

# CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

### TERCER CUATRIMESTRE DE 2023

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)



SC-CER356168

Página 1 de 101



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## Contenido

1. DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS.....	8
1.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA.....	9
1.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO .....	16
1.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANÍA .....	22
1.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).....	29
1.5 ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMISTRADA A LOS CIUDADANOS(AS) SOBRE GRATITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS.....	32
1.6. ATENCIÓN DE PQR'S SERVICIO AL CIUDADANO (A)SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS EN LA CVP .....	34
1.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN .....	36
2. DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN .....	37
2.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA.....	38
2.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO .....	46
2.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANÍA .....	49
2.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).....	53
2.5. ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS(AS) SOBRE GRATITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS.....	56
2.6. ATENCIÓN DE PQR'S SERVICIO AL CIUDADANO(A)SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS EN LA CVP .....	58
2.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN .....	59
3. DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA .....	60
3.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA.....	62
3.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO .....	70

3.3.	CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANA.....	74
3.4.	DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).....	81
3.5.	ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS(AS) SOBRE GRATITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS.....	84
3.6.	ATENCIÓN DE PQRS´S SERVICIO AL CIUDADANO(A) SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS EN CVP.....	86
3.7.	COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN .....	87
4.	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS .....	88-89-90-91-92-93
5.	ATENCIÓN DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO.....	94-95-96-97
6.	DEFENSOR(A) A LA CIUDADANÍA.....	97-98
7.	CONSOLIDADO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA .....	98-99
8.	CONCLUSIONES.....	99-100

## Índice de Gráficos

Gráfico 1. Porcentaje modalidad de Aplicación de Encuesta .....	8
Gráfico 2. Número de población encuestada por grupo étnico .....	10
Gráfico 3. Porcentaje de Población con Alguna Discapacidad .....	10
Gráfico 4. Porcentaje de Población encuestada por Localidad .....	11
Gráfico 5. Porcentaje estratificación económica encuestados.....	11
Gráfico 6. Porcentaje de Género – Orientación Sexual de Población Encuestada.....	12
Gráfico 7. Distribución de Edad y Género .....	13
Gráfico 8. Escolaridad Población Encuestada.....	13
Gráfico 9. Número de encuestados por estudio alcanzado por localidades .....	14
Gráfico 10. Estado Civil de la Población Encuestada .....	14
Gráfico 11. Número ciudadanos por Situación laboral .....	15
Gráfico 12. Número de Integrantes por Vivienda .....	16
Gráfico 13. Motivo de Visita.....	17
Gráfico 14. Tiempo de Permanencia en el Proceso.....	18
Gráfico 15. Porcentaje de Bien Informado del Proceso .....	19
Gráfico 16. Número de encuestados que perciben estar bien informados .....	20
Gráfico 17. Número de encuestados que no se encuentran bien informados .....	21
Gráfico 18. Número de encuestados bien informados - educación.....	21
Gráfico 19. Calificación - Atributos de Servicio.....	24
Gráfico 20. Número de ciudadanos satisfechos por el Servicio Prestado .....	25
Gráfico 21. Porcentaje Satisfacción de la Ciudadanía .....	26
Gráfico 22. Motivos de Baja Satisfacción.....	27
Gráfico 23. Atributos específicos reasentamiento.....	28
Gráfico 24. Acceso de la Ciudadanía a Internet .....	30
Gráfico 25. Frecuencia Uso TIC .....	30
Gráfico 26. TIC Uso principal.....	31
Gráfico 27. Número de personas que atendidas por canal de comunicación .....	32
Gráfico 28. Recibieron Información de Gratuidad de Trámites y Servicios.....	33
Gráfico 29. Número de ciudadanos informados sobre la Gratuidad de Trámites y Servicios .....	34
Gráfico 30. Porcentaje de personas que han interpuesto una petición .....	35
Gráfico 31. Porcentaje de Satisfacción de La respuesta con respecto a lo preguntado.....	35
Gráfico 32. Porcentaje de comprensión de La respuesta si fue fácil de comprender .....	36
Gráfico 33. Número de ciudadanos satisfechos con la complejidad con los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.) .....	37
Gráfico 34. Porcentaje de Aplicación de encuesta .....	37
Gráfico 35. Número de ciudadanos por Grupo demográfico .....	39
Gráfico 36. Porcentaje de ciudadanos con algún tipo de Discapacidad.....	39

Gráfico 37. Número de ciudadanos encuestados por Localidad .....	40
Gráfico 38. Porcentaje de ciudadanos por Estrato socio económico .....	40
Gráfico 39. Porcentaje de Género población Encuestada .....	41
Gráfico 40. Distribución de Edad y Género .....	42
Gráfico 41. Escolaridad de la población encuestada.....	43
Gráfico 42. Escolaridad por Localidad.....	43
Gráfico 43. Número de ciudadanos por Estado Civil.....	44
Gráfico 44. Número de ciudadanos por Situación Laboral .....	45
Gráfico 45. Número de habitantes por Vivienda.....	45
Gráfico 46. Número de Motivo de Visita por la ciudadanía .....	46
Gráfico 47. Porcentaje de Tramite Individual vs en Conjunto con otras personas .....	47
Gráfico 48. Tiempo de permanencia en el Proceso.....	48
Gráfico 49. Porcentaje sobre Bien Informado del Proceso .....	48
Gráfico 50. Número de ciudadanos por género en Suministro de Información por Localidades .....	49
Gráfico 51. Atributos de servicio - Dirección de Urbanización y Titulación .....	50
Gráfico 52. Número de ciudadanos Satisfechos con la prestación del Servicio .....	51
Gráfico 53. Aspectos específicos del área misional de Urbanización y Titulación .....	52
Gráfico 54. Porcentaje de uso de TIC- Acceso de Internet de la Ciudadanía .....	54
Gráfico 55. Porcentaje de uso de TIC- en la semana .....	54
Gráfico 56. Porcentaje de TIC- Uso Principal Internet.....	55
Gráfico 57. Canal de Comunicación preferido por la ciudadanía .....	56
Gráfico 58. Se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la CVP.....	57
Gráfico 59. Número de ciudadanos informados por canal de atención sobre la Gratuidad de Trámites y Servicios .....	58
Gráfico 60. Ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP .....	59
Gráfico 61. Número de Percepción ciudadana de complejidad documentos -formularios, guías, respuestas a derechos de petición.....	60
Gráfico 62. Porcentaje modalidad de Aplicación de encuesta .....	61
Gráfico 63. Número de ciudadanos por variable demográfica.....	62
Gráfico 64. Porcentaje de población con algún tipo de Discapacidad .....	63
Gráfico 65. Número de ciudadanos encuestados por localidad.....	64
Gráfica 66. Porcentaje de ciudadanos por Estrato Socio económico .....	64
Gráfico 67. Porcentaje Género Población Encuestada.....	65
Gráfico 68. Número de ciudadanos por Edad y Género Población Encuestada .....	66
Gráfico 69. Número de ciudadanos por Nivel de Escolaridad .....	67
Gráfico 70. Número de ciudadanos por Nivel de Escolaridad por Localidad.....	67
Gráfico 71. Número de ciudadanos por Estado Civil.....	68
Gráfico 72. Número de ciudadanos por Situación Laboral .....	69
Gráfico 73. Número - Personas por Vivienda .....	69

Gráfico 74. Motivo de Visita.....	71
Gráfico 75. Porcentaje ciudadanos por Proceso de Interés .....	71
Gráfico 76. Tiempo de permanencia en el Proceso.....	72
Gráfico 77. Porcentaje de percepción ciudadana de estar Bien Informado.....	73
Gráfico 78. Número de ciudadanos que perciben estar bien informados del proceso por Localidad.....	74
Gráfico 79. Atributos del servicio - Dirección de Mejoramiento de Vivienda .....	75
Gráfico 80. Número de ciudadanos Satisfechos por el Servicio Prestado .....	76
Gráfico 81. Porcentaje de Satisfacción de la Ciudadanía.....	77
Gráfico 82. Motivos de Baja Satisfacción de la ciudadanía.....	78
Gráfico 83. Aspectos específicos del área misional - Dirección de Mejoramiento de Vivienda .....	79
Gráfico 84. Porcentaje Socialización del Diseño Arquitectónico y Estructural en Viviendas.....	80
Gráfico 85. Porcentaje demanda de dinero a cambio de beneficios en el programa de Curaduría Urbana Social .....	81
Gráfico 86. Porcentaje de Acceso de la Ciudadanía a Internet .....	82
Gráfico 87. Porcentaje de Frecuencia Uso TIC.....	83
Gráfico 88. Porcentaje de usos principales de TIC .....	83
Gráfico 89. Canales de Comunicación .....	84
Gráfico 90. Medio para informar sobre la Gratuidad de Trámites y Servicios. ....	85
Gráfico 91. Porcentaje ciudadanos que han interpuesto algún tipo de petición ante la CVP .....	86
Gráfico 92. Complejidad son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición) .....	87
Gráfico 93. Porcentaje de Orientación Indicada Modulo #1 – Servicio al Ciudadano .....	88
Gráfico 94. Usted ha Radicado de Manera Presencial .....	89
Gráfico 95. Orientación Indicada en la Ventanilla de Radicación .....	89
Gráfico 96. Satisfacción General sobre los Trámites y Servicios CVP .....	90
Gráfico 97. Baja y Alta Satisfacción - Trámites y Servicios CVP.....	90
Gráfico 98. Conoce Usted la Figura de la Defensora a la Ciudadanía CVP .....	91
Gráfico 99. Obtuvo la Información Sobre la Figura de la Defensor(a) de la Ciudadanía en la CVP ..	92

Tabla 1. Población Encuestada por Localidad .....	9
Tabla 2. Distribución de Edad y Género .....	12
Tabla 3. Motivo de Visita.....	17
Tabla 4. Tiempo de Permanencia en el Proceso.....	18
Tabla 5. Suministro de Información por Localidades .....	19
Tabla 6. Dimensiones de la calidad del servicio modelo SERVQUAL.....	22
Tabla 7. Atributos y Dimensiones de la Calidad del Servicio.....	24
Tabla 8. Aplicación de Encuesta por Localidad.....	38
Tabla 9. Distribución de Edad y Género .....	41
Tabla 10. Motivo de Visita.....	46
Tabla 11. Tiempo de permanencia en el Proceso.....	47
Tabla 12. Atributos de servicio - Dirección de Urbanización y Titulación .....	50
Tabla 13. Ciudadanía encuestada por Localidad.....	61
Tabla 14. Distribución de la edad y género.....	66
Tabla 15. Tiempo de permanencia en el Proceso.....	72
Tabla 16. Suministro de información del proceso por Localidad .....	73
Tabla 17. Atributos del servicio - Dirección de Mejoramiento de Vivienda .....	75
Tabla 18. Métricas por Procesos Misionales.....	93

## 1. DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS

En este apartado, se hará la presentación de los datos obtenidos en la aplicación de las encuestas de satisfacción a la ciudadanía correspondientes al proceso misional de la Dirección de Reasentamientos. Esta encuesta fue aplicada a 70 ciudadanos(as), de manera presencial en el punto de atención a la ciudadanía dispuesto por la Entidad ubicado en la Carrera 13 No 54 -13, en donde el 100% de los ciudadanos(as) encuestados(as) autorizaron a la Caja de Vivienda Popular usar la información recopilada con fines estadísticos, dando cumplimiento con la normatividad vigente para el tratamiento de datos personales según la Ley 1581 de 2012 – Decreto 1377 de 2013. Gráfica 1.

En este orden de ideas, para el tercer informe cuatrimestral las localidades con mayor participación ciudadana en este ejercicio son Ciudad Bolívar y San Cristóbal quienes concentran más del 70% de las respuestas.

*Gráfico 1 Porcentaje modalidad de Aplicación de Encuesta*

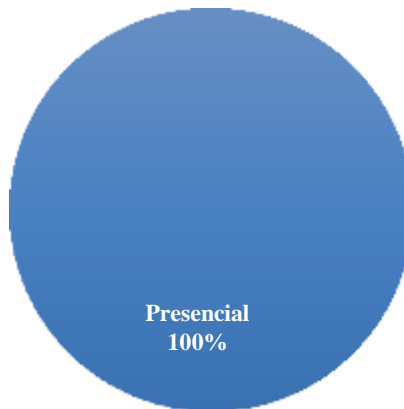




Tabla 1 Población Encuestada por Localidad

Localidad	Cuenta de Genero
19.Ciudad Bolívar	38
4.San Cristóbal	11
18.Rafael Uribe Uribe	6
5.Usme	5
Soacha	3
7.Bosa	2
8.Kennedy	2
1.Usaquén	1
10.Engativá	1
11.Suba	1
Total general	70

En el desarrollo de las encuestas aplicadas se recolectó información relevante para medir desde una perspectiva cualitativa y cuantitativa, la satisfacción en diversos aspectos. De manera que, incluyen variables demográficas, calidad del servicio, satisfacción del usuario, gratuidad de los trámites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular. De la misma manera, se evaluó el manejo de la información y el acceso a documentos relacionados con el proceso, así como el uso de tecnología de la información (TIC) Adicionalmente, se indagó sobre las peticiones presentadas por la ciudadanía y la calidad de la atención brindada por la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano. La encuesta también incluyó preguntas destinadas a determinar si la ciudadanía está familiarizada con la figura de la Defensora de la Ciudadanía en la Caja de la Vivienda Popular y a medir el nivel general de satisfacción percibido por los ciudadanos(as) con respecto a los trámites y servicios ofrecidos por la CVP. A continuación, se presentan los datos más relevantes de cada uno de estos aspectos.

## 1.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA

Se pudo identificar la caracterización poblacional de los ciudadanos(as) encuestados(as) como se muestra en la Gráfica 2. Por lo tanto, se identifica que una persona se identifica como población indígena, siete personas indicaron ser mujeres cabeza de hogar, dos se identifican como afrocolombianos, cuatro se identifican como víctimas del conflicto armado a adulto mayor y cuarenta y dos personas indicaron que no corresponde a ningún grupo étnico. Así mismo, se pudo identificar que de la población encuestada el 11% tiene algún tipo de discapacidad y el 89% indica no tener ningún tipo de discapacidad tal como se ve en la Gráfica 3.

Gráfico 2 Número de población encuestada por grupo étnico

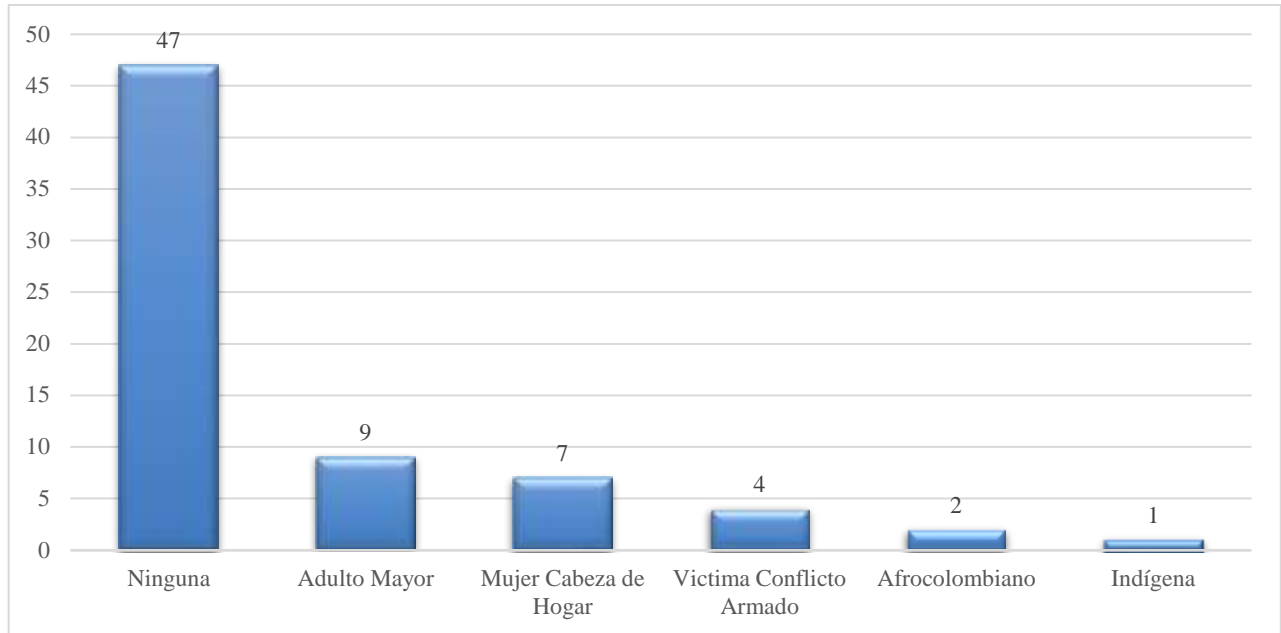
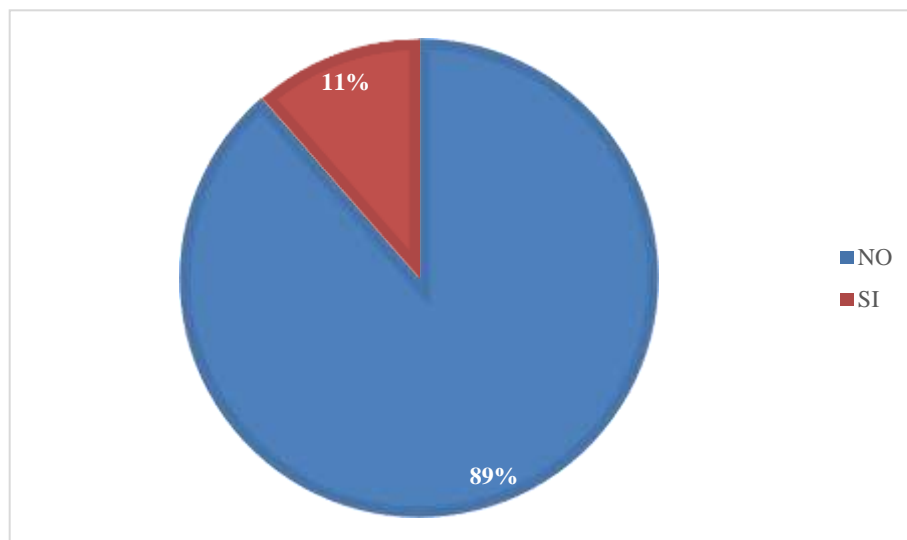


Gráfico 3 Porcentaje de Población con Alguna Discapacidad



Las localidades con mayor representación en la encuesta corresponden a Ciudad Bolívar con 54,29%, seguido de San Cristóbal con un 15,71% y Rafael Uribe Uribe con un porcentaje del 8,57%. (Gráfica 4). Simultáneamente, se observa que de la población encuestada la mayoría pertenece al estrato 1 con una

participación del 70%, seguido de estrato 2 con una participación de 28,57% y finalizado con el estrato 3 donde se identificó un porcentaje de participación del 1,4%.

Gráfico 4 Porcentaje de Población encuestada por Localidad

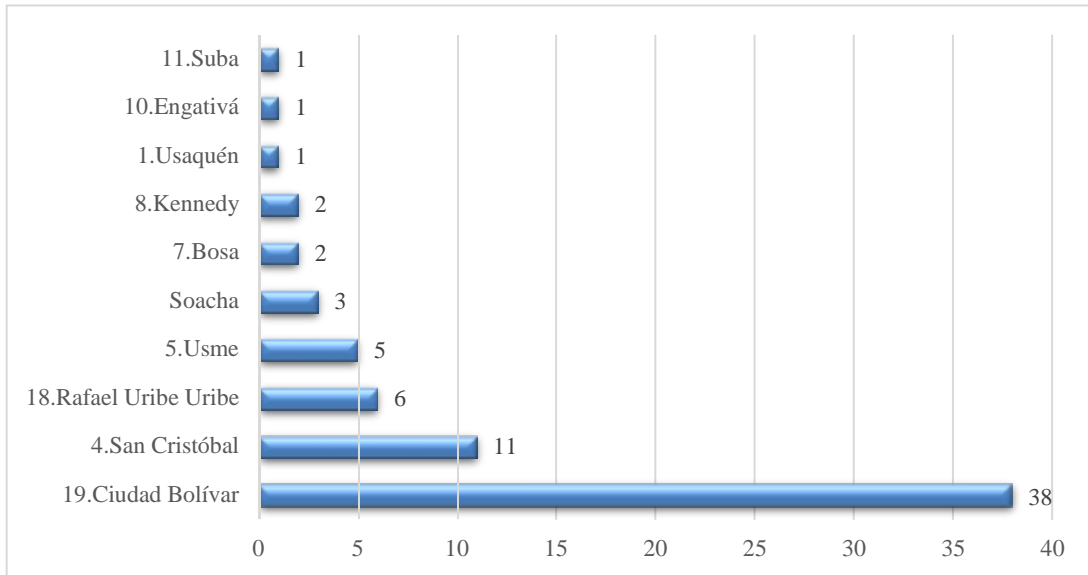
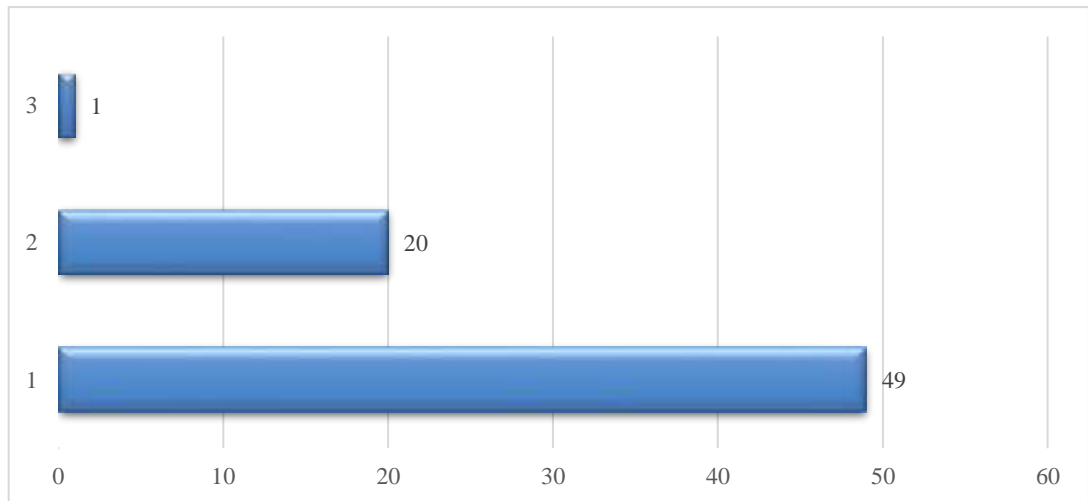


Gráfico 5 Porcentaje estratificación económica encuestados



De acuerdo con las encuestas realizadas se puede identificar que el 63% de las personas pertenecen al género femenino y el 37% pertenecen al género Masculino como lo señala la Grafica 6. También es posible apreciar que el 43% de los entrevistados prefiere no responder sobre su orientación sexual, mientras que un 57% se considera heterosexual.

Gráfico 6 Porcentaje de Género – Orientación Sexual de Población Encuestada

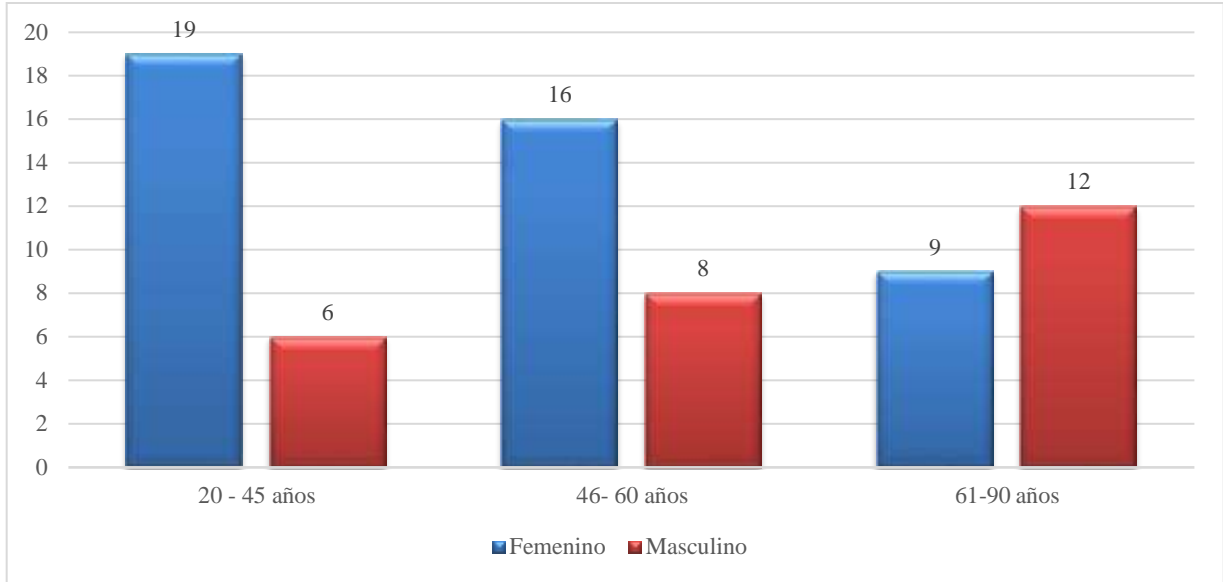


El porcentaje por edades de los ciudadanos(as) encuestados(as) indican que el 70% de la población está constituida entre los 20 y 60 años, de igual forma, se evidencia que dentro de este rango de edad la población de género femenino representa un 79% y el género masculino representa el 54%. Gráfica7.

Tabla 2 Distribución de Edad y Género

Rango Edad	Femenino	Masculino	Porcentaje Femenino	Porcentaje Masculino
20 - 45 años	19	6	43%	23%
46- 60 años	16	8	36%	31%
61-90 años	9	12	20%	14%
Total por Género	44	26	63%	37%

Gráfico 7 Distribución de Edad y Género



En cuanto a la escolaridad de la población encuestada, de acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia que ocho personas no tienen estudio, veintisiete personas indicaron tener una educación primaria, treinta y dos personas manifiestan tener una educación secundaria y cuatro personas cuentan con educación superior, visualizados en la Gráfica 8.

Gráfico 8 Escolaridad Población Encuestada

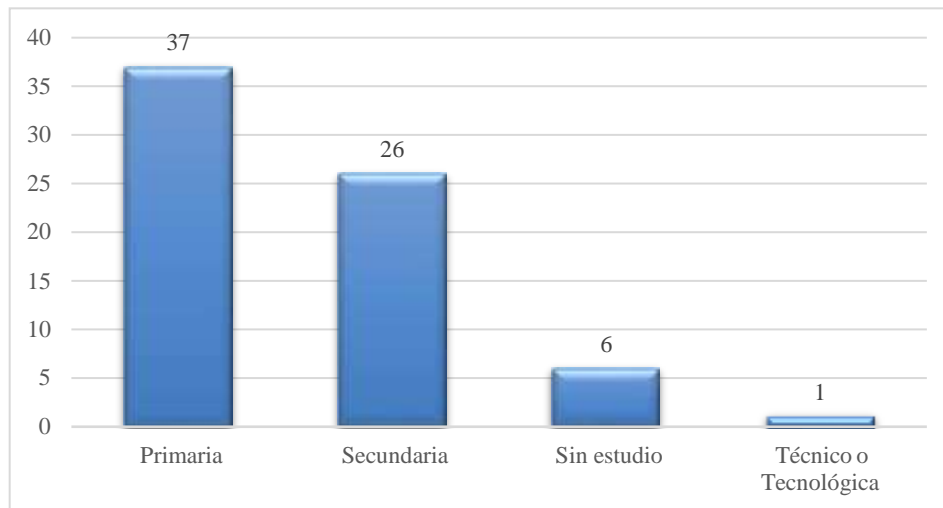
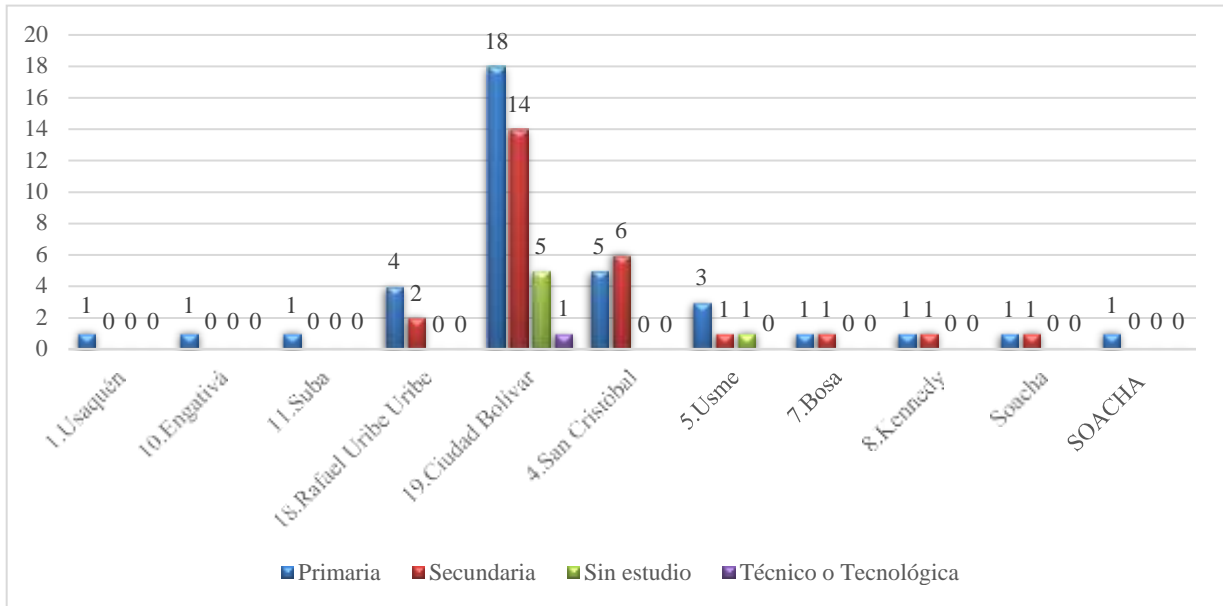
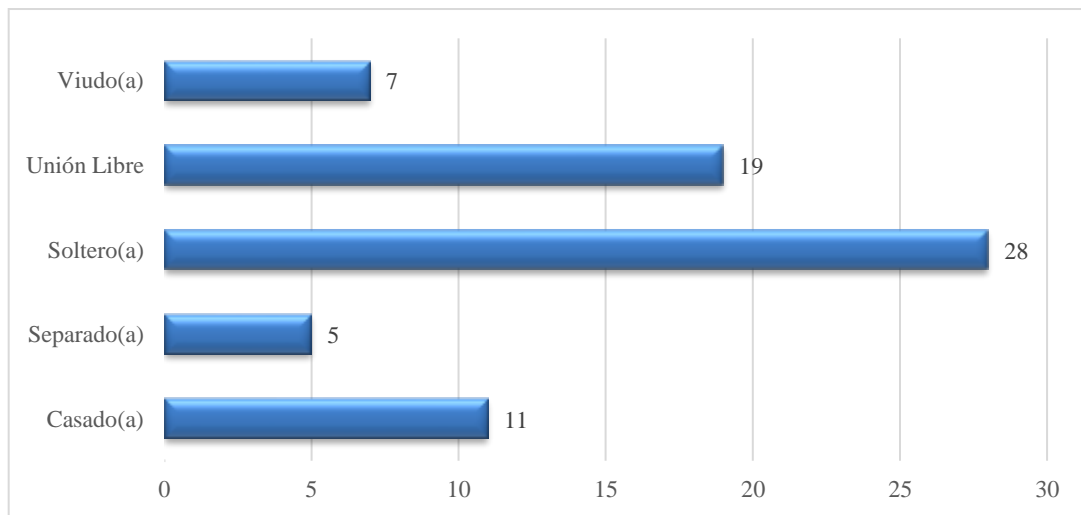


Gráfico 9 Número de encuestados por estudio alcanzado por localidades



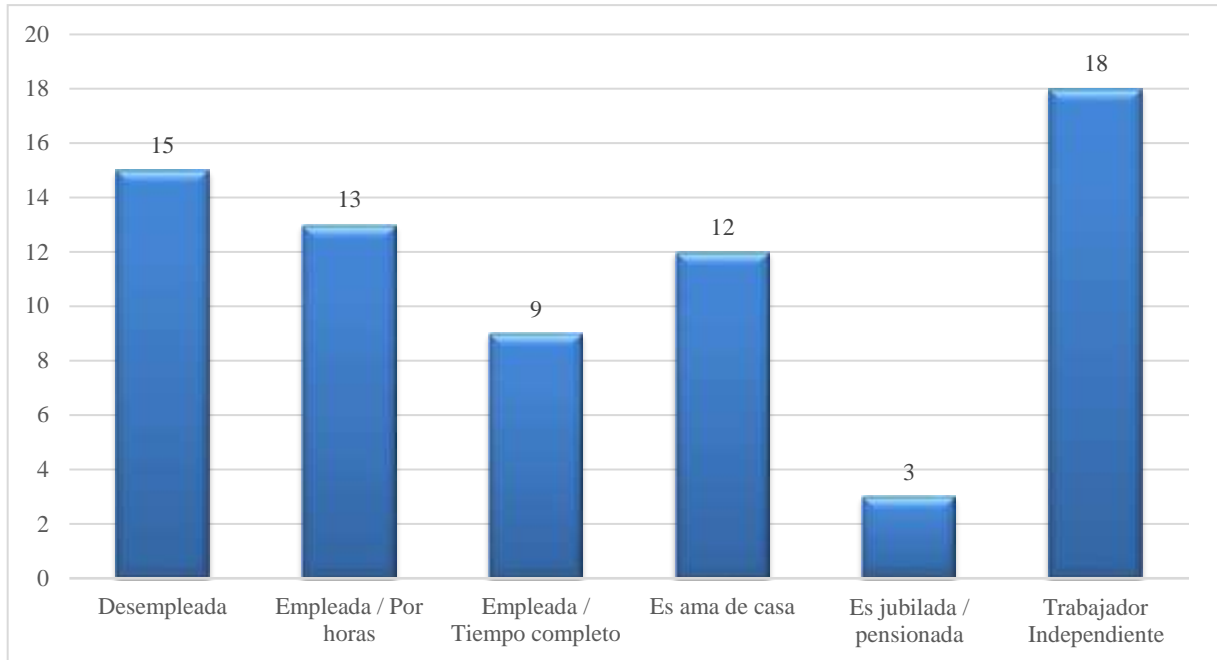
De los datos obtenidos a la población encuestada se observa en relación con su estado civil, lo que más predomina es el estado de soltero(a) con una participación del 40% y unión libre con una participación del 27%, como lo refleja la Gráfica 10.

Gráfico 10 Estado Civil de la Población Encuestada



De acuerdo con los datos obtenidos respecto a la situación laboral de las personas encuestadas, hace relevancia que dieciocho personas son trabajadores independientes, mientras que quince son personas en situación de desempleo como lo señala la Gráfica 11.

Gráfico 11 Número ciudadanos por Situación laboral

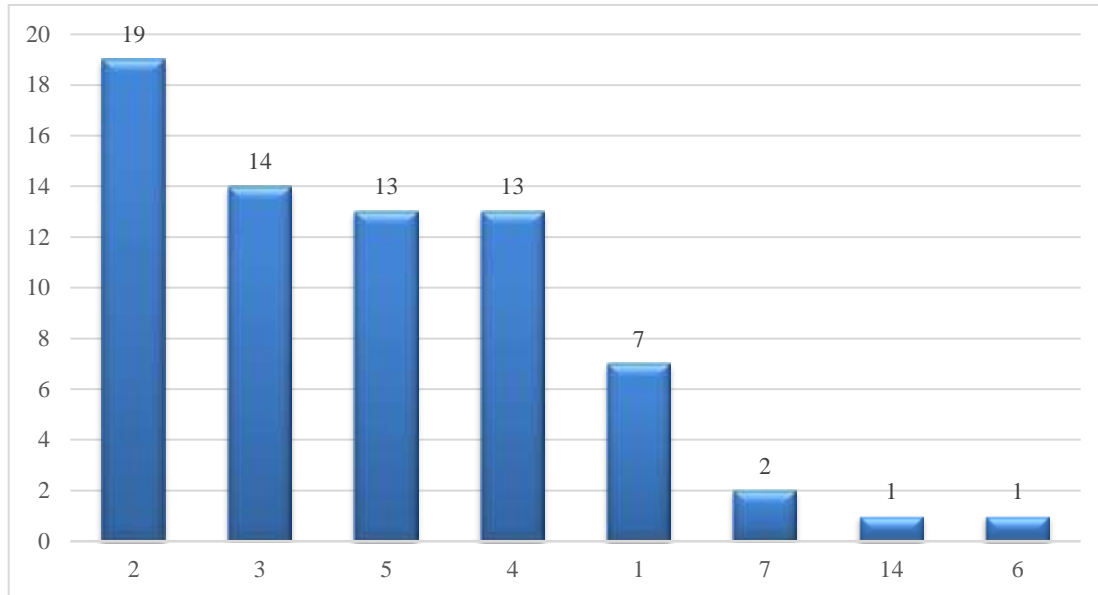


Uno de los datos de interés obtenidos de la tabulación de la encuesta es la identificación del tamaño de las familias encuestadas. Los resultados indican que:

- El 57% de los hogares está compuesto entre una y tres personas.
- El 37% de los hogares está conformado por entre cuatro y cinco personas.
- Un 6% de los hogares encuestados tienen más de seis personas.

Estos hallazgos se reflejan claramente en la Gráfica 12, que presenta la distribución de tamaños de las familias encuestadas. Estos datos son esenciales para comprender la composición demográfica y pueden ser de utilidad en la toma de decisiones y la planificación de servicios futuros de los proyectos habitacionales propios de la naturaleza del proceso misional de reasentamientos.

