

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

INFORME DE CONSOLIDADO RESULTADOS DE LA MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANIA DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2022 Y SUS PROPUESTAS DE ACCIONES A LA MEJORA

CONSOLIDADO SEGUNDO SEMESTRE JULIO – DICIEMBRE DEL 2022

1. CONTENIDO

En el presente informe se presenta el análisis y consolidación de datos durante el segundo semestre de la vigencia 2022, el cual identifica las necesidades y expectativas de los ciudadanos (as) que se acercan a la Caja de la Vivienda Popular referente a sus trámites y servicios.

Dicho lo anterior se presenta el informe consolidado de la información del segundo semestre y el cual tiene como objetivo analizar los datos obtenidos durante los informes correspondientes al cuarto, quinto y sexto bimestre del año 2022. Los datos recopilados se obtuvieron en la aplicación de encuestas mediante el canal presencial en las instalaciones dispuesta por la entidad en la carrera 13 con calle 54 -13 a los diferentes usuarios que se acercaron a la entidad a realizar un trámite correspondiente a:

- Dirección de Reasentamiento
- Dirección de Urbanización y Titulación
- Dirección de Mejoramiento de Vivienda
- Dirección de Mejoramiento de Barrios
- Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano – Demás áreas de la CVP

Nota 1: La aplicación de las encuestas de las Direcciones de Reasentamientos, Dirección de Urbanización y Titulación y Dirección de Mejoramiento de Vivienda, fueron realizadas por la Dirección de Gestión Corporativa - Proceso de Servicio al ciudadano.

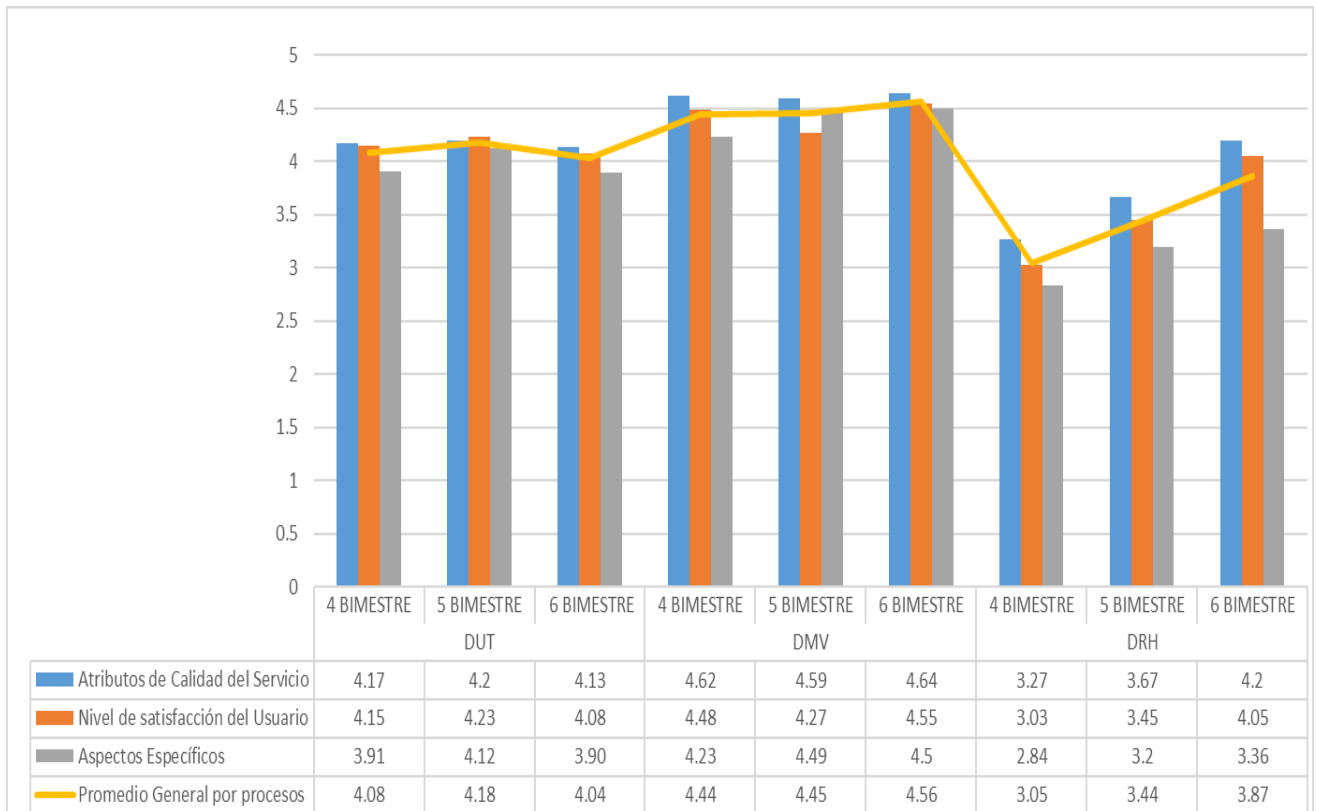
Nota 2: Los informes de medición del nivel de satisfacción de la Dirección de Mejoramiento de Barrios son suministrados por esa Dirección en razón a que son ellos directamente quienes aplicaron las encuestas de satisfacción. Así mismo, para el informe del sexto bimestre del 2022, se tuvieron en cuenta el informe de satisfacción aplicado por la Dirección de Reasentamientos.

