

## CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

## SEGUNDO 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)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



SC-CER356168

Página 1 de 112



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).....	28
1.5. 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 .....	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 REASENTAMIENTOS EN EL MARCO DE LA ACCIÓN DE MEJORA – PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS .....	37
CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL .....	37
I. INGRESO AL PROGRAMA.....	39
II. ASIGNACIÓN DE RECURSOS (VUR) Y ENTREGA DEL PREDIO PAR .....	40
CONCLUSIONES .....	42
3. DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN .....	43
3.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA .....	44
3.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO .....	51
3.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANÍA.....	56
3.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).....	62
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 RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS .....	65
3.6. ATENCIÓN DE PQR'S SERVICIO AL CIUDADANO(A)SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O	

RECLAMOS EN LA CVP .....	67
3.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN .....	68
4. DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA.....	69
4.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA .....	71
4.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO .....	79
4.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANA.....	84
4.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).....	89
4.5. 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 .....	92
4.6. ATENCIÓN DE PQRS´S SERVICIO AL CIUDADANO(A) SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS EN CVP .....	94
4.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN.....	95
5. DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS.....	96
Para el segundo cuatrimestre de la actual vigencia no se aplicaron encuestas de satisfacción por parte del Proceso de Mejoramiento de Barrios. ....	96
6. ATENCIÓN DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO.....	97
7. DEFENSOR(A) A LA CIUDADANÍA.....	100
8. CONSOLIDADO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA .....	101
9. CONCLUSIONES .....	102

## Lista de Gráficas

Gráfica 1. Porcentaje Aplicación de Encuesta	8
Gráfica 2. Número de población encuestada por grupo étnico	11
Gráfica 3. Porcentaje de población con alguna Discapacidad	11
Gráfica 4. Porcentaje de Población Encuestada por Localidad	12
Gráfica 5. Porcentaje Estrato Socio económico	12
Gráfica 6. Porcentaje Género - Población Encuestada	13
Gráfica 7. Distribución de Edad y Género	14
Gráfica 8. Escolaridad Población Encuestada	14
Gráfica 9. Número de encuestados por Estudio alcanzado por Localidad	15
Gráfica 10. Porcentaje Estado Civil de la Población Encuestada	15
Gráfica 11. Número de ciudadanos por Situación Laboral	16
Gráfica 12. Número de Integrantes por Vivienda	17
Gráfica 13. Motivo de Visita	19
Gráfica 14. Tiempo de Permanencia en el Proceso	19
Gráfica 15. Porcentaje Bien Informado del Proceso	20
Gráfica 16. Número de ciudadanos que perciben estar bien informados	22
Gráfica 17. Número de ciudadanos que perciben no estar bien informados	22
Gráfica 18. Calificación - Atributos de Servicio	25
Gráfica 19. Número de ciudadanos satisfechos por el servicio prestado	26
Gráfica 20. Porcentaje Satisfacción de la ciudadanía	27
Gráfica 21. Motivos de Baja Satisfacción	28
Gráfica 22. Atributos específicos reasentamiento	28
Gráfica 23. Acceso de la Ciudadanía a Internet	30
Gráfica 24. Frecuencia Uso TIC	30
Gráfica 25. TIC Uso principal	31
Gráfica 26. Número de personas atendidas por canal de comunicación	32
Gráfica 27. Recibieron Información de Gratuidad de Trámites y Servicios	34
Gráfica 28. Número de ciudadanos informados sobre la Gratuidad de Trámites y Servicio	35
Gráfica 29. Porcentaje de ciudadanos que Interpusieron algún tipo de petición	36
Gráfica 30. Porcentaje de satisfacción de la respuesta con lo preguntado	37
Gráfica 31. Porcentaje de comprensión de La respuesta si fue fácil de comprender	37
Gráfica 32. Número de ciudadanos satisfechos con la complejidad con los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.)	38

Gráfica 33. Caracterización Poblacional	40
Gráfica 34. Ingreso al Programa	41
Gráfica 35. Asignación de recursos (VUR) y entrega del predio PAR	42
Gráfica 36. Selección y entrega de vivienda definitiva	43
Gráfica 37. Porcentaje de Aplicación de encuesta	44
Gráfica 38. Número de ciudadanos por Grupo Étnico	46
Gráfica 39. Porcentaje de ciudadanos con algún tipo de Discapacidad	46
Gráfica 40. Número de ciudadanos encuestados por Localidad	47
Gráfica 41. Número de ciudadanos por Estrato socio económico	48
Gráfica 42. Porcentaje Género población Encuestada	48
Gráfica 43. Distribución de Edad y Género	49
Gráfica 44. Escolaridad de la población encuestada	50
Gráfica 45. Escolaridad por Localidad	51
Gráfica 46. Número de ciudadanos por Estado Civil	52
Gráfica 47. Número de ciudadanos por Situación Laboral	52
Gráfica 48. Número de habitantes por Vivienda	53
Gráfica 49. Número de Motivo de Visita por la ciudadanía.	54
Gráfica 50. Porcentaje Trámite Individual vs en Conjunto con otras personas	54
Gráfica 51. Tiempo de permanencia en el Proceso	55
Gráfica 52. Porcentaje de Bien Informado del Proceso	56
Gráfica 53. Número de ciudadanos por género en Suministro de Información por Localidades	57
Gráfica 54. Atributos de servicio - Dirección de Urbanización y Titulación	58
Gráfica 55. Número de ciudadanos Satisfechos con el Servicio	60
Gráfica 56. Porcentaje de Satisfacción de la Ciudadanía	61
Gráfica 57. Porcentaje de Motivos de Baja Satisfacción	62
Gráfica 58. Aspectos específicos del área misional de Urbanización y Titulación	63
Gráfica 59. Porcentaje de uso de TIC- Acceso de Internet de la Ciudadanía	65
Gráfica 60. Porcentaje de uso de TIC- en la semana	65
Gráfica 61. Porcentaje de TIC- Uso Principal Internet	66

Gráfica 62. Porcentaje de Canal de Comunicación preferido por la ciudadanía	67
Gráfica 63. Se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la CVP	68
Gráfica 64. Número de ciudadanos informados por canal de atención sobre la Gratuidad de Trámites y Servicios	69
Gráfica 65. Ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP	71
Gráfica 66. Número de percepción de la ciudadanía de complejidad -(formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.)	72
Gráfica 67. Porcentaje modalidad de Aplicación de encuesta	73
Gráfica 68. Porcentaje ciudadanos por variable demográfica	74
Gráfica 69. Porcentaje de población con algún tipo de Discapacidad	75
Gráfica 70. Número de ciudadanos encuestados por localidad	76
Gráfica 71. Número de ciudadanos por Estrato Socio económico	76
Gráfica 72. Porcentaje Género Población Encuestada	77
Gráfica 73. Número de ciudadanos por Edad y Género Población Encuestada	78
Gráfica 74. Número de ciudadanos por Nivel de Escolaridad	79
Gráfica 75. Número de ciudadanos por Nivel de Escolaridad por Localidad	80
Gráfica 76. Número de ciudadanos por Estado Civil	80
Gráfica 77. Número de ciudadanos por Situación Laboral	81
Gráfica 78. Número - Personas por Vivienda	83
Gráfica 79. Motivo de Visita	82
Gráfica 80. Tiempo de permanencia en el Proceso	84
Gráfica 81. Porcentaje de percepción de estar Bien Informado	85
Gráfica 82. Número de ciudadanos que perciben estar bien informados del proceso por Localidad	86
Gráfica 83. Atributos del servicio - Dirección de Mejoramiento de Vivienda	87
Gráfica 84. Porcentaje de Satisfacción de la Ciudadanía por el Servicio Prestado	89
Gráfica 85. Porcentaje de Satisfacción de la Ciudadanía	90
Gráfica 86. Porcentaje de Motivos baja Satisfacción	91
Gráfica 87. Aspectos específicos del área misional - Dirección de Mejoramiento de Vivienda	92
Gráfica 88. Porcentaje de Acceso de la Ciudadanía a Internet	94
Gráfica 89. Porcentaje de frecuencia de uso de TIC	94

Gráfica 90. Porcentaje de usos principales de TIC	95
Gráfica 91. Canales de Comunicación	96
Gráfica 92. Porcentaje de población Enterada Sobre la Gratuidad de los Trámites y Servicios en la CVP	97
Gráfica 93. Porcentaje de medio para informar sobre Gratuidad de Trámites y Servicios.	98
Gráfica 94. Porcentaje ciudadanos que han interpuesto algún tipo de petición ante la CVP	99
Gráfica 95. Qué tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición)	100
Gráfica 96. Porcentaje de orientación en el módulo 1- servicio al ciudadano	101
Gráfica 97. Usted ha radicado de manera presencial	102
Gráfica 98. Orientación indicada a la ventanilla de radicación	102
Gráfica 99. Satisfacción general de los trámites y servicios CVP	103
Gráfica 100. Baja y alta satisfacción - Trámite y servicios CVP	104
Gráfica 101. Conoce usted la figura de la defensoría a la ciudadanía CVP	104
Gráfica 102. Obtuvo la información sobre la figura del defensor ciudadano en la CVP	105

## Lista de Tablas

Tabla 1. Población Encuestada por Localidad	10
Tabla 2. Distribución de Edad y Género	13
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	20
Tabla 7. Atributos y Dimensiones de la Calidad del Servicio	22
Tabla 8. Caracterización Poblacional	37
Tabla 9. Aplicación de Encuesta por Localidad	42
Tabla 10. Distribución de Edad y Género	46
Tabla 11. Motivo de Visita	49
Tabla 12. Tiempo de permanencia en el Proceso	51
Tabla 13. Suministro de Información por Localidades	52
Tabla 14. Atributos de servicio - Dirección de Urbanización y Titulación	54
Tabla 15. Ciudadanía encuestada por Localidad	67
Tabla 16. Distribución de la edad y género	71
Tabla 17. Tiempo de permanencia en el Proceso	76
Tabla 18. Suministro de información del proceso por Localidad	77
Tabla 19. Atributos del servicio - Dirección de Mejoramiento de Vivienda	79
Tabla 20. Métricas por Procesos Misionales	102

## 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 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, 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 segundo 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.

*Gráfica 1. Porcentaje modalidad de Aplicación de Encuesta*

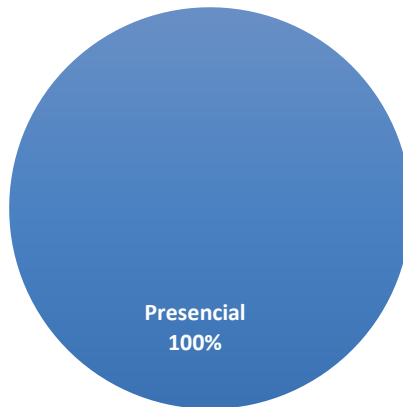




Tabla 1. Población Encuestada por Localidad

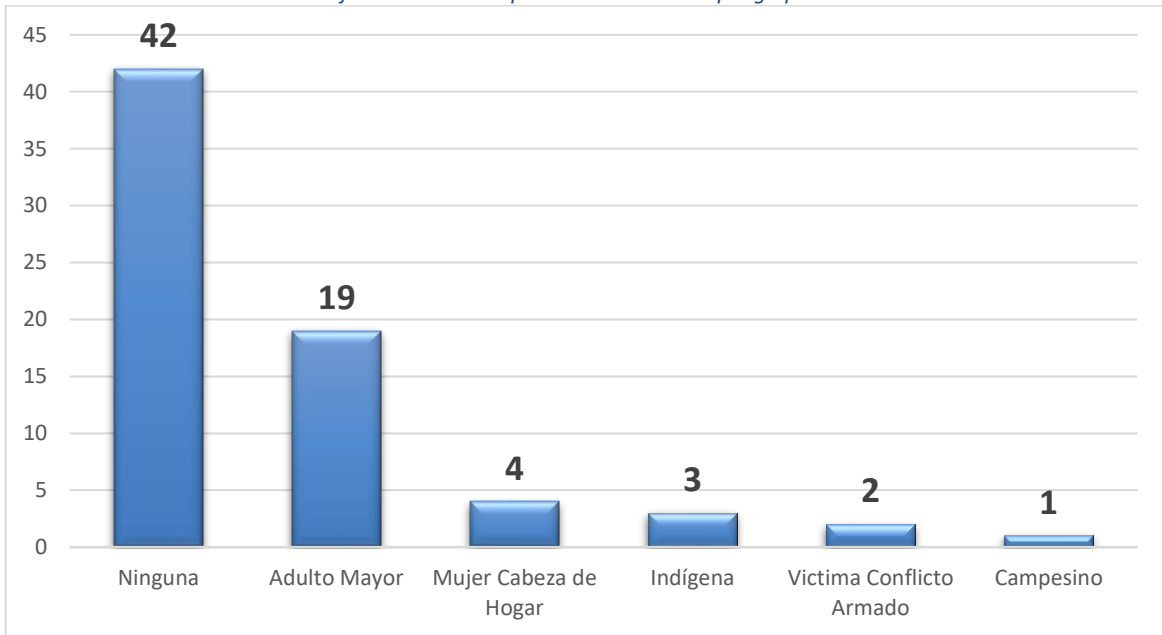
Localidad	Porcentaje	Ciudadanos
Ciudad Bolívar	52,11%	37
San Cristóbal	23,94%	17
Usme	5,63%	4
Soacha	5,63%	4
Kennedy	4,23%	3
Engativá	1,41%	1
Puente Aranda	1,41%	1
Rafael Uribe Uribe	1,41%	1
Tunjuelito	1,41%	1
Bosa	1,41%	1
Neiva	1,41%	1

En el desarrollo de las encuestas aplicadas se recolectó información relevante para medir la satisfacción en diversos aspectos. Estos 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.

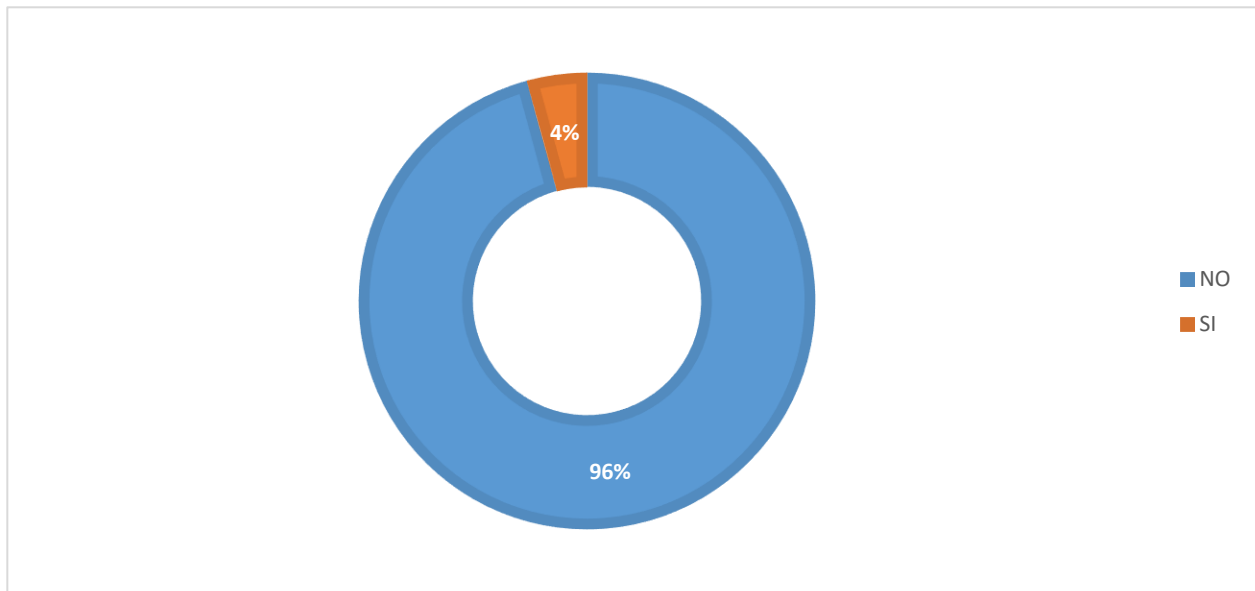
## 1.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA

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 tres personas corresponden a población indígena, cuatro personas indicaron ser mujeres cabeza de hogar, diez y nueve personas corresponden 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 4% tiene algún tipo de discapacidad y el 96% indica no tener ningún tipo de discapacidad tal como se ve en la Gráfica 3.

Gráfica 2. Número de población encuestada por grupo étnico



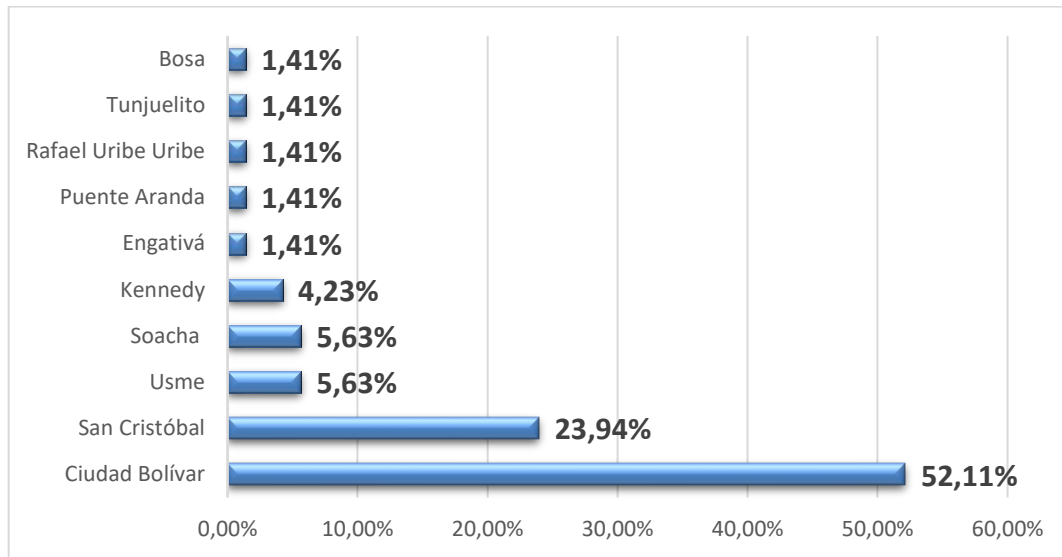
Gráfica 3. Porcentaje de Población con Alguna Discapacidad



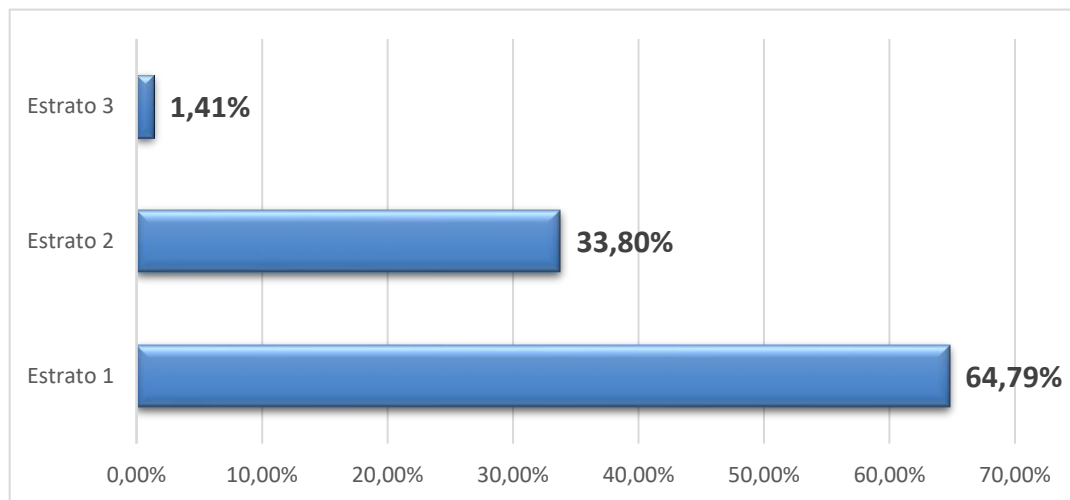
Las localidades con mayor representación en la encuesta corresponden a Ciudad Bolívar con 52,11%, seguido

de San Cristóbal con un 23,94 % y Usme con un porcentaje del 5,63%. (Gráfica 4). Simultáneamente, se observa que de la población encuestada la mayoría pertenece al estrato 1 con una participación del 64,79%, seguido de estrato 2 con una participación de 33,80% y finalizado con el estrato 3 donde se identificó un porcentaje de participación del 1,4%.

Gráfica 4. Porcentaje de Población encuestada por Localidad

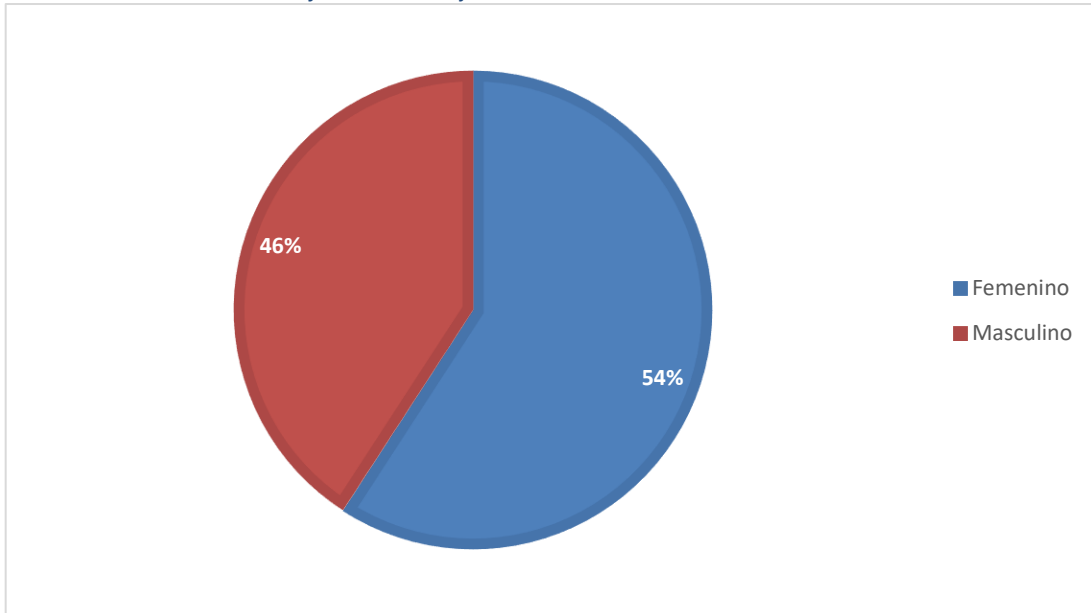


Gráfica 5. Porcentaje estratificación económica encuestados



De acuerdo con las encuestas realizadas se puede identificar que el 54% de las personas pertenecen al género femenino y el 46% pertenecen al género Masculino como lo señala la Grafica 6.

Gráfica 6. Porcentaje de Género de Población Encuestada

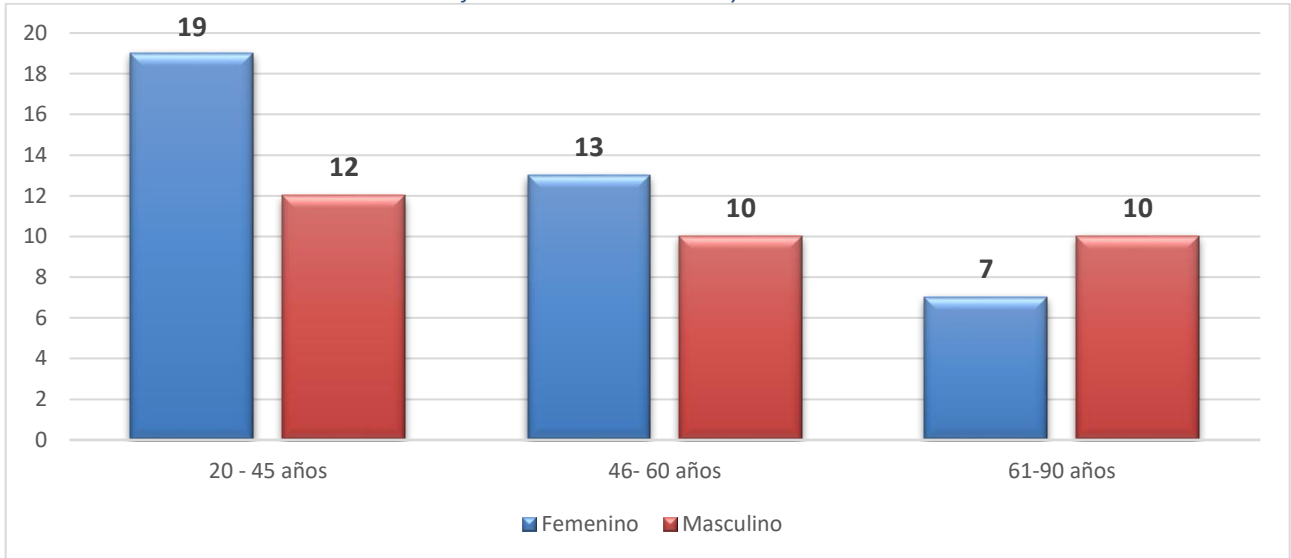


El porcentaje por edades de los ciudadanos(as) encuestados(as) indican que el 75% de la población está constituida entre los 20 y 60 años, de igual forma, se evidencia que dentro de este rango de edad la población de género femenino representa un 54% y el género masculino representa el 46%. Gráfica7.

Tabla 2. Distribución de Edad y Género

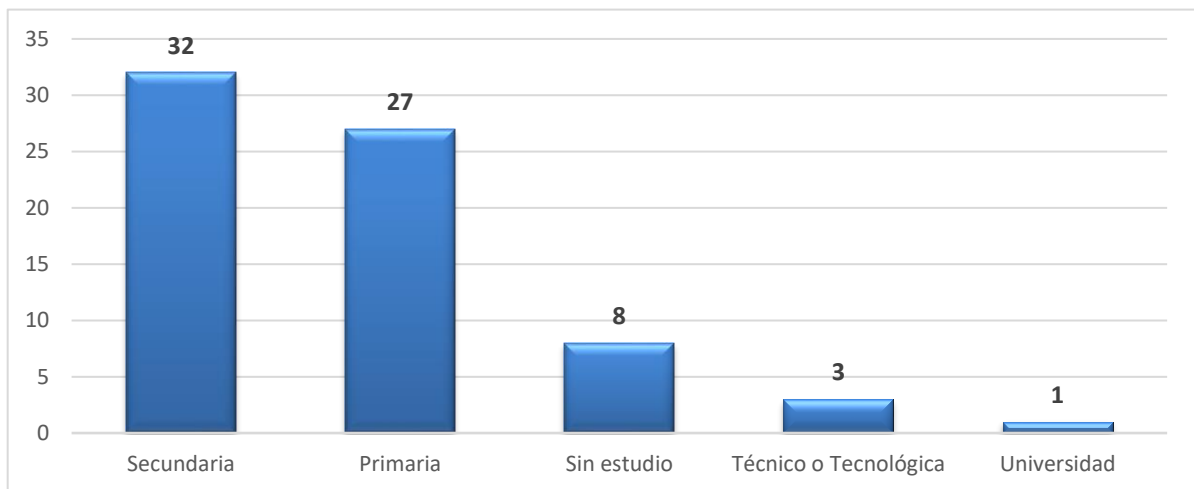
Rango Edad	Femenino	Masculino	Porcentaje Femenino	Porcentaje Masculino
20 - 45 años	19	12	26%	16%
46- 60 años	13	10	18%	15%
61-90 años	7	10	10%	15%
Total	39	32	54%	46%

Gráfica 7. Distribución de Edad y Género

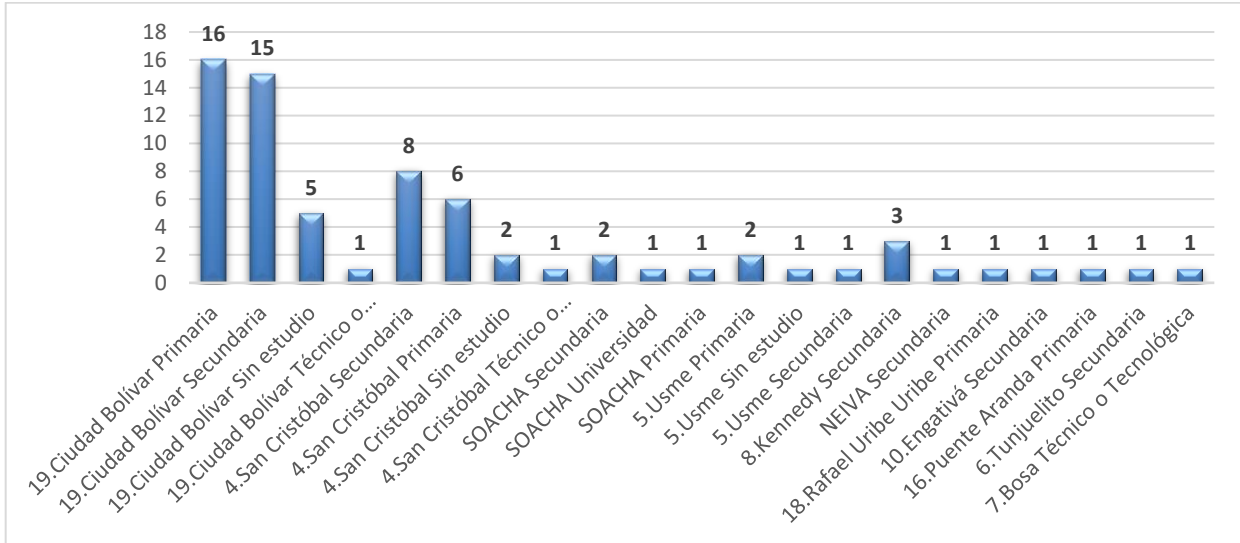


En cuanto a la escolaridad de la población encuestada, de acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia que ocho personas no tienen estudio, veintisiete personas indicaron tener una educación primaria, treinta y dos personas manifiestan tener una educación secundaria y cuatro personas cuentan con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

Gráfica 8. Escolaridad Población Encuestada

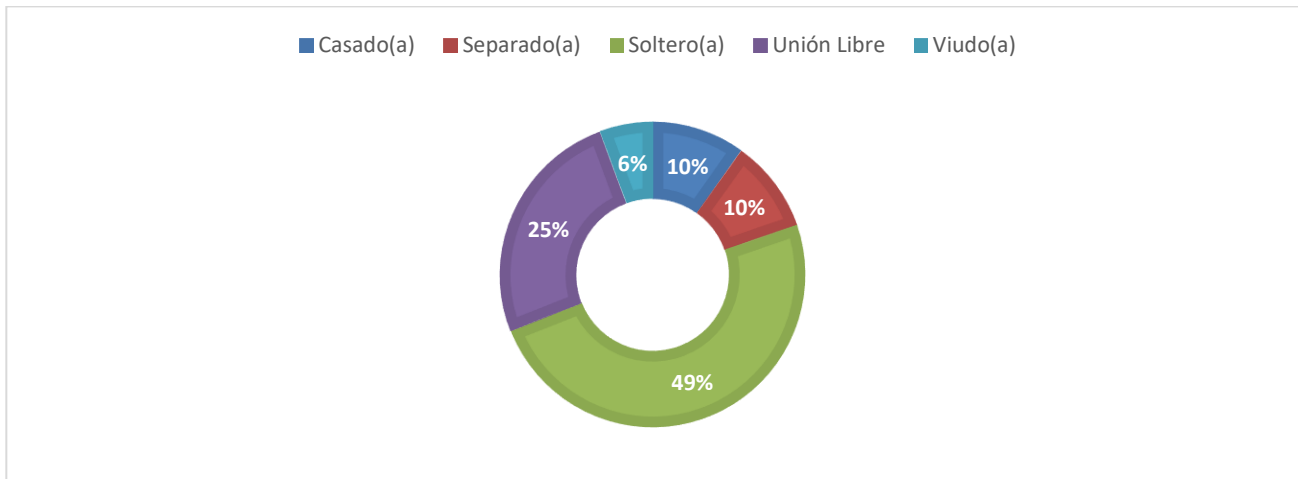


Gráfica 9. Número de encuestados por estudio alcanzado por localidades



De los datos obtenidos a la población encuestada se identificó su estado civil y los que más predomina es el estado de soltero(a) con una participación del 49% y unión libre con una participación del 25%, como lo refleja la Gráfica 10.

Gráfica 10. Porcentaje Estado Civil de la Población Encuestada



De acuerdo con los datos obtenidos respecto a la situación laboral de las personas encuestadas, hace relevancia que veintidós personas son trabajadores independientes, mientras que veintiuna personas son desempleados como lo muestra la Gráfica 11.

Gráfica 11. Número ciudadanos por Situación laboral

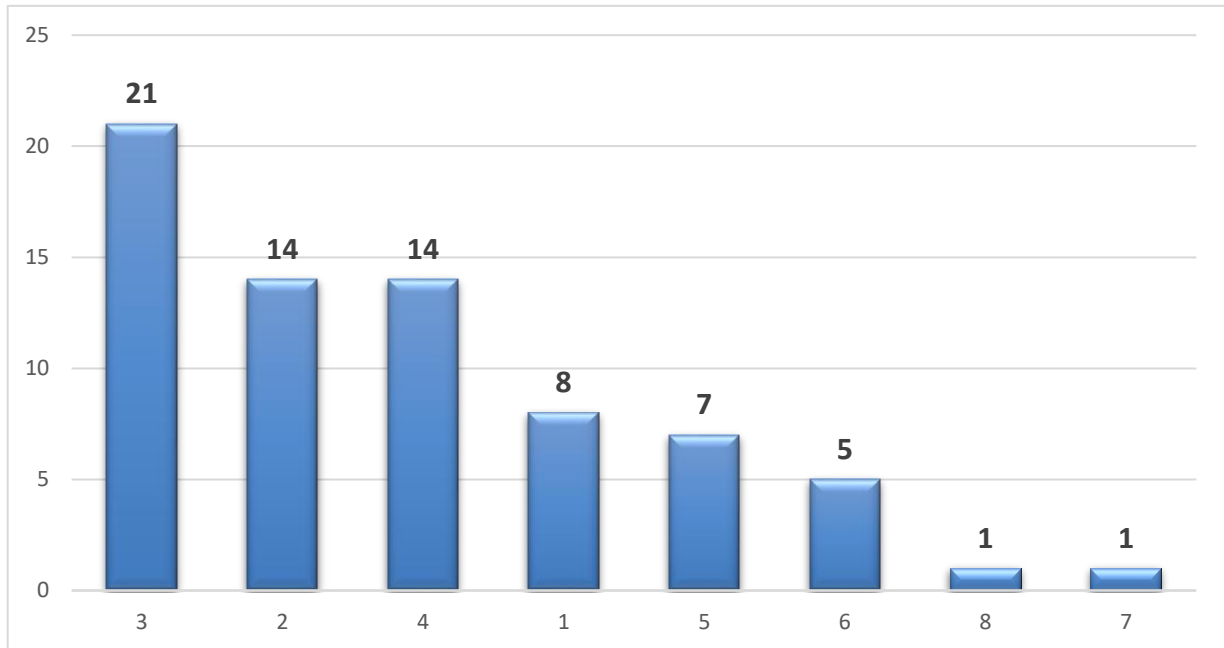


Uno de los datos de interés obtenidos de la tabulación de la encuesta es la identificación del tamaño de las familias encuestadas. Los resultados indican que:

- El 31% de los hogares está compuesto por entre 1 y 2 personas.
- El 50% de los hogares está conformado por entre tres y cuatro personas.
- Un 19% de los hogares encuestados tienen más de cinco 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 de reasentamientos.

