

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

Diciembre de 2018

**Diciembre
de 2018**

Tabla de contenido

1. URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	6
1.1 VARIABLES DEMOGRÁFICAS	6
1.2 MOTIVO DE LA VISITA DEL CIUDADANO Y PERMANENCIA EN EL PROCESO	12
1.3 CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	15
1.4 DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)	20
1.5 MEDICIÓN DEL EFECTO DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS SOBRE GRATUIDAD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS	26
2. MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	30
2.1 VARIABLES DEMOGRÁFICAS	30
2.2 MOTIVO DE LA VISITA DEL CIUDADANO Y PERMANENCIA EN EL PROCESO	36
2.3 CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	39
2.4 DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)	43
2.5 MEDICIÓN DEL EFECTO DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS SOBRE GRATUIDAD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS	49
3. REASENTAMIENTOS HUMANOS	52
3.1 VARIABLES DEMOGRÁFICAS	52
3.2 MOTIVO DE LA VISITA DEL CIUDADANO Y PERMANENCIA EN EL PROCESO	57
3.3 CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	61
3.4 DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)	65
3.5 MEDICIÓN DEL EFECTO DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS SOBRE GRATUIDAD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS	71
4. MEDICIÓN CONSOLIDADA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN GLOBAL DEL USUARIO	75

Lista de gráficas

Gráfica 1. Población encuestada por localidad - DUT	7
Gráfica 2. Estrato socio económico de los usuarios – DUT	7
Gráfica 3. Género de la población encuestada DUT	8
Gráfica 4. Edad y género de la población encuestada - DUT	9
Gráfica 5. Escolaridad de la población encuestada - DUT	9
Gráfica 6. Nivel de estudios por localidad - DUT	10
Gráfica 7. Estado civil de la población encuestada - DUT	10
Gráfica 8. Situación laboral de los usuarios - DUT	11
Gráfica 9. Cantidad de habitantes por vivienda - DUT	11
Gráfica 10. Motivo de la visita - DUT	12
Gráfica 11. Tiempo de permanencia en el proceso - DUT	13
Gráfica 12. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DUT	14
Gráfica 13. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DUT	15
Gráfica 14. Calificación de los atributos del servicio - DUT	16
Gráfica 15. Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado – DUT	17
Gráfica 16. Población satisfecha e insatisfecha con el servicio – DUT	18
Gráfica 17. Motivos de baja satisfacción – DUT	19
Gráfica 18. Diagrama de Pareto de los motivos de baja satisfacción – DUT	19
Gráfica 19. Calificación – Aspectos específicos del área misional - DUT	20
Gráfica 20. Servicios de telefonía e Internet de la población - DUT	22
Gráfica 21. Disposición de dispositivos TIC de la población – DUT	22
Gráfica 22. Forma de acceso de la población a Internet - DUT	23
Gráfica 23. Frecuencia de acceso de la población a Internet – DUT	23
Gráfica 24. Usos que la población encuestada hace del Internet – DUT	24
Gráfica 25. Uso de los canales de comunicación – DUT	25
Gráfica 26. Utilidad de la información suministrada a través de los canales de comunicación – DUT	25
Gráfica 27. Habitualidad del uso de los canales de comunicación (repetir la experiencia) - DUT	26
Gráfica 28. Porcentaje de personas que recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios - DUT	27
Gráfica 29. Medio a través del cual el ciudadano obtuvo la información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios - DUT	28
Gráfica 30. Porcentaje de ciudadanos que comprendieron los mensajes de gratuidad de trámites y servicios y de no acceso a los intermediarios - DUT	29
Gráfica 31. Población encuestada por localidad - DMV	31
Gráfica 32. Estrato socio económico de los usuarios - DMV	31
Gráfica 33. Género de la población encuestada DMV	32
Gráfica 34. Edad y género de la población encuestada - DMV	33
Gráfica 35. Escolaridad de la población encuestada - DMV	33
Gráfica 36. Nivel de estudios por localidad - DMV	34
Gráfica 37. Estado civil de la población encuestada - DMV	34
Gráfica 38. Situación laboral de los usuarios - DMV	35

Gráfica 39. Cantidad de habitantes por vivienda - DMV	35
Gráfica 40. Motivo de la visita - DMV.....	36
Gráfica 41. Tiempo de permanencia en el proceso - DMV	37
Gráfica 42. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DMV	38
Gráfica 43. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DMV	39
Gráfica 44. Calificación de los atributos del servicio - DMV.....	40
Gráfica 45. Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado - DMV	41
Gráfica 46. Población satisfecha e insatisfecha con el servicio - DMV.....	42
Gráfica 47. Calificación - Aspectos específicos del área misional - DMV	43
Gráfica 48. Servicios de telefonía e Internet de la población - DMV	44
Gráfica 49. Disposición de dispositivos TIC de la población - DMV.....	45
Gráfica 50. Acceso de la población a Internet - DMV.....	45
Gráfica 51. Frecuencia de acceso de la población a Internet - DMV	46
Gráfica 52. Usos que la población encuestada hace del Internet - DMV.....	46
Gráfica 53. Uso de los canales de comunicación - DMV	47
Gráfica 54. Utilidad de la información suministrada a través de los canales de comunicación - DMV	48
Gráfica 55. Habitualidad en el uso de los canales de comunicación (volverlos a usar) - DMV	48
Gráfica 56. Porcentaje de personas que recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios - DMV	49
Gráfica 57. Medio a través del cual el ciudadano obtuvo la información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios - DMV.....	50
Gráfica 58. Porcentaje de ciudadanos que comprendieron los mensajes de gratuidad de trámites y servicios y de no acceso a los intermediarios - DMV	51
Gráfica 59. Población encuestada por localidad - DRH	53
Gráfica 60. Estrato socio económico de los usuarios - DRH.....	53
Gráfica 61. Género de la población encuestada DRH	54
Gráfica 62. Edad y género de la población encuestada - DRH	55
Gráfica 63. Escolaridad de la población encuestada - DRH.....	55
Gráfica 64. Nivel de estudios por localidad - DRH.....	56
Gráfica 65. Estado civil de la población encuestada - DRH	56
Gráfica 66. Situación laboral de los usuarios - DRH	57
Gráfica 67. Cantidad de habitantes por vivienda - DRH.....	57
Gráfica 68. Motivo de la visita - DRH.....	58
Gráfica 69. Tiempo de permanencia en el proceso - DRH	59
Gráfica 70. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DRH	59
Gráfica 71. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DRH	60
Gráfica 72. Calificación de los atributos del servicio - DRH.....	61
Gráfica 73. Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado - DRH	62
Gráfica 74. Población satisfecha e insatisfecha con el servicio - DRH.....	63
Gráfica 75. Motivos de baja satisfacción - DRH.....	64
Gráfica 76. Diagrama de Pareto de los motivos de baja satisfacción – DRH	64
Gráfica 77. Calificación - Aspectos específicos del área misional - DRH	65
Gráfica 78. Servicios de telefonía e Internet de la población - DRH	67
Gráfica 79. Disposición de dispositivos TIC de la población - DRH.....	67

Gráfica 80. Forma de acceso de la población a Internet - DRH.....	68
Gráfica 81. Frecuencia de acceso de la población a Internet – DRH.....	68
Gráfica 82. Usos que la población encuestada hace del Internet – DRH.....	69
Gráfica 83. Uso de los canales de comunicación – DRH.....	70
Gráfica 84. Utilidad de la información suministrada a través de los canales de comunicación – DRH	70
Gráfica 85. Habitualidad del uso de los canales de comunicación (repetir la experiencia) - DRH.....	71
Gráfica 86. Porcentaje de personas que recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios - DRH	72
Gráfica 87. Medio a través del cual el ciudadano obtuvo la información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios - DRH.....	73
Gráfica 88. Porcentaje de ciudadanos que comprendieron los mensajes de gratuidad de trámites y servicios y de no acceso a los intermediarios - DRH	74

Lista de tablas

Tabla 1. Distribución de la población encuestada por localidad - DUT.....	6
Tabla 2. Distribución de la edad y género de la población encuestada - DUT	8
Tabla 3. Distribución porcentual de los motivos de la visita - DUT.....	12
Tabla 4. Distribución porcentual tiempo de permanencia en el proceso - DUT.....	13
Tabla 5. Distribución porcentual por localidad del suministro de información sobre el proceso - DUT	14
Tabla 6. Dimensiones de la calidad del servicio modelo SERVQUAL.....	15
Tabla 7. Atributos y dimensiones de la calidad del servicio - DUT.....	16
Tabla 8. Distribución de la población encuestada por localidad - DMV.....	30
Tabla 9. Distribución de la edad y género de la población encuestada - DMV	32
Tabla 10. Distribución porcentual de los motivos de la visita - DMV.....	36
Tabla 11. Distribución porcentual tiempo de permanencia en el proceso - DMV.....	37
Tabla 12. Distribución porcentual por localidad del suministro de información sobre el proceso - DMV	38
Tabla 13. Atributos y dimensiones de la calidad del servicio - DMV.....	40
Tabla 14. Distribución de la población encuestada por localidad - DRH.....	52
Tabla 15. Distribución de la edad y género de la población encuestada - DRH.....	54
Tabla 16. Distribución porcentual de los motivos de la visita - DRH.....	58
Tabla 17. Distribución porcentual tiempo de permanencia en el proceso - DRH.....	58
Tabla 18. Distribución porcentual por localidad del suministro de información sobre el proceso - DRH	60
Tabla 19. Atributos y dimensiones de la calidad del servicio - DRH.....	61
Tabla 20. Medición consolidada de la calidad del servicio de y la satisfacción del usuario	75

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 100 personas que pertenecen de manera mayoritaria a las localidades de Ciudad Bolívar, Kennedy, Rafael Uribe Uribe y Santa Fe, como se advierte en la tabla mostrada a continuación.

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

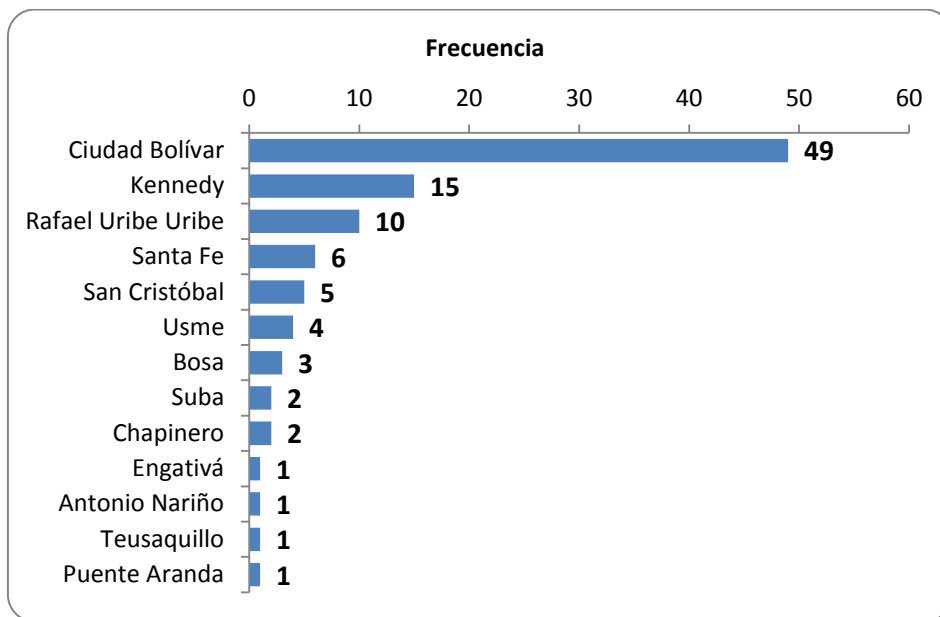
LOCALIDAD	No. DE PERSONAS	PORCENTAJE
Ciudad Bolívar	49	49%
Kennedy	15	15%
Rafael Uribe Uribe	10	10%
Santa Fe	6	6%
San Cristóbal	5	5%
Usme	4	4%
Bosa	3	3%
Suba	2	2%
Chapinero	2	2%
Engativá	1	1%
Antonio Nariño	1	1%
Teusaquillo	1	1%
Puente Aranda	1	1%
Total general	100	100%

A través del instrumento se recogió información para evaluar los siguientes aspectos: Variables demográficas, Calidad del servicio, Satisfacción del usuario, Gratuidad de los trámites y servicios y 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.

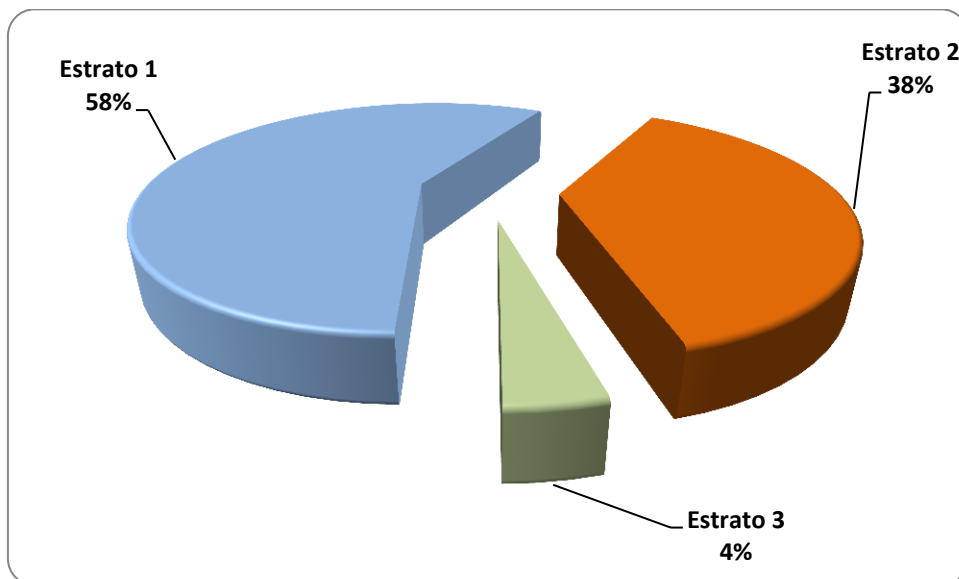
1.1 VARIABLES DEMOGRÁFICAS

La mayor representación de la población encuestada corresponde a la localidad de Ciudad Bolívar con un 49%, seguida de las localidades de Kennedy, Rafael Uribe Uribe, Santa Fe y San Cristobal, con una participación acumulada del 36%. El 96% de los encuestados se ubica en los estratos socio económicos 1 y 2.

Gráfica 1. Población encuestada por localidad - DUT

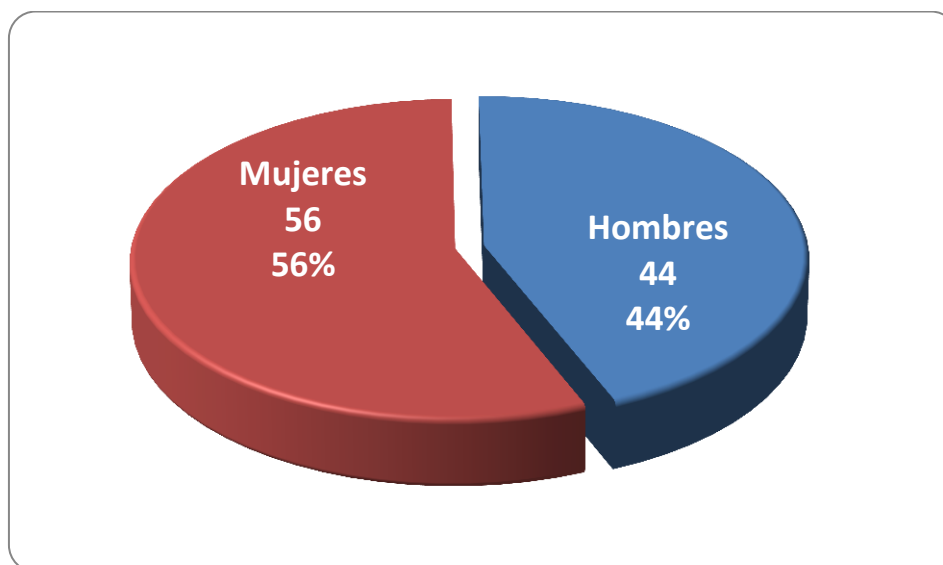


Gráfica 2. Estrato socio económico de los usuarios – DUT



De acuerdo al género, las mujeres representan el 56% de la población encuestada y los hombres constituyen un 44% de los encuestados.

Gráfica 3. Género de la población encuestada DUT

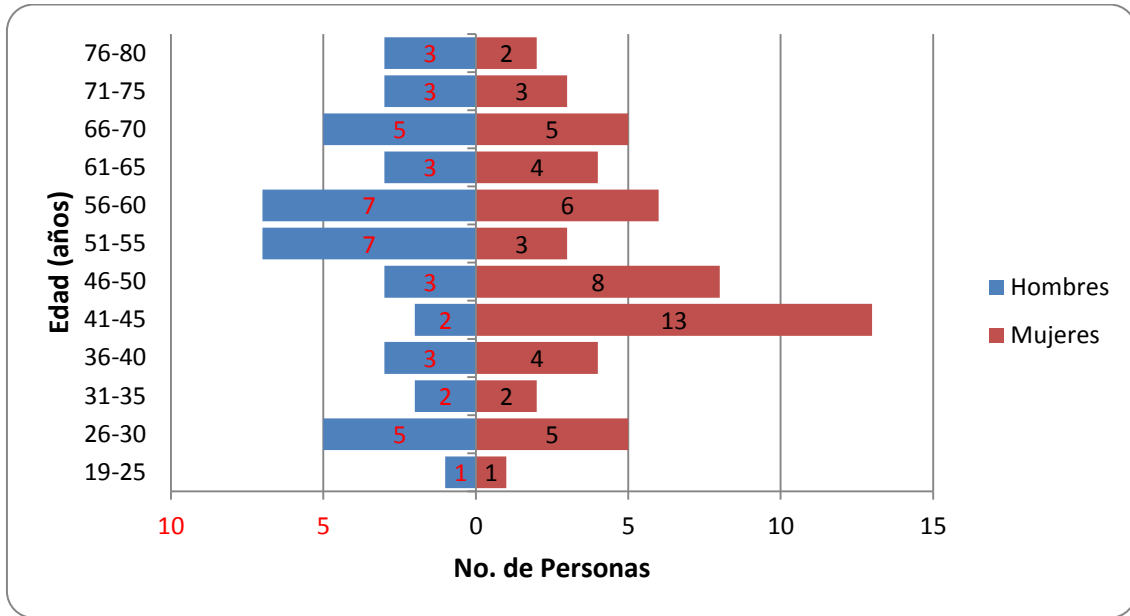


La distribución por edades de los ciudadanos encuestados muestra que el 66% de la población tiene edades entre 41 y 70 años. En el caso de los hombres, la mayor proporción, es decir el 63,6%, se encuentra entre 46 y 75 años de edad y para las mujeres, la mayor participación, es decir el 76,8%, para el rango 36 a 70 años de edad.

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

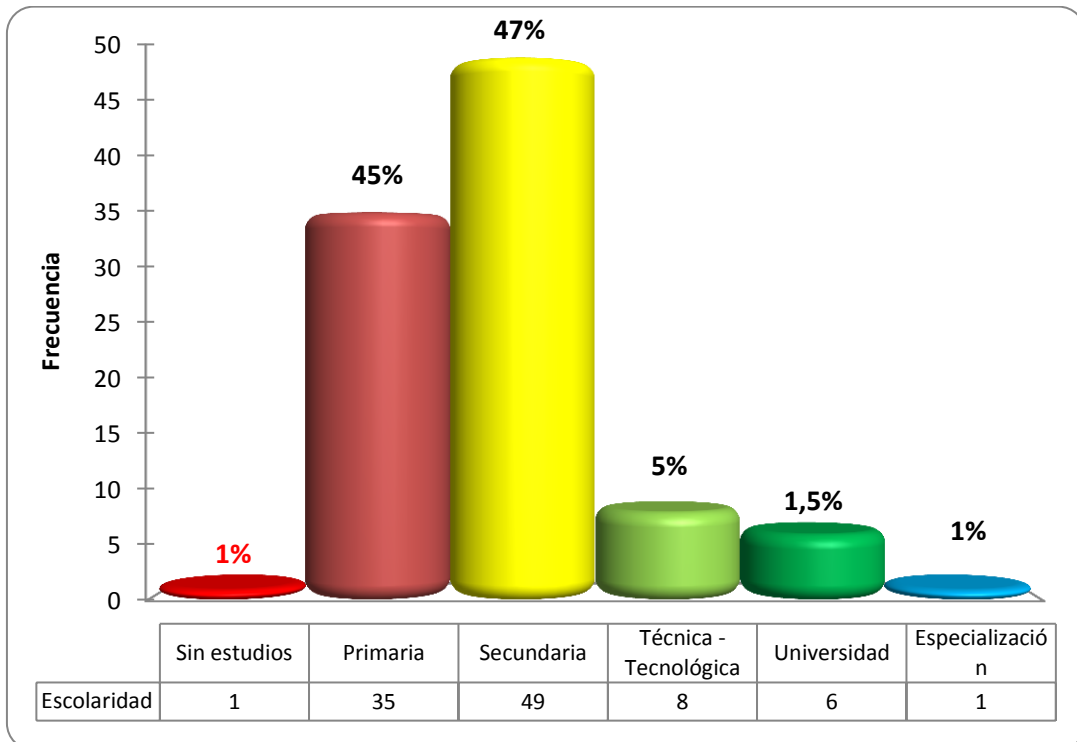
Rango de edad	Hombres	Mujeres	% por rango de edad (Hombres)	% por rango de edad (Mujeres)
19-25	1	1	2,3%	1,8%
26-30	5	5	11,4%	8,9%
31-35	2	2	4,5%	3,6%
36-40	3	4	6,8%	7,1%
41-45	2	13	4,5%	23,2%
46-50	3	8	6,8%	14,3%
51-55	7	3	15,9%	5,4%
56-60	7	6	15,9%	10,7%
61-65	3	4	6,8%	7,1%
66-70	5	5	11,4%	8,9%
71-75	3	3	6,8%	5,4%
76-80	3	2	6,8%	3,6%
Total	44	56	100,0%	100,0%

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

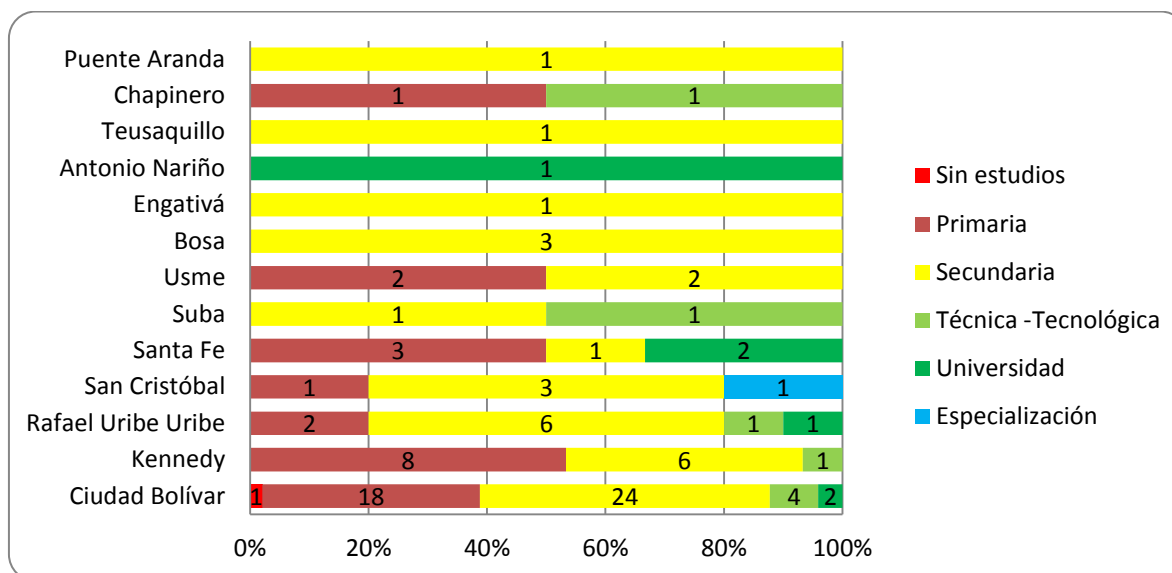


En cuanto a la distribución por nivel de escolaridad se encontró que el 47% de los ciudadanos encuestados tiene un nivel de educación media y el 45% de primaria, situación que predomina en la mayoría de las localidades. Solo una persona encuestada manifestó tener estudios de especialización y otra indicó que no tiene ningún tipo de estudios.

Gráfica 5. Escolaridad de la población encuestada - DUT

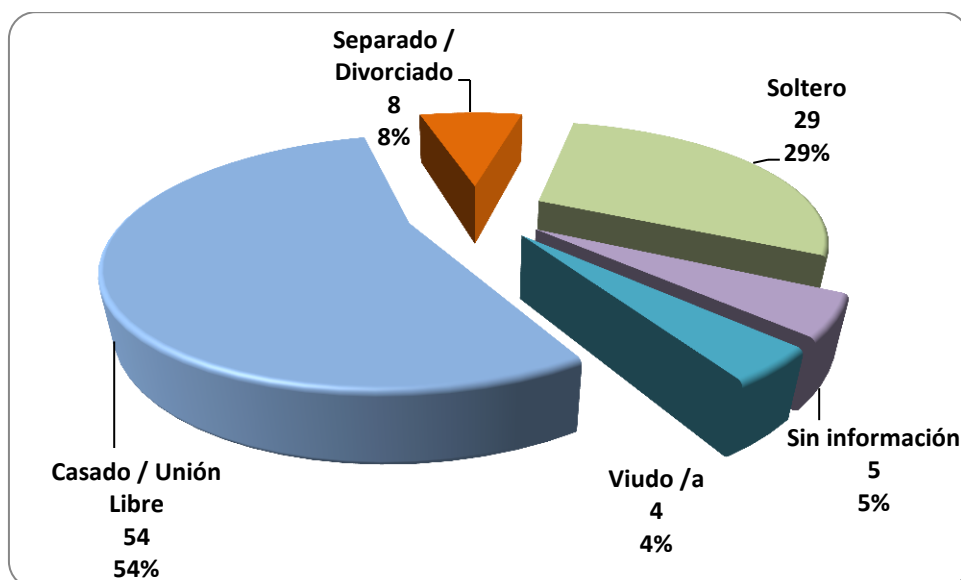


Gráfica 6. Nivel de estudios por localidad - DUT

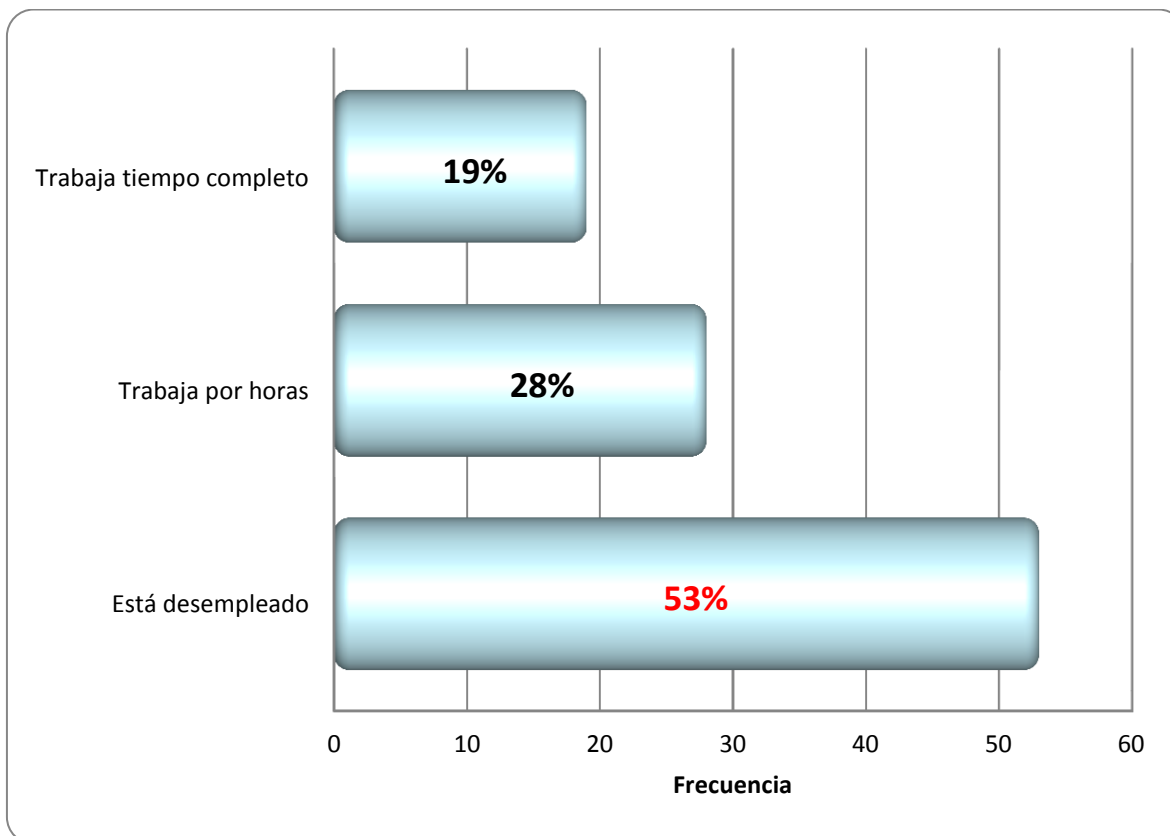


La categoría del estado civil de la población que más se repite es casado o en unión libre con una frecuencia relativa del 54%, seguida del estado civil soltero con un 29%. El 19% de los encuestados afirmó estar trabajando con una dedicación de tiempo completo y el 28% trabaja por horas. No obstante, hay un nivel de desocupación del 53% de la población encuestada. Otra variable demográfica de interés es el número de habitantes por cada hogar, encontrando que el 66% de la población encuestada habita en viviendas con un número promedio de 4 habitantes y el 7% de los encuestados afirmaron estar en viviendas de 7 habitantes o más, representando la porción de la población con mayor hacinamiento.

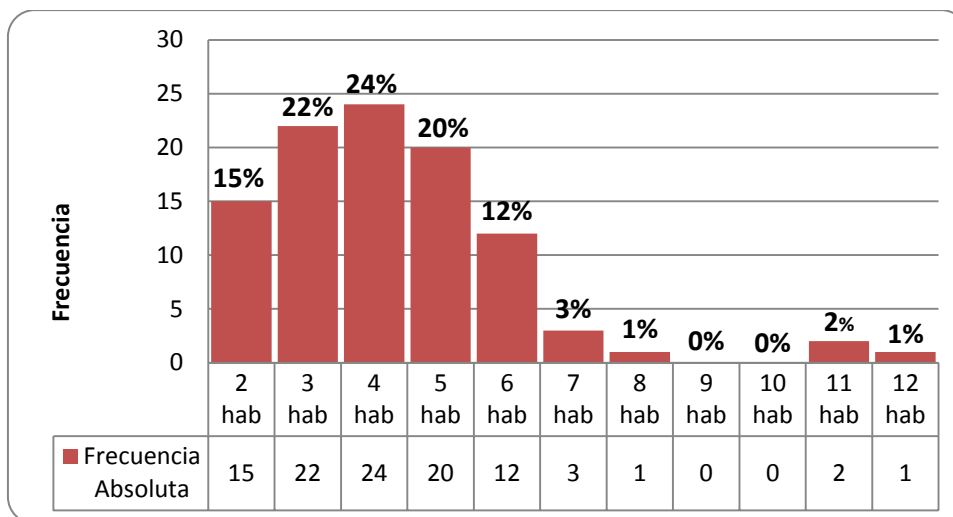
Gráfica 7. Estado civil de la población encuestada - DUT



Gráfica 8. Situación laboral de los usuarios - DUT



Gráfica 9. Cantidad de habitantes por vivienda - DUT



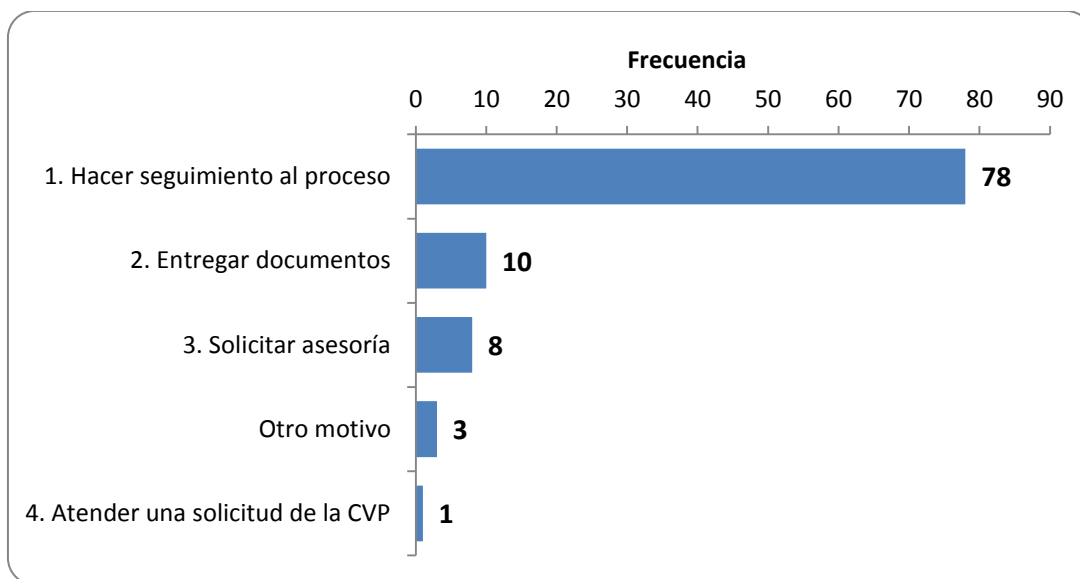
1.2 MOTIVO DE LA VISITA DEL CIUDADANO Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

Al ser indagados los usuarios de Urbanizaciones y Titulación sobre la razón de su arribo al punto de Atención al Ciudadano, estos manifestaron que existe un motivo principal por el cual acuden a la CVP. El 78% de los encuestados expresó que concurren con el propósito de hacer seguimiento a su proceso, es decir, al curso dado por la organización a los trámites y/o servicios tendientes a atender sus necesidades. La otra razón por la cual los usuarios visitaron las instalaciones de la CVP, aunque en menor proporción, 10% de participación, consistió en la entrega de documentos.