Gráfico 12 Número de Integrantes por Vivienda



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

Los principales motivos que llevaron a los ciudadanos a acercarse a nuestra entidad se desglosan de la siguiente manera, según los resultados de la encuesta:

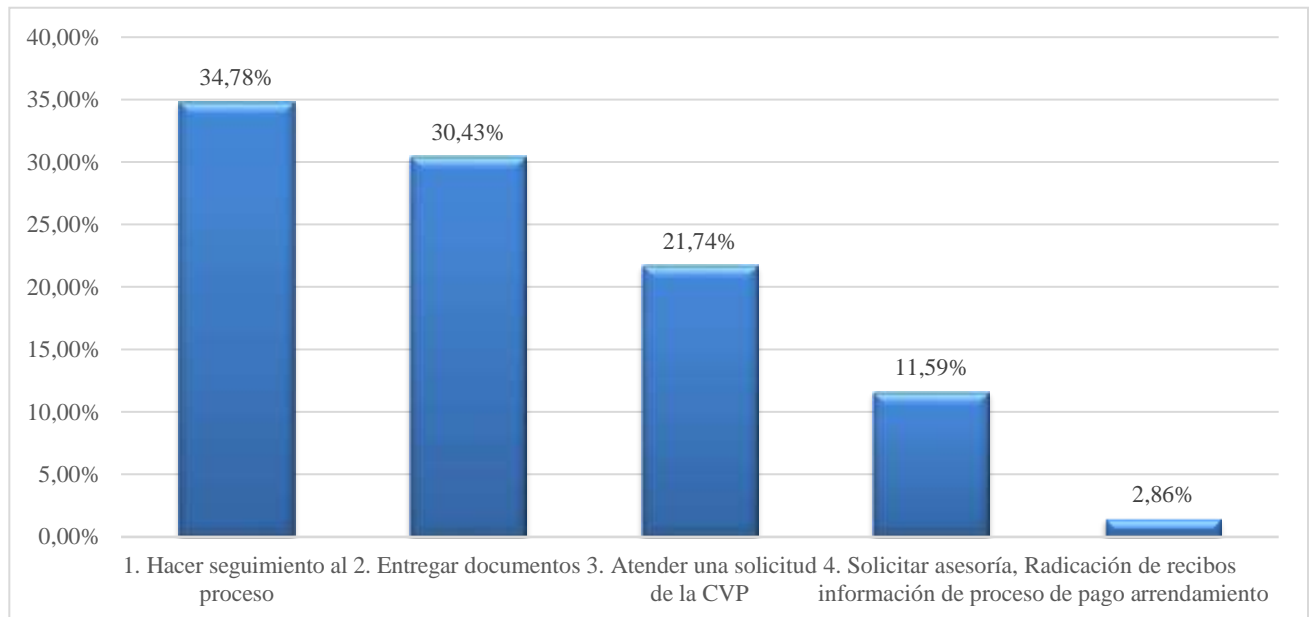
Un significativo 34,29% de los ciudadanos expresaron que su motivo principal para acercarse fue realizar un seguimiento al proceso. Esto indica un alto interés por parte de la ciudadanía en el progreso y desarrollo de las actividades relacionadas con su relocalización. Un 11,43% de los encuestados indicaron que su razón principal fue solicitar asesoría o información acerca de los procesos de la Caja de Vivienda Popular. Esto subraya la relevancia de ofrecer servicios de información y asesoría efectivos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. Por otra parte, el 30% de los ciudadanos mencionaron que se acercaron a la entidad para entregar documentos. Estos resultados se presentan en la Gráfica 13, que proporciona una representación clara de los motivos principales de contacto por parte de los ciudadanos con nuestra entidad.



Tabla 3 Motivo de Visita

Motivo de la Visita	Ciudadanos
1. Hacer seguimiento al proceso	34,29%
2. Entregar documentos	30,00%
3. Atender una solicitud de la CVP	21,43%
4. Solicitar asesoría, información de proceso	11,43%
5. Radicación de recibos de pago arrendamiento	2,86%

Gráfico 13 Motivo de Visita

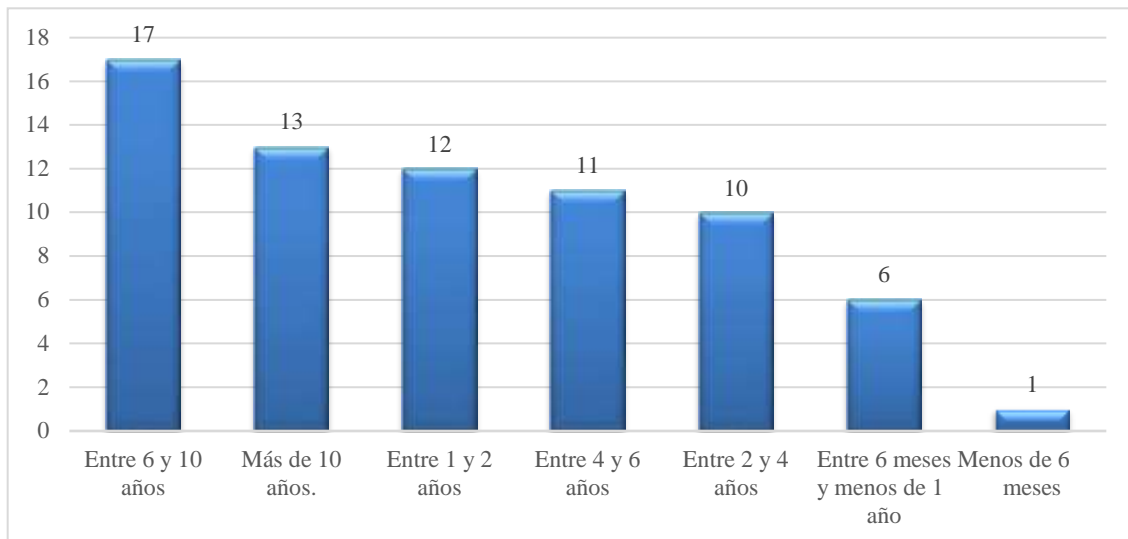


En cuanto al tiempo de permanencia en el proceso por parte de la población encuestada, los datos revelan una variedad de experiencias: Un significativo 24,29% de los encuestados han estado involucrados en el proceso durante un período de entre 6 y 10 años. También destaca que un 14,29% de los encuestados que indicaron que han estado involucrados en el proceso durante un período de 2 a 4 años. Un 18,57% mencionó que su proceso ha durado más de 10 años; El 17,14% de los encuestados reportaron que llevan un proceso de entre 1 y 2 años, un 15,71% adelanta el proceso con la Caja entre 4 y 6 años; Un 1,43% indicó que su proceso tiene una duración de entre 6 meses y menos de 1 año, El 1,41% de los encuestados mencionaron que su trámite está relacionado con un período de menos de 6 meses y 1 año.

Tabla 4 Tiempo de Permanencia en el Proceso

Tiempo de Permanencia	Porcentaje
Entre 1 y 2 años	17.14%
Entre 2 y 4 años	14.29%
Entre 4 y 6 años	15.71%
Entre 6 meses y menos de 1 año	8.57%
Entre 6 y 10 años	24.29%
Más de 10 años.	18.57%
Menos de 6 meses	1.43%

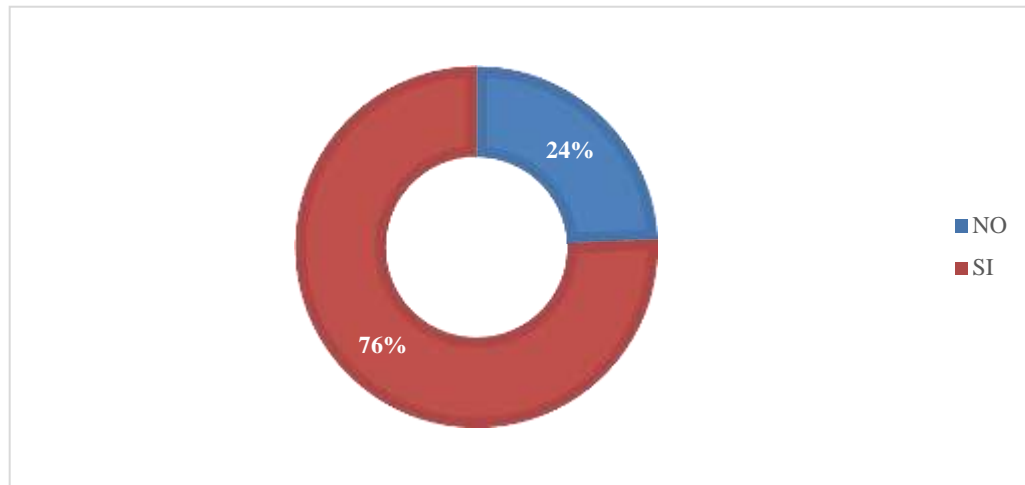
Gráfico 14 Tiempo de Permanencia en el Proceso



La duración en el proceso se ve en la Gráfica 14, que proporciona un panorama detallado del tiempo de permanencia de la población encuestada en los procesos de la entidad. Esta información es valiosa para comprender el customer journey con nuestros procesos y puede ayudar en la planificación de servicios y la toma de decisiones estratégicas

En el desarrollo de la encuesta se indaga si la ciudadanía se siente bien informado(a) sobre el proceso que lleva con la Caja de la Vivienda Popular en lo concerniente a Reasentamientos y se obtiene un porcentaje positivo del 72% y un porcentaje negativo del 28% ya que indican no sentirse bien informados con el proceso, como lo expresa la Gráfica 15.

Gráfico 15 Porcentaje de Bien Informado del Proceso



Los datos presentados reflejan la percepción de los ciudadanos sobre su nivel de información en diferentes localidades. En primer lugar, en Ciudad Bolívar destaca con la cifra más alta de ciudadanos que se sienten bien informados, con un total de treinta personas. En segundo lugar, San Cristóbal también muestra un número considerable de siete ciudadanos, los cuales consideran bien informados. Posteriormente, se encuentra la percepción de los habitantes de la localidad de Usme, quienes, por su parte, tiene un número más modesto, con cinco ciudadanos bien informados, lo que podría sugerir áreas de mejora en la comunicación de información en esta localidad, todo esto contenido en la Gráfica 16.

Tabla 5 Suministro de Información por Localidades

Ciudadanos por localidad que consideran estar bien informados	Número	Ciudadanos por localidad que consideran estar bien informados	Número
19.Ciudad Bolívar	30	19.Ciudad Bolívar	8
4.San Cristóbal	7	4.San Cristóbal	4
5.Usme	5	8.Kennedy	2
18.Rafael Uribe Uribe	5	SOACHA	1
Soacha	2	18.Rafael Uribe Uribe	1
7.Bosa	1	7.Bosa	1
11.Suba	1	Total general	17
10.Engativá	1		
1.Usaquén	1		
Total general	53		

Los datos presentados muestran la percepción de ciudadanos que no se sienten bien informados en varias localidades. En primer lugar, Ciudad Bolívar tiene un total de ocho ciudadanos que se consideran mal informados, lo que representa una proporción significativa en comparación con los que se sienten bien informados en esta misma localidad. San Cristóbal, por otro lado, muestra una diferencia marcada entre los ciudadanos bien informados y aquellos que no lo están, con solo cuatro personas que se consideran mal informadas. Esto podría indicar un nivel relativamente alto de satisfacción en términos de información en esta localidad en particular.

Es crucial analizar las razones detrás de esta percepción y tomar medidas adecuadas para mejorar la comunicación y la divulgación de información en aquellas áreas donde un número significativo de ciudadanos se sienten mal informados. Esto puede contribuir a una mayor satisfacción y participación ciudadana en las actividades y procesos de la entidad.

Gráfico 16 Número de encuestados que perciben estar bien informados

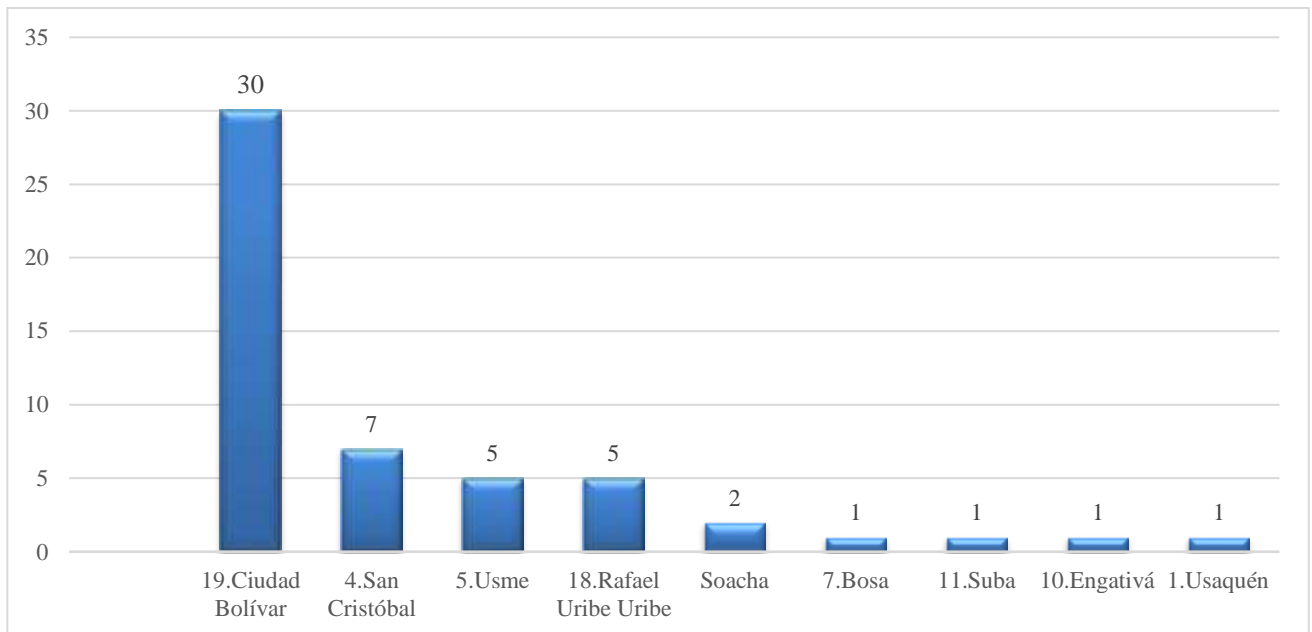


Gráfico 17 Número de encuestados que no se encuentran bien informados

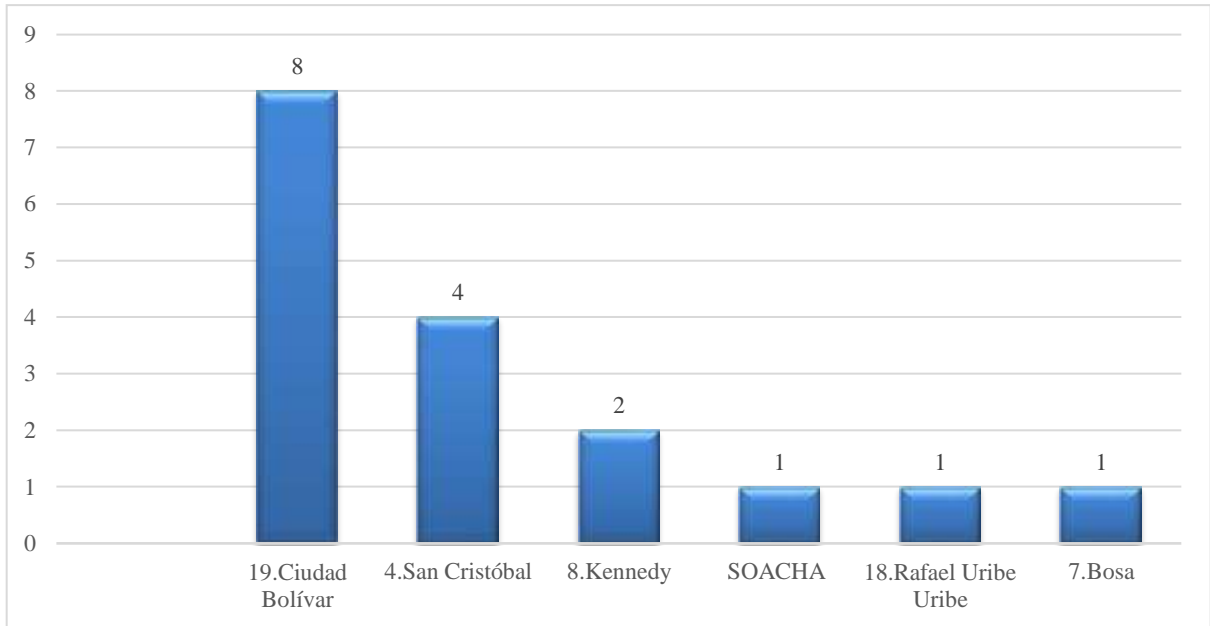
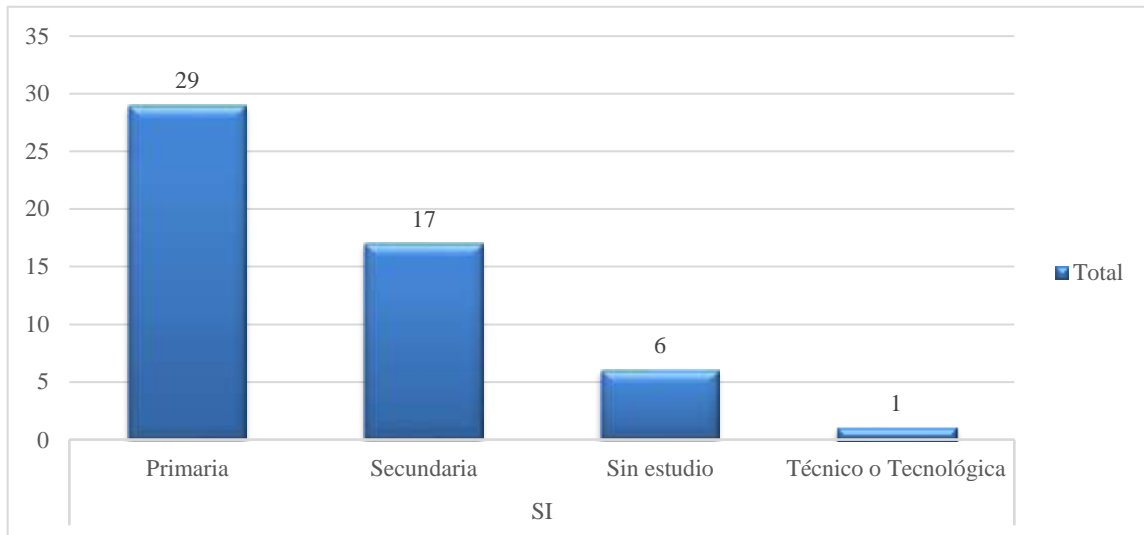


Gráfico 18 Número de encuestados bien informados – por nivel educativo



### 1.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANÍA

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. En este sentido, el modelo SERVQUAL es un enfoque ampliamente conocido e implementado en diversas organizaciones para evaluar y medir la calidad del servicio en organizaciones. Fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en la década de 1980 y se basa en la idea de que la calidad del servicio se puede medir a través de la percepción de la ciudadanía en cinco dimensiones clave, que se conocen como las "*Dimensiones de la Calidad del Servicio*"

*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 4,43. En este sentido, la Calidez y amabilidad del personal (4,44 – Empatía). Esta calificación refleja la dimensión de empatía. La ciudadanía valora la amabilidad y la actitud positiva del personal, lo que contribuye a una experiencia más satisfactoria. En lo concerniente a la Disponibilidad del personal (4,50 - Capacidad de Respuesta), esta calificación se relaciona con la capacidad de respuesta. Puesto que la población encuestada considera crucial el hecho personal está disponible para ayudar y responder a sus necesidades de manera oportuna.

Los datos proporcionados en la tabla reflejan las calificaciones otorgadas por los encuestados a diferentes atributos relacionados con un servicio o punto de atención. En general, las calificaciones son muy altas, todas ellas por encima del 4% en una escala del 1% al 5%. Esto sugiere una percepción muy positiva de ellos en todas las áreas evaluadas.

La "calidez y amabilidad del personal" (4,54%) y la "sencillez de los requisitos de los trámites y servicios" (4,54%) tienen las calificaciones más altas, indicando que la ciudadanía valora mucho la amabilidad del personal y la facilidad de los procesos. La "confiabilidad del servicio" (4,68%) es otro punto destacado, lo que sugiere que los ciudadanos(as) confían en la calidad y consistencia del servicio proporcionado. La "accesibilidad y comodidad de las instalaciones del punto de atención" (4,56%) también obtiene una calificación sólida, lo que indica que los ciudadanos(as) se sienten satisfechos con la accesibilidad y la comodidad de las instalaciones.

La "disponibilidad del personal" (4,50%) y los "conocimientos y habilidades del personal" (4,49%) están muy cerca de la calificación más alta, lo que sugiere una percepción positiva de la competencia y disponibilidad del personal. Aunque todas las calificaciones son altas, la "duración del proceso" (4,38%) y el "cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos" (4,31%) son las más bajas en comparación con las demás, lo que indica que estos aspectos podrían ser áreas de mejora potencial para reducir el tiempo y garantizar un cumplimiento aún más preciso de los plazos.

En resumen, los datos revelan una considerable alta satisfacción de los ciudadanos(as) en general, pero también señalan áreas específicas que podrían beneficiarse de una atención adicional para mejorar aún más la calidad del servicio, especialmente en lo que respecta a la duración de los procesos y el cumplimiento de plazos.

Gráfico 19 . Calificación - Atributos de Servicio

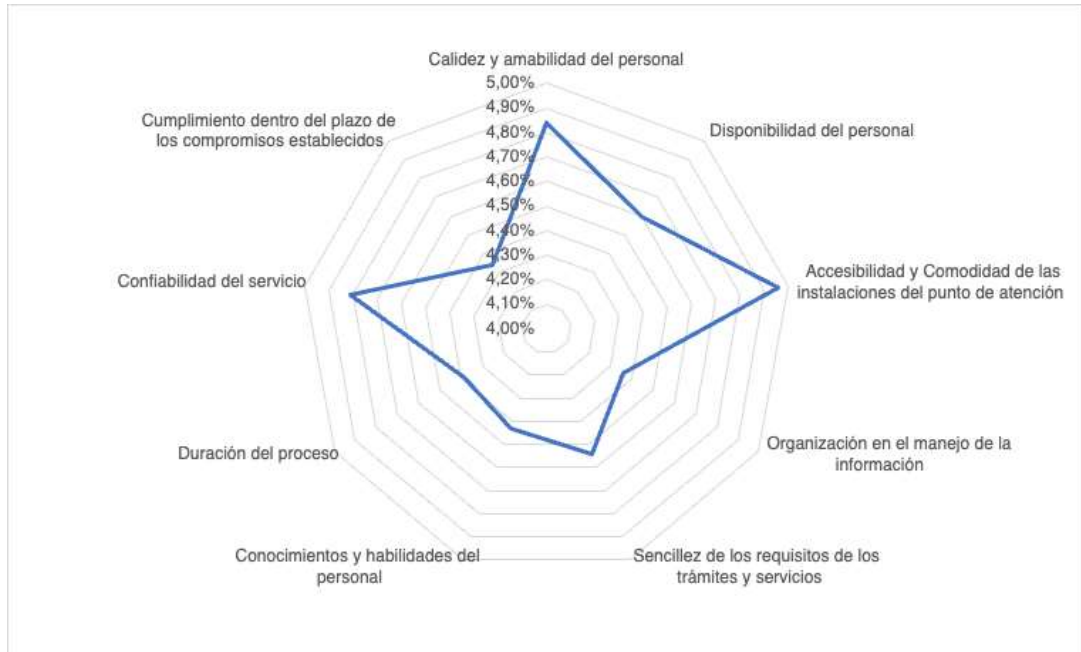


Tabla 7 Atributos y Dimensiones de la Calidad del Servicio

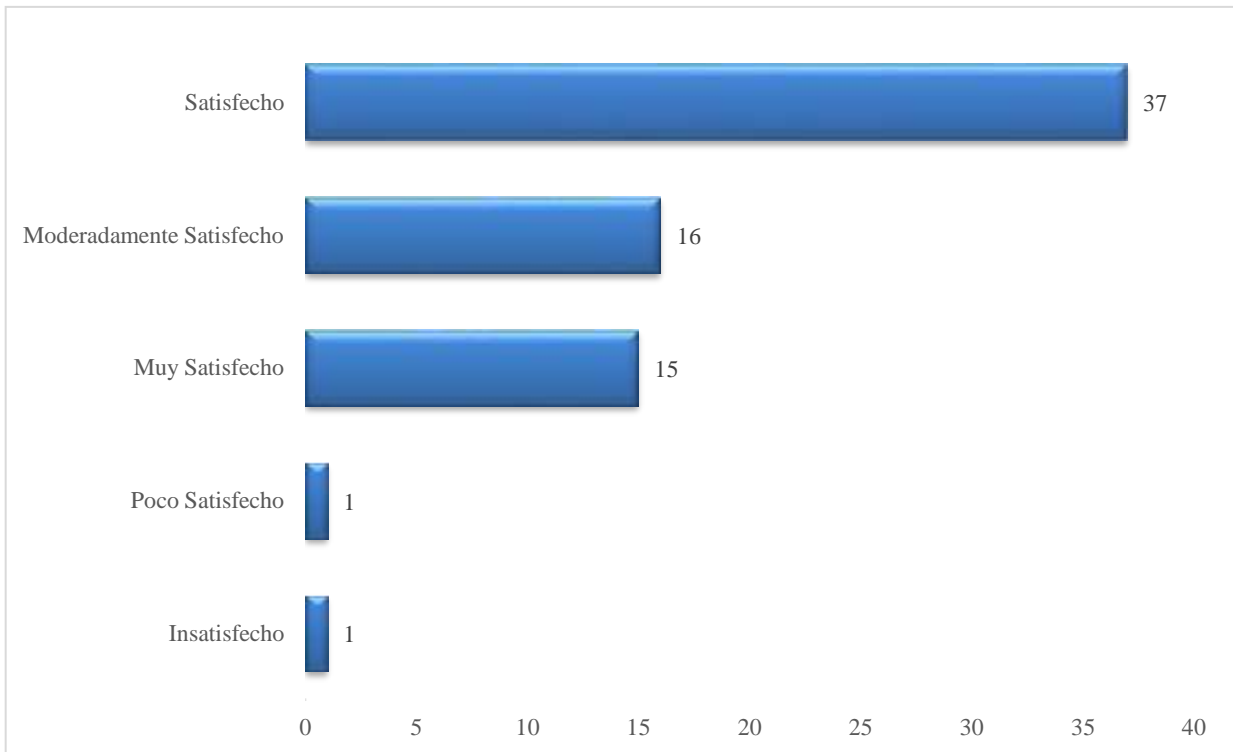
Descripción de Atributo	Calificación	Dimensión Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad del personal	4,84%	Empatía
Disponibilidad del personal	4,60%	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4,96%	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4,36%	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4,54%	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4,43%	Seguridad
Duración del proceso	4,39%	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4,81%	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	4,34%	Capacidad de Respuesta
<b>Promedio</b>	<b>4,59%</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.

*Gráfico 20 Número de ciudadanos satisfechos por el Servicio Prestado*

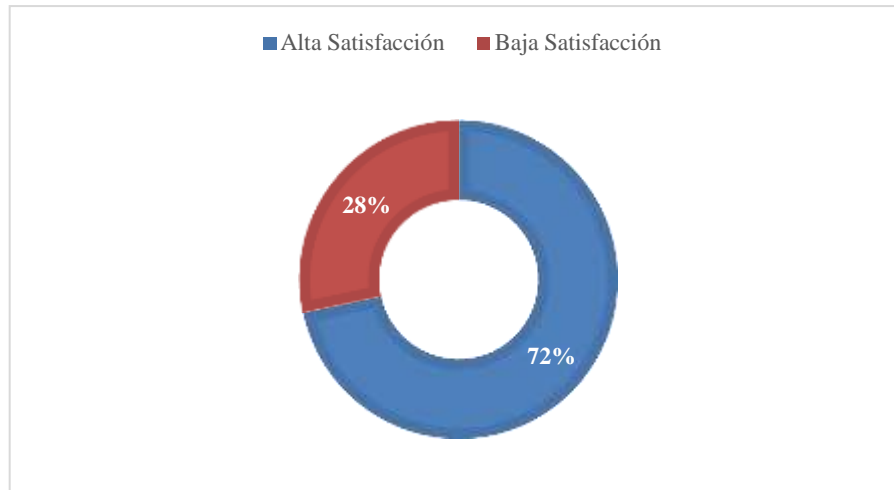


En la Gráfica 20 se evidencia la satisfacción de la ciudadanía por el servicio prestado se puede identificar que, la Satisfacción: En términos globales, se observa que casi todas las personas encuestadas están satisfechas, inclusive moderadamente satisfechas, ya que la suma de "Satisfecho" y "Moderadamente Satisfecho" y "muy satisfecho" se encuentra por encima del 95%, lo que representa una percepción positiva en la brecha concerniente de satisfacción.

En otro sentido, las calificaciones propias de Satisfacción Baja: Aunque el número de personas insatisfechas o poco satisfechas es sustancialmente menor en comparación con las categorías de satisfacción más alta, es

importante tener en cuenta a estas personas, ya que representan la experiencia negativa de algunos encuestados. Un panorama global en materia de satisfacción ciudadana se podría plantear un Balance Positivo. En general, parece haber un balance positivo en términos de satisfacción en esta encuesta, ya que las categorías de satisfacción más alta superan a las categorías de satisfacción más baja, colocando la satisfacción en promedio de 4,1%.

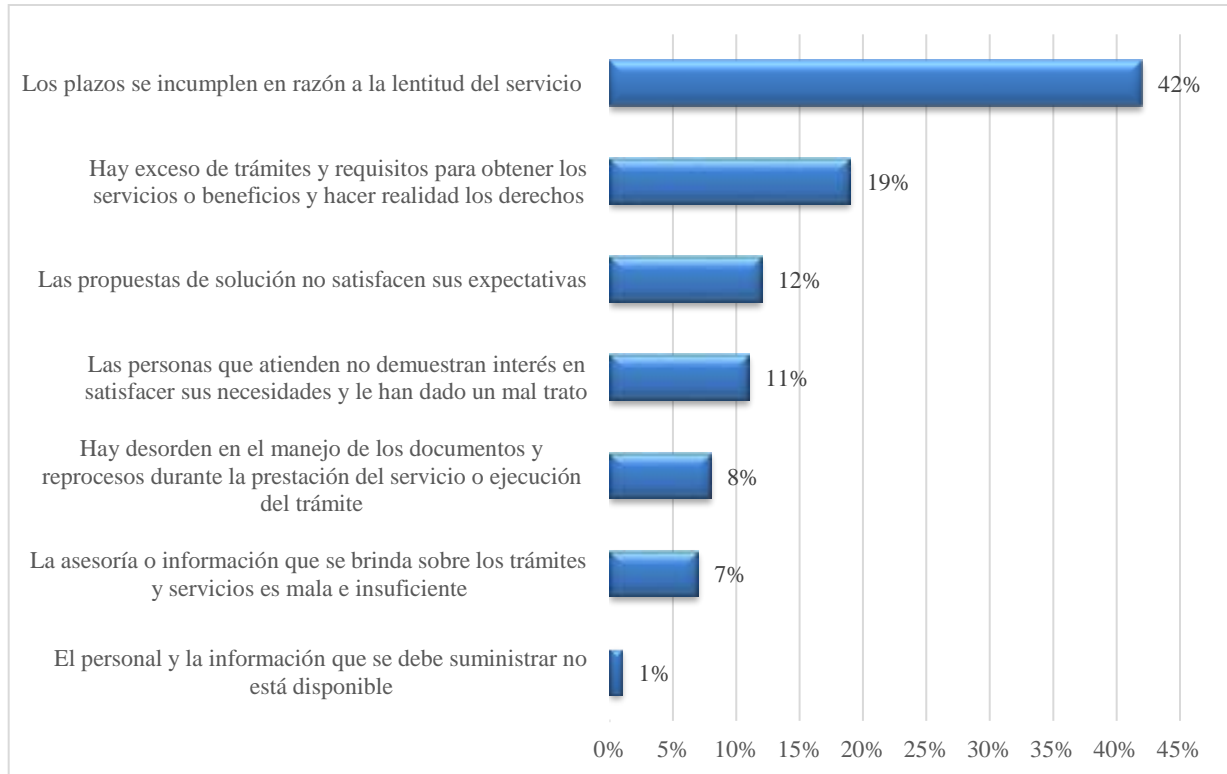
Gráfico 21 Porcentaje Satisfacción de la Ciudadanía



Como se había indicado anteriormente los beneficiarios(as) de la Dirección de Reasentamientos afirmaron tener una baja satisfacción con el servicio prestado con un porcentaje del 28% (Gráfica 21). De acuerdo con lo visto en la (Gráfica 22) por la encuesta se pudo identificar que dicha inconformidad se explica a 7 motivos, que atienden a su inconformidad con el proceso de Reasentamientos, los motivos corresponden a los atributos de calidad de servicio prestados por la Caja de la Vivienda Popular los cuales son:

1. Las personas que atienden no demuestran interés en satisfacer sus necesidades y le han dado un mal trato con un 11%
2. La asesoría o información que se brinda sobre los trámites y servicios es mala e insuficiente con un 7%.
3. El personal y la información que se debe suministrar no está disponible con un 1%.
4. Los plazos se incumplen en razón a la lentitud del servicio con un 42%
5. Hay exceso de trámites y requisitos para obtener los servicios o beneficios y hacer realidad los derechos con un 19%.
6. Hay desorden en el manejo de los documentos y reprocesos durante la prestación del servicio o ejecución del trámite con un 8%.
7. Las propuestas de solución no satisfacen sus expectativas con un 12%

Gráfico 22 Motivos de Baja Satisfacción

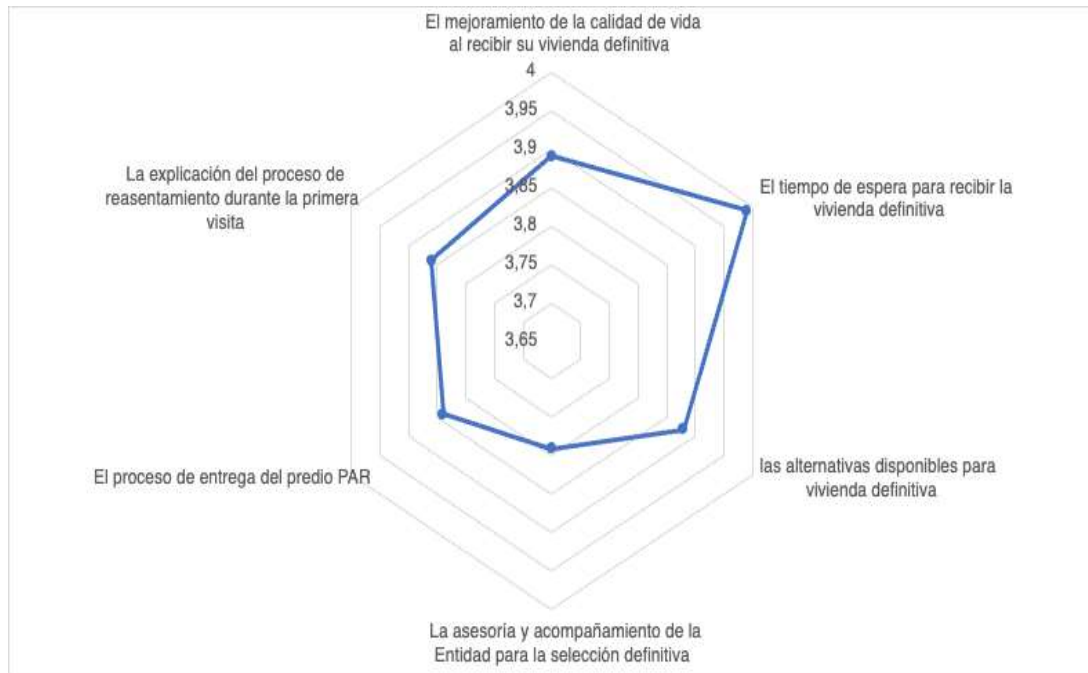


Los ciudadanos han experimentado retrasos debido a la lentitud del servicio, señalando deficiencias en la eficiencia de la CVP. Además, enfrentan trámites y requisitos excesivos para obtener servicios, lo que sugiere una necesidad de reducir la burocracia. Asimismo, no están satisfechos con las soluciones propuestas, indicando una falta de comprensión de las expectativas de la ciudadanía. Algunos ciudadanos han experimentado mal trato y falta de interés por parte del personal, y se ha reportado congestión e incomodidad en el Punto de Atención al Ciudadano. En este sentido, se sugiere implementar mejoras en los procesos, capacitar al personal y mejorar las instalaciones, todo ello con el objetivo de optimizar la experiencia del ciudadano. Estas recomendaciones se alinean con la aplicación de metodologías ágiles para fortalecer la gobernanza y mejorar la satisfacción general de la ciudadanía.

Otros indicadores de satisfacción corresponden a 11 preguntas específicas que preparo la Dirección de Reasentamientos. Los datos presentan una evaluación detallada de diversas dimensiones del proceso de reasentamiento de la CVP. Destaca la percepción de los beneficiarios en diferentes aspectos, expresados en porcentajes. Es evidente que el tiempo de espera para recibir la vivienda definitiva obtuvo el puntaje más alto con un 3,99, indicando una satisfacción notable en cuanto a la rapidez del proceso. Por otro lado, la asesoría y acompañamiento durante la selección definitiva, así como la explicación del proceso de reasentamiento durante la primera visita, también recibieron calificaciones favorables con un 3,79 y un 3,86, respectivamente, colocando una calificación promedio de 3,87.

Estos resultados sugieren que la entidad ha logrado brindar un nivel adecuado de orientación y claridad en las etapas iniciales del proceso. Sin embargo, es crucial destacar que aspectos como el mejoramiento de la calidad de vida al recibir la vivienda definitiva y las alternativas disponibles para la vivienda definitiva obtuvieron puntuaciones ligeramente más bajas, indicando posibles áreas de mejora en la implementación y comunicación de estas facetas específicas del proceso. Este análisis proporciona una visión detallada de las fortalezas y oportunidades de mejora en el proceso de vivienda definitiva, sirviendo como base para acciones futuras orientadas a optimizar la experiencia de los beneficiarios. Se presentan los resultados obtenidos en la Gráfica 23.

Gráfico 23 Atributos específicos reasentamiento



Las calificaciones proporcionadas por los ciudadanos en las dimensiones relacionadas con la vivienda definitiva están mayormente dentro del rango establecido del 1% al 5%, lo que indica una percepción generalmente positiva. Sin embargo, es importante destacar que el tiempo de espera para recibir la vivienda definitiva se encuentra en el extremo inferior del rango, sugiriendo que algunos ciudadanos(as) podrían estar insatisfechos en este aspecto. Para mejorar la satisfacción de los ciudadanos(as), es necesario considerar medidas que reduzcan el tiempo de espera o mejoren aún más la asesoría y el acompañamiento proporcionados por la entidad.

