CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

CUARTO INFORME BIMESTRAL JULIO – AGOSTO DEL 2022

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168

208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

Contenido

1. DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS 9

1.1. VARIABLE DEMOGRAFICA 10

1.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO 16

1.3. CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACIÓN DEL CIUDADANO(A) 19

1.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC) 26

1.5. ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS(AS) SOBRE GRATITUD DE TRAMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURENCIA A INTERMEDIARIOS 32

1.6. ATENCIÓN DE PQRS SERVICIO AL CIUDADANO (A) SEGUIMIENTO A PETICONES QUEJAS O RECLAMOS EN LA CVP 34

1.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS - INFORMACIÓN 38

2. DIRECCIÓN DE URBANIZACIÓN Y TITULACIÓN 39

2.1. VARIABLE DEMOGRAFICA 40

2.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO 46

2.3. CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO(A) 50

2.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC) 56

2.5. ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS(AS) SOBRE GRATITUD DE TRAMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURENCIA A INTERMEDIARIOS 62

2.6. ATENCIÓN DE PQRS SERVICIO AL CIUDADANO (A) SEGUIMIENTO A PETICONES QUEJAS O RECLAMOS EN LA CVP 65

2.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS - INFORMACIÓN 68

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

3. DIRECCIÓN DE MEJORAMINETO DE VIVIENDA 69

3.1. VARIABLE DEMOGRAFICA 71

3.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO 76

3.3. CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO(A) 79

3.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES (TIC) 83

3.5. ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS(AS) SOBRE GRATITUD DE TRAMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURENCIA A INTERMEDIARIOS 89

3.6. ATENCIÓN DE PQRS SERVICIO AL CIUDADANO (A) SEGUIMIENTO A PETICONES QUEJAS O RECLAMOS EN LA CVP 92

3.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN 95

4. DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS 96

4.1 CONTRATO CVP – CTO – 877-2021 96

4.2. SATISFACCIÓN GENERAL FRENTE A LA ACTIVIDAD 97

5. ATENCIÓN DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID – PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO 98

6. DEFENSORA A LA CIUDADANÍA 102

7. CONSOLIDADO DE LA CALIDAD DEL SERVICO Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANIA 103

8. CONCLUSIONES 104

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Lista de Gráficas

Gráfica 1. Aplicación de Encuesta 9
Gráfica 2. Población encuestada por Localidad 11
Gráfica 3. Estrato socio económico 11
Gráfica 4. Género de la población encuestada 12
Gráfica 5. Distribución de la edad y género 13
Gráfica 6. Escolaridad de la población 13
Gráfica 7. Nivel de estudio por localidad 14
Gráfica 8. Estado civil de la población 14
Gráfica 9. Situación laboral de los usuarios 15
Gráfica 10. Cantidad de habitantes por vivienda 15
Gráfica 11. Motivo de la visita 16
Gráfica 12. Tiempo de permanencia en el proceso 17
Gráfica 13. Suministro de información suficiente sobre el proceso 18
Gráfica 14. Suministro de información suficiente sobre el proceso por localidad 19
Gráfica 15. Calificación de los atributos del servicio 20
Gráfica 16. Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado 21
Gráfica 17. Población satisfecha e insatisfecha con el servicio 22
Gráfica 18. Motivos de baja satisfacción 24
Gráfica 19. Diagrama de Pareto de los motivos de baja satisfacción 24
Gráfica 20. Calificación – Aspectos específicos del área misional 25
Gráfica 21. Servicios de telefonía e Internet de la población 27
Gráfica 22. Disposición de dispositivos TIC de la población 27
Gráfica 23. Forma de acceso de la población a Internet 28
Gráfica 24. Frecuencia de acceso de la población a Internet 28
Gráfica 25. Usos que la población encuestada hace del Internet 29
Gráfica 26. Uso de los canales de comunicación 30
Gráfica 27. Utilidad de la información suministrada a través de los canales de comunicación 31
Gráfica 28. Habitualidad del uso de los canales de comunicación (repetir la experiencia) 31
Gráfica 29. Recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios 33
Gráfica 30. Medio a través del cual el ciudadano (a) obtuvo la información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios 33

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 31. Comprendieron los mensajes de gratuidad de los trámites y servicios y de no acceso a intermediarios 34
Gráfica 32. Porcentaje de ciudadanos (as) que interpusieron algún tipo de petición 35
Gráfica 33. Porcentaje de tiempo de respuesta por la entidad 36
Gráfica 34. La respuesta cumple con lo que pregunto el ciudadano (a) 36
Gráfica 35. La respuesta es fácil de comprender 37
Gráfica 36. La respuesta suministrada fue de calidad 37
Gráfica 37. Que tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.) 38
Gráfica 38. Aplicación de Encuesta 39
Gráfica 39. Población encuestada por localidad 41
Gráfica 40. Estrato socio económico de los usuarios 41
Gráfica 41. Género de la población encuestada 42
Gráfica 42. Edad y género de la población encuestada 43
Gráfica 43. Escolaridad de la población encuestada 43
Gráfica 44. Nivel de estudios por localidad 44
Gráfica 45. Estado civil de la población encuestada 44
Gráfica 46. Situación laboral de los usuarios 45
Gráfica 47. Cantidad de habitantes por vivienda 45
Gráfica 48. Motivo de la visita 46
Gráfica 49. Trámite de titulación individualmente o junto con otras personas 47
Gráfica 50. Tiempo de permanencia en el proceso 48
Gráfica 51. Suministro de información suficiente sobre el proceso 48
Gráfica 52. Suministro de información suficiente sobre el proceso por localidad 49
Gráfica 53. Calificación de los atributos del servicio 50
Gráfica 54. Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado 52
Gráfica 55. Población satisfecha e insatisfecha con el servicio 53
Gráfica 56. Motivos de baja satisfacción 54
Gráfica 57. Diagrama de Pareto de los motivos de baja satisfacción 54
Gráfica 58. Calificación – Aspectos específicos del área misional 55
Gráfica 59. Servicios de telefonía e Internet de la población 57
Gráfica 60. Disposición de dispositivos TIC de la población 57
Gráfica 61. Forma de acceso de la población a Internet 58

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 62. Frecuencia de acceso de la población a Internet 58
Gráfica 63. Usos que la población encuestada hace del Internet 59
Gráfica 64. Uso de los canales de comunicación 60
Gráfica 65. Utilidad de la información suministrada a través de los canales de comunicación 61
Gráfica 66. Habitualidad del uso de los canales de comunicación (repetir la experiencia) 61
Gráfica 67. Información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios 63
Gráfica 68. Información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios 64
Gráfica 69. Comprendieron el mensaje de gratuidad de los trámites y servicios y de no acceso a intermediarios 64
Gráfica 70. Ciudadanos (as) que interpusieron algún tipo de petición 66
Gráfica 71. T tiempo de respuesta por la entidad 66
Gráfica 72. La respuesta cumple con lo que pregunto el ciudadano (a) 67
Gráfica 73. La respuesta es fácil de comprender 67
Gráfica 74. La respuesta suministrada fue de calidad 68
Gráfica 75. Que tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.) 69
Gráfica 76. Aplicación de Encuestas 70
Gráfica 77. Población encuestada por localidad 71
Gráfica 78. Estrato socio económico de los usuarios 71
Gráfica 79. Género de la población encuestada 72
Gráfica 80. Edad y género de la población encuestada 73
Gráfica 81. Escolaridad de la población encuestada 73
Gráfica 82. Nivel de estudios por localidad 74
Gráfica 83. Estado civil de la población encuestada 74
Gráfica 84. Situación laboral de los usuarios 75
Gráfica 85. Cantidad de habitantes por vivienda 75
Gráfica 86. Motivo de la visita de la población 76
Gráfica 87. Tramite y servicio Proceso 77
Gráfica 88. Tiempo de permanencia en el proceso 78
Gráfica 89. Información suficiente sobre el proceso 78
Gráfica 90. Suministro de información suficiente del proceso por Localidad 79

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 91. Calificación de los atributos del servicio 80
Gráfica 92. Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado 81
Gráfica 93. Población satisfecha e insatisfecha con el servicio 82
Gráfica 94. Aspectos específicos del área misional 83
Gráfica 95. Servicios de telefonía e Internet de la población 84
Gráfica 96. Disposición de dispositivos TIC de la población 85
Gráfica 97. Acceso de la población a Internet 85
Gráfica 98. Frecuencia de acceso de la población a Internet 86
Gráfica 99. Usos que la población encuestada hace del Internet 86
Gráfica 100. Uso de los canales de comunicación 88
Gráfica 101. Utilidad de la información suministrada a través de los canales de comunicación 88
Gráfica 102. Habitualidad en el uso de los canales de comunicación (volverlos a usar) 89
Gráfica 103.Información sobre la gratuidad de trámites y servicios 90
Gráfica 104. Información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios 91
Gráfica 105. Comprendieron los mensajes de gratuidad de trámites y servicios y de no acceso a los intermediarios 91
Gráfica 106. Ciudadanos (as) que interpusieron algún tipo de petición 93
Gráfica 107. Porcentaje de tiempo de respuesta por la entidad 93
Gráfica 108. La respuesta cumple con lo que pregunto el ciudadano (a) 94
Gráfica 109. La respuesta es fácil de comprender 94
Gráfica 110. La respuesta suministrada fue de calidad 95
Gráfica 111. Que tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.) 96
Gráfica 112. Satisfacción General Frente a la Actividad 97
Gráfica 113.Orientación modulo#1 servicio al ciudadano 98
Gráfica 114. Usted ha radicado algún tipo de documento en la entidad de manera presencial 99
Gráfica 115. Orientación ventanilla de radicación servicio al ciudadano 100
Gráfica 116. Nivel de satisfacción de los usuarios ante la Entidad 101
Gráfica 117. Percepción sobre la credibilidad y servicios que presta CVP 101
Gráfica 118. ¿Conoce usted la figura de la Defensora de la Ciudadanía de la Caja Vivienda Popular? 102
Gráfica 119. Usted. Obtuvo la información sobre la figura de la Defensora de la Ciudadanía 103

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Lista de Tablas

Tabla 1. Población encuestada por Localidad 10
Tabla 2. Distribución de la edad y género 12
Tabla 3. Distribución porcentual de los motivos de la visita 16
Tabla 4. Distribución porcentual tiempo de permanencia en el proceso 17
Tabla 5. Distribución porcentual del suministro de información sobre el proceso 18
Tabla 6. Dimensiones de la calidad del servicio modelo SERVQUAL 19
Tabla 7. Atributos y dimensiones de la calidad del servicio 21
Tabla 8. Distribución de la población encuestada por localidad 40
Tabla 9. Distribución de la edad y género de la población encuestada 42
Tabla 10. Distribución porcentual de los motivos de la visita 46
Tabla 11. Distribución porcentual tiempo de permanencia en el proceso 47
Tabla 12. Distribución porcentual por localidad del suministro de información sobre el proceso .. 49
Tabla 13. Atributos y dimensiones de la calidad del servicio 51
Tabla 14. Distribución de la población encuestada por localidad 70
Tabla 15. Distribución de la edad y género de la población encuestada 72
T*abla 16. Distribución porcentual de los motivos de la visita* 76
Tabla 17. Distribución porcentual tiempo de permanencia en el proceso 77
Tabla 18. Distribución porcentual por localidad del suministro de información sobre el proceso .. 79
Tabla 19. Atributos y dimensiones de la calidad del servicio 80
Tabla 20. Satisfacción General Frente a la Actividad 97
Tabla 21. Calidad del servicio, la satisfacción del usuario de los procesos misionales 104

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

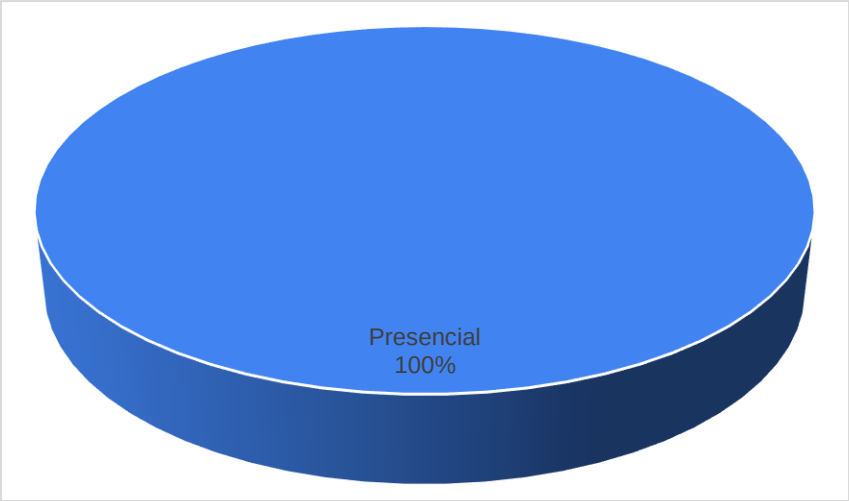
SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

1. DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS

El desarrollo de las encuestas y recolección de datos de los ciudadanos (as) correspondientes a la Dirección de Reasentamientos fue aplicada a 40 ciudadanos (as), mediante canal presencial con un porcentaje de participación del 100%, las cuales autorizaron a la Caja de Vivienda Popular de usar la información recopilada con fines estadísticos, y de conformidad con la política de tratamiento de datos personales Ley 1581 del 2012.

La encuesta se realizó en el punto de atención dispuesto por la entidad en la carrera 13 con calle 54 – 13, bajo previo agendamiento de cita de atención. En la tabulación de información para el cuarto informe bimestral se evidencia que las localidades con mayor participación correspondieron a: Ciudad Bolívar y San Cristóbal.

Gráfica 1. Aplicación de Encuesta



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Tabla 1. Población encuestada por Localidad

LOCALIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Usaquén	1	2,50%
Suba	1	2,50%
Tunjuelito	1	2,50%
Bosa	1	2,50%
Kennedy	1	2,50%
Rafael Uribe Uribe	2	5,00%
Usme	4	10,00%
San Cristóbal	12	30,00%
Ciudad Bolívar	17	42,50%
TOTAL, GENERAL	40	100%

En la encuesta aplicada se recolecto información que permite medir los siguientes aspectos: Variable demográfica, calidad del servicio, satisfacción del usuario, gratuidad de los trámites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular, de igual manera la comunicación y acceso de documentos pertinentes al proceso manejo de tecnología información (TIC), peticiones interpuestas por los ciudadanos (as), la atención brindada por la Dirección de Gestión Corporativa y CID – Proceso de servicio al ciudadano, en la encuesta aplicada se identifica si la ciudanía conoce la figura de la Defensora de la Ciudadanía en la CVP e identificar el grado de satisfacción que percibe los ciudadanos con respecto a los tramites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular. A continuación, se presentan los datos más relevantes de cada uno de ellos.

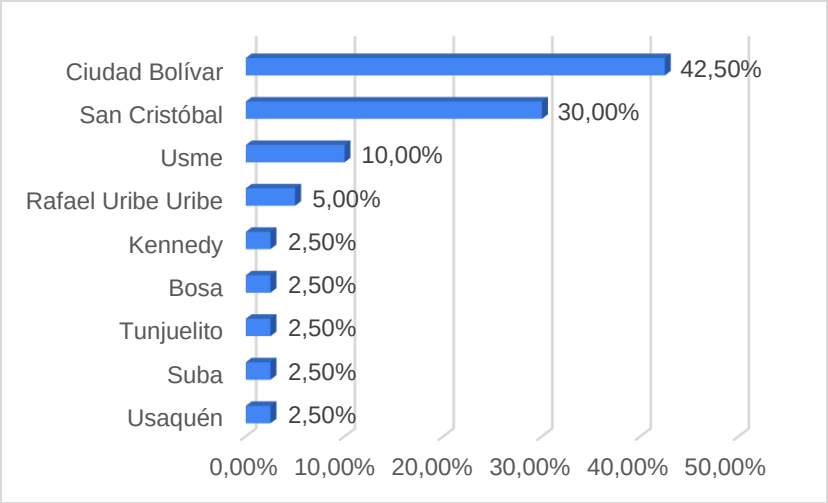
1.1. VARIABLE DEMOGRAFICA

Las localidades con mayor representación en la encuesta son Ciudad Bolívar con un porcentaje del 42,50% y San Cristóbal con 30,00%. La población encuesta hace referencia a los estratos socioeconómicos de 1,2 y 3. Obteniendo una participación de estrato 1 con el 70%, seguido de estrato 2 con 25%, estrato 3 con 2% y ciudadanos que no supieron contestar con un porcentaje del 3%.

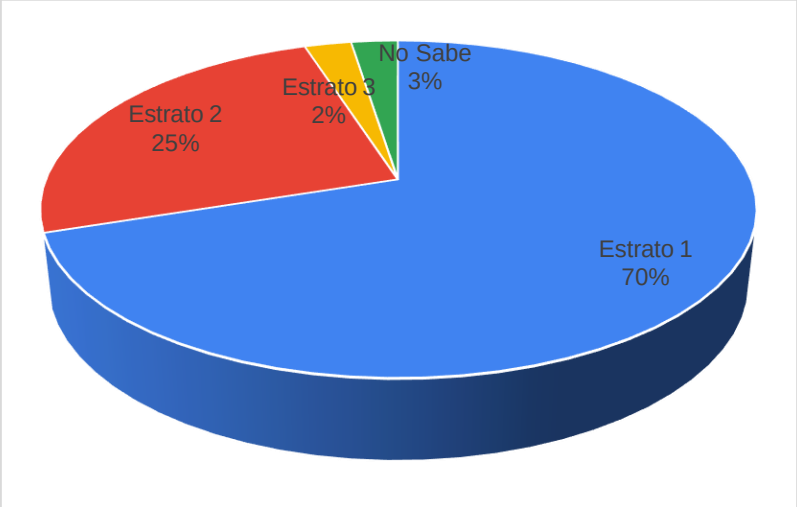
Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 2. Población encuestada por Localidad



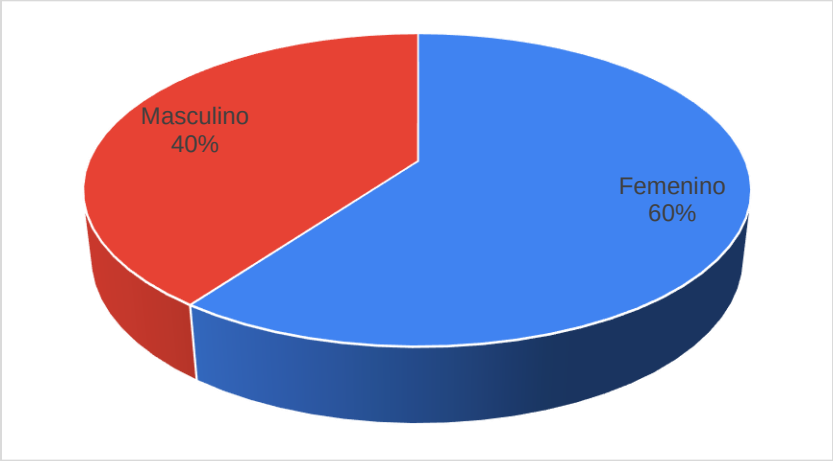
Gráfica 3. Estrato socio económico



De la encuesta realizada se puede identificar que el género femenino lo representa un porcentaje de participación del 60% y el masculino lo representa el 40% del total de la población encuestada.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 4. Género de la población encuestada



La distribución por edades de los ciudadanos (as) encuestados (as) muestra que 73% de la población está constituida entre los 31 y 65 años. La población de género femenino lo constituye un porcentaje del 75% y el masculino lo representa el 69%.

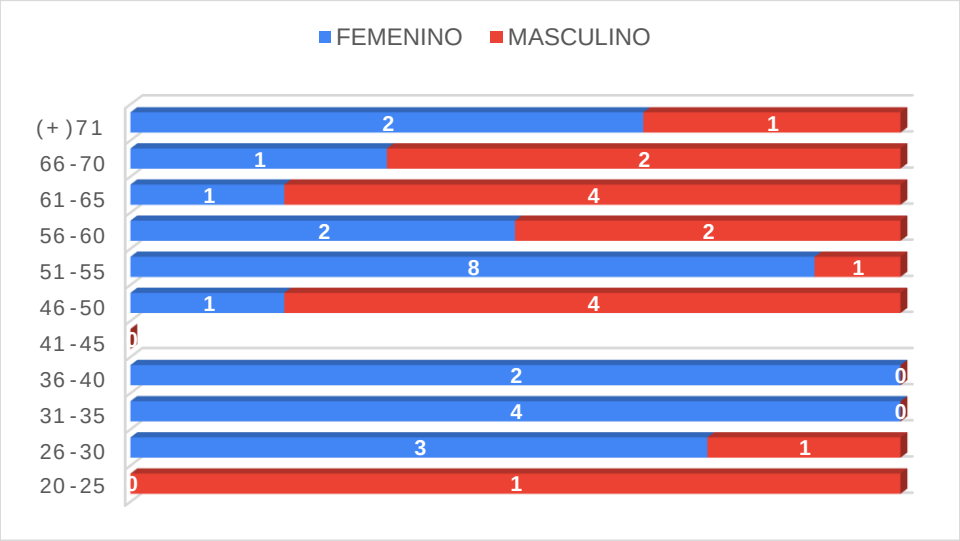
Tabla 2. Distribución de la edad y género

RANGO DE EDAD	FEMENINO	MASCULINO	%FEMENINO	%MASCULINO
20-25	0	1	0%	6%
26-30	3	1	13%	6%
31-35	4	0	17%	0%
36-40	2	0	8%	0%
41-45	0	0	0%	0%
46-50	1	4	4%	25%
51-55	8	1	33%	6%
56-60	2	2	8%	13%
61-65	1	4	4%	25%
66-70	1	2	4%	13%
(+)71	2	1	8%	6%
TOTALGENERAL	24	16	100%	100%
PORCENTAJE	60%	40%		

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

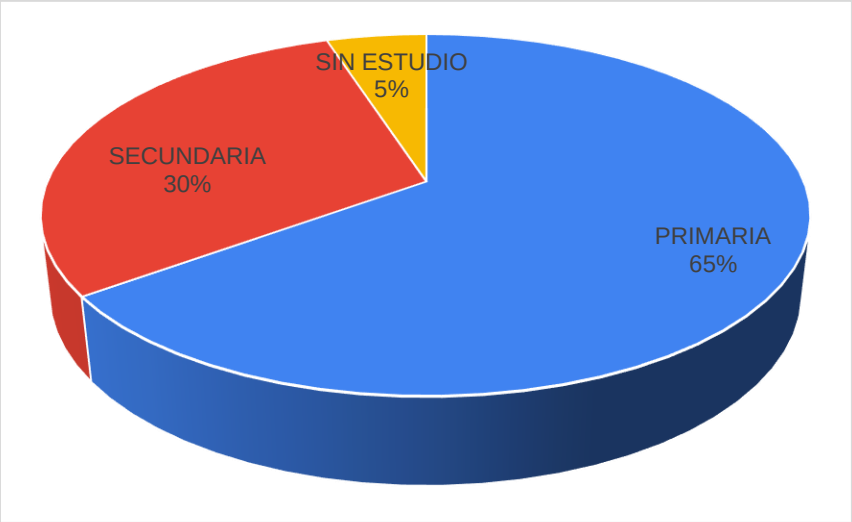
SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 5. Distribución de la edad y género



El nivel de escolaridad de la población encuestada indica que el 65% tiene una educación primaria, el 30% indico tener educación secundaria y el 5% indican no tener estudio.

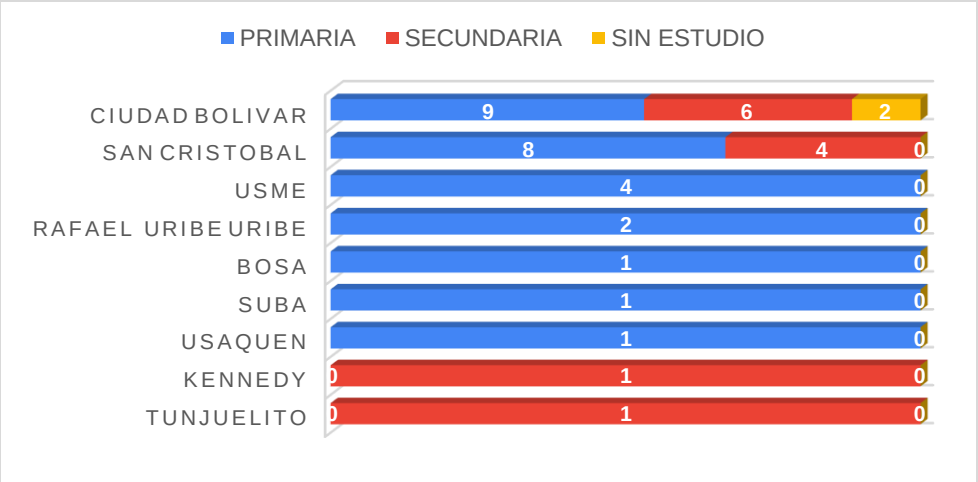
Gráfica 6. Escolaridad de la población



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

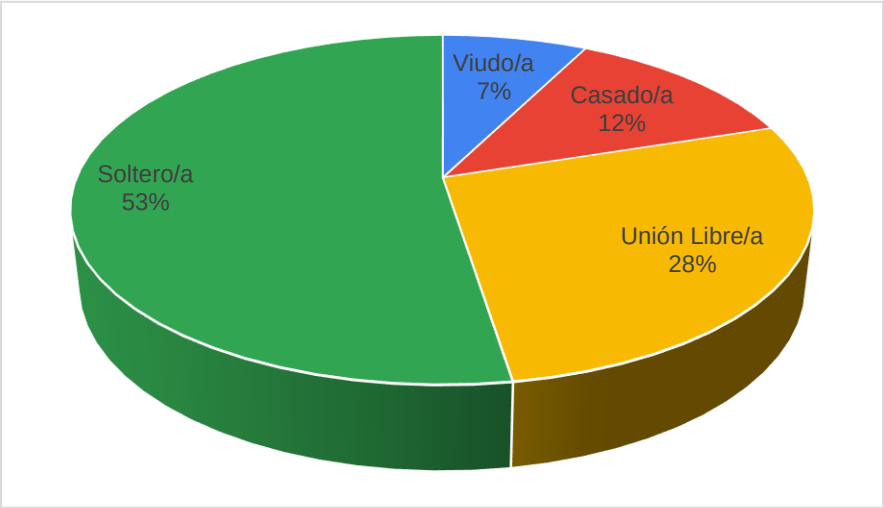
SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 7. Nivel de estudio por localidad



Con relación a su estado civil en la población encuestada se identificó con mayor porcentaje de concurrencia fue soltero/a con un porcentaje de participación del 53%, seguido de unión libre/a con el 28%, casado/a con un 12% y viudo/a con una participación del 7%

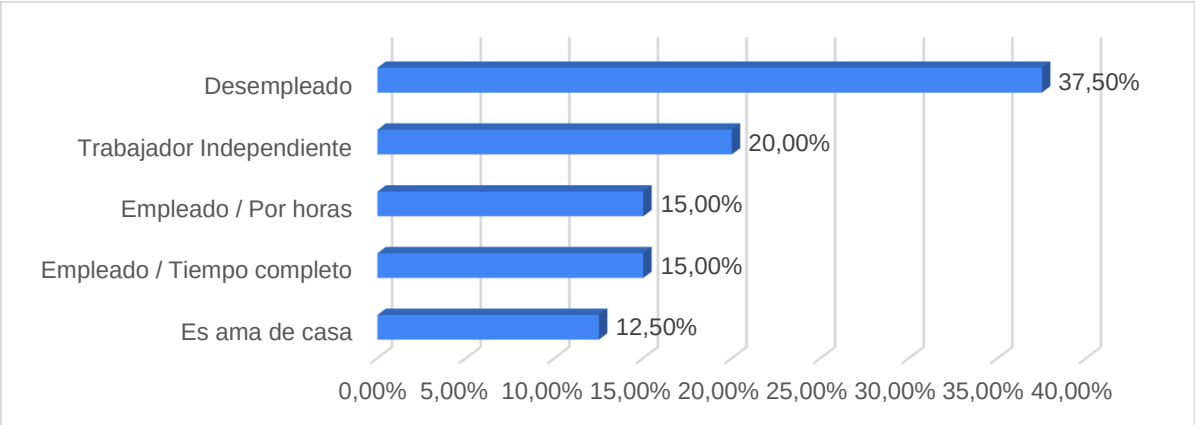
Gráfica 8. Estado civil de la población



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

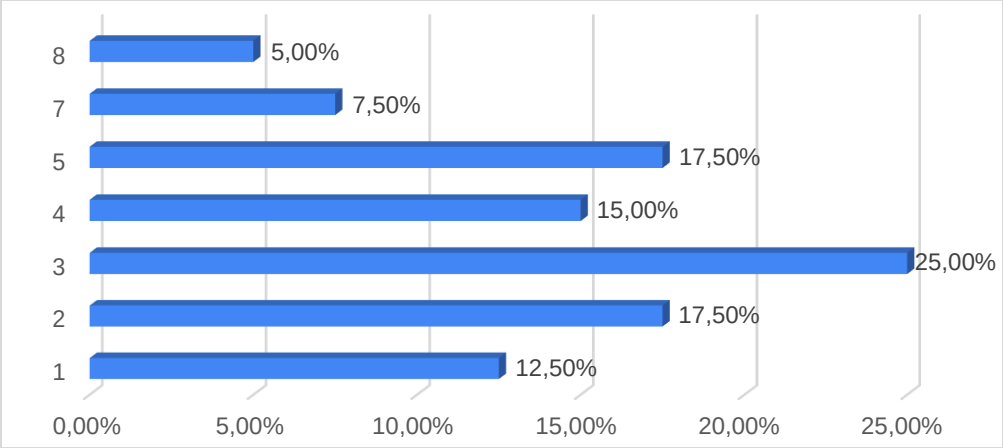
La población encuestada en la categoría de situación laboral corresponde a desempleado con una participación del 37,50%, seguido de trabajador independiente (informal) con un porcentaje del 20,00% y empleado bien sea de tiempo completo o por horas para cada uno lo representa un porcentaje del 15,00%.

Gráfica 9. Situación laboral de los usuarios



Un dato de interés que nos arroja la tabulación de la encuesta es la identificación del número de integrantes con las que están constituidas cada familia. El resultado fue un promedio de 3 personas, con un porcentaje del 25,00%, seguido de 2 y 5 personas con un porcentaje del 17,50%.

Gráfica 10. Cantidad de habitantes por vivienda



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

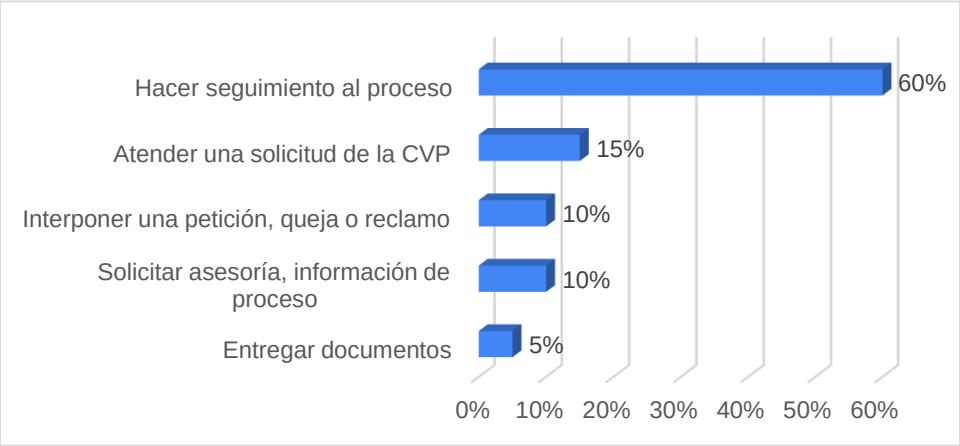
1.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

Los ciudadanos (as), encuestados (as) indicaron que el motivo principal de su visita corresponde como primer factor a hacer seguimiento al proceso que adelantan con la entidad con una participación del 60%. Seguido por el motivo de atender una solicitud de la entidad con una participación del 15% y con un porcentaje del 10% indicaron acercarse a la entidad a interponer una petición, queja o reclamo y con el mismo nivel de participación del 10% se acercaron a solicitar asesoría, información del proceso.