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

MOTIVO - VISITA	Total	Porcentaje
1. Hacer seguimiento al proceso	78	78%
2. Entregar documentos	10	10%
3. Solicitar asesoría	8	8%
Otro motivo	3	3%
4. Atender una solicitud de la CVP	1	1%
Total	100	100%

Gráfica 10. Motivo de la visita - DUT

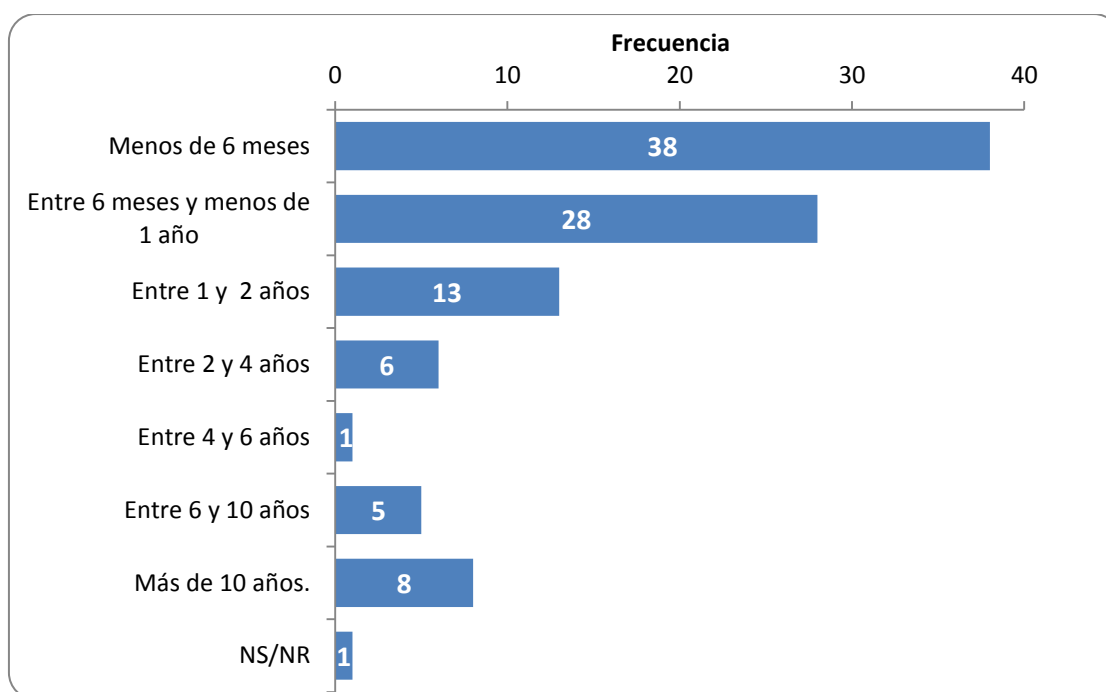


El 79% de los encuestados se acercó hace menos de dos años a la CVP. No obstante, un 8% de la población encuestada, indicó que lleva más de 10 años visitando la entidad. Esta última situación puede obedecer a la falta de corresponsabilidad del usuario para culminar sus trámites o a las dificultades en la consecución de información para dar impulso a los distintos procesos de titulación, principalmente porque la información es precaria o nula.

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

TIEMPO - PERMANENCIA	Total	Porcentaje
Menos de 6 meses	38	38%
Entre 6 meses y menos de 1 año	28	28%
Entre 1 y 2 años	13	13%
Entre 2 y 4 años	6	6%
Entre 4 y 6 años	1	1%
Entre 6 y 10 años	5	5%
Más de 10 años.	8	8%
NS/NR	1	1%
Total	100	100%

Gráfica 11. Tiempo de permanencia en el proceso - DUT



El 73% de los encuestados considera que está informado de manera suficiente sobre el proceso y el 23% considera que no le han suministrado información idónea. Un 4% de los encuestados no respondió la pregunta. A nivel de localidad, se advierte que el 22% de los usuarios encuestados de Ciudad Bolívar (11 casos) no han recibido información suficiente. En San Cristóbal, con un menor peso por localidad, 3 usuarios manifestaron no estar informados.

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

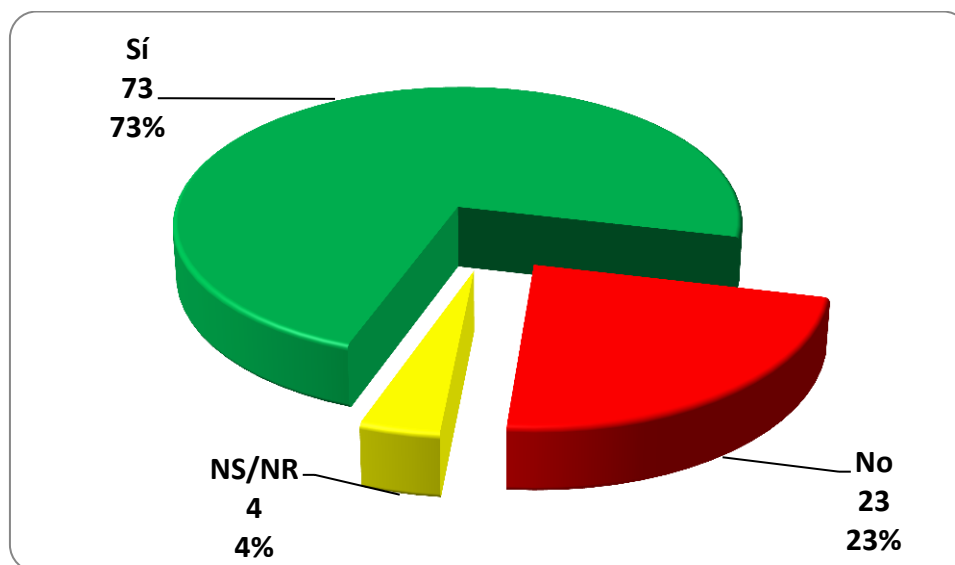
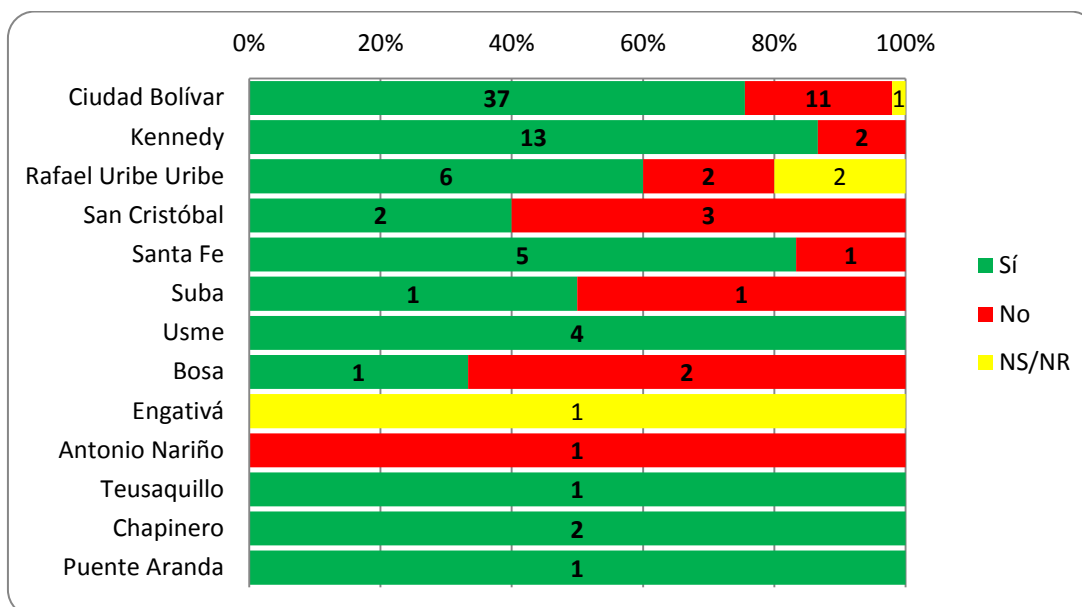


Tabla 5. Distribución porcentual por localidad del suministro de información sobre el proceso - DUT

LOCALIDAD	Sí	No	NS/NR	% Sí	% No	% NS/NR
Ciudad Bolívar	37	11	1	76%	22%	2%
Kennedy	13	2		87%	13%	0%
Rafael Uribe Uribe	6	2	2	60%	20%	20%
San Cristóbal	2	3		40%	60%	0%
Santa Fe	5	1		83%	17%	0%
Suba	1	1		50%	50%	0%
Usme	4			100%	0%	0%
Bosa	1	2		33%	67%	0%
Engativá			1	0%	0%	100%
Antonio Nariño		1		0%	100%	0%
Teusaquillo	1			100%	0%	0%
Chapinero	2			100%	0%	0%
Puente Aranda	1			100%	0%	0%
Total	73	23	4	73%	23%	4%

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



1.3 CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

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

Tabla 6. Dimensiones de la calidad del servicio modelo SERVQUAL

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

La calificación promedio de los atributos del servicio de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación fue de 3,65, destacándose ligeramente la calidez y amabilidad del recurso humano y la accesibilidad y comodidad de las instalaciones. En general, las calificaciones de los atributos de calidad son similares. No obstante, la cualidad menor valorada fue la duración del proceso, que se asocia a la capacidad de respuesta del proceso misional.

Gráfica 14. Calificación de los atributos del servicio - DUT

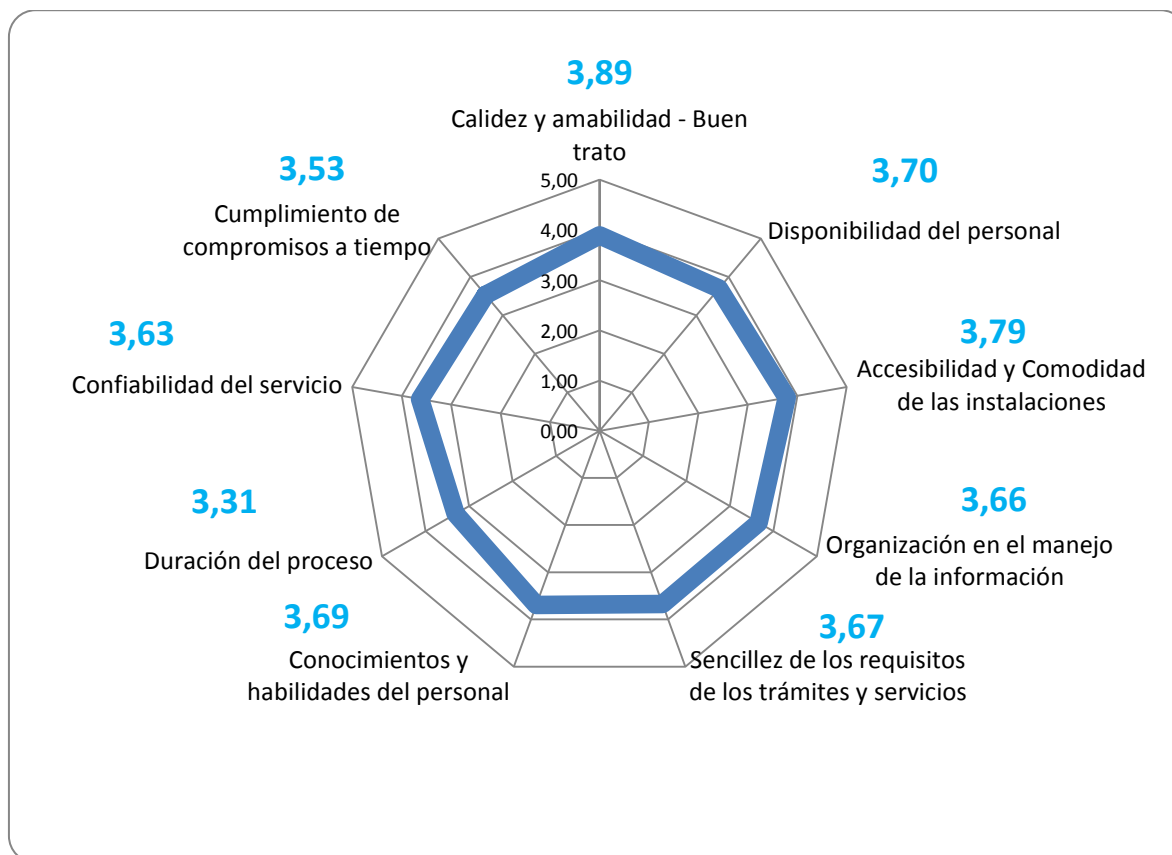


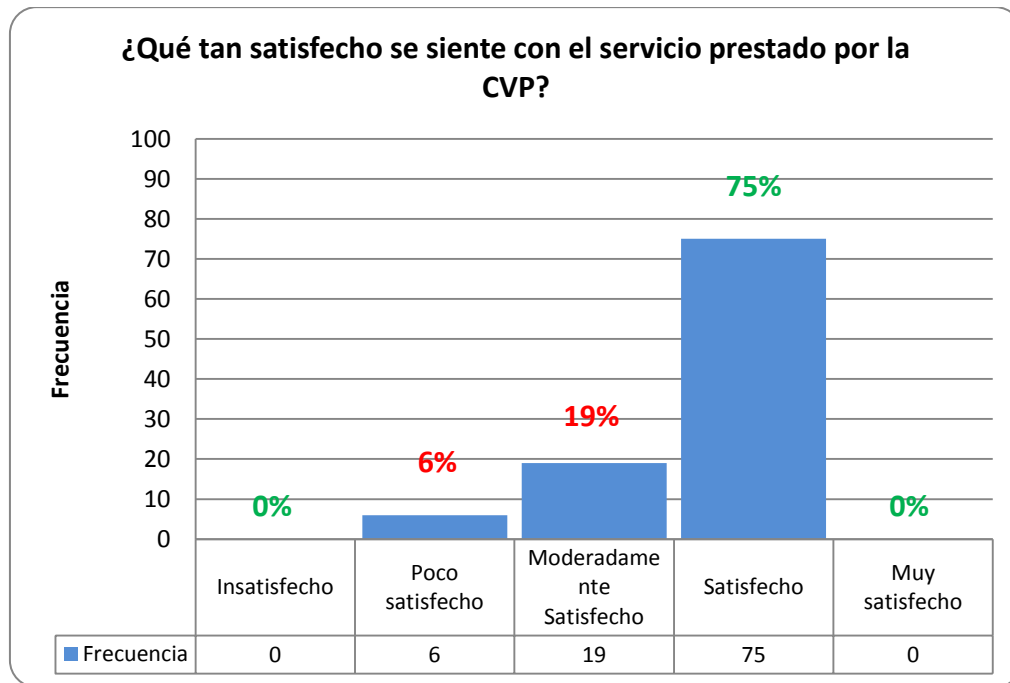
Tabla 7. Atributos y dimensiones de la calidad del servicio - DUT

ATRIBUTO	Calificación	Dimensión de la Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad - Buen trato	3,89	Empatía
Disponibilidad del personal	3,70	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones	3,79	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	3,66	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	3,67	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	3,69	Seguridad
Duración del proceso	3,31	Capacidad de Respuesta

Confiabilidad del servicio	3,63	Fiabilidad
Cumplimiento de compromisos a tiempo	3,53	Capacidad de Respuesta

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

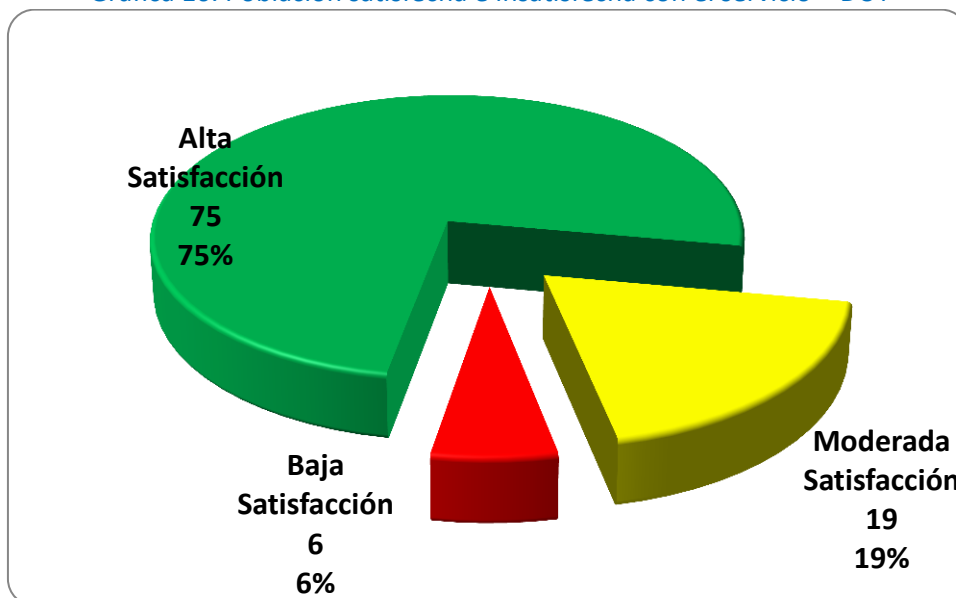
Gráfica 15. Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado – DUT



La evaluación anterior, indicó que el 75% de los encuestados se encuentra satisfecho con el servicio y la atención brindados por la Dirección de Urbanizaciones y Titulación de la CVP. Un 19% de los encuestados se encuentra moderadamente satisfecho y un 6% manifestó que está poco satisfecho. Para determinar de manera global el índice de satisfacción, se tomaron como respuestas de alta satisfacción las calificaciones 4 y 5 y como respuestas de baja satisfacción, las calificaciones de 1, 2 y 3.

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

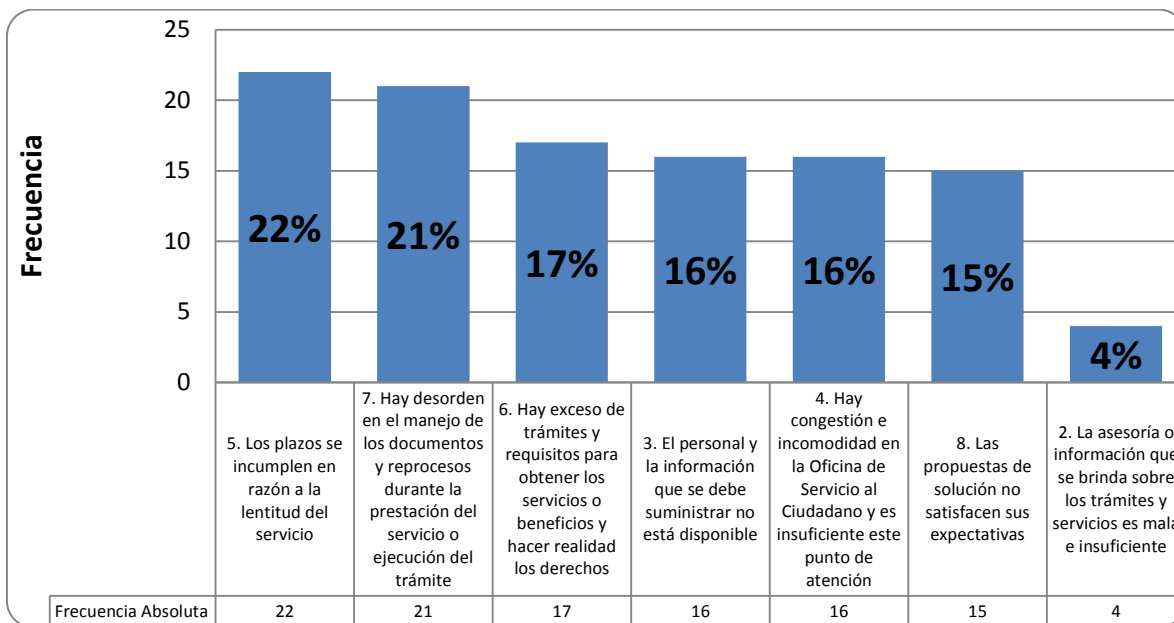
Gráfica 16. Población satisfecha e insatisfecha con el servicio – DUT



No obstante lo anterior, y como se mencionó con anterioridad, un 25% de los usuarios afirmó tener una bajo nivel de satisfacción con respecto al servicio prestado por la Dirección de Urbanizaciones y Titulación de la CVP.

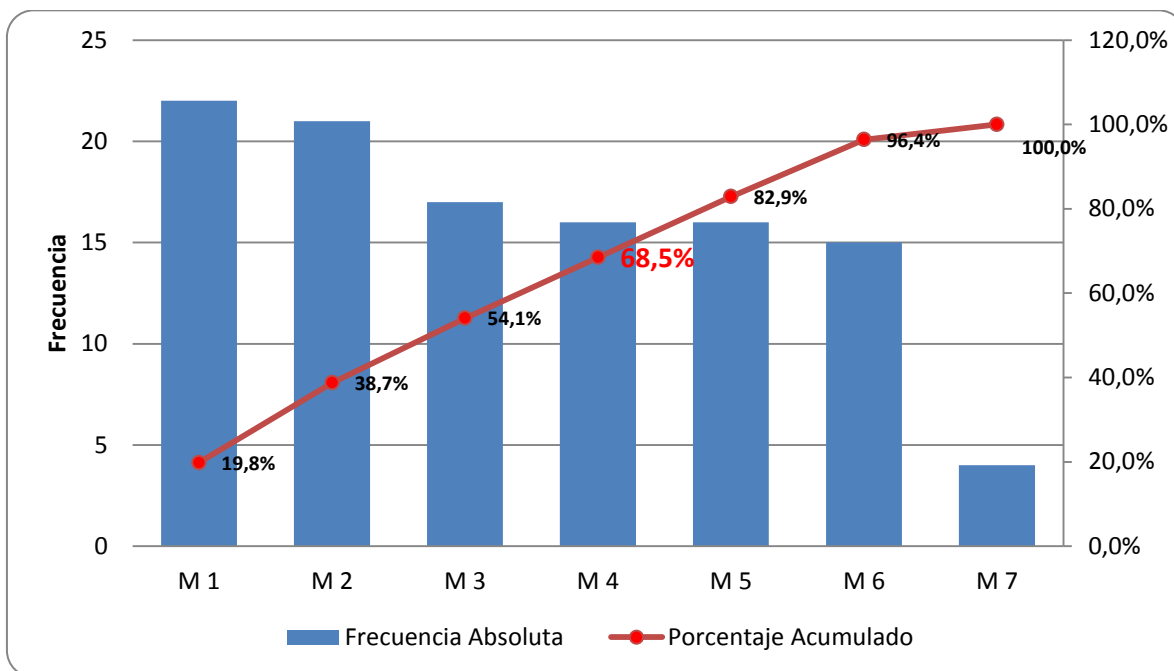
Al indagar los motivos expresados por este porcentaje de la población, los encuestados escogieron 111 razones que explicarían dicha inconformidad. El motivo de mayor frecuencia es el incumplimiento de plazos en razón a la lentitud del servicio; el 22% de los 100 encuestados así lo consideró. El segundo motivo en importancia fue el desorden en el manejo de los documentos y reprocesos durante la prestación del servicio o ejecución del trámite; el 21% de los 100 encuestados opinó de esta forma. El 17% de los 100 encuestados expresó su inconformidad con el exceso de trámites y requisitos para obtener los servicios o beneficios y hacer realidad sus derechos. Un 16% de los encuestados atribuyó su baja satisfacción a la no disponibilidad del personal o de la información a suministrar.

Gráfica 17. Motivos de baja satisfacción – DUT



De acuerdo con el Diagrama de Pareto, el 68,5% de los motivos de baja satisfacción obedecen a los cuatro aspectos descritos con anterioridad, hacia los cuales, en teoría, deben orientarse los esfuerzos de mejora a fin de generar un mayor impacto en la satisfacción de los usuarios.

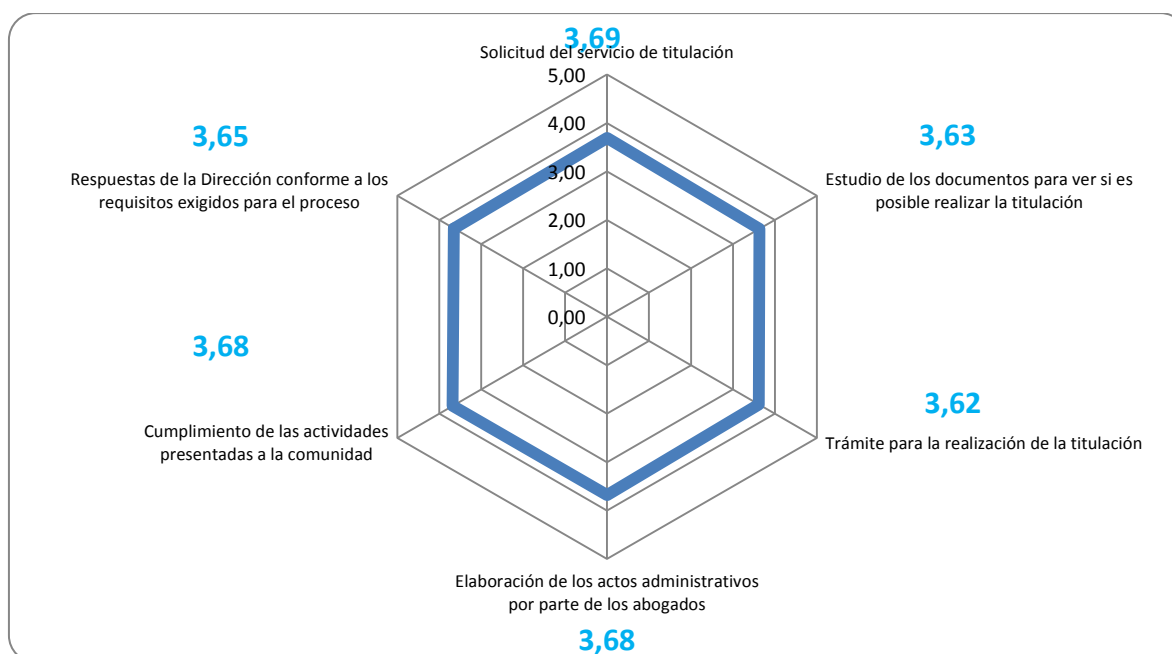
Gráfica 18. Diagrama de Pareto de los motivos de baja satisfacción – DUT



Otros indicadores de satisfacción los constituyen 6 preguntas específicas que preparó la DUT para evaluar el nivel de satisfacción con respecto a aspectos, instancias, acciones o etapas del proceso atinentes a: a) Solicitud del servicio de titulación, b) Estudio de documentos para viabilizar la titulación, c) Trámite para realizar la titulación d) Elaboración de actos administrativos, e) Cumplimiento de las actividades presentadas a la comunidad, f) Respuestas de la Dirección conforme a los requisitos exigidos para el proceso. Las 2 últimas preguntas hacen referencia a procesos de titulación en conjunto (los realizados a través de las Juntas de Acción Comunal, JAC, de los barrios en los cuales la DUT ha intervenido).

La calificación promedio de cada pregunta específica fue de 3,66 en una escala igual a la empleada para medir la satisfacción general del usuario y que se explicó con anterioridad.

Gráfica 19. Calificación – Aspectos específicos del área misional - DUT



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

La evaluación del grado de apropiación de las TIC por parte de los usuarios de la CVP, se realizó preguntando a los ciudadanos sobre la disponibilidad, acceso y uso de servicios de telefonía e Internet y la tenencia de dispositivos de comunicación. También se indagó sobre el uso 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 hay preguntas que están conformadas por varios ítems y por lo tanto admiten una

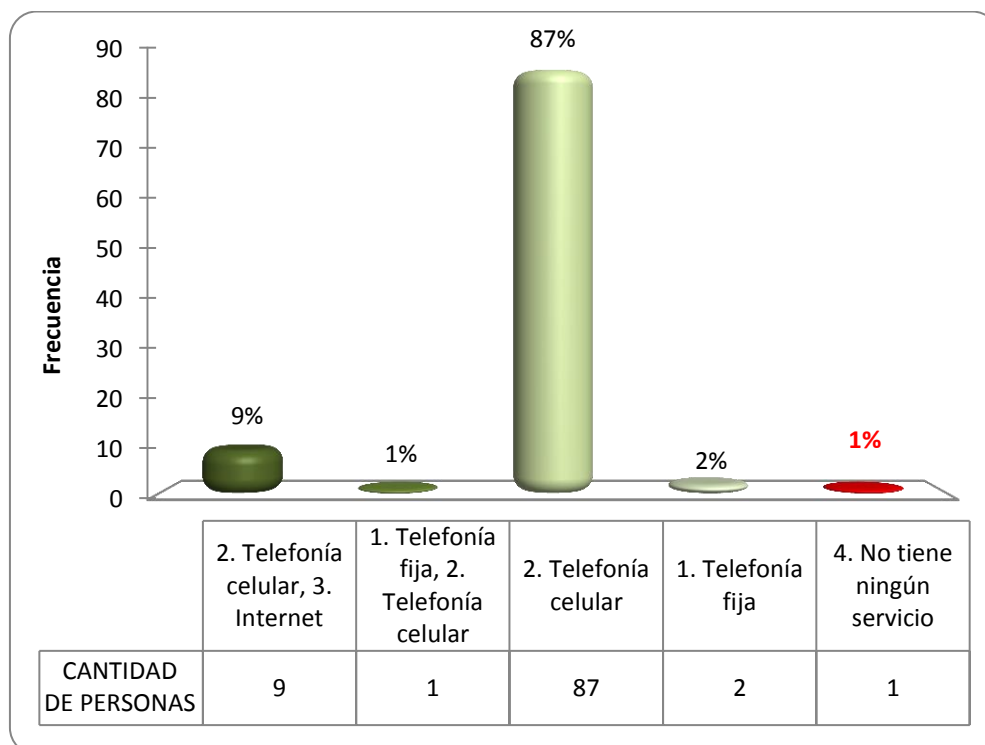
respuesta múltiple, se agruparon varios ítems y se encontró lo siguiente: El 10% de los encuestados tiene 2 servicios, todos con telefonía celular y otro servicio como telefonía fija o Internet. Un 87% de los ciudadanos únicamente tiene el servicio de telefonía celular y solo una persona manifestó no tener ningún servicio.

A nivel de dispositivos TIC, las respuestas se analizaron por ítems separados (es decir por dispositivo ya que no son mutuamente excluyentes), y se encontró que el 97% de los encuestados dispone de un teléfono celular, el 23% tiene computador de escritorio o computador portátil, el 3% tiene teléfono fijo y solo una persona afirma no tener ningún tipo de dispositivo digital.

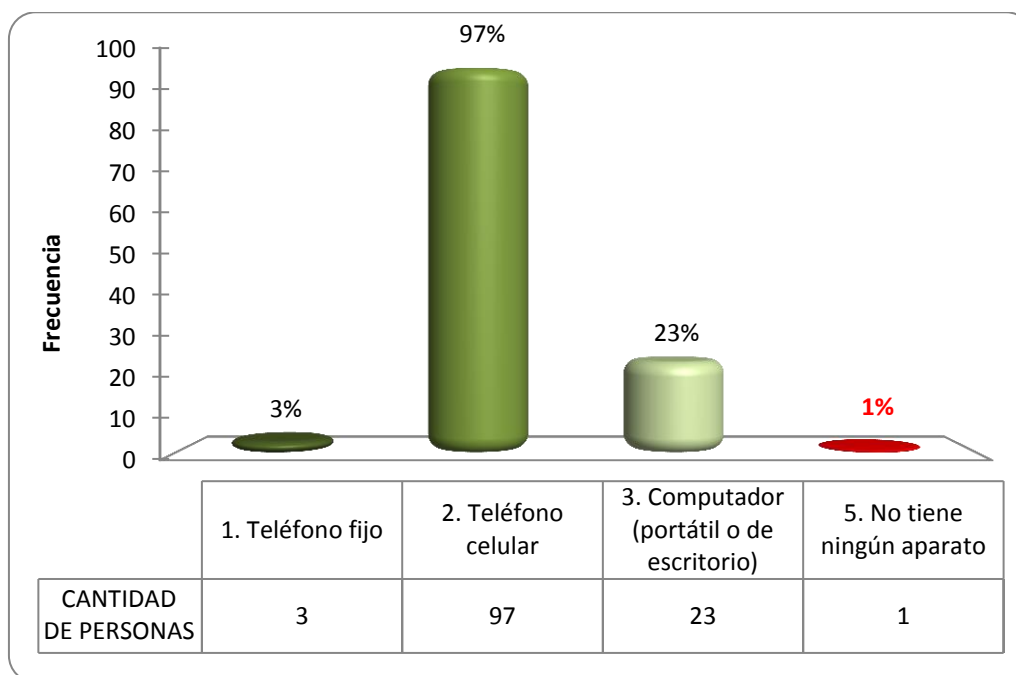
Para averiguar sobre la forma como la población encuestada accede a Internet, se formuló una pregunta con múltiple respuesta teniendo en consideración que los ciudadanos pueden acceder a Internet a través de varios servicios (la mayoría de los ítems de la pregunta no son mutuamente excluyentes) y se encontró que uno de los datos más relevantes es que el 46% de los 100 encuestados tiene un plan de datos para su celular, el 14% cuenta con una red *wifi* o fija en su casa, el 10% puede acceder a Internet a través de una red *wifi* gratuita en diversos sitios. Una cifra un poco preocupante es que el 32% de los 100 encuestados afirmó que no acceden a Internet. Con respecto a la frecuencia de uso (preguntas con ítems mutuamente excluyentes), se advierte que el 61% de los encuestados, accede todos los días, el 6% utiliza Internet varios días a la semana y una persona manifestó que usaba el servicio solo una vez por semana.