## 1.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS 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. Los criterios que fueron indagados sobre la disponibilidad, acceso y uso de servicios como son la línea telefónica, internet y pertenencia de dispositivos de comunicación. En igual disposición, se indagó sobre las preferencias en el uso de los canales o medios de comunicación disponibles con la CVP. De forma tal, Los datos recopilados son 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.

La muestra revela datos significativos sobre las preferencias de acceso a Internet entre los encuestados. Un notable 57% utiliza planes de datos para el celular, destacando la creciente accesibilidad de la conectividad móvil. Contrariamente, el 25% señala no acceder a Internet en absoluto, subrayando la necesidad de abordar barreras potenciales en la conectividad. Un 12% opta por una red fija o wifi pagada, mientras que un 3% elige acceder a Internet en salas de café. Otro 3% indica utilizar conexiones gratuitas en lugares públicos como lo plantea la Gráfica 24. Estos datos reflejan la diversidad en las opciones de hacer uso de los servicios de Internet, resaltando la prevalencia de planes de datos para dispositivos móviles debido a la accesibilidad económica de los teléfonos inteligentes. Además, se observa la presencia de diversas modalidades, como conexiones fijas, wifi pagado y espacios públicos con acceso gratuito.

Este panorama sugiere la posibilidad de explorar la relevancia de pensar en acciones de nivel táctico en materia de implementar canales de digitales para mejorar los tiempos de atención con respecto a las necesidades de los ciudadanos que buscan servicios con la Caja. Dada la preferencia por los planes de datos móviles, podría considerarse el desarrollo de aplicaciones o servicios en línea optimizados para dispositivos móviles, brindando así una experiencia más eficiente y accesible para la comunidad.

Gráfico 24 Acceso de la Ciudadanía a Internet

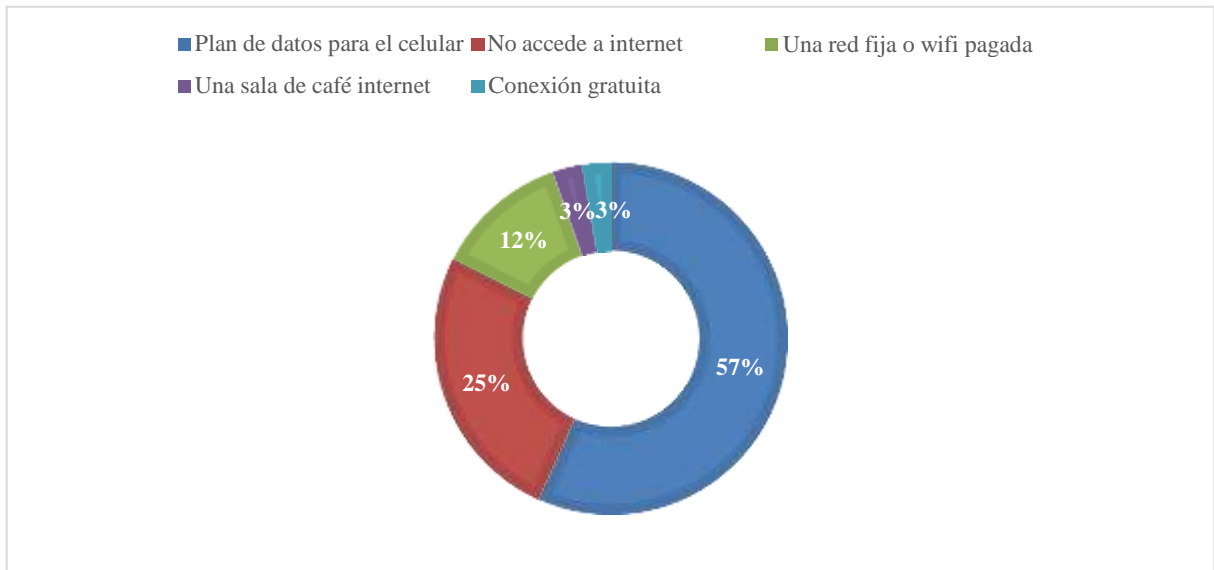
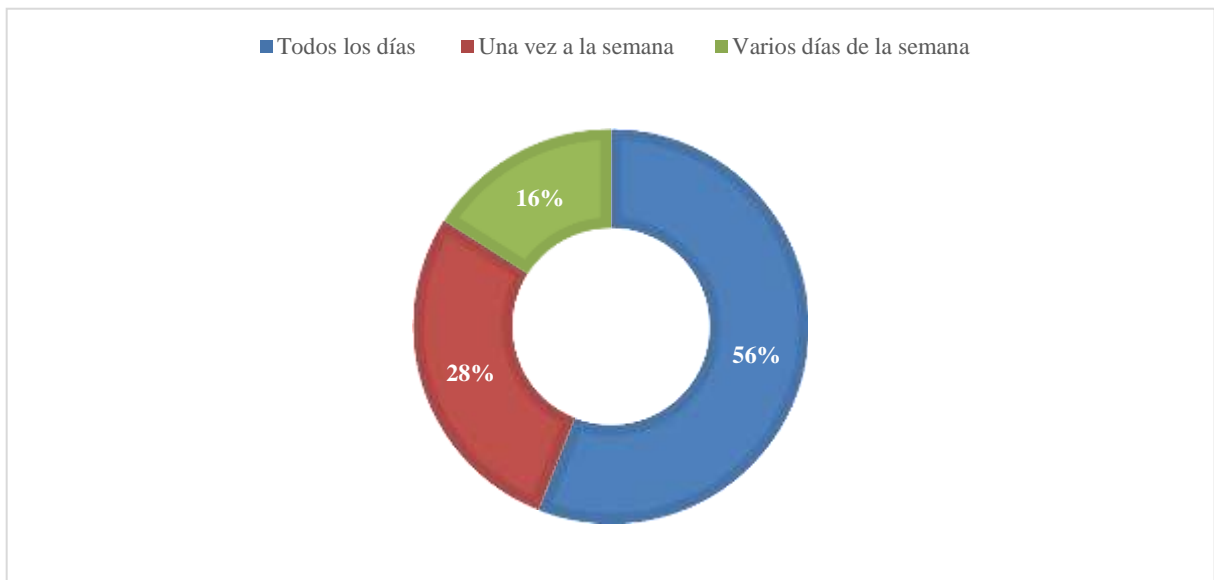


Gráfico 25 Frecuencia Uso TIC.

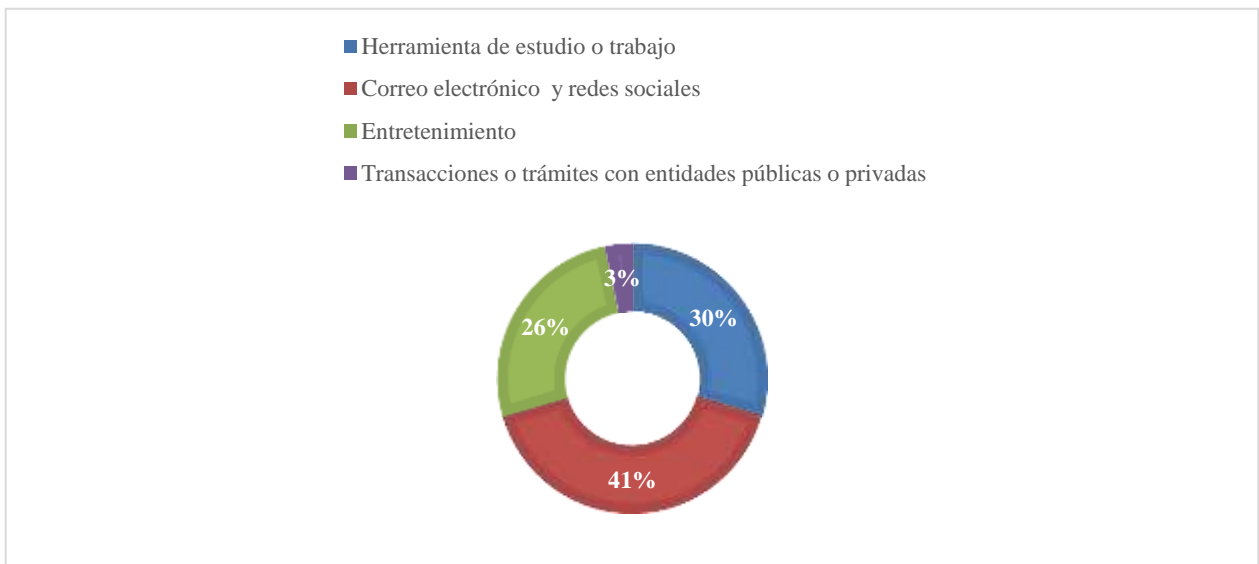


La Gráfica 25 muestra la frecuencia de uso de internet entre la ciudadanía encuestada es posible evidenciar los siguientes hechos:

- Todos los días: El 56% de los encuestados utiliza las TIC todos los días.
- Una vez a la semana: El 28% de los encuestados utiliza las TIC una vez a la semana.
- Varios días a la semana: El 16% de los encuestados utiliza las TIC varios días a la semana.

En síntesis, la mayoría de los encuestados, más del 75% de ellos, utiliza las TIC en semana, lo que explica una masificación de los servicios derivados de internet para fines de entretenimiento y cumplimientos de trámites profesionales y personales. Esto sugiere que las TIC desempeñan un papel importante en la vida diaria de la mayoría de los encuestados, por lo que se sugiere revisar la implementación de estrategias que contribuyan a la satisfacción de la ciudadanía en canales digitales.

Gráfico 26 TIC Uso principal



La Gráfica 26 son los usos principales de las TIC, se presentan a continuación:

El 30% de los encuestados utiliza las TIC como herramienta de estudio o trabajo. El 41% de los encuestados utiliza las TIC para correo electrónico y redes sociales. Entretenimiento: El 26% de los encuestados utiliza las TIC para entretenimiento. Finalmente, un 3% le da usos para atender trámites con entidades públicas y privadas.

Otro aspecto medido, consiste en la forma de cómo los beneficiarios pueden comunicarse de manera directa y efectiva con la CVP. En este sentido, el canal con mayor preferencia por los ciudadanos(as) fue el canal presencial en el punto de atención destinado al 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 [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)

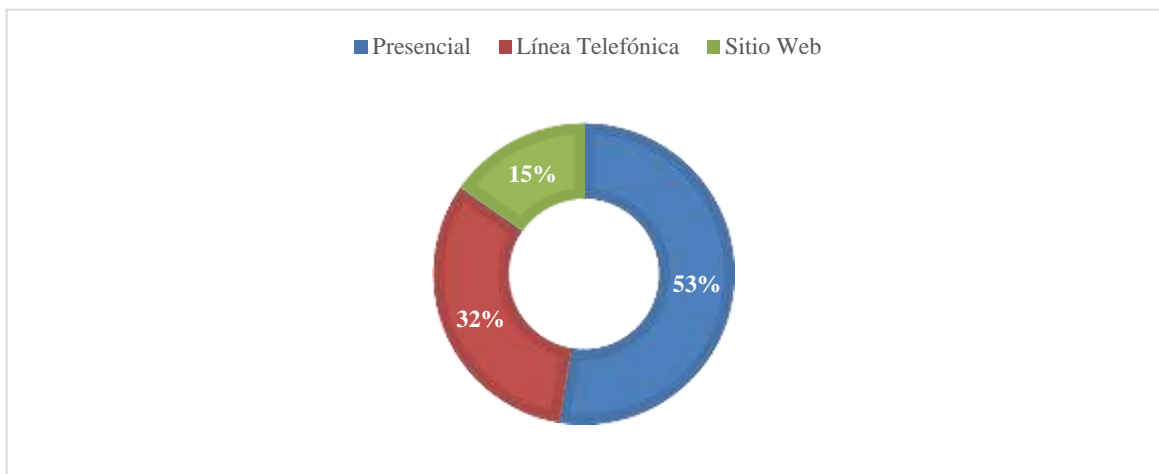
Inclusive, es posible identificar una variable de atención de los canales TIC, en lo correspondiente a la línea telefónica y correo electrónico. siendo un porcentaje positivo y de buena acogida en los siguientes registros:

Presencial: El 53% de las personas utilizan el contacto presencial como su medio preferido.

Telefónico: El 32% de las personas optan por el contacto telefónico como su medio de comunicación.

Sitio web: El 15% de las personas utilizan el sitio web como medio de contacto.

Gráfico 27 Número de personas que atendidas por canal de comunicación



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

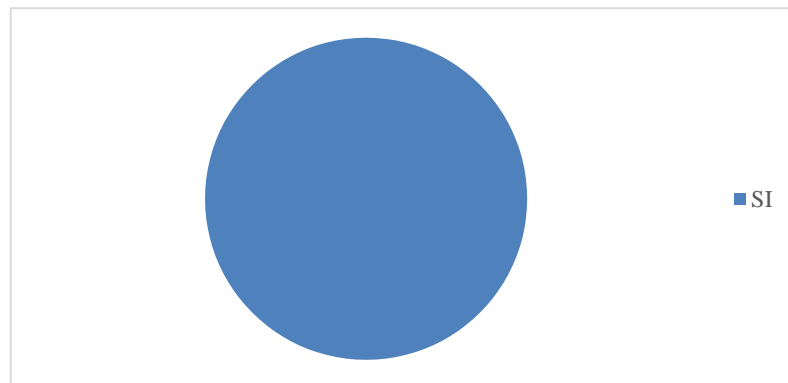
En el Tercer cuatrimestre de 2023 y dando continuidad a los esfuerzos de fortalecimiento de la transparencia y la prevención a la corrupción, se organizó una campaña institucional a través de los medios presenciales y



virtuales sobre la gratuidad de los trámites 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 prácticas no éticas para realizar trámites y prestar servicios. Para evaluar el grado de conocimiento y comprensión de los mensajes de gratuidad y de no recurrir a intermediarios, en el marco de la presente encuesta se realizaron tres preguntas a 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.

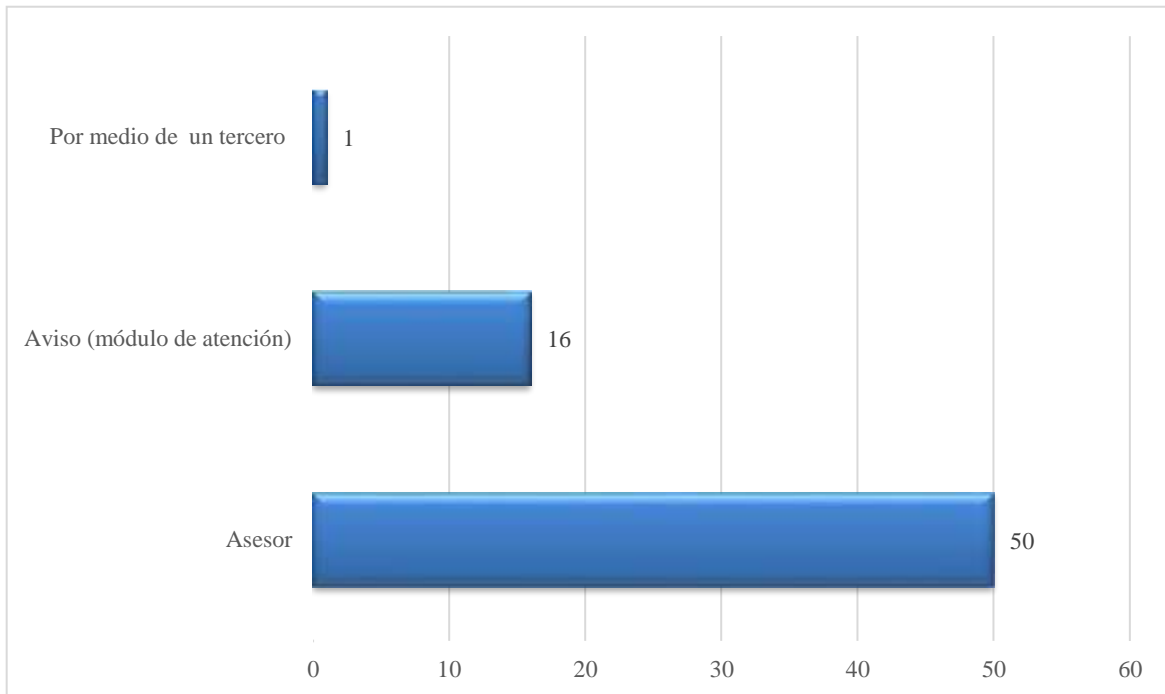
Como se explicó anteriormente, la primera pregunta consistió en averiguar si durante la actual vigencia el ciudadano(a) ha recibido información o se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la Caja de la Vivienda Popular y lo innecesario de los intermediarios. De manera tal, al tabular la información registrada en la encuesta de satisfacción del tercer cuatrimestre se identifica que el 100% 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 como se demuestra en la Gráfica 28.

*Gráfico 28 Personas Recibieron Información de Gratuidad de Trámites y Servicios*



Los datos recopilados sobre el canal de comunicación para informar acerca de la gratuidad de servicios de la CVP revelan patrones interesantes. Cincuenta personas recibieron esta información a través de un asesor, destacando la importancia del contacto directo y personalizado en la transmisión de detalles relevantes. Posteriormente, diez y seis personas opta por obtener información a través de avisos ubicados en módulos de atención, sugiriendo la eficacia de comunicaciones visuales y accesibles en lugares específicos. Por otro lado, solo una persona elige fue informada por un tercero como canal de información. Estos datos subrayan la relevancia de los asesores como canal principal y la utilidad de los avisos en puntos de atención, proporcionando valiosas perspectivas sobre cómo mejorar y personalizar las estrategias de comunicación para informar sobre la gratuidad de los servicios de la caja, como lo visualiza la Gráfica 29.

Gráfico 29 Número de ciudadanos informados sobre la Gratuidad de Trámites y Servicios



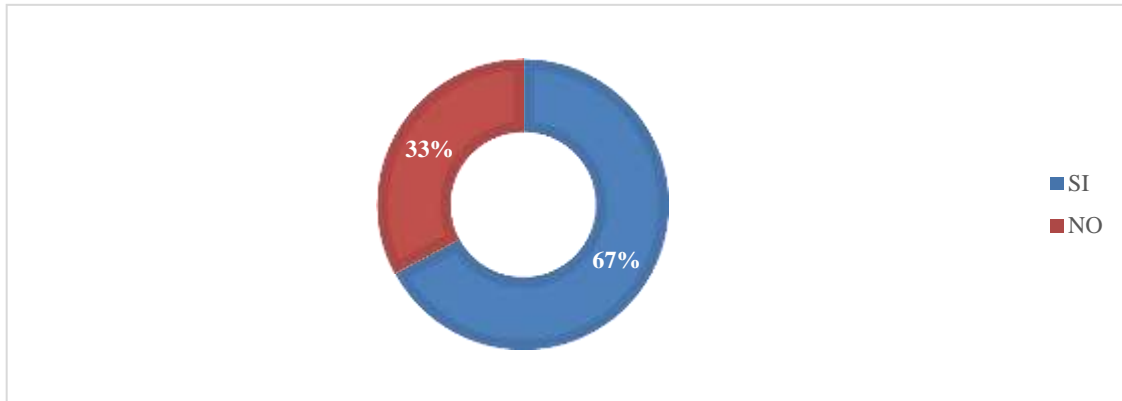
En relación con la tercera pregunta de este segmento, se buscaba determinar si la ciudadanía que recibió el mensaje lograron comprenderlo. Los resultados indican que el 100% de los encuestados que afirmaron haber recibido la información de la Dirección de Reasentamientos respondieron de manera afirmativa. Esto significa que la importancia de desplegar una gran variedad de herramientas de comunicación en canales de atención presencial y digital, para comunicar sobre la transparencia y gratuidad de los servicios que ofrece la CVP a toda la ciudadanía.

## 1.6. ATENCIÓN DE PQR'S 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 del tercer cuatrimestre del año 2023 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? B.SI LA RESPUESTA ES NEGATIVA PASAR A LA PREGUNTA 14, de ser afirmativa se formulan las siguientes preguntas: ¿La respuesta que le dieron fue de fondo, es decir que le respondieron lo que solicitó o preguntó?, ¿La respuesta que le dieron fue clara, es decir que la respuesta fue fácil de comprender?

Al preguntar a la ciudadanía si ha interpuesto algún tipo de petición durante este cuatrimestre de la actual vigencia, se obtuvo un porcentaje del 33% negativo vs el 67% positivo es decir que si interpusieron un derecho de petición, queja o reclamo ante la Dirección de Reasentamiento de CVP para ver la Gráfica 30.

*Gráfico 30 Porcentaje de personas que han interpuesto una petición*



A los cuarenta y siete ciudadanos(as) que respondieron que sí habían interpuesto algún tipo de petición ante la CVP, se les indagó si la respuesta que le brindaron fue de fondo, es decir que le respondieron lo que solicitó o preguntó, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 86% y el 14% de insatisfacción, ver Gráfica 31. Posteriormente, se indagó sobre si la respuesta brindada por la entidad fue fácil de comprender en su contexto y los ciudadanos(as) encuestados(as) indican con un porcentaje favorable del 82% y el 18% manifiesta que la respuesta no es clara, como lo sen la Gráfica 32.

*Gráfico 31 Porcentaje de Satisfacción de La respuesta con respecto a lo preguntado*

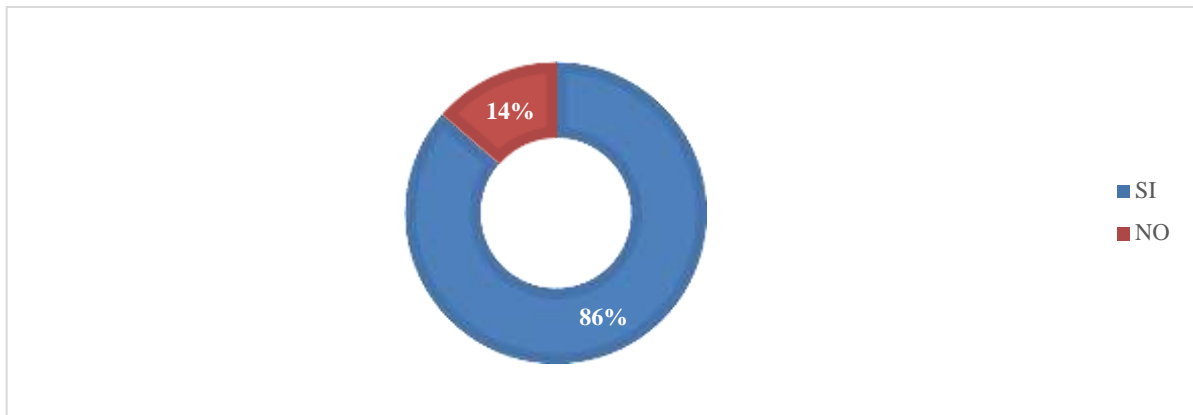
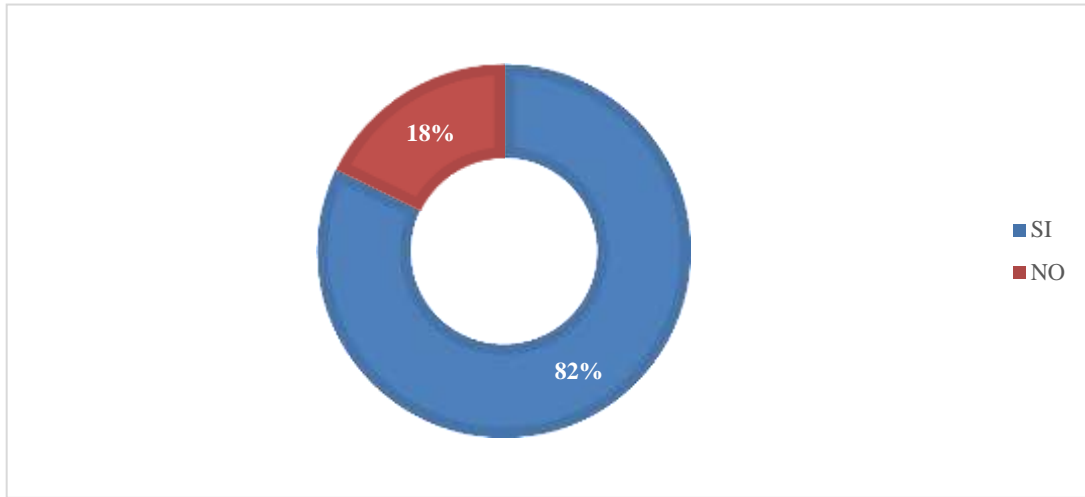


Gráfico 32 Porcentaje de comprensión - La respuesta si fue fácil de comprender

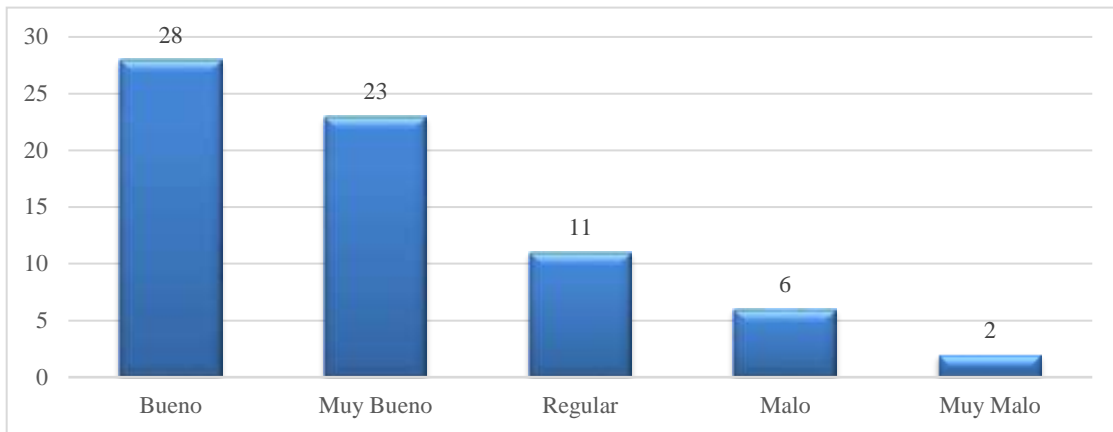


## 1.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN

En el desarrollo de la encuesta se indaga a la ciudadanía que tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.) implementados 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.

En consecuencia, los resultados ofrecen el siguiente panorama: la mayoría de los formatos tienen una complejidad clasificada como "Bueno", con 28 personas asociadas a esta categoría. Le sigue "Muy Bueno" con 23 personas, lo que sugiere que una proporción considerable de los formatos utilizados se considera eficiente y fácil de manejar. No obstante, también hay un 27% significativo de personas asociadas a niveles más bajos, como "Regular" con 11 personas, "Malo" con 6 personas y "Muy Malo" con 2 personas. Este análisis indica que, aunque la mayoría de los formatos se consideran buenos o muy buenos en términos de complejidad, aún existe una presencia apreciable de formatos con niveles de complejidad moderados o bajos. Esto puede tener implicaciones en términos de eficiencia y facilidad de uso para los usuarios, lo que sugiere revisar la pertinencia de los formatos con el fin de evitar reprocesos, incluso facilidad en su uso, como se observa en la Gráfica 33.

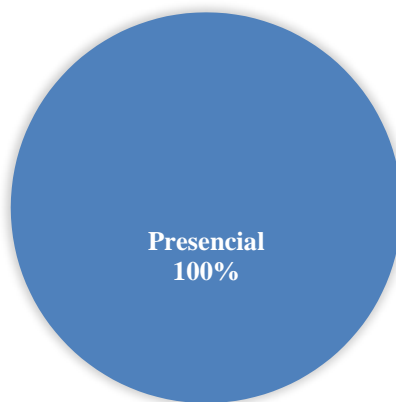
Gráfico 33 . Número de ciudadanos satisfechos con la complejidad con los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.)



## 2. DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN

El desarrollo y tabulación de datos obtenidos en la aplicación de las encuestas de satisfacción corresponden al proceso de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, la cual fue aplicada a 71 ciudadanos(as), de manera presencial en el punto de atención a la ciudadanía dispuesto por la Entidad ubicado en la Carrera 13 No 54 -13, el 100% de los ciudadanos(as) encuestados(as) autorizaron a la Caja de Vivienda Popular de usar la información recopilada con fines estadísticos, dando cumplimiento con el tratamiento de datos personales según la Ley 1581 de 2012 – Decreto 1377 de 2013, Ver Gráfica 34. Se evidencia que las localidades que tiene más del 66% de los encuestados es Ciudad Bolívar como lo señala la tabla. Tabla 8.

Gráfico 34 Porcentaje de Aplicación de encuesta



*Tabla 8 Aplicación de Encuesta por Localidad*

Localidades	Personas
19.Ciudad Bolívar	47
18.Rafael Uribe Uribe	10
4.San Cristóbal	5
8.Kennedy	3
5.Usme	2
11.Suba	1
3.Santa Fe	1
7.Bosa	1
Soacha	1

En el desarrollo de la encuesta aplicada se recolectó información relevante que contribuye a la medición de los siguientes aspectos: variable demográfica, calidad del servicio, satisfacción del usuario, gratuidad de los trámites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular, de 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 trámites y servicios que presta la CVP. A lo largo de este documento, se dan a conocer los datos más relevantes de cada uno de ellos.

## 2.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA

En el desarrollo y tabulación brinda una caracterización poblacional de los ciudadanos(as) encuestados(as), por lo tanto, un 23% de los ciudadanos pertenecen al sector poblacional de adulto mayor, mientras que un 18% hace parte del sector de mujeres cabeza de familia, el 59% indico que no corresponde a ningún grupo étnico, tal como lo presenta la Gráfica 35. Así mismo, se pudo identificar que de la población encuestada el 8% tiene algún tipo de discapacidad y el 92% indica no tener ningún tipo de discapacidad de acuerdo con la Gráfica 36.

Gráfico 35 Porcentaje de ciudadanos por Grupo demográfico

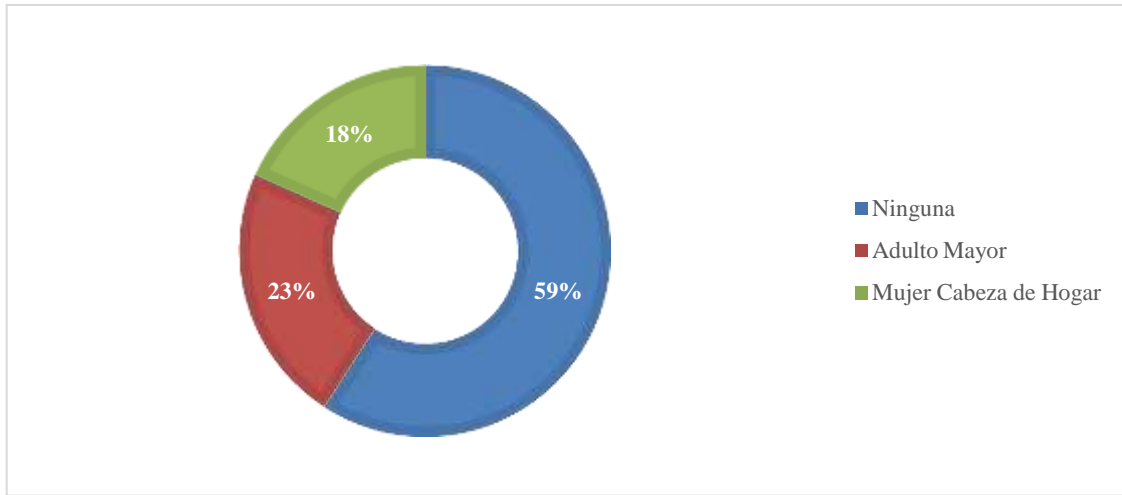
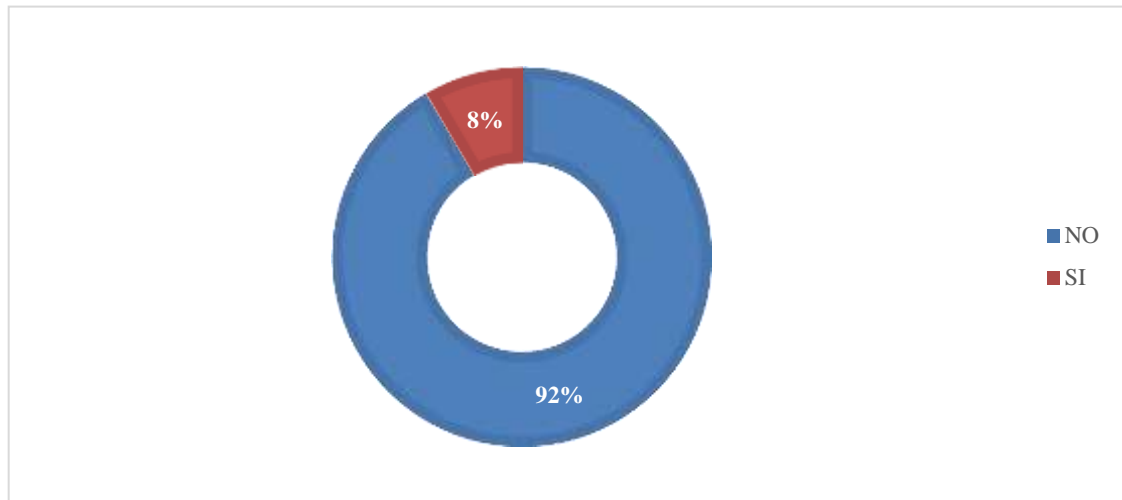


Gráfico 36 Porcentaje de ciudadanos con algún tipo de Discapacidad



La Gráfica 37 muestra las localidades con mayor participación en la encuesta. En primer lugar, se encuentra Ciudad Bolívar con una frecuencia del 66%, seguido de Rafael Uribe Uribe con un porcentaje del 18% y la localidad de San Cristóbal con una participación del 7%. Por otra parte, Los ciudadanos entrevistados pertenecen a dos estratos socioeconómicos: el estrato 1, con un 75% de las respuestas, y el estrato 2, con un 25% de los consultados. Esto se puede visualizar en la Gráfica 38.

Gráfico 37 Número de ciudadanos encuestados por Localidad

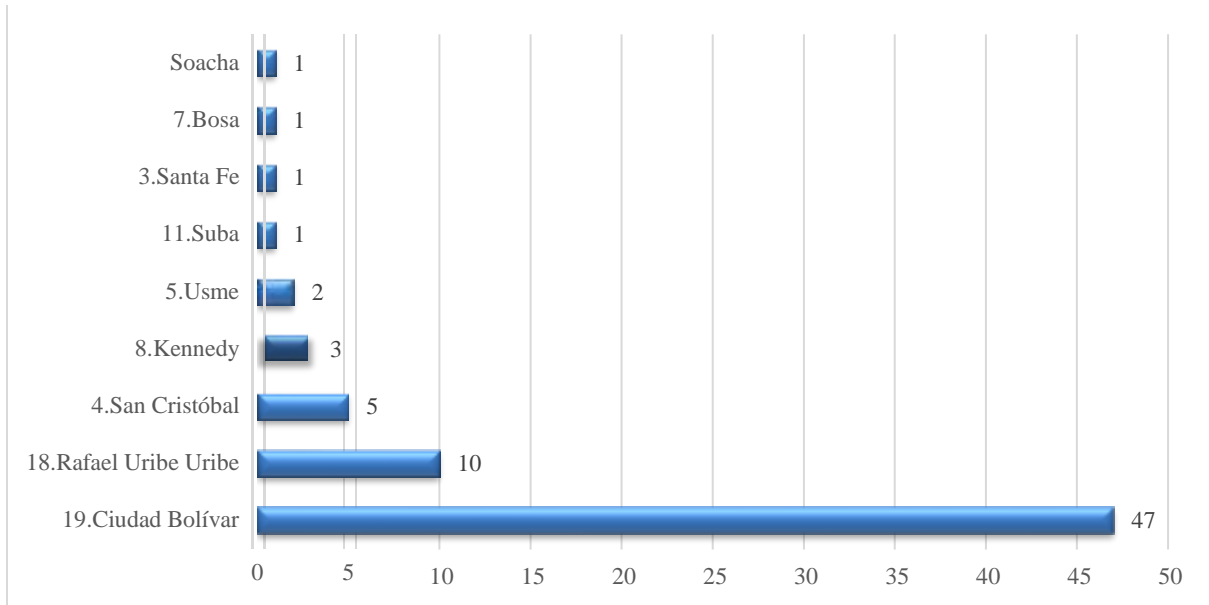
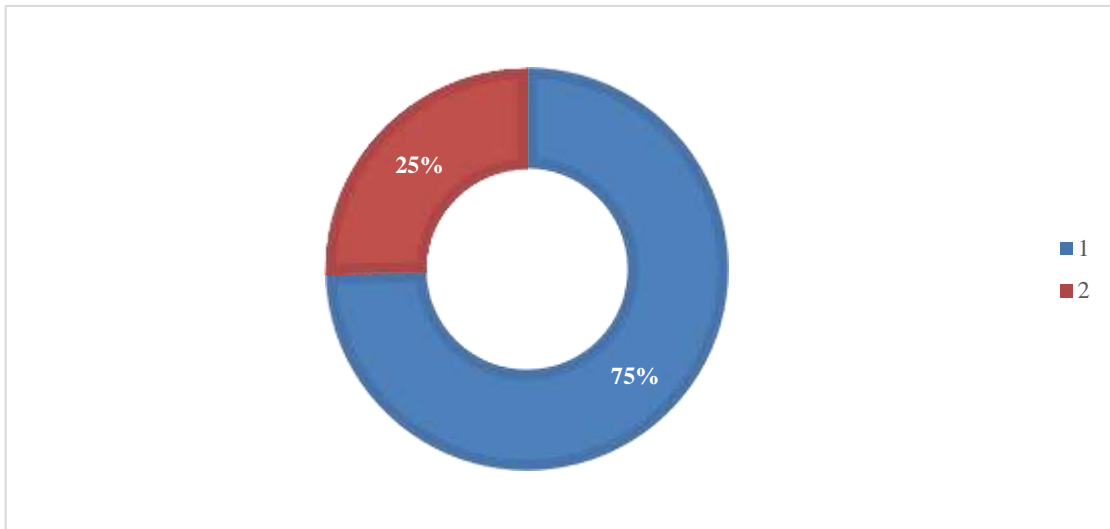


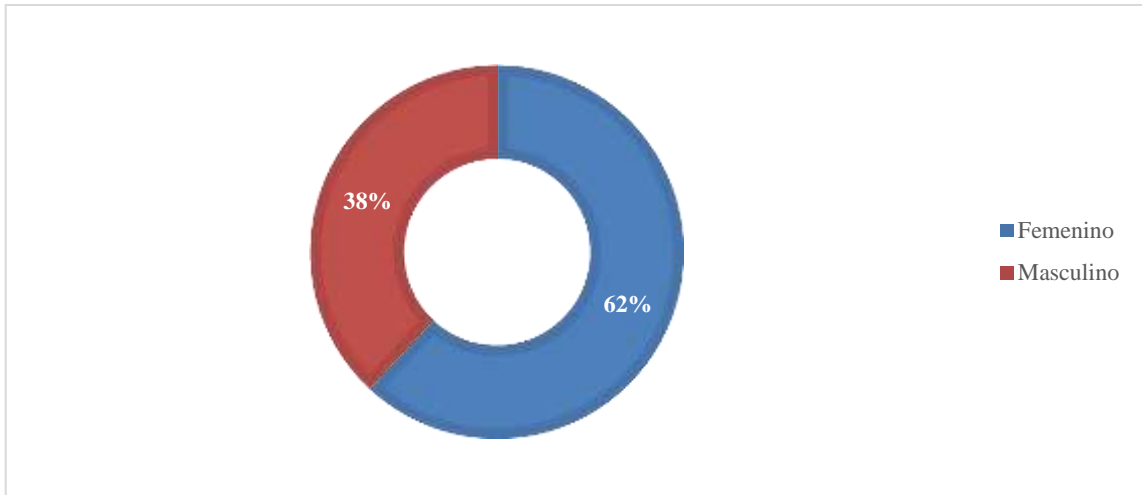
Gráfico 38 Porcentaje de ciudadanos por Estrato socio económico



De acuerdo con la población encuestada se puede identificar que el género masculino lo representa 38% y el género femenino tiene una participación del 62% como lo fija la Gráfica 39.