Tabla 3. Distribución porcentual de los motivos de la visita

MOTIVO DE VISITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Entregar documentos	2	5%
Solicitar asesoría, información de proceso	4	10%
Interponer una petición, queja o reclamo	4	10%
Atender una solicitud de la CVP	6	15%
Hacer seguimiento al proceso	24	60%
TOTAL, GENERAL	40	100%

Gráfica 11. Motivo de la visita



En el desarrollo de la encuesta se identifica que hay ciudadanos(as) que manifestaron llevar un proceso de más de 10 años con una participación del 15,00%, seguido de un tiempo comprendido entre 6 y 10 años con un porcentaje de participación del 20,00%, con tiempo de permanencia de

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

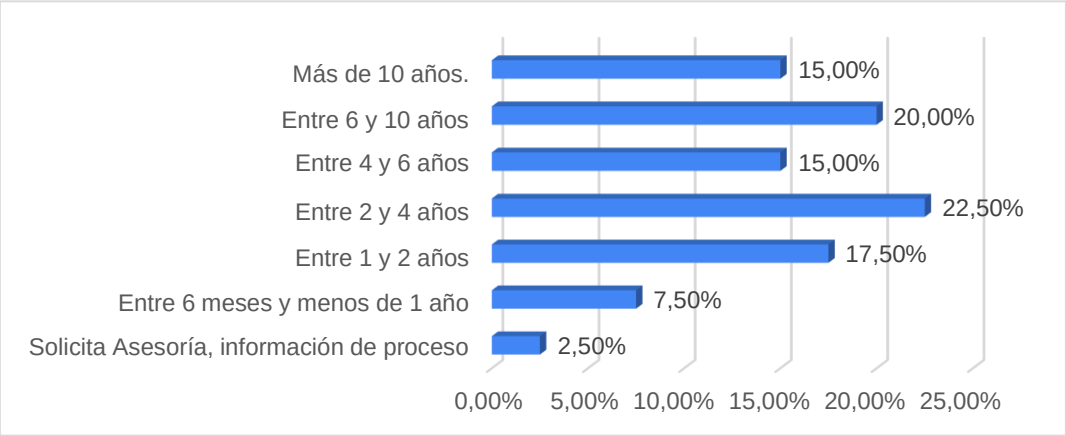
SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

4 y 6 años el 15,00%, entre 2 y 4 años con un porcentaje del 22,50%, entre 1 y 2 años una participación del 17,50%, entre 6 meses y 1 año hay ciudadanos(as) con una participación del 7,50%.

Tabla 4. Distribución porcentual tiempo de permanencia en el proceso

TIEMPO DE PERMANENCIA EN EL PROCESO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Solicita Asesoría, información de proceso	1	2,50%
Entre 6 meses y menos de 1 año	3	7,50%
Entre 1 y 2 años	7	17,50%
Entre 2 y 4 años	9	22,50%
Entre 4 y 6 años	6	15,00%
Entre 6 y 10 años	8	20,00%
Más de 10 años.	6	15,00%
TOTAL, GENERAL	40	100%

Gráfica 12. Tiempo de permanencia en el proceso



En el formulario de la encuesta se indaga si el ciudadano(a) se siente bien informado del proceso y se obtiene un porcentaje del 43% que manifestaron sentirse bien informados de su proceso que adelanta con la Dirección de Reasentamientos – CVP, y el 58% indico no sentirse bien informado del proceso que no le han brindado información correcta, información idónea. En la siguiente grafica se identifica por localidades el suministro de información la cual se evidencia que los ciudadanos (as), corresponden a las localidades de Ciudad Bolívar con un

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

porcentaje de participación del 35%, seguido de San Cristóbal con un porcentaje del 35%, localidad de Usme con una participación del 13% y con el 4% de participación corresponde a las localidades de Usaquén, Suba, Rafael Uribe Uribe y Tunjuelito.

Gráfica 13. Suministro de información suficiente sobre el proceso

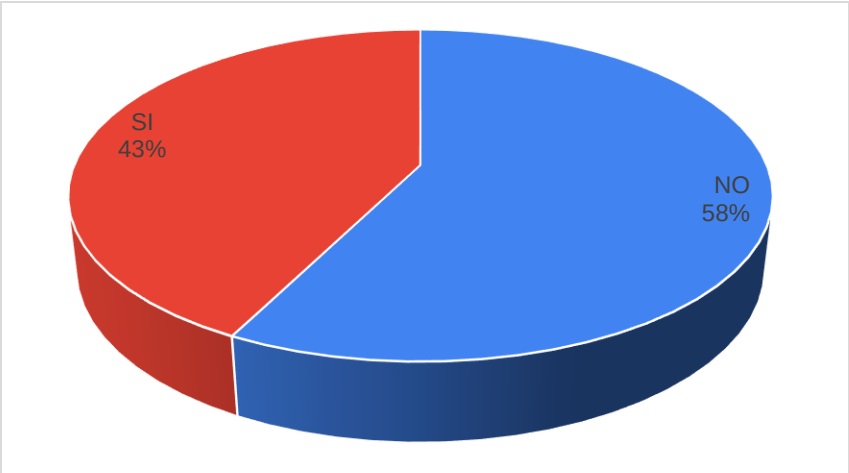


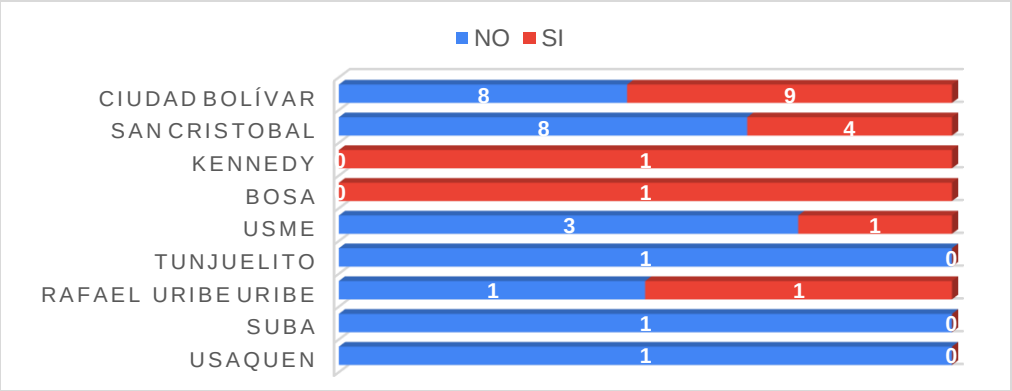
Tabla 5. Distribución porcentual del suministro de información sobre el proceso

	BIEN INFORMADO				
LOCALIDAD	NO	SI	FRECUANCIA	%NO	%SI
Usaquén	1	0	1	4%	0%
Suba	1	0	1	4%	0%
Rafael Uribe Uribe	1	1	2	4%	6%
Tunjuelito	1	0	1	4%	0%
Usme	3	1	4	13%	6%
Bosa	0	1	1	0%	6%
Kennedy	0	1	1	0%	6%
San Cristóbal	8	4	12	35%	24%
Ciudad Bolívar	8	9	17	35%	53%
TOTAL, GENERAL	23	17	40		

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 14. Suministro de información suficiente sobre el proceso por localidad



1.3. CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACIÓN DEL CIUDADANO(A)

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

Tabla 6. Dimensiones de la calidad del servicio modelo SERVQUAL

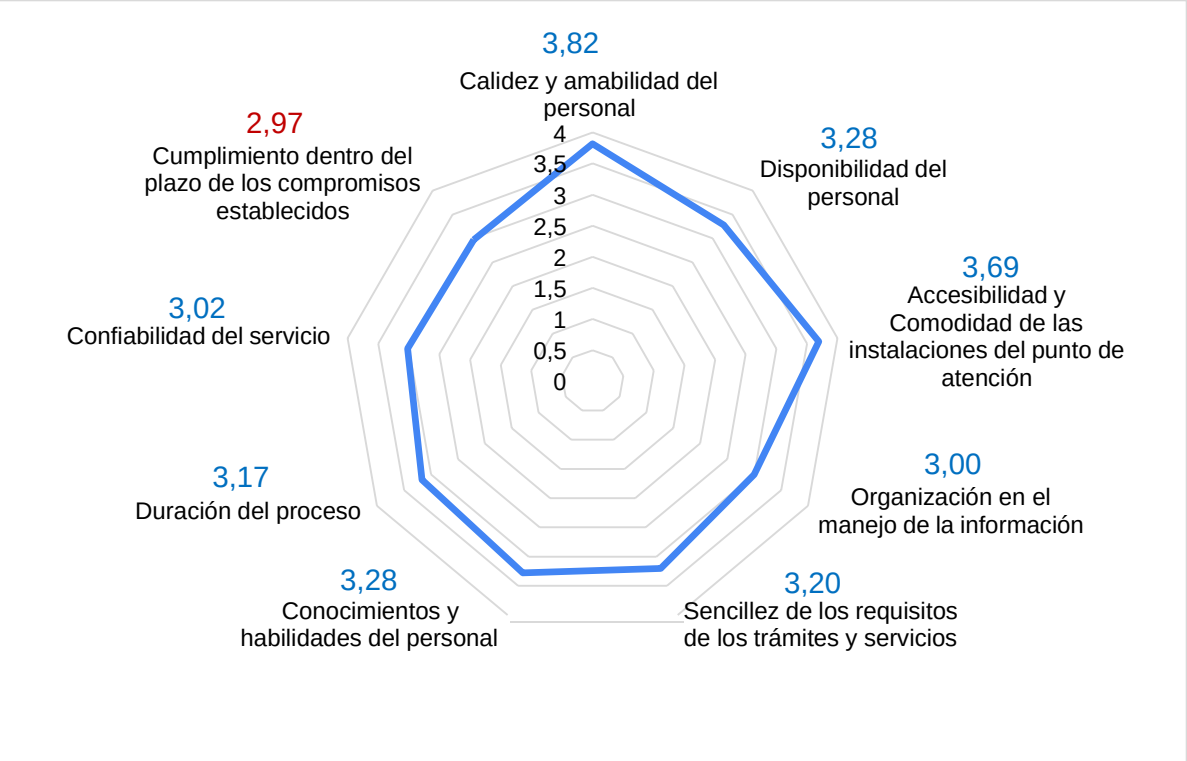
DIMENSIONES DE CALIDAD DEL SERVICIO	
FIABILIDAD	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso (seguro) y fiable (eficiente), Capacidad de desempeñarse de manera consistente y libre de incumplimientos. Cumplir promesas y no reprocesar
CAPACIDAD DE RESPUESTA	Disposición y voluntad para ayudar a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

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

icontec ISO 9001 IQNet
SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Se empleó un modo de respuesta de escala numérica de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta. La calificación promedio de los atributos del servicio de la Dirección de Reasentamientos fue de 3,27. Destacándose la calidez y amabilidad del personal y la accesibilidad y comodidad de las instalaciones del punto de atención y en caso contrario el atributo que presento menor calificación fue el cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos con una calificación de 2,97 es un atributo que forma parte de la dimensión de la capacidad del servicio (capacidad de respuesta) que constituye y evalúa el tiempo que tarda el proceso en sus etapas, desde que el ciudadano (a) ingresa al programa de Reasentamiento hasta su traslado a la nueva alternativa habitacional. Se sugiere validar las normas de ejecución aplicables y si se puede optimizar procedimientos, requisitos para hacer realidad los derechos de los ciudadanos (as), también emplear el uso y apropiación de las TIC, para contar con tramites en línea.

Gráfica 15. Calificación de los atributos del servicio



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

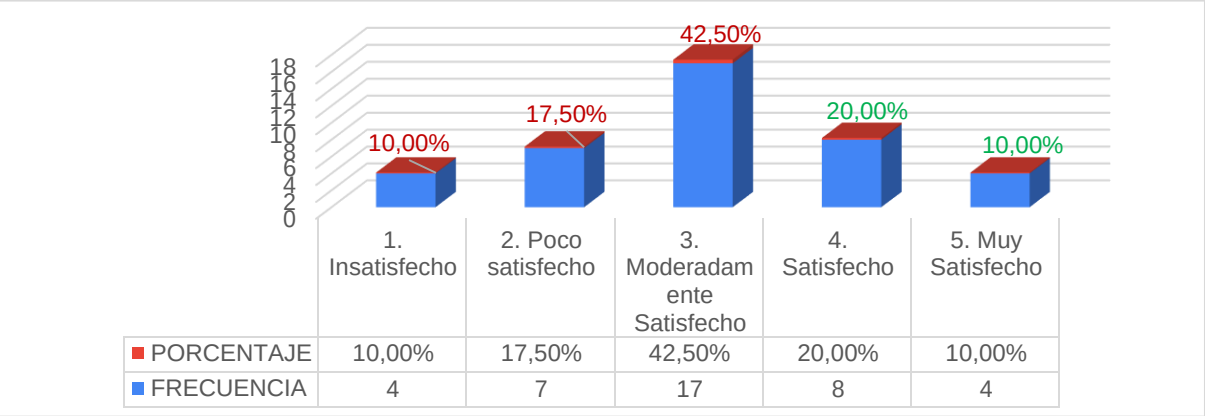
SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Tabla 7. Atributos y dimensiones de la calidad del servicio

DESCRIPCIÓN DE ATRIBUTO	CALIFICACIÓN	DIMENCIÓN CALIDAD DE SERVICIO
Calidez y amabilidad del personal	3,82	Empatía
Disponibilidad del personal	3,28	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	3,69	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	3,00	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	3,20	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	3,28	Seguridad
Duración del proceso	3,17	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	3,02	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	2,97	Capacidad de Respuesta
PROMEDIO	3,27	

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

Gráfica 16. Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado

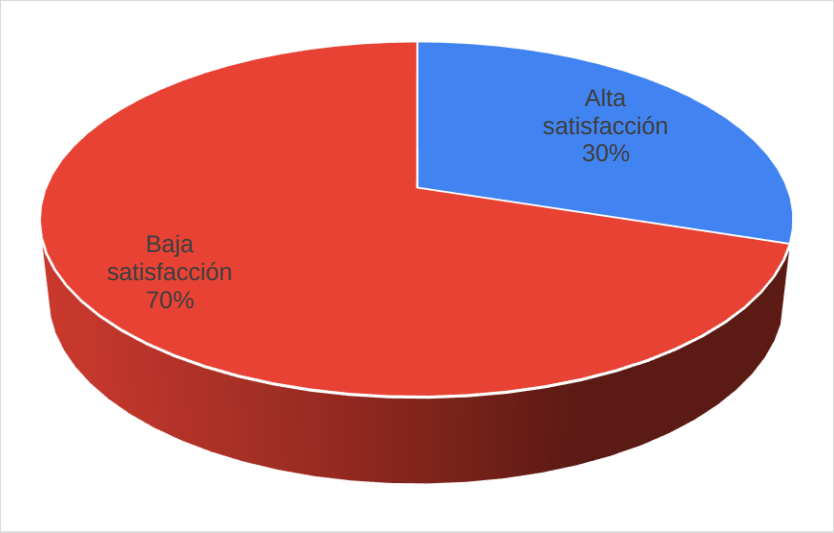


Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

En la gráfica anterior se puede identificar con un porcentaje del 10,00% de los ciudadanos(as) encuestados (as) indicaron estar Insatisfecho con el servicio y atención prestada por la Dirección de Reasentamiento – CVP, seguido del 17,50% de la población encuestada indico estar Poco Satisfecho, el 42,50% manifestó estar Moderadamente Satisfecho, el 20,00% de los ciudadanos(as) encuestados manifestó estar Satisfecho y 10,00% indico estar Muy Satisfecho con el servicio y atención recibida por la Dirección de Reasentamiento. Para evaluar de manera general el indicador desatisfacción, se tomaron las respuestas más altas con calificación de 4 y 5 y con respuestas de baja satisfacción se toma la calificación del 1 al 3. La experiencia del usuario de la Dirección de Reasentamientos, que resulta de la percepción de los atributos de calidad, ha sido aceptable en términosgenerales, y si bien es cierto, dicha medida obedece a un factor emocional del usuario (a), constituye un indicador para determinar el grado de confianza del ciudadano (a) en la gestión de la dependencia.

Gráfica 17. Población satisfecha e insatisfecha con el servicio



Como ya se había indicado, los usuarios (as) de la Dirección de Reasentamiento afirmaron tener un bajo nivel de satisfacción con un porcentaje de participación del 70%. Al graficar la información de los encuestados (as) se pudo establecer que dicha inconformidad corresponde a 8 motivos, lo que lo representan 77 razones que explicarían su inconformidad con el proceso que adelantan

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

con la Dirección de Reasentamientos. La descripción de los motivos corresponde a los atributos de calidad de servicio prestados por la Caja de la Vivienda Popular los cuales son:

1. Las personas que atienden no demuestran interés en satisfacer sus necesidades y le han dado un mal trato, con una participación del 4%

2. La asesoría o información que se brinda sobre los trámites y servicios es mala e insuficiente, con un porcentaje del 12%

3. El personal y la información que se debe suministrar no está disponible, con un porcentaje del 17%

4. Hay congestión e incomodidad en el Punto de Atención al Ciudadano y es insuficiente este espacio de atención, con un porcentaje del 5%

5. Los plazos se incumplen en razón a la lentitud del servicio, con un porcentaje del 14%

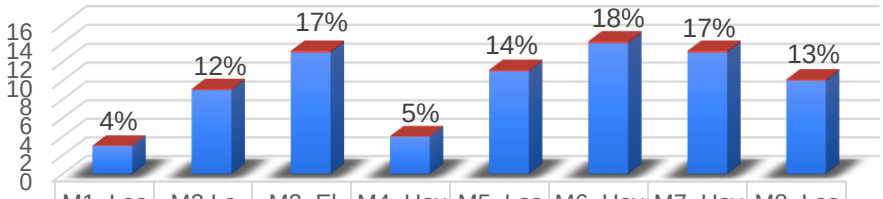
6. Hay exceso de trámites y requisitos para obtener los servicios o beneficios y hacer realidad los derechos, con un porcentaje del 18%

7. Hay desorden en el manejo de los documentos y reprocesos durante la prestación del servicio o ejecución del trámite, con un porcentaje del 17%

8. Las propuestas de solución no satisfacen sus expectativas, con un porcentaje del 13%

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

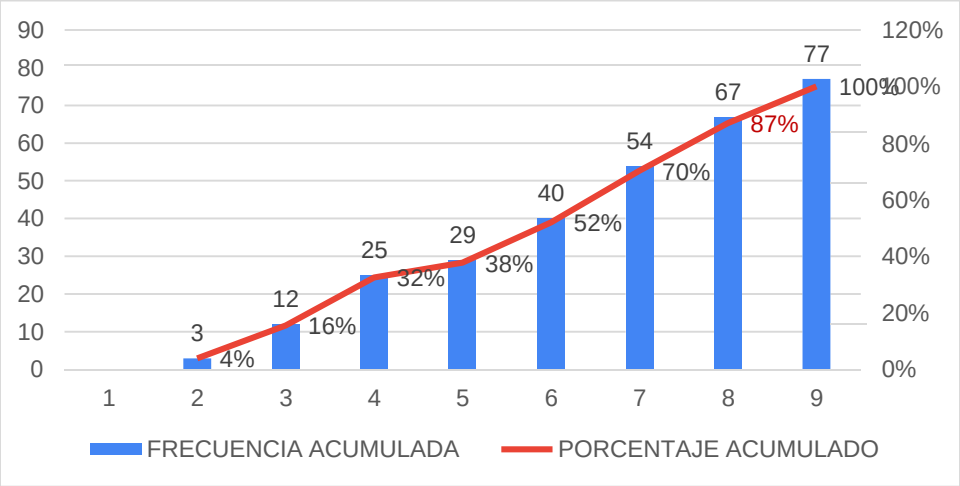
Gráfica 18. Motivos de baja satisfacción



	M1. Las personas que atienden no demuestran interé..	M2.La asesoría o información que se brinda sobre..	M3. El personal y la información que se debe suministrar no..	M4. Hay congestión e incomodidad en el Punto de Atenci..	M5. Los plazos se incumplen en razón a la lentitu..	M6. Hay exceso de trámites y requisitos para obten..	M7. Hay desorden en el manejo de los documentos y repro..	M8. Las propuestas de solución no satisfacen sus expec..
PORCENTAJE	4%	12%	17%	5%	14%	18%	17%	13%
FRECUENCIA	3	9	13	4	11	14	13	10

De acuerdo con el diagrama de Pareto, el 87% de los motivos de baja satisfacción obedecen a evaluar cada uno de ellos para enfocar su orientación y esfuerzos a una mejora continua en el proceso y afianzar el impacto generado en la ciudadanía.

Gráfica 19.Diagrama de Pareto de los motivos de baja satisfacción



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

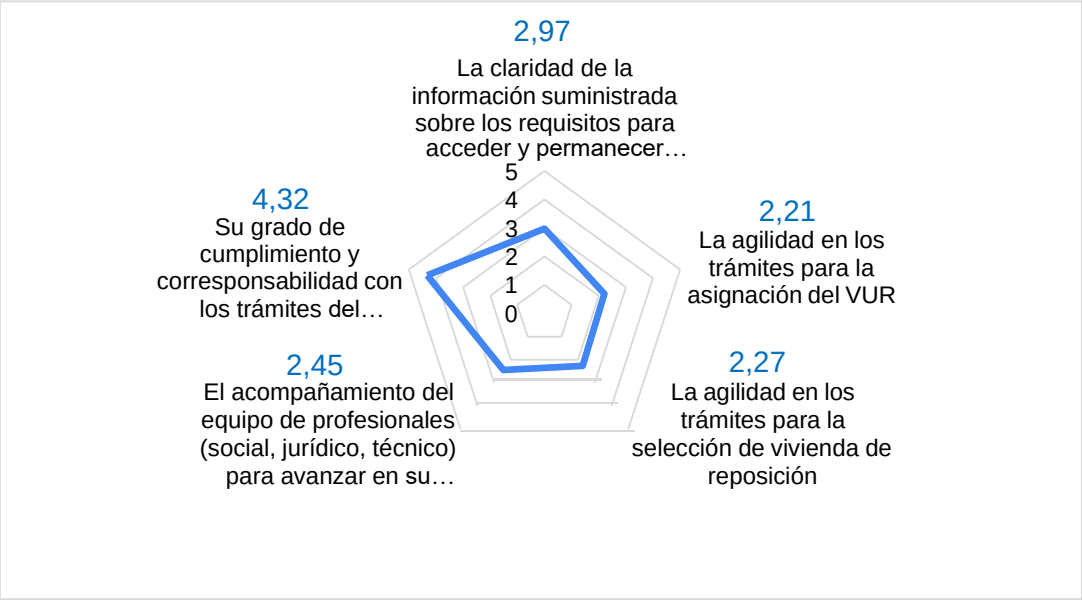
icontec ISO 9001 IQNet
SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Otros indicadores de satisfacción los conforman 5 preguntas específicas que preparo la Dirección de Reasentamiento para calificar el nivel de satisfacción con respecto a aspectos, instancias, acciones o etapas del proceso correspondientes a:

1. La claridad de la información suministrada sobre los requisitos para acceder y permanecer en el Programa de Reasentamientos
2. La agilidad en los trámites para la asignación del VUR
3. La agilidad en los trámites para la selección de vivienda de reposición
4. El acompañamiento del equipo de profesionales (social, jurídico, técnico) para avanzar en su proceso de reasentamiento
5. Su grado de cumplimiento y corresponsabilidad con los trámites del Programa de Reasentamientos

La calificación promedio de las preguntas específicas fue de 2,84. En una escala igual a la empleada para medir la satisfacción general de los usuarios (as) y que se explicó con anterioridad, situación que sugiere validar e identificar acciones de mejora continua.

Gráfica 20. Calificación – Aspectos específicos del área misional



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

icontec ISO 9001 IQNet
SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

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

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

Al indagar sobre los indicadores básicos de TIC en los hogares de los ciudadanos (as) encuestados (as), se encontró que hay un porcentaje del 2% manifestó no tener ningún servicio, seguido del 2% refiere tener telefonía fija, el 7% indico contar con el servicio de Internet y 89% manifestó contar con un dispositivo (móvil) Celular.

A nivel de dispositivo TIC, las respuestas se analizaron por ítems separados (es decir por dispositivo ya no son mutuamente excluyentes), y se encontró que el 2,38% no tiene ningún aparato, seguido del 2,38% indico tener línea fija, el 2,38% cuenta con un computador de escritorio, portátil y el 92,86% cuenta con un teléfono celular.

Para indagar de cómo la población encuestada accede a internet, se formuló una pregunta con múltiple opción de respuesta, teniendo una consideración que los ciudadanos (as) pueden acceder de varias formas (la mayoría de los ítems de la pregunta no son mutuamente excluyentes) y se obtuvo que el 2,50% accede a través de una red fija o wifi pagada, seguido del 35,00% manifestaron que no accede al servicio de internet y el 62,50% accede a este servicio a través de un plan de datos móvil.

En el desarrollo de tabulación de la encuesta se observa que el 8% accede al servicio de internet una vez a la semana, seguido del 23% accede al servicio varios días a la semana y el 69% de la población encuestada manifestó utilizar el servicio de internet todos los días.

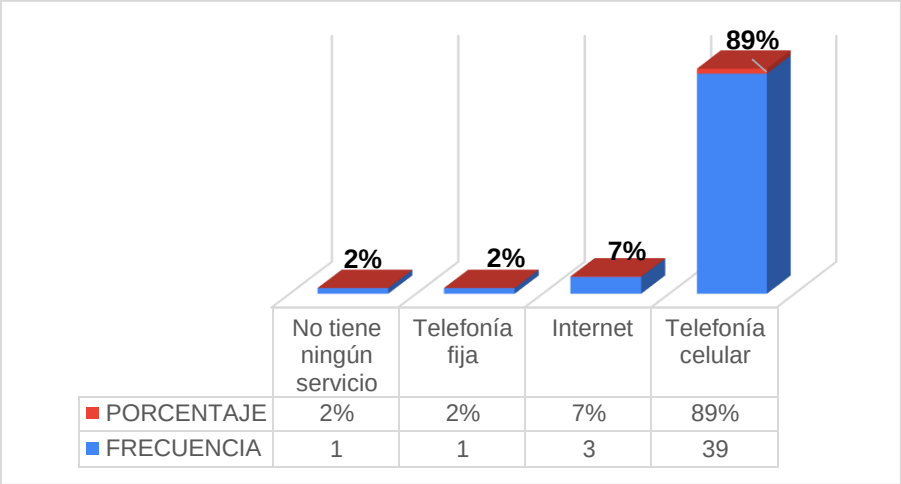
Con respecto a los usos dados al servicio de Internet, (tomando en consideración que los ítems no son mutuamente excluyentes), se pudo identificar que el 2% utiliza el servicio de internet para

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

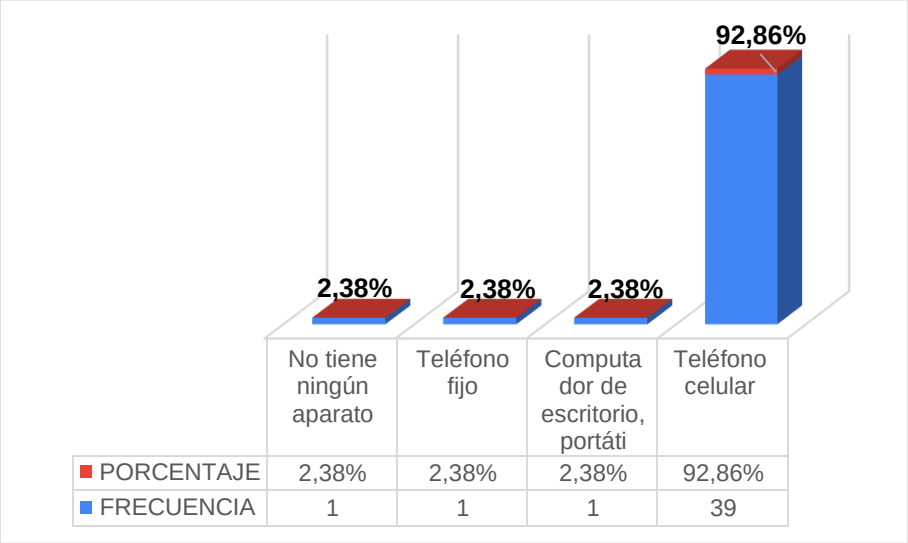
icontec ISO 9001 IQNet
SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

realizar transacciones en entidades públicas o privadas, seguido del 17% lo utiliza para ingresar a su correo electrónico y redes sociales, el 19% lo utiliza como canal de entretenimiento y el 62% utiliza este servicio como herramienta de estudio o trabajo.

Gráfica 21. Servicios de telefonía e Internet de la población

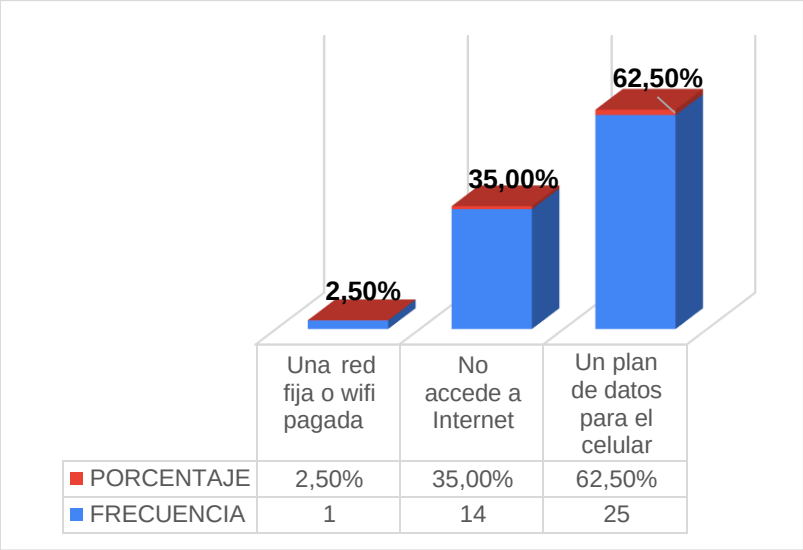


Gráfica 22. Disposición de dispositivos TIC de la población

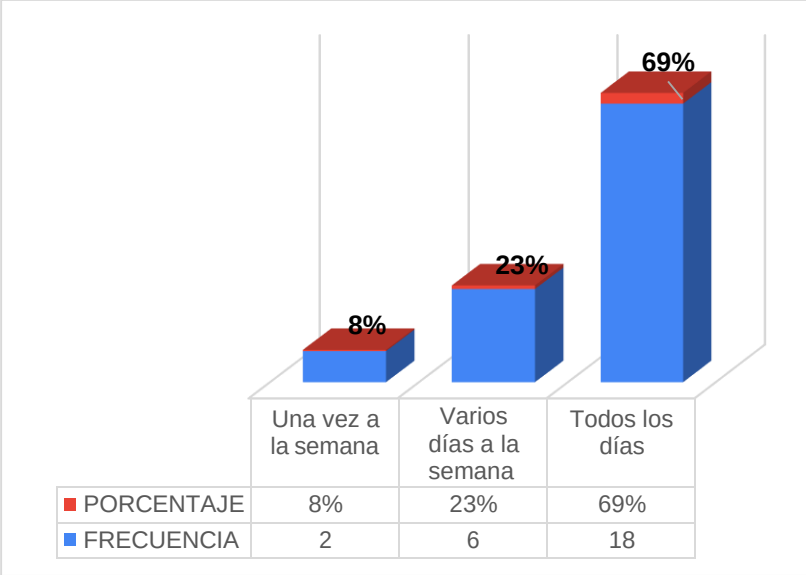


Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 23. Forma de acceso de la población a Internet

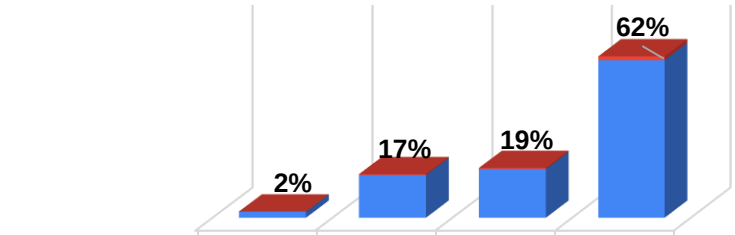


Gráfica 24. Frecuencia de acceso de la población a Internet



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 25. Usos que la población encuestada hace del Internet



	Transacciones o trámites con entidades públicas o privadas	Correo electrónico y Redes sociales	Entretenimiento	Herramienta de estudio o trabajo
PORCENTAJE	2%	17%	19%	62%
FRECUENCIA	1	7	8	26

Otro aspecto medido, consiste en la forma de cómo los beneficiarios se comunican con la Caja de la Vivienda Popular. El canal más frecuentado por el ciudadano(a) fue el canal presencial en la ventanilla de servicio al ciudadano en las instalaciones dispuestas por la entidad en la carrera 13 con calle 54 -13, seguido del canal telefónico y medios electrónicos como lo es página web o correo electrónico.