Con respecto a los usos dados al servicio de Internet, (tomando en consideración que los ítems no son mutuamente excluyentes) el 68% de la población tiene el hábito de conectarse a través de sus redes sociales, un 62% usa el servicio para correos electrónicos y un 65% para entretenimiento.

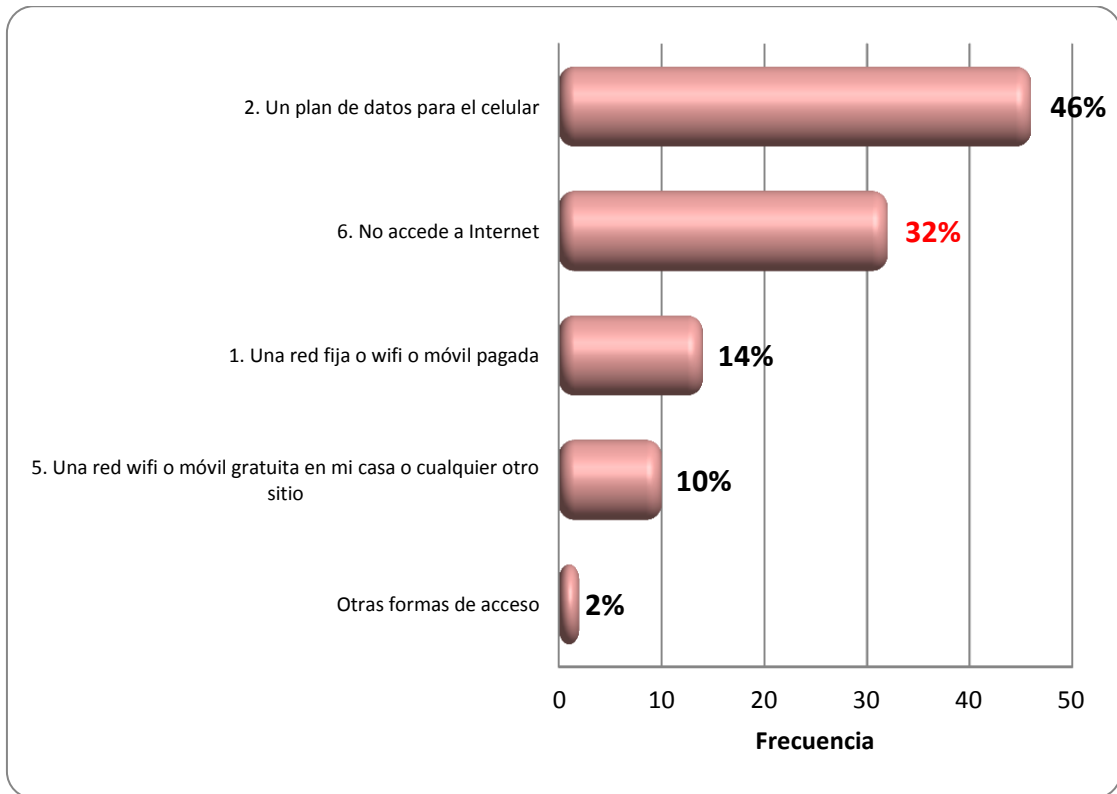
Gráfica 20. Servicios de telefonía e Internet de la población - DUT



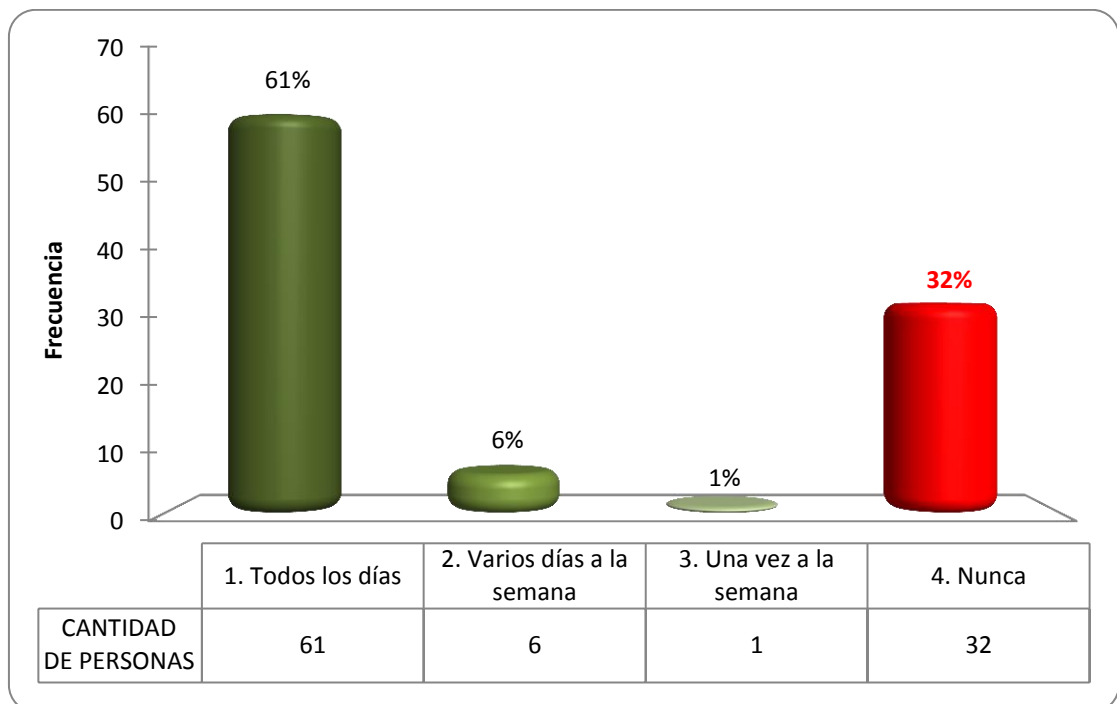
Gráfica 21. Disposición de dispositivos TIC de la población – DUT



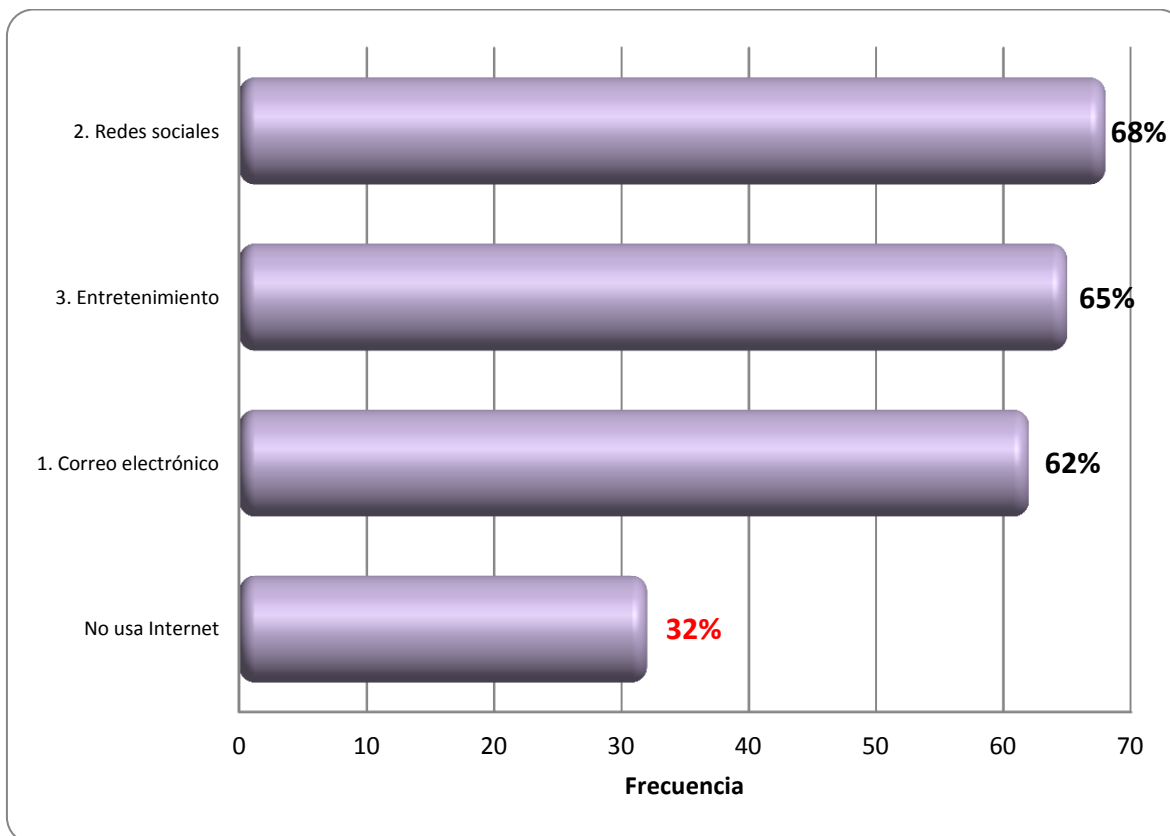
Gráfica 22. Forma de acceso de la población a Internet - DUT



Gráfica 23. Frecuencia de acceso de la población a Internet – DUT



Gráfica 24. Usos que la población encuestada hace del Internet – DUT

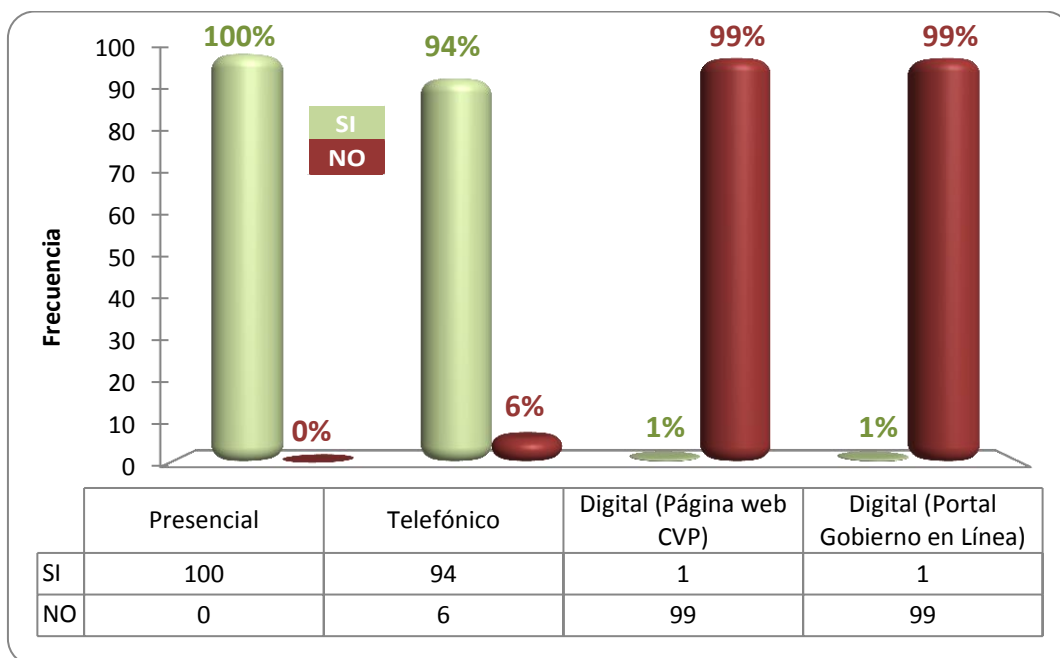


Otro aspecto relevante de la encuesta consistió en medir la forma como los ciudadanos se comunican con la CVP. El canal más frecuentado por el usuario fue el presencial (asesor en punto de atención) con un 100%, seguido del telefónico con un 94%. Para el usuario de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación no es relevante establecer comunicación a través de la página web de la entidad o el portal de Gobierno en Línea, tan solo una persona de los 100 encuestados usa estas herramientas de contacto.

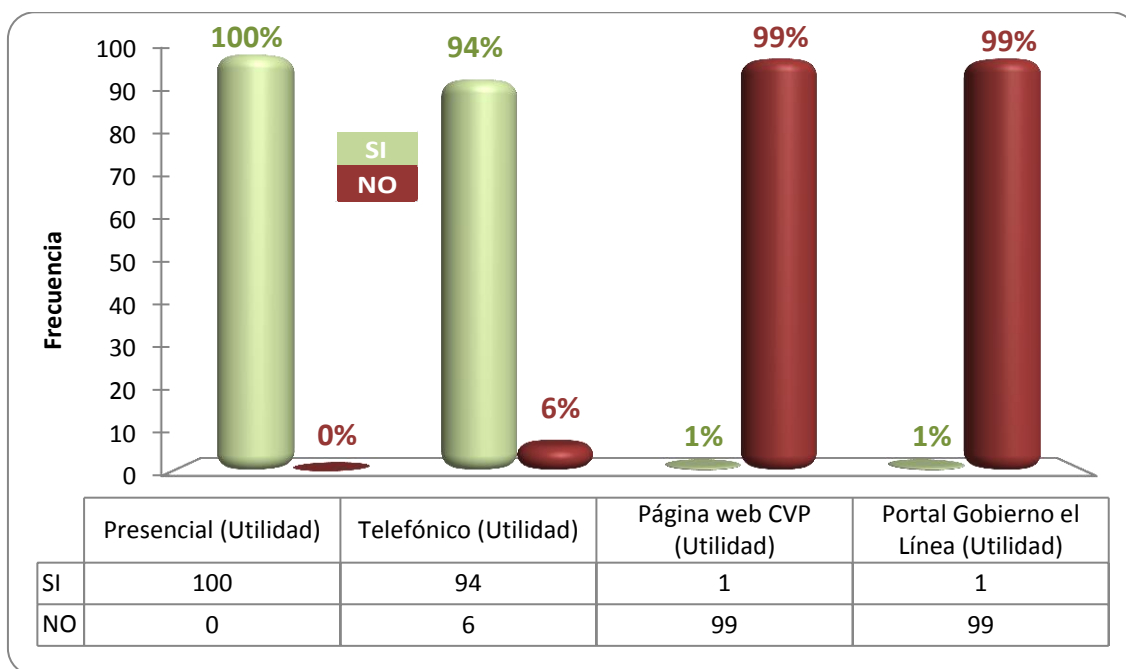
Reconociendo la importancia de que una buena comunicación e intercambio de información con el ciudadano impacta en gran medida en el buen desarrollo del proceso, se indagó sobre la utilidad de la información suministrada o encontrada en los canales y si el usuario volvería a usar cada uno de dichos canales. El medio que más útil le pareció al usuario y que volvería a usar, fue el presencial con una participación del 100%, mientras que el 94% de los encuestado consideró útil el canal telefónico y en la misma proporción, los encuestados afirmaron que lo volverían a usar.

Es indudable que el canal presencial es el medio por excelencia que frecuentan los ciudadanos, y si bien es cierto que casi dos tercios de la población ya cuenta con dispositivos de comunicación y acceso a internet, al parecer el usuario se resiste a aplicar este tipo de tecnologías para contactar a la entidad, quizás por desconocimiento o por falta de confianza. Esta situación constituye una oportunidad para fortalecer la capacidad de la organización de comunicarse con el usuario a través de la promoción y desarrollo de otros canales que fomenten la participación ciudadana y que permitan apropiarse de las TIC de una mejor manera.

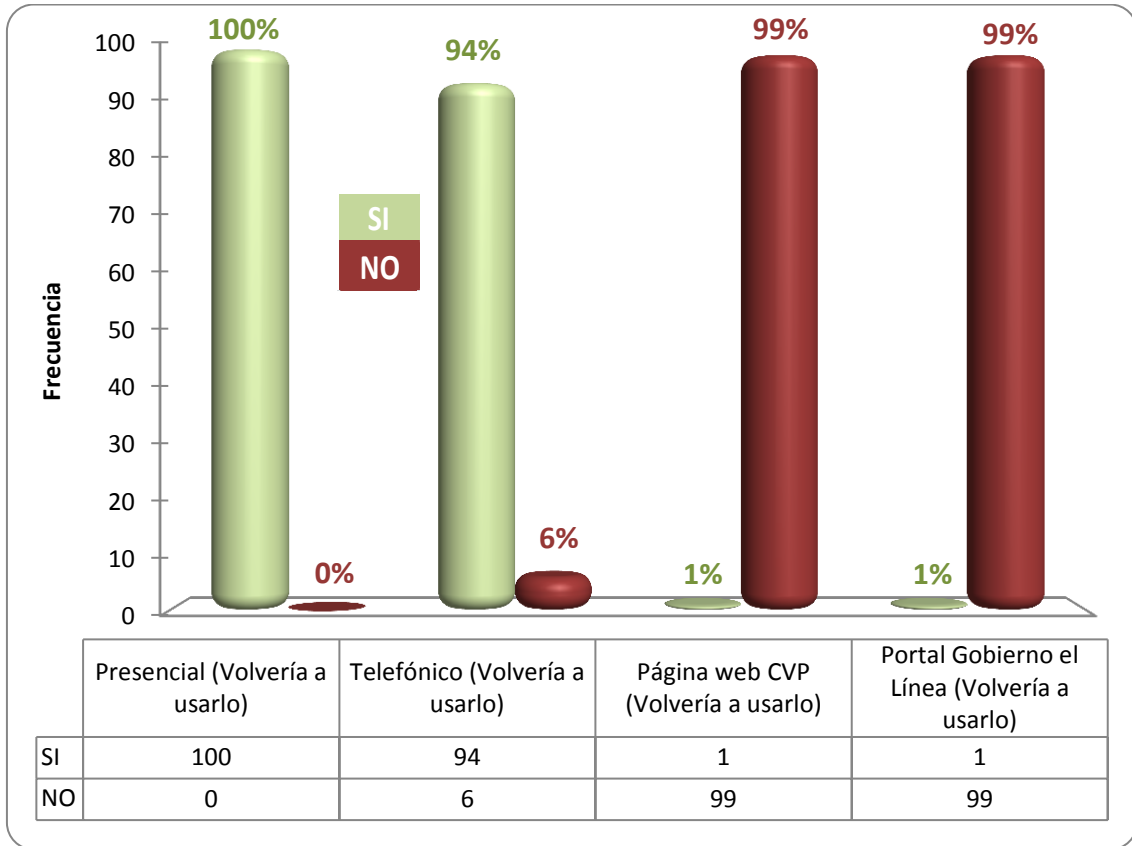
Gráfica 25. Uso de los canales de comunicación – DUT



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



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



1.5 MEDICIÓN DEL EFECTO DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS SOBRE GRATUIDAD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS

Durante la presente vigencia y dando continuidad a los esfuerzos de fortalecimiento de la transparencia y la prevención de la corrupción, se organizó una campaña institucional a través de medios presenciales y virtuales sobre la gratuidad de los trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios. Se adelantaron acciones con un fin determinado, es decir, se informó y sensibilizó a la ciudadanía para que no sea víctima del abuso por parte de servidores públicos que realizan cobros indebidos, mediaciones ilegales o prácticas no éticas para realizar trámites y prestar servicios. El fin último es que el ciudadano conozca y comprenda estos mensajes, que sea precavido y que cada vez esté más informado sobre las normas y requisitos de los trámites y servicios que presta la CVP.

Para evaluar el grado de conocimiento y comprensión de los mensajes de gratuidad y de no recurrir a intermediarios, en el marco de la presente encuesta se realizaron tres preguntas a los ciudadanos de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, aclarando que si la primera de dichas preguntas era respondida de

manera negativa, es decir, que el ciudadano no obtuvo los mensajes referidos, no se evaluaban las siguientes dos preguntas.

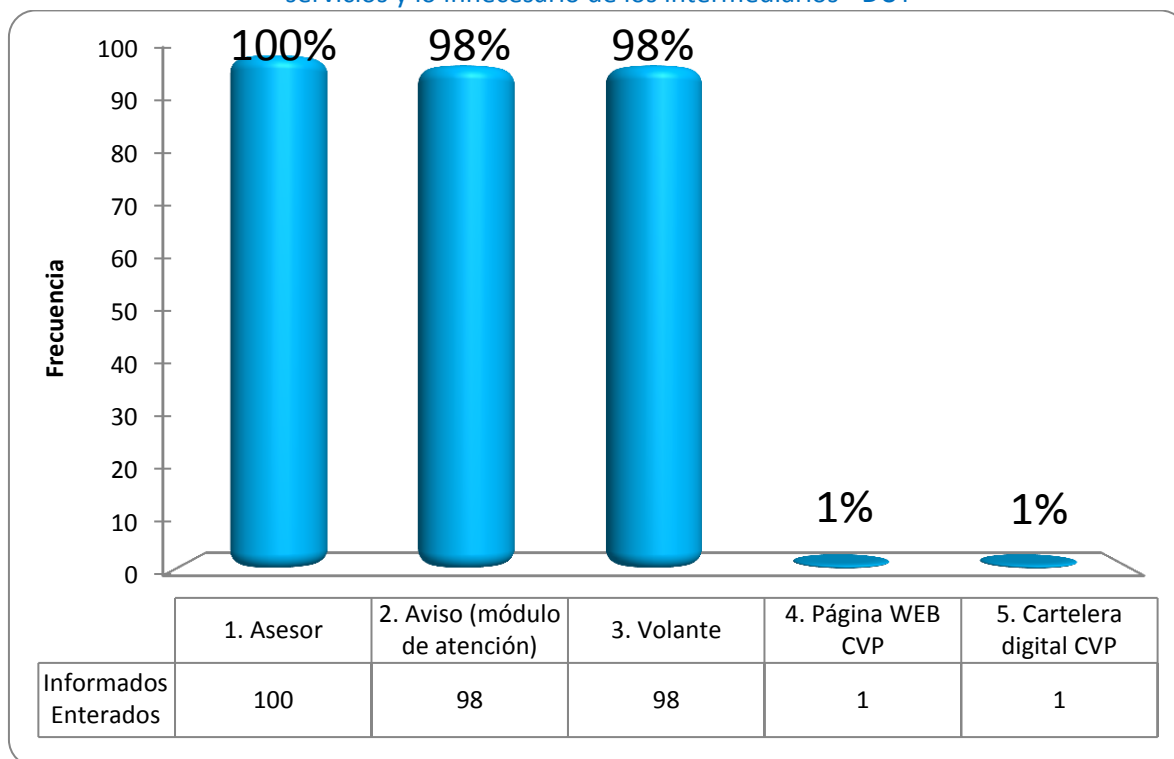
Como se explicó anteriormente, la primera de las preguntas consistió en averiguar si durante el presente año el ciudadano ha recibido información o se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la CVP y lo innecesario de los intermediarios para acceder a dichos trámites y servicios. El 100 % de los usuarios encuestados de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación contestó de manera afirmativa, es decir que todos recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios o se enteraron a través de algún medio presencial o virtual.

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



La segunda pregunta examinó el medio a través del cual el ciudadano había obtenido la información. Esta pregunta consideró 5 opciones con múltiple respuesta, es decir, opciones que no son mutuamente excluyentes (Asesor, Aviso en el módulo de atención, Volante, Página WEB CVP, Cartelera digital CVP). Los resultados obtenidos fueron los siguientes: El 100% de los usuarios de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, si ha recibido información verbal suministrada por los asesores que los atendieron, el 98% se enteró a través del aviso localizado y el volante disponible en cada uno de los módulos de atención de servicio al ciudadano. Solo una persona afirmó haber visto los mensajes de gratuidad en la página web y en las carteleras digitales de la entidad. Los resultados de la medición suministran información útil para plantear estrategias de divulgación al ciudadano que fomenten un mayor uso de medios virtuales de información, de esta índole, diferentes a los tradicionales (presenciales).

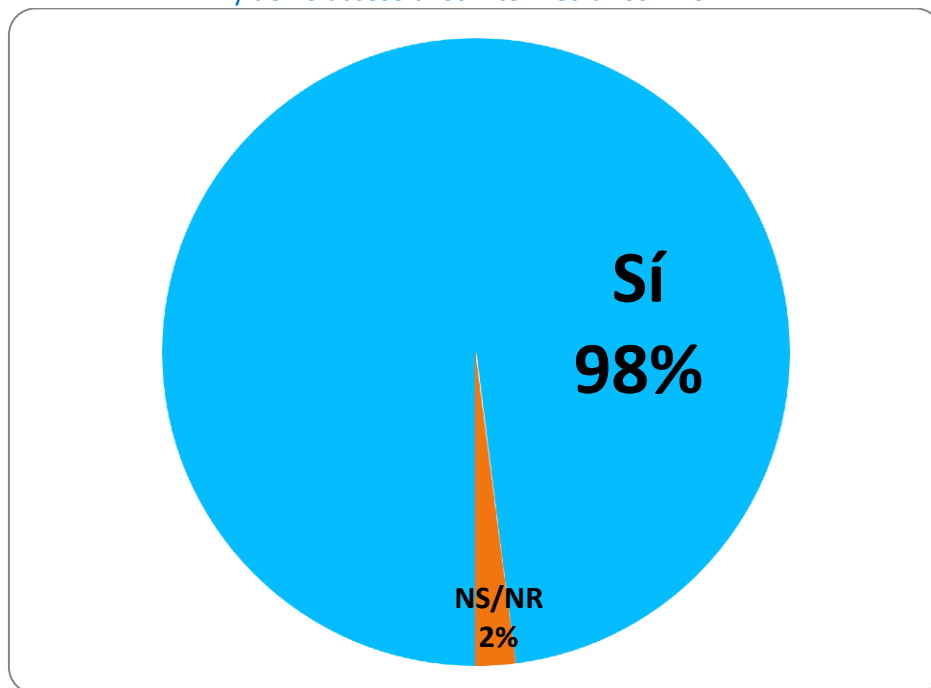
Gráfica 29. Medio a través del cual el ciudadano obtuvo la información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios - DUT



La tercera pregunta de esta temática, se orientó a conocer si el ciudadano que recibió el mensaje, lo comprendió. El 98% de los usuarios encuestados de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación contestó de manera afirmativa, es decir que si entendió el mensaje de gratuidad y de no acceso a intermediarios.

Un 2% de los encuestados se abstuvo de responder, bien porque no tenía suficientes elementos para juzgar o porque simplemente prefirió no contestar. Para el presente análisis, se consideró que estas personas no comprendieron el mensaje, situación que sugiere que 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 sobre casos particulares de estas temáticas de anticorrupción y transparencia.

Gráfica 30. Porcentaje de ciudadanos que comprendieron los mensajes de gratuidad de trámites y servicios y de no acceso a los intermediarios - 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 100 personas que pertenecen de manera mayoritaria a las localidades de Ciudad Bolívar, Usme, San Cristobal y Santa Fe.

Tabla 8. Distribución de la población encuestada por localidad - DMV

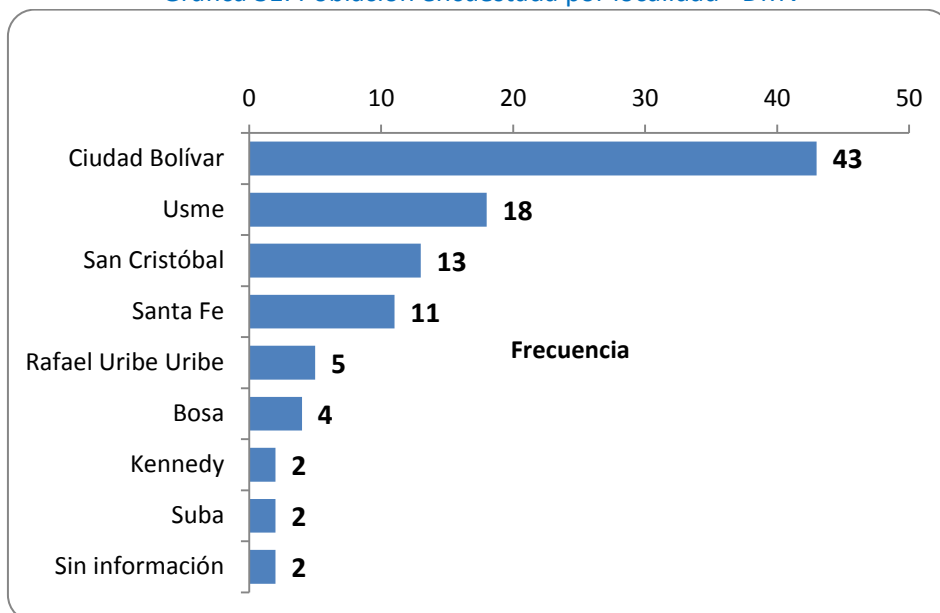
LOCALIDAD	No. DE PERSONAS	PORCENTAJE
Ciudad Bolívar	43	43%
Usme	18	18%
San Cristóbal	13	13%
Santa Fe	11	11%
Rafael Uribe Uribe	5	5%
Bosa	4	4%
Kennedy	2	2%
Suba	2	2%
Sin información	2	2%
Total general	100	100%

A través del instrumento se recogió información para evaluar los siguientes aspectos: Variables demográficas, Calidad del servicio, Satisfacción del usuario, Gratuidad de los trámites y servicios y 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.

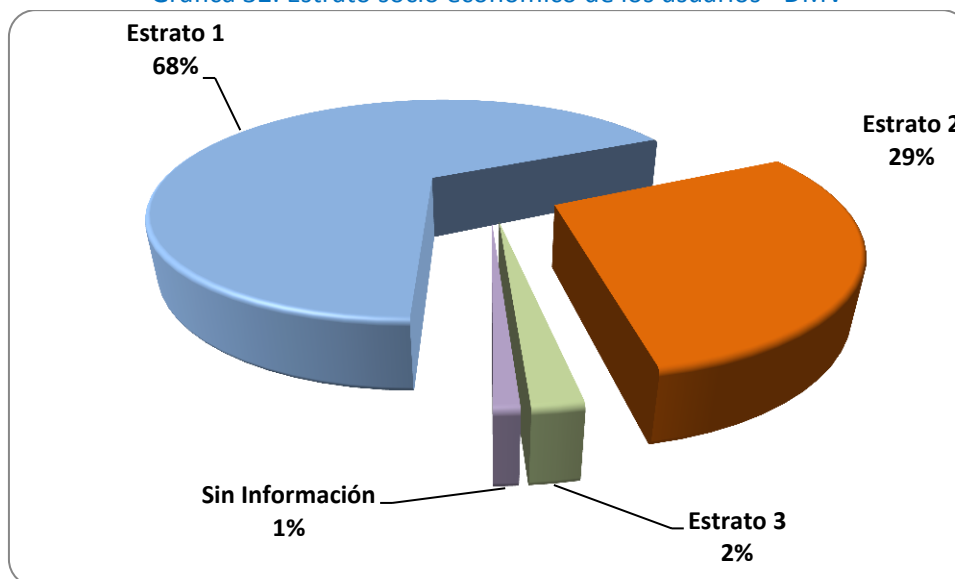
2.1 VARIABLES DEMOGRÁFICAS

La mayor representación de la población encuestada corresponde a la localidad de Ciudad Bolívar con un 43%, seguida de las localidades de Usme, San Cristobal, Usme y Santa Fe con una participación del 18%, 13% y 11% respectivamente. El 97% de los encuestados se ubica en los estratos socio económicos 1 y 2.