Gráfica 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:

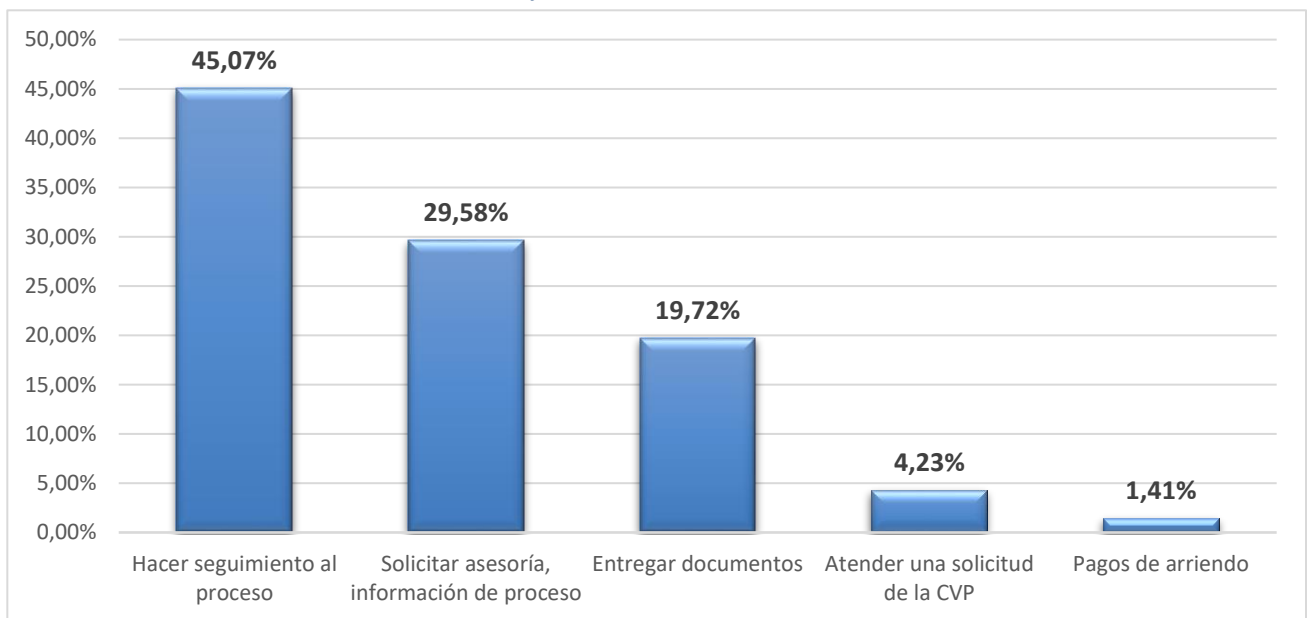
Un significativo 45,07% de los ciudadanos expresaron que su motivo principal para acercarse fue realizar un seguimiento al proceso. Esto indica un alto interés por parte de la ciudadanía en el progreso y desarrollo de las actividades relacionadas con su relocalización. Un 29,58% de los encuestados indicaron 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 11,43% 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	Porcentaje
Hacer seguimiento al proceso	45,07%
Solicitar asesoría, información de proceso	29,58%
Entregar documentos	19,72%
Atender una solicitud de la CVP	4,23%
Pagos de arriendo	1,41%

Gráfica 13. Motivo de Visita

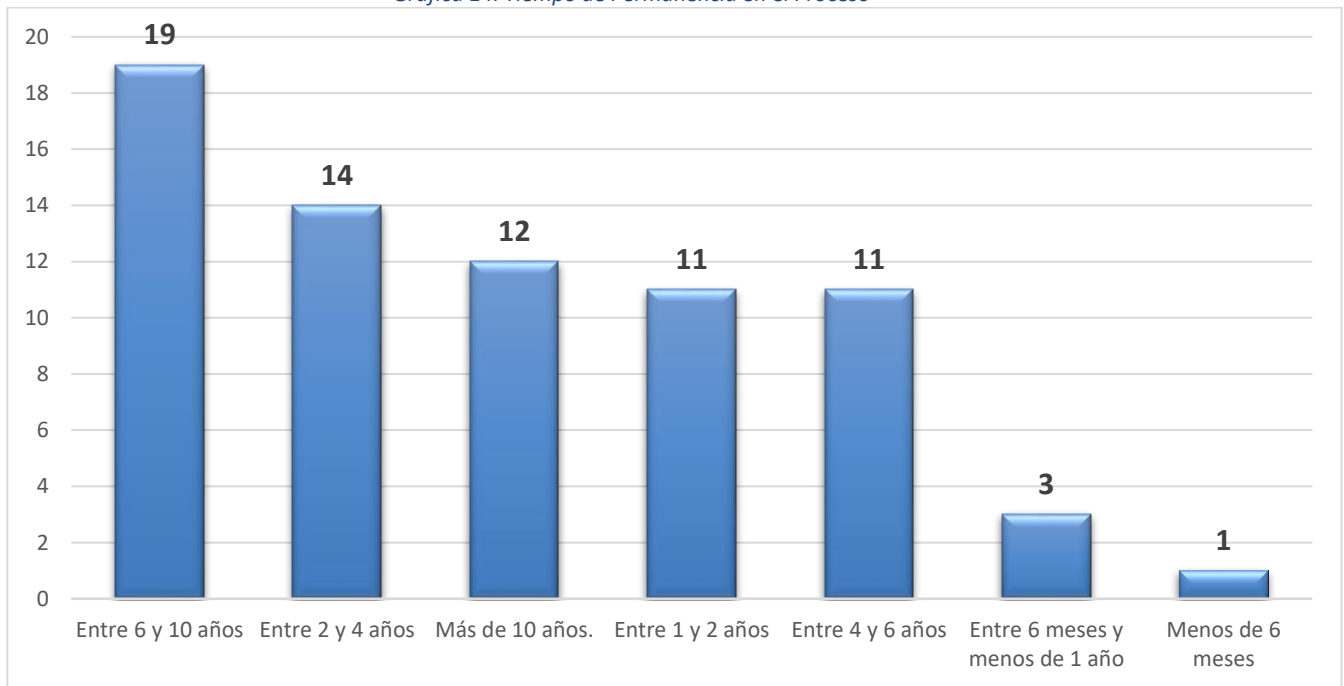


En cuanto al tiempo de permanencia en el proceso por parte de la población encuestada, los datos revelan una variedad de experiencias: Un significativo 26,76% de los encuestados han estado involucrados en el proceso durante un período de entre 6 y 10 años. Seguido por el 19,72% de los encuestados que indicaron que han estado involucrados en el proceso durante un período de 2 a 4 años. Un 16,90% mencionó que su proceso ha durado más de 10 años; El 15,49% de los encuestados reportaron que llevan un proceso de entre 1 y 2 años, así como de entre 4 y 6 años; Un 4,23% 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 en el proceso	Porcentaje
Entre 6 y 10 años	26,76%
Entre 2 y 4 años	19,72%
Más de 10 años.	16,90%
Entre 1 y 2 años	15,49%
Entre 4 y 6 años	15,49%
Entre 6 meses y menos de 1 año	4,23%
Menos de 6 meses	1,41%

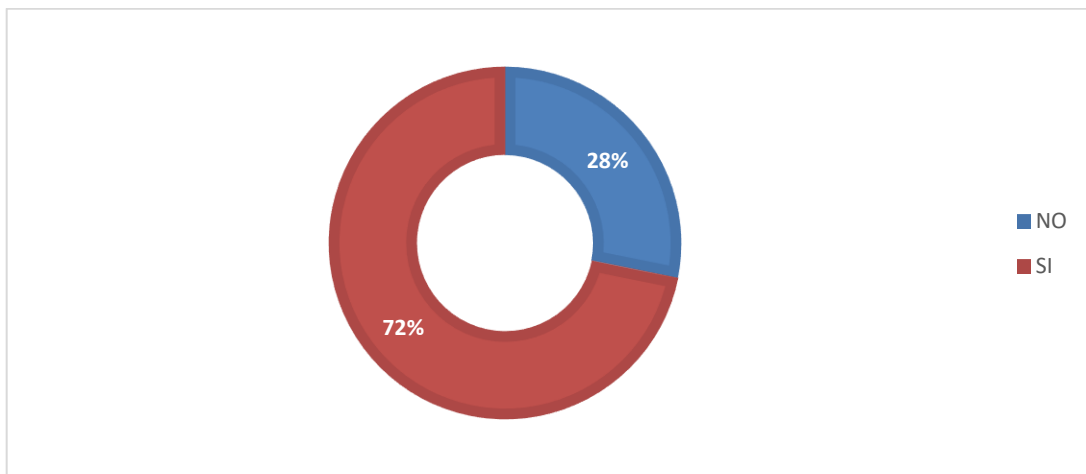
Gráfica 14. Tiempo de Permanencia en el Proceso



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 la trayectoria de los ciudadanos 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.

Gráfica 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 veintidós personas. En segundo lugar, San Cristóbal también muestra un número considerable de quince 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 4 ciudadanos bien informados, lo que podría sugerir áreas de mejora en la comunicación de información en esta localidad. Las otras localidades, como Soacha, Kennedy, Puente Aranda, Engativá, Neiva, Tunjuelito y Bosa, tienen un número aún menor de ciudadanos (entre 1 y 3) que se sienten bien informados todo esto contenido en la Gráfica 16.

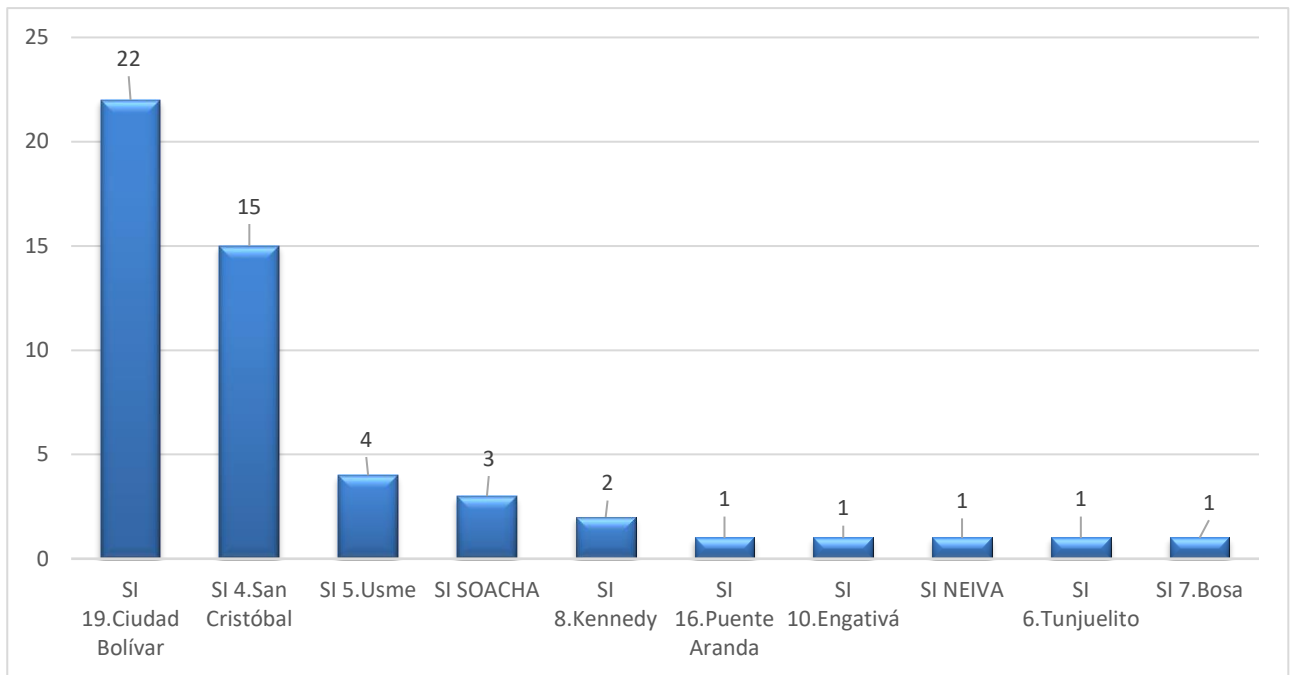
Tabla 5. Suministro de Información por Localidades

Ciudadanos que se encuentran bien informados		Ciudadanos que se no se encuentran bien informados	
19.Ciudad Bolívar	22	19.Ciudad Bolívar	15
4.San Cristóbal	15	4.San Cristóbal	2
5.Usme	4	18.Rafael Uribe Uribe	1
SOACHA	3	SOACHA	1
8.Kennedy	2	8.Kennedy	1
16.Puente Aranda	1		
10.Engativá	1		
NEIVA	1		
6.Tunjuelito	1		
7.Bosa	1		

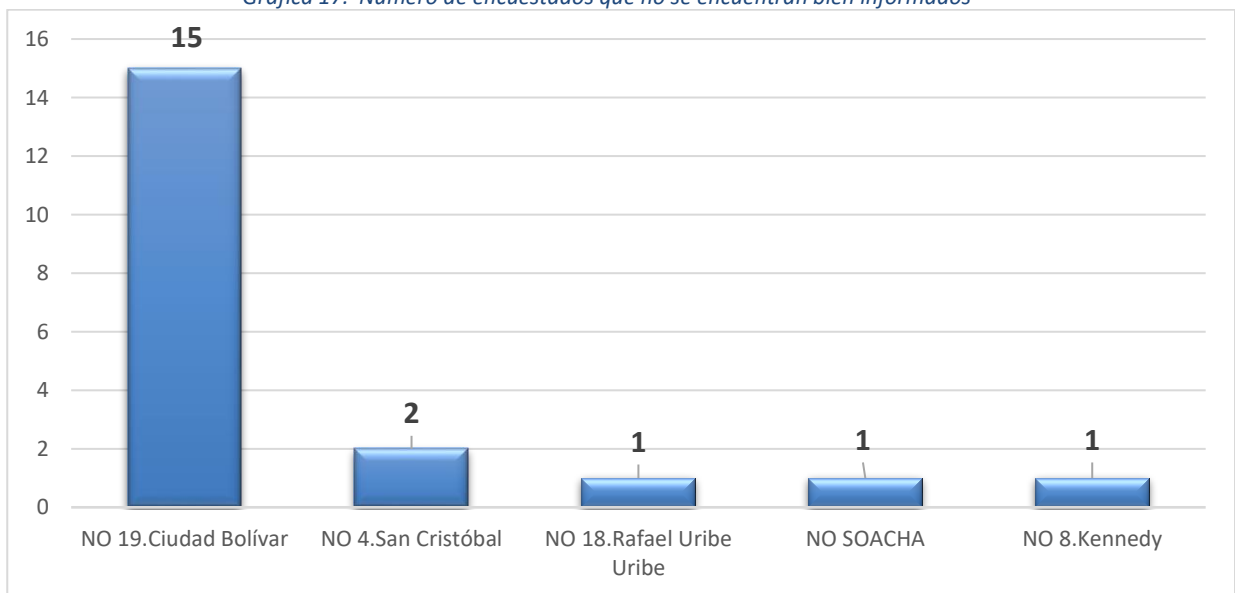
Los datos presentados muestran la percepción de ciudadanos que no se sienten bien informados en varias localidades. En primer lugar, Ciudad Bolívar tiene un total de 15 ciudadanos que se consideran mal informados, lo que representa una proporción significativa en comparación con los que se sienten bien 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 2 personas que se consideran mal informadas. Esto podría indicar un nivel relativamente alto de satisfacción en términos de información en esta localidad en particular.

En el caso de Rafael Uribe Uribe, Soacha, Kennedy y otras localidades, cada una reporta una cantidad muy baja de ciudadanos (entre 1 y 2) que no se sienten bien informados. Esto puede sugerir que, en general, en estas áreas, la percepción de falta de información no es tan predominante como en Ciudad Bolívar. En resumen, estos datos resaltan la variabilidad en la percepción de la información entre diferentes localidades. 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.

Gráfica 16. Número de encuestados que perciben estar bien informados



Gráfica 17. Número de encuestados que no se encuentran bien informados



### 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.

Gráfica 18. Calificación - Atributos de Servicio

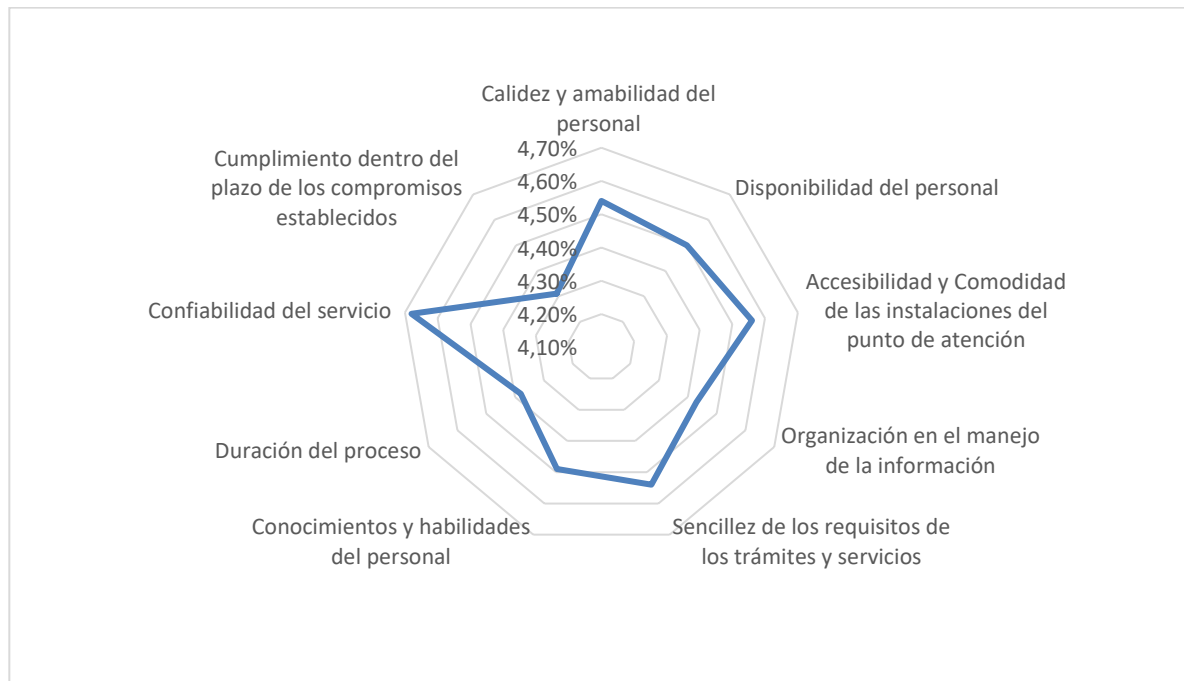


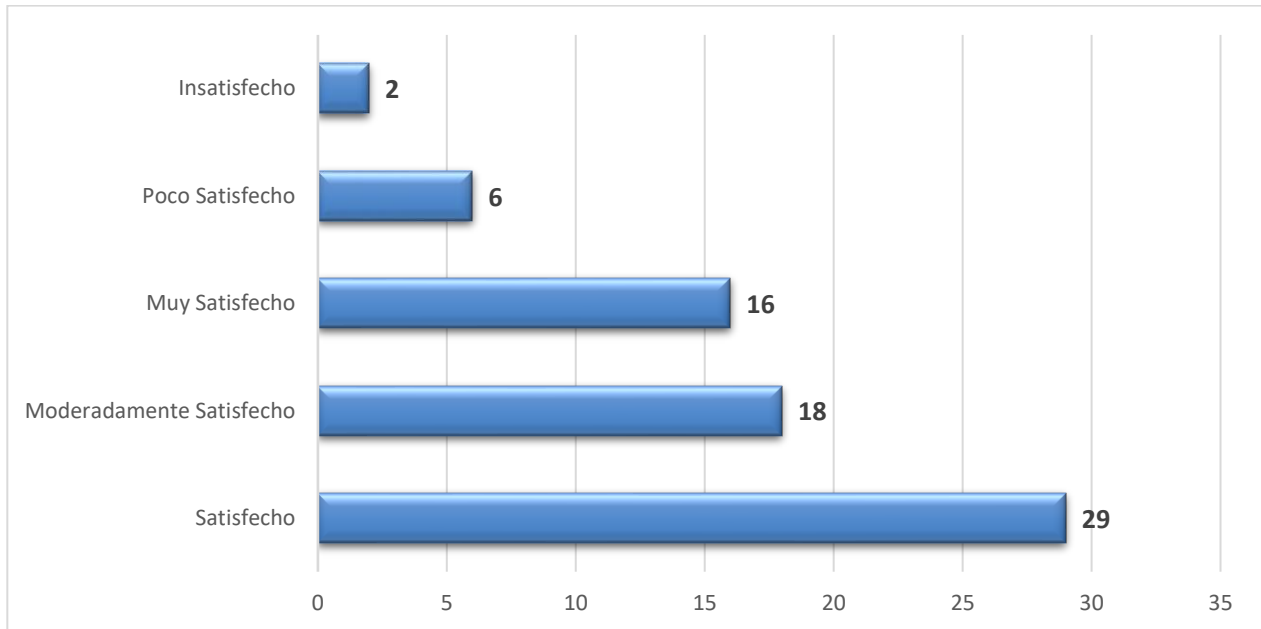
Tabla 7. Atributos y Dimensiones de la Calidad del Servicio

Descripción de Atributo	Calificación	Dimensión Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad del personal	4,54%	Empatía
Disponibilidad del personal	4,50%	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4,56%	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4,43%	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4,54%	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4,49%	Seguridad
Duración del proceso	4,38%	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4,68%	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	4,31%	Capacidad de Respuesta
Promedio	4,43%	

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



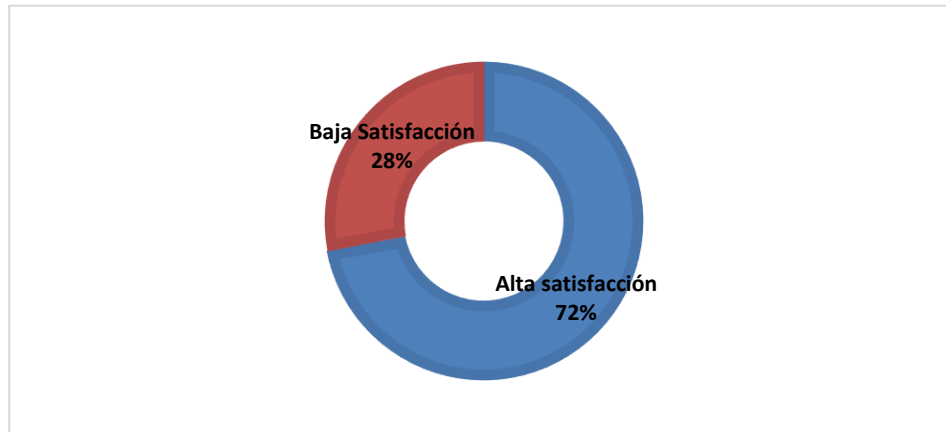
Gráfica 19. Número de ciudadanos satisfechos por el Servicio Prestado



En la Gráfica 19 se evidencia la satisfacción de la ciudadanía por el servicio prestado se puede identificar que, Satisfacción General: En general, se observa que la mayoría de 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 75%, lo que representa la mayoría de las respuestas. Lo que indica que un porcentaje significativo de los encuestados tiene un nivel alto o muy alto de satisfacción.

En otro sentido, las calificaciones propias de Satisfacción Baja: Aunque el número de personas insatisfechas o poco satisfechas es 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 4,01%.

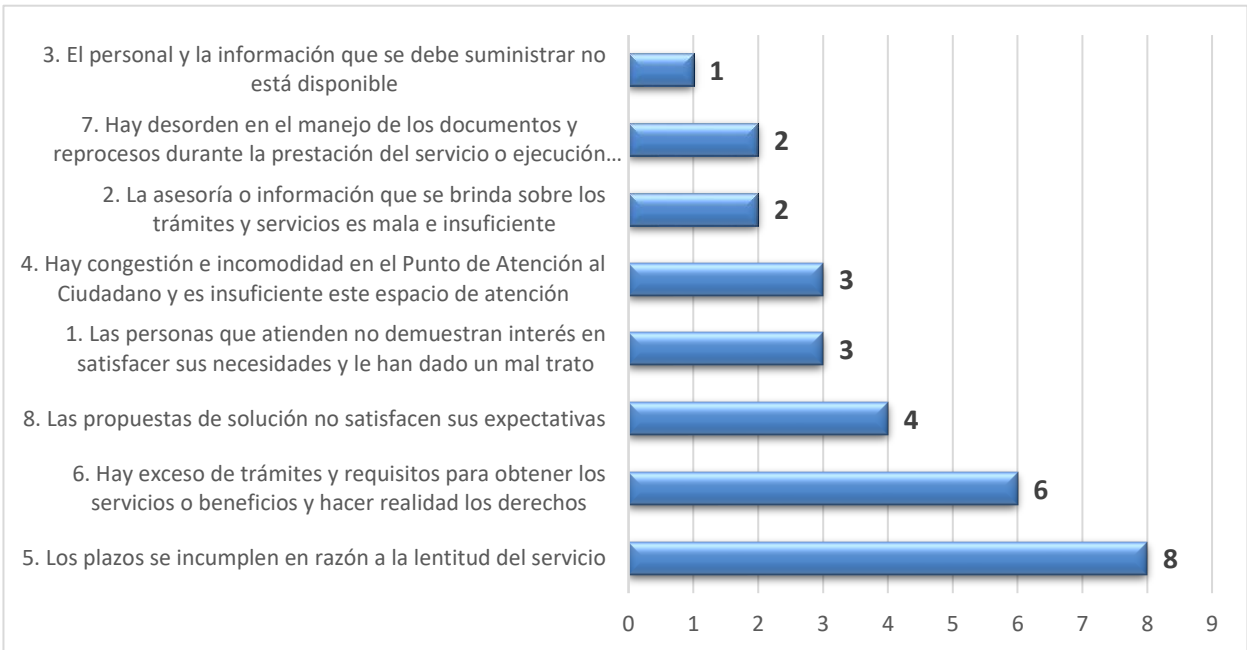
Gráfica 20. Porcentaje Satisfacción de la Ciudadanía



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 20). De acuerdo con lo visto en la (Gráfica 21) 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 10,34%
2. La asesoría o información que se brinda sobre los trámites y servicios es mala e insuficiente con un 6.90%.
3. El personal y la información que se debe suministrar no está disponible con un 3,45%.
4. Los plazos se incumplen en razón a la lentitud del servicio con un 27,59%
5. Hay exceso de trámites y requisitos para obtener los servicios o beneficios y hacer realidad los derechos con un 20,69%.
6. Hay desorden en el manejo de los documentos y reprocesos durante la prestación del servicio o ejecución del trámite con un 6,90%.
7. Las propuestas de solución no satisfacen sus expectativas con un 13.79%

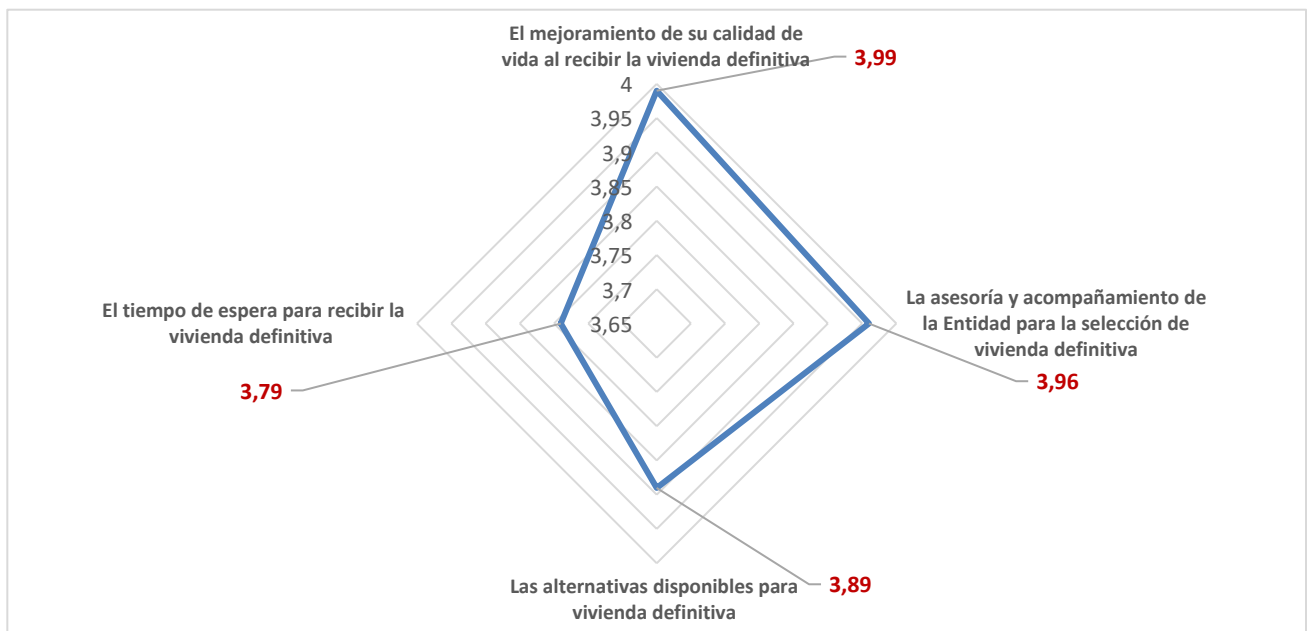
Gráfica 21. Motivos de Baja Satisfacción



Ocho ciudadanos experimentan retrasos debido a la lentitud del servicio, señalando deficiencias en la eficiencia de la CVP. Seis ciudadanos enfrentan excesivos trámites y requisitos para obtener servicios, lo que sugiere una necesidad de reducir la burocracia. Cuatro ciudadanos no están satisfechos con las soluciones propuestas, indicando una falta de comprensión de las expectativas de la ciudadanía. Tres ciudadanos han experimentado mal trato y falta de interés por parte del personal. Además, se informa de congestión e incomodidad en el Punto de Atención al Ciudadano. Se requieren mejoras en procesos, capacitación del personal y en las instalaciones para mejorar la satisfacción de la ciudadanía.

Otros indicadores de satisfacción corresponden a 11 preguntas específicas que preparo la Dirección de Reasentamientos para calificar el nivel de satisfacción con respecto a Ingreso al programa, Asignación de recursos (VUR) y entrega de predio PAR y Selección y entrega de vivienda definitiva, las cuales son: La información suministrada por la Entidad con relación a los requisitos de ingreso al proceso de reasentamientos; la explicación del proceso de reasentamiento durante la primera visita; el acompañamiento y la comunicación durante el ingreso al programa de reasentamiento; la información sobre los trámites para la entrega del predio PAR a la Entidad; el proceso de entrega del predio PAR; el tiempo de espera para la asignación del VUR; la asesoría de la Entidad acerca de las opciones disponibles para complementar el valor del VUR y adquirir una vivienda definitiva; la asesoría y acompañamiento de la Entidad para la selección de vivienda definitiva; las alternativas disponibles para vivienda definitiva; el tiempo de espera para recibir la vivienda definitiva. Se presentan los resultados obtenidos en la Gráfica 22.

Gráfica 22. Atributos específicos reasentamiento



Las calificaciones proporcionadas por los ciudadanos en las cuatro 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.

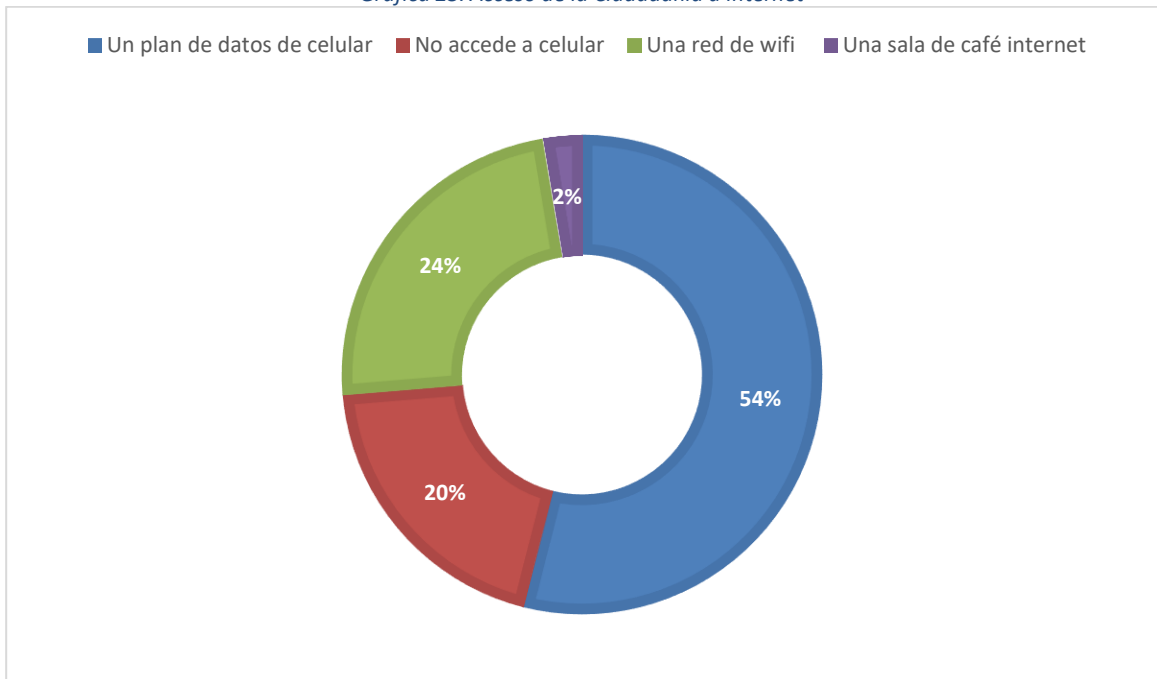
#### 1.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

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 los 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. En suma, 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.

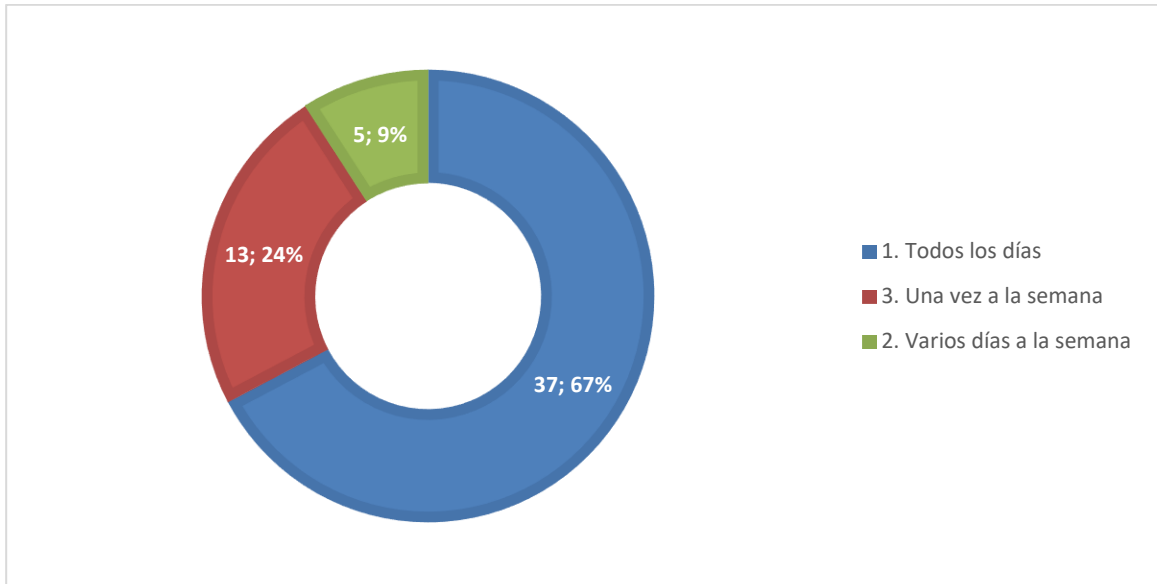
La muestra presenta los siguientes datos: un plan de datos para el celular treinta y seis personas: La respuesta más común en esta encuesta es que treinta y seis personas tienen un plan de datos para sus teléfonos celulares. Esto sugiere que la mayoría de los encuestados poseen un dispositivo móvil y están suscritos a un plan que les permite acceder a Internet a través de sus teléfonos; No accede a Internet quince personas: Un número significativo de personas, aunque menor que las que tienen un plan de datos, indicaron que no acceden a Internet en absoluto. Esto puede deberse a diversas razones, como la falta de acceso a dispositivos o la elección personal de no utilizar Internet.

Una red fija o wifi pagada trece personas: Un grupo considerable de personas declaró que utilizan una red fija o wifi pagada para acceder a Internet. Esto indica que valoran la conectividad estable y están dispuestas a pagar por ella. Una red fija o wifi pagada y un plan de datos para el celular cinco personas: Algunas personas mencionaron que utilizan tanto una red fija o wifi pagada como un plan de datos para el celular. Esto se puede asociar a la necesidad de tener acceso a Internet en diferentes ubicaciones o situaciones. Una sala de café internet dos personas: Un número menor de encuestados indicó que utilizan una sala de café internet para acceder a Internet, por lo cual el uso masivo de internet se entiende como un impacto creciente en la población capitalina. Esto podría deberse a que no tienen acceso a una conexión de Internet estable en sus hogares o lugares de trabajo y utilizan estas instalaciones públicas para conectarse.

