

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

PRIMER 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
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



SC-CER356168

Página 1 de 112



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

Contenido

1. DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS	9
1.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA	10
1.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO	17
1.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANÍA.....	20
1.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).....	27
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	31
1.6. ATENCIÓN DE PQR'S SERVICIO AL CIUDADANO (A) SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS EN LA CVP	33
1.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN	35
2. DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS EN EL MARCO DE LA ACCIÓN DE MEJORA – PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS	36
2.1. INTRODUCCIÓN	36
2.2. INGRESO AL PROGRAMA	38
2.3. ASIGNACIÓN DE RECURSOS (VUR) Y ENTREGA DEL PREDIO PAR	39
2.4. SELECCIÓN Y ENTREGA DE VIVIENDA DEFINITIVA.....	40
2.5. CONCLUSIONES	41
3. DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN	42
3.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA	43
3.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO	49
3.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANÍA.....	53
3.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).....	59
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	62

3.6.	ATENCIÓN DE PQR'S SERVICIO AL CIUDADANO(A)SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS EN LA CVP	64
3.7.	COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN.....	65
4.	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA.....	66
4.1.	VARIABLE DEMOGRÁFICA	68
4.2.	MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO	74
4.3.	CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANA.....	78
4.4.	DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DEINFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).....	84
4.5.	ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INORMACIÓN SUMINISTRADA A LOSCIUDADANOS(AS) SOBRE GRATITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURENCIA A INTERMEDIARIOS	87
4.6.	ATENCIÓN DE PQRS'S SERVICIO AL CIUDADANO(A) SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS EN CVP	89
4.7.	COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN.....	90
5.	DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS	91
5.1	INTRODUCCIÓN	91
5.2.	OBJETIVO.....	92
5.3.	INFORMACIÓN DE LOS ENCUESTADOS	92
5.4.	PERCEPCIÓN RESPECTO DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DURANTE LA EJECUCIÓN DE LA OBRA	94
5.5.	PERCECIÓN RESPECTO A LA OBRA ENTREGADA.....	96
5.6.	CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES.....	96
6.	ATENCIÓN DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – PROCESOSERVICIO AL CIUDADANO.....	97
7.	DEFENSOR(A) A LA CIUDADANÍA.....	100
8.	CONSOLIDADO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓNDE LA CIUDADANÍA	101
9.	CONCLUSIONES	102

Lista de Gráficas

Gráfica 1. Aplicación de Encuesta	9
Gráfica 2. Grupo Étnico	11
Gráfica 3. Discapacidad	11
Gráfica 4. Población Encuestada por Localidad	12
Gráfica 5. Estrato Socio económico.....	12
Gráfica 6. Género - Población Encuestada.....	13
Gráfica 7. Distribución de Edad y Género	14
Gráfica 8. Escolaridad Población Encuestada.....	14
Gráfica 9. Nivel Estudio por Localidad.....	15
Gráfica 10. Estado Civil de la Población Encuestada.....	15
Gráfica 11. Situación Laboral de la Población Encuestada.....	16
Gráfica 12. Integrantes por Vivienda	16
Gráfica 13. Motivo de Visita	17
Gráfica 14. Tiempo de Permanencia en el Proceso.....	18
Gráfica 15. Bien Informado del Proceso.....	19
Gráfica 16. Suministro de Información por Localidades	20
Gráfica 17. Calificación - Atributos de Servicio	21
Gráfica 18. Satisfacción de la Ciudadanía por el Servicio Prestado.....	23
Gráfica 19. Satisfacción de la Ciudadanía.....	24
Gráfica 20. Motivos de Baja Satisfacción	25
Gráfica 21. Diagrama de Pareto Motivos de Baja Satisfacción	26
Gráfica 22. Aspectos Específicos del Proceso Reasentamientos.....	27
Gráfica 23. Acceso de la Ciudadanía a Internet	28
Gráfica 24. Frecuencia Uso TIC	29
Gráfica 25. TIC Uso principal	29
Gráfica 26. Uso canal de comunicación	30
Gráfica 27. Recibieron Información de Gratuidad de Trámites y Servicios	32
Gráfica 28. A través de que medio se enteró sobre la Gratuidad de Trámites y Servicio.....	32
Gráfica 29. Interpusieron algún tipo de petición	34
Gráfica 30. La respuesta que le dieron cumple con lo que pregunto	34
Gráfica 31. La respuesta fue fácil de comprender	35
Gráfica 32. Que tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición,	

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

Gráfica 63. Canal de Comunicación.....	62
Gráfica 64. Se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la CVP	63
Gráfica 65. A través de que medio se enteró sobre la Gratuidad de Trámites y Servicios.....	64
Gráfica 66. Ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP.....	65
Gráfica 67. Que tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.)	66
Gráfica 68. Aplicación de encuesta	67
Gráfica 69. Grupo Étnico	68
Gráfica 70. Discapacidad	69
Gráfica 71. Población encuestada por localidad	69
Gráfica 72. Estrato Socio económico	70
Gráfica 73. Género Población Encuestada	70
Gráfica 74. Edad y Género Población Encuestada	71
Gráfica 75. Nivel de Escolaridad.....	72
Gráfica 76. Nivel de Escolaridad por Localidad	72
Gráfica 77. Estado Civil.....	73
Gráfica 78. Situación Laboral.....	73
Gráfica 79. Número - Personas por Vivienda	74
Gráfica 80. Motivo de Visita.....	75
Gráfica 81. Proceso de Interés	75
Gráfica 82. Tiempo de permanencia en el Proceso	76
Gráfica 83. Bien Informado	77
Gráfica 84. Suministro de información del proceso por Localidad	78
Gráfica 85. Atributos del servicio - Dirección de Mejoramiento de Vivienda	79
Gráfica 86. Satisfacción de la Ciudadanía por el Servicio Prestado	80
Gráfica 87. Satisfacción de la Ciudadanía	81
Gráfica 88. Motivo baja Satisfacción.....	82
Gráfica 89. Diagrama de Pareto Motivos de Baja Satisfacción	82
Gráfica 90. Aspectos específicos del área misional - Dirección de Mejoramiento de Vivienda	84
Gráfica 91. Acceso de la Ciudadanía a Internet	85
Gráfica 92. TIC- Frecuencia Uso	85

Gráfica 93. TIC-Uso Principal	86
Gráfica 94. Canales de Comunicación	87
Gráfica 95. Se ha Enterado Sobre la Gratuidad de los Trámites y Servicios en la CVP	88
Gráfica 96. A través de que medico se enteró sobre la Gratuidad de Trámites y Servicios.	89
Gráfica 97. Usted ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP.....	90
Gráfica 98. Que tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición)	91
Gráfica 99. Género	92
Gráfica 100. Grupo Etario.....	93
Gráfica 101. Hace parte de alguna Organización Social y/o Comunitaria	93
Gráfica 102. Porcentaje de beneficiarios que presentaron PQRS.....	94
Gráfica 103. Resultados evaluación de los beneficiarios de la respuesta recibida frente a la PQRS.....	95
Gráfica 104. Resultados evaluación de los beneficiarios de la gestión de los profesionales de la CVP	95
Gráfica 105. Resultados satisfacción de los beneficiarios frente a las obras entregadas.....	96
Gráfica 106. Orientación Indicada Módulo #1 – Servicio al Ciudadano.....	97
Gráfica 107. Usted ha Radicado de Manera Presencial	98
Gráfica 108. Orientación Indicada en la Ventanilla de Radicación	98
Gráfica 109. Satisfacción General sobre los Trámites y Servicios CVP.....	99
Gráfica 110. Baja y Alta Satisfacción - Trámites y Servicios CVP	100
Gráfica 111. Conoce Usted la Figura de la Defensora a la Ciudadanía CVP	100
Gráfica 112. Obtuvo la Información Sobre la Figura de la Defensor (a) de la Ciudadanía en la CVP.....	102

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

El desarrollo y tabulación de datos obtenidos en la aplicación de las encuestas de satisfacción corresponden al proceso de la Dirección de Reasentamientos, 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 1.

Se evidencia que para el primer informe cuatrimestral las localidades con mayor participación son Ciudad Bolívar y Usme. Tabla 1.

Gráfica 1. Aplicación de Encuesta

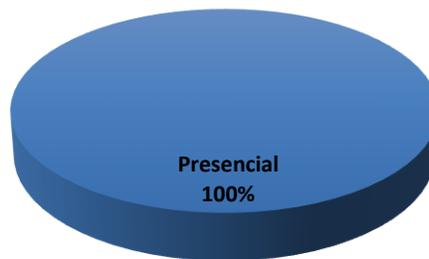


Tabla 1. Población Encuestada por Localidad

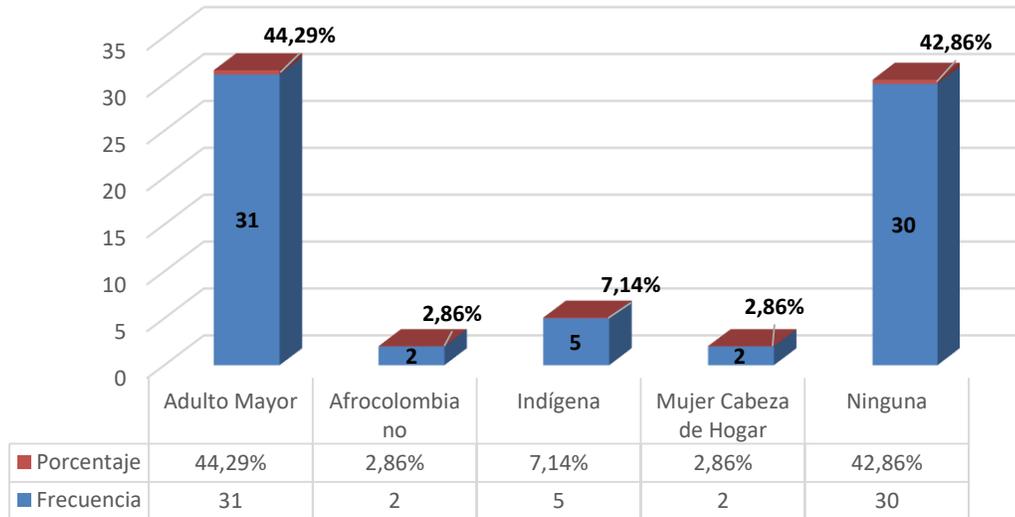
Etiquetas de fila	Frecuencia	Porcentaje
1.Usaquén	1	1,43%
10.Engativá	2	2,86%
11.Suba	1	1,43%
17.La Candelaria	1	1,43%
19.Ciudad Bolívar	32	45,71%
4.San Cristóbal	9	12,86%
5.Usme	14	20,00%
7.Bosa	2	2,86%
8.Kennedy	3	4,29%
Mosquera	1	1,43%
Soacha	3	4,29%
Villavicencio	1	1,43%
Total, general	70	100,00%

En el desarrollo de las encuestas aplicadas se recolectó información de interés 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.

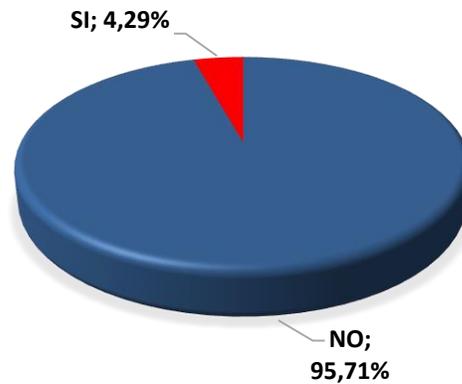
1.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA

En el desarrollo y tabulación se pudo identificar la caracterización poblacional de los ciudadanos(as) encuestados(as) (Gráfica 2), por lo tanto, se identifica que el 7,14% corresponde a población indígena, el 2,86% indico ser mujercabeza de hogar, el 44,29% corresponde a adulto mayor y con el 42,86% indico que no corresponde a ningún grupo étnico. Así mismo, se pudo identificar que de la población encuestada el 4,29% tiene algún tipo de discapacidad y el 95,71% indica no tener ningún tipo de discapacidad. Gráfica 3.

Gráfica 2. Grupo Étnico

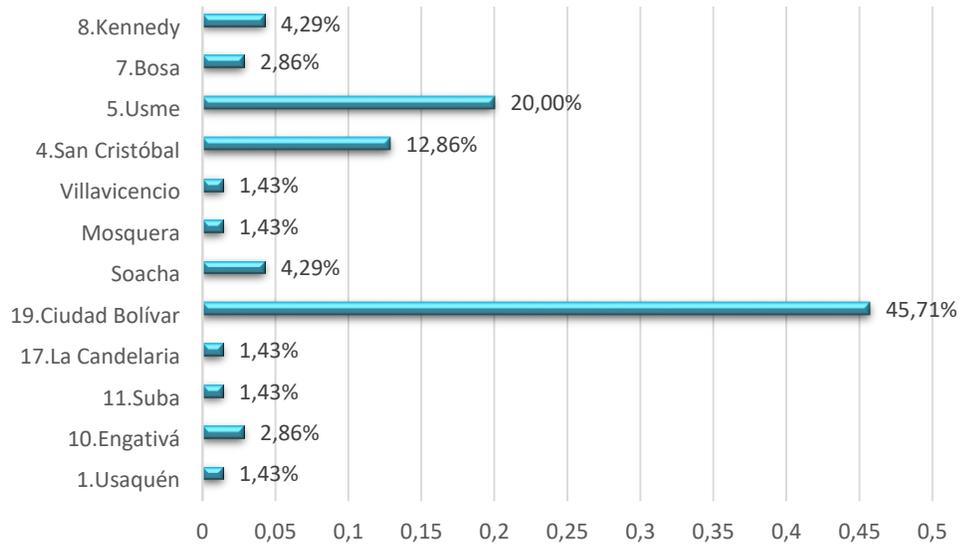


Gráfica 3. Discapacidad

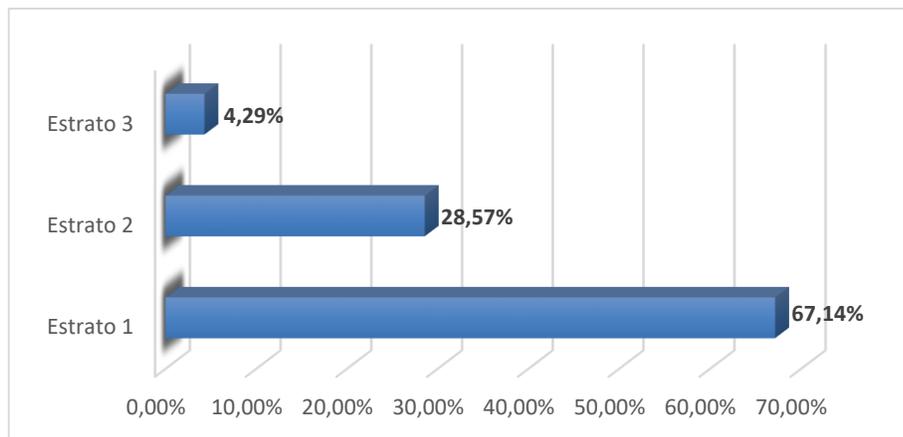


Las localidades con mayor representación en la encuesta corresponden a Ciudad Bolívar con 45,71% Usme con un 20% y San Cristóbal con un porcentaje del 12,86%. (Gráfica 4). De igual manera se puede observar que de la población encuestada la mayoría pertenece al estrato 1 con una participación del 67,14%, seguido de estrato 2 con una participación de 28,57% y finalizado con el estrato 3 donde se identificó un porcentaje de participación del 4,29%. Gráfica 5.

Gráfica 4. Población Encuestada por Localidad

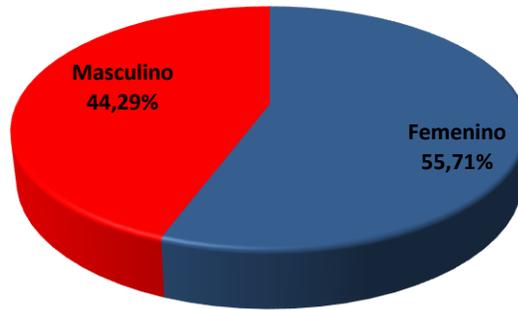


Gráfica 5. Estrato Socio económico



De acuerdo con las encuestas realizadas se puede identificar que el 55,71% de las personas pertenecen al género femenino y el 44,29% pertenecen al género Masculino. Gráfica 6.

Gráfica 6. Género - Población Encuestada



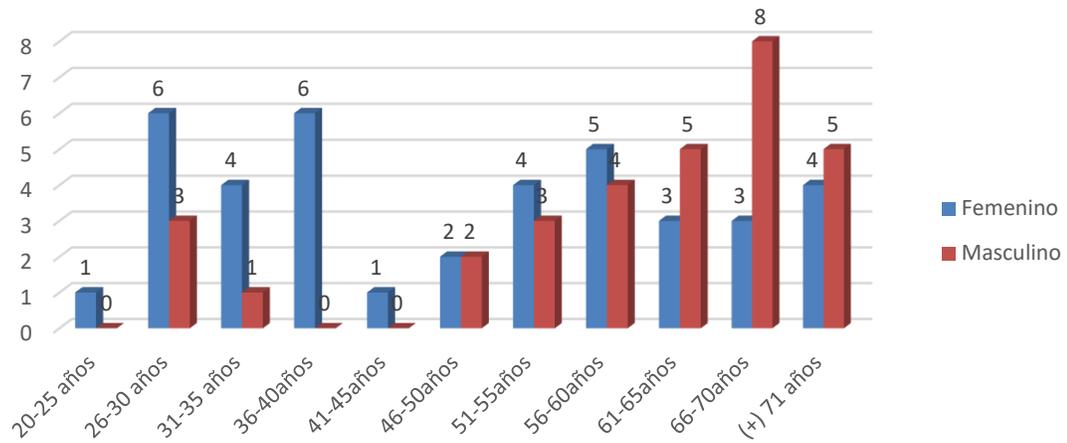
El porcentaje por edades de los ciudadanos(as) encuestados(as) indican que el 73% de la población está constituida entre los 31 y 70 años, de igual forma, se evidencia que dentro de este rango de edad la población de género femenino representa un 74% y el género masculino representa el 72%. Gráfica7.

Tabla 2. Distribución de Edad y Género

Rango Edad	Femenino	Masculino	%Femenino	%Masculino
20-25 años	1	0	3%	0%
26-30 años	6	3	15%	10%
31-35 años	4	1	10%	3%
36-40años	6	0	15%	0%
41-45años	1	0	3%	0%
46-50años	2	2	5%	6%
51-55años	4	3	10%	10%
56-60años	5	4	13%	13%
61-65años	3	5	8%	16%
66-70años	3	8	8%	26%
(+) 71 años	4	5	10%	16%
Total, general	39	31	100%	100%

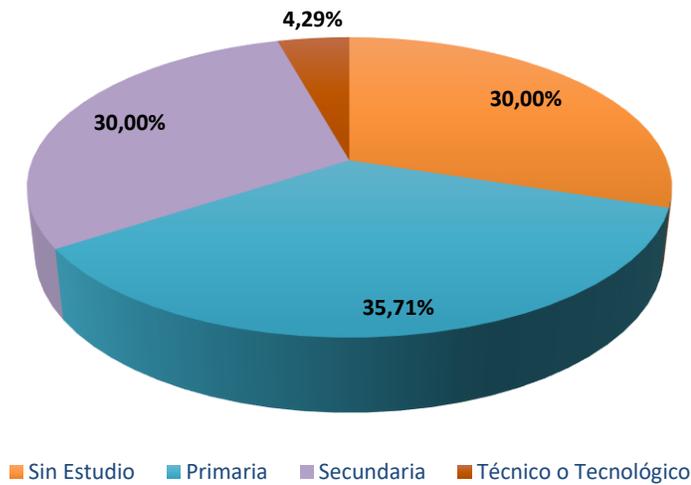
%Edad 31-70 años	73%
%Edad Masculino	72%
%Edad Femenino	74%

Gráfica 7. Distribución de Edad y Género

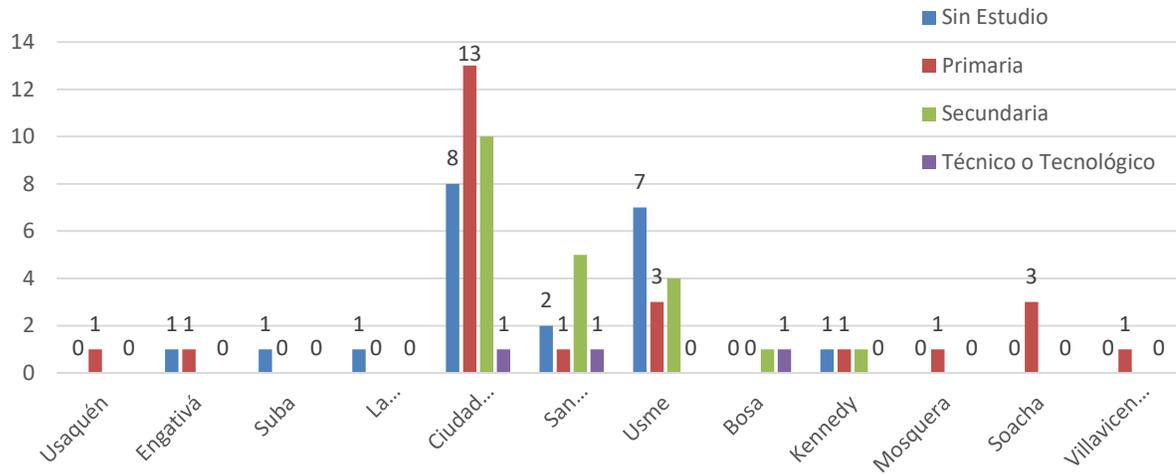


En cuanto a la escolaridad de la población encuestada, de acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia que el 30% no tiene estudio, el 35,71% indico tener una educación primaria, el 30% manifiesta tener una educación secundaria y el 4,29% indica tener educación correspondiente a técnico o tecnológico. Gráfica 8.

Gráfica 8. Escolaridad Población Encuestada

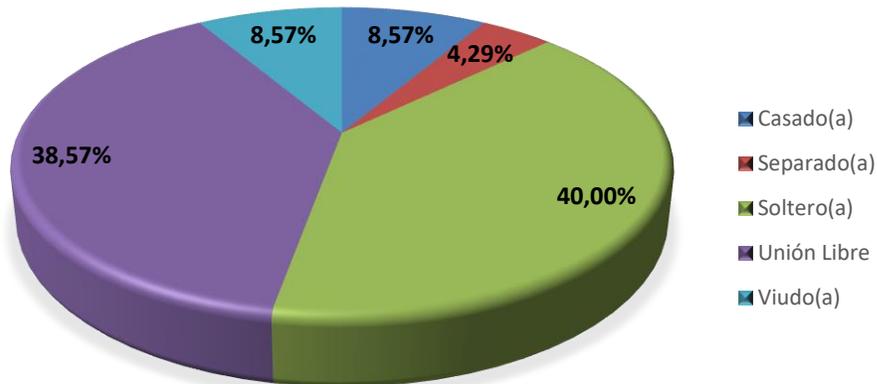


Gráfica 9. Nivel Estudio por Localidad



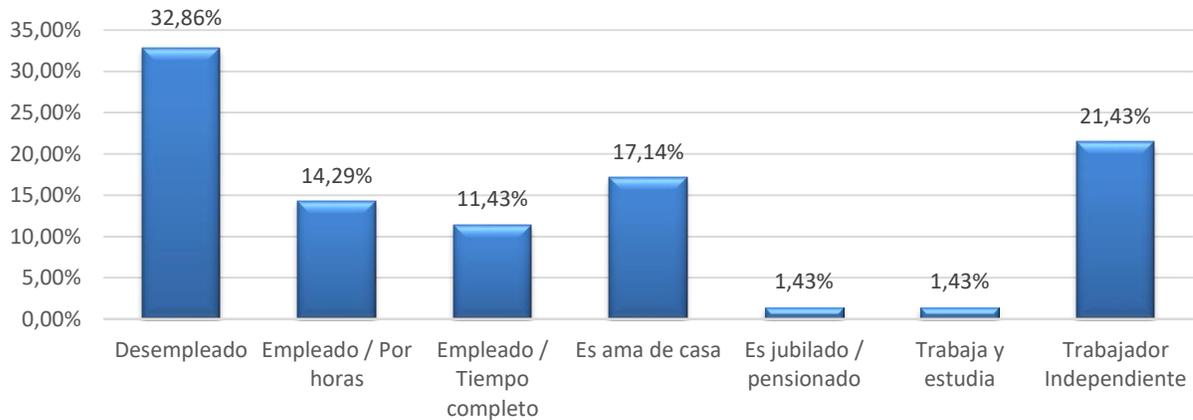
De los datos obtenidos a la población encuestada se identificó su estado civil y los que más predominan corresponden a Unión Libre con una participación del 38,57% y Soltero(a) con una participación del 40%. Gráfica 10.

Gráfica 10. Estado Civil de la Población Encuestada



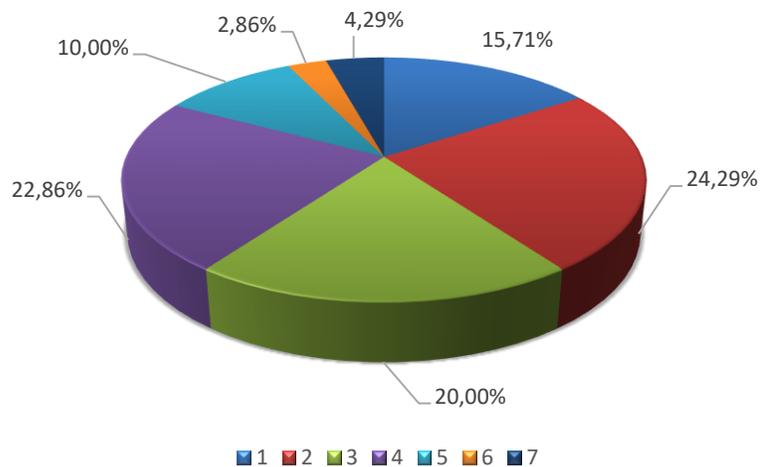
De acuerdo con los datos obtenidos respecto a la situación laboral de las personas encuestadas, hace relevancia que el 32,86% se encuentran en situación de desempleo, el 21,43% son trabajadores independientes (informales). Gráfica 11.