2. CONSOLIDADO METRICAS POR PROCESO

En la siguiente tabla se identifica qué durante el segundo semestre del año 2022, las dependencias obtuvieron un buen desempeño de servicio. Para el sexto bimestre las Direcciones de Reasentamientos y Dirección de Mejoramiento de Vivienda aumentaron su gestión y la Dirección de Urbanización y Titulación bajó su calificación Promedio.

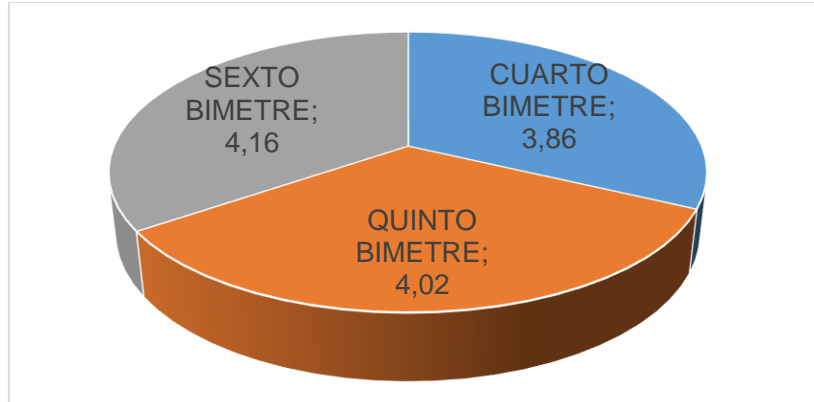
Tabla 1. Métricas por Proceso

Métricas Por Proceso	DUT				DMV				DRH			
	4 BIMESTRE	5 BIMESTRE	6 BIMESTRE	\bar{X}	4 BIMESTRE	5 BIMESTRE	6 BIMESTRE	\bar{X}	4 BIMESTRE	5 BIMESTRE	6 BIMESTRE	\bar{X}
Atributos de Calidad del Servicio	4.17	4.2	4.13	4.17	4.62	4.59	4.64	4.62	3.27	3.67	4.2	3.71
Nivel de satisfacción del Usuario	4.15	4.23	4.08	4.15	4.48	4.27	4.55	4.43	3.03	3.45	4.05	3.51
Aspectos Específicos	3.91	4.12	3.90	3.98	4.23	4.49	4.5	4.41	2.84	3.2	3.36	3.13
Promedio General por procesos	4.08	4.18	4.04	4.10	4.44	4.45	4.56	4.49	3.05	3.44	3.87	3.45

