

# CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

### QUINTO INFORME BIMESTRAL SEPTIEMBRE – OCTUBRE DEL 2022

## Contenido

1. DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS .....	9
1.1. VARIABLE DEMOGRAFICA .....	10
1.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO .....	15
1.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANA .....	19
1.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) .....	25
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 RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS .....	30
1.6. ATENCIÓN DE PQRS SERVICIO AL CIUDADANO(A) SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS EN LA CVP .....	33
1.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS -INFORMACIÓN.....	36
2. DIRECCIÓN DE URBANIZACIÓN Y TITULACIÓN .....	36
2.1. VARIABLE DEMOGRAFICA .....	38
2.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO .....	43
2.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANA .....	46
2.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) .....	51
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 RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS .....	56
2.6. ATENCIÓN DE PQRS SERVICIO AL CIUDADANO(A) SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS EN LA CVP .....	59
2.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN .....	61
3. DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA .....	62
3.1. VARIABLE DEMOGRAFICA .....	63
3.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO .....	68
3.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANA .....	71

3.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) .....	76
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 RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS .....	82
3.6. ATENCIÓN DE PQRS SERVICIO AL CIUDADANO(A) SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS EN LA CVP .....	84
3.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN .....	87
4. DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTOS DE BARRIO .....	88
4.1. CONTRATO 879-2021 INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE FINALIZACIÓN DE LA OBRAS BARRIO JUAN REY SEGUNDO SECTOR – LOCALIDAD SAN CRISTÓBAL .....	88
4.1.1. INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO .....	88
4.1.2. PERCEPCIÓN RESPECTO A LA OBRA ENTREGADA .....	89
4.2. CONTRATO 879-2021 INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE FINALIZACIÓN DE LAS OBRAS BARRIO MIRADOR CENTRO – LOCALIDAD SANTE FE .....	90
4.2.1. INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO .....	91
4.2.2. PERCEPCIÓN RESPECTO A LA OBRA ENTREGADA .....	91
4.3. INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE FINALIZACIÓN DE LAS OBRAS BARRIO TIBABITA .....	92
4.3.1 MUESTRA.....	93
4.3.2 INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO .....	93
4.3.3. PERCEPCIÓN RESPECTO A LA OBRA ENTREGADA .....	94
4.4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN NODO LAURELES – LOCALIDAD SAN CRISTOBAL .....	94
4.4.1 INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO .....	95
4.4.2. PERCEPCIÓN RESPECTO A LA OBRA ENTREGADA .....	95
4.5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN NODO GRAN COLOMBIA – LOCALIDAD SAN CRISTOBAL.....	96
4.5.1 INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO .....	96
4.5.2. PERCEPCIÓN RESPECTO A LA OBRA ENTREGADA .....	97
5. ATENCIÓN DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO .....	98

6. DEFENSORA A LA CIUDADANIA .....	102
7. CONSOLIDADO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA .....	103
8. CONCLUSIONES .....	104

## Lista de Gráficas

Gráfica 1 Aplicación Encuesta .....	9
Gráfica 2. Población Encuestada por Localidad .....	10
Gráfica 3. Estrato Socio económico .....	11
Gráfica 4. Género - Población Encuestada .....	11
Gráfica 5. Distribución de Edad y Género .....	12
Gráfica 6. Escolaridad Población Encuestada .....	13
Gráfica 7. Nivel Estudio por Localidad .....	13
Gráfica 8. Estado Civil de la Población Encuestada .....	14
Gráfica 9. Situación Laboral de la Población Encuestada .....	14
Gráfica 10. Integrantes por Vivienda .....	15
Gráfica 11. Motivo de Visita .....	16
Gráfica 12. Tiempo de Permanencia en el Proceso .....	17
Gráfica 13. Bien Informado del Proceso .....	17
Gráfica 14. Suministro de Información por Localidades .....	18
Gráfica 15. Calificación - Atributos de Servicio .....	20
Gráfica 16. Satisfacción de la Ciudadanía por el Servicio Prestado .....	21
Gráfica 17. Satisfacción de la Ciudadanía .....	22
Gráfica 18. Motivos de Baja Satisfacción .....	23
Gráfica 19. Diagrama de Pareto Motivos de Baja Satisfacción .....	23
Gráfica 20. Aspectos Específicos del Proceso Reasentamientos .....	24
Gráfica 21. TIC – Servicios Ciudadanía .....	26
Gráfica 22. Dispositivos TIC Ciudadanía .....	26
Gráfica 23. TIC Acceso de la Ciudadanía a Internet .....	27
Gráfica 24. Frecuencia Uso TIC .....	27
Gráfica 25. TIC Uso principal .....	28
Gráfica 26. Uso canal de comunicación .....	29
Gráfica 27. Utilidad de información suministrada por los canales .....	29

Gráfica 28. Volvería a utilizar este medio de Comunicación.....	30
Gráfica 29. Recibieron Información de Gratuidad de Tramites y Servicios .....	31
Gráfica 30. A través de que medio se enteró sobre la Gratuidad de Tramites y Servicios .....	32
Gráfica 31. comprendió el mensaje de Gratuidad y lo Innecesario de Intermediarios .....	32
Gráfica 32. Interpusieron algún tipo de petición .....	34
Gráfica 33. La respuesta fue entro de los Términos .....	34
Gráfica 34. La respuesta que le dieron cumple con lo que pregunto .....	35
Gráfica 35. La respuesta fue fácil de comprender .....	35
Gráfica 36. La respuesta que le dieron fue calidad .....	35
Gráfica 37. Que tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.) .....	36
Gráfica 38. Aplicación de encuesta .....	37
Gráfica 39. Aplicación de Encuesta por Localidad.....	38
Gráfica 40. Estrato socio económico.....	38
Gráfica 41. Género población Encuestada.....	39
Gráfica 42. Distribución de Edad y Genero .....	40
Gráfica 43. Escolaridad de la población encuestada.....	40
Gráfica 44. Escolaridad por Localidad .....	41
Gráfica 45. Estado Civil.....	41
Gráfica 46. Situación Laboral.....	42
Gráfica 47. Número de habitantes por Vivienda.....	42
Gráfica 48. Motivo de Visita .....	43
Gráfica 49. Tramite Individual vs en Conjunto con otras personas .....	44
Gráfica 50. Tiempo de permanencia en el Proceso .....	45
Gráfica 51. Bien Informado del Proceso .....	45
Gráfica 52. Suministro de Información por Localidades .....	46
Gráfica 53. Atributos de servicio - Dirección de Urbanización y Titulación .....	47
Gráfica 54. Satisfacción de Servicio.....	48
Gráfica 55. Satisfacción de la Ciudadanía .....	49
Gráfica 56. Aspectos específicos del área misional de Urbanización y Titulación .....	50
Gráfica 57. TIC-Servicios de la Ciudadanía .....	52
Gráfica 58. TIC - Dispositivos de la Ciudadanía .....	52
Gráfica 59. TIC- Acceso de Internet de la Ciudadanía .....	53
Gráfica 60. TIC- Frecuencia Uso .....	53



Gráfica 61. TIC- Uso Principal Internet.....	54
Gráfica 62. Canal de Comunicación.....	55
Gráfica 63. Utilidad de la información .....	55
Gráfica 64. Volvería a utilizar este medio de Atención .....	56
Gráfica 65. Se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la CVP .....	57
Gráfica 66. Información de gratuidad de los trámites y servicios y lo innecesario.....	58
Gráfica 67. Entendió el mensaje de la gratuidad de los trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios .....	58
Gráfica 68. Ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP.....	59
Gráfica 69. La respuesta que le dieron fue oportuna, es decir dentro de los términos .....	60
Gráfica 70. La respuesta que le dieron fue de fondo - respondieron lo que solicitó o preguntó .....	60
Gráfica 71. La respuesta que le dieron fue clara - fue fácil de comprender .....	60
Gráfica 72. La respuesta que le dieron fue cálida .....	61
Gráfica 73. Que tan complejos son los documentos -formularios, guías, respuestas a derechos de petición .....	61
Gráfica 74. Aplicación de encuesta .....	62
Gráfica 75. Población encuestada por localidad .....	63
Gráfica 76. Estrato Socio económico .....	64
Gráfica 77. Género Población Encuestada .....	64
Gráfica 78. Edad y Género Población Encuestada .....	65
Gráfica 79. Nivel de Escolaridad.....	66
Gráfica 80. Nivel de Escolaridad por Localidad .....	66
Gráfica 81. Estado Civil.....	67
Gráfica 82. Situación Laboral.....	67
Gráfica 83. Número - Personas por Vivienda .....	68
Gráfica 84. Motivo de Visita .....	68
Gráfica 85. Tiempo de permanencia en el Proceso .....	69
Gráfica 86. Bien Informado .....	70
Gráfica 87. Suministro de información del proceso por Localidad .....	71
Gráfica 88. Atributos del servicio - Dirección de Mejoramiento de Vivienda.....	72
Gráfica 89. Satisfacción de Servicio.....	73
Gráfica 90. Alta vs Baja Satisfacción.....	74
Gráfica 91. Motivos de Baja Satisfacción .....	74
Gráfica 92. Diagrama de Pareto Motivos de Baja Satisfacción .....	75

Gráfica 93. Aspectos específicos del área misional - Dirección de Mejoramiento de Vivienda .....	76
Gráfica 94. TIC- Servicios.....	77
Gráfica 95. TIC- Dispositivo .....	78
Gráfica 96. TIC- Acceso.....	78
Gráfica 97. TIC- Frecuencia Uso .....	79
Gráfica 98. TIC- Uso Principal.....	79
Gráfica 99. Canales de Comunicación .....	80
Gráfica 100. Utilidad - Información.....	81
Gráfica 101. Volvería a utilizar este medio de Atención.....	81
Gráfica 102. Se ha Enterado Sobre la Gratuidad de los Trámites y Servicios en la CVP .....	83
Gráfica 103. Obtuvo la Información de Gratuidad de los Trámites y Servicios .....	83
Gráfica 104. Entendió el Mensaje de Gratuidad de Trámites y Servicios y lo Innecesario de los Intermediarios.....	84
Gráfica 105. Usted. Ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP .....	85
Gráfica 106. La respuesta que le dieron fue oportuna .....	85
Gráfica 107. La respuesta le respondieron lo que solicitó o preguntó .....	86
Gráfica 108. La respuesta que le dieron fue clara.....	86
Gráfica 109. La respuesta que le dieron fue cálida .....	86
Gráfica 110. Que tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición) .....	87
Gráfica 111. Sexo.....	89
Gráfica 112. Se encuentra satisfecho con la obra en su totalidad (materiales, acabados, colores, entre otros).....	89
Gráfica 113. Que efecto le generó la obra ejecutada en cuanto a su calidad .....	90
Gráfica 114. Sexo.....	91
Gráfica 115. Se encuentra satisfecho con la obra en su totalidad (materiales, acabados, colores, entre otros).....	92
Gráfica 116. Que efecto le generó la obra ejecutada en cuanto a su calidad .....	92
Gráfica 117. Sexo.....	93
Gráfica 118. Se encuentra satisfecho con la obra.....	94
Gráfica 119. Sexo.....	95
Gráfica 120. Se encuentra Satisfecho con la Obra .....	96
Gráfica 121. Sexo.....	97
Gráfica 122 Se encuentra Satisfecho con la Obra.....	97

Gráfica 123. Orientación Indicada Modulo #1 – Servicio al Ciudadano .....	98
Gráfica 124. Usted ha Radicado de Manera Presencial .....	99
Gráfica 125. Orientación Indicada en la Ventanilla de Radicación .....	100
Gráfica 126. Satisfacción General sobre los Trámites y Servicios CVP.....	101
Gráfica 127. Baja y Alta Satisfacción - Trámites y Servicios CVP .....	101
Gráfica 128. Conoce Usted la Figura de la Defensora a la Ciudadanía CVP .....	102
Gráfica 129. Obtuvo la Información Sobre la Figura de la Defensora de la Ciudadanía en la CVP .....	103

## Lista de Tablas

Tabla 1. Población Encuestada por Localidad .....	9
Tabla 2. Distribución de Edad y Género .....	12
Tabla 3. Motivo de Visita.....	15
Tabla 4. Tiempo de Permanencia en el Proceso .....	16
Tabla 5. Suministro de Información por Localidades.....	18
Tabla 6. Dimensiones de la calidad del servicio modelo SERVQUAL .....	19
Tabla 7. Atributos y Dimensiones de la Calidad del Servicio.....	20
Tabla 8. Aplicación de Encuesta por Localidad .....	37
Tabla 9. Distribución de Edad y Género .....	39
Tabla 10. Motivo de Visita.....	43
Tabla 11. Tiempo de permanencia en el Proceso .....	44
Tabla 12. Suministro de Información por Localidades.....	46
Tabla 13. Atributos de servicio - Dirección de Urbanización y Titulación .....	48
Tabla 14. Ciudadanía encuestada por Localidad.....	62
Tabla 15. Distribución de la edad y género .....	65
Tabla 16. Proceso de Interés .....	69
Tabla 17. Tiempo de permanencia en el Proceso .....	69
Tabla 18. Suministro de información del proceso por Localidad.....	70
Tabla 19. Atributos del servicio - Dirección de Mejoramiento de Vivienda .....	72
Tabla 20. Sexo .....	95
Tabla 21. Métricas por Procesos Misionales.....	103

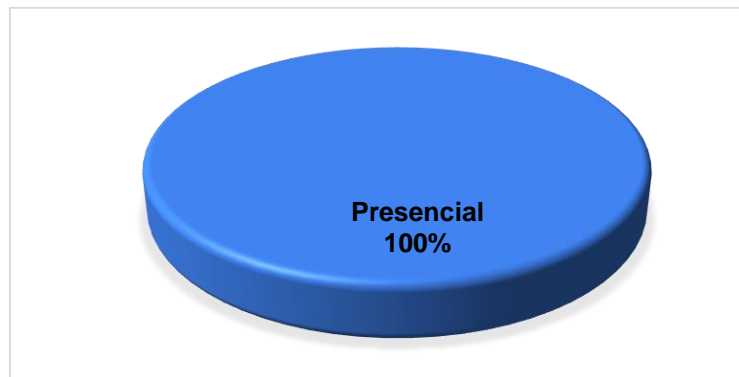


## 1. DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS

El desarrollo y tabulación de datos obtenidos de los ciudadanos(as) correspondientes al proceso de la Dirección de Reasentamientos fue aplicado a 40 ciudadanos(as), de manera presencial con una participación del 100%, las cuales autorizaron a la Caja de Vivienda Popular de usar la información recopilada con fines estadísticos, y de conformidad con el tratamiento de datos personales Ley 1581 de 2012 – Decreto 1377 de 2013.

El desarrollo de la encuesta se realizó en el punto de atención dispuesto por la entidad en la carrera 13 con calle 54-13, bajo un previo agendamiento de cita para su atención. Se evidencia que para el quinto informe bimestral las localidades con mayor participación son Ciudad Bolívar y San Cristóbal.

*Gráfica 1 Aplicación Encuesta*



*Tabla 1. Población Encuestada por Localidad*

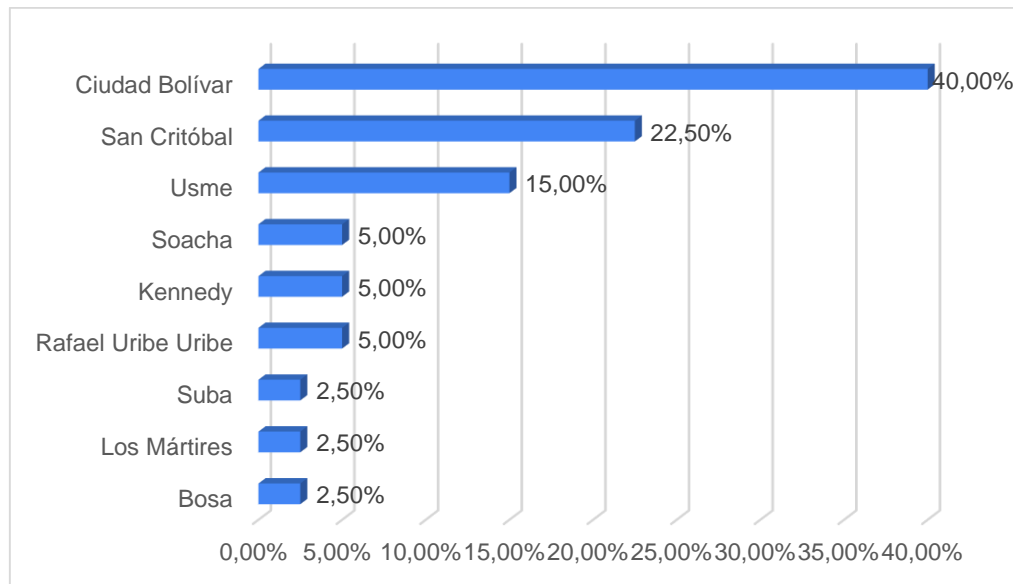
Localidad	Frecuencia	Porcentaje
Bosa	1	2.50%
Los Mártires	1	2.50%
Suba	1	2.50%
Rafael Uribe Uribe	2	5.00%
Kennedy	2	5.00%
Soacha	2	5.00%
Usme	6	15.00%
San Cristóbal	9	22.50%
Ciudad Bolívar	16	40.00%
<b>Total, general</b>	<b>40</b>	<b>100%</b>

En el desarrollo de la encuesta aplicada se recolecto información de interés que permite medir los siguientes aspectos: variable demográfica, calidad del servicio, satisfacción del usuario, gratuidad de los tramites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular, de la misma manera en el manejo de información y acceso de documentos pertinentes al proceso, manejo de tecnología información (TIC), peticiones interpuestas por la ciudadanía, la atención brindada por la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano, en la encuesta se define si la ciudadanía conoce la figura de la Defensora de la ciudadanía en la Caja de la Vivienda Popular e identificar el grado de satisfacción general que perciben los ciudadanos(as) respecto a los tramites y servicios que presta la CVP. A continuación, se presentan los datos más relevantes de cada uno de ellos.

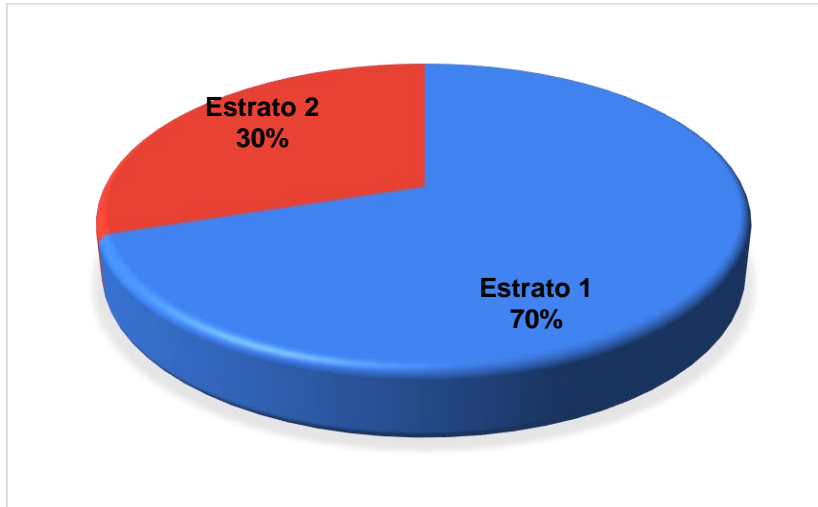
## 1.1. VARIABLE DEMOGRAFICA

Las localidades con mayor representación en la encuesta son Ciudad Bolívar con un porcentaje del 40.00% y San Cristóbal con 22.50%. La población encuesta hace referencia a los estratos socioeconómicos 1 y 2. Obteniendo una participación de estrato 1 con el 70%, seguido de estrato 2 con 30%.

Gráfica 2. Población Encuestada por Localidad

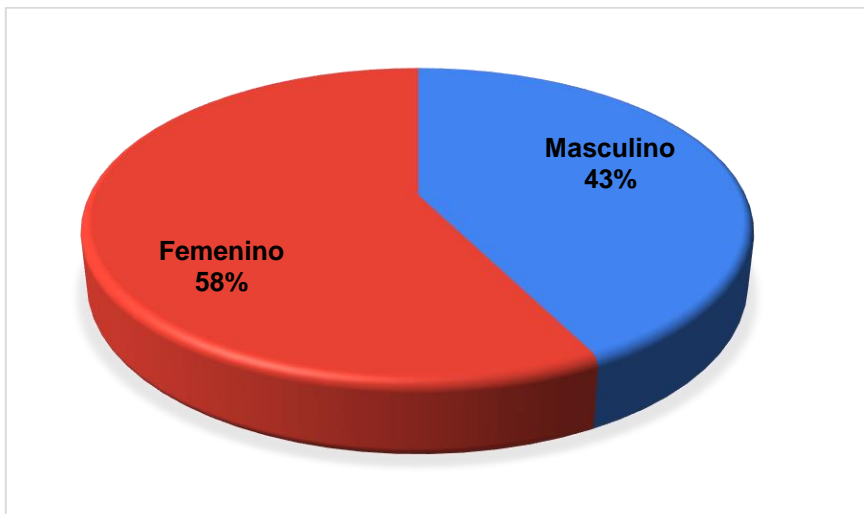


Gráfica 3. Estrato Socio económico



De la encuesta realizada se puede identificar que el género femenino lo representa un porcentaje de participación del 58% y el masculino lo representa el 43% del total de la población encuestada.

Gráfica 4. Género - Población Encuestada

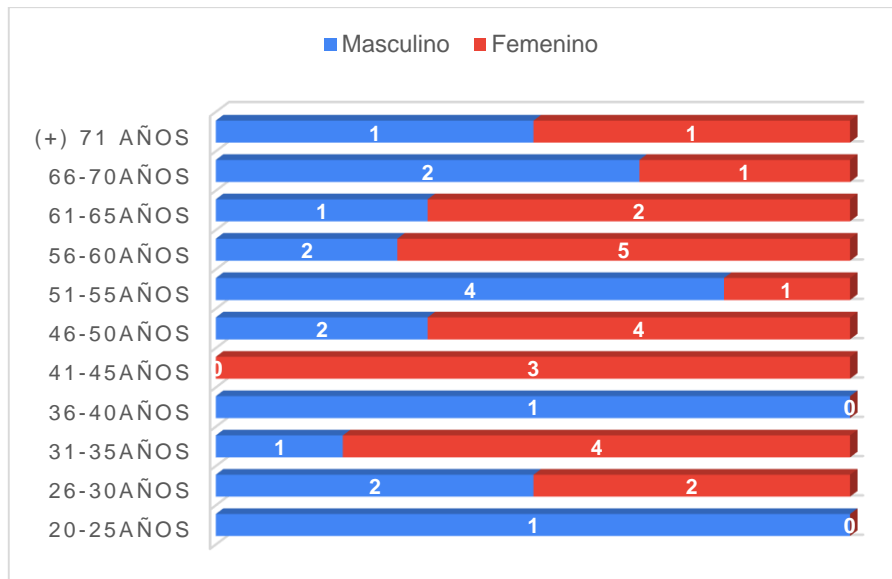


El porcentaje por edades de los ciudadanos (as) encuestados(as) indican que el 83% de la población está constituida entre los 31 y 70 años. La población de género femenino lo constituye una participación del 58% y el género masculino lo represento el 43%.

Tabla 2. Distribución de Edad y Género

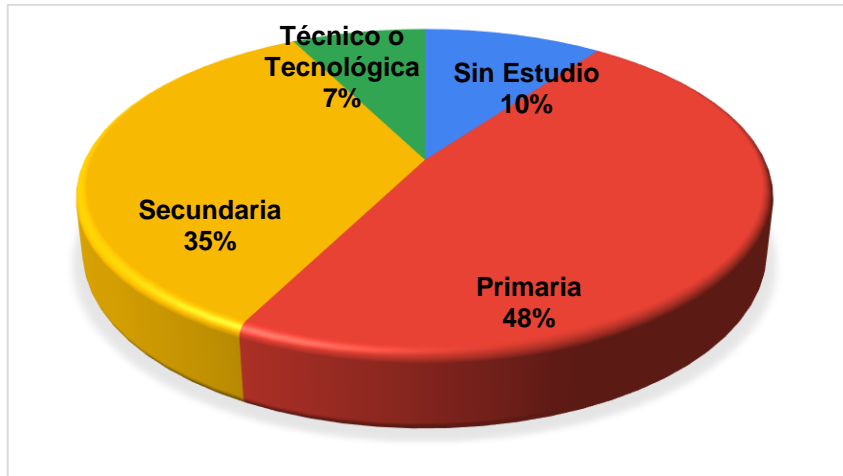
Rango Edad	Masculino	Femenino	%Masculino	%Femenino
20-25	1	0	6%	0%
26-30	2	2	12%	9%
31-35	1	4	6%	17%
36-40	1	0	6%	0%
41-45	0	3	0%	13%
46-50	2	4	12%	17%
51-55	4	1	24%	4%
56-60	2	5	12%	22%
61-65	1	2	6%	9%
66-70	2	1	12%	4%
(+) 71	1	1	6%	4%
<b>Total, general</b>	<b>17</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Gráfica 5. Distribución de Edad y Género

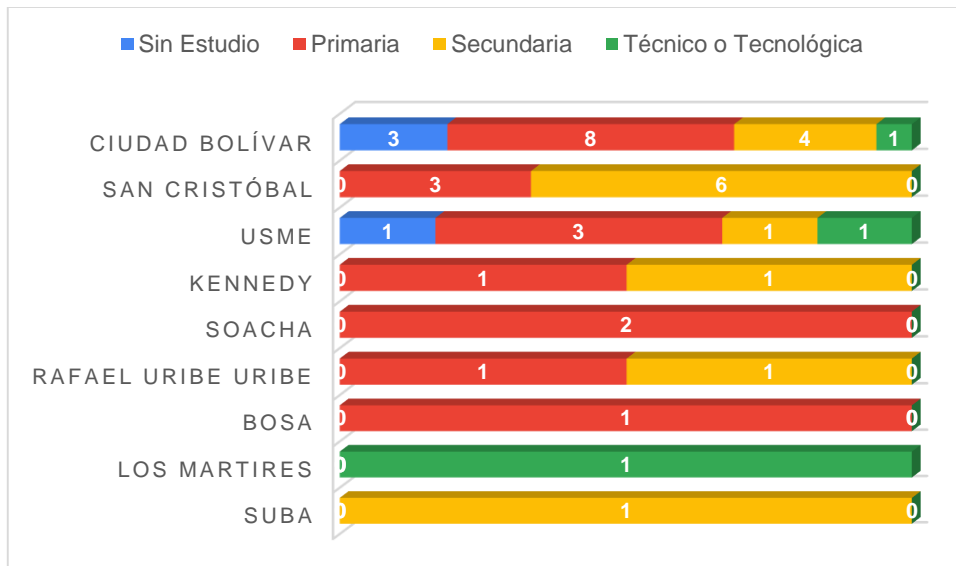


La escolaridad de la población encuestada de acuerdo con resultados obtenidos en la encuesta realizada indica que el 10% no tiene estudio, el 48% de la población indico tener una educación primaria, el 35% manifiesta tener una educación secundaria y el 7% indica tener educación correspondiente a técnico o tecnológica

Gráfica 6. Escolaridad Población Encuestada

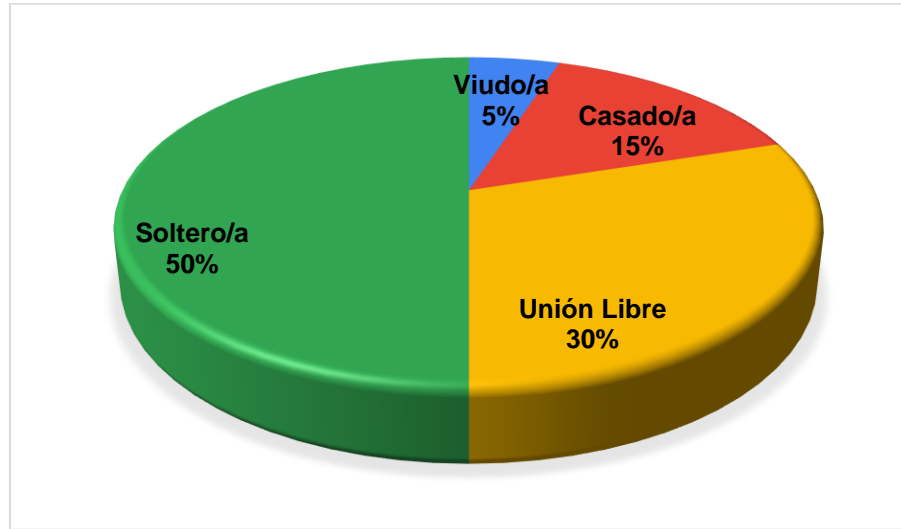


Gráfica 7. Nivel Estudio por Localidad



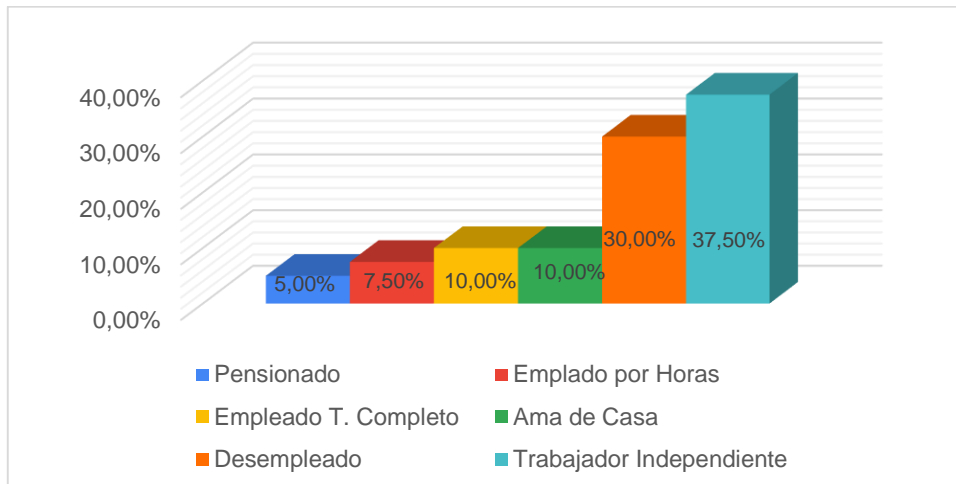
De los datos obtenidos a la población encuestada se identificó que su estado civil y el que más predomina corresponde a soltero/a con una participación del 50%, seguido unión libre con el 30%

*Gráfica 8. Estado Civil de la Población Encuestada*



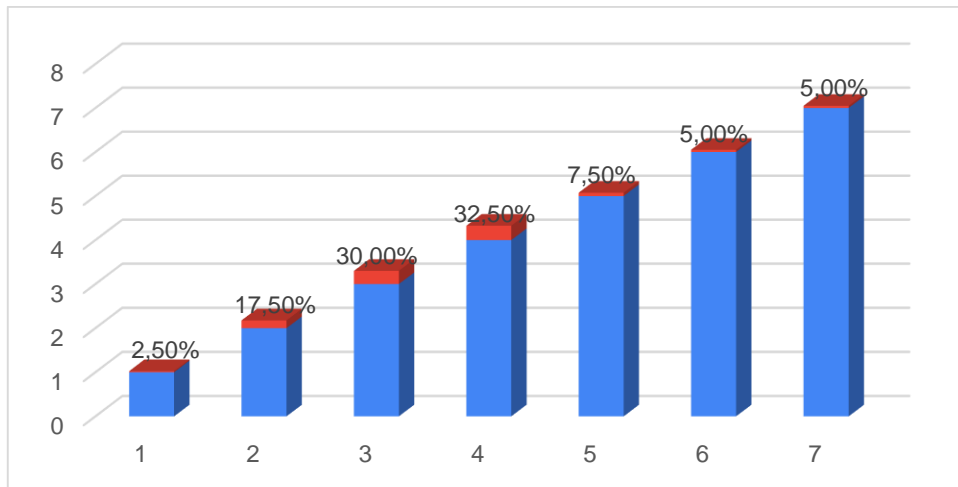
La población que participo en la encuesta en la categoría de situación laboral corresponde 37.50% identificada que son trabajadores independientes (Informal), seguido de desempleado/a con un porcentaje de 30.00%

*Gráfica 9. Situación Laboral de la Población Encuestada*



Un dato de interés que nos arroja la tabulación de la encuesta es la identificación del número de personas que esta conforman cada familia. El resultado fue un promedio de 4 integrantes que lo representa 32.50%, seguido de 3 integrantes con el 30.00% y de 2 integrantes representado por 17.50%.

