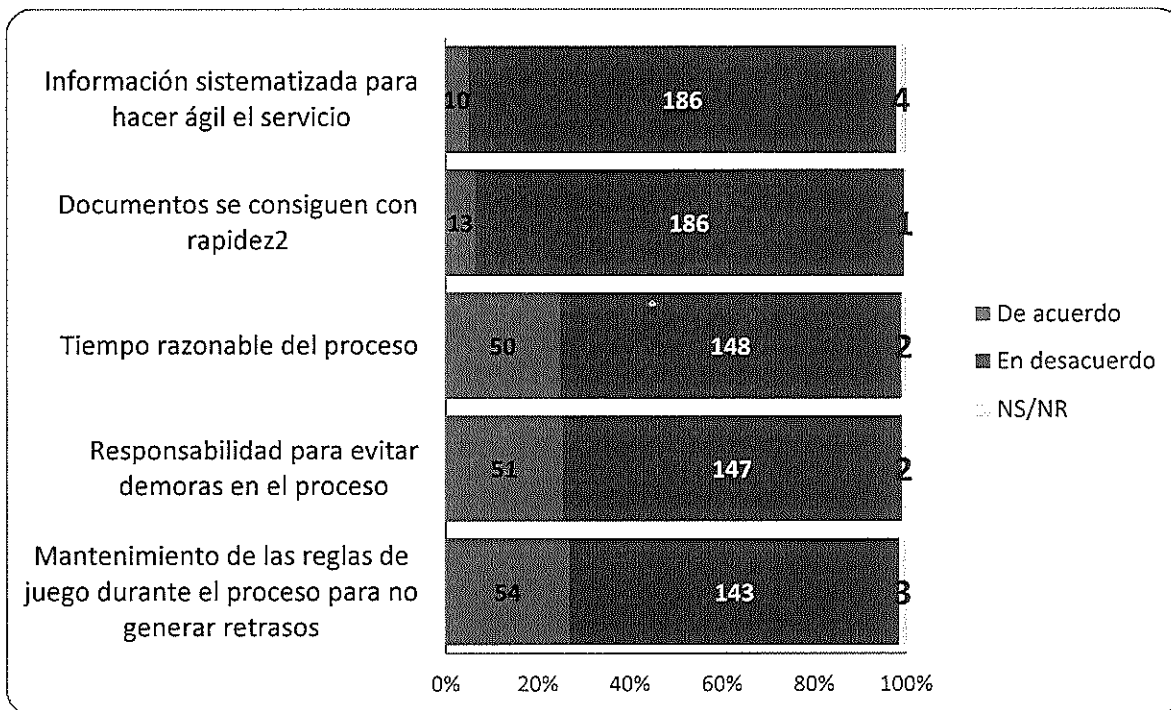
Tabla 26. Evaluación del nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con aspectos de capacidad de respuesta

- DRH

ITEM	De acuerdo	En desacuerdo	NS/NR	% De acuerdo	% En desacuerdo	% NS/NR
Información sistematizada para hacer ágil el servicio	10	186	4	5%	93%	2%
Documentos se consiguen con rapidez2	13	186	1	7%	93%	1%
Tiempo razonable del proceso	50	148	2	25%	74%	1%

Responsabilidad para evitar demoras en el proceso	51	147	2	26%	74%	1%
Mantenimiento de las reglas de juego durante el proceso para no generar retrasos	54	143	3	27%	72%	2%

Gráfica 120. Nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con aspectos de capacidad de respuesta - DRH



La evaluación de las dificultades e ineficiencias del servicio se realizó a través de la medición del nivel de acuerdo o desacuerdo con varios obstáculos que se pueden presentar al suministrar el servicio. En este sentido, el desacuerdo con un obstáculo constituye una valoración positiva.

En promedio, el 88% de los encuestados manifestó estar de acuerdo con que faltan puntos de atención y que hay desorden en el manejo de los documentos. El 53% de los usuarios aprecia como un obstáculo del servicio, la dificultad para cumplir con los requisitos exigidos por la CVP y casi la mitad de los encuestados opina que hay muchas personas que vienen a hacer trámites a la CVP. Esto puede significar que el personal o grupo de asesores está demasiado ocupado o en otros asuntos y que el tiempo que espera para ser atendido no es satisfactorio o que las instalaciones son lejanas o no son aptas para brindar un buen servicio. Además, es probable que el aspecto documental se esté convirtiendo en un impedimento que deber ser superado de manera prioritaria.

En la encuesta sólo se formularon dos preguntas abiertas. Una de ellas fue ¿Tiene usted alguna sugerencia, necesidad o comentario para mejorar el servicio que le brinda la Caja de la vivienda Popular? Los encuestados estuvieron muy parcos al contestar y no hicieron diversidad de comentarios pero las respuestas más comunes son las que tienen que ver con una mayor y estable capacidad operativa para atender y asesorar al usuario y una mejor comunicación y acompañamiento durante el proceso. La otra

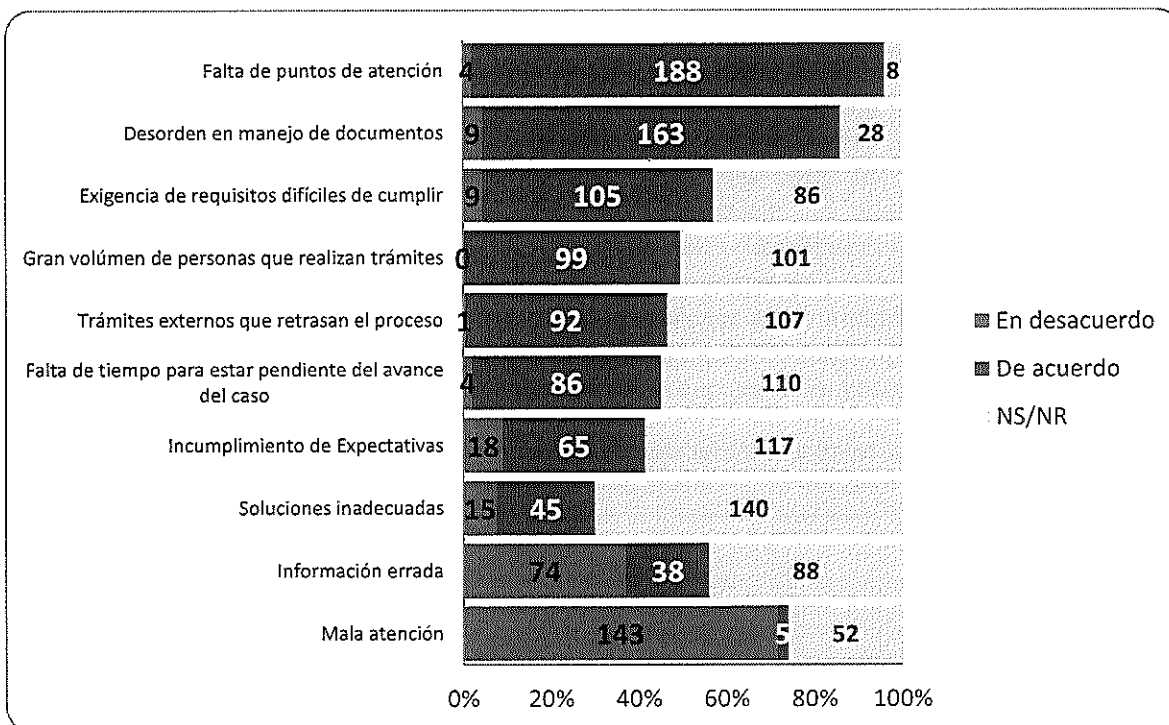
[Handwritten signature]

pregunta abierta se formuló para las personas que calificaron con un puntaje de 4 o más el nivel de satisfacción con el servicio prestado y consistió en indagar ¿Cuál es la razón de la calificación? El motivo principal fue el buen trato ofrecido por el personal.

Tabla 27. Evaluación del nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con obstáculos del servicio - DRH

ITEM	En desacuerdo	De acuerdo	NS/NR	% En desacuerdo	% De acuerdo	% NS/NR	Dimensión de la Calidad del Servicio
Falta de puntos de atención	4	188	8	2%	94%	4%	Elementos Tangibles - Capacidad de Respuesta
Desorden en manejo de documentos	9	163	28	5%	82%	14%	Seguridad - Capacidad de Respuesta
Exigencia de requisitos difíciles de cumplir	9	105	86	5%	53%	43%	Fiabilidad
Gran volumen de personas que realizan trámites	0	99	101	0%	50%	51%	Seguridad - Capacidad de Respuesta - Elementos Tangibles
Trámites externos que retrasan el proceso	1	92	107	1%	46%	54%	Seguridad - Capacidad de Respuesta
Falta de tiempo para estar pendiente del avance del caso	4	86	110	2%	43%	55%	Capacidad de Respuesta
Incumplimiento de Expectativas	18	65	117	9%	33%	59%	Fiabilidad
Soluciones inadecuadas	15	45	140	8%	23%	70%	Fiabilidad
Información errada	74	38	88	37%	19%	44%	Seguridad
Mala atención	143	5	52	72%	3%	26%	Seguridad - Fiabilidad - Capacidad de Respuesta

Gráfica 121. Nivel de acuerdo o desacuerdo del usuario con obstáculos del servicio - DRH



3.4 SATISFACCION DEL USUARIO

La satisfacción del usuario con la atención y servicio prestado por la CVP se evaluó mediante 4 preguntas que además de indagar por su nivel global, validaron el grado en que los usuarios perciben como verdaderas y apropiadas, las soluciones propuestas por la organización. Otra de las preguntas, relacionada con la recomendación de la CVP que haría el usuario a otra persona, midió de cierta forma el grado de fidelización o lealtad de los usuarios de la DRH. Estos indicadores se constituyen en métricas fundamentales para medir el grado de satisfacción derivada de la experiencia vivida al recibir el servicio o atención.

Las preguntas son las siguientes:

- ¿Qué tan satisfecho se siente con el servicio prestado por la CVP? En una escala de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la máxima.
- ¿Qué tan adecuada a su problemática habitacional ha sido la solución propuesta por la CVP? En una escala de 1 a 5, donde 1 es Nada adecuada y 5 Muy adecuada.
- ¿Qué tanto cree Usted que la Caja de Vivienda Popular ofrece verdaderas soluciones a familias como la suya? En una escala de 1 a 5, donde 1 significa “Nada” y 5 es “Mucho”.
- ¿Qué tan dispuesto está a recomendar a la Caja de Vivienda Popular a una persona amiga o conocida? En una escala de 1 a 5, donde 1 es Baja recomendación y 5 Alta recomendación.