Gráfico 39 Porcentaje de Género población Encuestada

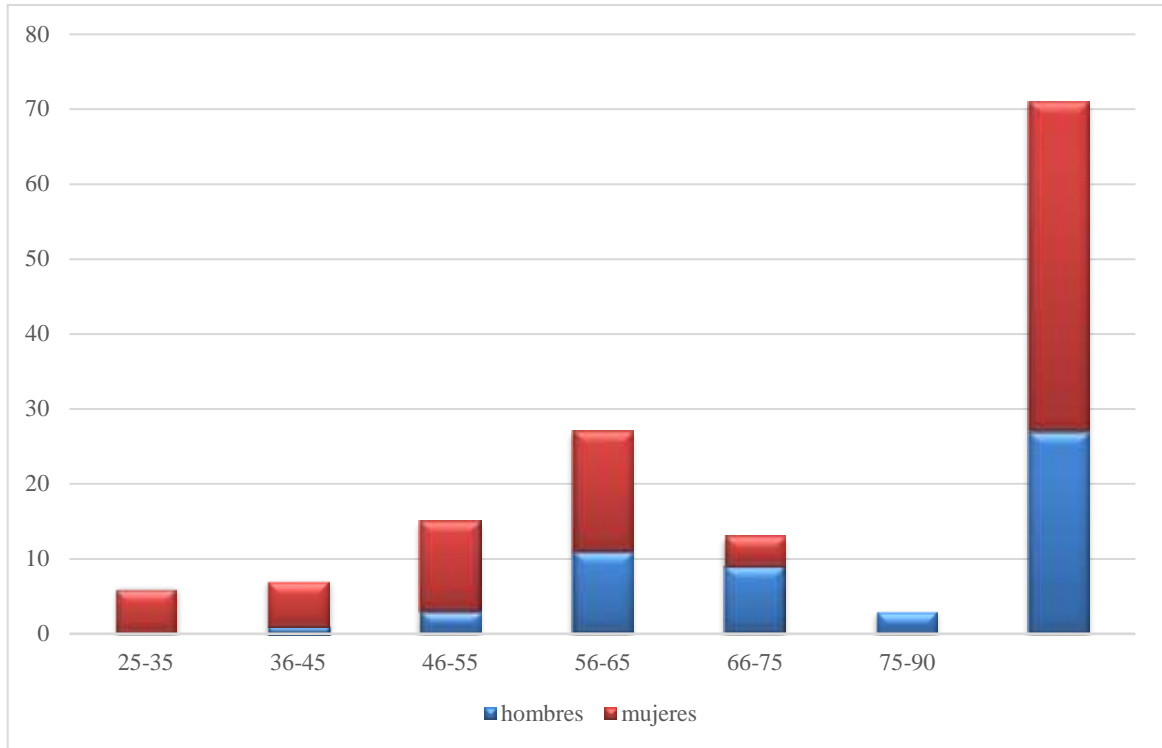


De acuerdo con la población encuestada se puede establecer que su rango de edad corresponde entre los 25 y 90 años, con un porcentaje del 62% para el género femenino y el género masculino con un porcentaje de participación del 38% como lo muestra la Tabla 9.

Tabla 9 Distribución de Edad y Género

rango de edad	hombres	mujeres
25-35	0	6
36-45	1	6
46-55	3	12
56-65	11	16
66-75	9	4
75-90	3	0
	<b>27</b>	<b>44</b>

Gráfico 40 Distribución de Edad y Género



También se puede identificar que los ciudadanos(as) tienen recorrido escolar heterogéneo. Principalmente, el 52,11% de la ciudadanía indicó tener educación básica primaria, el 40,85% manifiesta tener educación secundaria, aproximadamente el 4,23% indica tener educación superior correspondiente a cualquiera de los niveles de técnico, tecnólogo incluso profesional y con el 2,82% indica no tener una educación en particular de acuerdo con la Gráfica 41.

El nivel educativo de una persona influye de manera directa en la creación de su percepción sobre la satisfacción como ciudadana, debido a los criterios en su comprensión de los asuntos públicos, su participación cívica y su acceso a recursos culturales, sociales, económicos y políticos; lo que a su vez puede llevar a evaluaciones diferentes de la calidad de vida y la efectividad de las políticas gubernamentales. En este sentido, el nivel educativo también puede incidir en la capacidad de las personas para acceder a información y recursos que les permitan mejorar su calidad de vida.

Gráfico 41 Escolaridad de la población encuestada

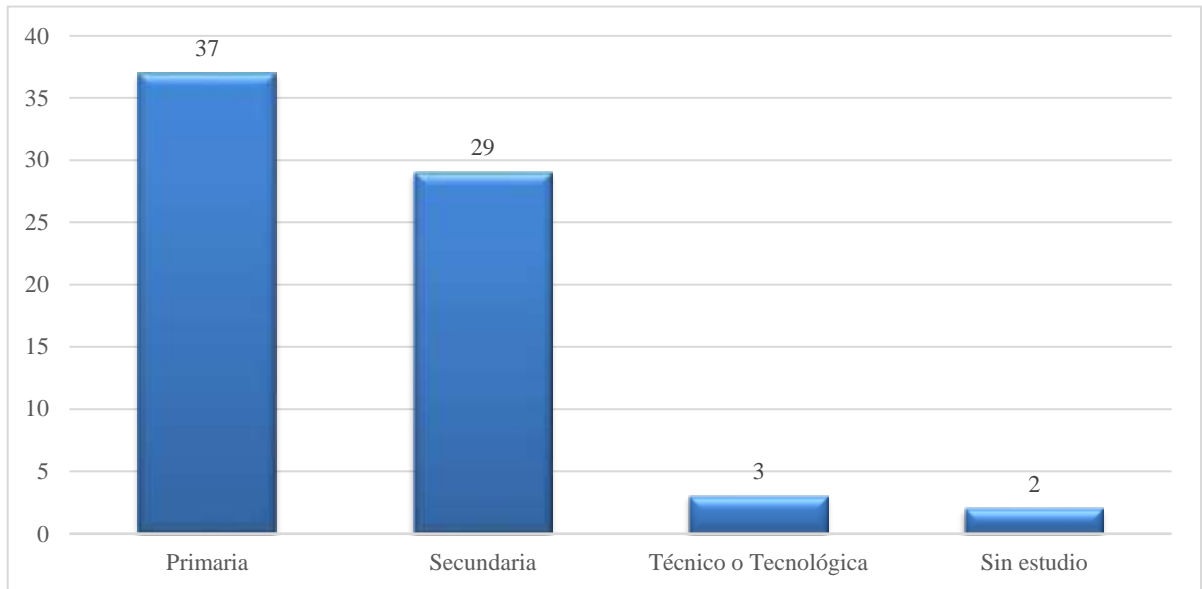
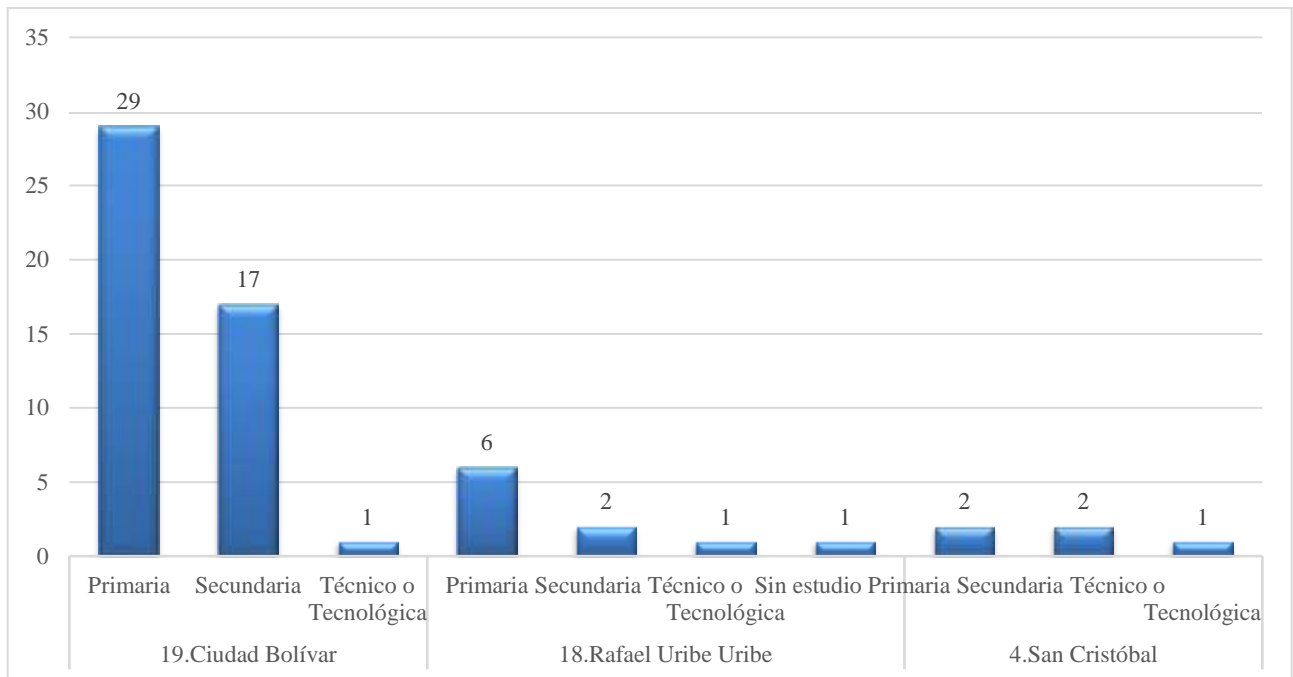


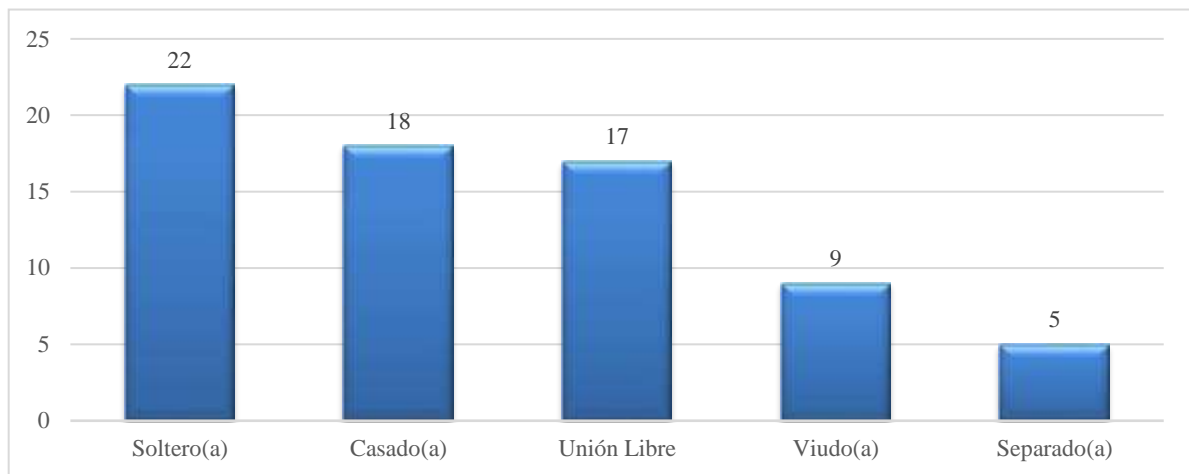
Gráfico 42 Escolaridad por Localidad



La encuesta sobre el nivel educativo de los ciudadanos(as), reveló que la mayoría tiene educación básica primaria. Este hallazgo destaca la necesidad de abordar las desigualdades educativas y garantizar el acceso a oportunidades de formación y empleo para todos los ciudadanos, especialmente para aquellos con niveles educativos más bajos. Estos datos son esenciales para diseñar e implementar políticas públicas efectivas que promuevan la equidad y el desarrollo social, en el marco de la política de vivienda digna.

Con respecto a la información recopilada sobre el estado civil de esta muestra de personas, se destaca que el grupo más numeroso es el de solteros, representando el 31% del total. Le siguen en orden de frecuencia los casados con un 25%, y las personas en unión libre con un 24%. Por otro lado, las personas que se reconocen en la condición de viudos y separados constituyen un porcentaje menor, con un 13% y 7% respectivamente. Es importante considerar estos resultados al diseñar políticas o programas que puedan verse afectados por las circunstancias del estado civil de la población analizada. Gráfica 43.

Gráfica 43 Número de ciudadanos por Estado Civil

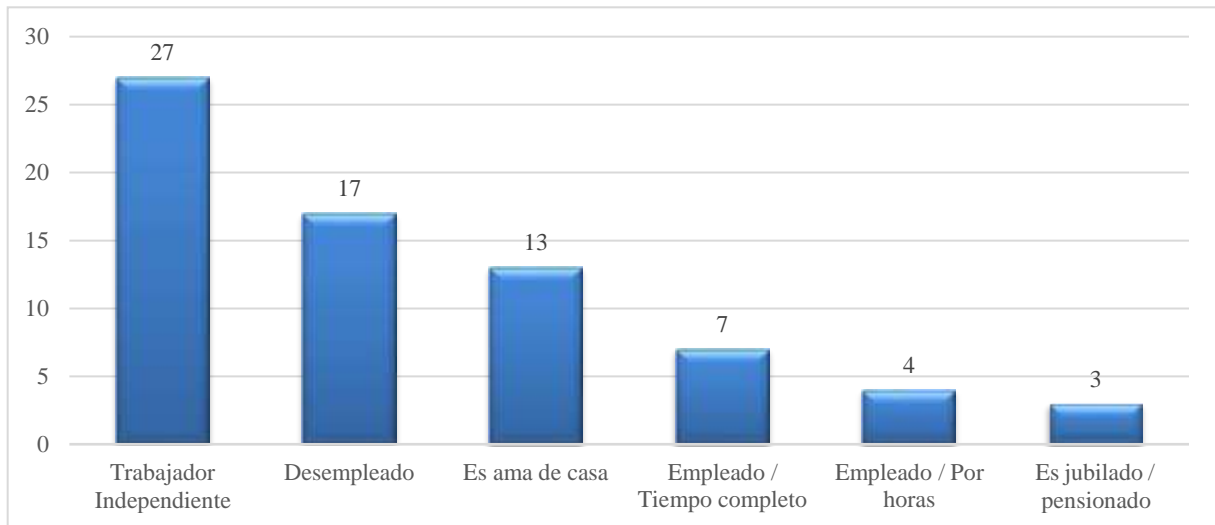


En lo concerniente a la situación laboral, los trabajadores independientes representan la categoría más amplia, abarcando el 38% de las personas encuestadas. A continuación, los desempleados constituyen el 24%, mientras que las amas de casa representan el 18%. Los empleados a tiempo completo y por horas conforman el 10% y el 6% respectivamente, y finalmente, los jubilados o pensionados representan el 4%. Estos porcentajes proporcionan una perspectiva más clara de la distribución relativa de las diferentes situaciones laborales en la muestra, siendo los trabajadores independientes y los desempleados los grupos más prominentes. Este análisis puede ser útil para informar políticas y programas que se centren en abordar las necesidades específicas de cada categoría laboral.

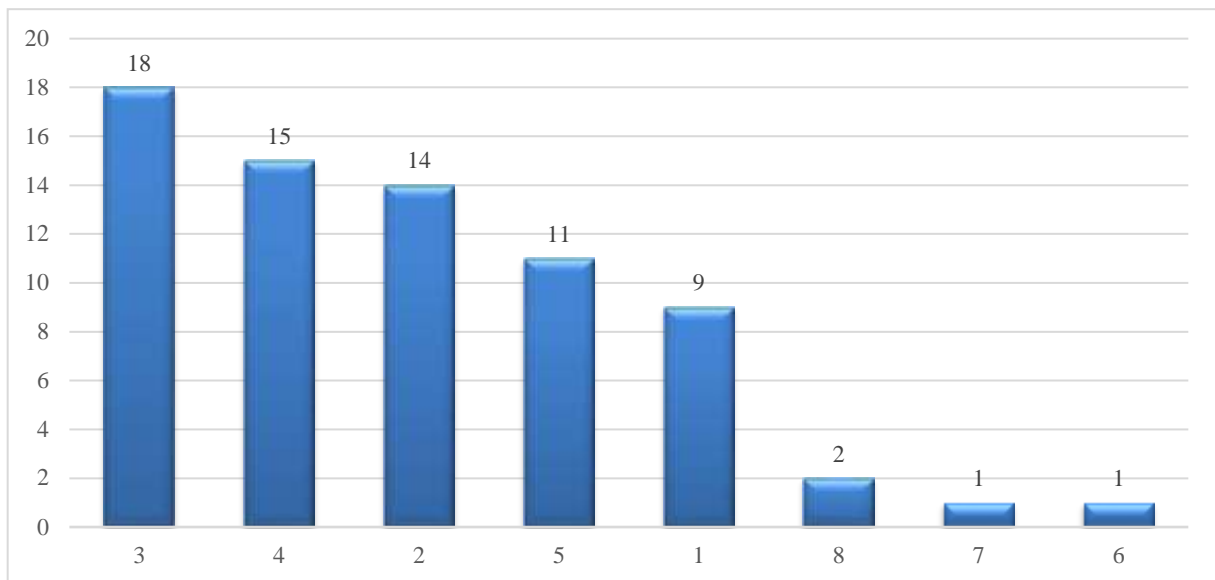
El dato más frecuente es de viviendas con 3 habitantes, representando el 25% de la muestra. Las viviendas con 4 habitantes constituyen el 21%, mientras que las de 2 habitantes representan el 20%. Las viviendas con 5 habitantes comprenden el 15%, y aquellas con 1 habitante constituyen el 13%. Por último, las viviendas con 8,

7, y 6 habitantes representan el 3%, 1%, y 1% respectivamente. Este análisis permite observar que la mayoría de las viviendas en la muestra albergan entre 2 y 4 habitantes. Los datos facilitan la comprensión de la distribución del tamaño de las viviendas y son un indicador orientador para diseñar estrategias de planificación urbana y servicios públicos que se ajusten a las necesidades de los diferentes tipos de hogares como lo señala la Gráfica 45.

*Gráfico 44 Número de ciudadanos por Situación Laboral*



*Gráfico 45 Número de habitantes por Vivienda*



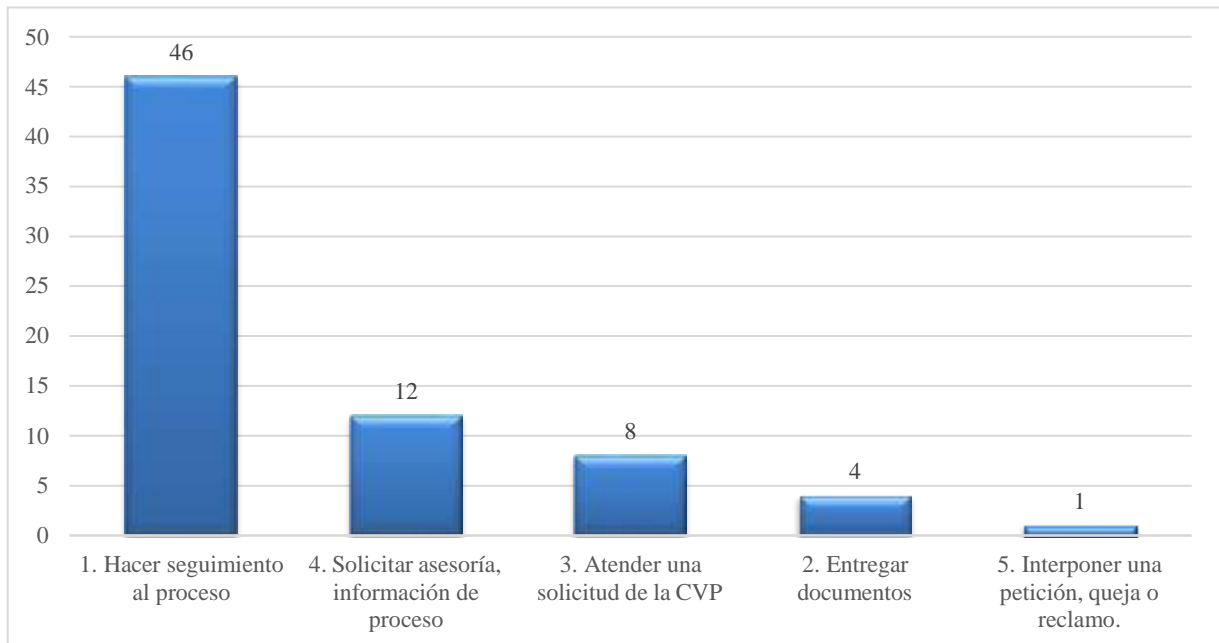
## 2.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

El motivo principal del porque los ciudadanos se acercaron a la entidad CVP corresponde a realizar seguimiento del proceso con un 64,79%, seguido solicitar asesoría con una participación del 16,90%, y en tercer lugar atender una solicitud hecha por la CVP con una participación del 11,27% como lo muestra Gráfica 46.

Tabla 10 Motivo de Visita

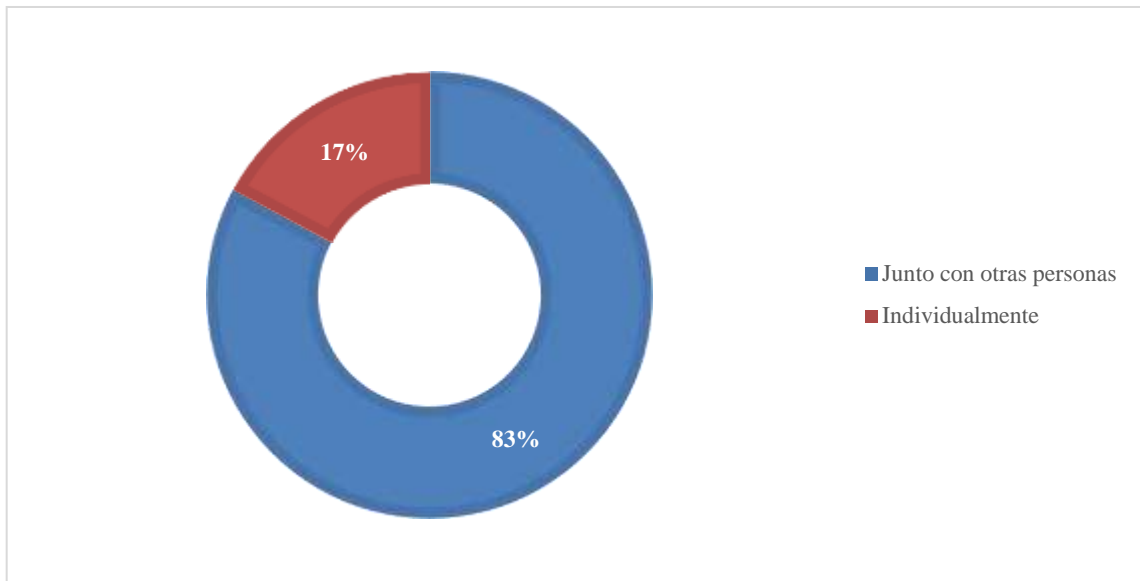
Motivo de visita	Personas
1. Hacer seguimiento al proceso	46
4. Solicitar asesoría, información de proceso	12
3. Atender una solicitud de la CVP	8
2. Entregar documentos	4
5. Interponer una petición, queja o reclamo.	1
Total, general	71

Gráfico 46 Número de Motivo de Visita por la ciudadanía



En el desarrollo de la encuesta también se identifica que el 17% de la población encuestada adelanta un trámite de carácter individual, mientras que el 83% adelanta un trámite junto con otras personas, como lo señala la Gráfica 47.

Gráfico 47 Porcentaje de Tramite Individual vs en Conjunto con otras personas

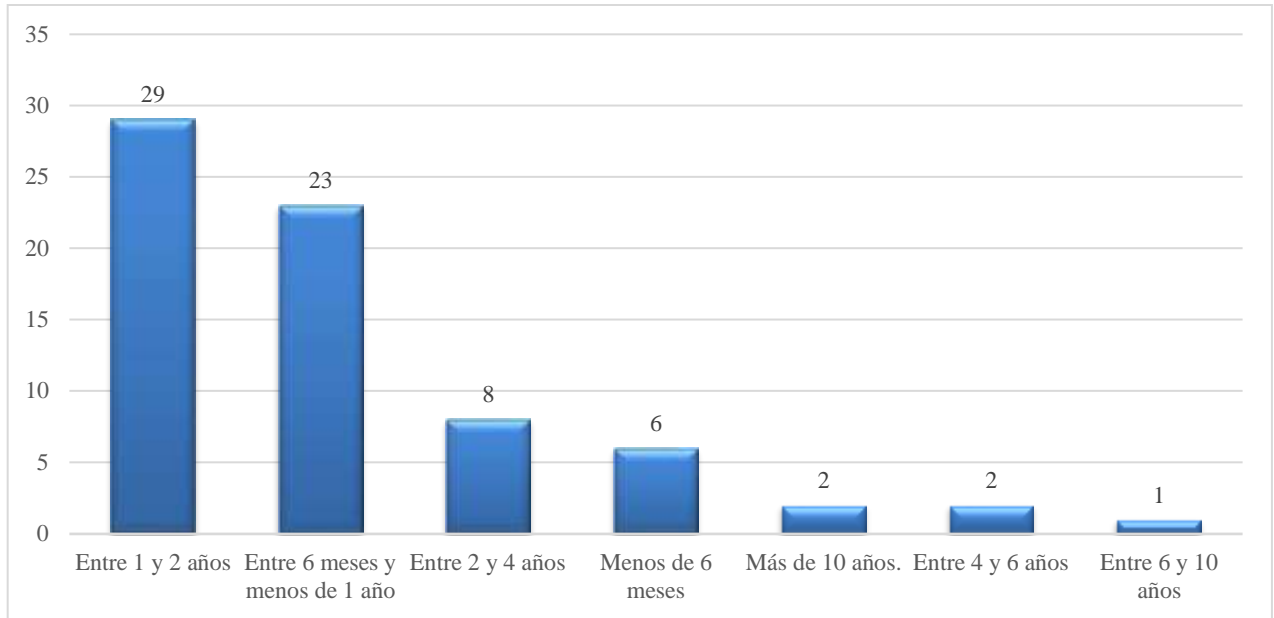


Por otra parte, en lo concerniente a la variable con relación a permanencia en el proceso con la Caja de la Vivienda Popular, nos indica que el 40,85% lleva un proceso entre 1 y 2 años, el 32,39% lleva un proceso de 6 meses y menos de 1 año, mientras que 11,27% afirmó adelantar un proceso en un periodo entre 2 y 4 años en el proceso como lo refleja la Tabla 11 y la Gráfica 48.

Tabla 11 Tiempo de permanencia en el Proceso

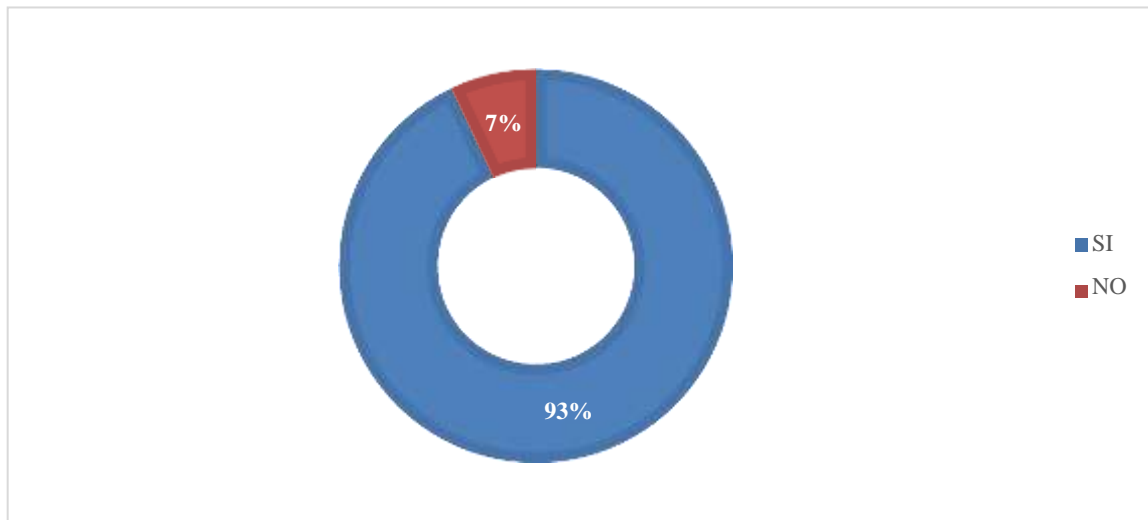
Tiempo adelantando el proceso	Personas
Entre 1 y 2 años	29
Entre 6 meses y menos de 1 año	23
Entre 2 y 4 años	8
Menos de 6 meses	6
Más de 10 años.	2
Entre 4 y 6 años	2
Entre 6 y 10 años	1
Total general	71

Gráfico 48 Tiempo de permanencia en el Proceso



Igualmente, la encuesta consultó si la ciudadanía se siente bien informado respecto al proceso, se obtiene un porcentaje positivo del 93% con relación a estar bien informado de su proceso con la Caja de la Vivienda Popular y el 7% respondió no sentirse bien informado con respecto al proceso que adelanta con la Dirección de Urbanización y Titulación.

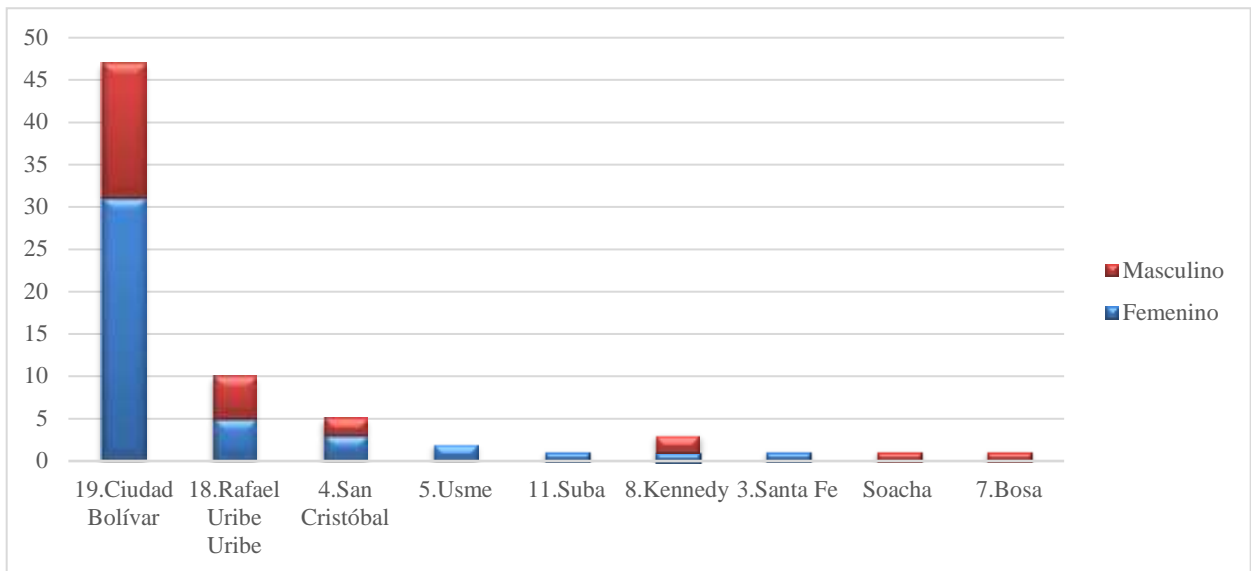
Gráfico 49 Porcentaje sobre Bien Informado del Proceso





Ciudad Bolívar es la localidad con más usuarios entrevistados, con un total de 47 personas, de las cuales 31 son mujeres y 16 son hombres. Rafael Uribe Uribe cuenta con 10 individuos, divididos equitativamente entre mujeres y hombres. San Cristóbal tiene una población de 5 personas, con 3 mujeres y 2 hombres. Usme y Suba tienen 2 personas cada una, siendo ambas mujeres en Usme y un hombre en Suba. Kennedy cuenta con 3 individuos, de los cuales 1 es mujer y 2 son hombres. Santa Fe, Soacha y Bosa tienen 1 persona cada una, siendo mujer en Santa Fe, hombre en Soacha y ambos en Bosa, Gráfica 50. Este análisis resalta las variaciones en la distribución de género en diferentes localidades, lo cual puede ser útil para comprender las dinámicas demográficas y diseñar estrategias específicas para cada área en términos de servicios y programas sociales.

Gráfico 50 Número de ciudadanos por género en Suministro de Información por Localidades



### 2.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACIÓN CIUDADANÍA

La calidad del servicio prestado por los procesos misionales se valoró a través de la colocación 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 como lo muestra la Gráfica 51.

Gráfico 51 Atributos de servicio - Dirección de Urbanización y Titulación



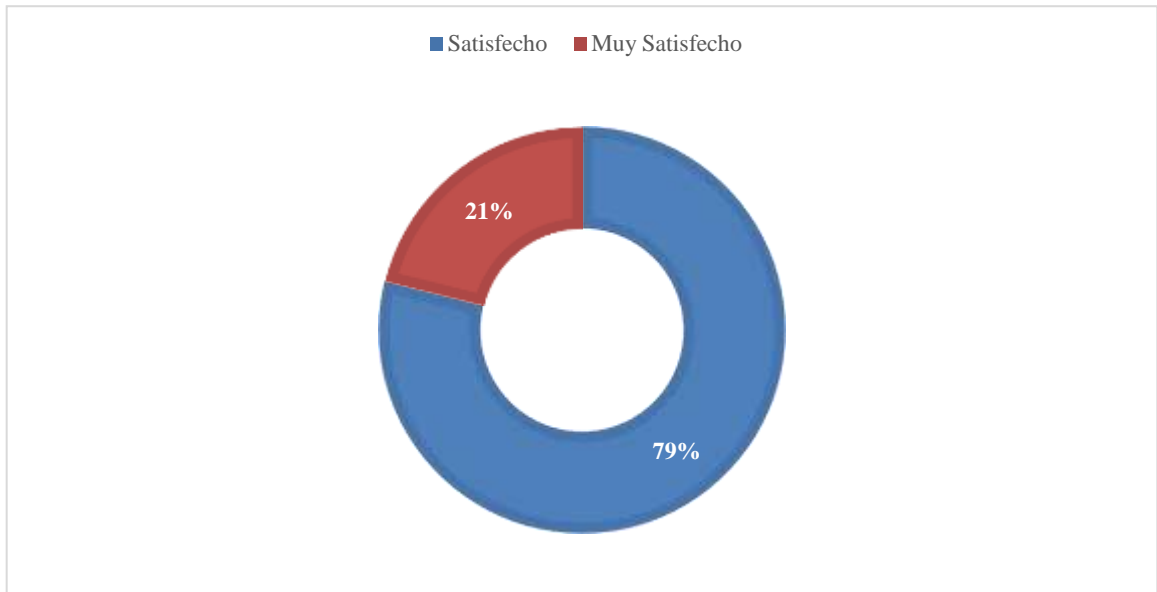
Tabla 12 Atributos de servicio - Dirección de Urbanización y Titulación

Descripción de Atributo	Calificación	Dimensión Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad del personal	4,91	Empatía
Disponibilidad del personal	4,79	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4,75	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4,53	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4,87	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4,44	Seguridad
Duración del proceso	4,78	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4,74	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	3,93	Capacidad de Respuesta
Promedio	4,62	-

Los datos proporcionados en la tabla revelan una alta satisfacción en la mayoría de los atributos evaluados, con calificaciones que oscilan entre 4,0 y 4,91, y colocando un promedio general de 4,62. Los atributos mejor calificados incluyen la "calidez y amabilidad del personal," la "disponibilidad del personal," la "sencillez de los requisitos de los trámites y servicios," y la "accesibilidad y comodidad de las instalaciones del punto de atención." Estas calificaciones demuestran una experiencia positiva de los ciudadanos(as), en términos de la interacción con el personal y la facilidad de uso de los servicios. Sin embargo, es notable que el "cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos" obtuvo una calificación relativamente baja, en comparación de las demás dimensiones, lo que sugiere que podría ser un área susceptible para mejorar, que los plazos se cumplan de manera más consistente y que se mantenga una alta calidad de servicio en todos los aspectos.

La satisfacción en términos generales 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 posible, 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.