Gráfica 10. Integrantes por Vivienda



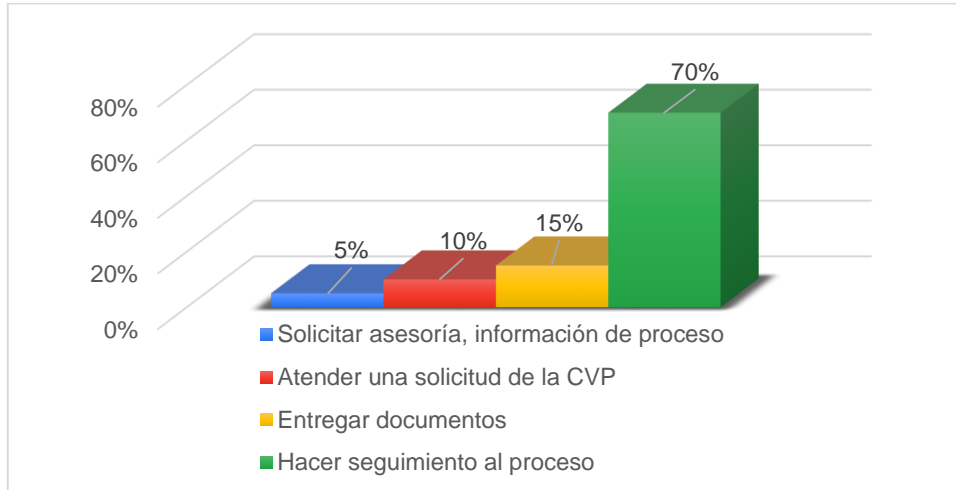
## 1.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

El motivo principal del porque los ciudadanos se acercaron a la entidad CVP corresponde a hacer seguimiento al proceso con una participación del 70%, seguido de entregar documentación correspondiente al proceso con una participación del 15% y el 10% indico que su motivo corresponde a atender una solicitud de la Caja de la Vivienda Popular.

Tabla 3. Motivo de Visita

Motivo de Visita	Frecuencia	Porcentaje
Solicitar asesoría, información de proceso	2	5%
Atender una solicitud de la CVP	4	10%
Entregar documentos	6	15%
Hacer seguimiento al proceso	28	70%
Total, general	40	100%

Gráfica 11. Motivo de Visita



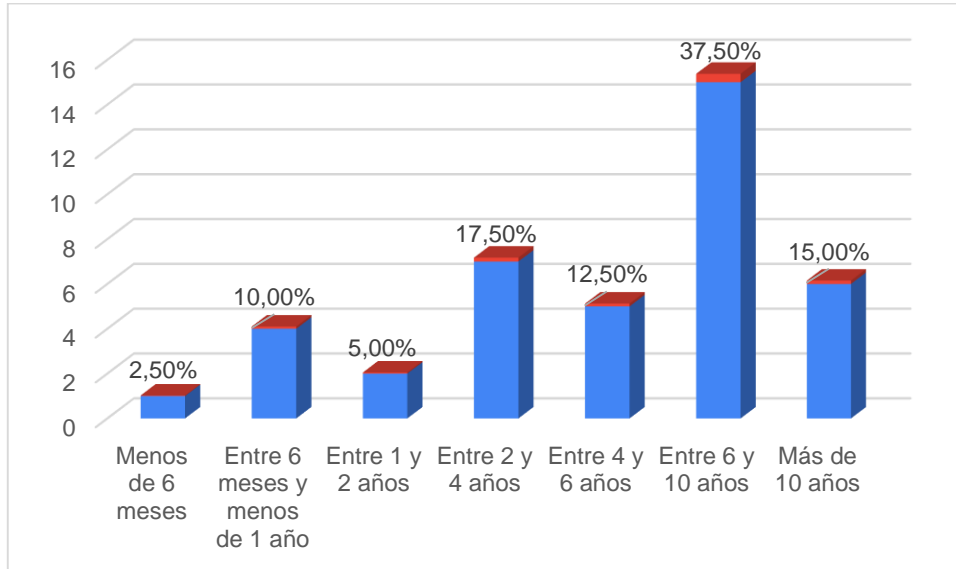
En la tabulación de los datos se identifica que el 15.00% de la ciudadanía encuestada indico llevar un proceso de más de 10 años, seguido del 37.50% lleva un proceso entre los 6 y 10 años, el 12.50% indico que su proceso está comprendido entre los 4 y 6 años, el 17.50% indico que su proceso corresponde entre los 2 y 4 años, el 5.00% indico llevar un proceso con relación a 1 y 2 años y el 12.50% indico llevar un trámite con relación a menos de 6 meses y 1 año.

Tabla 4. Tiempo de Permanencia en el Proceso

Tiempo de permanencia en el Proceso	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 6 meses	1	2.50%
Entre 6 meses y menos de 1 año	4	10.00%
Entre 1 y 2 años	2	5.00%
Entre 2 y 4 años	7	17.50%
Entre 4 y 6 años	5	12.50%
Entre 6 y 10 años	15	37.50%
Más de 10 años	6	15.00%
Total, general	40	100%

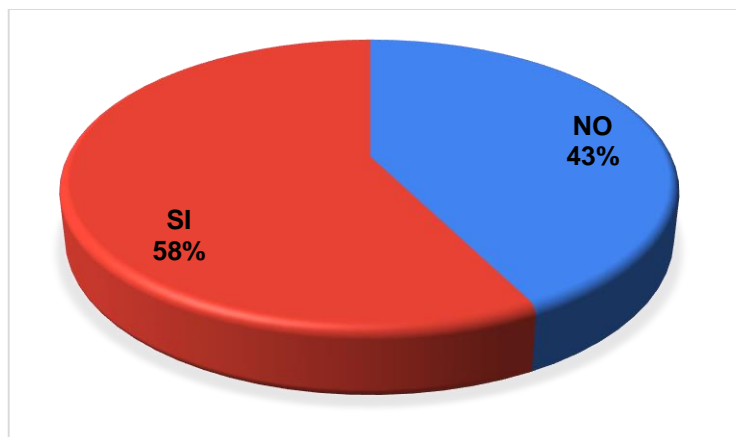


Gráfica 12. Tiempo de Permanencia en el Proceso



En el desarrollo de la encuesta se indaga si la ciudadanía se siente bien informado (a) del proceso y se obtiene un porcentaje positivo del 58% con relación a estar bien informado de su proceso con la Caja de la Vivienda Popular y el 43% indicaron no sentirse bien informado con el proceso que adelanta con la Dirección de Reasentamientos.

Gráfica 13. Bien Informado del Proceso

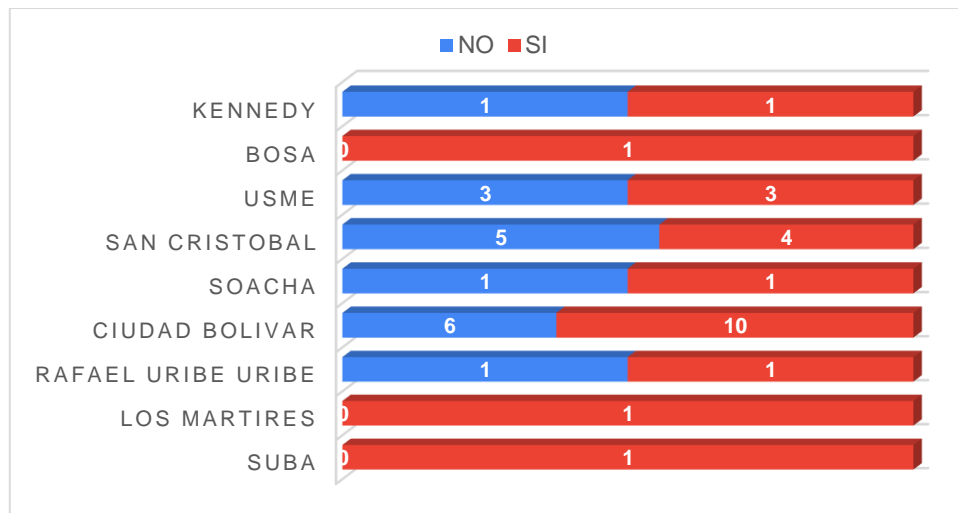


En la siguiente tabla se identifica por localidades el suministro de información la cual se evidencia que la ciudadanía de la localidad de Ciudad Bolívar lo representa el 35%, seguido de San Cristóbal con un porcentaje del 29%, Usme con una participación del 18% y las localidades de Rafael Uribe Uribe, Soacha y Kennedy tienen una participación del 6% para cada una.

Tabla 5. Suministro de Información por Localidades

Localidad	Bien Informado		Frecuencia	Porcentaje	
	NO	SI		NO	SI
Suba	0	1	1	0%	4%
Los Mártires	0	1	1	0%	4%
Rafael Uribe Uribe	1	1	2	6%	4%
Ciudad Bolívar	6	10	16	35%	43%
Soacha	1	1	2	6%	4%
San Cristóbal	5	4	9	29%	17%
Usme	3	3	6	18%	13%
Bosa	0	1	1	0%	4%
Kennedy	1	1	2	6%	4%
Total, general	17	23	40		

Gráfica 14. Suministro de Información por Localidades



### 1.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANA

La calidad de los servicios prestados 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 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.
Empatía	Atención personalizada que otorga la entidad a los ciudadanos.
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

Se empleó un modo de respuesta de escala numérica de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la calificación más alta. La calificación promedio de los atributos del servicio por la Dirección de Reasentamientos correspondió a 3.67 destacando como atributos de servicios accesibilidad y comunidad de las instalaciones del punto de atención y la calidez y amabilidad del personal. En caso contrario el atributo que presentó menor calificación fue el cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos con una calificación de 3.30 es un atributo que forma parte de la dimensión 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 recomienda validar las normas de ejecución en el proceso aplicables y verificar la optimización de procedimientos, requisitos para hacer realidad los derechos de los ciudadanos(as), también emplear el uso y apropiación de las TIC, aumentar las líneas telefónicas y tramites en línea.

Gráfica 15. Calificación - Atributos de Servicio

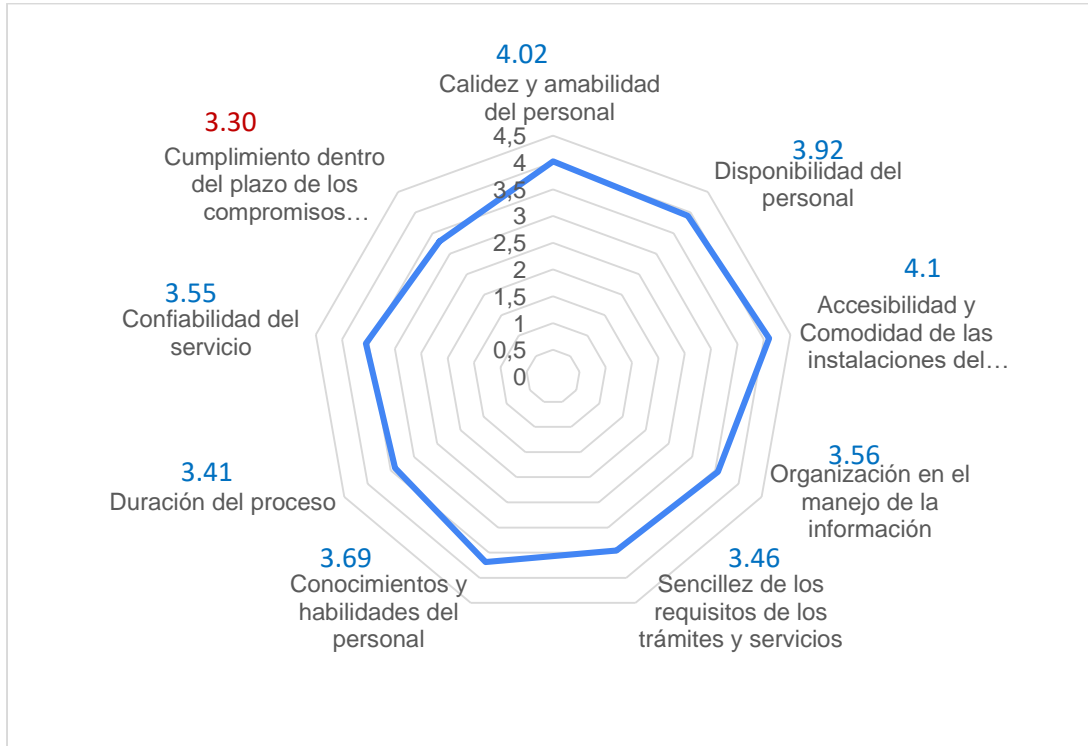
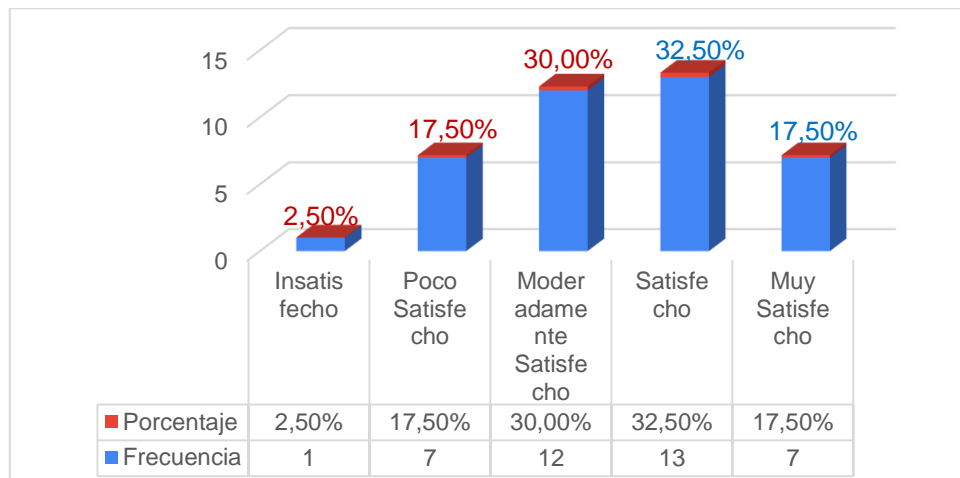


Tabla 7. Atributos y Dimensiones de la Calidad del Servicio

Descripción de Atributo	Calificación	Dimensión Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad del personal	4.02	Empatía
Disponibilidad del personal	3.92	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4.1	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	3.56	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	3.46	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	3.69	Seguridad
Duración del proceso	3.41	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	3.55	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	3.30	Capacidad de Respuesta
<b>Promedio</b>	<b>3.67</b>	

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

Gráfica 16. Satisfacción de la Ciudadanía por el Servicio Prestado



En la gráfica anterior de satisfacción de la ciudadanía por el servicio prestado se puede identificar que el 2.50% se encuentra insatisfecho, el 17.50% indicó estar poco satisfecho, el 30.00% manifestó estar moderadamente satisfecho, el 32.50% está satisfecho y el 17.50% indicó estar muy satisfecho con el servicio y atención brindado por la Dirección de Reasentamiento. Para determinar de manera general el indicador de satisfacción se tomaron las respuestas más altas correspondiente a la calificación 4 y 5 y con respuestas para baja satisfacción se tomaron las respuestas 1,2 y 3. La experiencia de los beneficiarios de la Dirección de Reasentamientos de acuerdo con la calificación de los atributos de calidad ha sido aceptable en términos generales, y si bien es cierto dicha medida obedece a un factor emocional del beneficiario (a), constituye un indicador para determinar el grado de confianza del ciudadano (a) en la gestión del proceso misional.

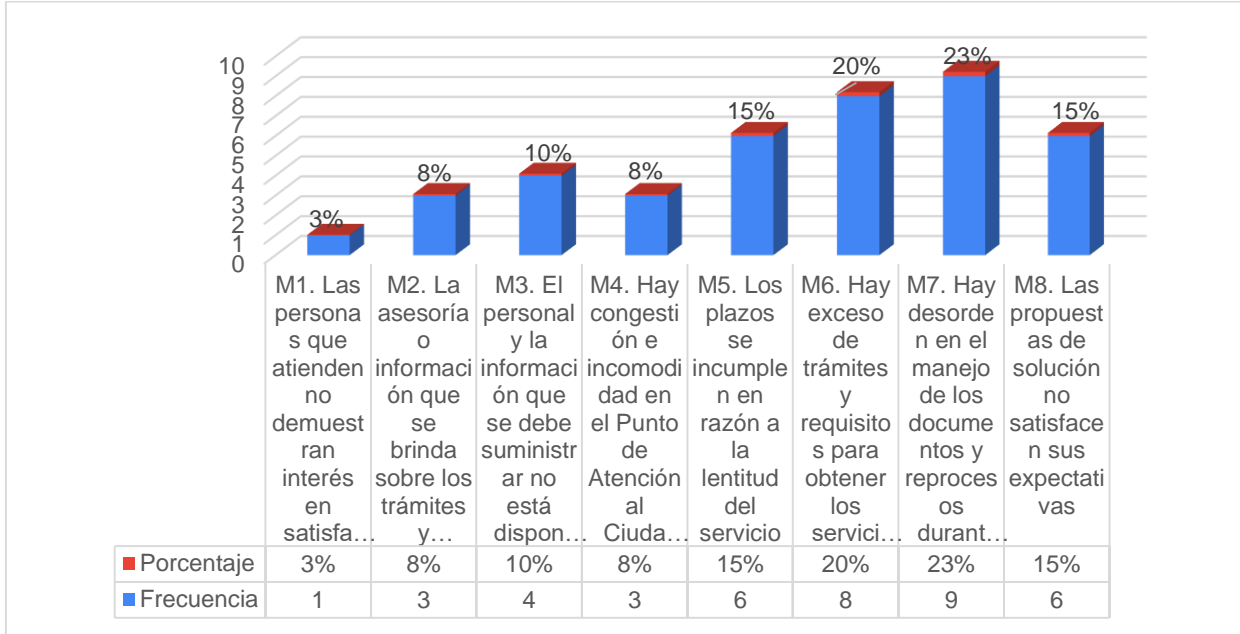
Gráfica 17. Satisfacción de la Ciudadanía



Como se había indicado anteriormente los ciudadanos (as) de la Dirección de Reasentamientos afirmaron tener una baja satisfacción con el servicio prestado con un porcentaje del 50%. Al graficar la información arrojada por la encuesta se pudo identificar que dicha inconformidad corresponde a 8 motivos, lo que lo representan 40 razones que explicarían su inconformidad con el proceso de Reasentamientos, los motivos corresponden a los atributos de calidad deservicio prestados por la Caja de la Vivienda Popular los cuales son:

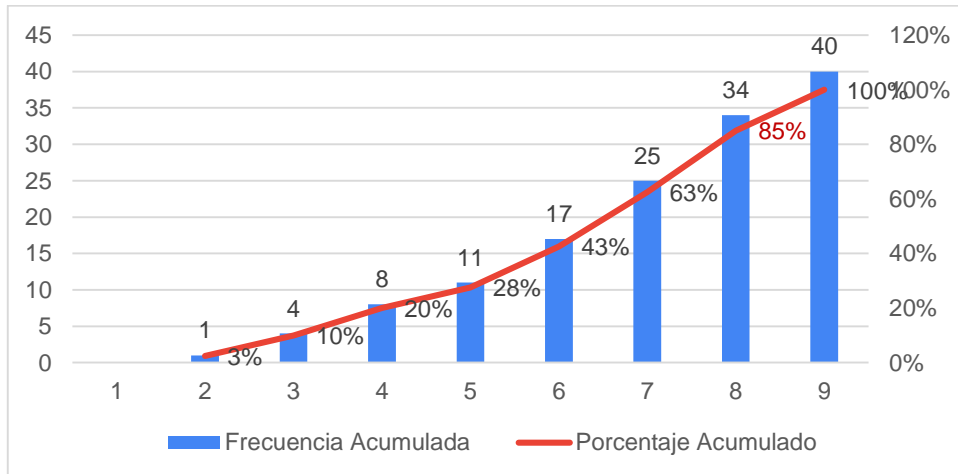
1. Las personas que atienden no demuestran interés en satisfacer sus necesidades y le han dado un mal trato, con una participación del 3%
2. La asesoría o información que se brinda sobre los trámites y servicios es mala e insuficiente, con una participación del 8%
3. El personal y la información que se debe suministrar no está disponible, con una participación del 10%
4. Hay congestión e incomodidad en el Punto de Atención al Ciudadano y es insuficiente este espacio de atención, con una participación del 8%
5. Los plazos se incumplen en razón a la lentitud del servicio, con una participación del 15%
6. Hay exceso de trámites y requisitos para obtener los servicios o beneficios y hacer realidad los derechos, con una participación del 20%
7. Hay desorden en el manejo de los documentos y reprocesos durante la prestación del servicio o ejecución del trámite, con una participación del 23%
8. Las propuestas de solución no satisfacen sus expectativas, con una participación del 15%

Gráfica 18. Motivos de Baja Satisfacción



De acuerdo con el diagrama de Pareto el 85% de los motivos de baja satisfacción obedece 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 Motivos de Baja Satisfacción

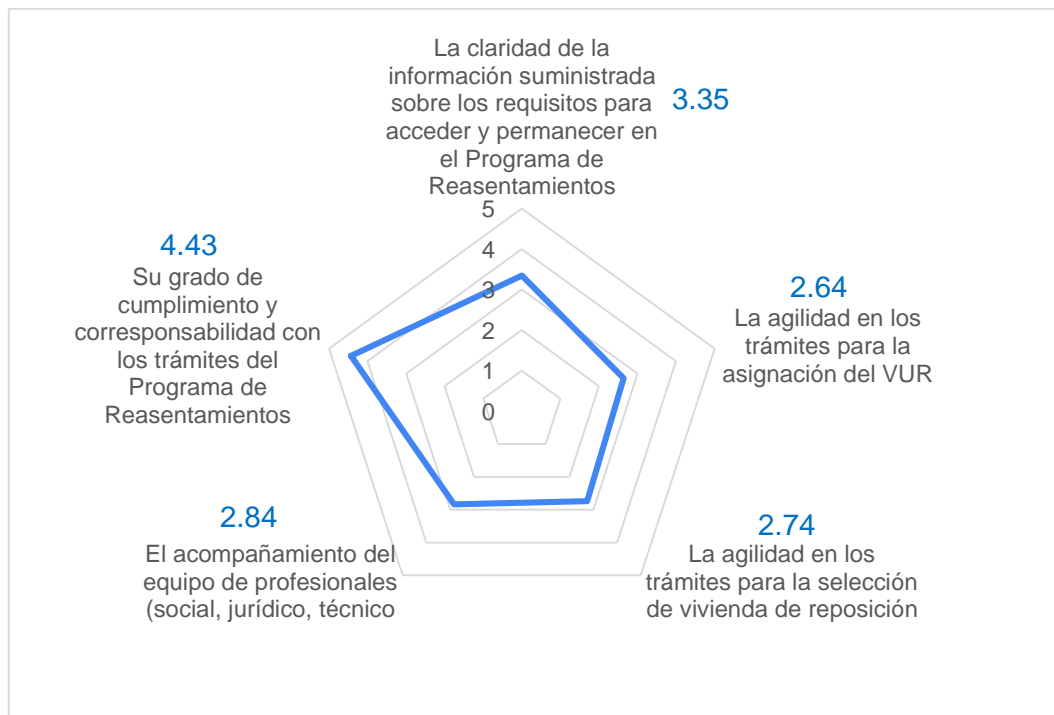


Otros indicadores de satisfacción a evaluar corresponden a 5 preguntas específicas que preparo la Dirección de Reasentamientos para calificar el nivel de satisfacción con respecto a aspectos, instancias, acciones o etapas del proceso correspondientes a:

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 de VUR
3. La agilidad en los trámites para la selección de vivienda de reposición
4. El acompañamiento del equipo profesionales (social, jurídico y técnico)
5. Su grado de cumplimiento y corresponsabilidad con los tramites del programa de Reasentamientos

La calificación promedio de las preguntas específicas fue de 3.20, en una escala igual a la empleada para medir la satisfacción general de la ciudadanía que se explicó con anterioridad, situación que se sugiere validar e identificar acciones en el proceso de mejora continua.

*Gráfica 20. Aspectos Especificos del Proceso Reasentamientos*





## 1.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (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 4% refiere tener telefonía fija, el 18% indico contar con el servicio de Internet y el 78% manifestó contar con un dispositivo (móvil) Celular.

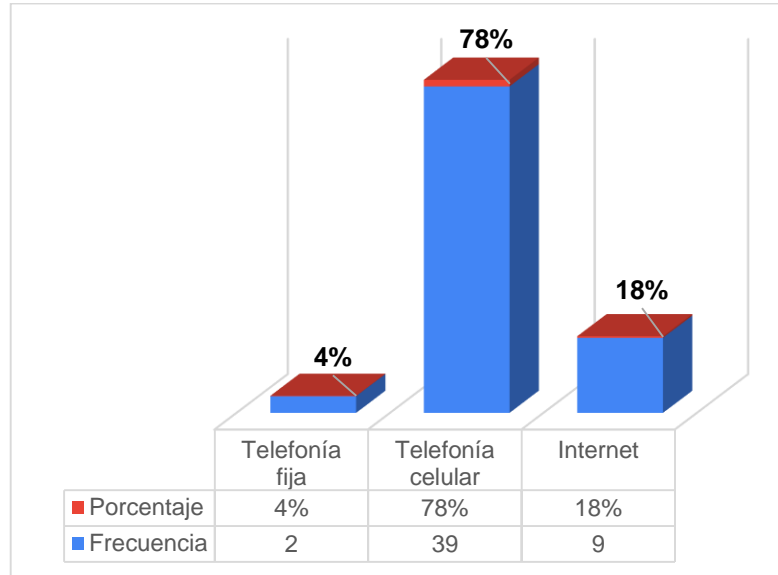
Los dispositivos TIC, las respuestas se analizaron por ítems separados (es decir por dispositivo ya no son mutuamente excluyentes), y se encontró que 4% indico tener línea fija, el 9% cuenta con un computador de escritorio, portátil y el 87% cuenta con un teléfono celular.

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 12,50% accede a través de una red fija o wifi pagada, seguido del 27.50% manifestaron que no accede al servicio de internet y el 60.00% accede a este servicio a través de un plan de datos móvil celular.

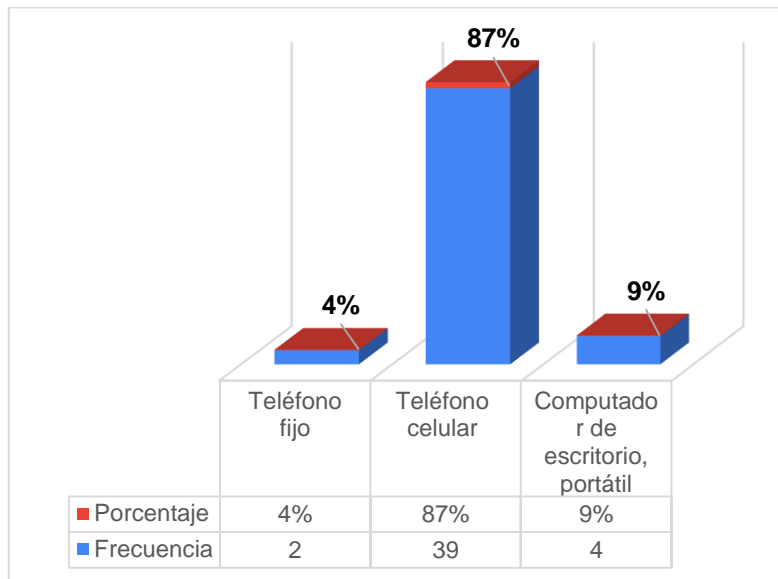
En el desarrollo de tabulación de la encuesta se observa que el 7% accede al servicio de internet una vez a la semana, seguido del 10% accede al servicio varios días a la semana y el 83% de la población encuestada manifestó utilizar el servicio de internet todos los días.

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 20% lo utiliza como canal de entretenimiento, el 25% lo utiliza como ingresar a correo electrónico y redes sociales y 55% utiliza el servicio como herramienta de estudio y trabajo.

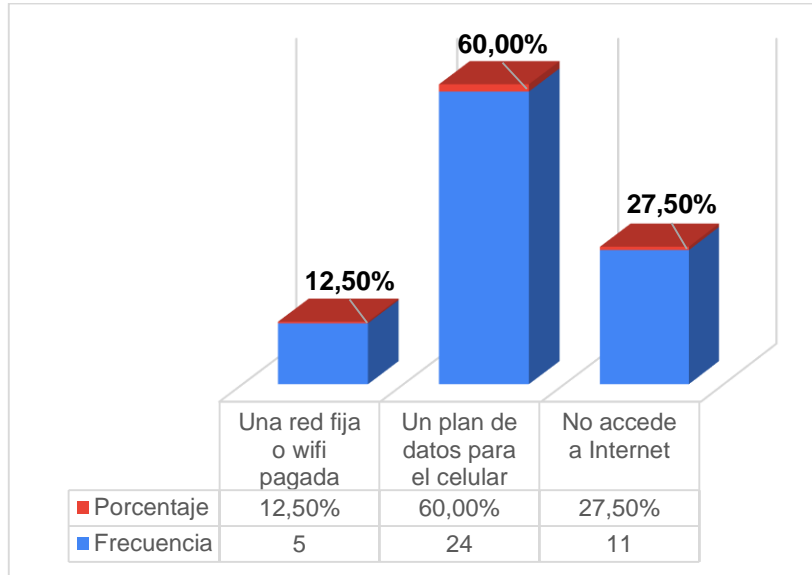
Gráfica 21. TIC – Servicios Ciudadanía



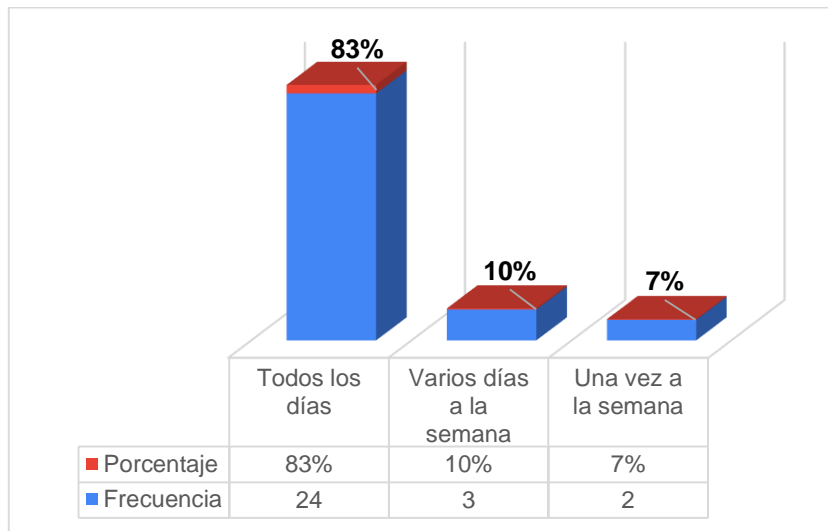
Gráfica 22. Dispositivos TIC Ciudadanía



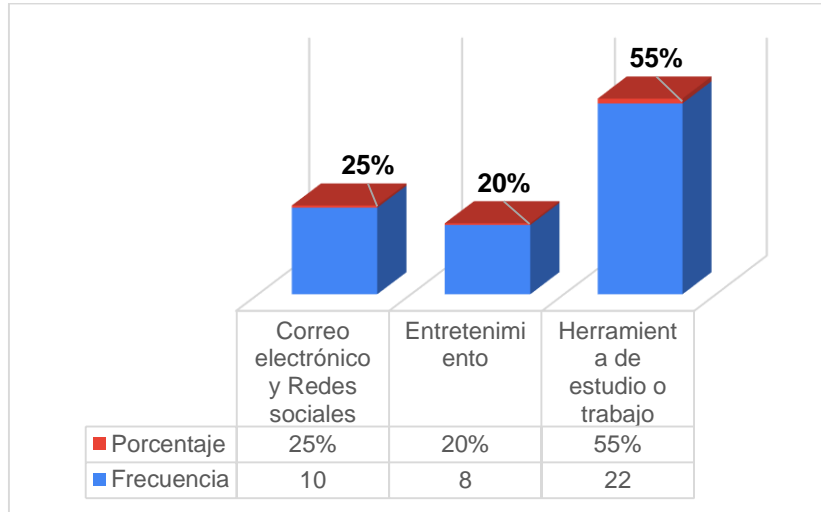
Gráfica 23. TIC Acceso de la Ciudadanía a Internet



Gráfica 24. Frecuencia Uso TIC



Gráfica 25. TIC Uso principal



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.