Gráfica 11. Situación Laboral de la Población Encuestada



Un dato de interés que nos arroja la tabulación de la encuesta es la identificación del número de personas que conforman cada familia. El resultado indica que el 24,29% lo conforman 2 integrantes, seguido de 4 integrantes con el 22,86% y el 15,71% está conformado por 3 integrantes. Gráfica 12.

Gráfica 12. Integrantes por Vivienda



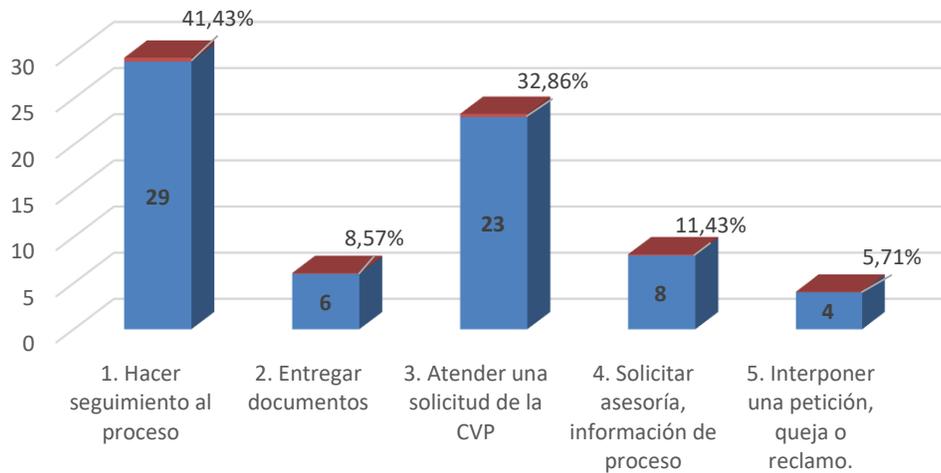
1.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

Los motivos principales del porque los ciudadanos se acercaron a la entidad corresponde a: hacer seguimiento al proceso con una participación del 41,43%, seguido de atender una solicitud de la CVP con un 32,86% y solicitar asesoría, información de proceso con un 11,43%. Gráfica 13.

Tabla 3. Motivo de Visita

Motivo de Visita	Frecuencia	Porcentaje
1. Hacer seguimiento al proceso	29	41,43%
2. Entregar documentos	6	8,57%
3. Atender una solicitud de la CVP	23	32,86%
4. Solicitar asesoría, información de proceso	8	11,43%
5. Interponer una petición, queja o reclamo	4	5,71%
Total, general	70	100%

Gráfica 13. Motivo de Visita

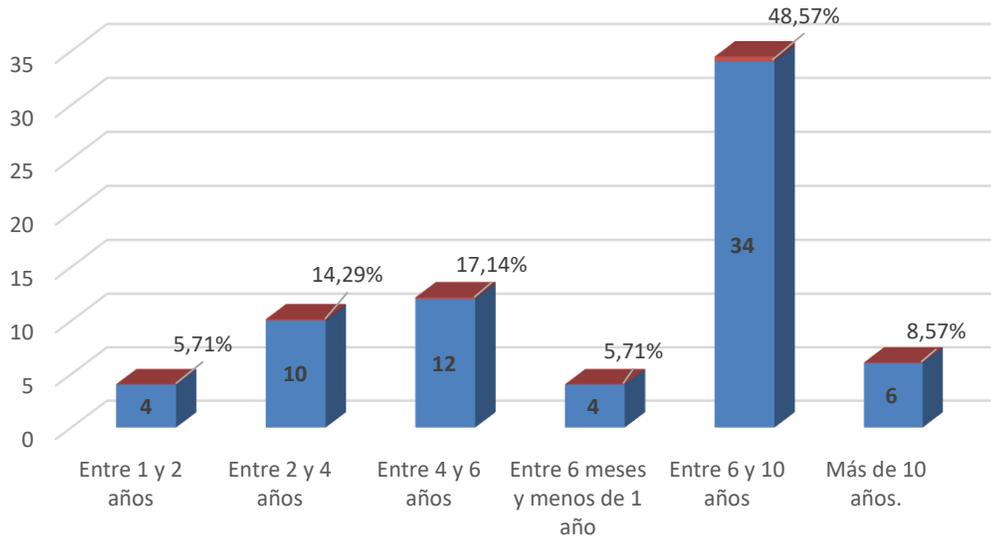


Con respecto al tiempo de permanencia en el proceso de la población encuestada se puede evidenciar que un 48,57% llevan un proceso entre 6 y 10 años, el 17,14% indico que su proceso está comprendido entre los 4 y 6 años, el 14,29% indico que su proceso corresponde entre los 2 y 4 años, el 8,57% indico llevar un proceso de más de 10 años, el 5,71% indico llevar un proceso con relación a 1 y 2 años y el 5,71% indico llevar un trámite con relación a menos de 6 meses y 1 año. Gráfica 14.

Tabla 4. Tiempo de Permanencia en el Proceso

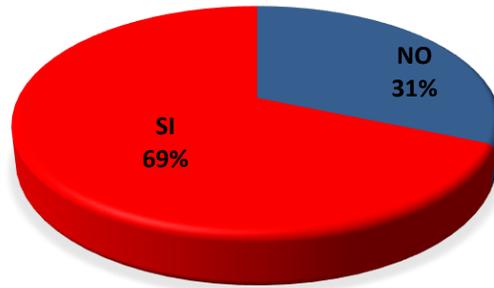
Tiempo de permanencia en el Proceso	Frecuencia	Porcentaje
Entre 1 y 2 años	4	5,71%
Entre 2 y 4 años	10	14,29%
Entre 4 y 6 años	12	17,14%
Entre 6 meses y menos de 1 año	4	5,71%
Entre 6 y 10 años	34	48,57%
Más de 10 años.	6	8,57%
Total general	70	100%

Gráfica 14. Tiempo de Permanencia en el Proceso



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 el proceso de Reasentamientos y se obtiene un porcentaje positivo del 69% y un porcentaje negativo del 31% ya que indican no sentirse bien informados con el proceso. Gráfica 15.

Gráfica 15. Bien Informado del Proceso

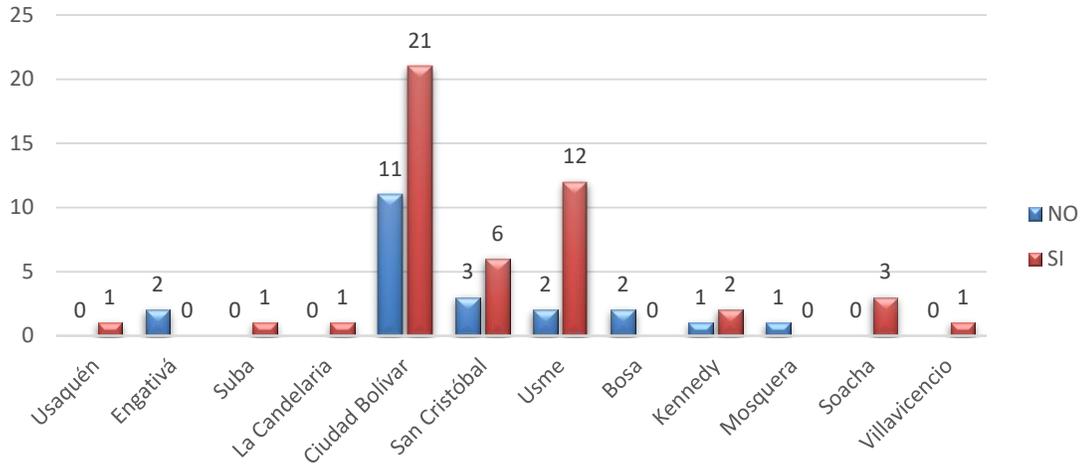


De acuerdo con la gráfica anterior en la siguiente tabla se evidencia por localidades el resultado de la satisfacción de la información suministrada a las personas encuestadas, por lo tanto, se hace referencia a la localidad de Ciudad Bolívar la cual tiene un 50% de negatividad, seguida por la localidad de San Cristóbal con un 13,64%, las localidades de Engativá, Bosa y Usme con un 9,09% y las localidades de Kennedy y (Mosquera) tienen una negatividad del 4,55% para cada una. Gráfica 16.

Tabla 5. Suministro de Información por Localidades

Localidad	Bien Informado		Frecuencia	Porcentaje	
	NO	SI		NO	SI
Usaquén	0	1	1	0,00%	2,08%
Engativá	2	0	2	9,09%	0,00%
Suba	0	1	1	0,00%	2,08%
La Candelaria	0	1	1	0,00%	2,08%
Ciudad Bolívar	11	21	32	50,00%	43,75%
San Cristóbal	3	6	9	13,64%	12,50%
Usme	2	12	14	9,09%	25,00%
Bosa	2	0	2	9,09%	0,00%
Kennedy	1	2	3	4,55%	4,17%
Mosquera	1	0	1	4,55%	6,25%
Soacha	0	3	3	0,00%	6,25%
Villavicencio	0	1	1	0,00%	2,08%
Total, general	22	48	70	100%	100%

Gráfica 16. Suministro de Información por Localidades



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 ofrecido, enmarcados dentro de 5 principales dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Estas dimensiones de calidad del servicio se describen a continuación.

Tabla 6. Dimensiones de la calidad del servicio modelo SERVQUAL

Dimensiones de Calidad del Servicio	
Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso (seguro) y fiable (eficiente), Capacidad de desempeñarse de manera consistente y libre de incumplimientos. Cumplir promesas y no reprocesar
Capacidad de Respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los ciudadanos y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los servidores públicos y sus habilidades para generar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que otorga la entidad a los ciudadanos.
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

Se empleó un modo de respuesta de escala numérica de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la calificación más alta. La calificación promedio de los atributos del servicio por la Dirección de Reasentamientos correspondió a 4,41 destacando como atributos de servicios la calidez y amabilidad del personal, accesibilidad y comodidades de las instalaciones del punto de atención y conocimientos y habilidades del personal. En caso contrario el atributo que presentó menor calificación fue la sencillez de los requisitos de los trámites y servicios con una calificación de 4,03 es un atributo que forma parte de la dimensión capacidad del servicio (capacidad de respuesta) que constituye y evalúa el tiempo que tarda el proceso en sus etapas, desde que el ciudadano(a) ingresa al programa de Reasentamiento hasta su traslado a la nueva alternativa habitacional. (Gráfica 17). Se sugiere validar las normas de ejecución en el proceso aplicables y verificar la optimización de procedimientos, requisitos para hacer realidad los derechos de los ciudadanos(as), también emplear el uso y apropiación de las TIC, aumentar la cantidad de las líneas telefónicas para atención y desarrollar trámites en línea.

Gráfica 17. Calificación - Atributos de Servicio

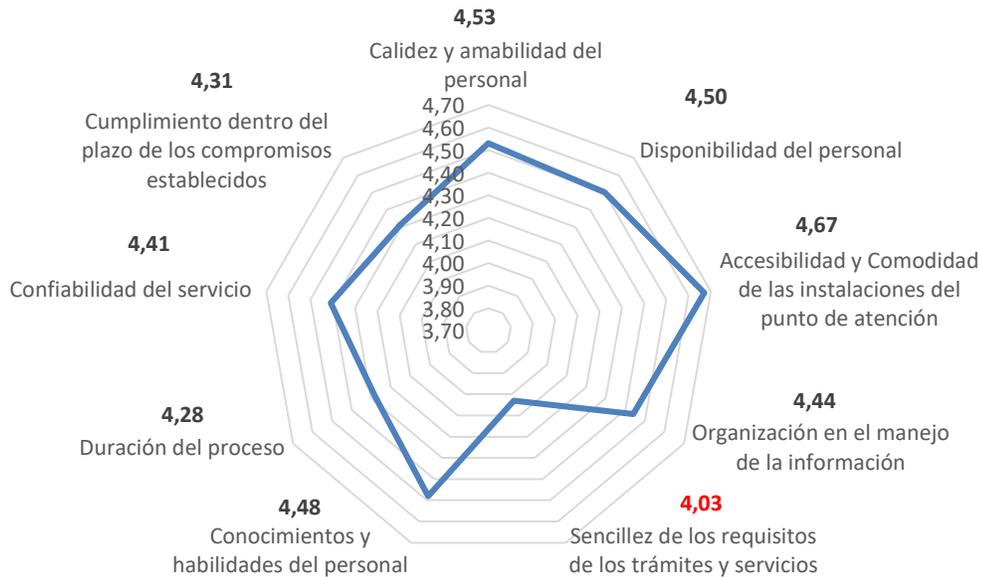
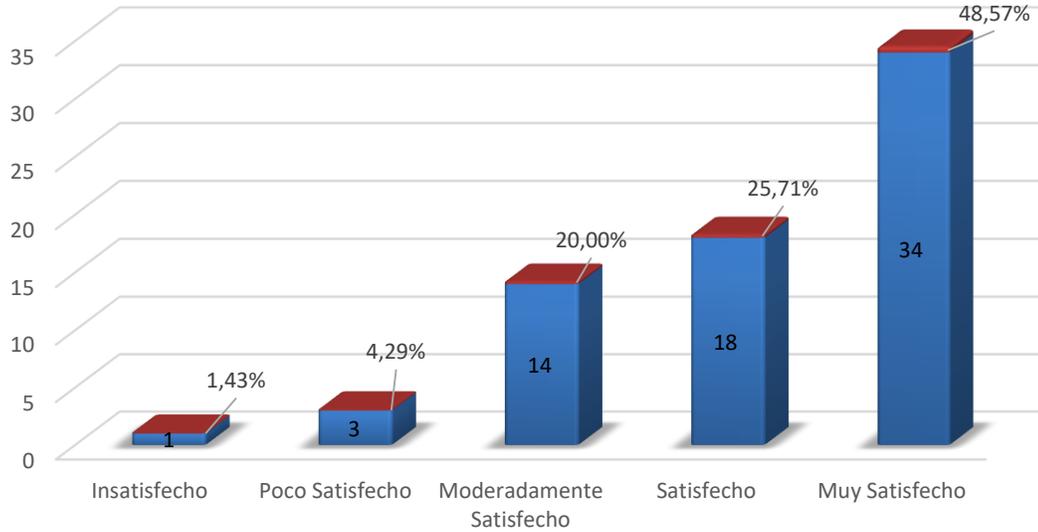


Tabla 7. Atributos y Dimensiones de la Calidad del Servicio

Descripción de Atributo	Calificación	Dimensión Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad del personal	4,53	Empatía
Disponibilidad del personal	4,50	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4,67	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4,44	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4,03	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4,48	Seguridad
Duración del proceso	4,28	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4,41	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	4,31	Capacidad de Respuesta
Promedio	4,41	

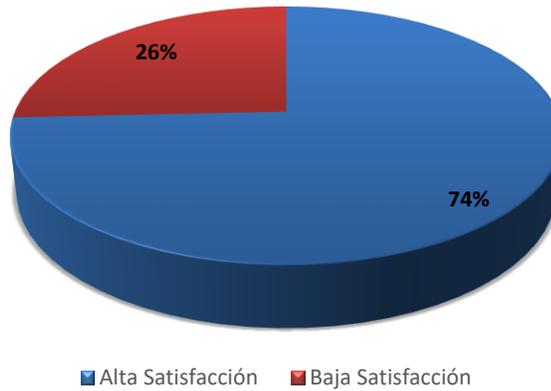
La satisfacción general de los usuarios de la Dirección de Reasentamientos de la CVP se evaluó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuestas mutuamente excluyentes. Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja 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 18. Satisfacción de la Ciudadanía por el Servicio Prestado



En la (Gráfica 18) se evidencia la satisfacción de la ciudadanía por el servicio prestado se puede identificar que el 1,43% se encuentra insatisfecho, el 4,29% expresa que está poco satisfecho, el 20% manifestó estar moderadamente satisfecho, el 25,71% está satisfecho y el 48,57% indicó estar muy satisfecho con el servicio y atención brindado por la Dirección de Reasentamientos. Para determinar de manera general el indicador de satisfacción se tomaron las respuestas más altas correspondiente a la calificación 4 y 5 y con respuestas para baja satisfacción se tomaron las respuestas 1, 2 y 3. La experiencia de los beneficiarios de la Dirección de Reasentamientos de acuerdo con la calificación de los atributos de calidad ha sido buena en términos generales, y si bien es cierto dicha medida obedece a un factor emocional del beneficiario(a), constituye un indicador para determinar el grado de confianza del ciudadano(a) en la gestión del proceso misional.

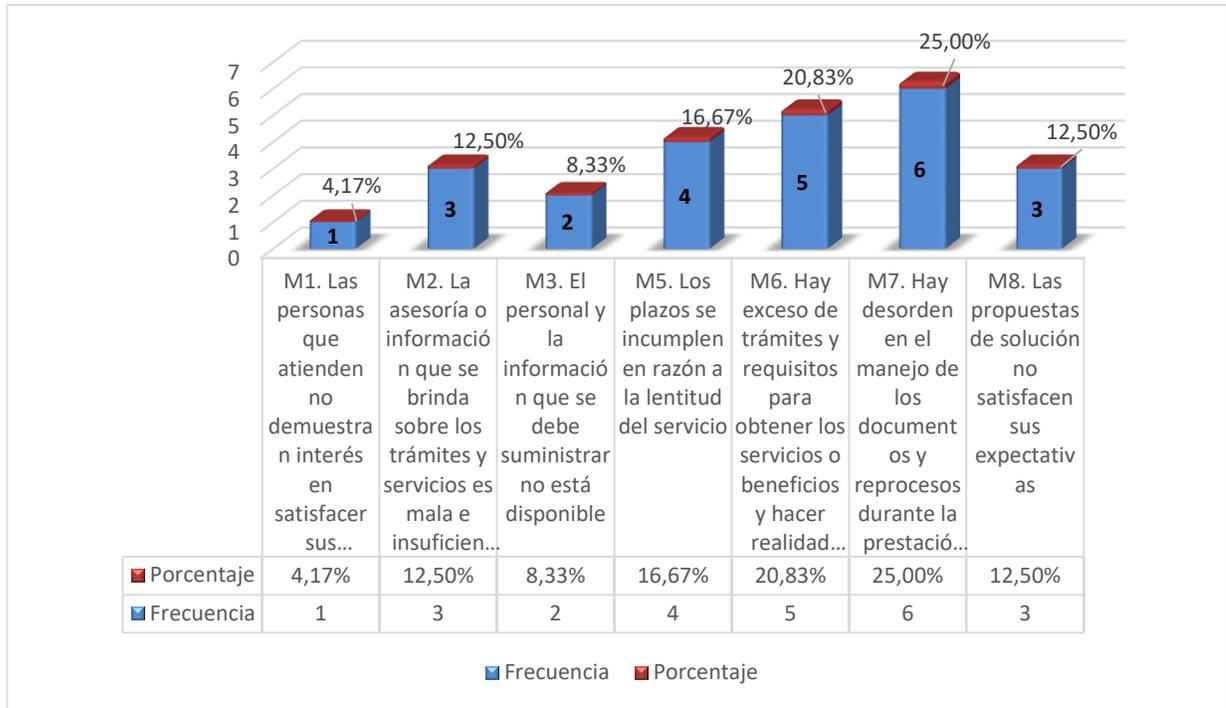
Gráfica 19. Satisfacción de la Ciudadanía



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 26% (Gráfica 19). Al plasmar la información arrojada (Gráfica 20) por la encuesta se pudo identificar que dicha inconformidad corresponde a 7 motivos, que explicarían 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:

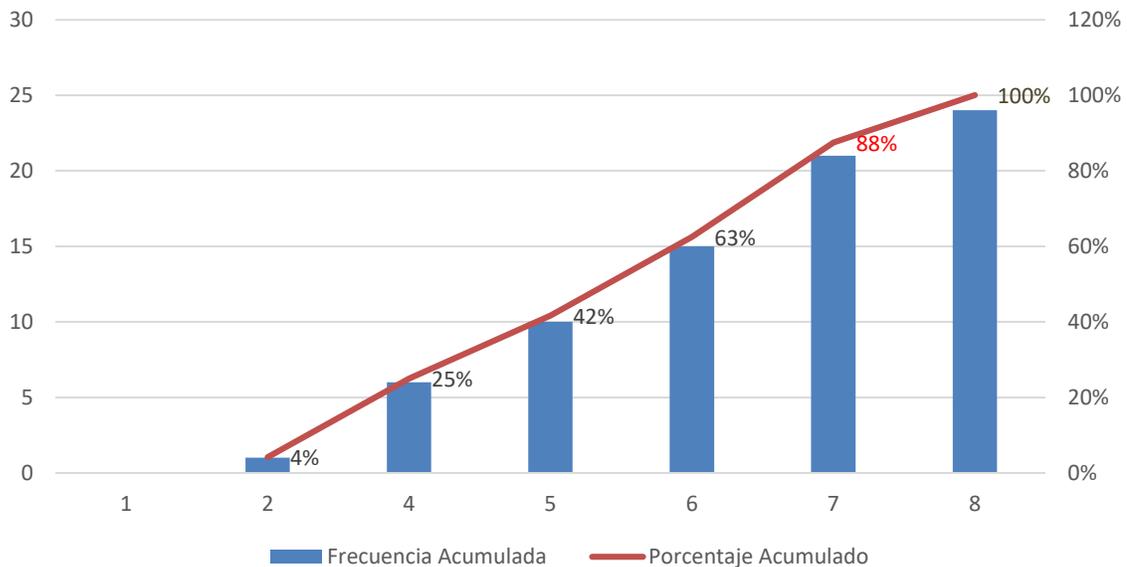
1. Las personas que atienden no demuestran interés en satisfacer sus necesidades y le han dado un mal trato 4,17%
2. La asesoría o información que se brinda sobre los trámites y servicios es mala e insuficiente, con una participación del 12,50%
3. El personal y la información que se debe suministrar no está disponible, con una participación del 8,33%
4. Los plazos se incumplen en razón a la lentitud del servicio, con una participación del 16,67%
5. Hay exceso de trámites y requisitos para obtener los servicios o beneficios y hacer realidad los derechos, con una participación del 20,83%
6. Hay desorden en el manejo de los documentos y reprocesos durante la prestación del servicio o ejecución del trámite, con una participación del 25%
7. Las propuestas de solución no satisfacen sus expectativas, con una participación del 12,50%

Gráfica 20. Motivos de Baja Satisfacción



De acuerdo con el diagrama de Pareto (Gráfica 21) el 88% de los motivos de baja satisfacción obedece a evaluar cada uno de ellos para enfocar su orientación y esfuerzos a una mejora continua en el proceso y afianzar el impacto generado en la ciudadanía.

Gráfica 21. Diagrama de Pareto Motivos de Baja Satisfacción



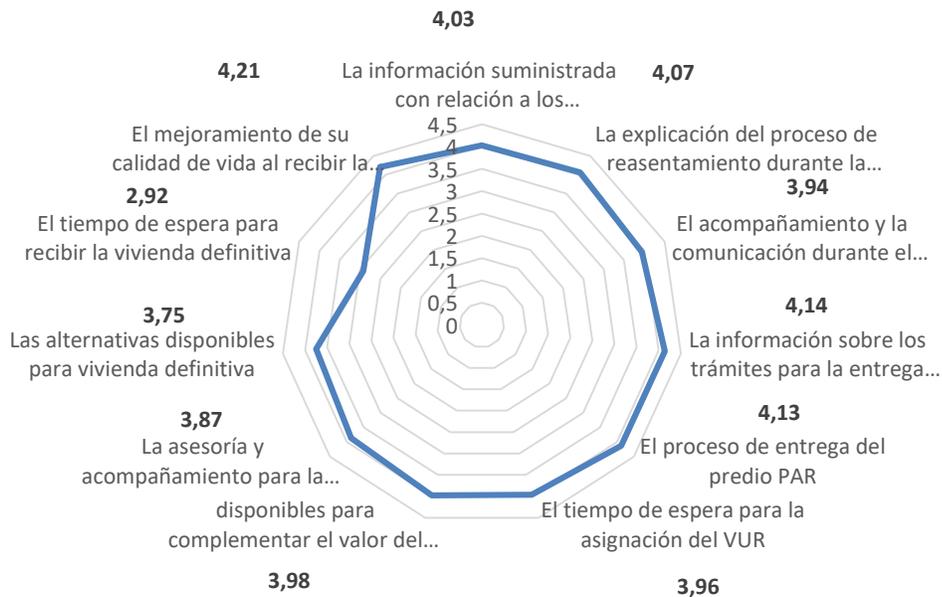
Otros indicadores de satisfacción a evaluar (Gráfica 22) corresponden a 11 preguntas específicas que preparo la Dirección de Reasentamientos para calificar el nivel de satisfacción con respecto a Ingreso al programa, Asignación de recursos (VUR) y entrega de predio PAR y Selección y entrega de vivienda definitiva.

1. La información suministrada por la Entidad con relación a los requisitos de ingreso al proceso de reasentamientos
2. La explicación del proceso de reasentamiento durante la primera visita
3. El acompañamiento y la comunicación durante el ingreso al programa de reasentamiento
4. La información sobre los trámites para la entrega del predio PAR a la Entidad
5. El proceso de entrega del predio PAR
6. El tiempo de espera para la asignación del VUR
7. La asesoría de la Entidad acerca de las opciones disponibles para complementar el valor del VUR y adquirir una vivienda definitiva
8. La asesoría y acompañamiento de la Entidad para la selección de vivienda definitiva
9. Las alternativas disponibles para vivienda definitiva
10. El tiempo de espera para recibir la vivienda definitiva

11. El mejoramiento de su calidad de vida al recibir la vivienda definitiva

La calificación promedio de las preguntas específicas fue de 3.36, en una escala igual a la empleada para medir la satisfacción general de la ciudadanía que se explicó con anterioridad, situación que se sugiere validar e identificar acciones en el proceso de mejora continua.

Gráfica 22. Aspectos Específicos del Proceso Reasentamientos



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

En el desarrollo de la encuesta a ciudadanos(as) se indago sobre la apropiación, reconocimiento a la tecnología de información y comunicación TIC, se indago sobre la disponibilidad, acceso y uso de servicios como los son la línea telefónica, internet y pertenencia de dispositivos de comunicación. También se indaga sobre el uso de los canales o medios de comunicación con la CVP.