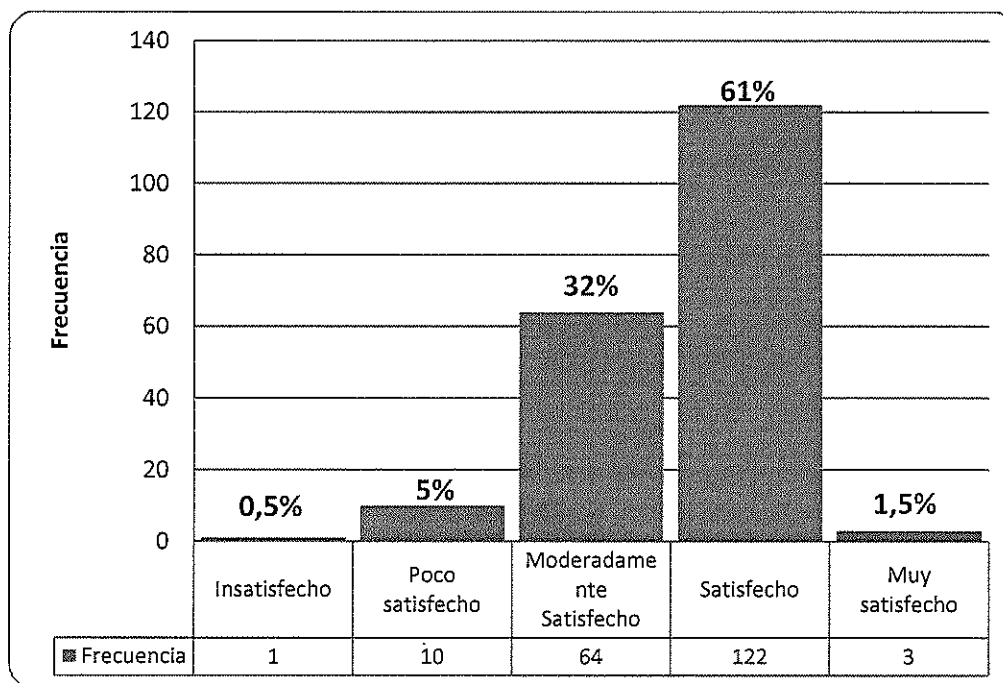
El nivel de satisfacción global de los usuarios de la DRH es moderado - alto. El 61% de los encuestados se encuentra satisfecho con el servicio y el 32% está moderadamente satisfecho. Esta medida indica que la experiencia del usuario, que resulta de la percepción de los atributos o características de la calidad del

Handwritten signature and initials.

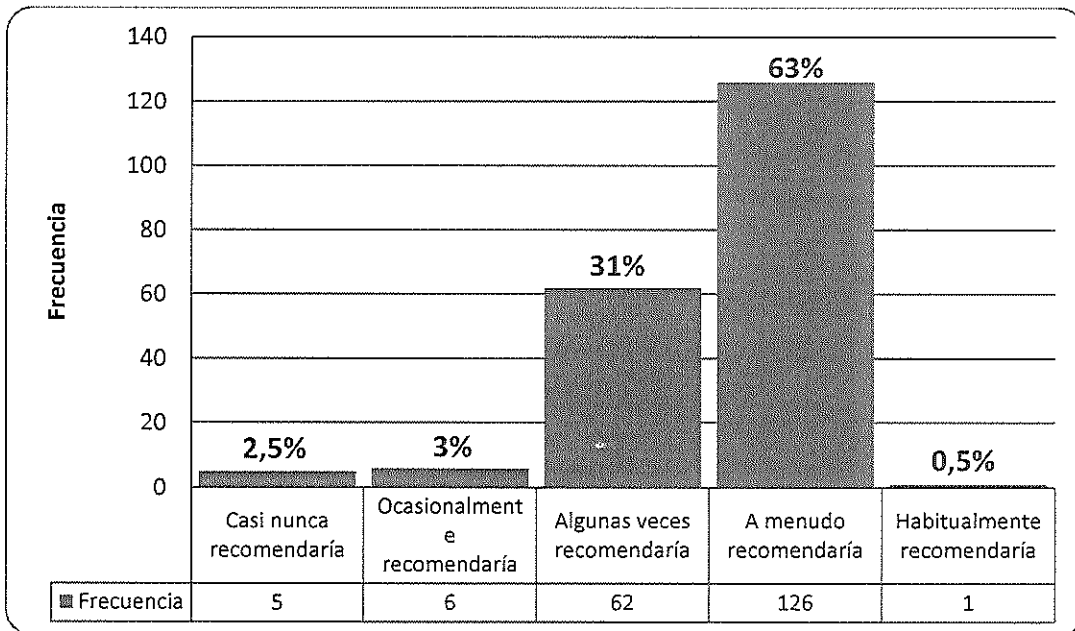
servicio así como de aspectos emocionales y psicológicos, ha sido aceptable. Con respecto a la pregunta que indagó sobre qué tan dispuesto está un usuario a recomendar a la CVP a un amigo o conocido, el 63% de los encuestados recomendaría a la CVP a menudo y un 31% lo haría algunas veces.

Por otra parte, el servicio prestado para satisfacer los requerimientos del usuario puede abordarse desde una perspectiva diferente, es decir, puede verse como una solución a un problema determinado, y en dicho sentido, si el usuario percibe como verdadera o adecuada la solución a su problemática, se puede inferir que se encuentra satisfecho con dicho servicio o mejor aún con el despliegue de la organización para cumplir las necesidades del usuario. En este contexto, el 61,5% de los encuestados cree bastante que la CVP ofrece verdaderas soluciones a las problemáticas de las familias beneficiarias del programa y solo el 2,5% considera que no es verdadera dicha solución. El 63,5% percibe por lo menos como adecuada la solución propuesta por la CVP a la problemática habitacional, el 3,5% considera que es poco adecuada y sólo el 2,5% cree que no ha sido apropiada, es decir, que no se ha adaptado a las necesidades de los usuarios.

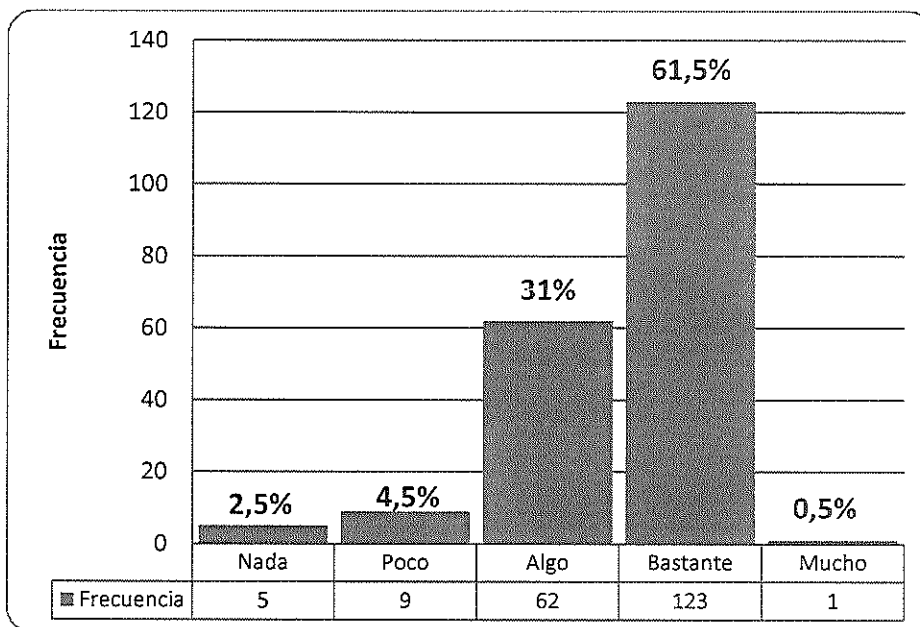
Gráfica 122. Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado - DRH



Gráfica 123. Grado de fidelización de los usuarios - DRH

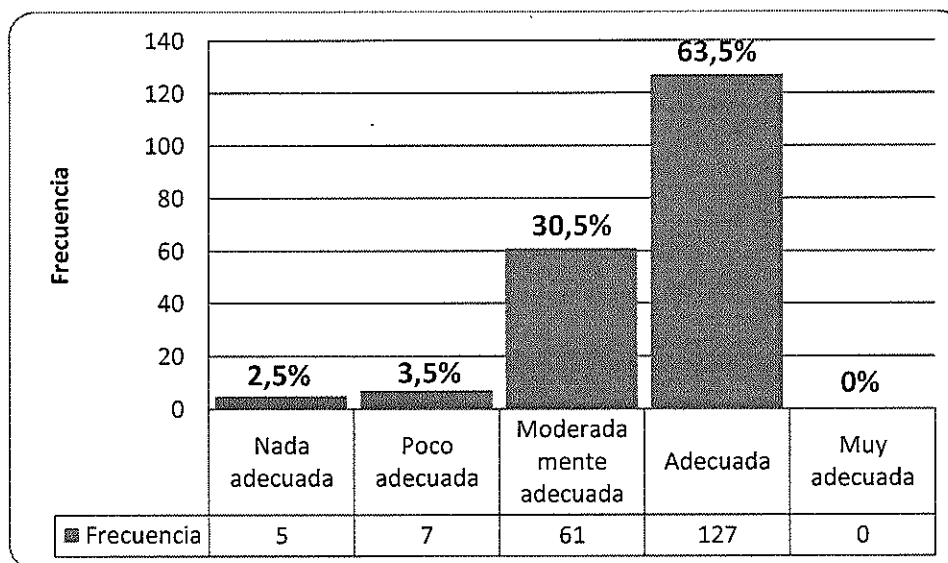


Gráfica 124. Grado de percepción sobre las soluciones propuestas por la CVP como verdaderas - DRH



Handwritten signature or mark.

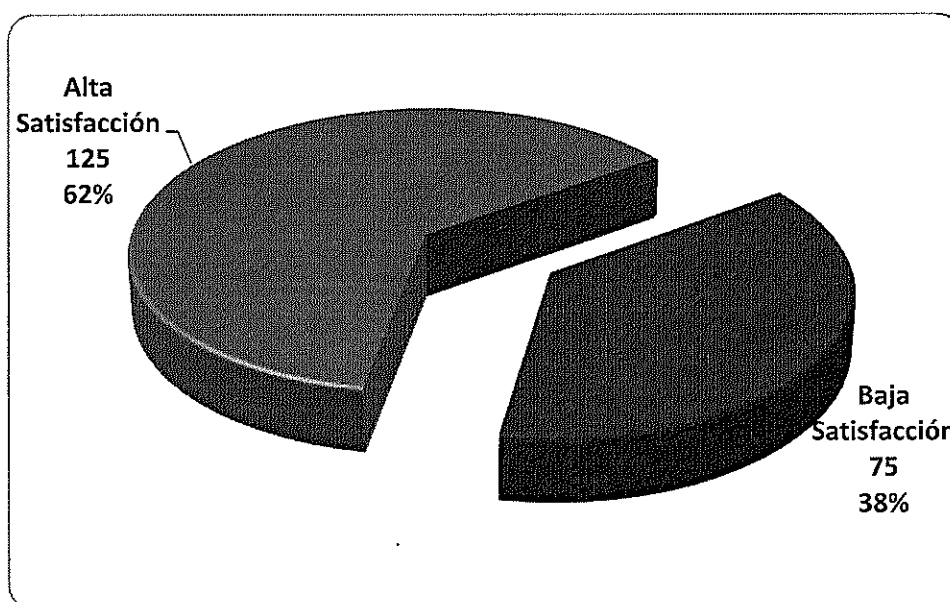
Gráfica 125. Grado de percepción sobre las soluciones propuestas por la CVP como apropiadas - DRH



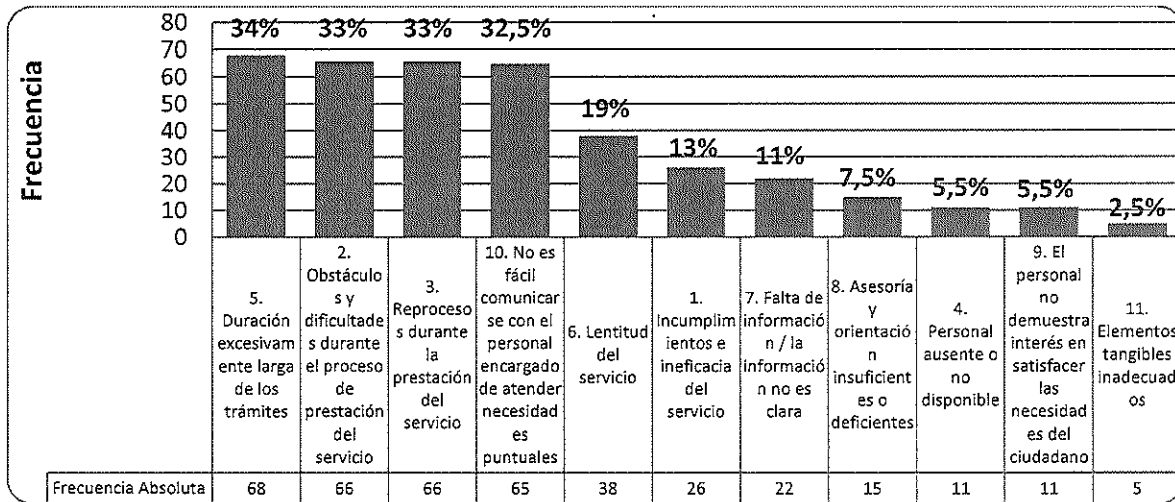
No obstante lo anterior, el 38% de los usuarios (64 de ellos moderadamente satisfechos) afirmó tener una bajo nivel de satisfacción con respecto al servicio prestado por la CVP. Al indagar los motivos expresados por este grupo (75 personas), los encuestados manifestaron 393 razones que explicarían dicha insatisfacción.