Gráfica 31. Población encuestada por localidad - DMV

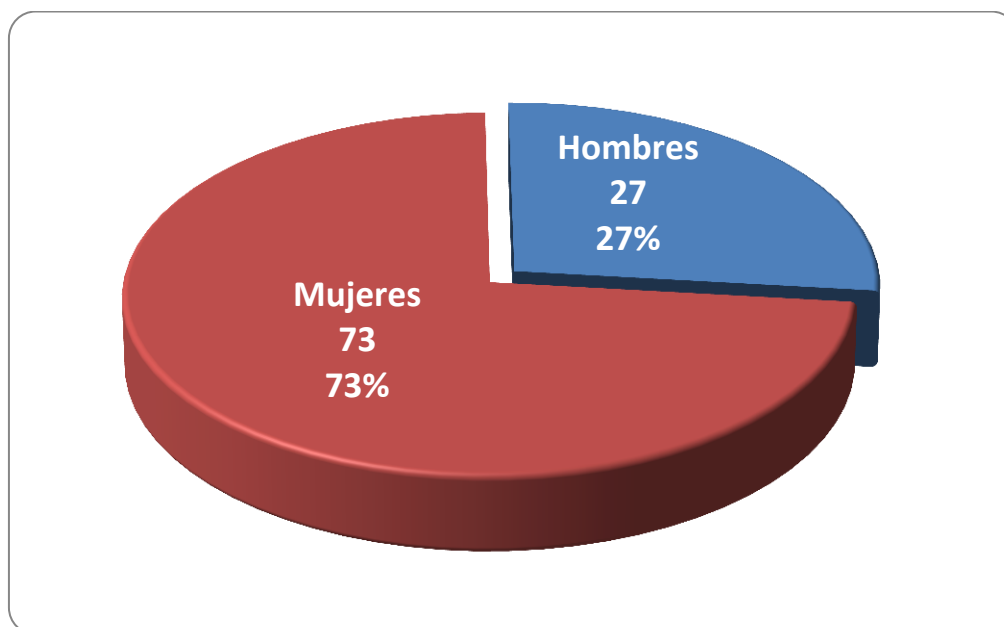


Gráfica 32. Estrato socio económico de los usuarios - DMV



De acuerdo al género, las mujeres representan la mayoría, es decir, el 73% de la población encuestada y los hombres constituyen un 27% de los encuestados.

Gráfica 33. Género de la población encuestada DMV

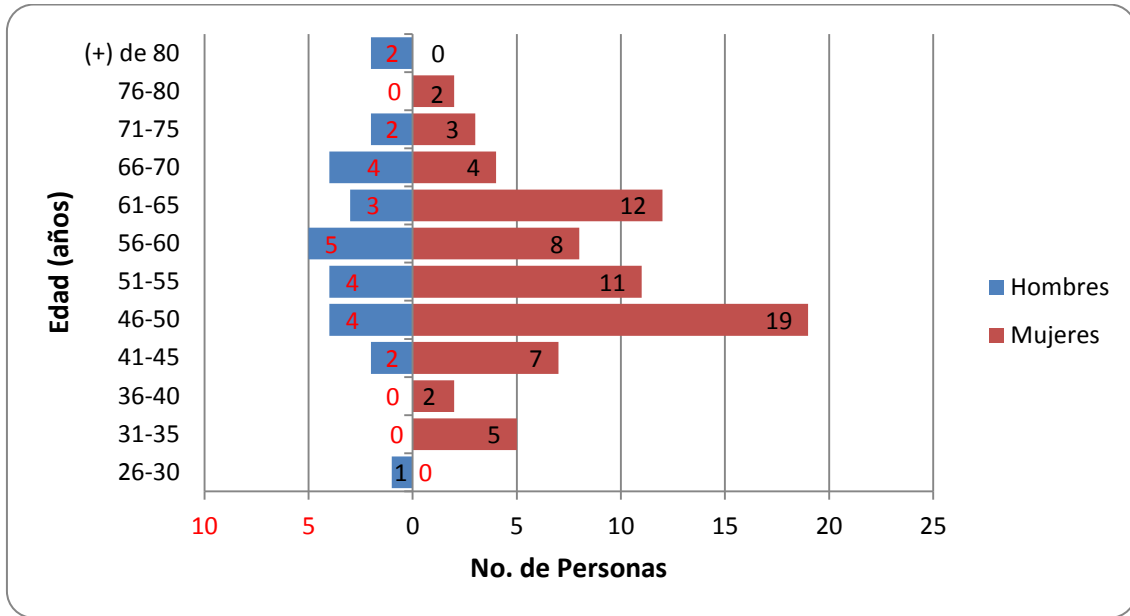


La distribución por edades de los ciudadanos encuestados muestra que el 66% de la población tiene edades entre 46 y 65 años. En el caso de los hombres la mayor proporción, es decir el 74,1%, se encuentra en el rango de edad de 46 a 70 años y para las mujeres, la mayor participación, el 78,1%, para el rango 41 a 65 años de edad.

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

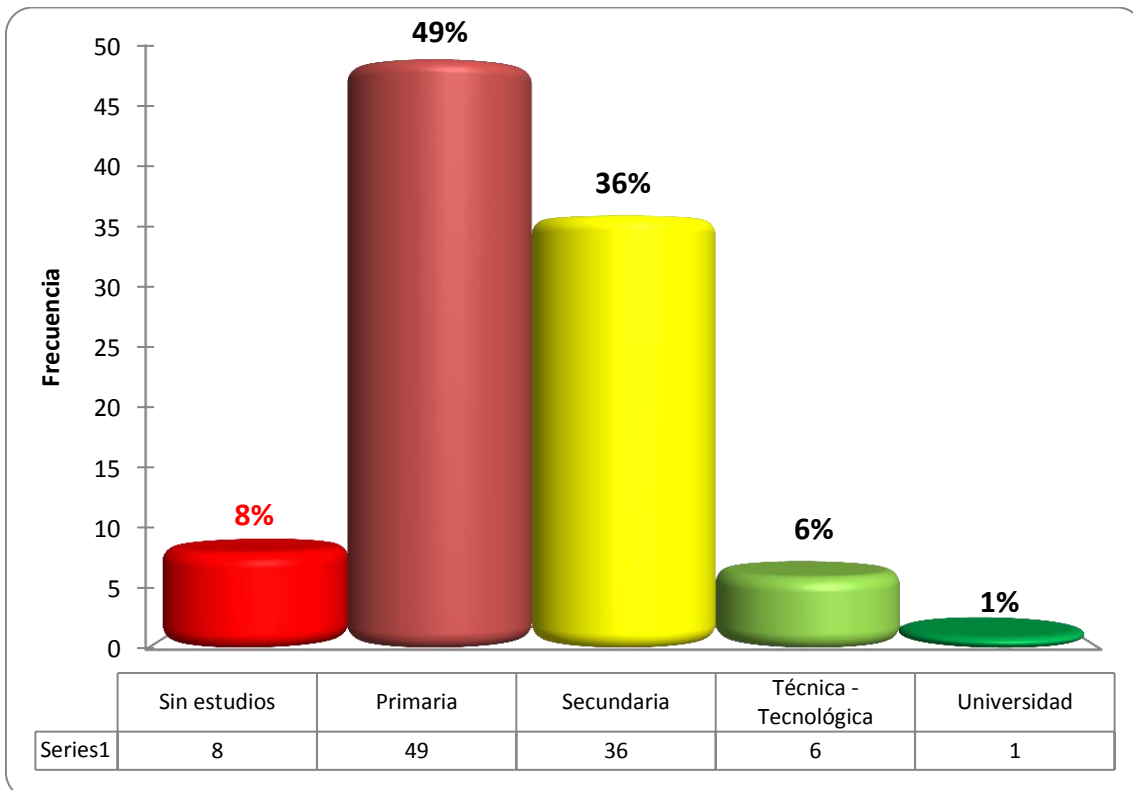
Rango de edad (años)	Hombres	Mujeres	% por rango de edad (Hombres)	% por rango de edad (Mujeres)
26-30	1	0	3,7%	0,0%
31-35	0	5	0,0%	6,8%
36-40	0	2	0,0%	2,7%
41-45	2	7	7,4%	9,6%
46-50	4	19	14,8%	26,0%
51-55	4	11	14,8%	15,1%
56-60	5	8	18,5%	11,0%
61-65	3	12	11,1%	16,4%
66-70	4	4	14,8%	5,5%
71-75	2	3	7,4%	4,1%
76-80	0	2	0,0%	2,7%
(+) de 80	2	0	7,4%	0,0%
Total	27	73	100,0%	100,0%

Gráfica 34. Edad y género de la población encuestada - DMV

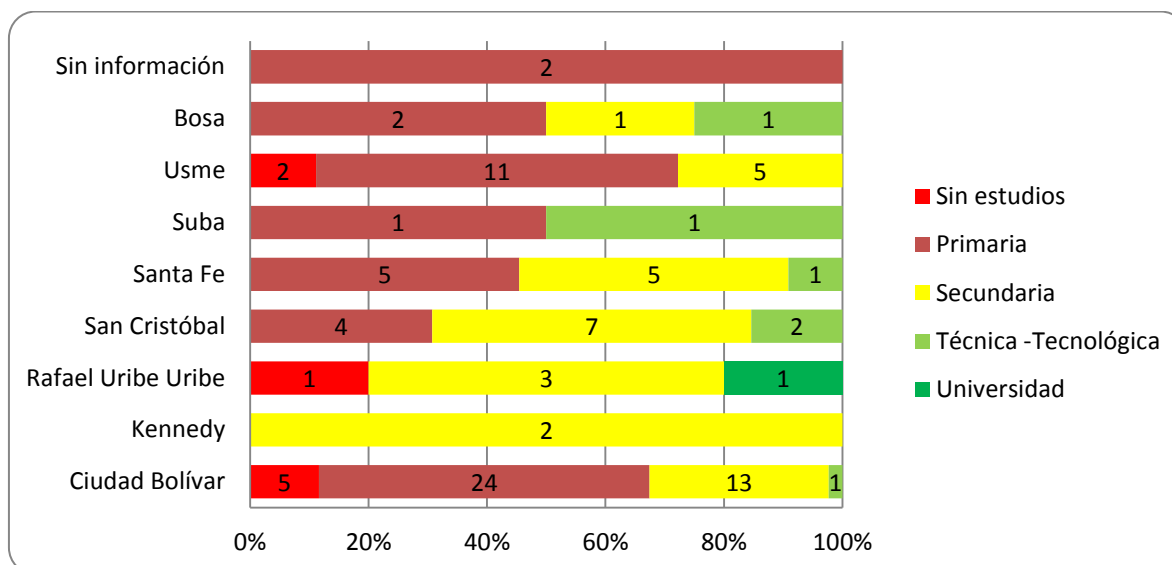


En cuanto a la distribución por nivel de escolaridad se encontró que el 49% de los ciudadanos encuestados tiene un nivel educativo de primaria y el 36% cuenta con educación media, situación que es similar en casi todas las localidades. Solo el 1% de la población tiene educación superior y solo el 8% no tiene estudios.

Gráfica 35. Escolaridad de la población encuestada - DMV

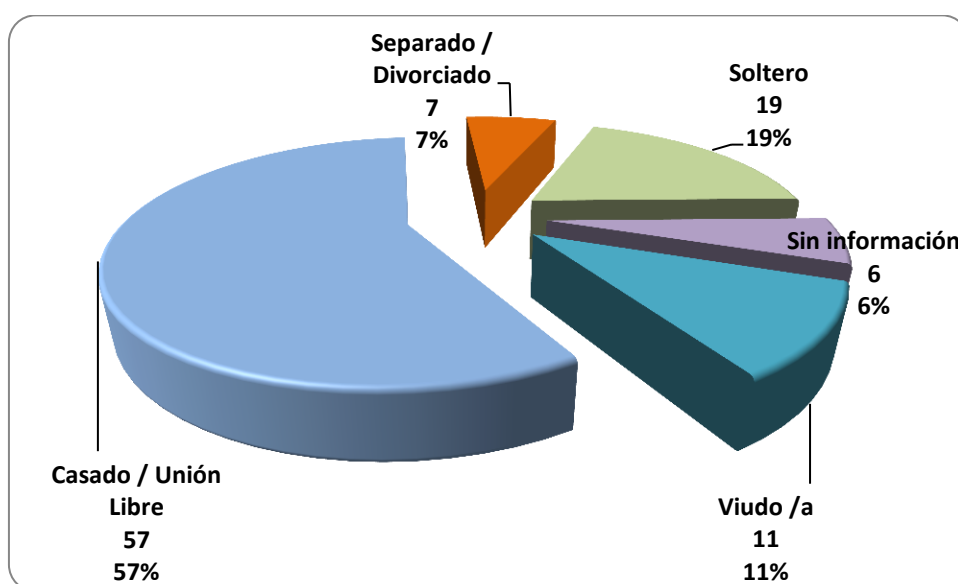


Gráfica 36. Nivel de estudios por localidad - DMV

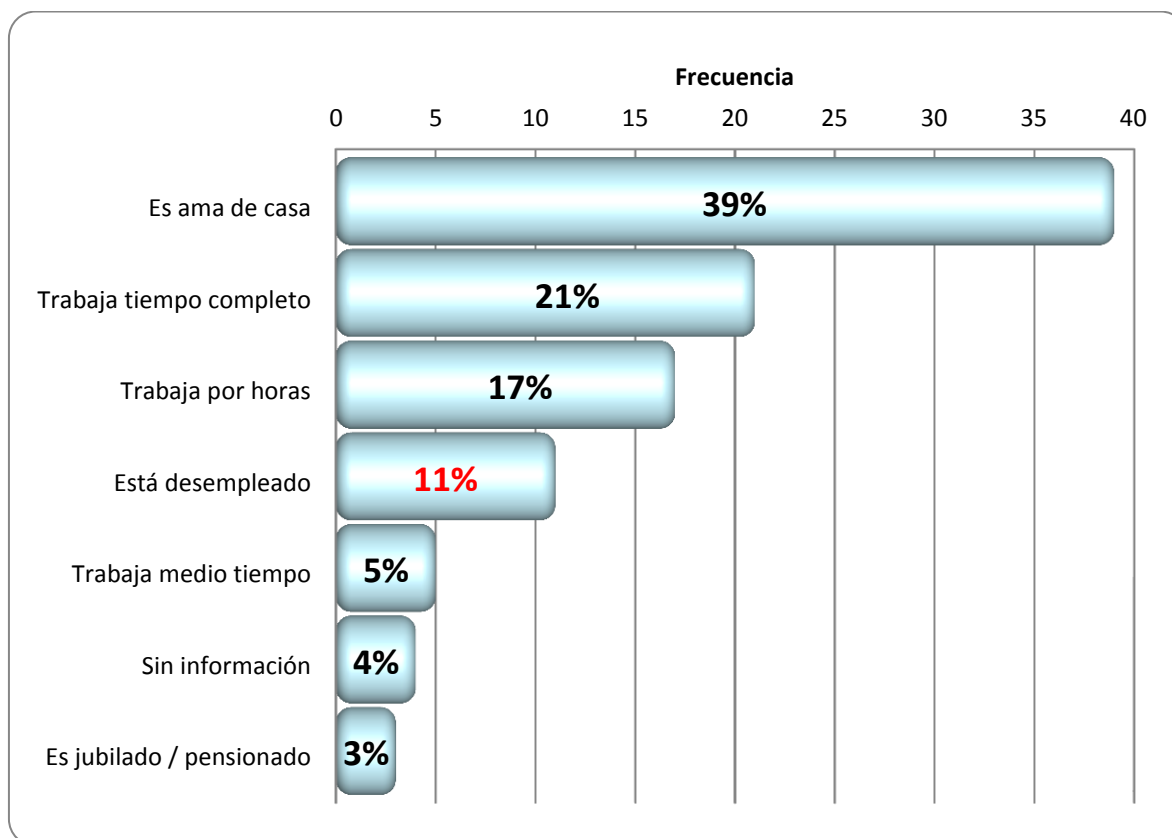


La categoría del estado civil de la población que más se repite es casado o en unión libre con una frecuencia relativa del 57%, seguida del estado civil soltero con un 19%. Con respecto a la ocupación, El 39% de los encuestados afirmó ser ama de casa, el 21% opinó que está trabajando con una dedicación de tiempo completo, y el 17% expresó que lo hace por horas. No obstante, hay un nivel de desocupación del 11% de la población encuestada. Otra variable demográfica de interés es el número de habitantes por cada hogar, encontrando que el 64% de la población encuestada habita en viviendas con un número promedio de 3 habitantes y el 11% de los encuestados afirmaron habitar en viviendas de 6 o más habitantes, representando la porción de la población con mayor hacinamiento.

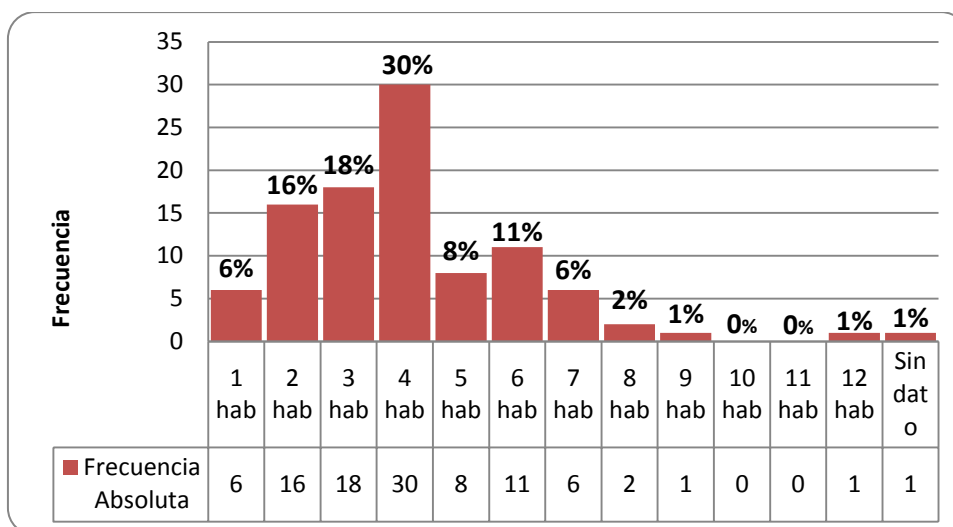
Gráfica 37. Estado civil de la población encuestada - DMV



Gráfica 38. Situación laboral de los usuarios - DMV



Gráfica 39. Cantidad de habitantes por vivienda - DMV



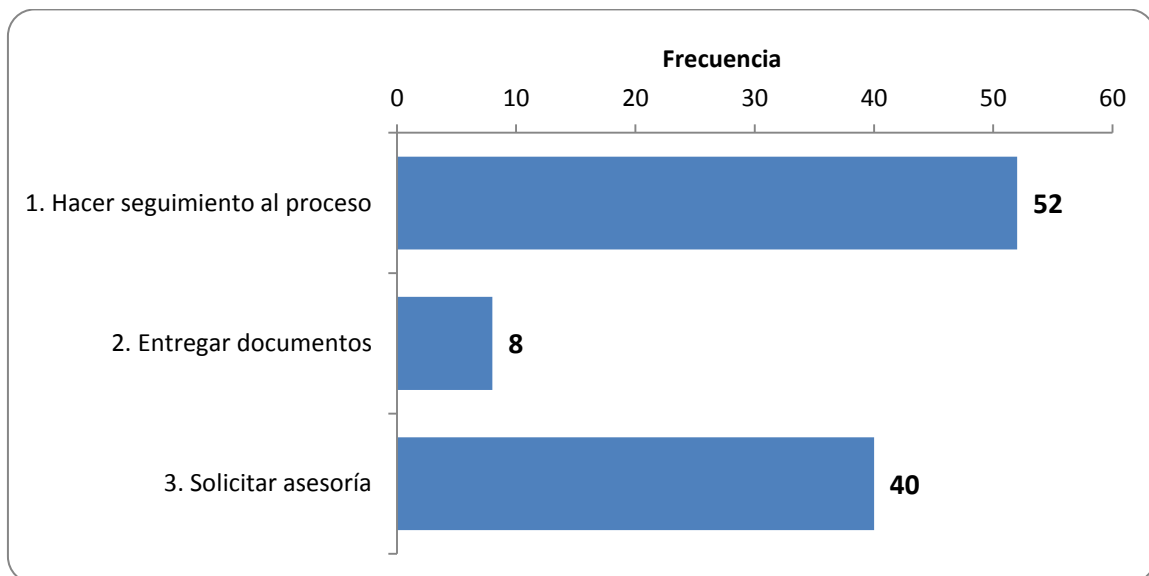
2.2 MOTIVO DE LA VISITA DEL CIUDADANO Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

Al ser indagados los usuarios de Mejoramiento de Vivienda sobre la razón de su visita al punto de Atención al Ciudadano, estos manifestaron que existe un motivo principal por el cual se acercaron a la CVP. El 52% de los encuestados expresó que concurren con el propósito de hacer seguimiento a su proceso, es decir, al curso dado por la organización a los trámites y/o servicios tendientes a atender sus necesidades. La otra razón principal por la cual los usuarios visitaron las instalaciones de la CVP, consistió en la entrega de documentos con un 40% de participación. Un 8% de los encuestados se acercó a la CVP con el propósito de hacer entrega de documentos.

Tabla 10. Distribución porcentual de los motivos de la visita - DMV

MOTIVO - VISITA	Total	Porcentaje
1. Hacer seguimiento al proceso	52	52%
2. Entregar documentos	8	8%
3. Solicitar asesoría	40	40%
Total	100	100%

Gráfica 40. Motivo de la visita - DMV

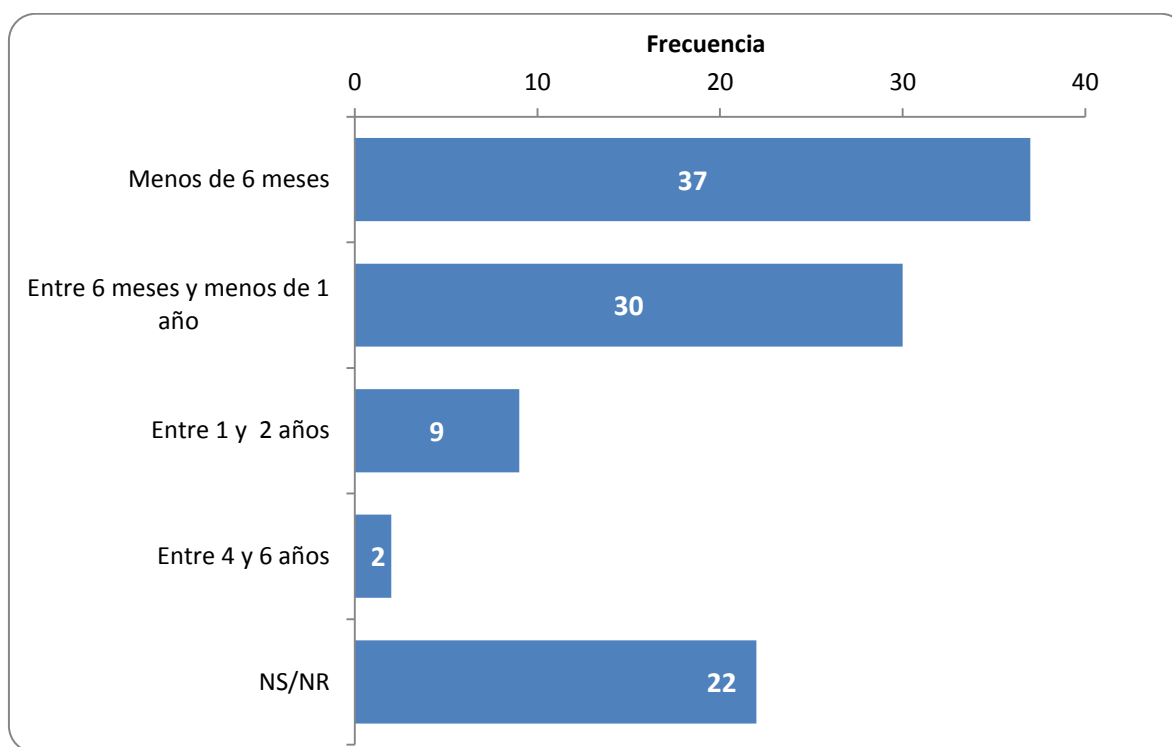


El 37% de los encuestados se acercó hace menos de seis meses a la CVP y un 30% ha permanecido en el proceso entre seis meses y 1 año. Solo un 2% de la población encuestada indicó que lleva entre 4 y 6 años en el proceso. Un 22% de los encuestados se abstuvo de responder la pregunta o no supo que contestar.

Tabla 11. Distribución porcentual tiempo de permanencia en el proceso - DMV

TIEMPO - PERMANENCIA	Total	Porcentaje
Menos de 6 meses	37	37%
Entre 6 meses y menos de 1 año	30	30%
Entre 1 y 2 años	9	9%
Entre 4 y 6 años	2	2%
NS/NR	22	22%
Total	100	100%

Gráfica 41. Tiempo de permanencia en el proceso - DMV



Un 97% de los encuestados considera que está informado de manera suficiente sobre el proceso y solo una persona considera que no le han suministrado información idónea. A nivel de localidad, se advierte que todos los usuarios manifestaron estar informados salvo 2 personas de la localidad de Ciudad Bolívar y una de Usme.

Gráfica 42. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DMV

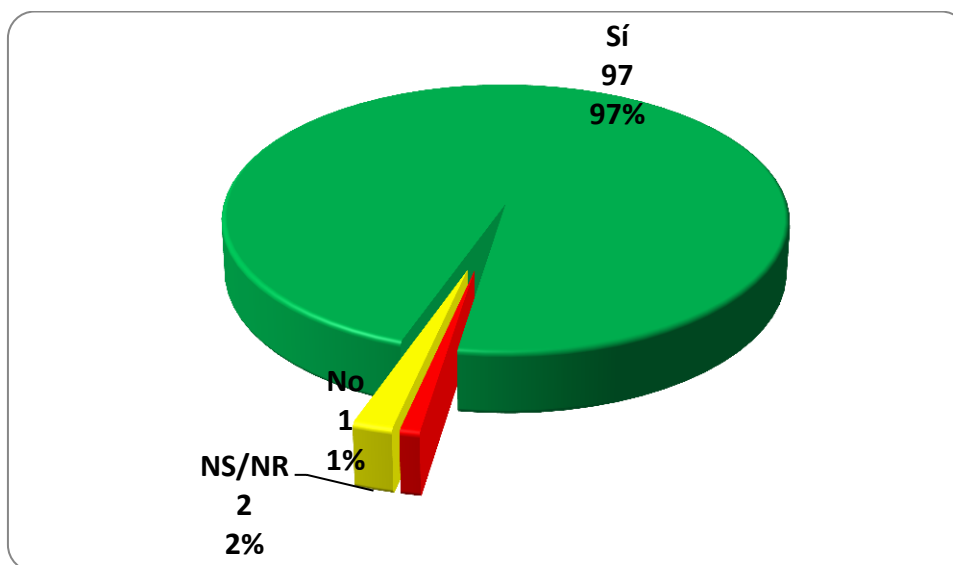
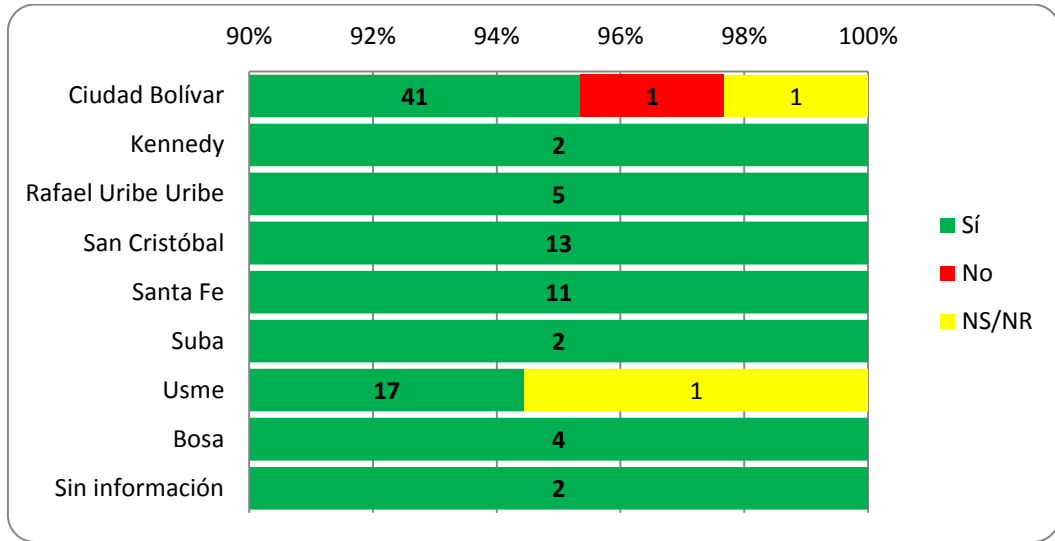


Tabla 12. Distribución porcentual por localidad del suministro de información sobre el proceso - DMV

LOCALIDAD	Sí	No	NS/NR	% Sí	% No	% NS/NR
Ciudad Bolívar	41	1	1	95,3%	2,3%	2,3%
Kennedy	2			100,0%	0,0%	0,0%
Rafael Uribe Uribe	5			100,0%	0,0%	0,0%
San Cristóbal	13			100,0%	0,0%	0,0%
Santa Fe	11			100,0%	0,0%	0,0%
Suba	2			100,0%	0,0%	0,0%
Usme	17		1	94,4%	0,0%	5,6%
Bosa	4			100,0%	0,0%	0,0%
Sin información	2			100,0%	0,0%	0,0%
Total	97	1	2	97%	1%	2%

Gráfica 43. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DMV



2.3 CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

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

La calificación promedio de los atributos del servicio de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda fue de 4,97.

Gráfica 44. Calificación de los atributos del servicio - DMV

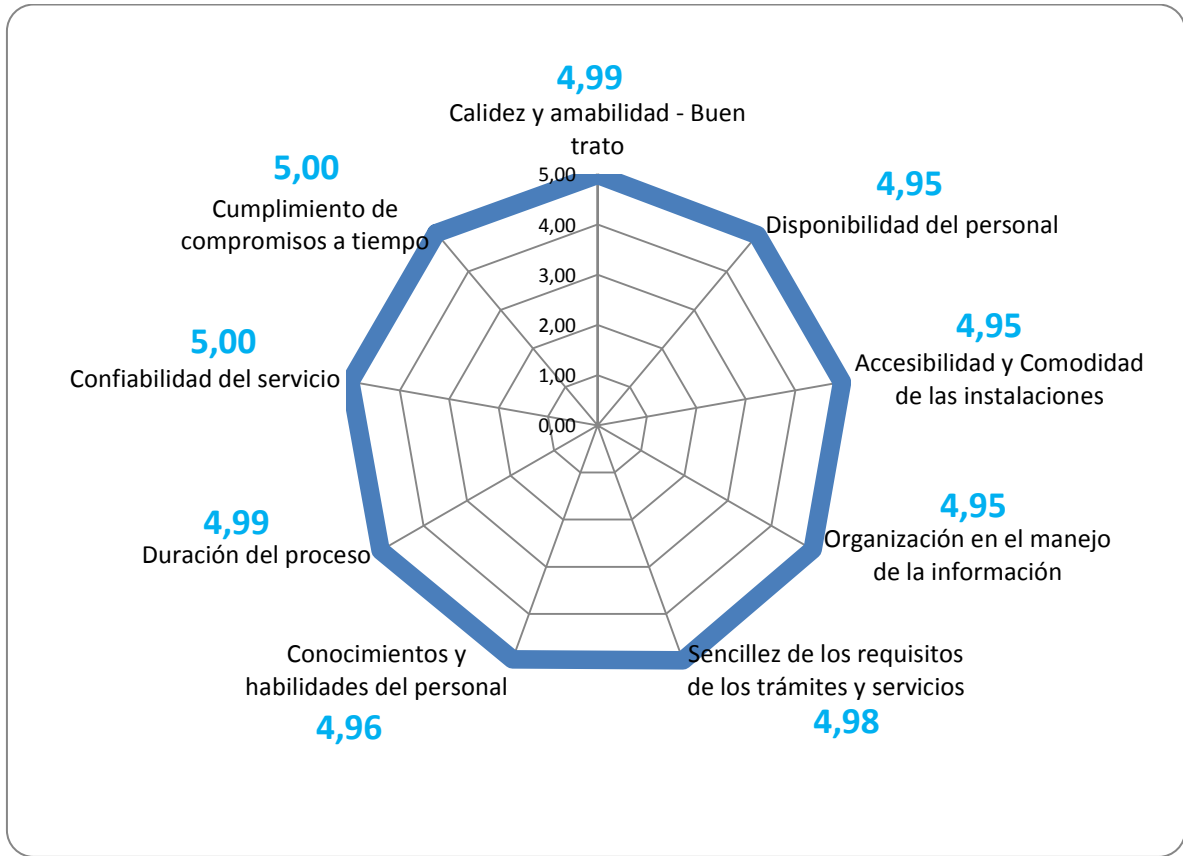


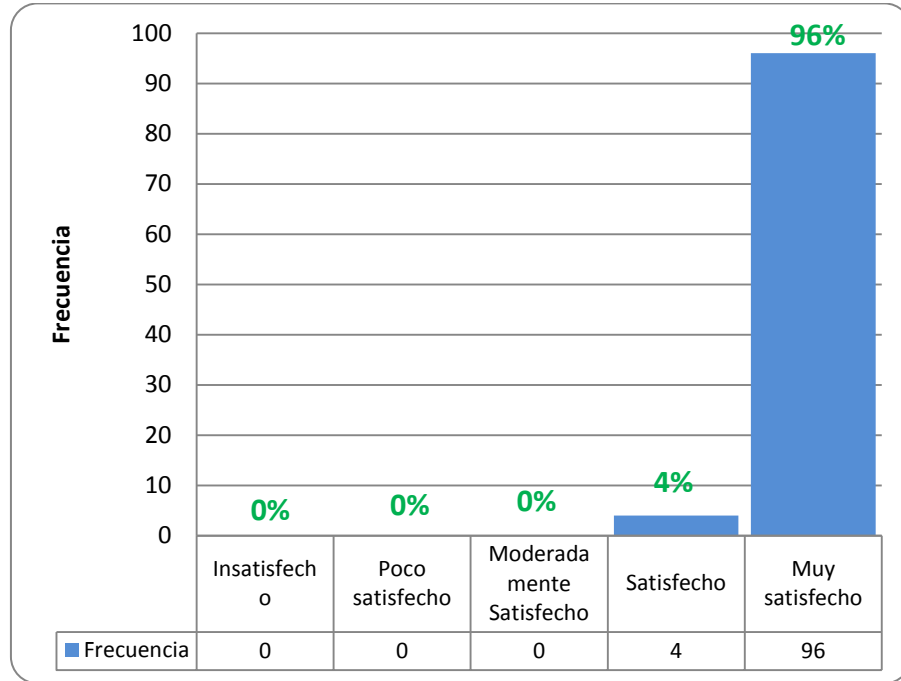
Tabla 13. Atributos y dimensiones de la calidad del servicio - DMV

ATRIBUTO	Calificación	Dimensión de la Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad - Buen trato	4,99	Empatía
Disponibilidad del personal	4,95	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones	4,95	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4,95	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4,98	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4,96	Seguridad
Duración del proceso	4,99	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	5,00	Fiabilidad
Cumplimiento de compromisos a tiempo	5,00	Capacidad de Respuesta

La satisfacción general de los usuarios de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda de la CVP, se evaluó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuestas mutuamente excluyentes. Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5

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

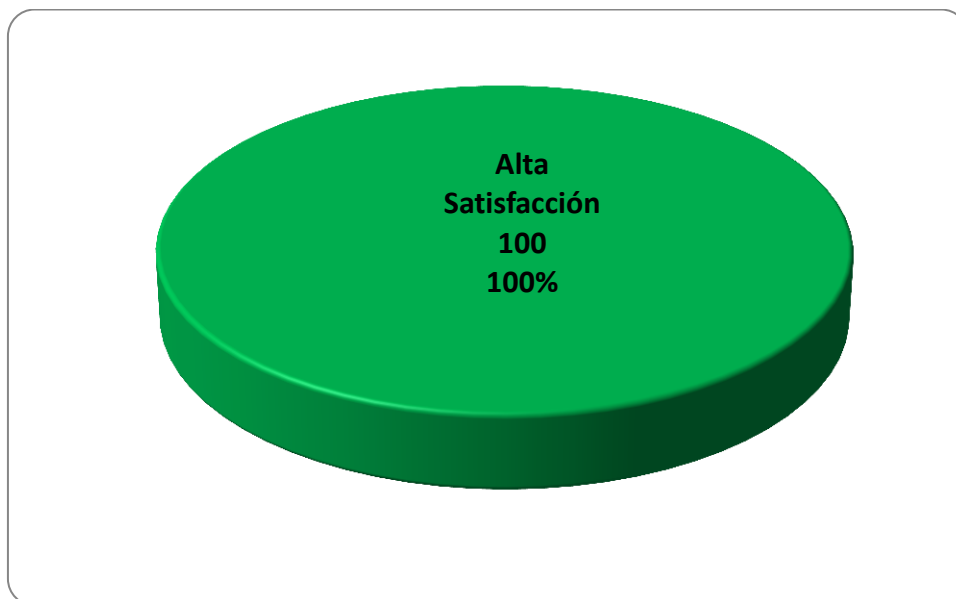
Gráfica 45. Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado - DMV



La evaluación anterior, indicó que el 100% de los encuestados se encuentra satisfecho con el servicio y la atención brindados por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda de la CVP. Para determinar de manera global el índice de satisfacción, se tomaron como respuestas de alta satisfacción las calificaciones 4 y 5 y como respuestas de baja satisfacción, las calificaciones de 1, 2 y 3.