Gráfica 1. Métricas por Proceso


En la siguiente gráfica se puede identificar el promedio general de cada bimestre teniendo como calificación para el cuarto bimestre 3.86, el quinto bimestre obtuvo una calificación de 4.02 y para el sexto bimestre se obtuvo una calificación de 4.16

Gráfica 2. Promedio (\bar{X}) General



3. MEDICIÓN SOBRE EJECUCIÓN DE OBRAS – DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS

Durante el segundo semestre de la vigencia del año 2022, la Dirección de Mejoramiento de Barrios intervino en el marco de obra con los siguientes contratos:

Cuarto bimestre julio – agosto

- CVP - CTO - 877 - 2021: Ejecutar las obras de intervención física a escala barrial consistentes en la construcción de los tramos viales (código de identificación VIAL – CIV). Localizados en las localidades de Usme (grupo 1) y (grupo 2), Ciudad Bolívar y Bosa (grupo 3), en la ciudad de Bogotá D.C, de conformidad con los pliegos de condiciones anexos técnicos y demás del proceso. Informe encuesta de satisfacción de finalización de obra y evaluación de encuentros y diálogos con la ciudadanía barrio San Pedro – Bosa.

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

https://drive.google.com/file/d/1r25e91aMxXj6_hoORY0XkTOQusGNvt95/view?usp=sharing

Quinto bimestre septiembre y octubre

- 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). CONTRATO 879-2021 INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE FINALIZACIÓN DE LA OBRAS BARRIO JUAN REY SEGUNDO SECTOR – LOCALIDAD SAN CRISTÓBAL
- 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). CONTRATO 879-2021 INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE FINALIZACIÓN DE LAS OBRAS BARRIO MIRADOR CENTRO – LOCALIDAD SANTE FE
- 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. INFORME ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE FINALIZACIÓN DE LAS OBRAS BARRIO TIBABITA
- 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”. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN NODO LAURELES – LOCALIDAD SAN CRISTOBAL
- 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”.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN NODO GRAN COLOMBIA – LOCALIDAD SAN CRISTOBAL

Sexto bimestre noviembre y diciembre

INFORME DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROCESO DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS SEXTO BIMESTRE

Contenido	
Introducción	6
Objetivo	7
Presentación de Resultados de las Encuestas de Satisfacción de Finalización de las Obras	7
I. Información de los encuestados.....	7
II. Percepción respecto la atención a la ciudadanía durante la ejecución de la Obra.....	9
III. Percepción respecto a la obra entregada	10
Conclusiones y recomendaciones.....	11

Introducción

En el marco del Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024 "Un nuevo contrato social y ambiental para la Bogotá del siglo XXI" el proceso de Mejoramiento de barrios desarrolla el Proyecto de Inversión 7703 "Mejoramiento Integral de Barrios con Participación Ciudadana" el cual tiene por objeto el desarrollo, mejoramiento y transformación del espacio público a escala barrial en 8 territorios priorizados por la Secretaría Distrital del Hábitat.

Durante el sexto trimestre de 2022 la Dirección de Mejoramiento de Barrios entregó obras de infraestructura en espacio público a escala barrial a las comunidades de los barrios Moralba y San Rafael de la localidad San Cristóbal, Portal del Divino, Puerta al Llano y El Triángulo de la localidad de Usme, El Espino, Las Delicias y Naciones Unidas en la localidad de Ciudad Bolívar.