Las razones que con más frecuencia se repiten son la duración excesivamente larga de los trámites, los obstáculos y dificultades durante el proceso de prestación del servicio, los reprocesos durante la prestación del servicio y la dificultad para comunicarse con el personal encargado de atender necesidades puntuales. En promedio, el 33,1% de los 200 encuestados así lo estimó. De acuerdo con el Diagrama de Pareto, el 67,4% de los motivos de baja satisfacción obedecen a los cuatro aspectos descritos.

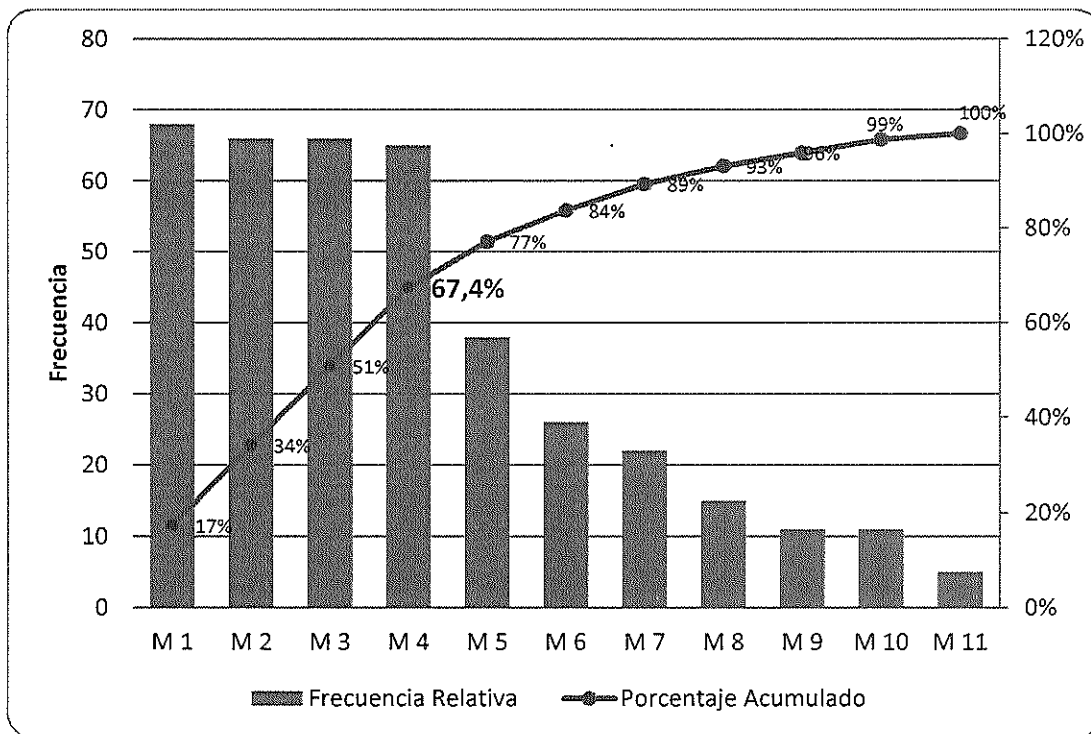
Gráfica 126. Población satisfecha e insatisfecha con el servicio - DRH



Gráfica 127. Motivos de baja satisfacción - DRH



Gráfica 128. Diagrama de Pareto de los motivos de baja satisfacción - DRH



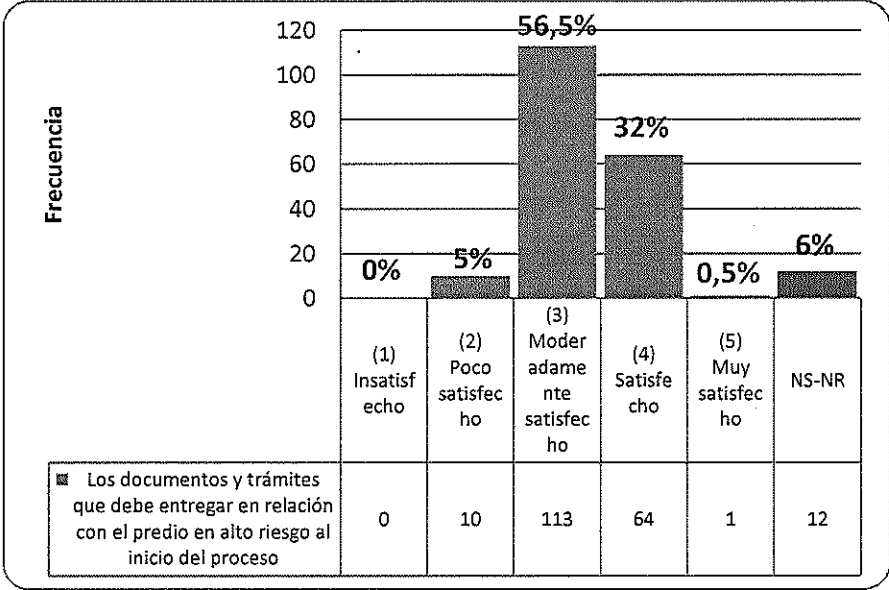
Otros indicadores específicos de satisfacción los constituyen 15 preguntas específicas que preparó la DRH para evaluar el nivel de satisfacción con respecto a aspectos o instancias atinentes al servicio específico prestado por el área misional.

Los aspectos específicos que obtuvieron una calificación menor a 3,5 fueron los siguientes: Resolución de la adjudicación del Valor Único de Reconocimiento VUR, Búsqueda y selección para vivienda nuevo o usada, Los tiempos de análisis de los documentos de la propiedad o posesión de su vivienda, Trámites para compra de la vivienda seleccionada (firmar promesas de compraventa y escrituras), Los trámites que debe realizar previo a la entrega del Predio en alto riesgo, Pago de relocalización transitoria los primeros 10 días hábiles

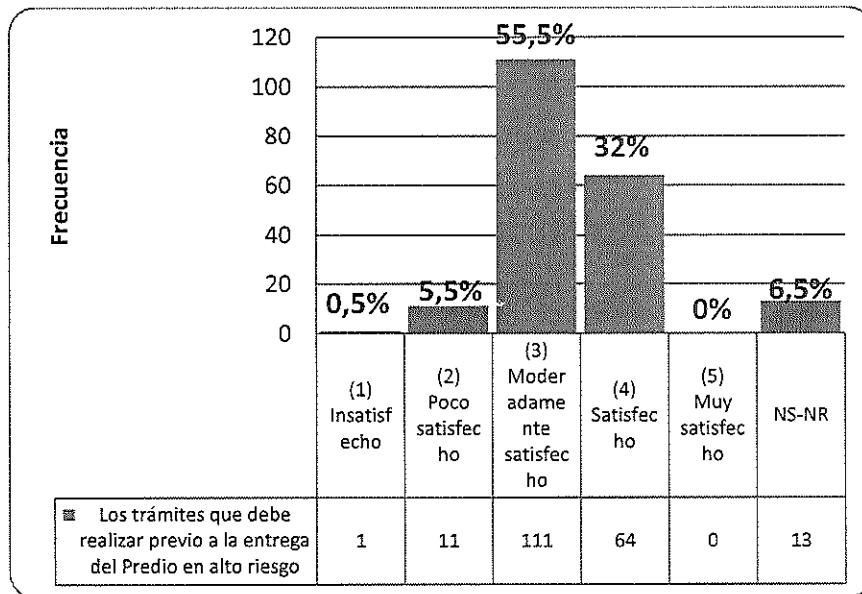
del mes, Los documentos y trámites que debe entregar en relación con el predio en alto riesgo al inicio del proceso, Elaboración y notificación de la suspensión de la ayuda temporal y el Acompañamiento de la CVP frente a situaciones en su vivienda de reposición. Dentro dichos aspectos que constituyen oportunidades de mejoramiento, se sugiere que de manera prioritaria se le preste especial atención al de menor calificación, es decir al referente a Resolución de la adjudicación del Valor Único de Reconocimiento VUR. El relacionado con el acompañamiento tiene una menor significancia en razón a que 171 personas no supo que decir o no tenía la información suficiente para contestar.

La calificación promedio a las preguntas específicas (aspectos o instancias del servicio) fue de 3,3 en una escala Lickert con puntajes de 1 a 5.