Gráfica 23. Acceso de la Ciudadanía a Internet



Gráfica 24. Frecuencia Uso TIC

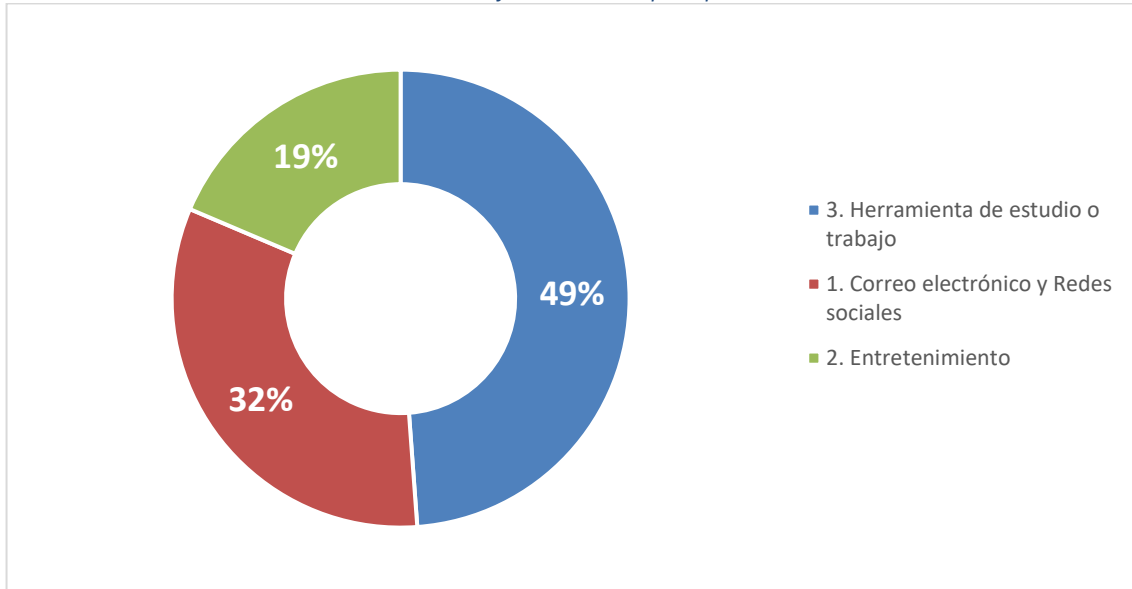


Sobre la frecuencia de uso de internet entre la ciudadanía encuestada es posible evidenciar los siguientes hechos:

- Todos los días: El 67% de los encuestados utiliza las TIC todos los días.
- Una vez a la semana: El 24% de los encuestados utiliza las TIC una vez a la semana.
- Varios días a la semana: El 9% de los encuestados utiliza las TIC varios días a la semana.

De modo que, la mayoría de los encuestados casi el 85% de ellos, utiliza las TIC en semana, lo que explica una masificación de los servicios derivados de internet. 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.

Gráfica 25. TIC Uso principal



Los usos principales de las TIC, se presentan a continuación:

Herramienta de estudio o trabajo: El 49% de los encuestados utiliza las TIC como herramienta de estudio o trabajo; Correo electrónico y Redes sociales: El 33% de los encuestados utiliza las TIC para correo electrónico y redes sociales; Entretenimiento: El 19% de los encuestados utiliza las TIC para entretenimiento.

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.

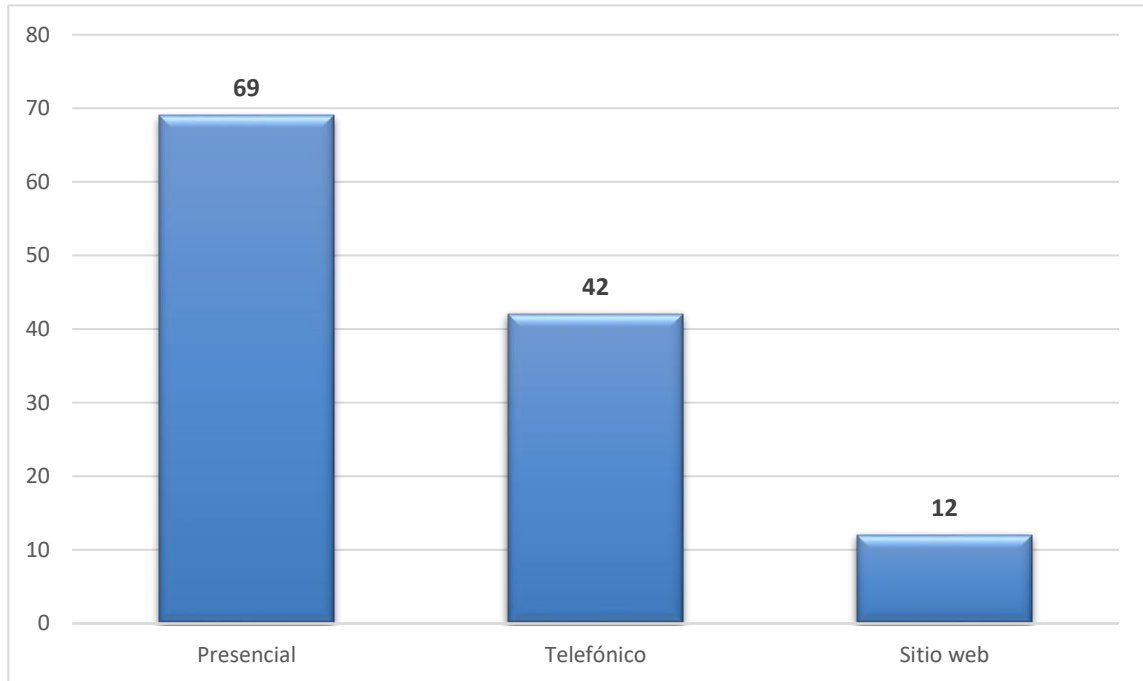
Inclusive, es posible identificar una variable de atención de los canales TIC, en lo correspondiente a la línea telefónica y correo electrónico. siendo un porcentaje positivo y de buena acogida en los siguientes registros:

Presencial: El 56% de las personas utilizan el contacto presencial como su medio preferido.

Telefónico: El 34% de las personas optan por el contacto telefónico como su medio de comunicación.

Sitio web: El 10% de las personas utilizan el sitio web como medio de contacto.

Gráfica 26. 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

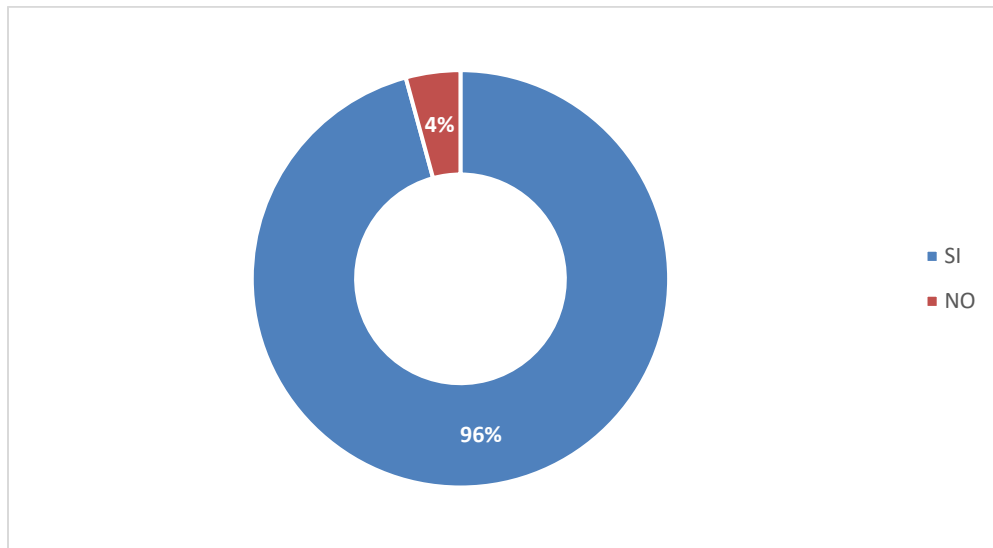
En el segundo cuatrimestre de la actual vigencia y dando continuidad a los esfuerzos de fortalecimiento de la transparencia y la prevención a la corrupción, se organizó una campaña institucional a través de los medios presenciales y virtuales sobre la gratuidad de los trámites y servicios y lo innecesario 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. Al tabular la información registrada en la encuesta de satisfacción del segundo cuatrimestre se identifica que el 96% de los ciudadanos(as) encuestados de la Dirección de Reasentamientos contestó de manera positiva, es decir que si recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios y el 4% indica no recibir esta información. Gráfica 27

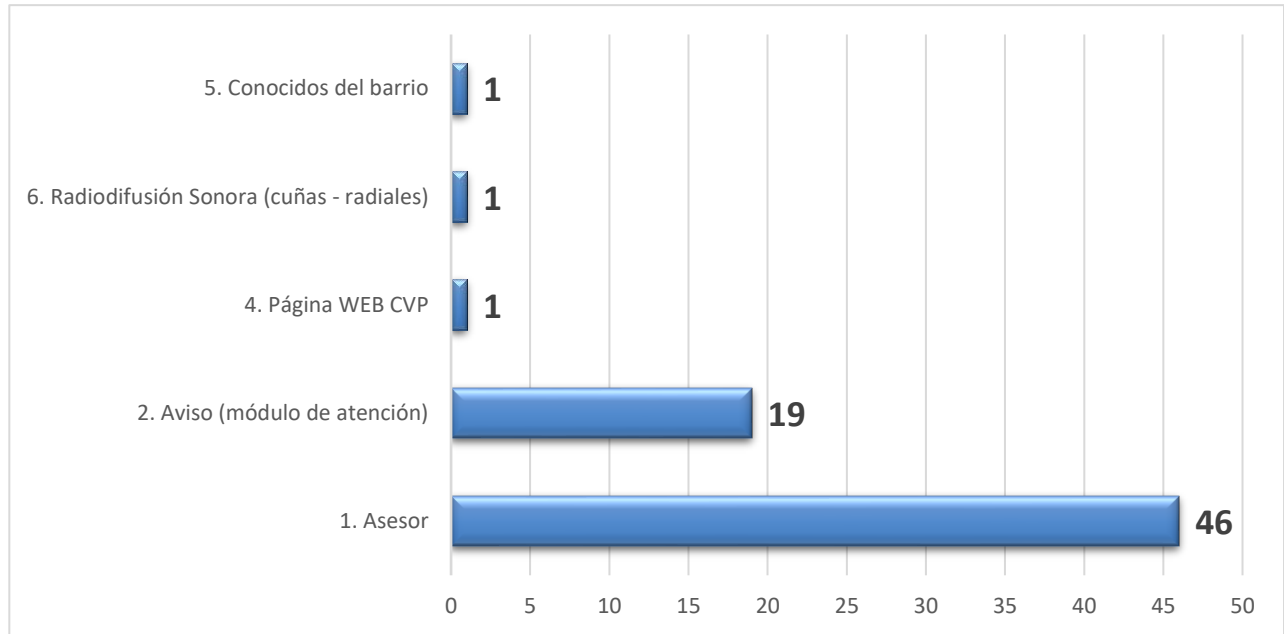
Gráfica 27. Recibieron Información de Gratuidad de Trámites y Servicios



La segunda pregunta examinó el medio a través del cual el ciudadano(a) había obtenido información. Esta pregunta considero 5 opciones con múltiple respuesta, es decir, opciones que no son mutuamente excluyentes (Asesor, Aviso (módulo de atención), Página WEB CVP, Radiodifusión Sonora (cuñas – radiales, Conocidos del barrio). Los resultados de la encuesta muestran claramente que el asesoramiento es el medio de atención más utilizado por los ciudadanos, con un impresionante 67.65% de las respuestas. Esto sugiere que la asistencia personalizada desempeña un papel significativo en la interacción de los ciudadanos con los servicios o información de acuerdo con sus necesidades. Por otro lado, el aviso en el módulo de atención también es una opción popular, representando el 27.94% de las preferencias. Los demás medios de atención, como la radiodifusión sonora, el conocimiento de personas del barrio y la página web, tienen una presencia más limitada en comparación, cada uno con un 1.47%. Estos datos destacan la importancia de

ofrecer una variedad de canales de atención para satisfacer las diversas necesidades y preferencias de los ciudadanos como lo visualiza la Gráfica 28.

Gráfica 28. Número de ciudadanos informados sobre la Gratuidad de Trámites y Servicios



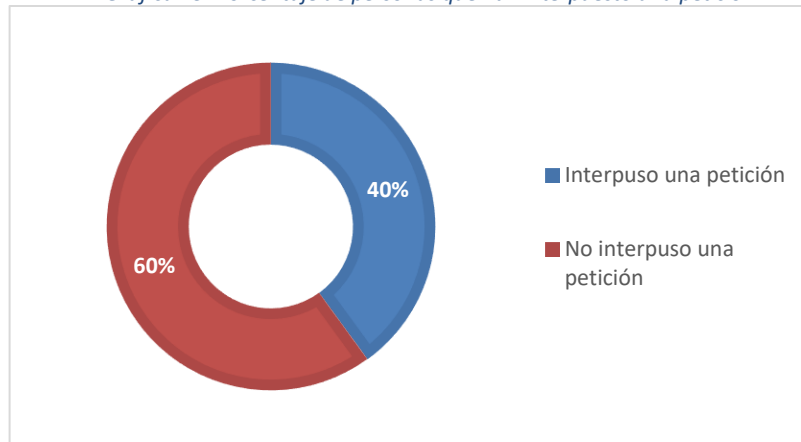
En relación con la tercera pregunta de este segmento, se buscaba determinar si la ciudadanía que recibió el mensaje lograron comprenderlo. Los resultados indican que el 100% de los encuestados que afirmaron haber recibido la información de la Dirección de Reasentamientos respondieron de manera afirmativa. Esto significa que comprendieron claramente el mensaje sobre la gratuidad y la inocuidad de recurrir a intermediarios.

## 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 de este segundo 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?

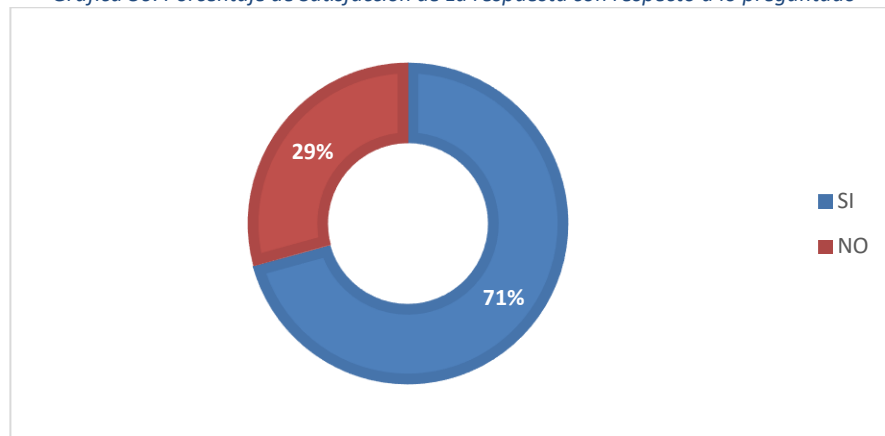
Al preguntar a la ciudadanía si ha interpuesto algún tipo de petición durante este cuatrimestre de la actual vigencia, se obtuvo un porcentaje del 60% negativo vs el 40% positivo es decir que si interpusieron un derecho de petición, queja o reclamo ante la Dirección de Reasentamiento de CVP para ver la Gráfica 29.

Gráfica 29. Porcentaje de personas que han interpuesto una petición

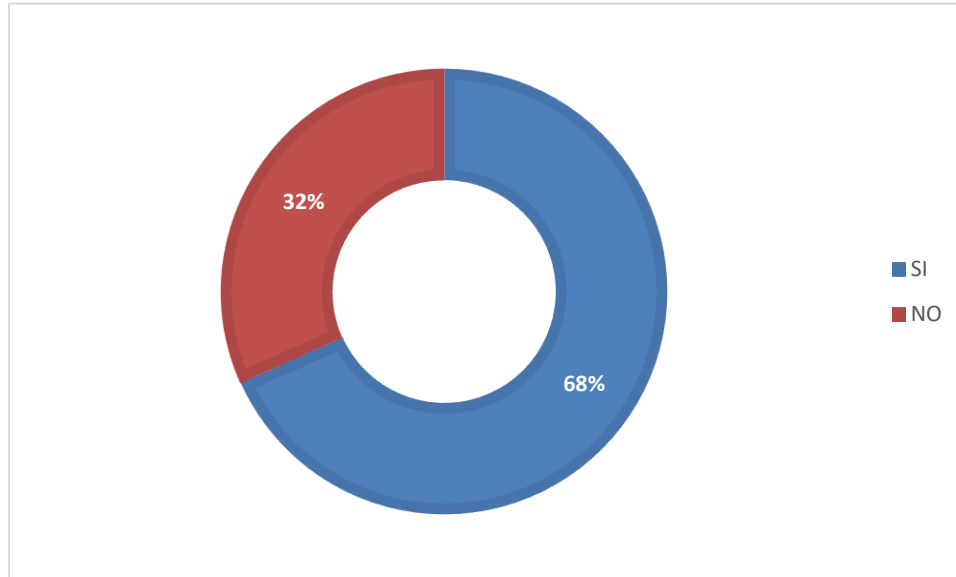


A los cuarenta y un ciudadanos(as) que respondieron que sí habían interpuesto algún tipo de petición ante la CVP, se les indagó si la respuesta que le brindaron fue de fondo, es decir que le respondieron lo que solicitó o preguntó, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 71% y el 29% de insatisfacción, ver Gráfica 29. 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 93% y el 7% manifiesta que la respuesta no es clara.

Gráfica 30. Porcentaje de Satisfacción de La respuesta con respecto a lo preguntado



Gráfica 31. Porcentaje de comprensión de La respuesta si fue fácil de comprender

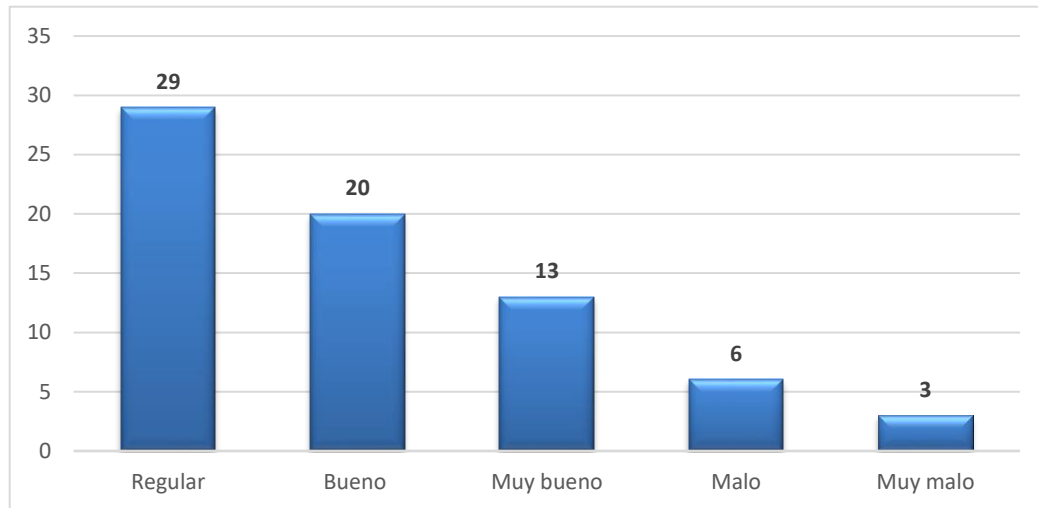


## 1.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN

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 un panorama complejo: El 40.85% de los encuestados evaluó la complejidad de los formatos como "Regular"; mientras que un 28.17% de los encuestados lo evaluó como "Bueno"; por otra parte, el 18.31% lo evaluó como "Muy bueno"; seguido por el 8.45% lo evaluó como "Malo" y finalmente un 4.23% lo evaluó como "Muy malo", como lo señala la Gráfica 32. Ciertamente, los datos reflejan una diversidad de opiniones entre los encuestados, ya que se distribuyen en una amplia gama de calificaciones que van desde "Muy malo" hasta "Muy bueno". Esto indica que los formatos ocasionan diferentes percepciones y valoraciones que tienen una notoria incidencia en la manera en que se entiende la satisfacción ciudadana.

Gráfica 32. Número de ciudadanos satisfechos con la complejidad con los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.)



## 2. DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS EN EL MARCO DE LA ACCIÓN DE MEJORA – PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS

### I.INTRODUCCIÓN

Durante el bimestre de julio y agosto del año 2023 se aplicaron encuestas de satisfacción atención a la ciudadanía, en tres (3) momentos:

1. **9 de julio 2023:** Asamblea de Copropietarios Arboleda Santa Teresita.
2. **31 de julio al 28 de agosto 2023:** Atención al ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular.
3. **15 de agosto 2023:** capacitación en veeduría ciudadana Colores de Bolonia

Durante los 3 encuentros realizados con la comunidad vinculada al subprograma de Reasentamientos en los diferentes espacios ya descritos, se emplea la estrategia de acompañamiento social según el Manual de Gestión Social – MGS, Fase III, que ejecuta el equipo social de la Dirección de Reasentamientos, en específico el equipo Resiliencia y Sostenibilidad.

### CARACTERIZACION POBLACIONAL

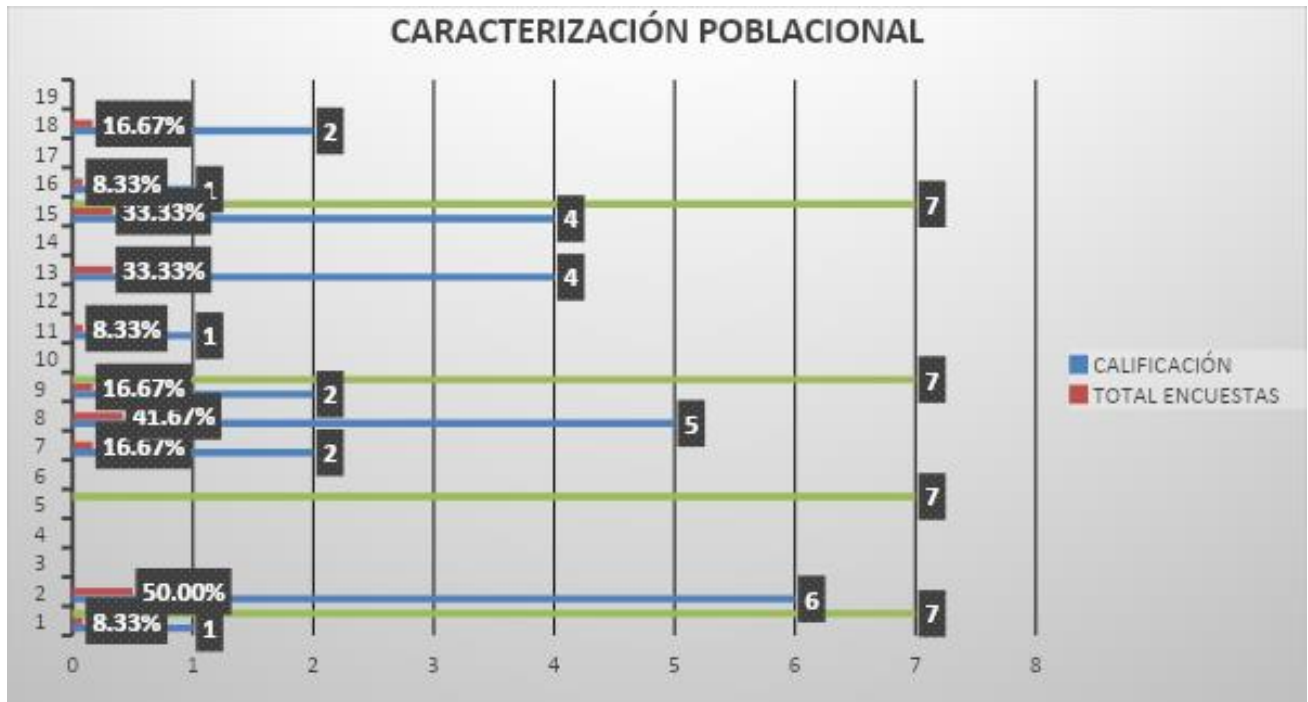
Tabla 7- Tabulación Caracterización Poblacional.

CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL		CALIFICACIÓN		TOTAL ENCUESTAS
GENERO	FEMENINO	1	8,33%	7
	MASCULINO	6	50,00%	
	OTRO	0	0,00%	
	NO DILIGENCIADO O INVÁLIDO	0	0,00%	
GRUPO ETARIO	Joven	0	0,00%	7
	Adultez	0	0,00%	
	Adulto Mayor	2	16,67%	
	NO DILIGENCIADO O INVÁLIDO	5	41,67%	
GRUPO ETNICO	Afrocolombiana	2	16,67%	7
	Rom o gitana	0	0,00%	
	Campesina	1	8,33%	
	Indígena	0	0,00%	
	Ninguno	4	33,33%	
	NO DILIGENCIADO O INVÁLIDO	0	0,00%	
POBLACION A LA QUE PERTENECE	Víctima de Conflicto Armado	4	33,33%	7
	Mujer cabeza de hogar	1	8,33%	
	Discapacidad	0	0,00%	
	Ninguno	2	16,67%	
	NO DILIGENCIADO O INVÁLIDO	0	0,00%	

Según se muestra en la *Tabla 6 Tabulación Caracterización Poblacional*, al final de cada uno de los encuentros, se evidencia una participación femenina del 8.33%, que resulta mayor comparada con la masculina que cuenta con el 50.0 %, así mismo, arroja el 0.0% en la categoría de otro género. En el bloque de Grupo Etario, la participación que sobresale es del 0.0% correspondiente al grupo de adultez con edades entre 29 y 59 años, el grupo de adulto mayor el cual supera los 60 años aporta el 16.67 %, el grupo de juventud con edades entre 19 y 28 años, solo aporta el 0.0%, y en el ítem No diligenciado o invalido se evidencia el 41.67%. En referencia al Grupo étnico, se obtiene en el ítem Ninguno el 33.33%, seguido del ítem perteneciente a la población afrocolombiana con el 16.67%, el 8.33% pertenece a la población campesina.

Por último, el grupo poblacional al que pertenece se halló que el 8.33% son mujeres cabeza de hogar, el 16.67 % padece alguna discapacidad, prevalece con el 33.33% pertenencia a población víctima del conflicto armado, y con el 4.35% el ítem no diligenciado o invalido<sup>1</sup>.

Gráfica 33. Porcentaje caracterización poblacional



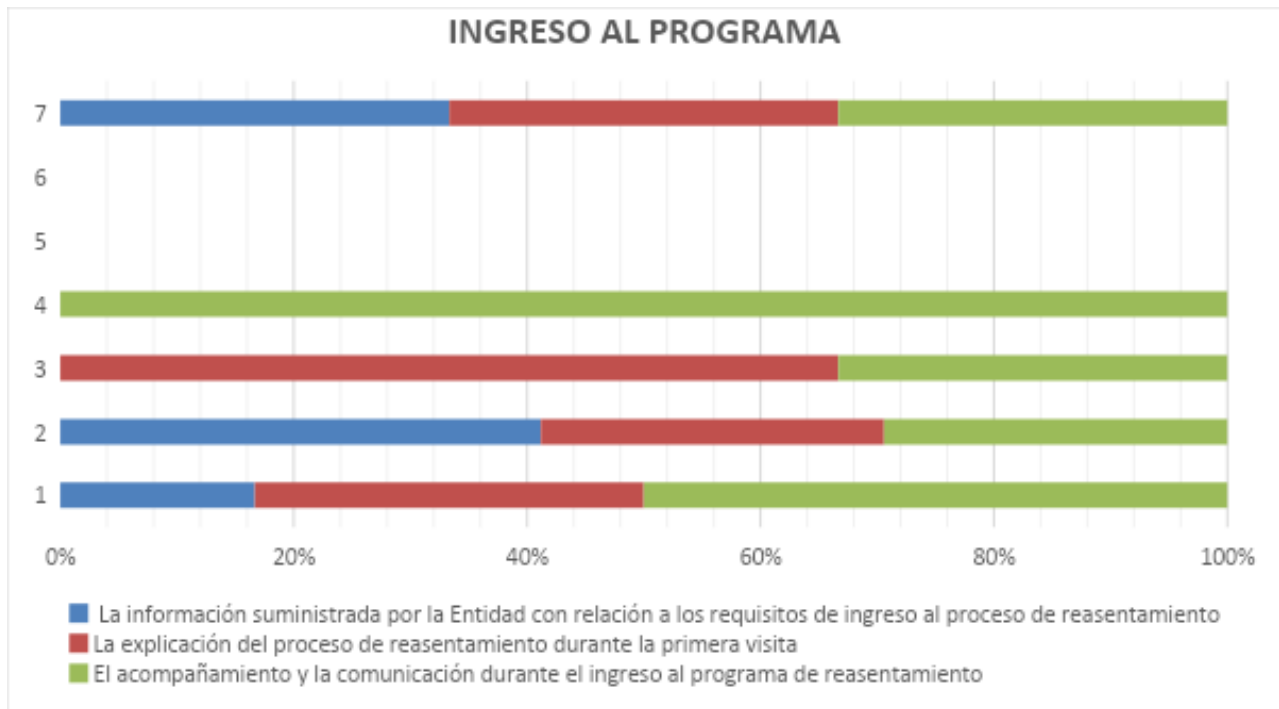
En los siguientes 3 agregados los beneficiarios vinculados al subprograma de Reasentamientos tuvieron que marcar con una x en una escala de 1 a 5, donde (5) es muy buena (4) buena, (3) regular, (2) mala (1) muy mala, la opción que se ajustará a su experiencia en el proceso de reasentamiento:

I. INGRESO AL PROGRAMA

Se evidencia en la *Gráfica - Ingreso al programa*, el primer ítem, La información suministrada por la Entidad con relación a los requisitos de ingreso al proceso de reasentamiento, con un nivel de satisfacción muy bueno (5) del 58%, buena (4) 0%, regular (2) 0%; segundo ítem, La explicación del proceso de reasentamiento durante la primera visita, cuenta con un nivel de satisfacción muy bueno (5) del 42%, buena

17%, regular (3) 0% al igual que mala (2) y muy mala (1) con el 0%, y el ultimo ítem El acompañamiento y la comunicación durante el ingreso al programa de reasentamiento, el nivel de satisfacción se arroja muy bueno (5) con el 42%, buena (4) 8%, regular (3) 8%, mala (2) 0% y muy mala (1) 0%.

Gráfica 34. Ingreso al programa

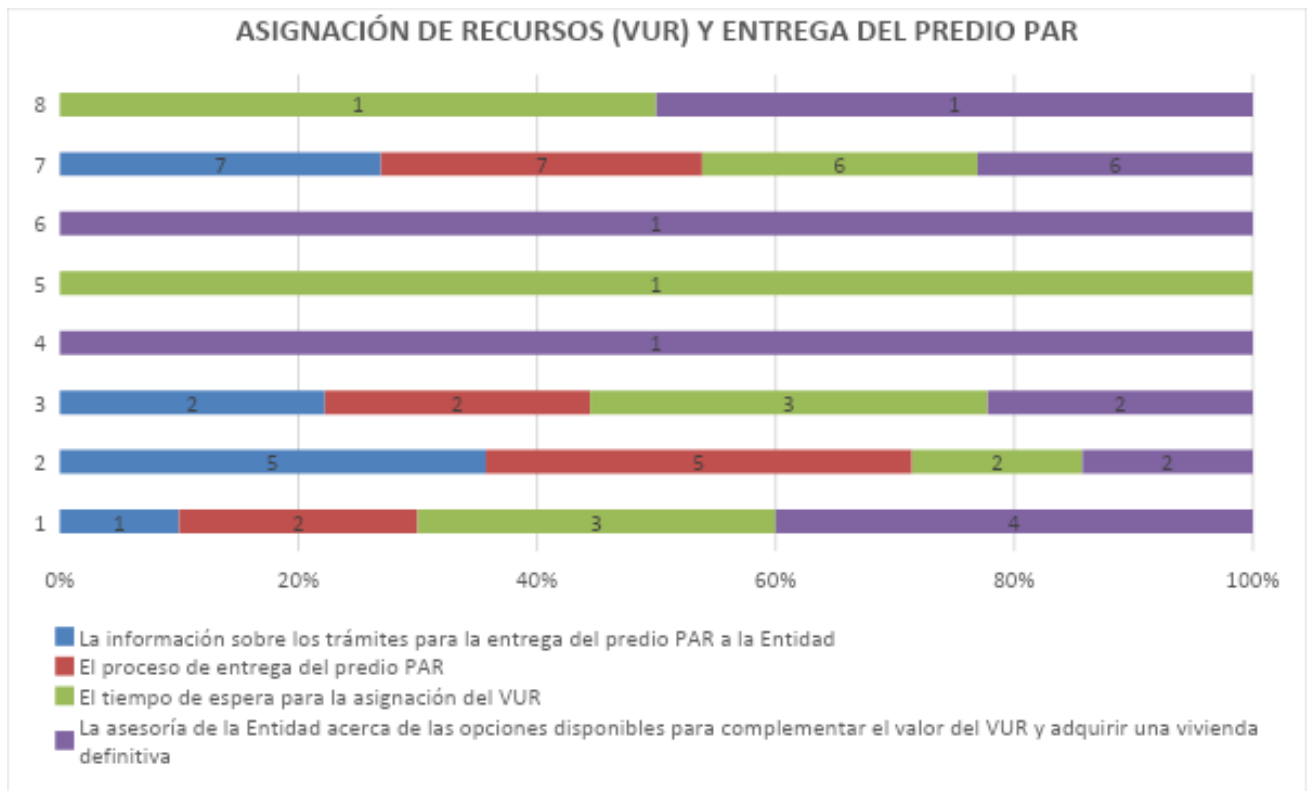


#### ASIGNACIÓN DE RECURSOS (VUR) Y ENTREGA DEL PREDIO PAR

Se evidencia en la Gráfica 3- Asignación de recursos (VUR) y entrega del predio par; **el primer ítem**, La información sobre los trámites para la entrega del predio PAR a la Entidad, con un nivel de satisfacción muy bueno (5) del 26%, buena (4) 0%, regular (3) 0%, mal (2) 0%; **segundo ítem**, El proceso de entrega del predio PAR, cuenta con un nivel de satisfacción muy bueno (5) del 13%, buena (4) 4% y regular (3) 0%; **tercer ítem**, El tiempo de espera para la asignación del VUR, el nivel de satisfacción es muy bueno del 13%, buena (4) 9%, regular (3) 0% y muy mala (1) 4%; por último, el **cuarto ítem** refiere a La asesoría de la Entidad acerca de las opciones disponibles para complementar el valor del VUR y adquirir una vivienda definitiva, cuenta con un nivel de satisfacción muy bueno (5) del 13%, buena (4) 9%, regular (3) 0%.



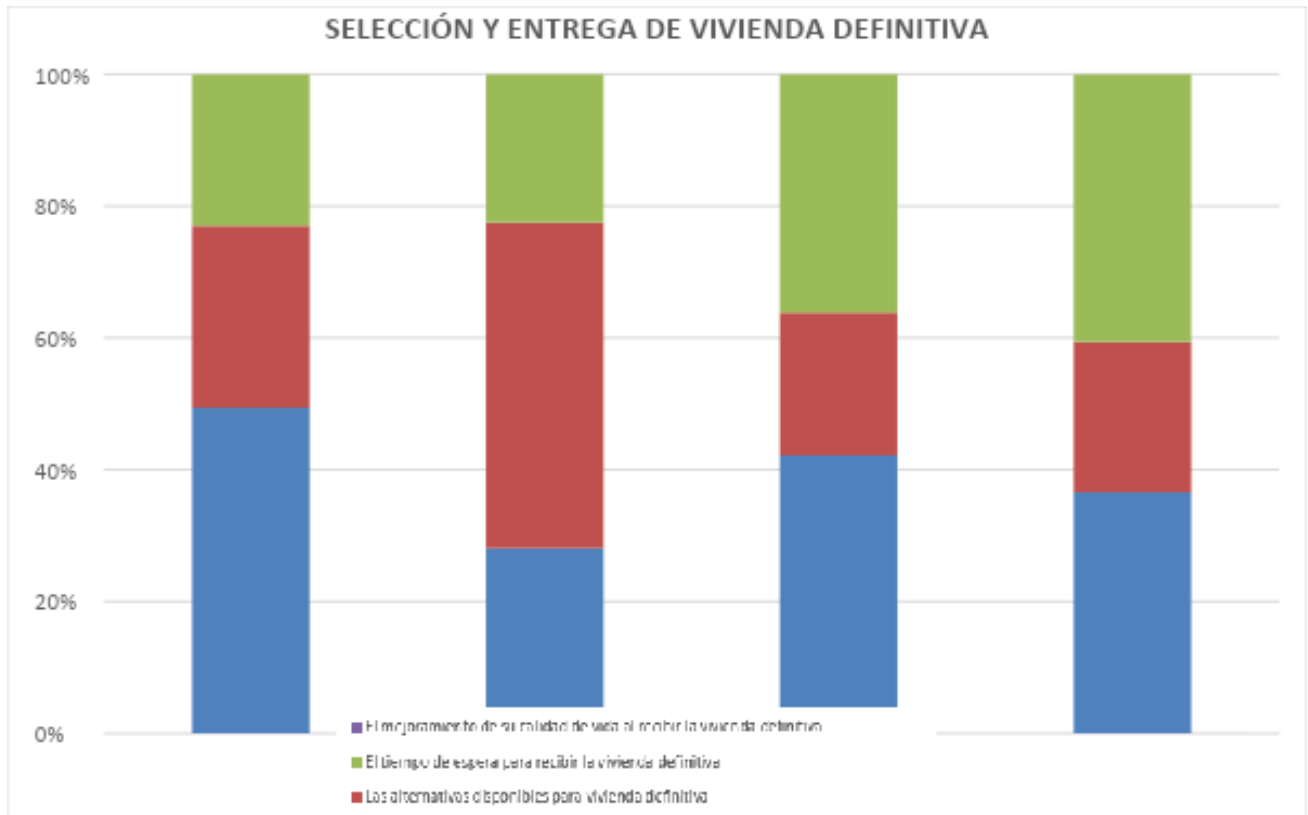
Gráfica 35. Asignación de recursos (VUR) y Entrega del predio PAR



#### SELECCIÓN Y ENTREGA DE VIVIENDA DEFINITIVA

Se evidencia en la *Gráfica 4- Selección y entrega de vivienda definitiva*; **el primer ítem**, La asesoría y acompañamiento de la Entidad para la selección de vivienda definitiva, con un nivel de satisfacción muy bueno (5) del 25%, buena (4) 17%, regular (3) 8% y mala (2) 0%; **segundo ítem**, Las alternativas disponibles para vivienda definitiva, cuenta con un nivel de satisfacción muy bueno (5) del 42%, buena (4) 8% y regular 0%; **tercer ítem**, El tiempo de espera para recibir la vivienda definitiva, el nivel de satisfacción es muy bueno (5) del 25%, buena (4) 8% y regular (3) 14%; por último, el **cuarto ítem** refiere a El mejoramiento de su calidad de vida al recibir la vivienda definitiva, cuenta con un nivel de satisfacción muy bueno (5) del 42%, buena (4) 17%, regular (3) 0%.