Se identifica una constante de atención por los canales de TIC, lo que corresponde a línea telefónica y correo electrónico siendo un porcentaje favorable y de buena acogida por los ciudadanos (as), con un porcentaje de participación del 52,50% para el canal telefónico y el 12,50% para el canal de medioselectrónicos correo: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, los datos obtenidos se dan gracias a la importancia de emplear una buena comunicación e intercambio de información con el ciudadano (a) impactando en gran medida en el buen desarrollo del proceso.

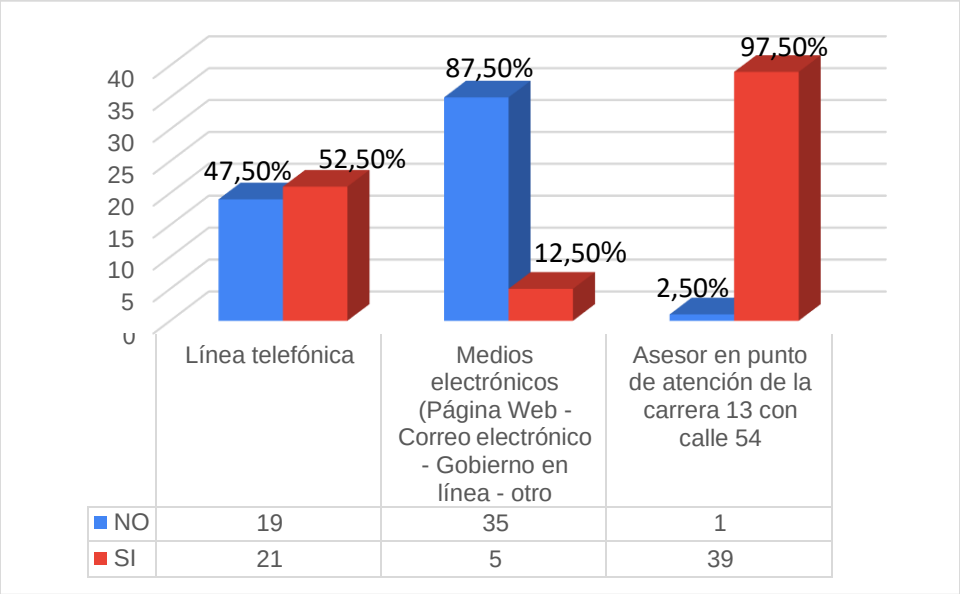
Se indagó sobre la utilidad de la información suministrada o encontrada en los canales de comunicación, y si el usuario(a) volviese a usar cada uno de dichos canales. Los datos recolectados nos indican que el canal más frecuentado es el canal presencial asesor punto de servicio con un porcentaje del 97,50% y con una utilidad de información del 97,50% y con este mismo nivel de porcentaje los ciudadanos (as) manifestaron que si volviesen a utilizar este canal de atención.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

El segundo canal de preferencia por los ciudadanos(as), corresponde al canal telefónico con un porcentaje de participación del 52,50% y lo considera útil el 50,00% y con este mismo vinel de porcentaje los ciudadanos (as) encuestados (as) indicaron que lo volverían a utilizar.

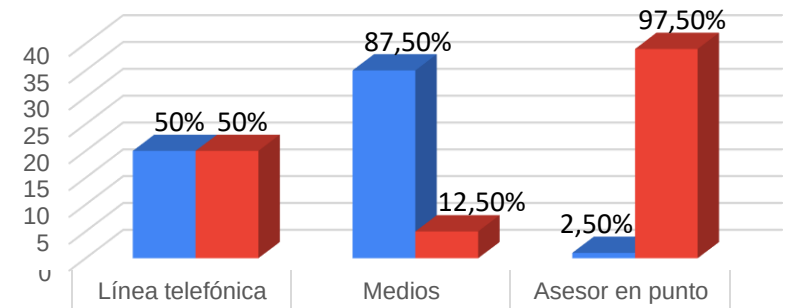
Como se mencionó anteriormente el canal electrónico obtuvo una participación del 12,50% en que los usuarios (as) lo utilizaron para realzar sus peticiones considerando útil y si lo volviese a utilizar fue el mismo nivel participación con relación a un porcentaje del 12,50%. Dado los resultados en la encuesta se constituye una oportunidad de mejora continua para que la entidad conecte los diferentes medios de comunicación a los tradicionales y fomentar el uso de las TIC.

Gráfica 26. Uso de los canales de comunicación



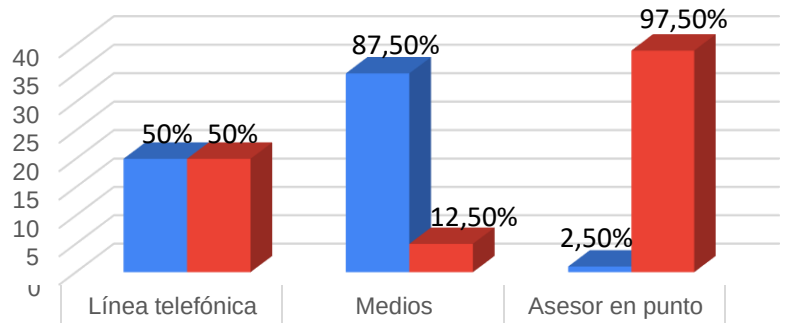
Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 27. Utilidad de la información suministrada a través de los canales de comunicación



	Línea telefónica	Medios electrónicos (Página Web - Correo electrónico - Gobierno en línea - otro	Asesor en punto de atención de la carrera 13 con calle 54
NO	20	35	1
SI	20	5	39

Gráfica 28. Habitualidad del uso de los canales de comunicación (repetir la experiencia)



	Línea telefónica	Medios electrónicos (Página Web - Correo electrónico - Gobierno en línea - otro	Asesor en punto de atención de la carrera 13 con calle 54
NO	20	35	1
SI	20	5	39

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

1.5. ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS(AS) SOBRE GRATITUD DE TRAMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURENCIA A INTERMEDIARIOS

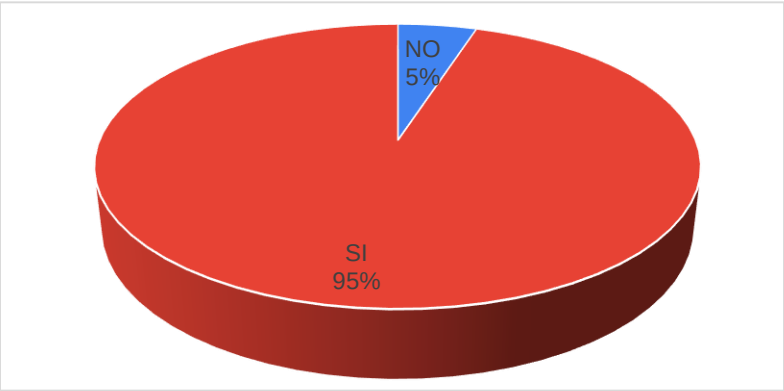
Durante este cuarto bimestre de la actual vigencia y dando continuidad a los esfuerzos de fortalecimiento de la transparencia y la prevención de la corrupción, se organizó una campaña institucional a través de medios presenciales y virtuales sobre la gratuidad de los trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios. Se adelantaron acciones con un fin determinado, es decir, se informó y sensibilizó a la ciudadanía para que no sea víctima del abuso por parte de servidores públicos que realizan mediaciones ilegales, cobros indebidos o prácticas no éticas para realizar trámites y prestar servicios. Para evaluar el grado de conocimiento y comprensión de los mensajes de gratuidad y de no recurrir a intermediarios, en el marco de la presente encuesta se realizaron tres preguntas a los ciudadanos(as) de la Dirección de Reasentamientos, aclarando que, si la primera de dichas preguntas era respondida de manera negativa, es decir, que el ciudadano(a) 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 la actual vigencia el ciudadano (a) ha recibido información o se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la Caja de la Vivienda Popular y lo innecesario de los intermediarios para acceder a dichos trámites y servicios. El 95% de los usuarios encuestados de la Dirección de Reasentamientos contestó de manera afirmativa, es decir que recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios o se enteraron a través de algún medio presencial o virtual y un porcentaje del 5% lo que corresponden a dos Ciudadanos (as), manifestó no haber recibido la información respectiva o no haberse enterado por algún medio virtual o presencial. Esta situación sugiere que probablemente los ciudadanos(as) encuestado (as) dirigieron su interés a otros asuntos y no observo por lo menos los avisos de los módulos o no prestaron atención al mensaje verbal de gratuidad. También es probable que ningún asesor les haya entregado de manera verbal la información de la gratuidad y lo innecesario de los intermediarios.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

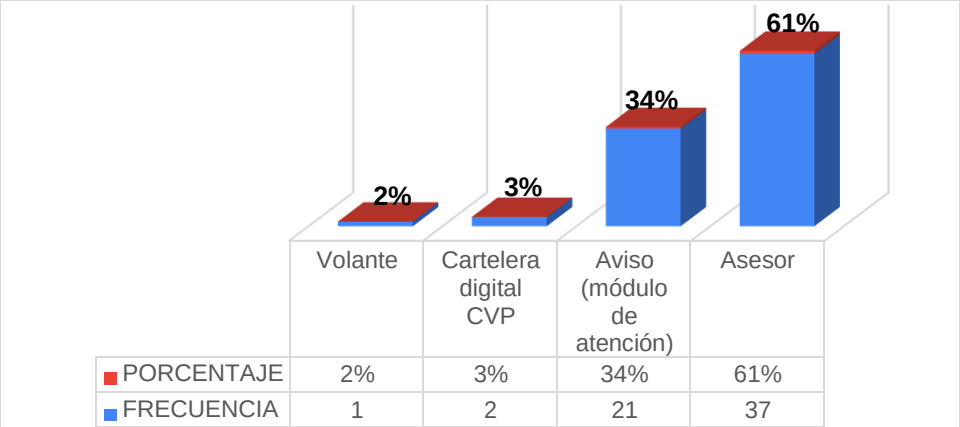
SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 29. Recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios



La segunda pregunta examino el medio a través del cual el ciudadano (a) había obtenido información. Esta pregunta considero 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: 2% se enteraron atreves de los volantes que entrega la CVP, en sus reuniones con las localidades, seguido del 3% que se enteró a través de la cartelera digital de CVP, el 34% se dio cuenta del aviso que está en los módulos de atención a la ciudadanía y el 61% de los usuarios de la Dirección de Reasentamiento se enteró por el mensaje verbal información suministrada por el asesor.

Gráfica 30. Medio a través del cual el ciudadano (a) obtuvo la información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios

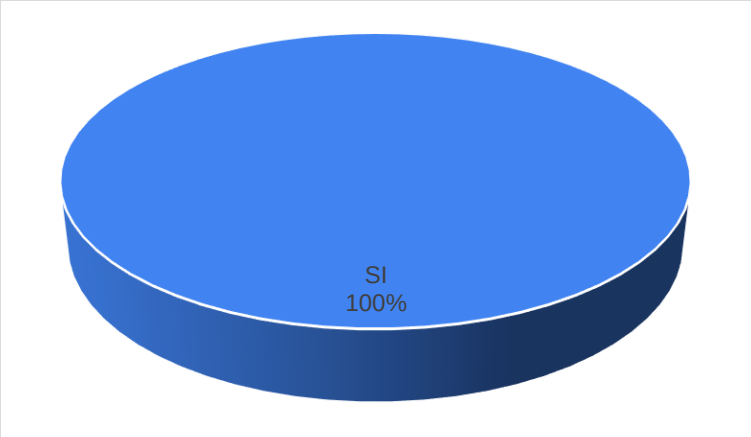


Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

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

Gráfica 31. Comprendieron los mensajes de gratuidad de los trámites y servicios y de no acceso a intermediarios



1.6. ATENCIÓN DE PQRS SERVICIO AL CIUDADANO (A) SEGUIMIENTO A PETICONES QUEJAS O RECLAMOS EN LA CVP

En el desarrollo de la encuesta se permite conocer si durante la vigencia de este cuarto bimestre del año 2022 el ciudadano(a) ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP. Se indica para ello lo siguiente. A ¿Durante el presente año, Usted ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP? ¿SI LA RESPUESTA ES NEGATIVA PASAR A LA PREGUNTA 16? De ser afirmativa se formulan las siguientes preguntas B. ¿La respuesta que le dieron fue oportuna, es decir dentro de los términos? C ¿La respuesta que le dieron fue de fondo, es decir que le respondieron lo que solicitó o preguntó? D. ¿La respuesta que le dieron fue clara,es decir que la respuesta fue fácil de comprender?, E ¿La respuesta que le dieron fue cálida?

Al formular la pregunta a los ciudadanos (as) si han interpuesto algún tipo de petición durante el cuarto bimestre del año 2022, se obtuvo un porcentaje del 37% negativo y el 63% positivo que si

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

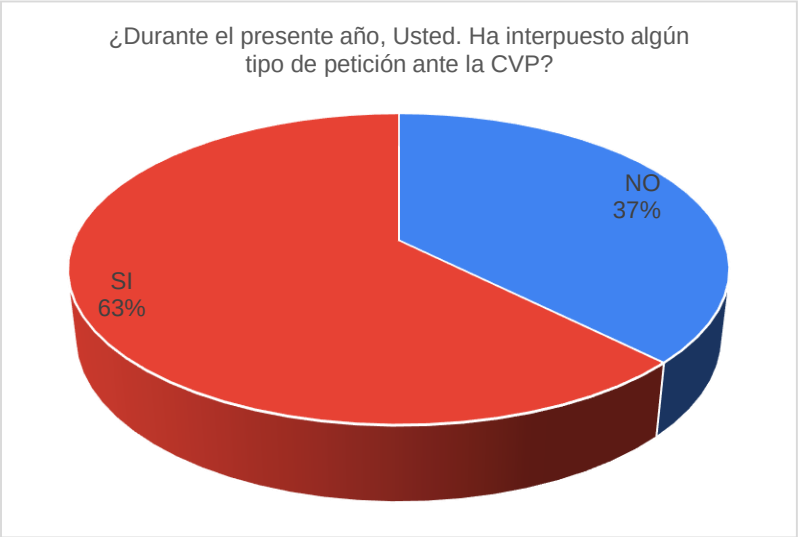
interpusieron un derecho de petición, queja o reclamo ante la Dirección de Reasentamiento de la Caja de la Vivienda Popular.

A los ciudadanos (as) que respondieron que sí habían interpuesto algún tipo de petición ante la CVP, se indaga en si la respuesta que le brindaron fue oportuna dentro de los tiempos establecidos, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 28% y el 72% de insatisfacción. También se indaga sobre si la respuesta brindada por la entidad si cumple con lo que pregunta y se obtienen los mismos niveles de porcentaje del 28% de afirmación y el 72% manifiesta que la respuesta no cumple con sus expectativas.

Se pregunta si la respuesta brindada por CVP, fue fácil de comprender en su contexto y los ciudadanos (as)encuestados (as) indican con un porcentaje favorable del 24% y el 76% manifiesta que la respuesta no es clara.

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

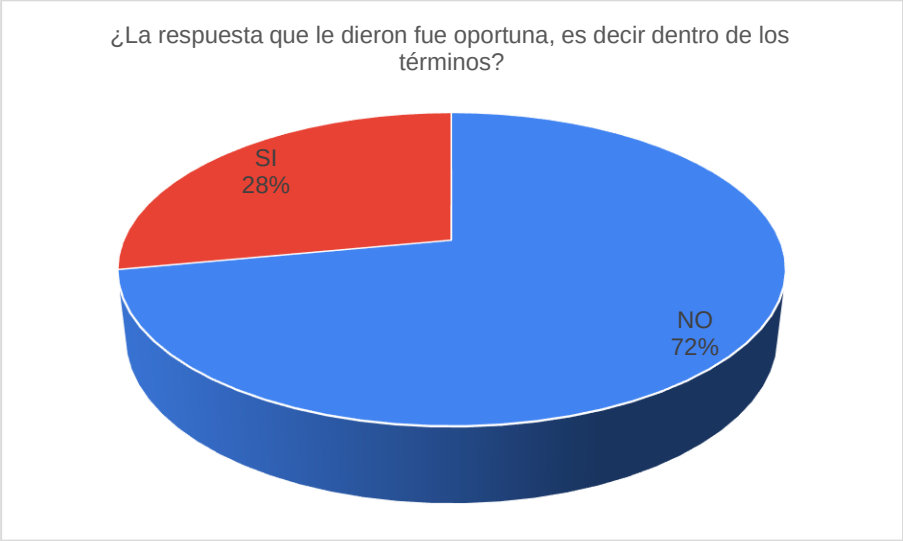
Gráfica 32.Porcentaje de ciudadanos (as) que interpusieron algún tipo de petición



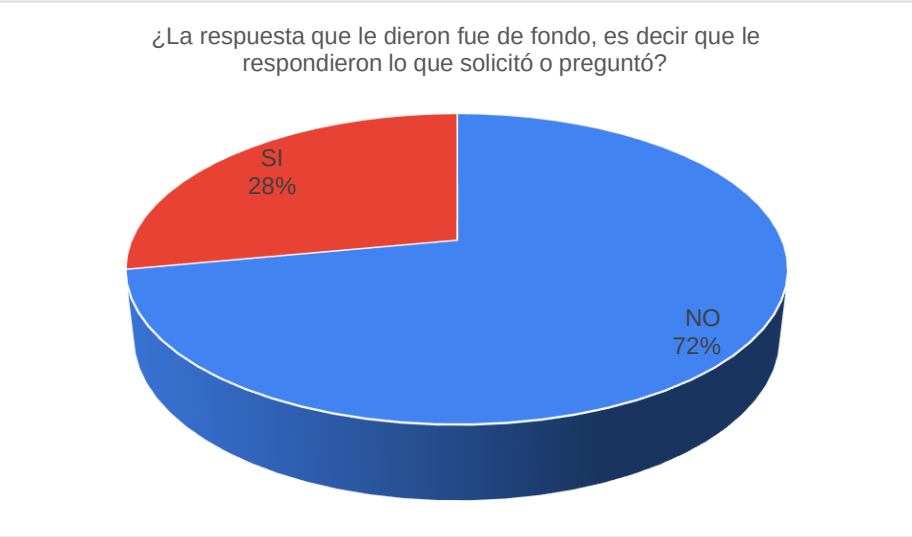
Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 33. Porcentaje de tiempo de respuesta por la entidad



Gráfica 34. La respuesta cumple con lo que pregunto el ciudadano (a)



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 35. La respuesta es fácil de comprender

Gráfica 36. La respuesta suministrada fue de calidad

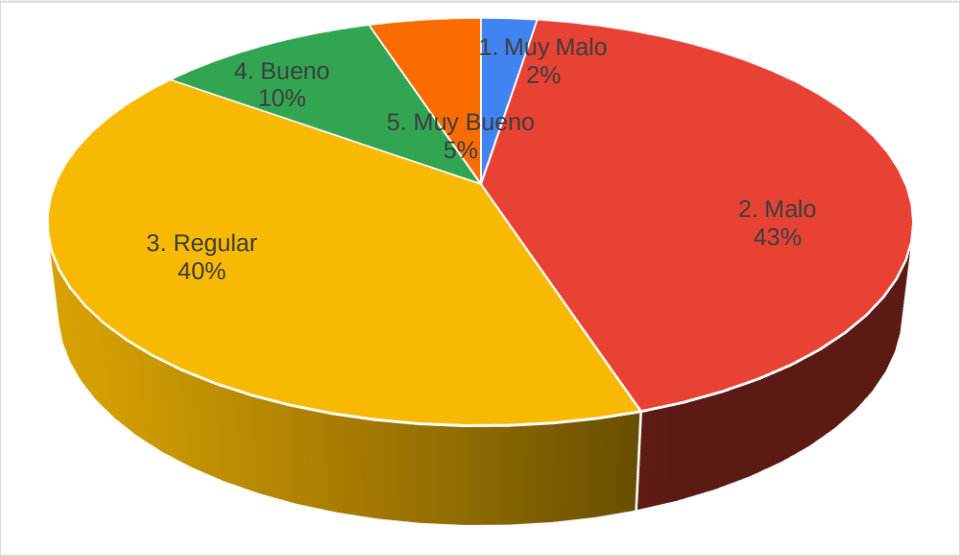
Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

1.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS - INFORMACIÓN

En el desarrollo de la encuesta se indaga a la ciudadanía en que tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.). Utilizados por la Dirección de Reasentamiento, donde se evaluó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuesta numérica de 1 a 5. Donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta. Con el propósito de que el encuestado (a) respondiera de manera más fácil, cada una de las alternativas numéricas se asoció a una etiqueta de la siguiente forma: para la alternativa 5, MUY BUENO, para 4, BUENO, para 3, REGULAR, para 2, MALO y para 1, MUY MALO.

Dicho lo anterior se pudo identificar que los ciudadanos perciben que la comunicación es muy mala con un porcentaje de participación del 2%, seguido de malo con el 43%, el 40% de la población encuestada indica que los documentos y comunicación es regular, el 10% incida que la comunicación es buena y el 5% indica que la comunicación es muy buena.

Gráfica 37. Que tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.)



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

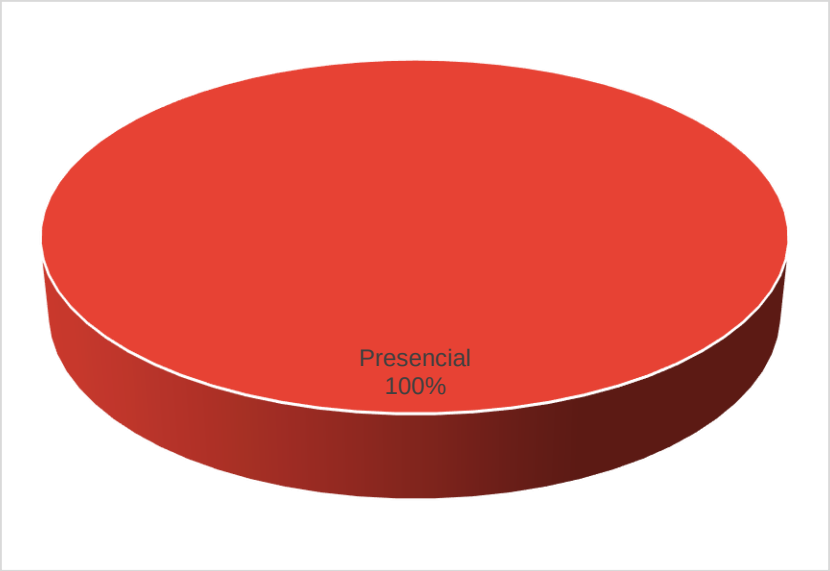
SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

2. DIRECCIÓN DE URBANIZACIÓN Y TITULACIÓN

El desarrollo de la encuesta y recolección de datos de los ciudadanos (as) correspondientes a la Direcciónde Urbanización y Titulación fue aplicada a 40 ciudadanos (as), mediante canal presencial con un porcentaje de participación del 100%, las cuales autorizaron a la Caja de Vivienda Popular de usar la información recopilada con fines estadísticos, y de conformidad con la política de tratamiento de datos personales Ley 1581 del 2012.

La encuesta se realizó en el punto de atención dispuesto por la entidad en la carrera 13 con calle 54 – 13. En la tabulación de información para el cuarto informe bimestral se evidencia que las localidades con mayor participación correspondieron a: Ciudad Bolívar y Rafael Uribe Uribe.

Gráfica 38. Aplicación de Encuesta



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Tabla 8. Distribución de la población encuestada por localidad

LOCALIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Engativá	1	2,50%
Tunjuelito	1	2,50%
La Candelaria	2	5,00%
San Cristóbal	2	5,00%
Bosa	2	5,00%
Kennedy	2	5,00%
Otro lugar	2	5,00%
Rafael Uribe Uribe	10	25,00%
Ciudad Bolívar	18	45,00%
TOTAL, GENERAL	40	100%

En la encuesta aplicada se recolecto información que permite medir los siguientes aspectos: Variable demográfica, calidad del servicio, satisfacción del usuario, gratuidad de los trámites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular, de igual manera la comunicación y acceso de documentos pertinentes al proceso manejo de tecnología información (TIC), peticiones interpuestas por los ciudadanos (as) la atención brindada por la Dirección de Gestión Corporativa y CID – Proceso de servicio al ciudadano, en la encuesta aplicada se identifica si la ciudanía conoce la figura de la Defensora de la Ciudadanía en la CVP e identificar el grado de satisfacción que percibe los ciudadanos con respecto a los tramites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular. A continuación, se presentan los datos más relevantes de cada uno de ellos.

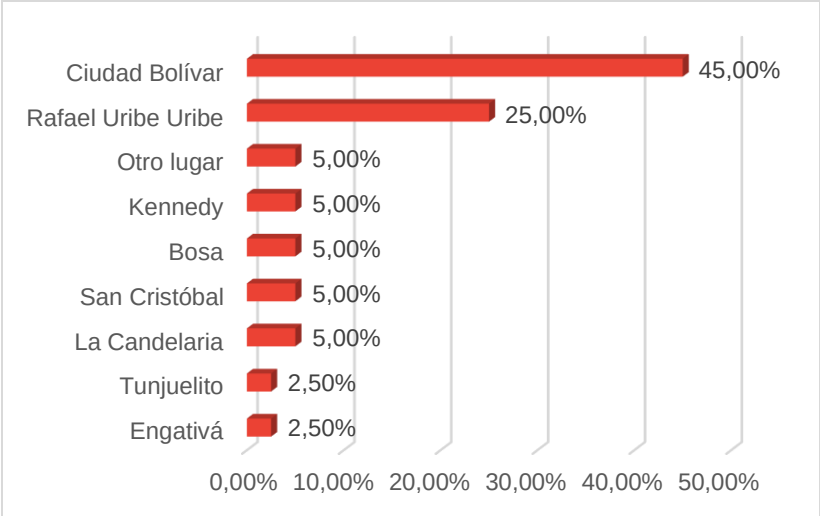
2.1. VARIABLE DEMOGRAFICA

Las localidades con mayor representación en la encuesta son Ciudad Bolívar con un porcentaje del 45,00% y Rafael Uribe Uribe con 25,00%. La población encuesta hace referencia a los estratos socioeconómicos de 1,2 y 3. Obteniendo una participación de estrato 1 con el 67%, seguido de estrato 2 con 28% y el estrato 3 con 5%.

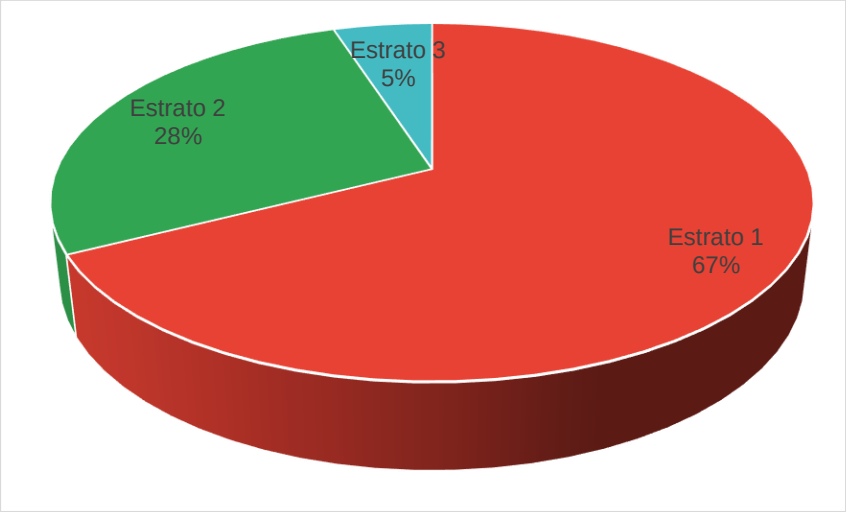
Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 39. Población encuestada por localidad



Gráfica 40. Estrato socio económico de los usuarios

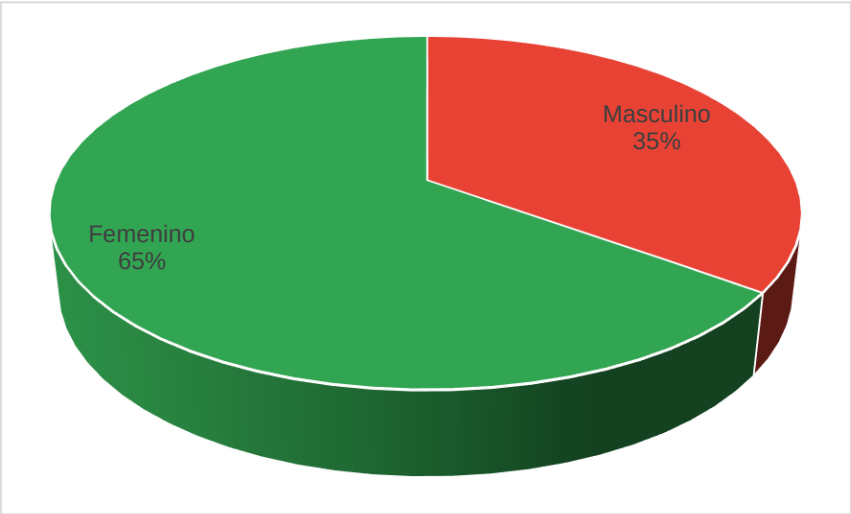


De acuerdo con la población encuestada se puede establecer que el género femenino lo representa un porcentaje del 65% y el género masculino con una participación del 35%

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 41. Género de la población encuestada



De acuerdo con la población encuestada se puede establecer que su rango de edad corresponde entre los 31 y 65 años, con un porcentaje del 85% para el género femenino y el género masculino con un porcentajede participación del 86%.