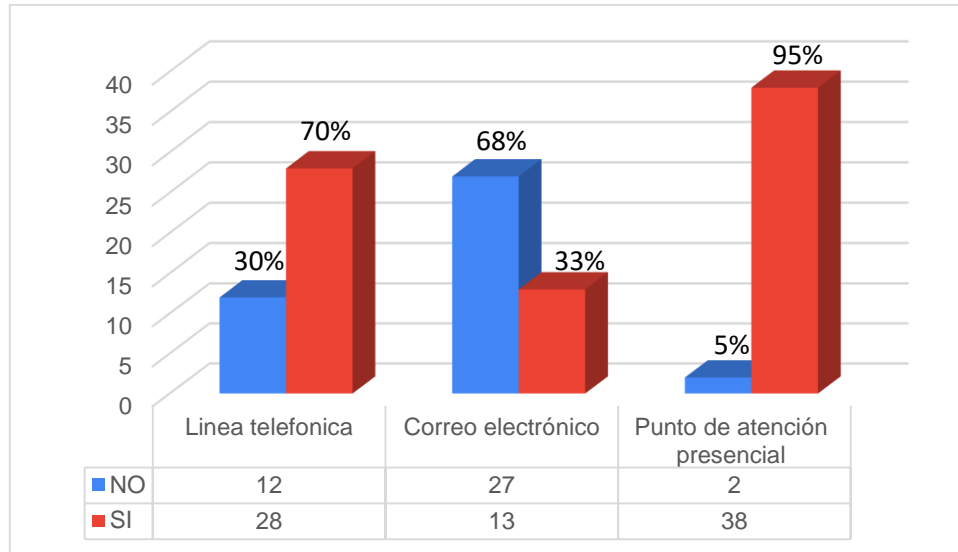
Se identifica una variable de atención de los canales TIC, lo que corresponde a la línea telefónica y correo electrónico siendo un porcentaje positivo y de buena acogida por la ciudadanía con un porcentaje de participación del 70% canal telefónico, seguido del 33% para el canal correo electrónico: [Soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:Soluciones@cajaviviendapopular.gov.co), los datos recolectados se dan gracias a la importancia de emplear una buena comunicación e intercambio de información con la ciudadanía impactando en gran medida en el buen desarrollo del proceso.

Se indaga sobre la utilidad de información suministrada o en contrada en cada uno de los canales de comunicación, y si el ciudadano(a) volviese a usar cada uno de dichos canales. Los datos recolectados se identifican que el canal más frecuente corresponde al asesor punto de atención con una participación del 95% y con una utilidad de información del 93% y si volviese a utilizar este canal de atención con el mismo porcentaje del 93% de afirmación.

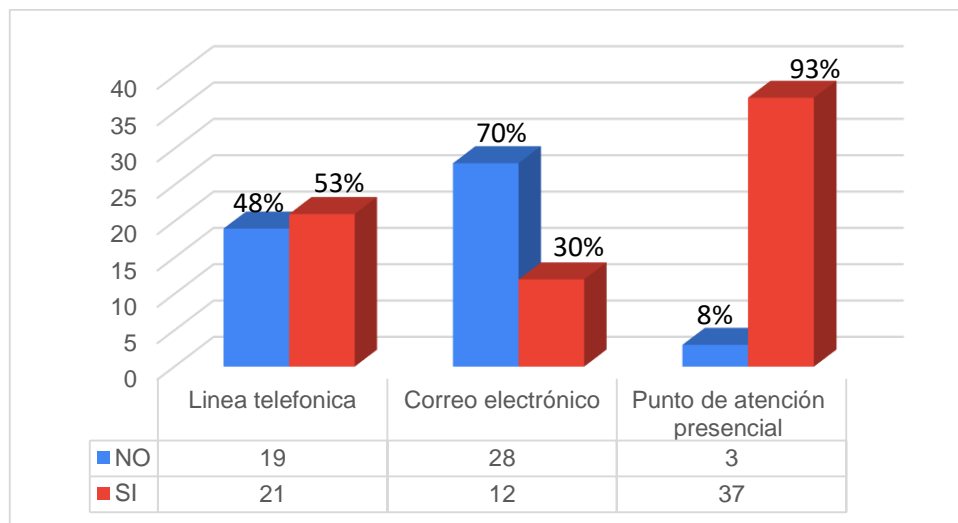
El segundo canal de preferencia por la ciudadanía corresponde al canal telefónico con un porcentaje positivo del 70% y si lo considera útil el 53% y con el 50% de participación lo volverían a utilizar.

El tercer canal de atención corresponde al canal electrónico con una participación del 33% en el que la ciudadanía utilizó para realizar sus peticiones, considerándolo útil el 30% y si lo volviese a utilizar con una participación del 35%. Datos que los constituyen como una oportunidad de mejora para que el proceso conecte y fomente nuevas alternativas de comunicación a las TIC.

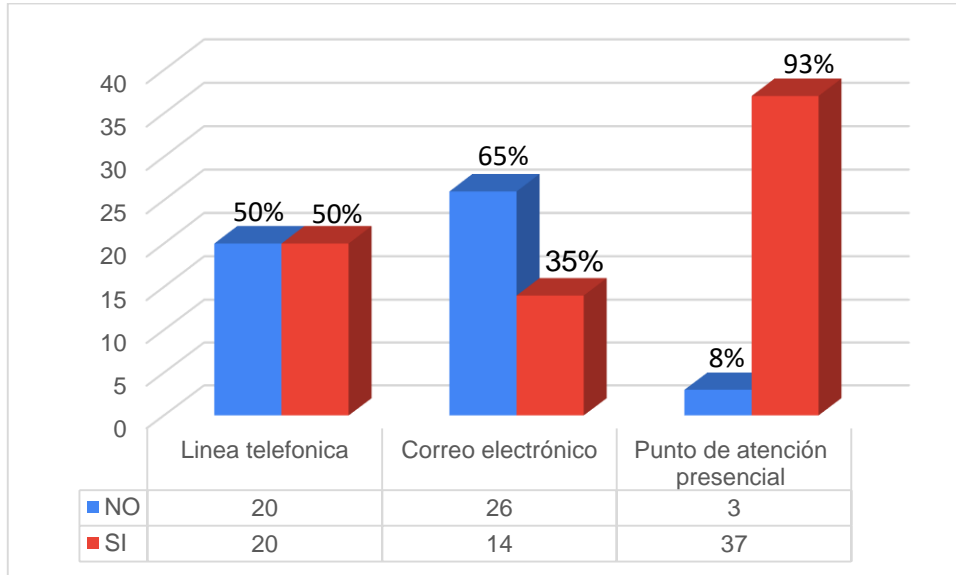
Gráfica 26. Uso canal de comunicación



Gráfica 27. Utilidad de información suministrada por los canales



Gráfica 28. Volvería a utilizar este medio de Comunicación



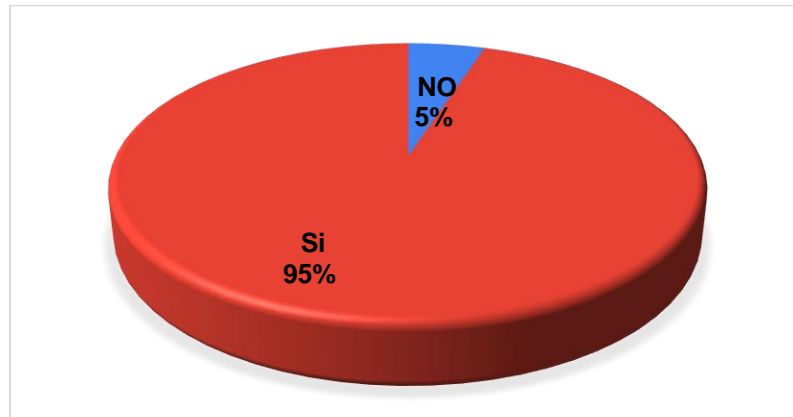
### 1.5. ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS (AS) SOBRE GRATITUD DE TRAMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS

En el quinto bimestre de la actual vigencia y dando continuidad a los esfuerzos de fortalecimiento de la transparencia y la prevención a la corrupción, se organizó una campaña institucional a través de los medios presenciales y virtuales sobre la gratuidad de los tramites y servicios y lo innecesario de los intermediarios, se adelantaron acciones con un fin determinados, es decir, se informó y sensibilizó a la ciudadanía para que no sea víctima del abuso por partes de servidores públicos que realizan mediciones ilegales, cobros indebidos o practicas 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 la ciudadanía con relación al proceso 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 evaluarán las siguientes dos preguntas.

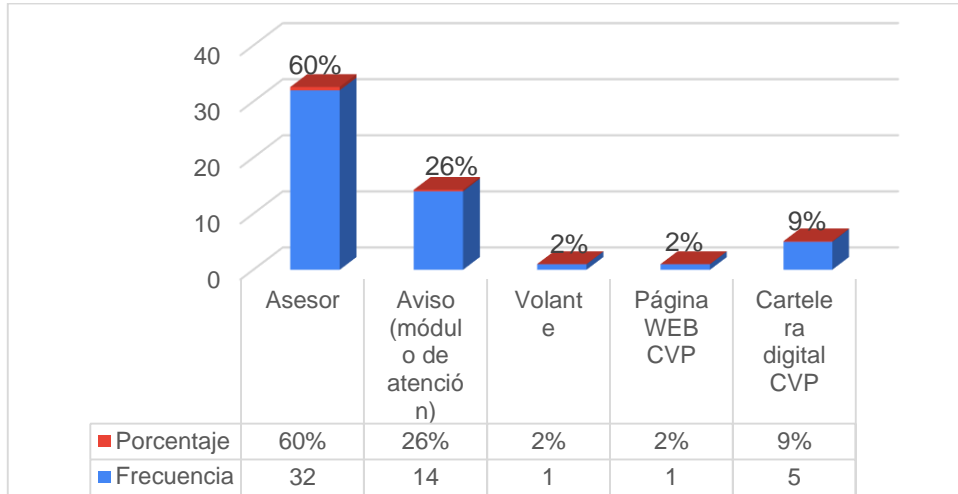
Como se explicó anteriormente, la primera pregunta consistió en averiguar si durante la actual vigencia el ciudadano (a) ha recibido información o se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la Caja de la Vivienda Popular y lo innecesario de los intermediarios. Al tabular la información registrada en la encuesta de satisfacción del quinto bimestre se identifica que el 95% de los ciudadanos (as) encuestados de la Dirección de Reasentamientos contestó de manera positiva, es decir que si recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios y con el 5% de los ciudadanos (as) indicaron no haber recibido información respectiva o no haberse enterado por algún medio virtual o presencial. Esta situación sugiere que probablemente la ciudadanía encuestada dirigió su interés a otros asuntos y no observó por lo menos los avisos de los módulos o no prestaron atención al mensaje verbal de gratuidad. También es probable que ningún asesor les haya entregado de manera verbal la información de gratuidad y lo innecesario de intermediarios

Gráfica 29. Recibieron Información de Gratuidad de Trámites y Servicios



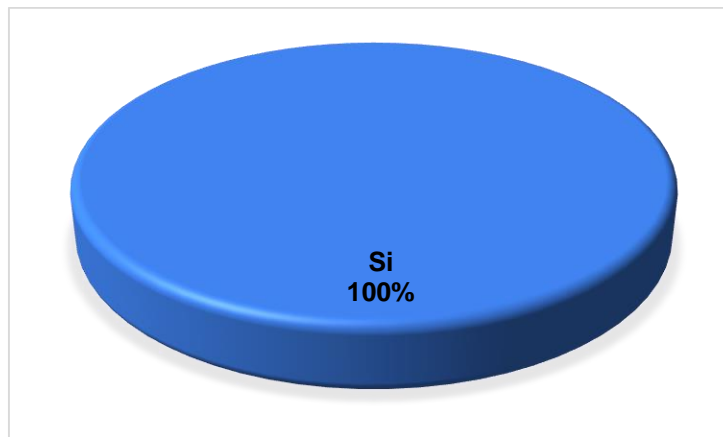
La segunda pregunta examinó el medio a través del cual el ciudadano (a) había obtenido información. Esta pregunta considero 5 opciones con múltiple respuesta, es decir, opciones que no son mutuamente excluyentes (asesor, aviso módulo de atención, volante, página WEB CVP, cartelera digital CVP), los resultados obtenidos fueron: el 2% se enteró mediante volante, seguido del 2% indicó haberse enterado mediante la página web CVP, seguido del 9% manifestó que se enteró a través de la cartelera digital de CVP, el 26% indicó haberse enterado mediante el aviso localizado en los módulos de atención y el 60% de la ciudadanía del proceso misional de Reasentamientos indicó enterarse de manera verbal información suministrada por el asesor en módulos de atención.

Gráfica 30. A través de que medio se enteró sobre la Gratuidad de Tramites y Servicios



La tercera pregunta de esta temática consistió en conocer si el ciudadano (a) que recibió el mensaje lo comprendió. El 100% de los 38 ciudadanos (as) encuestados (as) que indicaron que si recibieron la información de la Dirección de Reasentamientos contestó de manera positiva, es decir que si entendieron el mensaje de gratuidad y de lo innecesario de acceder a intermediarios.

Gráfica 31. comprendió el mensaje de Gratuidad y lo Innecesario de Intermediarios





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

En el desarrollo de la encuesta se permite conocer si durante la vigencia de este quinto 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?

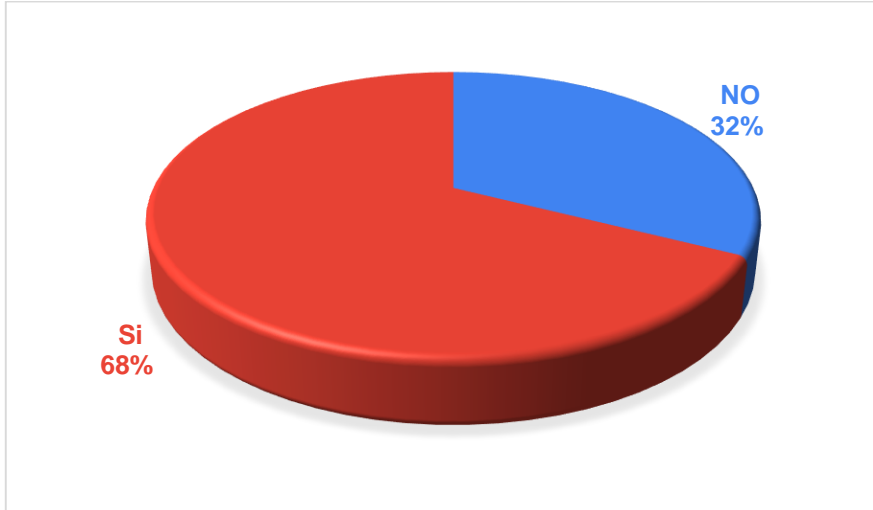
Al preguntar a la ciudadanía si ha interpuesto algún tipo de petición durante el quinto bimestre de la actual vigencia, se obtuvo un porcentaje del 32% negativo vs el 68% positivo es decir que si interpusieron un derecho de petición, queja o reclamo ante la Dirección de Reasentamiento de CVP.

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 37% y el 63% de insatisfacción. También se indaga sobre si la respuesta brindada por la entidad si cumple con lo que pregunta y se obtienen 33% de afirmación y el 67% indica que la respuesta no cumple con lo solicitado o expectativas.

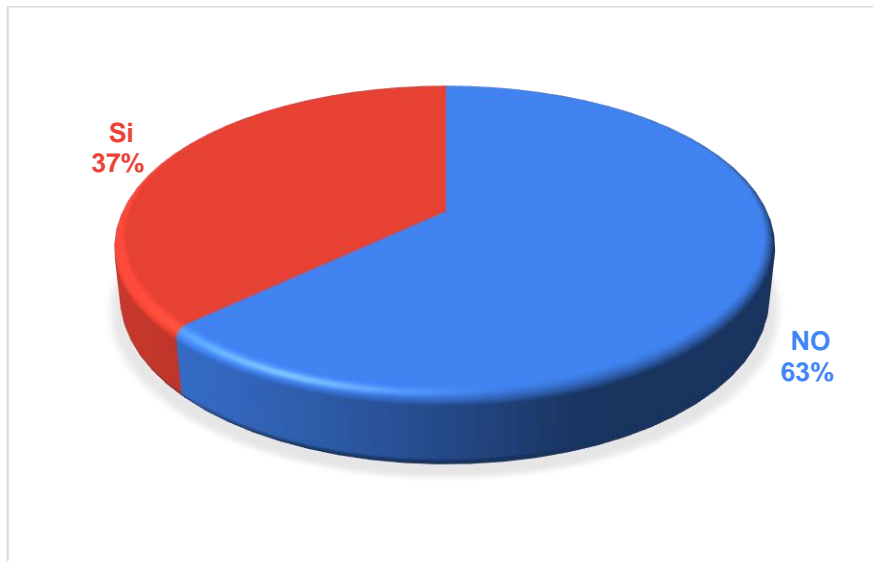
Se pregunta si la respuesta brindada por CVP, fue fácil de comprender en su contexto y los ciudadanos (as) encuestados (as) indican con un porcentaje favorable del 33% y el 67% manifiesta que la respuesta no es clara.

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 37% que la respuesta brindada por la entidad es cálida y 63% manifiesta que la respuesta emitida no es cálida.

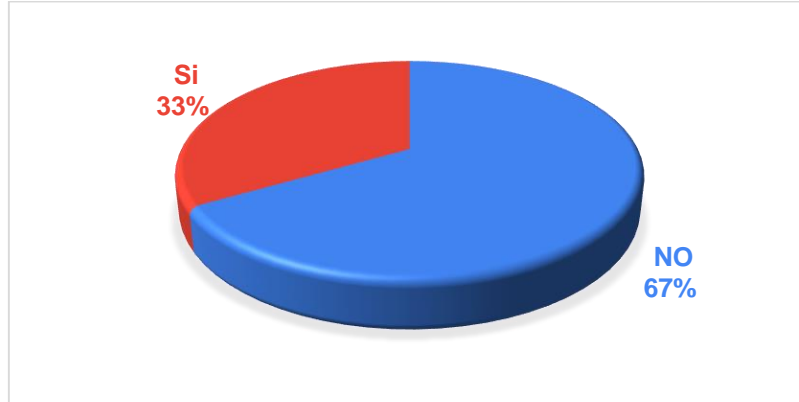
Gráfica 32. Interpusieron algún tipo de petición



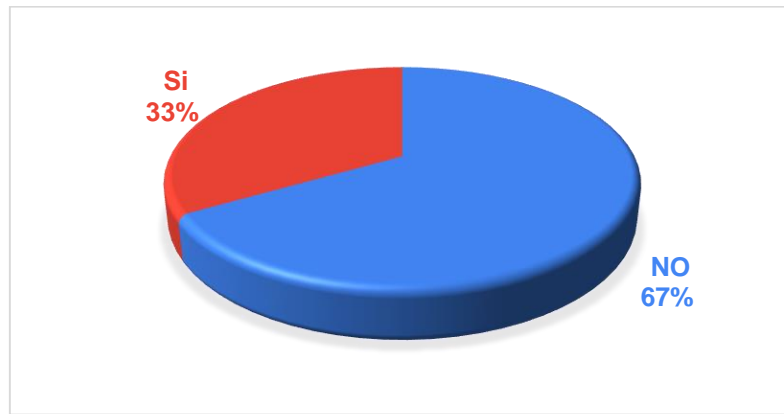
Gráfica 33. La respuesta fue entro de los Términos



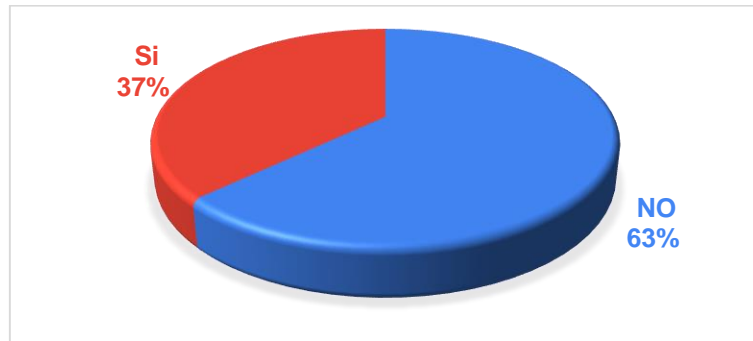
Gráfica 34. La respuesta que le dieron cumple con lo que pregunto



Gráfica 35. La respuesta fue fácil de comprender



Gráfica 36. La respuesta que le dieron fue calidad

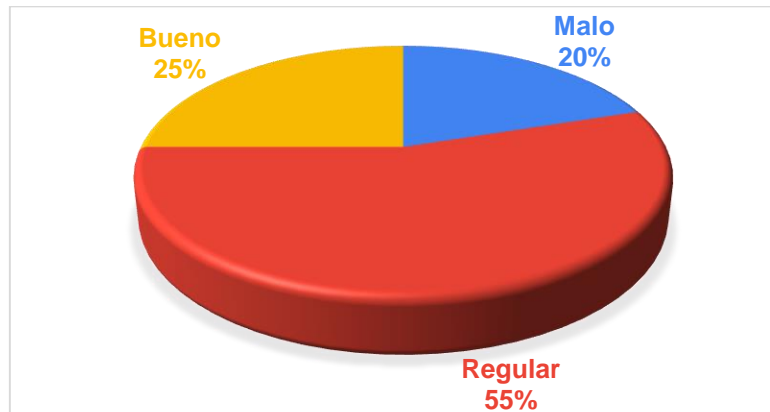


## 1.7. COMPLEJIDA DE FORMATOS -INFORMACIÓN

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 Reasentamientos, 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 a la ciudadanía encuestada indica que la comunicación es mala con un porcentaje de participación del 20%, seguido de regular con una participación del 55% y el 25% de los ciudadanos(as) encuestados (as) indica que la gestión de información es buena.

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

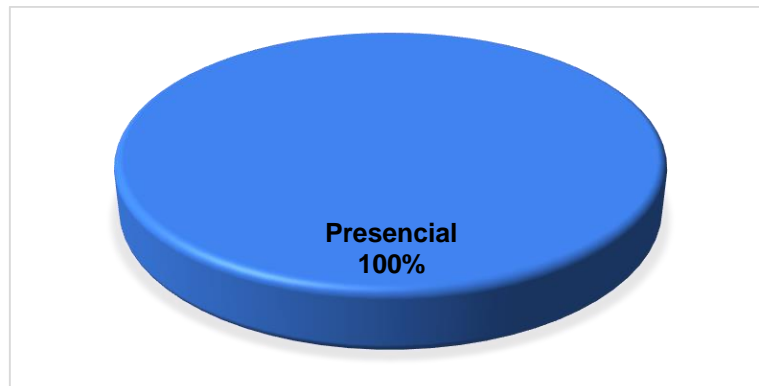


## 2. DIRECCIÓN DE URBANIZACIÓN Y TITULACIÓN

El desarrollo y tabulación de datos obtenidos de los ciudadanos(as) correspondientes al proceso de la Dirección de Urbanización y Titulación fue aplicado a 40 ciudadanos(as), de manera presencial con una participación del 100%, las cuales autorizaron a la Caja de Vivienda Popular de usar la información recopilada con fines estadísticos, y de conformidad con el tratamiento de datos personales Ley 1581 de 2012 – Decreto 1377 de 2013.

El desarrollo de la encuesta se realizó en el punto de atención dispuesto por la entidad en la carrera 13 con calle 54-13, se evidencia que para el quinto informe bimestral las localidades con mayor participación son: Rafael Uribe Uribe, Bosa y Ciudad Bolívar.

*Gráfica 38. Aplicación de encuesta*



*Tabla 8. Aplicación de Encuesta por Localidad*

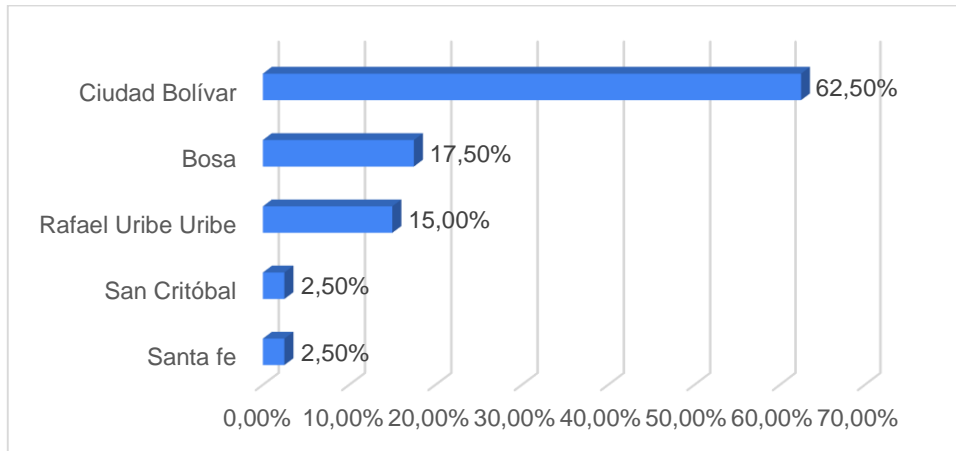
Localidad	Frecuencia	Porcentaje
Santa fe	1	2.50%
San Cristóbal	1	2.50%
Rafael Uribe Uribe	6	15.00%
Bosa	7	17.50%
Ciudad Bolívar	25	62.50%
Total, general	40	100%

En el desarrollo de la encuesta aplicada se recolecto información de interés que permite medir los siguientes aspectos: variable demográfica, calidad del servicio, satisfacción del usuario, gratuidad de los tramites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular, de la misma manera en el manejo de información y acceso de documentos pertinentes al proceso, manejo de tecnología información (TIC), peticiones interpuestas por la ciudadanía, la atención brindada por la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano, en la encuesta se define si la ciudadanía conoce la figura de la Defensora de la ciudadanía en la Caja de la Vivienda Popular e identificar el grado de satisfacción general que perciben los ciudadanos(as) respecto a los tramites y servicios que presta la CVP. A continuación, se presentan los datos más relevantes de cada uno de ellos.

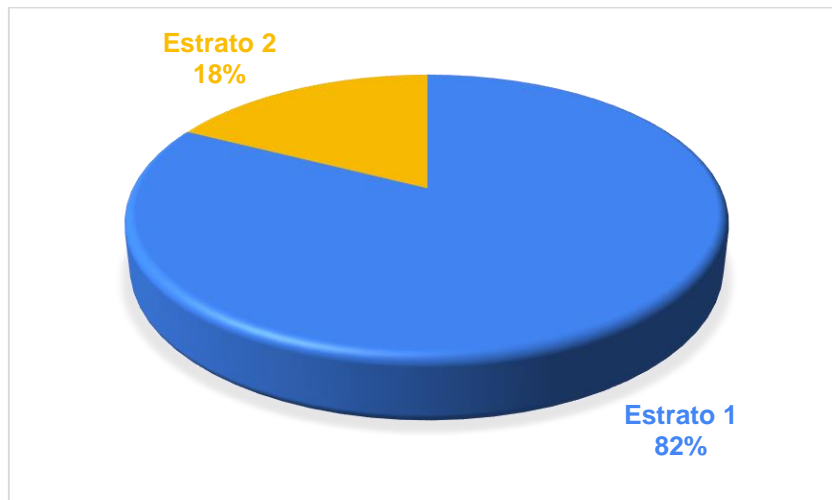
## 2.1. VARIABLE DEMOGRAFICA

Las localidades con mayor representación en la encuesta son Rafael Uribe Uribe con una participación del 15.00%, seguido de Bosa con una participación del 17.50% y con el 62.50% la localidad de Ciudad Bolívar. La población encuestada hace referencia a los estratos socioeconómicos 1 y 2 con una participación de estrato 1 con el 82% y estrato 2 con una participación del 18%

Gráfica 39. Aplicación de Encuesta por Localidad

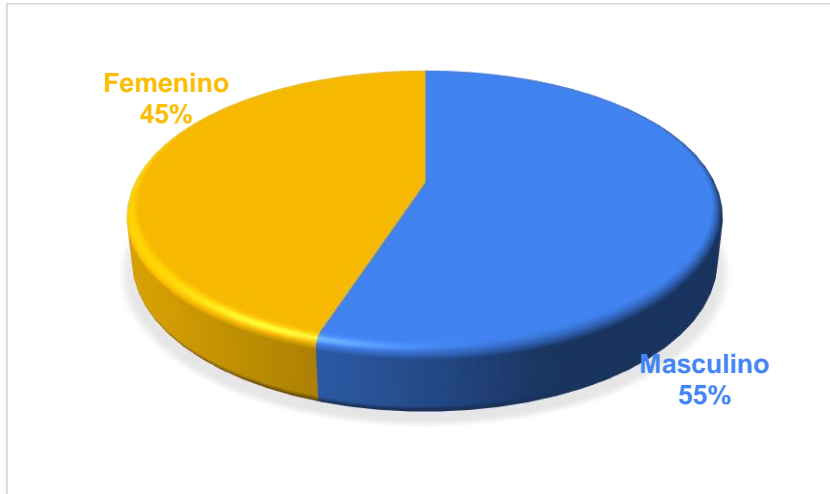


Gráfica 40. Estrato socio económico



De acuerdo con la población encuestada se puede identificar que el género masculino lo representa el 55% y el género femenino tiene una participación del 45%.

Gráfica 41. Género población Encuestada

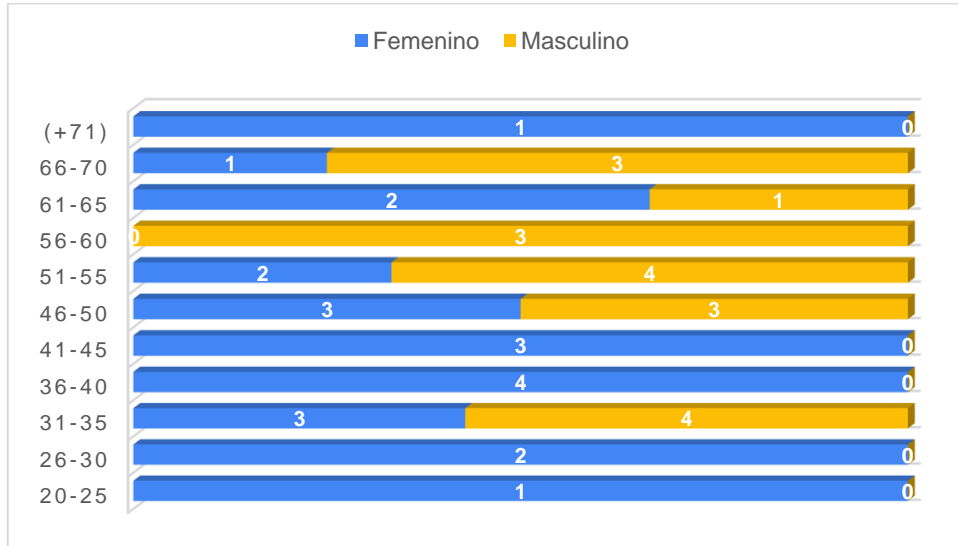


De acuerdo con la población encuestada se puede establecer que su rango de edad corresponde entre los 31 y 70 años, con un porcentaje del 82% para el género femenino y el género masculino con un porcentaje de participación del 100%.