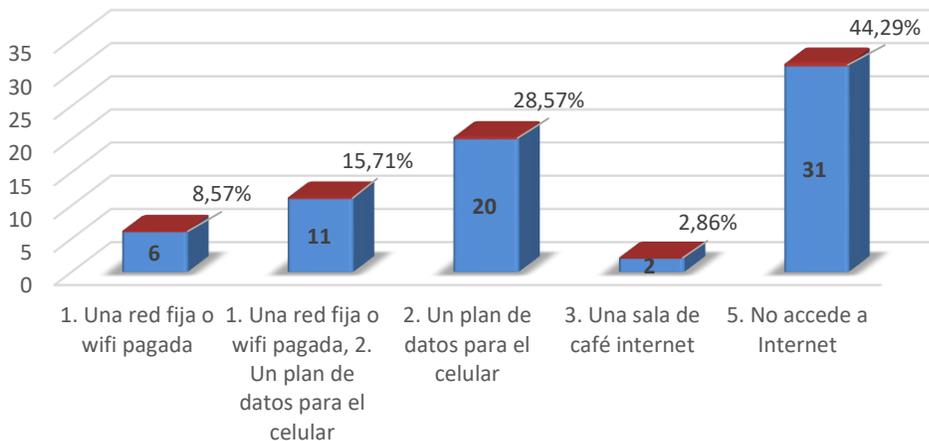
Los datos obtenidos indican información útil para fomentar una cultura de cero papel y mayor uso de las plataformas tecnológicas para llevar a cabo trámites y servicios en línea que le faciliten a la ciudadanía.

Al indagar cómo la población encuestada accede a internet, se formuló una pregunta con múltiple opción de respuesta, teniendo una consideración que los ciudadanos(as) pueden acceder de varias formas (la mayoría de los ítems de la pregunta no son mutuamente excluyentes) y se obtuvo que el 8,57% accede al servicio a través de una red fija o wifi pagada, el 15,71% accede través de una red fija o wifi pagada y un plan de datos para el celular, seguido del 28,57% que accede a través de un plan de datos móvil, el 2,86% accede mediante una sala de café internet y el 44,29% indico que no accede al servicio de internet. Gráfica 23.

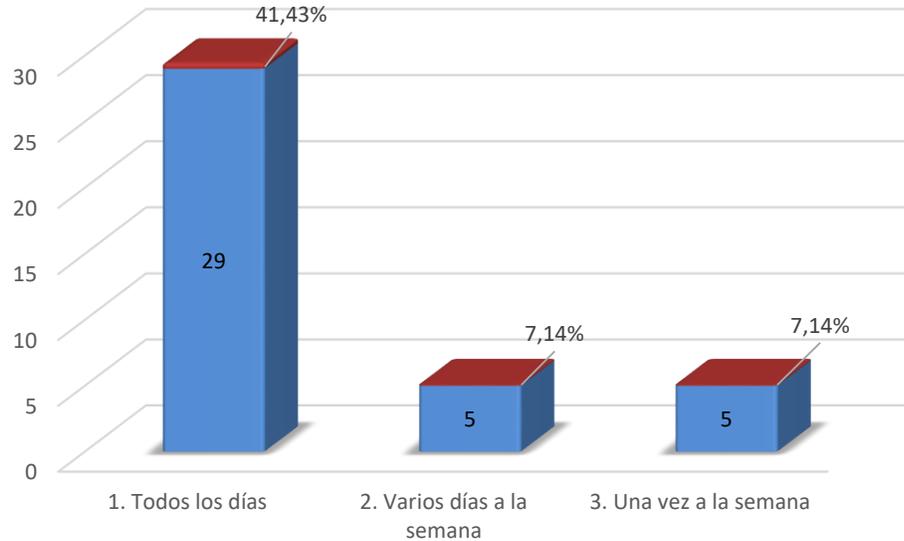
En el desarrollo de tabulación de la encuesta se observa que el 7,14% accede al servicio de internet una vez a la semana, así mismo el 7,14% accede al servicio varios días a la semana y el 41,43% de la población encuestada manifestó utilizar el servicio de internet todos los días. Gráfica 24.

Con respecto a los usos dados al servicio de Internet, (tomando en consideración que los ítems no son mutuamente excluyentes), se pudo identificar que el 5,13% lo utilizan como canal de transacciones o trámites con entidades públicas o privadas, el 12,82% lo utiliza como herramienta de estudio o trabajo, el 25,64% lo utiliza para ingresar a correo electrónico y redes sociales, el 38,46% lo usa para ingresar a correo electrónico, redes sociales y entretenimiento, el 15,38% lo utiliza como canal de entretenimiento y el 2,56% lo usa para acceder al correo electrónico, Redes sociales, entretenimiento y herramienta de estudio o trabajo. Gráfica 25.

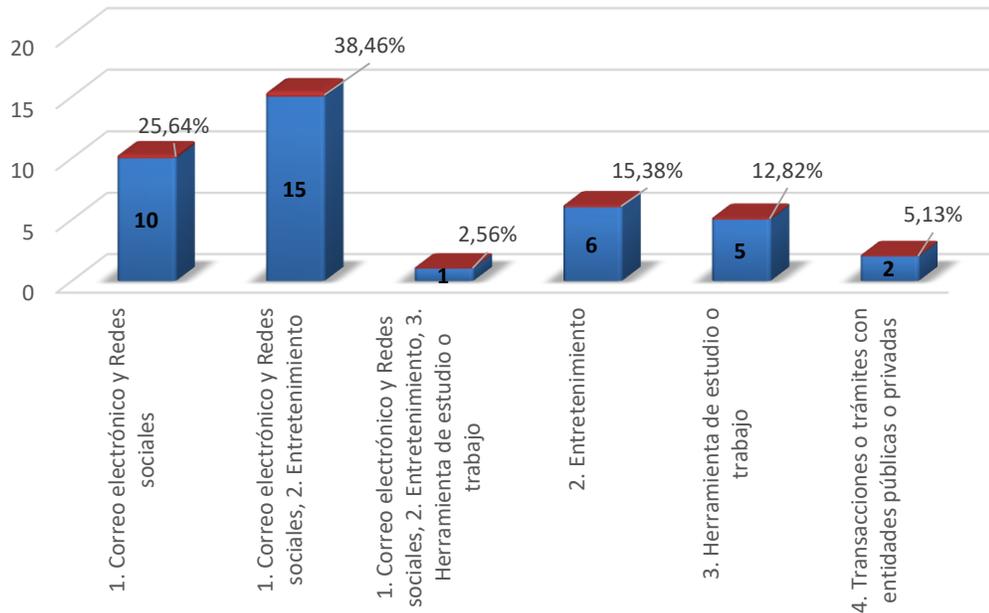
Gráfica 23. Acceso de la Ciudadanía a Internet



Gráfica 24. Frecuencia Uso TIC



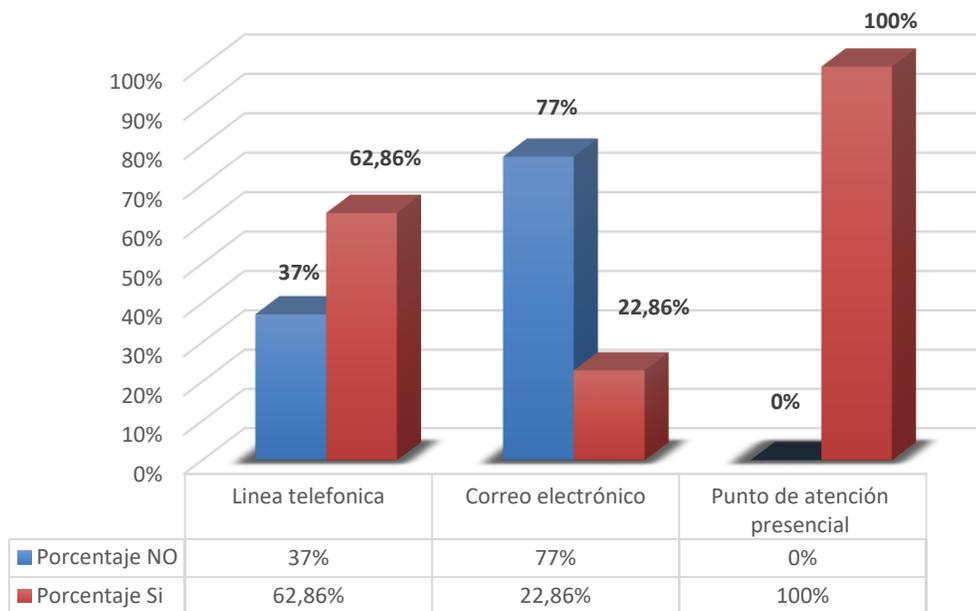
Gráfica 25. TIC Uso principal



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

Se identifica una variable de atención de los canales TIC, lo que corresponde a la línea telefónica y correo electrónico siendo un porcentaje positivo y de buena acogida por la ciudadanía con un porcentaje de participación del 62,86% canal telefónico, seguido del 22,86% para el canal correo electrónico: Soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, (Gráfica 26), 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.

Gráfica 26. Uso canal de comunicación

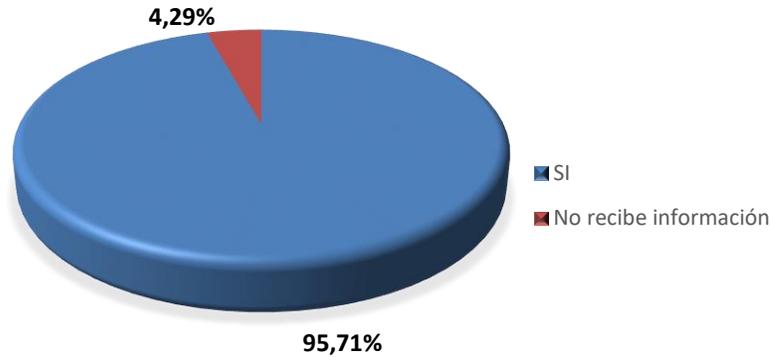


1.5 ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMISTRADA A LOS CIUDADANOS(AS) SOBRE GRATITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURENCIA A INTERMEDIARIOS

En el primer 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 practicas no éticas para realizar trámites y prestar servicios. Para evaluar el grado de conocimiento y comprensión de los mensajes de gratuidad y de no recurrir a intermediarios, en el marco de la presente encuesta se realizaron tres preguntas a la ciudadanía con relación al proceso de Reasentamientos, aclarando que, si la primera de dichas preguntas era respondida de manera negativa, es decir, que el ciudadano(a) no obtuvo los mensajes referidos, no se evaluarán las siguientes dos preguntas.

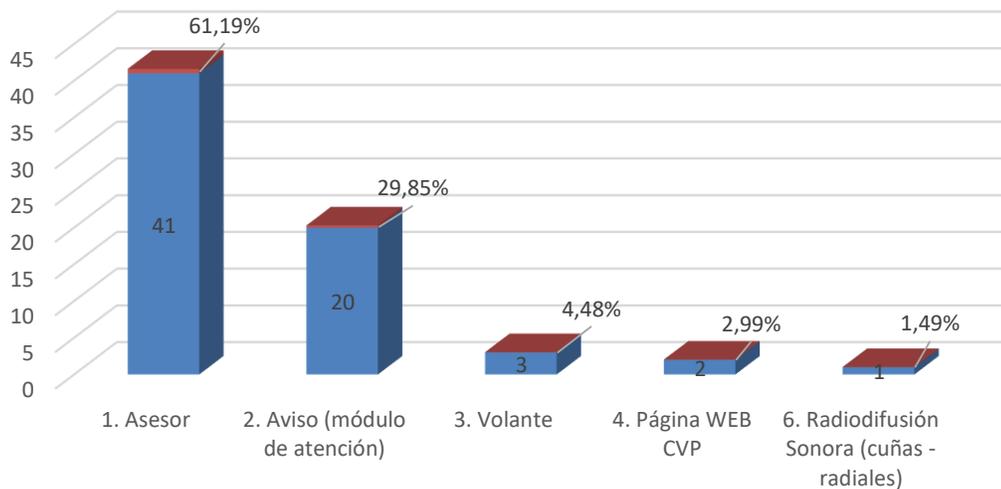
Como se explicó anteriormente, la primera pregunta consistió en averiguar si durante la actual vigencia el ciudadano (a) ha recibido información o se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la Caja de la Vivienda Popular y lo innecesario de los intermediarios. Al tabular la información registrada en la encuesta de satisfacción del primer cuatrimestre se identifica que el 95,71% 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 4,29% 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, volante, página WEB CVP, cartelera digital CVP), los resultados obtenidos fueron: el 2,99% se enteró a través de página WEB CVP, el 4,48% manifestó que se enteró mediante volante, el 29,85% se enteró a través de los avisos localizados en los módulos de atención, el 1,49% se enteró por medio de radiodifusión Sonora (cuñas - radiales) y el 61,19% de la ciudadana del proceso misional de reasentamientos indico enterarse de manera verbal mediante información suministrada por el asesor en los módulos dispuestos para la atención. Gráfica 28.

Gráfica 28. A través de que medio se enteró sobre la Gratuidad de Trámites y Servicios



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

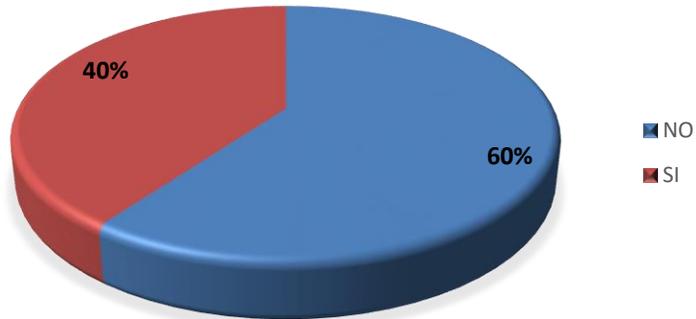
1.6. ATENCIÓN DE PQR'S SERVICIO AL CIUDADANO (A) SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS EN LA CVP

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

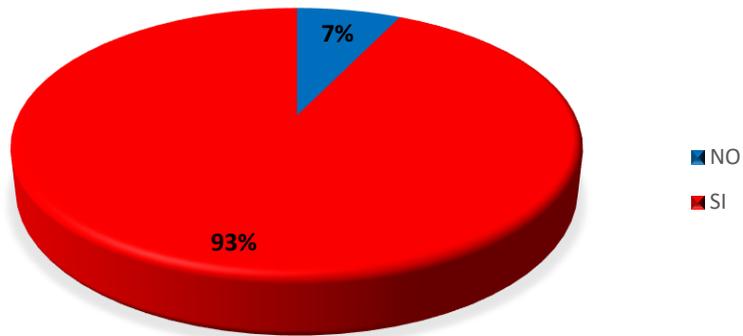
Al preguntar a la ciudadanía si ha interpuesto algún tipo de petición durante el primer cuatrimestre de la actual vigencia, se obtuvo un porcentaje del 60% negativo vs el 40% positivo es decir que si interpusieron un derecho de petición, queja o reclamo ante la Dirección de Reasentamiento de CVP. Gráfica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

A los ciudadanos(as) que respondieron que sí habían interpuesto algún tipo de petición ante la CVP, se indaga en si la respuesta que le brindaron fue de fondo, es decir que le respondieron lo que solicitó o preguntó, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 93% y el 7% de insatisfacción. (Gráfica 30). 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 93% y el 7% manifiesta que la respuesta no es clara. Gráfica 31.

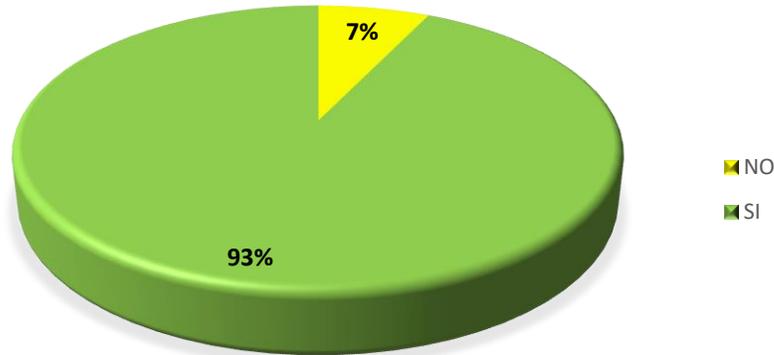
Gráfica 29. Interpusieron algún tipo de petición



Gráfica 30. La respuesta que le dieron cumple con lo que pregunto



Gráfica 31. La respuesta fue fácil de comprender

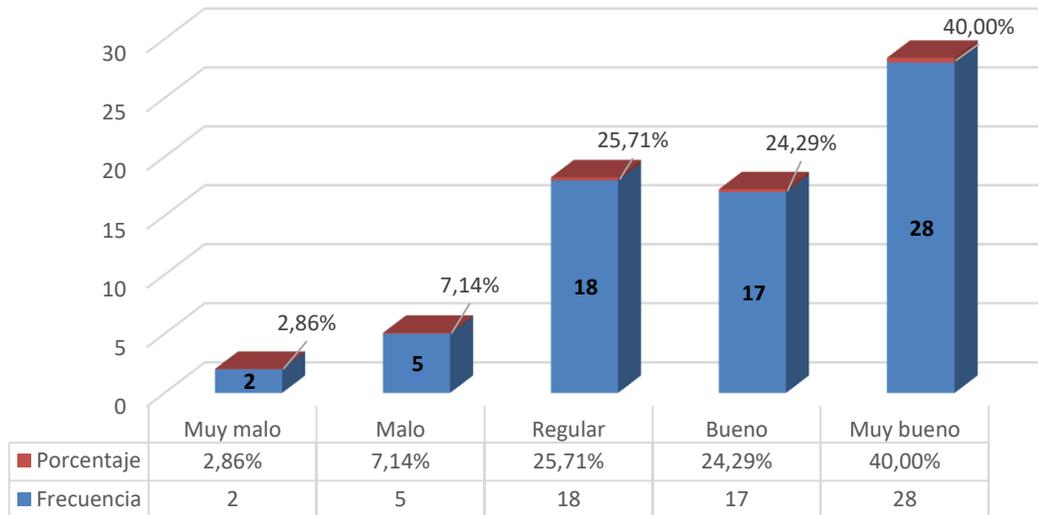


1.7. COMPLEJIDA DE FORMATOS – INFORMACIÓN

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 Reasentamientos, donde se evaluó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuesta numérica de 1 a 5. Donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta. Con el propósito de que el encuestado (a) respondiera de manera más fácil, cada una de las alternativas numéricas se asoció a una etiqueta de la siguiente forma: para la alternativa 5, MUY BUENO, para 4, BUENO, para 3, REGULAR, para 2, MALO y para 1, MUY MALO.

Dicho lo anterior se pudo identificar que la ciudadanía encuestada indica que la comunicación utilizada en los formatos establecidos por la Dirección de Reasentamientos es muy buena con una participación del 40%, seguido de regular con una participación del 25,71%, buena con una participación del 24,29%, mala con una participación del 7,14% y muy mala con una participación con el 2,86%. Gráfica 32.

Gráfica 32. Que tan complejos son 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

La información registrada en este capítulo correspondiente al informe de medición del nivel de satisfacción de encuestas realizadas en el periodo de febrero y marzo de la actual vigencia, por la Dirección de Reasentamientos por el equipo de Resiliencia. Los datos a continuación relacionados fueron recolectados y consolidados por la Dirección de Reasentamientos.

2.1. INTRODUCCIÓN

Durante el bimestre de febrero y marzo del año 2023 se aplicaron 6 encuestas de satisfacción atención a la ciudadanía, en tres (3) momentos:

1. 25 de febrero: Atención al ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular
2. 27 de febrero: Atención al ciudadano de la Caja de la Vivienda Popular
3. 02 de marzo: Socialización de los programas de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico

Durante los 4 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.

CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL

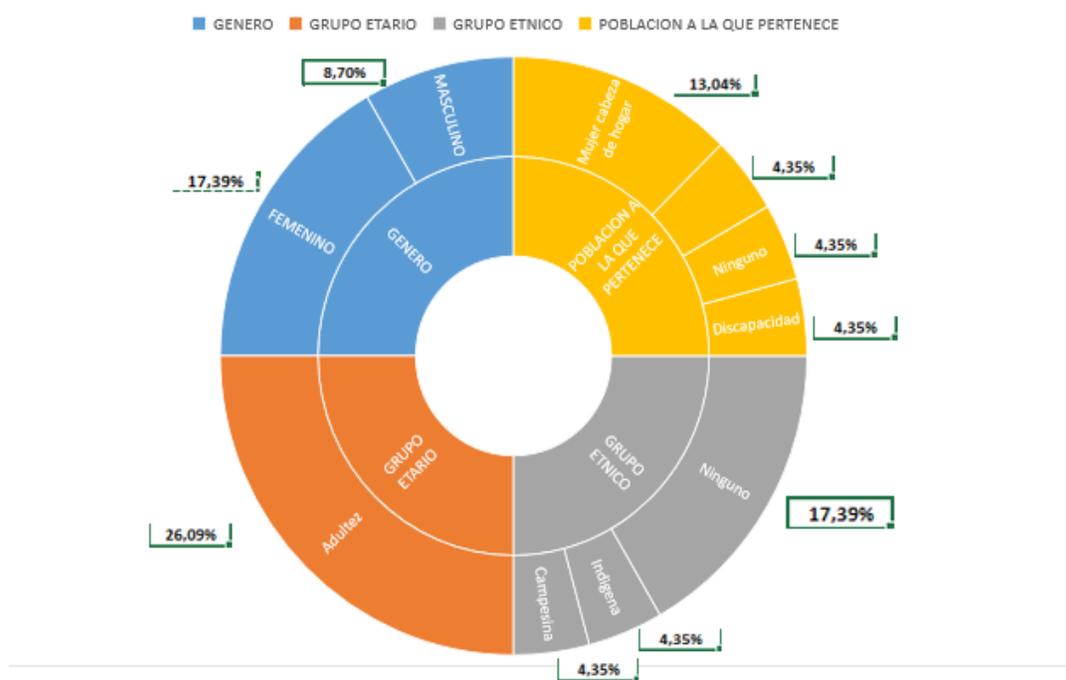
Tabla 8. Tabulación Caracterización Poblacional

CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL		CALIFICACIÓN		TOTAL ENCUESTAS
GENERO	FEMENINO	4	17,39%	6
	MASCULINO	2	8,70%	
	OTRO	0	0,00%	
	NO DILIGENCIADO O INVÁLIDO	0	0,00%	
GRUPO ETARIO	Joven	0	0,00%	6
	Adulterez	6	26,09%	
	Adulto Mayor	0	0,00%	
	NO DILIGENCIADO O INVÁLIDO	0	0,00%	
GRUPO ETNICO	Afrocolombiana	0	0,00%	6
	Rom o gitana	0	0,00%	
	Campesina	1	4,35%	
	Indígena	1	4,35%	
	Ninguno	4	17,39%	
	NO DILIGENCIADO O INVÁLIDO	0	0,00%	
POBLACION A LA QUE PERTENECE	Víctima de Conflicto Armado	0	0,00%	6
	Mujer cabeza de hogar	3	13,04%	
	Discapacidad	1	4,35%	
	Ninguno	1	4,35%	
	NO DILIGENCIADO O INVÁLIDO	1	4,35%	

Según se muestra en la Tabla - Tabulación Caracterización Poblacional, al final de cada uno de los encuentros, se evidencia una participación femenina del 17.39%, que resulta mayor comparada con la masculina que cuenta con el 8.70%, 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 26.9 %, 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 0.0%. En referencia al Grupo étnico, se obtiene en el ítem Ninguno el 17.39%, seguido del ítem perteneciente a la población campesina con el 4.35%, el 4.35% pertenece a la población indígena. Por último, el grupo poblacional al que pertenece se halló que el 13.04% son mujeres cabeza de hogar, el 4.35 % padece alguna discapacidad, prevalece con el 4.35% sin pertenencia a alguna población, y con el 4.35% el ítem no diligenciado o invalido1.

ii) Gráfica - Caracterización Poblacional

Gráfica 33. Caracterización Poblacional

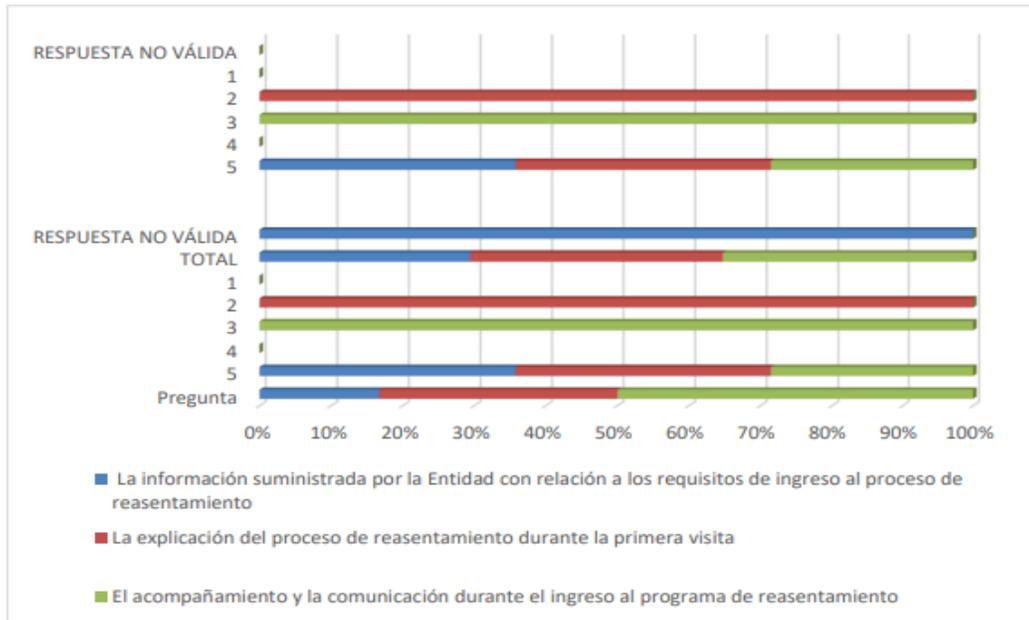


En los siguientes 3 agregados los beneficiarios vinculados al subprograma de Reasentamientos tuvieron que marcar con una x en una escala de 1 a 5, donde (5) es muy buena (4) buena, (3) regular, (2) mala y (1) muy mala, la opción que se ajustará a su experiencia en el proceso de reasentamiento:

2.2. 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 48%, buena (4) 92%, regular (2) 8%; segundo ítem, La explicación del proceso de reasentamiento durante la primera visita, cuenta con un nivel de satisfacción muy bueno (5) del 61%, buena 26%, regular (3) 4% al igual que mala (2) y muy mala (1) con el 8%, 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 65%, buena (4) 26%, regular (3) 4% y mala (2) 4%

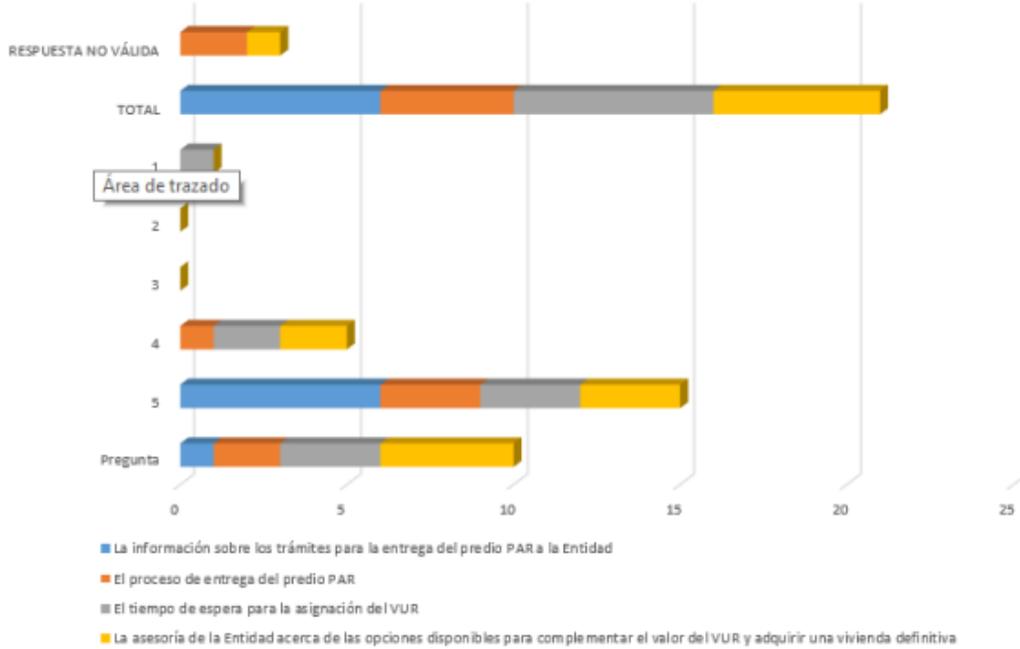
Gráfica 34. Ingreso al Programa



2.3. 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 (5) 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%.