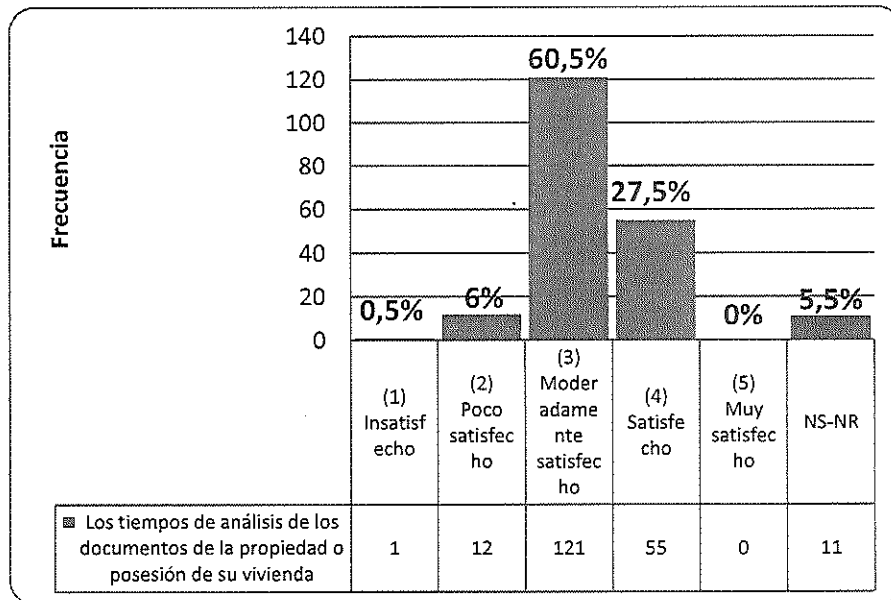
Gráfica 129. Calificación - Los documentos y trámites que debe entregar en relación con el predio en alto riesgo al inicio del proceso - DRH



Gráfica 130. Calificación - Los trámites que debe realizar previo a la entrega del Predio en alto riesgo - DRH

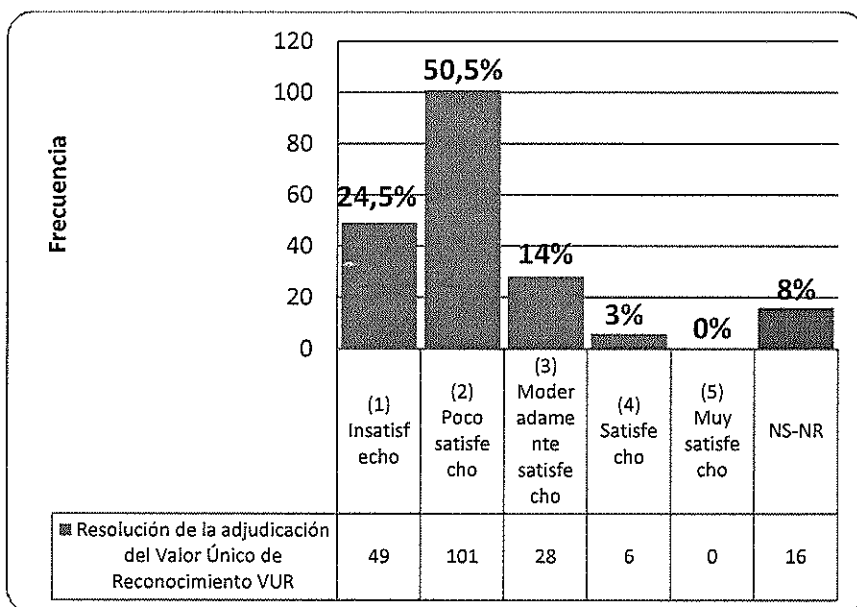


Gráfica 131. Calificación - Los tiempos de análisis de los documentos de la propiedad o posesión de su vivienda - DRH

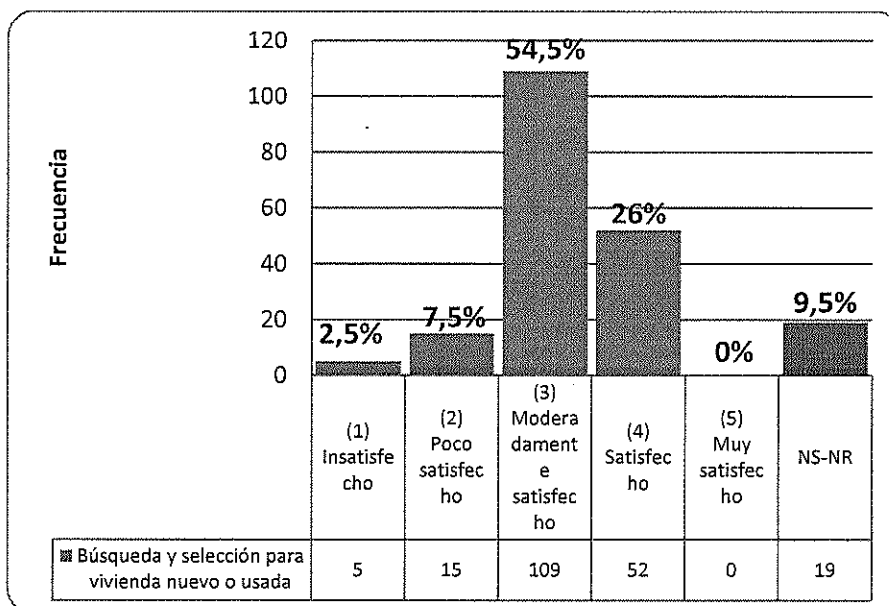


[Handwritten signature]

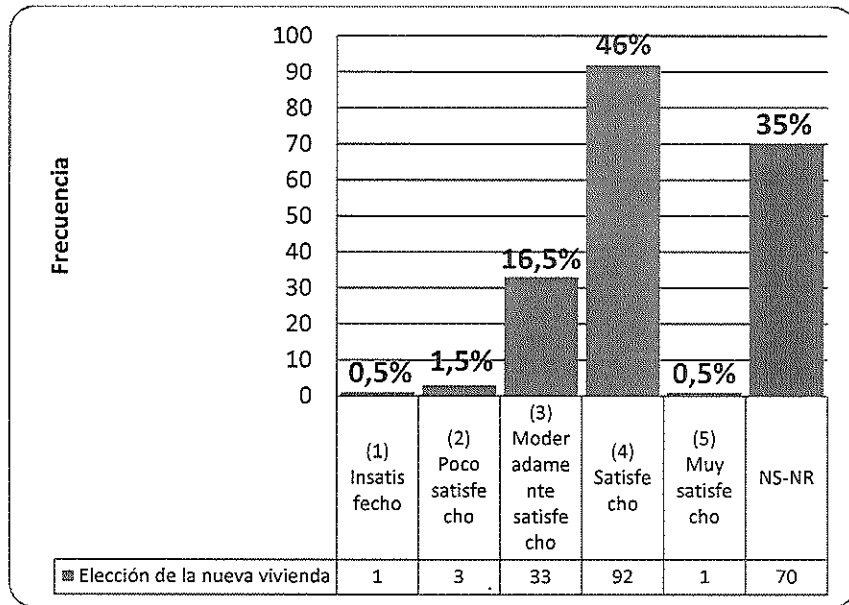
Gráfica 132. Calificación - Resolución de la adjudicación del Valor Único de Reconocimiento VUR - DRH



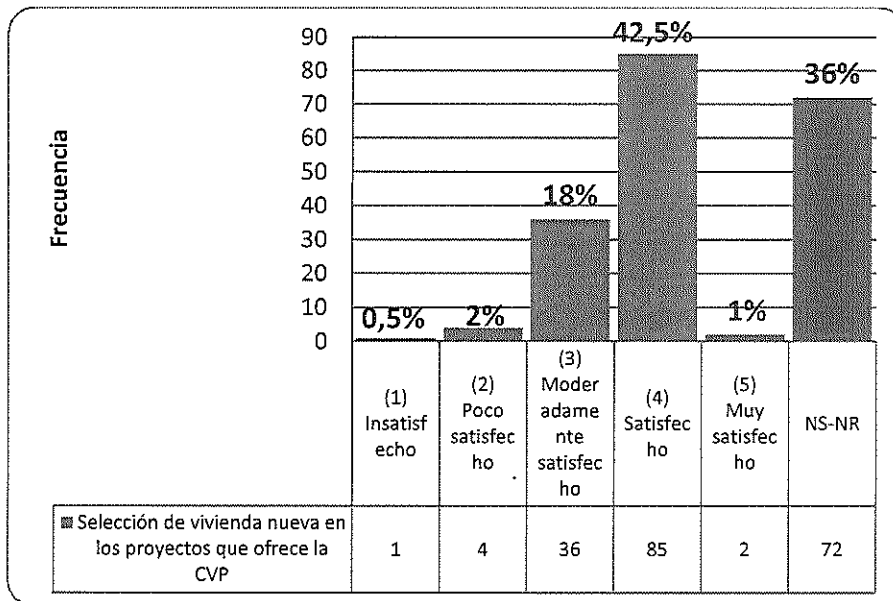
Gráfica 133. Calificación - Búsqueda y selección para vivienda nuevo o usada - DRH



Gráfica 134. Calificación - Elección de la nueva vivienda - DRH

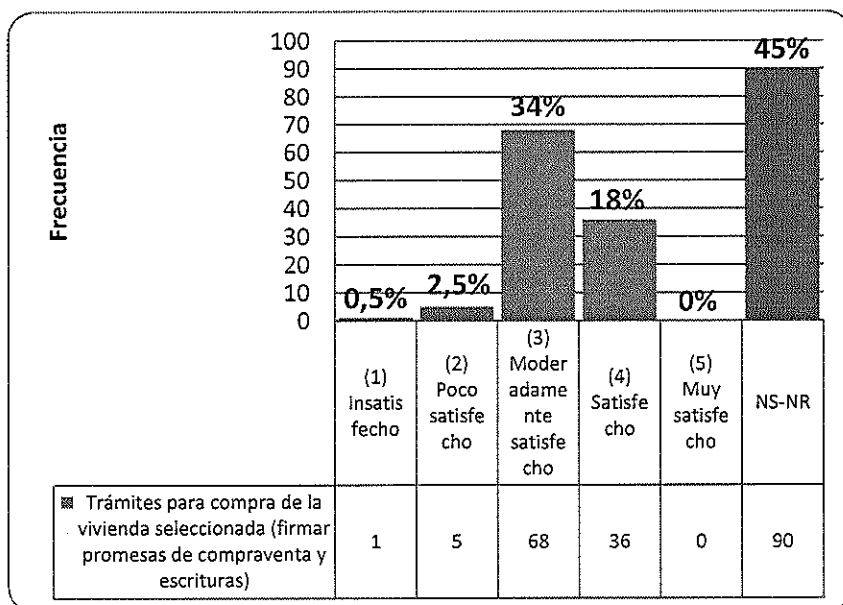


Gráfica 135. Selección de vivienda nueva en los proyectos que ofrece la CVP - DRH

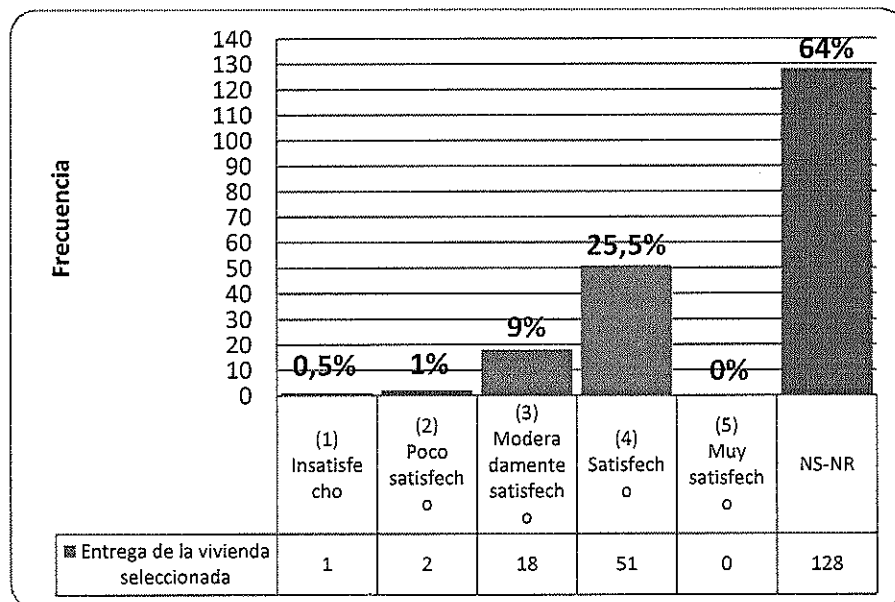


Handwritten signature and initials.