*Gráfico 52 Número de ciudadanos Satisfechos con la prestación del Servicio*



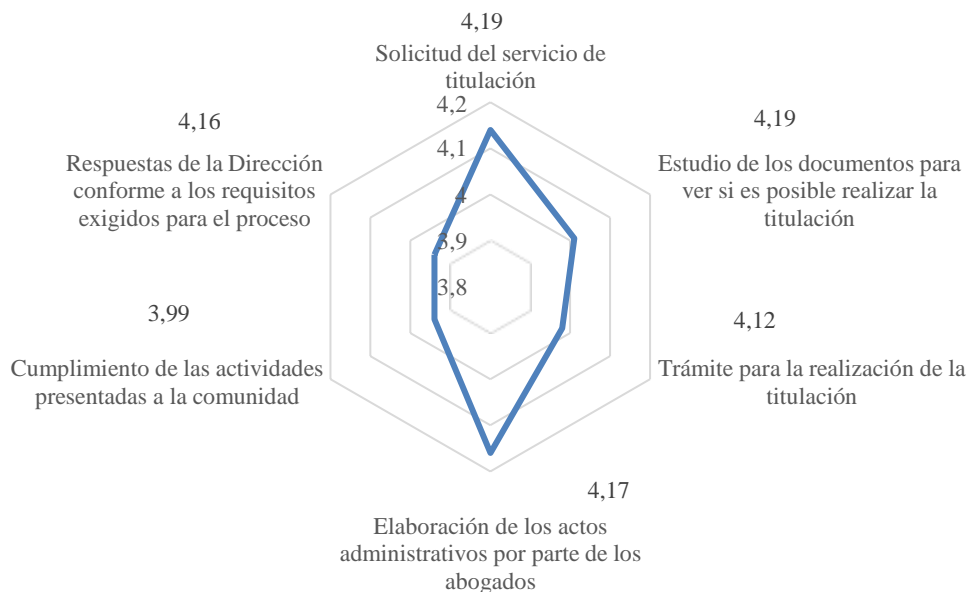
El hecho de que el 100% de la población encuestada manifieste satisfacción indica un nivel excepcionalmente positivo en la percepción de los servicios proporcionados por la Dirección de Titulación de la entidad. Este resultado puede interpretarse como un indicador de eficiencia y calidad en la gestión del personal y de los recursos asignados, ya que ha logrado cumplir con las expectativas y necesidades de toda la muestra analizada. Tal nivel de aprobación puede ser fundamental para fortalecer la confianza de la comunidad en la institución y resalta la importancia de continuar manteniendo altos estándares de servicio para asegurar la satisfacción continua de la población.

Otros indicadores de satisfacción como lo presenta la Gráfica 53, lo configuran seis 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 4,14 en una escala igual a la empleada para medir la satisfacción general del usuario y que se explicó con anterioridad.

*Gráfico 53 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 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 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 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 diversas maneras, en donde se obtuvo que el 10% accede al servicio a través de una red fija o wifi pagada, el 70% accede través de un plan de datos para el celular, y el 19% afirmó que no accede al servicio de internet, también, un 1% reconoce que accede a internet en una sala de café internet, todo esto contenido en la Gráfica 54. En adición a lo anterior, se observa que el 5% accede al servicio de internet una vez a la semana, así mismo el 4% accede al servicio varios días a la semana y el 91% de la población encuestada manifestó utilizar el servicio de internet todos los días de acuerdo con lo presentado en la Gráfica 54.

Con respecto a los usos datos al servicio de Internet en la Gráfica 55, la tabla revela patrones claros en el uso de Internet por parte de la población encuestada. La mayoría, un 49%, utiliza la conexión a la web como una herramienta para estudio o trabajo, evidenciando su importancia en el ámbito educativo y para el cumplimiento de las labores profesionales. El entretenimiento ocupa el segundo lugar, representando el 21% de la población, mientras que tanto el correo electrónico como las redes sociales son utilizados por el 15%. Este análisis subraya la multifuncionalidad de Internet en la vida cotidiana, derivada de su masificación entre la sociedad, ya que se convierte en una herramienta esencial tanto para propósitos profesionales como recreativos, como lo presenta la Gráfica 56.

Gráfico 54 Porcentaje de uso de TIC- Acceso de Internet de la Ciudadanía

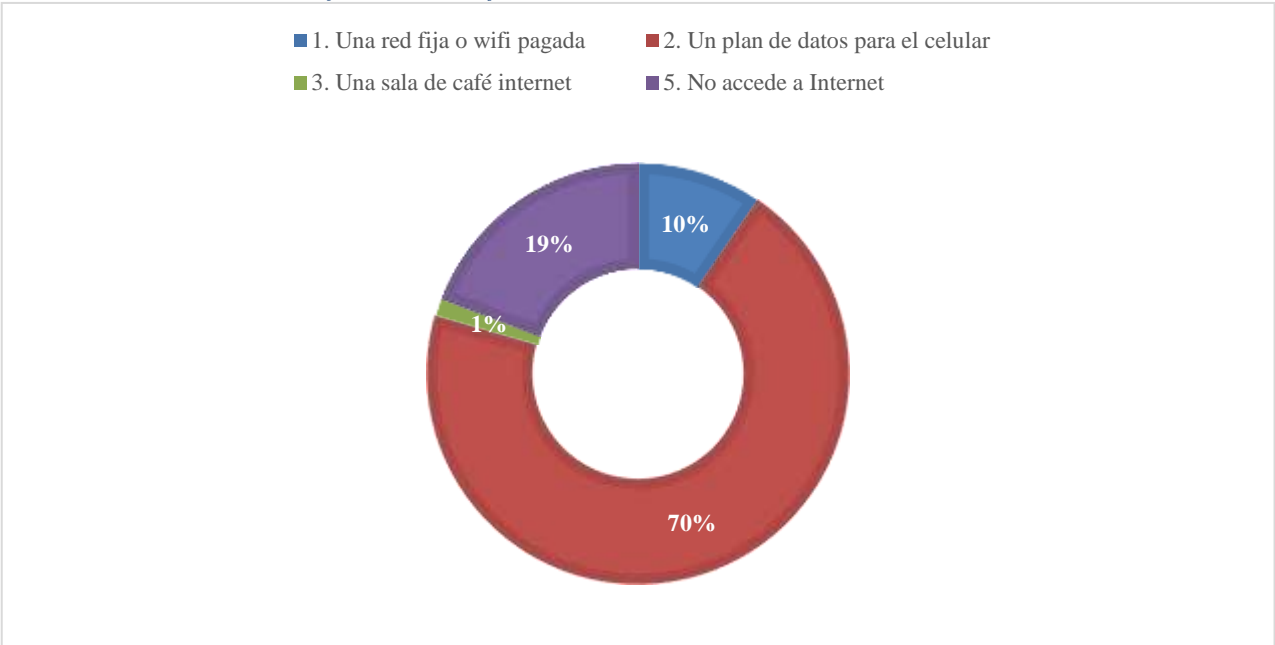


Gráfico 55 Porcentaje de uso de TIC- en la semana

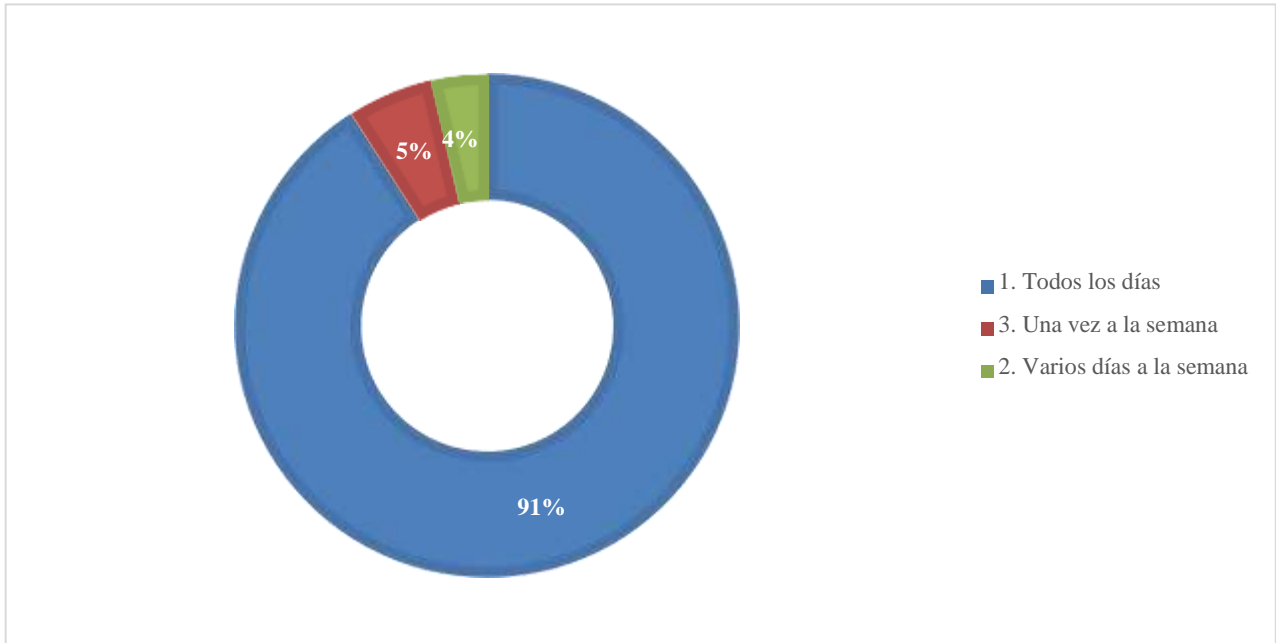
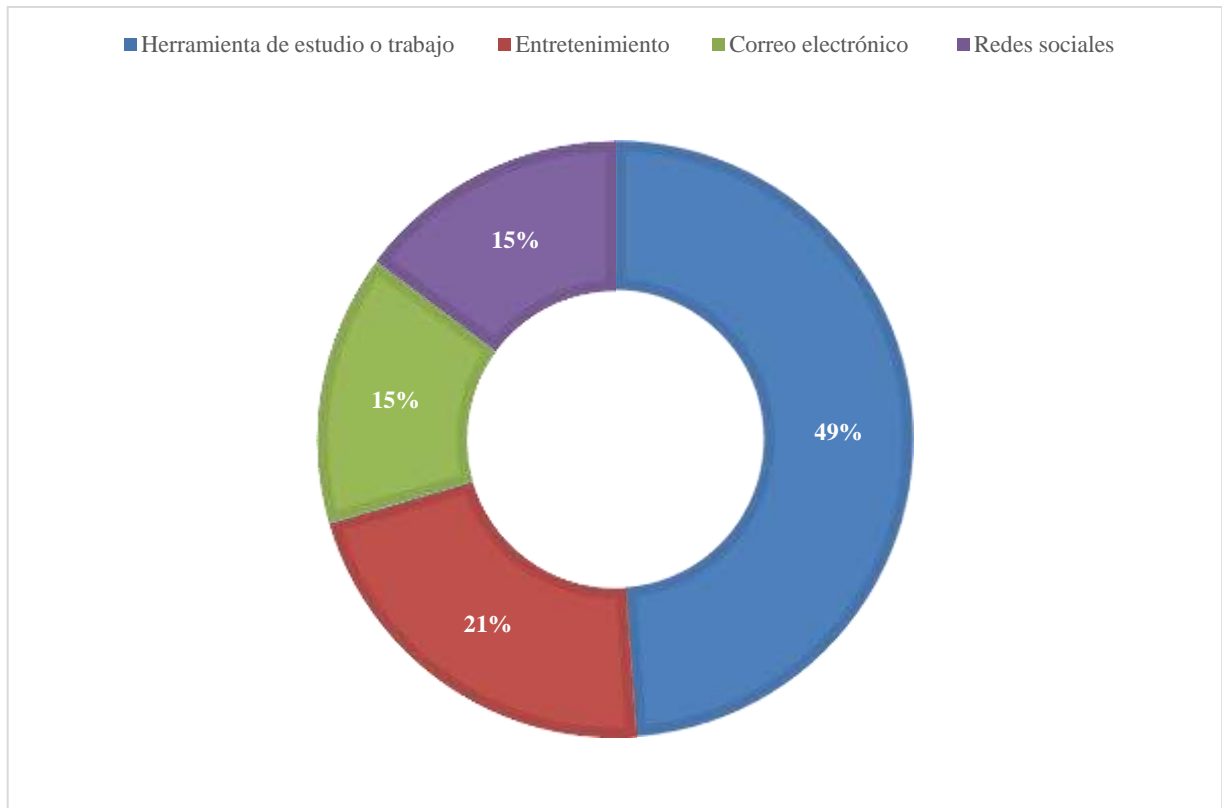


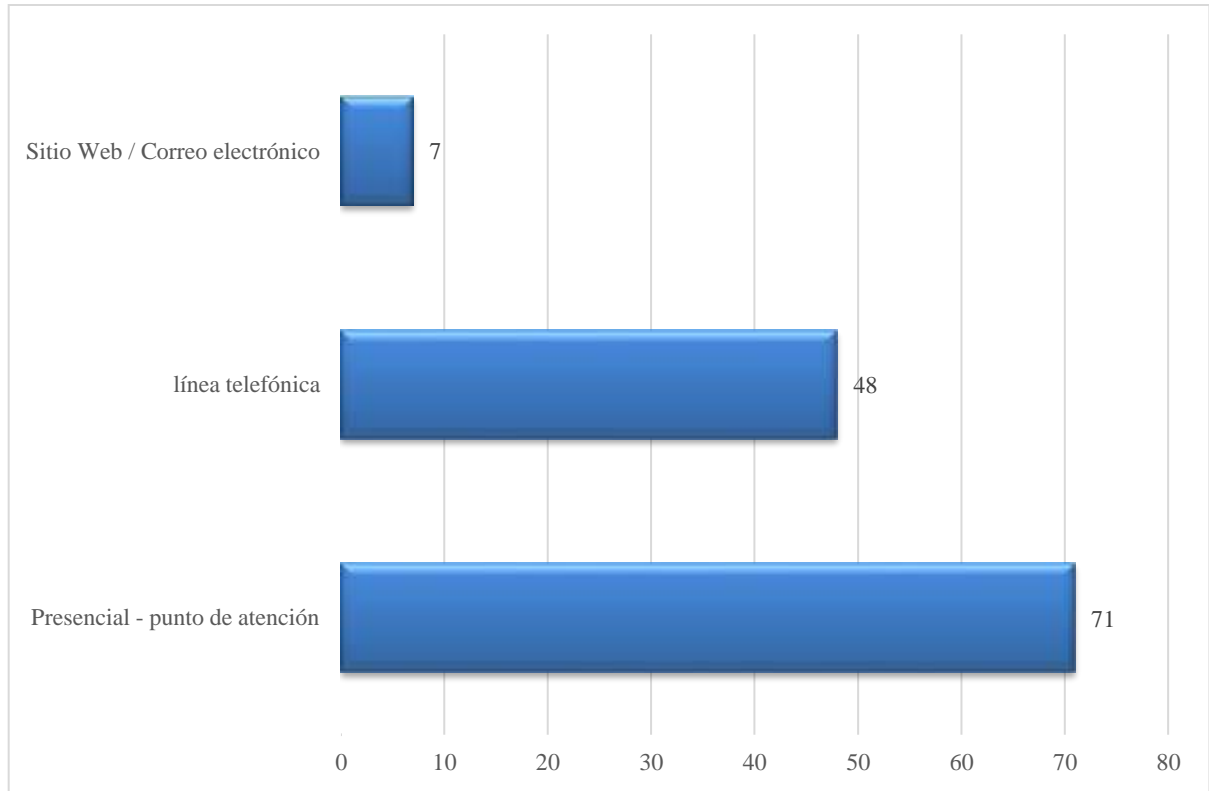
Gráfico 56 Porcentaje de TIC- Uso Principal Internet



Otro componente evaluado, consiste en la forma de cómo los usuarios(as) se comunican con la Caja de la Vivienda Popular. El canal preferido por la ciudadanía fue el canal presencial en el módulo 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.

En relación con la comunicación a través de líneas telefónicas y canales electrónicos, es destacable que el sitio web es la opción elegida por 7 personas de los encuestados, mientras que un total de 48 personas muestra preferencia por el correo electrónico utilizando la dirección [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co). Estos datos son cruciales y se han recopilado con el propósito de enfatizar la importancia de establecer una comunicación efectiva y un intercambio de información fluido con la ciudadanía usando un lenguaje sencillo. Este enfoque tiene un impacto significativo en el desarrollo óptimo de los procesos, tal como se ilustra en la Gráfica 57. La elección de canales electrónicos y líneas telefónicas específicas refuerza la necesidad de adaptarse a las preferencias comunicativas de la ciudadanía, lo cual, a su vez, fortalece la eficacia de las interacciones entre la institución y la sociedad. Este análisis respalda la idea de que la selección adecuada de canales de comunicación por parte de cada usuario es esencial para mejorar la eficiencia y la satisfacción en el intercambio de información relacionada con el portafolio de servicios institucionales.

Gráfico 57 Canal de Comunicación preferido por la ciudadanía



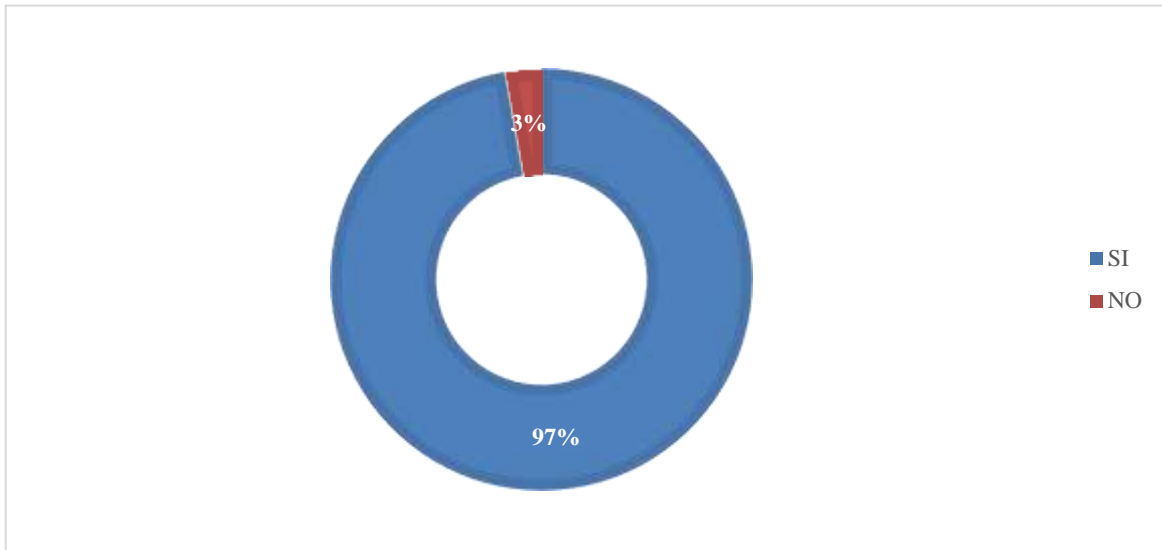
## 2.5. ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS(AS) SOBRE GRATITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS

Durante el tercer cuatrimestre de la vigencia 2023 y dando continuidad a los esfuerzos de fortalecimiento de la transparencia y la prevención a los actos de corrupción, se organizó una campaña institucional a través de los medios presenciales y virtuales sobre la gratuidad de los trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios. Se adelantaron acciones con un fin determinado, es decir, se informó y sensibilizó a la ciudadanía para que no sea víctima del abuso por partes de servidores públicos que realizan mediaciones 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.

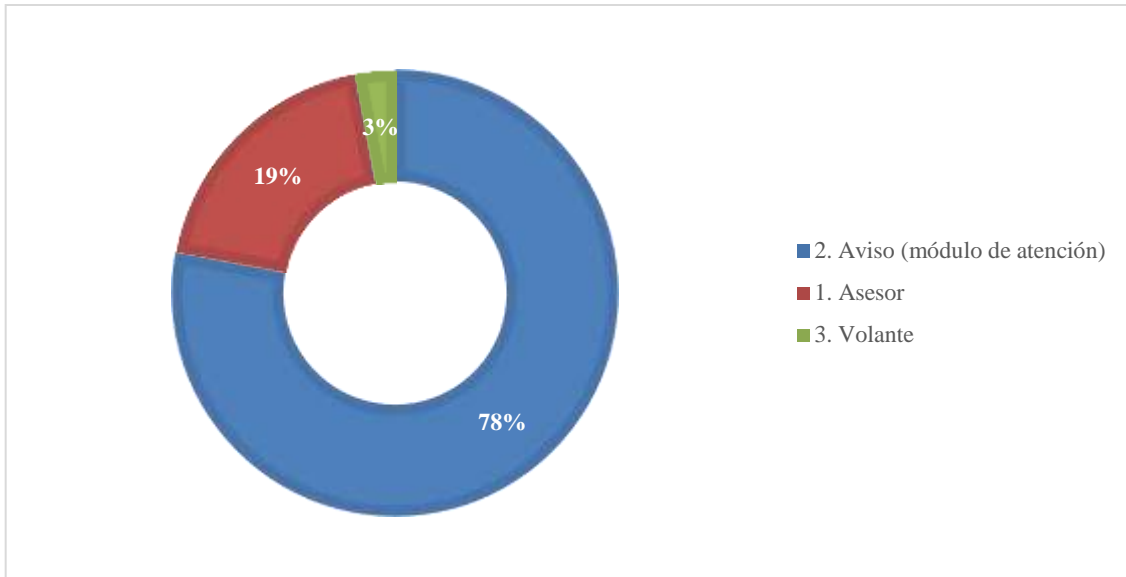
Gráfico 58 Porcentaje Sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la CVP



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 tercer cuatrimestre, se identificó que el 97% de los ciudadanos(as) encuestados(as) 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 3% indicó no haber recibido información respectiva o no haberse enterado por algún medio virtual o presencial de acuerdo con lo mostrado en la Gráfica 58. Esta situación sugiere que probablemente los ciudadanos(as) encuestados(as) dirigieron su interés a otros asuntos y no observaron por lo menos los avisos de los módulos, inclusive ellos no prestaron atención al mensaje verbal de gratuidad.

La segunda pregunta buscaba indagar el medio a través del cual el ciudadano(a) había obtenido la información de gratuidad de los servicios de la entidad. 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), estos resultados obtenidos fueron los siguientes: en primer lugar, el 78% de los encuestados se enteró mediante el aviso en el módulo de atención 1, seguido por el 19% de personas enteradas a través de los asesores de atención ciudadana y un 3% conocieron la gratuidad de servicios en un volante de la CVP, como lo visualiza la Gráfica 5.

Gráfico 59 Número de ciudadanos informados por canal de atención sobre la Gratuidad de Trámites y Servicios



Finalmente, la tercera pregunta de este segmento se orientó a conocer si el ciudadano(a) que recibió el mensaje, lo comprendió. El 100% contestaron de manera afirmativa rectificaron que si comprendieron el mensaje de gratuidad y de no acceso a intermediarios.

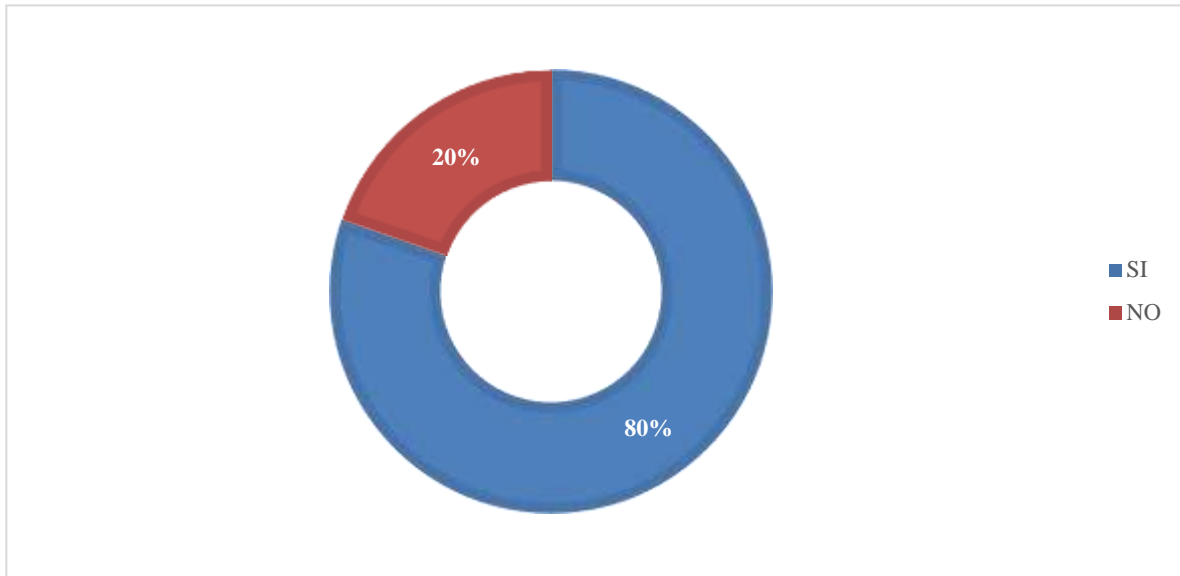
## 2.6. ATENCIÓN DE PQR'S SERVICIO AL CIUDADANO(A) SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS EN LA CVP

En el desarrollo de la encuesta se permite conocer si durante la vigencia de este tercer cuatrimestre del año 2023 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? B.SILA RESPUESTA ESNEGATIVA PASAR A LA PREGUNTA 14, de ser afirmativa se formulan las siguientes preguntas: ¿La respuesta que le dieron fue de fondo, es decir que le respondieron lo que solicitó o preguntó?, ¿La respuesta que le dieron fue clara, es decir que la respuesta fue fácil de comprender?

Al preguntar a la ciudadanía si ha interpuesto algún tipo de petición durante el tercer cuatrimestre de este año, se obtuvo un porcentaje del 20% negativo vs el 80% positivo, por lo cual, este tipo de petición es probable que sea un derecho de petición, queja o reclamo ante la Dirección de Urbanizaciones y Titulación de la CVP, tal como lo refleja la Gráfica 60.

A los ciudadanos(as) que respondieron que sí habían interpuesto algún tipo de petición ante la entidad, se indagó acerca del contenido de la respuesta. Por lo cual, si la respuesta que le brindaron fue de fondo, es decir que le respondieron lo que solicitó en los mismos términos que preguntó, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 100%. Así mismo, se indaga sobre si la respuesta brindada por la entidad fue fácil de comprender en su contexto y los ciudadanos(as) encuestados(as) indican con un porcentaje favorable del 100%.

Gráfico 60 Ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP



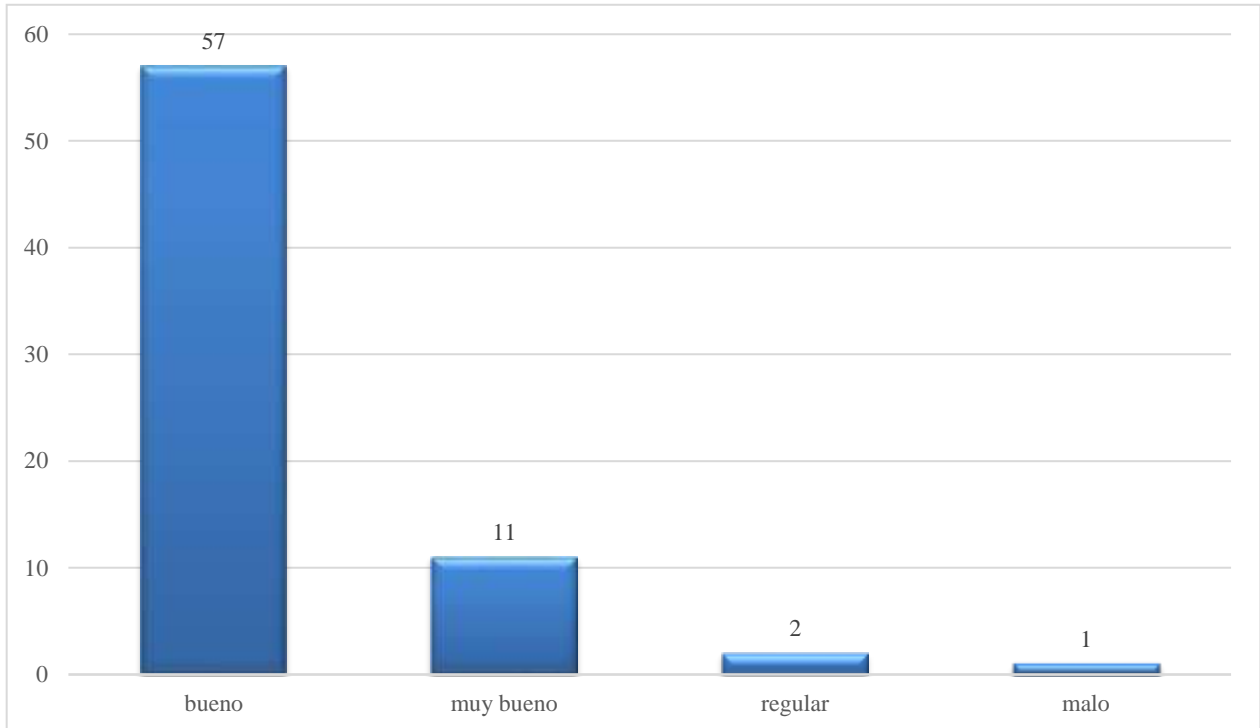
## 2.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN

En el desarrollo de la encuesta se indaga a la ciudadanía acerca de la complejidad de los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.) implementados por la Dirección de Urbanización y Titulación. Para esto, 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, la Gráfica 61 muestra la percepción de los ciudadanos en cuanto a la complejidad de un atributo en particular. En este caso, el más del 95% consideran que este atributo es "Bueno" o "Muy bueno", lo que sugiere que casi toda la población encuestada lo ve como algo manejable o no especialmente complicado. Estas calificaciones, por demás muy buenas, resaltan que existe una variedad de opiniones en cuanto a la complejidad del uso de los formatos estandarizados por el proceso misional, lo que puede ser relevante para

tomar decisiones informadas y mejorar la comprensión de los ciudadanos sobre este aspecto en particular.

Gráfico 61 Número de Percepción ciudadana de complejidad documentos -formularios, guías, respuestas a derechos de petición



### 3. DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

El desarrollo y tabulación de datos obtenidos en la aplicación de las encuestas de satisfacción corresponden al proceso de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, la cual fue aplicada a 69 ciudadanos(as), de manera presencial en el punto de atención a la ciudadanía dispuesto por la Entidad ubicado en la Carrera 13 No 54 -13, el 100% de los ciudadanos(as) encuestados(as) autorizaron a la Caja de Vivienda Popular de usar la información recopilada con fines estadísticos, dando cumplimiento con el tratamiento de datos personales según la Ley 1581 de 2012 – Decreto 1377 de 2013. Gráfica 62.

Se evidencia que para el presente informe cuatrimestral las localidades con mayor participación son Ciudad Bolívar y Usme como lo demuestra la Tabla 13.

Gráfico 62 Porcentaje modalidad de Aplicación de encuesta

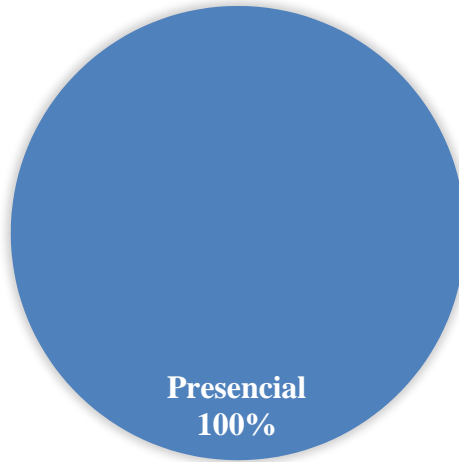


Tabla 13 Ciudadanía encuestada por Localidad

Localidad	Personas
19.Ciudad Bolívar	28
5.Usme	26
4.San Cristóbal	6
18.Rafael Uribe Uribe	3
8.Kennedy	3
11.Suba	1
10.Engativá	1
3.Santa Fe	1
Total general	69

En la encuesta aplicada se recolectó información de gran relevancia, que permite medir los siguientes aspectos: variable demográfica, calidad del servicio, satisfacción del usuario, gratuidad de los trámites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular. De 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 trámites y servicios que presta la CVP. A continuación, se presentan los datos más relevantes de cada uno de ellos.

### 3.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA

En el desarrollo y tabulación se pudo identificar la caracterización poblacional de los ciudadanos(as) encuestados(as) como lo muestra la Gráfica 63. En este panorama se puede apreciar que el 36,23% de los encuestados son adultos mayores, igualmente se presenta una población mujeres cabeza de hogares con un 23.19% de las respuestas. La población de adultos mayores suele presentar necesidades y preferencias específicas que deben ser consideradas por la CVP. Por ejemplo, los adultos mayores pueden tener dificultades para utilizar las TIC, por lo que la CVP debe ofrecer servicios de atención en línea y telefónica, así como materiales de información y orientación en formatos accesibles.

*Gráfico 63 Número de ciudadanos por variable demográfica*

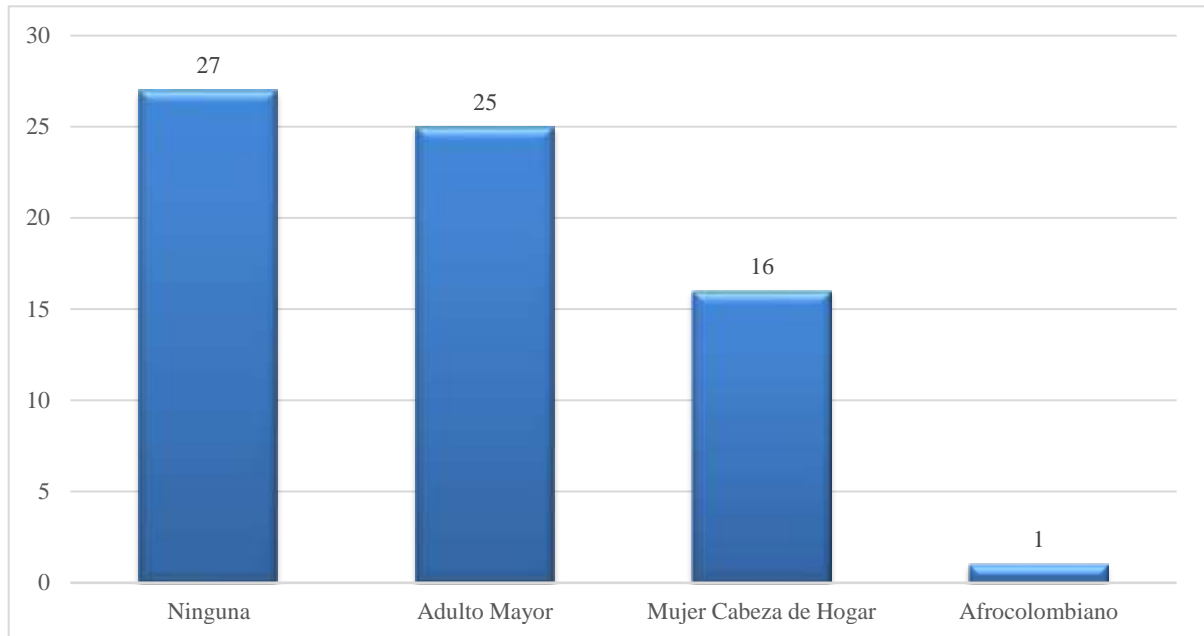
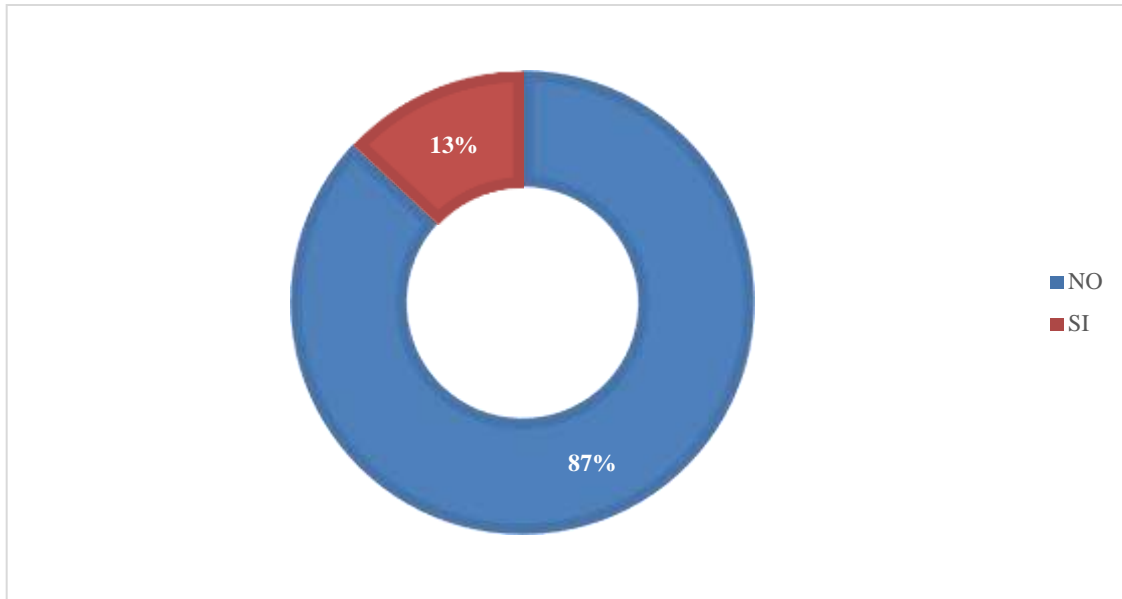


Gráfico 64 Porcentaje de población con algún tipo de Discapacidad



El 87% de la población encuestada no presenta ninguna tipología de condición especial de discapacidad que requiera que la entidad deba considerar la implementación de cambios específicos para la atención de población en condición diferenciada. En cuanto a las localidades con mayor representación en la encuesta, Ciudad Bolívar lidera con un 40,58% de participación, seguido por la localidad de Usme con un 37,68%, según se aprecia en la Gráfica 64.