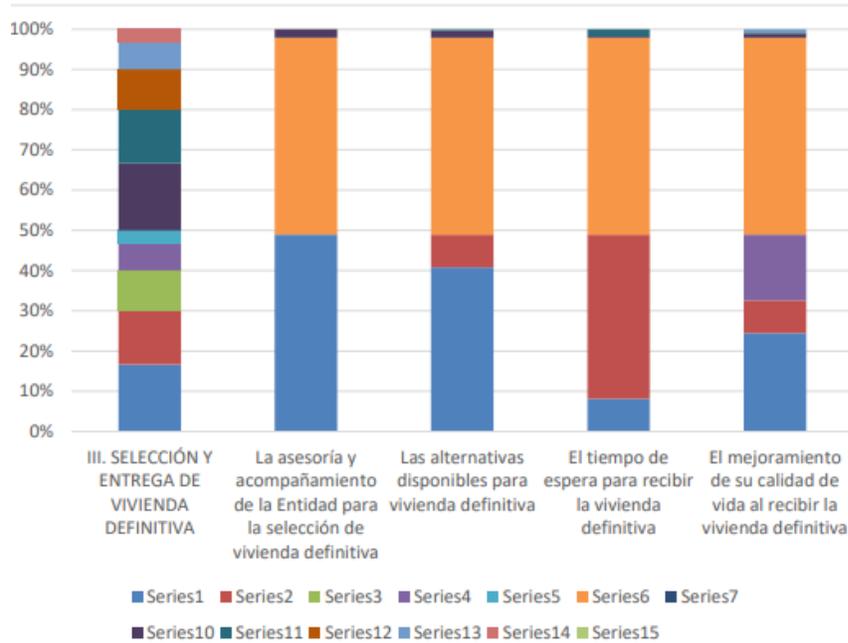
Gráfica 35. Asignación de recursos (VUR) y entrega del predio PAR



2.4. 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 26%, buena (4) 0%, regular (3) 0% y mala (2) 0%; segundo ítem, Las alternativas disponibles para vivienda definitiva, cuenta con un nivel de satisfacción muy bueno (5) del 22%, buena (4) 4% y regular (3) 0%; tercer ítem, El tiempo de espera para recibir la vivienda definitiva, el nivel de satisfacción es muy bueno (5) del 4%, buena (4) 22% y regular (3) 0%; 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 13%, buena (4) 4%, regular (3) 9%.

Gráfica 36. Selección y entrega de vivienda definitiva



2.5. CONCLUSIONES

- 1- El presente informe se realizó con la recolección de datos en los meses de febrero y marzo de la presente vigencia 2023.
- 2- Las estimaciones de las encuestas aplicadas mediante un solo canal, el cual fue presencial durante los 3 momentos, se identificaron que el 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.
- 3- 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 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 37.

Se evidencia que las localidades con mayor participación corresponden a: Kennedy y Ciudad Bolívar. Tabla 9.

Gráfica 37. Aplicación de encuesta

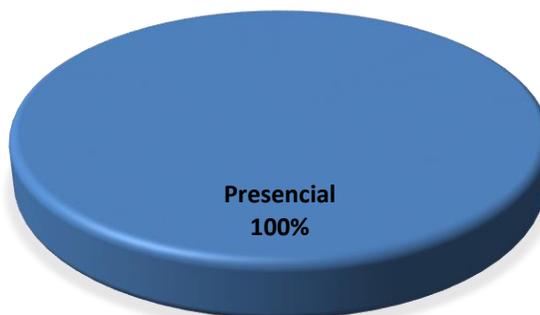


Tabla 9. Aplicación de Encuesta por Localidad

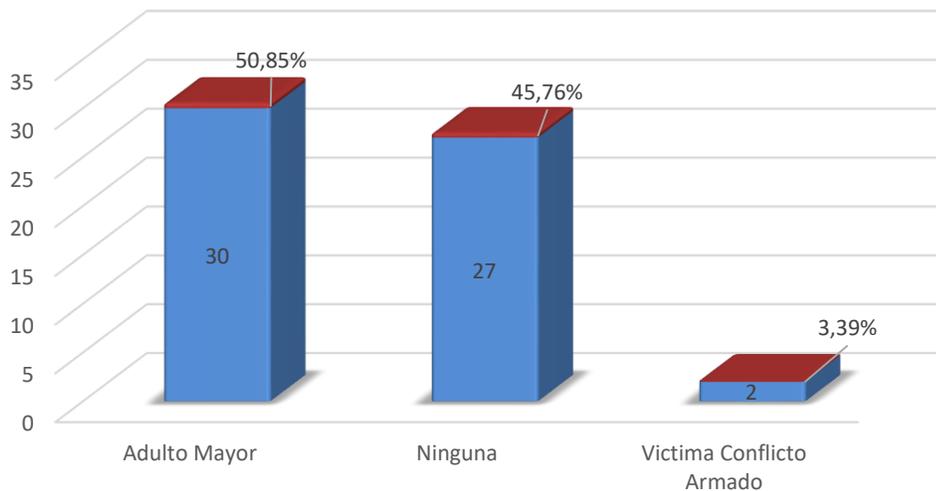
Localidad	Frecuencia	Porcentaje
Bosa	1	2,50%
Los Mártires	1	2,50%
Suba	1	2,50%
Rafael Uribe Uribe	2	5,00%
Kennedy	2	5,00%
Soacha	2	5,00%
Usme	6	15,00%
San Cristóbal	9	22,50%
Ciudad Bolívar	16	40,00%
Total general	40	100%

En el desarrollo de la encuesta aplicada se recolecto información de interés que permite medir los siguientes aspectos: variable demográfica, calidad del servicio, satisfacción del usuario, gratuidad de los 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.

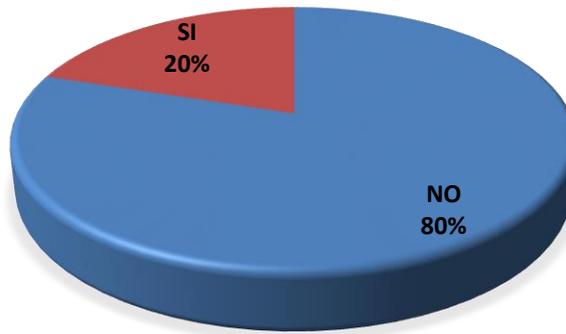
3.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA

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. (Gráfica 38). Así mismo, se pudo identificar que de la población encuestada el 20% tiene algún tipo de discapacidad y el 80% indica no tener ningún tipo de discapacidad. Gráfica 39.

Gráfica 38. Grupo Étnico

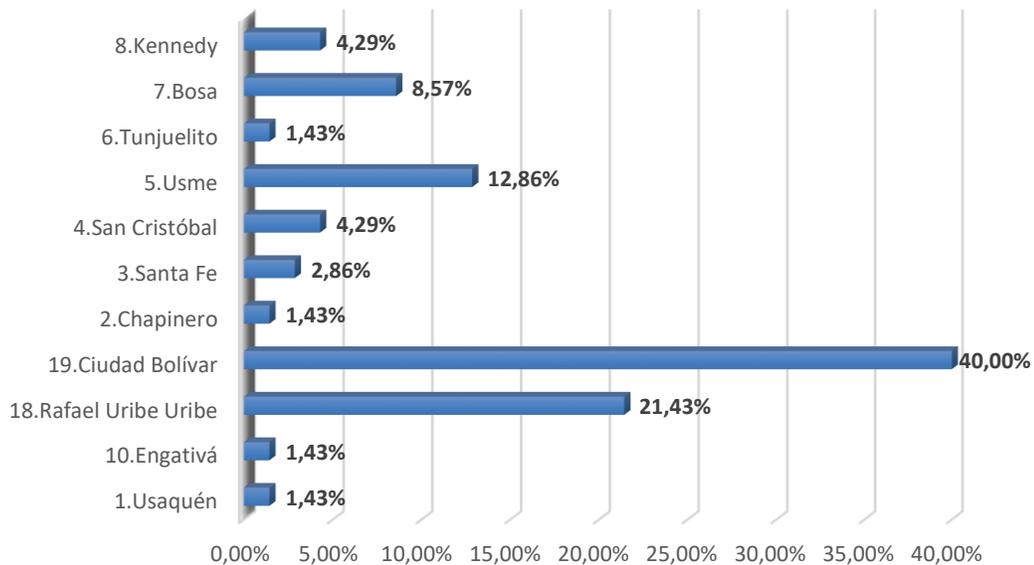


Gráfica 39. Discapacidad

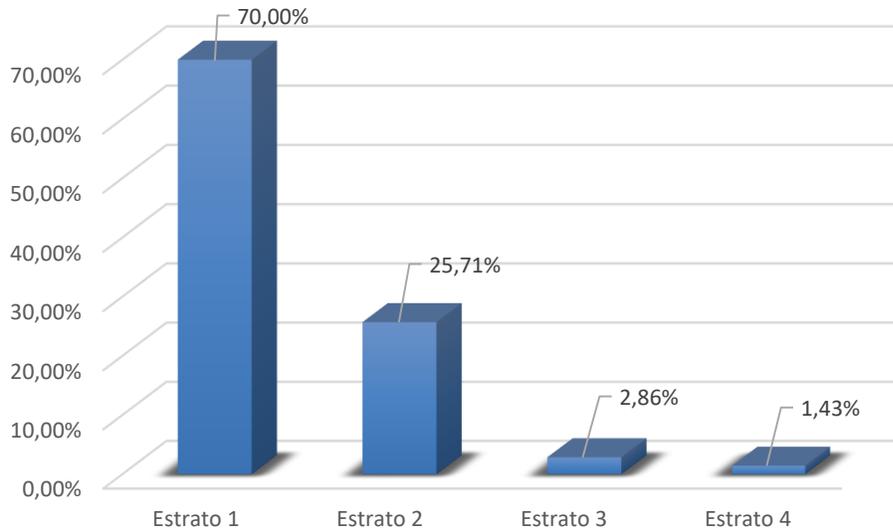


Las localidades con mayor participación en la encuesta son Ciudad Bolívar con una frecuencia del 40%, seguido de Rafael Uribe Uribe con un porcentaje del 21,43% y la localidad de Usme con una participación del 12,86%. (Gráfica 40). La población encuestada hace referencia a los estratos socioeconómicos de 1, 2, 3 y 4 con una participación de estrato 1 con el 70%, estrato 2 con una participación del 25,71%, estrato 3 con una participación del 2,86% y estrato 4 con una participación del 1,43%. Gráfica 41.

Gráfica 40. Aplicación de Encuesta por Localidad

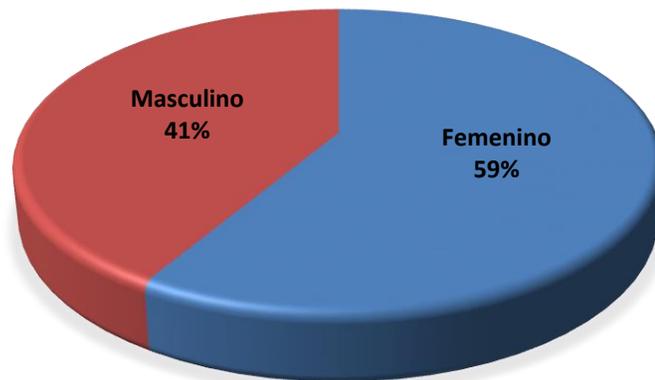


Gráfica 41. Estrato socio económico



De acuerdo con la población encuestada se puede identificar que el género masculino lo representa el 41% y el género femenino tiene una participación del 59%. Gráfica 42.

Gráfica 42. Género población Encuestada



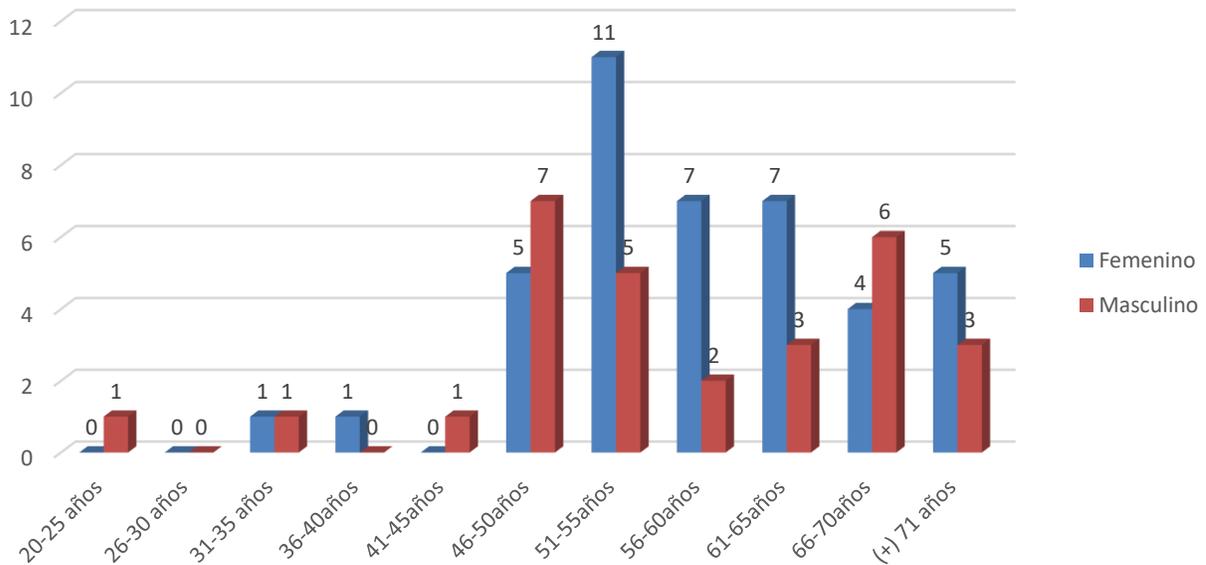
De acuerdo con la población encuestada se puede establecer que su rango de edad corresponde entre los 31 y 70 años, con un porcentaje del 88% para el género femenino y el género masculino con un porcentaje de participación del 86%. Gráfica 43.

Tabla 10. Distribución de Edad y Género

Rango Edad	Femenino	Masculino	%Masculino	%Femenino
20-25 años	0	1	0%	3%
26-30 años	0	0	0%	0%
31-35 años	1	1	2%	3%
36-40 años	1	0	2%	0%
41-45 años	0	1	0%	3%
46-50 años	5	7	12%	24%
51-55 años	11	5	27%	17%
56-60 años	7	2	17%	7%
61-65 años	7	3	17%	10%
66-70 años	4	6	10%	21%
(+) 71 años	5	3	12%	10%
Total general	41	29	100%	100%

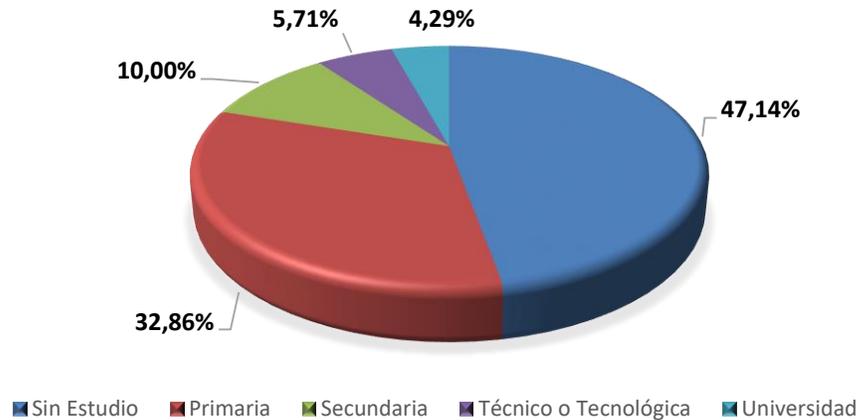
%Edad 31-70 años	87%
%Edad Masculino	86%
%Edad Femenino	88%

Gráfica 43. Distribución de Edad y Género

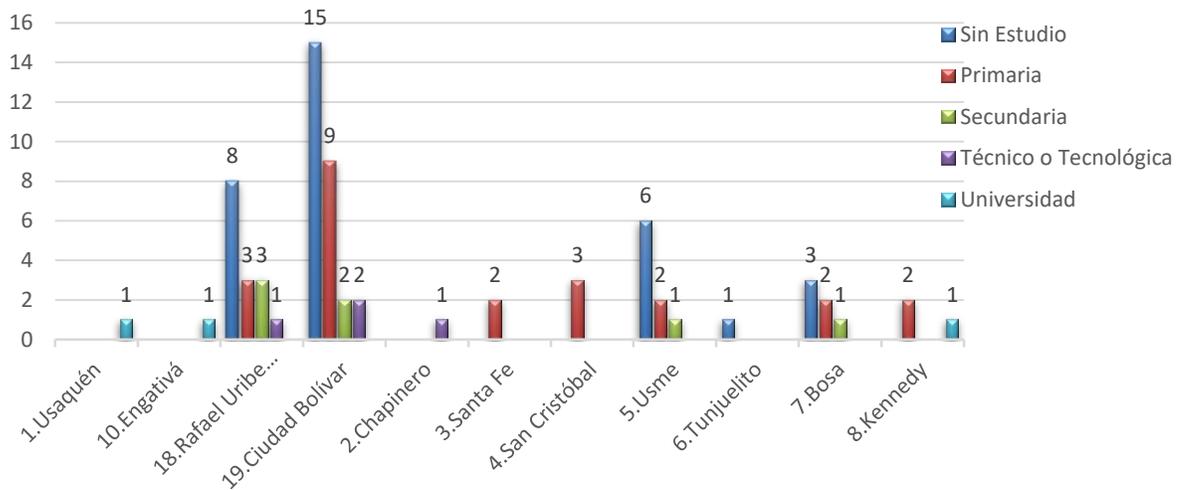


En la encuesta realizada se puede identificar que los ciudadanos(as) tienen un nivel de escolaridad, el 47,14% de la ciudadanía indico no tener estudio, el 32,86% indico tener educación básica primaria, el 10% manifiesta tener educación secundaria, el 5,71% indica tener educación superior correspondiente a técnico, tecnólogo y con el 4,29% indica tener una educación Profesional Universitario. Gráfica 44.

Gráfica 44. Escolaridad de la población encuestada



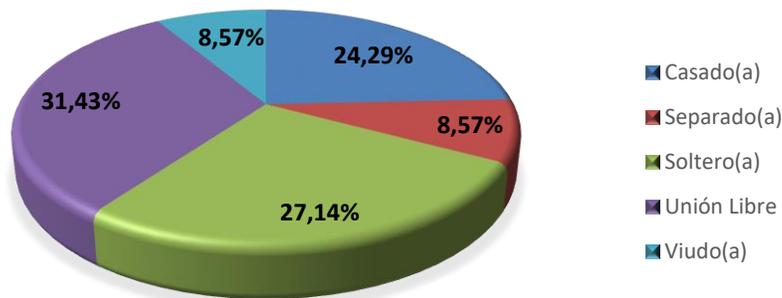
Gráfica 45. Escolaridad por Localidad



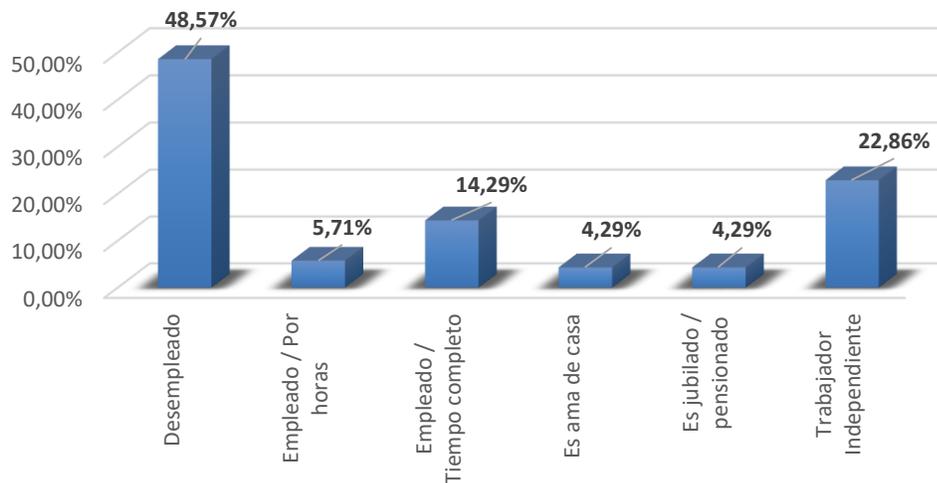
La categoría de estado civil de la población encuestada que más se repite es Unión Libre con una participación del 31,43%, seguido de soltero/a con una participación del 27,14%. (Gráfica 46). Así mismo referente a su situación laboral actual los usuarios del proceso de la Dirección de Urbanización y Titulación la mayoría corresponde a estar desempleado(a) con una participación del 48,57%, seguido del 22,86% los cuales indican ser trabajadores independientes. (Gráfica 47).

Otra variable que se pudo identificar corresponde al número de personas que está constituida cada familia encuestada estableciendo un promedio del 31,43% conformado por familias de 2 integrantes, seguido del 18,57% correspondiente a familias de 3 integrantes. Gráfica 48.

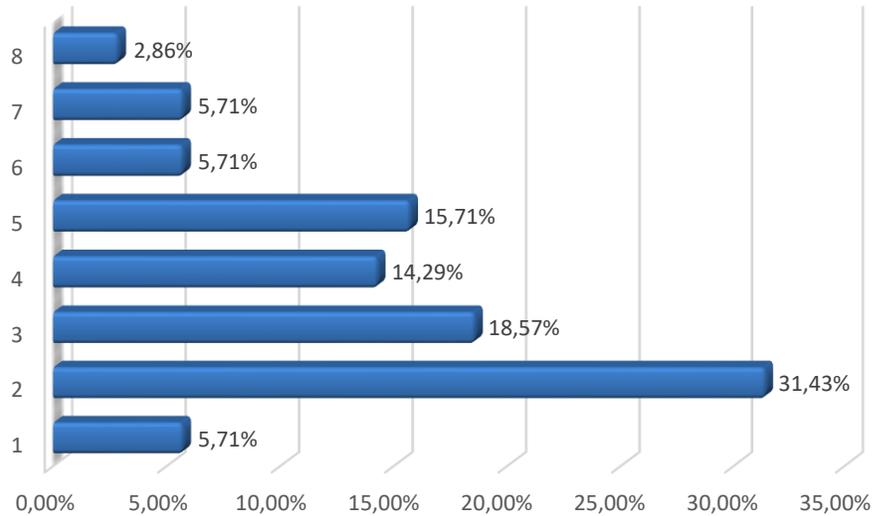
Gráfica 46. Estado Civil



Gráfica 47. Situación Laboral



Gráfica 48. Número de habitantes por Vivienda



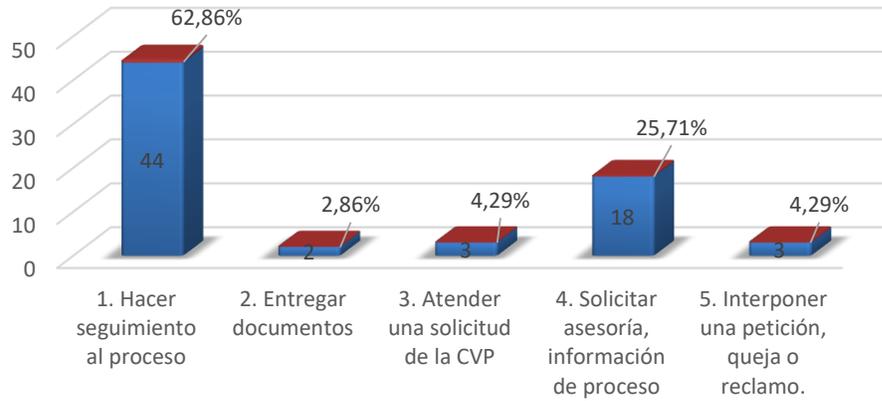
3.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

El motivo principal del porque los ciudadanos se acercaron a la entidad CVP corresponde a hacer seguimiento al proceso con una participación del 62,86%, seguido solicitar asesoría, información de proceso con una participación del 25,71%. Gráfica 49.