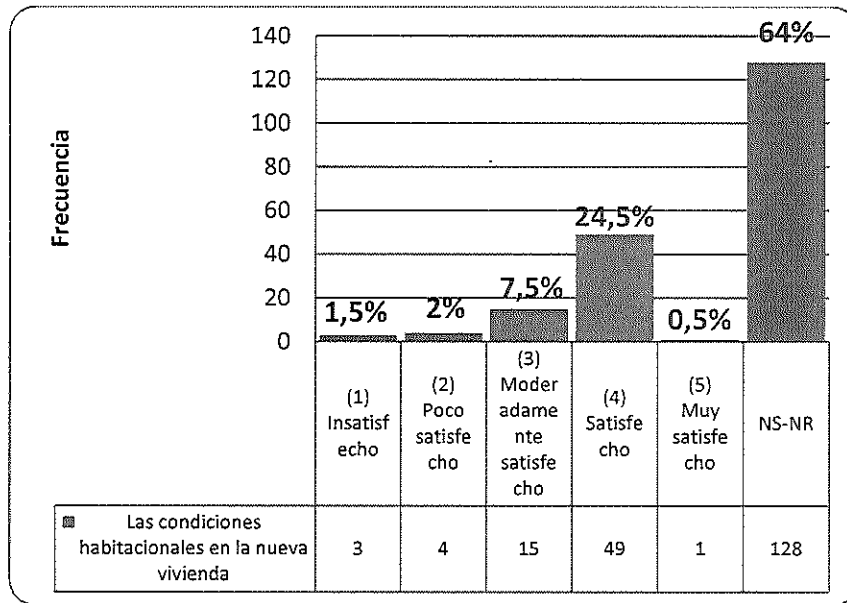
Gráfica 136. Trámites para compra de la vivienda seleccionada (firmar promesas de compraventa y escrituras) - DRH



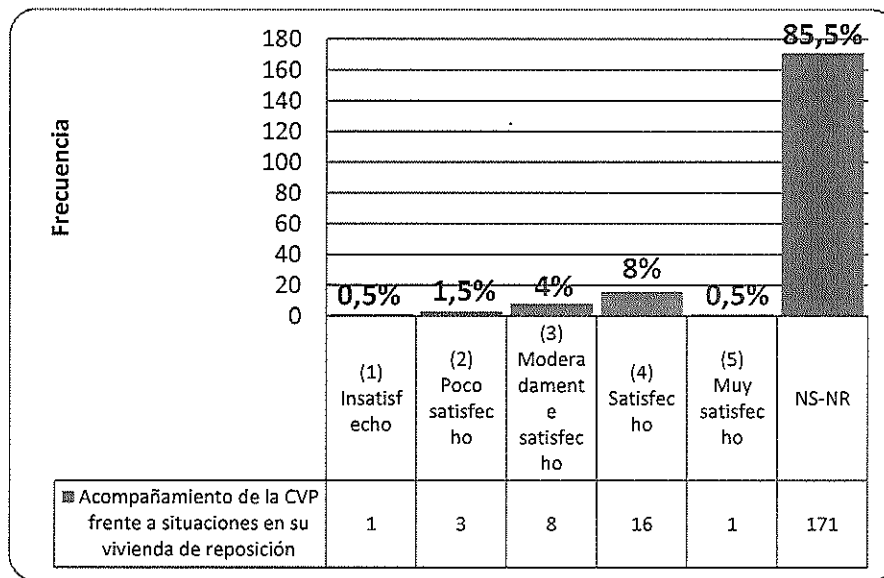
Gráfica 137. Entrega de la vivienda seleccionada - DRH



Gráfica 138. Las condiciones habitacionales en la nueva vivienda - DRH

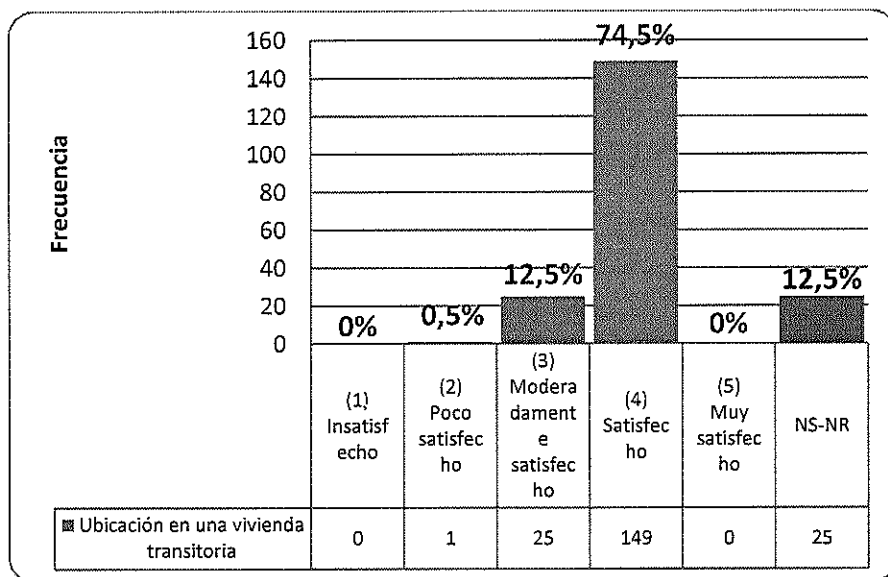


Gráfica 139. Acompañamiento de la CVP frente a situaciones en su vivienda de reposición - DRH

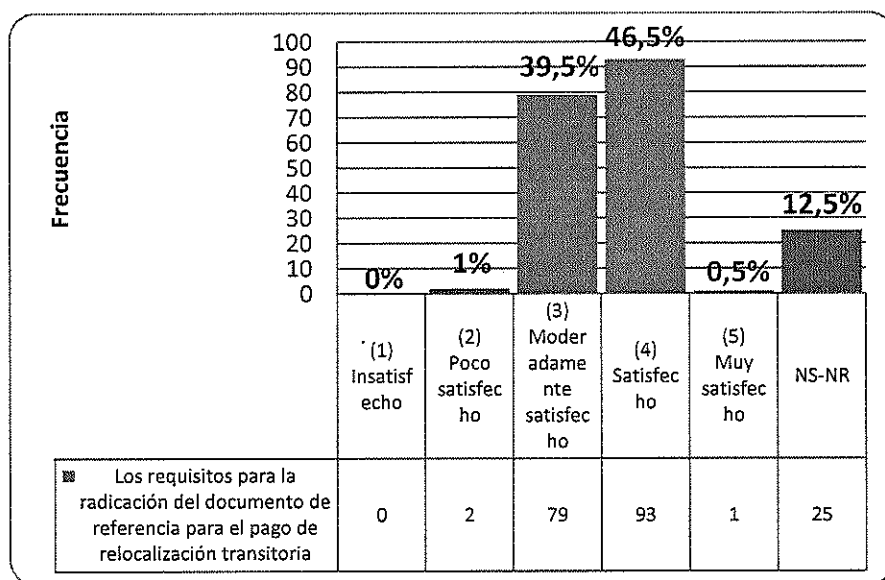


[Handwritten signature]

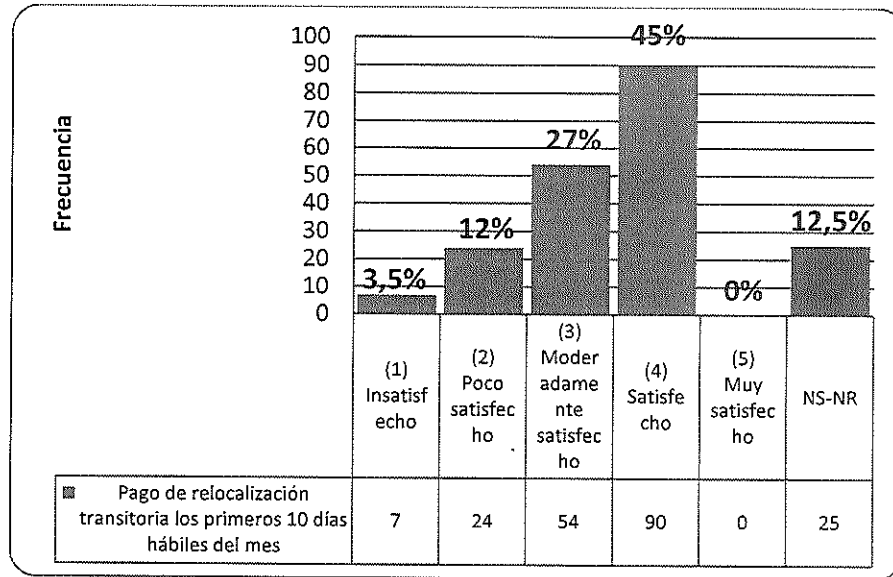
Gráfica 140. Ubicación en una vivienda transitoria - DRH



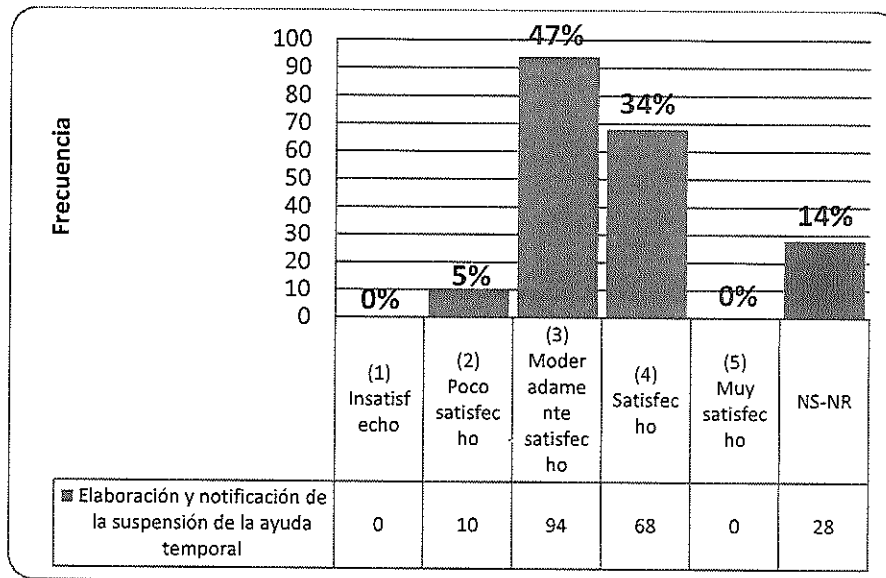
Gráfica 141. Los requisitos para la radicación del documento de referencia para el pago de relocalización transitoria - DRH



Gráfica 142. Pago de relocalización transitoria los primeros 10 días hábiles del mes - DRH