Objetivo

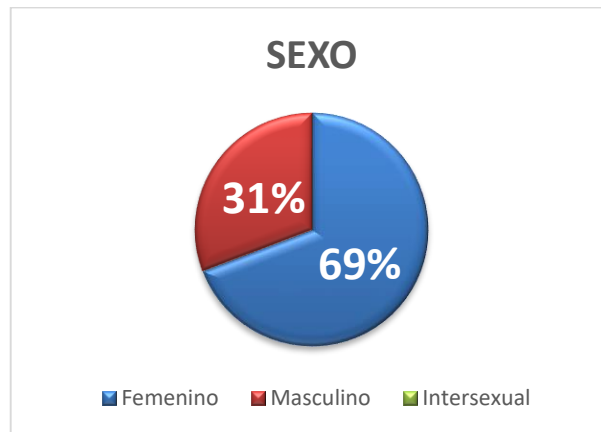
El objetivo este informe es presentar los resultados de las encuestas de satisfacción de finalización de las obras aplicadas en los Acuerdos de Sostenibilidad durante el sexto bimestre de 2022, con el fin de analizar y evaluar el grado de satisfacción de los beneficiarios de las obras de infraestructura en espacio público a escala barrial del Proyecto de Inversión 7703 “Mejoramiento de Barrios con Participación Ciudadana”.

Presentación de Resultados de las Encuestas de Satisfacción de Finalización de las Obras

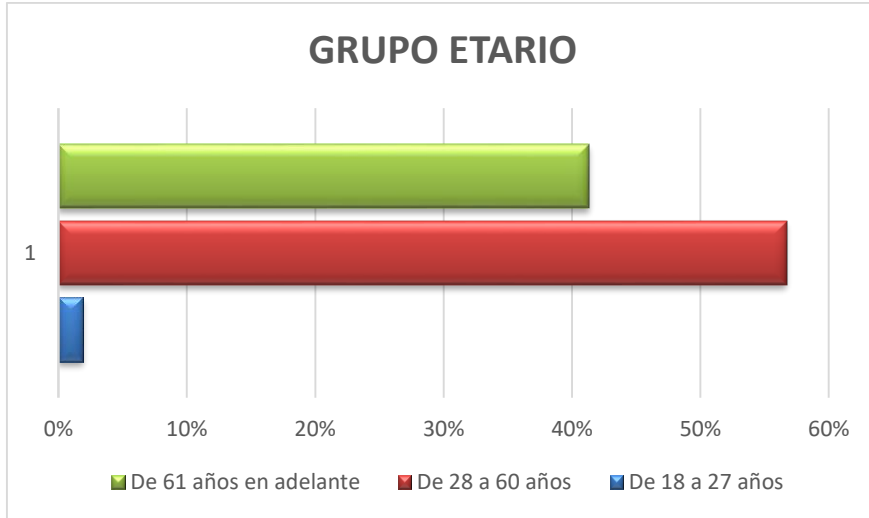
A continuación, se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a una muestra de los beneficiarios de las obras de infraestructura en espacio público a escala barrial ejecutadas por el Proceso de Mejoramiento de Barrios durante el sexto trimestre de 2022 en los barrios Moralba y San Rafael de la localidad San Cristóbal, Portal del Divino, Puerta al Llano y El Triángulo de la localidad de Usme y El Espino, Las Delicias y Naciones Unidas en la localidad de Ciudad Bolívar, en el marco de los contratos de obra 879 de 2021, 882 de 2021 y 877 de 2021 respectivamente.