La experiencia del usuario de la DMV, que resulta de la percepción de los atributos de calidad, ha sido muy buena en términos generales, y si bien es cierto, dicha medida obedece a un factor emocional del usuario, constituye un indicador para determinar el grado de confianza del ciudadano en la gestión de la dependencia. En virtud de la calificación anterior, ningún usuario expresó algún motivo de insatisfacción.

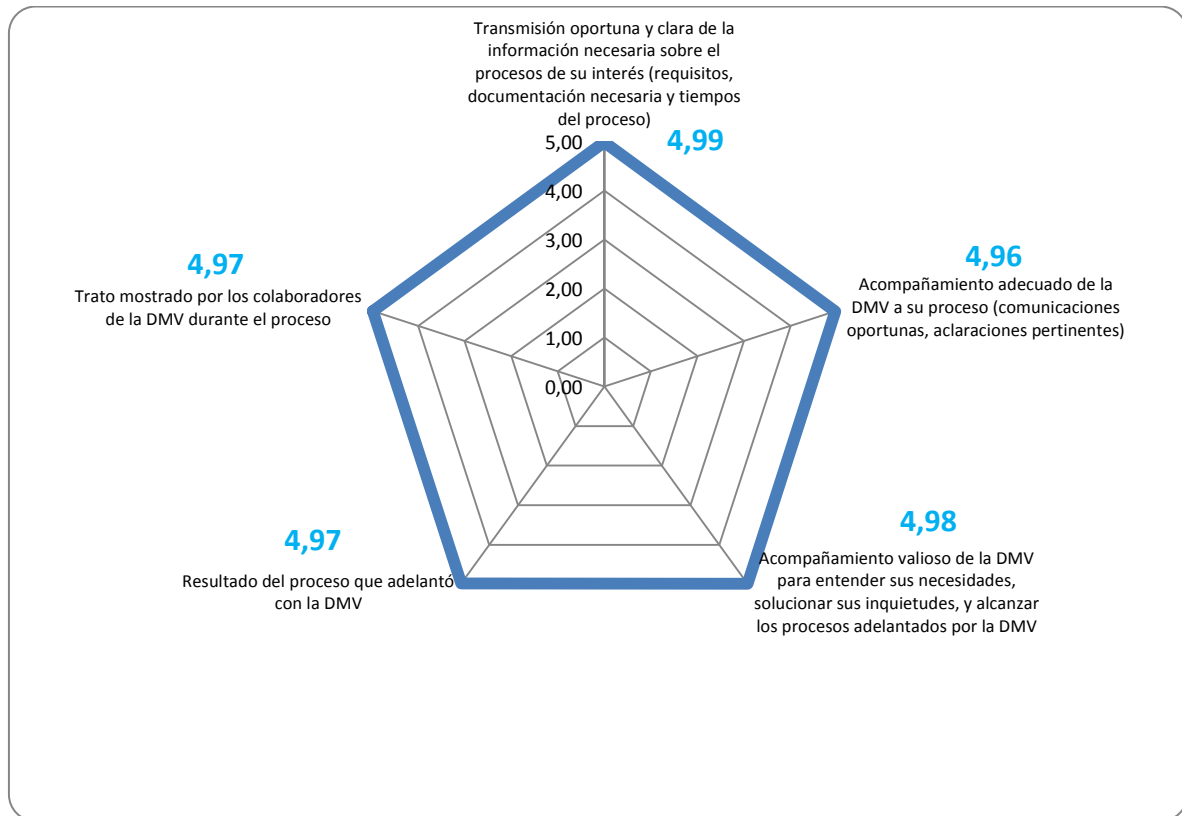
Gráfica 46. Población satisfecha e insatisfecha con el servicio - DMV



Otros indicadores de satisfacción los constituyen 5 preguntas específicas que preparó la DMV para evaluar el nivel de satisfacción con respecto a aspectos, instancias, acciones o etapas del proceso atinentes a: a) Transmisión oportuna y clara de la información necesaria sobre el procesos de interés, b) Acompañamiento adecuado de la DMV al proceso, c) Acompañamiento de la DMV para entender las necesidades de los ciudadanos y solucionar sus inquietudes d) Resultado del proceso, y e) Trato mostrado por los colaboradores de la DMV.

La calificación promedio de cada pregunta específica fue de 4,97 en una escala igual a la empleada para medir la satisfacción general del usuario y que se explicó con anterioridad.

Gráfica 47. Calificación - Aspectos específicos del área misional - DMV



2.4 DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC)

La evaluación del grado de apropiación de las TIC por parte de los usuarios de la CVP, se realizó preguntando a los ciudadanos sobre la disponibilidad, acceso y uso de servicios de telefonía e Internet y la tenencia de dispositivos de comunicación. También se indagó sobre el uso 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 hay preguntas que están conformadas por varios ítems y por lo tanto admiten una respuesta múltiple, se agruparon varios ítems y se encontró lo siguiente: El 15% de los encuestados cuenta con los 3 servicios de telefonía fija, celular e Internet. El 12% de los encuestados tiene 2 servicios, todos con telefonía celular y otro servicio como telefonía fija o Internet. Un 58% de los ciudadanos únicamente tiene el servicio de telefonía celular. Once personas no disponen de ningún servicio.

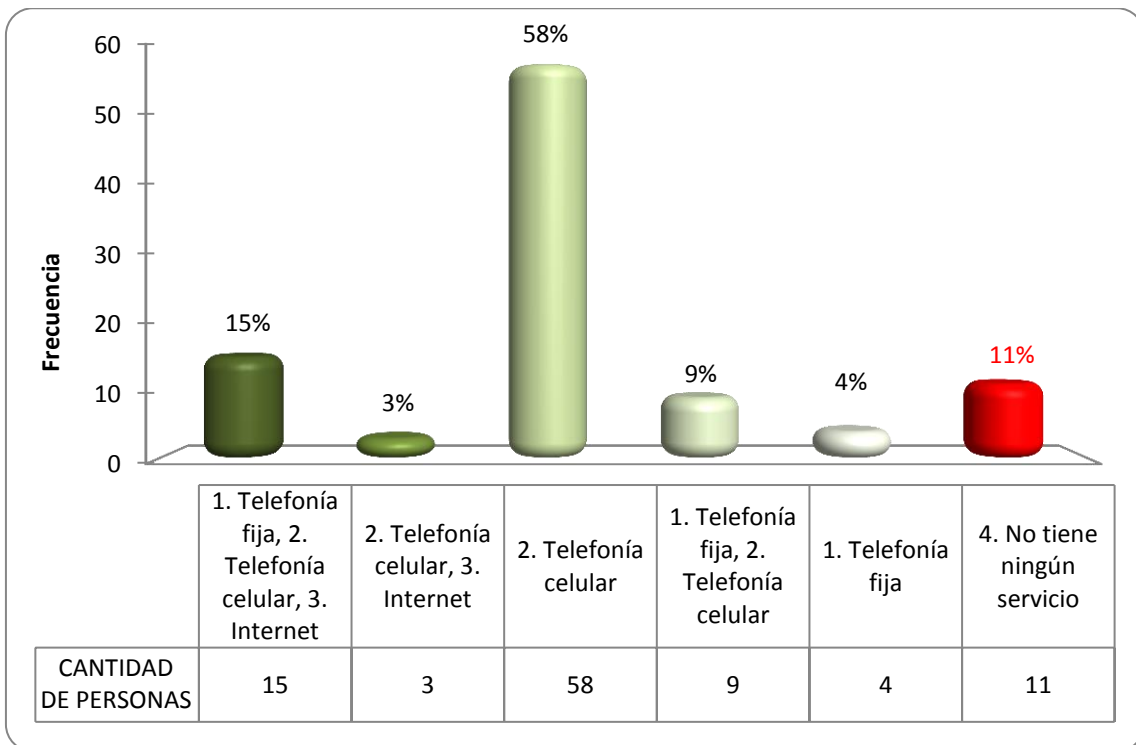
El 15% de los ciudadanos encuestados dispone de los 3 servicios de telefonía fija, celular e Internet. Un 11% de los encuestados no cuenta con ningún servicio.

A nivel de dispositivos TIC, las respuestas se analizaron por ítems separados (es decir por dispositivo ya que no son mutuamente excluyentes), y se encontró que el 85% de los encuestados dispone de un teléfono celular, el 28% tiene teléfono fijo y el 16% posee computador de escritorio o computador portátil. El 11% de los encuestados afirma no tener ningún tipo de dispositivo digital.

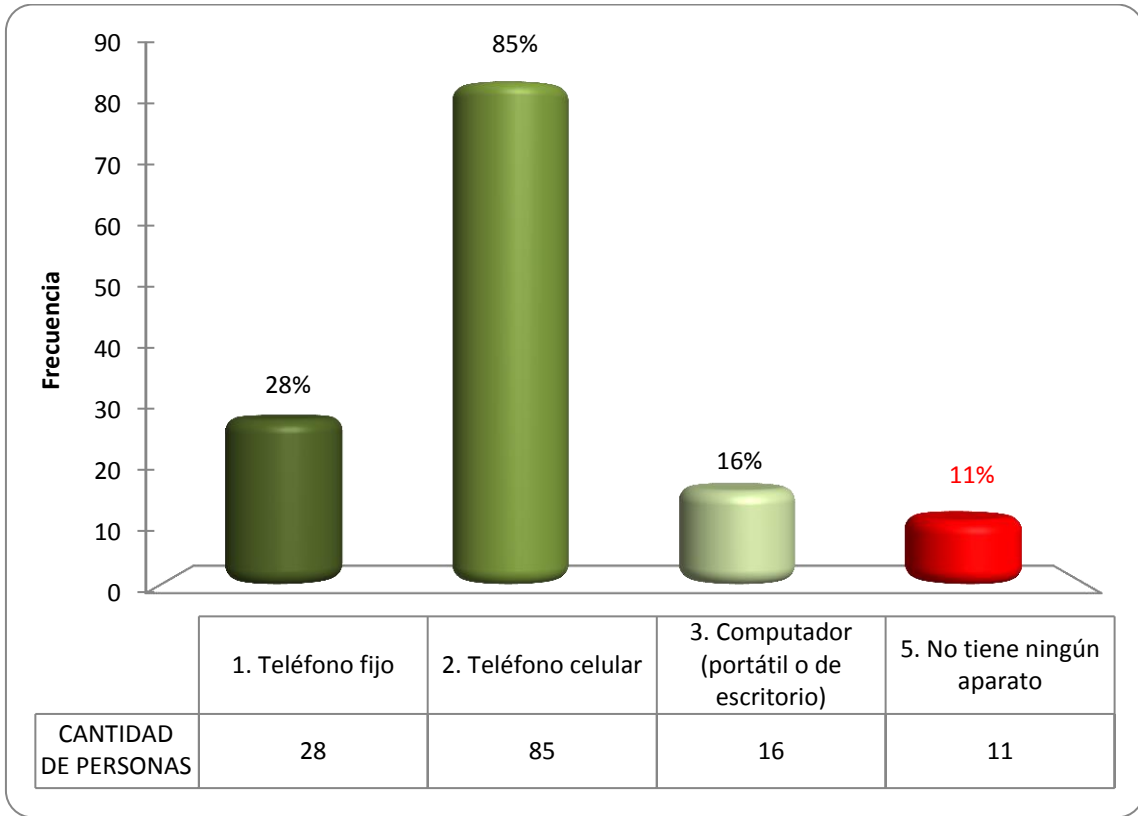
Para averiguar sobre la forma como la población encuestada accede a Internet, se formuló una pregunta con múltiple respuesta teniendo en consideración que los ciudadanos pueden acceder a Internet a través de varios servicios (la mayoría de los ítems de la pregunta no son mutuamente excluyentes) y se encontró que uno de los datos más relevantes y que más llama la atención, es que el 60% de los 100 encuestados, no accede a Internet, el 18% cuenta con una red *wifi* o fija en su casa, el 13% puede acceder a Internet acudiendo a una sala de café internet. Con respecto a la frecuencia de uso (preguntas con ítems mutuamente excluyentes), se advierte que el 19% de los encuestados accede una vez a la semana, y el 13% todos los días, y un 5% utiliza Internet varios días a la semana.

Con respecto a los usos dados al servicio de Internet, (tomando en consideración que los ítems no son mutuamente excluyentes) el 18% de la población lo emplea como herramienta de trabajo o estudio, el 8% hacer transacciones y solo una persona obtiene entretenimiento a través de la red.

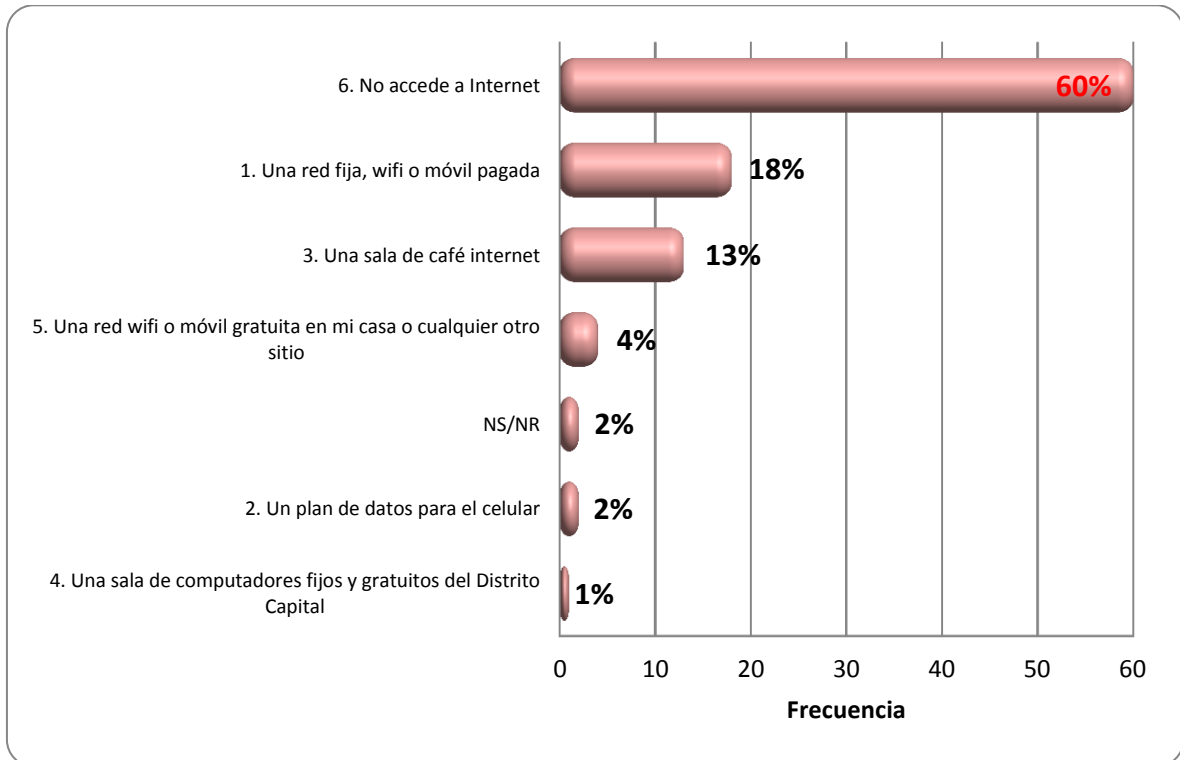
Gráfica 48. Servicios de telefonía e Internet de la población - DMV



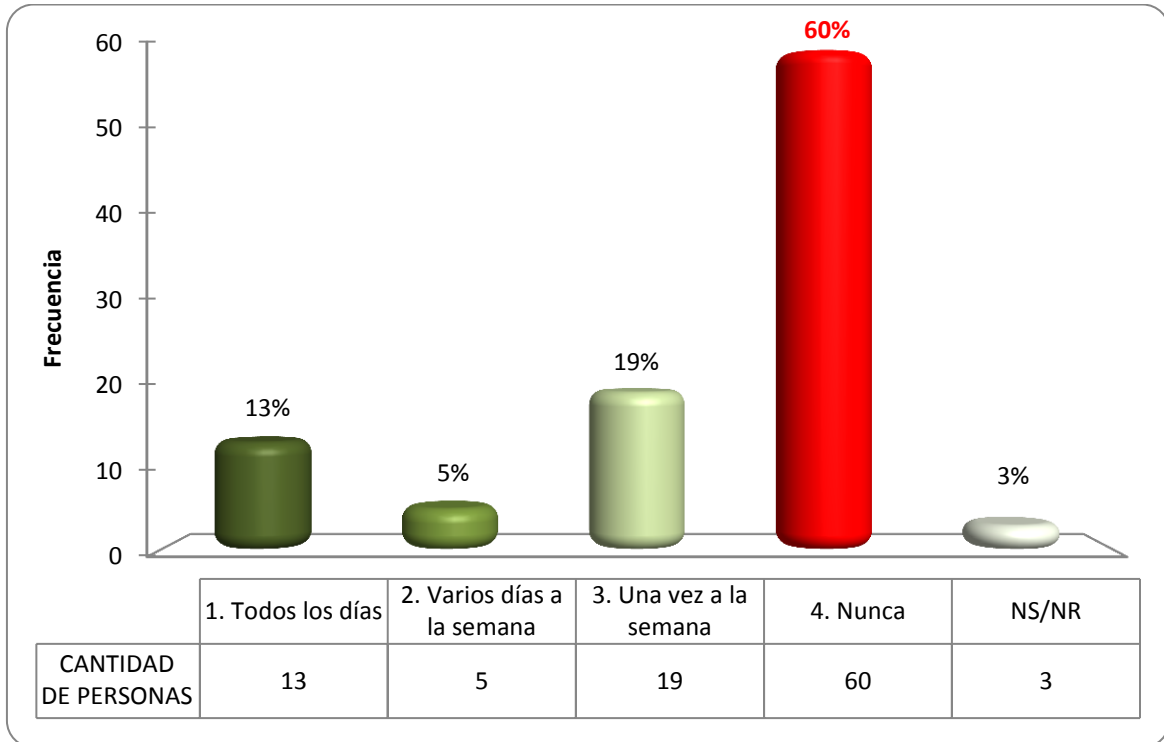
Gráfica 49. Disposición de dispositivos TIC de la población - DMV



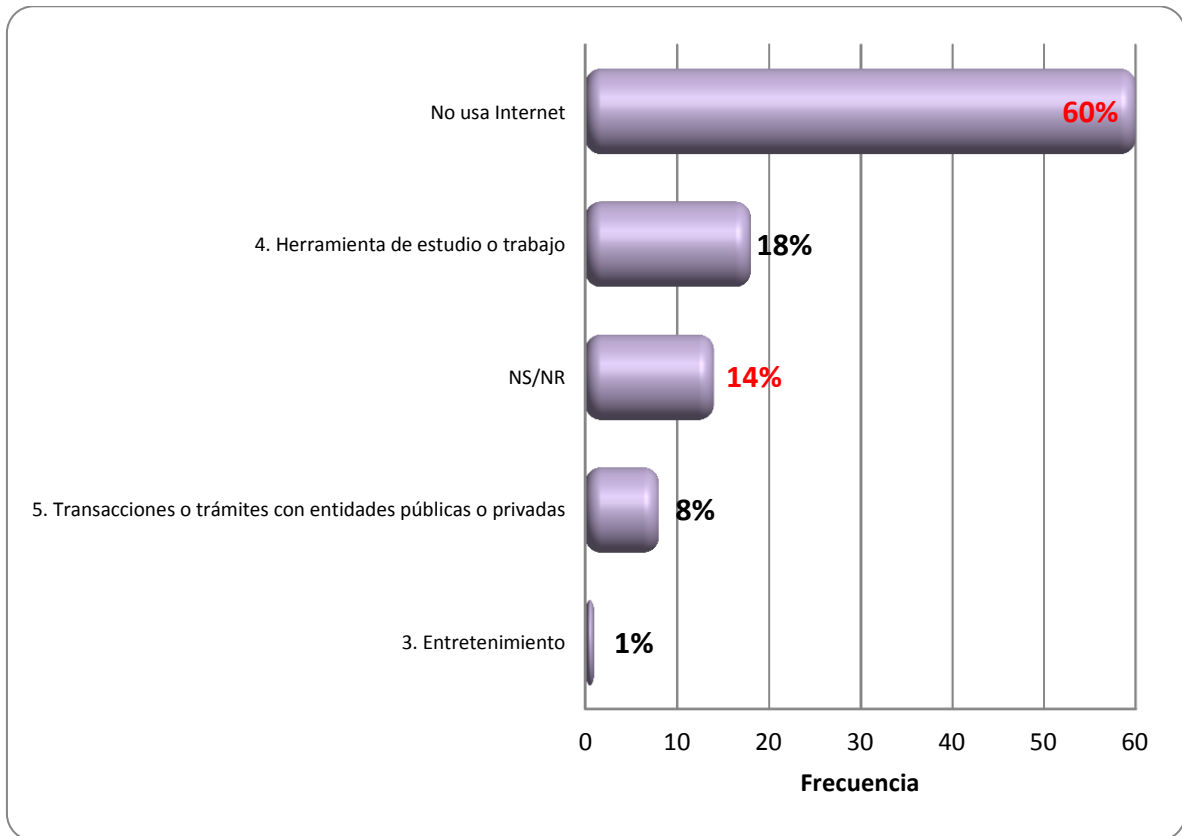
Gráfica 50. Acceso de la población a Internet - DMV



Gráfica 51. Frecuencia de acceso de la población a Internet - DMV



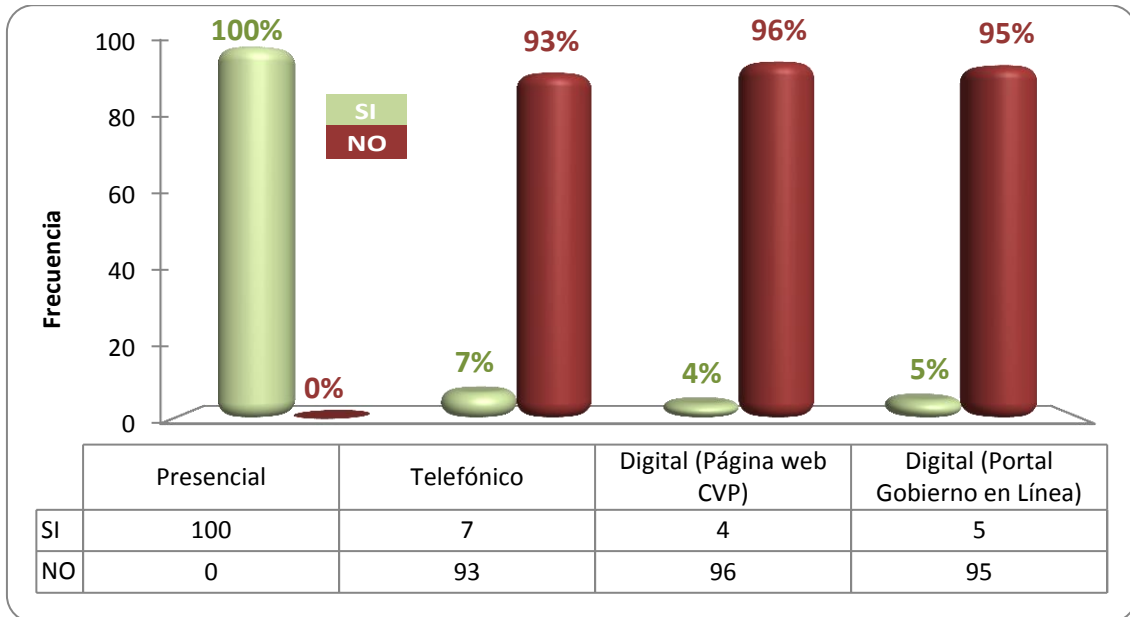
Gráfica 52. Usos que la población encuestada hace del Internet - DMV



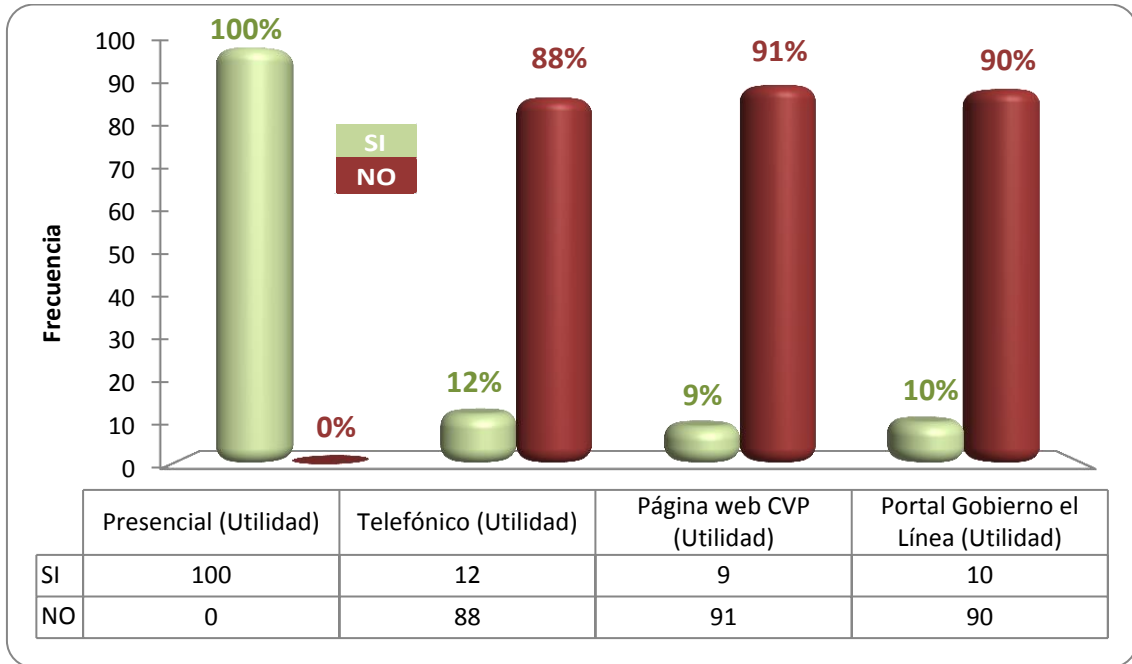
Otro aspecto relevante de la encuesta consistió en medir la forma como el usuario se comunica con la CVP. El canal más usado por el usuario fue el presencial (asesor en punto de atención) con un 99%, seguido del telefónico con un 2%. De igual forma, el medio preferido por los usuarios fue el presencial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

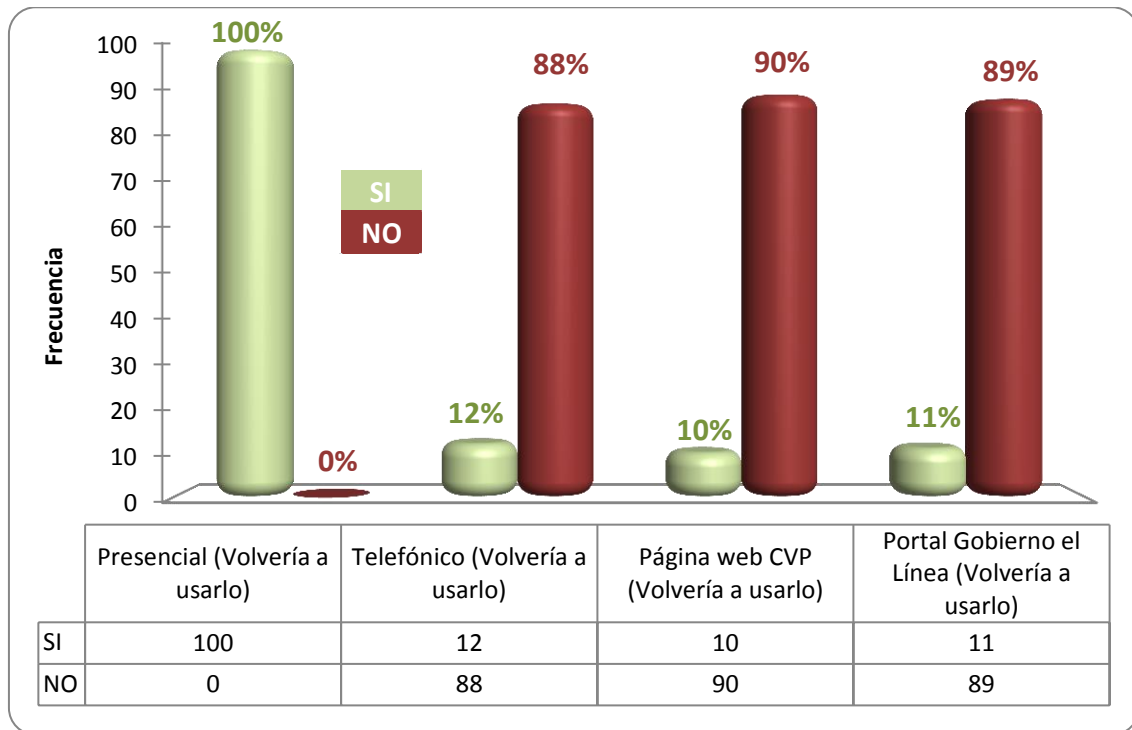
Gráfica 53. Uso de los canales de comunicación - DMV



Gráfica 54. Utilidad de la información suministrada a través de los canales de comunicación - DMV



Gráfica 55. Habitualidad en el uso de los canales de comunicación (volverlos a usar) - DMV

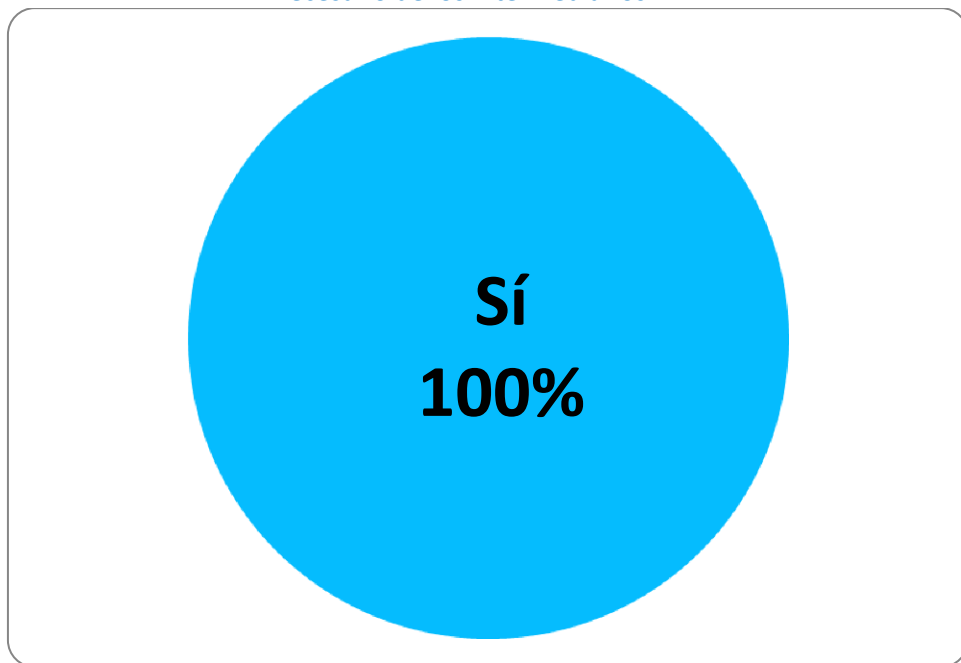


2.5 MEDICIÓN DEL EFECTO DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS SOBRE GRATUIDAD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS

Para evaluar el grado de conocimiento y comprensión de los mensajes de gratuidad y de no recurrir a intermediarios, en el marco de la presente encuesta se realizaron tres preguntas a los ciudadanos de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, aclarando que si la primera de dichas preguntas era respondida de manera negativa, es decir, que el ciudadano no obtuvo los mensajes referidos, no se evaluaban las siguientes dos preguntas.