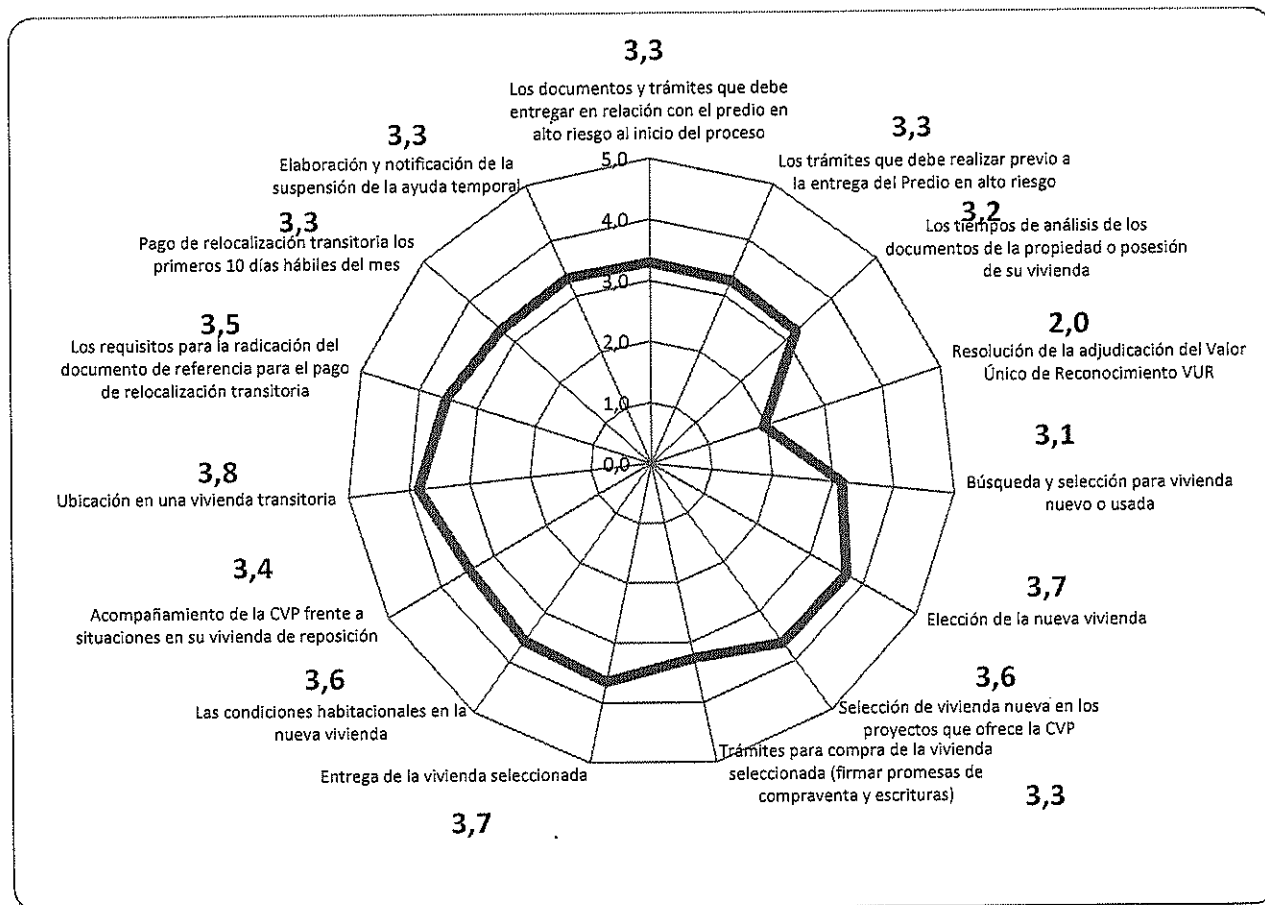


Gráfica 143. Elaboración y notificación de la suspensión de la ayuda temporal - DRH



Handwritten signature or initials.

Gráfica 144. Calificación - Aspectos específicos del área misional - DRH



3.5 ACCESO A LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC)

Uno de los componentes principales de la encuesta lo constituye la evaluación del grado de uso de las tecnologías de la información y la comunicación por parte de los usuarios de la CVP. Se preguntó a los encuestados sobre la disponibilidad y uso de servicios de telefonía e internet y la tenencia de celulares, computadores portátiles, de escritorio y otros dispositivos. También se indagó sobre el uso y preferencia de los canales o medios de comunicación con la CVP. Los resultados de la medición suministrarán información útil para plantear estrategias que fomenten una cultura y un mayor uso y apropiación de las TIC. De igual forma, la medición constituye un insumo importante para el proceso de diseño e implementación de trámites y servicios en línea que le faciliten a la ciudadanía el acceso a los mismos.

Al indagar sobre los indicadores básicos de TIC en los hogares de los encuestados, y tomando en consideración que la pregunta está conformada por varios ítems y admitía respuesta múltiple, se agruparon varios ítems y se encontró para los 200 encuestados que solo el 2,5% de la población dispone de servicios de telefonía fija, telefonía celular e internet, es decir que gozan de todos los servicios. El 2% cuenta con

servicios de telefonía celular e internet y el 1,5% tiene acceso a telefonía fija y celular y un 91,5% tiene únicamente telefonía celular. Tan solo 1 persona no tiene acceso a algún tipo de servicio.

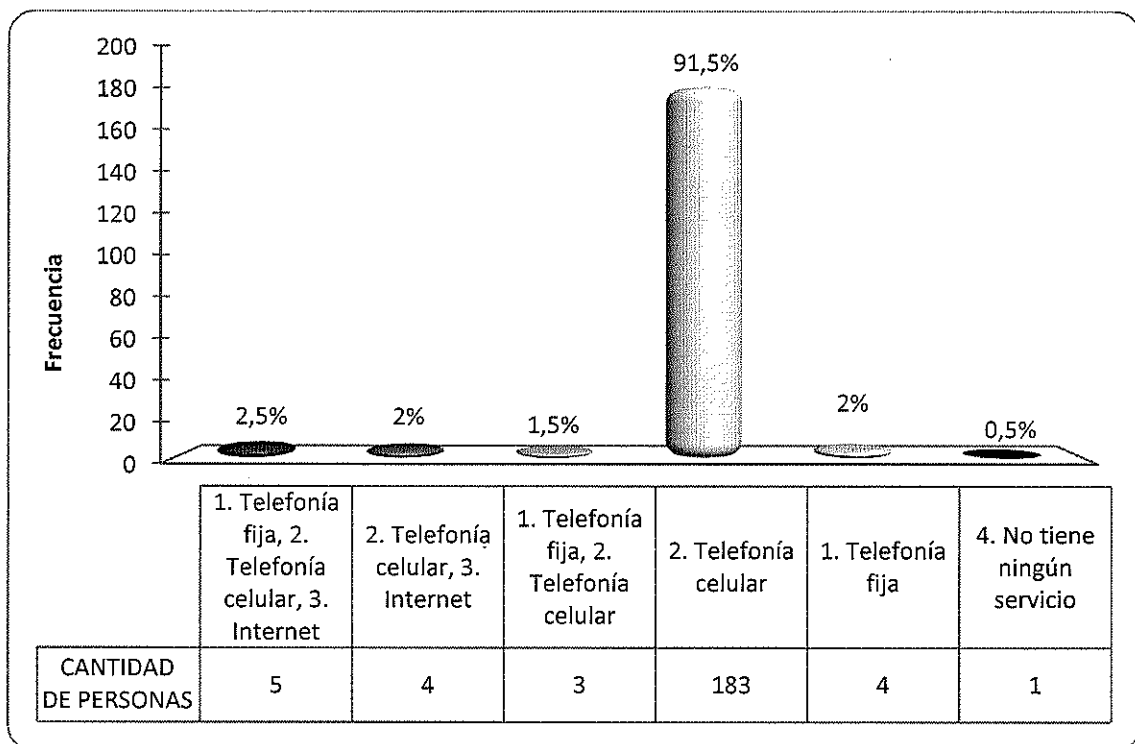
A nivel de dispositivos TIC, las respuestas se analizaron por ítems separados (es decir por dispositivo TIC ya que no son mutuamente excluyentes por ejemplo una persona puede tener más de un tipo), y se encontró que el 97,5% de los encuestados dispone de un teléfono celular, el 10,5% tiene computador de escritorio y solo el 2,5% tiene computador portátil. Solamente 1 persona manifestó que no tenía dispositivos digitales o de comunicación.

Para averiguar sobre la forma como la población encuestada se conecta a internet, se formuló una pregunta con múltiple respuesta (la mayoría de ítems de la pregunta no son mutuamente excluyentes) y se encontró que uno de los datos más relevantes es que el 83,5% de la población no tiene acceso a internet. El 10,5% de los encuestados cuenta con una red *wifi* en su casa. Un 7,5% de los encuestados tiene plan de datos en su celular y un 12,5% accede a internet a través de una red gratuita.

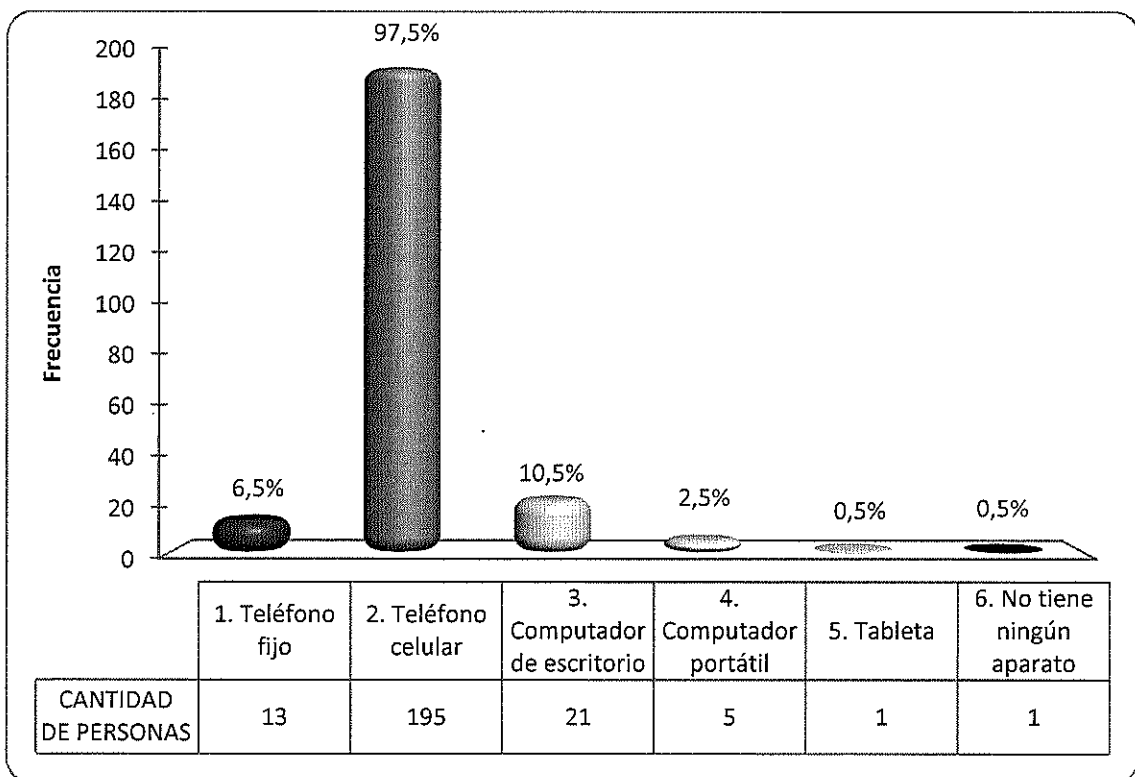
Si bien es cierto que no se indagó sobre el tipo de celular (*smartphone* o tradicional), un 13,5% de la población lo usa para redes sociales y chat, y con una proporción del 9% para correos electrónicos o para navegar en internet. En términos generales los usuarios encuestados usan principalmente su celular para hacer y recibir llamadas telefónicas (97,5% de los encuestados). Las respuestas se analizaron por ítem (uso); muchos de los cuales no son mutuamente excluyentes. Con respecto al uso del computador, si bien es cierto que no se indagó sobre el tipo de computador (portátil o de escritorio), un 9% de la población lo usa para ver noticias, un 8% para redes sociales, un 10,5% para enviar o recibir correos y con la misma proporción para chatear. Un 87,5% de los encuestados afirmó no tener computador.