Tabla 9. Distribución de Edad y Genero

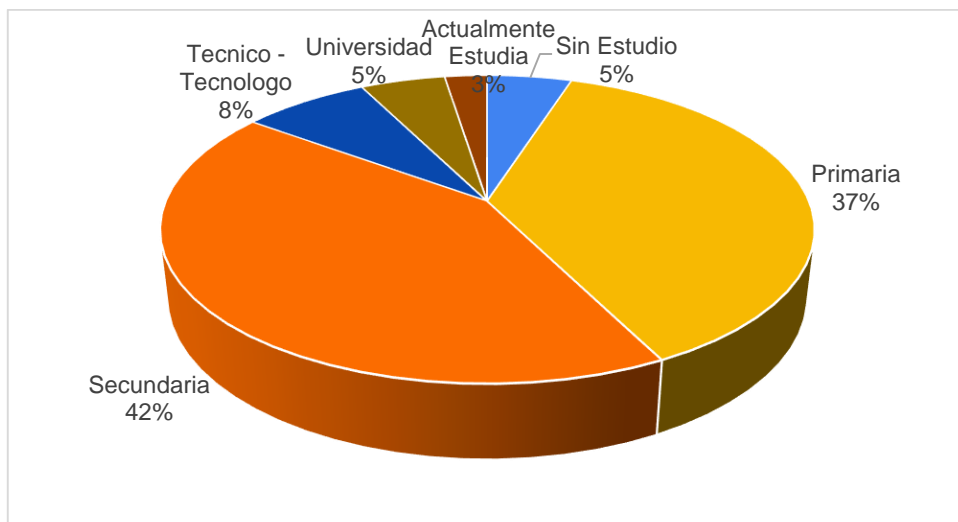
Rango Edad	Femenino	Masculino	%Femenino	%Masculino
20-25	1	0	5%	0%
26-30	2	0	9%	0%
31-35	3	4	14%	22%
36-40	4	0	18%	0%
41-45	3	0	14%	0%
46-50	3	3	14%	17%
51-55	2	4	9%	22%
56-60	0	3	0%	17%
61-65	2	1	9%	6%
66-70	1	3	5%	17%
(+71)	1	0	5%	0%
<b>Total, general</b>	<b>22</b>	<b>18</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Gráfica 42. Distribución de Edad y Genero



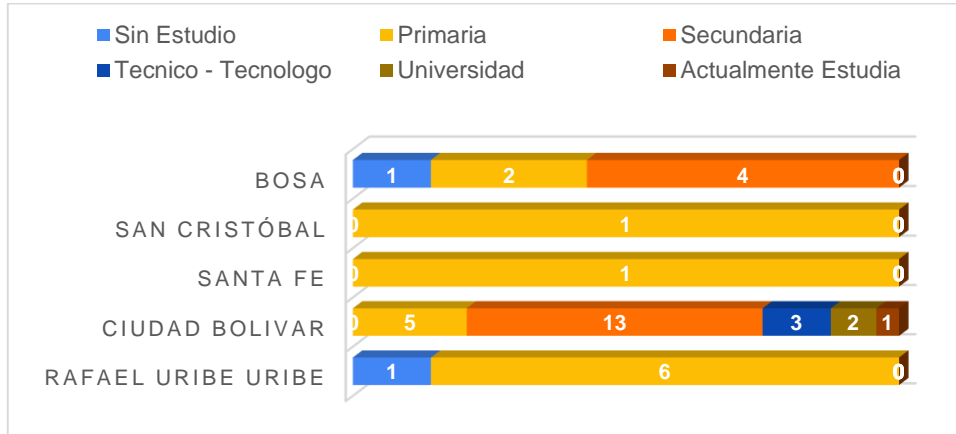
En la encuesta realizada se puede identificar que los ciudadanos(as) tienen un nivel de escolaridad del 5% de la ciudadanía indico no tener estudio, el 37% indico tener educación básica primaria, el 42% manifiesta tener educación secundaria, el 13% indica tener educación superior correspondiente a técnico, tecnólogo y/o universitario y el 3% indica que está estudiando actualmente.

Gráfica 43. Escolaridad de la población encuestada





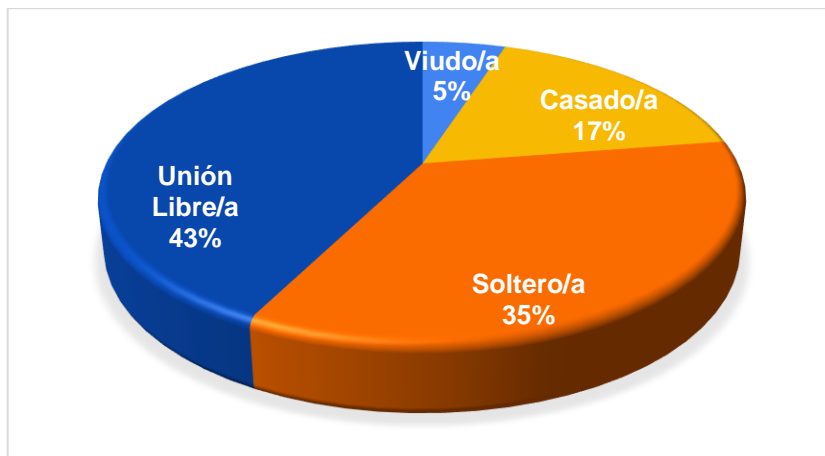
Gráfica 44. Escolaridad por Localidad



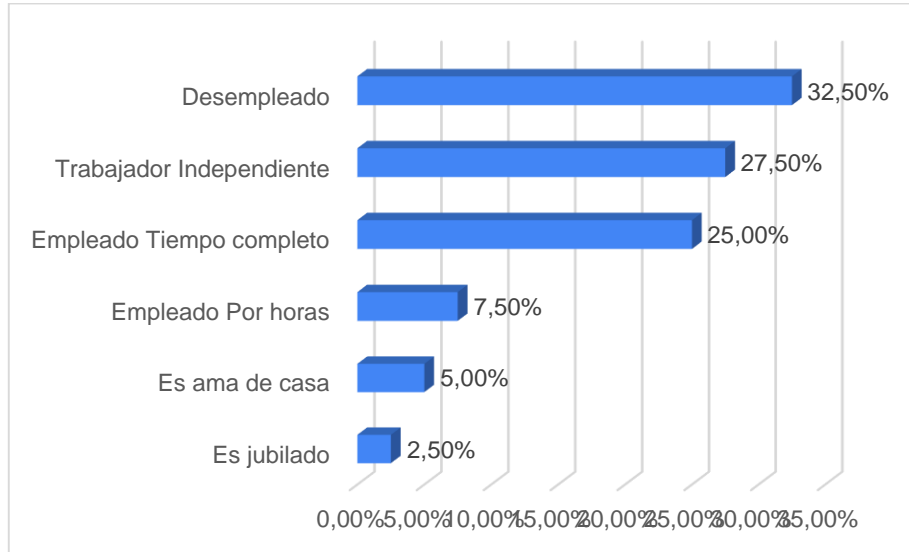
La categoría de estado civil de la población encuestada que más se repite es Unión Libre con una participación del 43%, seguido de soltero/a con un porcentaje del 35%, casado/a con el 17% y viuda/a con un porcentaje del 5%. Referente a su situación laboral actual de los ciudadanos(as) indicaron con un porcentaje de 32.50% que están desempleados, seguido del 27.50% a trabajador independiente (informal) y tiene trabajo de tiempo completo el 25.00%.

Otra variable que se pudo identificar corresponde al número de personas que está constituida cada familia encuestada estableciendo un promedio del 35.00% conformado por familias de 4 integrantes, seguido del 25.00% correspondiente a familias de 3 integrantes y con el 20.00% familias constituidas por 5 integrantes.

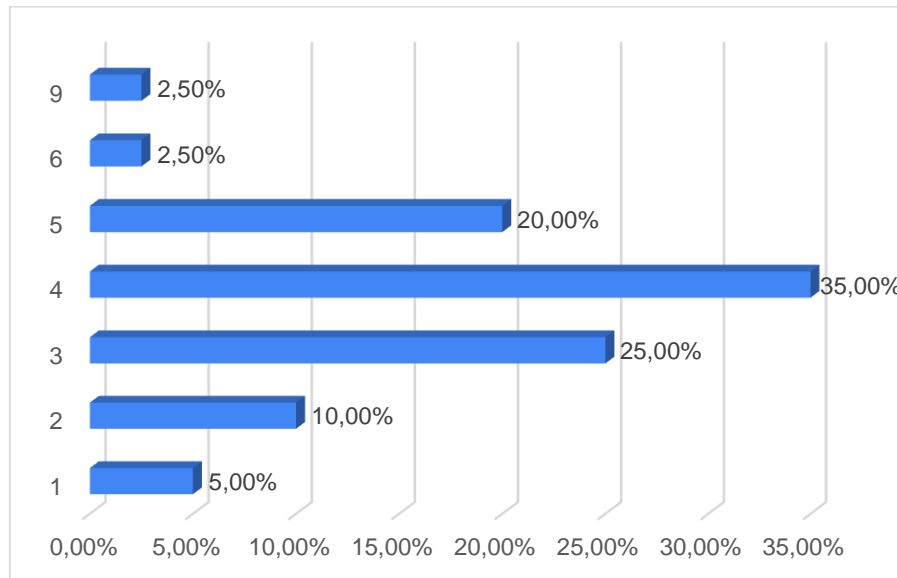
Gráfica 45. Estado Civil



Gráfica 46. Situación Laboral



Gráfica 47. Número de habitantes por Vivienda



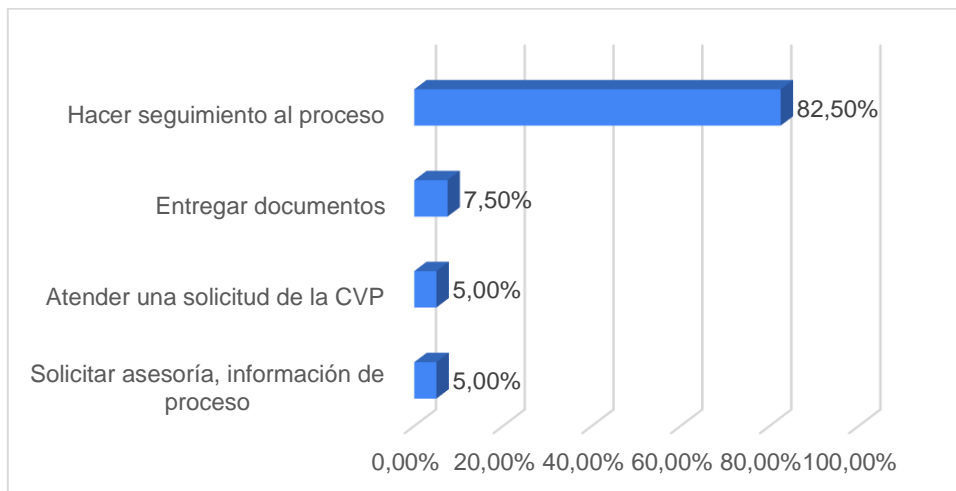
## 2.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

El motivo principal del porque los ciudadanos se acercaron a la entidad CVP corresponde a hacer seguimiento al proceso con una participación del 82.50%, seguido de entregar documentación correspondiente al proceso con una participación del 7.50% y el 5.00% indico que su motivo corresponde a atender una solicitud de la Caja de la Vivienda Popular y con el mismo nivel de porcentaje a solicitar asesoría, información del proceso.

Tabla 10. Motivo de Visita

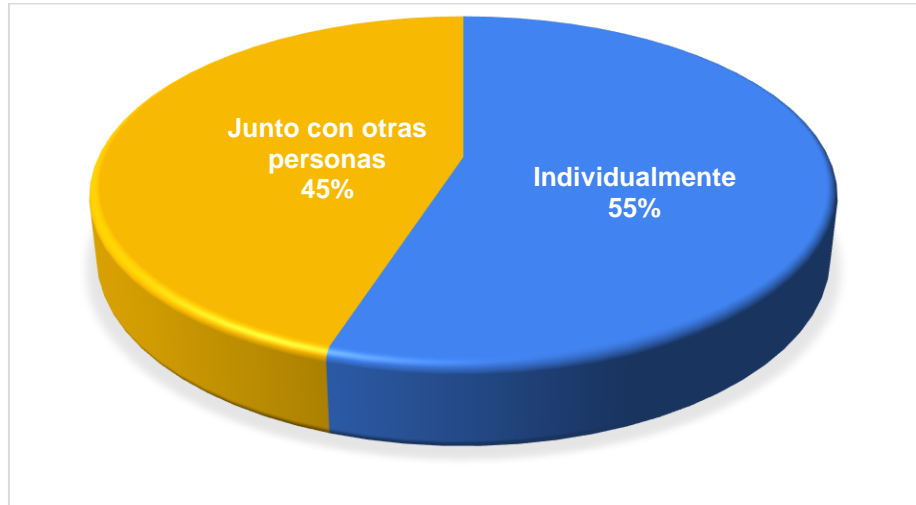
Motivo de Visita	Frecuencia	Porcentaje
Solicitar asesoría, información de proceso	2	5.00%
Atender una solicitud de la CVP	2	5.00%
Entregar documentos	3	7.50%
Hacer seguimiento al proceso	33	82.50%
Total, general	40	100%

Gráfica 48. Motivo de Visita



En el desarrollo de la encuesta también se identifica que el 55% de la población encuestada adelanta un trámite individual y el 45% adelanta un trámite junto con otras personas

Gráfica 49. Tramite Individual vs en Conjunto con otras personas

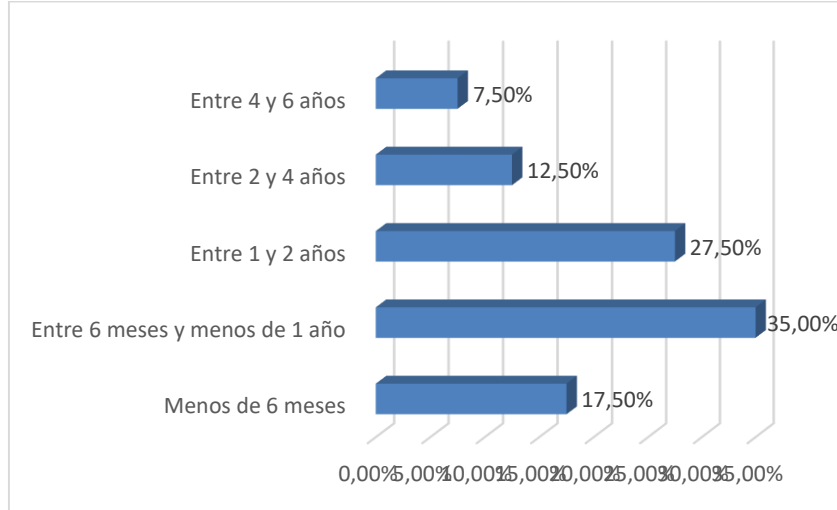


La variable con relación a permanencia en el proceso con la Caja de la Vivienda Popular, nos indica que el 35.00% lleva un proceso entre 6 meses y 1 menos de 1año y el 27.50% con relación a 1 y 2 años.

Tabla 11. Tiempo de permanencia en el Proceso

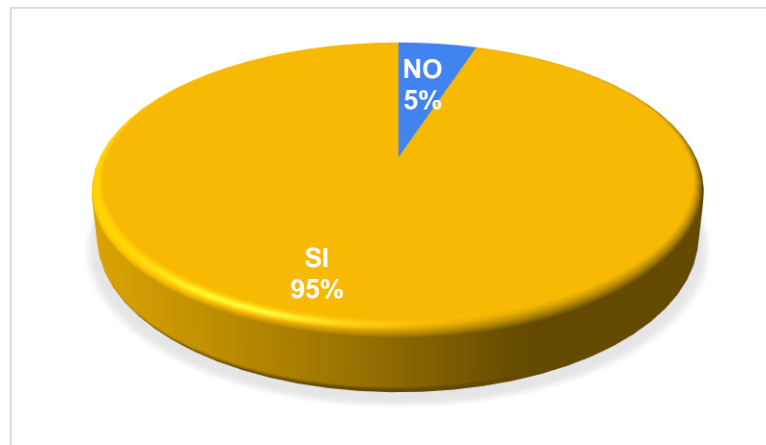
Tiempo de permanencia en el Proceso	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 6 meses	7	17.50%
Entre 6 meses y menos de 1 año	14	35.00%
Entre 1 y 2 años	11	27.50%
Entre 2 y 4 años	5	12.50%
Entre 4 y 6 años	3	7.50%
Total, general	40	100%

Gráfica 50. Tiempo de permanencia en el Proceso



En el desarrollo de la encuesta se indaga si la ciudadanía se siente bien informado del proceso y se obtiene un porcentaje positivo del 95% con relación a estar bien informado de su proceso con la Caja de la Vivienda Popular y el 5% indicaron no sentirse bien informado con el proceso que adelanta con la Dirección de Urbanización y Titulación.

Gráfica 51. Bien Informado del Proceso

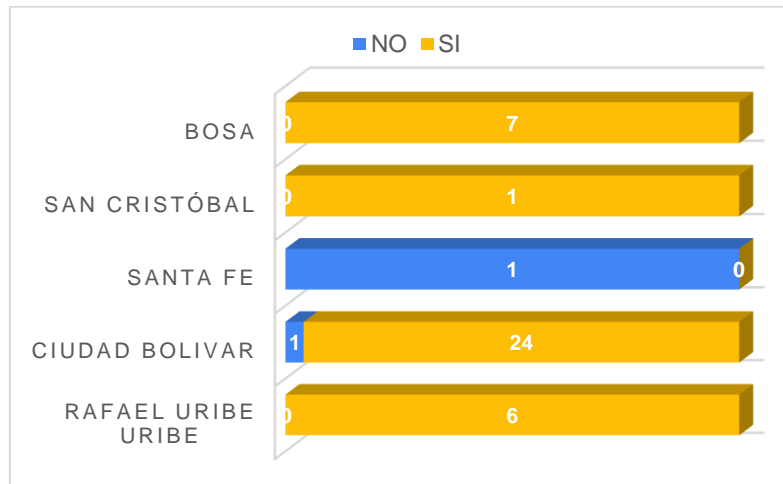


En la siguiente grafica se identifica por localidades el suministro de información la cual se evidencia que los ciudadanos(as), corresponden a las localidades de Ciudad Bolívar y Santa Fe con un porcentaje de participación para cada una del 50%

Tabla 12. Suministro de Información por Localidades

Localidad	Bien Informado		Frecuencia	Porcentaje	
	NO	SI		NO	SI
Rafael Uribe Uribe	0	6	6	0%	16%
Ciudad Bolívar	1	24	25	50%	63%
Santa Fe	1	0	1	50%	0%
San Cristóbal	0	1	1	0%	3%
Bosa	0	7	7	0%	18%
Total, general	2	38	40		

Gráfica 52. Suministro de Información por Localidades



### 2.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANA

La calidad del servicio prestado por los procesos misionales se valoró a través de la determinación y medición de atributos o características del servicio ofrecido, enmarcados dentro de 5 principales dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, descritas anteriormente. Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a

5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta. La calificación promedio de los atributos del servicio de la Dirección de Urbanización y Titulación fue 4,20, destacándose la calidez y amabilidad del personal, conocimiento y habilidades del personal, confiabilidad del servicio y cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos y en caso contrario los atributos que presentaron menor calificación corresponden a organización en el manejo de la información con una calificación de 4.12. Dicho atributo forma parte de la dimensión de la capacidad del servicio (capacidad de respuesta) que constituye y evalúa el tiempo que tarda el proceso en sus etapas. Desde que el ciudadano ingresa al programa con motivo de escrituración o en virtud diagnóstico integral de barrios y hasta obtener su título de propiedad.

Gráfica 53. Atributos de servicio - Dirección de Urbanización y Titulación

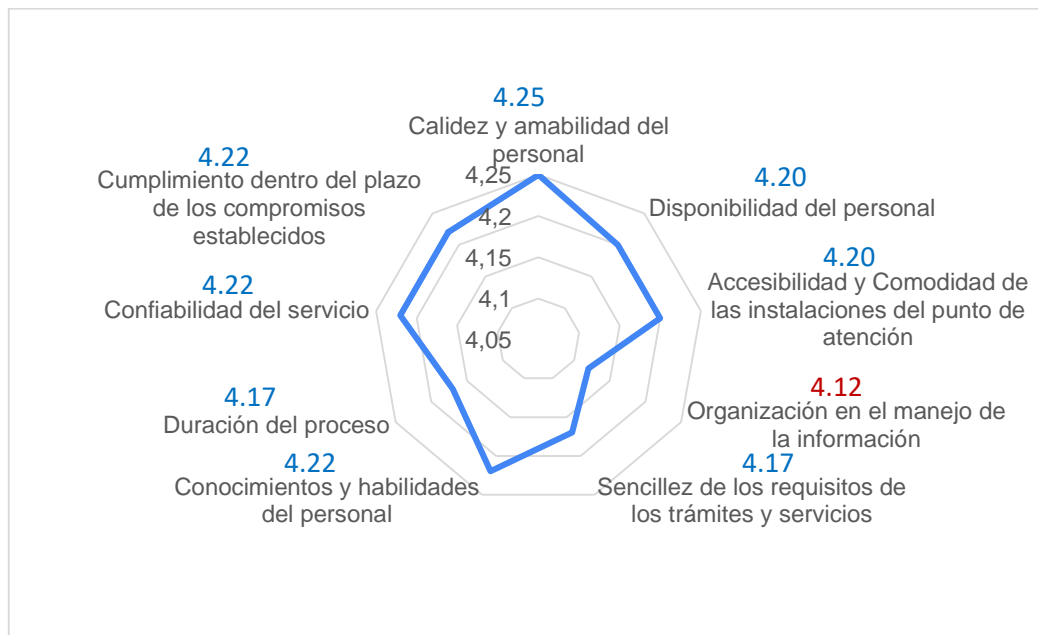
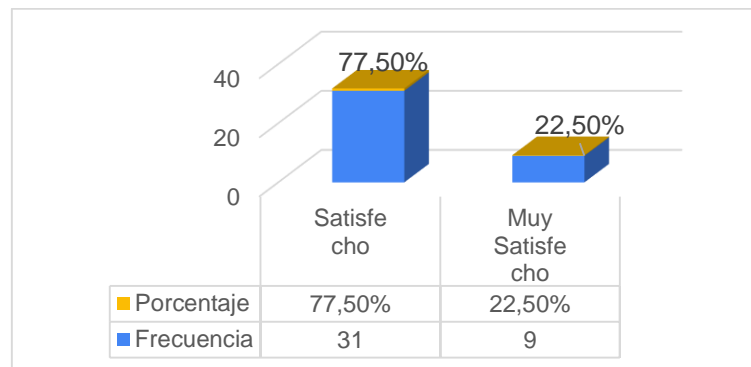


Tabla 13. Atributos de servicio - Dirección de Urbanización y Titulación

Descripción de Atributo	Calificación	Dimensión Calidad de Servicio
Calidez y amabilidad del personal	4.25	Empatía
Disponibilidad del personal	4.20	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4.20	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4.12	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4.17	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4.22	Seguridad
Duración del proceso	4.17	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4.22	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	4.22	Capacidad de Respuesta
Promedio	4.20	

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 más fácil, cada una de las alternativas numéricas referidas se asoció a una etiqueta de la siguiente forma: para la alternativa 5, la etiqueta MUY SATISFECHO, para 4, SATISFECHO, para 3, MODERADAMENTE SATISFECHO, para 2, POCO SATISFECHO y para 1, INSATISFECHO.

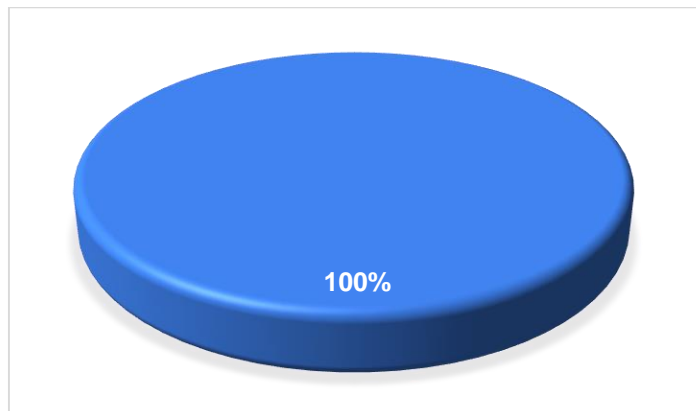
Gráfica 54. Satisfacción de Servicio





En la gráfica anterior podemos identificar con un porcentaje del 77.50% los ciudadanos (as) encuestados (as) indicaron sentirse satisfechos y con el 22.50% la ciudadanía encuestada manifestó estar muy satisfecho con la atención y servicio prestada. 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.

*Gráfica 55. Satisfacción de la Ciudadanía*



Según la gráfica anterior podemos identificar que la ciudadanía encuestada corresponde a 100% la cual nos indicó tener una alta satisfacción con el servicio y atención prestado por parte de la Dirección de Urbanización y Titulación de la Caja de la Vivienda Popular.

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

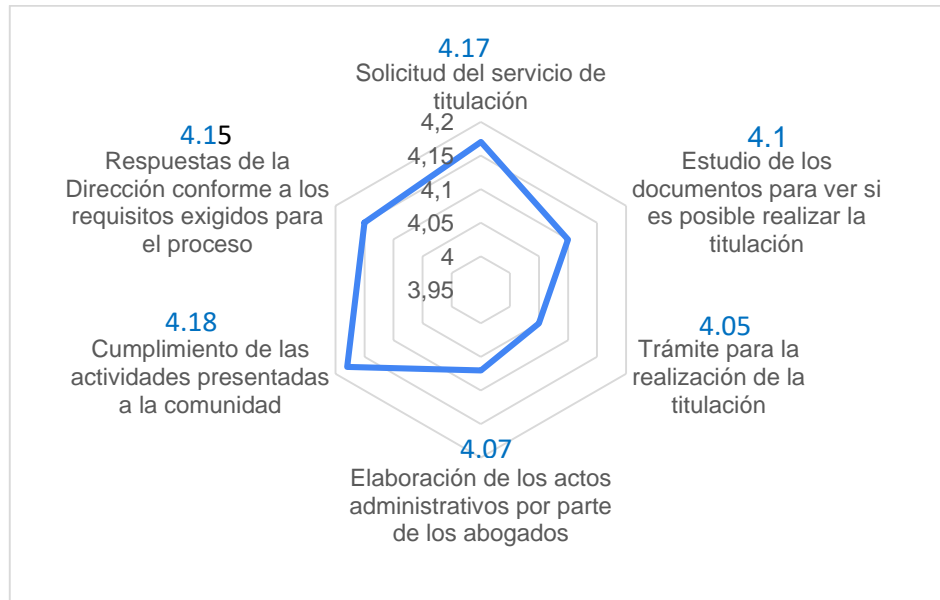
1. Solicitud del servicio de titulación
2. Estudio de los documentos para ver si es posible realizar la titulación
3. Trámite para la realización de la titulación
4. Elaboración de los actos administrativos por parte de los abogados

- 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 4.12 en una escala igual a la empleada para medir la satisfacción general del usuario y que se explicó con anterioridad.

Gráfica 56. Aspectos específicos del área misional de Urbanización y Titulación



## 2.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (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 5% refiere tener telefonía fija, el 26% indico contar con el servicio de Internet y el 69% manifestó contar con un dispositivo (móvil) Celular.

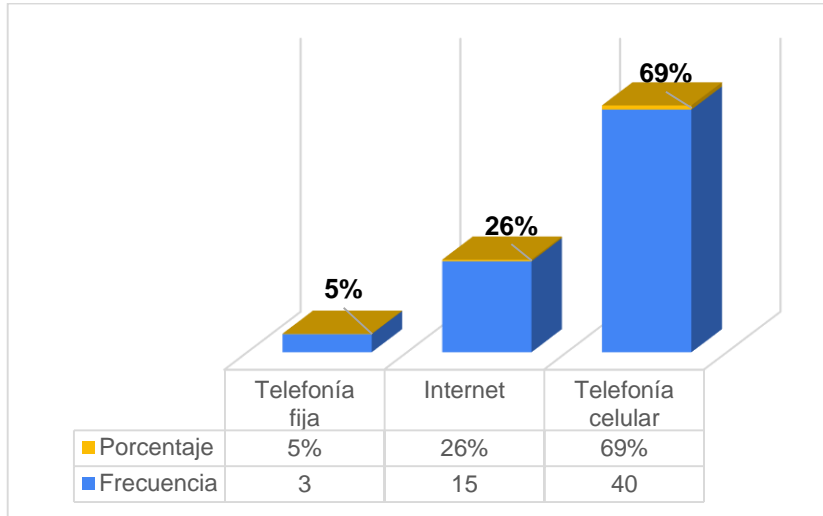
Los dispositivos TIC, las respuestas se analizaron por ítems separados (es decir por dispositivo ya no son mutuamente excluyentes), y se encontró que 6% indico tener línea fija, el 17% cuenta con un computador de escritorio, portátil y el 77% cuenta con un teléfono celular.

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% accede a través de una sala de café internet, el 7% accede a través de una red fija o wifi pagada, el 12% manifestaron que no accede al servicio de internet y el 79% accede a este servicio a través de un plan de datos móvil celular.

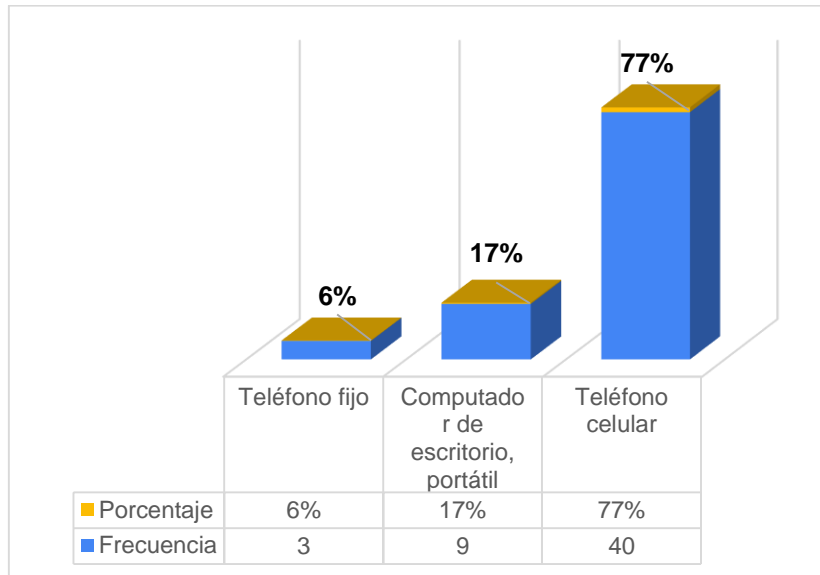
En el desarrollo de tabulación de la encuesta se observa que el 6% accede al servicio de internet varios días a la semana y el 94% de la población encuestada manifestó utilizar el servicio de internet todos los días.

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 2% lo utiliza para realizar transacciones o tramites con entidades públicas o privadas, el 16% lo utiliza para validar correo electrónico y redes sociales, el 34% utiliza este canal como medio de entretenimiento y el 48 % utiliza el servicio como herramienta de estudio o trabajo.

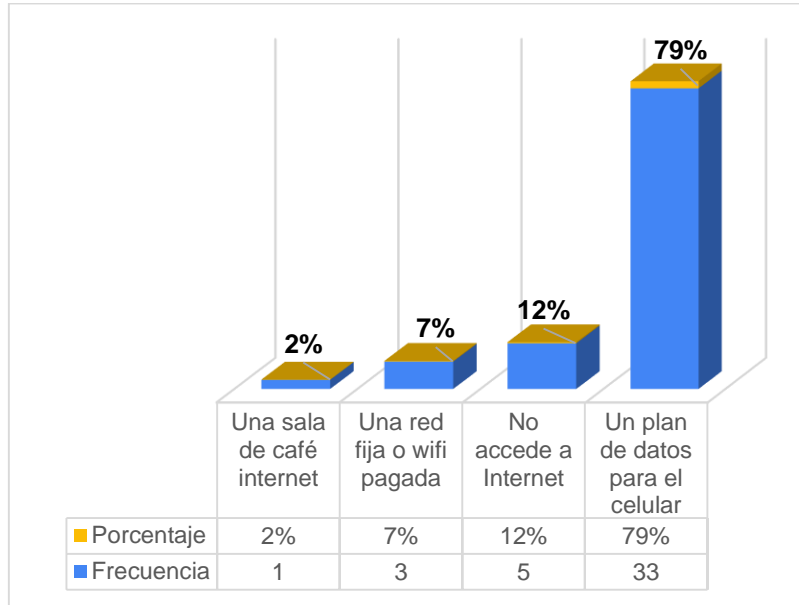
Gráfica 57. TIC-Servicios de la Ciudadanía



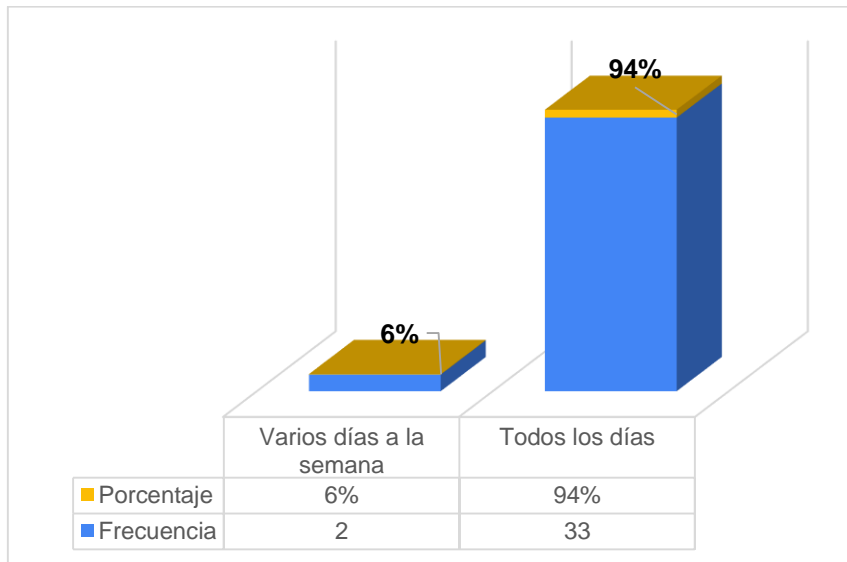
Gráfica 58. TIC - Dispositivos de la Ciudadanía



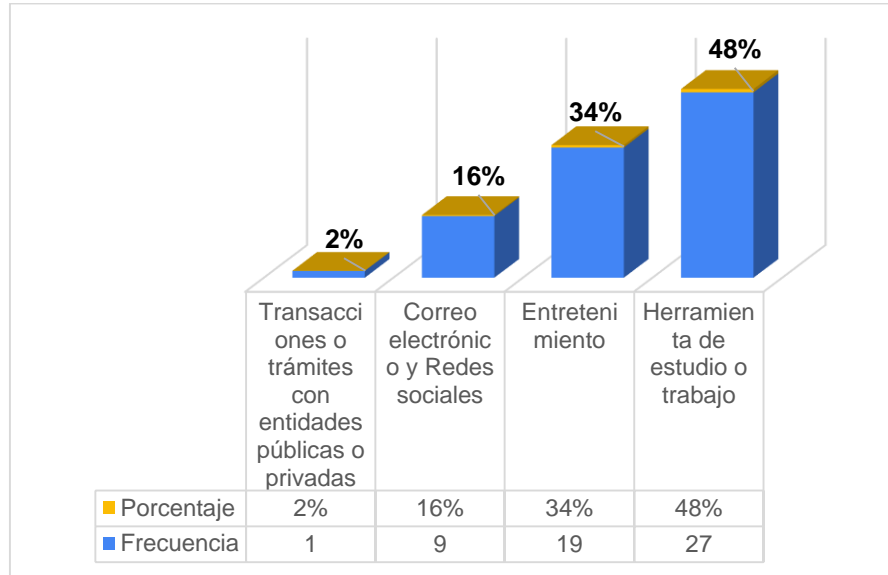
Gráfica 59. TIC- Acceso de Internet de la Ciudadanía



Gráfica 60. TIC- Frecuencia Uso



Gráfica 61. TIC- Uso Principal 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.