Gráfica 36. Selección y entrega de vivienda definitiva



### CONCLUSIONES

El presente informe se realizó con la recolección de datos en los meses de julio y agosto de la presente vigencia 2023. Las estimaciones de las encuestas aplicadas mediante un solo canal, el cual fue presencial durante los 3 momentos, se identifica que su nivel de satisfacción en comparación con el anterior informe se encuentra más alto entre los ítems muy bueno y bueno el cual se relacionan con la experiencia vivida durante el proceso de Reasentamiento frente al ingreso al programa, asignación de recursos (VUR) y entrega del predio PAR y selección y entrega de vivienda definitiva. El proceso de reasentamiento debe involucrar un acompañamiento social integral antes, durante y después para que se tengan los menores impactos en la familia y eliminar las malas percepciones.

### 3. 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 72 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 36. Se evidencia que las localidades que tiene más del 73% de los encuestados es Ciudad Bolívar como lo señala la tabla. Tabla 9.

Gráfica 37. Porcentaje de Aplicación de encuesta

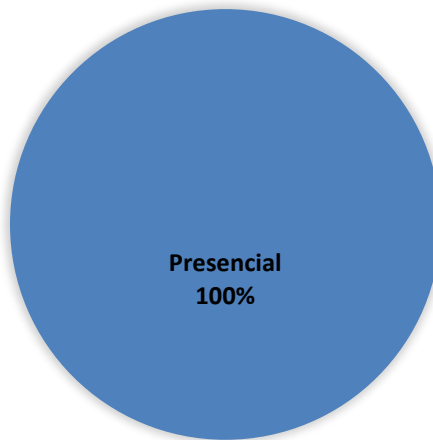


Tabla 8. Aplicación de Encuesta por Localidad

Localidad	Número de Ciudadanos
19.Ciudad Bolívar	53
18.Rafael Uribe Uribe	6
7.Bosa	3
9.Fontibón	3
8.Kennedy	2
5.Usme	2
11.Suba	1
3.Santa Fe	1
4.San Cristóbal	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 continuación, se presentan los datos más relevantes de cada uno de ellos.

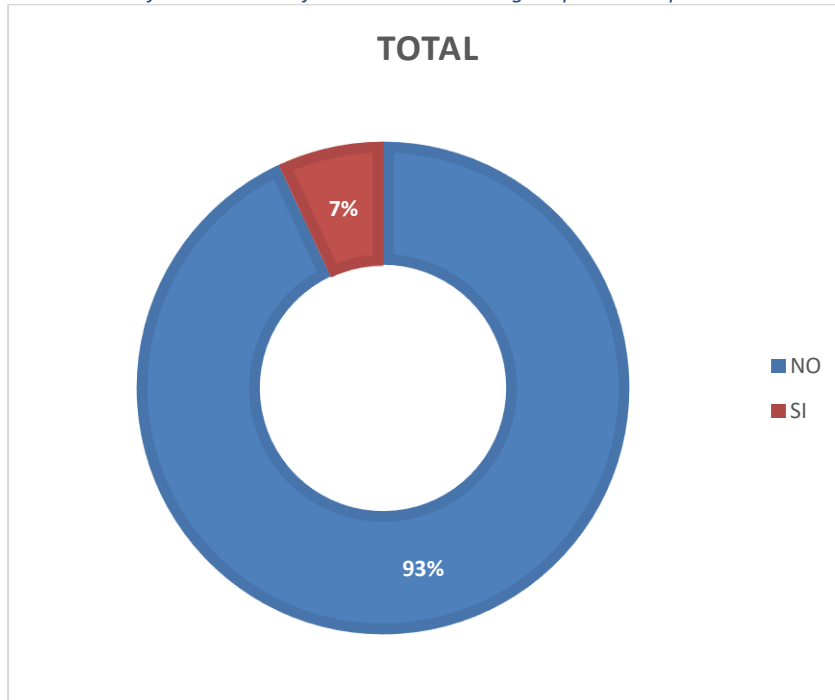
### 3.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA

En el desarrollo y tabulación se pudo identificar la caracterización poblacional de los ciudadanos(as) encuestados(as), por lo tanto, se identifica que el 3,39% corresponde a ser Víctima de Conflicto Armado, el 50,85% corresponde a adulto mayor, y el 45,76% indico que no corresponde a ningún grupo étnico, tal como lo presenta la Gráfica 38. Así mismo, se pudo identificar que de la población encuestada el 7% tiene algún tipo de discapacidad y el 93% indica no tener ningún tipo de discapacidad de acuerdo con la Gráfica 38.

Gráfica 38. Número de ciudadanos por Grupo demográfico

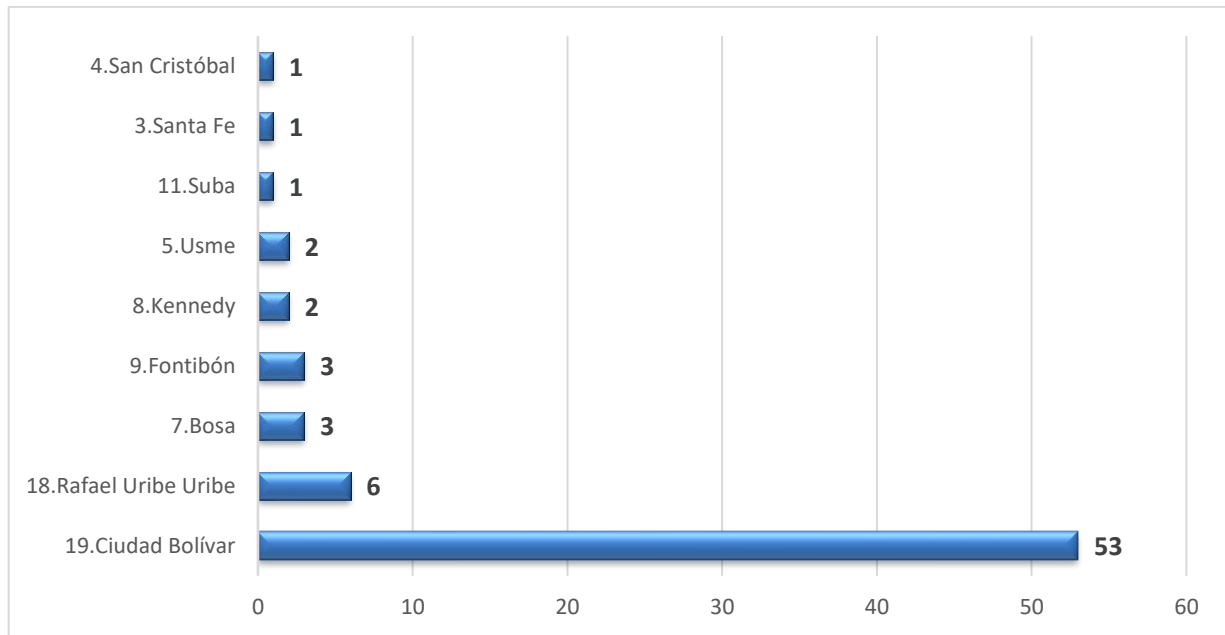


Gráfica 39. Porcentaje de ciudadanos con algún tipo de Discapacidad

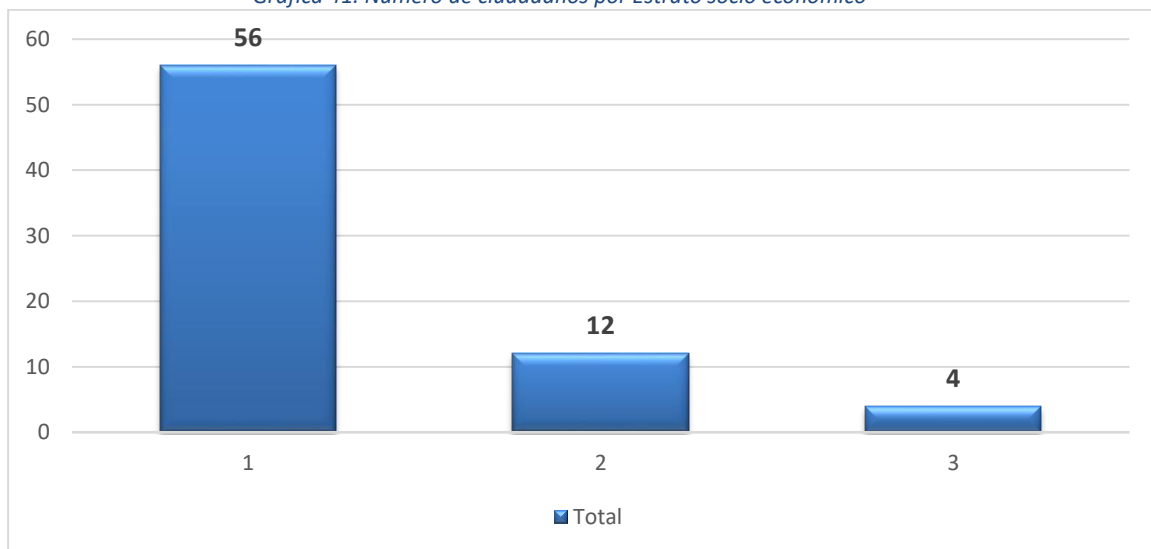


La Gráfica 40 muestra las localidades con mayor participación en la encuesta. En primer lugar, se encuentra Ciudad Bolívar con una frecuencia del 74%, seguido de Rafael Uribe Uribe con un porcentaje del 8% y la localidad de Bosa con una participación del 4%. La población encuestada hace referencia a los estratos socioeconómicos de 1, 2, 3 y 4 con una participación de estrato 1 con el 78%, estrato 2 con una participación del 17%, estrato 3 con una participación del 6% tal como lo visualiza la Gráfica 41.

Gráfica 40. Número de ciudadanos encuestados por Localidad

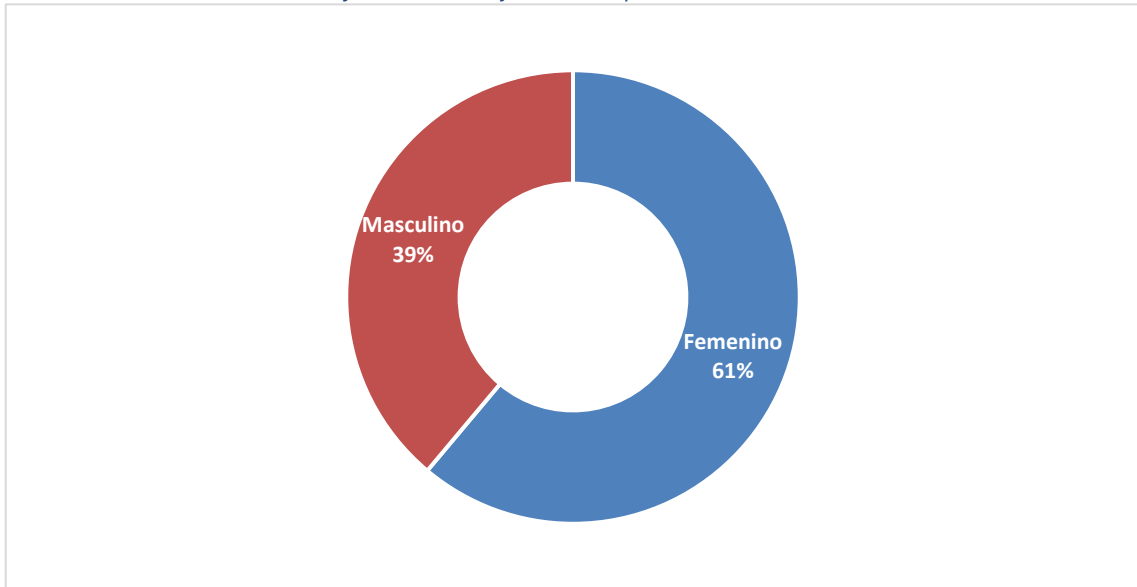


Gráfica 41. Número de ciudadanos por Estrato socio económico



De acuerdo con la población encuestada se puede identificar que el género masculino lo representa 39% y el género femenino tiene una participación del 61% como lo fija la Gráfica 42.

Gráfica 42. Porcentaje de Género población Encuestada

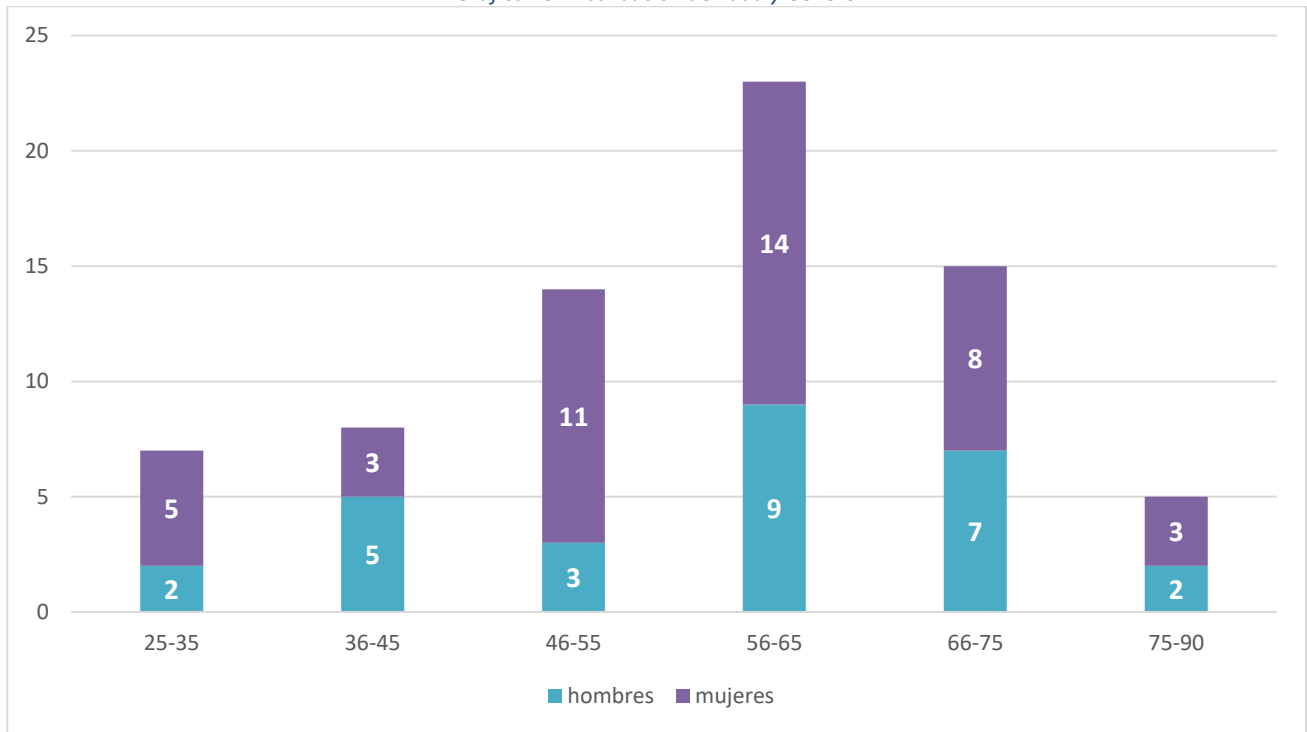


De acuerdo con la población encuestada se puede establecer que su rango de edad corresponde entre los 25 y 90 años, con un porcentaje del 61% para el género femenino y el género masculino con un porcentaje de participación del 39% como lo muestra la Gráfica 43.

Tabla 9. Distribución de Edad y Género

rango de edad	hombres	mujeres
25-35	2	5
36-45	5	3
46-55	3	11
56-65	9	14
66-75	7	8
75-90	2	3
	<b>28</b>	<b>44</b>

Gráfica 43. Distribución de Edad y Género

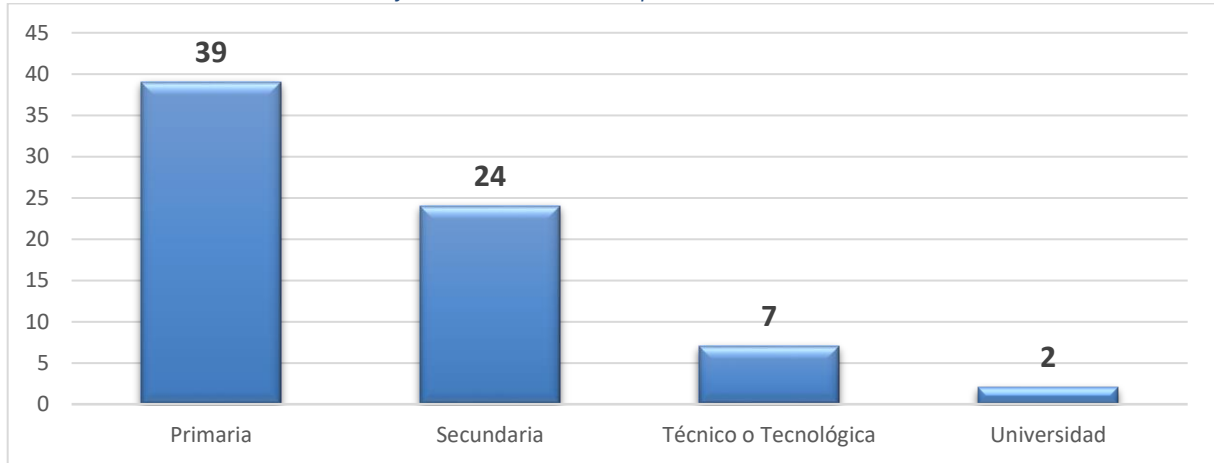


También se puede identificar que los ciudadanos(as) tienen recorrido escolar no homogéneo. Principalmente, el 54% de la ciudadanía indicó tener educación básica primaria, el 33% manifiesta tener educación secundaria, aproximadamente el 10% indica tener educación superior correspondiente a cualquiera de los niveles de técnico, tecnólogo y con el 3% indica tener una educación Profesional del nivel universitario de acuerdo con la Gráfica 44.

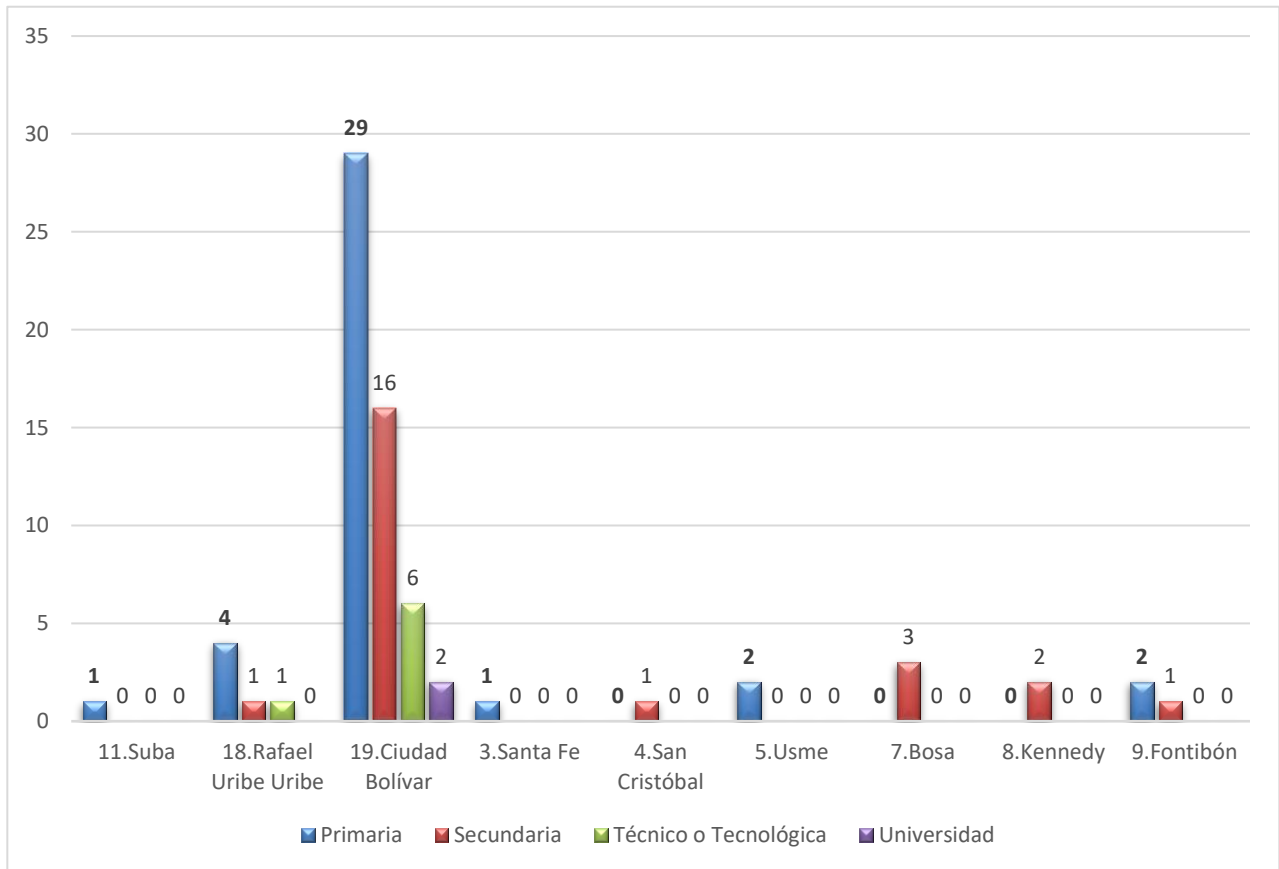
El nivel educativo de una persona puede moldear su percepción sobre la satisfacción ciudadana al influir en su comprensión de los asuntos públicos, su participación cívica y su acceso a recursos, lo que a su vez puede llevar a evaluaciones diferentes de la calidad de vida y la efectividad de las políticas gubernamentales. El nivel educativo también puede influir en la capacidad de las personas para acceder a información y recursos que les permitan mejorar su calidad de vida.



Gráfica 44. Escolaridad de la población encuestada



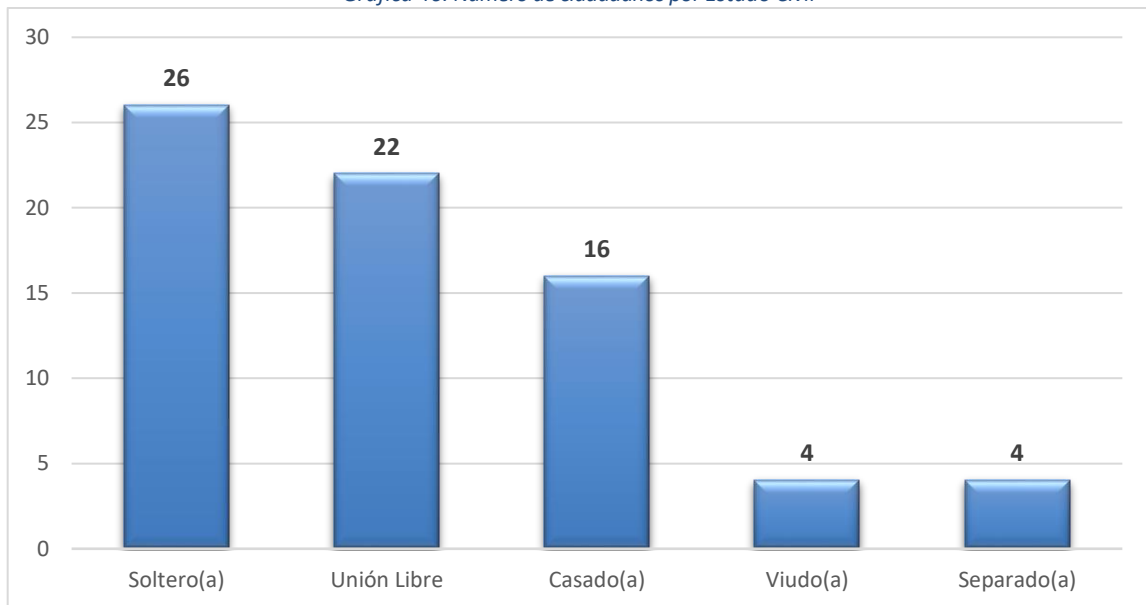
Gráfica 45. Escolaridad por Localidad



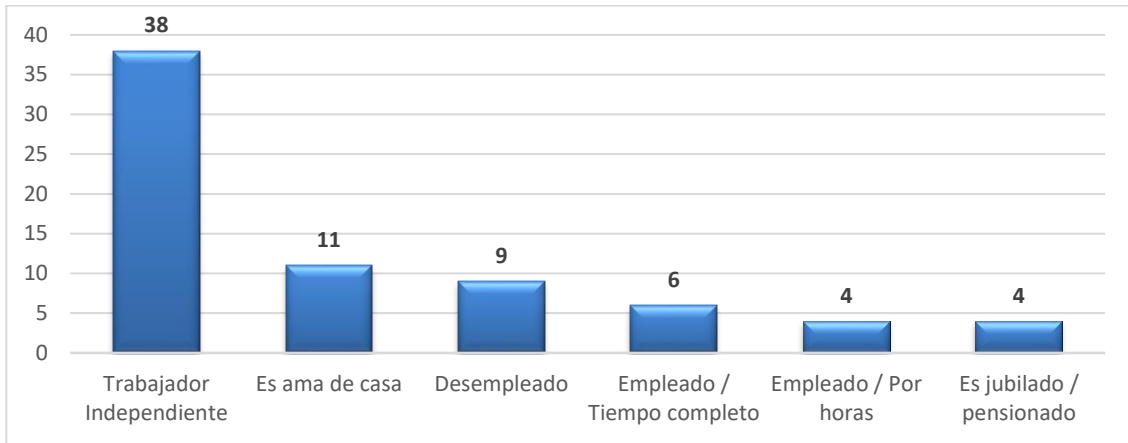
En este orden de cosas, se puede asimilar la diversidad en el nivel educativo de la ciudadanía, con una mayoría de ciudadanos encuestados que posee una educación básica primaria. Resalta la importancia de abordar las desigualdades educativas y promover el acceso a oportunidades de formación y empleo para todos los ciudadanos independientemente de su nivel educativo inicial. Estos datos son esenciales para desarrollar estrategias efectivas que promuevan la equidad y el desarrollo en la sociedad en el marco de la política de vivienda digna de la capital del país.

La categoría de estado civil de la población encuestada que más se repite es soltero con una participación del 36%, seguido de unión libre con una participación del 31%, como lo muestra la Gráfica 46. Así mismo referente a su situación laboral actual los usuarios de este proceso, la mayoría corresponde a ser trabajador independiente con una participación del 53%, seguido del 15% los cuales indican atender labores del cuidado del hogar como lo presenta la Gráfica 47. En otra perspectiva, se preguntó el número de personas que componen el núcleo familiar, estableciendo un promedio del 42% conformado por familias de 2 integrantes, seguido del 10% correspondiente a familias de 4 integrantes. Gráfica 48.

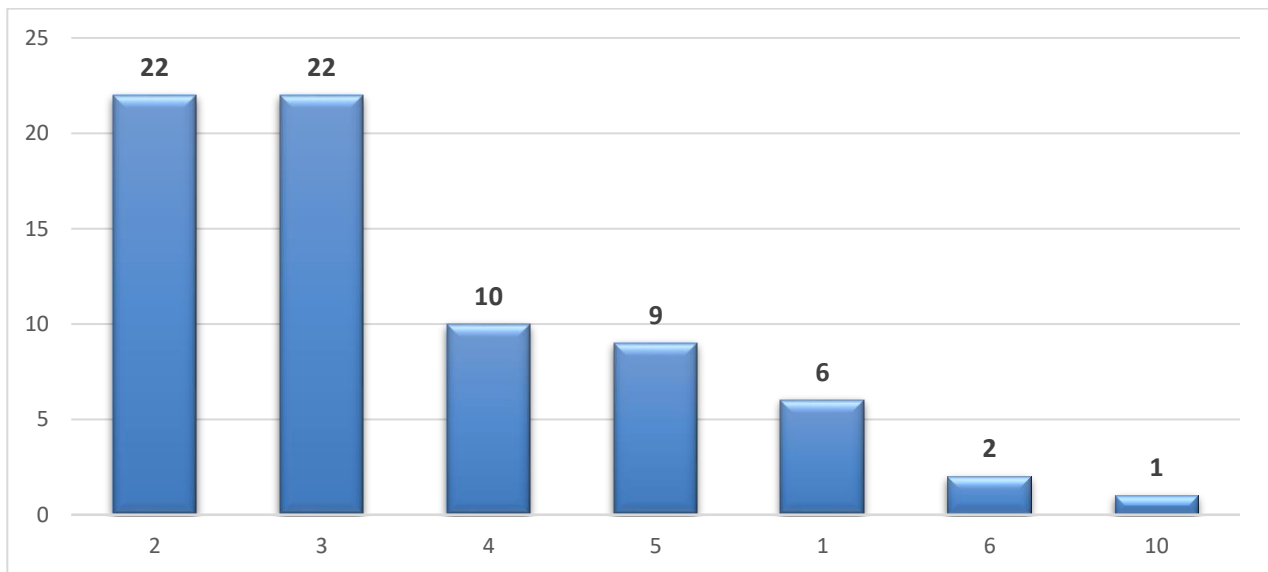
Gráfica 46. Número de ciudadanos por Estado Civil



Gráfica 47. Número de ciudadanos por Situación Laboral



Gráfica 48. Número de habitantes por Vivienda



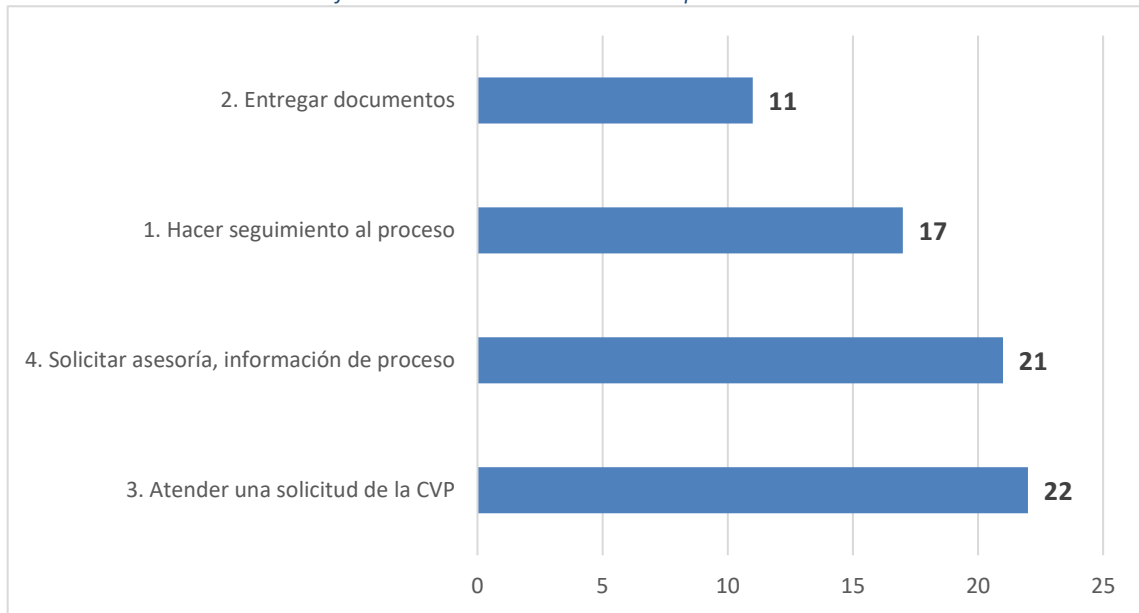
### 3.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

El motivo principal del porque los ciudadanos se acercaron a la entidad CVP corresponde a atender una solicitud emitida por la CVP con una participación del 31%, seguido solicitar asesoría con una participación del 29%, y en tercer lugar hacer seguimiento al proceso con una participación del 24% como lo muestra Gráfica 49.

Tabla 10. Motivo de Visita

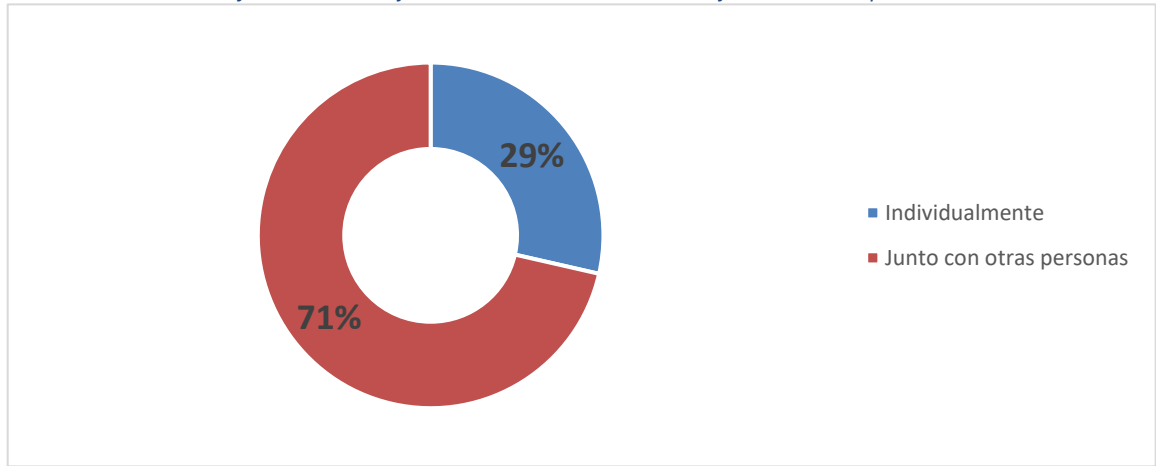
Motivo de consulta a la CVP	Ciudadanos
3. Atender una solicitud de la CVP	22
4. Solicitar asesoría, información de proceso	21
1. Hacer seguimiento al proceso	17
2. Entregar documentos	11
5. Interponer una petición, queja o reclamo.	1
Total general	72

Gráfica 49. Número de Motivo de Visita por la ciudadanía



En el desarrollo de la encuesta también se identifica que el 29% de la población encuestada adelanta un trámite de carácter individual, mientras que el 71% adelanta un trámite junto con otras personas, como lo señala la Gráfica 50.

Gráfica 50. Porcentaje de Tramite Individual vs en Conjunto con otras personas

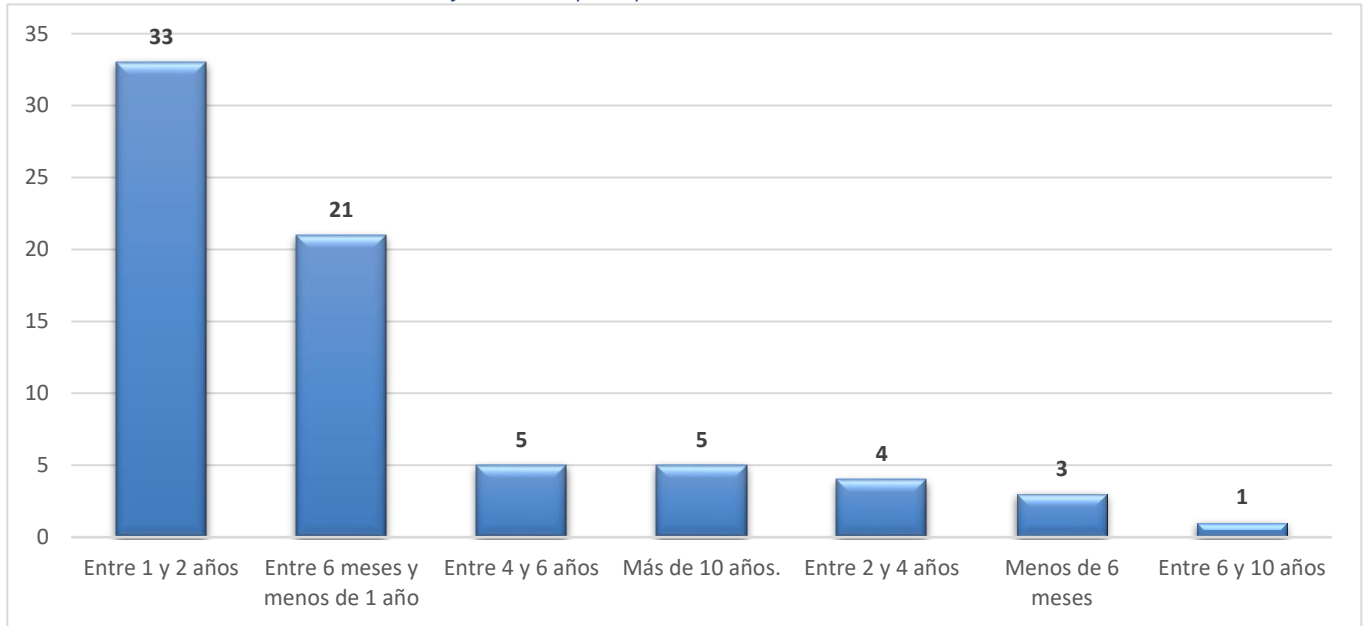


Por otra parte, en lo concerniente a la variable con relación a permanencia en el proceso con la Caja de la Vivienda Popular, nos indica que el 46% lleva un proceso entre 1 y 2 años, el 29% lleva un proceso de 6 meses y menos de 1 año, mientras que 7% afirmó adelantar un proceso en un periodo entre 2 y 4 años en el proceso como lo refleja la Gráfica 51.