Tabla 11. Motivo de Visita

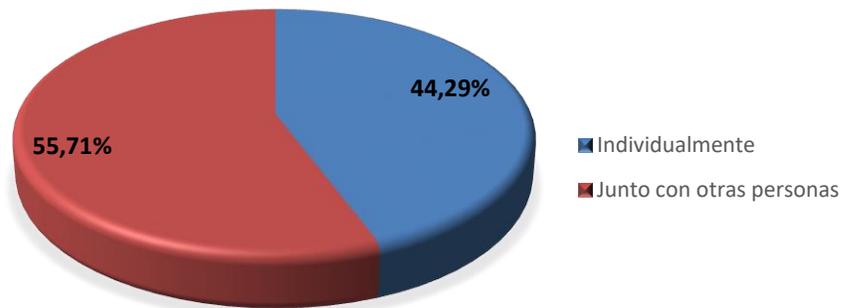
Motivo de Visita	Frecuencia	Porcentaje
1. Hacer seguimiento al proceso	44	62,86%
2. Entregar documentos	2	2,86%
3. Atender una solicitud de la CVP	3	4,29%
4. Solicitar asesoría, información de proceso	18	25,71%
5. Interponer una petición, queja o reclamo	3	4,29%
Total, general	70	100%

Gráfica 49. Motivo de Visita



En el desarrollo de la encuesta también se identifica que el 55,71% de la población encuestada adelanta un trámite individual y el 44,29% adelanta un trámite junto con otras personas. Gráfica 50.

Gráfica 50. Tramite Individual vs en Conjunto con otras personas

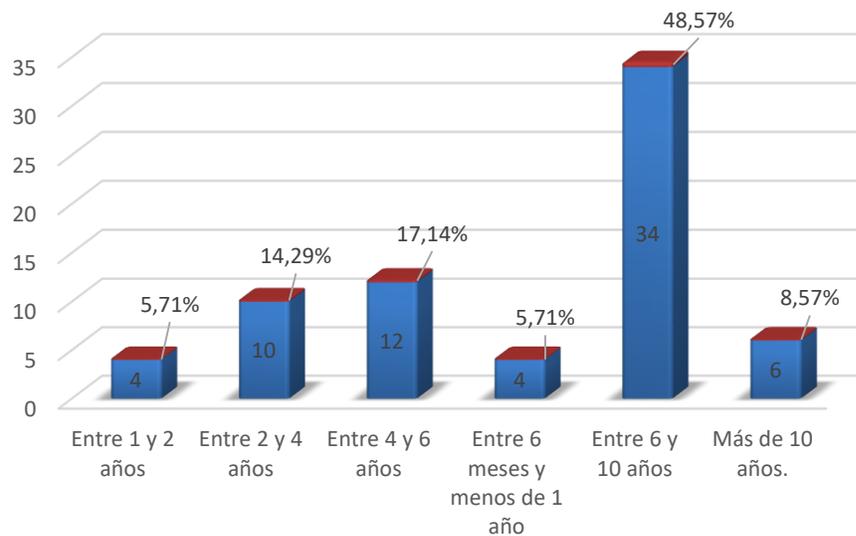


La variable con relación a permanencia en el proceso con la Caja de la Vivienda Popular, nos indica que el 48,57% lleva un proceso entre 6 y 10 años, el 17,14% lleva un proceso de 4 y 6 años 14,29% indica llevar entre 2 y 4 años en el proceso. Gráfica 51.

Tabla 12. Tiempo de permanencia en el Proceso

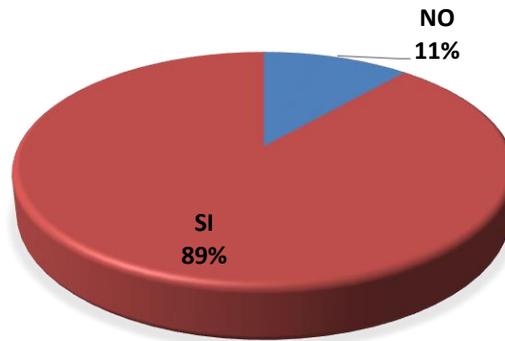
Tiempo de permanencia en el Proceso	Frecuencia	Porcentaje
Entre 1 y 2 años	4	5,71%
Entre 2 y 4 años	10	14,29%
Entre 4 y 6 años	12	17,14%
Entre 6 meses y menos de 1 año	4	5,71%
Entre 6 y 10 años	34	48,57%
Más de 10 años.	6	8,57%
Total, general	70	100%

Gráfica 51. Tiempo de permanencia en el Proceso



En el desarrollo de la encuesta se indaga si la ciudadanía se siente bien informado respecto al proceso, se obtiene un porcentaje positivo del 89% con relación a estar bien informado de su proceso con la Caja de la Vivienda Popular y el 11% indico no sentirse bien informado con el proceso que adelanta con la Dirección de Urbanización y Titulación.

Gráfica 52. Bien Informado del Proceso

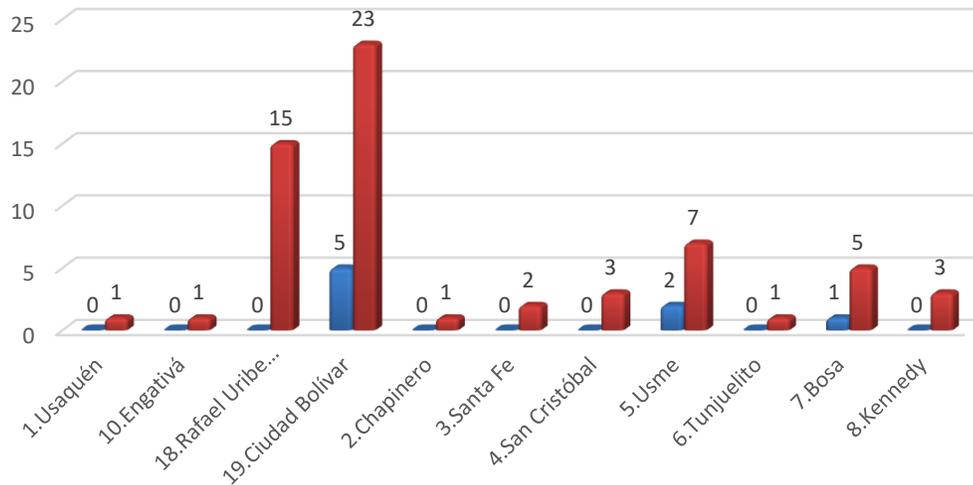


En la siguiente grafica se identifica por localidades el suministro de información la cual se evidencia que la mayoría de los ciudadanos(as), pertenecen a las localidades de Ciudad Bolívar con una participación del 40% seguido de Rafael Uribe Uribe con una participación del 21,43% y la localidad de Usme con una participación del 12,86%. Gráfica 53.

Tabla 13. Suministro de Información por Localidades

Localidad	Bien Informado		Frecuencia	Porcentaje		
	NO	SI		NO	SI	Total
1.Usaquén	0	1	1	0,00%	1,61%	1,43%
10.Engativá	0	1	1	0,00%	1,61%	1,43%
18.Rafael Uribe Uribe	0	15	15	0,00%	24,19%	21,43%
19.Ciudad Bolívar	5	23	28	62,50%	37,10%	40,00%
2.Chapinero	0	1	1	0,00%	1,61%	1,43%
3.Santa Fe	0	2	2	0,00%	3,23%	2,86%
4.San Cristóbal	0	3	3	0,00%	4,84%	4,29%
5.Usme	2	7	9	25,00%	0,00%	12,86%
6.Tunjuelito	0	1	1	0,00%	1,61%	1,43%
7.Bosa	1	5	6	12,50%	8,06%	8,57%
8.Kennedy	0	3	3	0,00%	4,84%	4,29%
Total, general	8	62	70	100%	100%	100%

Gráfica 53. 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. La calificación promedio de los atributos del servicio de la Dirección de Urbanización y Titulación, se destaca la accesibilidad y comodidad de las instalaciones del punto de atención con una calificación de 4,47 y la disponibilidad del personal con una calificación de 4,40 y en caso contrario el atributo que presentó menor calificación corresponde al cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos con una calificación del 4,28. Dicho atributo forma parte de la dimensión de la capacidad del servicio (capacidad de respuesta) que constituye y evalúa el tiempo que tarda el proceso en sus etapas. Desde que el ciudadano(a) ingresa al programa con motivo de escrituración o en virtud diagnóstico integral de barrios y hasta obtener su título de propiedad. Gráfica 54.

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

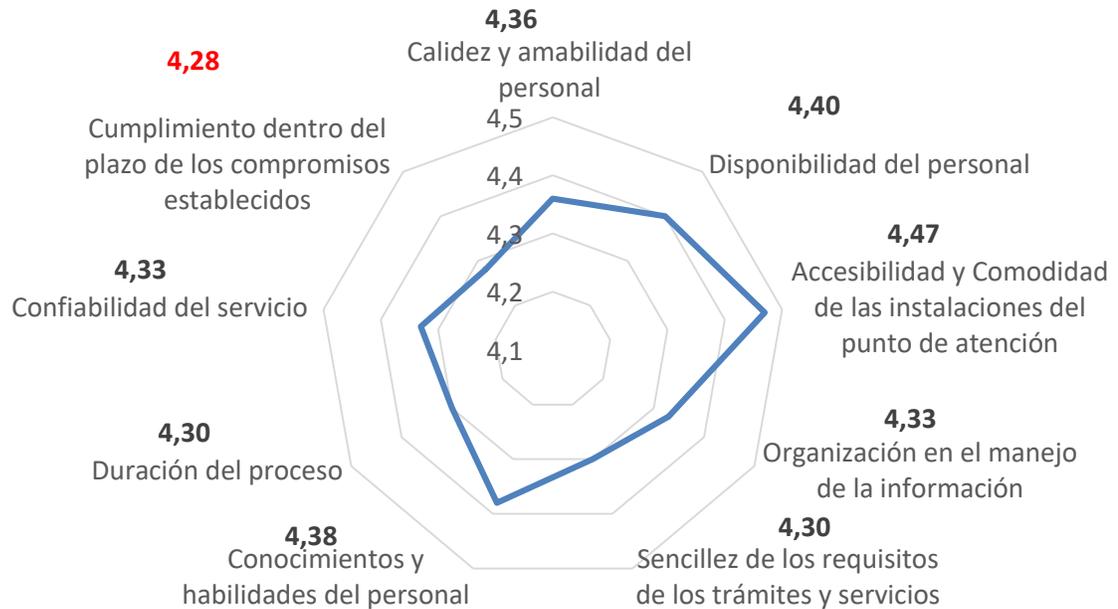
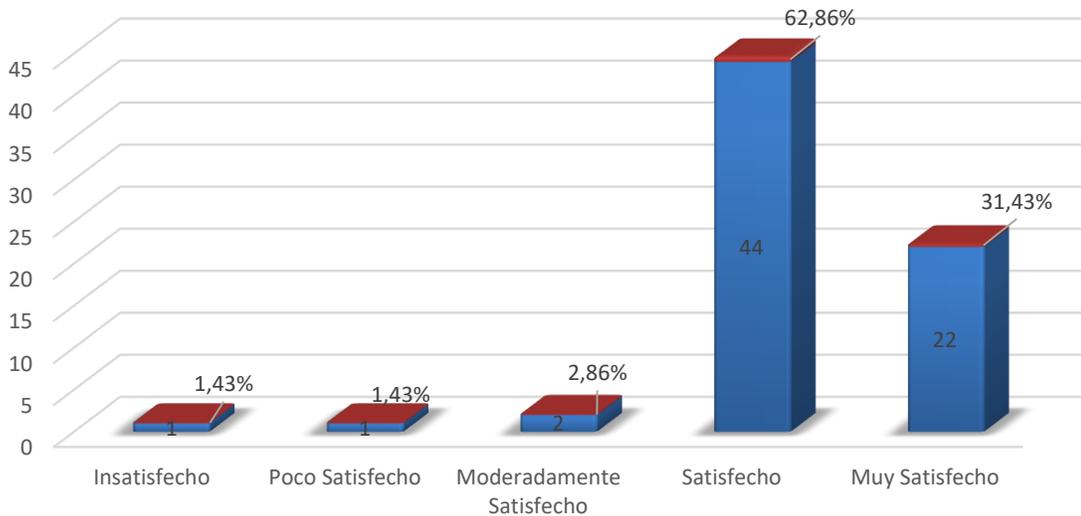


Tabla 14. Atributos de servicio - Dirección de Urbanización y Titulación

Descripción de Atributo	Calificación	Dimensión Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad del personal	4,36	Empatía
Disponibilidad del personal	4,40	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4,47	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4,33	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4,30	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4,38	Seguridad
Duración del proceso	4,30	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4,33	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	4,28	Capacidad de Respuesta
Promedio	4,35	-

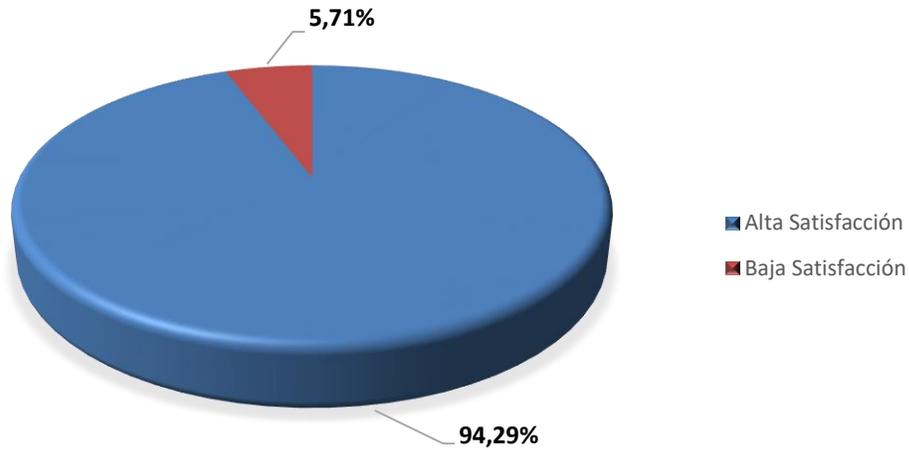
La satisfacción general de los usuarios(as) de la Dirección de Urbanización y Titulación de la CVP se evaluó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuestas mutuamente excluyentes. Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación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

Gráfica 55. Satisfacción de Servicio



En la (Gráfica 55) podemos identificar que el 62,86% de los ciudadanos(as) encuestados(as) manifestaron estar satisfechos, el 31,43% manifestó estar muy satisfecho, el 2,86% manifestaron estar moderadamente satisfecho con la atención y servicio prestado. Para evaluar de manera general el indicador, se toman las respuestas más altas con calificación 4 y 5 y respuestas de baja satisfacción se toma la calificación del 1 al 3. La experiencia del usuario de la Dirección de Urbanización y Titulación, que resulta de la percepción de los atributos de calidad, ha sido buena en términos generales, y si bien es cierto, dicha medida obedece a un factor emocional del usuario, constituye un indicador para determinar el grado de confianza del ciudadano(a) en la gestión del proceso misional.

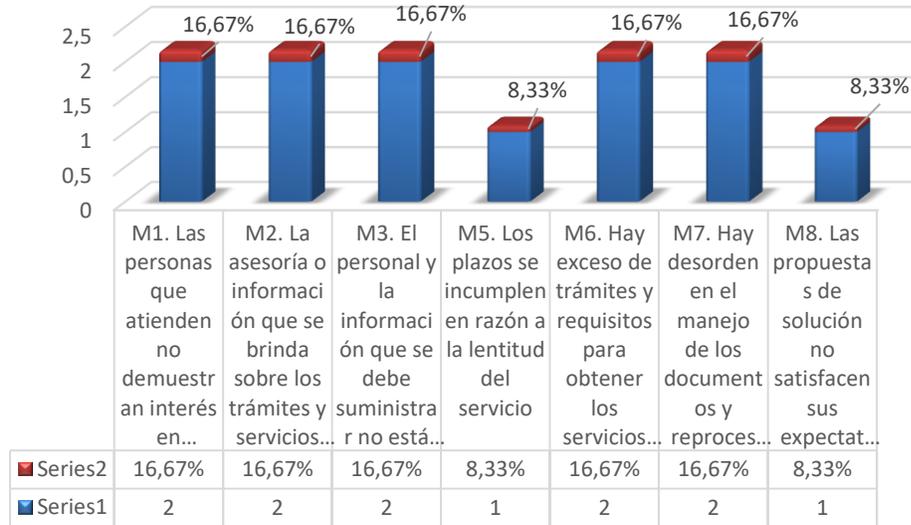
Gráfica 56. Satisfacción de la Ciudadanía



Como se indicó anteriormente los ciudadanos(as) de la Dirección de Urbanización y Titulación indicaron tener un bajo nivel de satisfacción con un porcentaje del 5,71%. (Gráfica 56). Al plasmar la información (Gráfica 57) por la encuesta se pudo identificar que dicha inconformidad corresponde a 7 motivos de inconformidad dichos motivos corresponden a los atributos de calidad de servicio prestado por la CVP los cuales son:

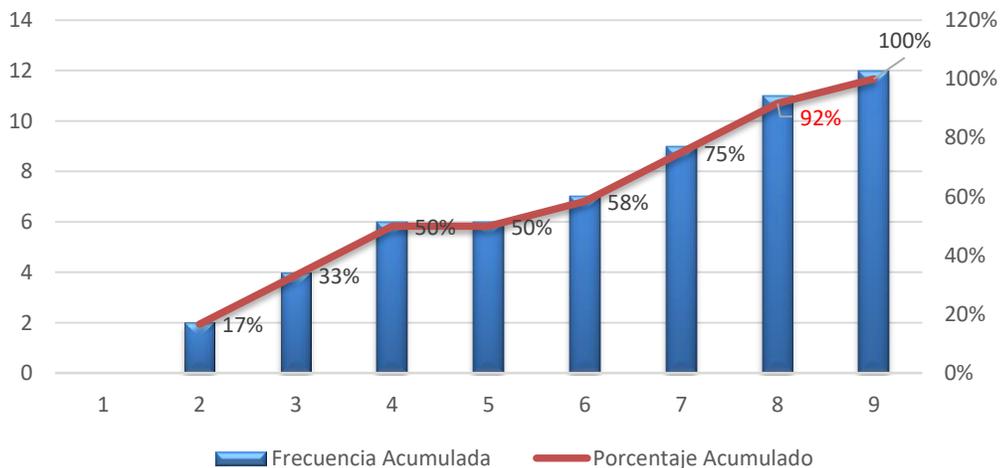
1. Las personas que atienden no demuestran interés en satisfacer sus necesidades y le han dado un mal trato 16,67%
2. La asesoría o información que se brinda sobre los trámites y servicios es mala e insuficiente, con una participación del 16,67%
3. El personal y la información que se debe suministrar no está disponible, con una participación del 16,67%
4. Los plazos se incumplen en razón a la lentitud del servicio, con una participación del 8,33%
5. Hay exceso de trámites y requisitos para obtener los servicios o beneficios y hacer realidad los derechos, con una participación del 16,67%
6. Hay desorden en el manejo de los documentos y reprocesos durante la prestación del servicio o ejecución del trámite, con una participación del 16,67%
7. Las propuestas de solución no satisfacen sus expectativas, con una participación del 8,33%

Gráfica 57. Motivos de Baja Satisfacción



De acuerdo con el diagrama de Pareto el 92% de los motivos de baja satisfacción obedece a evaluar cada uno de ellos para enfocar su orientación y esfuerzos a una mejora continua en el proceso y afianzar el impacto generado en la ciudadanía. Gráfica 58.

Gráfica 58. Diagrama de Pareto Motivos de Baja Satisfacción



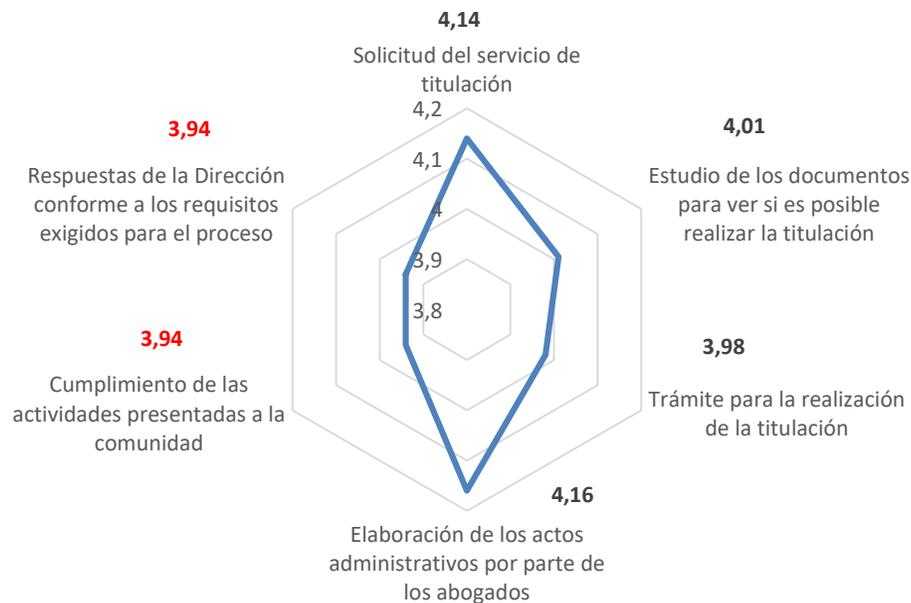
Otros indicadores de satisfacción (Gráfica 59) los constituyen 6 preguntas específicas que preparó la Dirección de Urbanización y Titulación. Para evaluar el nivel de satisfacción con respecto a aspectos, instancias, acciones o etapas lógicas del proceso atinentes a:

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

Las preguntas 5 y 6 hacen referencia a procesos de titulación en conjunto (los realizados a través de las Juntas de Acción Comunal, JAC, de los barrios en los cuales la Dirección de Urbanización y Titulación ha intervenido).

La calificación promedio de cada pregunta específica fue de 4,03 en una escala igual a la empleada para medir la satisfacción general del usuario y que se explicó con anterioridad.

Gráfica 59. Aspectos específicos del área misional de Urbanización y Titulación



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

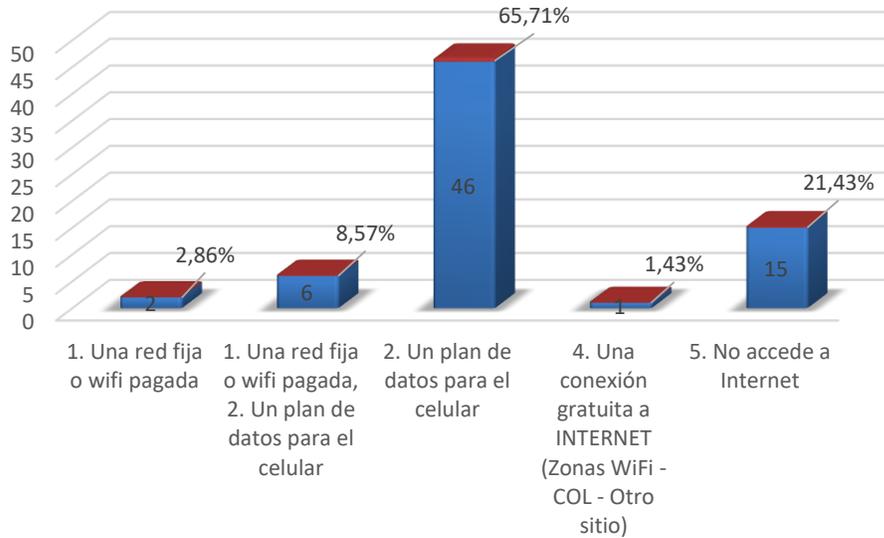
En el desarrollo de la encuesta a ciudadanos(as) se indaga sobre la apropiación, reconocimiento a la tecnología de información y comunicación TIC, se indaga sobre la disponibilidad, acceso y uso de servicios como los son la línea telefónica, internet y pertenencia de dispositivos de comunicación. También 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 que el 2,86% accede al servicio a través de una red fija o wifi pagada, el 8,57% accede a través de una red fija o wifi pagada y un plan de datos para el celular, seguido del 65,71% que accede a través de un plan de datos para el celular, el 1,43% accede mediante una conexión gratuita a INTERNET (Zonas WiFi - COL - Otro sitio) y el 21,43% indicó que no accede al servicio de internet. Gráfica 60.

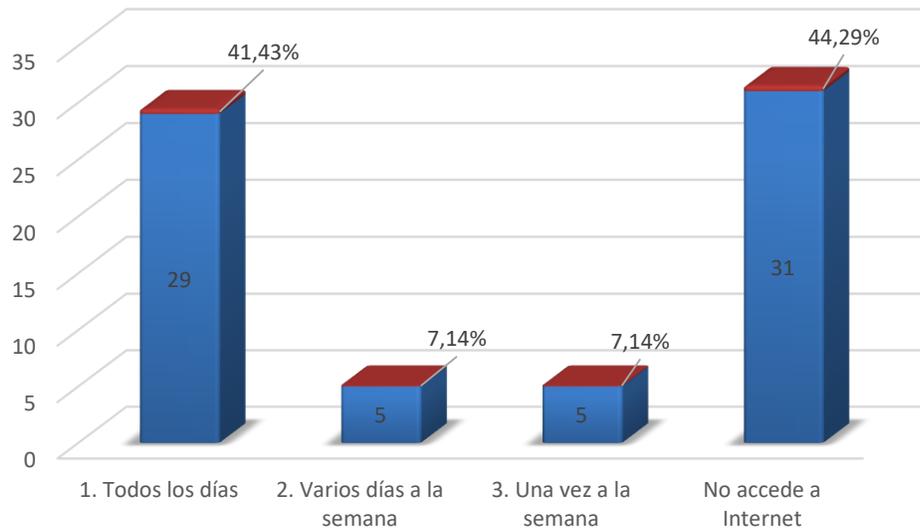
En el desarrollo de tabulación de la encuesta se observa que el 7,14% accede al servicio de internet una vez a la semana, así mismo el 7,14% accede al servicio varios días a la semana y el 41,43% de la población encuestada manifestó utilizar el servicio de internet todos los días. Gráfica 61.