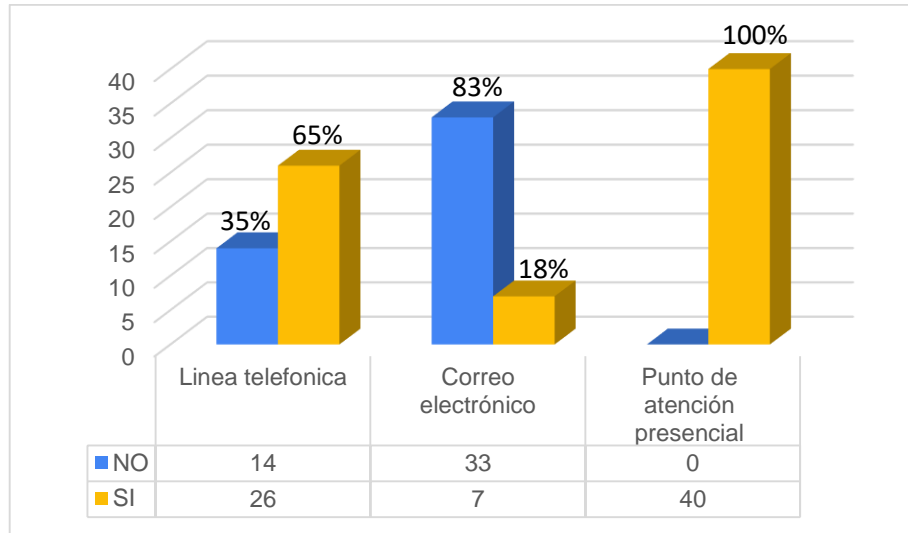
Se identifica una variable de atención de los canales TIC, lo que corresponde a la línea telefónica y correo electrónico siendo un porcentaje positivo y de buena acogida por la ciudadanía con un porcentaje de participación del 65% canal telefónico, seguido del 18% para el canal correo electrónico: [Soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:Soluciones@cajaviviendapopular.gov.co), los datos recolectados se dan gracias a la importancia de emplear una buena comunicación e intercambio de información con la ciudadanía impactando en gran medida en el buen desarrollo del proceso.

Se indaga sobre la utilidad de información suministrada o en contrada en cada uno de los canales de comunicación, y si el ciudadano(a) volviese a usar cada uno de dichos canales. Los datos recolectados se identifican que el canal más frecuente corresponde al asesor punto de atención con una participación del 100% y con el mismo nivel de porcentaje lo consideran útil y también utilizarían nuevamente es canal de atención.

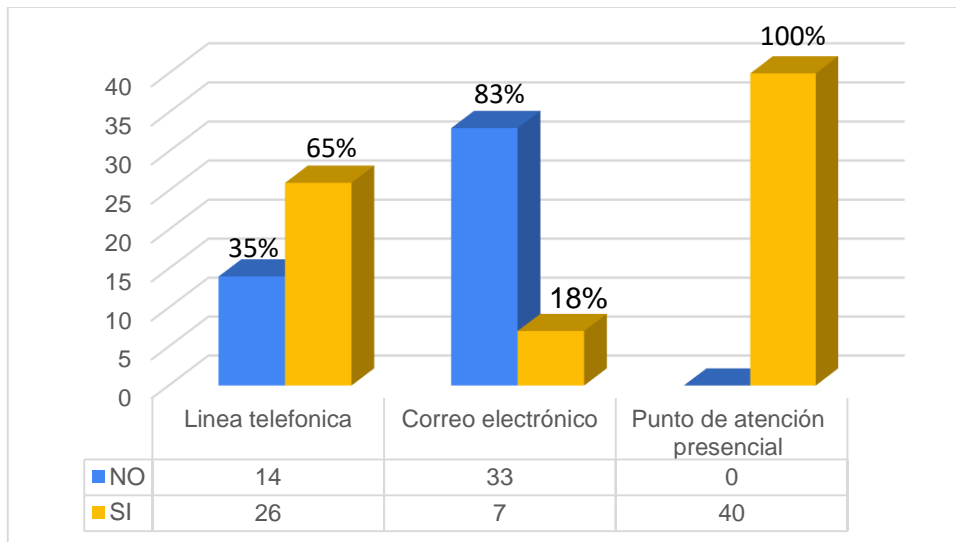
El segundo canal de preferencia por la ciudadanía corresponde al canal telefónico con un porcentaje positivo del 65% y si lo considera útil el 65% y con el 70% de participación lo volverían a utilizar.

El tercer canal de atención corresponde al canal electrónico con una participación del 18% en el que la ciudadanía utilizó para realizar sus peticiones, considerándolo útil el 18% y si lo volviese a utilizar con una participación del 23%. Datos que los constituyen como una oportunidad de mejora para que el proceso conecte y fomente nuevas alternativas de comunicación a las TIC.

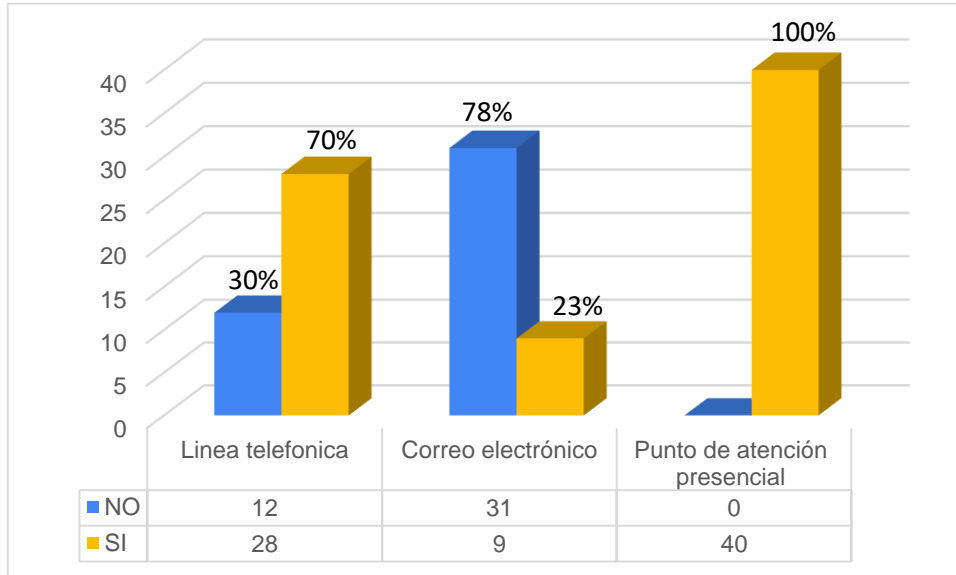
Gráfica 62. Canal de Comunicación



Gráfica 63. Utilidad de la información



Gráfica 64. Volvería a utilizar este medio de Atención



## 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 RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS

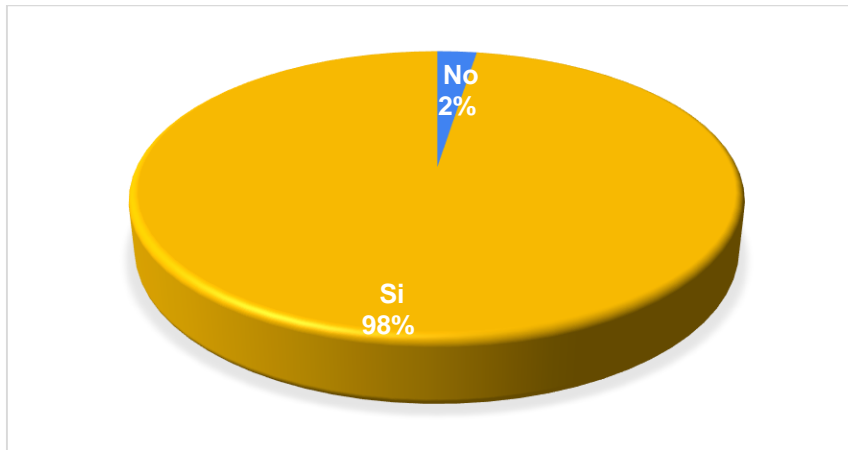
En el quinto bimestre de la actual vigencia y dando continuidad a los esfuerzos de fortalecimiento de la transparencia y la prevención a la corrupción, se organizó una campaña institucional a través de los medios presenciales y virtuales sobre la gratuidad de los tramites y servicios y lo innecesario de los intermediarios, se adelantaron acciones con un fin determinados, es decir, se informó y sensibilizó a la ciudadanía para que no sea víctima del abuso por partes de servidores públicos que realizan mediciones ilegales, cobros indebidos o practicas 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 la ciudadanía con relación al proceso 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 evaluarán las siguientes dos preguntas.

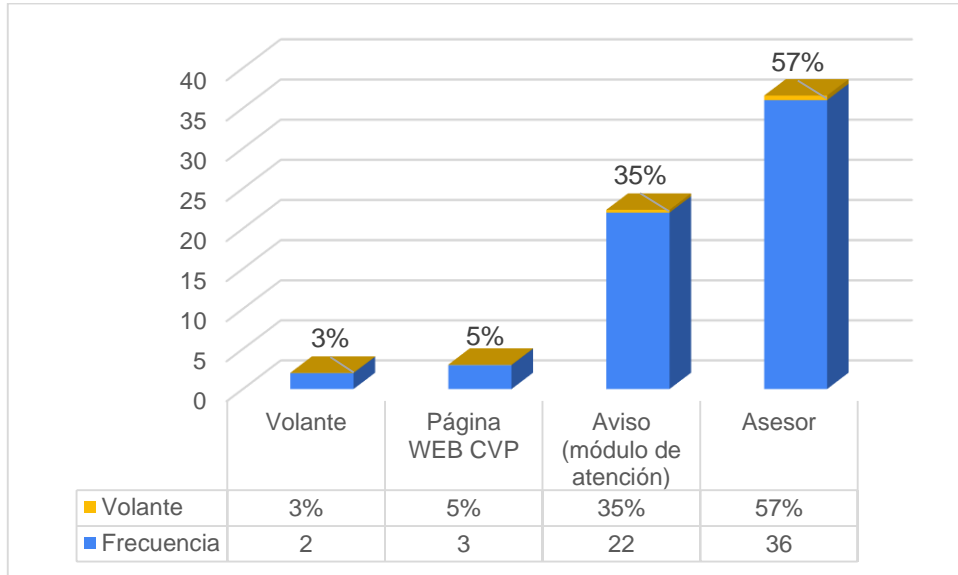
Como se explicó anteriormente, la primera pregunta consistió en averiguar si durante la actual vigencia el ciudadano (a) ha recibido información o se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la Caja de la Vivienda Popular y lo innecesario de los intermediarios. Al tabular la información registrada en la encuesta de satisfacción del quinto bimestre se identifica que el 98% de los ciudadanos (as) encuestados de la Dirección de Urbanización y Titulación contestó de manera positiva, es decir que si recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios y con el 2% lo que corresponde a un usuario(a) indicó no haber recibido información respectiva o no haberse enterado por algún medio virtual o presencial. Esta situación sugiere que probablemente el ciudadano (a) encuestado (a) dirigió su interés a otros asuntos y no observó por lo menos los avisos de los módulos o no prestaron atención al mensaje verbal de gratuidad. También es probable que ningún asesor les haya entregado de manera verbal la información de gratuidad y lo innecesario de intermediarios

*Gráfica 65. Se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la CVP*



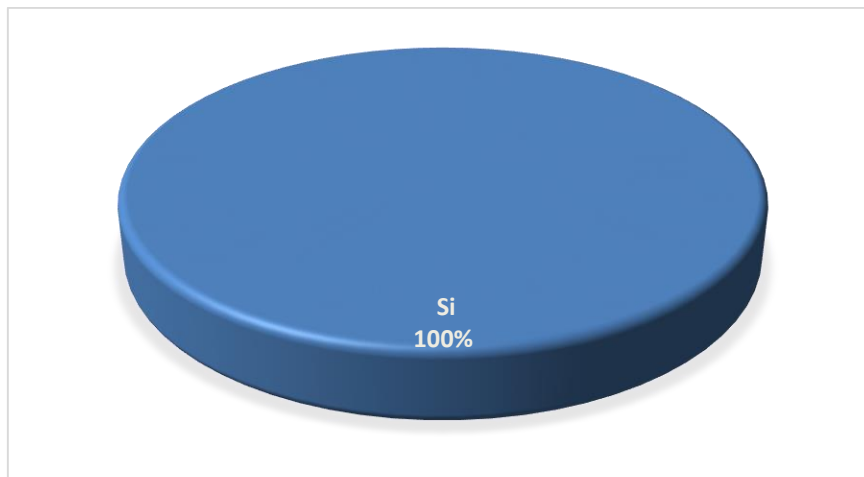
La segunda pregunta examinó el medio a través del cual el ciudadano(a) había obtenido la información. Esta pregunta consideró 5 opciones con múltiple respuesta, es decir, opciones que no son mutuamente excluyentes (Asesor, Aviso en el módulo de atención, Volante, Página WEB CVP, Cartelera digital CVP), los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 3% indicó que se enteró a través de volante, el 5% manifestaron que se enteraron a través de la página WEB – CVP, el 35% se enteró a través de los avisos localizados en los módulos de atención y el 57% manifestó que se enteró a través de la orientación verbal por parte del asesor punto de servicio.

Gráfica 66. Información de gratuidad de los trámites y servicios y lo innecesario



La tercera pregunta de esta temática se orientó a conocer si el ciudadano (a) que recibió el mensaje, lo comprendió. El 100% de los 39 beneficiarios que contestaron de manera afirmativa rectificaron que si comprendieron el mensaje de gratuidad y de no acceso a intermediarios.

Gráfica 67. Entendió el mensaje de la gratuidad de los trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios



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

En el desarrollo de la encuesta se permite conocer si durante la vigencia de este quinto 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?

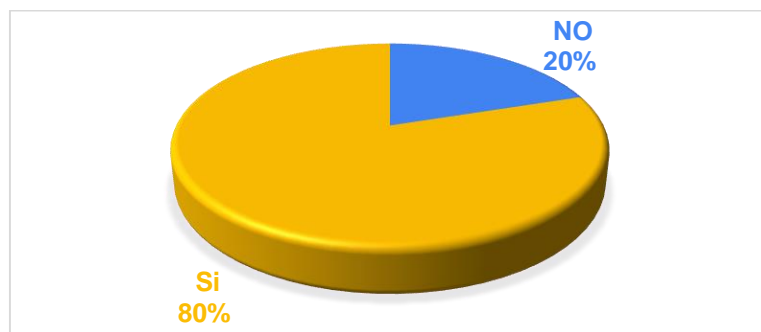
Al preguntar a la ciudadanía si ha interpuesto algún tipo de petición durante el quinto bimestre de la actual vigencia, se obtuvo un porcentaje del 80% negativo vs el 20% positivo es decir que si interpusieron un derecho de petición, queja o reclamo ante la Dirección de Reasentamiento de CVP.

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 100%.

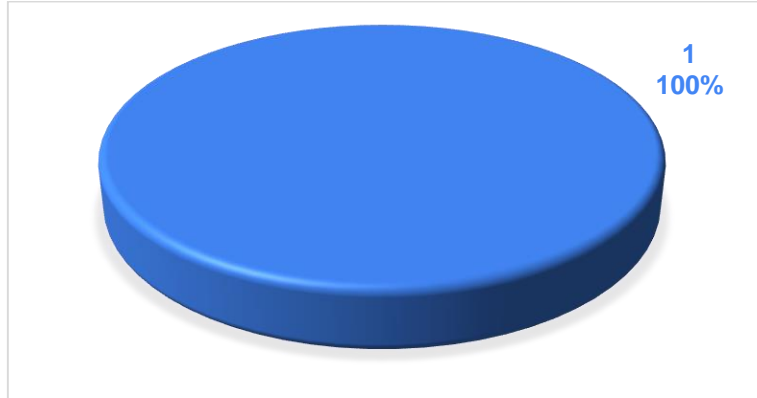
Se pregunta si la respuesta brindada por CVP, fue fácil de comprender en su contexto y los ciudadanos (as) encuestados (as) indican con un porcentaje favorable del 100%.

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.

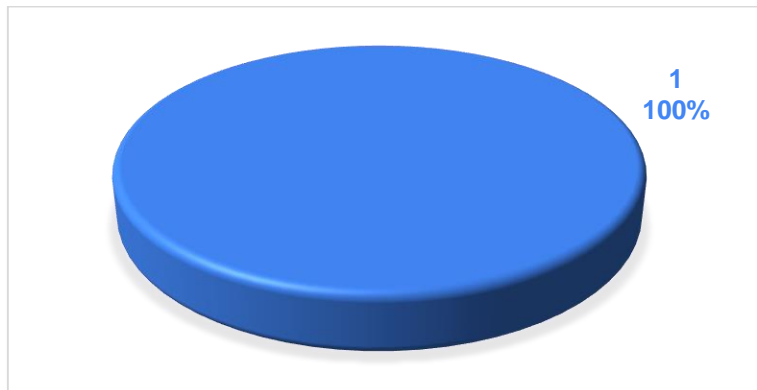
Gráfica 68. Ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP



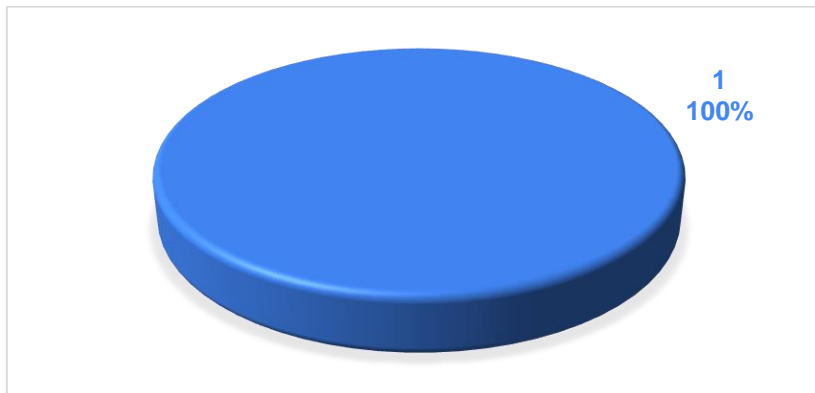
Gráfica 69. La respuesta que le dieron fue oportuna, es decir dentro de los términos



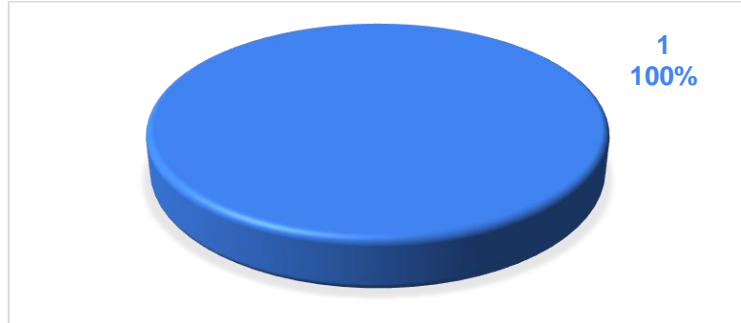
Gráfica 70. La respuesta que le dieron fue de fondo - respondieron lo que solicitó o preguntó



Gráfica 71. La respuesta que le dieron fue clara - fue fácil de comprender



Gráfica 72. La respuesta que le dieron fue cálida

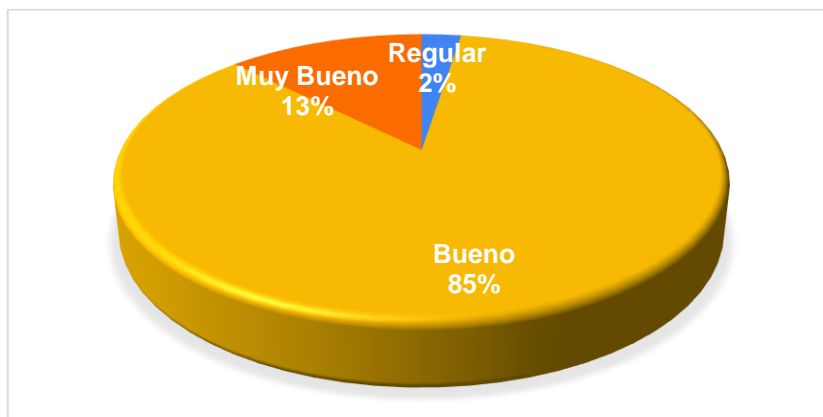


## 2.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN

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 (as) perciben que la comunicación es regular con un porcentaje de 2%, seguido del 85% indicaron que los formatos e información es buena y con el 13% que los formatos, guías y respuestas a sus solicitudes son muy bueno.

Gráfica 73. Que tan complejos son los documentos -formularios, guías, respuestas a derechos de petición



### 3. DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO 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.

El desarrollo de la encuesta se realizó en el punto de atención dispuesto por la entidad en la carrera 13 con calle 54-13, se evidencia que para el quinto informe bimestral las localidades con mayor participación son: Usme y Rafael Uribe.

Gráfica 74. Aplicación de encuesta

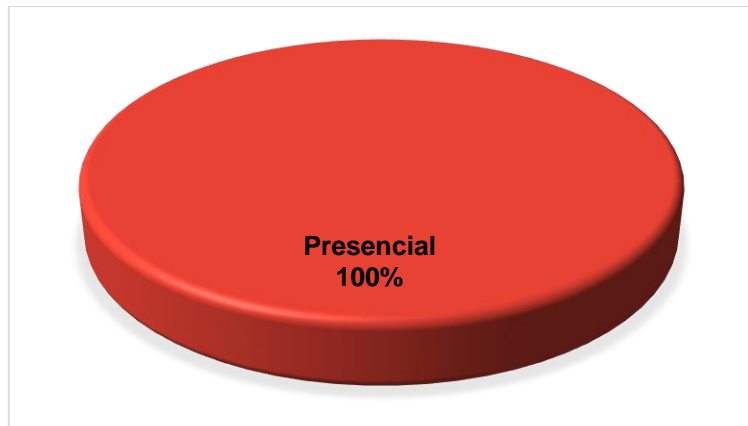


Tabla 14. Ciudadanía encuestada por Localidad

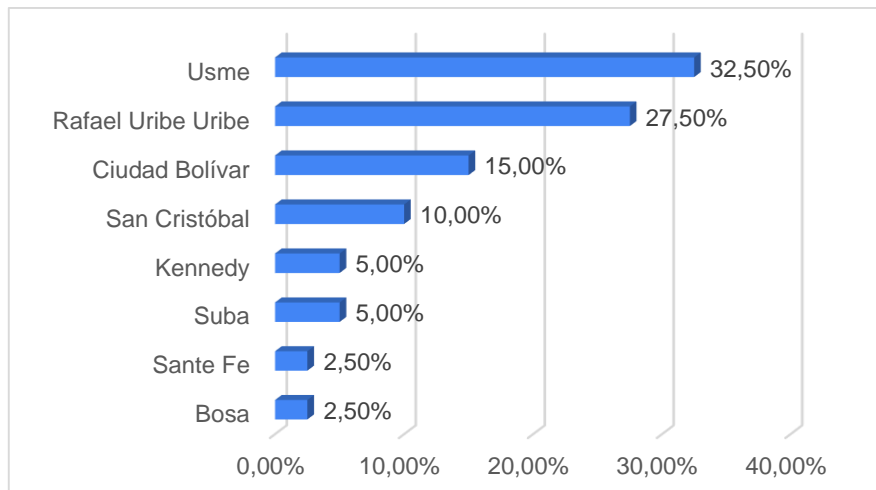
Localidad	Frecuencia	Porcentaje
Bosa	1	2.50%
Sante Fe	1	2.50%
Suba	2	5.00%
Kennedy	2	5.00%
San Cristóbal	4	10.00%
Ciudad Bolívar	6	15.00%
Rafael Uribe Uribe	11	27.50%
Usme	13	32.50%
Total, general	40	100%

En la encuesta aplicada se recolecto información de interés que permite medir los siguientes aspectos: variable demográfica, calidad del servicio, satisfacción del usuario, gratuidad de los tramites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular, de la misma manera en el manejo de información y acceso de documentos pertinentes al proceso, manejo de tecnología información (TIC), peticiones interpuestas por la ciudadanía, la atención brindada por la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano, en la encuesta se define si la ciudadanía conoce la figura de la Defensora de la ciudadanía en la Caja de la Vivienda Popular e identificar el grado de satisfacción general que perciben los ciudadanos(as) respecto a los tramites y servicios que presta la CVP. A continuación, se presentan los datos más relevantes de cada uno de ellos.

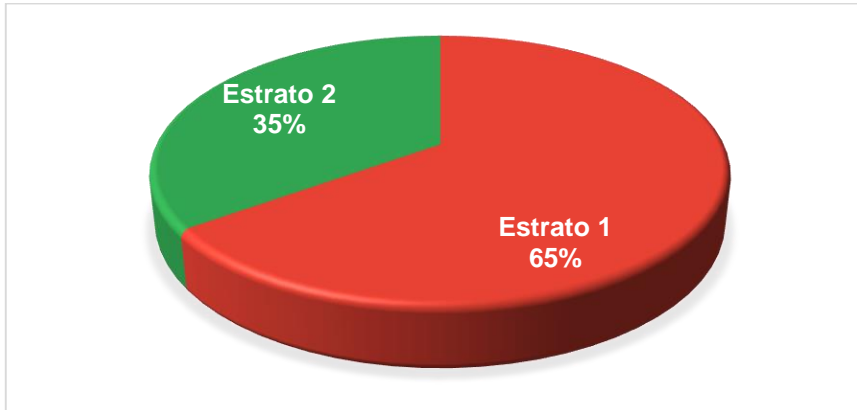
### 3.1. VARIABLE DEMOGRAFICA

Las localidades con mayor representación en la encuesta son Usme con una participación del 32.50% y Rafael Uribe Uribe con un porcentaje de 27.50%. La población encuestada hace referencia a los estratos socioeconómicos 1 y 2 con una participación de estrato 1 con el 65% y estrato 2 con una participación del 35%

Gráfica 75. Población encuestada por localidad

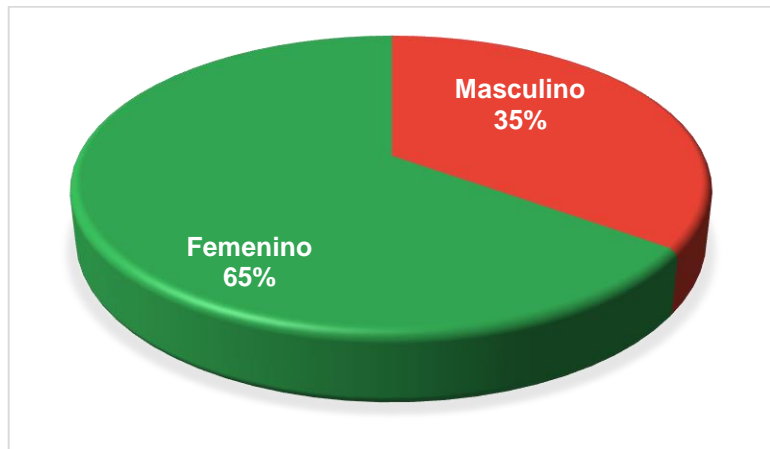


Gráfica 76. Estrato Socio económico



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 del 35%.

Gráfica 77. Género Población Encuestada



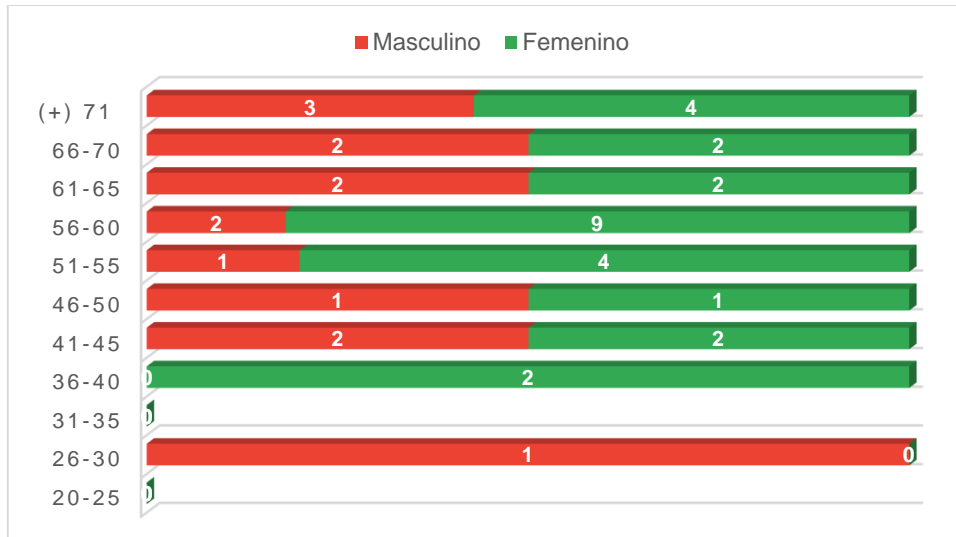
La distribución por el rango de edades de los ciudadanos(as) encuestados(as) corresponde al 80% de la población que tiene una edad comprendida entre los 31 y 70 años. Para el género femenino lo representa el 85% y el género masculino lo representa un porcentaje del 71%.