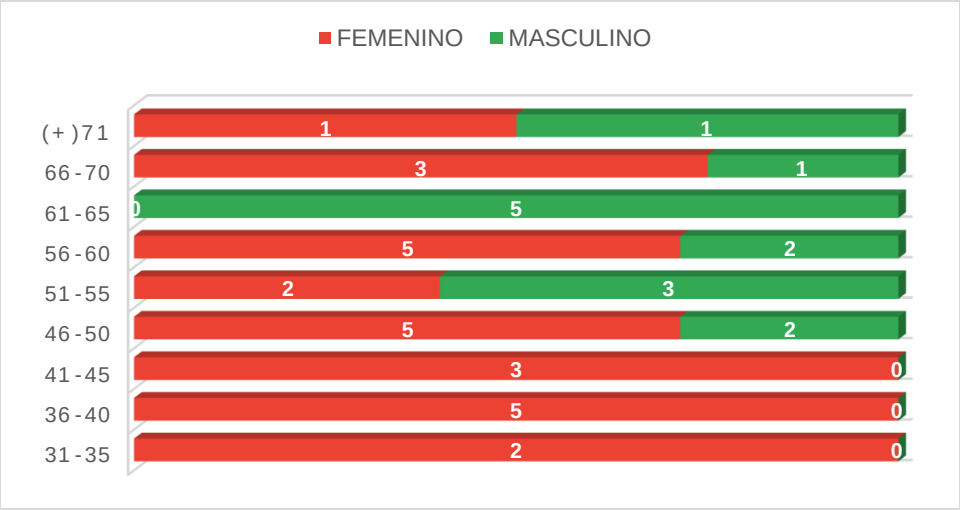
Tabla 9. Distribución de la edad y género de la población encuestada

RANGO DE EDAD	FEMENINO	MASCULINO	%FEMENINO	%MASCULINO
31-35	2	0	8%	0%
36-40	5	0	19%	0%
41-45	3	0	12%	0%
46-50	5	2	19%	14%
51-55	2	3	8%	21%
56-60	5	2	19%	14%
61-65	0	5	0%	36%
66-70	3	1	12%	7%
(+)71	1	1	4%	7%
TOTALGENERAL	26	14	100%	100%

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

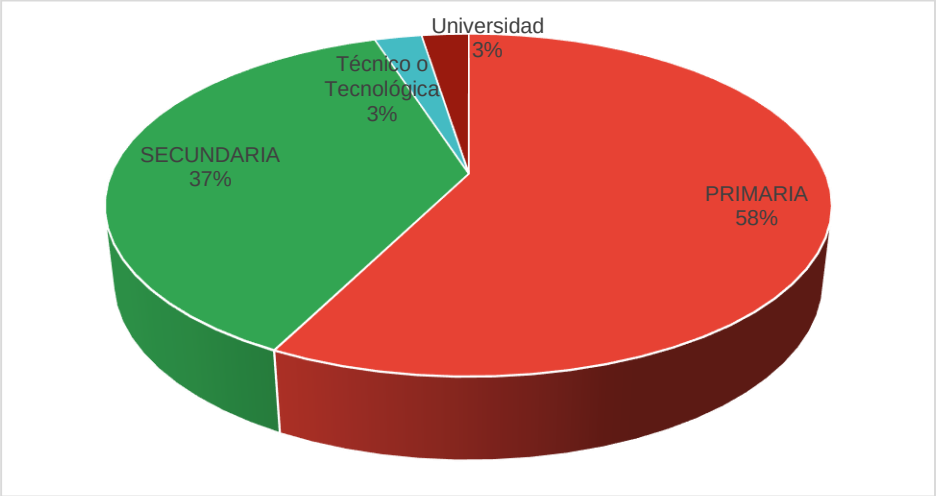
SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 42. Edad y género de la población encuestada



En la encuesta realizada se puede identificar que los ciudadanos(as) tienen un nivel de escolaridad del 58% indicar tener educación básica primaria, seguido del 37% manifiesta tener educación secundaria, el 3% indica tener educación superior correspondiente a técnico o tecnólogo y con el mismo nivel de porcentaje al 3 % indica tener educación universitaria.

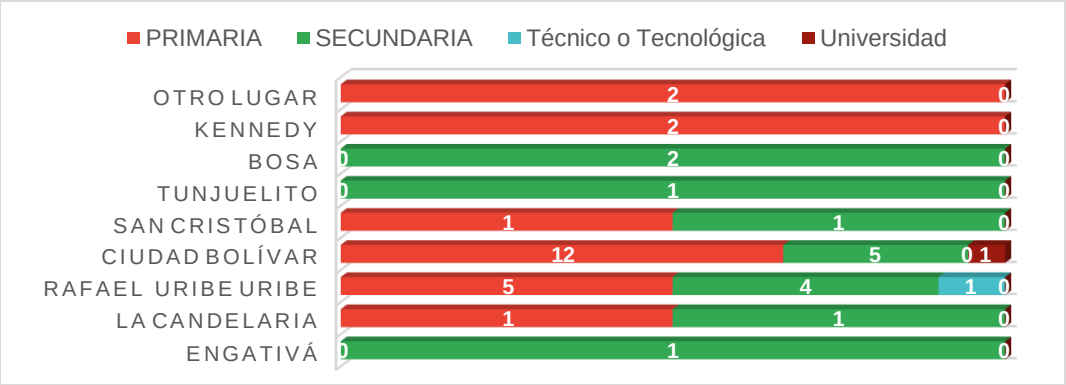
Gráfica 43. Escolaridad de la población encuestada



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

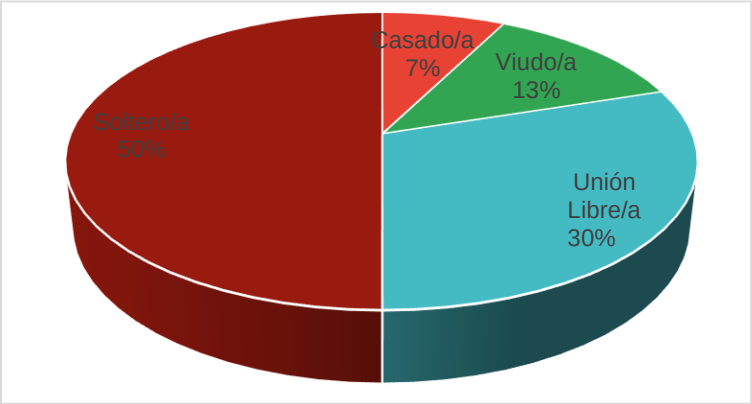
Gráfica 44. Nivel de estudios por localidad



La categoría de estado civil de la población que más se repite es soltero/a con un porcentaje del 50%, seguido de unión libre representado con el 30% y viudo/a con un porcentaje de participación del 13%. Referente a su situación laboral actual los ciudadanos (as) encuestados (as) manifestaron con 32,50% que están desempleados, seguido del 20,00% indico que son trabajadores independientes (informal) y el 15,00% para cada una de las siguientes manifestaron ser empleados por horas y de tiempo completo.

Otra variable de interés y que se puede identificar corresponde al número de integrantes que conforman cada familia encontrando en promedio el 25,00% lo conforman familias de 3 y 4 integrantes, seguido del 15,00% conformados por 5 integrantes.

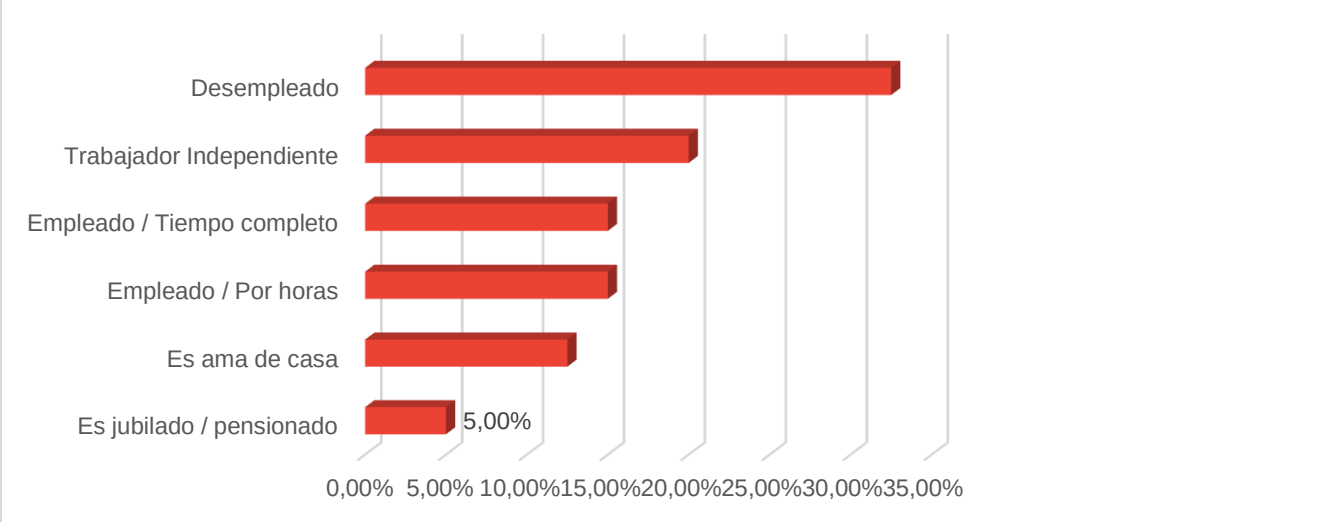
Gráfica 45. Estado civil de la población encuestada



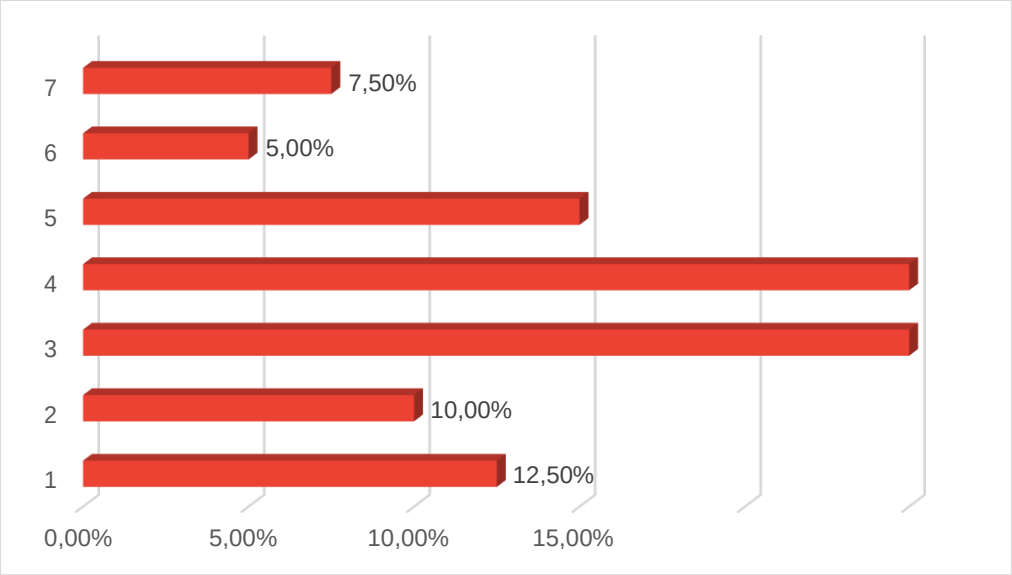
Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 46. Situación laboral de los usuarios



Gráfica 47. Cantidad de habitantes por vivienda



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

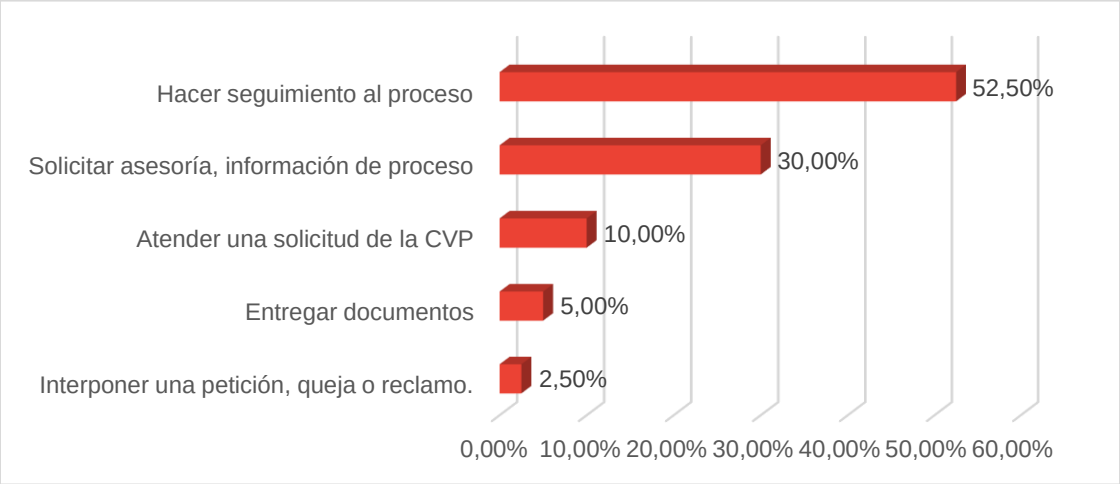
2.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

Los ciudadanos(as) encuestados de Dirección de Urbanización y Titulación indicaron que su motivo de vista en las instalaciones de la entidad corresponde como primer factor a hacer seguimiento al proceso con un porcentaje de participación del 52,50%, seguido del 30,00% que viene a solicitar asesoría, información del proceso. También se identifica en la encuesta que el 85% de los ciudadanos (as) encuestados (as) adelantan un trámite individualmente y el 15% adelanta un trámite en conjunto con otras personas.

Tabla 10. Distribución porcentual de los motivos de la visita

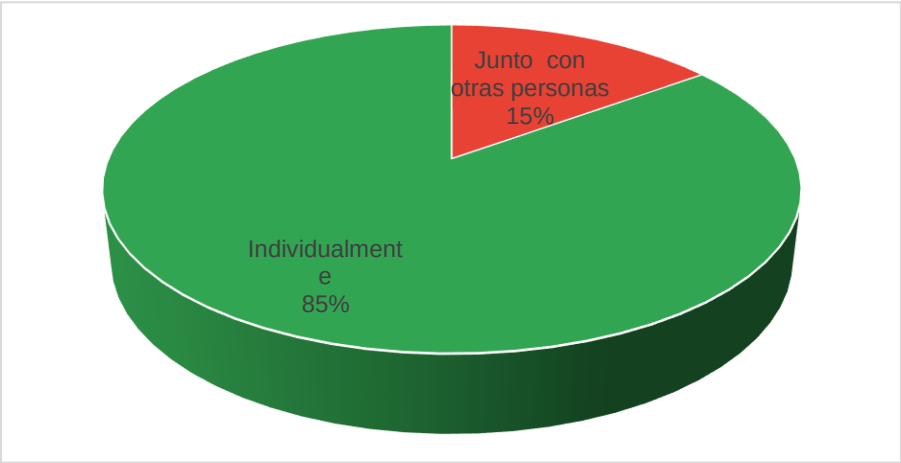
MOTIVO DE VISITA	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Interponer una petición, queja o reclamo.	1	2,50%
Entregar documentos	2	5,00%
Atender una solicitud de la CVP	4	10,00%
Solicitar asesoría, información de proceso	12	30,00%
Hacer seguimiento al proceso	21	52,50%
TOTAL, GENERAL	40	100%

Gráfica 48. Motivo de la visita



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

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



La variable de permanencia en el proceso con CVP, nos indica que el 47,50% lleva un proceso entre los 6 meses y menos de 1 año, seguido del 22,50% que indica que su proceso lleva menos de 6 meses, el 12,50% lleva un proceso de 2 y 4 años.

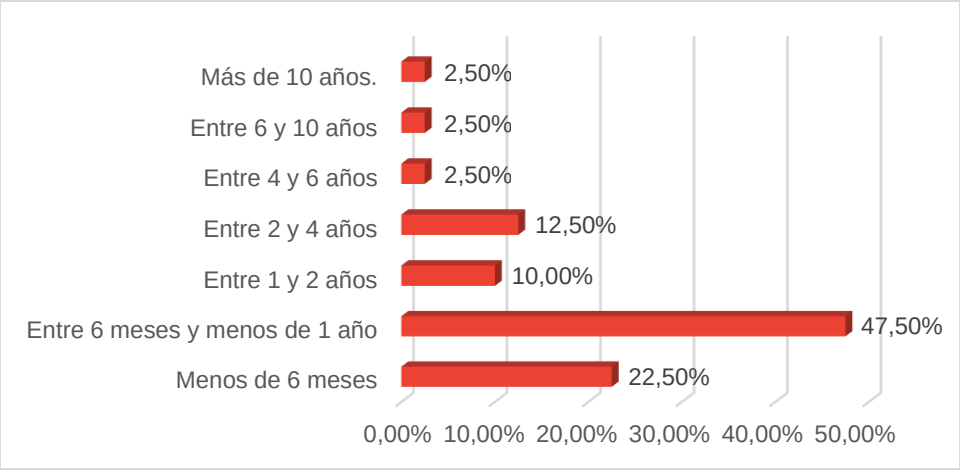
Tabla 11. Distribución porcentual tiempo de permanencia en el proceso

TIEMPO DE PERMANENCIA EN EL PROCESO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 6 meses	9	22,50%
Entre 6 meses y menos de 1 año	19	47,50%
Entre 1 y 2 años	4	10,00%
Entre 2 y 4 años	5	12,50%
Entre 4 y 6 años	1	2,50%
Entre 6 y 10 años	1	2,50%
Más de 10 años.	1	2,50%
TOTAL, GENERAL	40	100%

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

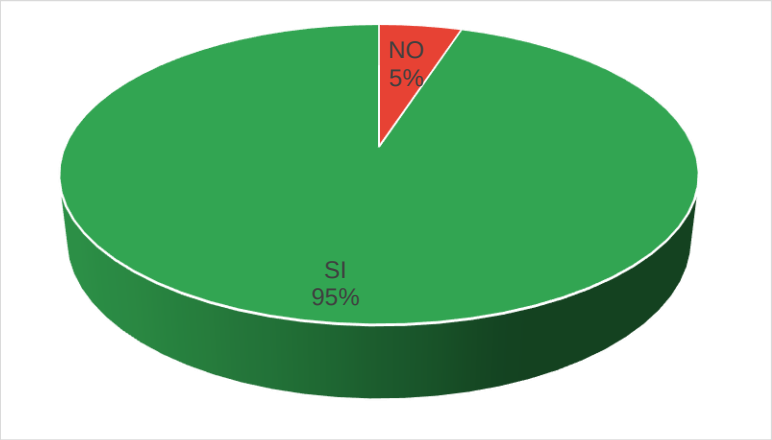
SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 50. Tiempo de permanencia en el proceso



En el formulario de la encuesta se indaga si el ciudadano(a) se siente bien informado del proceso y se obtiene un porcentaje del 95% que manifestaron sentirse bien informados de su proceso que adelanta con la Dirección de Urbanización y Titulación – CVP, y el 5% indico no sentirse bien informado del proceso que no le han brindado información idónea. En la siguiente grafica se identifica por localidades el suministro de información la cual se evidencia que los ciudadanos (as), corresponden a las localidades de Bosa y Ciudad Bolívar con un porcentaje del 50% para cada una.

Gráfica 51. Suministro de información suficiente sobre el proceso



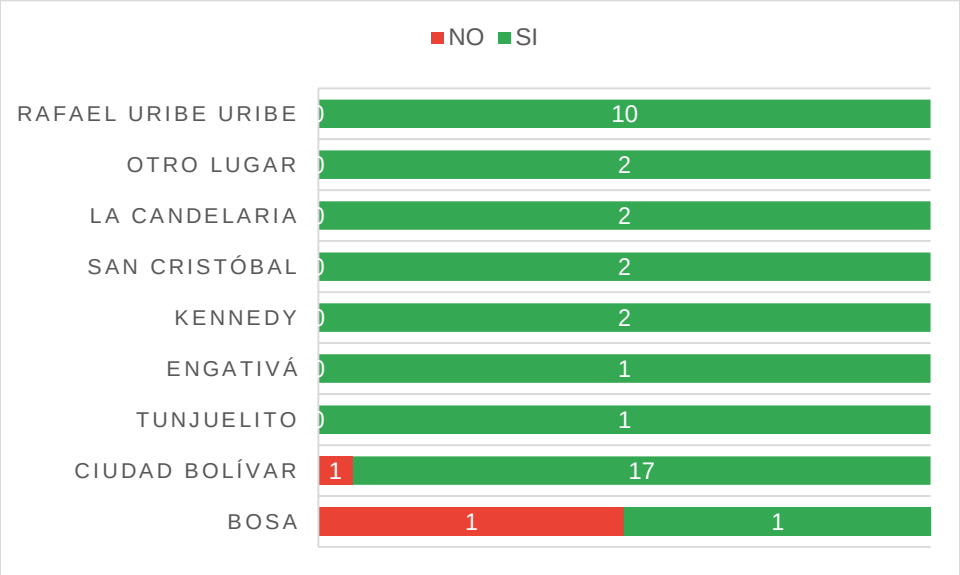
Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

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

	BIEN INFORMADO				
LOCALIDAD	NO	SI	FRECUANCIA	%NO	%SI
Bosa	1	1	2	50%	3%
Ciudad Bolívar	1	17	18	50%	45%
Tunjuelito	0	1	1	0%	3%
Engativá	0	1	1	0%	3%
Kennedy	0	2	2	0%	5%
San Cristóbal	0	2	2	0%	5%
La Candelaria	0	2	2	0%	5%
Otro lugar	0	2	2	0%	5%
Rafael Uribe Uribe	0	10	10	0%	26%
TOTAL GENERAL	2	38	40		

Gráfica 52. Suministro de información suficiente sobre el proceso por localidad



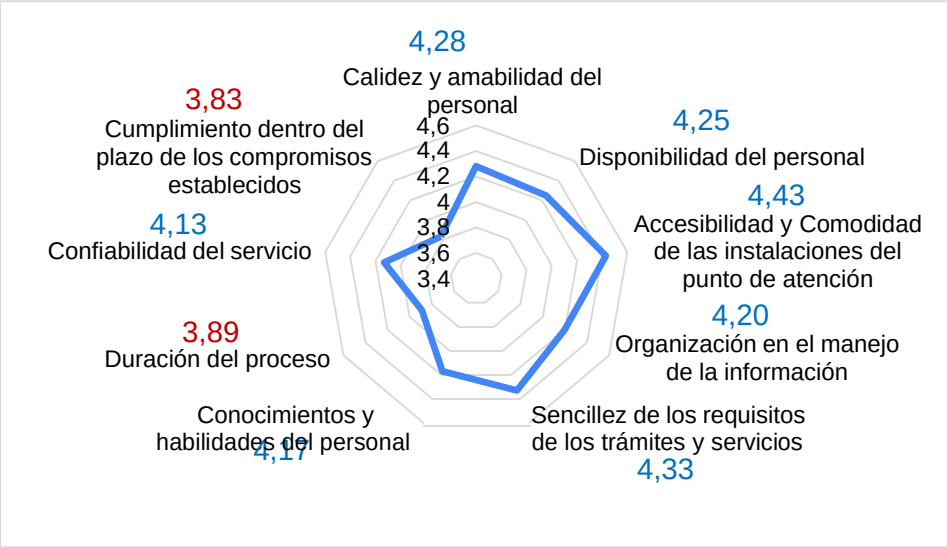
Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

2.3. CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO(A)

La calidad del servicio prestado por los procesos misionales se valoró a través de la determinación y medición de atributos o características del servicio ofrecido, enmarcados dentro de 5 principales dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, descritas anteriormente. Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta. La calificación promedio de los atributos del servicio de la Direcciónde Urbanización y Titulación fue 4,17, destacándose la accesibilidad y comodidad de las instalaciones del punto de atención junto con la sencillez de los requisitos de los tramites y servicios en general la calificación de los atributos de calidad es similar. Aun que en caso contrario los atributos que presentaron menor calificación corresponden a el cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos con una calificación de 3,83 y duración del proceso con una calificación de 3,89. Dichos atributos forman parte de la dimensión de la capacidad del servicio (capacidad de respuesta) que constituye y evalúa el tiempo que tarda el proceso en sus etapas. Desde que el ciudadano ingresa al programa con motivo de escrituración o en virtud diagnostico integral de barrios y hasta obtener su título de propiedad.

Gráfica 53. Calificación de los atributos del servicio.



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Tabla 13. Atributos y dimensiones de la calidad del servicio

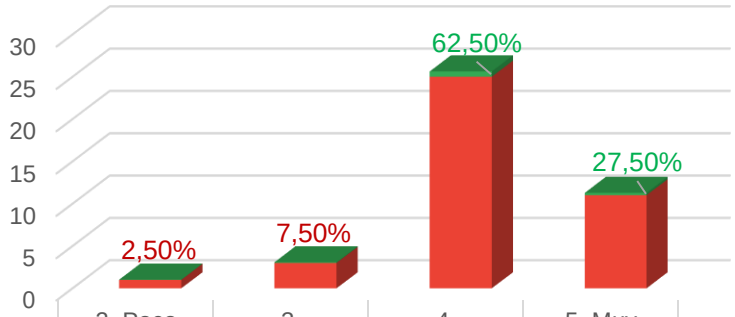
DESCRIPCIÓN DE ATRIBUTO	CALIFICACIÓN	DIMENCIÓN CALIDAD DE SERVICIO
Calidez y amabilidad del personal	4,28	Empatía
Disponibilidad del personal	4,25	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4,43	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4,20	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4,33	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4,17	Seguridad
Duración del proceso	3,89	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4,13	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	3,83	Capacidad de Respuesta
PROMEDIO	4,17	

La satisfacción general de los usuarios(as) de la Dirección de Urbanización 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 másfácil, cada una de las alternativas numéricas referidas se asoció a una etiqueta de la siguiente forma: parala alternativa 5, la etiqueta MUY SATISFECHO, para 4, SATISFECHO, para 3, MODERADAMENTE SATISFECHO, para 2, POCO SATISFECHO y para 1, INSATISFECHO.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

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

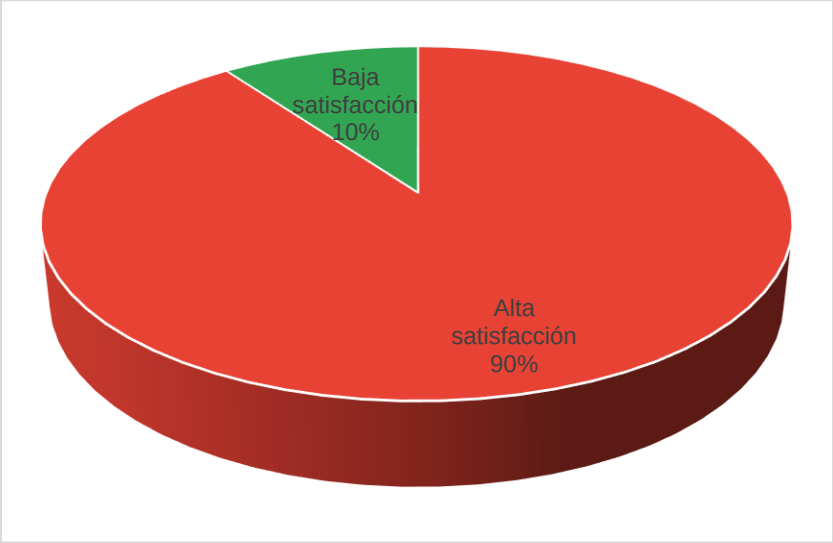


	2. Poco satisfecho	3. Moderadamente Satisfecho	4. Satisfecho	5. Muy Satisfecho
PORCENTAJE	2,50%	7,50%	62,50%	27,50%
FRECUENCIA	1	3	25	11

Según la gráfica anterior podemos identificar con un porcentaje del 2,50% un ciudadano se encuentra poco satisfecho con el servicio y atención prestada por la Dirección de Urbanización y Titulación, seguido del 7,50% indica que se siente moderadamente satisfecho, el 62,50% manifiesta que se siente satisfecho y con el 27,50% de la población encuestada manifiesta sentirse Muy satisfecho con el servicio y atención. Para evaluar de manera general el indicador, se toman las respuestas más altas con calificación 4 y 5 y respuestas de baja satisfacción se toma la calificación del 1 al 3. La experiencia del usuario de la Dirección de Urbanización y Titulación, 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 (a) en la gestión del proceso misional.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 55. Población satisfecha e insatisfecha con el servicio



La grafica anterior nos indica que a la población encuestada hay un porcentaje del 10% lo que corresponde adosciudadanos(as), los cuales indicaron tener una baja satisfacción con el servicio que presta la Direcciónde Urbanización y Titulación de la Caja Vivienda Popular. En las respuestas obtenidas por los ciudadanos(as) se identificaron 3 motivos lo que representaría su inconformidad los cuales son:

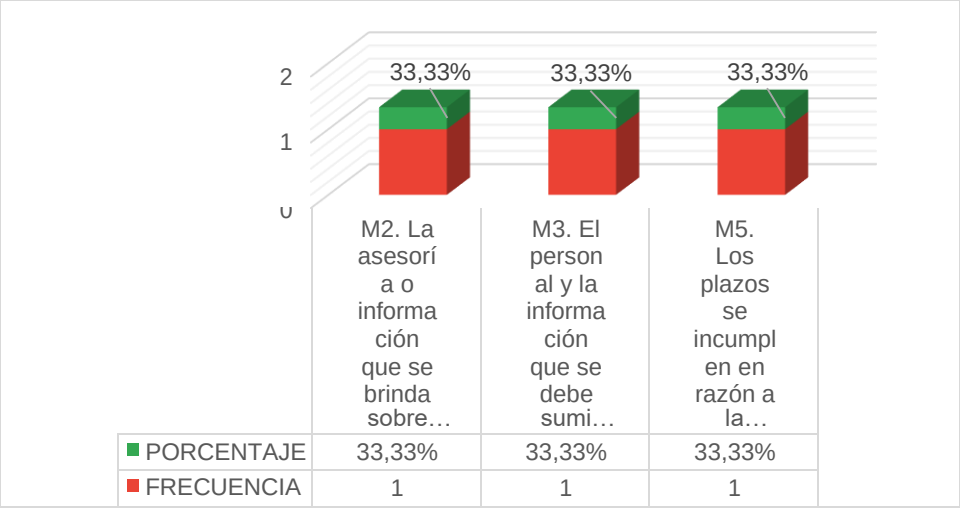
1. La asesoría o información que se brinda sobre los trámites y servicios es mala e insuficiente, con porcentaje del 33,33%

2. El personal y la información que se debe suministrar no está disponible, con porcentaje del 33,33%

3. Los plazos se incumplen en razón a la lentitud del servicio, con porcentaje del 33,33%

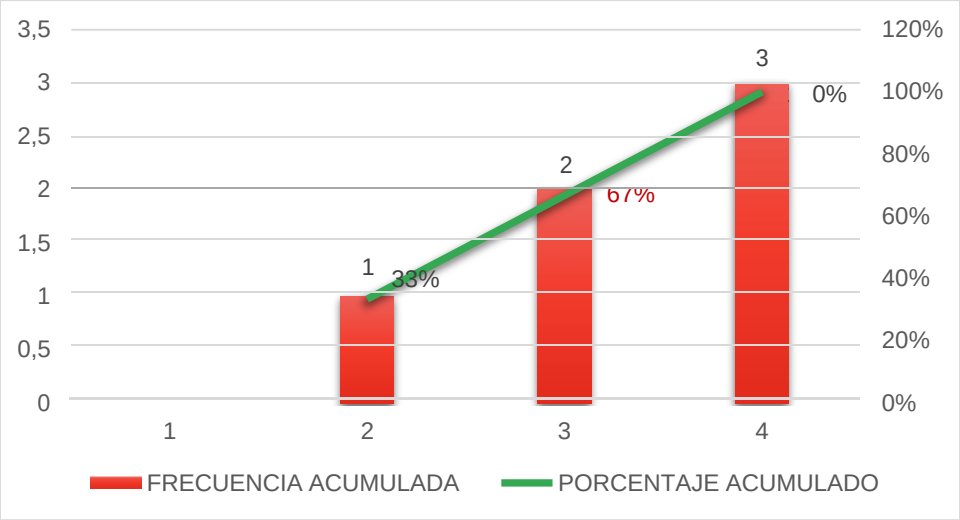
Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 56. Motivos de baja satisfacción



De acuerdo con el diagrama de Pareto, el 67% de los motivos de baja satisfacción obedecen a los tres primeros aspectos antes mencionados, los cuales deben orientarse los esfuerzos de mejora con finalidad de afianzar los impactos de satisfacción con la ciudadanía.