Con respecto a los usos dados al servicio de Internet, (tomando en consideración que los ítems no son mutuamente excluyentes), se pudo identificar que el 40% lo utilizan como canal de transacciones o trámites con entidades públicas o privadas, el 15,71% lo utiliza para acceder al correo electrónico, redes sociales y entretenimiento, el 11,43% lo utiliza como canal de entretenimiento, el 7,14% lo utiliza para ingresar a correo electrónico y redes sociales, el 2,86% lo usa para acceder al correo electrónico, Redes sociales, entretenimiento y herramienta de estudio o trabajo y el 1,43% lo utiliza como herramienta de estudio o trabajo. Gráfica 62.

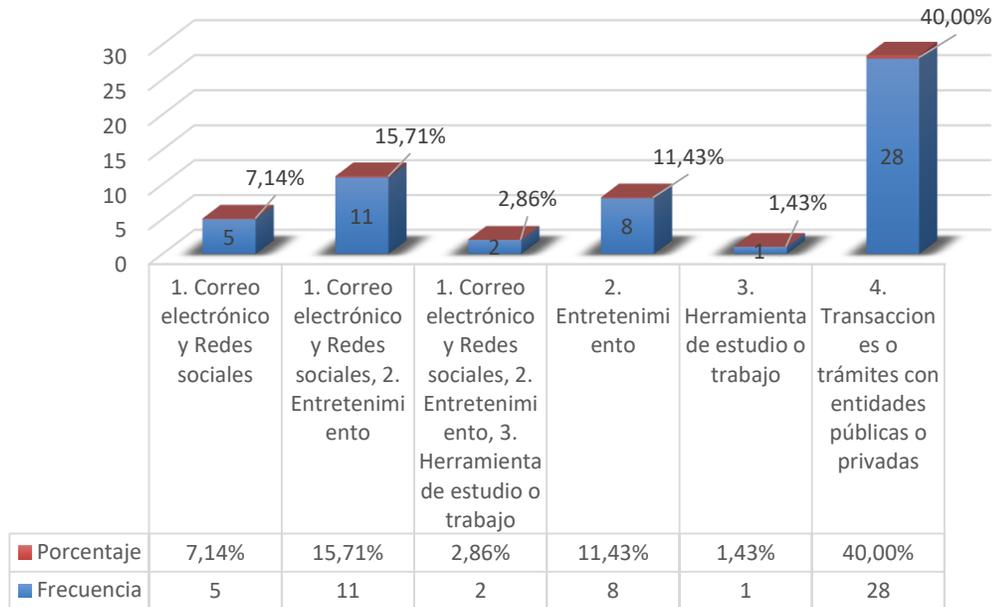
Gráfica 60. TIC- Acceso de Internet de la Ciudadanía



Gráfica 61. TIC- Frecuencia Uso



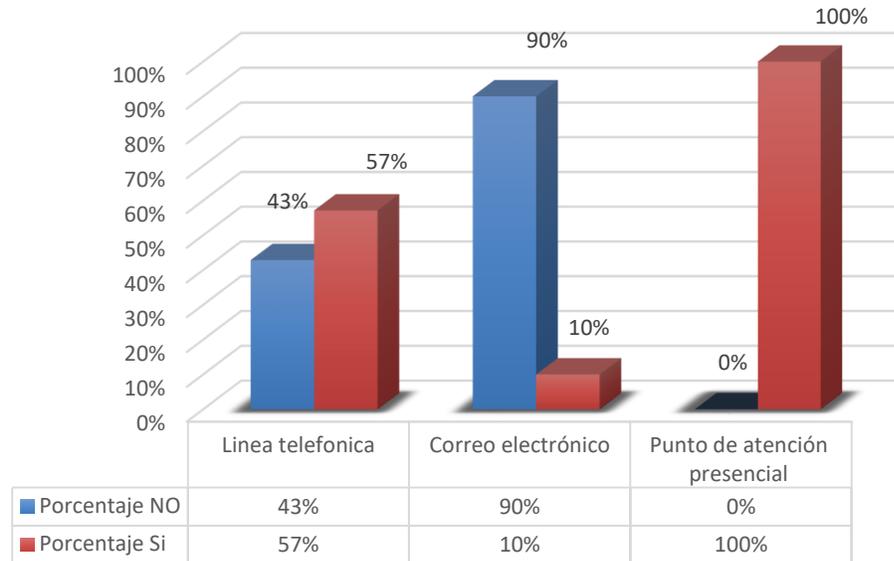
Gráfica 62. TIC- Uso Principal Internet



Otro aspecto evaluado, consiste en la forma de cómo los usuarios(as) se comunican con la Caja de la Vivienda Popular. El canal más frecuentado por el ciudadano(a) 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 atención de los canales TIC, lo que corresponde a la línea telefónica y correo electrónico siendo un porcentaje positivo y de buena acogida por la ciudadanía con un porcentaje de participación del 57% canal telefónico, seguido del 10% para el canal correo electrónico: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co, los datos recolectados se dan gracias a la importancia de emplear una buena comunicación e intercambio de información con la ciudadanía impactando en gran medida en el buen desarrollo del proceso. Gráfica 63.

Gráfica 63. Canal de Comunicación

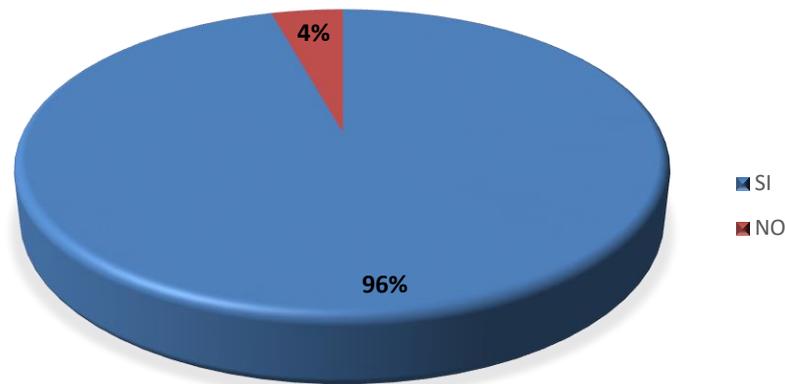


3.5. ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS(AS) SOBRE GRATITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS

En el primer 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 practicas no éticas para realizar trámites y prestar servicios. Para evaluar el grado de conocimiento y comprensión de los mensajes de gratuidad y de no recurrir a intermediarios, en el marco de la presente encuesta se realizaron tres preguntas a la ciudadanía con relación al proceso de la Dirección de Urbanización y Titulación, aclarando que, si la primera de dichas preguntas era respondida de manera negativa, es decir, que el ciudadano(a) no obtuvo los mensajes referidos, no se evaluarán las siguientes dos preguntas.

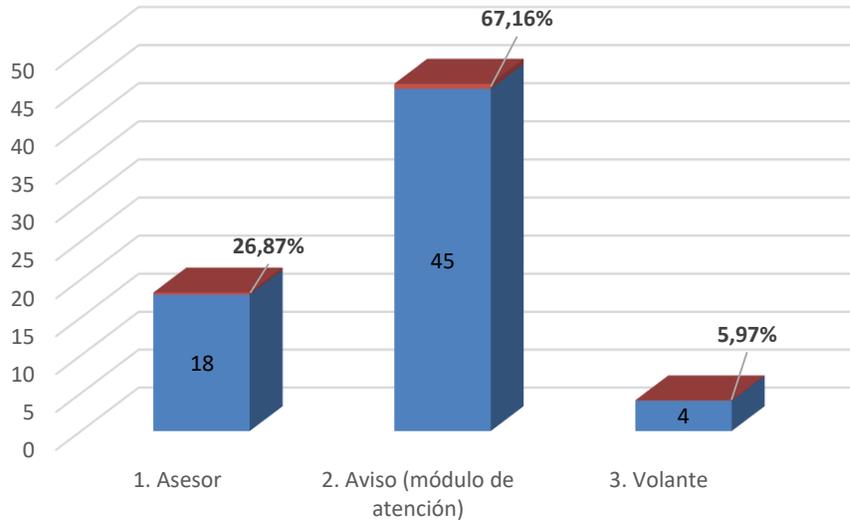
Como se explicó anteriormente, la primera pregunta consistió en averiguar si durante la actual vigencia el ciudadano(a) ha recibido información o se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la Caja de la Vivienda Popular y lo innecesario de los intermediarios. Al tabular la información registrada en la encuesta de satisfacción del primer cuatrimestre, se identifica que el 96% de los ciudadanos(as) encuestados(as) de la Dirección de Urbanización y Titulación contesto 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% indico no haber recibido información respectiva o no haberse enterado por algún medio virtual o presencial. (Gráfica 64). 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 o posiblemente no prestaron atención al mensaje verbal de gratuidad. También es probable que ningún asesor les haya entregado de manera verbal la información de gratuidad y lo innecesario de intermediarios.

Gráfica 64. Se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la CVP



La segunda pregunta examinó el medio a través del cual el ciudadano(a) había obtenido la información. Esta pregunta consideró 5 opciones con múltiple respuesta, es decir, opciones que no son mutuamente excluyentes (Asesor, Aviso en el módulo de atención, Volante, Página WEB CVP, Cartelera digital CVP), los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 67,16% se enteró a través de los avisos localizados en los módulos de atención, seguido del 26,87% indicó enterarse de manera verbal por parte del asesor punto de servicio y el 5,97% indicó haberse enterado a través de volantes recibidos. Gráfica 65.

Gráfica 65. A través de que medio se enteró 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% 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

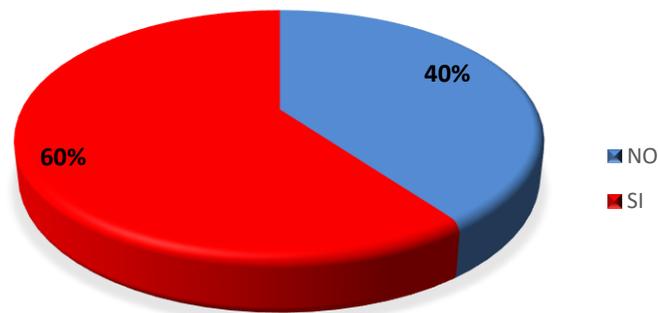
En el desarrollo de la encuesta se permite conocer si durante la vigencia de este primer cuatrimestre del año 2023 el ciudadano(a) ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP. Se indica para ello lo siguiente, A. ¿Durante el presente año, Usted ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP? B.SI LA RESPUESTA ESNEGATIVA PASAR A LA PREGUNTA 14, de ser afirmativa se formulan las siguientes preguntas: ¿La respuesta que le dieron fue de fondo, es decir que le respondieron lo que solicitó o preguntó?, ¿La respuesta que le dieron fue clara, es decir que la respuesta fue fácil de comprender?

Al preguntar a la ciudadanía si ha interpuesto algún tipo de petición durante el primer cuatrimestre de la actualvigencia, se obtuvo un porcentaje del 40% negativo vs el 60% positivo es decir que si interpusieron

un derecho de petición, queja o reclamo ante la Dirección de Urbanizaciones y Titulación de la CVP. Gráfica 66.

A los ciudadanos(as) que respondieron que sí habían interpuesto algún tipo de petición ante la CVP, se indaga en si la respuesta que le brindaron fue 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 66. Ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP

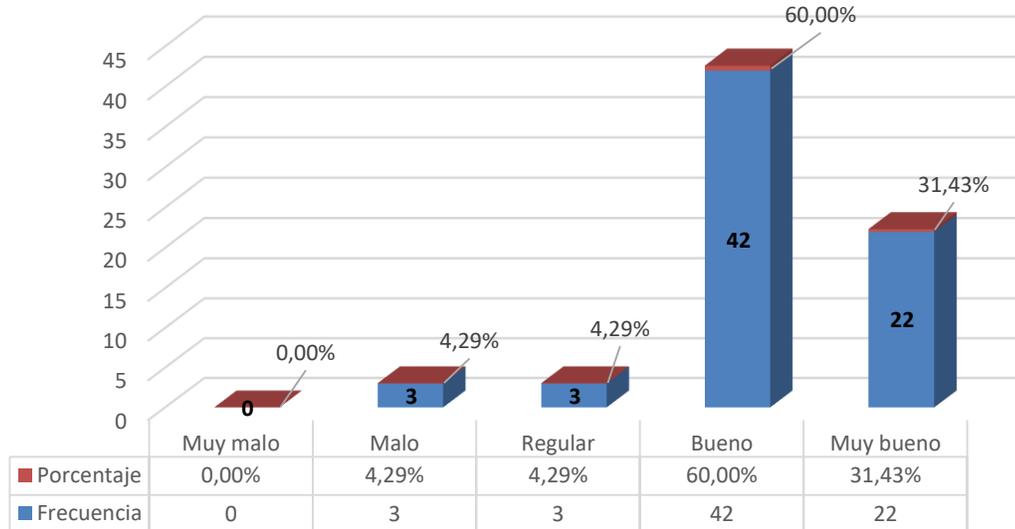


3.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN

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

Dicho lo anterior se pudo identificar que los ciudadanos(as) perciben que la comunicación es buena con un porcentaje del 60%, seguido del 31,43% que indicaron que los formatos e información es muy buena, y con el 4,29% indican que los formatos, guías y respuestas a sus solicitudes son regulares o malos. Gráfica 67.

Gráfica 67. Que tan complejas son los 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 68.

Se evidencia que para el primer informe cuatrimestral las localidades con mayor participación son Usme y Ciudad Bolívar. Tabla 15.

Gráfica 68. Aplicación de encuesta

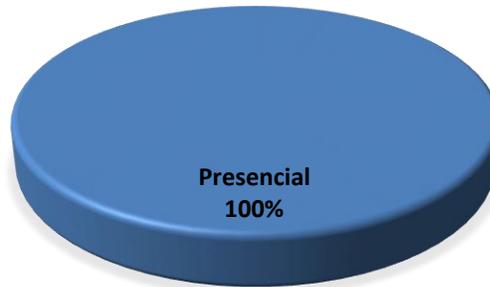


Tabla 15. Ciudadanía encuestada por Localidad

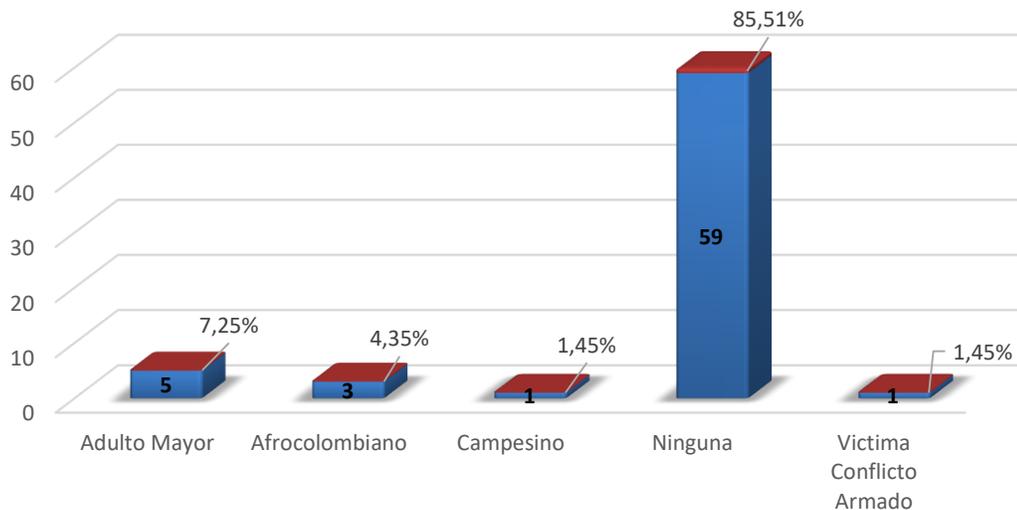
Localidad	Frecuencia	Porcentaje
1.Usaquén	1	1,43%
10.Engativá	2	2,86%
11.Suba	2	2,86%
18.Rafael Uribe Uribe	6	8,57%
19.Ciudad Bolívar	21	30,00%
3.Santa Fe	3	4,29%
4.San Cristóbal	3	4,29%
5.Usme	23	32,86%
6.Tunjuelito	1	1,43%
7.Bosa	3	4,29%
8.Kennedy	4	5,71%
La Vega	1	1,43%
Total general	70	100,00%

En la encuesta aplicada se recolecto información de interés que permite medir los siguientes aspectos: variable demográfica, calidad del servicio, satisfacción del usuario, gratuidad de los 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.

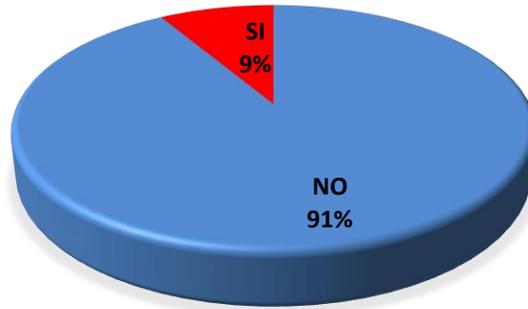
4.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA

En el desarrollo y tabulación se pudo identificar la caracterización poblacional de los ciudadanos(as) encuestados(as), por lo tanto, se identifica que el 1,45% indica ser campesino así mismo el 1,45% indica ser Víctima de Conflicto Armado, el 4,35% corresponden a una comunidad Afro, el 7,25% indica ser adulto mayor y el 85,51% no corresponden a ningún grupo étnico. (Gráfica 69). También se pudo identificar si la población encuestada tiene algún tipo de discapacidad con un porcentaje negativo del 91% y el 9% indico que si tiene alguna discapacidad. Gráfica 70.

Gráfica 69. Grupo Étnico

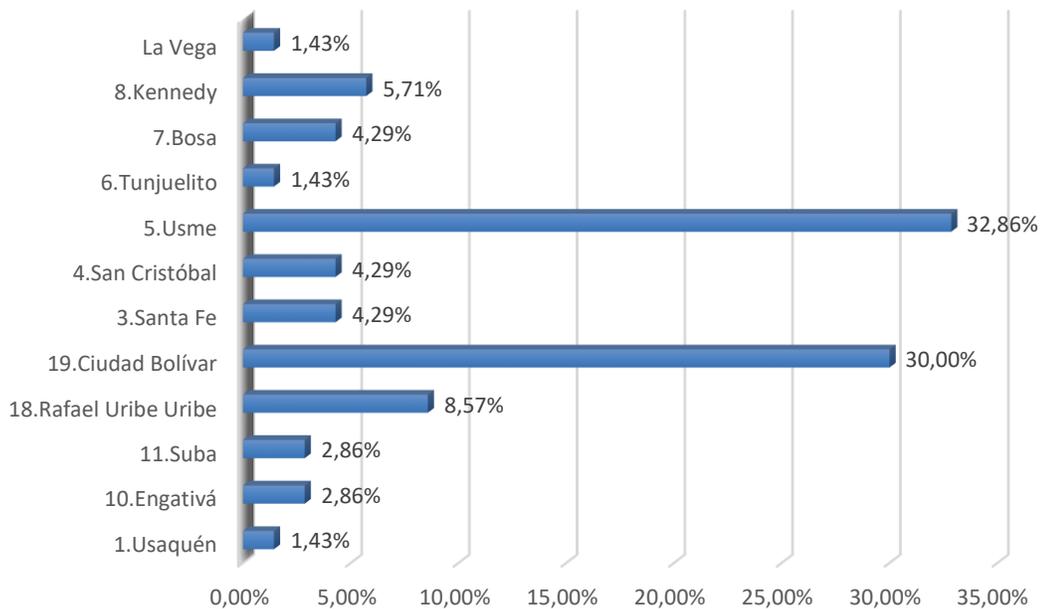


Gráfica 70. Discapacidad

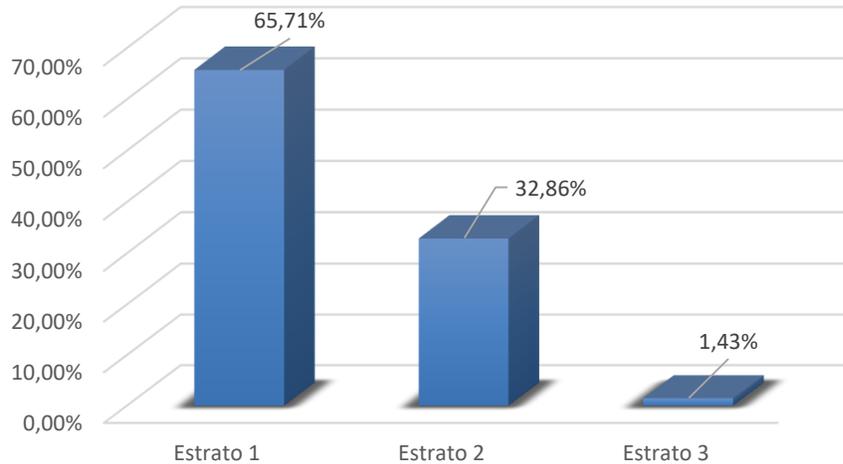


Las localidades con mayor representación en la encuesta son Usme con una participación del 32,86% y Ciudad Bolívar con un porcentaje de 30%. (Gráfica 71). La población encuestada hace referencia a los estratos socioeconómicos 1, 2 y 3 con una participación de estrato 1 del 65,71%, seguido del estrato 2 con una participación del 32,86% y estrato 3 con una participación del 1,43%. Gráfica 72.

Gráfica 71. Población encuestada por localidad

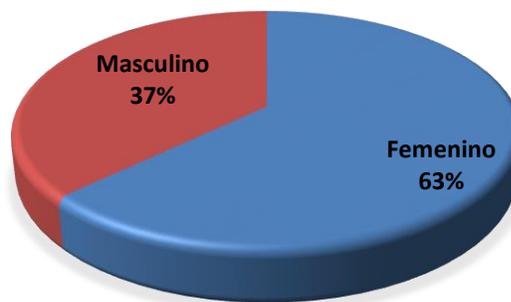


Gráfica 72. Estrato Socio económico



De acuerdo con la población encuestada se puede establecer que el género femenino representa la mayoría del porcentaje con una representación del 63% y el género masculino tiene una participación del 37%. Gráfica 73.

Gráfica 73. 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 92% y el género masculino representa el 84%. Gráfica 74.

Tabla 16. Distribución de la edad y género

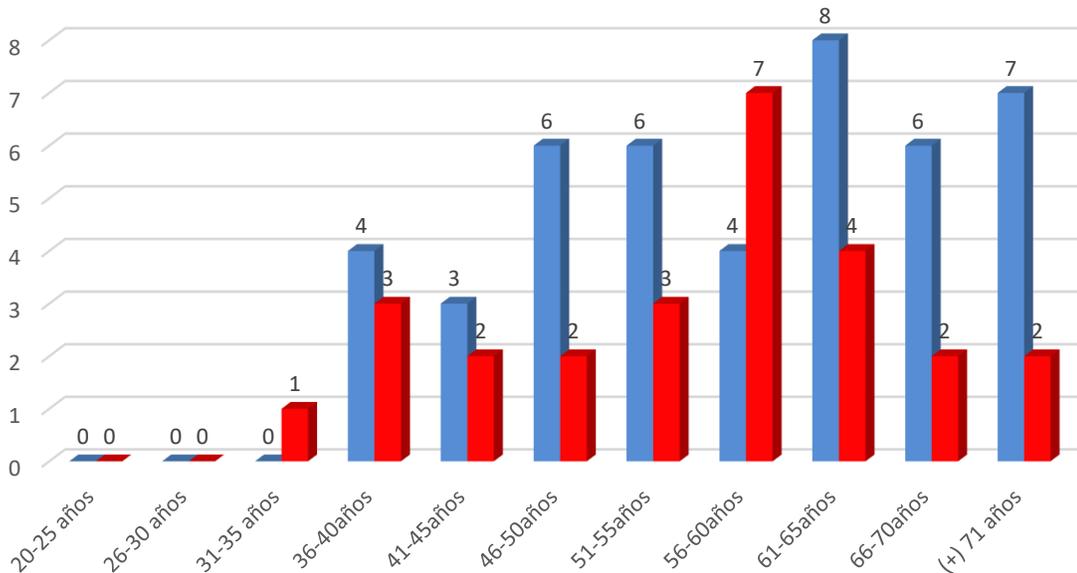
Rango Edad	Femenino	Masculino	%Femenino	%Masculino
20-25 años	0	0	0%	0%
26-30 años	0	0	0%	0%
31-35 años	0	1	0%	4%
36-40 años	4	3	9%	12%
41-45 años	3	2	7%	8%
46-50 años	6	2	14%	8%
51-55 años	6	3	14%	12%
56-60 años	4	7	9%	27%
61-65 años	8	4	18%	15%
66-70 años	6	2	14%	8%
(+) 71 años	7	2	16%	8%
Total, general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

%Edad 31-70 años
87%

%Edad Masculino
84%

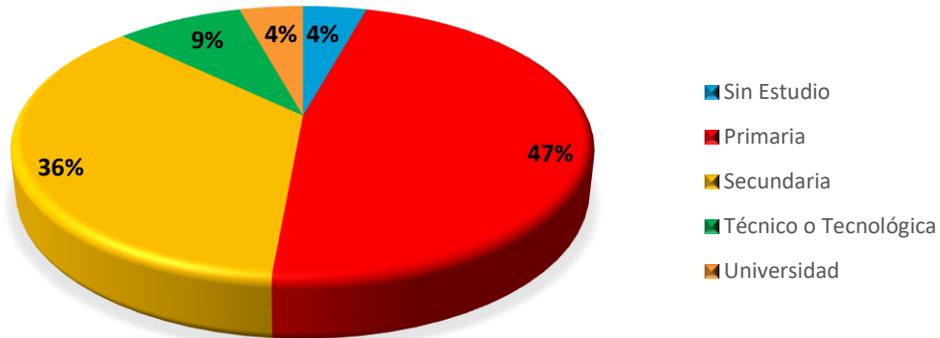
%Edad Femenino
92%

Gráfica 74. Edad y Género Población Encuestada

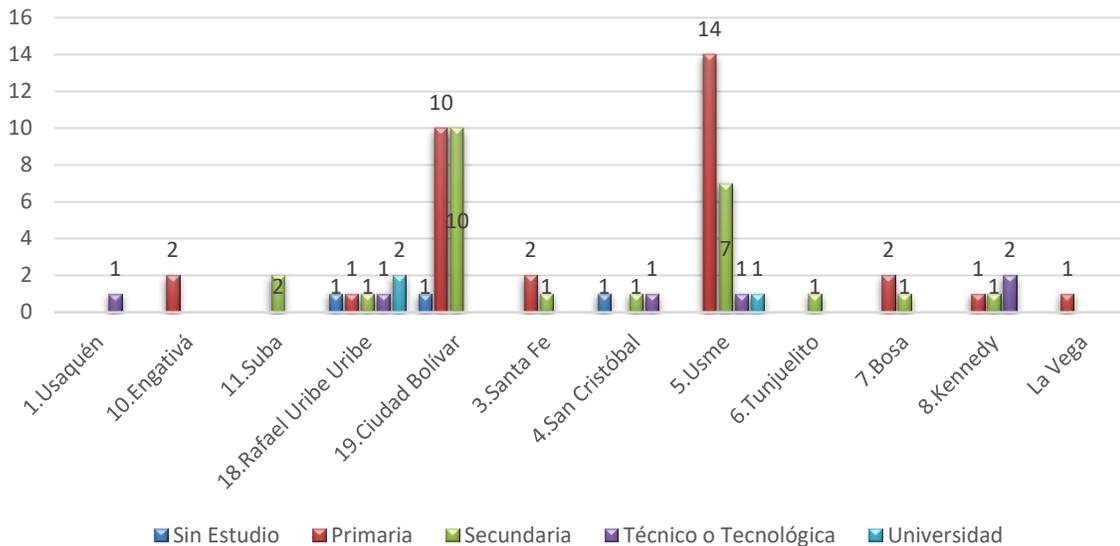


En la encuesta se puede identificar que los ciudadanos(as) tienen un nivel de escolaridad, el 4% de la ciudadanía indico no tener estudio, el 47% indico tener educación básica primaria, el 36% manifiesta tener educación secundaria y el 9% indica tener educación superior correspondiente a técnico o tecnológica. Gráfica 75.