Tabla 15. Distribución de la edad y género

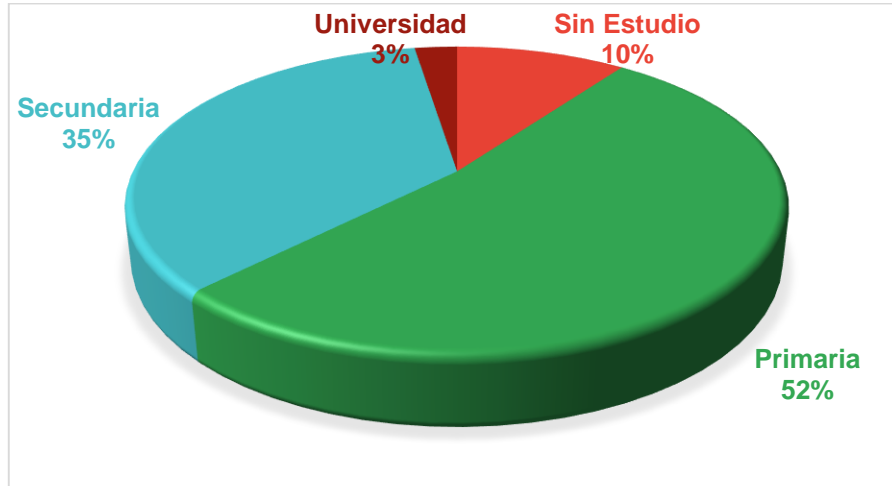
Rango Edad	Masculino	Femenino	%Masculino	%Femenino
20-25	0	0	0%	0%
26-30	1	0	7%	0%
31-35	0	0	0%	0%
36-40	0	2	0%	8%
41-45	2	2	14%	8%
46-50	1	1	7%	4%
51-55	1	4	7%	15%
56-60	2	9	14%	35%
61-65	2	2	14%	8%
66-70	2	2	14%	8%
(+) 71	3	4	21%	15%
Total, general	14	26	100%	100%

Gráfica 78. Edad y Género Población Encuestada

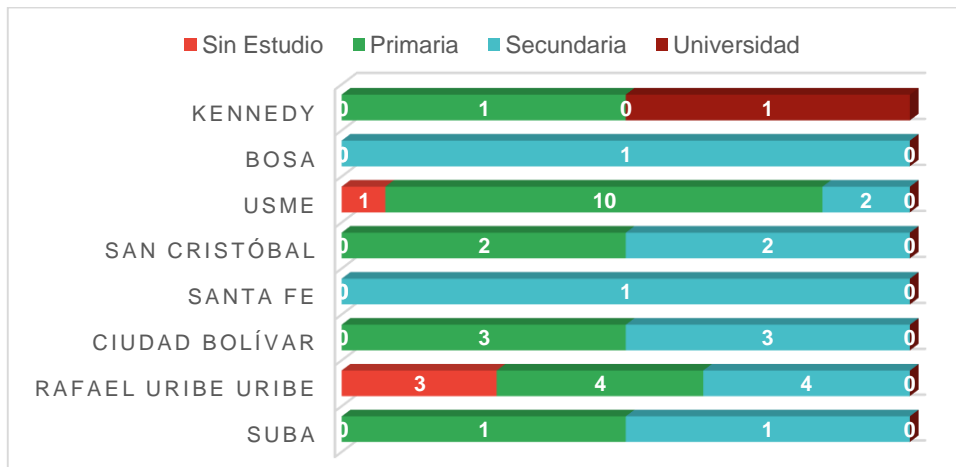


En la encuesta se puede identificar que los ciudadanos(as) tienen un nivel de escolaridad del 10% de la ciudadanía indicó no tener estudio, el 52% indicó tener educación básica primaria, el 35% manifestó tener educación secundaria y el 3% indica tener educación superior correspondiente a universidad.

Gráfica 79. Nivel de Escolaridad



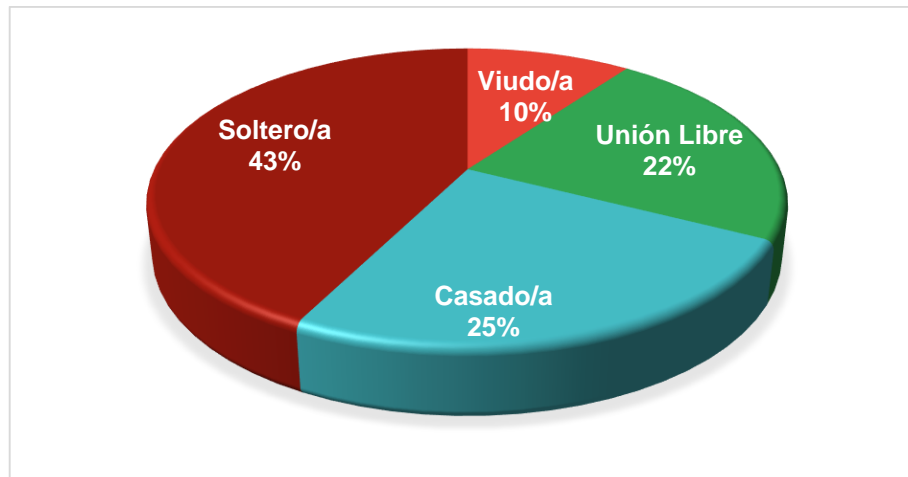
Gráfica 80. Nivel de Escolaridad por Localidad



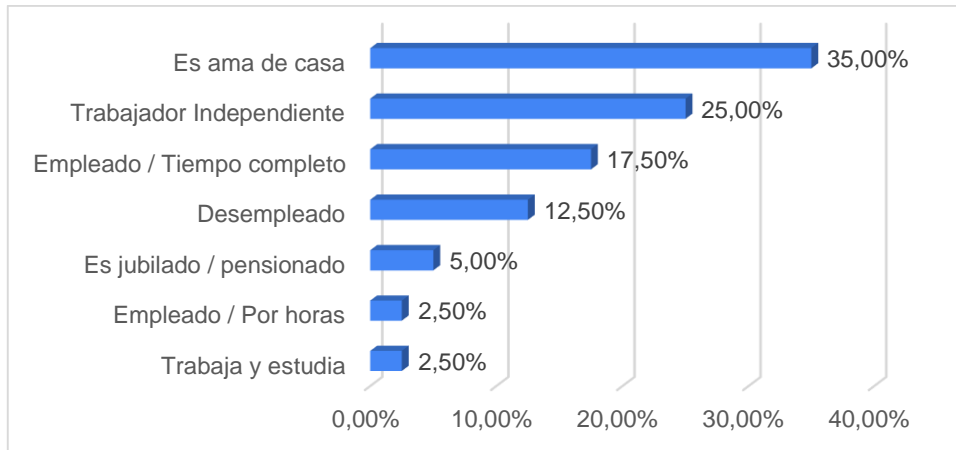
La categoría de estado civil de la población encuestada y que más se repite es soltero con el 43%, seguido de Casado/a con un porcentaje del 25%, el 22% lo representa Unión Libre y con el 10% lo representa viudo/a. Referente a su situación laboral actual de los ciudadanos(as) indicaron con un porcentaje de 35.00% que son amas de casa y con el 25.00% indican que son trabajadores independientes (informal).

Otra variable que se pudo identificar corresponde al número de personas que está constituida cada familia encuestada estableciendo un promedio del 25.00% conformado por familias de 2 y 3 integrantes, seguido del 20.00% correspondiente a familias de 4 integrantes.

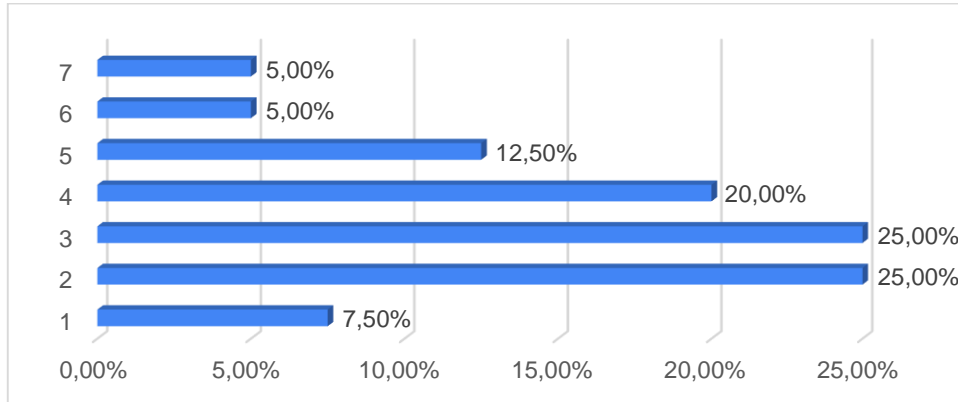
Gráfica 81. Estado Civil



Gráfica 82. Situación Laboral



Gráfica 83. Número - Personas por Vivienda



### 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 hacer seguimiento a su proceso con un porcentaje del 40.00%, seguido del 27.50% quien indica que viene a solicitar asesoría, información del proceso. 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 68% de atención en servicio presencial de la entidad, seguido del 30% que buscan información correspondiente al acto de reconocimiento de predio y el 2% solicita la intervención para mejoramiento de vivienda.

Gráfica 84. Motivo de Visita

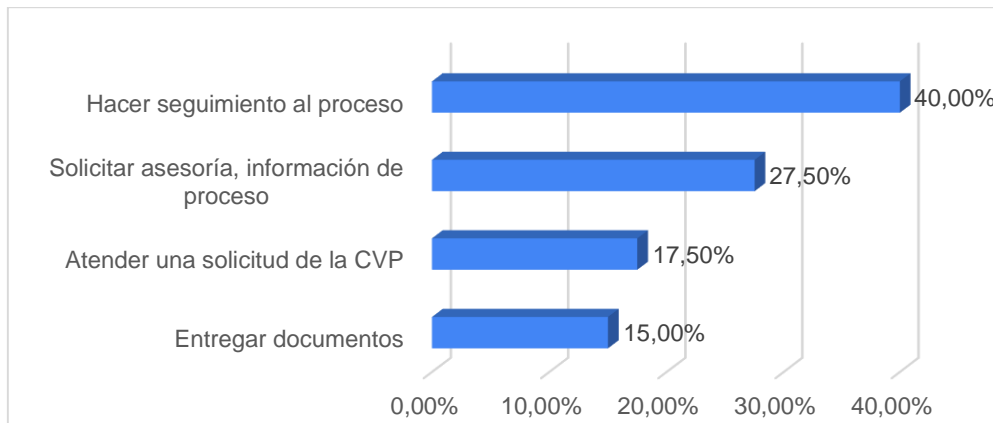


Tabla 16. Proceso de Interés

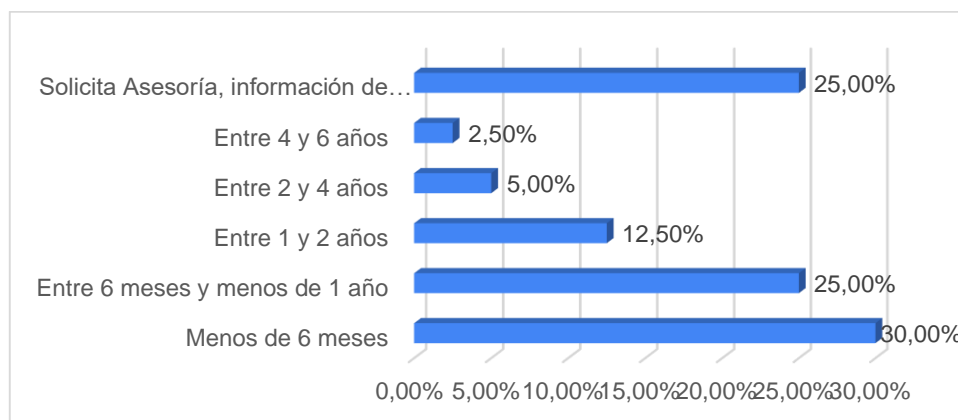
Proceso de Interés	Frecuencia	Porcentaje
Mejoramiento de Vivienda	1	2%
Acto de Reconocimiento de Predio	12	30%
Plan Terrazas	27	68%
Total, general	40	100%

La variable de permanencia en el proceso con CVP, nos indica que el 30.00% lleva un trámite menor a 6 meses, seguido del 25.00% que manifestó llevar el proceso entre los 6 meses y 1 año, con el mismo nivel de porcentaje del 25% la ciudadanía se acercó a solicitar asesoría e información de proceso.

Tabla 17. Tiempo de permanencia en el Proceso

Tiempo de permanencia en el Proceso	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 6 meses	12	30.00%
Entre 6 meses y menos de 1 año	10	25.00%
Entre 1 y 2 años	5	12.50%
Entre 2 y 4 años	2	5.00%
Entre 4 y 6 años	1	2.50%
Solicita Asesoría, información de proceso	10	25.00%
Total, general	40	100%

Gráfica 85. Tiempo de permanencia en el Proceso



En la tabulación de la encuesta arroja un porcentaje 88% de los ciudadanos(as) encuestados(as) indican que consideran que están bien informados del proceso y el 12% manifiesta no estar bien informados. Las

localidades que presentaron esta insatisfacción de información corresponden a Usme, Suba, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar, lo que establece realizar un seguimiento al proceso y de cómo se entrega la información a la ciudadanía.

Gráfica 86. Bien Informado

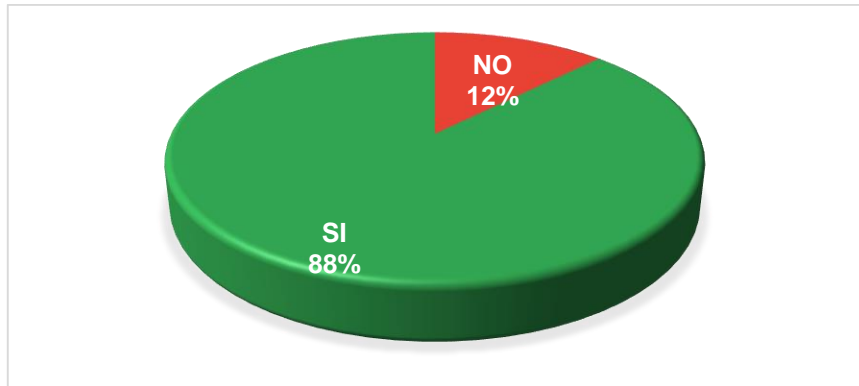
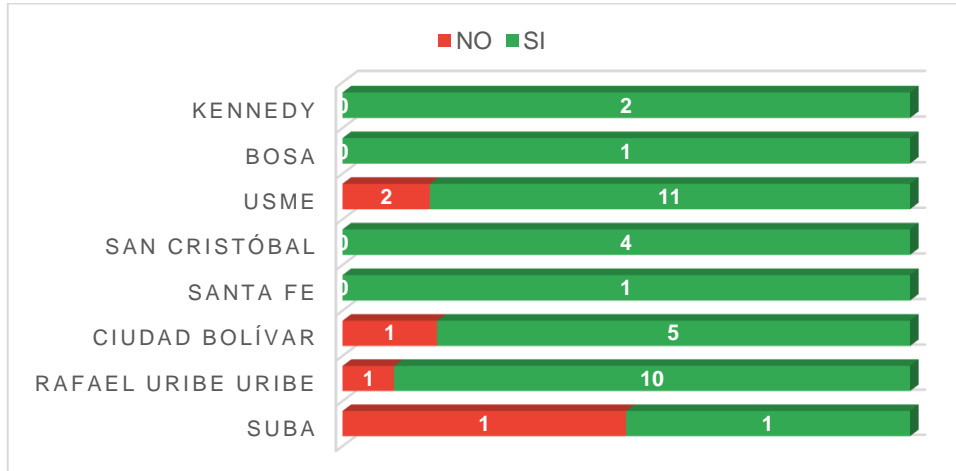


Tabla 18. Suministro de información del proceso por Localidad

Localidad	Bien Informado		Frecuencia	Porcentaje	
	NO	SI		NO	SI
Suba	1	1	2	20%	3%
Rafael Uribe Uribe	1	10	11	20%	29%
Ciudad Bolívar	1	5	6	20%	14%
Santa Fe	0	1	1	0%	3%
San Cristóbal	0	4	4	0%	11%
Usme	2	11	13	40%	31%
Bosa	0	1	1	0%	3%
Kennedy	0	2	2	0%	6%
<b>Total, general</b>	<b>5</b>	<b>35</b>	<b>40</b>		

Gráfica 87. Suministro de información del proceso por Localidad



### 3.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANA

La calidad del servicio prestado por los procesos misionales se valoró a través de la determinación y medición de atributos o características del servicio ofrecido, enmarcados dentro de 5 principales dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, descritas anteriormente. Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta. La calificación promedio de los atributos del servicio de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda fue 4.59, destacándose la calidez y amabilidad del personal, accesibilidad y comodidad de las instalaciones del punto de atención, conocimiento y habilidades del personal, en general la calificación de los atributos de calidad del servicio es similar.

Gráfica 88. Atributos del servicio - Dirección de Mejoramiento de Vivienda

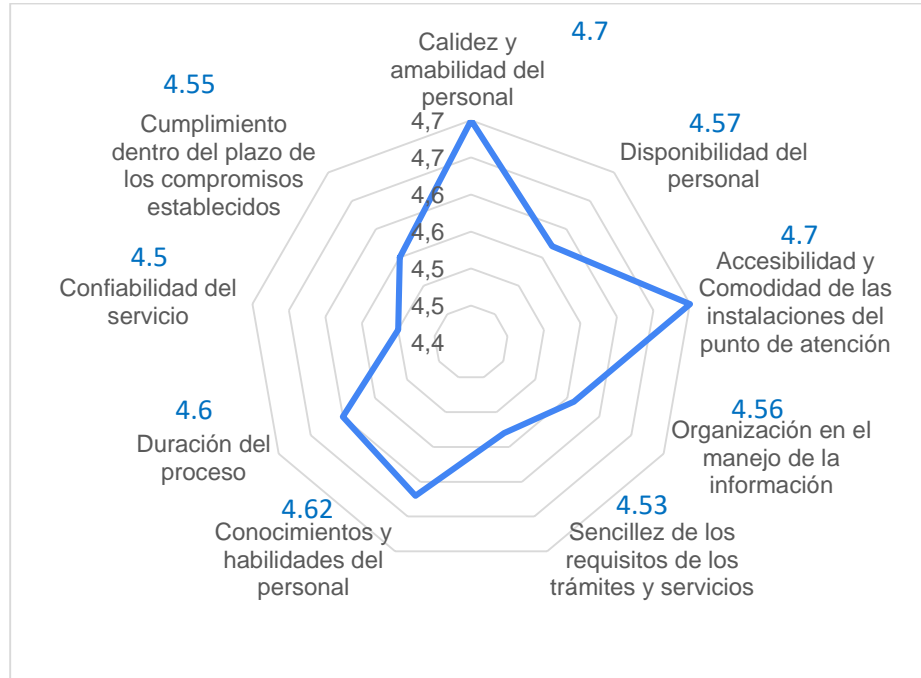


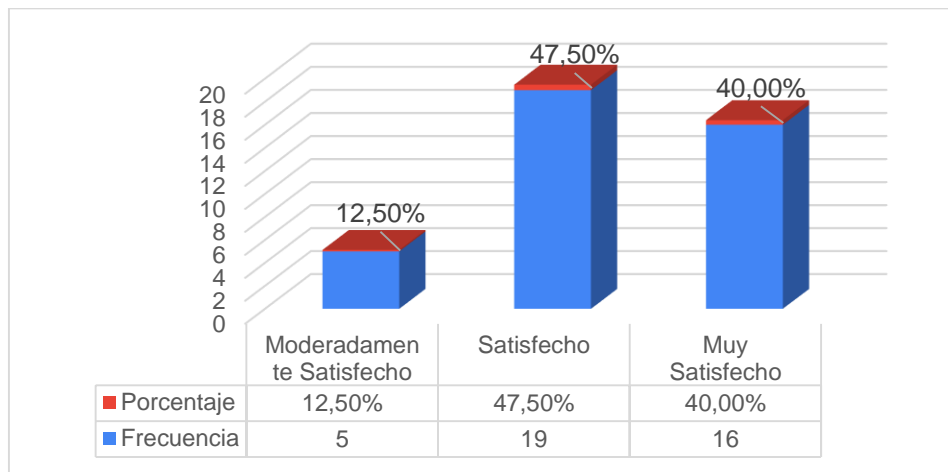
Tabla 19. Atributos del servicio - Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Descripción de Atributo	Calificación	Dimensión Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad del personal	4.7	Empatía
Disponibilidad del personal	4.57	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4.7	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4.56	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4.53	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4.62	Seguridad
Duración del proceso	4.6	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4.5	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	4.55	Capacidad de Respuesta
Promedio	4.59	



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 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 89. Satisfacción de Servicio



En la gráfica anterior se puede determinar que el 12.50% de la ciudadanía encuestada se siente moderadamente satisfecho, seguido del 47.50% que indicó estar satisfecho y el 40.00% que indica estar muy satisfecho con el servicio y atención prestada por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda. 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 buena 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.

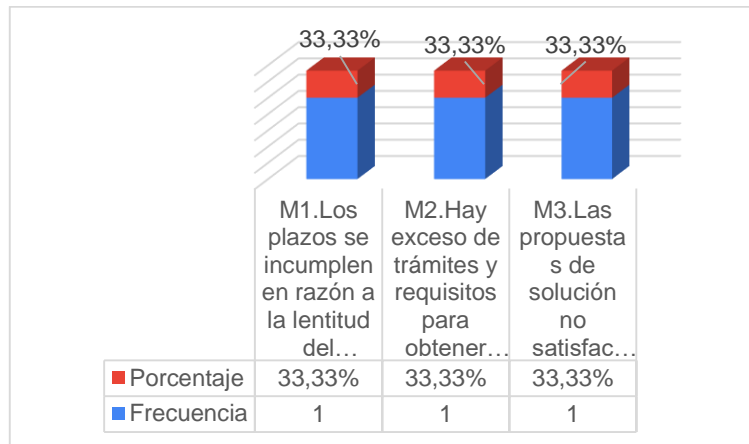
Gráfica 90. Alta vs Baja Satisfacción



Como se indicó anteriormente los ciudadanos (as) de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda indicaron tener un bajo nivel de satisfacción con un porcentaje del 12%. Al tabular la información de los encuestados (as) se pudo establecer que dicha inconformidad corresponde a 3 motivos de inconformidad dichos motivos corresponden a los atributos de calidad de servicio prestado por la CVP los cuales son:

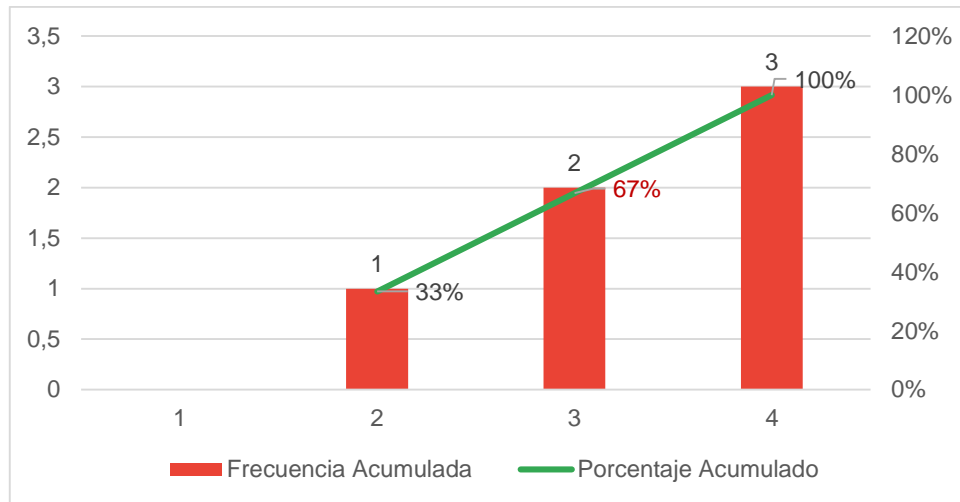
1. Los plazos se incumplen en razón a la lentitud del servicio, con una participación del 33.33%
2. Hay exceso de trámites y requisitos para obtener los servicios o beneficios y hacer realidad los derechos, con una participación del 33.33%
3. Las propuestas de solución no satisfacen sus expectativas, con una participación del 33.33%

Gráfica 91. 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 92. Diagrama de Pareto Motivos de Baja Satisfacción

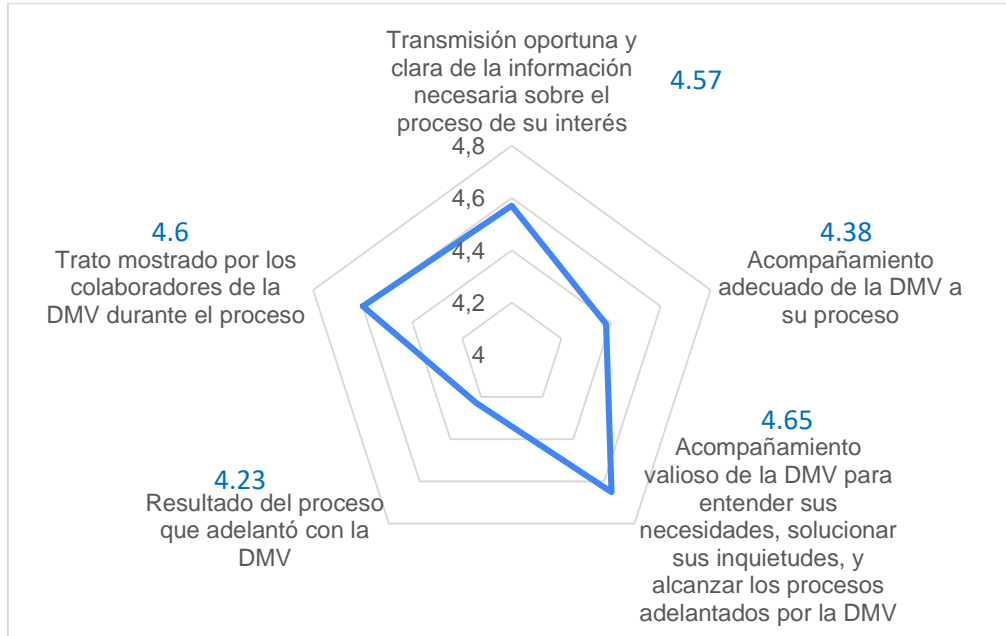


Otros indicadores de satisfacción los constituyen 5 preguntas específicas que preparó la Dirección de Mejoramiento de Vivienda para evaluar el nivel de satisfacción con respecto a aspectos, instancias, acciones o etapas del proceso atinentes a:

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 4.49 en una escala igual a la empleada para medir la satisfacción general del usuario y que se explicó con anterioridad, situación que no obsta para revisar algunos de dichos aspectos específicos en aras de establecer acciones de mejora continua.

Gráfica 93. Aspectos específicos del área misional - Dirección de Mejoramiento de Vivienda



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

En el desarrollo de la encuesta a ciudadanos (as) se indagó sobre la apropiación, reconocimiento a la tecnología de información y comunicación TIC, se indagó sobre la disponibilidad, acceso y uso de servicios como los son la línea telefónica, internet y pertenencia de dispositivos de comunicación. También se indagó sobre el uso de los canales o medios de comunicación con la CVP. Los datos obtenidos indican información útil para fomentar una cultura de cero papel y mayor uso de las plataformas tecnológicas para llevar a cabo trámites y servicios en línea que le faciliten 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 24% refiere tener telefonía fija, el 25% indicó contar con el servicio de Internet y el 51% manifestó contar con un dispositivo (móvil) Celular.

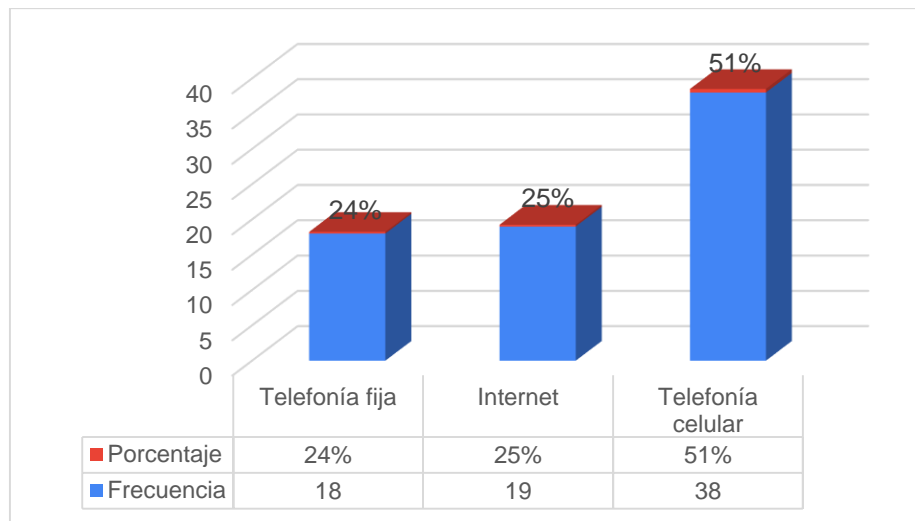
Los dispositivos TIC, las respuestas se analizaron por ítems separados (es decir por dispositivo ya no son mutuamente excluyentes), y se encontró que 8.77% indico tener un computador de escritorio, portátil, seguido del 24.56% indico tener una línea fija y el 66.67% cuenta con un teléfono celular.

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 2.17% accede a través de una sala de café internet, el 28.26% accede a través de una red fija o wifi pagada, el 30.43% accede a mediante un plan de datos móvil celular y el 39.13% manifestaron que no accede al servicio de internet.

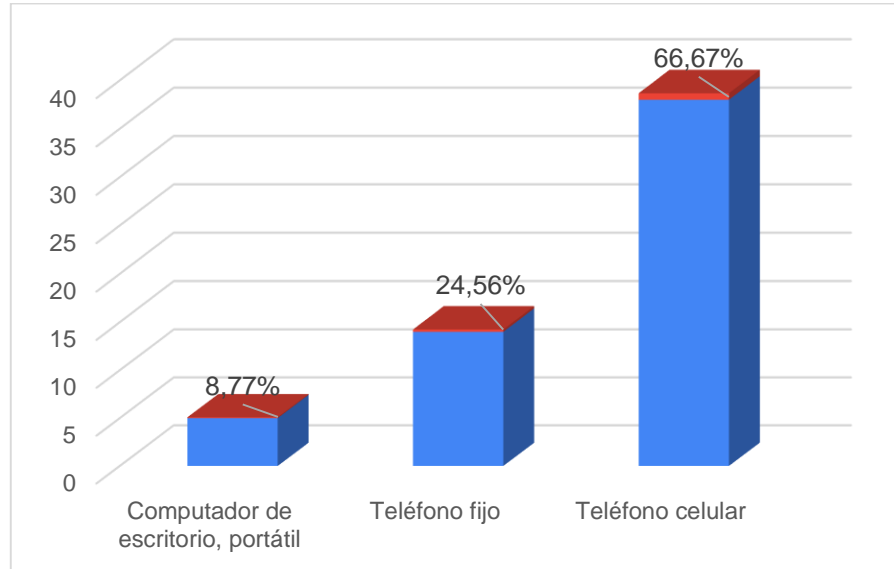
En el desarrollo de tabulación de la encuesta se observa que el 9% accede al servicio de internet una vez a la semana. Seguido del 14% que lo utiliza varios días a la semana y el 77% de la población encuestada manifestó utilizar el servicio de internet todos los días.

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 5.56% lo utiliza para realizar transacciones o tramites con entidades públicas o privadas, el 25.00% lo utiliza como herramienta de estudio o trabajo, el 30.56% utiliza este servicio para validar correo electrónico y redes sociales y el 38.89% lo utiliza como canal de entretenimiento.