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



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

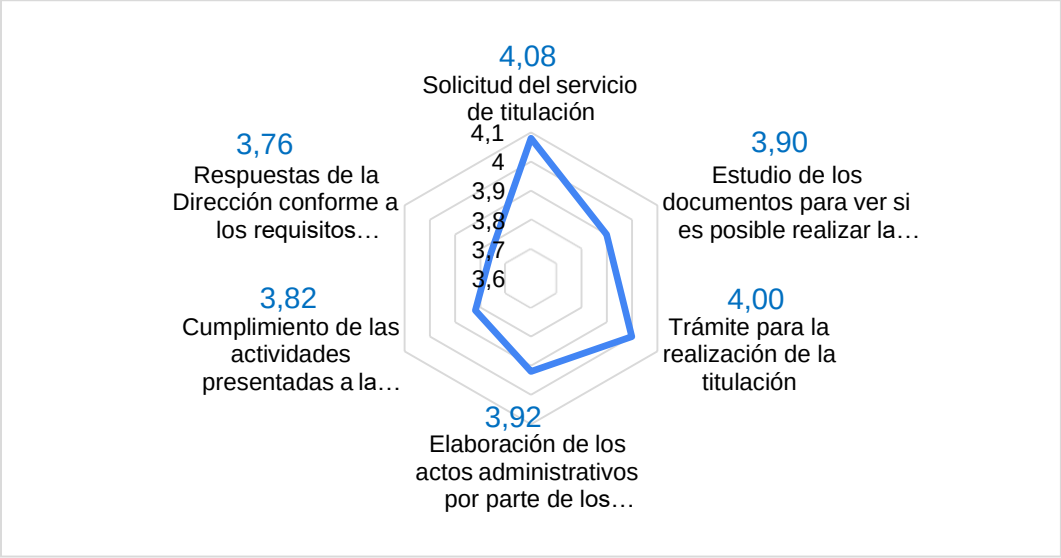
Otros indicadores de satisfacción los constituyen 6 preguntas específicas que preparó la Dirección de Urbanización y Titulación. Para evaluar el nivel de satisfacción con respecto a aspectos, instancias, accioneso etapas lógicas del proceso atenientes a:

1. Solicitud del servicio de titulación
2. Estudio de los documentos para ver si es posible realizar la titulación
3. Trámite para la realización de la titulación
4. Elaboración de los actos administrativos por parte de los abogados
5. Cumplimiento de las actividades presentadas a la comunidad
6. Respuestas de la Dirección conforme a los requisitos exigidos para el proceso

Las preguntas 5 y 6 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 Dirección de Urbanización y Titulación ha intervenido).

La calificación promedio de cada pregunta específica fue de 3,91 en una escala igual a la empleada para medir la satisfacción general del usuario y que se explicó con anterioridad, situación que se sugiere revisar dichos aspectos específicos e implementar acciones de mejora de cara a la ciudadanía.

Gráfica 58. Calificación – Aspectos específicos del área misional



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

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

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

Al indagar sobre los indicadores básicos de TIC en los hogares de los ciudadanos (as) encuestados (as), se encontró que hay un porcentaje del 2% manifestó no tener ningún servicio, seguido del 9% refiere tener telefonía fija, el 21% indico contar con el servicio de Internet y 68% manifestó contar con un dispositivo (móvil) celular.

A nivel de dispositivo TIC, las respuestas se analizaron por ítems separados (es decir por dispositivo ya no son mutuamente excluyentes), y se encontró que el 2% no tiene ningún aparato, seguido del 10% indico tener línea fija, el 17% cuenta con un computador de escritorio, portátil y el 71% cuenta con un teléfono celular.

Para indagar de cómo la población encuestada accede a internet, se formuló una pregunta con múltiple opción de respuesta, teniendo una consideración que los ciudadanos (as) pueden acceder de varias formas (la mayoría de los ítems de la pregunta no son mutuamente excluyentes) y se obtuvo que el 17% no accede al servicio de internet, el 19% accede a través de una red fija o wifi pagada y el 64% accede a este servicio a través de un plan de datos móvil.

En el desarrollo de tabulación de la encuesta se observa que el 6% accede al servicio de internet varios días a la semana y el 94% de la población encuestada manifestó utilizar el servicio de internet todos los días.

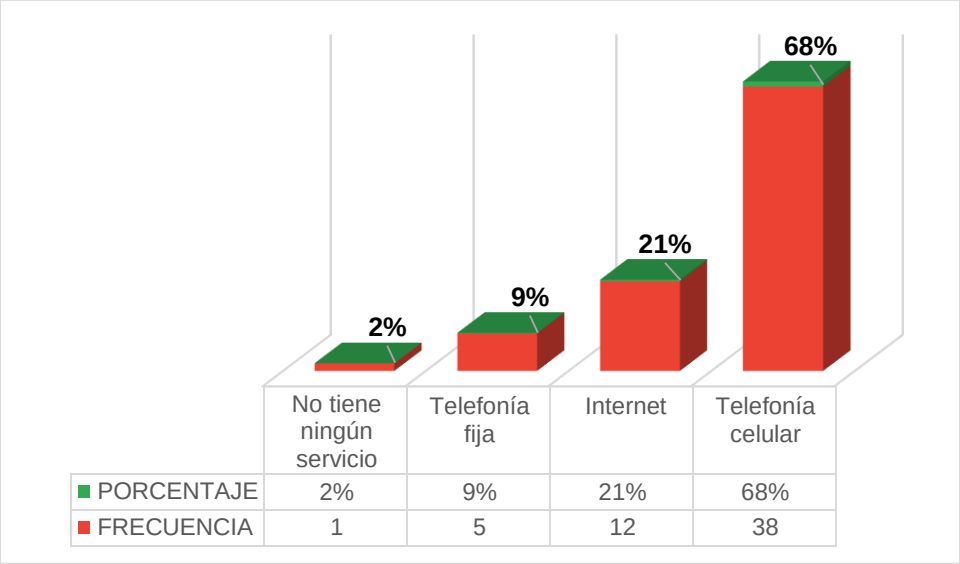
Con respecto a los usos dados al servicio de Internet, (tomando en consideración que los ítems no son mutuamente excluyentes), se pudo identificar que el 10,77% utiliza el servicio de internet para realizar transacciones en entidades públicas o privadas, seguido del 20,00% lo utiliza como canal

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

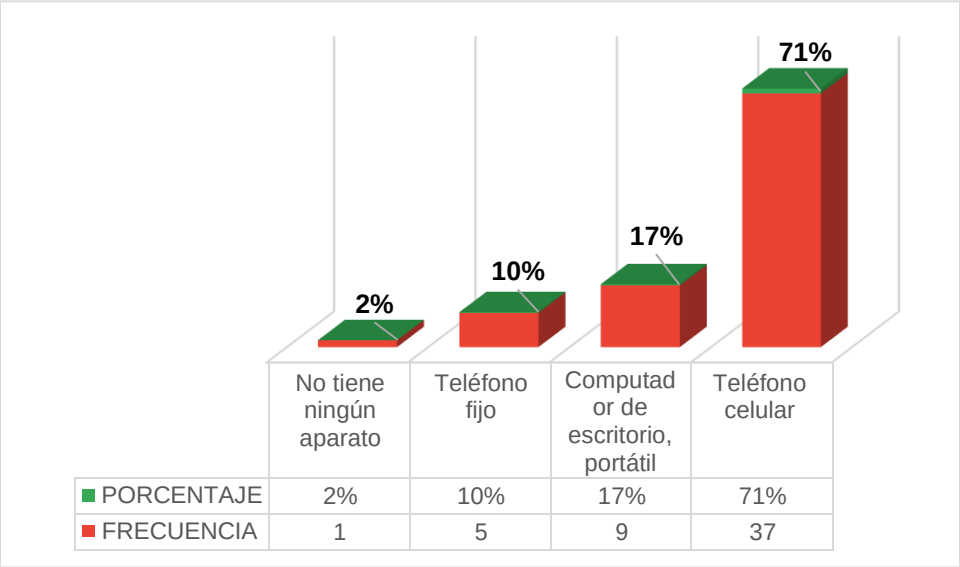
SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

de entretenimiento, 21,54% lo utiliza para ingresar a su correo electrónico y redes sociales y el 47,69% utiliza este servicio como herramienta de estudio o trabajo.

Gráfica 59. Servicios de telefonía e Internet de la población

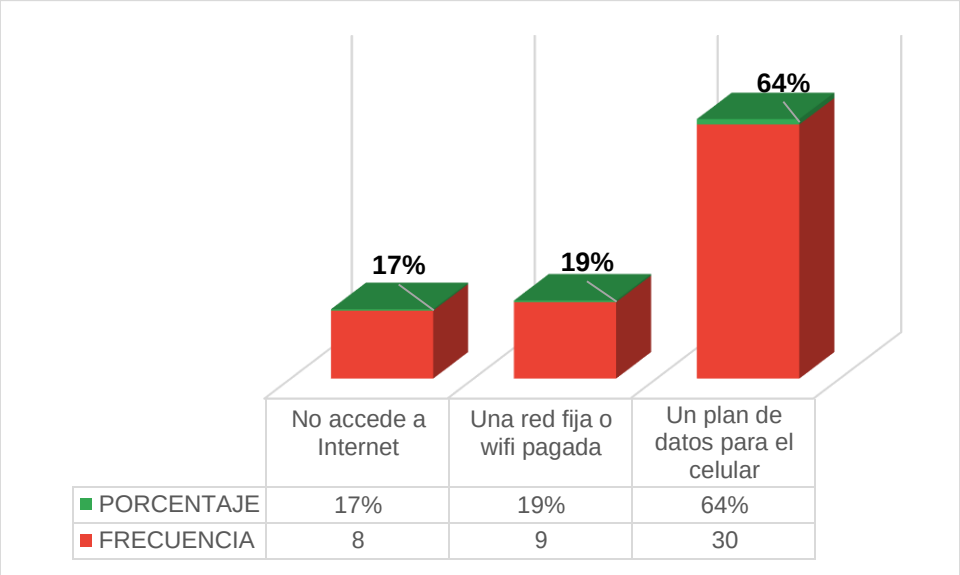


Gráfica 60. Disposición de dispositivos TIC de la población

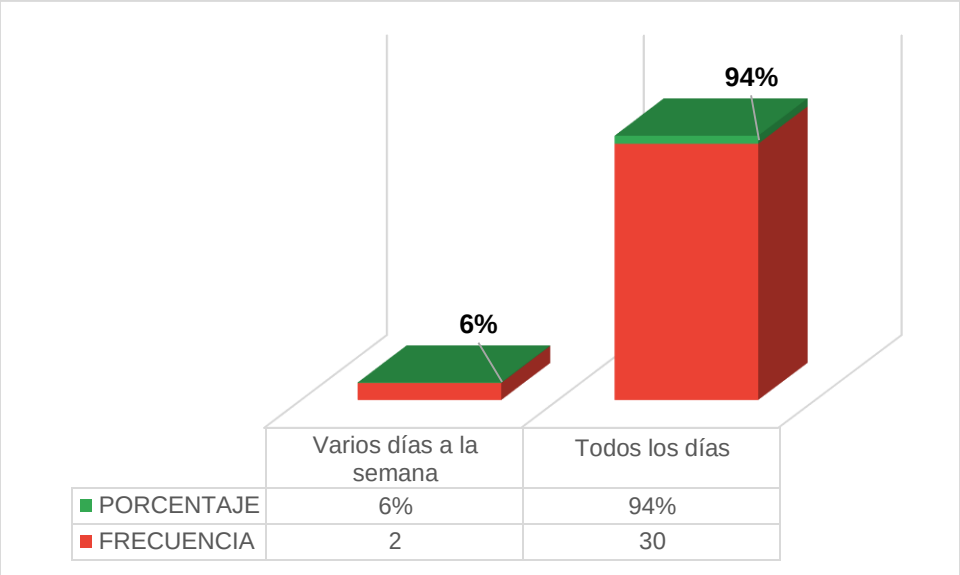


Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 61. Forma de acceso de la población a Internet

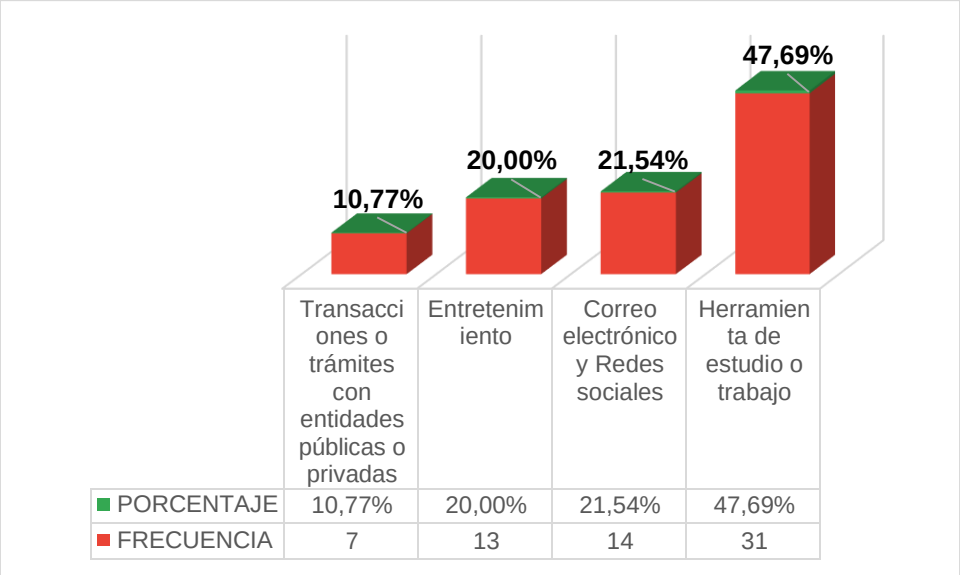


Gráfica 62. Frecuencia de acceso de la población a Internet



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 63. Usos que la población encuestada hace del Internet



Otro aspecto evaluado, consiste en la forma de cómo los ciudadanos (as) se comunican con la Caja de la Vivienda Popular. El canal más frecuentado por el ciudadano(a) fue el canal presencial en la ventanilla de servicio al ciudadano en las instalaciones dispuestas por la entidad en la carrera 13 con calle 54 -13, seguido del canal telefónico y medios electrónicos como lo es página web o correo electrónico.

Se identifica una constante de atención por los canales de TIC, lo que corresponde a línea telefónica y correo electrónico siendo un porcentaje favorable y de buena acogida por los ciudadanos (as), con un porcentaje de participación del 45,00% para el canal telefónico y el 7,50% para el canal de medios electrónicos correo: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, los datos obtenidos se dan gracias a la importancia de emplear una buena comunicación e intercambio de información con el ciudadano (a) impactando en gran medida en el buen desarrollo del proceso.

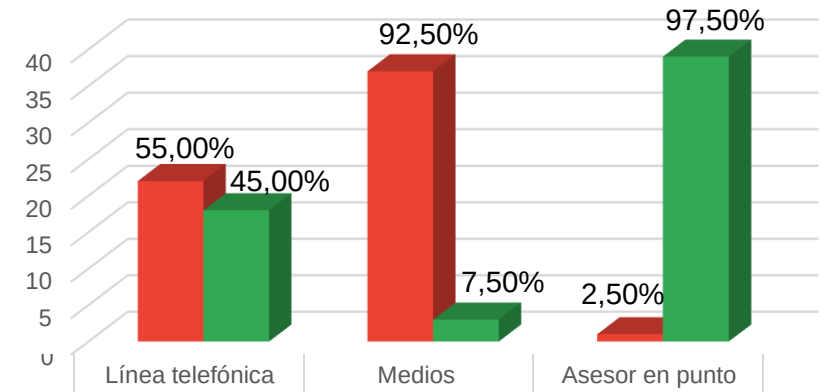
Se indagó sobre la utilidad de la información suministrada o encontrada en los canales de comunicación, y si el usuario(a) volviese a usar cada uno de dichos canales. Los datos recolectados nos indican que el canal más frecuentado es el canal presencial asesor punto de servicio con un porcentaje del 97,50% y conuna utilidad de información del 97,50% y con este mismo nivel de porcentaje los ciudadanos (as) manifestaron que si volviesen a utilizar este canal de atención.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

El segundo canal de preferencia por los ciudadanos(as), corresponde al canal telefónico con un porcentaje de participación del 45,00% y lo considera útil el 45,00% y con el 47,50% los ciudadanos (as) encuestados (as) indicaron que lo volverían a utilizar.

Como se mencionó anteriormente el canal electrónico obtuvo una participación del 7,50% en que los usuarios (as) lo utilizaron para realzar sus peticiones considerando útil el mismo nivel de porcentaje del 7,50% y si lo volviese a utilizar dicho canal obtuvo una participación 10,00%. Dado los resultados en la encuesta se constituye una oportunidad de mejora continua para que la entidad conecte los diferentes medios de comunicación a los tradicionales y fomentar el uso de las TIC.

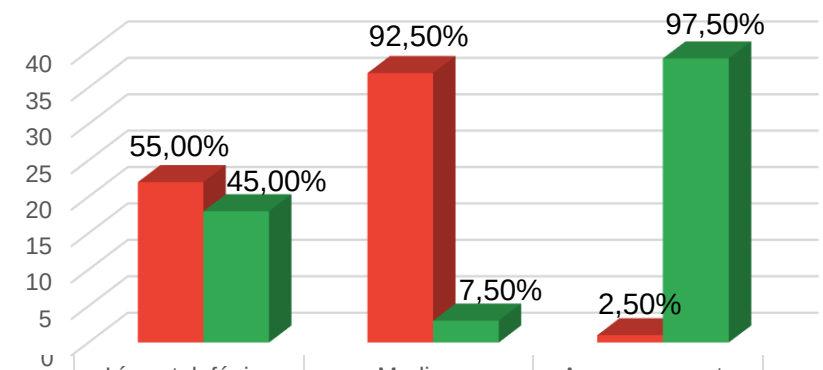
Gráfica 64. Uso de los canales de comunicación



	Línea telefónica	Medios electrónicos	Asesor en punto de atención de la carrera 13 con calle 54
NO	22	37	1
SI	18	3	39

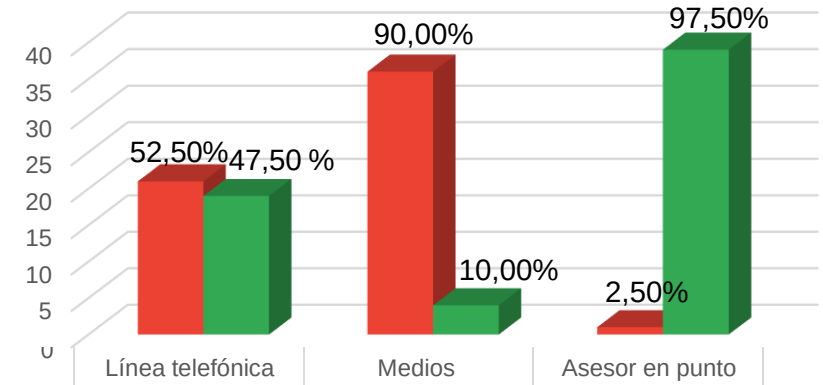
Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

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



	Línea telefónica	Medios electrónicos	Asesor en punto de atención de la carrera 13 con calle 54
NO	22	37	1
SI	18	3	39

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



	Línea telefónica	Medios electrónicos	Asesor en punto de atención de la carrera 13 con calle 54
NO	21	36	1
SI	19	4	39

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

2.5. ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS(AS) SOBRE GRATITUD DE TRAMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURENCIA A INTERMEDIARIOS

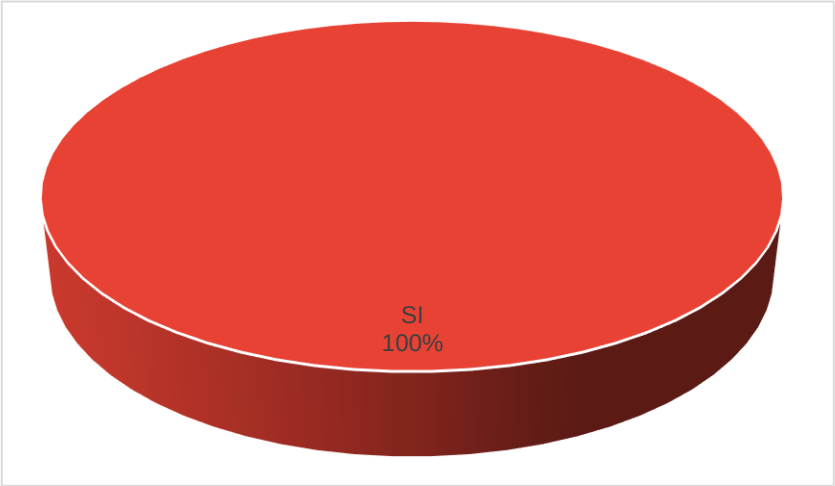
Durante este cuarto bimestre de la actual vigencia y dando continuidad a los esfuerzos de fortalecimiento de la transparencia y la prevención de la corrupción, se organizó una campaña institucional a través de medios presenciales y virtuales sobre la gratuidad de los trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios. Se adelantaron acciones con un fin determinado, es decir, se informó y sensibilizó a la ciudadanía para que no sea víctima del abuso por parte de servidores públicos que realizan mediaciones ilegales, cobros indebidos o prácticas no éticas para realizar trámites y prestar servicios. Para evaluar el grado de conocimiento y comprensión de los mensajes de gratuidad y de no recurrir a intermediarios, en el marco de la presente encuesta se realizaron tres preguntas a los ciudadanos(as) de la Dirección de Urbanización y Titulación, aclarando que, si la primera de dichas preguntas era respondida de manera negativa, es decir, que el ciudadano(a) 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 la actual vigencia el ciudadano (a) ha recibido información o se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la Caja de la Vivienda Popular y lo innecesario de los intermediarios para acceder a dichos trámites y servicios. El 100% de los usuarios encuestados (as) de la Dirección de Urbanización y Titulación contestó de manera afirmativa, es decir que recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios o se enteraron a través de algún medio presencial o virtual.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

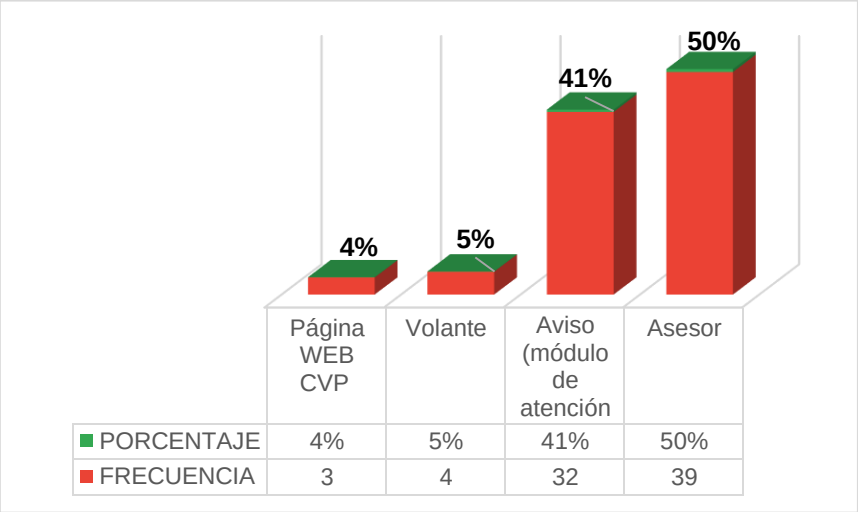
Gráfica 63. Información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios



La segunda pregunta examinó el medio a través del cual el ciudadano(a) 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 4% de los ciudadanos (as) encuestados (as) manifestaron que se enteraron a través de la página WEB – CVP, seguido del 5% indicio que se enteró a través de volante, el 41% se enteró a través de los avisos localizados en los módulos de atención y el 50% manifiesta que se enteró a través de la orientación verbal por parte del asesor punto de servicio.

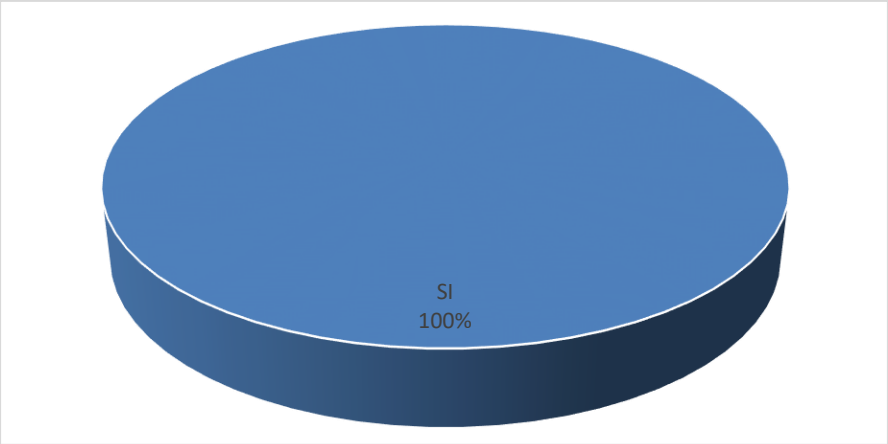
Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 64. Información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios



La tercera pregunta de esta temática se orientó a conocer si el ciudadano(a) que recibió el mensaje, lo comprendió. El 100% de los 40 usuarios(as) encuestados(as) de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación contestó de manera afirmativa, es decir que si entendieron el mensaje de gratuidad y de no acceso a intermediarios.

Gráfica 69. Comprendieron el mensaje de gratuidad de los trámites y servicios y de no acceso a intermediarios



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

2.6. ATENCIÓN DE PQRS SERVICIO AL CIUDADANO (A) SEGUIMIENTO A PETICONES QUEJAS O RECLAMOS EN LA CVP

En el desarrollo de la encuesta se permite conocer si durante la vigencia del cuarto bimestre del año 2022 el ciudadano(a) ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP. Se indica para ello lo siguiente. A ¿Durante el presente año, Usted ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP? ¿SI LA RESPUESTA ES NEGATIVA PASAR A LA PREGUNTA 16? De ser afirmativa se formulan las siguientes preguntas B. ¿La respuesta que le dieron fue oportuna, es decir dentro de los términos? C ¿La respuesta que le dieron fue de fondo, es decir que le respondieron lo que solicitó o preguntó? D. ¿La respuesta que le dieron fue clara,es decir que la respuesta fue fácil de comprender?, E ¿La respuesta que le dieron fue cálida?

Al formular la pregunta a los ciudadanos (as) si han interpuesto algún tipo de petición durante el cuarto bimestre del año 2022, se obtuvo un porcentaje del 37% negativo y el 63% positivo que si interpusieron un derecho de petición, queja o reclamo ante la Dirección de Urbanización y Titulación de la Caja de la Vivienda Popular.

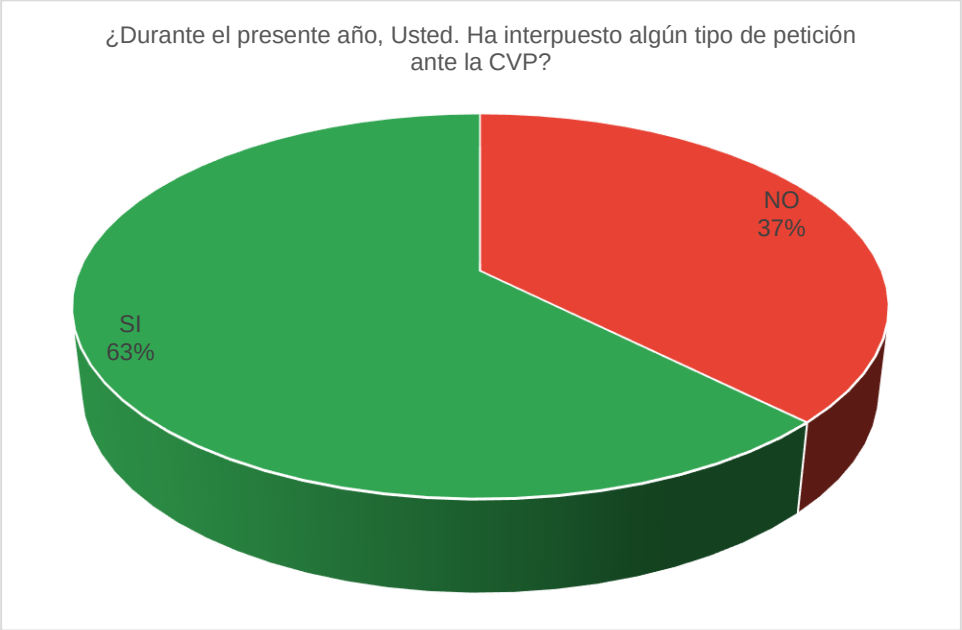
A los ciudadanos (as) que respondieron que sí habían interpuesto algún tipo de petición ante la CVP, se indaga en si la respuesta que le brindaron fue oportuna dentro de los tiempos establecidos, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 100%. También se indaga sobre si la respuesta brindada por la entidad si cumple con lo que pregunta y se obtienen el mismo nivel de porcentaje del 100% de afirmación.

Se pregunta si la respuesta brindada por CVP, fue fácil de comprender en su contexto y los ciudadanos (as)encuestados (as) indican con un porcentaje favorable del 100%.

Se indaga con los ciudadanos (as) encuestados si la respuesta que es emitida por CVP, es una respuesta de calidad y según los encuestados (as) indican un 100% que la respuesta brindada por la entidad es cálida.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 70. Ciudadanos (as) que interpusieron algún tipo de petición

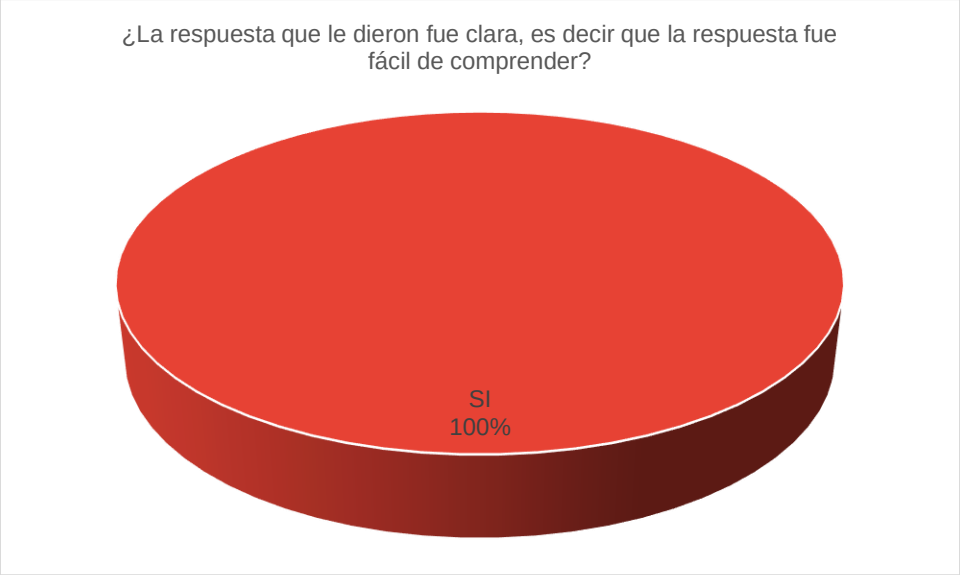


Gráfica 71. T tiempo de respuesta por la entidad

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

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

Gráfica 73. La respuesta es fácil de comprender



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 74. La respuesta suministrada fue de calidad

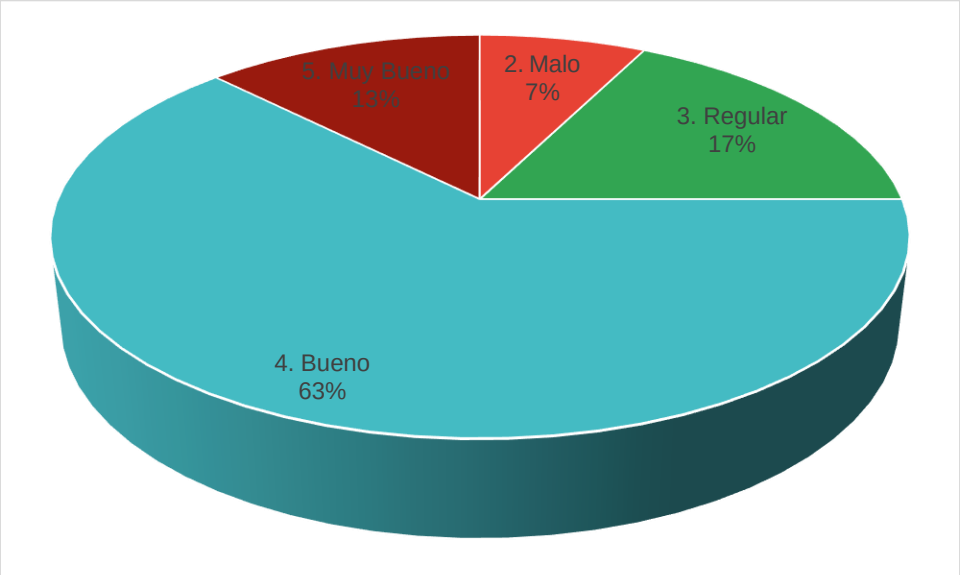
2.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS - INFORMACIÓN

En el desarrollo de la encuesta se indaga a la ciudadanía en que tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.) Utilizados por la Dirección de Urbanización y Titulación, donde se evaluó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuesta numérica de 1 a 5. Donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta. Con el propósito de que el encuestado (a) respondiera de manera más fácil, cada una de las alternativas numéricas se asoció a una etiqueta de la siguiente forma: para la alternativa 5, MUY BUENO, para 4, BUENO, para 3, REGULAR, para 2, MALO y para 1, MUY MALO.