I. Información de los encuestados.

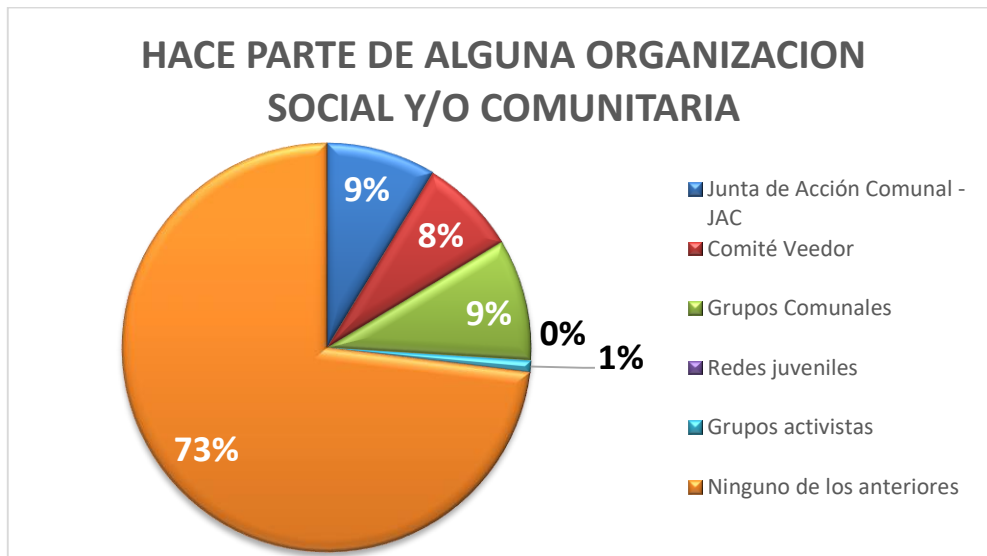
De las 104 personas encuestadas durante el sexto bimestre el 69% son del sexo femenino y el 31% son del sexo masculino.



La mayoría de las personas encuestadas se encuentran dentro de los rangos de edad de 28 a 60 años (57%) y 61 años en adelante (41%).

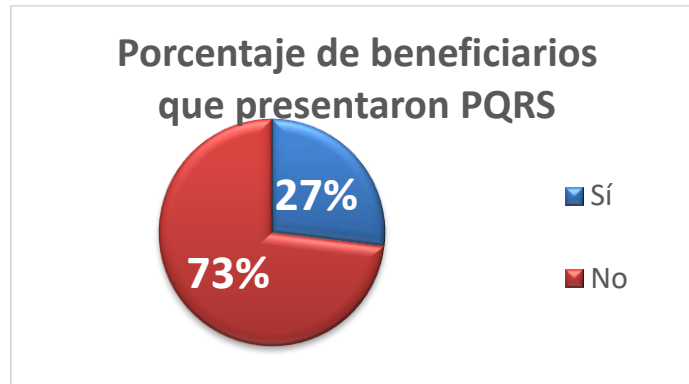


Un porcentaje significativo de los encuestados no hace parte de alguna organización social y/o comunitaria (73%)

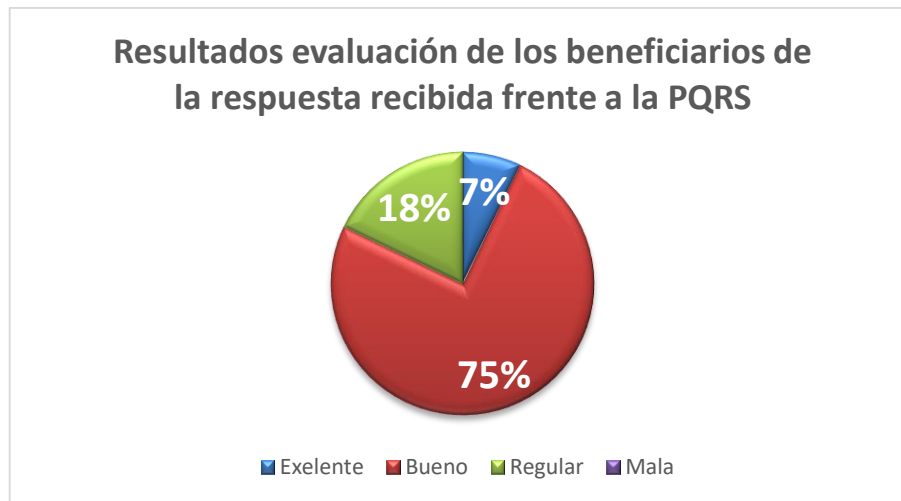


II. Percepción respecto la atención a la ciudadanía durante la ejecución de la Obra

De la muestra seleccionada sólo el 27% indicaron haber presentado alguna petición, queja, reclamo o sugerencia. Es importante resaltar que estas peticiones fueron presentadas en los Puntos de Atención al Ciudadano dispuestos en cada una de las obras.