Tabla 11. Tiempo de permanencia en el Proceso

Tiempo en el proceso	Número de ciudadano
Entre 1 y 2 años	33
Entre 6 meses y menos de 1 año	21
Entre 4 y 6 años	5
Más de 10 años.	5
Entre 2 y 4 años	4
Menos de 6 meses	3
Entre 6 y 10 años	1

Gráfica 51. 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 86% con relación a estar bien informado de su proceso con la Caja de la Vivienda Popular y el 14% respondió no sentirse bien informado con respecto al proceso que adelanta con la Dirección de Urbanización y Titulación.

Gráfica 52. Porcentaje sobre Bien Informado del Proceso

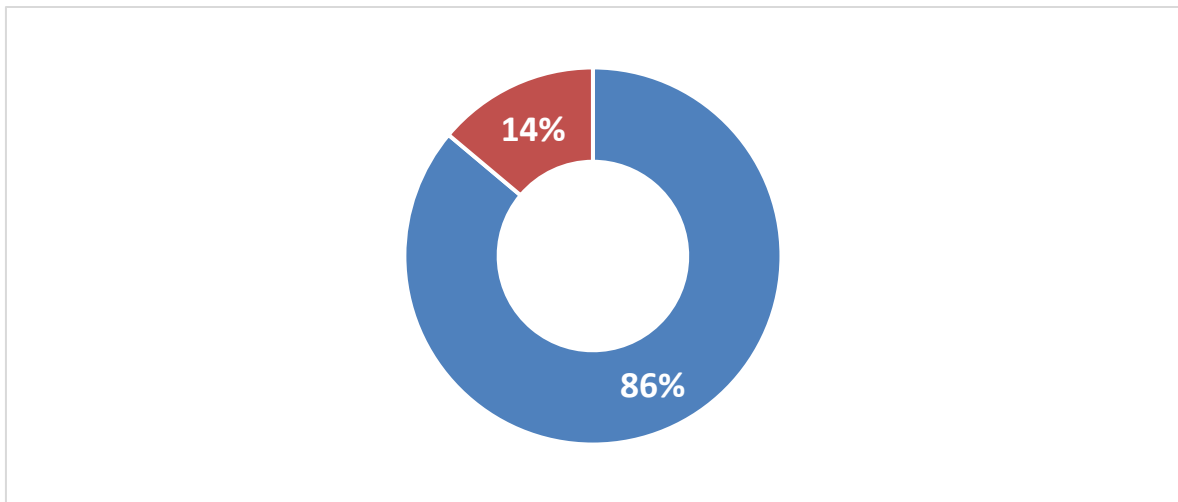
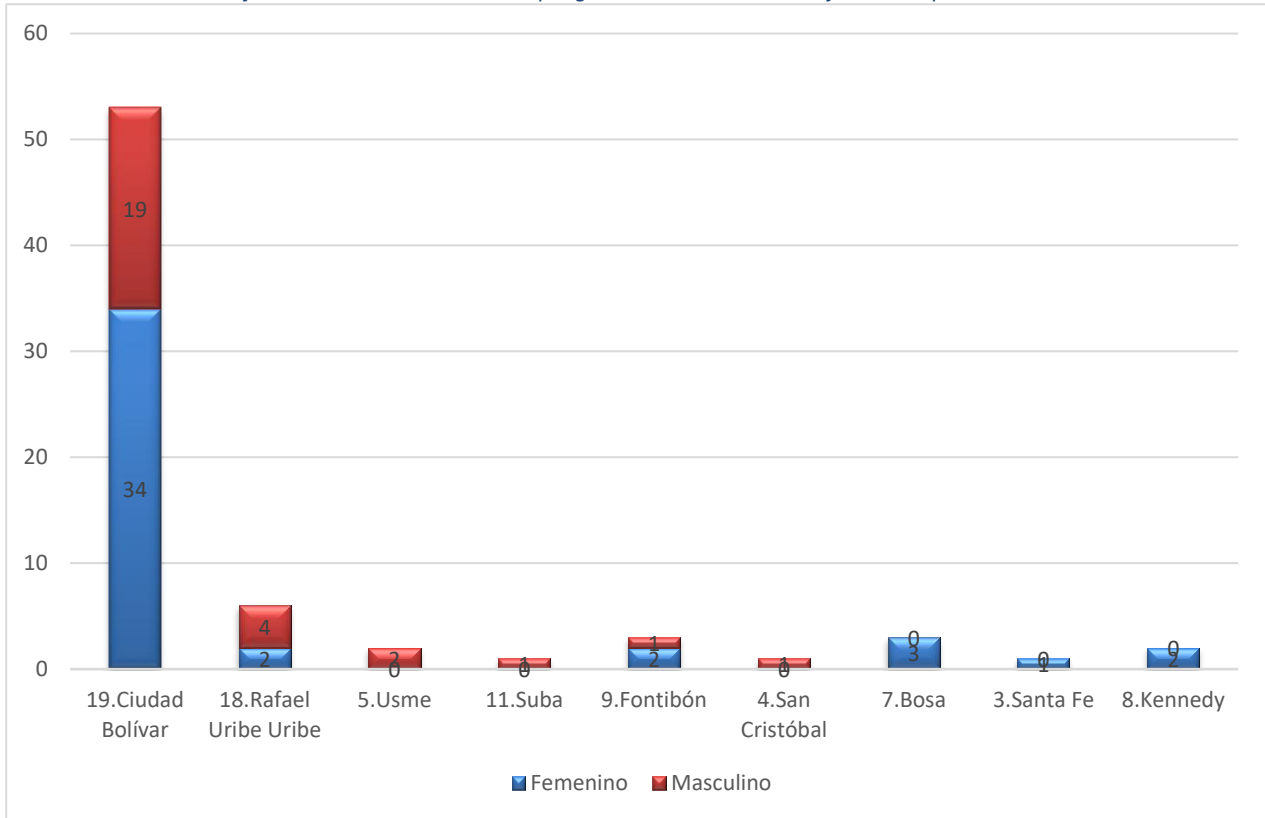


Tabla 12. Suministro de Información por Localidades

Localidad	Considera estar bien informado de su proceso		Ciudadanos
	NO	SI	
11.Suba		1	1
18.Rafael Uribe Uribe	1	5	6
19.Ciudad Bolívar	6	47	53
3.Santa Fe		1	1
4.San Cristóbal		1	1
5.Usme		2	2
7.Bosa	1	2	3
8.Kennedy		2	2
9.Fontibón	2	1	3
Total general	10	62	72

Los datos muestran la percepción de los ciudadanos en varias localidades sobre si se consideran estar bien informados acerca de su proceso. En general, la mayoría de los ciudadanos 86% respondieron afirmativamente, indicando que se sienten bien informados. Sin embargo, se observa una variación en las respuestas entre las distintas localidades. Ciudad Bolívar tiene la mayor proporción de ciudadanos que se sienten bien informados (53 de 59 encuestados), mientras que Suba, Rafael Uribe Uribe, y Santa Fe muestran una menor proporción de ciudadanos que se sienten bien informados. Estos resultados pueden ser útiles para identificar áreas donde es necesario mejorar la información y la comunicación con los ciudadanos en ciertas localidades para garantizar que estén debidamente informados sobre los procesos relevantes en sus comunidades.

Gráfica 53. Número de ciudadanos por género en Suministro de Información por Localidades



### 3.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACIÓN CIUDADANÍA

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 como lo muestra la Gráfica 54.



Gráfica 54. Atributos de servicio - Dirección de Urbanización y Titulación

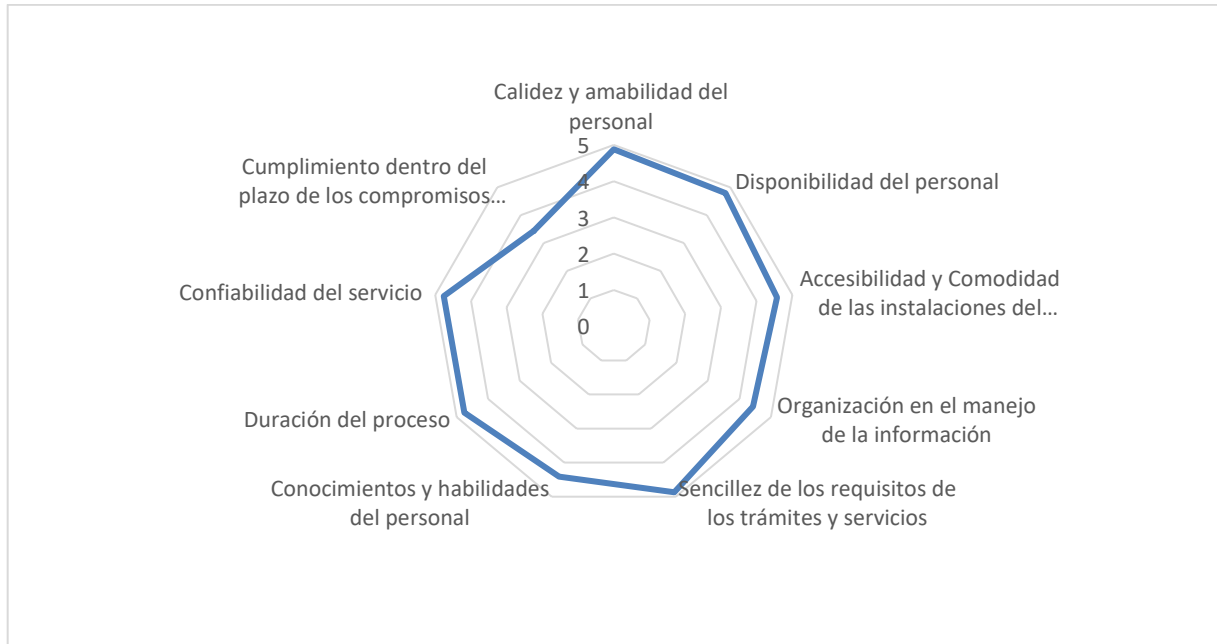


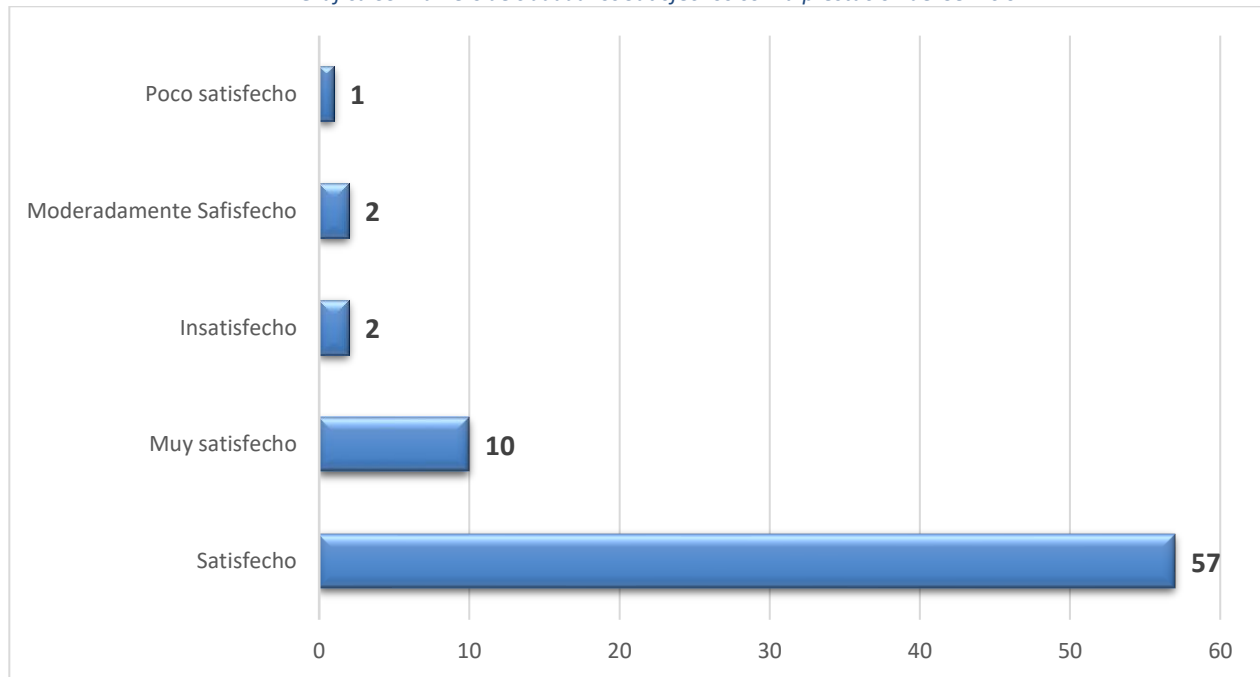
Tabla 13. Atributos de servicio - Dirección de Urbanización y Titulación

Descripción de Atributo	Calificación	Dimensión Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad del personal	4,88	Empatía
Disponibilidad del personal	4,79	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4,57	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4,43	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4,87	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4,41	Seguridad
Duración del proceso	4,76	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4,76	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	3,43	Capacidad de Respuesta
Promedio	4,54	-

Los datos proporcionados en la tabla revelan una alta satisfacción en la mayoría de los atributos evaluados, con calificaciones que oscilan entre 4,41 y 4,88, y un promedio general de 4,54. 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 reflejan 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 significativamente más baja, lo que sugiere que podría ser un área crítica de mejora para asegurar que los plazos se cumplan de manera más consistente y que se mantenga una alta calidad de servicio en todos los aspectos.

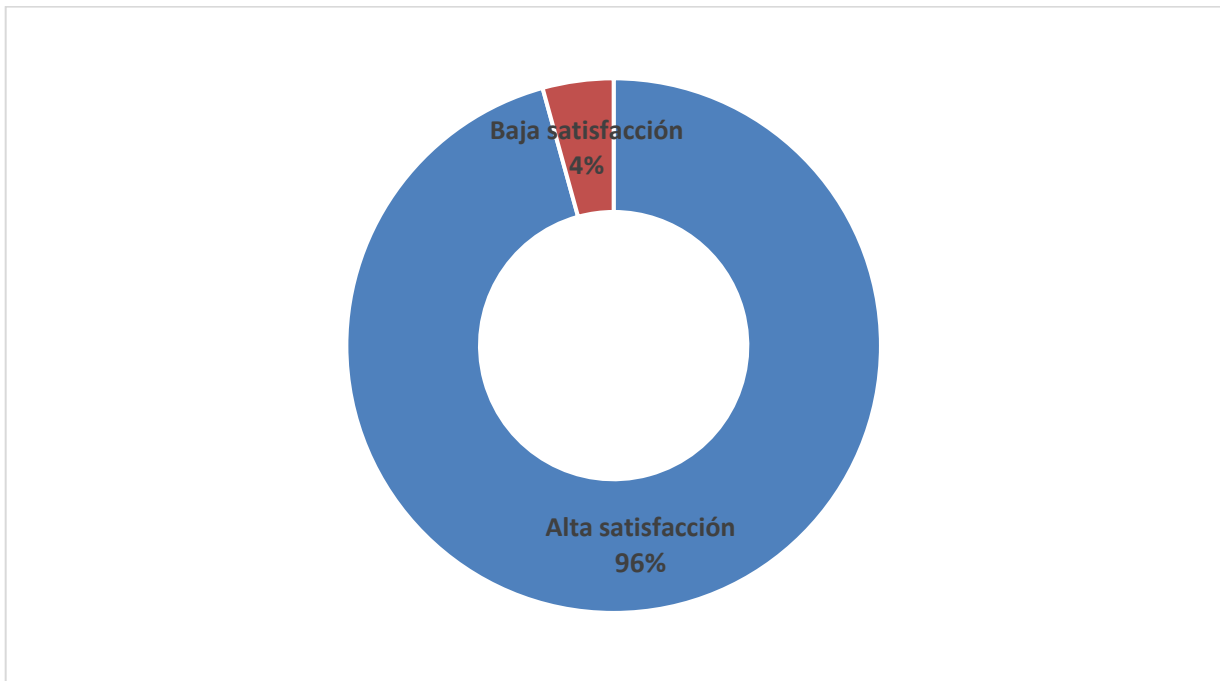
La satisfacción en términos generales de los usuarios(as) de la Dirección de Urbanización y Titulación de la CVP se evaluó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuestas mutuamente excluyentes. Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 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.

Gráfica 55. Número de ciudadanos Satisfechos con la prestación del Servicio



En la Gráfica 55 podemos identificar los siguientes hechos: Satisfecho: El 79.41% de los ciudadanos se encuentra en la categoría de "Satisfecho", Muy satisfecho: El 13.73% de los ciudadanos se encuentra en la categoría de "Muy satisfecho"; Insatisfecho: El 2.94% de los ciudadanos se encuentra en la categoría de "Insatisfecho"; Moderadamente satisfecho: El 2.94% de los ciudadanos se encuentra en la categoría de "Moderadamente satisfecho". Poco satisfecho: El 1.47% de los ciudadanos se encuentra en la categoría de "Poco satisfecho". De modo que, la mayoría de los ciudadanos (93.14%) se encuentra en las categorías de satisfacción positiva ("Satisfecho" y "Muy satisfecho"), mientras que una minoría (4.41%) se encuentra en las categorías de satisfacción neutral ("Moderadamente satisfecho") o negativa ("Insatisfecho" y "Poco satisfecho"). Estos porcentajes indican una tendencia general hacia la satisfacción, pero aún hay espacio para mejorar la experiencia de algunos ciudadanos.

*Gráfica 56. Porcentaje de Satisfacción de la Ciudadanía*



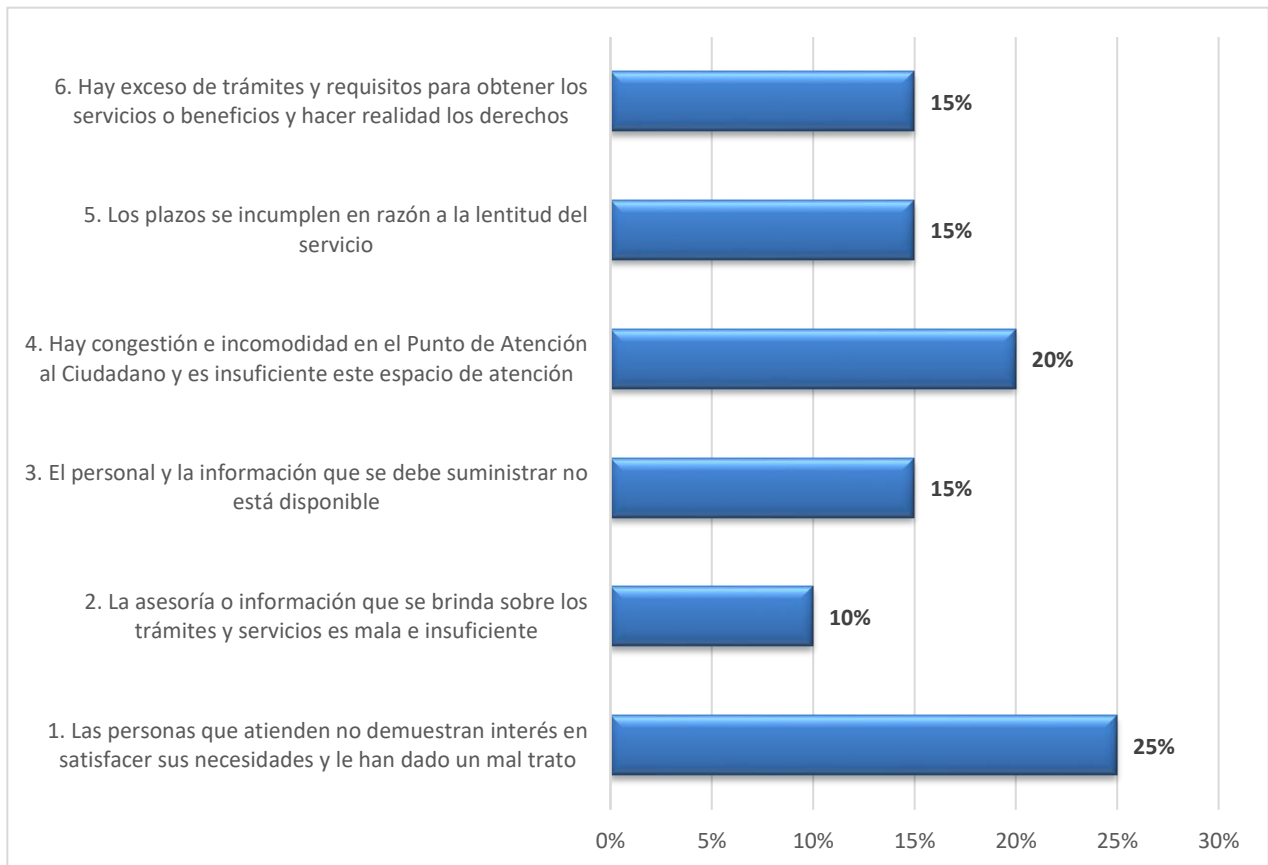
Como se indicó anteriormente los ciudadanos(as) de la Dirección de Urbanización y Titulación indicaron tener un muy bajo nivel de satisfacción con un porcentaje del 4% tal como lo presenta la Gráfica 56. la encuesta tiene como objetivo identificar que la insatisfacción de los encuestados se divide en siete motivos principales, que corresponden a los atributos de calidad del servicio proporcionado por la CVP. Estos motivos se distribuyen de la siguiente manera:

- Las personas que atienden no demuestran interés en satisfacer sus necesidades y le han dado un mal

trato Este motivo representa aproximadamente una sexta parte (25%) de las respuestas de insatisfacción.

- Alrededor de un 10% de los encuestados expresaron su insatisfacción debido a la falta de asesoría o información adecuada.
- Igualmente, un 15% de los encuestados se sienten insatisfechos debido a la falta de disponibilidad de personal y la información necesaria.
- La congestión en el punto de atención contribuye alrededor del 20% a la insatisfacción general.
- Otro 15% de los encuestados considera que el exceso de trámites y requisitos es un motivo de insatisfacción.
- Un 16.67% de los encuestados menciona el desorden en la gestión de documentos como una causa de su insatisfacción.
- Alrededor del 15% de los encuestados no están satisfechos con las propuestas de solución ofrecidas.

Gráfica 57. Porcentaje de Motivos de Baja Satisfacción



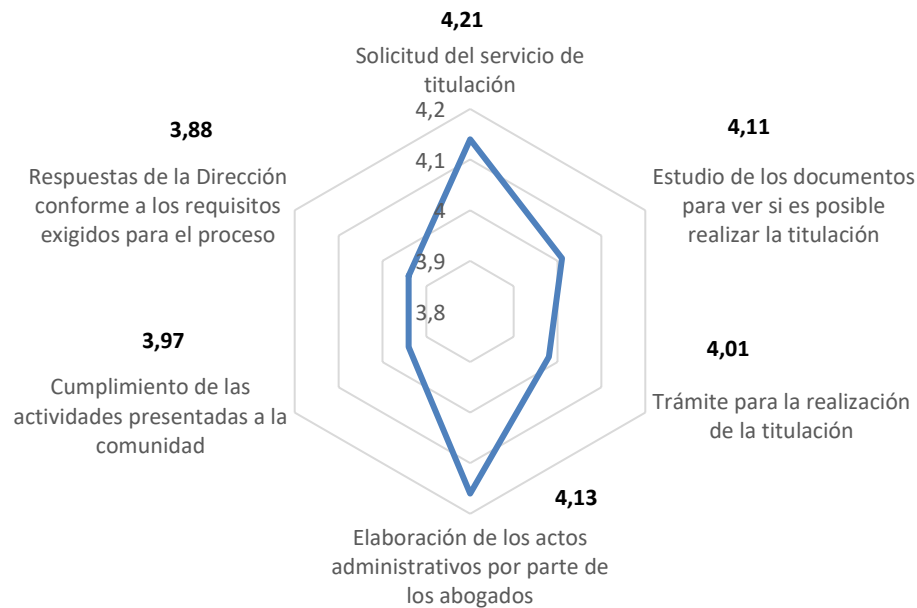
Otros indicadores de satisfacción como lo presenta la Gráfica 58, lo configuran seis preguntas específicas que preparó la Dirección de Urbanización y Titulación. Para evaluar el nivel de satisfacción con respecto a aspectos, instancias, acciones o etapas lógicas del proceso atinentes a:

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 4,21 en una escala igual a la empleada para medir la satisfacción general del usuario y que se explicó con anterioridad.

*Gráfica 58. Aspectos específicos del área misional de Urbanización y Titulación*



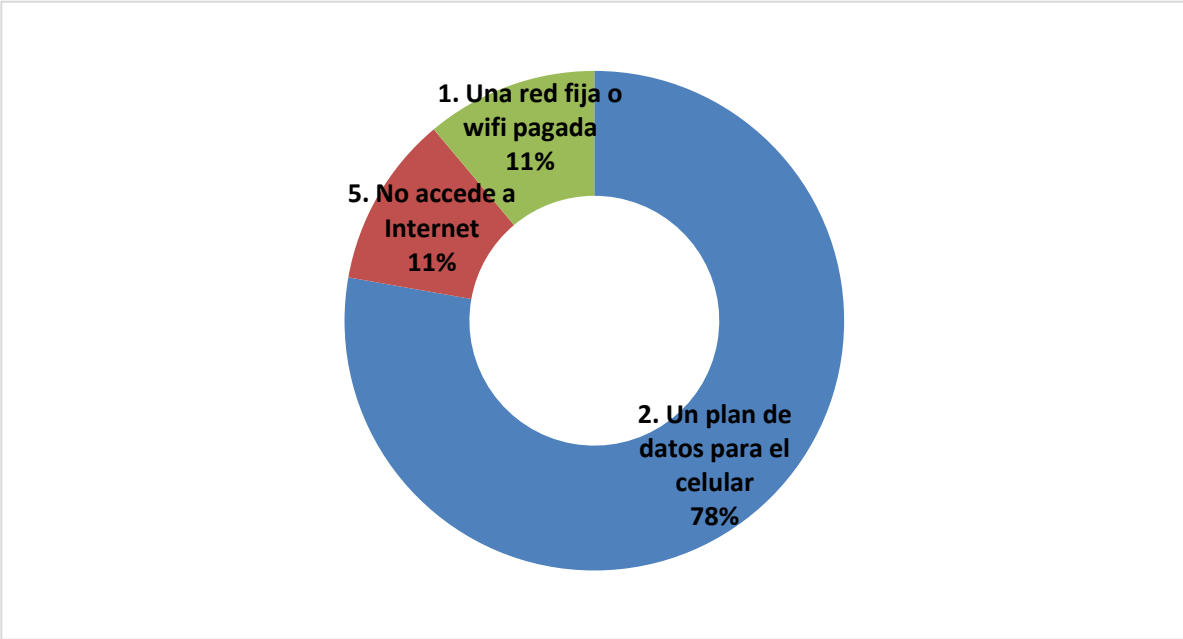
### 3.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

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.

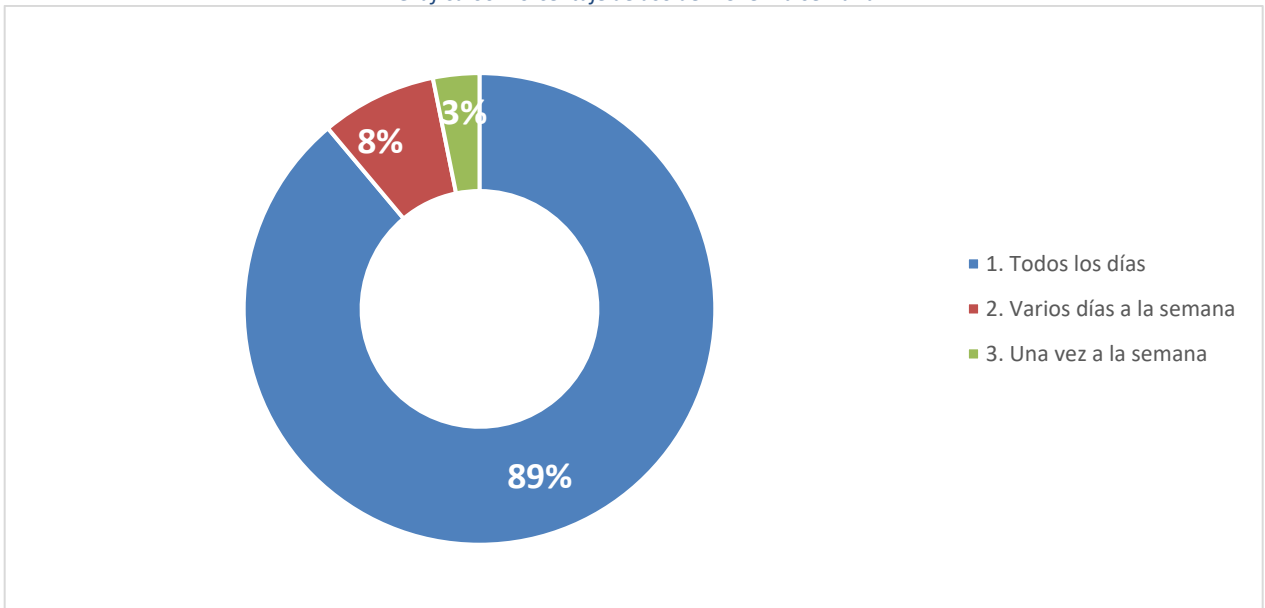
Al indagar cómo la población encuestada accede a internet, se formuló una pregunta con múltiple opción de respuesta, teniendo una consideración que los ciudadanos(as) pueden acceder de diversas maneras, en donde se obtuvo que el 11% accede al servicio a través de una red fija o wifi pagada, el 8,57% accede través de un plan de datos para el celular, y el 11% afirmó que no accede al servicio de internet, todo esto contenido en la Gráfica 59. En adición a lo anterior, se observa que el 3% accede al servicio de internet una vez a la semana, así mismo el 8% accede al servicio varios días a la semana y el 89% de la población encuestada manifestó utilizar el servicio de internet todos los días de acuerdo con lo presentado en la Gráfica 60.

Con respecto a los usos dados al servicio de Internet en la Gráfica 61, las TIC se utilizan más comúnmente para el correo electrónico y las redes sociales, con una frecuencia de 10. El entretenimiento es la segunda actividad más común, con una frecuencia de 10. Las TIC se utilizan menos comúnmente como herramienta de estudio y de trabajo, con una frecuencia de 42, y para trámites entre entidades públicas y privadas, con una frecuencia de 7. Estos datos sugieren que las personas están cada vez más familiarizadas con las TIC y las utilizan para una variedad de actividades. Sin embargo, hay aún margen de mejora en el uso de las TIC para trámites y servicios en línea. La frecuencia del uso de las TIC varía según la actividad. El correo electrónico y las redes sociales son las actividades más comunes, lo que sugiere que las personas utilizan las TIC para mantenerse en contacto con familiares y amigos, incluso para temas profesionales. El uso de las TIC para trámites y servicios en línea es aún bajo, lo que sugiere que hay oportunidades para mejorar la accesibilidad y la conveniencia de estos servicios.

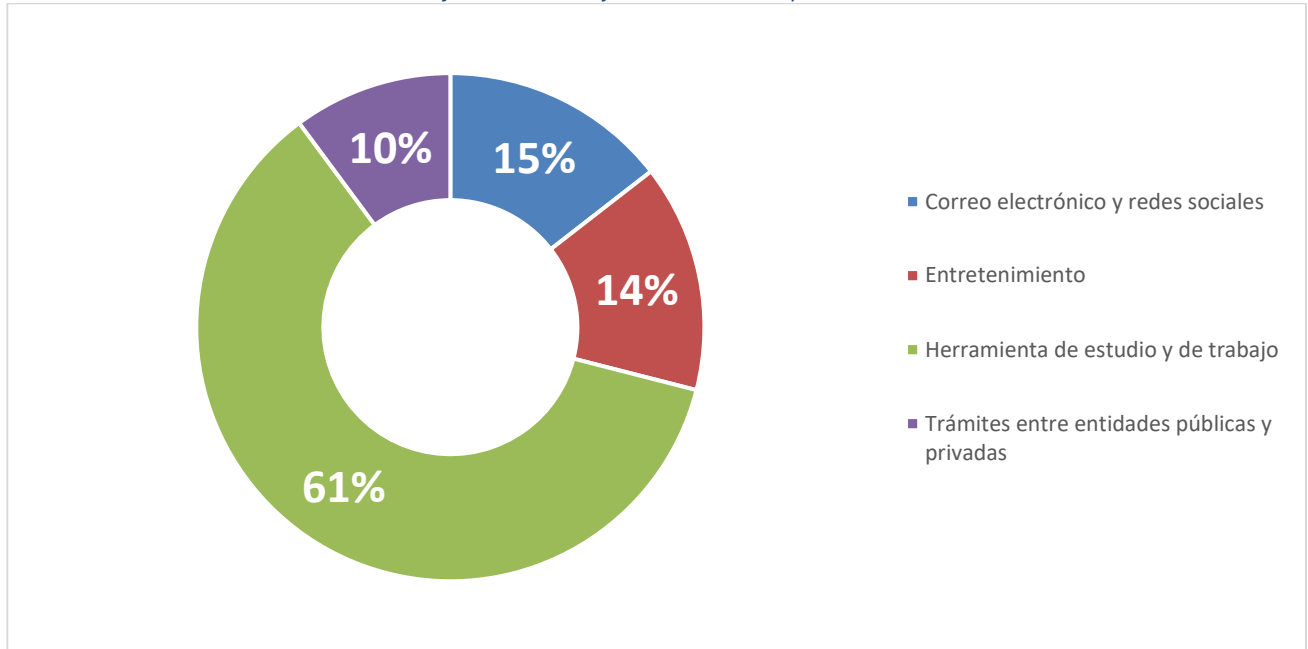
Gráfica 59. Porcentaje de uso de TIC- Acceso de Internet de la Ciudadanía



Gráfica 60. Porcentaje de uso de TIC- en la semana



Gráfica 61. Porcentaje de TIC- Uso Principal Internet

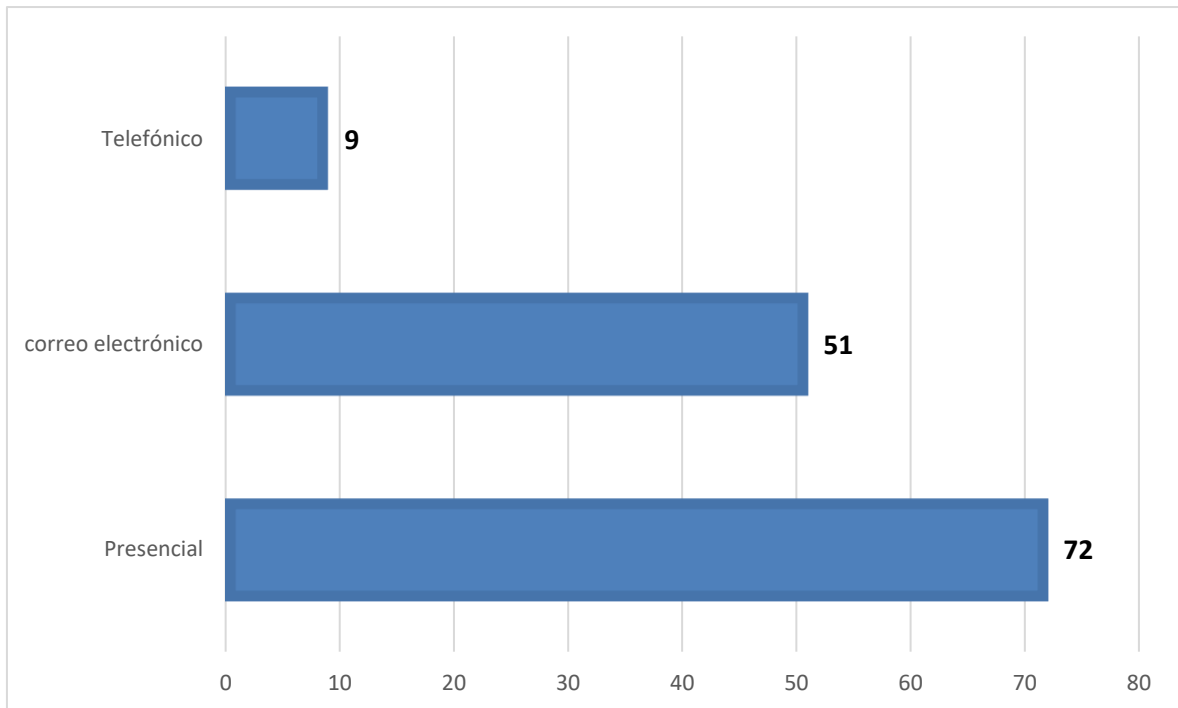


Otro aspecto evaluado, consiste en la forma de cómo los usuarios(as) se comunican con la Caja de la Vivienda Popular. El canal preferido por la ciudadanía fue el canal presencial en el módulo de servicio al ciudadano en las instalaciones dispuestas por la entidad en la carrera 13 con calle 54 -13, seguido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

Se identifica una variable de crecimiento a la hora de buscar atención de los canales TIC, lo que corresponde a la línea telefónica y a los canales electrónicos, el sitio web se coloca en el 51 personas de los encuestados en el correo electrónico: [soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co), seguido de 9 personas que tienen preferencia por la línea telefónica, los datos recolectados se dan gracias a la importancia de emplear una buena comunicación e intercambio de información con la ciudadanía impactando en gran medida en el buen desarrollo del proceso como lo demuestra Gráfica 62.