Dicho lo anterior se pudo identificar que los ciudadanos perciben que la comunicación es mala con un porcentaje del 7%, seguido de regular con el 17%, el 63% manifiesta que los formatos y manejo de información es bueno y el 13% indica que los formatos, guías y respuestas a sus solicitudes son muy bueno.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 75. Que tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.)



3. DIRECCIÓN DE MEJORAMINETO DE VIVIENDA

El desarrollo de las encuestas y recolección de datos de los ciudadanos (as) correspondientes a la Dirección de Mejoramiento de Vivienda fue aplicada a 40 ciudadanos (as), mediante canal presencial con un porcentaje de participación del 100%, las cuales autorizaron a la Caja de Vivienda Popular de usar la información recopilada con fines estadísticos, y de conformidad con la política de tratamiento de datos personales Ley 1581 del 2012.

La encuesta se realizó en el punto de atención dispuesto por la entidad en la carrera 13 con calle 54 – 13. En la tabulación de información para el cuarto informe bimestral se evidencia que las localidades con mayor participación correspondieron a: Ciudad Bolívar y Usme.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 76. Aplicación de Encuestas

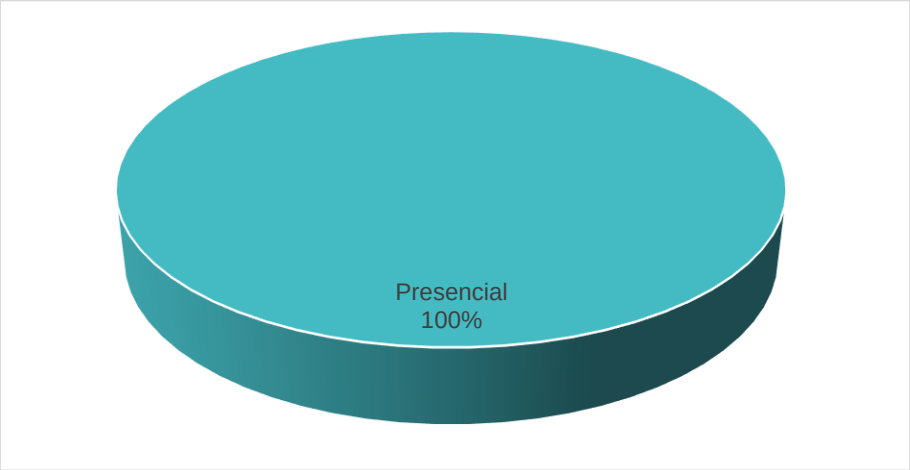


Tabla 14. Distribución de la población encuestada por localidad

LOCALIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Kennedy	1	2,50%
Bosa	1	2,50%
San Cristóbal	3	7,50%
Usme	16	40,00%
Ciudad Bolívar	19	47,50%
TOTAL GENERAL	40	100%

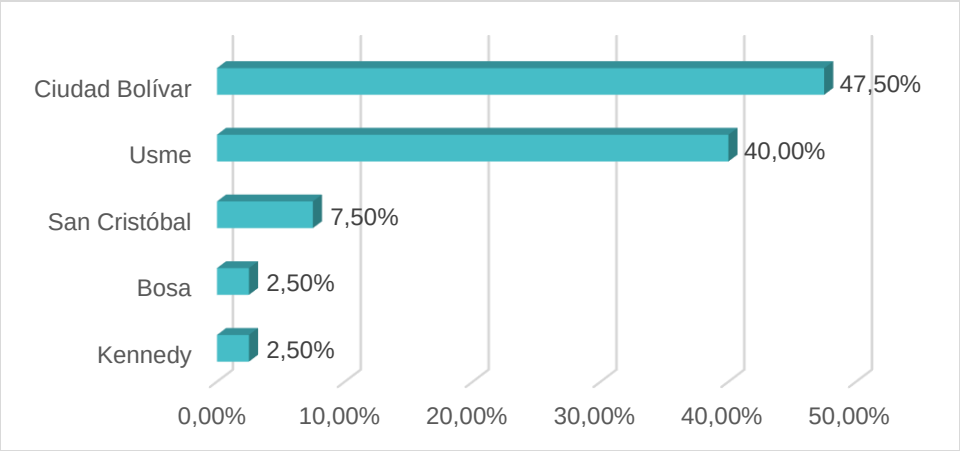
En la encuesta aplicada se recolecto información que permite medir los siguientes aspectos: Variable demográfica, calidad del servicio, satisfacción del usuario, gratuidad de los trámites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular, de igual manera la comunicación y acceso de documentos pertinentes al proceso manejo de tecnología información (TIC), peticiones interpuestas por los ciudadanos (as) la atención brindada por la Dirección de Gestión Corporativa y CID – Proceso de servicio al ciudadano, en la encuesta aplicada se identifica si la ciudanía conoce la figura de la Defensora de la Ciudadanía en la CVP e identificar el grado de satisfacción que percibe los ciudadanos con respecto a los tramites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular. A continuación, se presentan los datos más relevantes de cada uno de ellos.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

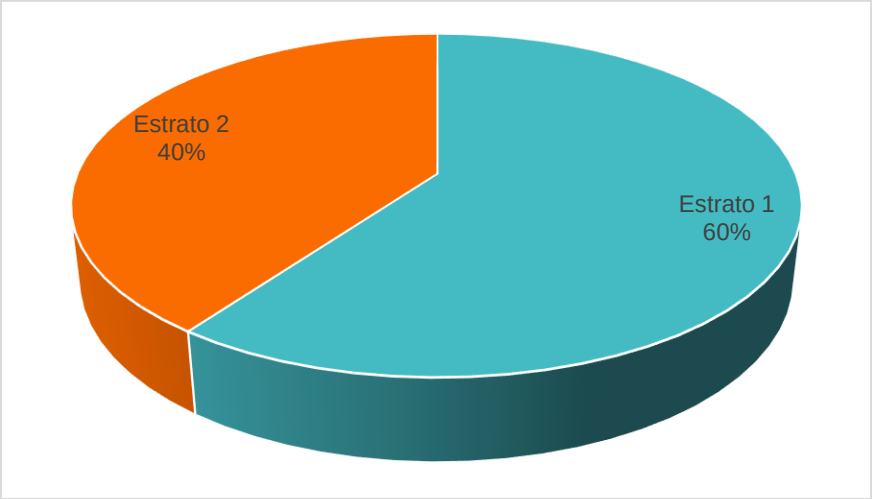
3.1. VARIABLE DEMOGRAFICA

Las localidades con mayor representación en la encuesta son Ciudad Bolívar con un porcentaje del 47,50% y Usme con 40,00%. La población encuesta hace referencia a los estratos socioeconómicos de 1 y 2. Obteniendo una participación de estrato 1 con el 60%, seguido de estrato 2 con 40%.

Gráfica 77. Población encuestada por localidad



Gráfica 78. Estrato socio económico de los usuarios

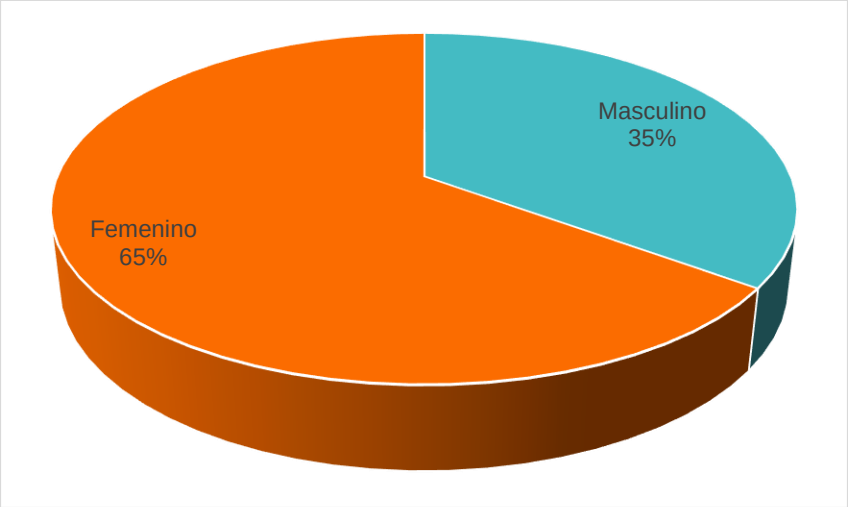


Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

De acuerdo con la población encuestada se puede establecer que el género femenino representa la mayoría del porcentaje con una representación del 65% y el género masculino tiene una participación del35%.

Gráfica 79. Género de la población encuestada



La distribución por el rango de edades de los ciudadanos(as) encuestados(as) corresponde al 85% de la población que tiene una edad comprendida entre los 31 y 65 años. Para el género femenino lo representa el 85% y el género masculino lo representa un porcentaje del 86%.

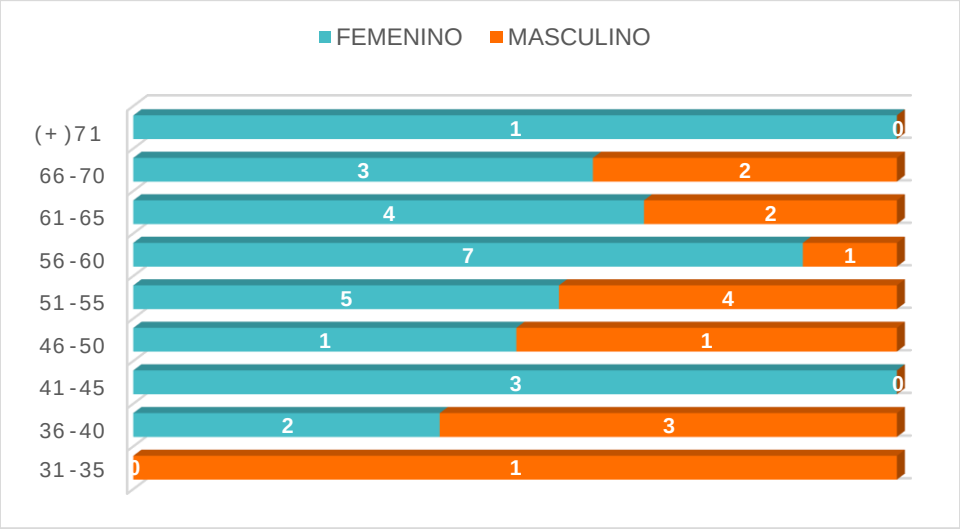
Tabla 15. Distribución de la edad y género de la población encuestada

RANGO DE EDAD	FEMENINO	MASCULINO	%FEMENINO	%MASCULINO
31-35	0	1	0%	7%
36-40	2	3	8%	21%
41-45	3	0	12%	0%
46-50	1	1	4%	7%
51-55	5	4	19%	29%
56-60	7	1	27%	7%
61-65	4	2	15%	14%
66-70	3	2	12%	14%
(+)71	1	0	4%	0%
TOTALGENERAL	26	14	100%	100%

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

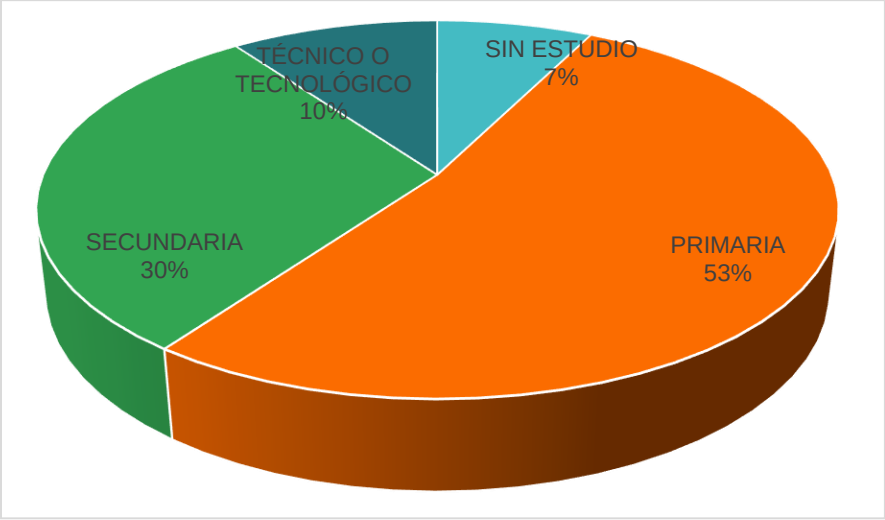
SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 80. Edad y género de la población encuestada



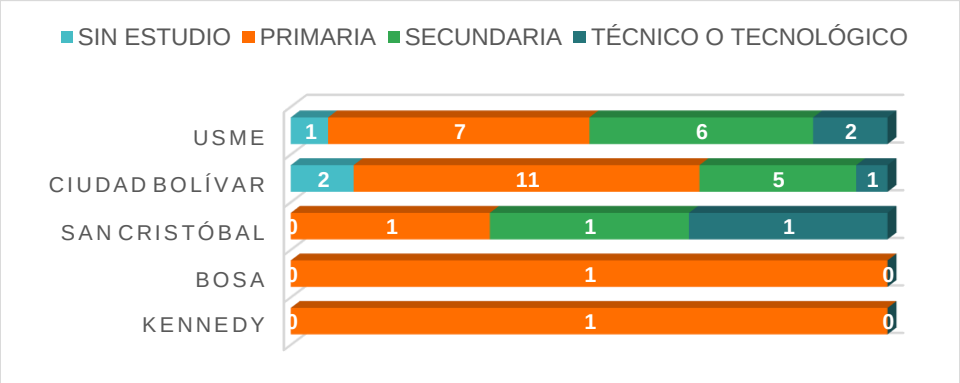
Se observa que los ciudadanos(as) encuestados(as) tienen un nivel de escolaridad del 7% sin estudio, el 53% los ciudadanos(as) encuestados(as) manifestaron tener una educación primaria, el 30% indico tener un nivel educativo a la secundaria y el 10% manifestó tener educación superior correspondiente a técnico o tecnológico.

Gráfica 81. Escolaridad de la población encuestada



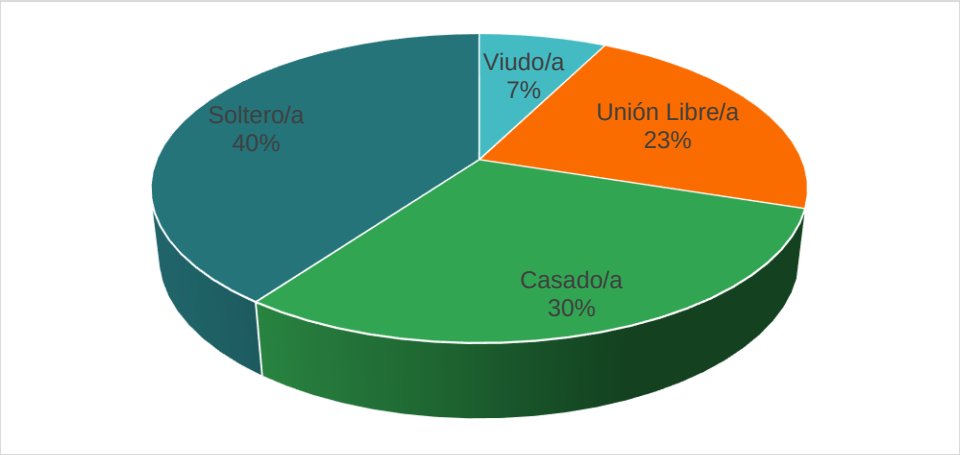
Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 82. Nivel de estudios por localidad



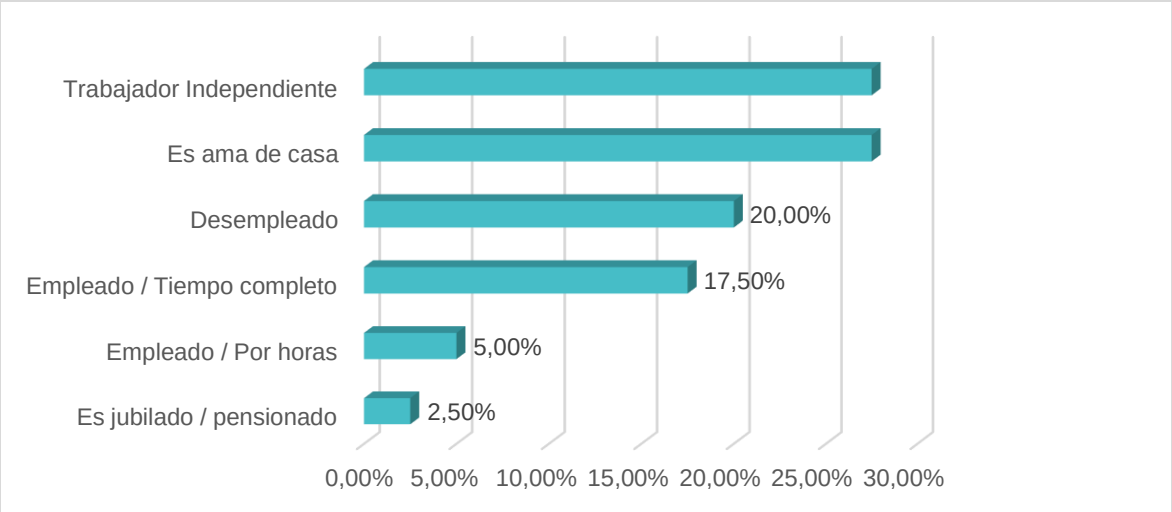
En la tabulación y análisis del cuestionario se puede identificar el estado civil de la población y la que más predomina es soltero/a con el 40%, seguido de Casado/a con el 30%. Referente a su situación laboral actual los ciudadanos(as) encuestados(as) manifestaron con un porcentaje del 27,50% que son trabajadores Independientes (Informal). Con el mismo vinel de porcentaje del 27,50% los ciudadanos (as) indicaron que son amas de casa y con el 20,00% manifestaron estar desempleados (as). Otra variable que se puede identificar corresponde al número de integrantes que conforman cada hogar encontrando en promedio que el 22,50% está conformado por 3 y 4 integrantes y el 20,00% conformado por 5 integrantes.

Gráfica 83. Estado civil de la población encuestada

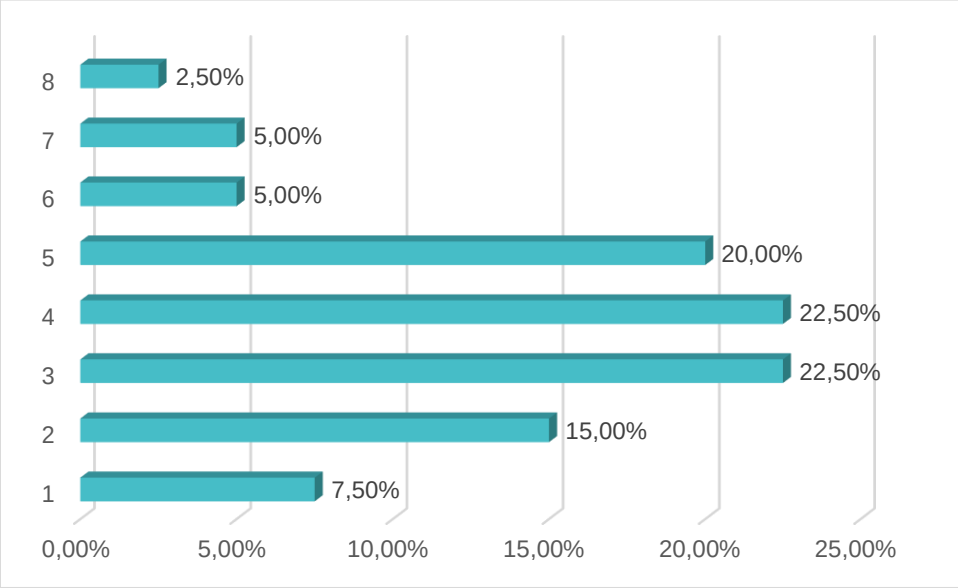


Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 84. Situación laboral de los usuarios



Gráfica 85. Cantidad de habitantes por vivienda



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

3.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

Al ser indagados los ciudadanos(as) de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda sobre el motivo de su visita en el punto de atención al ciudadano indican que el motivo principal es solicitar asesoría, información del proceso con un porcentaje del 37,50%, seguido del 22,50% que indico acercarse a la entidad a atender una solicitud de la Caja Vivienda Popular y con el mismo nivel de participación del 22,50% los ciudadanos (as) encuestados (as)indicaron que se acercaron a entregar documentos.

En la recolección de datos se identifica que la población encuestada viene en busca de acceder al plan terraza con un porcentaje de participación del 65% de atención en servicio presencial de la entidad, seguido del 35% que buscan información correspondiente al acto de reconocimiento de predio.

Gráfica 86. Motivo de la visita de la población

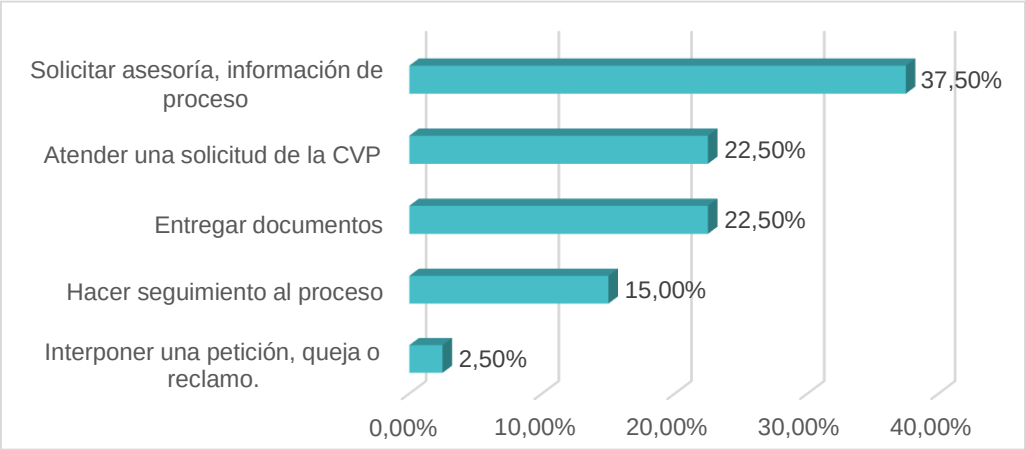
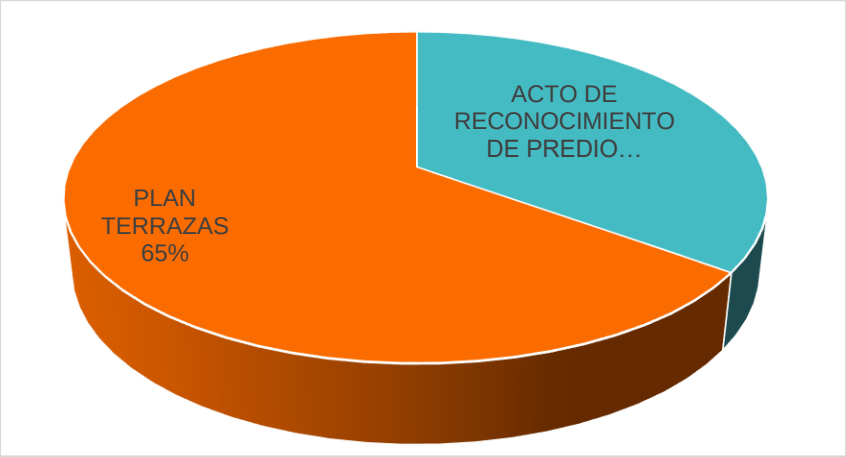


Tabla 16. Distribución porcentual de los motivos de la visita

TRAMITE- PROCESO MISIONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
ACTO DE RECONOCIMIENTO DE PREDIO	14	35%
PLAN TERRAZAS	26	65%
TOTAL GENERAL	40	100%

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 87. Tramite y servicio Proceso



La variable de permanencia en el proceso con CVP, nos indica que el 45% lleva un trámite menor a 6 meses, seguido del 25% que manifestó llevar el proceso entre los 6 meses y 1 año, con el mimo nivel de porcentaje del 25% la ciudadanía se acercó a solicitar asesoría e información de proceso.

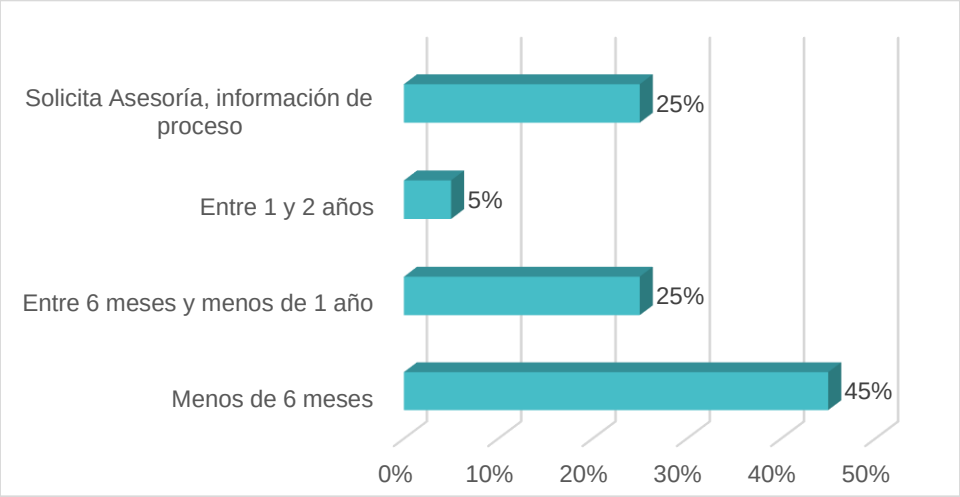
Tabla 17. Distribución porcentual tiempo de permanencia en el proceso

TIEMPO DE PERMANENCIA EN EL PROCESO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Menos de 6 meses	18	45%
Entre 6 meses y menos de 1 año	10	25%
Entre 1 y 2 años	2	5%
Solicita Asesoría, información de proceso	10	25%
TOTAL, GENERAL	40	100%

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

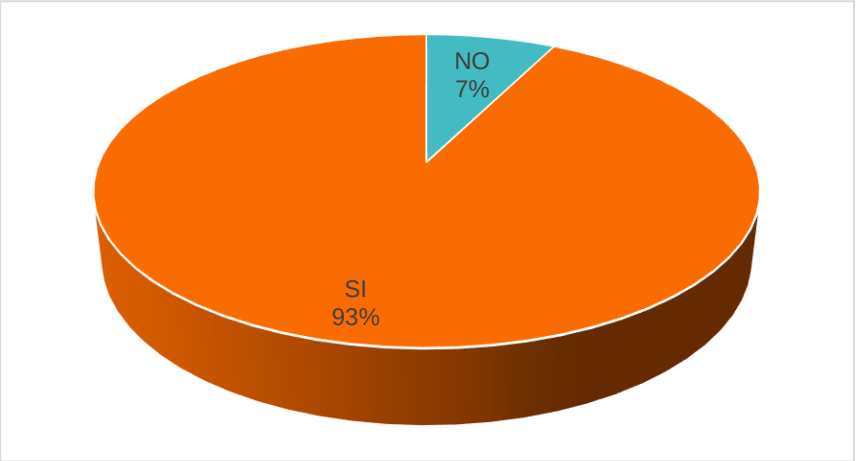
SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 88. Tiempo de permanencia en el proceso



En la tabulación de la encuesta arroja un porcentaje 93% de los ciudadanos(as) encuestados(as) indican que consideran que están bien informados del proceso y el 7% manifiesta no estar bien informados. Las localidades que presentaron esta insatisfacción de información corresponden a Ciudad Bolívar y Usme, lo que establece realizar un seguimiento al proceso y de cómo se entrega la información a la ciudadanía.

Gráfica 89. Información suficiente sobre el proceso

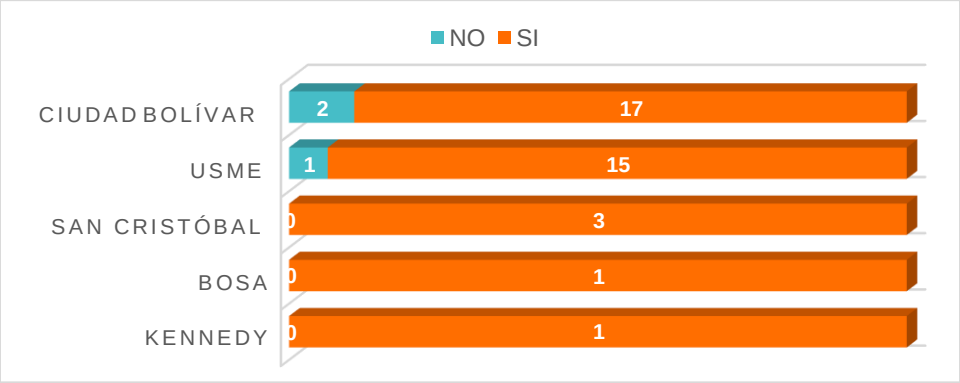


Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

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

	BIEN INFORMADO				
LOCALIDAD	NO	SI	FRECUANCIA	%NO	%SI
Kennedy	0	1	1	0%	3%
Bosa	0	1	1	0%	3%
San Cristóbal	0	3	3	0%	8%
Usme	1	15	16	33%	41%
Ciudad Bolívar	2	17	19	67%	46%
TOTAL, GENERAL	3	37	40		

Gráfica 90. Suministro de información suficiente del proceso por Localidad



3.3. CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO(A)

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, en marcados dentro de 5 principales dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, descritas anteriormente. Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta.