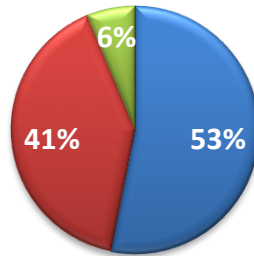


La mayoría de los beneficiarios encuestados que presentaron peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, consideran que las respuestas recibidas fueron buenas (75%) y ninguno considera que las respuestas hayan sido malas. No obstante, un 18%, considera que las respuestas a sus PQRS fueron regulares. Es importante aclarar que estas respuestas fueron dadas por los contratistas de obra, con la aprobación de las interventorías.



Frente a la evaluación por parte de los beneficiarios de la gestión adelantada por los profesionales del proceso de Mejoramiento de Barrios de la Caja de la Vivienda Popular la mayoría la calificó como muy eficiente (53%) y eficiente (41%). Sólo un 6% la considera regular y ninguno de los encuestados la considera deficiente.

Resultados evaluación de los beneficiarios de la gestión de los profesionales de la cvp

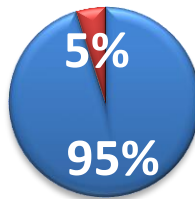


■ Muy eficiente ■ Eficiente ■ Regular ■ Deficiente

III. Percepción respecto a la obra entregada

Frente a la percepción de los beneficiarios encuestados con relación a las obras entregadas se puede apreciar que un 95% de los encuestados se encuentra satisfecho con las obras entregadas. El 5% que manifestó no estar satisfecho con las obras explicó que esto se debe a inconsistencias con las redes hidráulicas.

Resultados satisfacción de los beneficiarios frente a las obras entregadas



■ Sí ■ No

Conclusiones y recomendaciones

Es fundamental continuar fortaleciendo dentro de los Planes de Gestión Social, el trabajo con enfoque de género teniendo en cuenta que la participación de las mujeres, tanto en los encuentros comunitarios como en los eventos de cierre de proyectos, es más elevada que la de los hombres.

En cuanto a la participación por grupo etario, se puede considerar que los adultos mayores siguen representando un alto número de las personas que acuden a los eventos y que están prestos para diligenciar estos instrumentos de evaluación de los proyectos y así mismo de los procesos sociales. Se considera importante generar estrategias que promuevan y motiven la participación de los jóvenes en las actividades desarrolladas por la Caja de Vivienda Popular, especialmente en los Acuerdos de Sostenibilidad que se constituyen como escenarios donde simbólicamente se entrega la obra a la comunidad, quien se compromete con su cuidado y mantenimiento.

La participación en organizaciones sociales sigue representando un bajo porcentaje dentro de las comunidades de los barrios intervenidos, siendo las Juntas de Acción Comunal y los Grupos Comunales quienes representan el más alto porcentaje. Es importante indagar por las razones de esta baja participación, teniendo en cuenta que este tipo de grupos pueden ser aliados a la hora de los procesos de apropiación, sostenibilidad y mantenimiento de las obras.

Cualquier actuación iniciada por la comunidad para presentar a los contratistas de obra todas aquellas inconformidades, peticiones, observaciones referentes al proyecto, fue tomada como PQRS; para los contratos en mención, se evidencia que no es alto el número de las mismas, sin embargo, la respuesta obtenida tiene una calificación buena en mayor porcentaje 75% y regular en un 18%; se considera importante incluir en el formato una pregunta que permita indagar al beneficiario las razones por las cuales considera que la respuesta es regular o mala, cuando aplique, de tal manera que permita generar las alertas pertinentes y las oportunidades de mejora para la efectividad de las respuestas a la comunidad.