Como se explicó anteriormente, la primera de las preguntas consistió en averiguar si durante el presente año el ciudadano ha recibido información o se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la CVP y lo innecesario de los intermediarios para acceder a dichos trámites y servicios. El 100 % de los usuarios encuestados de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación contestó de manera afirmativa, es decir que todos recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios o se enteraron a través de algún medio presencial o virtual.

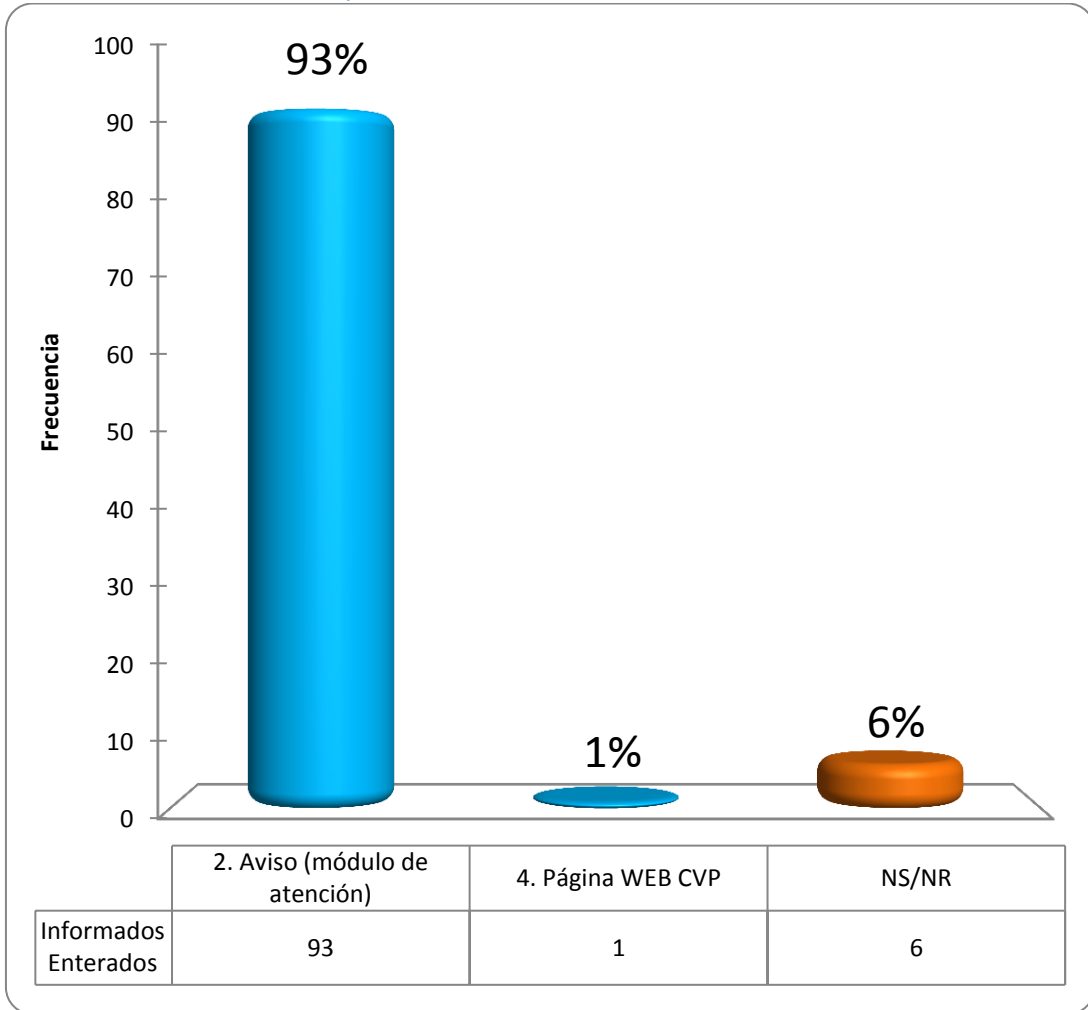
Gráfica 56. Porcentaje de personas que recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios - DMV



La segunda pregunta examinó el medio a través del cual el ciudadano había obtenido la información. Esta pregunta consideró 5 opciones con múltiple respuesta, es decir, opciones que no son mutuamente excluyentes (Asesor, Aviso en el módulo de atención, Volante, Página WEB CVP, Cartelera digital CVP). Los resultados obtenidos fueron los siguientes: El 93% de los usuarios de la Dirección de Mejoramiento de

Vivienda, se enteró a través del aviso localizado en cada uno de los módulos de atención de servicio al ciudadano. Solo una persona afirmó haber visto los mensajes de gratuidad en la página web de la entidad. El 6% de los encuestados no respondió la pregunta. Los resultados de la medición suministran información útil para plantear estrategias de divulgación al ciudadano que fomenten un mayor uso de medios virtuales de información, de esta índole, diferentes a los tradicionales (presenciales).

Gráfica 57. Medio a través del cual el ciudadano obtuvo la información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios - DMV

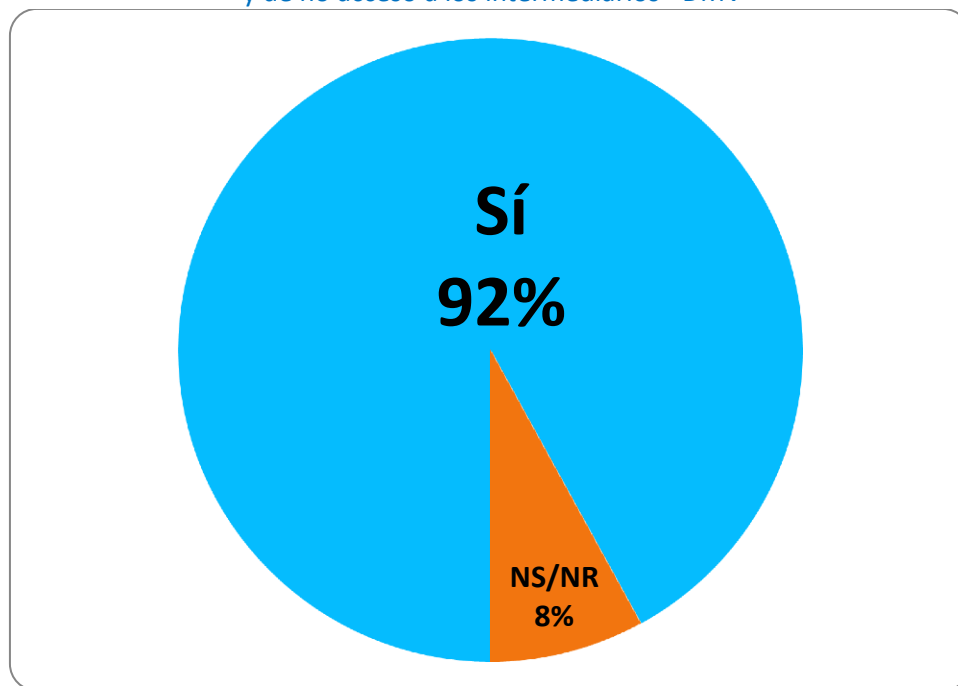


La tercera pregunta de esta temática, se orientó a conocer si el ciudadano que recibió el mensaje, lo comprendió. El 92% de los usuarios encuestados de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda contestó de manera afirmativa, es decir que si entendió el mensaje de gratuidad y de no acceso a intermediarios.

Un 8% de los encuestados se abstuvo de responder, bien porque no tenía suficientes elementos para juzgar o porque simplemente prefirió no contestar. Para el presente análisis, se consideró que estas personas no comprendieron el mensaje, situación que sugiere que 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 sobre casos particulares de estas temáticas de anticorrupción y transparencia.

Gráfica 58. Porcentaje de ciudadanos que comprendieron los mensajes de gratuidad de trámites y servicios y de no acceso a los intermediarios - DMV



3. REASENTAMIENTOS HUMANOS

El cuestionario para la recolección de información de los usuarios de la Dirección de Reasentamientos Humanos (DRH) fue aplicado a 100 personas que pertenecen de manera mayoritaria a las localidades de Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Usme y Kennedy.

Tabla 14. Distribución de la población encuestada por localidad - DRH

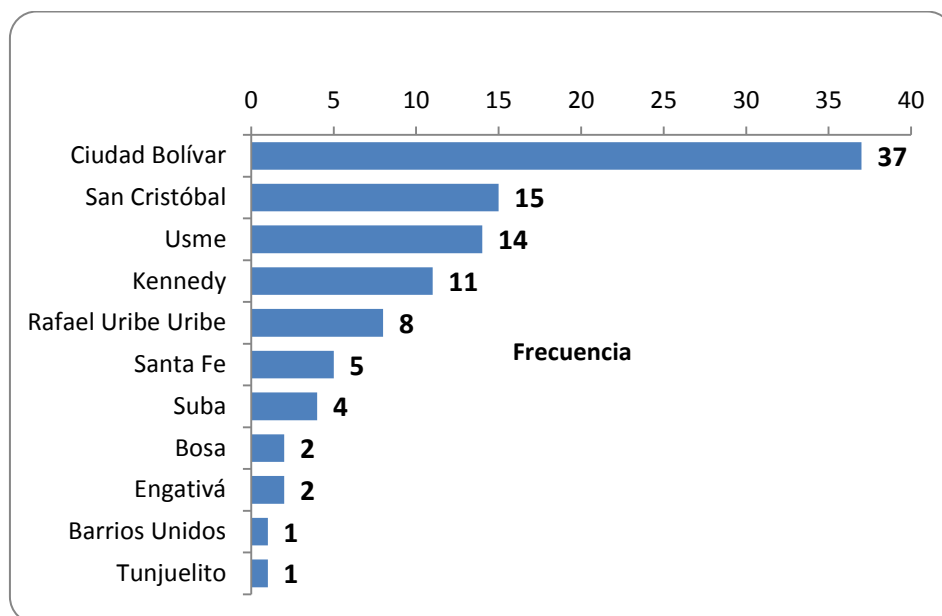
LOCALIDAD	No. DE PERSONAS	PORCENTAJE
Ciudad Bolívar	37	37%
San Cristóbal	15	15%
Usme	14	14%
Kennedy	11	11%
Rafael Uribe Uribe	8	8%
Santa Fe	5	5%
Suba	4	4%
Bosa	2	2%
Engativá	2	2%
Barrios Unidos	1	1%
Tunjuelito	1	1%
Total general	100	100%

A través del instrumento se recogió información para evaluar los siguientes aspectos: Variables demográficas, Calidad del servicio, Satisfacción del usuario, Gratuidad de los trámites y servicios y 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.

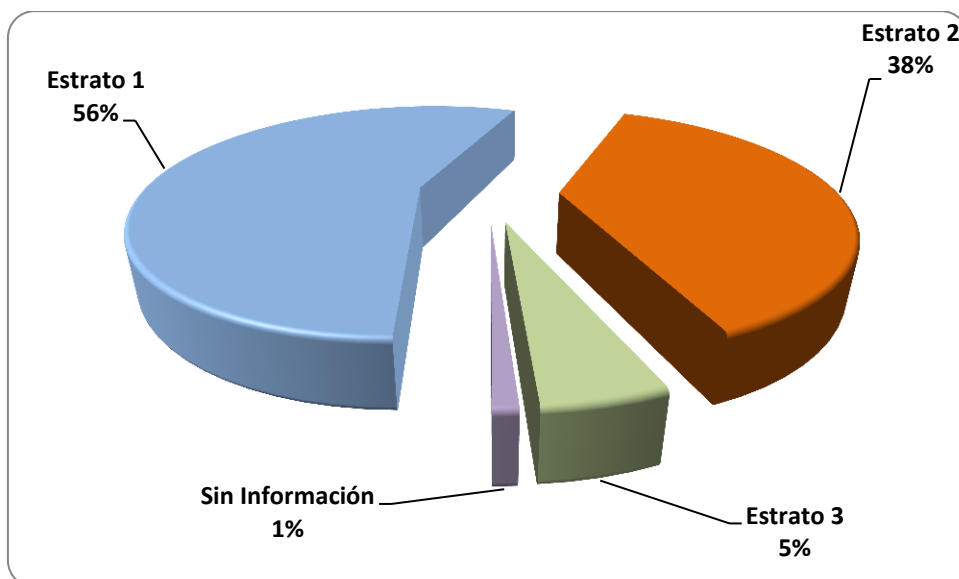
3.1 VARIABLES DEMOGRÁFICAS

La mayor representación de la población encuestada corresponde a la localidad de Ciudad Bolívar con un 37%, seguida de las localidades de San Cristobal con un 15%, Usme con un 14% y Kennedy con un 11%. El 94% de los encuestados se ubica en los estratos socio económicos 1 y 2.

Gráfica 59. Población encuestada por localidad - DRH

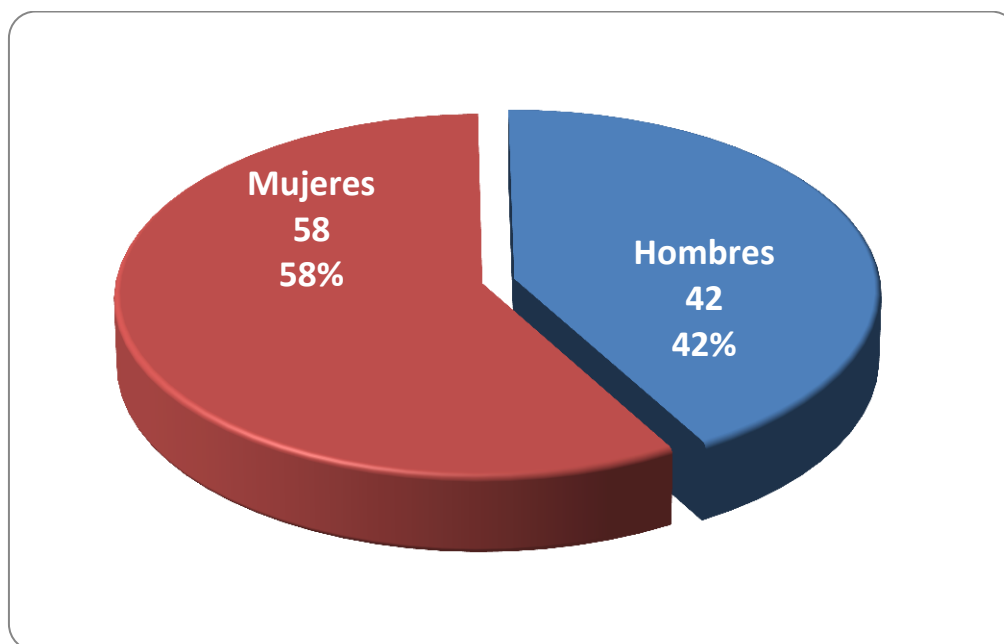


Gráfica 60. Estrato socio económico de los usuarios - DRH



De acuerdo al género, las mujeres representan la mayoría con el 58% de la población encuestada y los hombres constituyen un 42% de los encuestados.

Gráfica 61. Género de la población encuestada DRH

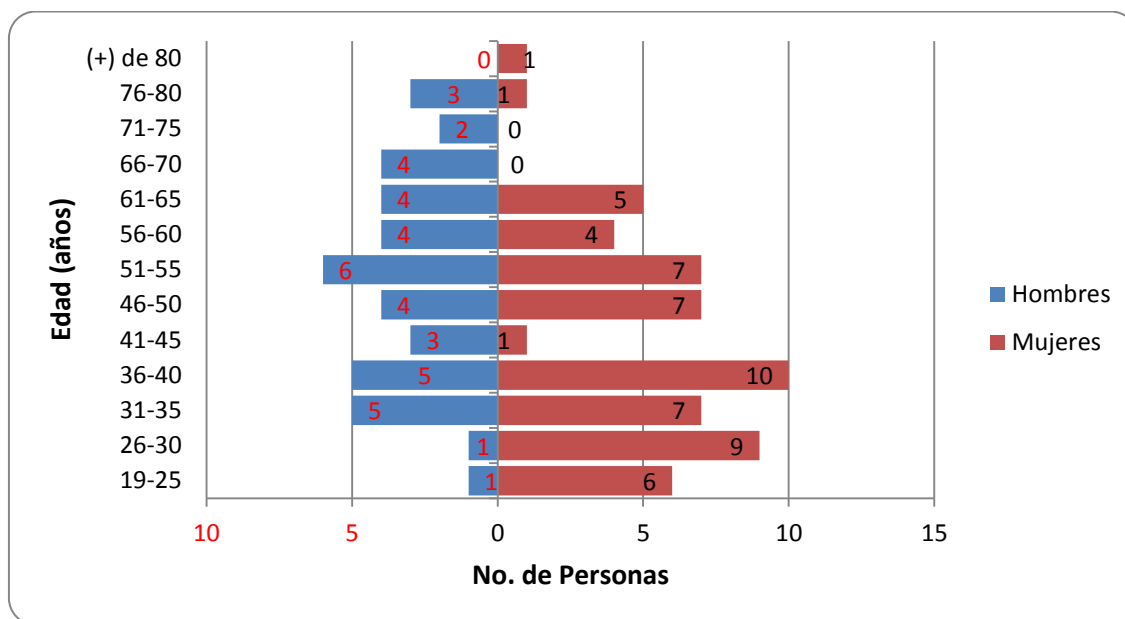


La distribución por edades de los ciudadanos encuestados muestra que el 65% de la población tiene edades entre 66 y 55 años. En el caso de los hombres la mayor proporción, es decir el 64,3%, se encuentra en el rango de edad 31 y 60 años y para las mujeres, la mayor participación, el 70,7%, para el rango 26 a 55 años de edad.

Tabla 15. Distribución de la edad y género de la población encuestada - DRH

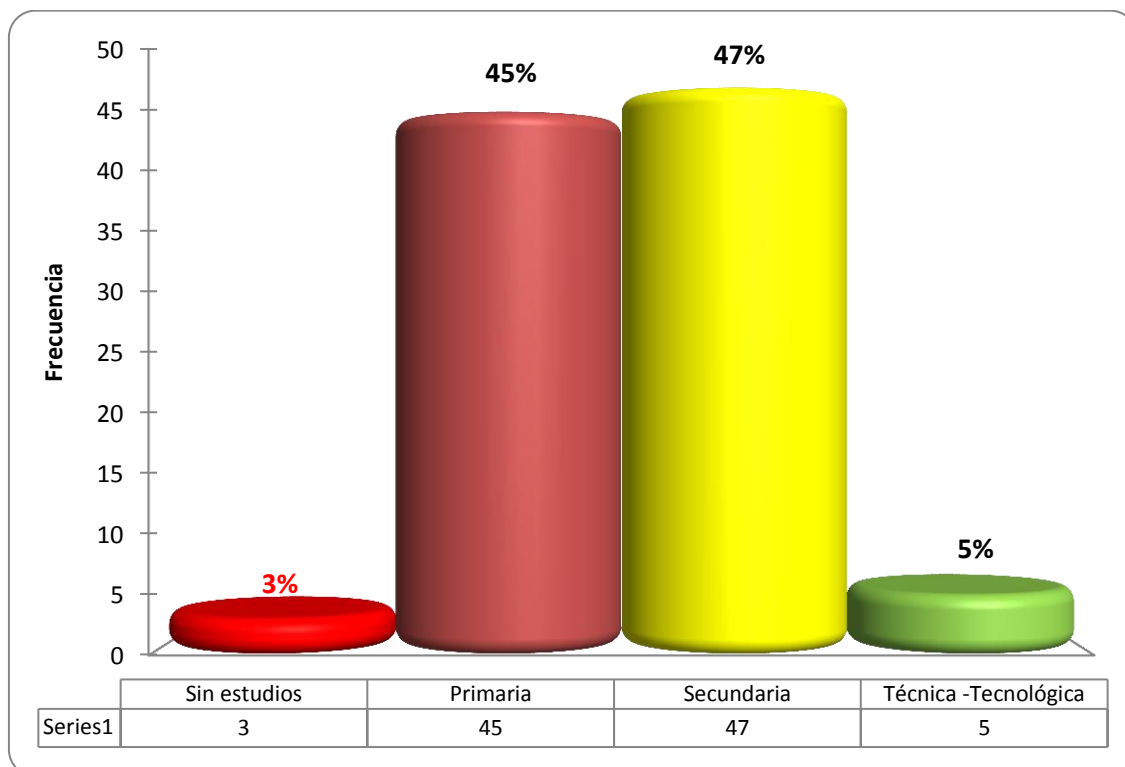
Rango de edad	Hombres	Mujeres	% por rango de edad (Hombres)	% por rango de edad (Mujeres)
19-25	2	7	3,8%	4,7%
26-30	5	14	9,6%	9,5%
31-35	1	10	1,9%	6,8%
36-40	4	27	7,7%	18,2%
41-45	4	14	7,7%	9,5%
46-50	9	23	17,3%	15,5%
51-55	4	19	7,7%	12,8%
56-60	8	16	15,4%	10,8%
61-65	12	10	23,1%	6,8%
66-70	0	4	0,0%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

Gráfica 62. Edad y género de la población encuestada - DRH

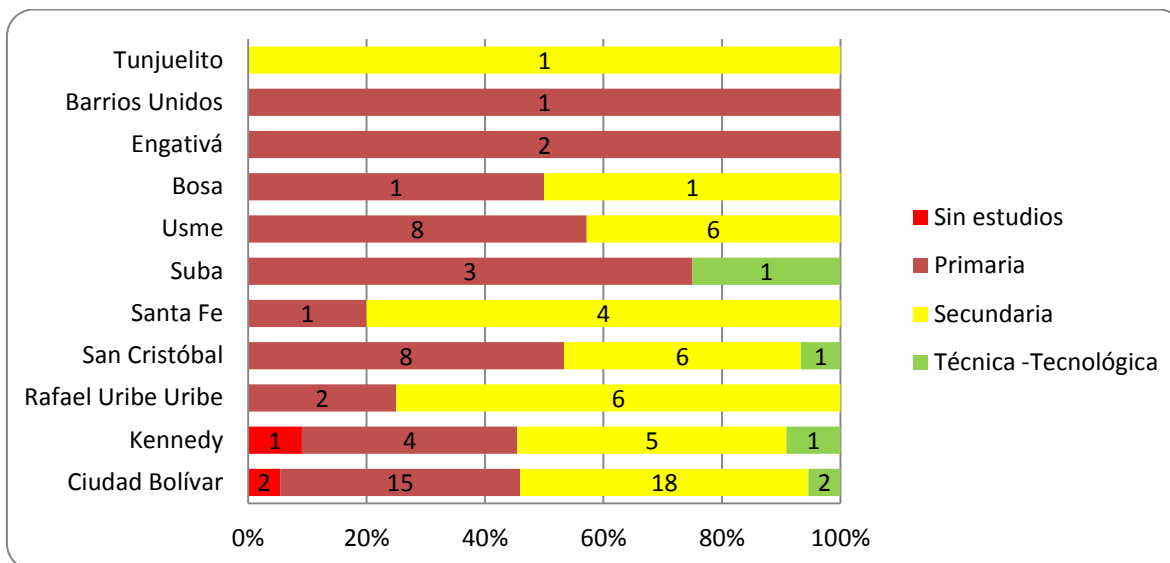


En cuanto a la distribución por nivel de escolaridad se encontró que el 47% de los ciudadanos encuestados tiene un nivel educativo de secundaria y el 45% cuenta con educación primaria, situación que es similar en casi todas las localidades salvo la localidades de Tunjuelito, la cual no es representativa solo hay 1 encuestado. El 5% de la población tiene educación técnica o tecnológica..

Gráfica 63. Escolaridad de la población encuestada - DRH

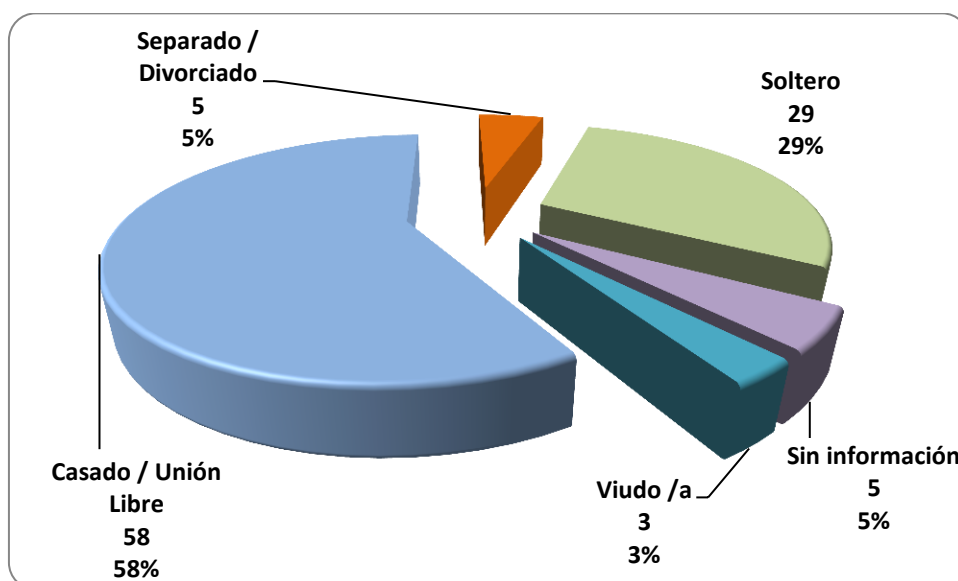


Gráfica 64. Nivel de estudios por localidad - DRH

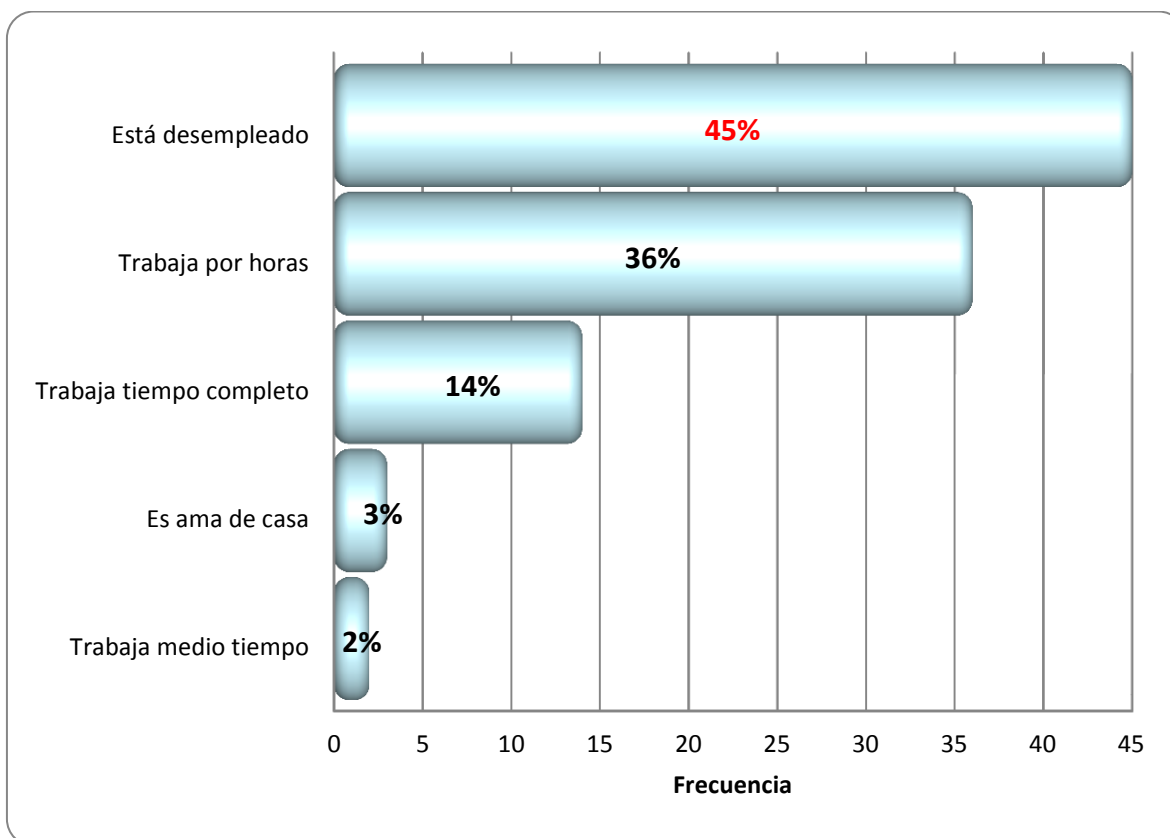


La categoría del estado civil de la población que más se repite es casado o en unión libre con una frecuencia relativa del 58%, seguida del estado civil soltero con un 29%. El 14% de los encuestados afirmó estar trabajando con una dedicación de tiempo completo, el 36% está representado por personas que trabajan por horas y un 3% está constituido por amas de casa. No obstante, hay un alto nivel de desocupación del 45% de la población encuestada. Otra variable demográfica de interés es el número de habitantes por cada hogar, encontrando que el 67% de la población encuestada habita en viviendas con un número promedio de 4 habitantes y el 17% de los encuestados afirmaron residir en viviendas de 6 o más habitantes, representando la porción de la población con mayor hacinamiento.

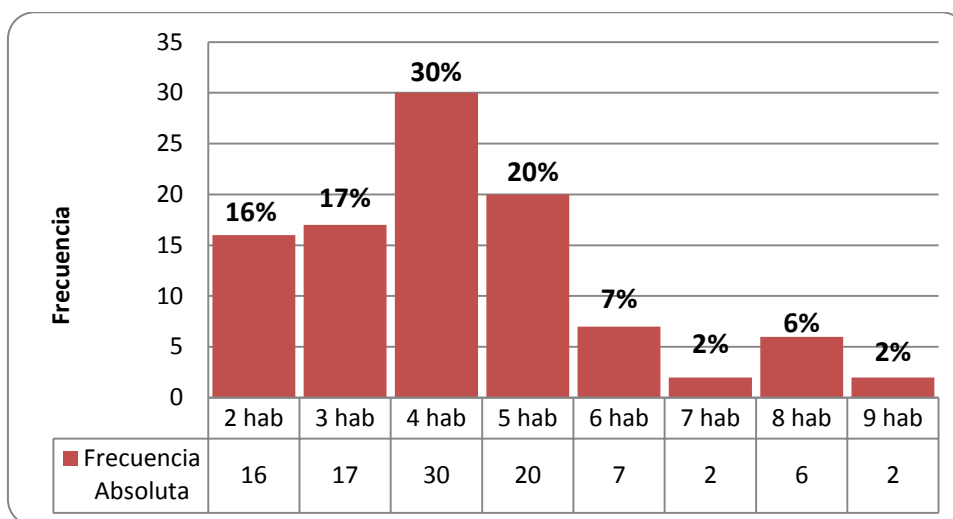
Gráfica 65. Estado civil de la población encuestada - DRH



Gráfica 66. Situación laboral de los usuarios - DRH



Gráfica 67. Cantidad de habitantes por vivienda - DRH



3.2 MOTIVO DE LA VISITA DEL CIUDADANO Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

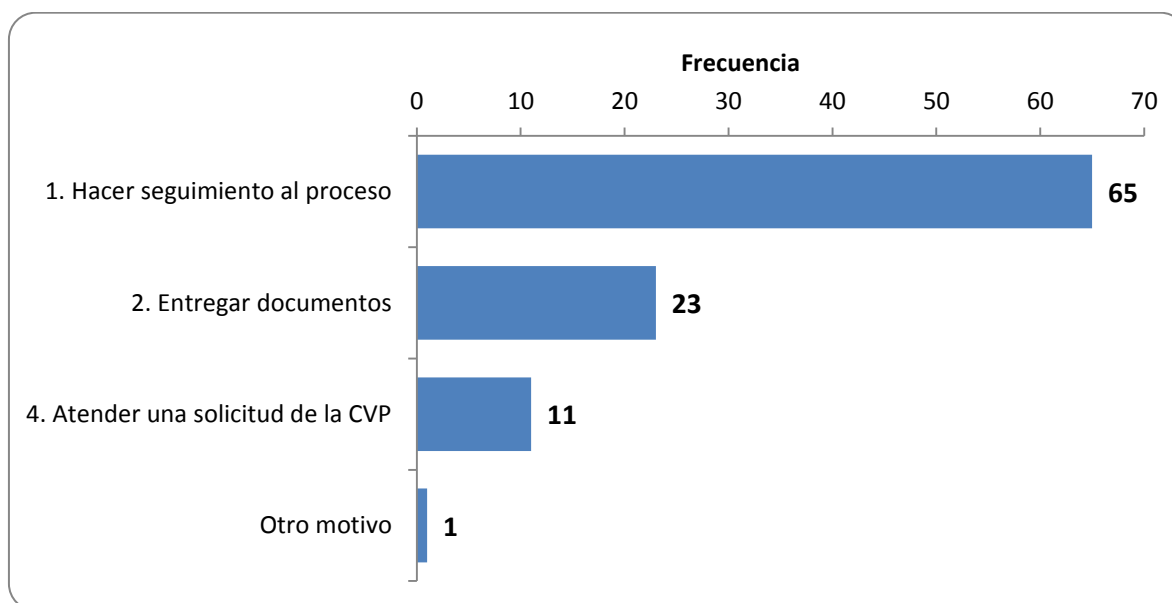
Al ser indagados los usuarios de Reasentamientos, estos manifestaron que existe de manera principal un motivo por el cual se acercaron a las instalaciones de la CVP, es decir, el 65% de los encuestados hizo una

visita a la CVP con el propósito de hacer seguimiento a su proceso. El 23% de los encuestados se acercó a la CVP para entregar documentos y un 11% lo hizo para solicitar una asesoría.