La calificación promedio de los atributos del servicio de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda fue de 4,62, destacándose el conocimiento y habilidades del personal y accesibilidad y comodidad en el punto de atención. En general la calificación de los atributos de calidad es similar.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 91. Calificación de los atributos del servicio

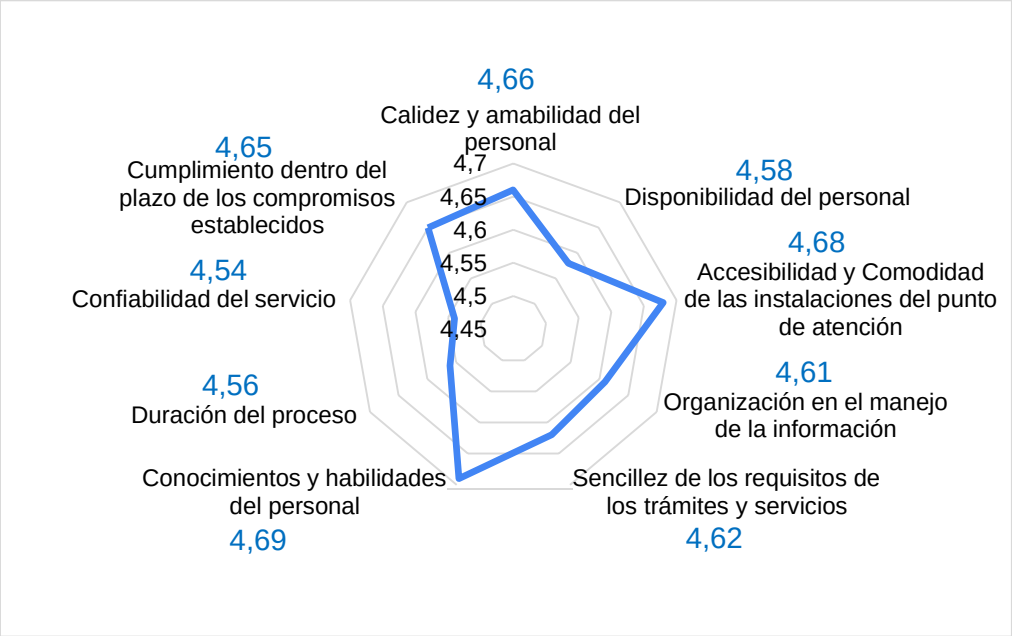


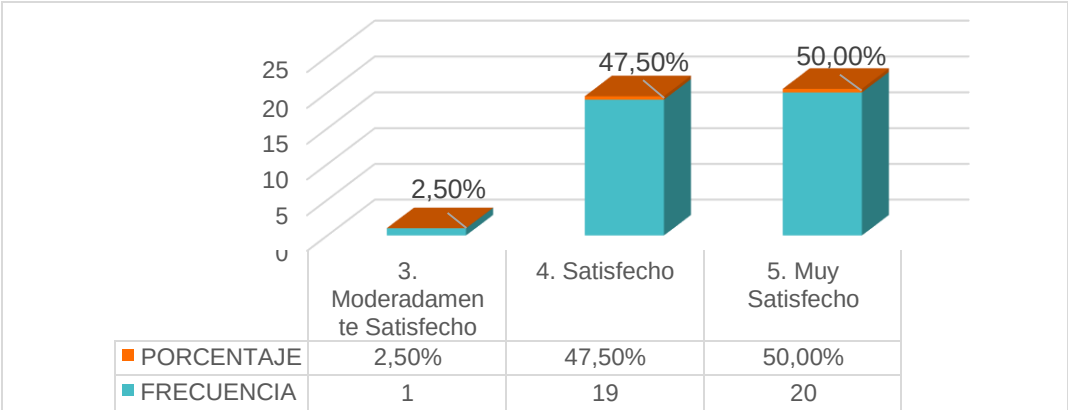
Tabla 19. Atributos y dimensiones de la calidad del servicio

DESCRIPCIÓN DE ATRIBUTO	CALIFICACIÓN	DIMENCIÓN CALIDAD DE SERVICIO
Calidez y amabilidad del personal	4,66	Empatía
Disponibilidad del personal	4,58	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4,68	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4,61	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4,62	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4,69	Seguridad
Duración del proceso	4,56	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4,54	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	4,65	Capacidad de Respuesta
PROMEDIO	4,62	

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

La satisfacción general de los usuarios (as) 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 (a) 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.

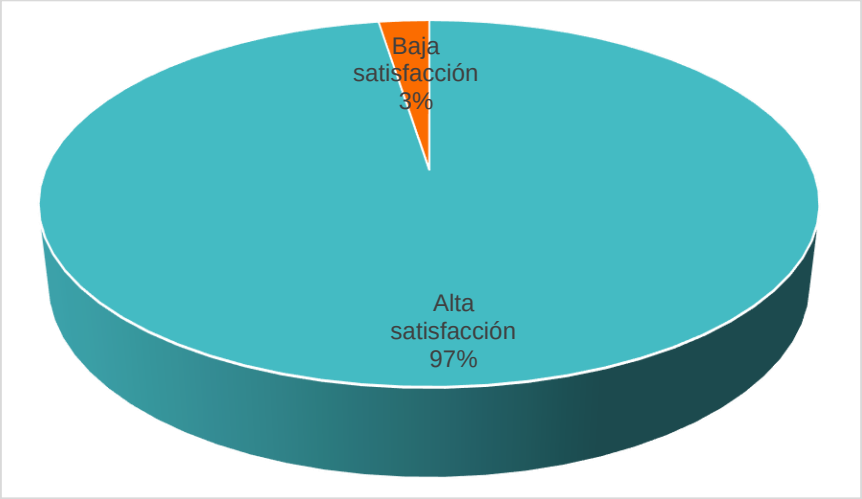
Gráfica 92. Nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio prestado



En el desarrollo de la encuesta se puede determinar que el 50,00% de los ciudadanos(as) encuestados(as) se encuentran muy satisfecho con el servicio y atención prestado por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda de CVP, el 47,50% se siente satisfecho y el 2,50% de la población encuestada manifestó sentirse moderadamente satisfecho. Para calcular el índice de satisfacción se tomaron como respuestas de alta satisfacción las calificaciones 4 y 5 y como respuestas de baja satisfacción, las calificaciones de 1, 2 y 3. La experiencia del usuario (a) de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda resulta de la percepción de los atributos de calidad, ha sido sobre saliente en términos generales, y si bien es cierto, dicha medida obedece a un factor emocional del usuario (a), constituye un indicador para determinar el grado de confianza del ciudadano (a) en la gestión del proceso.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 93. Población satisfecha e insatisfecha con el servicio



No obstante, lo anterior y como se indicó con anterioridad, solo un 3% lo que corresponde a un ciudadano (a) indico tener una baja satisfacción. Pero el ítem seleccionado del ciudadano (a), corresponde a Moderadamente Satisfecho por el cual el no refiere o indica ningún motivo de insatisfacción de servicio.

Otros indicadores de satisfacción los constituyen 5 preguntas específicas que preparó la Dirección de Mejoramiento de Vivienda para evaluar el nivel de satisfacción con respecto a aspectos, instancias, acciones o etapas del proceso atinentes a:

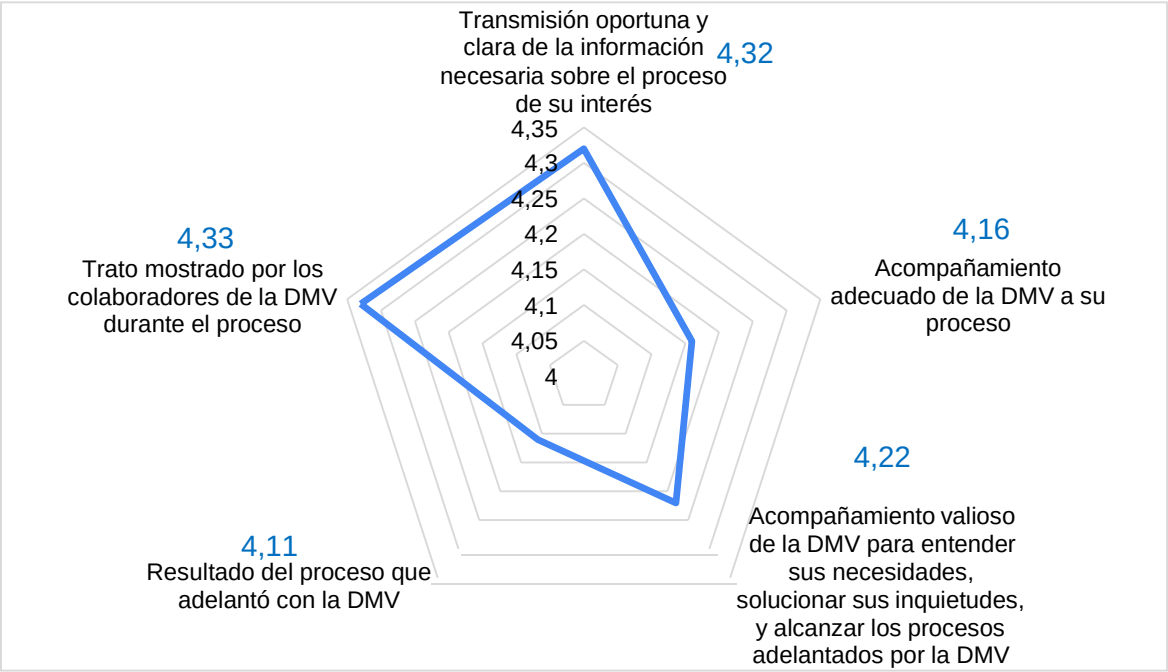
1. Transmisión oportuna y clara de la información necesaria sobre el proceso de su interés
2. Acompañamiento adecuado de la DMV a su proceso
3. Acompañamiento valioso de la DMV para entender sus necesidades, solucionar sus inquietudes, y alcanzar los procesos adelantados por la DMV
4. Resultado del proceso que adelantó con la DMV
5. Trato mostrado por los colaboradores de la DMV durante el proceso

La calificación promedio de cada pregunta específica fue de 4,23 en una escala igual a la empleada para medir la satisfacción general del usuario y que se explicó con anterioridad, situación que no obsta para revisar algunos de dichos aspectos específicos en aras de establecer acciones de mejora continua.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 94. Aspectos específicos del área misional



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

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

Al indagar sobre los indicadores básicos de TIC en los hogares de los ciudadanos (as) encuestados (as), se encontró que hay un porcentaje del 13,85% refiere tener telefonía fija, seguido del 24,62% indico contar con el servicio de Internet y 61,54% manifestó contar con un dispositivo móvil celular.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

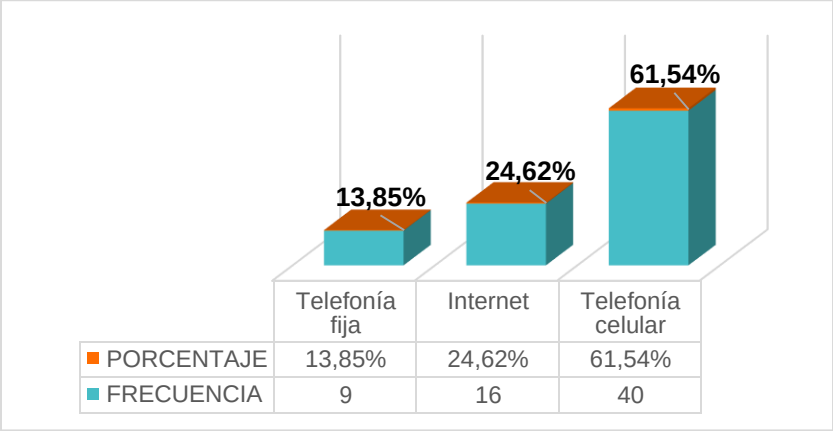
A nivel de dispositivo TIC, las respuestas se analizaron por ítems separados (es decir por dispositivo ya no son mutuamente excluyentes), y se encontró que el 11% indico tener un computador de escritorio o portátil, seguido del 15% indico tener una línea fija y el 74% cuenta con un teléfono celular.

Para indagar de cómo la población encuestada accede a internet, se formuló una pregunta con múltiple opción de respuesta, teniendo una consideración que los ciudadanos (as) pueden acceder de varias formas (la mayoría de los ítems de la pregunta no son mutuamente excluyentes) y se obtuvo que el 18,18% accede a través de una red fija o wifi pagada, el 36,36% accede a este servicio a través de un plan de datos móvil y 45,45% de los ciudadanos (as) encuestados (as) indicaron que no acceden a este servicio.

En el desarrollo de tabulación de la encuesta se observa que el 30% accede al servicio de internet varios días a la semana y el 70% de la población encuestada manifestó utilizar el servicio de internet todos los días.

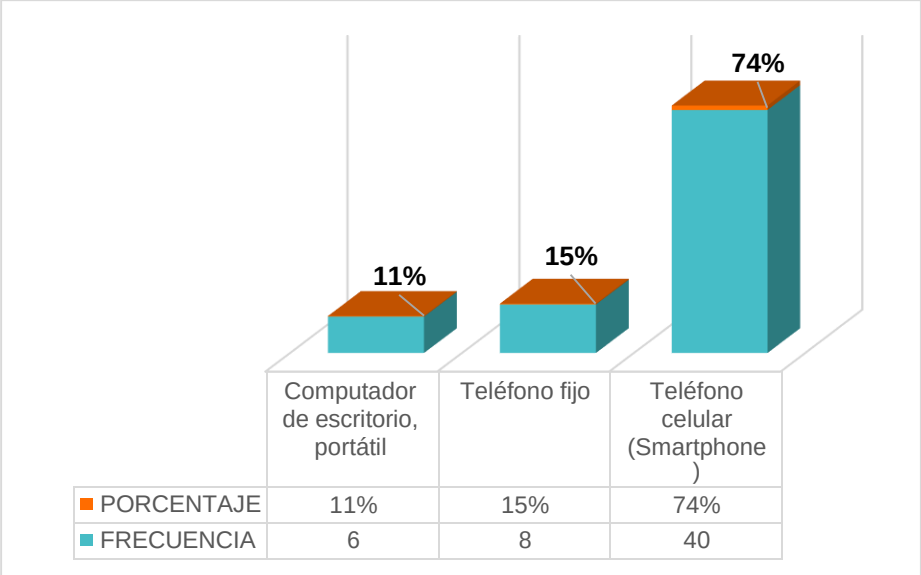
Con respecto a los usos dados al servicio de Internet, (tomando en consideración que los ítems no son mutuamente excluyentes), se pudo identificar que el 5% utiliza el servicio de internet para realizar transacciones en entidades públicas o privadas, seguido del 31% lo utiliza para ingresar a su correo electrónico y redes sociales y con el mismo nivel de porcentaje del 31% utiliza este servicio de internet como herramienta de estudio y trabajo y el 33% lo utiliza como canal de entretenimiento.

Gráfica 95. Servicios de telefonía e Internet de la población

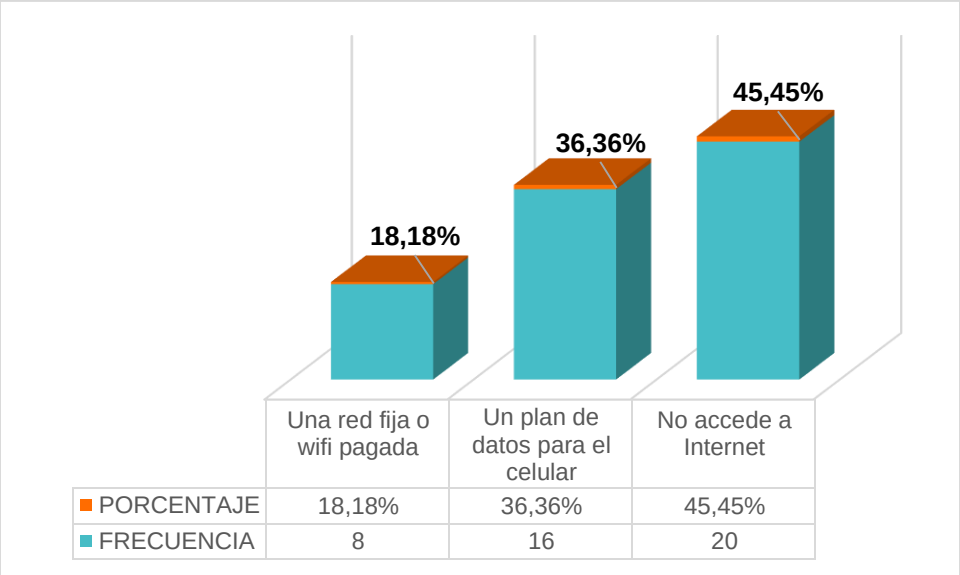


Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 96. Disposición de dispositivos TIC de la población

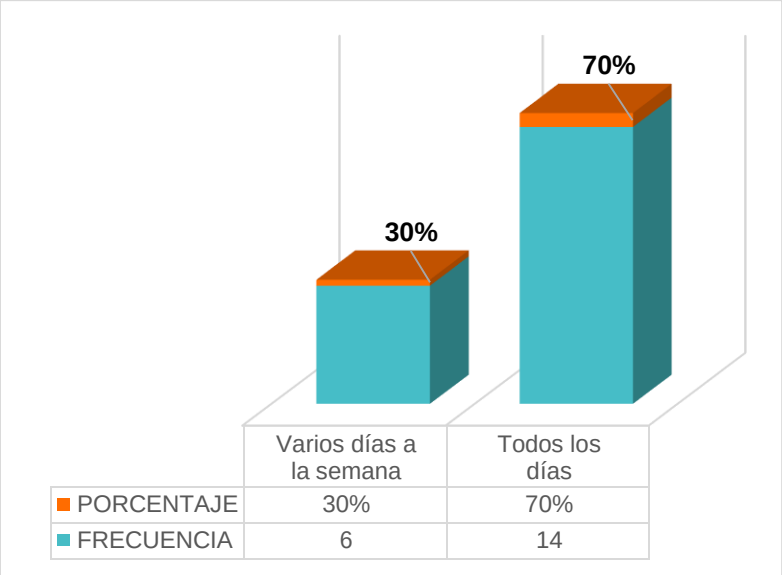


Gráfica 97. Acceso de la población a Internet

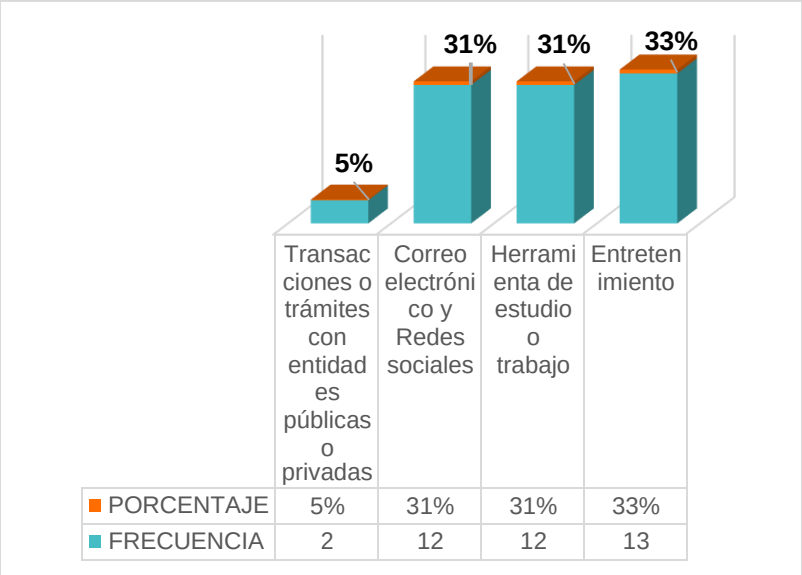


Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 98. Frecuencia de acceso de la población a Internet



Gráfica 99. Usos que la población encuestada hace del Internet



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Otro aspecto evaluado, consiste en la forma de cómo los ciudadanos (as) se comunican con la Caja de la Vivienda Popular. El canal más frecuentado por el ciudadano(a) fue el canal presencial en la ventanilla de servicio al ciudadano en las instalaciones dispuestas por la entidad en la carrera 13 con calle 54 -13, seguido del canal telefónico y medios electrónicos como lo es página web o correo electrónico.

Se identifica una constante de atención por los canales de TIC, lo que corresponde a línea telefónica y correo electrónico siendo un porcentaje favorable y de buena acogida por los ciudadanos (as), con un porcentaje de participación del 23% para el canal telefónico y el 5% para el canal de medios electrónicos correo: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, los datos obtenidos se dan gracias a la importancia de emplear una buena comunicación e intercambio de información con el ciudadano (a) impactando en gran medida en el buen desarrollo del proceso.

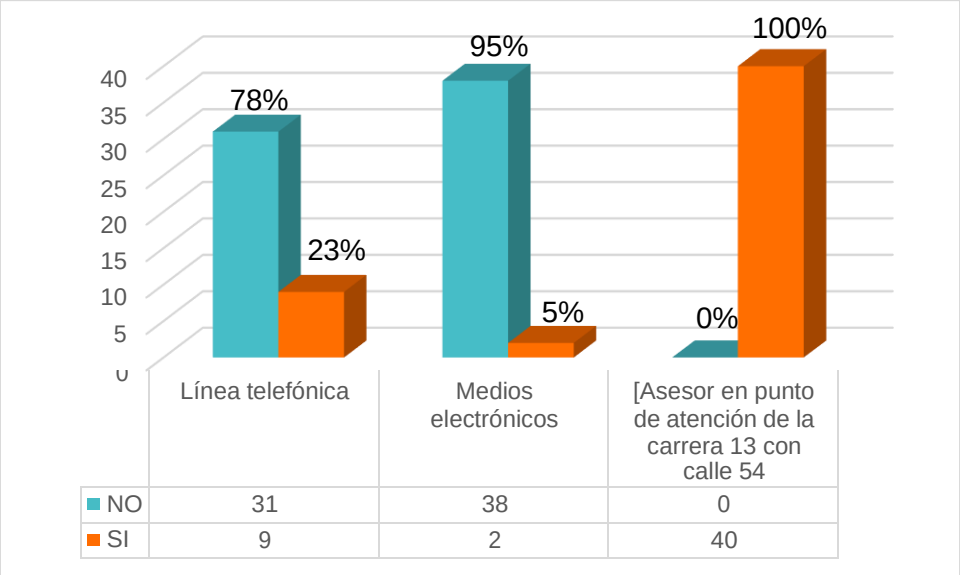
Se indagó sobre la utilidad de la información suministrada o encontrada en los canales de comunicación, y si el usuario(a) volviese a usar cada uno de dichos canales. Los datos recolectados nos indican que el canal más frecuentado es el canal presencial asesor punto de servicio con un porcentaje del 100% y con el mismo nivel de porcentaje del 100% lo considera útil y lo volviese a utilizar.

El segundo canal de preferencia por los ciudadanos(as), corresponde al canal telefónico con un porcentaje de participación del 23%, considerando lo útil el 22,50% y con el 50% los ciudadanos (as) encuestados (as) indicaron que lo volverían a utilizar.

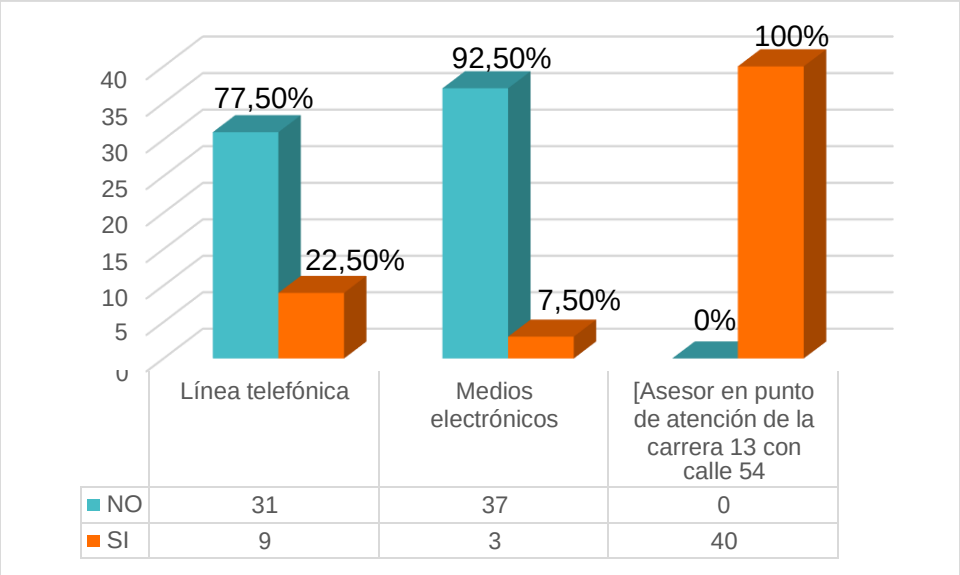
Como se mencionó anteriormente el canal electrónico obtuvo una participación del 5% en que los usuarios (as) lo utilizaron para realzar sus peticiones considerando útil obtuvo un porcentaje del 7,50% y si lo volviese a utilizar dicho canal obtuvo una participación 23%. Dado los resultados en la encuesta se constituye una oportunidad de mejora continua para que la entidad conecte los diferentes medios de comunicación a los tradicionales y fomentar el uso de las TIC.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 100. Uso de los canales de comunicación



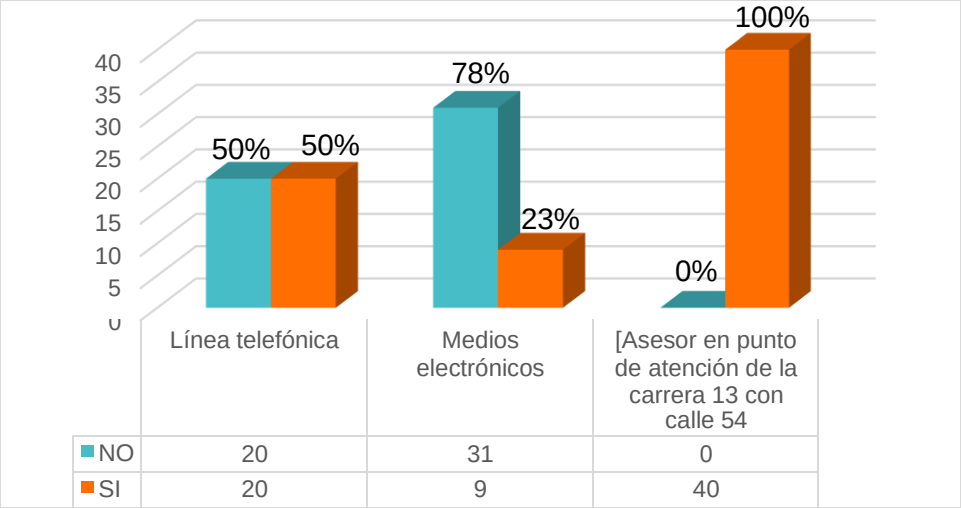
Gráfica 101. Utilidad de la información suministrada a través de los canales de comunicación



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 102. Habitualidad en el uso de los canales de comunicación (volverlos a usar)



3.5. ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS(AS) SOBRE GRATITUD DE TRAMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURENCIA A INTERMEDIARIOS

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

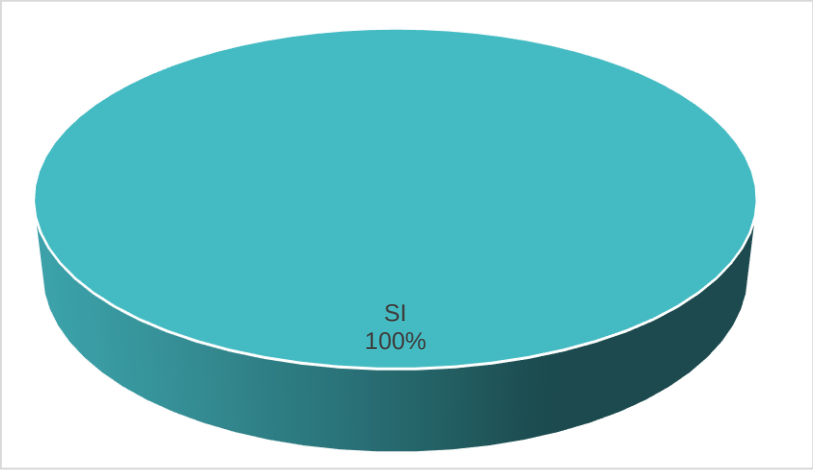
Como se explicó anteriormente, la primera de las preguntas consistió en averiguar si durante la actual vigencia el ciudadano (a) ha recibido información o se ha enterado sobre la gratuidad de los

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

trámites y servicios en la Caja de la Vivienda Popular y lo innecesario de los intermediarios para acceder a dichos trámites y servicios. El 100% de los usuarios encuestados (as) de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda contestó de manera afirmativa, es decir que recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios o se enteraron a través de algún medio presencial o virtual.

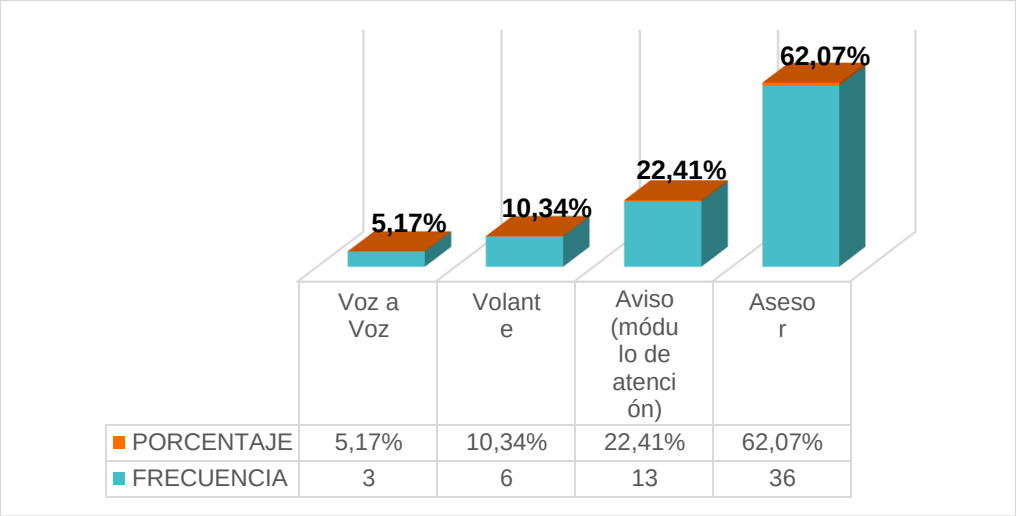
Gráfica 103.Información sobre la gratuidad de trámites y servicios



La segunda pregunta examinó el medio a través del cual el ciudadano(a) 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: Los ciudadanos(as) contestaron como opción de (OTRA) Identificándola como el Voz a Voz entre la comunidad con un porcentaje del 5,17%, seguido del 10,34% recibió información mediante el volante, el 22,41% manifestó enterarse mediante el aviso localizado en el módulo de atención y el 62,07% indicaron que recibieron la información de manera verbal sobre el trámite de gratuidad por los asesores.

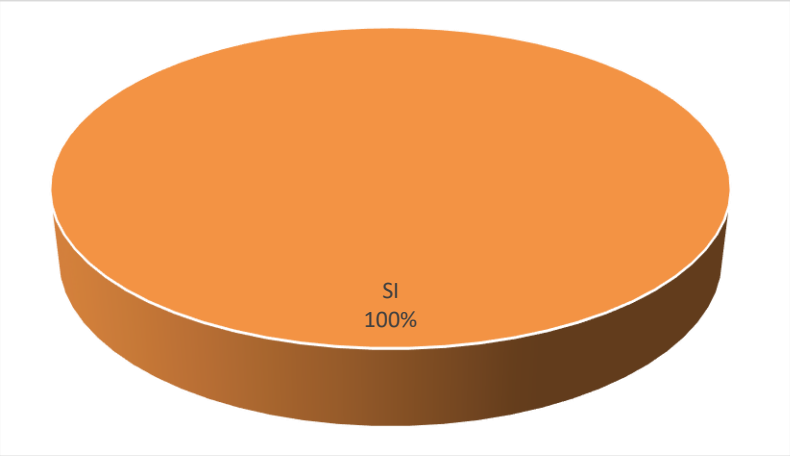
Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 104. Información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios



La tercera pregunta de gratuidad corresponde establecer si los ciudadanos (as) comprendieron el mensaje trasmitido el cual se obtiene que 100% de afirmación de haberse enterado sobre el mensaje de gratuidad en la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, lo cual indica que si comprendieron y entendieron que todos los tramites son gratuitos y no se requiere de intermediarios.

Gráfica 105. Comprendieron los mensajes de gratuidad de trámites y servicios y de no acceso a los intermediarios



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

3.6. ATENCIÓN DE PQRS SERVICIO AL CIUDADANO (A) SEGUIMIENTO A PETICONES QUEJAS O RECLAMOS EN LA CVP

En el desarrollo de la encuesta se permite conocer si durante la vigencia del cuarto bimestre del año 2022 el ciudadano(a) ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP. Se indica para ello lo siguiente. A ¿Durante el presente año, Usted ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP? ¿SI LA RESPUESTA ES NEGATIVA PASAR A LA PREGUNTA 16? De ser afirmativa se formulan las siguientes preguntas B. ¿La respuesta que le dieron fue oportuna, es decir dentro de los términos? C ¿La respuesta que le dieron fue de fondo, es decir que le respondieron lo que solicitó o preguntó? D. ¿La respuesta que le dieron fue clara, es decir que la respuesta fue fácil de comprender?, E ¿La respuesta que le dieron fue cálida?