Gráfica 75. Nivel de Escolaridad



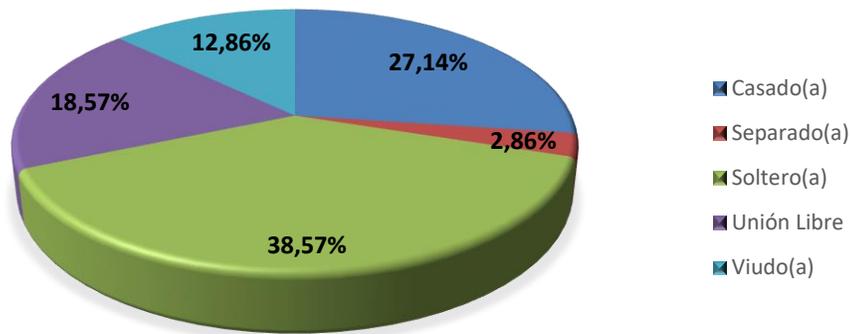
Gráfica 76. Nivel de Escolaridad por Localidad



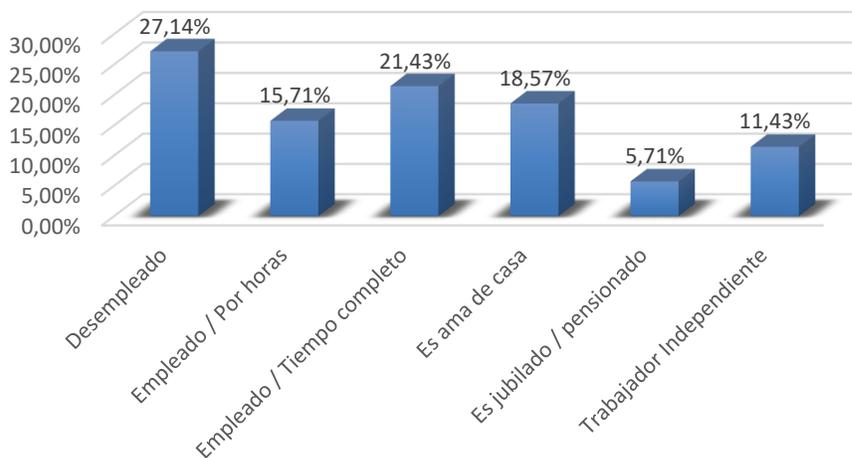
La categoría de estado civil de la población encuestada y que más se repite es soltero(a) con un porcentaje del 38,57%, seguido de unión libre con una participación del 18,57%. (Gráfica 77). Referente a su situación laboral actual de los ciudadanos(as) indicaron con un porcentaje del 27,14% que se encuentran desempleados, seguido del 21,43% indican ser trabajadores de tiempo completo y el 18,57% manifestaron que son amas de casa. Gráfica 78.

Otra variable que se pudo identificar corresponde al número de personas que está constituida cada familia encuestada estableciendo un promedio del 21,43% conformado por familias de 3 integrantes, al igual que las familias conformadas por 2 personas.

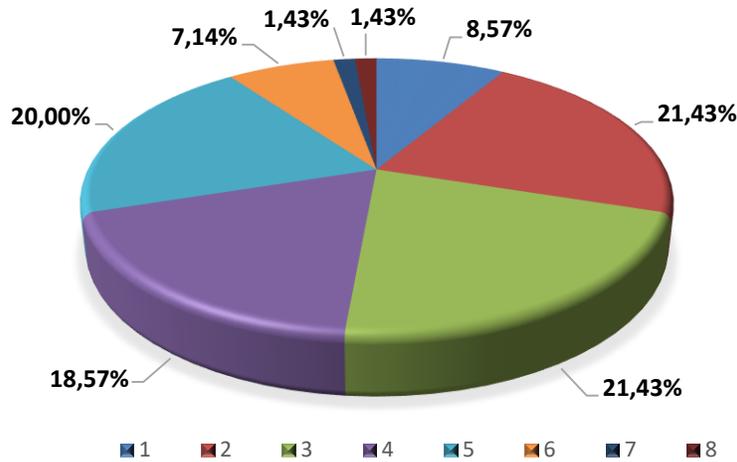
Gráfica 77. Estado Civil



Gráfica 78. Situación Laboral



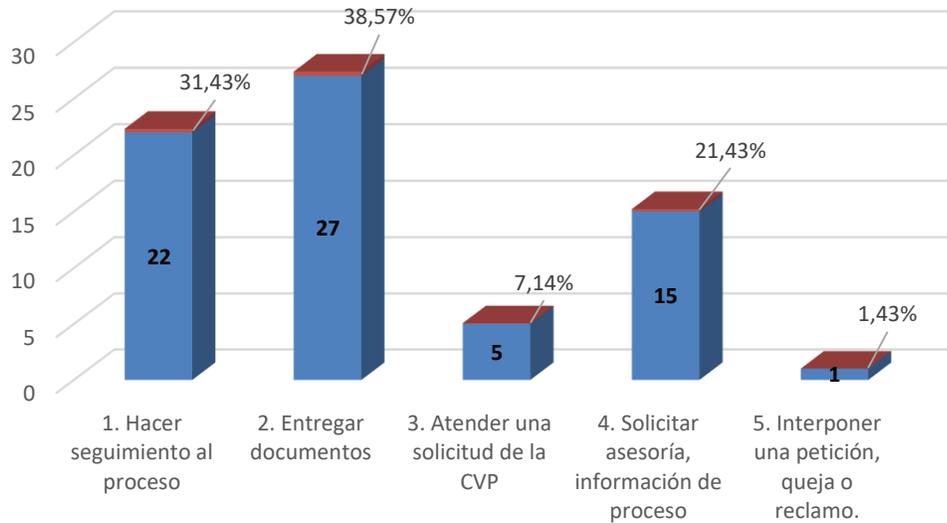
Gráfica 79. Número - Personas por Vivienda



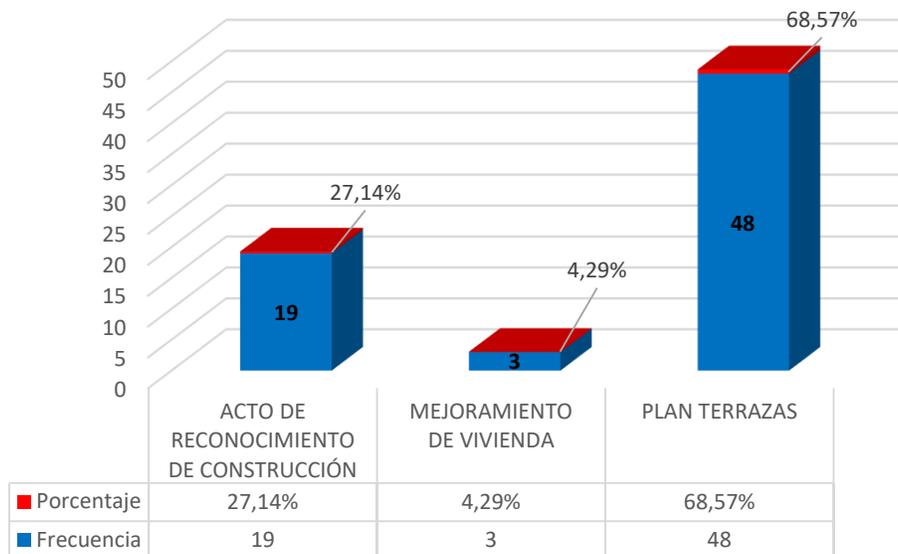
4.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

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 principal es entregar documentos con un porcentaje de participación del 38,57%, hacer seguimiento del proceso con una participación del 31,43%, seguido de solicitar asesoría, información de proceso con una participación del 21,43%. (Gráfica 80). En la tabulación de los datos se identifica que la población encuestada viene en busca de acceder al programa de plan terraza con una participación del 68,57%, seguido de realizar un trámite de acto de reconocimiento del predio con un porcentaje del 27,14%. (Gráfica 81).

Gráfica 80. Motivo de Visita



Gráfica 81. Proceso de Interés

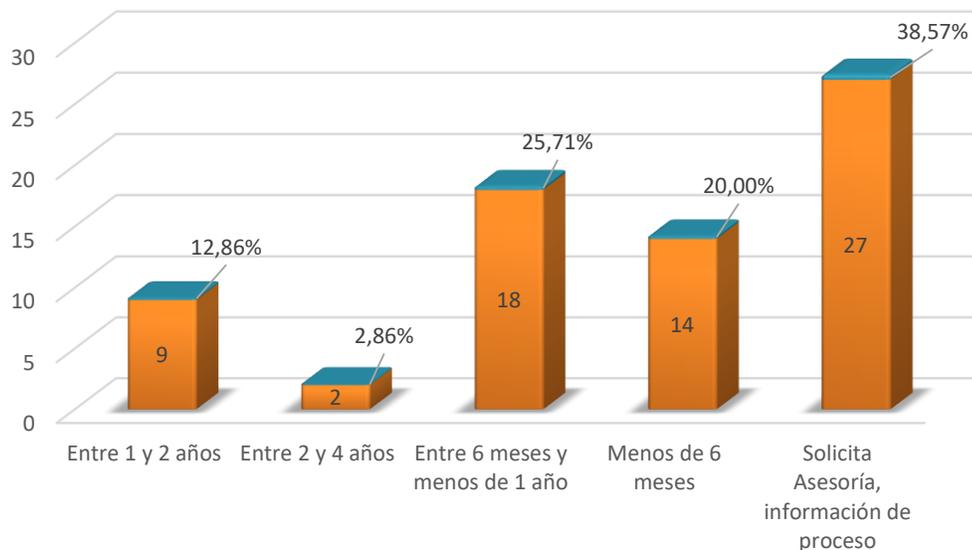


La variable de permanencia en el proceso con CVP, nos indica que el 38,57% asistió a solicitar asesoría, información del proceso, el 25,71% indica que lleva un trámite entre 6 meses y 1 año, seguido del 20% que indican llevar menos de 6 meses en el proceso, el 12,86% que manifestó llevar el proceso entre 1 y 2 años y por último el 2,86% indican llevar un proceso entre 2 y 4 años. Gráfica 82.

Tabla 17. Tiempo de permanencia en el Proceso

Tiempo de permanencia en el Proceso	Frecuencia	Porcentaje
Entre 1 y 2 años	9	12,86%
Entre 2 y 4 años	2	2,86%
Entre 6 meses y menos de 1 año	18	25,71%
Menos de 6 meses	14	20,00%
Solicita Asesoría, información de proceso	27	38,57%
Total, general	70	100%

Gráfica 82. Tiempo de permanencia en el Proceso



En la tabulación de la encuesta, arroja que el 94% de los ciudadanos(as) encuestados(as) consideran que están bien informados sobre proceso y el 6% indico no estar bien informados sobre el proceso. (Gráfica 83). 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 83. Bien Informado

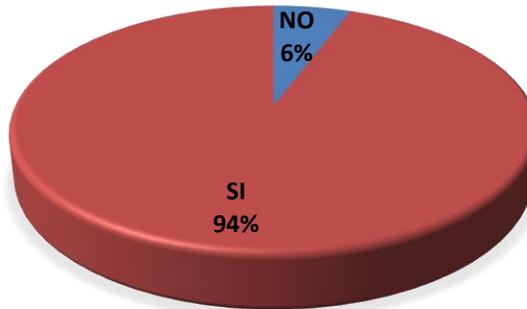
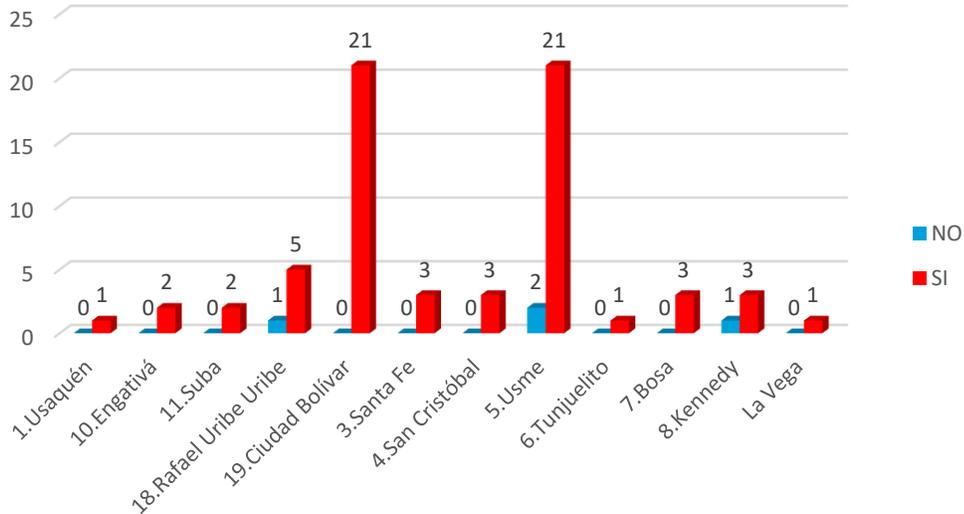


Tabla 18. Suministro de información del proceso por Localidad

Localidad	Bien Informado		Frecuencia	Porcentaje	
	NO	SI		NO	SI
1.Usaquén	0	1	1	0,00%	1,52%
10.Engativá	0	2	2	0,00%	3,03%
11.Suba	0	2	2	0,00%	3,03%
18.Rafael Uribe Uribe	1	5	6	25,00%	7,58%
19.Ciudad Bolívar	0	21	21	0,00%	31,82%
3.Santa Fe	0	3	3	0,00%	4,55%
4.San Cristóbal	0	3	3	0,00%	4,55%
5.Usme	2	21	23	50,00%	34,81%
6.Tunjuelito	0	1	1	0,00%	1,52%
7.Bosa	0	3	3	0,00%	1,52%
8.Kennedy	1	3	4	25,00%	4,55%
La Vega	0	1	1	0,00%	1,52%
Total general	4	66	70	100%	100%

Gráfica 84. Suministro de información del proceso por Localidad



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 4,66, destacándose la accesibilidad y comodidad de las instalaciones del punto de atención a la ciudadanía y la calidez y amabilidad del personal, en general la calificación de los atributos de calidad del servicio es similar. Gráfica 85.

Gráfica 85. Atributos del servicio - Dirección de Mejoramiento de Vivienda

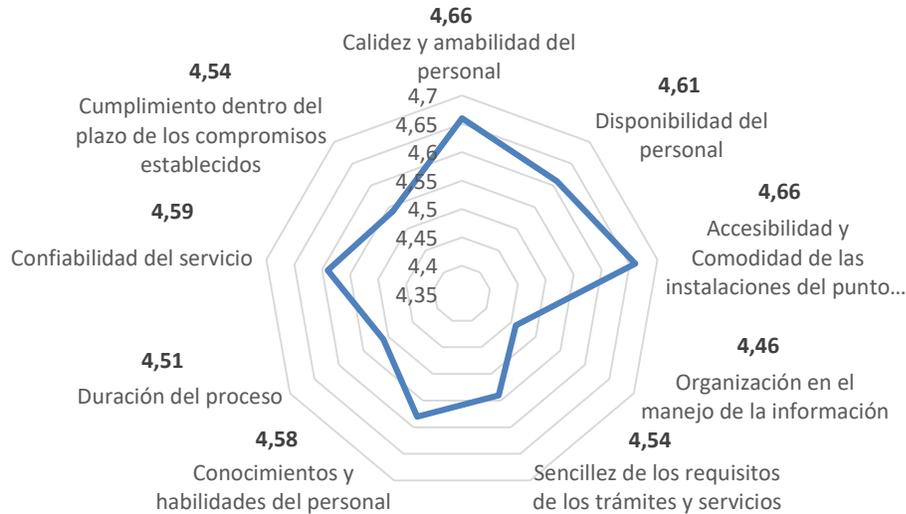
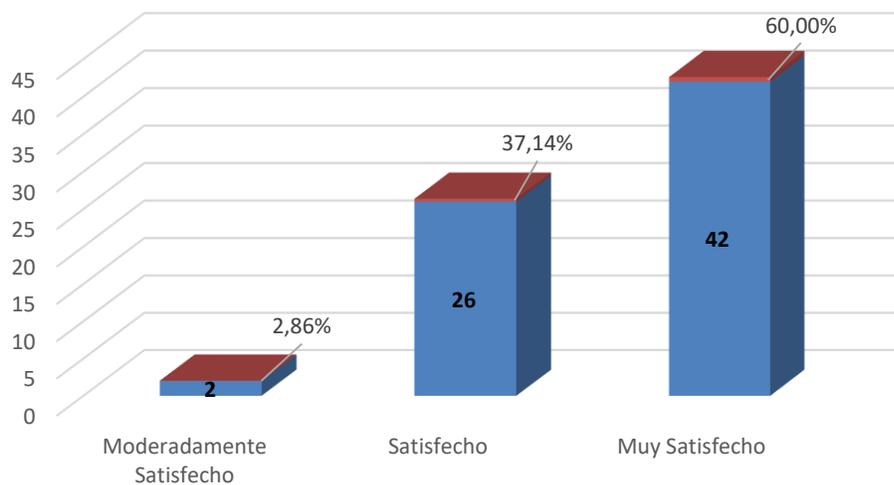


Tabla 19. Atributos del servicio - Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Descripción de Atributo	Calificación	Dimensión Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad del personal	4,66	Empatía
Disponibilidad del personal	4,61	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4,66	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4,46	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4,54	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4,58	Seguridad
Duración del proceso	4,51	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4,59	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	4,54	Capacidad de Respuesta
Promedio	4,57	-

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 86. Satisfacción de la Ciudadanía por el Servicio Prestado



En la (Gráfica 86) se puede evidenciar que el 60% de la ciudadanía encuestada se siente muy satisfecha con la atención y servicio, seguido del 37,14% indico estar satisfecho con la atención y el 2,86% manifestó estar moderadamente satisfecho con la atención y el servicio prestado por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda. Para calcular el índice de satisfacción se tomaron como respuesta de alta satisfacción las calificaciones 4 y 5 y como respuestas de baja satisfacción de 1,2 y 3. 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 generales, y si bien es cierto, dicha medida obedece a un factor emocional del usuario(a), constituye un indicador para determinar el grado de confianza de la ciudadanía en el proceso que adelanta con CVP.

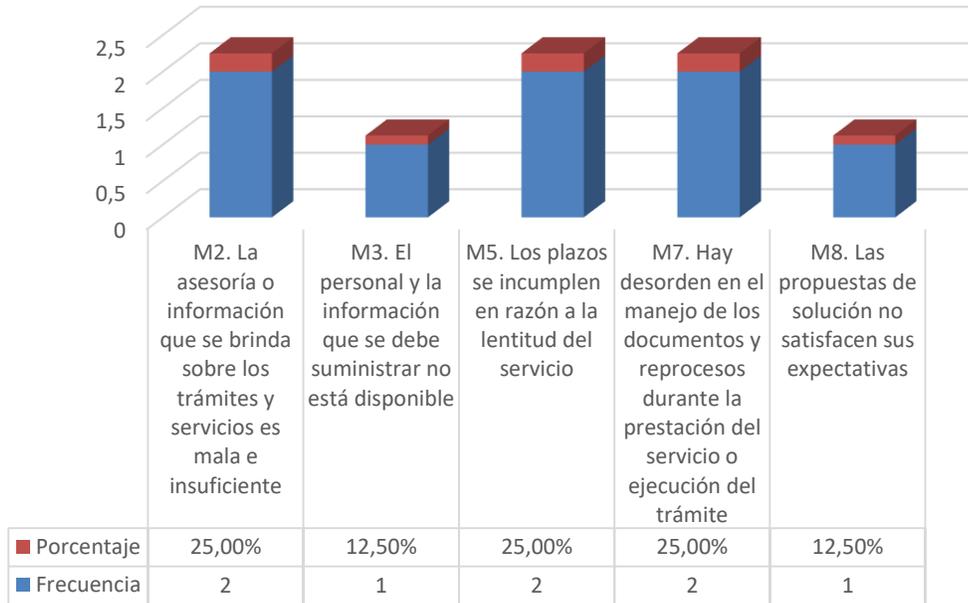
Gráfica 87. Satisfacción de la Ciudadanía



Según la gráfica anterior podemos identificar que la ciudadanía encuestada afirma tener una baja satisfacción con el servicio prestado con un porcentaje del 3%. (Gráfica 87). Al plasmar la información arrojada por la encuesta (Gráfica 88) se pudo identificar que dicha inconformidad corresponde a 4 motivos, que explicarían su 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:

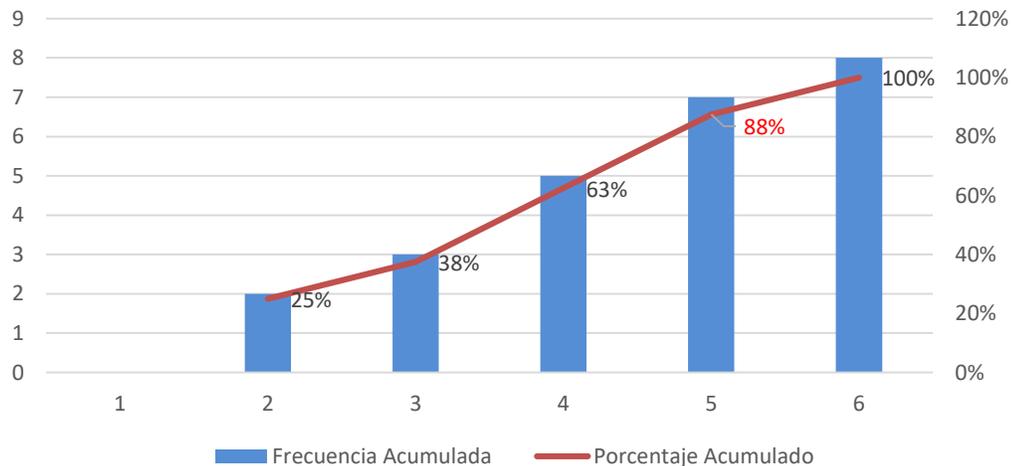
1. La asesoría o información que se brinda sobre los trámites y servicios es mala e insuficiente
2. El personal y la información que se debe suministrar no está disponible
3. Los plazos se incumplen en razón a la lentitud del servicio
4. Hay desorden en el manejo de los documentos y reprocesos durante la prestación del servicio o ejecución del trámite

Gráfica 88. Motivos de Baja Satisfacción



De acuerdo con el diagrama de Pareto el 88% de los motivos de baja satisfacción obedece a evaluar cada uno de ellos para enfocar su orientación y esfuerzos a una mejora continua en el proceso y afianzar el impacto generado en la ciudadanía. Gráfica 89.