Gráfica 62. Canal de Comunicación preferido por la ciudadanía

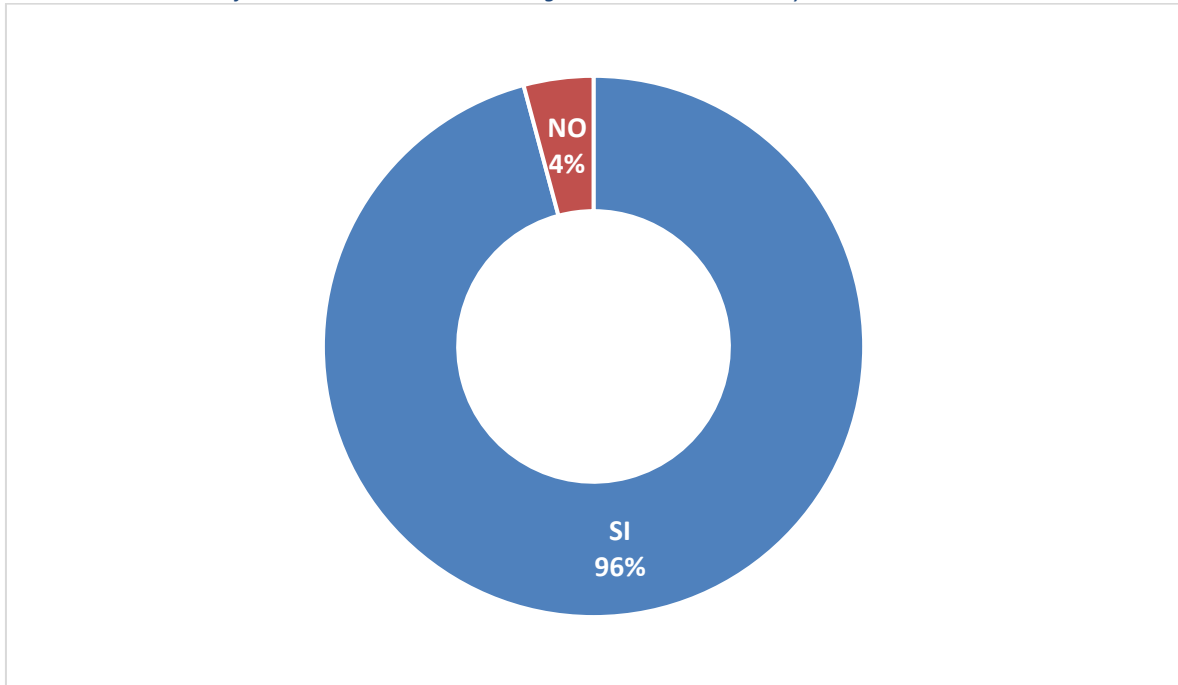


### 3.5. ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS(AS) SOBRE GRATITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS

Durante el segundo cuatrimestre de la actual vigencia 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 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 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.

Gráfica 63. Se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la CVP

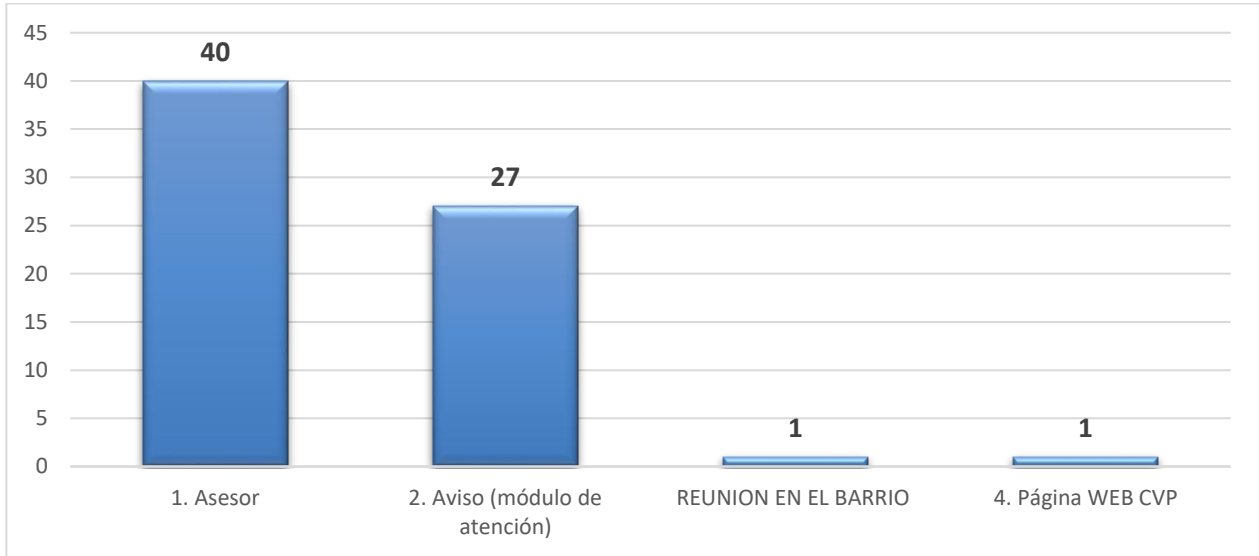


Como se explicó anteriormente, la primera pregunta consistió en averiguar si durante la actual vigencia el ciudadano(a) ha recibido información o se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la Caja de la Vivienda Popular y lo innecesario de los intermediarios. Al tabular la información registrada en la encuesta de satisfacción del segundo cuatrimestre, se identificó que el 96% 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 4% indicó no haber recibido información respectiva o no haberse enterado por algún medio virtual o presencial de acuerdo con lo mostrado en la Gráfica 63. 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, que cuarenta personas se enteraron de manera verbal por parte del asesor punto de servicio, seguido

por el veintisiete personas enteradas a través de los avisos localizados en los módulos de atención, como lo visualiza la Gráfica 64.

Gráfica 64. 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.

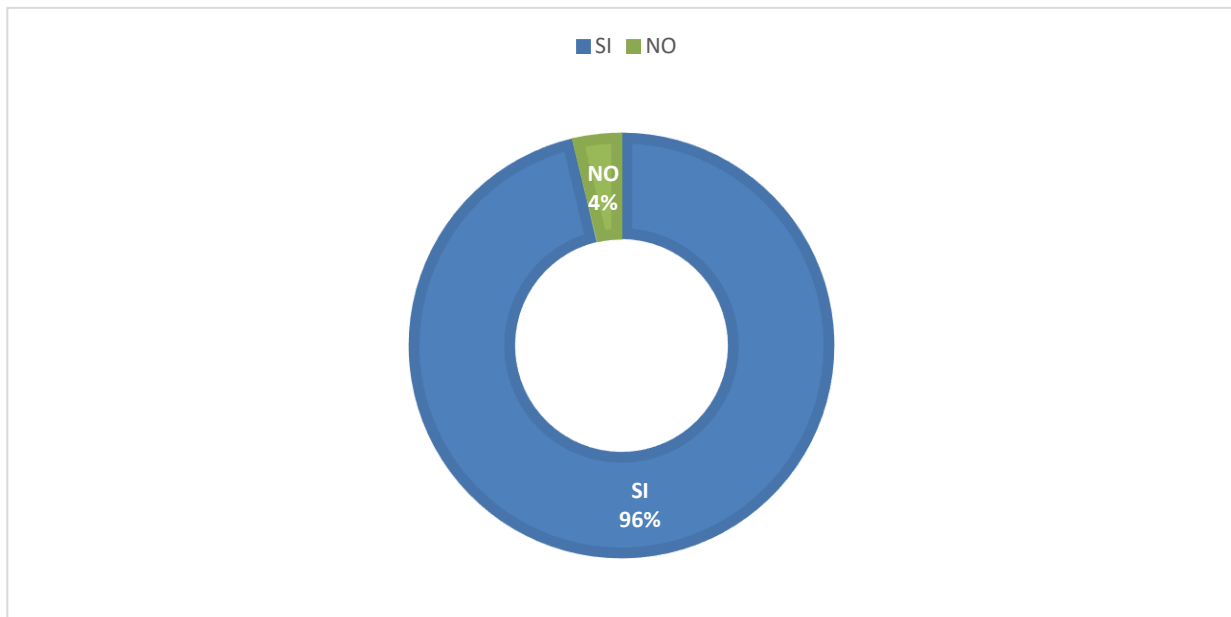
### 3.6. ATENCIÓN DE PQR'S SERVICIO AL CIUDADANO(A) SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS EN LA CVP

En el desarrollo de la encuesta se permite conocer si durante la vigencia de este segundo 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 el segundo cuatrimestre de este año, se obtuvo un porcentaje del 4% negativo vs el 96% 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 65.

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%.

Gráfica 65. Ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP



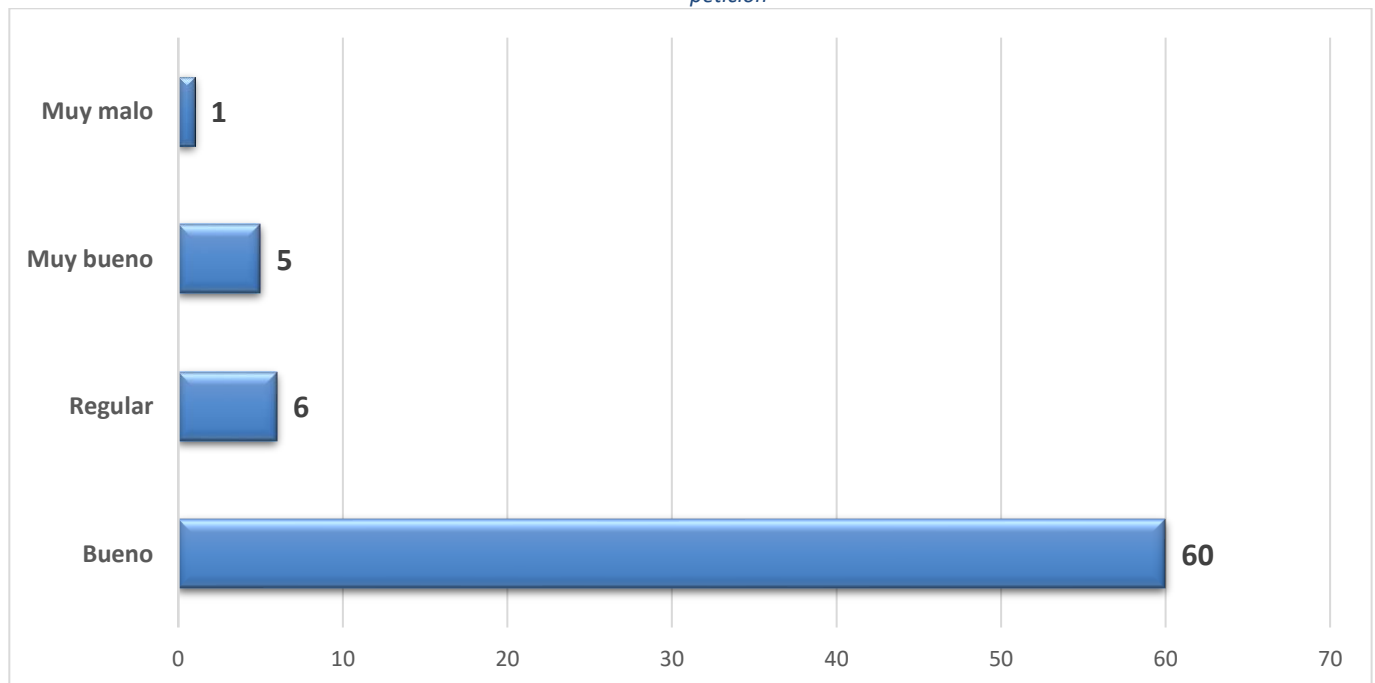
### 3.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN

En el desarrollo de la encuesta se indaga a la ciudadanía 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 65 muestra la percepción de los ciudadanos en cuanto a la complejidad de un atributo en particular. En este caso, el 80% consideran que este atributo es "Bueno", lo que sugiere que la mayoría lo ve como algo manejable o no especialmente complicado. A pesar de esto, se encuentra una minoría que lo califica de manera diferente, con 8% ciudadanos describiéndolo como "Regular", 7% como "Muy bueno" y 1% como "Muy malo". Estas calificaciones diversas, 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.

Gráfica 66. Número de Percepción ciudadana de complejidad documentos -formularios, guías, respuestas a derechos de petición



#### 4. 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 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, 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 67.

Se evidencia que para el presente informe cuatrimestral las localidades con mayor participación son Ciudad Bolívar y Usme como lo demuestra la Tabla 14.

Gráfica 67. Porcentaje modalidad de Aplicación de encuesta

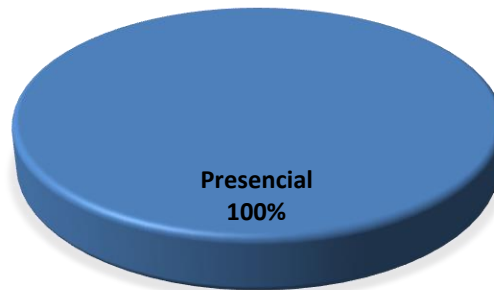


Tabla 14. Ciudadanía encuestada por Localidad

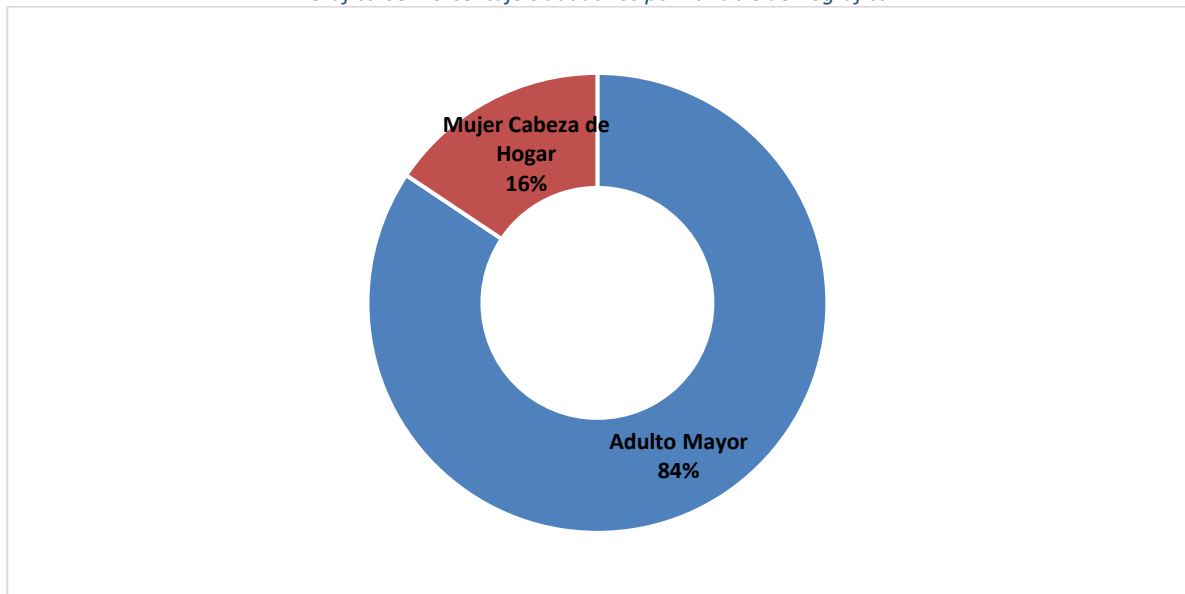
Tabla: Número de encuestados por Localidad	
Localidad	Ciudadanos
19.Ciudad Bolívar	29
5.Usme	27
4.San Cristóbal	5
18.Rafael Uribe Uribe	4
8.Kennedy	2
3.Santa Fe	2
7.Bosa	1
<b>Total</b>	<b>70</b>

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.

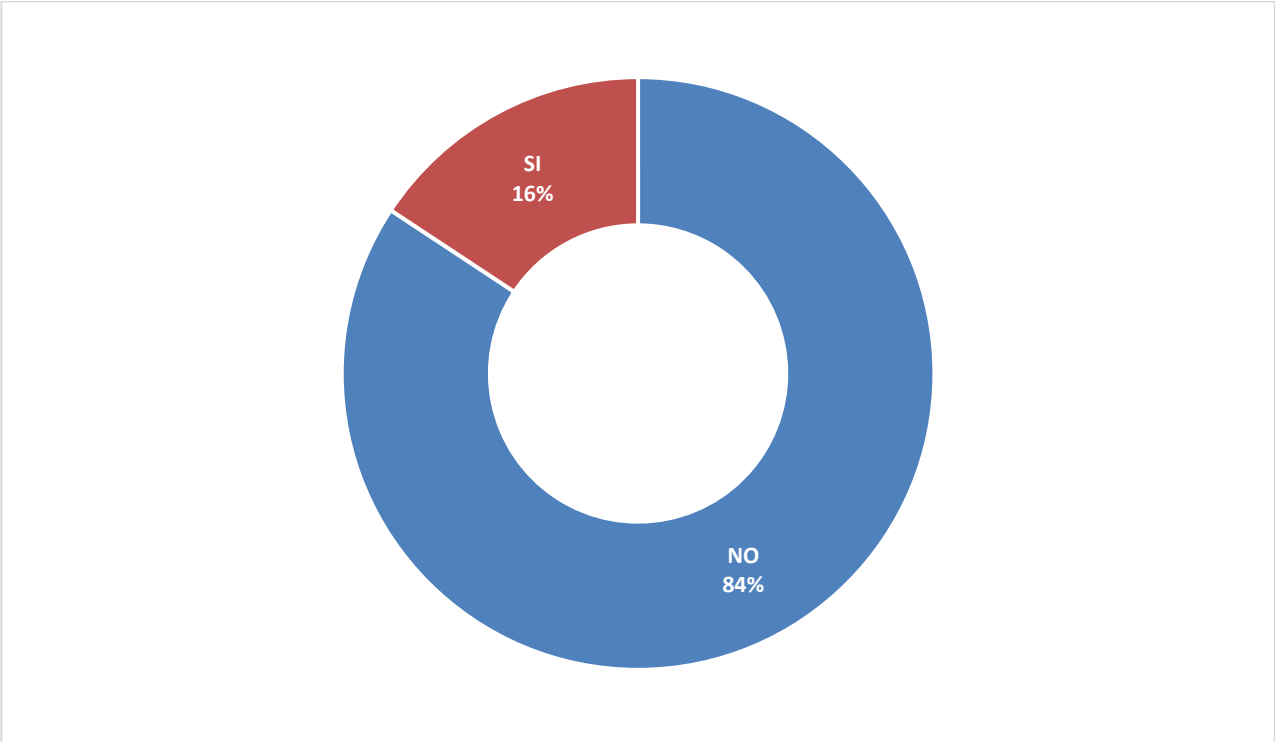
#### 4.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA

En el desarrollo y tabulación se pudo identificar la caracterización poblacional de los ciudadanos(as) encuestados(as) como lo muestra la Gráfica 68. En este panorama se puede apreciar que el 84% de los encuestados son adultos mayores, seguido por población mujeres cabeza de hogares. 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

Gráfica 68. Porcentaje ciudadanos por variable demográfica



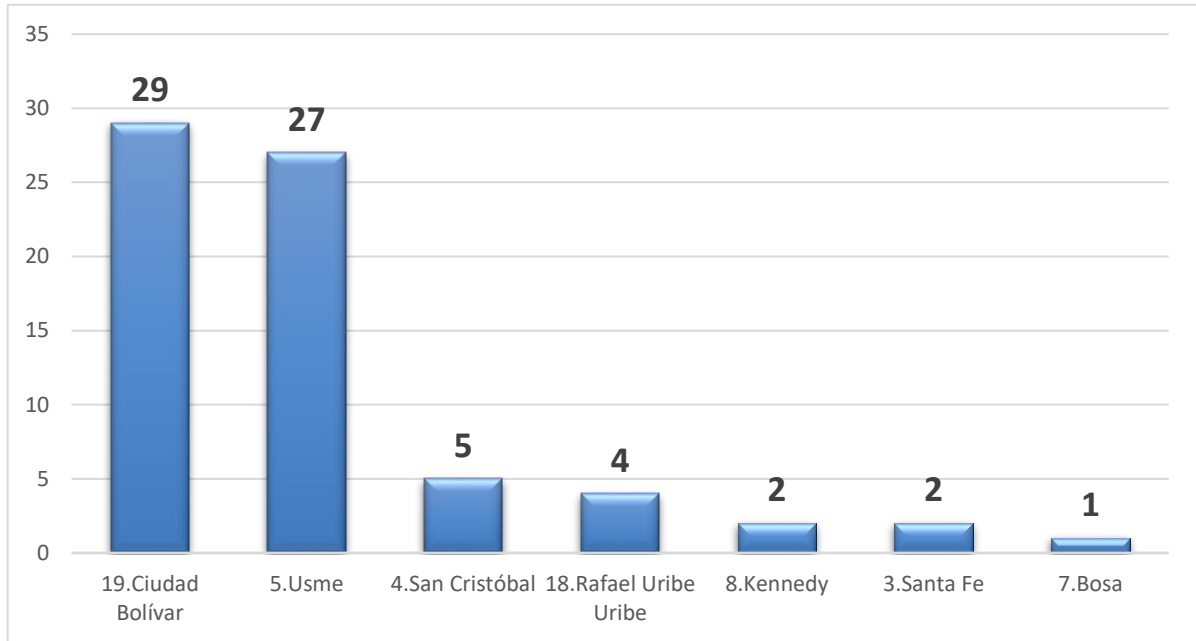
Gráfica 69. Porcentaje de población con algún tipo de Discapacidad



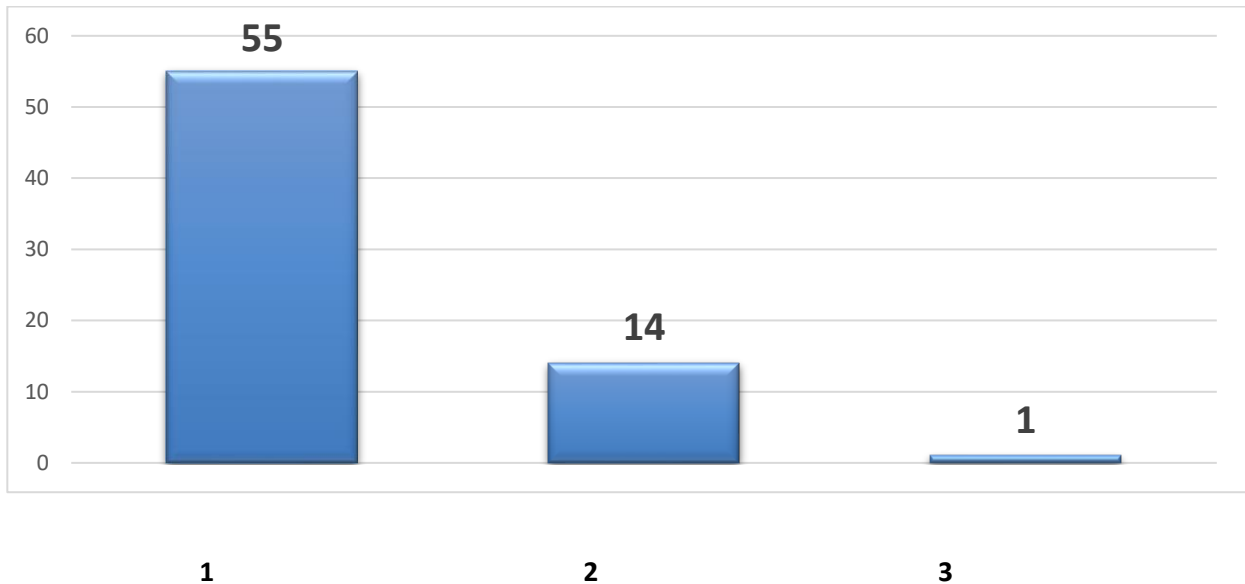
Más del 80% de la población encuestada no presenta condición en discapacidad que requiera que la entidad deba considerar la implementación de cambios profundos para la atención de población en condición diferenciada. En cuanto a las localidades con mayor representación en la encuesta son Ciudad Bolívar con una participación del 41%, seguido de la localidad de Usme con un porcentaje de 39%, tal como lo visualiza la Gráfica 70. En otro segmento de análisis, la Gráfica 71 presenta un panorama propio de la población encuestada en referencia a los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3, en donde se resalta una participación de estrato 1 del 78%, seguido del estrato 2 con una participación del 20% y estrato 3 con una participación del 1,43%.



Gráfica 70. Número de ciudadanos encuestados por localidad

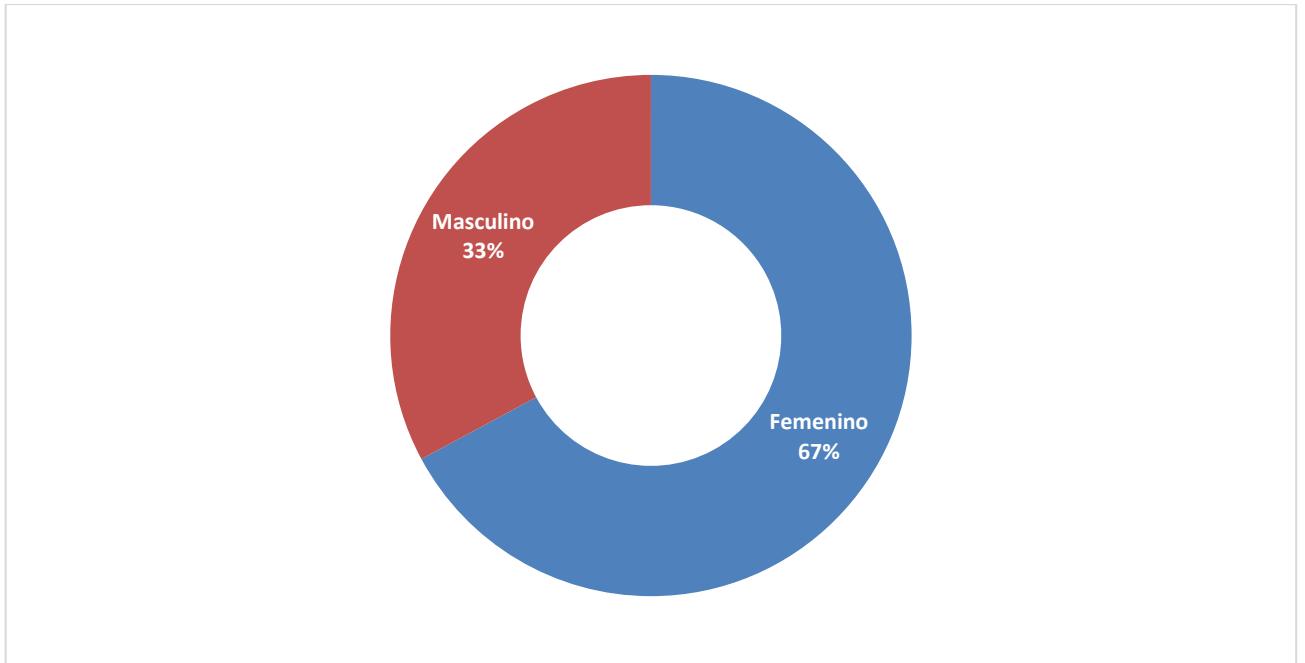


Gráfica 71. Número de ciudadanos por Estrato Socio económico



En la Gráfica 71, se presenta que la población encuestada se identifica con el género femenino representando la mayoría del porcentaje correspondiente al 67% del total de entrevistados, mientras el género masculino tiene una participación correspondiente al 33%.

*Gráfica 72. Porcentaje Género Población Encuestada*

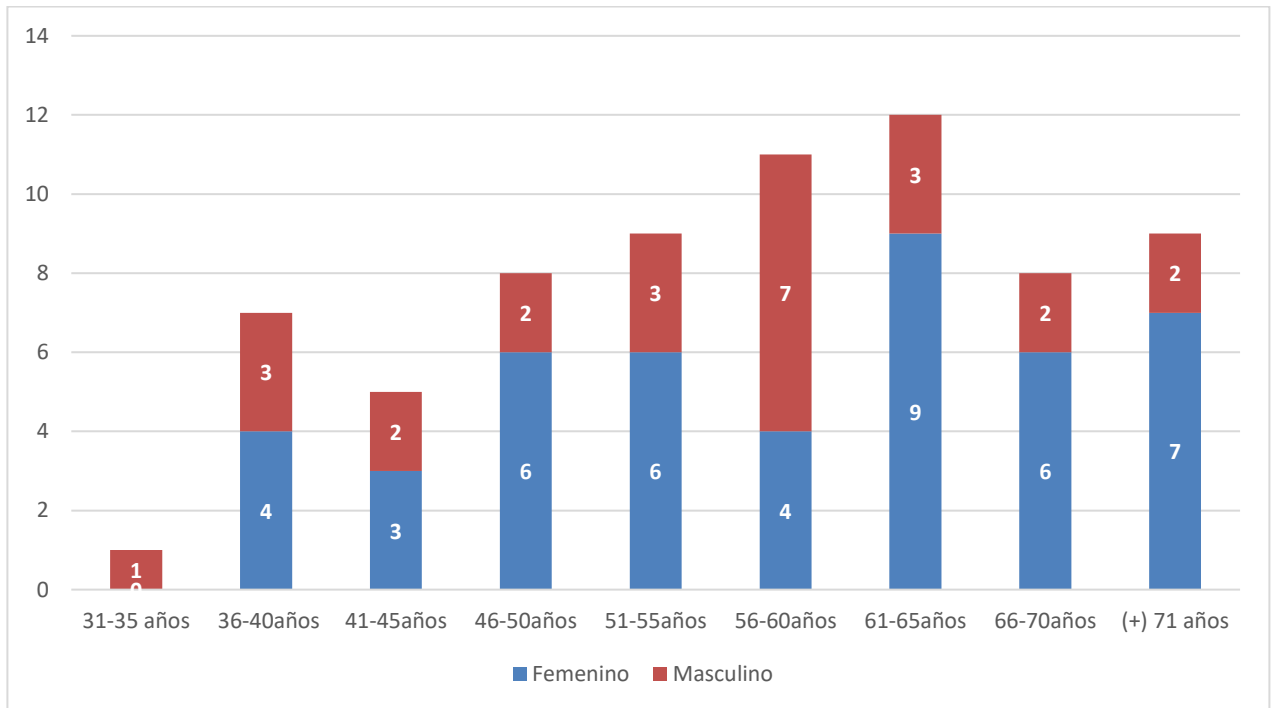


La distribución por el rango de edades de los ciudadanos(as) encuestados(as) indican que el 87% de la población está constituida entre los 31 y 70 años, de igual forma, se evidencia que dentro de este rango de edad la población de género femenino representa un 67% y el género masculino representa el 33%. Gráfica 72. En general, 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 15. Distribución de la edad y género

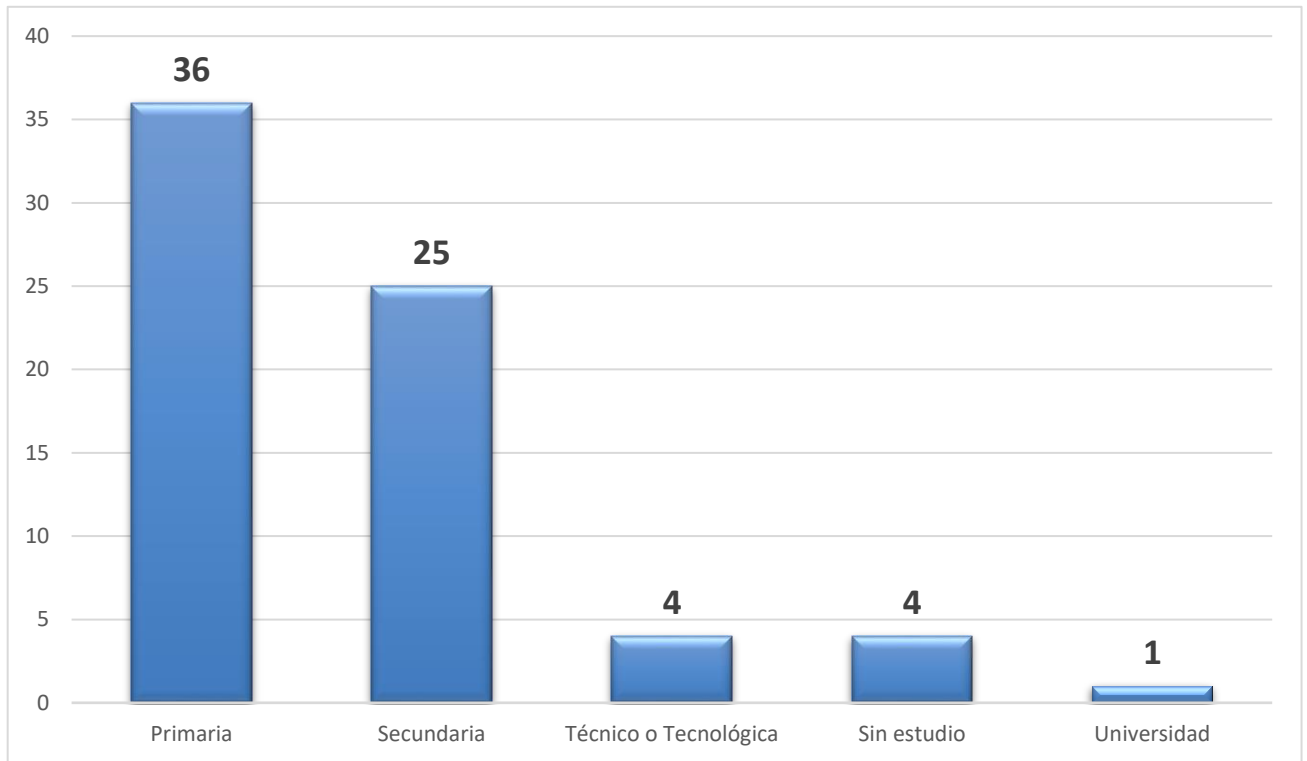
Rango Edad	Femenino	Masculino	%Femenino	%Masculino
20-25 años	0	0	0%	0%
26-30 años	0	0	0%	0%
31-35 años	0	1	0%	4%
36-40años	4	3	9%	12%
41-45años	3	2	7%	8%
46-50años	6	2	14%	8%
51-55años	6	3	14%	12%
56-60años	4	7	9%	27%
61-65años	9	3	18%	15%
66-70años	6	2	14%	8%
(+) 71 años	7	2	16%	8%
Total, general	44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

Gráfica 73. Número de ciudadanos por Edad y Género Población Encuestada

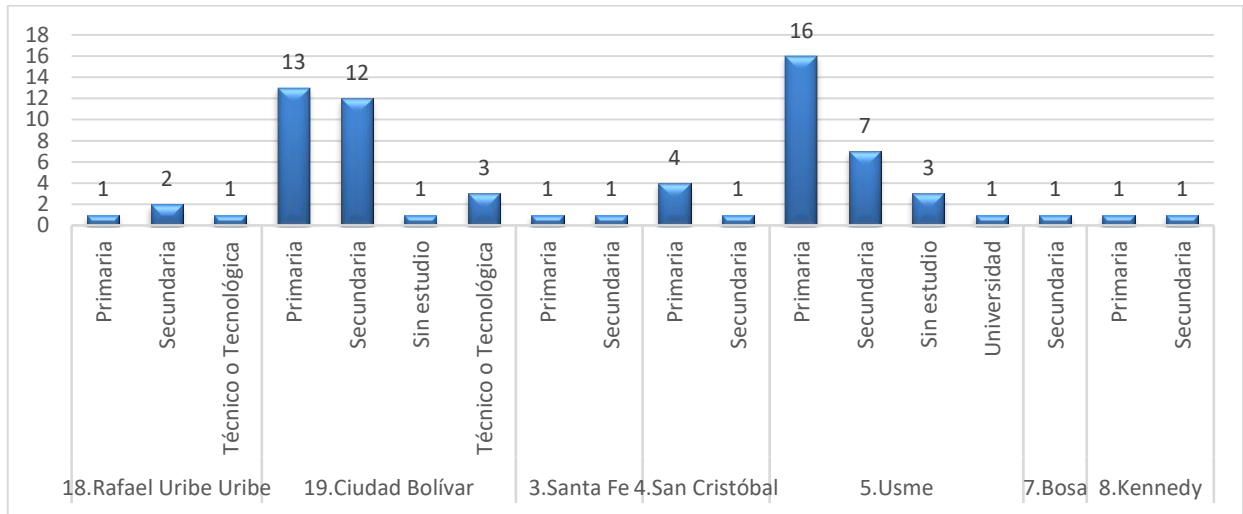


En la Gráfica 74 se encuentra el nivel de escolaridad de los encuestados. En términos generales, se observa una distribución diversa en cuanto al nivel educativo de la muestra: el 51.43% de los ciudadanos han completado la educación primaria; el 35.71% han completado la educación secundaria; el 5.71% han obtenido títulos técnicos o tecnológicos. 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.