Al formular la pregunta a los ciudadanos (as) si han interpuesto algún tipo de petición durante el cuarto bimestre del año 2022, se obtuvo un porcentaje del 82% negativo y el 18% positivo que si interpusieron un derecho de petición, queja o reclamo ante la Dirección de Mejoramiento de Vivienda de la Caja de la Vivienda Popular.

A los ciudadanos (as) que respondieron que sí habían interpuesto algún tipo de petición ante la CVP, se indaga en si la respuesta que le brindaron fue oportuna dentro de los tiempos establecidos, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 100%. También se indaga sobre si la respuesta brindada por la entidad si cumple con lo que pregunta y se obtienen el mismo nivel de porcentaje del 100% de afirmación.

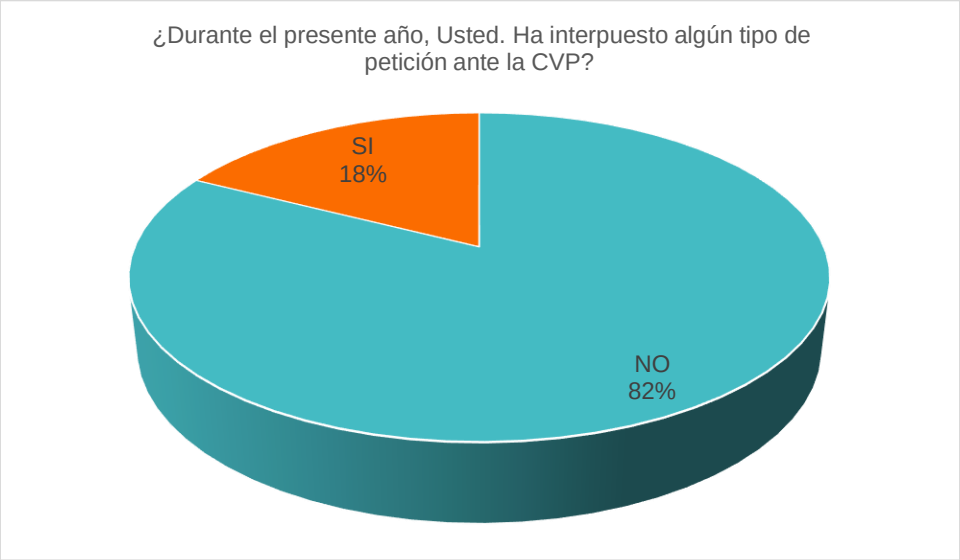
Se pregunta si la respuesta brindada por CVP, fue fácil de comprender en su contexto y los ciudadanos (as)encuestados (as) indican con un porcentaje favorable del 100%.

Se indaga con los ciudadanos (as) encuestados si la respuesta que es emitida por CVP, es una respuesta de calidad y según los encuestados (as) indican un 100% que la respuesta brindada por la entidad es cálida.

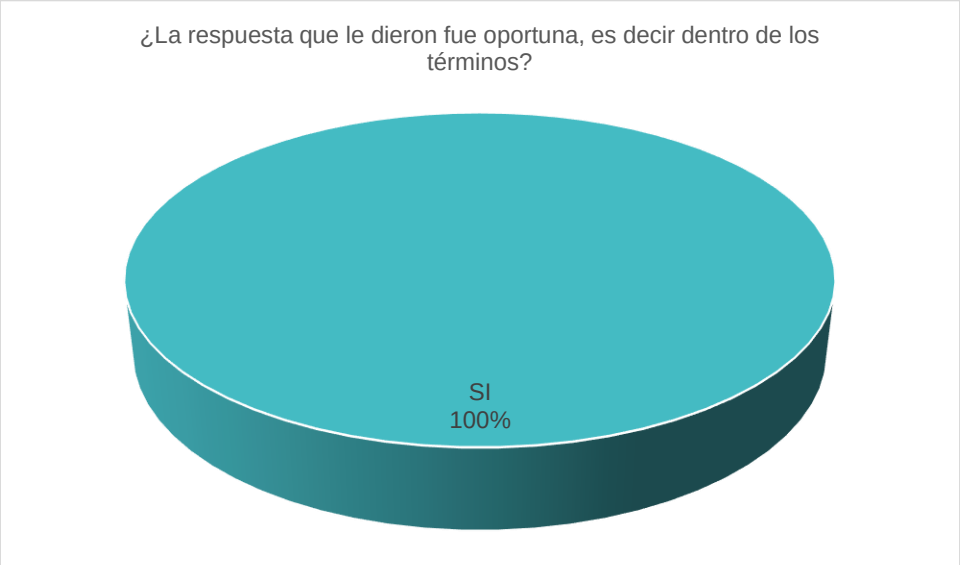
Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 106. Ciudadanos (as) que interpusieron algún tipo de petición

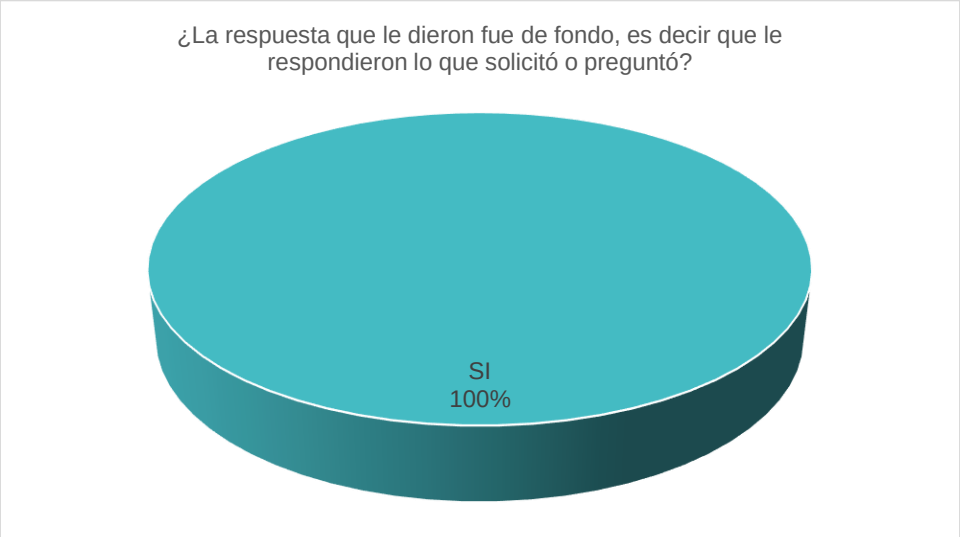


Gráfica 107. Porcentaje de tiempo de respuesta por la entidad



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 108. La respuesta cumple con lo que pregunto el ciudadano (a)



Gráfica 109. La respuesta es fácil de comprender

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 110. La respuesta suministrada fue de calidad

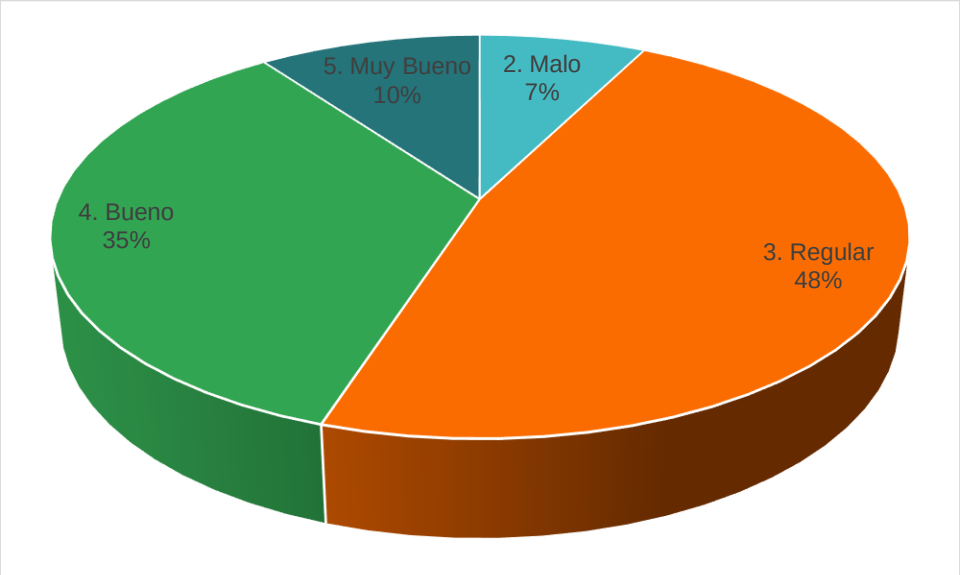
3.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN

En el desarrollo de la encuesta se indaga a la ciudadanía en que tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.) Utilizados por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, donde se evaluó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuesta numérica de 1 a 5. Donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta. Con el propósito de que el encuestado (a) respondiera de manera más fácil, cada una de las alternativas numéricas se asoció a una etiqueta de la siguiente forma: para la alternativa 5, MUY BUENO, para 4, BUENO, para 3, REGULAR, para 2, MALO y para 1, MUY MALO.

Los resultados obtenidos en la encuesta nos permiten identificar que la ciudadanía identifica que los formatos, guía y respuestas emitidas por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda es malo con porcentaje de participación del 7%, seguido de regular con el 48%, el 35% indica que es bueno y el 10% manifiesta que los formatos, guías y respuestas a sus solicitudes son muy bueno.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

Gráfica 111. Que tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.)



4. DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS

La información registrada en este capítulo correspondiente al cuarto informe de medición del nivel de satisfacción y en virtud de informar a la ciudadanía se indica que los datos a continuación relacionados son suministrados por la Dirección de Mejoramiento de Barrios al igual se indica que son ellos directamente quienes aplicaron la encuesta de satisfacción. De este modo se complementa la información correspondiente a los procesos misionales de la entidad Caja de la Vivienda Popular.

4.1 CONTRATO CVP – CTO – 877-2021

Ejecutar las obras de intervención física a escala barrial consistentes en la construcción de los tramos viales (código de identificación VIAL – CIV). Localizados en las localidades de Usme (grupo 1) y (grupo 2), Ciudad Bolívar y Bosa (grupo 3), en la ciudad de Bogotá D.C, de conformidad con los pliegos de condiciones anexos técnicos y demás del proceso. Informe encuesta de satisfacción de finalización de obra y evaluación de encuentros y diálogos con la ciudadanía barrio San pedro – Bosa.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

En el siguiente enlace podrá consultar el informe de correspondiente al cuarto bimestre encuestas de satisfacción aplicadas por la Dirección de Mejoramiento de Barrios, en el marco del contrato 877-2021.

https://drive.google.com/drive/folders/1kYD236LbAV_dH5bsBBQGCUCANtdnsbyb?usp=share_link

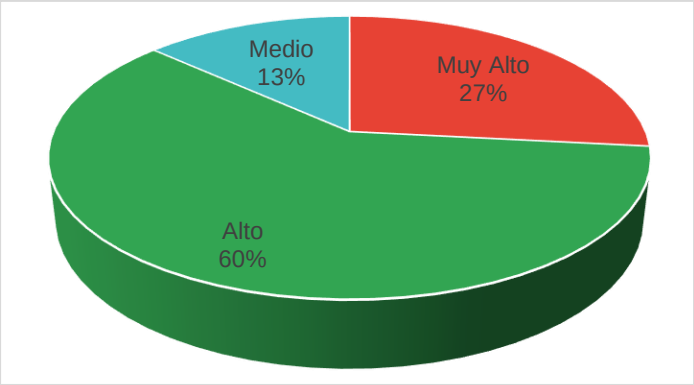
4.2. SATISFACCIÓN GENERAL FRENTE A LA ACTIVIDAD

La Dirección de Mejoramiento de Barrios para finalizar el cierre a la actividad indago por la satisfacción general lo que les permitió identificar en la muestra el alcance e impacto del evento, de los 15 participante correspondientes al 100% de la muestra el 60% expreso un nivel de alta satisfacción, el 27% lo califico con un nivel de muy alto y el 13% restante indico que su satisfacción frente al desarrollo de la actividad fue medio. Lo que permite identificar que en términos generales el evento logro obtener un aporte positivo a la comunidad.

Tabla 20. Satisfacción General Frente a la Actividad

SATISFACCIÓN GENERAL FRENTE A LA ACTIVIDAD		
NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Muy Alto	4	27%
Alto	9	60%
Medio	2	13%
TOTAL	15	100%

Gráfica 112. Satisfacción General Frente a la Actividad



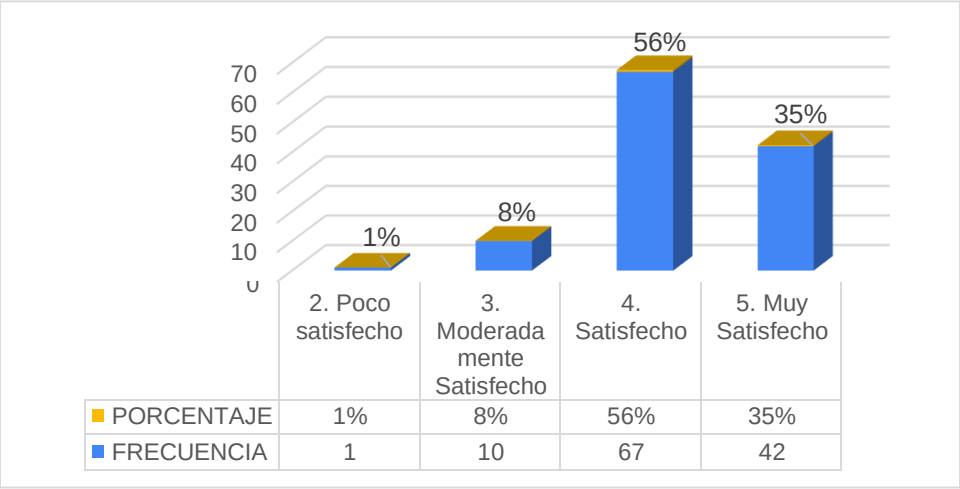
Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

5. ATENCIÓN DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA Y CID – PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

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

Gráfica 113.Orientación modulo#1 servicio al ciudadano



Con relación a la gráfica anterior, los datos corresponden a 120 ciudadanos (as) encuestados (as) de los procesos misionales correspondientes a:

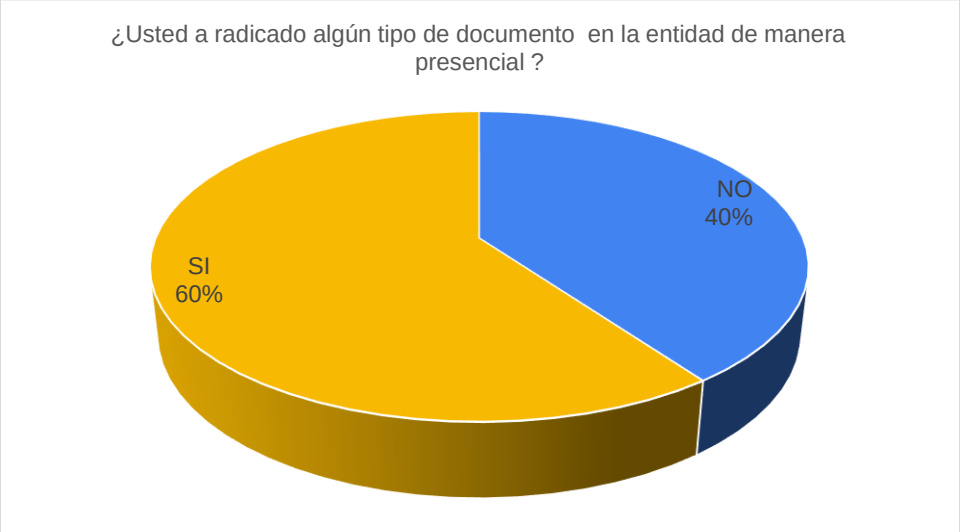
1. Dirección de Reasentamiento
2. Dirección de Urbanización y Titulación
3. Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

La gráfica anterior nos indica que la ciudadanía se siente poco satisfecho con la orientación y atención en el módulo número #1 con un porcentaje del 1%, seguido del 8% que indica estar moderadamente satisfecho, el 56% indica estar satisfecho y con el 35% de los ciudadanos (as) encuestados (as) manifestaron estar muy satisfecho con el servicio y atención prestada en la ventanilla de Información de la Caja de la Vivienda Popular.

De la misma manera se indago con los ciudadanos (as) encuestados (as) si han radicado de manera presencial en la entidad CVP y se obtuvo un porcentaje del 60% positivo y un 40% expreso no haber radicado en la ventanilla única de radicación, también se indago sobre la atención, servicio y orientación en la ventanilla de radicación. Obteniendo una calificación de 1% de poco satisfecho, el 13% indica estar moderadamente satisfecho con el servicio, el 60% indico estar satisfecho y el 26%indico estar muy satisfecho con la atención recibida en la ventanilla única de radicación de la Cajade la Vivienda Popular.

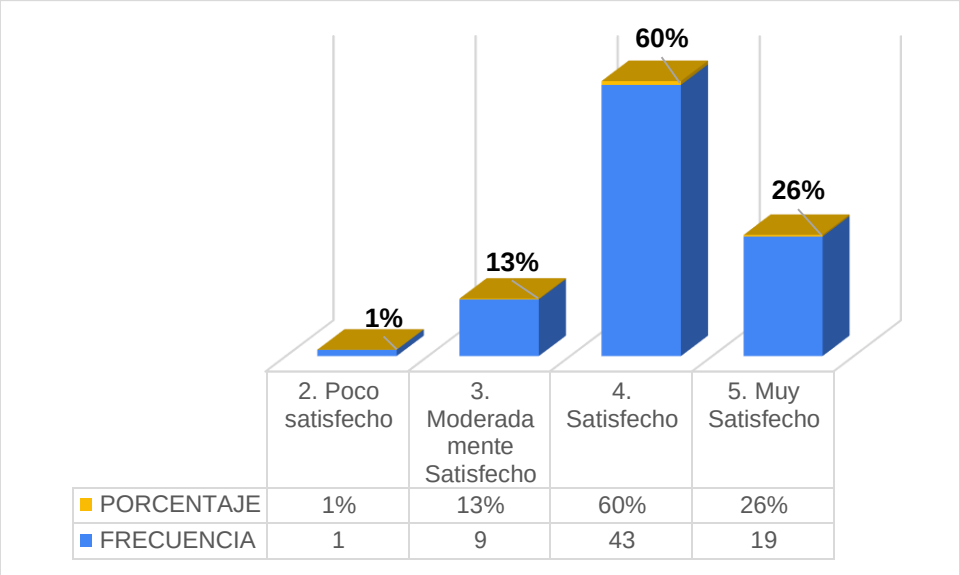
Gráfica 114. Usted ha radicado algún tipo de documento en la entidad de manera presencial



Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 115. Orientación ventanilla de radicación servicio al ciudadano



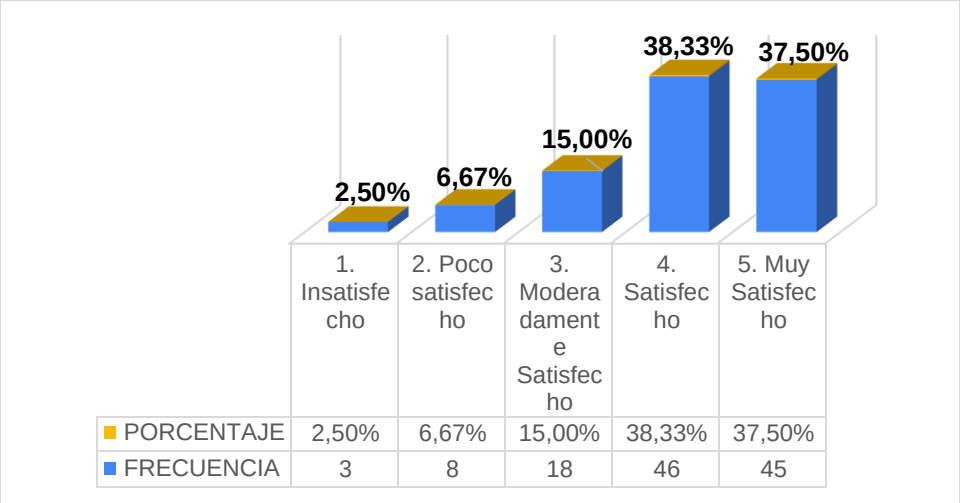
Otro aspecto evaluado en este cuarto informe bimestral corresponde a la opinión pública referente a la credibilidad y satisfacción de los tramites y servicios que presta la Caja Vivienda Popular como entidad, para ello se empleó el mismo mecanismo referido para la satisfacción de los usuarios(as) mencionada anteriormente. Los datos obtenidos nos indican con porcentaje del 2,50% en que los ciudadanos (as) se sienten insatisfechos, seguido del 6,67% indico estar poco satisfecho, el 15,00% manifestó estar moderadamente satisfecho, el 38,33% indico estar satisfecho y con el 37,50% indico estar muy satisfecho con los tramites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular a la ciudadanía.

Para calcular el índice de satisfacción se tomaron como respuestas de alta satisfacción las calificaciones 4 y 5 y como respuestas de baja satisfacción, las calificaciones de 1, 2 y 3. La experiencia del usuario (a) que se acercan a la entidad ha sido buena en términos generales, y si bien es cierto, dicha medida obedece a un factor emocional de cada ciudadano(a).

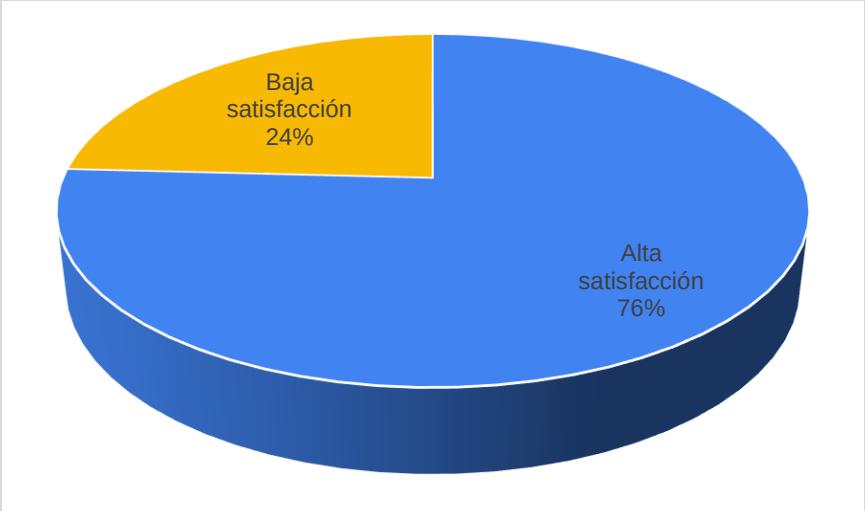
Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 116. Nivel de satisfacción de los usuarios ante la Entidad



Gráfica 117. Percepción sobre la credibilidad y servicios que presta CVP



La gráfica anterior nos indica que la población encuestada hay un porcentaje del 24% de baja satisfacción con relación a la credibilidad de entidad vs el 76% de alta satisfacción con relación a los tramites y servicios que presta la entidad Caja de la Vivienda Popular.

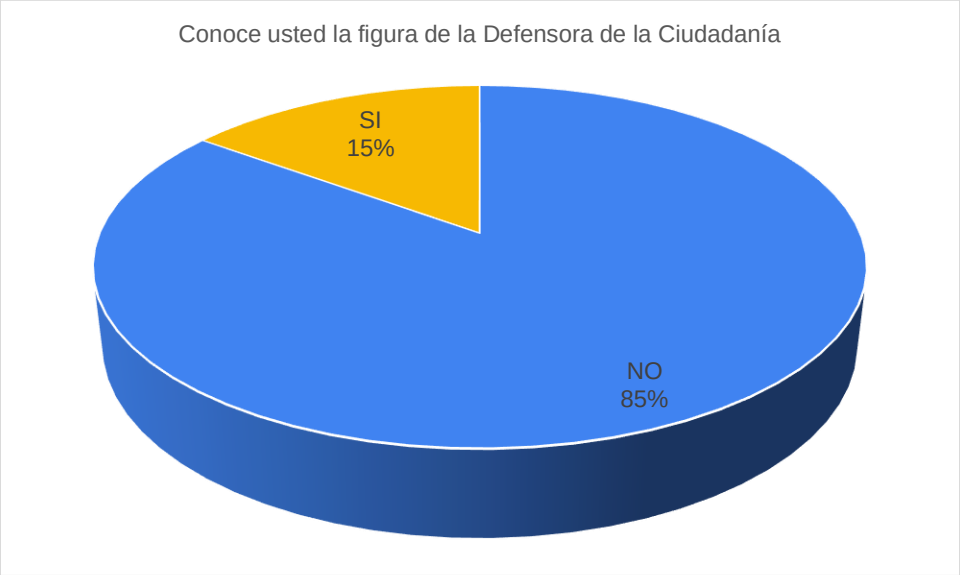
Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

6. DEFENSORA A LA CIUDADANÍA

En el formulario de la encuesta se indaga si la ciudadanía conoce la figura de la defensora a la ciudadanía que presta la Caja de la vivienda popular y se obtiene un porcentaje del 15% de afirmación el cual la ciudadanía si conoce que la entidad presta esta orientación e intervención en su proceso de interés vs el 85% que manifiesta no estar enterada de este servicio de Defensora a la ciudadanía.

Gráfica 118. ¿Conoce usted la figura de la Defensora de la Ciudadanía de la Caja Vivienda Popular?

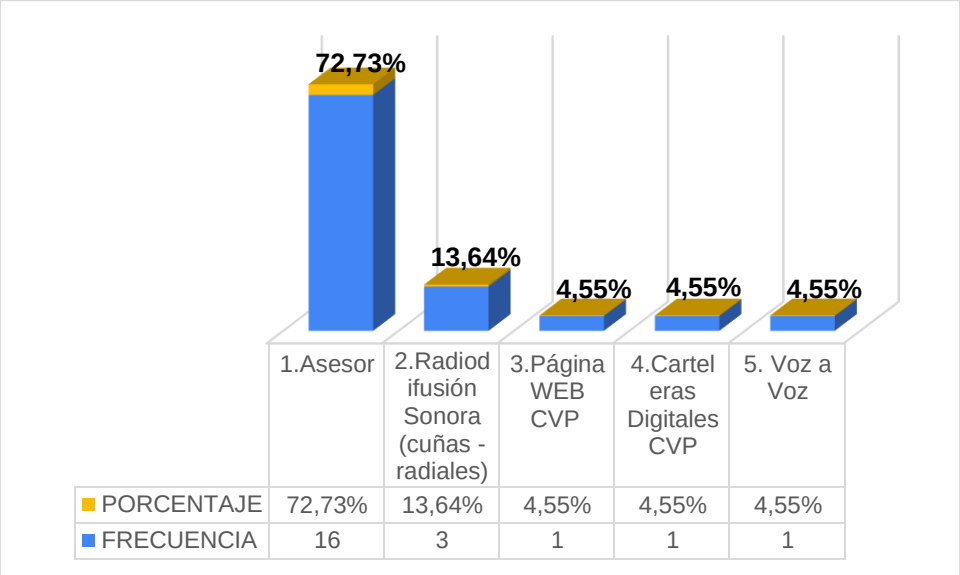


También se examinó el medio a través del cual el ciudadano (a), obtuvo información sobre la Defensora a la Ciudadanía. Esta pregunta considero 5 opciones con múltiples respuestas, es decir, opciones que no son mutuamente excluyentes (Asesor, Radiodifusión Sonora (cuñas radiales), Pagina WEB – CVP, Carteleras digitales CVP y otra) el cual en el desarrollo de la encuesta se identificó como el Voz a Voz, entre la ciudadanía), los resultados obtenidos fueron: con un porcentaje del 72,73% recibieron la información por medio del asesor, seguido del 13,64% a través de radiodifusión sonora (cuñas radiales) y por medio de la página WEB – CVP, carteleras digitales CVP y el Voz a voz lo representan el 4,55% para cada una de opciones anteriormente mencionas.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Gráfica 119. Usted. Obtuvo la información sobre la figura de la Defensora de la Ciudadanía



7. CONSOLIDADO DE LA CALIDAD DEL SERVICO Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANIA

En el desarrollo de las metodologías empleadas en este cuarto informe bimestral de SATISFACCIÓN A LA CIUDADANIA 2022, aplicadas por el proceso de Servicio al Ciudadano y sus procesos misionales se emplearon métricas de percepción sobre cada proceso que presta la Caja Vivienda Popular.

Se toma como medida la consolidación de datos obtenidos en la calidad respecto de atributos, aspectos comunes y específicos del servicio como satisfacción del usuario. Se emplea tres métricas distintas en una escala de 1 a 5 y cuyas calificaciones se explicaron anteriormente. La calificación consolidada para la Dirección de Reasentamientos fue de 3,05, la Dirección de Urbanización y Titulación obtuvo una calificación de 4,08 y para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda fue 4,44. La calificación promedio considerando las 3 métricas y los tres procesos, sin establecer un peso específico corresponde a: 3,86.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

Tabla 21. Calidad del servicio, la satisfacción del usuario de los procesos misionales

MÉTRICAS POR PROCESO	DR	DUT	DMV	PROMEDIO
Atributos de Calidad del Servicio	3,27	4,17	4,62	4,02
Nivel de satisfacción del Usuario	3,03	4,15	4,48	3,89
Aspectos Específicos	2,84	3,91	4,23	3,66
PROMEDIO GENERAL X PROCESO	**3,05**	**4,08**	**4,44**	**3,86**

8. CONCLUSIONES

- El informe se realizó con la recolección de datos en los meses de julio y agosto de la actual vigencia.

- Las encuestas fueron aplicadas de manera presencial en las instalaciones dispuestas por la entidad en la Carre 13 # 54 -13. La cuales correspondieron a los procesos misionales de la Dirección de Reasentamientos, Dirección de Urbanizaciones y Titulación y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, para cada una de las direcciones se tomó una muestra de 40 encuestas con un total de procesamiento de 120 encuestas aplicadas.

- Se identifica que la ciudadanía que participó en las encuestas tiene una credibilidad y satisfacción del 76% referente a los tramites y servicios que presta la entidad Caja de la Vivienda Popular.

- Para este informe se evidencia que los procesos de la Dirección de Reasentamiento y Dirección de Urbanizaciones y Titulación obtuvieron una calificación más baja referente al tercer bimestre. Mientras que la Dirección de Mejoramiento de Vivienda aumento su desempeño y gestión.

- En la tabulación del presente informe se evidencia que los atributos de calidad, la satisfacción y aspectos específicos de los procesos bajo ya que su calificación fue de 3,86, con relación al tercer informe bimestral del año 2022 ya que había obtenido un promedio del 4,05. Según su promedio general bajo un -0,19.

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

SC-CER356168
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
208-GD-Ft-105 - Versión 04 - Vigente desde: 10-01-2020

- En el desarrollo del cuestionario se indagó si la ciudadanía conoce la figura de la Defensora de la Ciudadanía de la Caja de la Vivienda Popular, se evidencio que el 15% de los encuestados estaba enterado sobre la existencia de la Defensora a la Ciudadanía y el 85% no conocía dicha figura, en el desarrollo de la encuesta se le indicó a los encuestados quien es la Defensora de la Ciudadanía en la Entidad y el derecho que tienen como ciudadanos(as) de requerir la intervención de la Defensora.

- Se debe informar de manera permanente a la ciudadanía que los tramites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular son gratuitos y que no requiere de intermediarios.

MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO
Directora de Gestión Corporativa y CID
mmedinao@cajaviviendapopular.gov.co

Proyectó: Carlos Leonardo Galvis Bulla – Contratista
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortes – Contratista

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX:(60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co