En otro segmento de análisis, la Gráfica 66 aborda los estratos socioeconómicos de los encuestados, resaltado que todos ellos pertenecen a los estratos 1 y 2, destacando una participación significativa del estrato 1 con el 77%, seguido por el estrato 2 con un 23%. Es relevante señalar que los resultados indican una prevalencia notable de participantes sin condiciones especiales de discapacidad, lo que sugiere que la entidad puede centrar sus esfuerzos en políticas y servicios dirigidos a la mayoría de la población encuestada. Además, la concentración demográfica en Ciudad Bolívar y Usme podría ser un punto clave para diseñar estrategias específicas de atención dichos territorios de la ciudad.

Por otro lado, la disparidad en la participación entre los estratos socioeconómicos 1 y 2 puede ser un indicador de desigualdades que merecen un análisis más profundo. Se recomienda examinar de forma exhaustiva posibles causas de esta diferencia y considerar medidas específicas para abordar las necesidades particulares de cada estrato. En conjunto, estos hallazgos proporcionan una visión más detallada y estratificada de la población encuestada, permitiendo una toma de decisiones más informada y enfocada en la equidad social y económica de los grupos poblacionales atendidos por la Entidad.

Gráfico 65 Número de ciudadanos encuestados por localidad

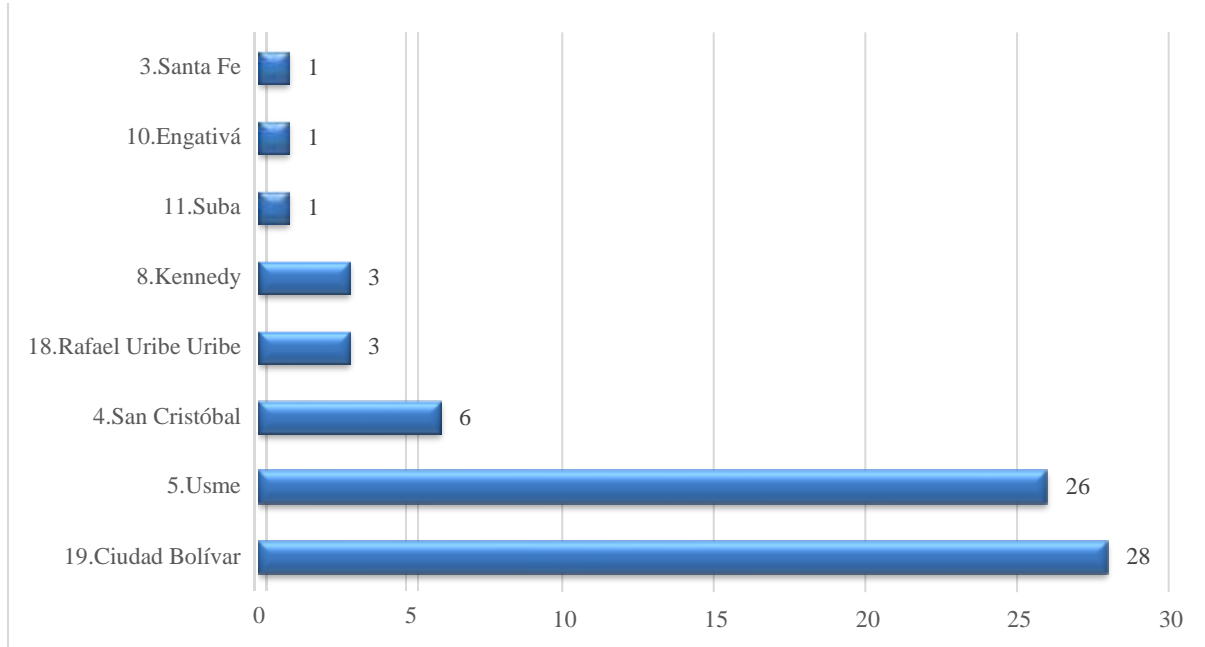
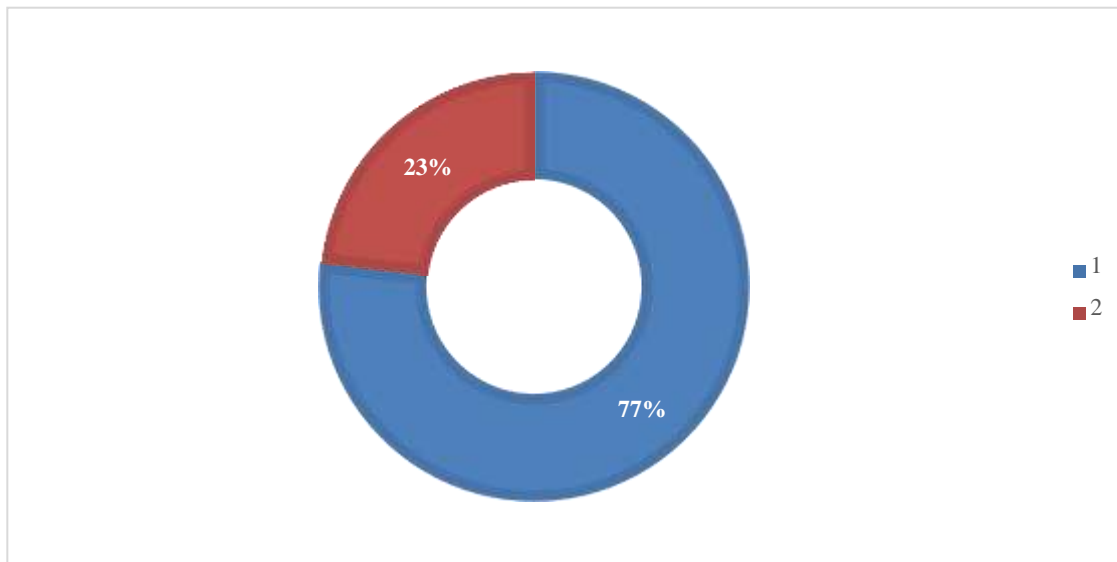


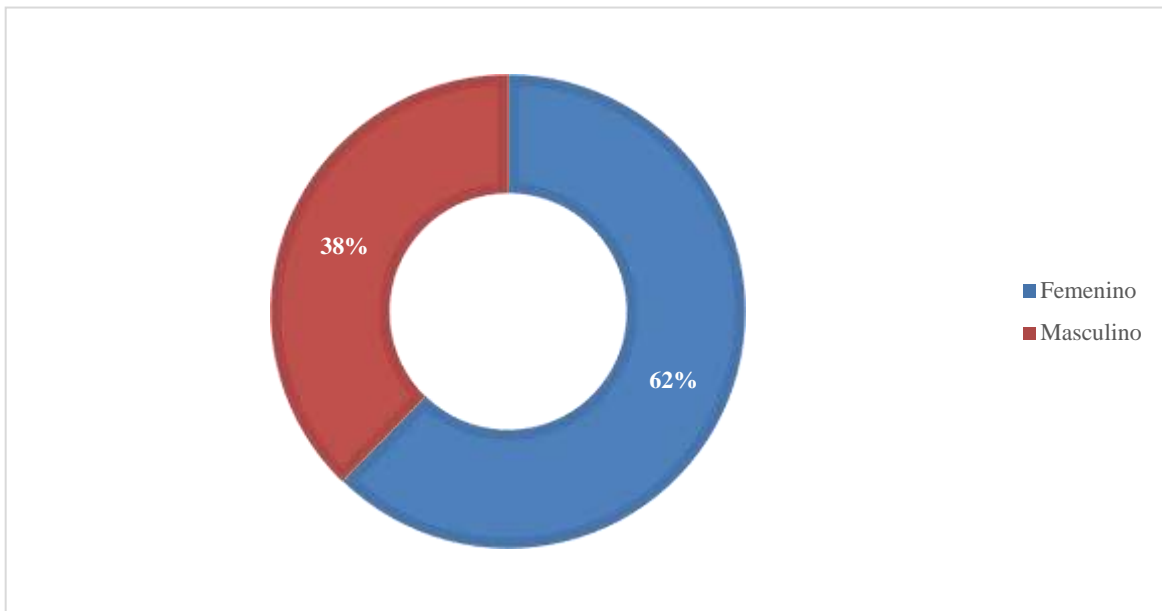
Gráfico 66. Porcentaje de ciudadanos por Estrato Socio económico





En la Gráfica 67, se presenta que la población encuestada se identifica con el género femenino representando la mayoría del porcentaje correspondiente al 62% del total de entrevistados, mientras el género masculino tiene una participación correspondiente al 38%. Dado que las mujeres constituyen la mayoría de la muestra en medio de todos los servicios misionales, es crucial tener en cuenta las perspectivas y necesidades específicas de género al diseñar estrategias, políticas o servicios. Esto puede incluir áreas como la salud, la educación, la empleabilidad y otros aspectos para el desarrollo social y la inclusión económica.

*Gráfico 67 Porcentaje Género Población Encuestada*

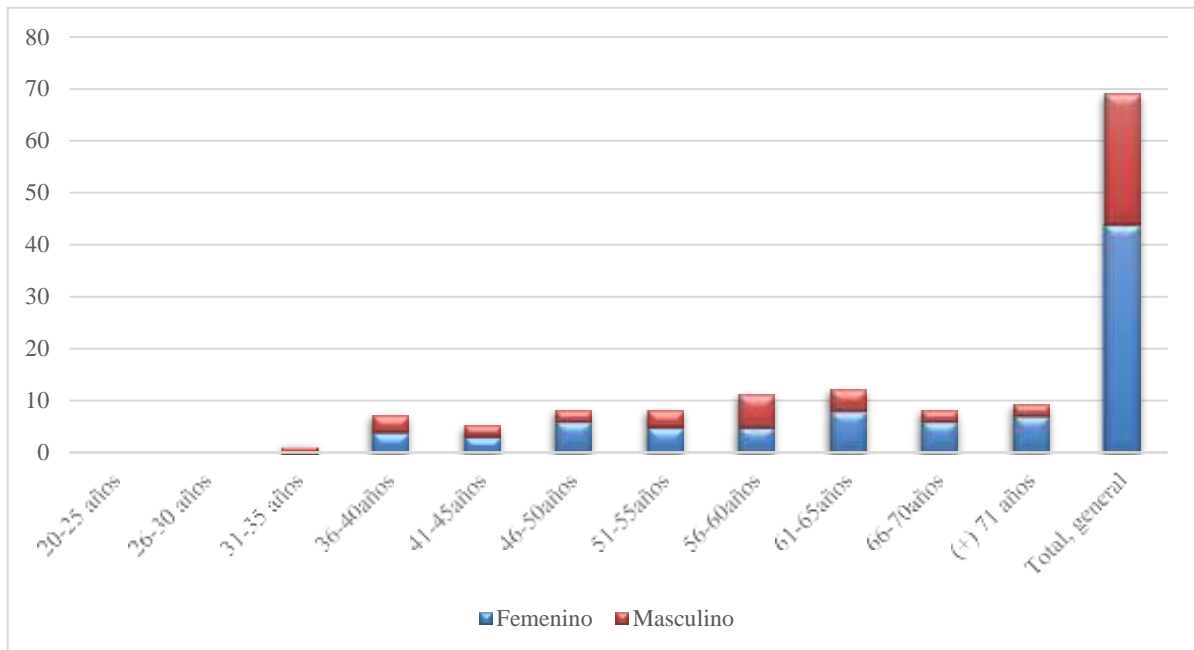


La distribución por el rango de edades de los ciudadanos(as) encuestados(as) indican que el 87% de la población está constituida entre los 31 y 70 años, de igual forma, se evidencia que dentro de este rango de edad la población de género femenina predomina a la hora de recibir los servicios de esta dirección. Gráfica 68, en una perspectiva global, se observa una distribución variada en cuanto a la cantidad de personas encuestadas en cada grupo de edad y su género. Por ejemplo, en el rango de edad de 56 a 60 años, se encuentran más hombres que mujeres; contrario en el grupo de 61 a 65 años, la proporción de mujeres es significativamente mayor. Así las cosas, en el grupo de edad más avanzada (mayores de 71 años), la presencia de mujeres es más notable en comparación con los hombres. Estos datos pueden ser útiles para comprender la composición demográfica en términos de género en diferentes grupos de edad, lo que puede tener implicaciones importantes en la planificación y prestación de servicios y atención específicos para cada segmento de la población.

Tabla 14 Distribución de la edad y género

Rango Edad	Femenino	Masculino	%Femenino	%Masculino
20-25 años	0	0	0%	0%
26-30 años	0	0	0%	0%
31-35 años	0	1	0%	4%
36-40 años	4	3	9%	12%
41-45 años	3	2	7%	8%
46-50 años	6	2	14%	8%
51-55 años	5	3	14%	12%
56-60 años	5	6	9%	27%
61-65 años	8	4	18%	15%
66-70 años	6	2	14%	8%
(+) 71 años	7	2	16%	8%
<b>Total, general</b>	<b>44</b>	<b>25</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

Gráfico 68 . Número de ciudadanos por Edad y Género Población Encuestada



En la Gráfica 69 se encuentra el nivel de escolaridad de los encuestados. En términos generales, se observa una distribución diversa en cuanto al nivel educativo de la muestra: el 49,28% de los ciudadanos han completado la educación primaria; el 34.78% han completado la educación secundaria; el 7.25% han obtenido títulos del nivel universitario. Estos porcentajes revelan la variedad de niveles educativos dentro de la muestra y proporcionan una comprensión más precisa de la diversidad educativa en la población encuestada.

Gráfico 69 Número de ciudadanos por Nivel de Escolaridad

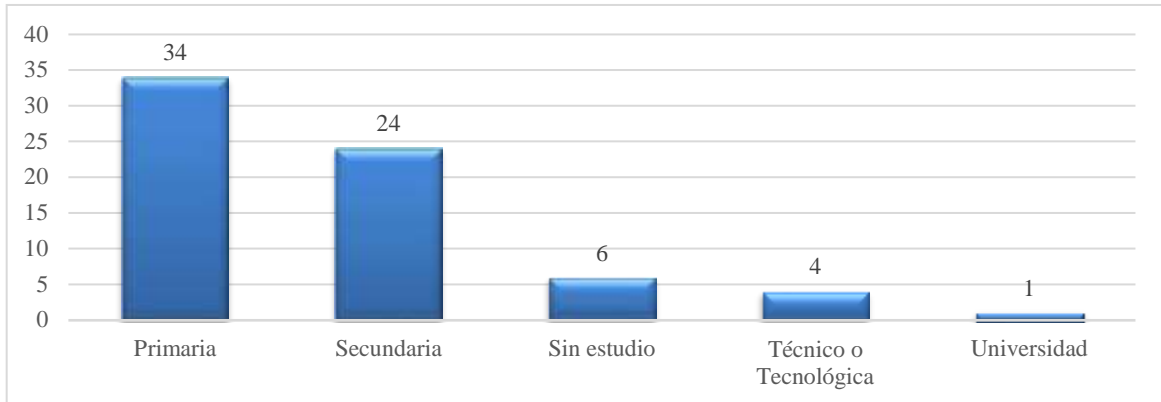
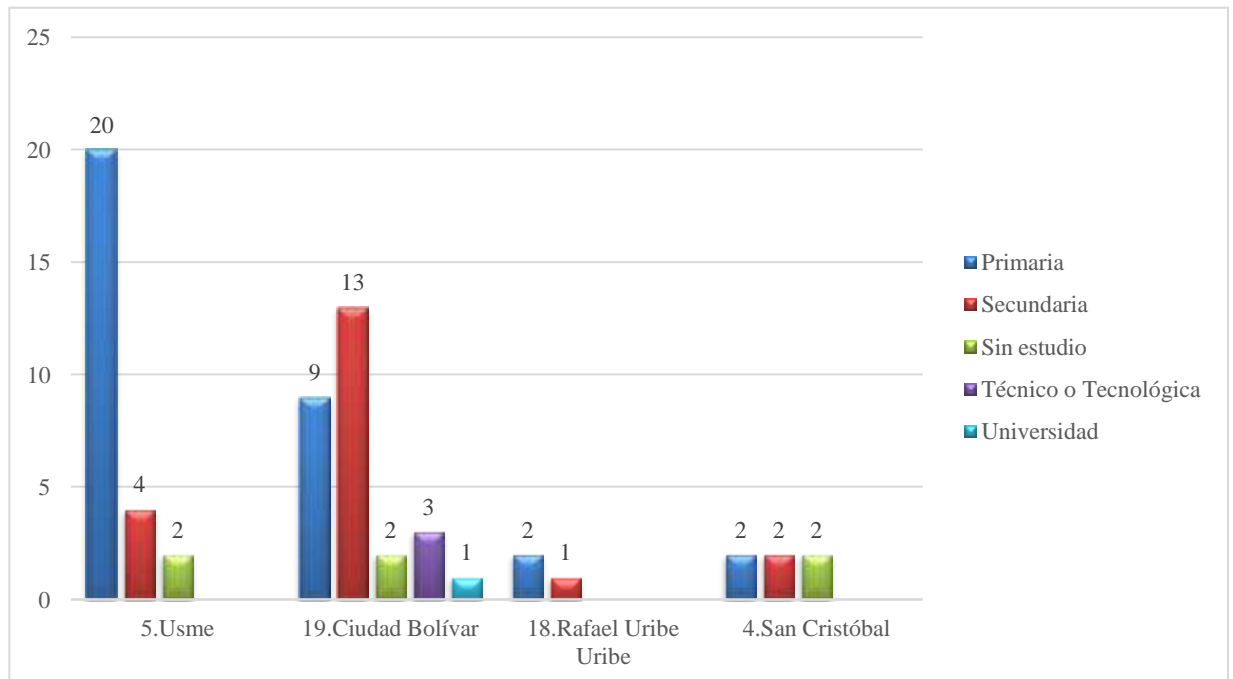


Gráfico 70 Número de ciudadanos por Nivel de Escolaridad por Localidad



En la Gráfica 71, se desglosan los datos correspondientes al estado civil de los ciudadanos. En general, se puede observar una diversidad en los estados civiles de ellos dentro de la siguiente manera: El 23.19% de los ciudadanos se encuentran en un estado de unión libre; un 26.09% están solteros; el 18.84% son viudos; mientras que el 24.64% están casados, lo que representa a aquellos que han formalizado su unión matrimonial. Otro 7.25% están separados, lo que refleja a las personas que han decidido vivir aparte de sus cónyuges, pero no han completado el proceso de divorcio. La diversidad en los estados civiles destaca la importancia de reconocer y considerar las diferentes realidades de los núcleos familiares dentro de la población beneficiada por la Caja. Este hallazgo puede ser crucial para diseñar políticas y servicios que aborden las necesidades específicas de cada grupo en materia de mejoramiento de vivienda.

Gráfico 71 Número de ciudadanos por Estado Civil

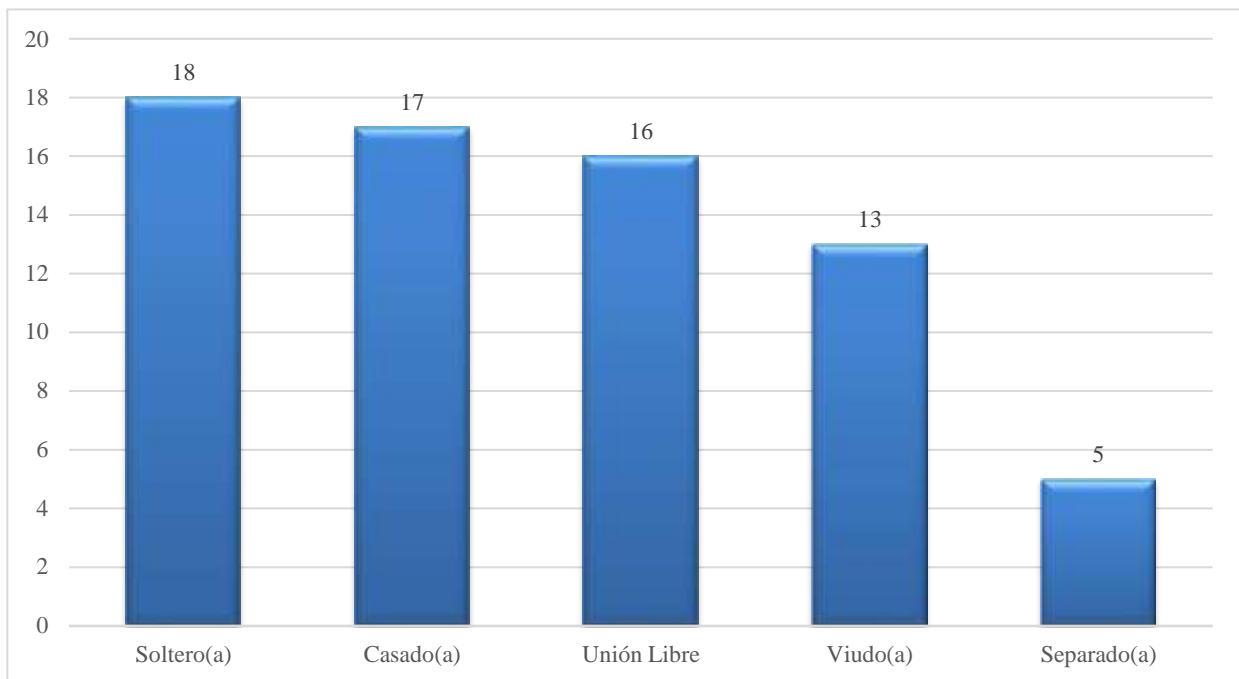


Gráfico 72 Número de ciudadanos por Situación Laboral

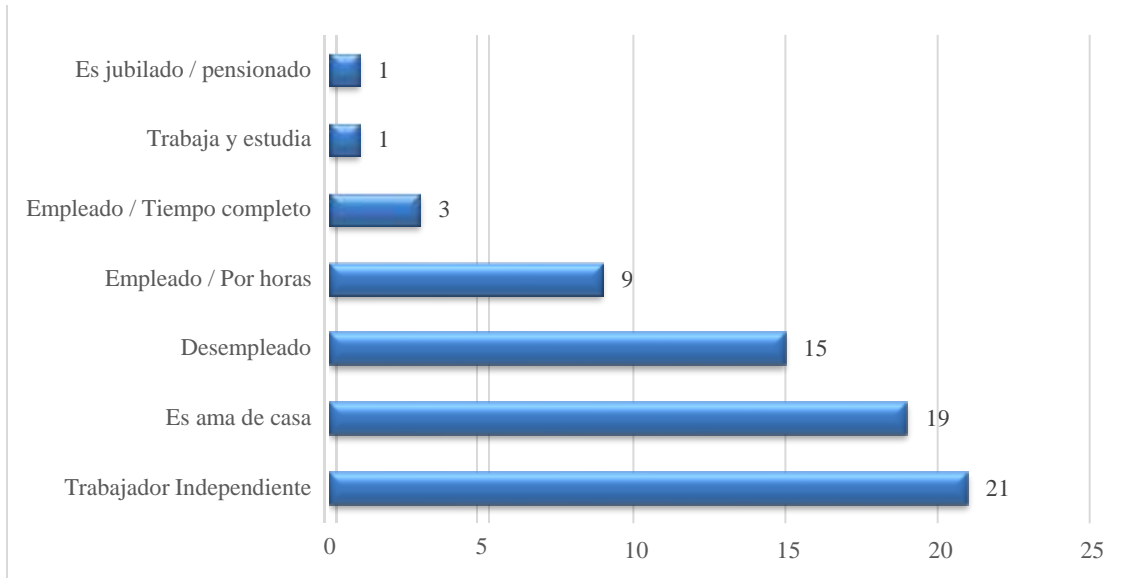
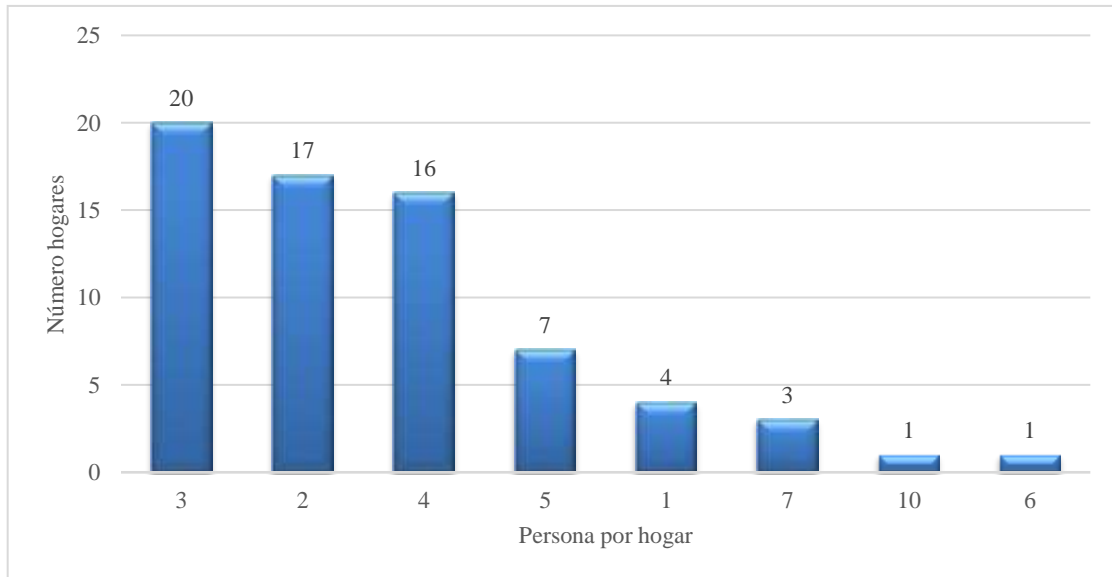


Gráfico 73 Número - Personas por Vivienda



Se puede observar una variedad de ocupaciones dentro de la Gráfica 72.

El 27.54% de los encuestados son amas de casa, lo que sugiere que una parte significativa de la muestra se dedica a las labores domésticas y al cuidado del hogar. Un 30.43% son trabajadores independientes, lo que indica la presencia de personas que ejercen actividades económicas por cuenta propia o tienen sus propios negocios. El 21.74% se encuentra desempleado, lo que refleja la existencia de un grupo considerable en busca de oportunidades laborales. Un 4,35% son empleados a tiempo completo, mientras que un 13,04% son empleados por horas, lo que muestra la presencia tanto de empleados de tiempo completo como de trabajadores con horarios más flexibles. Finalmente, un 1.45% pertenecen a dos categorías a saber, la primera son personas que estudian o trabajan, el segundo, son jubilados o pensionados, lo que representa a aquellos que han finalizado su vida laboral activa. En consecuencia, la ciudadanía tiene necesidades y expectativas muy diferenciadas de acuerdo con su situación laboral.

En la Gráfica 73 es posible apreciar los siguientes hechos: En primer lugar, se destaca que la mayoría de las viviendas de las personas encuestadas, se componen por familias entre 2 y 5 personas que lo habitan; con un mayor número de casos para viviendas con 3 personas (20 casos) y 2 personas (17 casos). Esto sugiere una tendencia hacia hogares de tamaño moderado en la población estudiada. A pesar de esto, resulta válido destacar que existe un número muy relevante de viviendas con 4 personas (16 casos) y 5 personas (7 casos), lo que indica una cierta variabilidad en la estructura familiar de la muestra.

En adición a lo anterior, existen viviendas con tamaños mucho más pequeños, como aquellas en las cuales solamente son habitadas por 1 persona (4 casos). En consecuencia, esto podría representar hogares unipersonales, una dinámica familiar que podría tener implicaciones particulares en términos de necesidades y demandas sociales. Por otro lado, la presencia de viviendas con 7 personas (3 casos) y 10 personas (1 caso) señala la existencia de hogares más extensos, lo que podría tener implicaciones en aspectos como el espacio habitacional y las dinámicas familiares.

## 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 de visita a la entidad consiste en: El 57.97% de los encuestados indican que han realizado trámites para hacer seguimiento a un proceso. Un 13.04% mencionan que han atendido solicitudes de la CVP (posiblemente, la entidad encargada de los trámites), lo que indica que un número considerable de personas se dedican a esta tarea. El 15.94% han realizado trámites para entregar documentos, lo que refleja la necesidad de presentar información física en ciertos procedimientos. Un 8.70% han solicitado asesoría e información sobre procesos, lo que demuestra que una proporción significativa busca orientación y claridad en sus trámites, como lo refleja la Gráfica 74.

Gráfico 74 Motivo de Visita

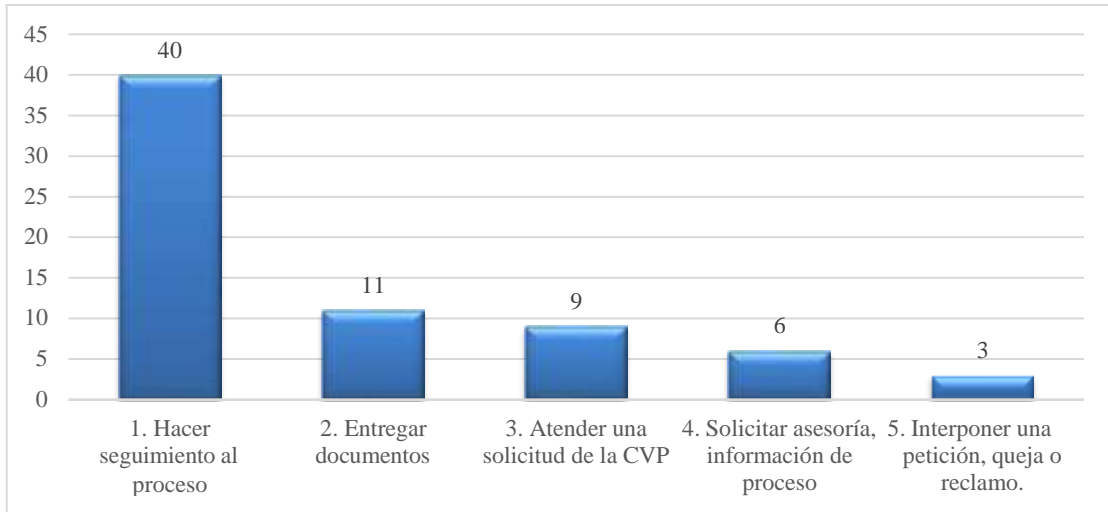
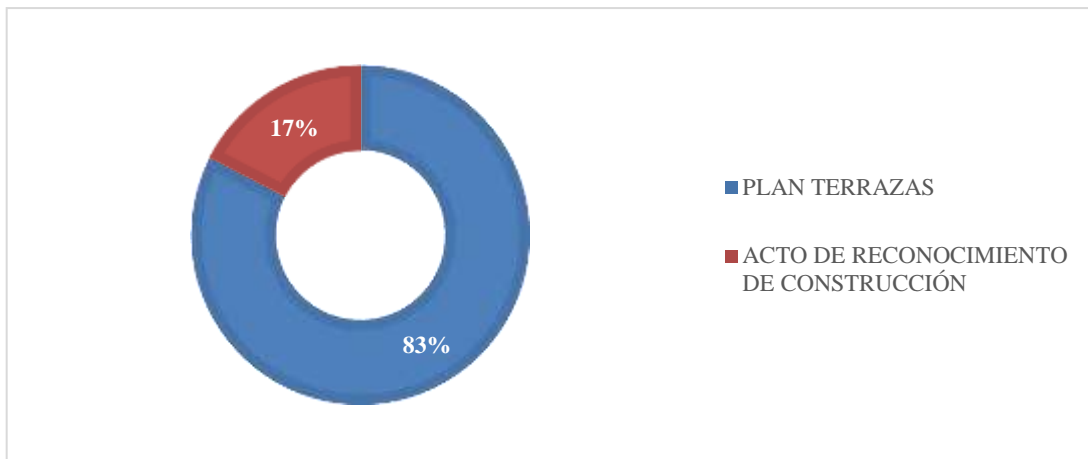


Gráfico 75 Porcentaje ciudadanos por Proceso de Interés



La Gráfica 75 presenta el proceso misional adelantado por los ciudadanos. El 83% de los encuestados adelantan acciones en el proceso misional denominado "Plan terrazas", siendo un programa de gran acogida en medio de las localidades de Ciudad Bolívar y Usme, las cuales han sido priorizadas para ser susceptibles de los beneficios de este programa. Un 17% han participado en el proceso "Acto de reconocimiento de construcción", lo que representa a un grupo menor en comparación con el proceso anterior.

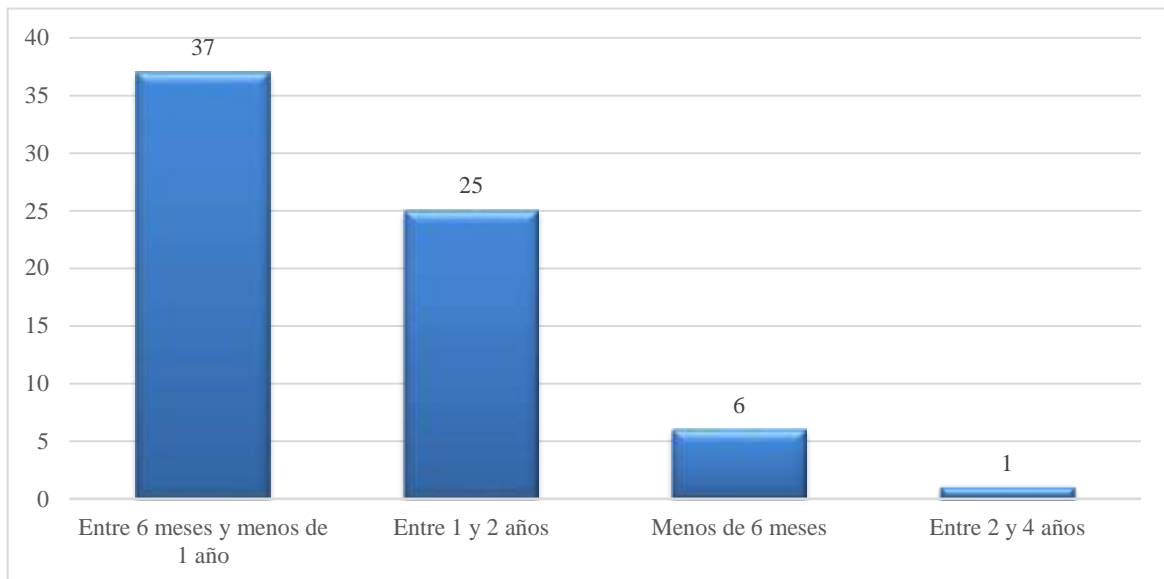
En la tabla 15 y la Gráfica 76, muestran la variable de permanencia en el proceso con CVP, En primer lugar, destaca que el mayor grupo, constituido por 37 individuos, ha estado involucrado en el proceso misional, durante un período entre 6 meses y menos de 1 año. Este hallazgo sugiere una cierta prontitud en la participación de las

personas en el proceso en un tiempo relativamente corto. Por otro lado, se observa que 25 personas han dedicado un periodo de entre 1 y 2 años, indicando una participación más prolongada y posiblemente un mayor cumplimiento en los trámites propios del proceso. Asimismo, seis personas han pasado menos de 6 meses en el proceso, lo que puede sugerir un flujo alto de nuevos usuarios atendidos durante la vigencia fiscal. Esta dinámica puede estar relacionada con la naturaleza del proceso o con la satisfacción de las necesidades ciudadanas en un periodo más breve. Resulta notable que solo una persona ha dedicado entre 2 y 4 años al proceso, lo que podría indicar una participación excepcionalmente prolongada y merece una investigación adicional para comprender los factores que contribuyen a esta duración atípica.

Tabla 15 Tiempo de permanencia en el Proceso

Tiempo de permanencia en el proceso	Personas
Entre 6 meses y menos de 1 año	37
Entre 1 y 2 años	25
Menos de 6 meses	6
Entre 2 y 4 años	1
Total general	69

Gráfico 76 Tiempo de permanencia en el Proceso





En la Gráfica 77 de la encuesta, muestra que el 91% de los ciudadanos(as) encuestados(as) consideran que están bien informados sobre proceso y solamente un 9% indicó no estar bien informados sobre el proceso. Los ciudadanos(as) que presentaron insatisfacción de información corresponden a las localidades de Rafael Uribe Uribe, Usme y Kennedy, lo que establece realizar un seguimiento al proceso y de cómo se entrega la información a la ciudadanía.

Gráfico 77 Porcentaje de percepción ciudadana de estar Bien Informado.