En cuanto a la calificación que la ciudadanía dio respecto a la gestión de los profesionales sociales de la Caja de la Vivienda Popular, en donde la dicha calificación se dio entre muy eficiente y eficiente, es de resaltar que el lazo de confianza con la entidad es favorable, dado que la respuesta y atención ha sido efectiva, adicional a que el componente social a través de la implementación de un modelo de gestión, ha logrado fortalecer la confianza y el reconocimiento de las acciones desarrolladas por la Caja de Vivienda Popular por parte de la ciudadanía.

Es importante continuar trabajando en la socialización y sensibilización frente a la Encuesta de Satisfacción de finalización de la obra como herramienta para conocer la percepción de los beneficiarios con relación a los resultados del proceso. En ese sentido, es fundamental que los equipos sociales, responsables de aplicar la herramienta conozcan el objetivo y el contenido de la misma.

4. ATENCIÓN DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO

4.1. La satisfacción general de los usuarios atendidos por la Dirección de Gestión Corporativa - Proceso de Servicio al Ciudadano, en el módulo 1 de la sede de la CVP, se evaluó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuestas mutuamente excluyentes. Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta. De igual forma, y con el propósito de que el encuestado (a) respondiera de una manera más fácil, cada una de las alternativas numéricas referidas se asoció a una etiqueta de la siguiente forma: para la alternativa 5, la etiqueta Muy Satisfecho, para la 4, Satisfecho, para la 3, Moderadamente Satisfecho, para la 2, Poco Satisfecho y para la 1, Insatisfecho.

Tabla 2. Orientación módulo #1

Servicio al Ciudadano Modulo #1	Cuarto Bimestre	Quinto Bimestre	Sexto Bimestre
3. Moderadamente Satisfecho	8%	1%	1%
4. Satisfecho	56%	69%	52%
5. Muy Satisfecho	35%	30%	48%

Nota: Se aclara que solo se reflejan las etiquetas 3, 4 y 5, en razón a que las etiquetas 1 y 2, no fueron clasificados por ningún ciudadano (a)

4.2 La radicación por parte de los ciudadanos(as) de manera presencial en el punto de atención dispuesto por la entidad ha incrementado su porcentaje en cada bimestre.

Tabla 3. Radicación Presencial – CVP

Radicación Presencial CVP	Cuarto Bimestre	Quinto Bimestre	Sexto Bimestre
SI	60%	66%	67%
NO	40%	34%	33%

4.3 La satisfacción general de los usuarios atendidos por la Dirección de Gestión Corporativa - Proceso de Servicio al Ciudadano, en la ventanilla de radicación de la sede de la CVP, se evaluó igualmente mediante la 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 la 4, Satisfecho, para la 3, Moderadamente Satisfecho, para la 2, Poco Satisfecho y para la 1, Insatisfecho. Se concluye que el mayor porcentaje se obtiene en el ítem 4. Satisfecho.

Tabla 4. Radicación - Ventanilla Única

Servicio al Ciudadano Ventanilla de Radicación	Cuarto Bimestre	Quinto Bimestre	Sexto Bimestre
3. Moderadamente Satisfecho	13%	10%	3%
4. Satisfecho	60%	67%	55%
5. Muy Satisfecho	26%	23%	43%