Tabla 16. Distribución porcentual de los motivos de la visita - DRH

MOTIVO - VISITA	Total	Porcentaje
1. Hacer seguimiento al proceso	65	65%
2. Entregar documentos	23	23%
4. Atender una solicitud de la CVP	11	11%
Otro motivo	1	1%
Total	100	100%

Gráfica 68. Motivo de la visita - DRH

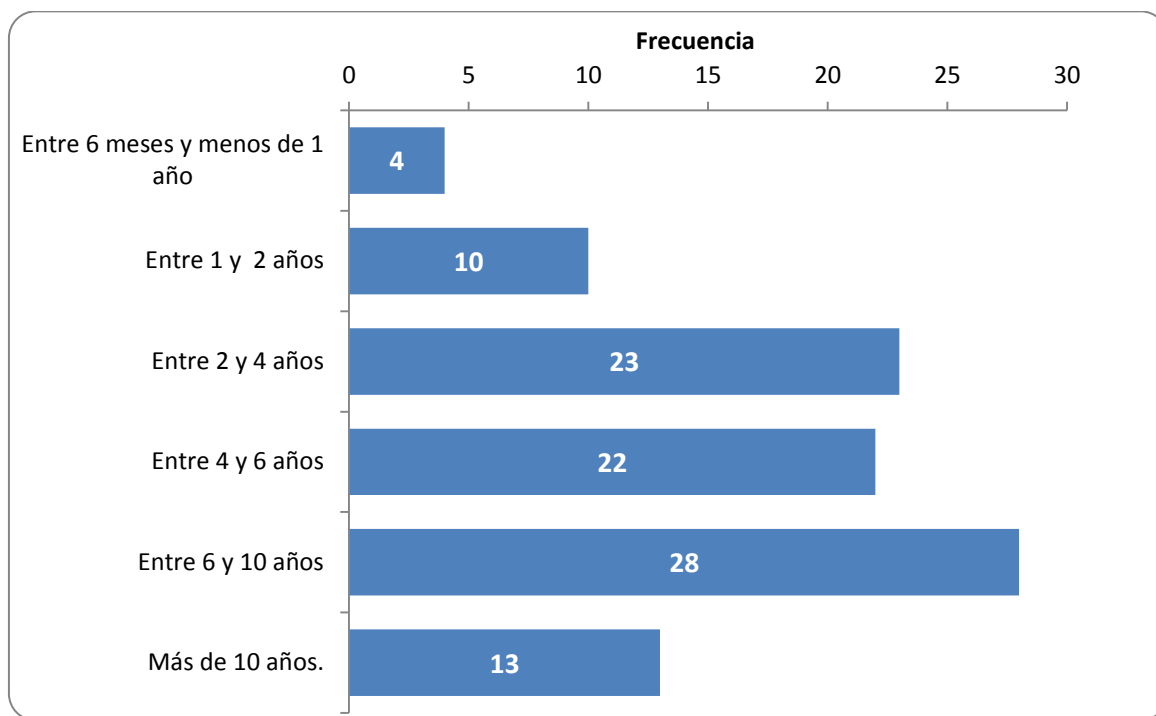


El 45% de los ciudadanos encuestados manifestó llevar en el proceso entre 2 y 6 años. El 28% de los encuestados ha permanecido en el proceso entre 6 y 10 años. No obstante, el 13% de la población se ha acercado hace más de 10 años a la entidad, situación que puede constituir casos especiales que se han tornado crónicos.

Tabla 17. Distribución porcentual tiempo de permanencia en el proceso - DRH

TIEMPO - PERMANENCIA	Total	Porcentaje
Entre 6 meses y menos de 1 año	4	4%
Entre 1 y 2 años	10	10%
Entre 2 y 4 años	23	23%
Entre 4 y 6 años	22	22%
Entre 6 y 10 años	28	28%
Más de 10 años.	13	13%
Total	100	100%

Gráfica 69. Tiempo de permanencia en el proceso - DRH



El 39% de los encuestados considera que está informado de manera suficiente sobre el proceso y el 54% considera que no le han suministrado información idónea. El 7% de los encuestados se abstuvo de responder esta pregunta. A nivel de localidad, y tomando en consideración las zonas con mayor representatividad, se advierte en 33 casos altos niveles de desinformación en Ciudad Bolívar (48,6%), Usme (57,1%) y San Cristobal (46,7%). En total hay 54 ciudadanos que afirmaron no haber recibido información suficiente.

Gráfica 70. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DRH

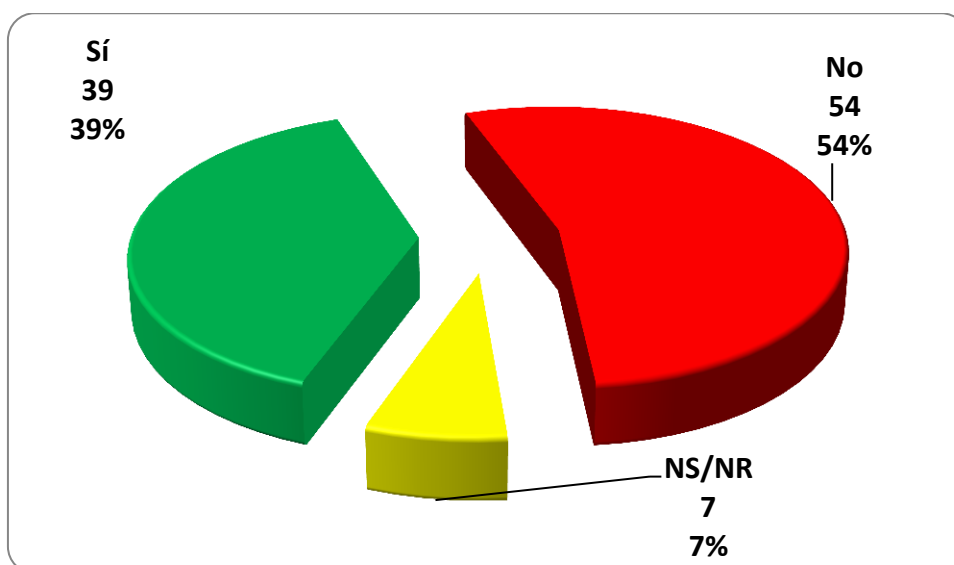
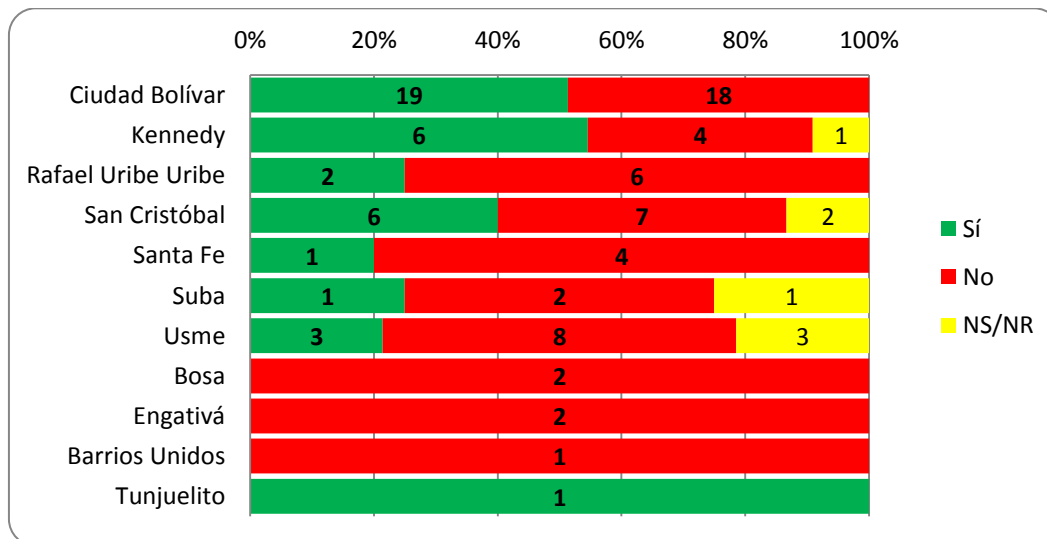


Tabla 18. Distribución porcentual por localidad del suministro de información sobre el proceso - DRH

LOCALIDAD	Sí	No	NS/NR	% Sí	% No	% NS/NR
Ciudad Bolívar	19	18		51,4%	48,6%	0,0%
Kennedy	6	4	1	54,5%	36,4%	9,1%
Rafael Uribe Uribe	2	6		25,0%	75,0%	0,0%
San Cristóbal	6	7	2	40,0%	46,7%	13,3%
Santa Fe	1	4		20,0%	80,0%	0,0%
Suba	1	2	1	25,0%	50,0%	25,0%
Usme	3	8	3	21,4%	57,1%	21,4%
Bosa		2		0,0%	100,0%	0,0%
Engativá		2		0,0%	100,0%	0,0%
Barrios Unidos		1		0,0%	100,0%	0,0%
Tunjuelito	1			100,0%	0,0%	0,0%
Total	39	54	7	39%	54%	7%

Gráfica 71. Suministro de información suficiente sobre el proceso - DRH



3.3 CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

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

La calificación promedio de los atributos del servicio de la Dirección de Reasentamientos Humanos fue de 3,06.

Gráfica 72. Calificación de los atributos del servicio - DRH

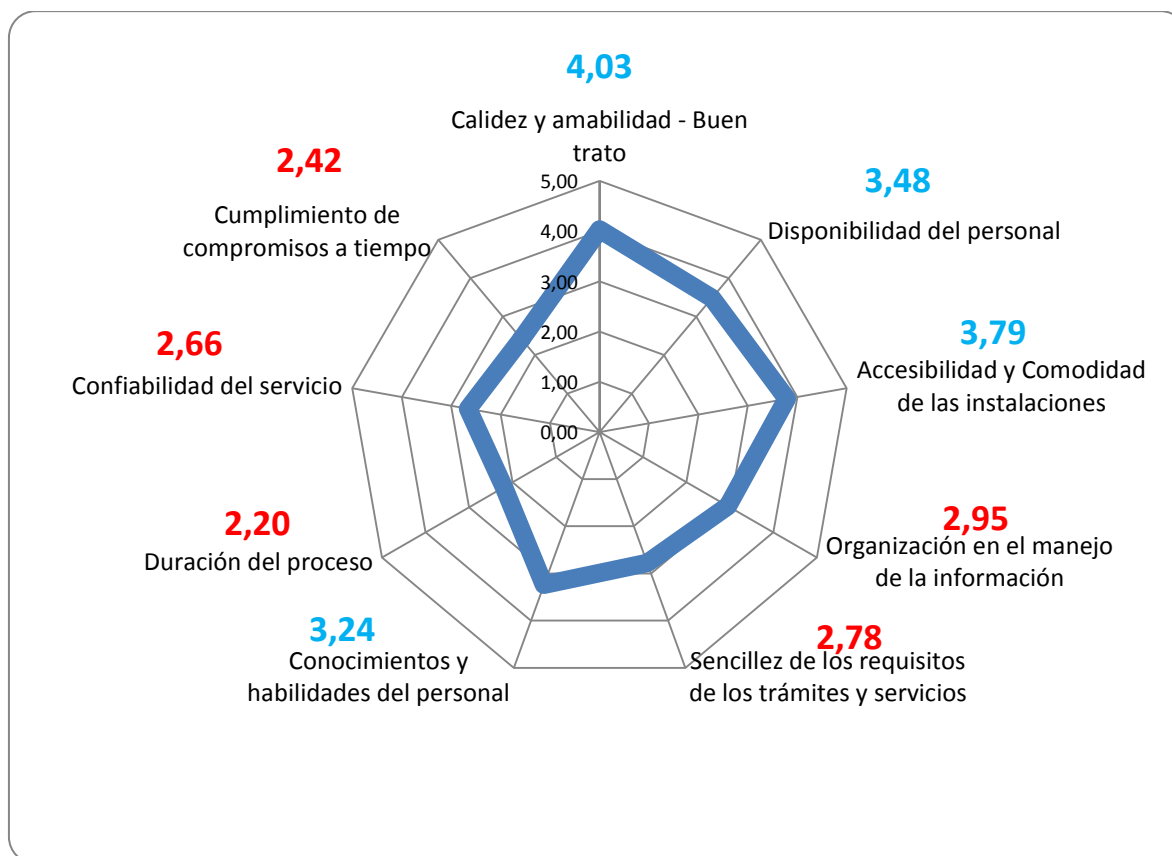


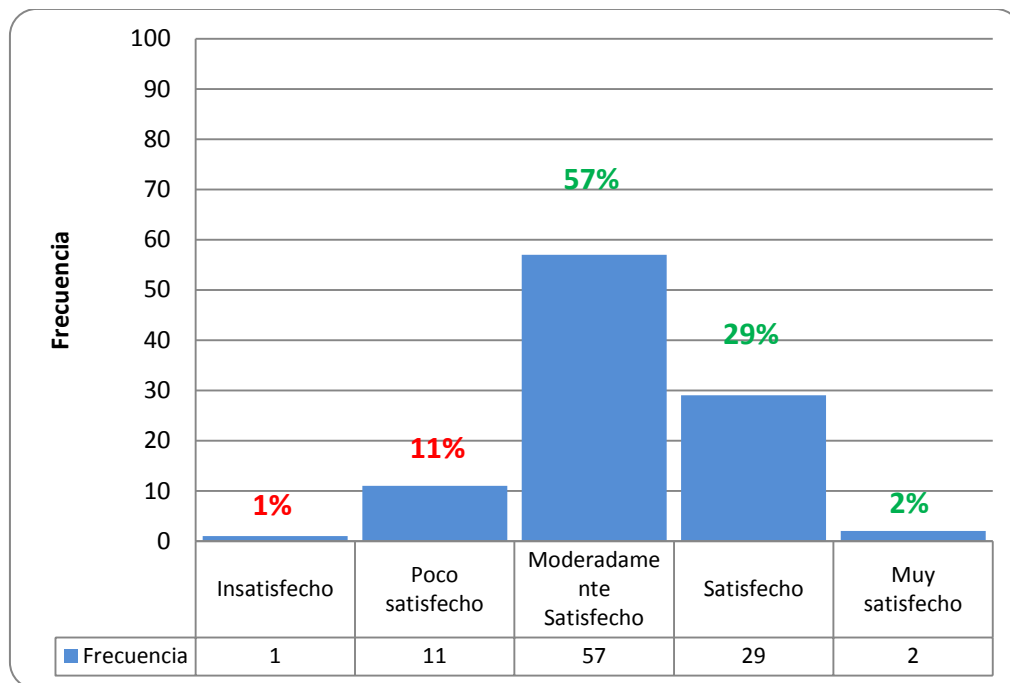
Tabla 19. Atributos y dimensiones de la calidad del servicio - DRH

ATRIBUTO	Calificación	Dimensión de la Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad - Buen trato	4,03	Empatía
Disponibilidad del personal	3,48	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones	3,79	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	2,95	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta

Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	2,78	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	3,24	Seguridad
Duración del proceso	2,20	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	2,66	Fiabilidad
Cumplimiento de compromisos a tiempo	2,42	Capacidad de Respuesta

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

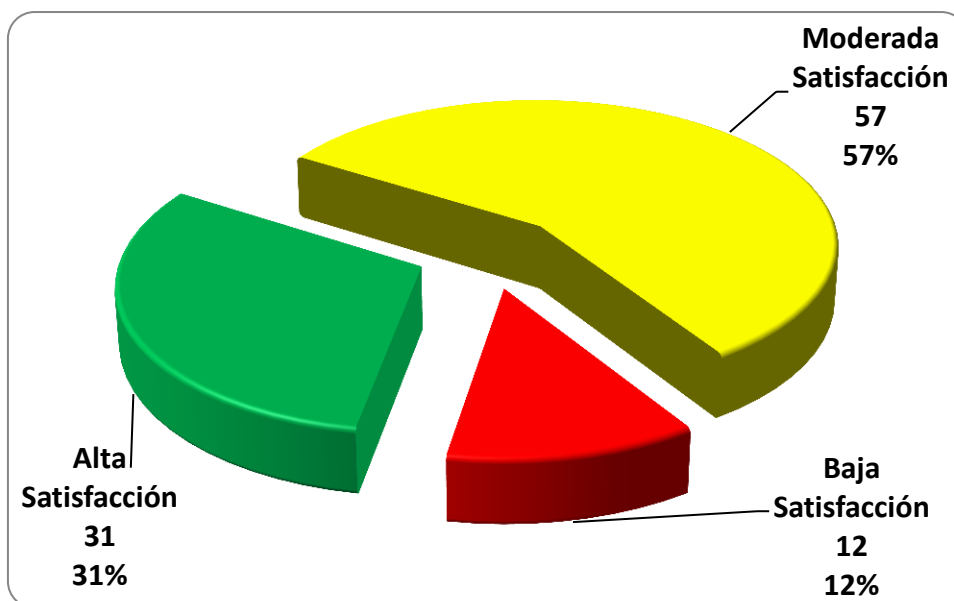
Gráfica 73. Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado - DRH



La evaluación anterior, indicó que el 31% de los encuestados se encuentra satisfecho con el servicio y la atención brindados por la Dirección de Reasentamientos Humanos de la CVP. La mayoría de los encuestados, es decir el 57%, se encuentran moderadamente satisfechos, el 11% poco satisfecho y 1% insatisfecho. Para determinar de manera global el índice de satisfacción, se tomaron como respuestas de alta satisfacción las calificaciones 4 y 5 y como respuestas de baja satisfacción, las calificaciones de 1, 2 y 3.

Se podría afirmar que en casi un tercio de la población encuestada, La experiencia del usuario de la DRH, que resulta de la percepción de los atributos de calidad, ha sido positiva, no obstante, un poco más de la mitad de los usuarios se mantiene indiferente, y por poco ha percibido experiencias negativas. Si bien es cierto, dicha medida obedece a un factor emocional del usuario, donde están mezcladas interacciones físicas, emocionales y psicológicas, constituye un indicador para determinar el grado de confianza del ciudadano en la gestión de la dependencia

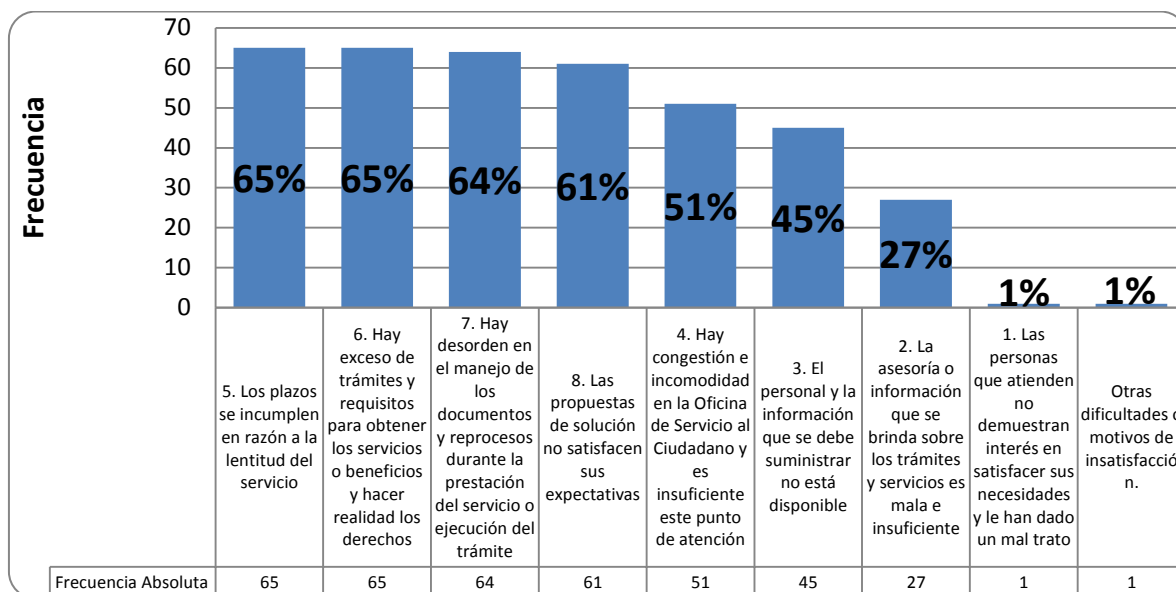
Gráfica 74. Población satisfecha e insatisfecha con el servicio - DRH



No obstante lo anterior, y como se mencionó con anterioridad, un 69% de los usuarios afirmó tener una bajo nivel de satisfacción con respecto al servicio prestado por la Dirección de Reasentamientos de la CVP.

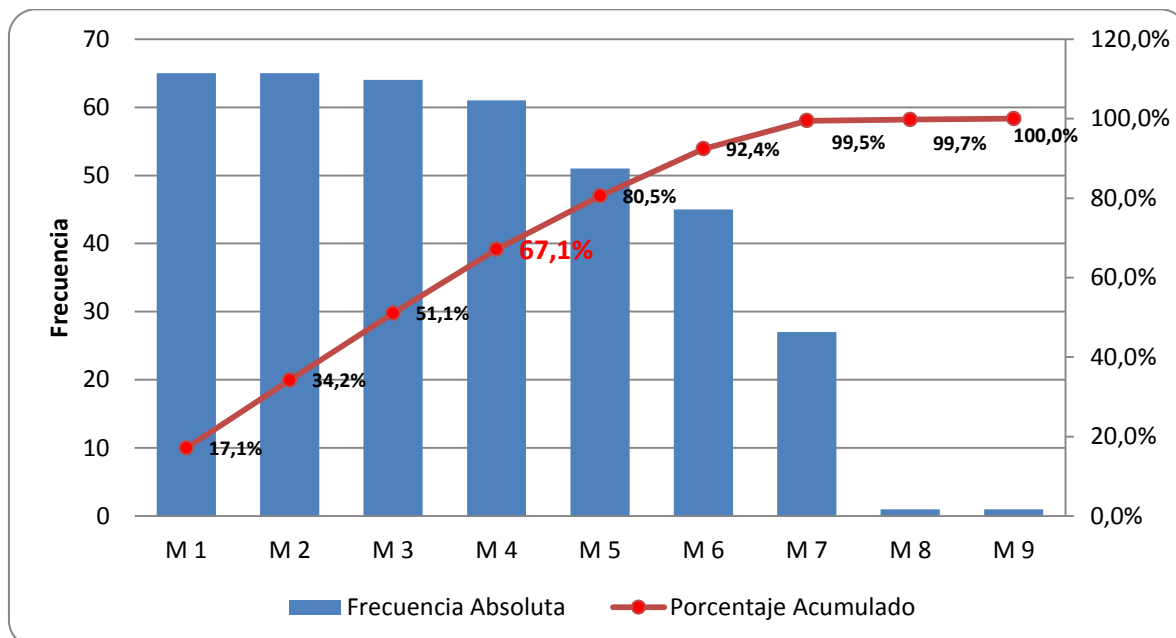
Al indagar los motivos expresados por este porcentaje de la población, los encuestados escogieron 380 razones que explicarían dicha inconformidad. El motivo de mayor frecuencia fue el incumplimiento de plazos en razón a la lentitud del servicio; el 65% de los 100 encuestados así lo consideró. El segundo motivo en importancia fue el exceso de trámites y requisitos para obtener los servicios o beneficios y hacer realidad los derechos; el 65% de los 100 encuestados opinó de esta forma. El 64% de los 100 encuestados expresó su inconformidad con el desorden en el manejo de los documentos y reprocesos durante la prestación del servicio o ejecución del trámite. Un 61% de los encuestados atribuyó su baja satisfacción a que las propuestas de solución no satisfacían sus expectativas.

Gráfica 75. Motivos de baja satisfacción - DRH



De acuerdo con el Diagrama de Pareto, el 67,1% de los motivos de baja satisfacción obedecen a los cuatro aspectos descritos con anterioridad, hacia los cuales, en teoría, deben orientarse los esfuerzos de mejora a fin de generar un mayor impacto en la satisfacción de los usuarios.

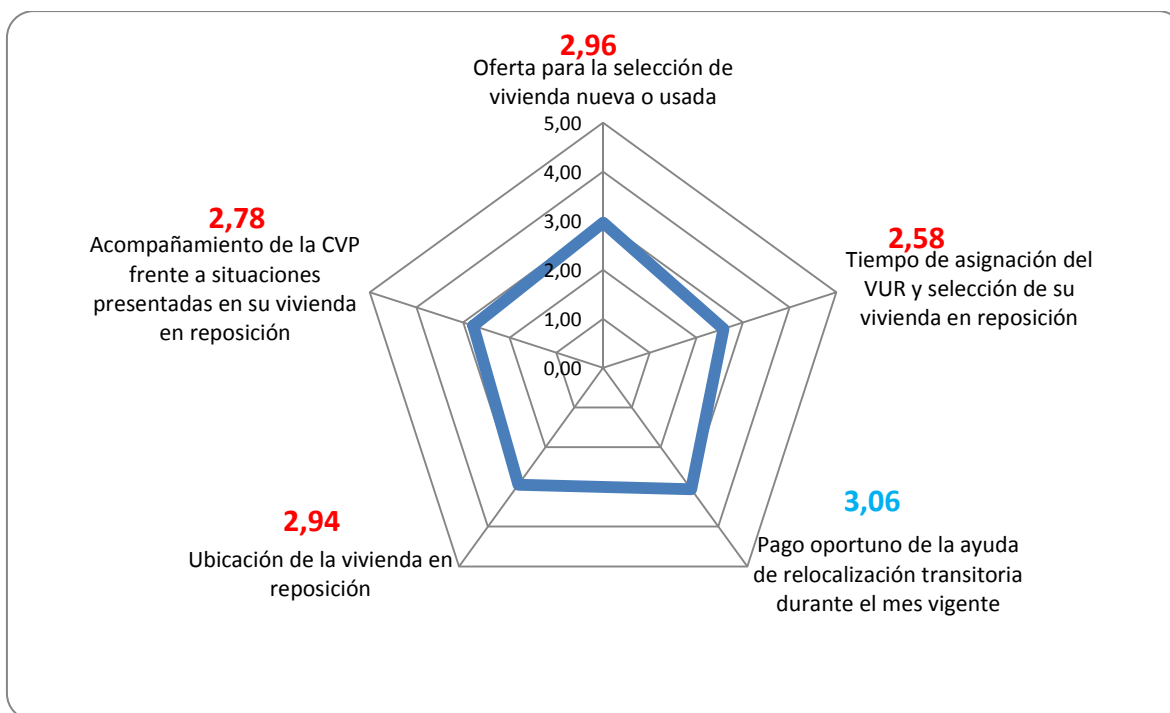
Gráfica 76. Diagrama de Pareto de los motivos de baja satisfacción – DRH



Otros indicadores de satisfacción los constituyen 5 preguntas específicas que preparó la DRH para evaluar el nivel de satisfacción con respecto a aspectos, instancias, acciones o etapas del proceso relacionadas con: a) Oferta para la selección de vivienda nueva o usada, b) Tiempo de asignación del VUR y selección de la vivienda en reposición, c) Pago oportuno de la ayuda de relocalización transitoria durante el mes vigente, d) Ubicación de la vivienda en reposición y e) Acompañamiento de la CVP frente a situaciones presentadas en la vivienda en reposición.

La calificación promedio de cada pregunta específica fue de 2,86 en una escala igual a la empleada para medir la satisfacción general del usuario y que se explicó con anterioridad, situación que sugiere revisar todos los aspectos específicos en aras de establecer acciones de mejora.

Gráfica 77. Calificación - Aspectos específicos del área misional - DRH



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

La evaluación del grado de apropiación de las TIC por parte de los usuarios de la CVP, se realizó preguntando a los ciudadanos sobre la disponibilidad, acceso y uso de servicios de telefonía e Internet y la tenencia de dispositivos de comunicación. También se indagó sobre el uso 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.

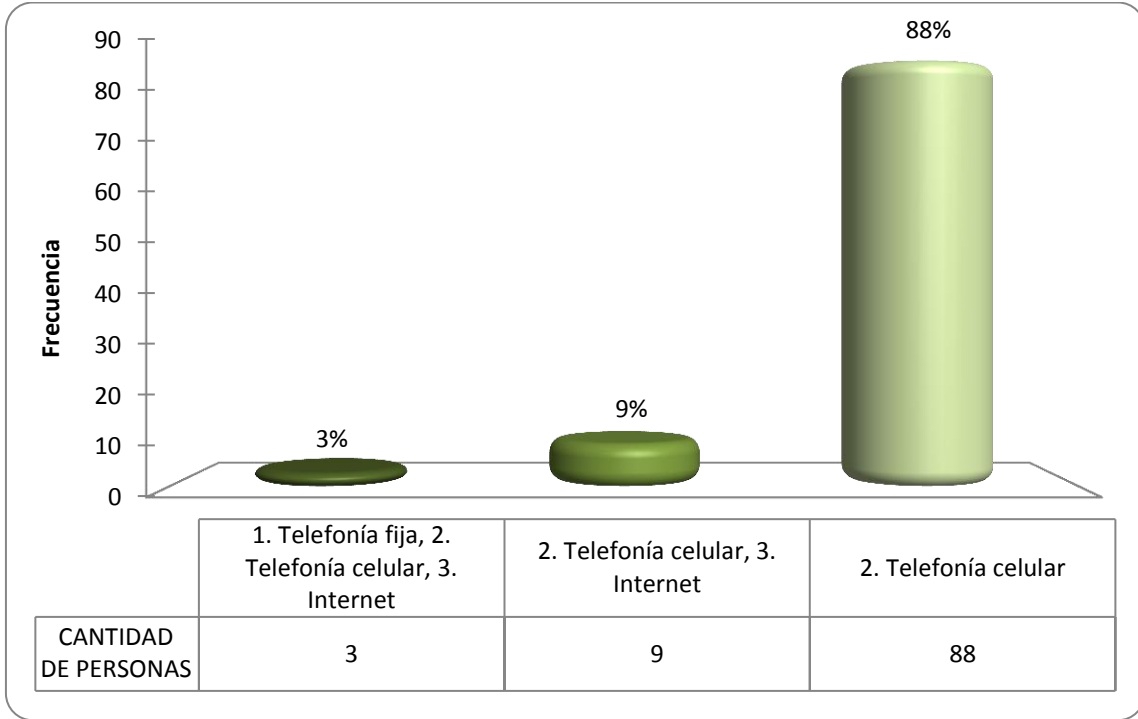
Al indagar sobre los indicadores básicos de TIC en los hogares de los encuestados, y tomando en consideración que hay preguntas que están conformadas por varios ítems y por lo tanto admiten una respuesta múltiple, se agruparon varios ítems y se encontró lo siguiente: El 12% de los encuestados tiene 2 servicios, todos con telefonía celular y otro servicio como telefonía fija o Internet. Un 88% de los ciudadanos únicamente tiene el servicio de telefonía celular.

A nivel de dispositivos TIC, las respuestas se analizaron por ítems separados (es decir por dispositivo ya que no son mutuamente excluyentes), y se encontró que el 100% de los encuestados dispone de un teléfono celular, el 4% tiene computador de escritorio o computador portátil y el 3% tiene teléfono fijo.