Gráfica 74. Número de ciudadanos por Nivel de Escolaridad

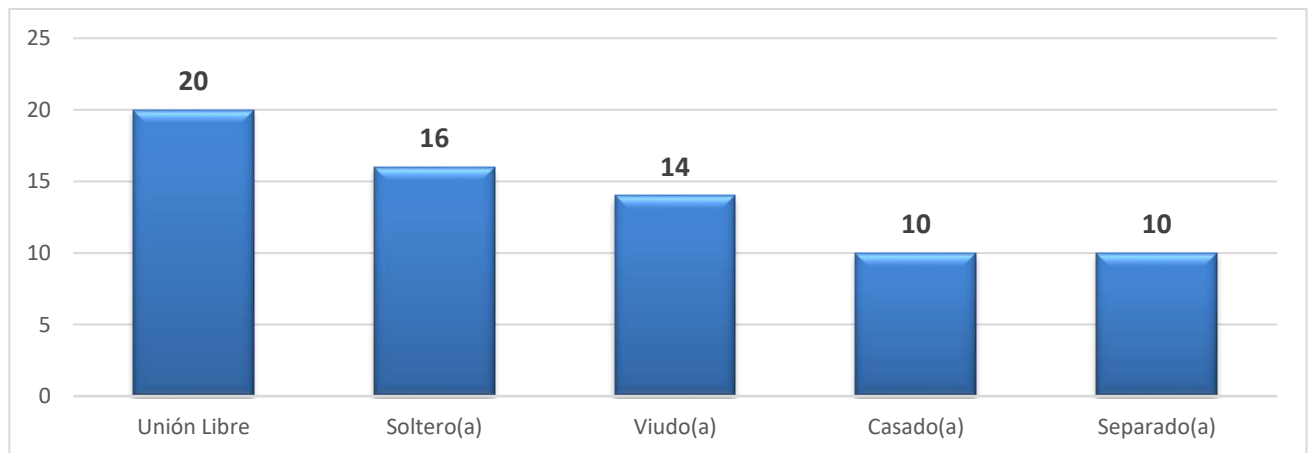


Gráfica 75. Número de ciudadanos por Nivel de Escolaridad por Localidad

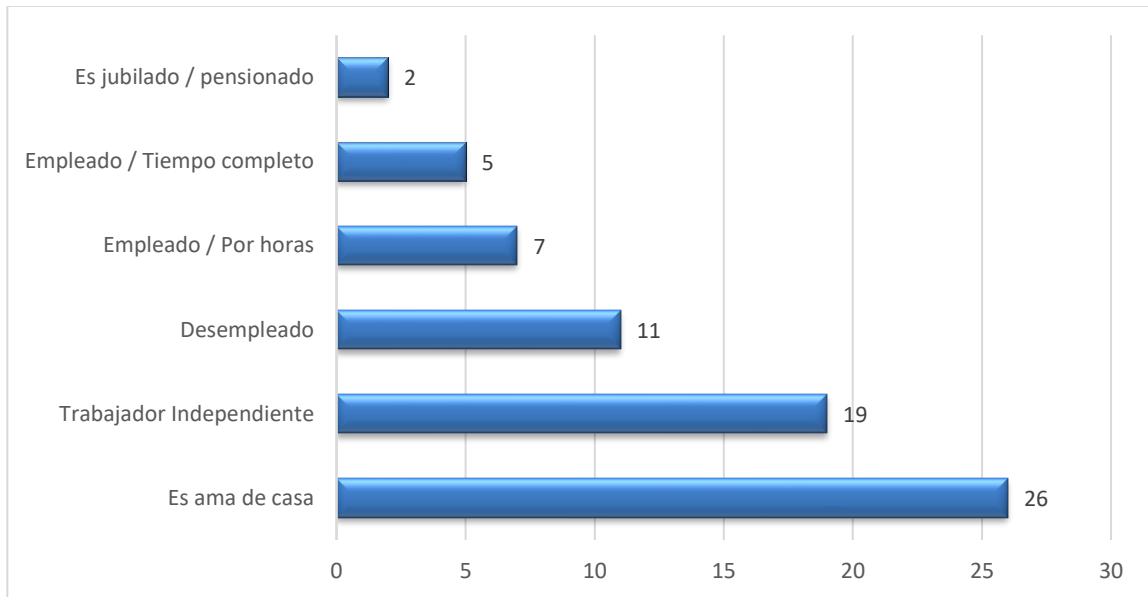


En la Gráfica 76, se desglosan los datos correspondientes al estado civil de los ciudadanos. En general, se puede observar una diversidad en los estados civiles de ellos dentro de la siguiente manera: El 28.57% de los ciudadanos se encuentran en un estado de unión libre; un 22.86% están solteros; el 20% son viudos; mientras que el 14.29% están casados, lo que representa a aquellos que han formalizado su unión matrimonial. Otro 14.29% están separados, lo que refleja a las personas que han decidido vivir aparte de sus cónyuges, pero no han completado el proceso de divorcio.

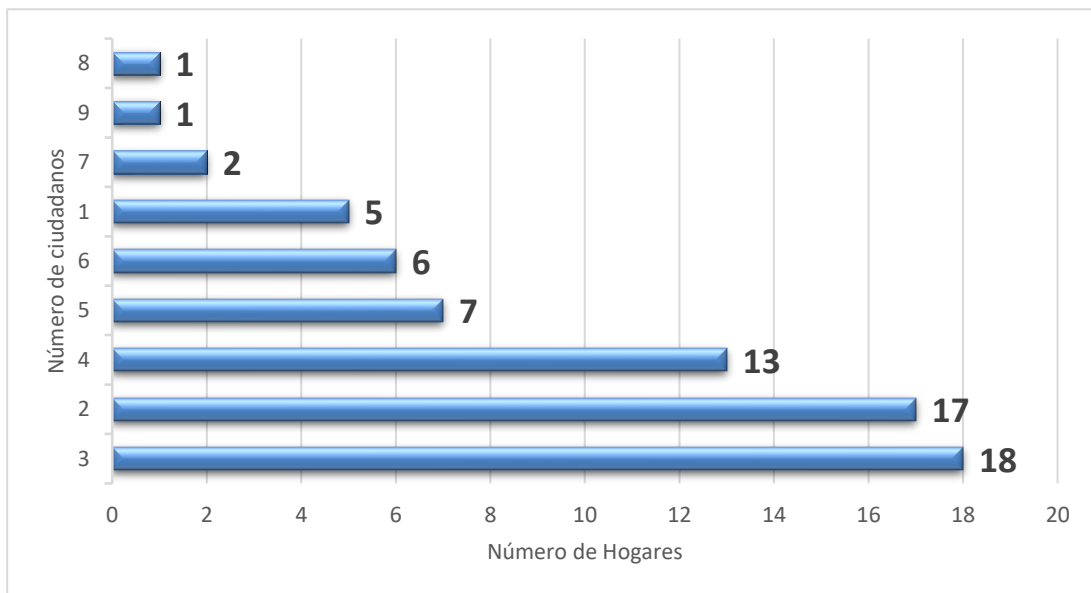
Gráfica 76. Número de ciudadanos por Estado Civil



Gráfica 77. Número de ciudadanos por Situación Laboral



Gráfica 78. Número - Personas por Vivienda



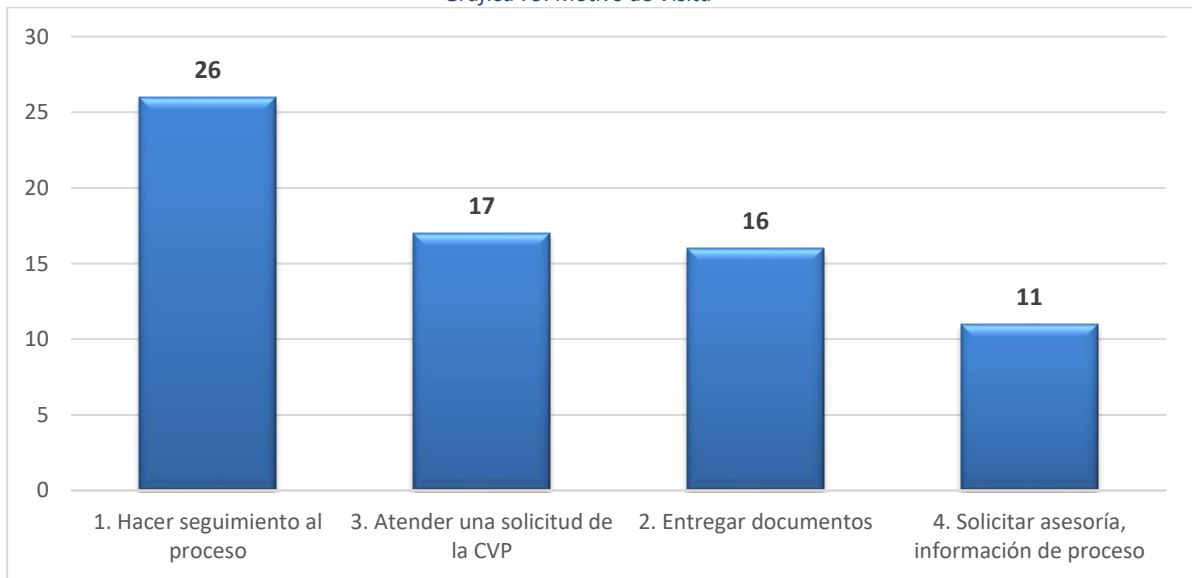
Se puede observar una variedad de ocupaciones dentro de la Gráfica 77:

El 37.14% 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 27.14% son trabajadores independientes, lo que indica la presencia de personas que ejercen actividades por cuenta propia o tienen sus propios negocios. El 15.71% se encuentra desempleado, lo que refleja la existencia de un grupo considerable en busca de oportunidades laborales. Un 10% son empleados a tiempo completo, mientras que un 10% son empleados por horas, lo que muestra la presencia tanto de empleados de tiempo completo como de trabajadores con horarios más flexibles. Finalmente, un 2.86% son jubilados o pensionados, lo que representa a aquellos que han finalizado su vida laboral activa.

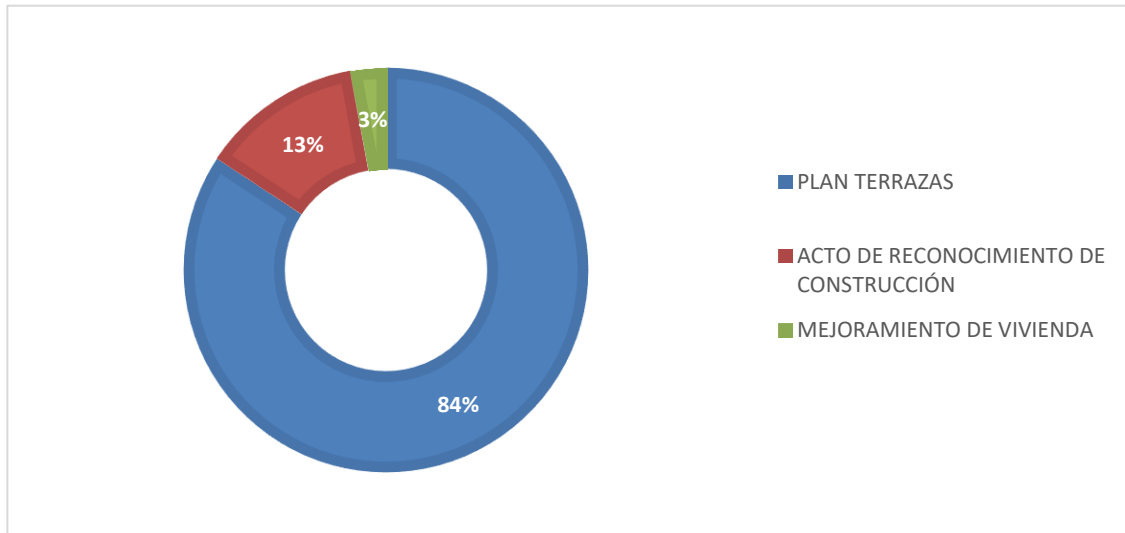
## 4.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

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 37.14% de los encuestados indican que han realizado trámites para hacer seguimiento a un proceso. Un 24.29% 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 22.86% han realizado trámites para entregar documentos, lo que refleja la necesidad de presentar información física en ciertos procedimientos. Un 15.71% 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 79.

Gráfica 79. Motivo de Visita



Gráfica 80. Proceso de Interés



La Gráfica 80 presenta el proceso misional adelantado por los ciudadanos. El 84.29% de los ciudadanos han participado en el proceso misional denominado "Plan terrazas", siendo un programa de gran acogida en medio de las localidades de Ciudad Bolívar y Usme. Un 12.86% han participado en el proceso "Acto de reconocimiento de construcción", lo que representa a un grupo menor en comparación con el proceso anterior. Un 2.86% han estado involucrados en el proceso de "Mejoramiento de vivienda", que es el grupo más reducido en términos de participación.

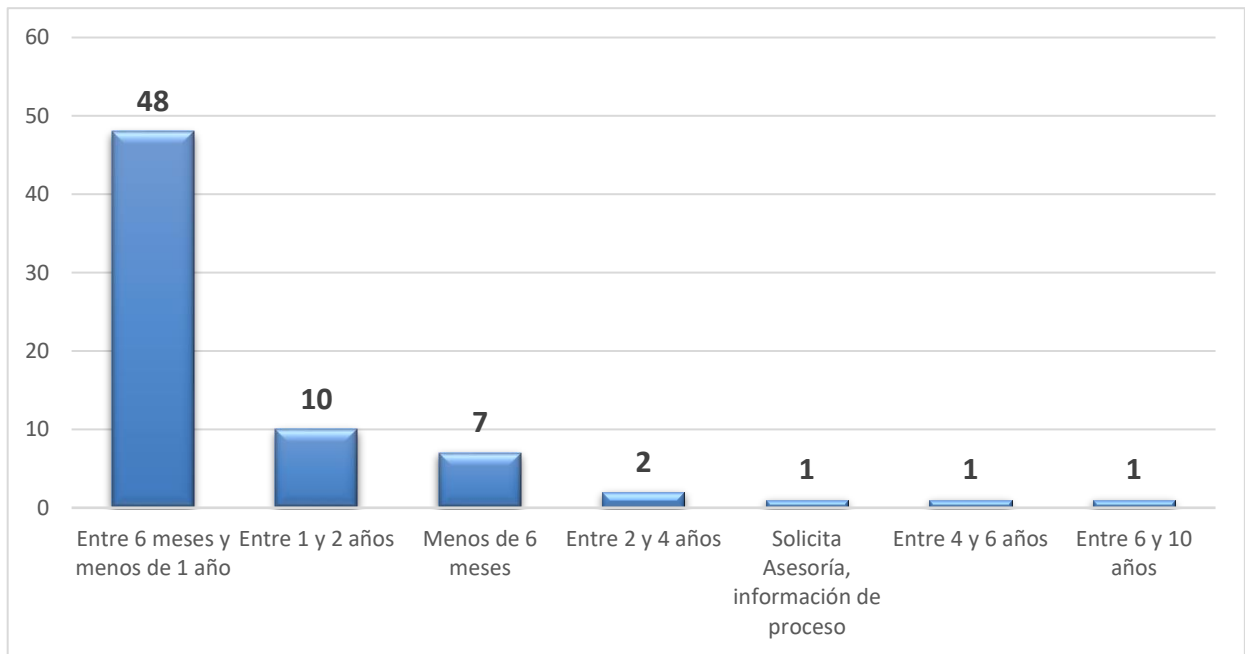
En la tabla 16 se mide La variable de permanencia en el proceso con CVP, El 68.57% de los ciudadanos han procesos que duraron entre 6 meses y menos de 1 año, lo que indica que la mayoría de los encuestados ha tenido experiencias relativamente cortas en términos de duración de procesos. Un 14.29% mencionan haber pasado entre 1 y 2 años en un proceso, lo que representa un grupo más pequeño que ha enfrentado procesos de mayor duración. El 10% de los encuestados han vivido procesos que duraron menos de 6 meses, lo que sugiere que un grupo significativo ha tenido experiencias bastante breves en comparación con otros. Un 2.86% han estado involucrados en procesos que se extendieron entre 2 y 4 años, lo que es una proporción menor en comparación con las categorías anteriores. Las categorías "Solicita Asesoría, información de proceso," "Entre 4 y 6 años," y "Entre 6 y 10 años" representan una proporción muy pequeña, cada una con un 1.43%, esta información contenida en la Gráfica 80.



Tabla 16. Tiempo de permanencia en el Proceso

Tiempo del proceso	Ciudadanos
Entre 6 meses y menos de 1 año	48
Entre 1 y 2 años	10
Menos de 6 meses	7
Entre 2 y 4 años	2
Solicita Asesoría, información de proceso	1
Entre 4 y 6 años	1
Entre 6 y 10 años	1
Total general	70

Gráfica 81. Tiempo de permanencia en el Proceso



En la Gráfica 82 de la encuesta, muestra que el 97% de los ciudadanos(as) encuestados(as) consideran que están bien informados sobre proceso y el 3% 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.

Gráfica 82. Porcentaje de percepción ciudadana de estar Bien Informado

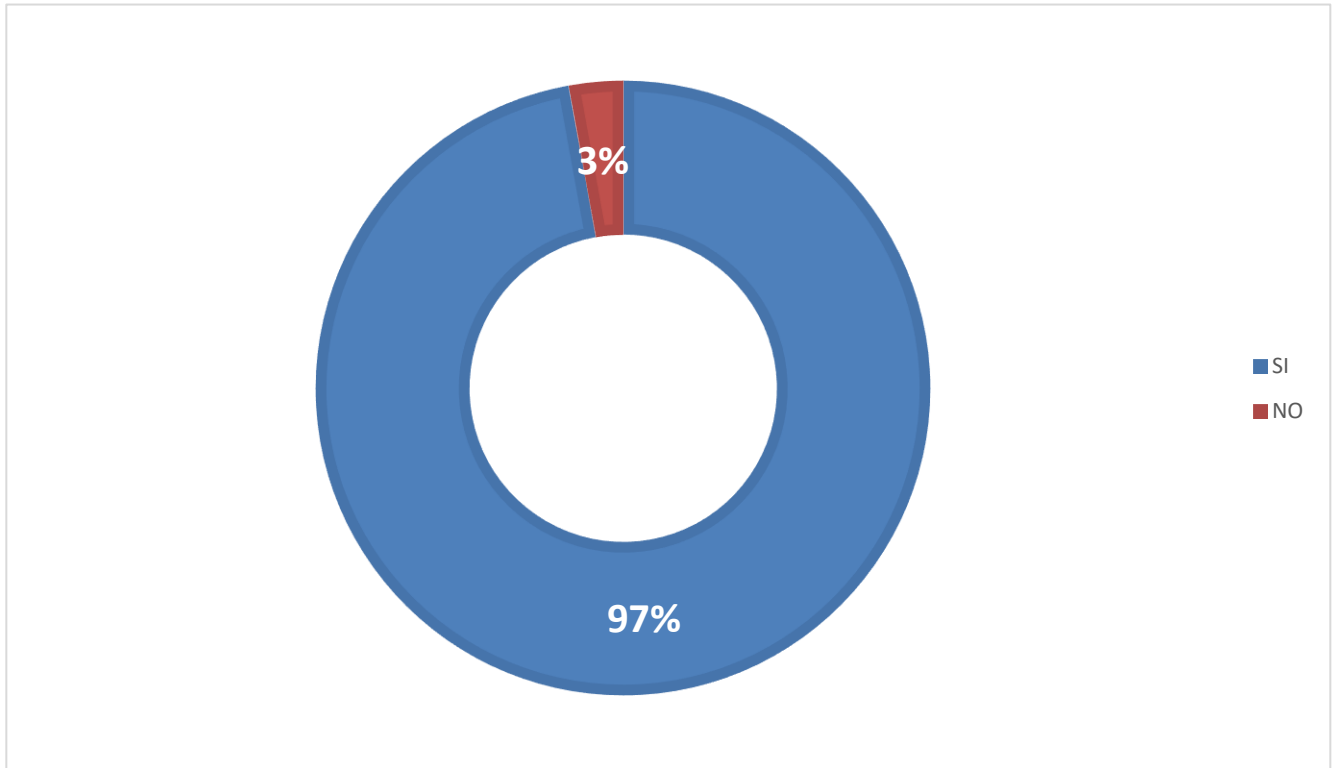
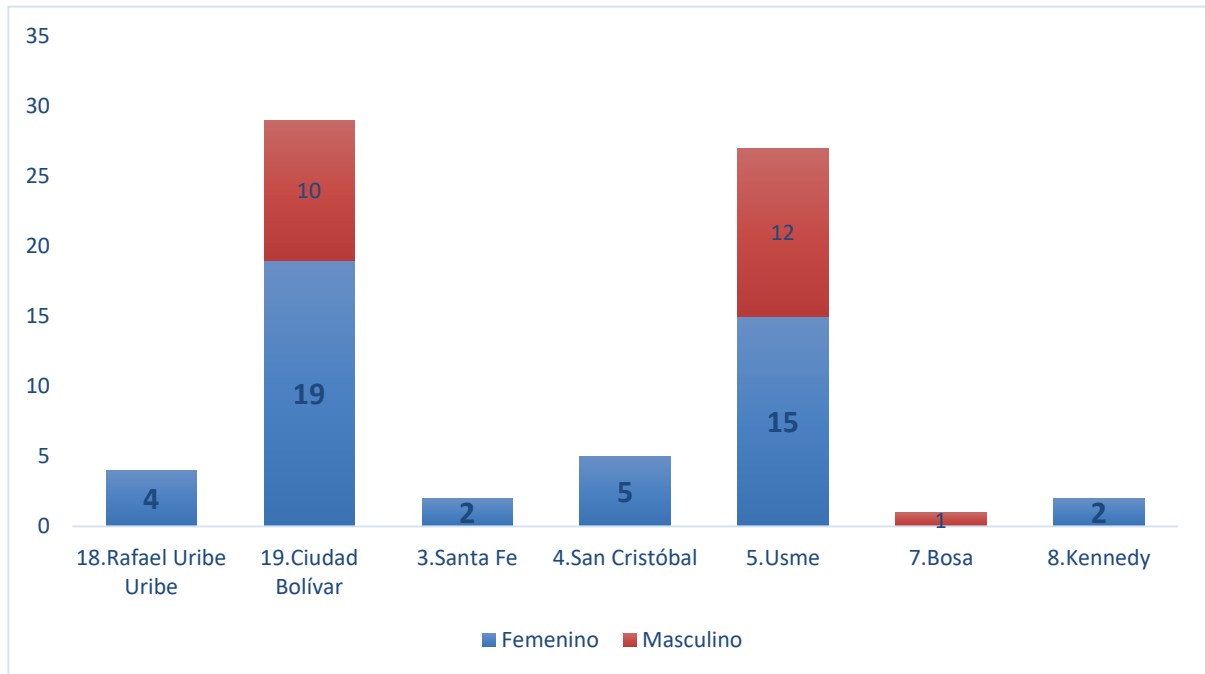


Tabla 16. Suministro de información del proceso por Localidad

¿Considera Usted que está suficientemente informado en relación con el proceso?			
LOCALIDAD	Femenino	Masculino	Total
18.Rafael Uribe Uribe	4		4
19.Ciudad Bolívar	19	10	29
3.Santa Fe	2		2
4.San Cristóbal	5		5
5.Usme	15	12	27
7.Bosa		1	1
8.Kennedy	2		2
<b>Total</b>	<b>47</b>	<b>23</b>	<b>70</b>

Gráfica 83. Número de ciudadanos que perciben estar bien informados proceso por Localidad



En general, se observa una mayor participación de mujeres en la mayoría de las localidades, con la excepción de Ciudad Bolívar y Usme, 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 en encuestas o censos. Es importante destacar que en Bosa y Kennedy, se registró una presencia mínima de encuestados de género masculino.

### 4.3. 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 84.

Gráfica 84. Atributos del servicio - Dirección de Mejoramiento de Vivienda

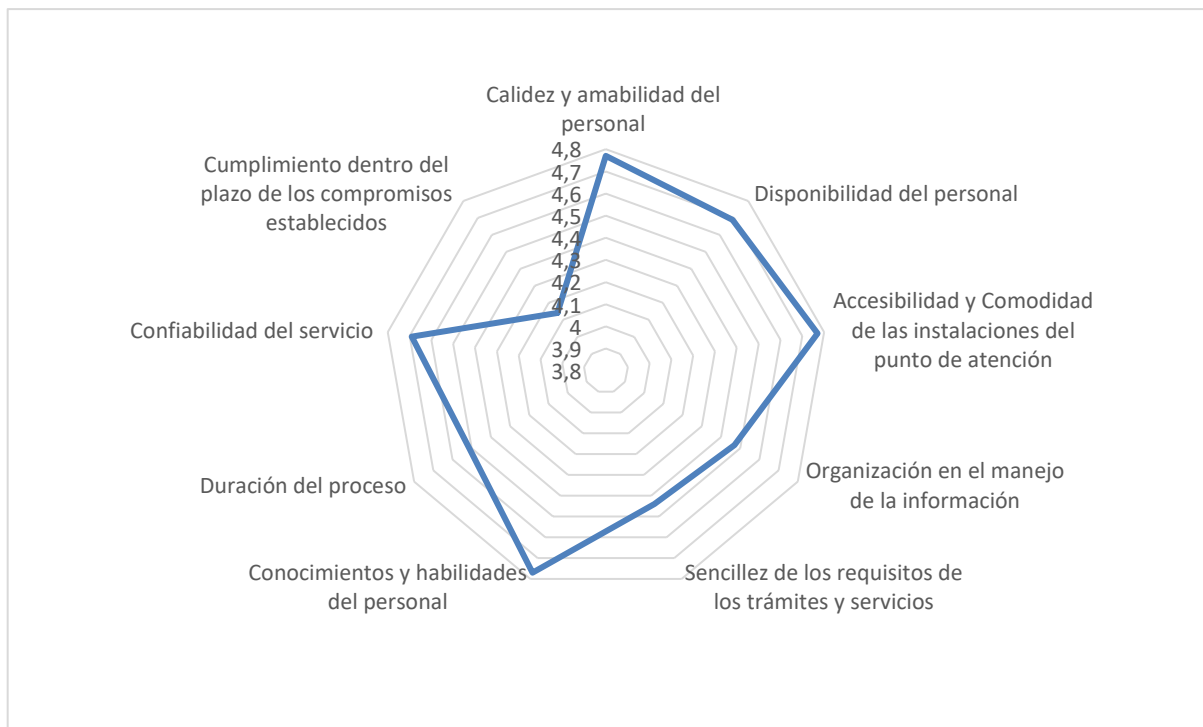
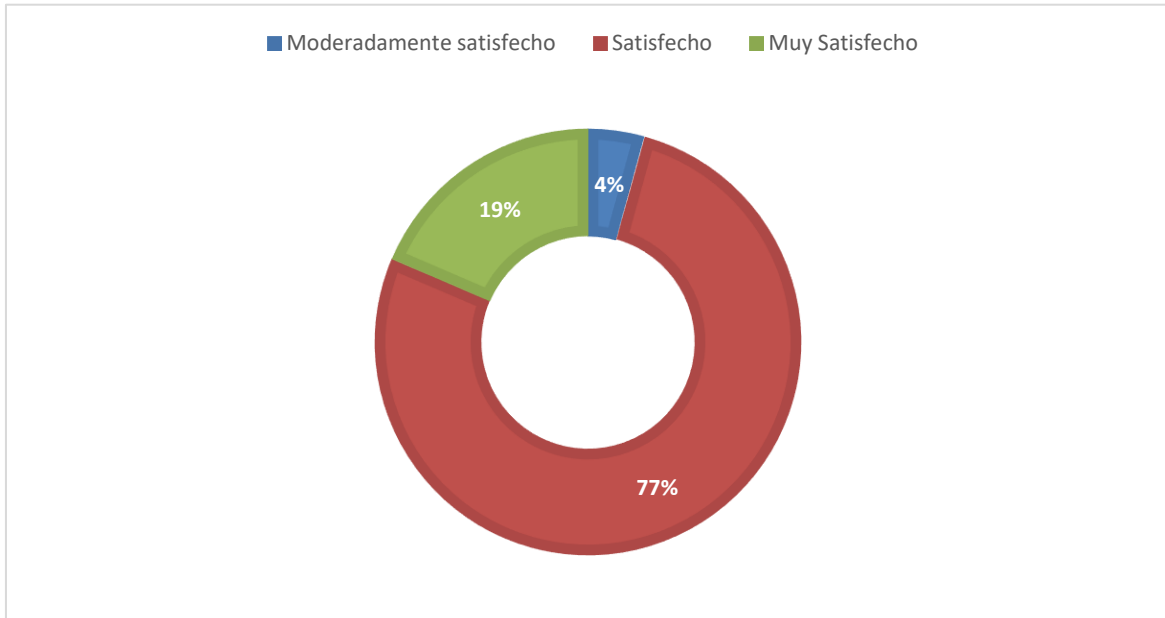


Tabla 17. Atributos del servicio - Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Descripción de Atributo	Calificación	Dimensión Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad del personal	4,77	Empatía
Disponibilidad del personal	4,69	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4,77	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4,47	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4,44	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4,77	Seguridad
Duración del proceso	4,51	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4,69	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	4,14	Capacidad de Respuesta
Promedio	4,58	-

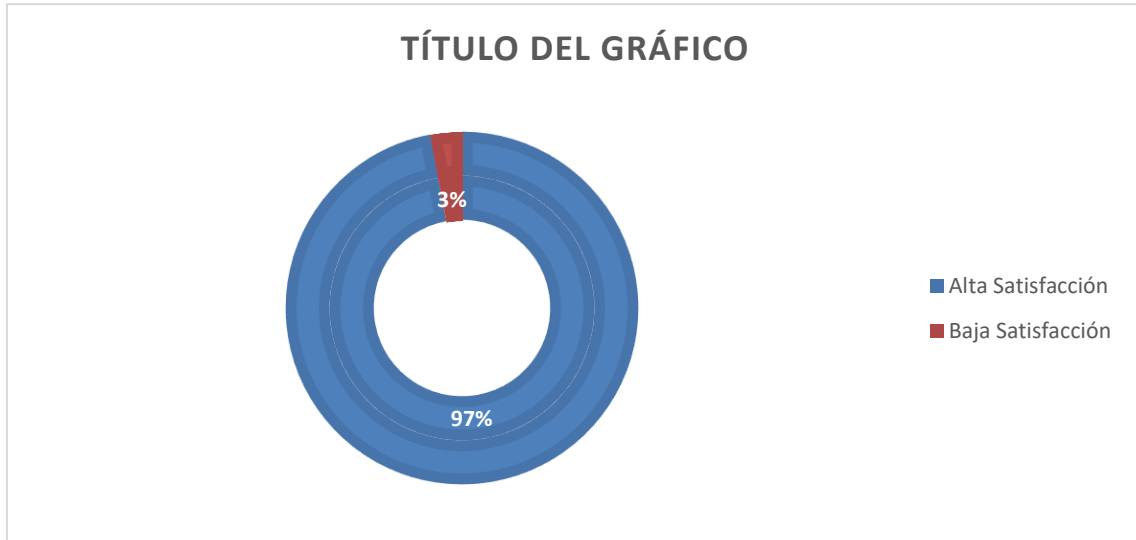
La satisfacción general de los ciudadanos(as) de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda de la CVP se evaluó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuestas mutuamente excluyentes. Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación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

Gráfica 85. Porcentaje de Satisfacción de la Ciudadanía por el Servicio Prestado



En la Gráfica 85, se presenta que la mayoría de las personas encuestadas están satisfechas, ya que un total de 54 personas expresaron estar "Satisfechas". Además, un grupo significativo de 13 personas indicaron estar "Muy Satisfechas". No obstante, es relevante notar que un número moderado, representado por 3 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 en términos globales, y si bien es cierto, dicha medida obedece a un factor de la percepción y de los sentimientos del usuario(a), constituye un indicador para determinar el grado de confianza de la ciudadanía en el proceso que adelanta con CVP.

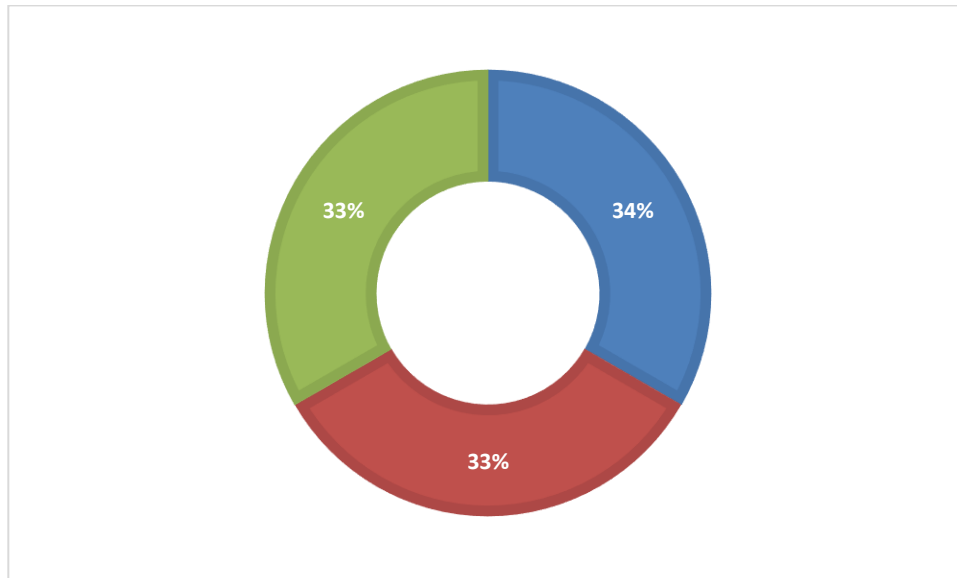
Gráfica 86. Porcentaje de Satisfacción de la Ciudadanía



Según la Gráfica 86 anterior es posible asegurar que la ciudadanía encuestada que 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 reprocesos durante la prestación del servicio o ejecución del trámite.

Gráfica 87. Porcentaje de Motivos de Baja Satisfacción



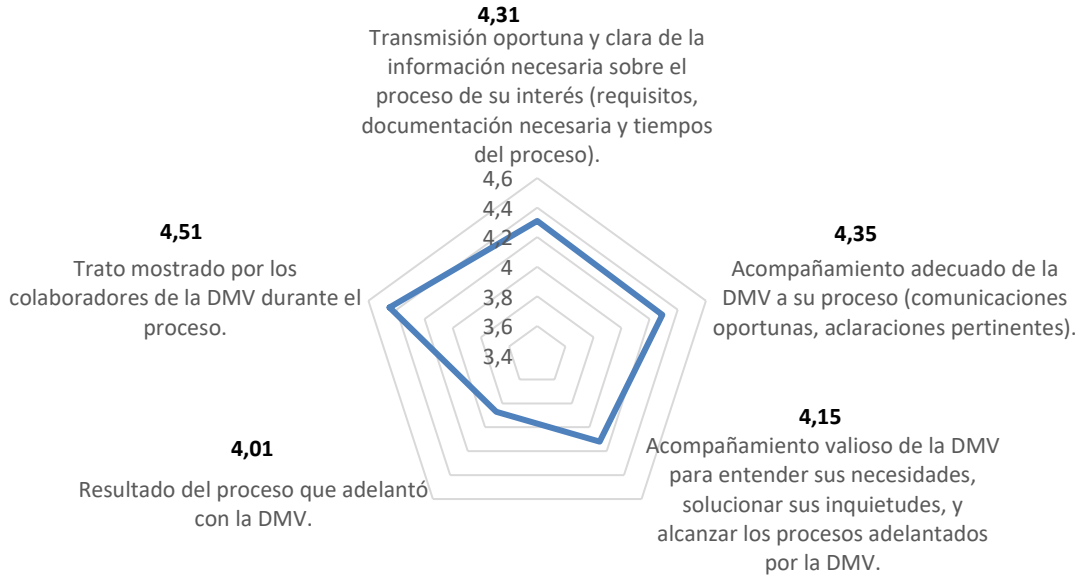
Otros indicadores para explicar la satisfacción ciudadana se explican en la Gráfica 88, se aborda en 5 preguntas específicas que preparó la Dirección de Mejoramiento de Vivienda (DMV), en donde se puede evaluar el nivel de satisfacción con respecto a aspectos, instancias, acciones o etapas del proceso 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 4,27 en una escala igual a la empleada para medir la satisfacción general del usuario y que se explicó con anterioridad, situación que no obsta para revisar algunos de dichos aspectos específicos en aras de establecer acciones de mejora continua.