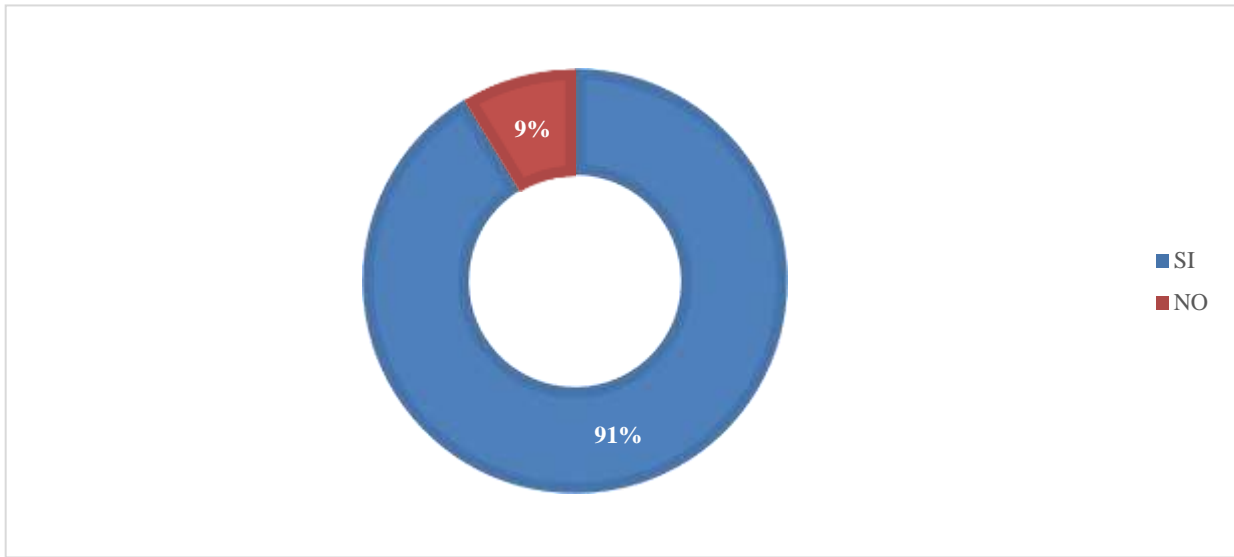
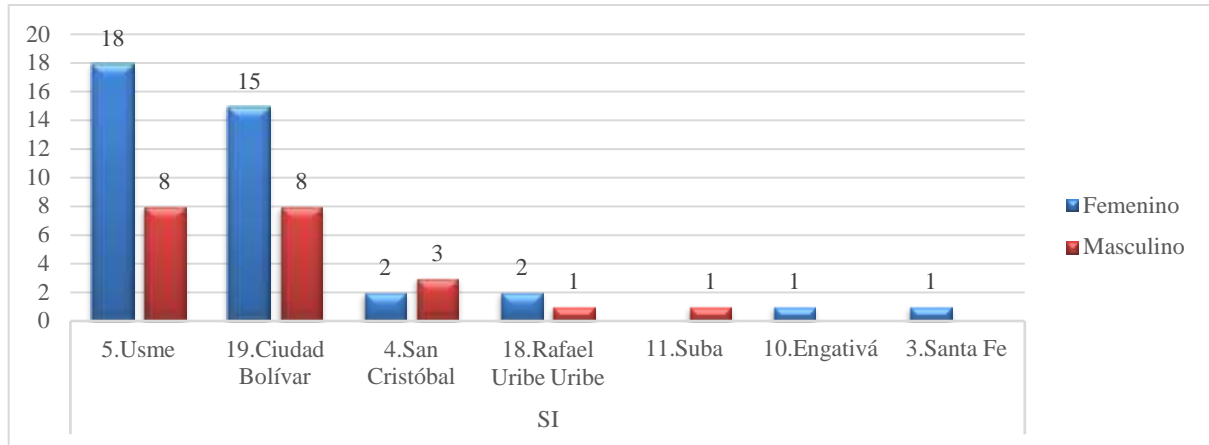


Tabla 16 Suministro de información del proceso por Localidad

Personas que se consideran bien informadas por localidad			
Localidad	Femenino	Masculino	Total general
	40	23	63
10.Engativá	1	0	1
11.Suba	0	1	1
18.Rafael Uribe Uribe	2	1	3
19.Ciudad Bolívar	15	8	23
3.Santa Fe	1		1
4.San Cristóbal	2	3	5
5.Usme	18	8	26
8.Kennedy	1	2	3
Total general	40	23	63

Gráfico 78 Número de ciudadanos que perciben estar bien informados del proceso por Localidad



En general, la Gráfica 78 observa una mayor participación de mujeres en casi todas las localidades, con la excepción de San Cristóbal y Suba, donde el número de hombres es significativamente mayor. Este patrón podría deberse a diversas razones, como las dinámicas demográficas y económicas de cada área, así como las preferencias culturales en cuanto a participación de los programas de mejoramiento de vivienda de la Caja. Es importante destacar que, en Suba y Rafael Uribe Uribe, se registró una presencia demasiado mínima de encuestados de género masculino.

### 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 4,77, destacándose la accesibilidad y comodidad de las instalaciones del punto de atención a la ciudadanía, el conocimiento de quienes atienden y la calidez y amabilidad del personal, en general la calificación de los atributos de calidad del servicio es similar, tal como lo muestra la Gráfica 79.

Gráfico 79 Atributos del servicio - Dirección de Mejoramiento de Vivienda

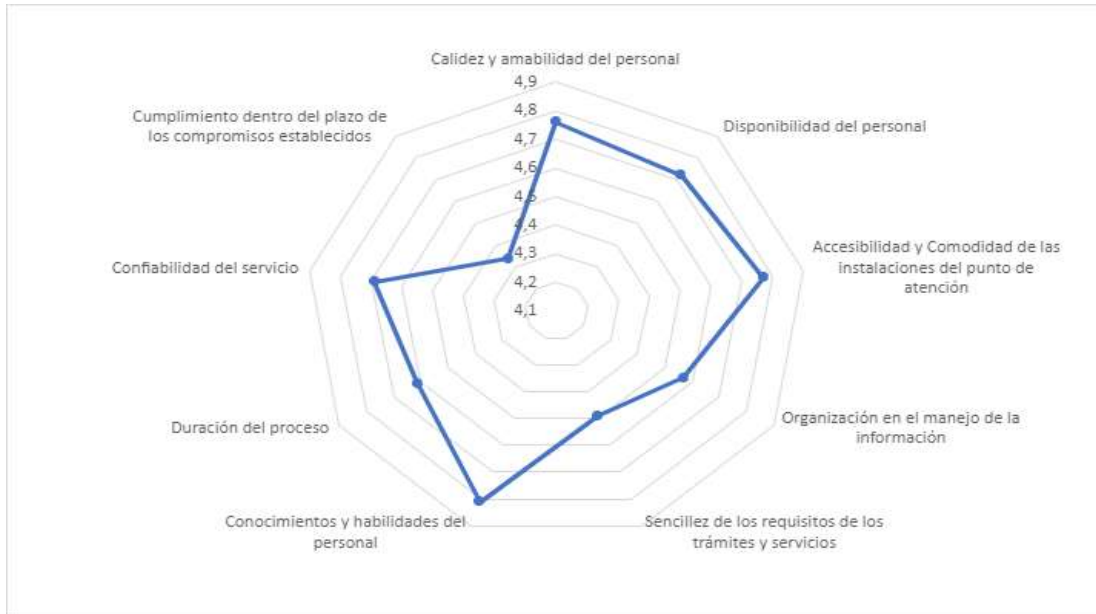
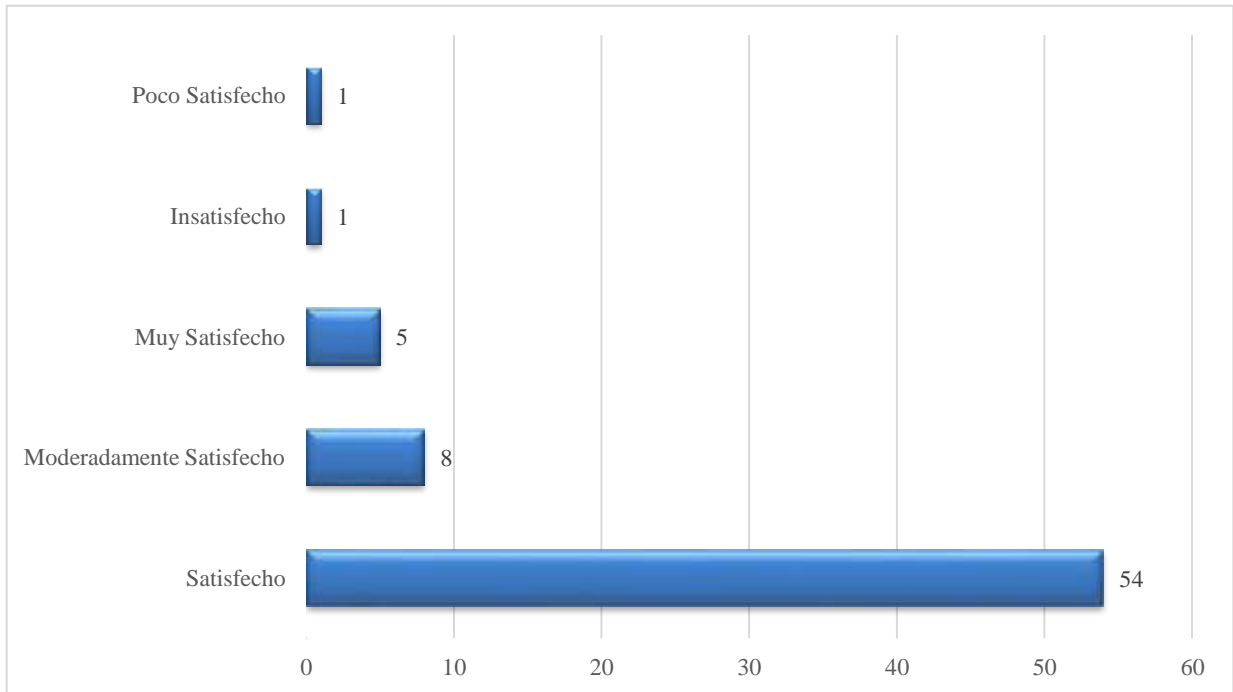


Tabla 17 Atributos del servicio - Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Descripción de Atributo	Calificación	Dimensión Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad del personal	4,76	Empatía
Disponibilidad del personal	4,72	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4,77	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4,57	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4,49	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4,81	Seguridad
Duración del proceso	4,61	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4,69	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	4,34	Capacidad de Respuesta
<b>Promedio</b>	<b>4,75</b>	-

La satisfacción general de los ciudadanos(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.

Gráfico 80 Número de ciudadanos Satisfechos por el Servicio Prestado



En la Gráfica 80, exhibe que la mayoría de las personas encuestadas se encuentran en el nivel bueno de satisfacción. Lo anterior, debido a un total de 54 personas expresaron estar "Satisfechas". Además, un grupo de cinco personas indicaron estar "Muy Satisfechas". No obstante, es relevante notar que un número moderado, representado por 8 personas, manifestaron estar "Moderadamente Satisfechas". La experiencia de los usuarios(as) de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, resulta de la percepción de los atributos de calidad, ha sido buena desde una mirada global, este fenómeno se orienta, en gran medida a un factor de la percepción y de los sentimientos, además de las necesidades del usuario(a)s que la entidad resuelve, constituye un indicador para determinar el grado de confianza de la ciudadanía en el proceso que adelanta con CVP.

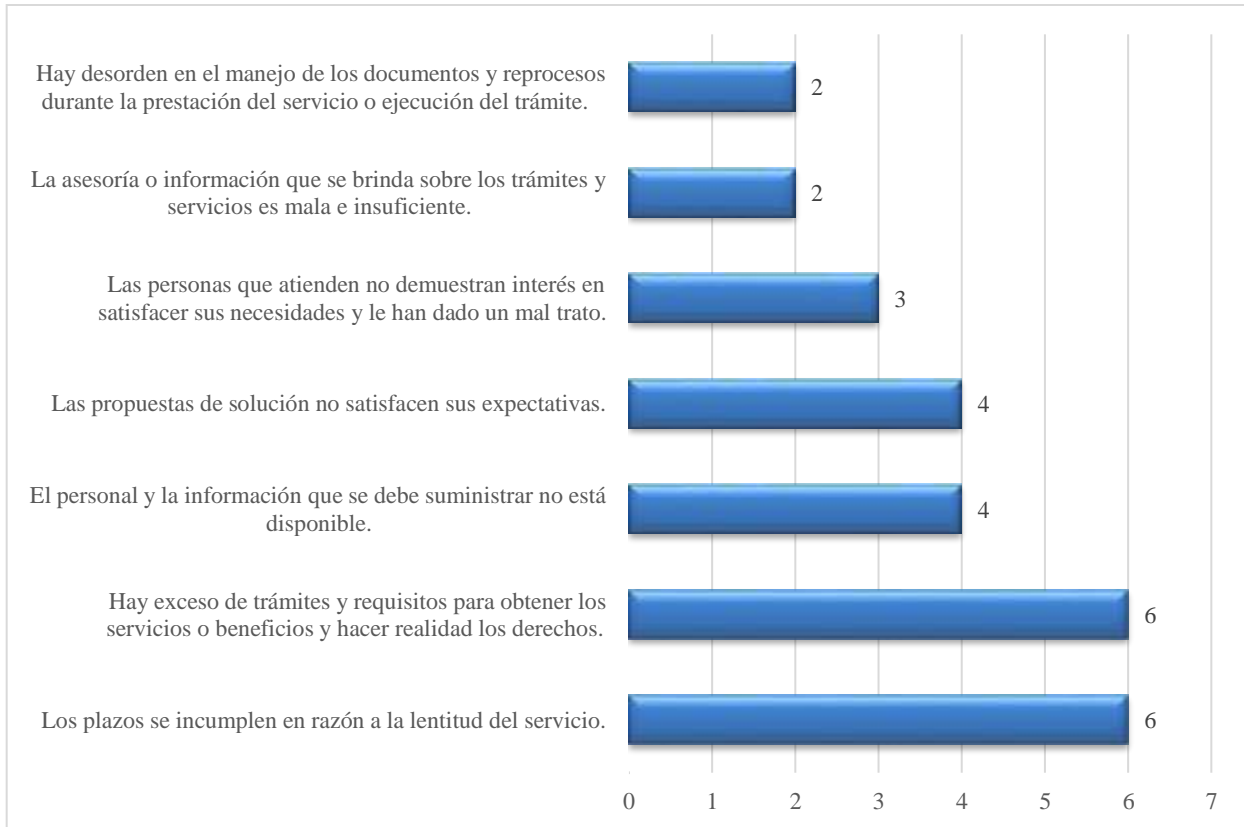
Gráfico 81 Porcentaje de Satisfacción de la Ciudadanía



Según la Gráfica 81, es posible entender que la ciudadanía encuestada afirma tener una baja satisfacción corresponde a un porcentaje del 3%. Al plasmar la información arrojada por la encuesta, se pudo asociar que dicha inconformidad corresponde a 3 motivos como lo señala la Gráfica 87, que explicarían su percepción de inconformidad con el proceso, los motivos corresponden a los atributos de calidad de servicio prestados por la Caja de la Vivienda Popular los cuales son:

1. La asesoría o información que se brinda sobre los trámites y servicios es mala e insuficiente.
2. Los plazos se incumplen en razón a la lentitud del servicio.
3. Hay desorden en el manejo de los documentos y procesos durante la prestación del servicio o ejecución del trámite.
4. Las personas que atienden no demuestran interés en satisfacer sus necesidades y le han dado un mal trato.
5. Hay exceso de trámites y requisitos para obtener los servicios o beneficios y hacer realidad los derechos.
6. El personal y la información que se debe suministrar no está disponible.
7. Las propuestas de solución no satisfacen sus expectativas.

Gráfico 82 Motivos de Baja Satisfacción de la ciudadanía

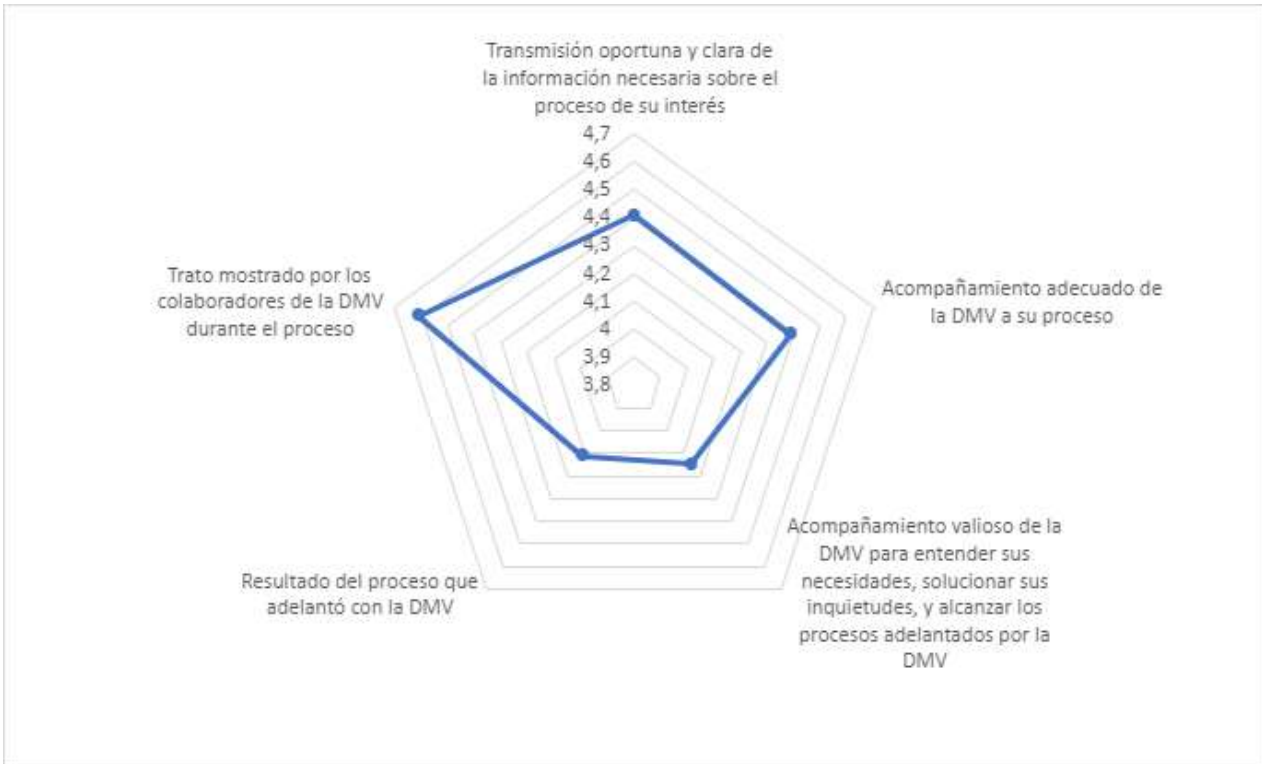


Otros indicadores para explicar la satisfacción ciudadana se explican en la Gráfica 83, se aborda en 5 preguntas específicas que preparó la Dirección de Mejoramiento de Vivienda (DMV), en donde se puede evaluar el nivel de satisfacción con respecto a aspectos, instancias, acciones o etapas del proceso 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 4,33 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

Gráfico 83 Aspectos específicos del área misional - Dirección de Mejoramiento de Vivienda

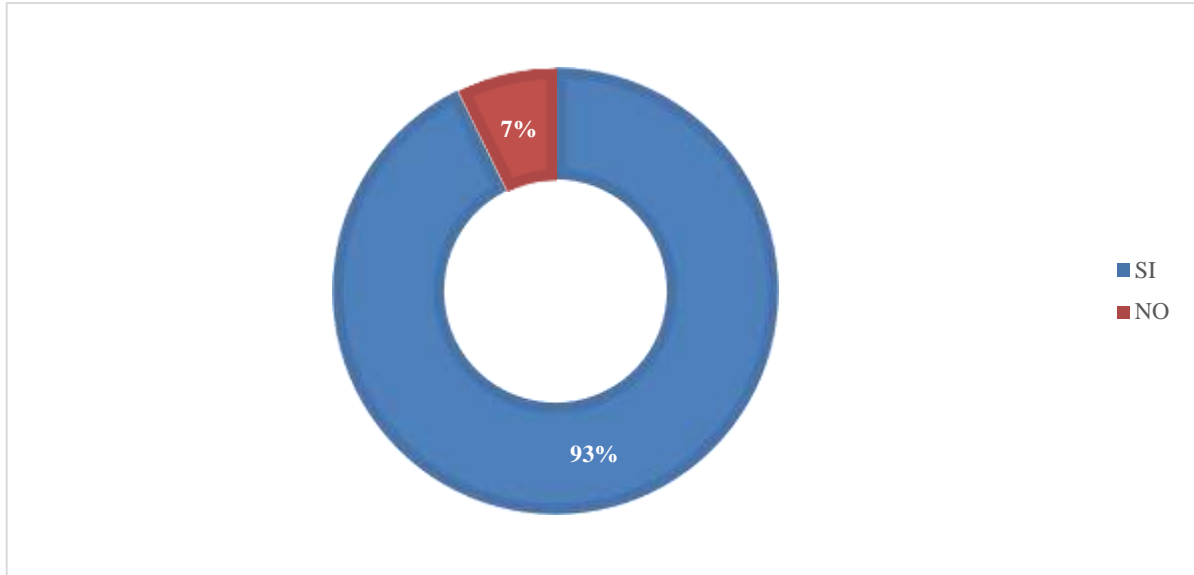


La Dirección de Mejoramiento de Vivienda identificó la necesidad de incluir preguntas específicas en la encuesta para evaluar el impacto sobre la comunidad acerca de la gratuidad de los servicios que ofrece esta dependencia. Las respuestas proporcionadas en estas preguntas ayudarán a la entidad a comprender mejor si los servicios que presta son percibidos como verdaderamente gratuitos por los beneficiarios. Esto es fundamental para evaluar la accesibilidad de los servicios y garantizar que no existan barreras que afecten la confianza de los ciudadanos(as) de cara a cumplir la misionalidad de la entidad, con el fin de acceder a programas y mejoras de vivienda. Por lo cual, es importante destacar que el 100% de los encuestados contestó que no le fue solicitado dinero ni por contratistas o funcionarios de la caja de vivienda popular, como tampoco fue solicitado por miembros de juntas de acción comunal ni por otro tipo de terceros con el fin de recibir de algún tipo de viabilidad técnica, social, jurídica en lo concerniente de los procesos de plan terrazas.

Estos resultados destacan la imperiosa necesidad de una supervisión y regulación efectivas para asegurar la equidad y transparencia en el acceso a los beneficios. Asimismo, subrayan la importancia continua de mantener canales de información eficientes para difundir la gratuidad de los servicios proporcionados por la Entidad. En este contexto, resulta esencial informar a la ciudadanía acerca de los protocolos de atención establecidos y los canales de recepción designados para la denuncia de actos de corrupción, que puedan ocurrir tanto en las instalaciones de la entidad como también en los territorios donde se presta la atención, que amenacen la

integridad y transparencia del sistema. Este enfoque estratégico se vuelve crítico para fortalecer la confianza pública y salvaguardar la integridad de los procesos institucionales.

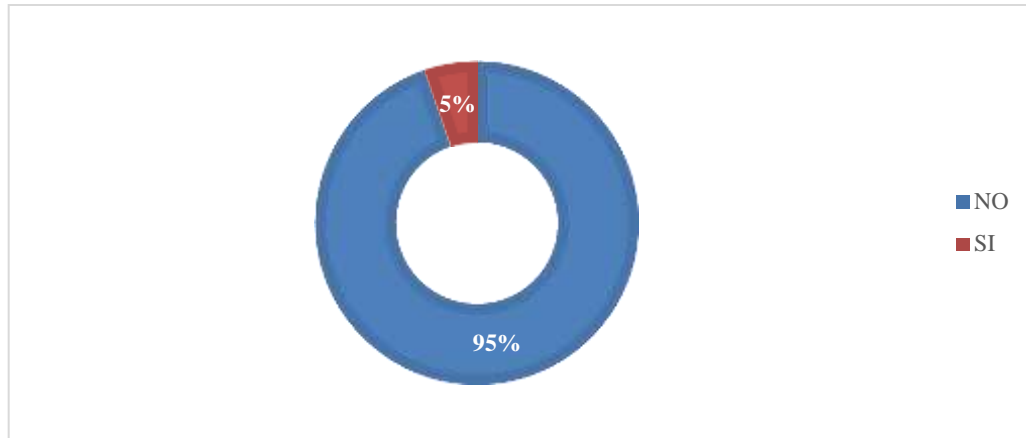
Gráfico 84 Porcentaje Socialización del Diseño Arquitectónico y Estructural en Viviendas



La mayoría de los encuestados, un total del 93%, afirmaron que el diseño arquitectónico y estructural necesario para la solicitud de licencia de construcción y acto de reconocimiento ante la Curaduría Pública Social ya ha sido socializado en sus viviendas. Esta actividad contribuye a consolidar una imagen positiva en torno a la eficiencia en la operación de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda de cara a cumplir con las expectativas ciudadanas, pertinentes sobre los diseños requeridos para llevar a cabo los trámites legales relacionados con la construcción. Esto puede ser un indicador positivo de una comunicación efectiva y transparencia en el proceso. Sin embargo, es importante seguir monitoreando y mejorando este aspecto para garantizar que la información llegue a todos los involucrados de manera adecuada.



Gráfico 85 Porcentaje demanda de dinero a cambio de beneficios en el programa de Curaduría Urbana Social



Adicionalmente, se indagó a la ciudadanía si le fue solicitado dinero en el marco de los trámites del programa de Curaduría Urbana Social. De las respuestas proporcionadas, la gran mayoría de los encuestados, un 95%, declararon que durante los espacios de diálogo y/o visitas en los que se socializó el diseño arquitectónico y estructural necesario para el proceso de solicitud de licencia de construcción y acto de reconocimiento ante la Curaduría Pública Social, no experimentaron solicitudes de dinero por parte de funcionarios, contratistas de la CVP o actores externos como personas vinculadas a las Juntas de Acción para continuar con el proceso. Sin embargo, un 5% de los encuestados mencionaron que sí se les solicitó dinero en este contexto. Aunque este porcentaje es bajo, subraya la importancia de seguir vigilando y promoviendo la transparencia en estos procesos para evitar cualquier práctica irregular que afecte contra la misión de la Caja de Vivienda Popular.

### 3.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS 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 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 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 los siguientes resultados: La mayoría de

los encuestados, aproximadamente el 72% utiliza la modalidad de plan de datos de celular; el 23% de la población no tiene acceso en la actualidad a una conexión de internet y el 5% restante se encuentra conectada mediante una red wifi paga o con conexión gratuita como lo muestra la Gráfica 86.

La Gráfica 87 visualiza las respuestas de la ciudadanía en lo concerniente a la frecuencia del uso de las TIC. En donde, se puede observar que la mayoría de los encuestados, aproximadamente el 96%, utiliza Internet a diario. Un pequeño porcentaje, alrededor del 2%, lo utiliza varios días a la semana, lo que sugiere una frecuencia moderada de uso. Finalmente, solo un 2% de los encuestados indicó utilizar Internet una vez a la semana, lo que demuestra que esta frecuencia es bastante infrecuente en esta muestra. Estos resultados reflejan una alta dependencia y uso cotidiano de Internet entre los ciudadanos encuestados, lo que puede contribuir en la implementación de canales de atención al ciudadano en ambientes virtuales.

Con respecto a los usos dados al servicio de Internet presentados en la Gráfica 88, (tomando en consideración que los ítems no son mutuamente excluyentes), se destaca que la gran mayoría de los encuestados, aproximadamente el 65%, emplea Internet como una herramienta para estudio o trabajo. Este hallazgo resalta la importancia de Internet en entornos educativos y profesionales en la actualidad. Además, un pequeño porcentaje, alrededor del 18%, admite que usa Internet para el correo electrónico y las redes sociales, lo que indica que las interacciones sociales en línea también son una parte significativa de la experiencia en ambientes virtuales. Por último, un reducido 17% lo utiliza para el entretenimiento. Estos resultados subrayan la diversidad de usos de Internet en la vida cotidiana, con un enfoque especialmente fuerte en propósitos educativos y laborales.

*Gráfico 86 Porcentaje de Acceso de la Ciudadanía a Internet*

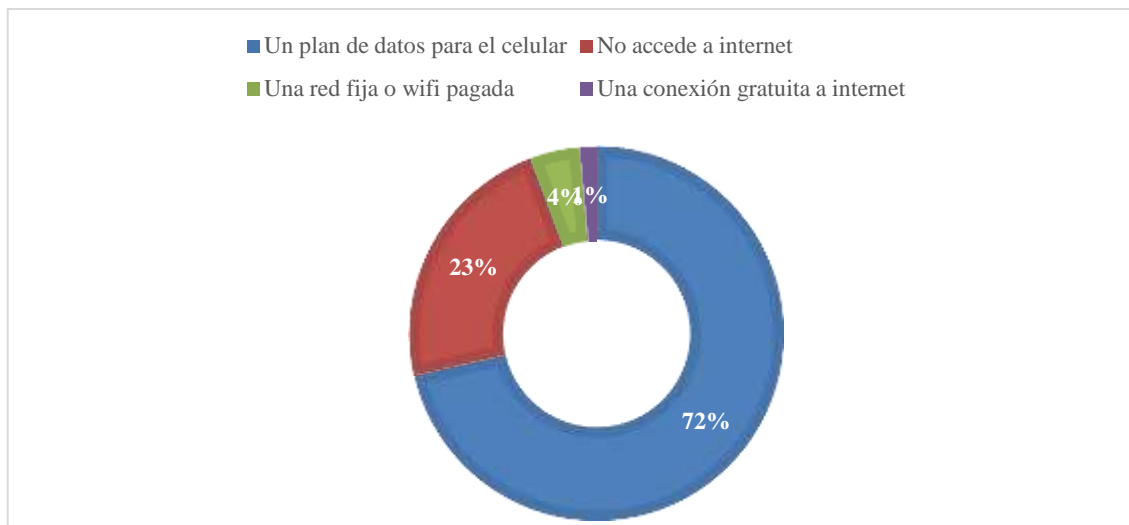


Gráfico 87 Porcentaje de Frecuencia Uso TIC

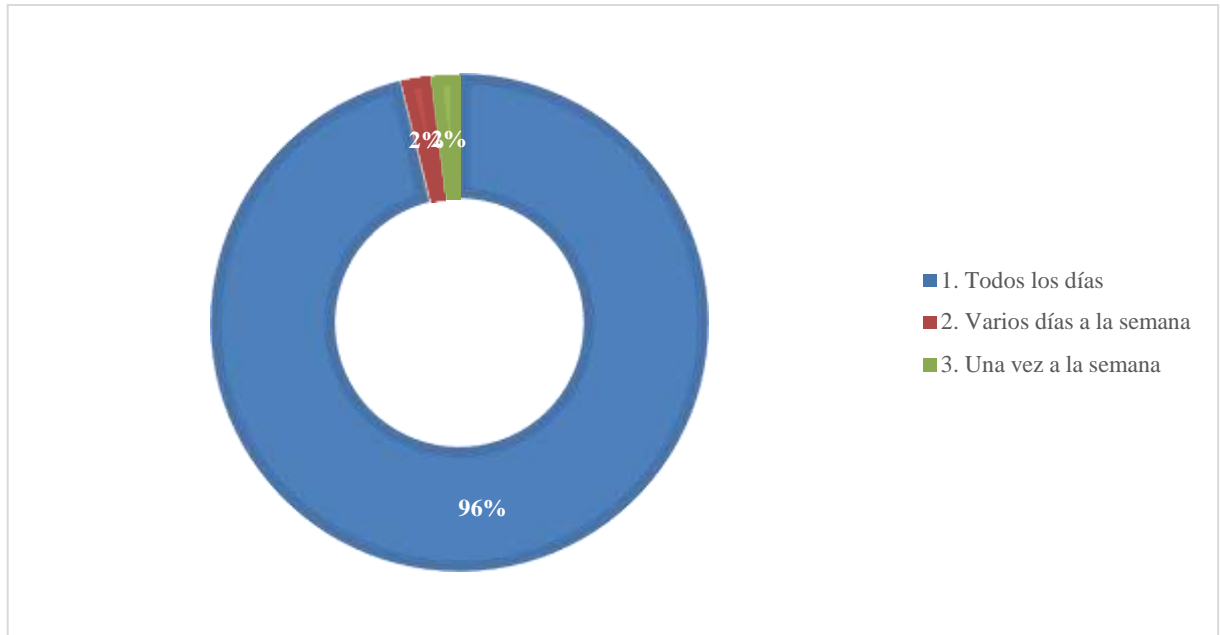
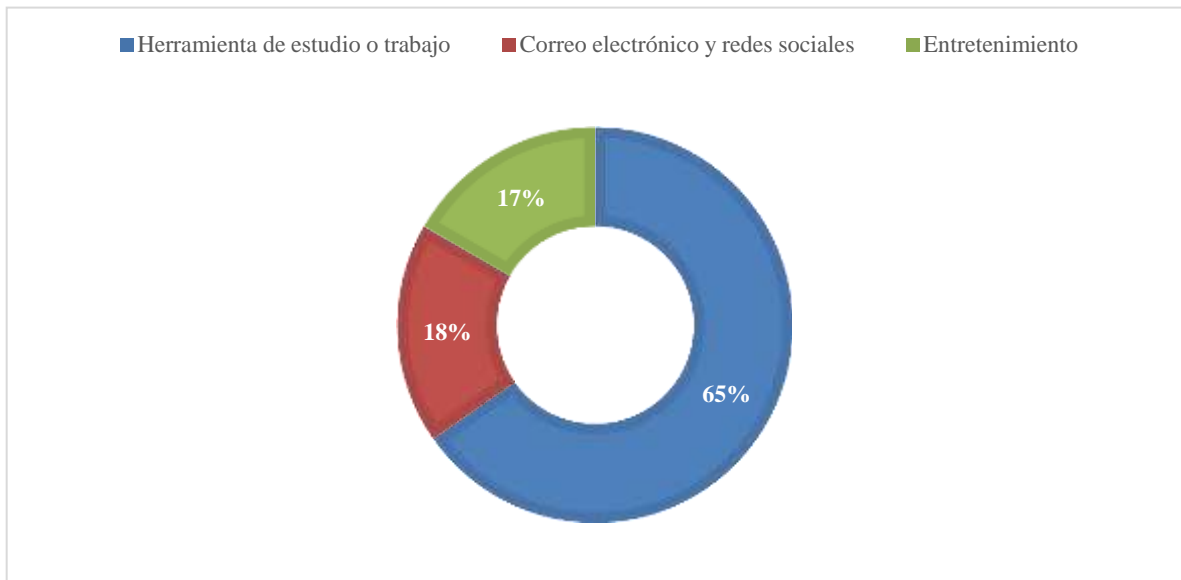


Gráfico 88 Porcentaje de usos principales de TIC

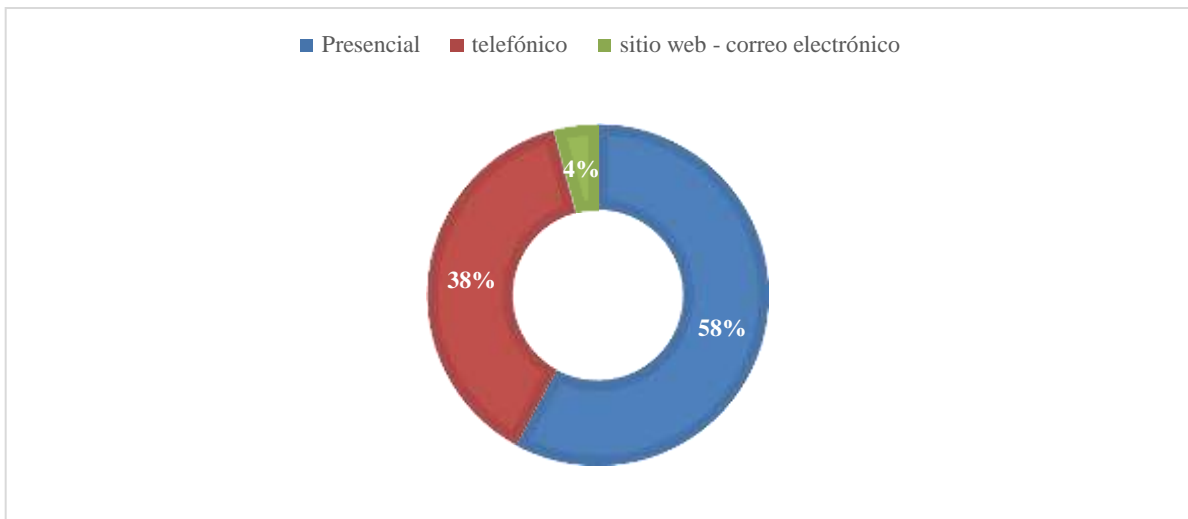


Otro aspecto evaluado, consiste en la forma de cómo los ciudadanos(as) se comunican con los servicios de la

Caja de la Vivienda Popular como lo muestra la Gráfica 89. El canal más frecuentado por el ciudadano(a) fue el canal presencial en la ventanilla de atención 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 observa que la atención presencial es la modalidad más popular, seguida por la atención telefónica. Esto sugiere que la mayoría de los ciudadanos prefieren la interacción en persona o a través del teléfono para recibir servicios o asistencia. Por otro lado, el uso del sitio web como modalidad de atención es considerablemente menos común en comparación con las otras dos opciones. Estos datos indican la importancia de mantener una oferta diversa de canales de atención para satisfacer las preferencias y necesidades variadas de la población.

Gráfico 89 Canales de Comunicación



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

En el tercer cuatrimestre de la vigencia 2023 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 trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios, se adelantaron acciones con un fin determinado, es decir, se informó y sensibilizó a la ciudadanía para que no sea víctima del abuso por partes de servidores públicos que realizan mediciones ilegales, cobros indebidos o

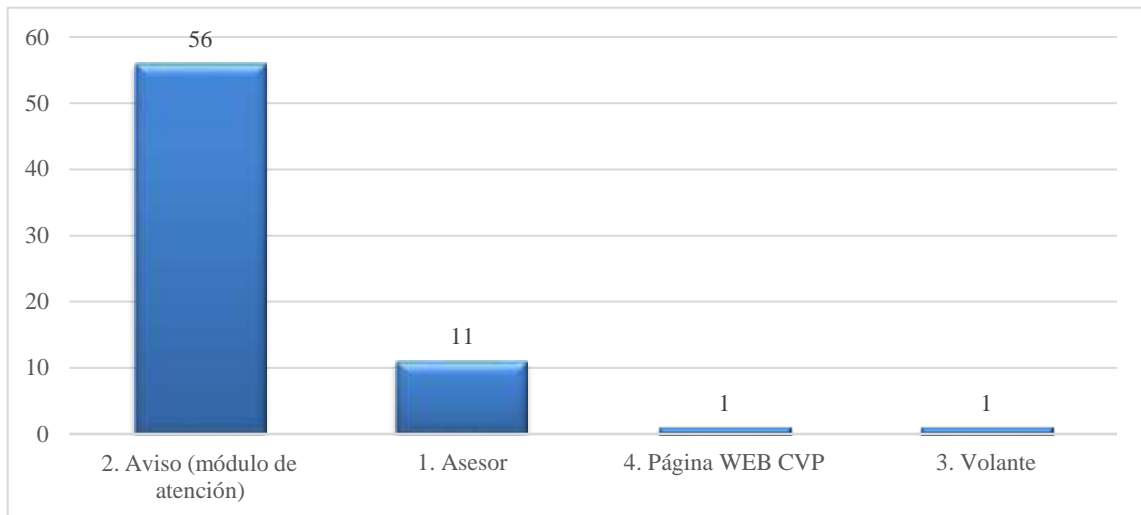
prácticas no éticas para realizar trámites y prestar servicios. Para evaluar el grado de conocimiento y comprensión de los mensajes de gratuidad y de no recurrir a intermediarios, en el marco de la presente encuesta se realizaron tres preguntas a la ciudadanía con relación al proceso de la Dirección 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 trámites y servicios en la Caja de la Vivienda Popular y lo innecesario de los intermediarios. Al tabular la información registrada en

Se identificó que el 100% 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. Por lo cual, se puede apreciar que la ciudadanía reconoce que no es legal acudir a servicios de pago con intermediarios para acceder de manera plena al portafolio de servicios ofertados por la Caja.