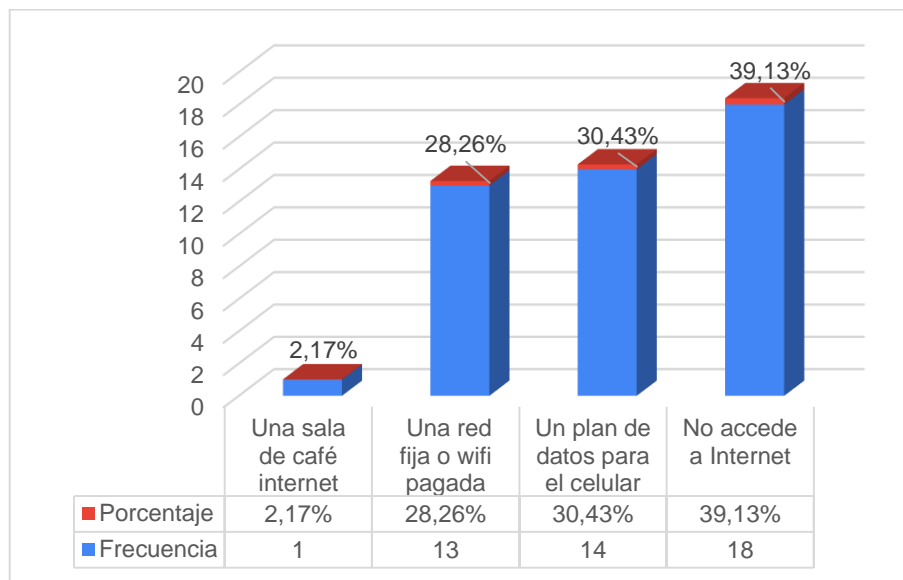
Gráfica 94. TIC- Servicios



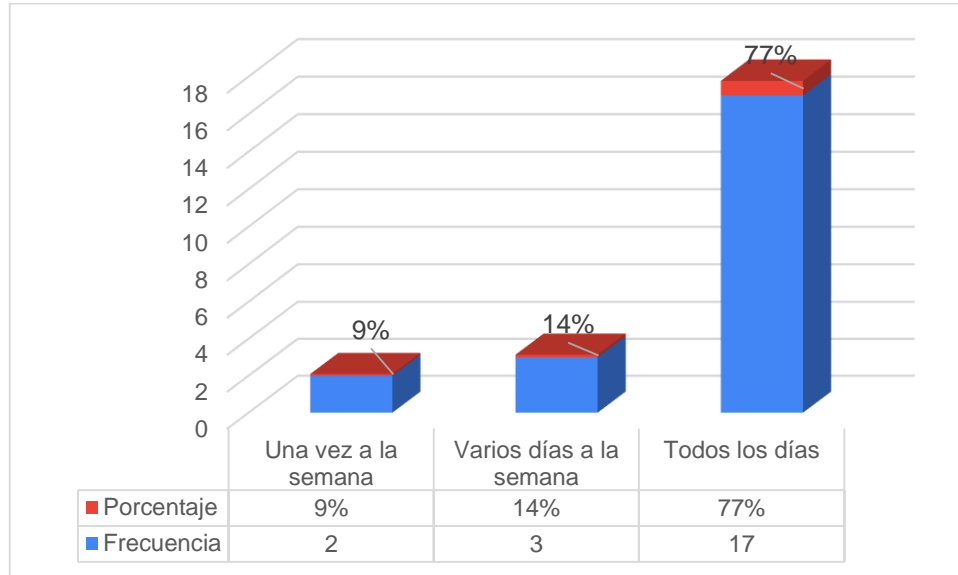
Gráfica 95. TIC- Dispositivo



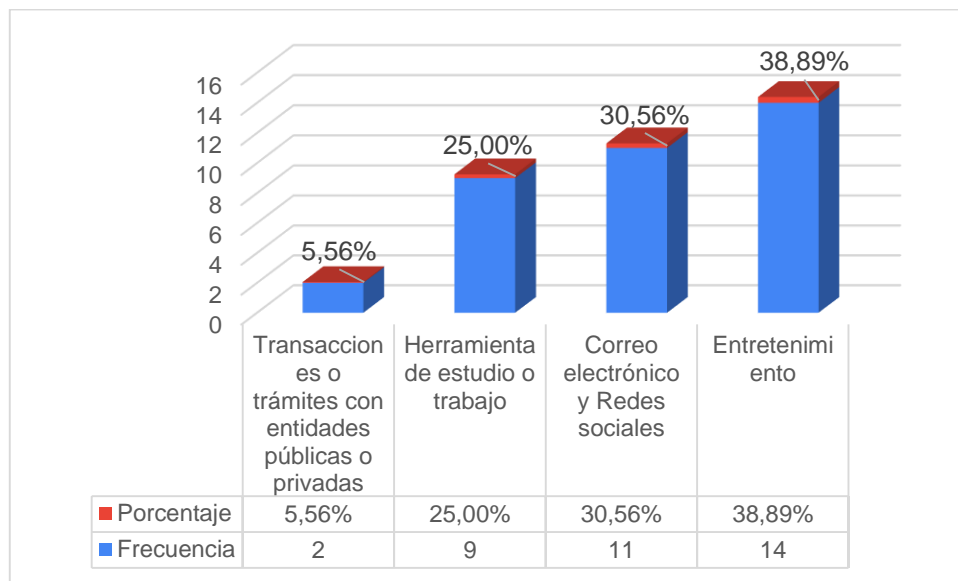
Gráfica 96. TIC- Acceso



Gráfica 97. TIC- Frecuencia Uso



Gráfica 98. TIC-Uso Principal



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.

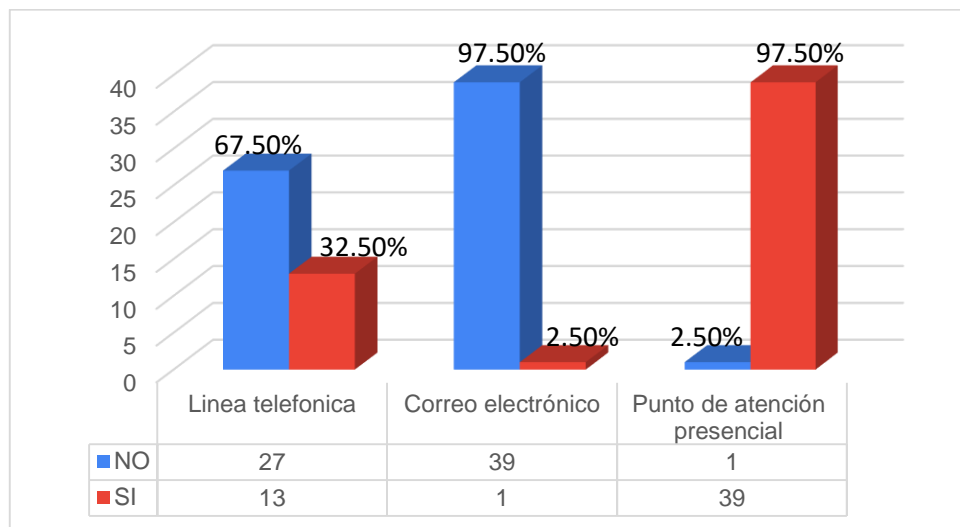
Se identifica una variable de atención de los canales TIC, lo que corresponde a la línea telefónica y correo electrónico siendo un porcentaje positivo y de buena acogida por la ciudadanía con un porcentaje de participación del 32.50% canal telefónico, seguido del 2.50% para el canal correo electrónico: [Soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:Soluciones@cajaviviendapopular.gov.co), los datos recolectados se dan gracias a la importancia de emplear una buena comunicación e intercambio de información con la ciudadanía impactando en gran medida en el buen desarrollo del proceso.

Se indaga sobre la utilidad de información suministrada o en contrada en cada uno de los canales de comunicación, y si el ciudadano(a) volviese a usar cada uno de dichos canales. Los datos recolectados se identifican que el canal más frecuente corresponde al asesor punto de atención con una participación del 97.50% y con el mismo nivel de porcentaje lo consideran útil y si volviese a utilizar este canal de información el 95%.

El segundo canal de preferencia por la ciudadanía corresponde al canal telefónico con un porcentaje del 32.50% y si lo considera útil el 30% y con el 43% de participación lo volverían a utilizar.

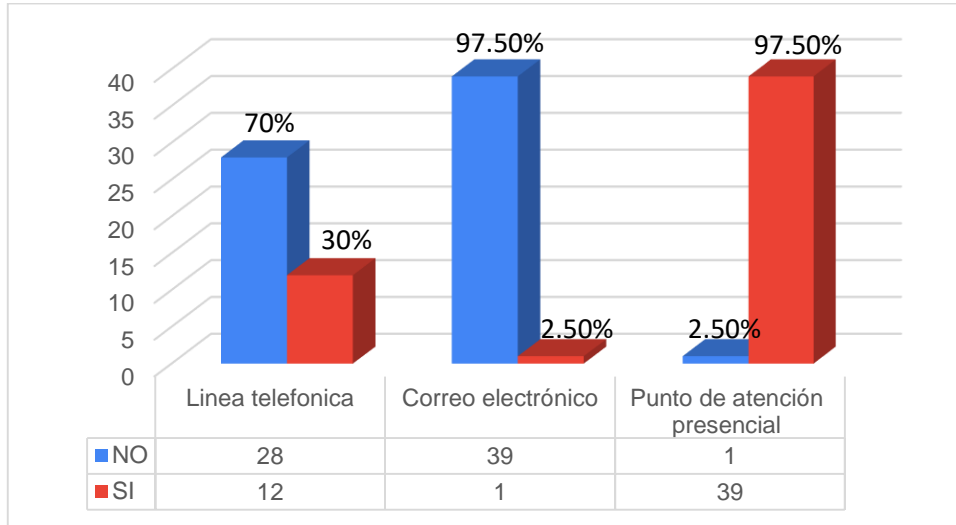
El tercer canal de atención corresponde al canal electrónico con una participación del 2.50% en el que la ciudadanía utilizo para realizar sus peticiones, considerándolo útil el 2.50%y si lo volviese a utilizar con una participación del 25%. Datos que los constituyen como una oportunidad de mejora para que el proceso conecte y fomente nuevas alternativas de comunicación a las TIC.

Gráfica 99. Canales de Comunicación

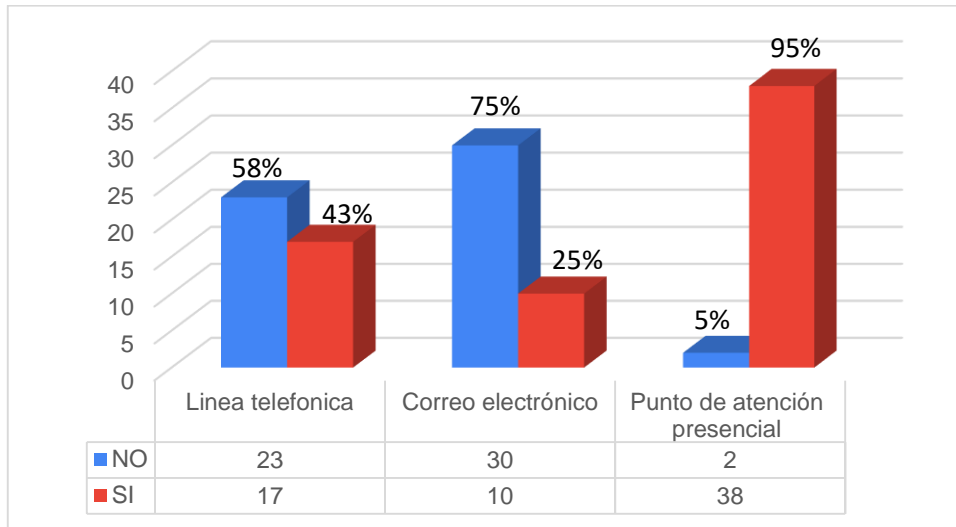




Gráfica 100. Utilidad - Información



Gráfica 101. Volvería a utilizar este medio de Atención

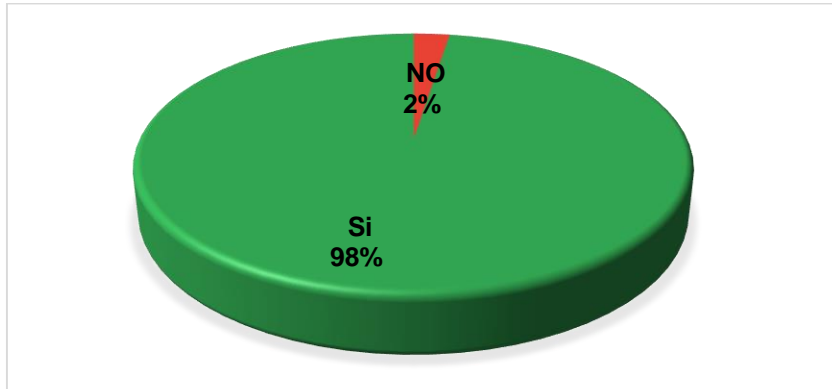


### 3.5. ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS (AS) SOBRE GRATITUD DE TRAMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS

En el quinto bimestre de la actual vigencia y dando continuidad a los esfuerzos de fortalecimiento de la transparencia y la prevención a la corrupción, se organizó una campaña institucional a través de los medios presenciales y virtuales sobre la gratuidad de los tramites y servicios y lo innecesario de los intermediarios, se adelantaron acciones con un fin determinados, es decir, se informó y sensibilizó a la ciudadanía para que no sea víctima del abuso por partes de servidores públicos que realizan mediciones ilegales, cobros indebidos o practicas 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 la ciudadanía con relación al proceso 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 evaluarán las siguientes dos preguntas.

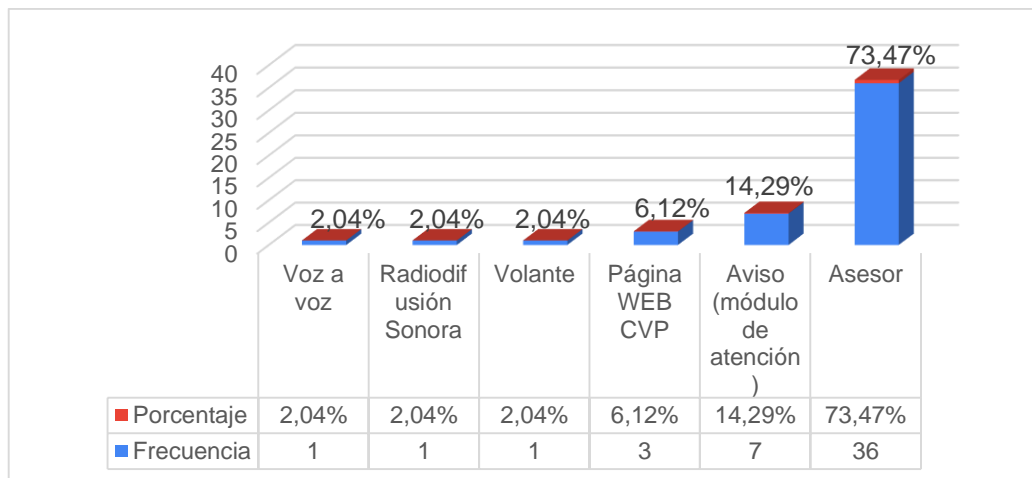
Como se explicó anteriormente, la primera pregunta consistió en averiguar si durante la actual vigencia el ciudadano (a) ha recibido información o se ha enterado sobre la gratuidad de los tramites y servicios en la Caja de la Vivienda Popular y lo innecesario de los intermediarios. Al tabular la información registrada en la encuesta de satisfacción del quinto bimestre se identifica que el 98% de los ciudadanos (as) encuestados de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda contestó de manera positiva, es decir que si recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios y con el 2% lo que corresponde a un usuario(a) indicó no haber recibido información respectiva o no haberse enterado por algún medio virtual o presencial. Esta situación sugiere que probablemente el ciudadano (a) encuestado (a) dirigió su interés a otros asuntos y no observó por lo menos los avisos de los módulos o no prestaron atención al mensaje verbal de gratuidad. También es probable que ningún asesor les haya entregado de manera verbal la información de gratuidad y lo innecesario de intermediarios

Gráfica 102. Se ha Enterado Sobre la Gratuidad de los Trámites y Servicios en la CVP



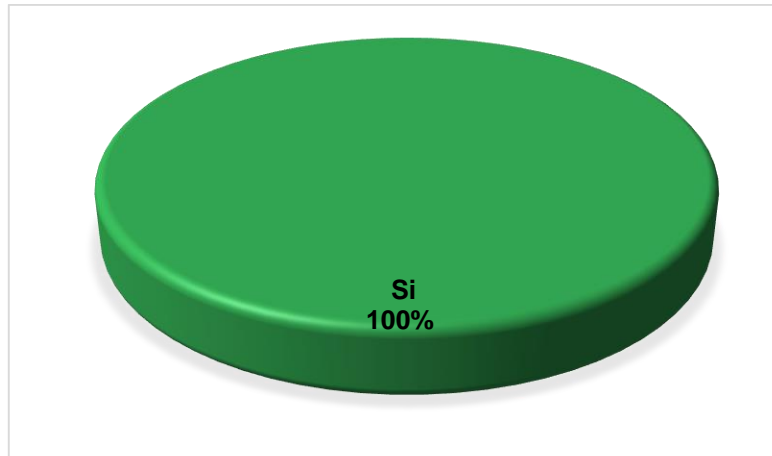
La segunda pregunta examinó el medio a través del cual el ciudadano(a) había obtenido la información. Esta pregunta consideró 5 opciones con múltiple respuesta, es decir, opciones que no son mutuamente excluyentes (Asesor, Aviso en el módulo de atención, Volante, Página WEB CVP, Cartelera digital CVP). 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 2.04%, seguido del 2.04% indicaron que se enteraron a través de Radiodifusión Sonora, el 2.04% recibió la información mediante volante, el 6.12% se enteró mediante la página WEB CVP, el 14.29% manifestó enterarse mediante el aviso localizado en el módulo de atención y el 73.47% indicaron que recibieron la información de manera verbal sobre el trámite de gratuidad por los asesores.

Gráfica 103. Obtuvo la Información de Gratuidad de los Trámites y Servicios



La tercera pregunta de esta temática se orientó a conocer si el ciudadano (a) que recibió el mensaje, lo comprendió. El 100% de los 39 beneficiarios que contestaron de manera afirmativa rectificaron que si comprendieron el mensaje de gratuidad y de no acceso a intermediarios.

Gráfica 104. Entendió el Mensaje de Gratuidad de Trámites y Servicios y lo Innecesario de los Intermediarios



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

En el desarrollo de la encuesta se permite conocer si durante la vigencia de este quinto 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 preguntar a la ciudadanía si ha interpuesto algún tipo de petición durante el quinto bimestre de la actual vigencia, se obtuvo un porcentaje del 90% negativo vs el 10% positivo es decir que si interpusieron un derecho de petición, queja o reclamo ante la Dirección de Mejoramiento de Vivienda de CVP.

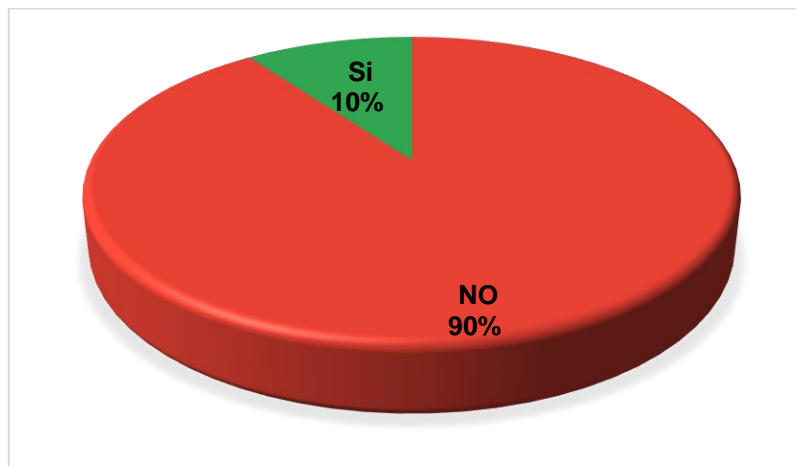
A los ciudadanos (as) que respondieron que sí habían interpuesto algún tipo de petición ante la CVP, se indaga en si la respuesta que le brindaron fue oportuna dentro de los tiempos establecidos, obteniéndose

un porcentaje de satisfacción del 75%. También se indaga sobre si la respuesta brindada por la entidad si cumple con lo que pregunta y se obtienen 100%.

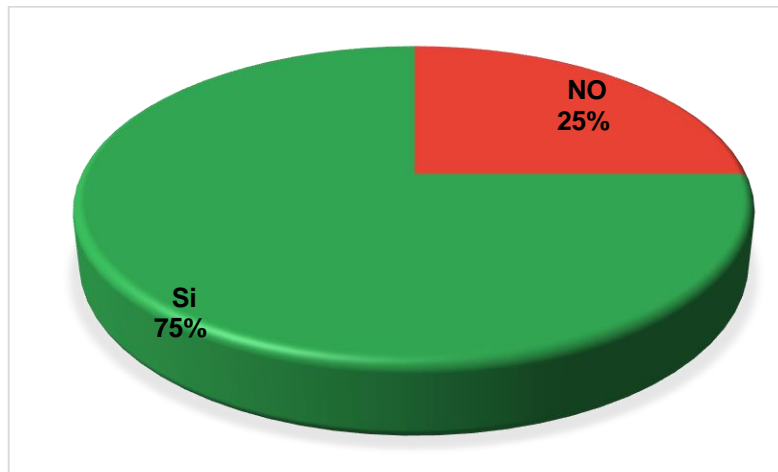
Se pregunta si la respuesta brindada por CVP, fue fácil de comprender en su contexto y los ciudadanos (as) encuestados (as) indican con un porcentaje favorable del 100%.

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.

Gráfica 105. Usted. Ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP



Gráfica 106. La respuesta que le dieron fue oportuna



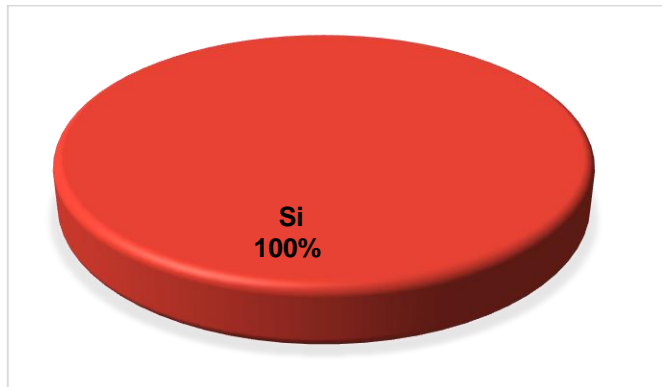
Gráfica 107. La respuesta le respondieron lo que solicitó o preguntó



Gráfica 108. La respuesta que le dieron fue clara



Gráfica 109. La respuesta que le dieron fue cálida

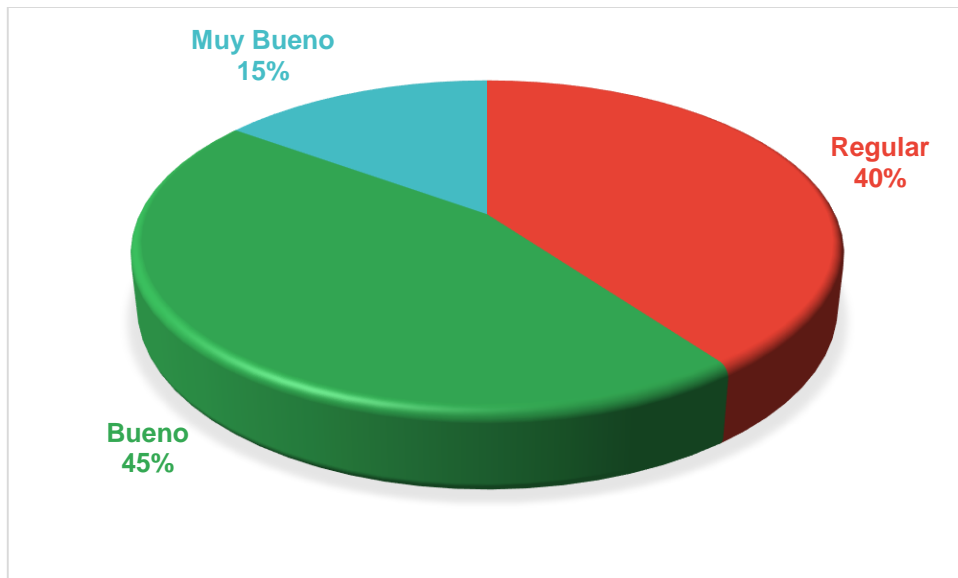


### 3.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN

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 regular con un porcentaje del 40%, seguido de 45% indica que es bueno y con el 15% la ciudadanía encuestada indico que los formatos, guías y respuestas a sus solicitudes son muy bueno.

*Gráfica 110. Que tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición)*



## 4. DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTOS DE BARRIO

La información registrada en este capítulo correspondiente al quinto 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 879-2021 INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE FINALIZACIÓN DE LA OBRAS BARRIO JUAN REY SEGUNDO SECTOR – LOCALIDAD SAN CRISTÓBAL

Contrato de Obra No CVP -CTO 879 -2021: Ejecutar las obras de intervención física a escala barrial consistentes en el mejoramiento del espacio público y construcción de los tramos viales (códigos de identificación vial - CIV), localizados en las localidades de Rafael Uribe Uribe (grupo 1), SAN CRISTÓBAL Y SANTA FE (grupo 2), en la ciudad de Bogotá D.C., de conformidad con los pliegos de condiciones, anexo técnico y demás documentos del proceso. (GRUPO 2).

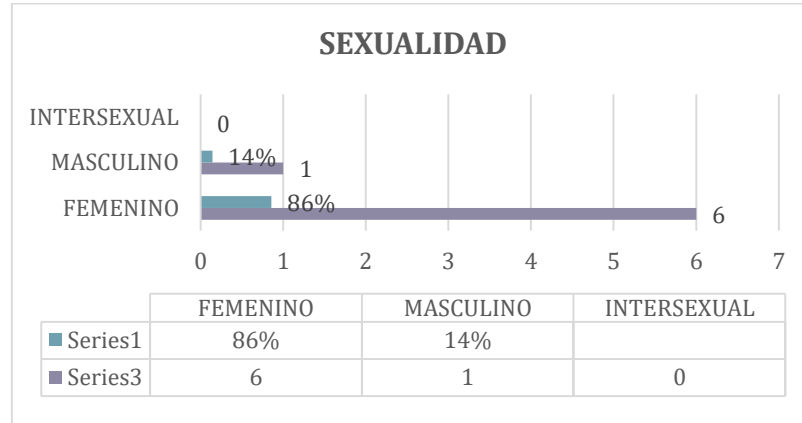
Tomando como referencia el anexo social de obra, propuesto para el contrato 879-2021, numeral 5.7 Programa de Acuerdo de Sostenibilidad, el cual tiene como objetivo “Establecer un espacio de encuentro entre la comunidad, las organizaciones sociales y la Administración, mediante el cual se materializa la entrega de la obra física”, dicho evento fue realizado en el barrio Juan Rey, de la localidad de San Cristóbal, el día 22 de octubre de 2022, en el cual se aplicó el formato de ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE FINALIZACIÓN DE OBRA – COMPONENTE SOCIAL DMB. Dicha encuesta tiene como finalidad, medir la percepción respecto a: atención de los ciudadanos durante la ejecución de la obra, participación de la comunidad en las actividades convocadas durante el desarrollo del proyecto, la obra entregada y su impacto en el sector.

#### 4.1.1. INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO

Se relacionan los datos de referencia del ciudadano que diligenció la encuesta, a continuación, se mostrarán los resultados y el respectivo análisis de cada una de las gráficas.



Gráfica 111. Sexo



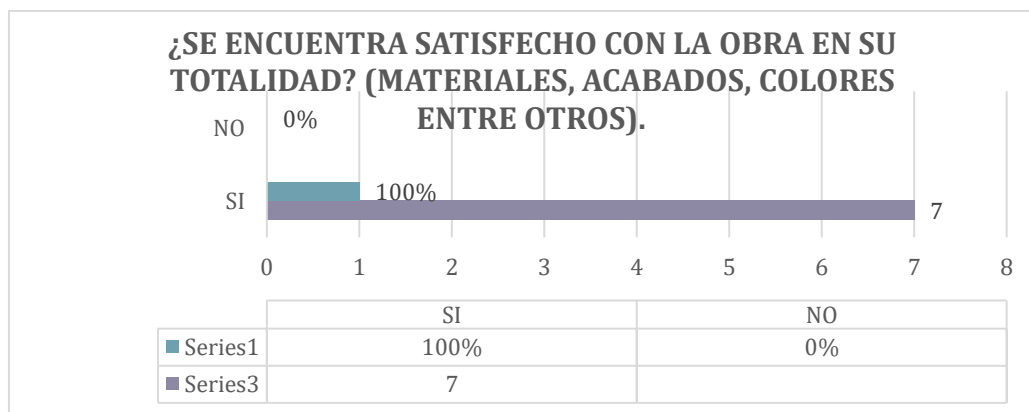
Al dar lectura a la gráfica, se logra determinar que de las 7 personas encuestas, 6 se identifican con el sexo femenino, 1 con el sexo masculino y ninguna persona encuestada se considera intersexual.

#### 4.1.2. PERCEPCIÓN RESPECTO A LA OBRA ENTREGADA

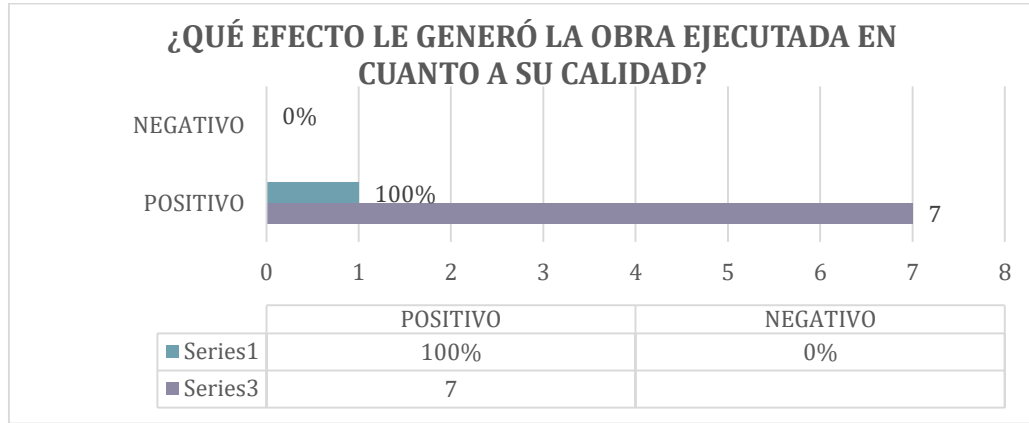
Este ítem permite medir la satisfacción de la comunidad respecto a la obra, y el efecto de esta en cuanto a su calidad; aquí se tiene en cuenta factores como, la calidad de los materiales, los acabados, colores, entre otros. A continuación, se presenta el análisis de cada una de las preguntas expuestas en este punto.

Del 100% de las personas encuestadas, todos respondieron sentirse satisfecho con la obra en su totalidad.

Gráfica 112. Se encuentra satisfecho con la obra en su totalidad (materiales, acabados, colores, entre otros)



Gráfica 113. Que efecto le generó la obra ejecutada en cuanto a su calidad



El 100% de la comunidad informó que la obra le generó un efecto positivo en cuanto a su calidad.

## 4.2. CONTRATO 879-2021 INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE FINALIZACIÓN DE LAS OBRAS BARRIO MIRADOR CENTRO – LOCALIDAD SANTE FE

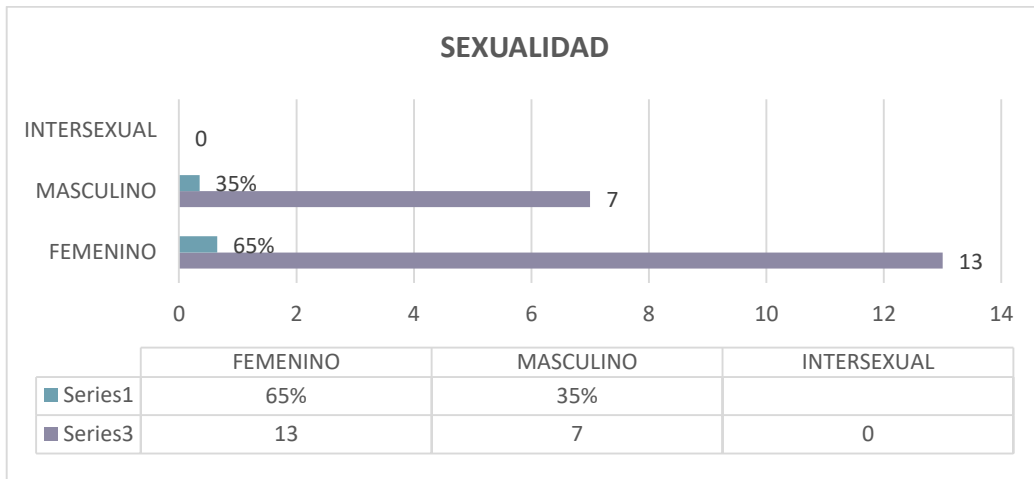
Contrato de Obra No CVP -CTO 879 -2021: Ejecutar las obras de intervención física a escala barrial consistentes en el mejoramiento del espacio público y construcción de los tramos viales (códigos de identificación vial - CIV), localizados en las localidades de Rafael Uribe Uribe (grupo 1), SAN CRISTÓBAL Y SANTA FE (grupo 2), en la ciudad de Bogotá D.C., de conformidad con los pliegos de condiciones, anexo técnico y demás documentos del proceso. (GRUPO 2).