Gráfica 88. Aspectos específicos del área misional - Dirección de Mejoramiento de Vivienda



#### 4.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

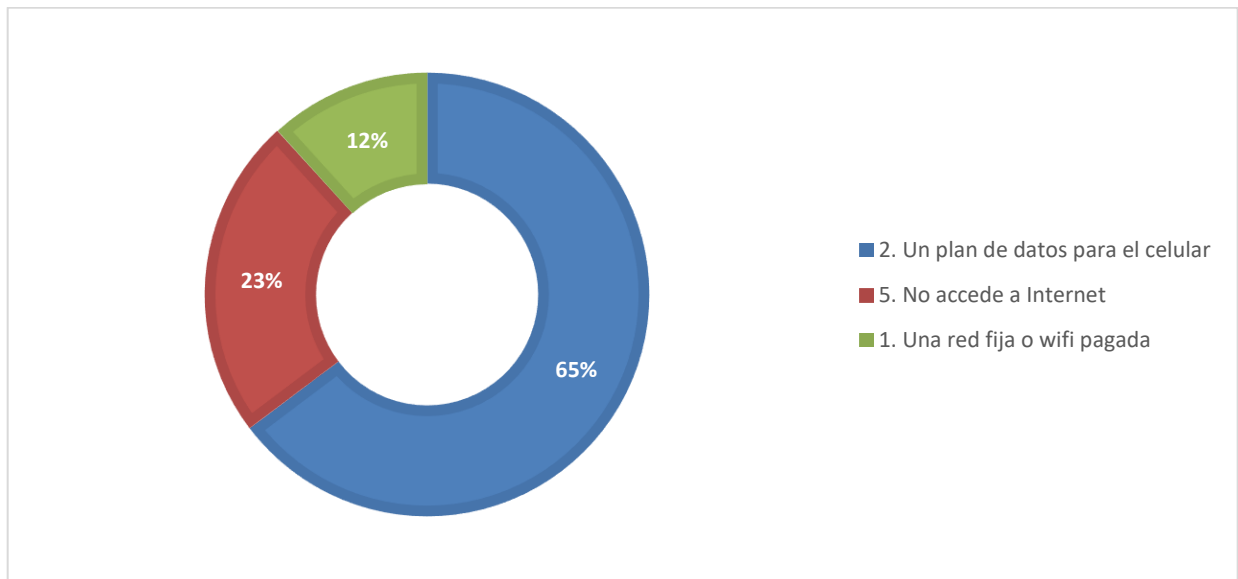
En el desarrollo de la encuesta a ciudadanos(as) se indagó sobre la apropiación, reconocimiento a la tecnología de información y comunicación TIC, se indagó sobre la disponibilidad, acceso y uso de servicios como los son la línea telefónica, internet y pertenencia de dispositivos de comunicación. También 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 65% 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 8% restante se encuentra conectada mediante una red wifi como lo muestra la Gráfica 89.

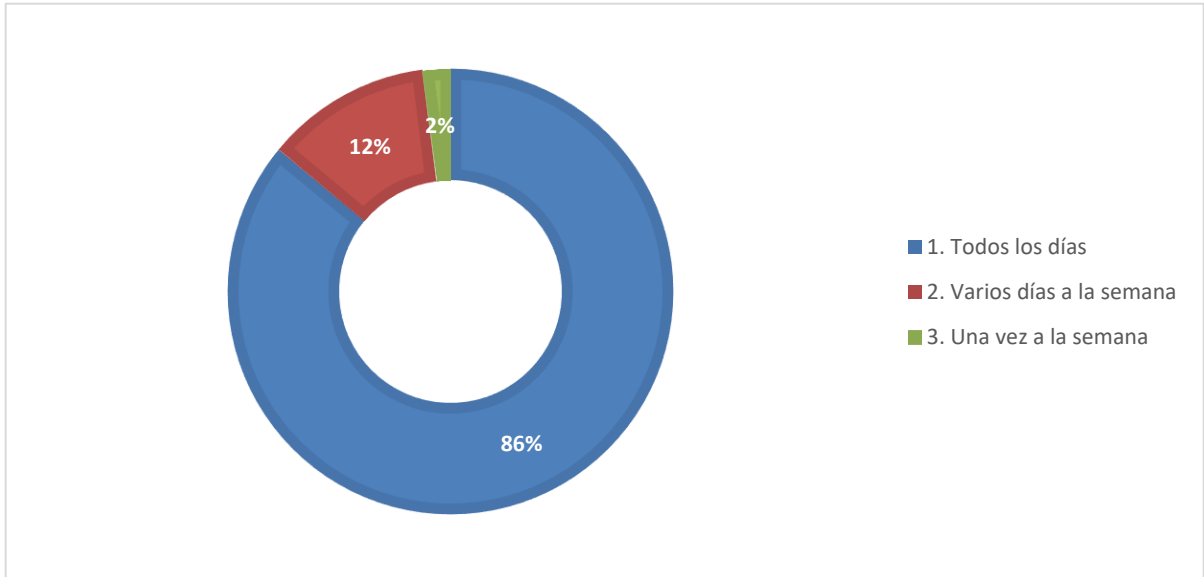
La Gráfica 90 visualiza las respuestas de la ciudadanía en lo concerniente a la frecuencia del uso de las TIC. En donde, se puede observar que la mayoría de los encuestados, aproximadamente el 86%, utiliza Internet a diario. Un pequeño porcentaje, alrededor del 12%, lo utiliza varios días a la semana, 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 91, (tomando en consideración que los ítems no son mutuamente excluyentes), se destaca que la gran mayoría de los encuestados, aproximadamente el 83%, 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 12%, 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 5% 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.

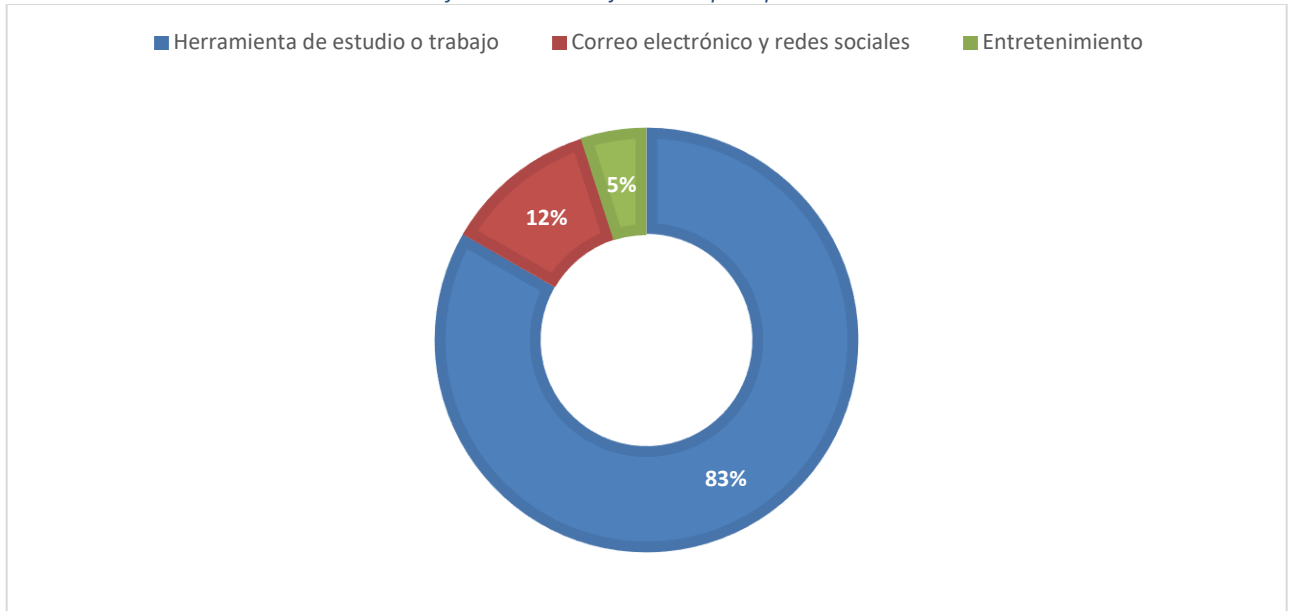
Gráfica 89. Porcentaje de Acceso de la Ciudadanía a Internet



Gráfica 90. Porcentaje de Frecuencia Uso TIC



Gráfica 91. Porcentaje de usos principales de TIC

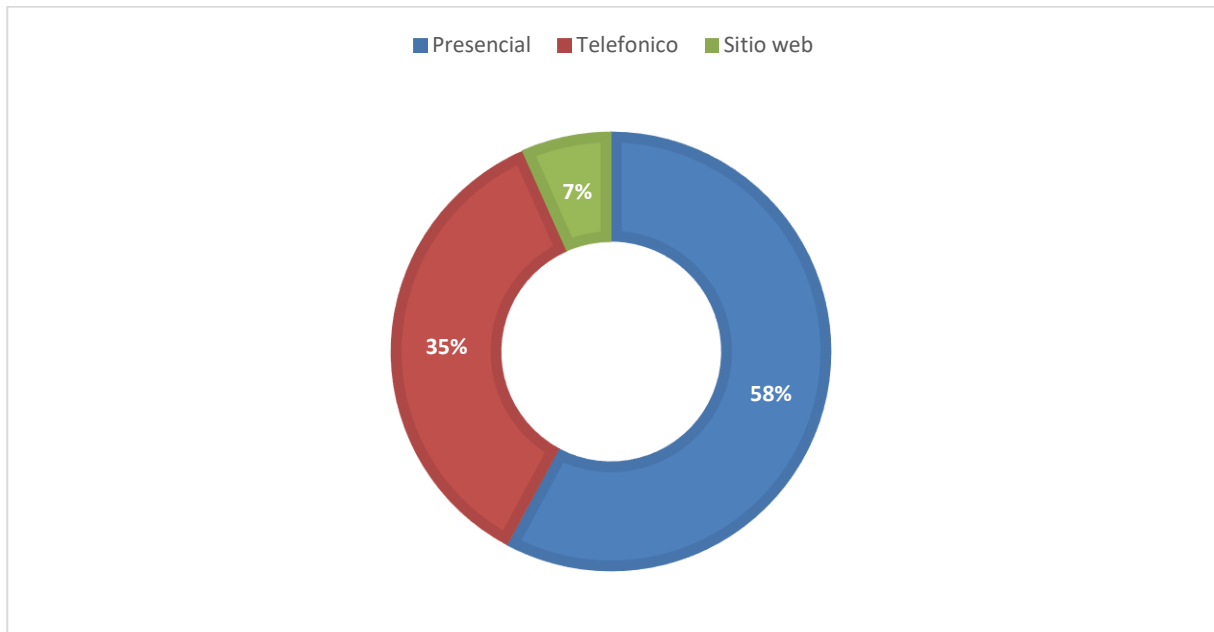


Otro aspecto evaluado, consiste en la forma de cómo los ciudadanos(as) se comunican con los servicios de la Caja de la Vivienda Popular como lo muestra la Gráfica 92. El canal más frecuentado por el ciudadano(a) fue el canal presencial en la ventanilla de atención al ciudadano en las instalaciones dispuestas 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 de cerca 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.

Gráfica 92. Canales de Comunicación



#### 4.5. 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

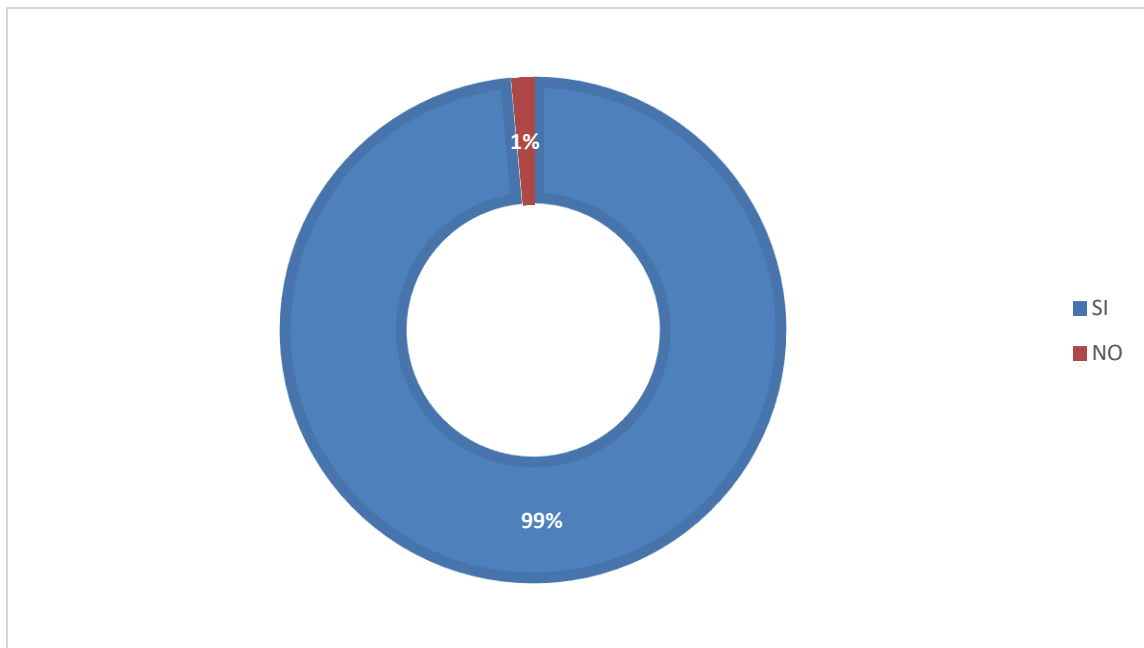
En el segundo cuatrimestre de la actual vigencia y dando continuidad a los esfuerzos de fortalecimiento de

la transparencia y la prevención a la corrupción, se organizó una campaña institucional a través de los medios presenciales y virtuales sobre la gratuidad de los 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

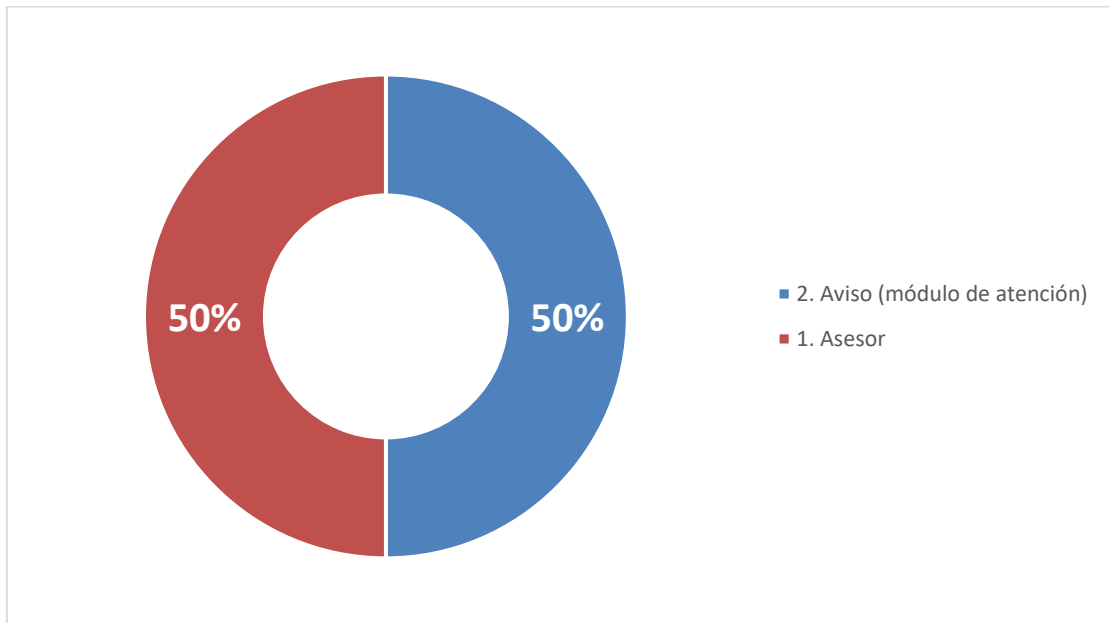
La Gráfica 93 identifica que el 99% de los ciudadanos(as) encuestados de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda contestó de manera positiva, es decir que si recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios y con el 7%. Por lo cual, se puede apreciar que la ciudadanía reconoce que no es necesario pagar intermediarios para acceder a servicios ofertados por la Caja.

*Gráfica 93. Porcentaje de población Enterada Sobre la Gratuidad de los Trámites y Servicios en la CVP*



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 tiene dos 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 94.

Gráfica 94. Porcentaje de 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 65 beneficiarios que contestaron de manera afirmativa rectificaron que si comprendieron el mensaje de gratuidad y de no acceso a intermediarios.

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

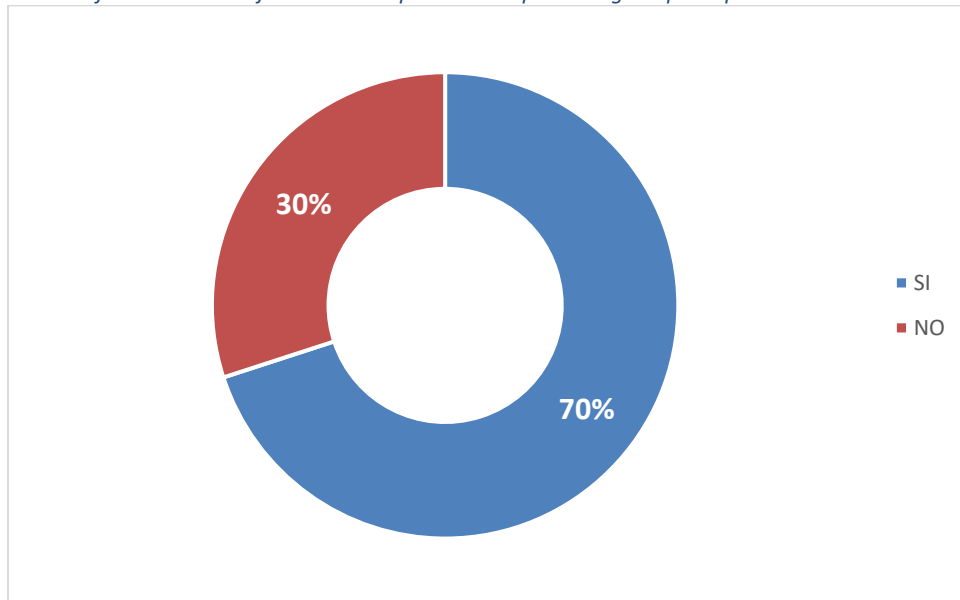
En el desarrollo de la encuesta se permite conocer si durante la vigencia de este segundo cuatrimestre del

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 segundo cuatrimestre de la actual vigencia, se obtuvo un porcentaje del 30% negativo vs el 70% 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 95.

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 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%.

Gráfica 95. Porcentaje ciudadanos que han interpuesto algún tipo de petición ante la CVP



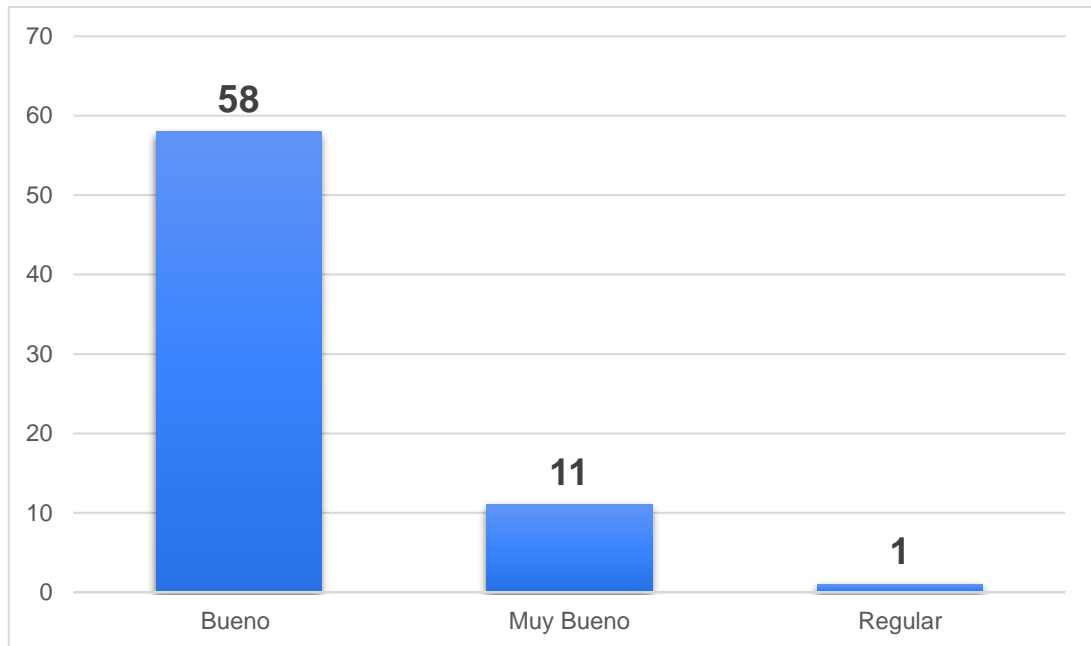
## 4.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN

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) respondiera de manera más fácil, cada una de las alternativas numéricas se asoció a una etiqueta de la siguiente forma: para la alternativa 5, MUY BUENO, para 4, BUENO, para 3, REGULAR, para 2, MALO y para 1, MUY MALO.

Dicho lo anterior, se pudo identificar que 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 80%, seguido de buena con una participación del 15%, mala con una participación del 1%, y regular con una participación del 1,43%, como lo muestra la Gráfica 96.

Gráfica 96. Que tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición)



## 5. DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS

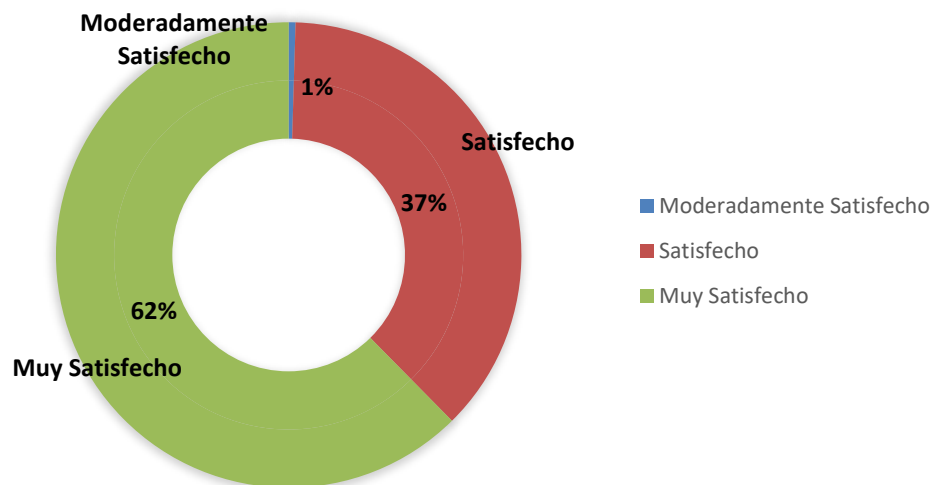
Para el segundo cuatrimestre de la actual vigencia no se aplicaron encuestas de satisfacción por parte del Proceso de Mejoramiento de Barrios.



## 6. 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.

Gráfica 97. Porcentaje de Orientación Indicada Modulo #1 – Servicio al Ciudadano

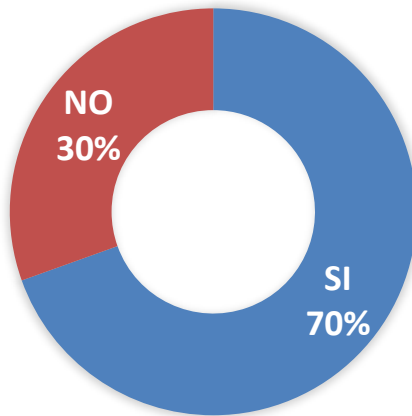


La información recolectada corresponde a 213 encuestas realizadas a los procesos misionales de la Dirección de Reasentamientos (71 encuestas), Dirección de Urbanización y Titulación (72 encuestas) y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda (70 encuestas). La Gráfica 96 nos indica que la ciudadanía se siente moderadamente satisfecho con un porcentaje del 1%, seguido del 37% indica estar satisfecho con el servicio y el 62% de la ciudadanía encuestada indicoestar muy satisfecho con el servicio y atención prestada en la ventanilla de atención módulo #1 de la Caja de la Vivienda Popular.

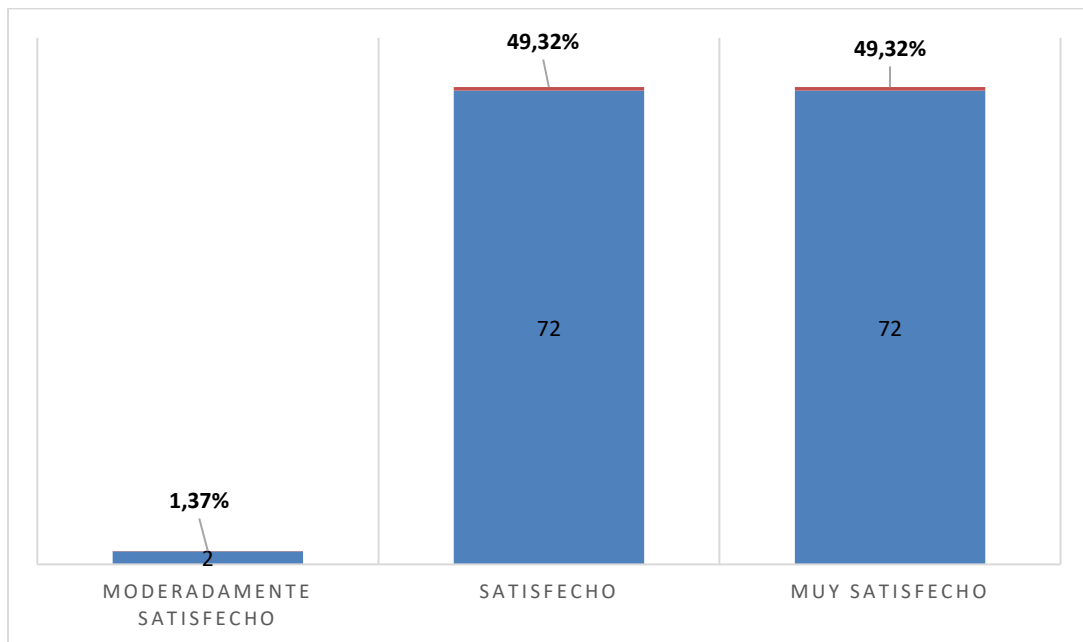
De la misma manera, se indagó con los ciudadanos(as) encuestados(as) si han radicado de manera presencial en la entidad y se obtuvo un porcentaje del 70% positivo y un 30% expreso no haber radicado en la ventanilla única de radicación. También se indago sobre la atención, servicio y orientación en la ventanilla de radicación. Obteniendo una calificación de 1,37% indica estar moderadamente satisfecho, el 98,64% indico

estar muy satisfecho y satisfecho con la atención recibida en la ventanilla única de radicación de la Caja de la Vivienda Popular.

Gráfica 98. Usted ha Radicado de Manera Presencial



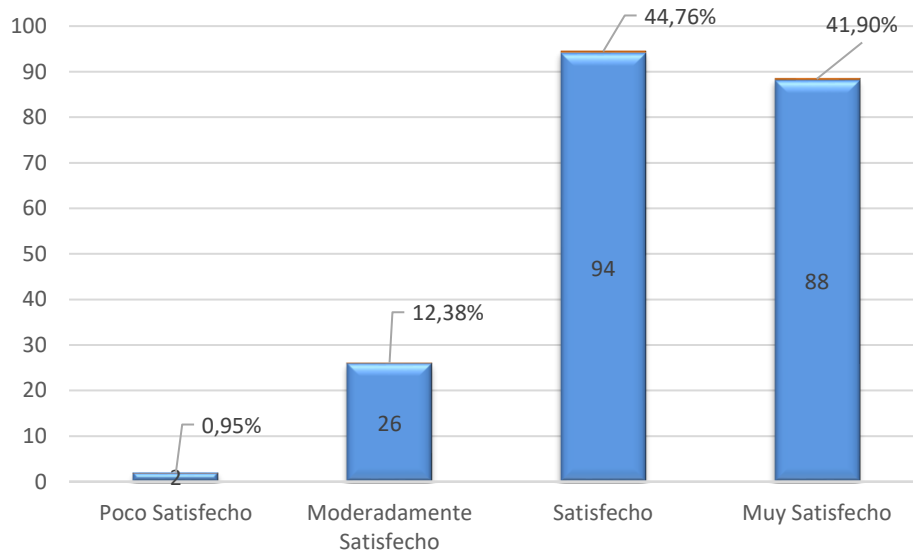
Gráfica 99. Orientación Indicada en la Ventanilla de Radicación



Otro aspecto evaluado en el segundo 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 nos indican con porcentaje del 0,95% indicaron sentirse poco satisfecho, el 12,38% manifestó sentirse moderadamente satisfecho, el 44,76% indico estar satisfecho y el 41,90% indico estar muy satisfecho con los trámites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular. Gráfica 99.

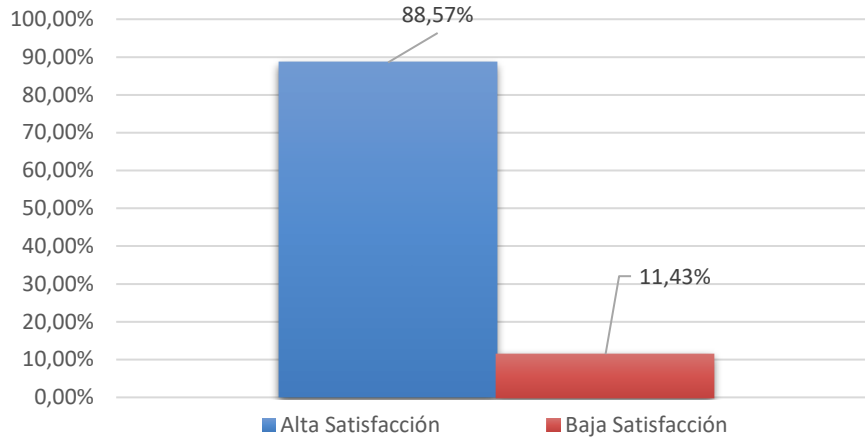
Para calcular el índice de satisfacción se tomaron como respuestas de alta satisfacción las calificaciones 4 y 5 y como respuestas de baja satisfacción, las calificaciones de 1, 2 y 3. La experiencia del usuario (a) que se acercan a la entidad ha sido buena en términos generales, y si bien es cierto,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

Gráfica 100. Satisfacción General sobre los Trámites y Servicios CVP



Del total de la población encuestada hay un porcentaje del 11,43% de baja satisfacción con relación a la credibilidad de entidad vs el 88,57% de alta satisfacción con relación a los trámites y servicios que presta la Entidad. Gráfica 101.

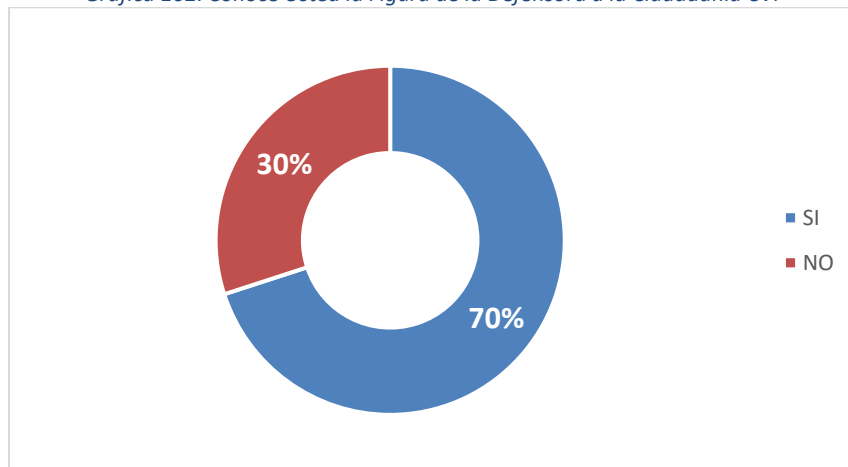
Gráfica 101. Baja y Alta Satisfacción - Trámites y Servicios CVP



## 7. 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 70% de afirmación el cual la ciudadanía si conoce que la entidad presta esta orientación e intervención en su proceso de interés vs el 30% que manifiesta no estar enterada de este servicio de Defensora a la ciudadanía. Gráfica 102.

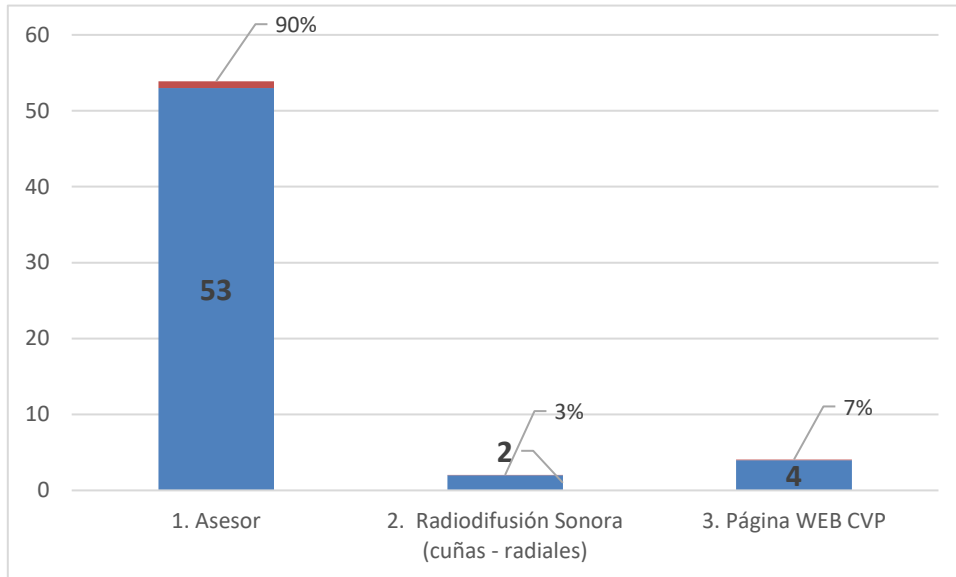
Gráfica 102. Conoce Usted la Figura de la Defensora a la Ciudadanía CVP



También se preguntó el medio a través del cual el ciudadano(a), obtuvo información sobre la Defensora a la Ciudadanía. Esta pregunta considero 4 opciones con múltiples respuestas, es decir, opciones que no son mutuamente excluyentes (Asesor, Radiodifusión Sonora (cuñas radiales), Pagina WEB – CVP,

Cartelera digital CVP) el cual en el desarrollo de la encuesta se identificó que el 3% obtuvo información por medio de la radiodifusión Sonora (cuñas - radiales), el 7% se enteró a través de la página WEB – CVP y el 90% se enteró mediante el asesor punto de servicio de manera verbal. Gráfica 102.

Gráfica 102. Obtuvo la Información Sobre la Figura de la Defensor(a) de la Ciudadanía en la CVP



## 8. 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 una alta 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

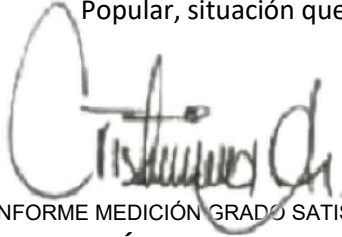
Métricas por Proceso				
Descripción	DR	DUT	DMV	PROMEDIO
Atributo Calidad del Servicio	4,43	4,54	4,58	4,52
Nivel de Satisfacción del Ciudadano	4,01	4,23	4,54	4,26
Aspectos Específicos	3,91	4,21	4,27	4,13
Promedio por Proceso	4,12	4,33	4,46	4,30

## 9. CONCLUSIONES

- Las encuestas fueron aplicadas de manera presencial en las instalaciones dispuestas por la Entidad en la CR 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 213 encuestas aplicadas.
- La toma y recolección de datos fue tomada en el segundo 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 30% vs el 70% 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 adelante 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 y servicios que pueden adelantarse con la Caja de la Vivienda Popular.

- Para el presente informe la ciudadanía que fue encuestada indicó tener una credibilidad por encima del 91% 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 MEDICIÓN GRADO SATISFACCIÓN BENEFICIARIOS PROCESOS MISIONALES 2DO CUARIMESTRE

**CRISTINA SÁNCHEZ HERRERA**

Directora de Gestión Corporativa

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

Proyectó: Juan Lozano Novoa – Contratista - DGC  
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortes – Contratista – DGC 