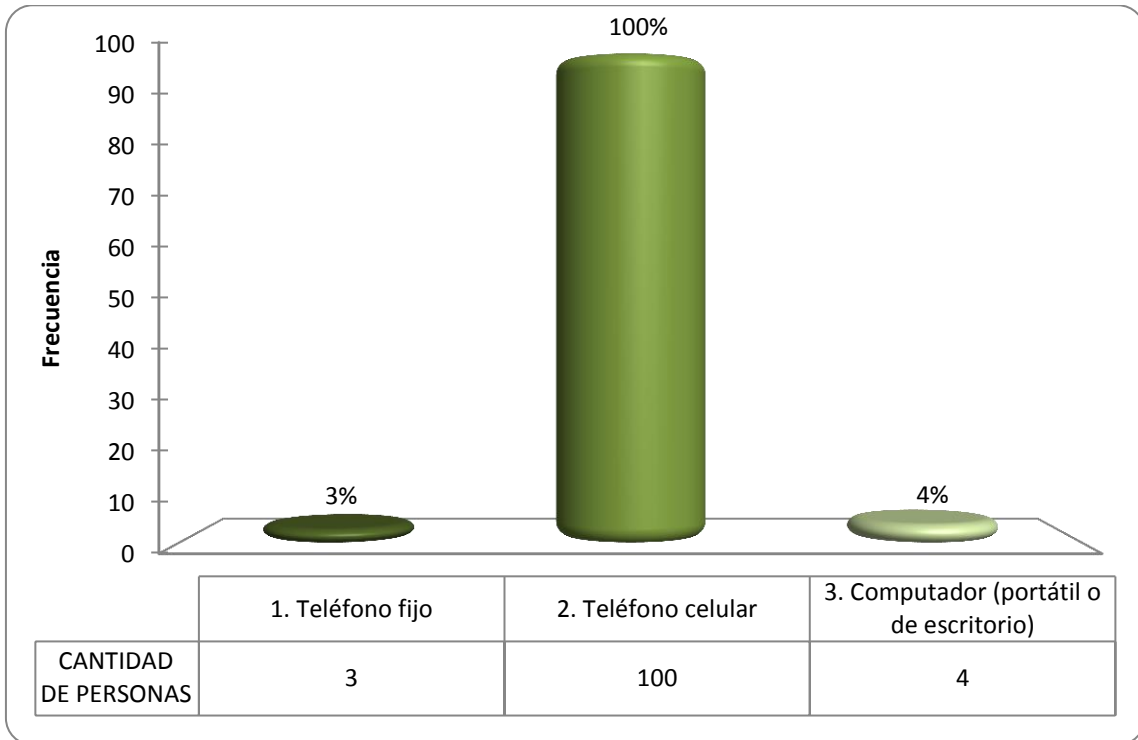
Para averiguar sobre la forma como la población encuestada accede a Internet, se formuló una pregunta con múltiple respuesta teniendo en consideración que los ciudadanos pueden acceder a Internet a través de varios servicios (la mayoría de los ítems de la pregunta no son mutuamente excluyentes) y se encontró que uno de los datos más relevantes es que el 36% de los 100 encuestados no accede a Internet, no obstante, el 27% de los encuestados tiene un plan de datos para su celular, el 21% usa redes gratuitas y el 15% puede acceder a Internet a través de redes pagadas. Con respecto a la frecuencia de uso (preguntas con ítems mutuamente excluyentes), se advierte que el 39% de los encuestados, accede todos los días, el 23% utiliza Internet varios días a la semana y un 2% una vez a la semana.

Con respecto a los usos dados al servicio de Internet, (tomando en consideración que los ítems no son mutuamente excluyentes) el 51% de los encuestados accede a sus redes sociales, el 49% de la población se conecta con fines de entretenimiento, el 31% emplea la red para gestionar sus correos electrónicos y un 8% lo usa como herramienta de trabajo o estudio.

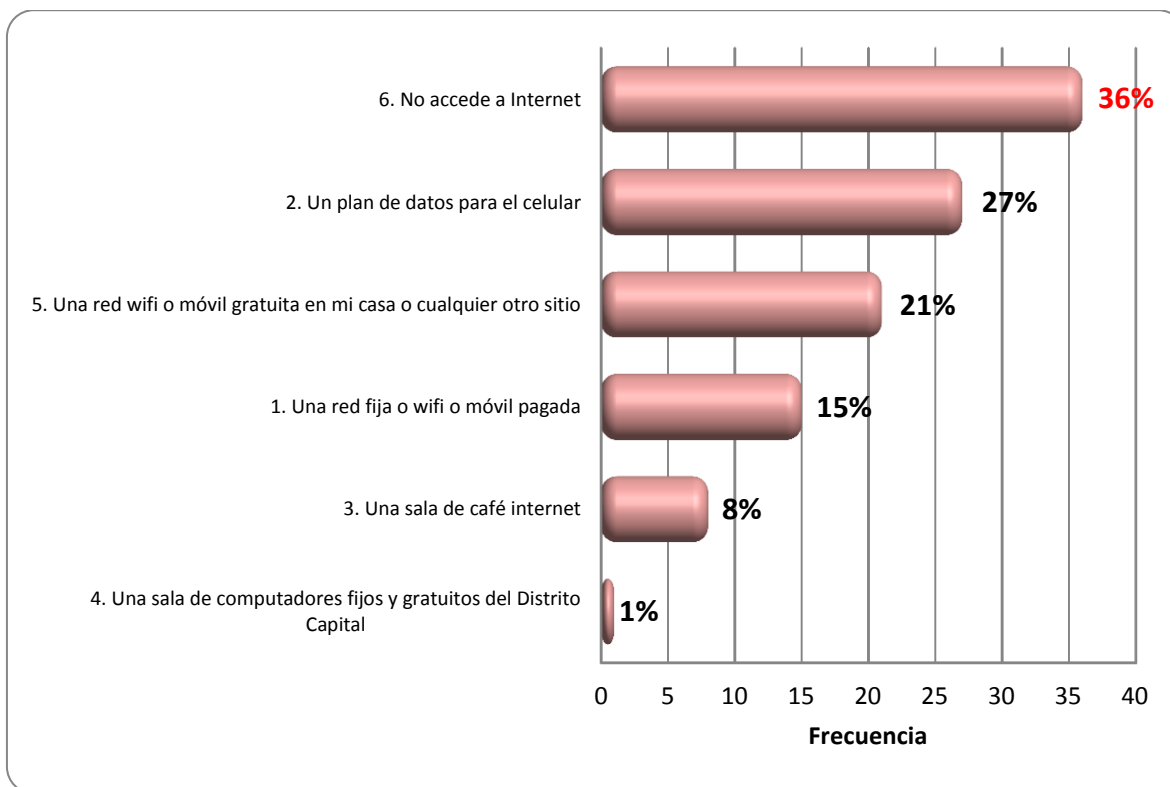
Gráfica 78. Servicios de telefonía e Internet de la población - DRH



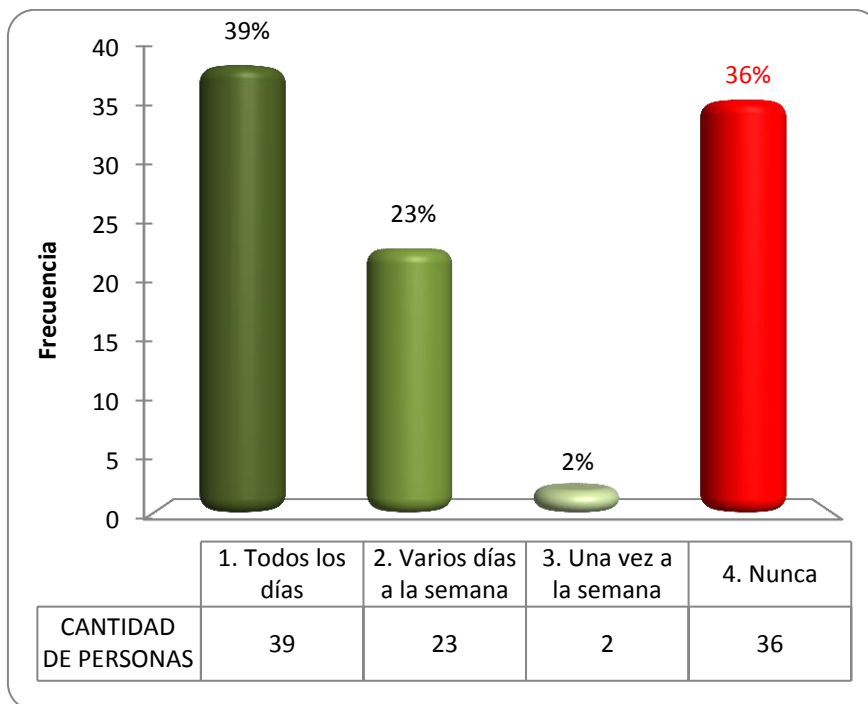
Gráfica 79. Disposición de dispositivos TIC de la población - DRH



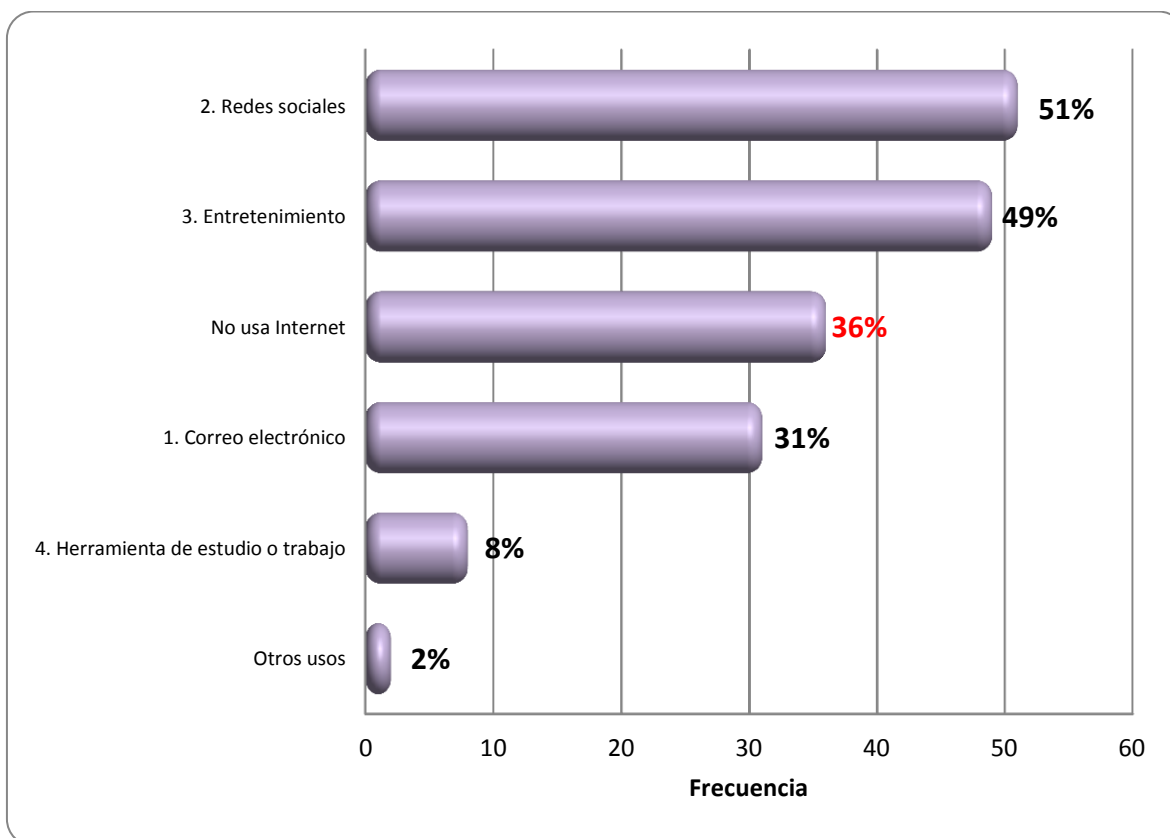
Gráfica 80. Forma de acceso de la población a Internet - DRH



Gráfica 81. Frecuencia de acceso de la población a Internet – DRH



Gráfica 82. Usos que la población encuestada hace del Internet – DRH

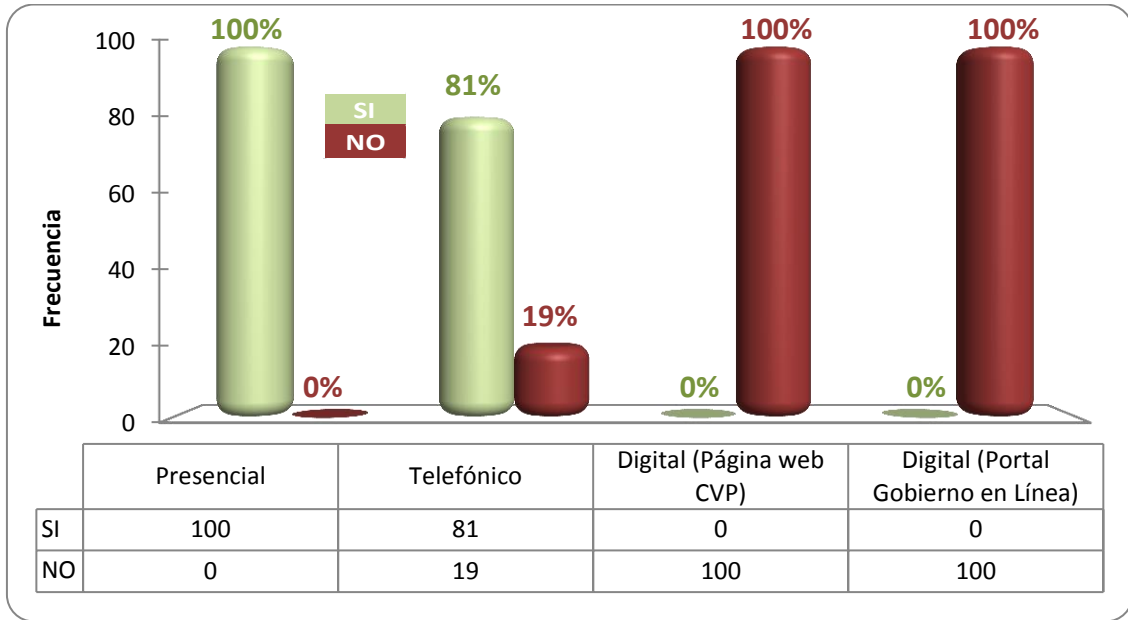


Otro aspecto relevante de la encuesta consistió en medir la forma como los ciudadanos se comunican con la CVP. El canal más frecuentado por el usuario fue el presencial (asesor en punto de atención), un 100% de los 100 encuestados así opinó. Para el caso del canal telefónico, el 81% de los 100 ciudadanos encuestado manifestó haber usado este canal. Para el usuario de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación no es relevante establecer comunicación a través de la página web de la entidad o el portal de Gobierno en Línea, ninguna de las 100 persona encuestadas usa estas herramientas de contacto.

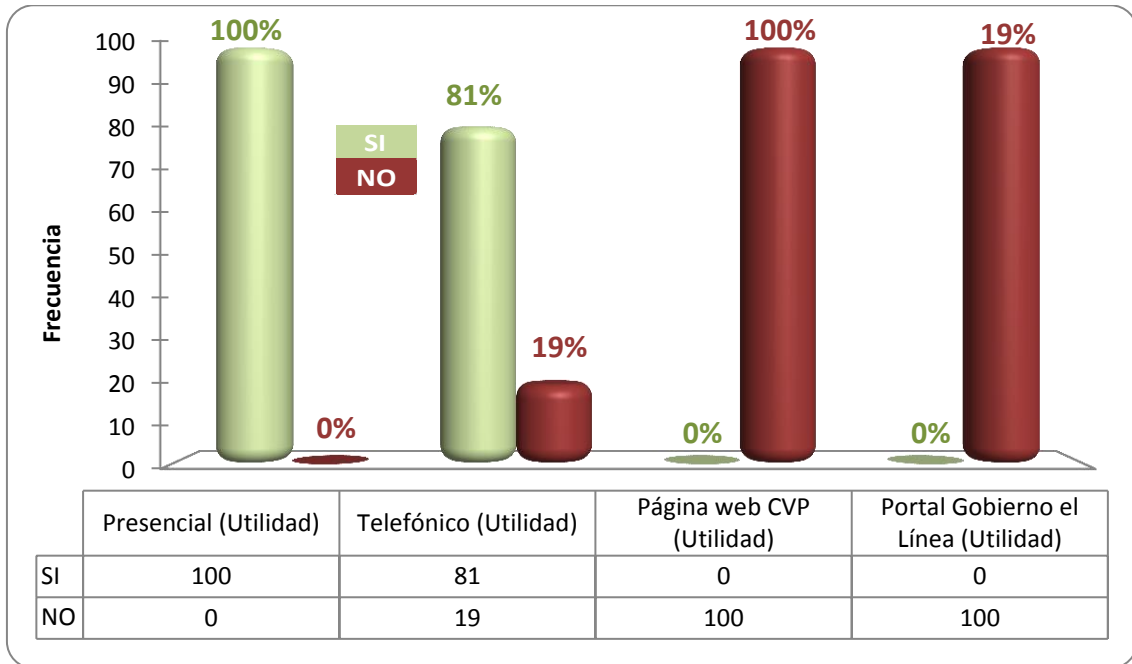
Reconociendo la importancia de que una buena comunicación e intercambio de información con el ciudadano impacta en gran medida en el buen desarrollo del proceso, se indagó sobre la utilidad de la información suministrada o encontrada en los canales y si el usuario volvería a usar cada uno de dichos canales. El medio que más útil le pareció al usuario y que volvería a usar, fue el presencial con una participación del 100%, mientras que el 81% de los encuestado consideró útil el canal telefónico y en las mismas proporciones, los encuestados afirmaron que los volverían a usar.

Es indudable que el canal presencial es el medio por excelencia que frecuentan los ciudadanos, y si bien es cierto que la mayoría de la población encuestada ya cuenta con dispositivos de comunicación y acceso a Internet, al parecer el usuario se resiste a aplicar este tipo de tecnologías para contactar a la entidad, quizás por desconocimiento o por falta de confianza. Esta situación constituye una oportunidad para fortalecer la capacidad de la organización de comunicarse con el usuario a través de la promoción y desarrollo de otros canales que fomenten la participación ciudadana y que permitan apropiarse a las TIC de una mejor manera.

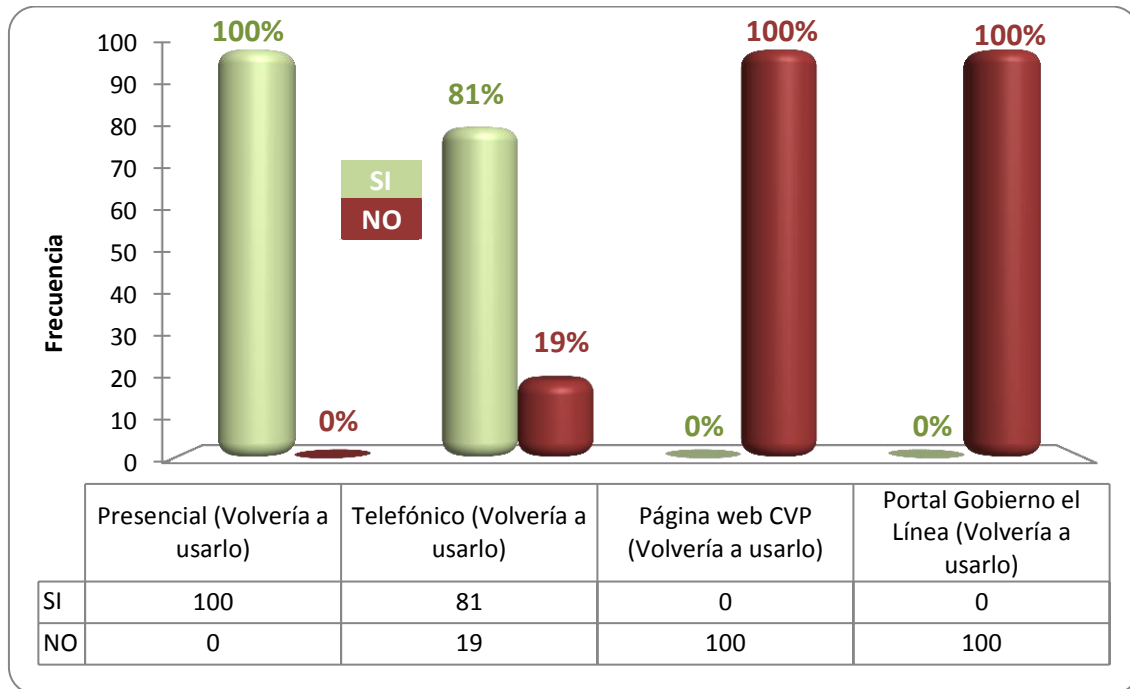
Gráfica 83. Uso de los canales de comunicación – DRH



Gráfica 84. Utilidad de la información suministrada a través de los canales de comunicación – DRH



Gráfica 85. Habitualidad del uso de los canales de comunicación (repetir la experiencia) - DRH



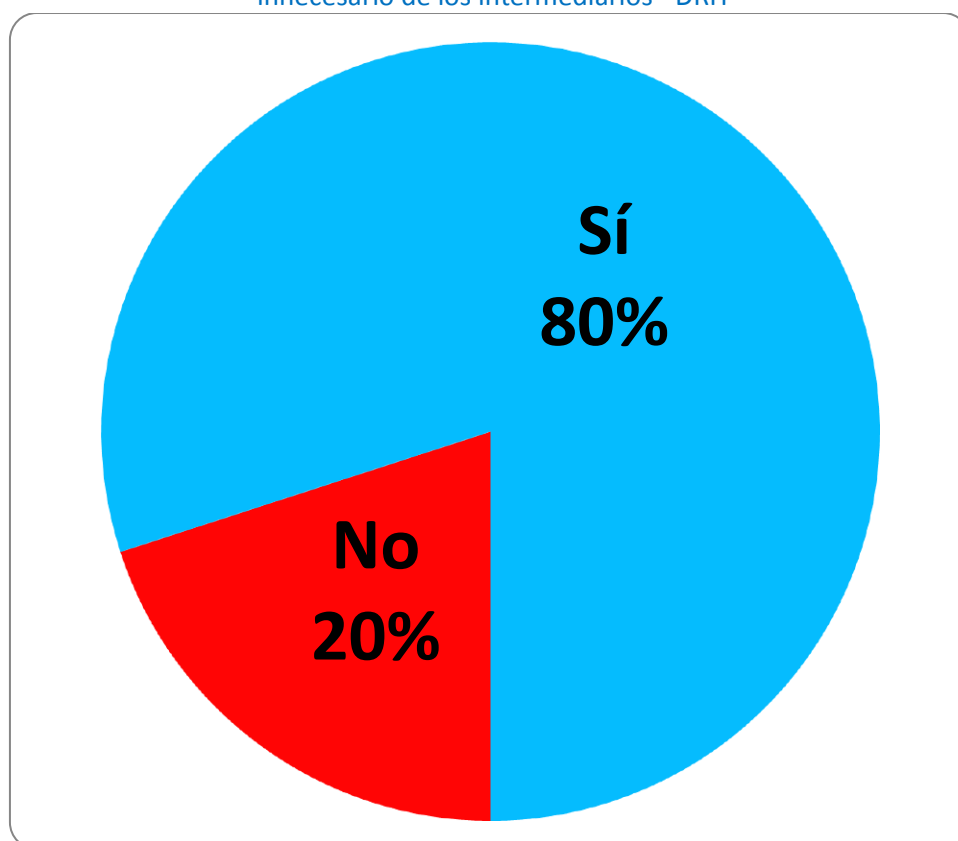
3.5 MEDICIÓN DEL EFECTO DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS SOBRE GRATUIDAD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS

Durante la presente vigencia y dando continuidad a los esfuerzos de fortalecimiento de la transparencia y la prevención de la corrupción, se organizó una campaña institucional a través de medios presenciales y virtuales sobre la gratuidad de los trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios. Se adelantaron acciones con un fin determinado, es decir, se informó y sensibilizó a la ciudadanía para que no sea víctima del abuso por parte de servidores públicos que realizan cobros indebidos, mediaciones ilegales o prácticas no éticas para realizar trámites y prestar servicios. El fin último es que el ciudadano conozca y comprenda estos mensajes, que sea precavido y que cada vez esté más informado sobre las normas y requisitos de los trámites y servicios que presta la CVP.

Para evaluar el grado de conocimiento y comprensión de los mensajes de gratuidad y de no recurrir a intermediarios, en el marco de la presente encuesta se realizaron tres preguntas a los ciudadanos de la Dirección de Reasentamientos Humanos, aclarando que si la primera de dichas preguntas era respondida de manera negativa, es decir, que el ciudadano no obtuvo los mensajes referidos, no se evaluaban las siguientes dos preguntas.

Como se explicó anteriormente, la primera de las preguntas consistió en averiguar si durante el presente año el ciudadano ha recibido información o se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la CVP y lo innecesario de los intermediarios para acceder a dichos trámites y servicios. El 80% de los usuarios encuestados de la Dirección de Reasentamientos Humanos contestó de manera afirmativa, y el 20% de los visitantes, manifestaron no haber recibido la información respectiva o no haberse enterado por algún medio virtual o presencial. Esta situación sugiere que una quinta parte de los ciudadanos encuestados dirigió su interés a otros asuntos y no advirtió por lo menos los avisos de los módulos o no prestó atención al mensaje verbal de gratuidad. También es probable que ningún asesor le haya entregado de manera verbal la información de la gratuidad.

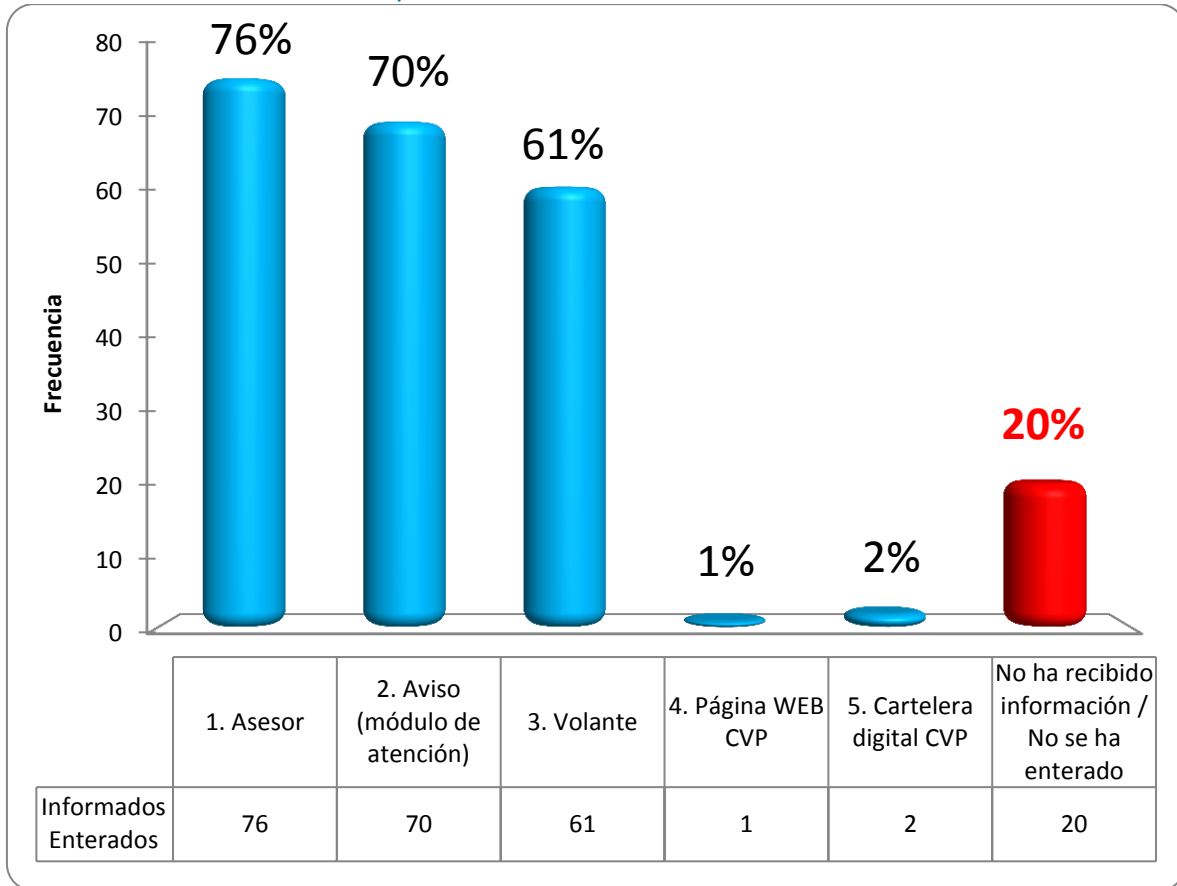
Gráfica 86. Porcentaje de personas que recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios - DRH



La segunda pregunta examinó el medio a través del cual el ciudadano había obtenido la información. Esta pregunta consideró 5 opciones con múltiple respuesta, es decir, opciones que no son mutuamente excluyentes (Asesor, Aviso en el módulo de atención, Volante, Página WEB CVP, Cartelera digital CVP). Los resultados obtenidos fueron los siguientes: El 76% de los ciudadanos encuestados manifestó haber recibido información del asesor, el 70% de los visitantes se enteró a través del aviso localizado en cada uno de los módulos de atención de servicio al ciudadano y un 61% de los entrevistados se enteró a través del volante. Solo una persona afirmó haber visto los mensajes de gratuidad en la página web de la entidad y 2 personas expresaron que advirtieron los mensajes de gratuidad a través de las carteleras digitales de la entidad.

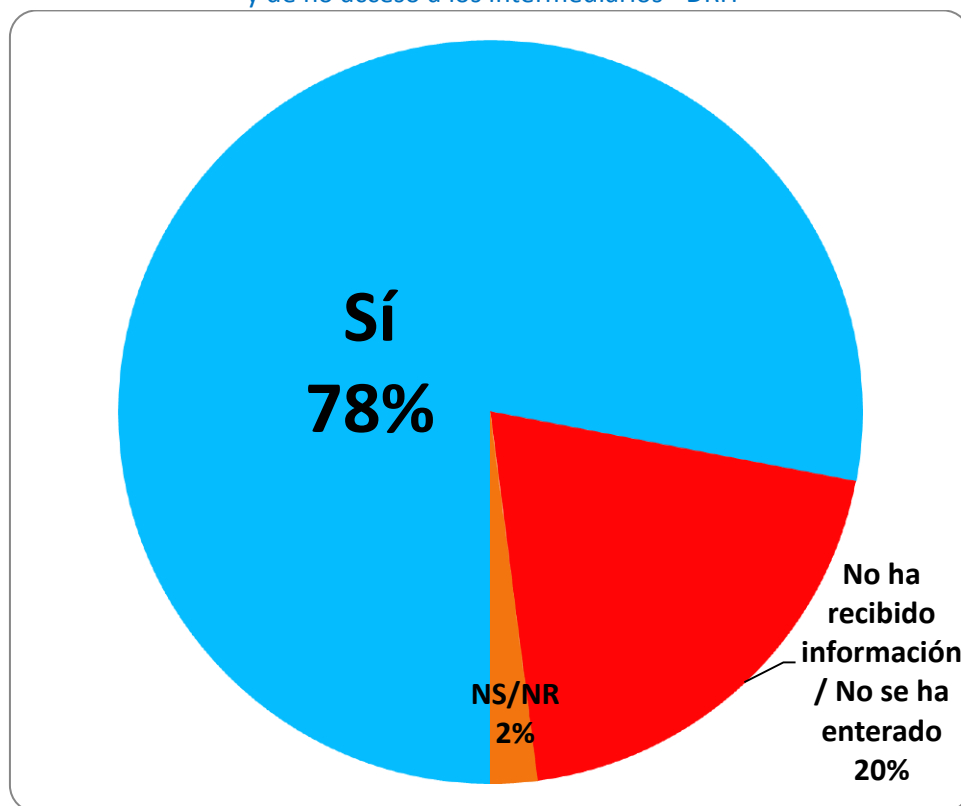
Como se manifestó con anterioridad, probablemente la cifra (20%) que requiere una mayor seguimiento es la correspondiente al porcentaje de las personas desinformadas.

Gráfica 87. Medio a través del cual el ciudadano obtuvo la información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios - DRH



La tercera pregunta de esta temática, se orientó a conocer si el ciudadano que recibió el mensaje, lo comprendió. El 78% de los usuarios encuestados de la Dirección de Reasentamientos Humanos contestó de manera afirmativa, es decir que si entendió los mensajes de gratuidad y de no acceso a intermediarios. Un 2% de los encuestados, que si obtuvieron los mensajes de gratuidad, se abstuvieron de responder si los habían comprendido, bien porque no tenía suficientes elementos para juzgar o porque simplemente prefirieron no contestar. Para el presente análisis, se consideró que estas personas no comprendieron el mensaje, situación que sugiere que 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 sobre casos particulares de estas temáticas de anticorrupción y transparencia. Como se mencionó anteriormente, un 20% de los encuestados no recibió la información de gratuidad o no la advirtió y por ende no la comprendió.

Gráfica 88. Porcentaje de ciudadanos que comprendieron los mensajes de gratuidad de trámites y servicios y de no acceso a los intermediarios - DRH



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 3,67; para DMV 4,97 y para DRH 3,04. La calificación promedio considerando las 3 métricas y los 3 procesos, sin establecer un peso específico, fue de 3,92.

Tabla 20. Medición consolidada de la calidad del servicio de y la satisfacción del usuario

Métrica	DUT	DMV	DRH	Promedio x métrica
Atributos de Calidad del Servicio	3,65	4,97	3,06	3,89
Nivel de Satisfacción del Usuario	3,69	4,96	3,20	3,95
Aspectos Específicos	3,66	4,97	2,86	3,83
Promedio x Proceso	3,67	4,97	3,04	

PROMEDIO GENERAL

3,92

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