Tomando como referencia el anexo social de obra, propuesto para el contrato 879-2021, numeral 5.7 Programa de Acuerdo de Sostenibilidad, el cual tiene como objetivo “Establecer un espacio de encuentro entre la comunidad, las organizaciones sociales y la Administración, mediante el cual se materializa la entrega de la obra física”, dicho evento fue realizado en el barrio Mirador Centro, de la localidad de Santa Fe, el día 29 de octubre de 2022, en el cual se aplicó el formato de ENCUESTA DE SATISFACCION DE FINALIZACION DE OBRA – COMPONENTE SOCIAL DMB. Dicha encuesta tiene como finalidad, medir la percepción respecto a: atención de los ciudadanos durante la ejecución de la obra, participación de la comunidad en las actividades convocadas durante el desarrollo del proyecto, la obra entregada y su impacto en el sector.

#### 4.2.1. INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO

Se relacionan los datos de referencia del ciudadano que diligenció la encuesta, a continuación, se mostrarán los resultados y el respectivo análisis de cada una de las gráficas.

Gráfica 114. Sexo



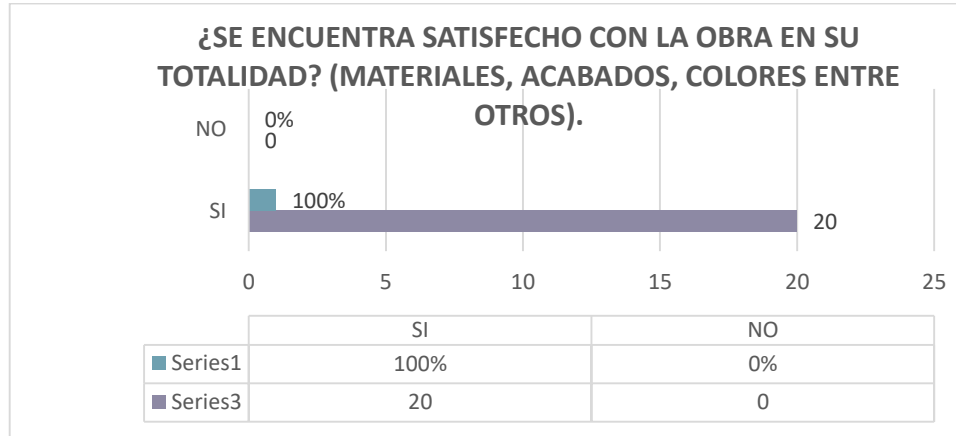
Al dar lectura a la gráfica, se logra evidenciar que de las 20 personas encuestas, 13 se identifican con el sexo femenino, 7 con el sexo masculino y ninguna persona encuestada se considera intersexual.

#### 4.2.2. PERCEPCIÓN RESPECTO A LA OBRA ENTREGADA

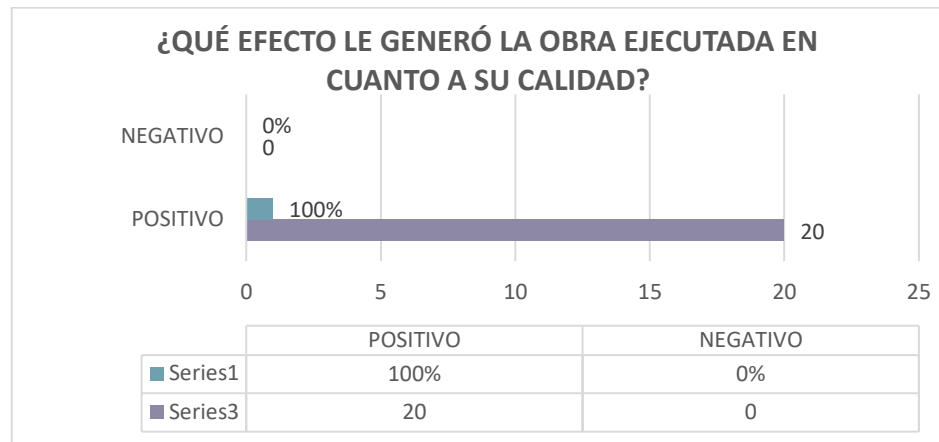
Este ítem permite medir la satisfacción de la comunidad respecto a la obra, y el efecto de esta en cuanto a su calidad; aquí se tienen en cuenta factores como, la calidad de los materiales, los acabados, colores, entre otros. A continuación, se presentará el análisis de cada una las preguntas expuestas en este punto.

Del 100% de las personas encuestadas, todos respondieron sentirse satisfecho con la obra en su totalidad.

Gráfica 115. Se encuentra satisfecho con la obra en su totalidad (materiales, acabados, colores, entre otros)



Gráfica 116. Que efecto le generó la obra ejecutada en cuanto a su calidad



El 100% de la comunidad informó que la obra le generó un efecto positivo en cuanto a su calidad.

### 4.3. INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE FINALIZACIÓN DE LAS OBRAS BARRIO TIBABITA

Contrato de Obra No CVP -CTO 668 -2021: "EJECUTAR LAS OBRAS DE INTERVENCIÓN FÍSICA A ESCALA BARRIAL CONSISTENTES EN LA CONSTRUCCIÓN DE LOS TRAMOS VIALES (CÓDIGOS DE IDENTIFICACIÓN VIAL –CIV) LOCALIZADOS EN LAS LOCALIDADES DE USAQUÉN Y SUBA (GRUPO 1) EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ

D.C., DE CONFORMIDAD CON LOS PLIEGOS DE CONDICIONES, ANEXO TÉCNICO Y DEMÁS DOCUMENTOS DEL PROCESO.”

El presente documento da cuenta del proceso de análisis de la información recolectada mediante la aplicación del instrumento “Encuesta de Satisfacción de finalización de obra” código 208MB-Ft-12, aplicado a los beneficiarios directos e indirectos del proyecto ejecutado por parte de la Caja de Vivienda Popular bajo la Dirección de Mejoramiento de Barrios, en el CIV 1000885 y 1000873 ubicados en la Carrera 8 entre Calle 183 y Calle 184, durante la jornada de Acuerdo de sostenibilidad llevada a cabo el 28 de Octubre del 2022.

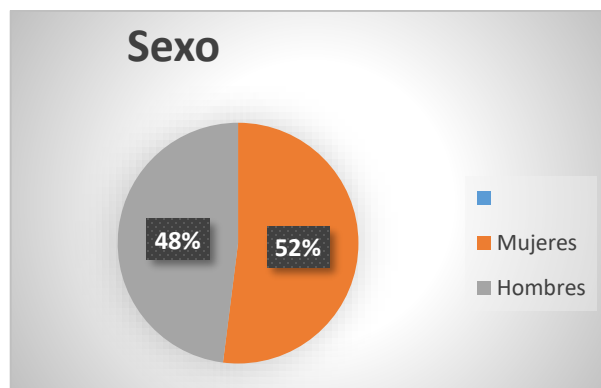
### 4.3.1 MUESTRA

El instrumento de recolección de información fue aplicado a veinticinco (25) asistentes a la jornada de Acuerdo de Sostenibilidad del 28 de octubre del 2022, los cuales son beneficiarios directos y/o indirectos del CIV de intervención, entendiéndose que los beneficiarios directos son las personas que viven al interior de la zona de influencia directa del proyecto y los indirectos, a todo aquel ciudadano que se beneficia haciendo uso de los espacios intervenidos.

### 4.3.2 INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO

La información recolectada arrojó que de veinticinco (25) participantes que corresponden al 100% de la muestra, trece (13) son mujeres, lo cual corresponde al 52% y doce (12) participantes, son hombres, siendo este el 48% restante

Gráfica 117. Sexo

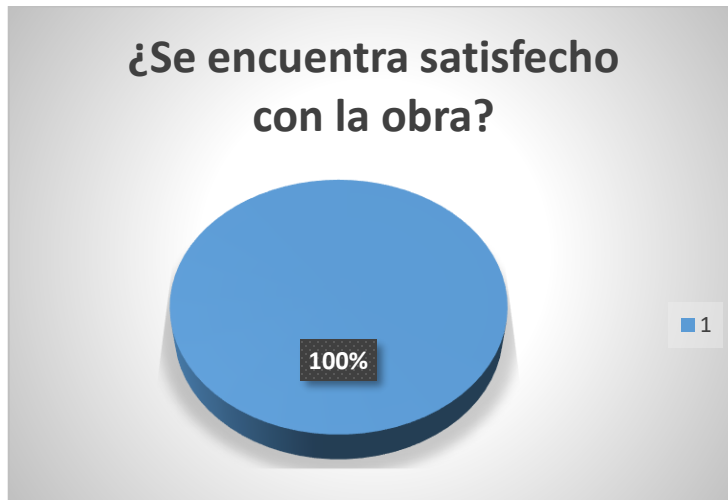


### 4.3.3. PERCEPCIÓN RESPECTO A LA OBRA ENTREGADA

¿Se encuentra satisfecho con la obra en su totalidad?: La información recolectada arrojó que de veinticinco (25) asistentes que corresponden al 100% de la muestra, veinticinco (25) personas, equivalente al 100% quedaron satisfechos con la obra en su totalidad pensando que la vía los andenes y el parque se mejoró como se había prometido en la Propuesta de Valor Social.

¿Qué efecto le generó la obra ejecutada en cuanto a su calidad?: De la muestra de veinticinco encuestado correspondiente al 100% las personas están de acuerdo que la obra ejecutada por la Caja de Vivienda Popular generó un efecto positivo en la comunidad, puesto que rejuvenece el barrio mejora la calidad de vida y valoriza los predios.

Gráfica 118. Se encuentra satisfecho con la obra



### 4.4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN NODO LAURELES – LOCALIDAD SAN CRISTOBAL

Contrato de Obra No CVP - CTO 416 -2021: “Realizar las obras de intervención a escala barrial consistentes en la construcción de los tramos viales priorizados por la Caja de Vivienda Popular y la Secretaría Distrital del Hábitat en el territorio Alto Fucha de la Localidad de San Cristóbal, de conformidad con el concepto y diagnóstico técnico emitido en el contrato de consultoría SDHT 511 de 2016, en el marco de convenio interadministrativo 613 de 2020”

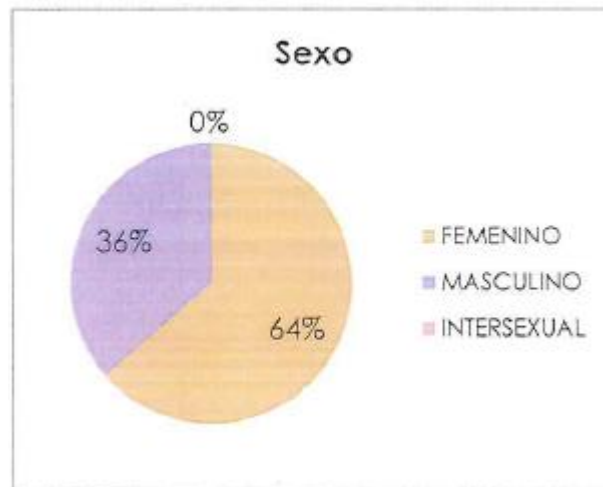
#### 4.4.1 INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO

A través de la aplicación de la encuesta de satisfacción, se puede evidenciar que el 64% de los participantes encuestados durante el acuerdo de sostenibilidad son mujeres, y el 36% son hombres de los cuales tal como se refleja en la tabla No20, 7 son mujeres y 4 son hombres, para el total de 11 encuestados.

Tabla 20. Sexo

SEXO	
FEMENINO	7
MASCULINO	4
INTERSEXUAL	0

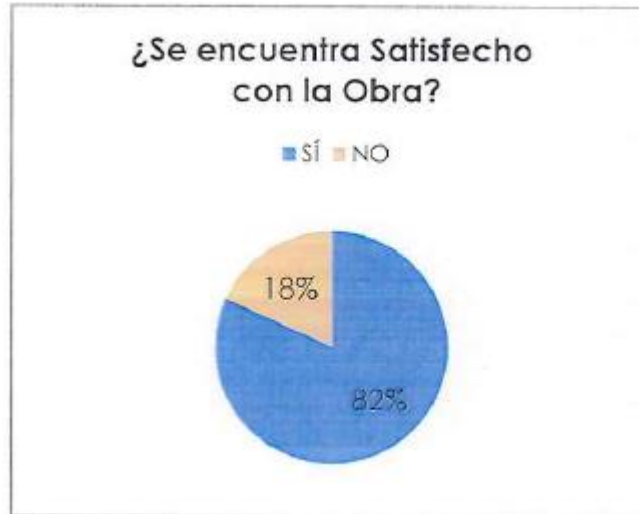
Gráfica 119. Sexo



#### 4.4.2. PERCEPCIÓN RESPECTO A LA OBRA ENTREGADA

En lo concerniente a la satisfacción de la obra en su totalidad, se obtuvo que el 92% de los encuestados si están satisfechos con la obra en su totalidad, mientras que el 8% refirió no estar satisfecho con la misma en razón a que aún existen detalles pertinentes por terminar.

Gráfica 120. Se encuentra Satisfecho con la Obra



## 4.5. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN NODO GRAN COLOMBIA – LOCALIDAD SAN CRISTOBAL

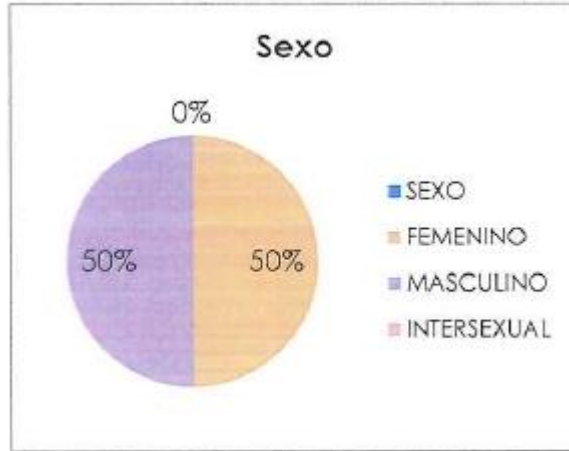
Contrato de Obra No CVP - CTO 416 -2021: “Realizar las obras de intervención a escala barrial consistentes en la construcción de los tramos viales priorizados por la Caja de Vivienda Popular y la Secretaría Distrital del Hábitat en el territorio Alto Fucha de la Localidad de San Cristóbal, de conformidad con el concepto y diagnóstico técnico emitido en el contrato de consultoría SDHT 511 de 2016, en el marco de convenio interadministrativo 613 de 2020”

### 4.5.1 INFORMACIÓN DEL ENCUESTADO

A través de la aplicación de la encuesta de satisfacción, se puede evidenciar que el 50% de los participantes encuestados durante el acuerdo de sostenibilidad son mujeres, y el 50% restante son hombres.



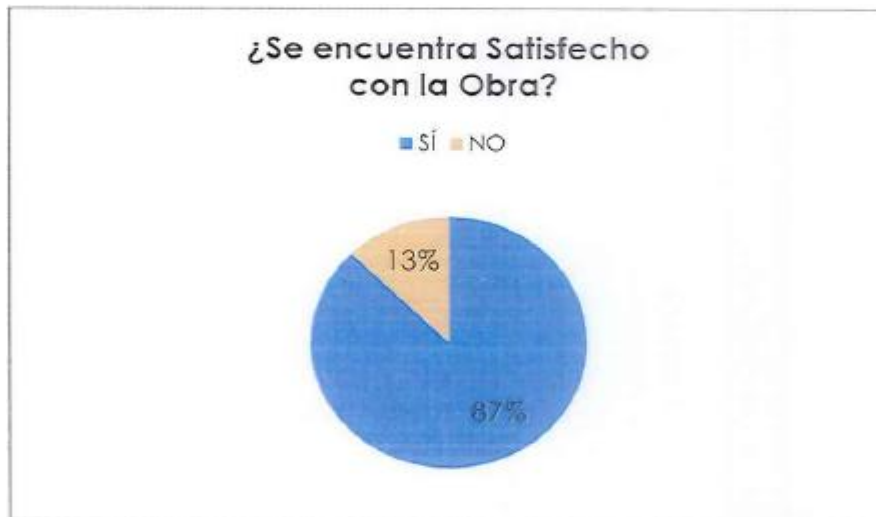
Gráfica 121. Sexo



#### 4.5.2. PERCEPCIÓN RESPECTO A LA OBRA ENTREGADA

En lo concerniente a la satisfacción de la obra en su totalidad, se obtuvo que el 87% de los encuestados si están satisfechos con la obra en su totalidad, mientras que el 13% refirió no estar satisfecho con la misma en razón a que aún existen detalles pertinentes por terminar.

Gráfica 122 Se encuentra Satisfecho con la Obra



En el siguiente enlace podrá consultar los informes correspondientes al quinto bimestre, encuestas de satisfacción aplicadas por la Dirección de Mejoramiento de Barrios, en el marco de los acuerdos de sostenibilidad.

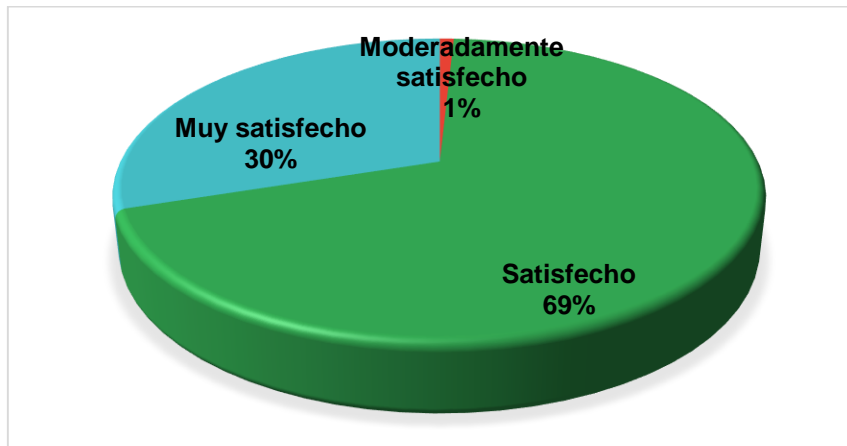
[https://drive.google.com/drive/folders/1yvJxAPYrhUpwKfQ-nY3lx0DEZwLXyphZ?usp=share\\_link](https://drive.google.com/drive/folders/1yvJxAPYrhUpwKfQ-nY3lx0DEZwLXyphZ?usp=share_link)

- Contrato 879-2021, barrio Juan Rey.
- Contrato 879-2021, barrio Mirador.
- Contrato 668-2021, barrio Tibabita.
- Contrato 419-2021, barrio Laureles.
- Contrato 419-2021, barrio Gran Colombia

## 5. ATENCIÓN DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – 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: para la alternativa 5, la etiqueta MUY SATISFECHO, para 4, SATISFECHO, para 3, MODERADAMENTE SATISFECHO, para 2, POCO SATISFECHO y para 1, INSATISFECHO.

Gráfica 123. Orientación Indicada Modulo #1 – Servicio al Ciudadano

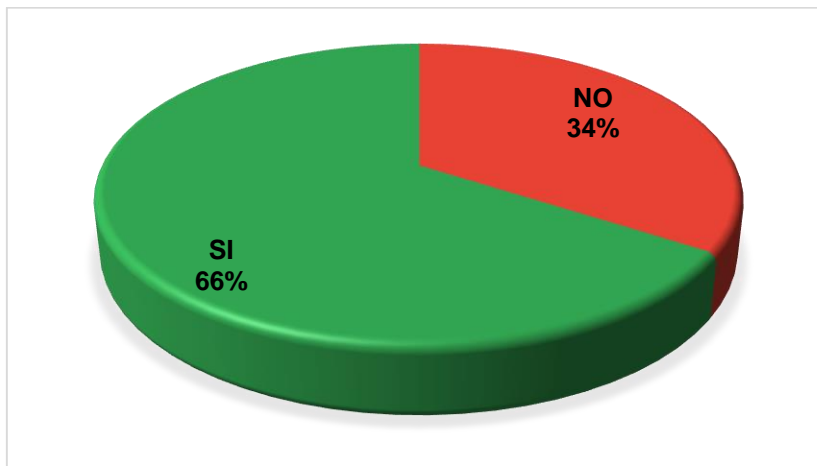


Con relación a la gráfica anterior, los datos corresponden a 120 encuestas realizadas a los procesos misionales de la Dirección de Reasentamientos (40 encuestas), Dirección de Urbanización y Titulación (40 encuestas) y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda (40 encuestas).

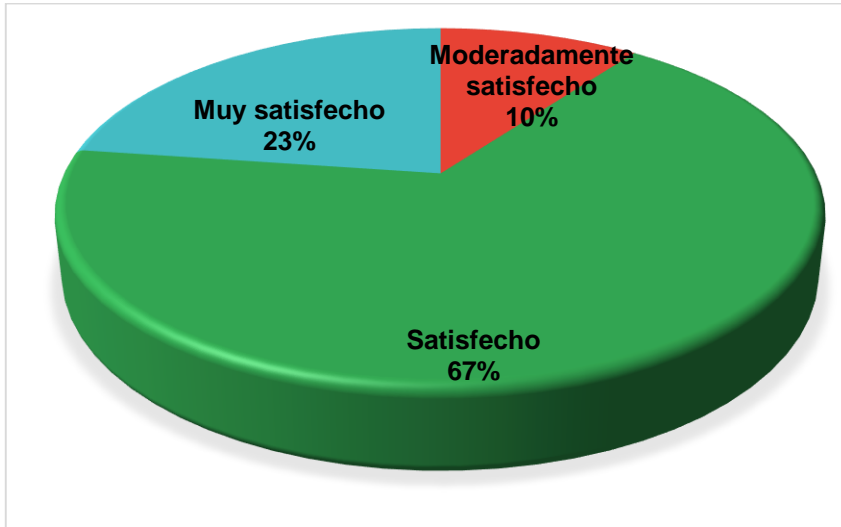
La gráfica anterior nos indica que la ciudadanía se siente moderadamente satisfecho con un porcentaje del 1%, seguido del 69% indica estar satisfecho con el servicio y el 30% de la ciudadanía encuestada indico estar muy satisfecho con el servicio y atención prestada en la ventanilla de atención modulo 1 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 66% positivo y un 34% 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 10% indica estar moderadamente satisfecho con el servicio, el 67% indico estar satisfecho y el 23% indico estar muy satisfecho con la atención recibida en la ventanilla única de radicación de la Caja de la Vivienda Popular.

*Gráfica 124. Usted ha Radicado de Manera Presencial*



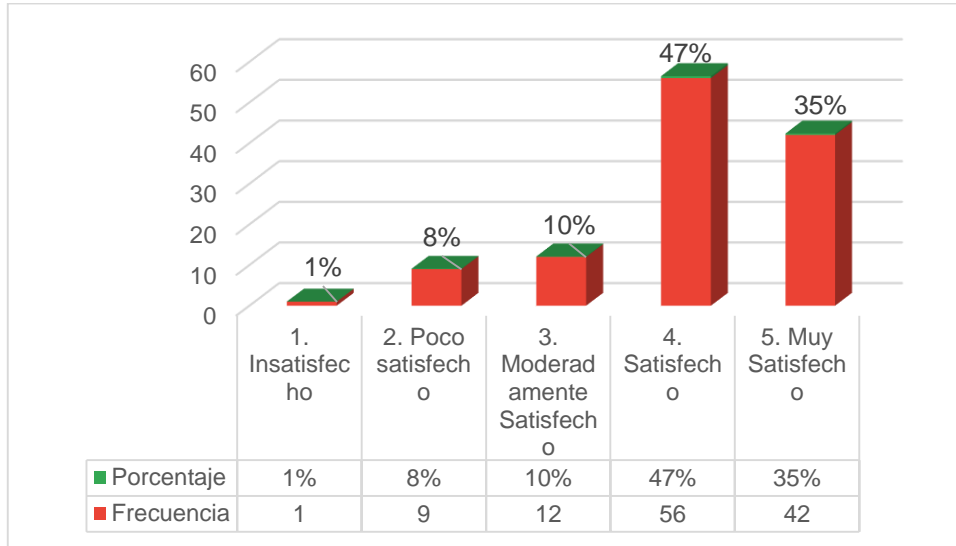
Gráfica 125. Orientación Indicada en la Ventanilla de Radicación



Otro aspecto evaluado en el quinto 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 1% en que los ciudadanos (as) se sienten insatisfechos, seguido del 8% indico estar poco satisfecho, el 10% manifestó estar moderadamente satisfecho, el 47% indico estar satisfecho y con el 35% indico estar muy satisfecho con los tramites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular a la Ciudadanía.

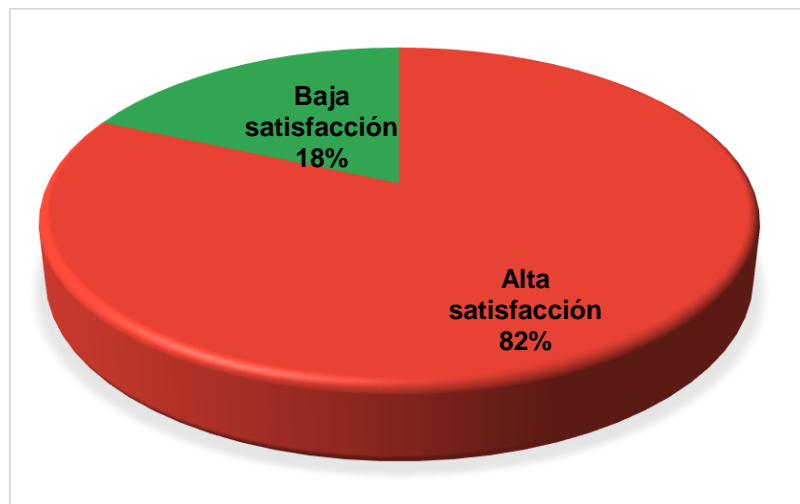
Para calcular el índice de satisfacción se tomaron como respuestas de alta satisfacción las calificaciones 4 y 5 y como respuestas de baja satisfacción, las calificaciones de 1, 2 y 3. La experiencia del usuario (a) que se acercan a la entidad ha sido buena en términos generales, y si bien es cierto,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

Gráfica 126. Satisfacción General sobre los Trámites y Servicios CVP



En la siguiente gráfica nos indica que la población encuestada hay un porcentaje del 18% de baja satisfacción con relación a la credibilidad de entidad vs el 82% de alta satisfacción con relación a los trámites y servicios que presta la entidad Caja de la Vivienda Popular.

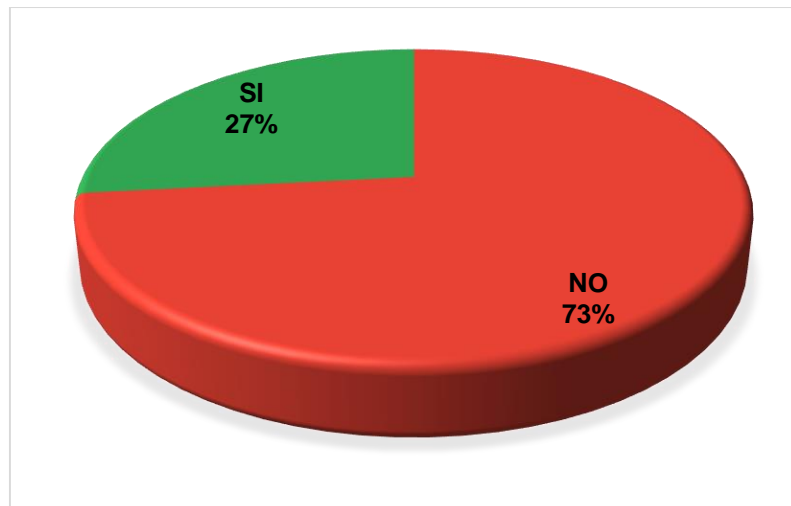
Gráfica 127. Baja y Alta Satisfacción - Trámites y Servicios CVP



## 6. DEFENSORA A LA CIUDADANIA

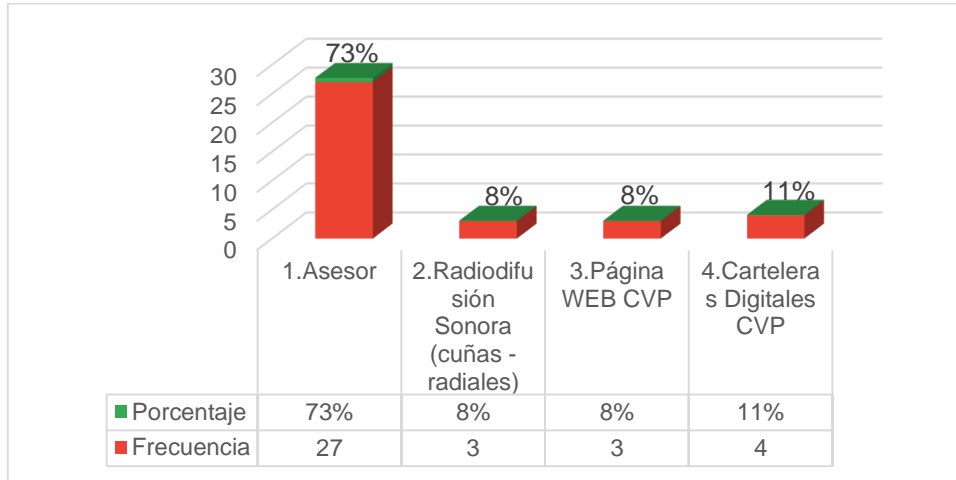
En el formulario de la encuesta se indaga si la ciudadanía conoce la figura de la Defensora a la Ciudadanía que presta la Caja de la vivienda popular y se obtiene un porcentaje del 27% de afirmación el cual la ciudadanía si conoce que la entidad presta esta orientación e intervención en su proceso de interés vs el 73% que manifiesta no estar enterada de este servicio de Defensora a la ciudadanía.

*Gráfica 128. Conoce Usted la Figura de la Defensora a la Ciudadanía CVP*



También se preguntó el medio a través del cual el ciudadano (a), obtuvo información sobre la Defensora a la Ciudadanía. Esta pregunta considero 4 opciones con múltiples respuestas, es decir, opciones que no son mutuamente excluyentes (Asesor, Radiodifusión Sonora (cuñas radiales), Pagina WEB – CVP, Carteleras digitales CVP) el cual en el desarrollo de la encuesta se identificó que el 73% se enteró mediante el asesor, seguido del 8% obtuvieron la información a través de radiodifusión sonora (cuñas radiales), el 8% mediante la página WEB -CVP y el 11% se enteró a través de las carteleras digitales de CVP.

Gráfica 129. Obtuvo la Información Sobre la Figura de la Defensora de la Ciudadanía en la CVP



## 7. CONSOLIDADO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

En las metodologías empleadas en el quinto Informe del bimestre de SATISFACCIÓN A LA CIUDADANÍA AÑO 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 3.44, la Dirección de Urbanización y Titulación obtuvo una calificación de 4.18 y para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda fue 4.45. La calificación promedio considerando las 3 métricas y los tres procesos, sin establecer un peso específico corresponde a: 4.02

Tabla 21. Métricas por Procesos Misionales

Métricas por Proceso				
Descripción	DR	DUT	DMV	PROMEDIO
Atributo Calidad del Servicio	3.67	4.2	4.59	4.15
Nivel de Satisfacción del Ciudadano	3.45	4.23	4.27	3.98
Aspectos Específicos	3.20	4.12	4.49	3.94
Promedio general por proceso	3.44	4.18	4.45	4.02

## 8.CONCLUSIONES

- 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
- La recolección de datos fue tomada en los meses de septiembre y octubre 2022
- La ciudadanía encuestada tiene una credibilidad sobre los tramites y servicios que presta la caja de la vivienda popular del 82%
- En la tabulación y análisis del presente informe se evidencia que los procesos misionales correspondientes a las Dirección de Reasentamientos, Dirección de Urbanización y Titulación y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda aumentaron su desempeño y gestión obteniendo un promedio general de 4.02
- Se debe seguir con las campañas de información a la ciudadanía de transparencia y de manera constante informar que los tramites y servicios son gratuitos y no se requiere de intermediarios
- En el presente informe se indago si la ciudadanía conoce la figura de la defensora a la ciudadanía de la Caja Vivienda Popular y se obtiene un porcentaje positivo del 27% vs 73% el cual indica que no conocía el ron de la Defensora a ala Ciudadanía de la CVP.
- Es necesario que cada Dirección emplee en sus procesos acciones de mejoras de cara a la ciudadanía.

*Maria Mercedes Medina O.*

### **MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO**

Directora de Gestión Corporativa

[mmedinao@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:mmedinao@cajaviviendapopular.gov.co)

Proyectó: Carlos Leonardo Galvis Bulla – Contratista – No 53 de 2022

Revisó: Roberto Carlos Narvárez Cortes – Contratista – No 166 de 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](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



SC-CER356168

Página 104 de 104



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.