Handwritten signature and initials in the bottom right corner of the page.

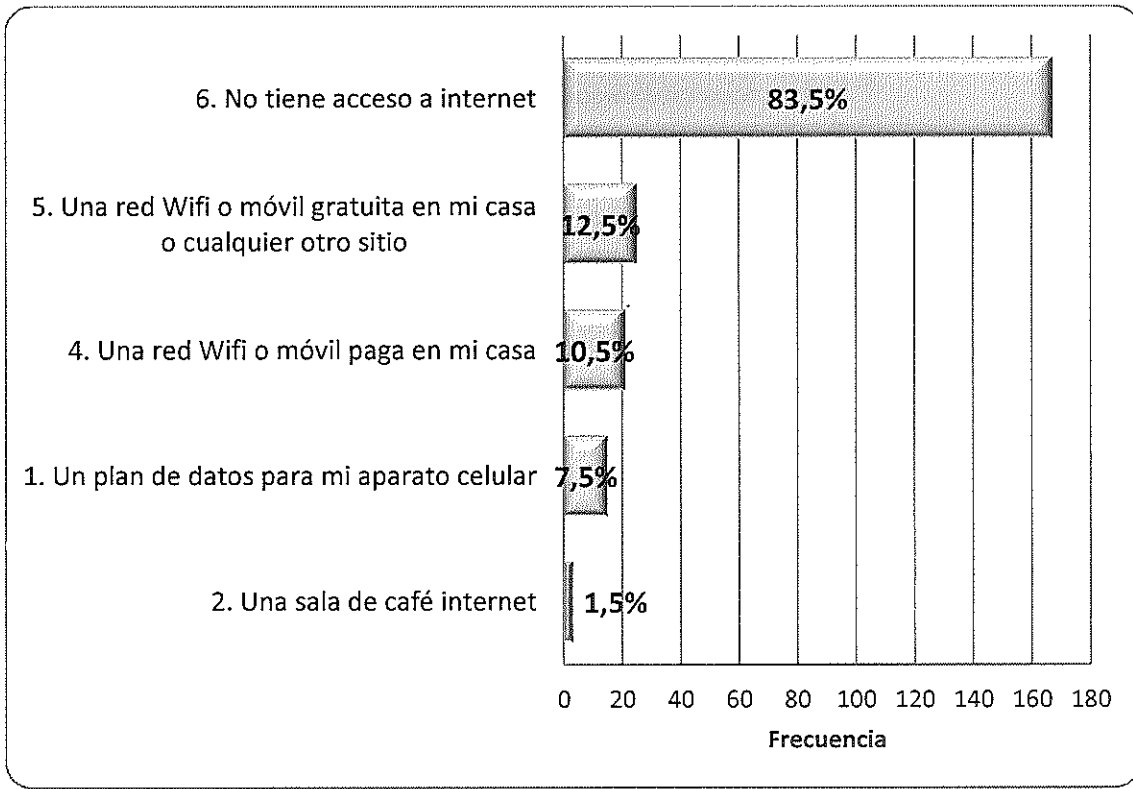
Gráfica 145. Servicios de telefonía e internet de la población - DRH



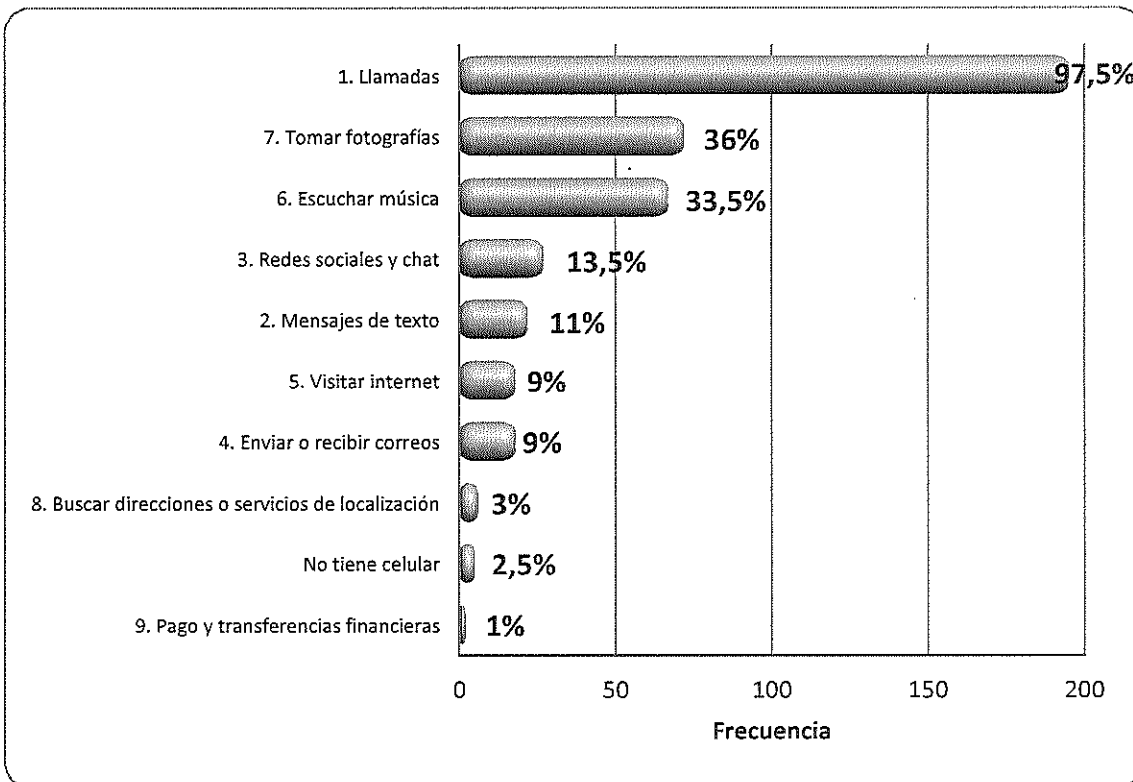
Gráfica 146. Disposición de dispositivos TIC de la población - DRH



Gráfica 147. Acceso de la población a internet - DRH

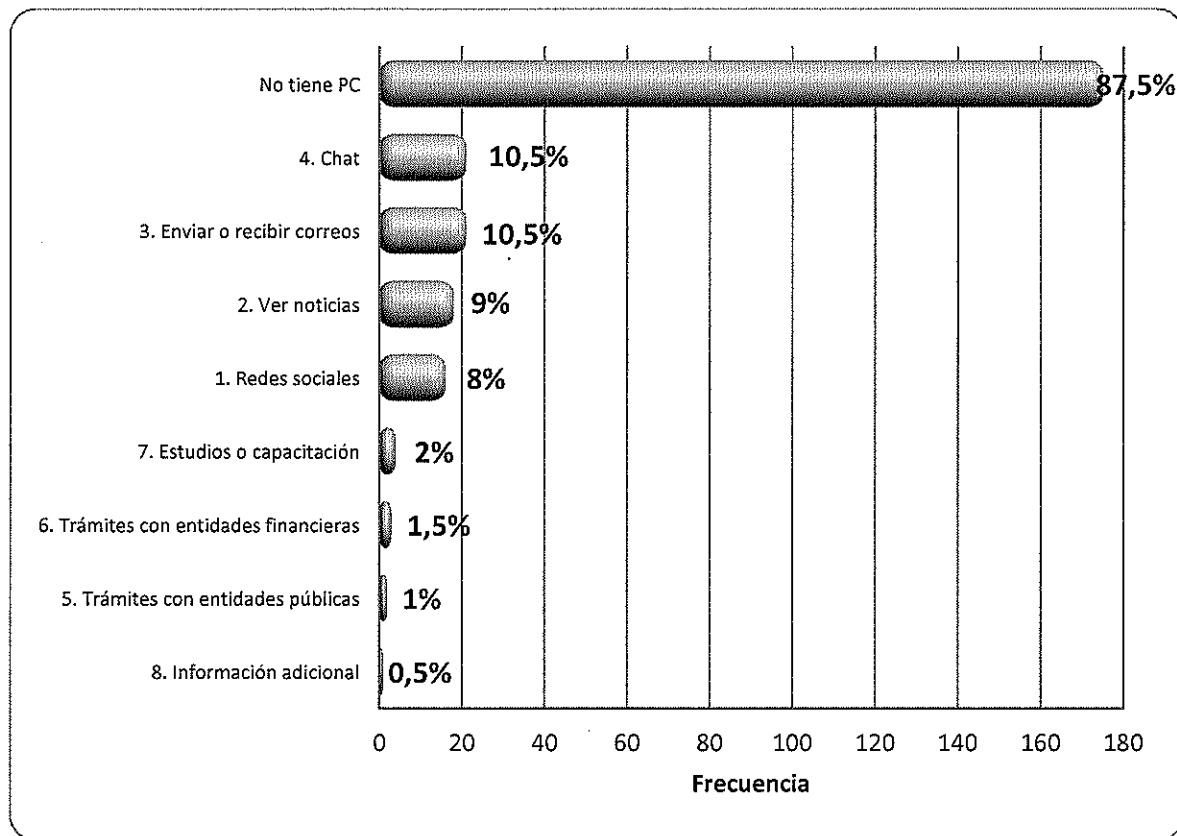


Gráfica 148. Uso que la población encuestada hace del celular - DRH



[Handwritten marks]

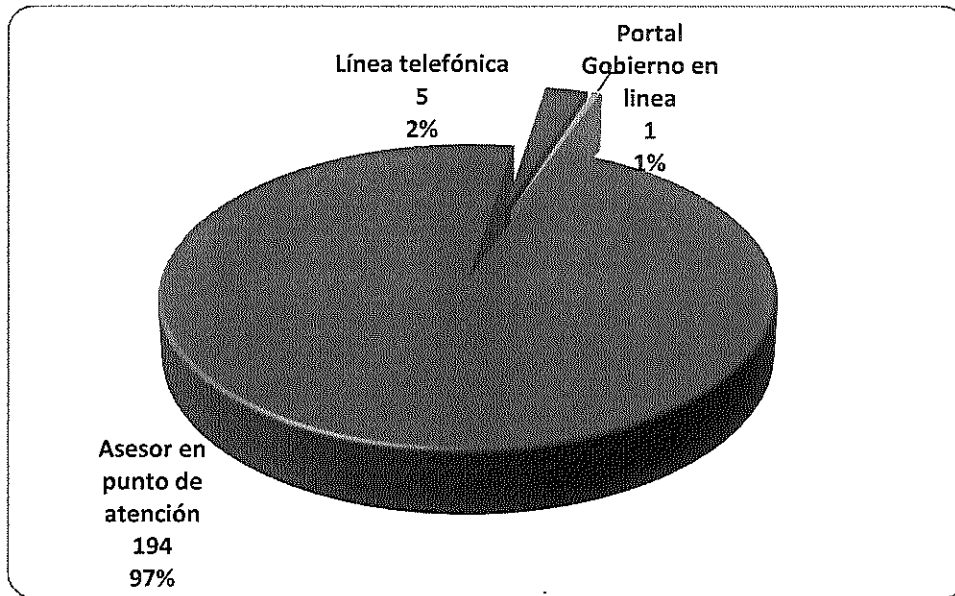
Gráfica 149. Uso que la población encuestada hace del computador – DRH