La segunda pregunta indagó 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: la ciudadanía se enteró de cuatro fuentes principales para recibir la información de gratuidad de los servicios ofertados por la Caja de Vivienda Popular, los cuales son la atención por el asesor, como también, el módulo número 1 del espacio de atención al ciudadano como lo presenta la Gráfica 90.

*Gráfico 90 Medio para informar sobre la Gratuidad de Trámites y Servicios.*



La tercera pregunta de esta temática se orientó a conocer si el ciudadano(a) que recibió el mensaje, lo

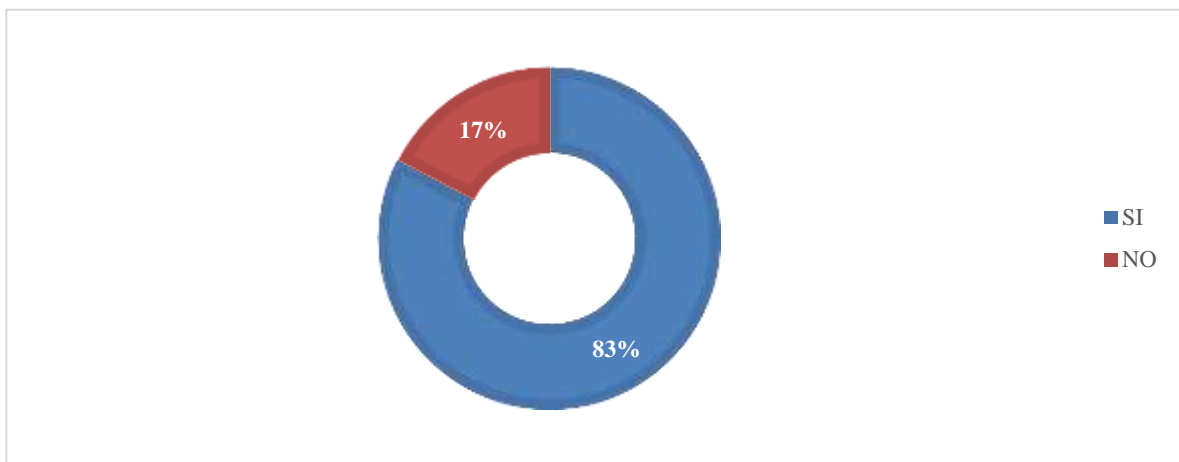
comprendió. El 100% de los encuestados que contestaron de manera afirmativa rectificaron que si comprendieron el mensaje de gratuidad y de no acceso a intermediarios. De igual manera, se abordaron preguntas relevantes de cara al cumplimiento de los estándares de transparencia.

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

En el desarrollo de la encuesta se permite conocer si durante la vigencia del tercer cuatrimestre del año 2023 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 14? De ser afirmativa se formulan las siguientes preguntas B. ¿La respuesta que le dieron fue de fondo, es decir que le respondieron lo que solicitó o preguntó?, ¿La respuesta que le dieron fue clara, es decir que la respuesta fue fácil de comprender?

Al preguntar a la ciudadanía si ha interpuesto algún tipo de petición durante el tercer cuatrimestre de la vigencia, se obtuvo un porcentaje del 17% negativo vs el 83% positivo, es decir que un número alto de personas si interpusieron un derecho de petición, queja o reclamo ante la Dirección de Mejoramiento de Vivienda de CVP, como lo refleja la Gráfica 91. A los ciudadanos(as) que respondieron que sí habían interpuesto algún tipo de petición ante la CVP, se les indaga sobre, si la respuesta que le brindaron fue de fondo, es decir que le respondieron lo que solicitó o preguntó, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 97,6%. Así mismo se indaga sobre, si la respuesta brindada por la entidad fue fácil de comprender en su contexto y los ciudadanos(as) encuestados(as) indican con un porcentaje favorable del 99%.

*Gráfico 91 Porcentaje ciudadanos que han interpuesto algún tipo de petición ante la CVP*

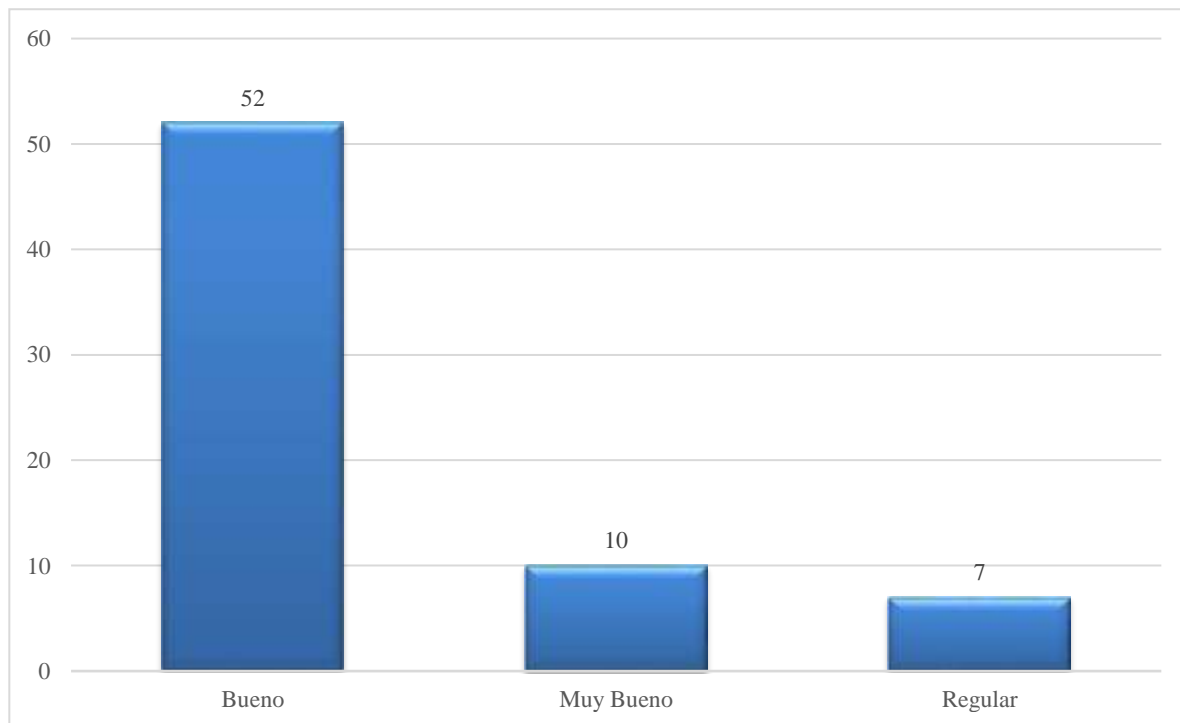


### 3.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN

En el desarrollo de la encuesta se indaga a la ciudadanía 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) responder 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 la ciudadanía encuestada indica que la comunicación utilizada en los formatos establecidos por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda es buena con una participación del por encima del 90%, regular con una participación muy reducida como lo muestra la Gráfica 92.

*Gráfico 92 Complejidad son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición)*



#### 4. DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS

La información registrada en este capítulo corresponde al tercer 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 precisa que son ellos directamente quienes aplicaron la encuesta de satisfacción. De este modo se complementa la información correspondiente a los procesos misionales de la Caja de la Vivienda Popular.

### INFORME DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROCESO DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS TERCER CUATRIMESTRE

#### Contenido

Introducción .....	88
Objetivo.....	89
Presentación de Resultados de las Encuestas de Satisfacción de Finalización de las Obras.....	89
I.Información de los encuestados.....	89
II.Percepción respecto la atención a la ciudadanía durante la ejecución de la Obra .....	90
III.Percepción respecto a la obra entregada .....	92
Conclusiones y recomendaciones.....	93

#### 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 tercer cuatrimestre de 2023 la Dirección de Mejoramiento de Barrios entregó obras de infraestructura en espacio público a escala barrial a la comunidad del barrio Caracolí de la localidad de Ciudad Bolívar.



## Objetivo

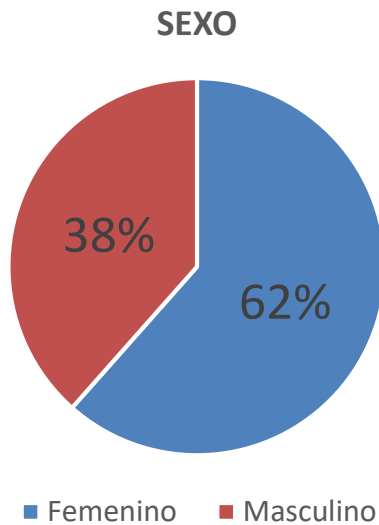
El objetivo este informe es presentar los resultados de las encuestas de satisfacción de finalización de las obras aplicadas en el Acuerdo de Sostenibilidad realizado en Caracolí el 16 de diciembre de 2023, con el fin de analizar y evaluar el grado de satisfacción de los beneficiarios de las obras de 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

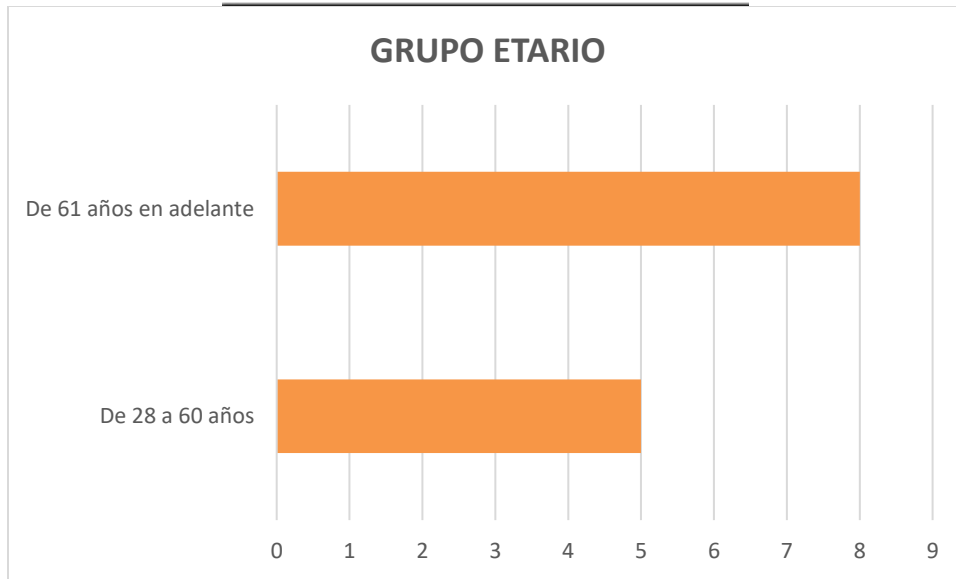
A continuación, se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a una muestra de los beneficiarios de las obras de infraestructura en espacio público a escala barrial ejecutadas por el Proceso de Mejoramiento de Barrios durante el tercer cuatrimestre de 2023 en el barrio Caracolí en la localidad de Ciudad Bolívar, en el marco del contrato de obra 720 de 2022.

#### I. Información de los encuestados.

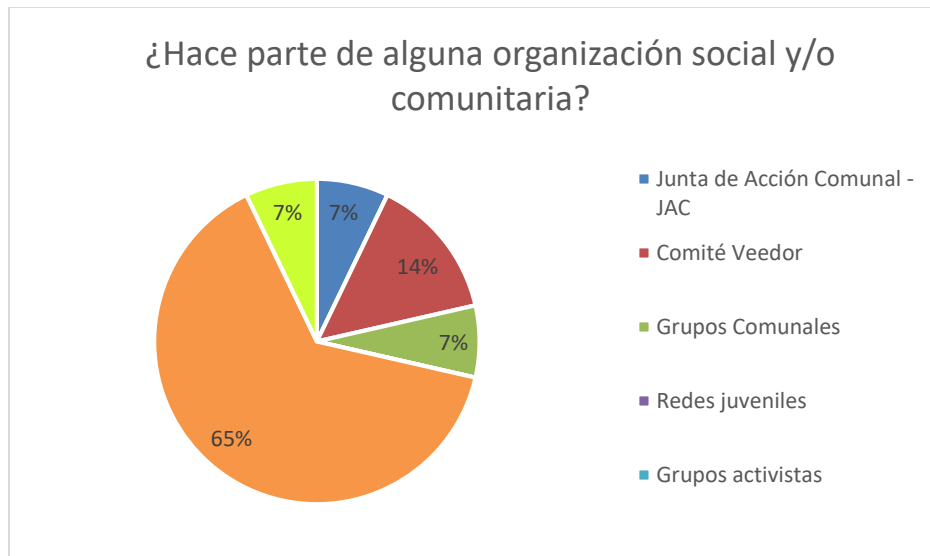
De las trece (13) personas encuestadas ocho (08) 62% son del sexo femenino y cinco (05) 38% son del sexo masculino.



La mayoría de las personas encuestadas se encuentran dentro de los rangos de edad de 28 a 60 años (38%) y 61 años en adelante (62%).



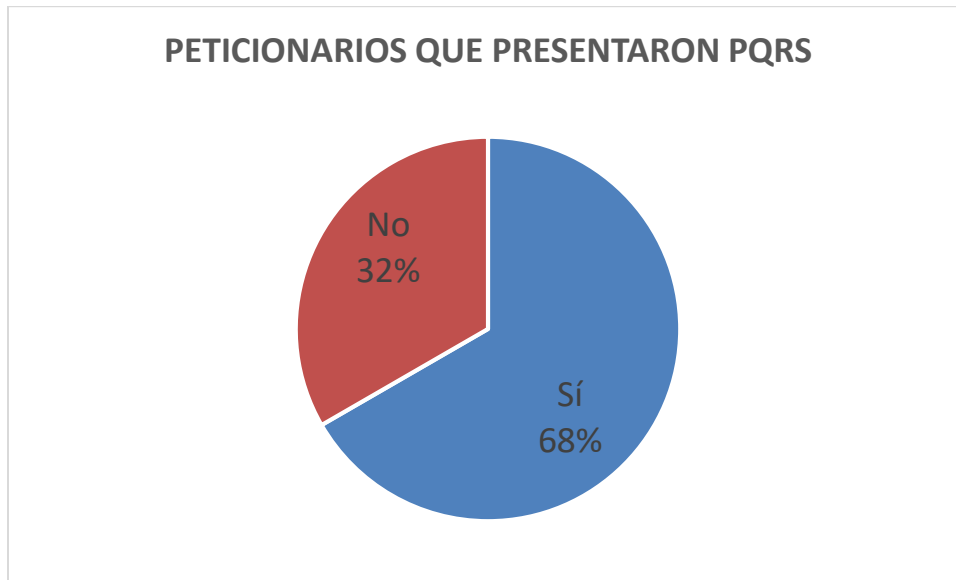
Un porcentaje significativo de los encuestados no hace parte de alguna organización social y/o comunitaria (65%)



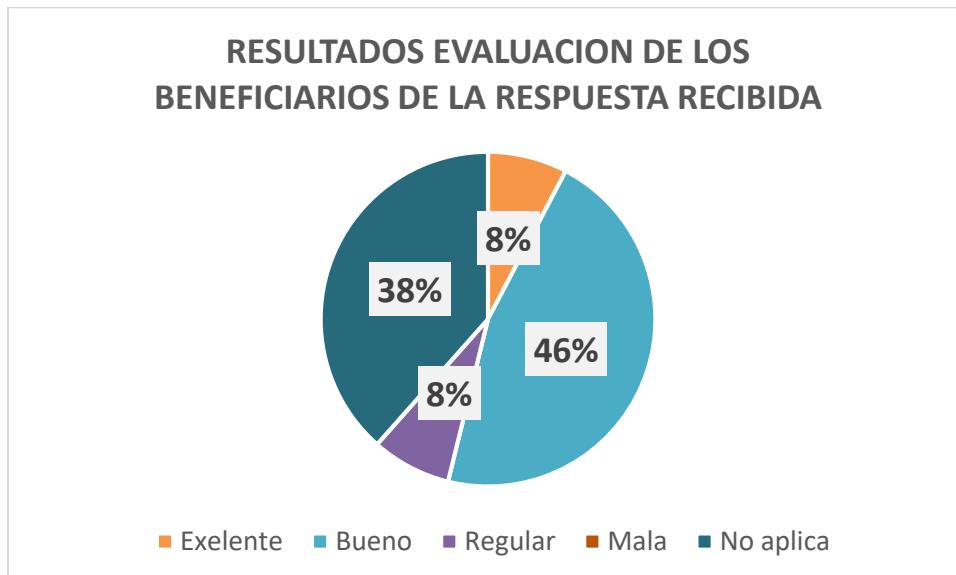
## II. Percepción respecto la atención a la ciudadanía durante la ejecución de la Obra

De la muestra seleccionada 68% indicaron haber presentado alguna petición, queja, reclamo o sugerencia. Es

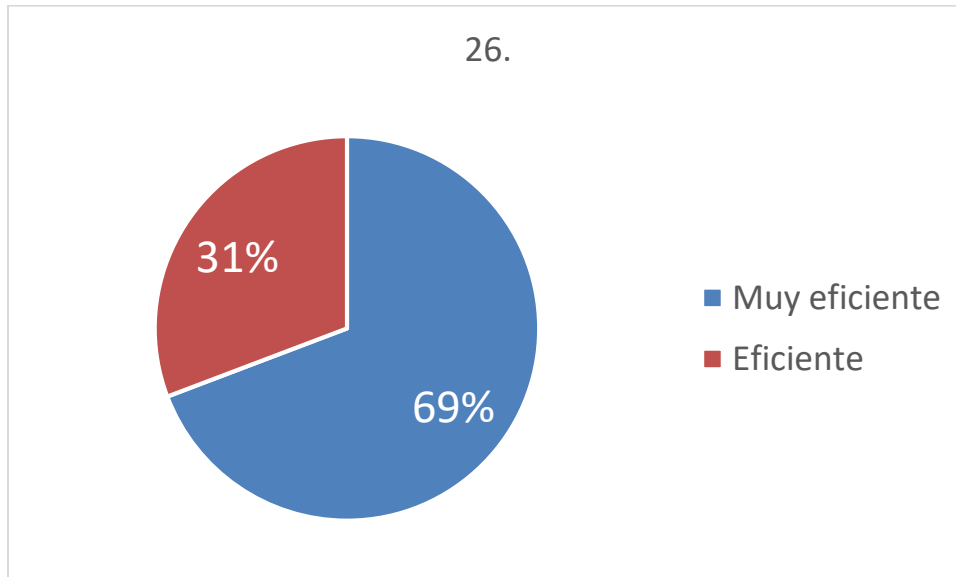
importante resaltar que estas peticiones fueron presentadas en los Puntos de Atención al Ciudadano dispuestos en cada una de las obras y la mayoría (8 personas) presentaron sus peticiones de forma verbal.



La mayoría de los beneficiarios encuestados que presentaron peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, consideran que las respuestas recibidas fueron buenas (46%) y ninguno considera que las respuestas hayan sido malas. No obstante, un 8%, 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.



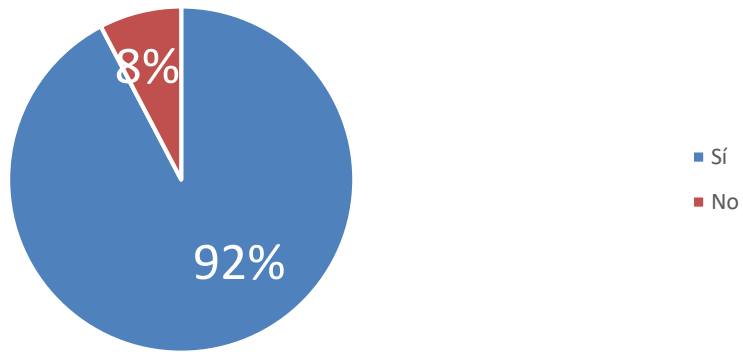
Frente a la evaluación por parte de los beneficiarios de la gestión adelantada por los profesionales del proceso de Mejoramiento de Barrios de la Caja de la Vivienda Popular la mayoría la calificó como muy eficiente (69%) y eficiente (31%). Ninguno de los encuestados la considera regular o deficiente.



### 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 92% de los encuestados se encuentra satisfecho con las obras entregadas. El 8% que manifestó no estar satisfecho con las obras. No obstante, todos los encuestados manifestaron tener un efecto positivo de la ejecución de las obras.

**RESULTADOS SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS FRENTE A LAS OBRAS ENTREGADAS**



**Conclusiones y recomendaciones**

Se recomienda solicitar a los encargados, aplicar la encuesta también a los jóvenes que participan en las actividades desarrolladas por la Caja de Vivienda Popular.

Teniendo en cuenta que toda 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 un alto el número de las peticiones, las cuales a percepción de los peticionarios recibieron una respuesta excelente o buena en su mayoría 64%. No obstante, es importante seguir mejorando para reducir el número de respuestas consideradas regulares (8%).

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.

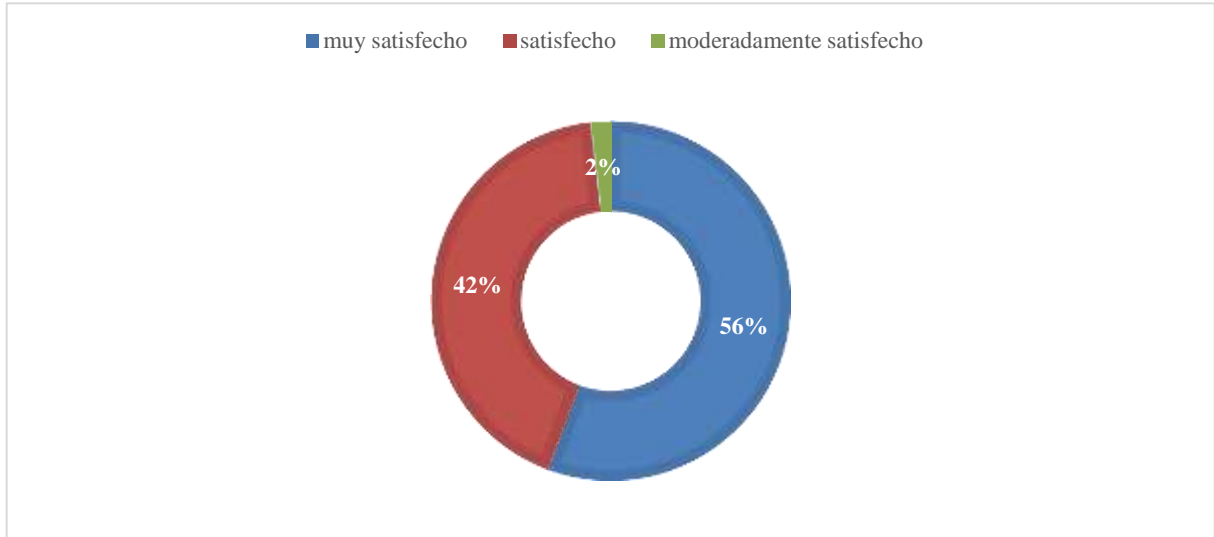
**5. ATENCIÓN DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO**

La satisfacción general de los usuarios(as) atendidos(as) por el proceso de 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.

Gráfico 93 Porcentaje de Orientación Indicada Modulo #1 – Servicio al Ciudadano



La información recolectada corresponde a 210 encuestas realizadas a los procesos misionales de la Dirección de Reasentamientos (70 encuestas), Dirección de Urbanización y Titulación (71 encuestas), y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda (69 encuestas). La Gráfica 93 nos indica que la ciudadanía se siente moderadamente satisfecho con un porcentaje del 2%, seguido del 42% indica estar satisfecho con el servicio y el 56% de la ciudadanía encuestada afirmó sentirme muy satisfecho con el servicio y atención prestada en la ventanilla de atención módulo #1 de la Caja de la Vivienda Popular.

De la misma manera, se indagó con los ciudadanos(as) encuestados(as) si han radicado de manera presencial en la entidad y se obtuvo un porcentaje del 74% positivo y un 26% expreso no haber radicado en la ventanilla única de radicación Grafico 94. También se indago sobre la atención, servicio y orientación en la ventanilla de radicación, de los cuales alcanzó unos umbrales de satisfacción altos. Obteniendo una calificación de 6% indica estar moderadamente satisfecho, el 47% indico estar muy satisfecho y satisfecho con la atención recibida en la ventanilla única de radicación de la Caja de la Vivienda Popular, Gráfico 95.

Gráfico 94 Usted ha Radicado de Manera Presencial

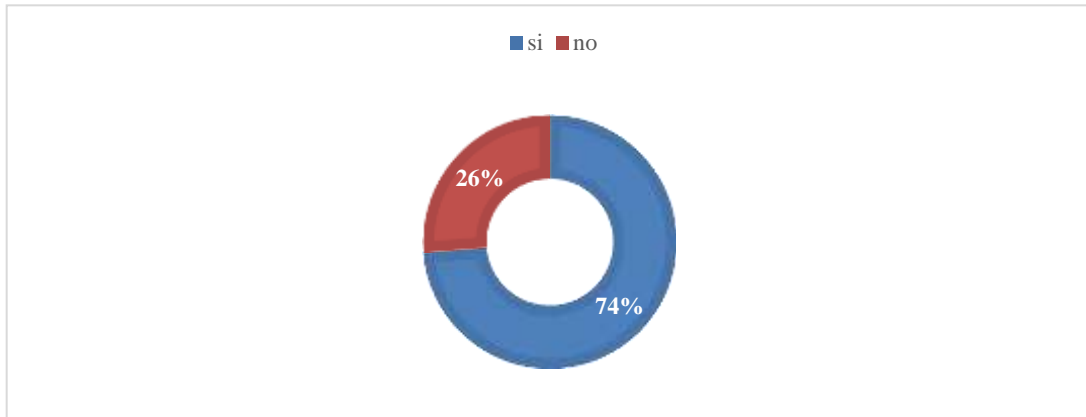
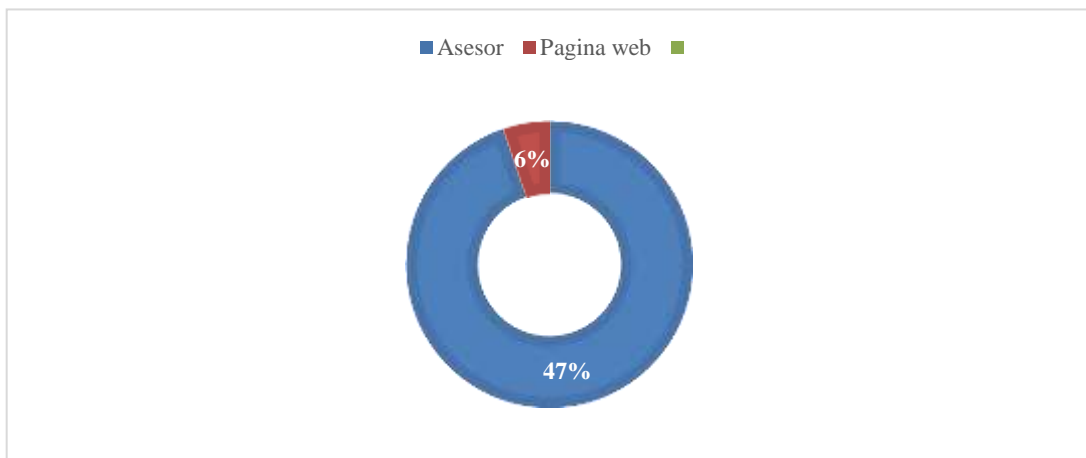
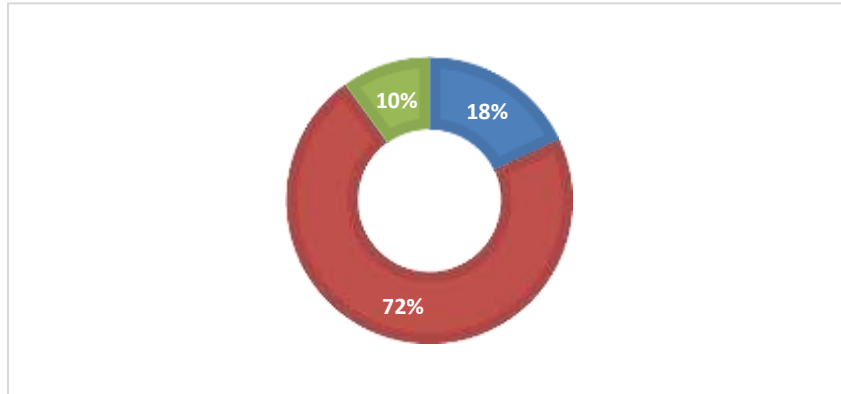


Gráfico 95 Orientación Indicada en la Ventanilla de Radicación



Otro aspecto evaluado en el tercer informe cuatrimestral corresponde a la opinión pública referente a la credibilidad y satisfacción de los trámites 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 muestran que el 18% manifestó sentirse moderadamente satisfecho, el 72% indicó estar satisfecho y el 10% indicó estar muy satisfecho con los trámites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular.

*Gráfico 96 Satisfacción General sobre los Trámites y Servicios CVP*



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 acerca 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).

*Gráfico 97 Baja y Alta Satisfacción - Trámites y Servicios CVP*





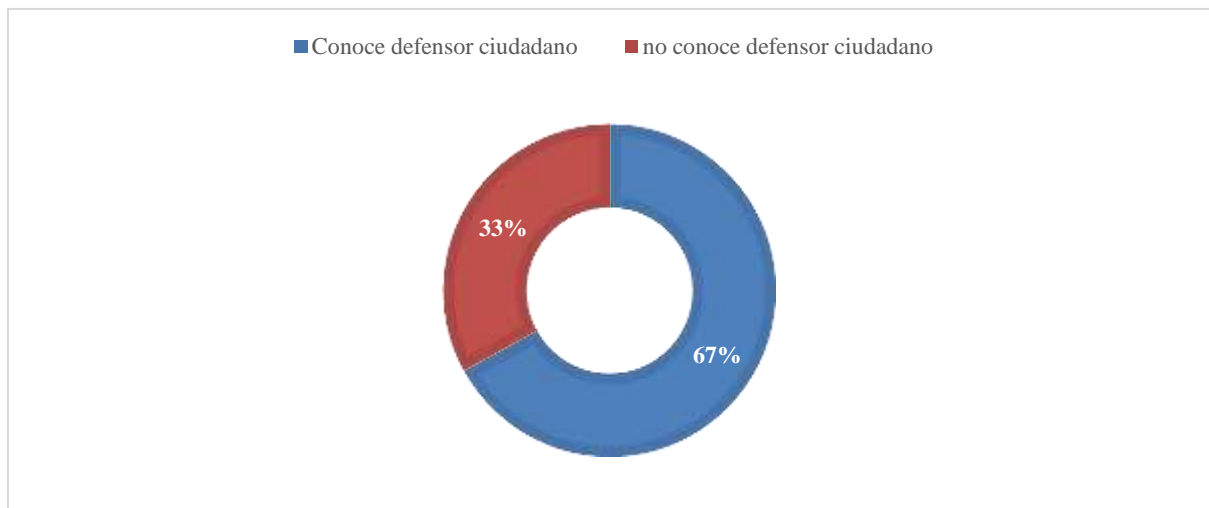
De acuerdo con los resultados de la encuesta, un porcentaje significativo, por encima del 90% de la población encuestada, expresó una alta satisfacción en lo que respecta a la credibilidad de la entidad y los trámites y servicios que proporciona. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados manifiesta una confianza en la entidad y están satisfechos con la calidad y eficiencia de los servicios que ofrece, brindando garantías de valor público mediante la resolución de necesidades habitacionales para ellos. Este alto nivel de satisfacción puede indicar una gestión sólida y transparente por parte de la entidad, lo que es fundamental para generar confianza en la población.

Sin embargo, es importante destacar que casi un 10% de baja satisfacción con respecto a la credibilidad de la entidad plantea inquietudes. Esta minoría de encuestados podría estar experimentando desconfianza en la entidad, lo que podría deberse a una serie de razones, como experiencias negativas pasadas, percepciones de falta de transparencia o problemas en la comunicación entre ellos y los ciudadanos. Esta baja satisfacción destaca la necesidad de que la entidad continúe trabajando en la mejora de sus prácticas y en la construcción de una relación más sólida y confiable con esta parte de la población para garantizar la igualdad en el acceso a los servicios y la confianza en la entidad.

## 6. DEFENSOR(A) A LA CIUDADANÍA

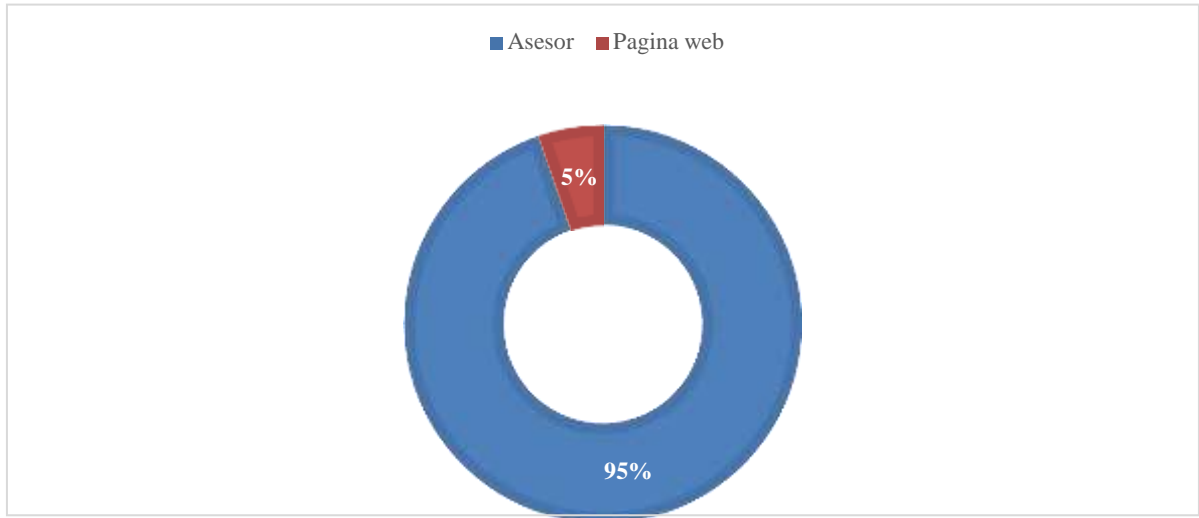
En el formulario de la encuesta se indagó si la ciudadanía conoce la figura de la Defensor(a) a la Ciudadanía que presta la Caja de la vivienda popular y se obtiene un porcentaje del 67% de afirmación el cual la ciudadanía si conoce que la entidad presta esta orientación e intervención en su proceso de interés vs el 33% que manifiesta no estar enterada de este servicio de Defensora a la ciudadanía. Gráfica 98.

*Gráfico 98 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 existencia de la Defensora de 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 5% obtuvo información por la página WEB – CVP y el 95% se enteró mediante el asesor punto de servicio de manera verbal. Gráfica 99.

Gráfico 99 Obtuvo la Información Sobre la Figura de la Defensor(a) de la Ciudadanía en la CVP



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

La tabla 18 proporciona una visión de las métricas por proceso en tres criterios clave: la "Calidad del Servicio," el "Nivel de Satisfacción del Ciudadano" y los "Aspectos Específicos." En promedio, los tres procesos misionales poseen una puntuación sólida y se encuentran en un promedio superior en una escala del 1 al 5, lo que indica una percepción positiva por parte de los ciudadanos en términos de calidad del servicio y satisfacción general. Específicamente, el proceso de la Dirección de Reasentamientos tiene una calificación ligeramente inferior al promedio general, con 4,01, pero sigue siendo sólido. El proceso de la Dirección de Urbanización y Titulación obtiene un incremento en todas las categorías, teniendo un promedio de 4,20, lo que sugiere un alto nivel de satisfacción en ese proceso. Finalmente, el proceso propio de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda también se encuentra por encima del promedio general, con una calificación promedio de 4,44, lo que indica una percepción especialmente positiva en términos de calidad del servicio. En general, estos datos sugieren que

Los ciudadanos tienen una experiencia favorable en los tres procesos.

*Tabla 18 Métricas por Procesos Misionales*

Métricas por Proceso				
Descripción	DR	DUT	DMV	PROMEDIO
Atributo Calidad del Servicio	4,59	4,62	4,77	4,66
Nivel de Satisfacción del Ciudadano	4,10	5,0	4,54	4,55
Aspectos Específicos	3,87	4,14	4,33	4,11
Promedio por Proceso	4,19	4,59	4,55	4,44

## 8. CONCLUSIONES

- Las encuestas fueron aplicadas de manera presencial en las instalaciones dispuestas por la Entidad en la Carrera 13 #54-13, con el fin de medir la satisfacción de los procesos misionales de la Dirección de Reasentamientos, Dirección de Urbanizaciones y Titulación y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, para las cuales se tomó una muestra promedio de 70 encuestas por Dirección, con un total de procesamiento de 209 encuestas aplicadas.
- La toma y recolección de datos fue tomada en el tercer cuatrimestre del 2023.
- Para el presente informe se evidencia que los procesos misionales correspondientes a la Dirección de Reasentamientos, Dirección de Urbanización y Titulación y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda mejoraron, con relación al informe previo de 2023, su desempeño y gestión desde una perspectiva cualitativa y cuantitativa.
- En el análisis y tabulación de información se identifica que la ciudadanía conoce la figura de Defensor(a) a la Ciudadanía de la Caja Vivienda Popular con un porcentaje positivo del 33% vs el 67% el cual indicó que no conoce el rol y la figura del Defensor(a) a la ciudadanía.
- Se debe continuar implementando las campañas presenciales en el punto de atención como en las visitas de campo, en los ambientes virtuales con relación a los trámites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular, como también, se debe informar por los mismos medios que todos los trámites y servicios son completamente gratuitos y no se requiere de intermediarios

- Se recomienda a cada proceso misional, que continúen adelantando diversas campañas para la revisión y actualización de los formatos, guías e información concreta que garanticen una experiencia de usuario que contribuya a la ciudadanía para aumentar su percepción y credibilidad frente a los trámites servicios que pueden a adelantar con la Caja de la Vivienda Popular.
- Para el presente informe la ciudadanía que fue encuestada indico tener una credibilidad por encima del 90% de satisfacción referente a los trámites y servicios que presta la Caja de Vivienda Popular, situación que explica el impacto en el valor compartido que puede crear la entidad.



INFORME GRADO SATISFACCIÓN BENEFICIARIOS PROCESOS MISIONALES CUATRIMESTRAL 2023

**MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO**

**Directora de Gestión Corporativa**

Elaboró: Roberto Carlos Narváz Cortés - Contratista