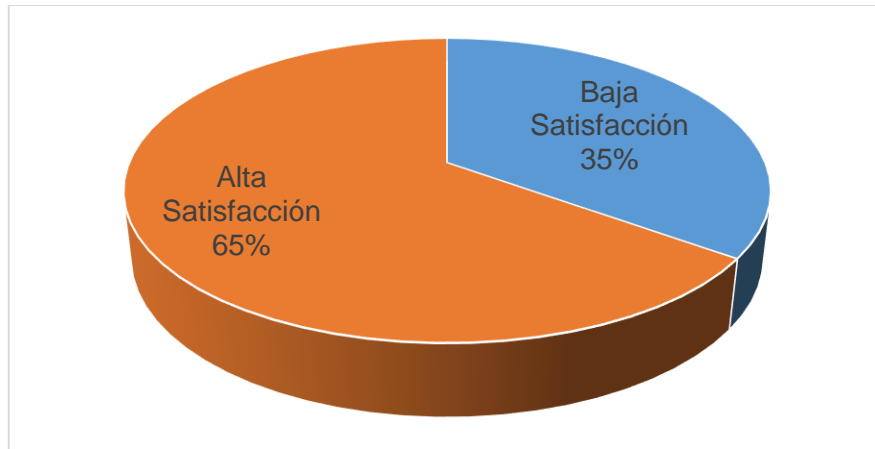
Nota: Se aclara que solo se reflejan las etiquetas 3, 4 y 5, en razón a que las etiquetas 1 y 2, no fueron clasificados por ningún ciudadano (a)

5. EVALUACIÓN SOBRE LOS TRÁMITES Y SERVICIOS DE LA ENTIDAD CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

Otro aspecto evaluado con las encuestas realizadas durante el segundo semestre del 2022, fue la opinión de los ciudadanos (as) referente a la satisfacción de los trámites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular como entidad, para ello se empleó el mismo mecanismo referido para la satisfacción de los usuarios(as) mencionado anteriormente, teniendo como resultado que un porcentaje del 4% manifestó sentirse insatisfecho con los servicios que presta la entidad, seguido del 98% que indico estar poco satisfechos, el 32% de la población encuestada manifestó sentirse moderadamente satisfechos, el 130% indico estar satisfechos y el 120% indican estar muy satisfechos.

De conformidad con lo anterior, se concluye que el mayor porcentaje de los ciudadanos(as) (130%) afirmaron estar muy satisfechos con los servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular. 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, aclarando que dicha medida obedece a un factor emocional de cada ciudadano(a).

Gráfica 3. Satisfacción Tramites y Servicios – CVP



6. CONCLUSIONES

- El presente informe se realizó con la recolección de datos de los informes del cuarto, quinto y sexto bimestre de la vigencia año 2022
- Las encuestas fueron aplicadas de manera presencial en las instalaciones dispuestas por la entidad en la Carrera 13 # 54 – 13 para la Dirección de Urbanización y Titulación, Dirección de Mejoramiento de Vivienda y la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso Servicio al Ciudadano. Para la Dirección de Reasentamiento, las encuestas fueron aplicadas en la sede de la CVP y para el sexto bimestre se incluyeron las aplicadas por la Dirección en la entrega de inmuebles. Las encuestas de la Dirección de Mejoramiento de Barrios, fueron aplicadas en los sitios donde se ejecutan las obras.
- Se evidencia que para el sexto bimestre los procesos misionales correspondientes a la Dirección de Reasentamientos, Dirección de Urbanización y Titulación y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, aumentaron en promedio su calificación al 4.16, mayor al promedio obtenido en el quinto y cuarto bimestre correspondiente al 4.02 y 3.86

- Se deben seguir implementando campañas presenciales y virtuales con relación a los trámites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular e informar por los mismos medios que todos los trámites y servicios son gratuitos y no se requiere de intermediarios
- Disponer de estrategias para que la ciudadanía adopte y acceda a los servicios de manera virtual ya que dicho canal tiene un crecimiento en cada bimestre
- Continuar promoviendo en la entidad la utilización del lenguaje claro y accesible

María Mercedes Medina O.

MARÍA MERCEDES MEDINA OROZCO
Directora de Gestión Corporativa
mmedinao@cajaviviedapopular.gov.co

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