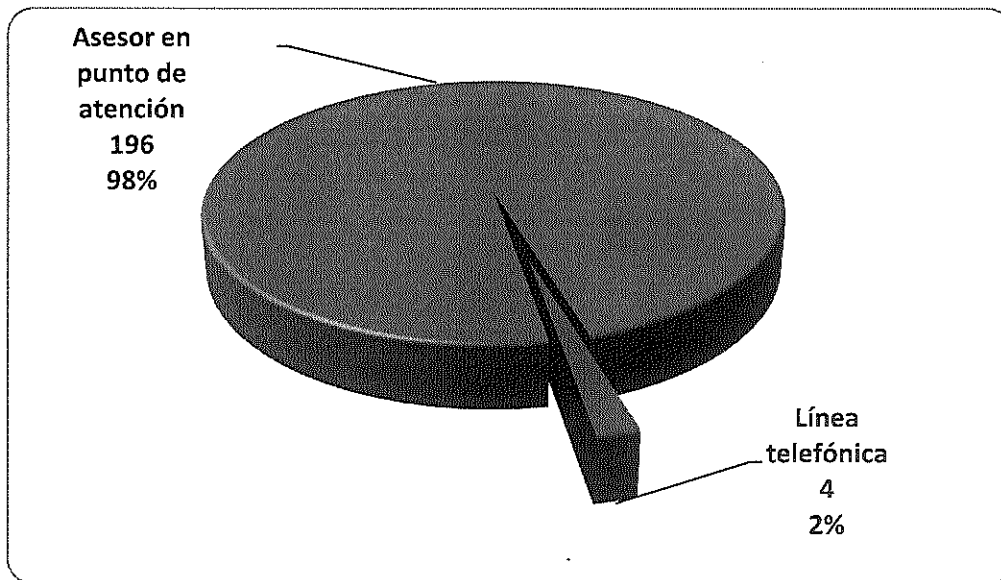
Otro aspecto relevante de la encuesta consistió en medir la forma como el usuario se comunica con la CVP. El canal más usado por el usuario fue el presencial (asesor en punto de atención) con un 97%, seguido del telefónico con un 2%. De igual forma, el medio preferido por los usuarios fue el presencial con un 98% y el telefónico con un 2%.

Reconociendo la importancia de que una mejor 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 volvería a usar cada uno de dicho canales. Indudablemente el canal presencial es el medio por excelencia que frecuentan los ciudadanos, constituyendo una oportunidad de mejora para que la CVP fortalezca su capacidad de comunicación con el usuario a través de la promoción y desarrollo de otros canales que fomenten la participación ciudadana y que permitan apropiarse de las TIC de una mejor manera.

Gráfica 150. Canal de comunicación usado con más frecuencia - DRH

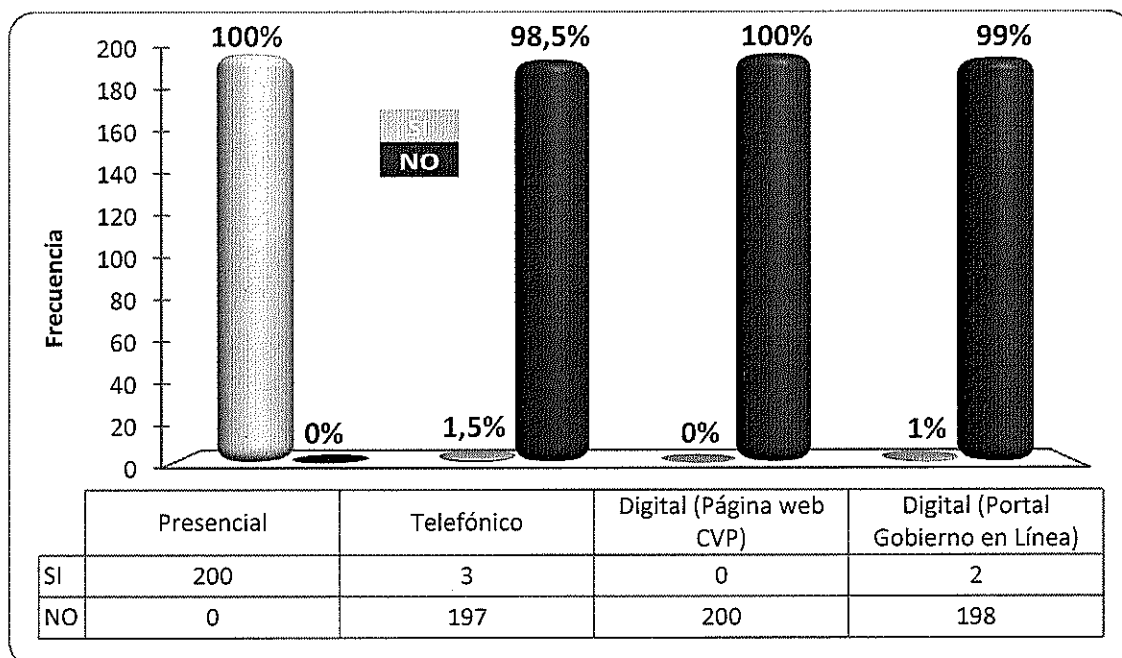


Gráfica 151. Canal de comunicación preferido - DRH

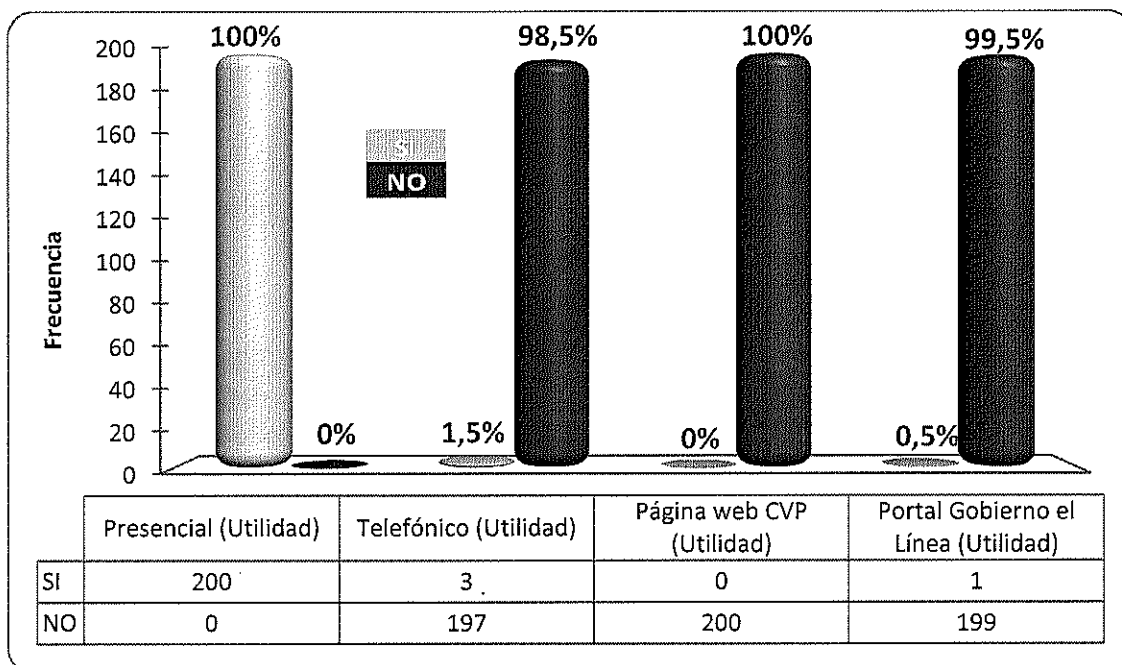


Handwritten signature or initials.

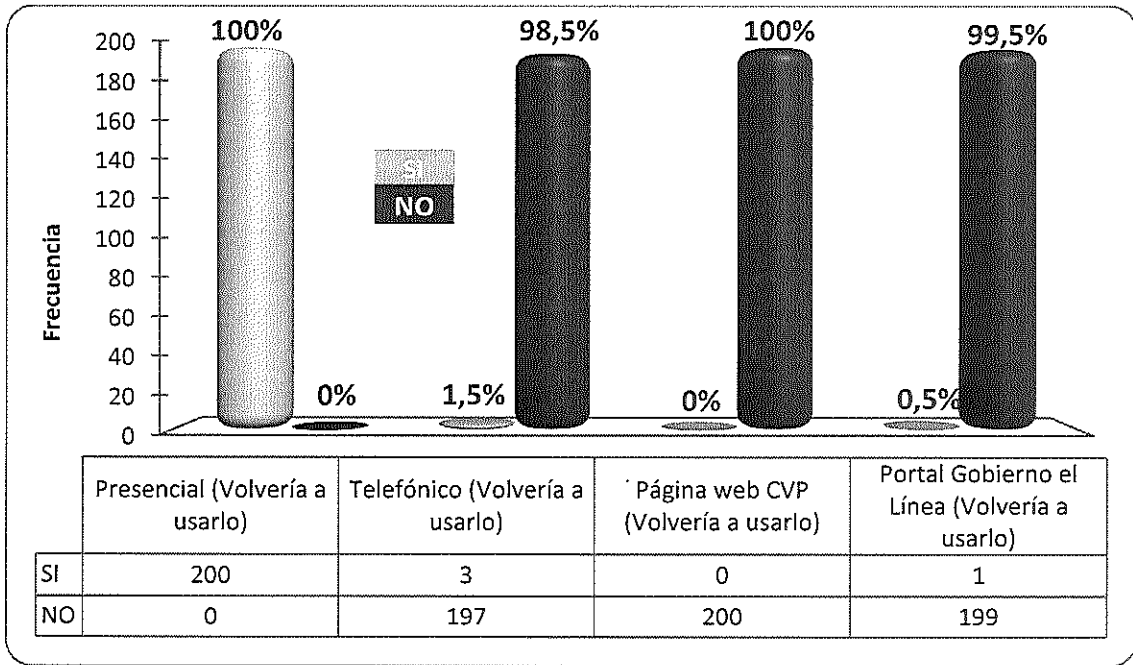
Gráfica 152. Uso de los canales de comunicación - DRH



Gráfica 153. Utilidad de la información suministrada a través de los canales de comunicación - DRH



Gráfica 154. Habitualidad en el uso de los canales de comunicación (volverlos a usar) – DRH



[Handwritten signature]

4. MEDICIÓN CONSOLIDADA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO

Para determinar la medición consolidada tanto de la calidad respecto de atributos o aspectos comunes y específicos del servicio como de la satisfacción general del usuario, se determinaron tres métricas distintas en una escala de 1 a 5 y cuyas calificaciones se explicaron anteriormente.

La calificación consolidada para DUT fue 4,4; para DMV 4,3 y para REAS 3,5. La calificación promedio considerando las 3 métricas y los 3 procesos, sin establecer un peso específico, fue de 4,1.

Tabla 28. Medición consolidada de la calidad del servicio de y la satisfacción del usuario

Métrica	DUT	DMV	DRH	Promedio x métrica
Aspectos Específicos	4,2	4,2	3,3	3,9
Atributos de Calidad del Servicio	4,5	4,4	3,5	4,1
Nivel de Satisfacción del Usuario	4,6	4,2	3,6	4,1
Promedio x Proceso	4,4	4,3	3,5	
PROMEDIO GENERAL				4,1

Elaboró: Cesar Combita Caceres - Profesional Especializado 222 05 - Servicio al Ciudadano
 Roberto Carlos Cortez - Contratista Profesional - Servicio al Ciudadano