Gráfica 89. Diagrama de Pareto Motivos de Baja Satisfacción

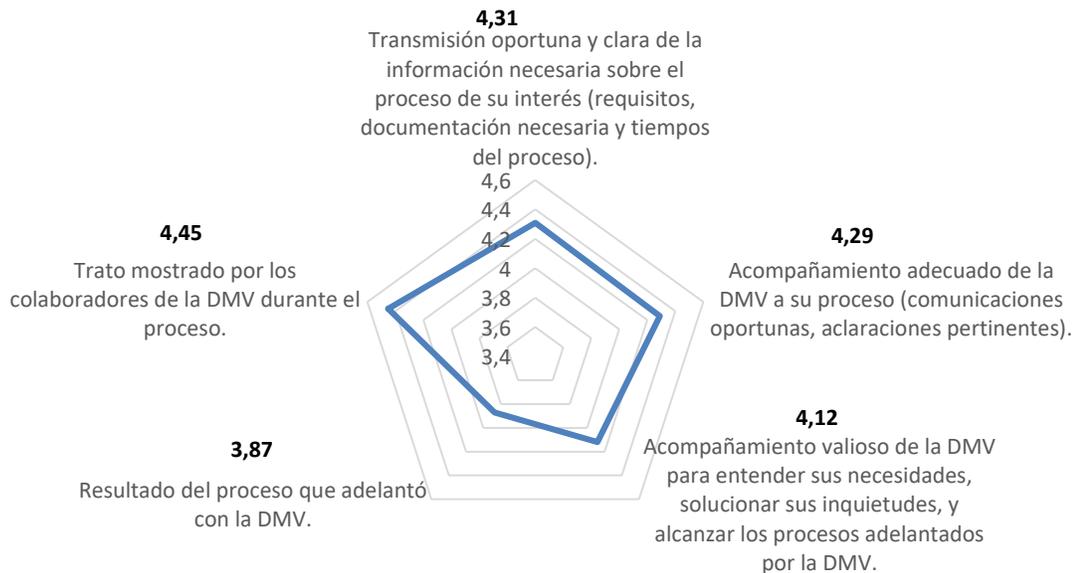


Otros indicadores de satisfacción (Gráfica 90) los constituyen 5 preguntas específicas que preparó la Dirección de Mejoramiento de Vivienda para evaluar el nivel de satisfacción con respecto a aspectos, instancias, acciones o etapas del proceso atinentes a:

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

La calificación promedio de cada pregunta específica fue de 4,21 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 90. Aspectos específicos del área misional - Dirección de Mejoramiento de Vivienda



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

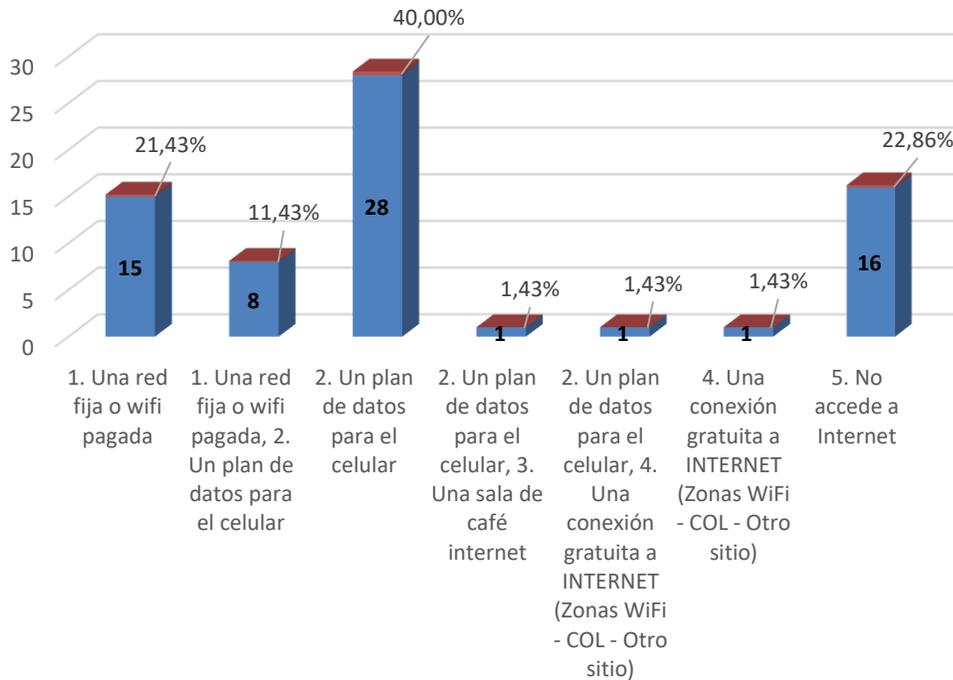
En el desarrollo de la encuesta a ciudadanos(as) se indagó sobre la apropiación, reconocimiento a la tecnología de información y comunicación TIC, se indagó sobre la disponibilidad, acceso y uso de servicios como los son la línea telefónica, internet y pertenencia de dispositivos de comunicación. También 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 que el 21,43% accede al servicio a través de una red fija o wifi pagada, el 11,43% accede a través de una red fija o wifi pagada y un plan de datos para el celular, seguido del 40% que accede a través de un plan de datos móvil, el 1,43% accede mediante plan de datos para el celular, una sala de café internet, una conexión gratuita a INTERNET (Zonas WiFi - COL - Otro sitio) y el 22,86% indicó que no accede al servicio de internet. Gráfica 91.

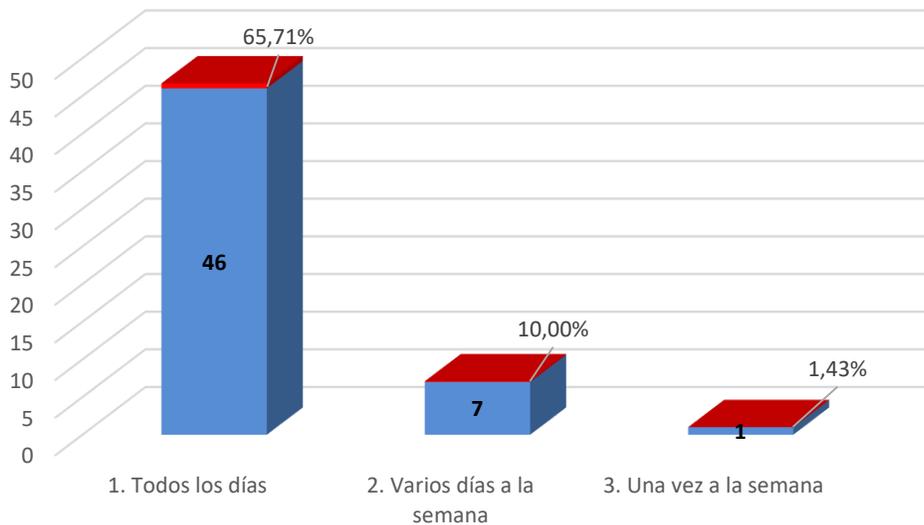
En el desarrollo de tabulación de la encuesta se observa que el 1,43% accede al servicio de internet una vez a la semana, el 10% accede al servicio varios días a la semana y el 65,71% de la población encuestada manifestó utilizar el servicio de internet todos los días. Gráfica 92.

Con respecto a los usos dados al servicio de Internet, (tomando en consideración que los ítems no son mutuamente excluyentes), se pudo identificar que el 1,85% para acceder al correo electrónico, redes sociales, entretenimiento, herramienta de estudio o trabajo, transacciones o trámites con entidades públicas o privadas, el 11,11% lo utiliza como entretenimiento, el 20,37% lo utiliza como herramienta de estudio o trabajo, el 29,63% lo utiliza para ingresar a correo electrónico y redes sociales, entretenimiento y el 31,48% lo utiliza para ingresar a correo electrónico y redes sociales. Gráfica 93.

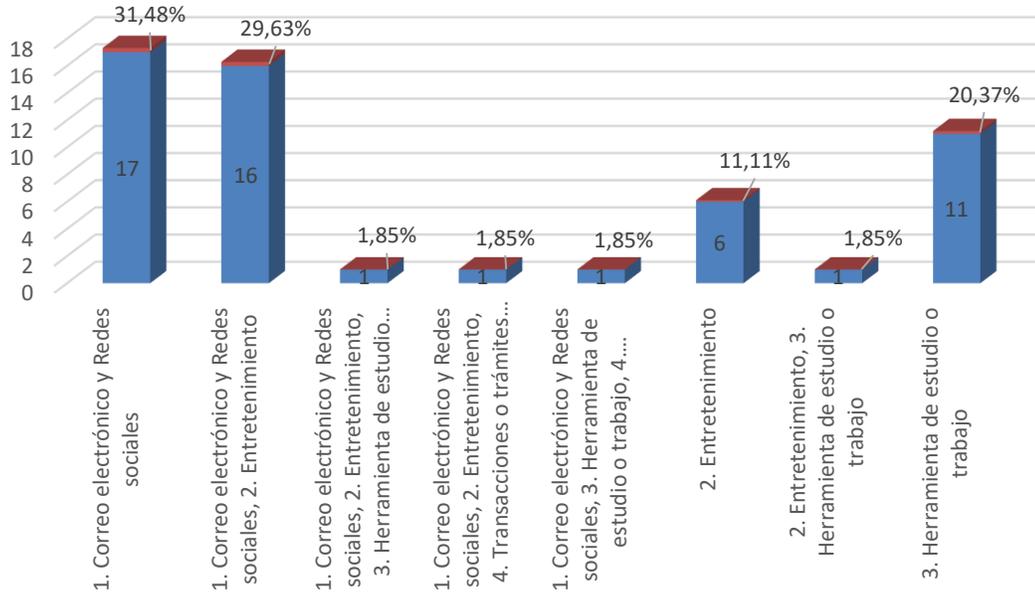
Gráfica 91. Acceso de la Ciudadanía a Internet



Gráfica 92. Frecuencia Uso TIC



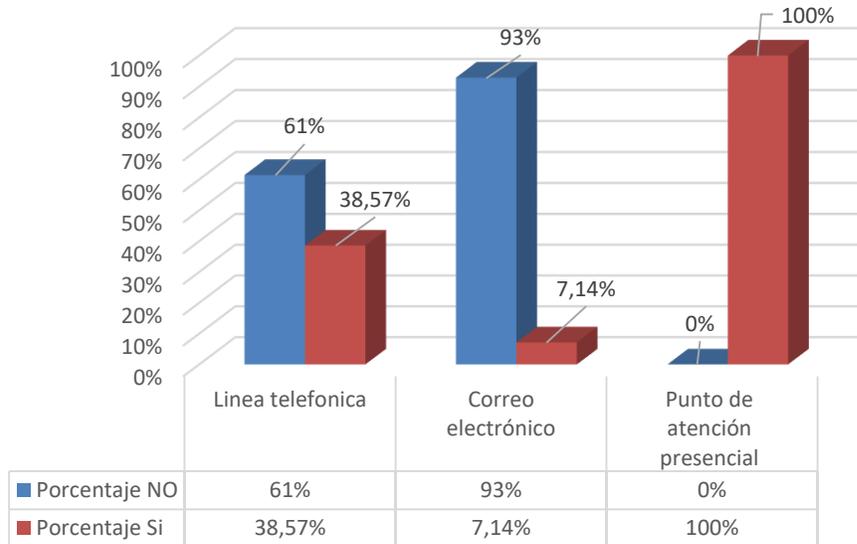
Gráfica 93. TIC Uso principal



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

Se identifica una variable de atención de los canales TIC, lo que corresponde a la línea telefónica y correo electrónico siendo un porcentaje positivo y de buena acogida por la ciudadanía con un porcentaje de participación del 38,57% canal telefónico, seguido del 7,14% para el canal correo electrónico: soluciones@cajaviviendapopular.gov.co (Gráfica 94), 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.

Gráfica 94. Canales de Comunicación



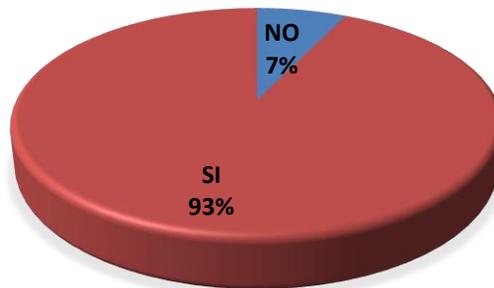
4.5. ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS(AS) SOBRE GRATITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS

En el primer 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 practicas no éticas para realizar trámites y prestar servicios. Para evaluar el grado de conocimiento y comprensión de los mensajes de gratuidad y de no recurrir a intermediarios, en el marco de la presente encuesta se realizaron tres preguntas a la ciudadanía con relación al proceso de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, aclarando que, si la primera de dichas preguntas era respondida de manera negativa, es decir, que el ciudadano(a) no obtuvo los mensajes referidos, no se evaluarán las siguientes dos preguntas.

Como se explicó anteriormente, la primera pregunta consistió en averiguar si durante la actual vigencia el ciudadano(a) ha recibido información o se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la Caja de la Vivienda Popular y lo innecesario de los intermediarios. Al tabular la información registrada en

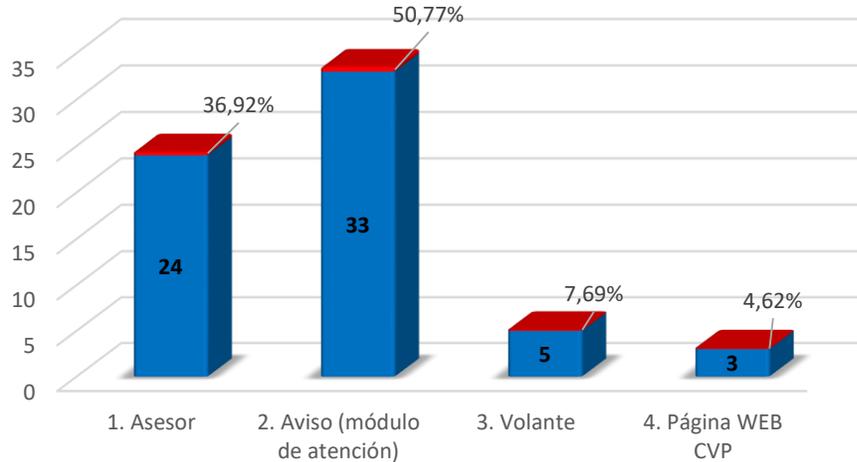
la encuesta de satisfacción del primer cuatrimestre se identifica que el 93% de los ciudadanos(as) encuestados de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda contestó de manera positiva, es decir que si recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios y con el 7% (Gráfica 95) lo que corresponde a un usuario(a) indicó no haber recibido información respectiva o no haberse enterado por algún medio virtual o presencial. Esta situación sugiere que probablemente el ciudadano(a) encuestado(a) dirigió su interés a otros asuntos y no observó por lo menos los avisos de los módulos o no prestaron atención al mensaje verbal de gratuidad. También es probable que ningún asesor les haya entregado de manera verbal la información de gratuidad y lo innecesario de intermediarios.

Gráfica 95. Se ha Enterado 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: con un porcentaje del 4,62% se enteró mediante la página WEB de la CVP, el 7,69% a través de volante, el 36,92% se enteró mediante el asesor del punto de servicio de manera verbal y el 50,77% mediante el aviso del módulo de atención. Gráfica 96.

Gráfica 96. A través de que medio se enteró 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.

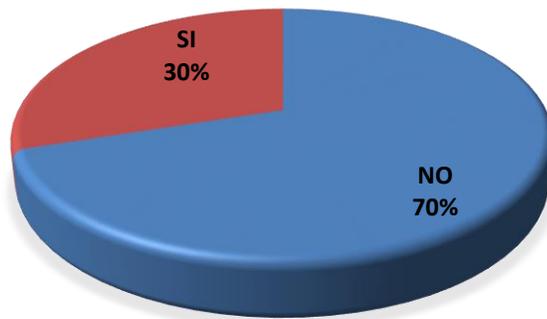
4.6. ATENCIÓN DE PQRS'S SERVICIO AL CIUDADANO(A) SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS EN CVP

En el desarrollo de la encuesta se permite conocer si durante la vigencia de este primer 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 primer cuatrimestre de la actual vigencia, se obtuvo un porcentaje del 70% negativo vs el 30% positivo es decir que si interpusieron un derecho de petición, queja o reclamo ante la Dirección de Mejoramiento de Vivienda de CVP. Gráfica 97.

A los ciudadanos(as) que respondieron que sí habían interpuesto algún tipo de petición ante la CVP, se 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 97. Usted ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP

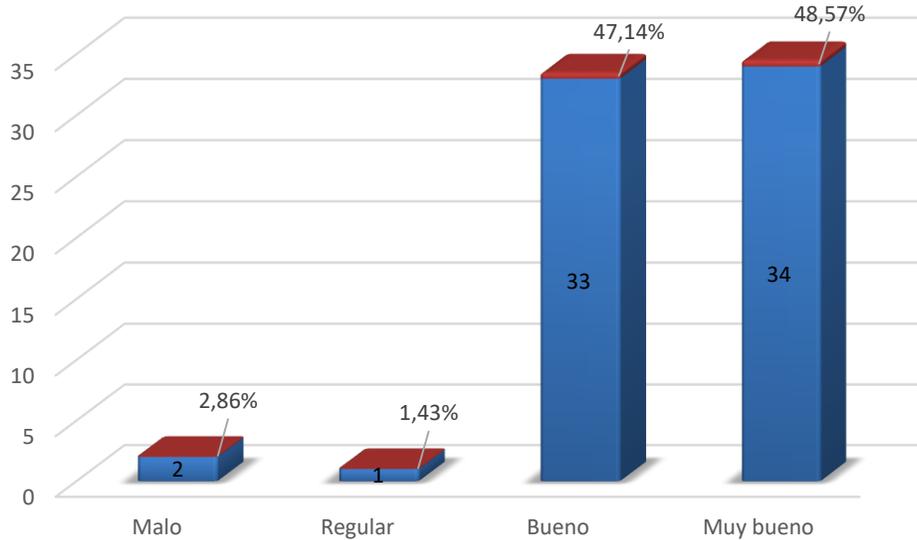


4.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN

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 muy buena con una participación del 48,57%, seguido de buena con una participación del 47,14%, mala con una participación del 2,86%, y regular con una participación del 1,43%. Gráfica 98.

Gráfica 98. Que tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición)



5. DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS

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

5.1 INTRODUCCIÓN

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

Durante el primer cuatrimestre de 2023 la Dirección de Mejoramiento de Barrios entregó obras de infraestructura en espacio público a escala barrial a las comunidades de los barrios Islandia de la localidad Bosa y Altos de Jalisco en la localidad de Ciudad Bolívar.

5.2. OBJETIVO

El objetivo este informe es presentar los resultados de las encuestas de satisfacción de finalización de las obras aplicadas en los Acuerdos de Sostenibilidad durante el primer cuatrimestre de 2023, con el fin de analizar y evaluar el grado de satisfacción de los beneficiarios de las obras de infraestructura en espacio público a escala barrial del Proyecto de Inversión 7703 “Mejoramiento de Barrios con Participación Ciudadana”.

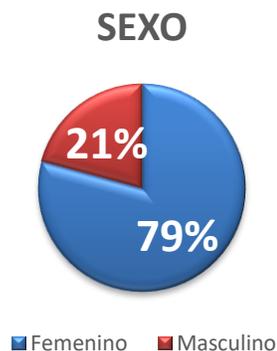
Presentación de resultados de las encuestas de satisfacción de finalización de las obras

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a una muestra de los beneficiarios de las obras de infraestructura en espacio público a escala barrial ejecutadas por el Proceso de Mejoramiento de Barrios durante el primer cuatrimestre de 2023 en los barrios Islandia de la localidad Bosa y Altos de Jalisco en la localidad de Ciudad Bolívar, en el marco del contrato de obra 877 de 2021.

5.3. INFORMACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

De las 24 personas encuestadas durante el primer cuatrimestre de 2023 el 79% son del sexo femenino y el 21% son del sexo masculino.

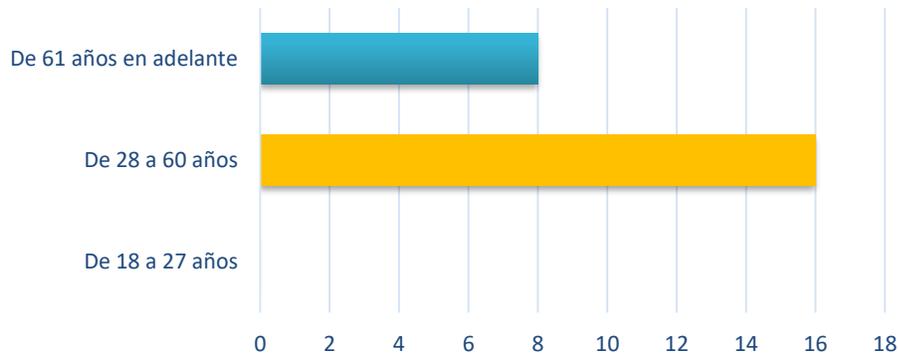
Gráfica 99. Género



La mayoría de las personas encuestadas se encuentran dentro de los rangos de edad de 28 a 60 años (67%) y 61 años en adelante (33%).

Gráfica 100. Grupo Etario

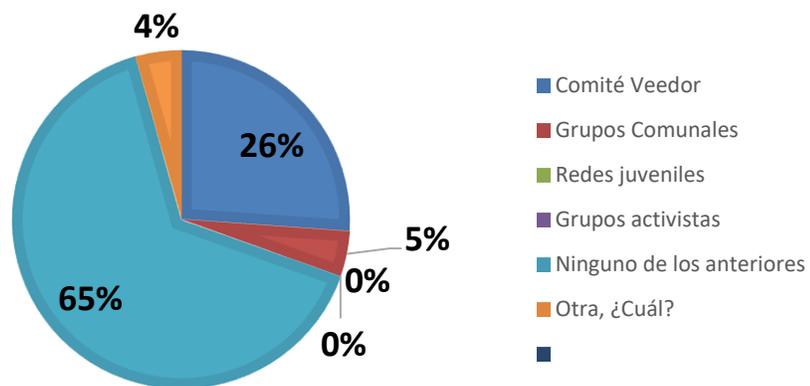
GRUPO ETARIO



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

Gráfica 101. Hace parte de alguna Organización Social y/o Comunitaria

ORGANIZACIÓN SOCIAL Y/O COMUNITARIA

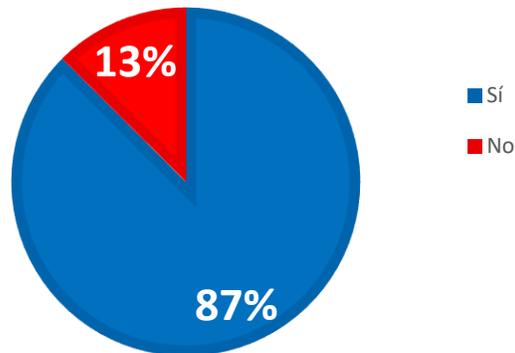


5.4. PERCEPCIÓN RESPECTO DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA DURANTE LA EJECUCIÓN DE LA OBRA

De la muestra seleccionada 87% indicaron haber presentado alguna petición, queja, reclamo o sugerencia. Es importante resaltar que estas peticiones fueron presentadas en los Puntos de Atención al Ciudadano dispuestos en cada una de las obras y la mayoría (16 personas) presentaron sus peticiones de forma verbal y solo 5 personas presentaron sus PQRS de forma escrita.

Gráfica 102. Porcentaje de beneficiarios que presentaron PQRS

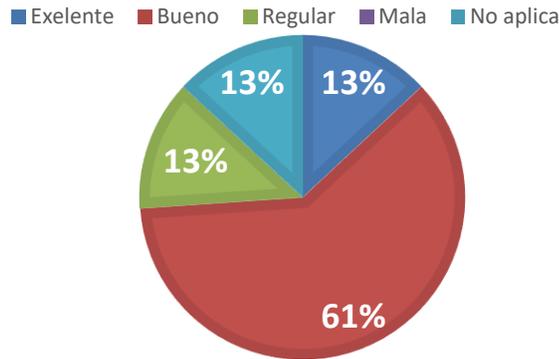
PETICIONARIOS QUE PRESENTARON PQRS



La mayoría de los beneficiarios encuestados que presentaron peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, consideran que las respuestas recibidas fueron buenas (61%) y ninguno considera que las respuestas hayan sido malas. No obstante, un 13%, considera que las respuestas a sus PQRS fueron regulares. Es importante aclarar que estas respuestas fueron dadas por los contratistas de obra, con la aprobación de las interventorías.

Gráfica 103. Resultados evaluación de los beneficiarios de la respuesta recibida frente a la PQRS

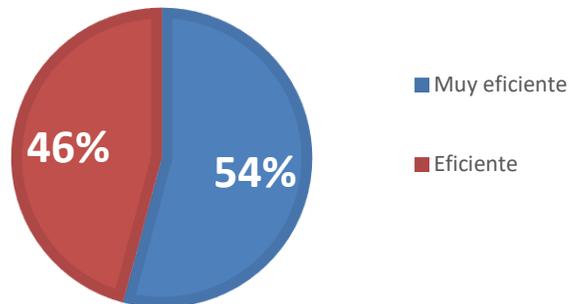
RESULTADOS EVALUACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA RESPUESTA RECIBIDA FRENTE A LA PQRS



Frente a la evaluación por parte de los beneficiarios de la gestión adelantada por los profesionales del proceso de Mejoramiento de Barrios de la Caja de la Vivienda Popular la mayoría la calificó como muy eficiente (54%) y eficiente (46%). Ninguno de los encuestados la considera regular o deficiente.

Gráfica 104. Resultados evaluación de los beneficiarios de la gestión de los profesionales de la CVP

RESULTADOS EVALUACIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA GESTIÓN DE LOS PROFESIONALES DE LA CVP

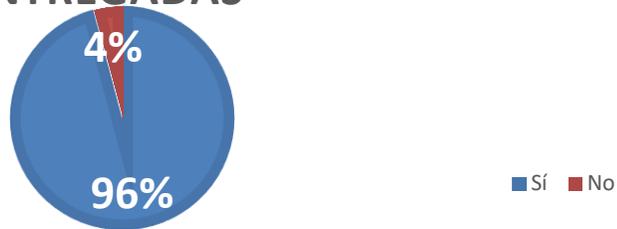


5.5. PERCECIÓN RESPECTO A LA OBRA ENTREGADA

Frente a la percepción de los beneficiarios encuestados con relación a las obras entregadas se puede apreciar que un 96% de los encuestados se encuentra satisfecho con las obras entregadas. El 4% que manifestó no estar satisfecho con las obras.

Gráfica 105. Resultados satisfacción de los beneficiarios frente a las obras entregadas

RESULTADOS SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS FRENTE A LAS OBRAS ENTREGADAS



5.6. CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES

Teniendo en cuenta que la participación de las mujeres, tanto en los encuentros comunitarios como en los eventos de cierre de proyectos, ha sido más elevada que la de los hombres, en este evento, eventos anteriores, la Dirección de Mejoramiento de Barrios ha fortalecido el trabajo con enfoque de género, a partir de la formulación de los Anexos sociales para la contratación de la ejecución de las obras.

En cuanto a la participación por grupo etario, se recomienda solicitar a los encargados, aplicar la encuesta también a los jóvenes que participan en las actividades desarrolladas por la Caja de Vivienda Popular. La participación en organizaciones sociales, quienes conformaron el comité veedor representa el más alto porcentaje. A diferencia de otros procesos, la Junta de Acción Comunal no tuvo una participación representativa.

Teniendo en cuenta que toda actuación iniciada por la comunidad para presentar a los contratistas de obra todas aquellas inconformidades, peticiones, observaciones referentes al proyecto, fue tomada como PQRS; para los contratos en mención, se evidencia un alto el número de las peticiones, las cuales a percepción de los peticionarios recibieron una respuesta buena en su mayoría 61%, excelente y regular en un 13% respectivamente.

En cuanto a la calificación que la ciudadanía dio respecto a la gestión de los profesionales sociales de la Caja

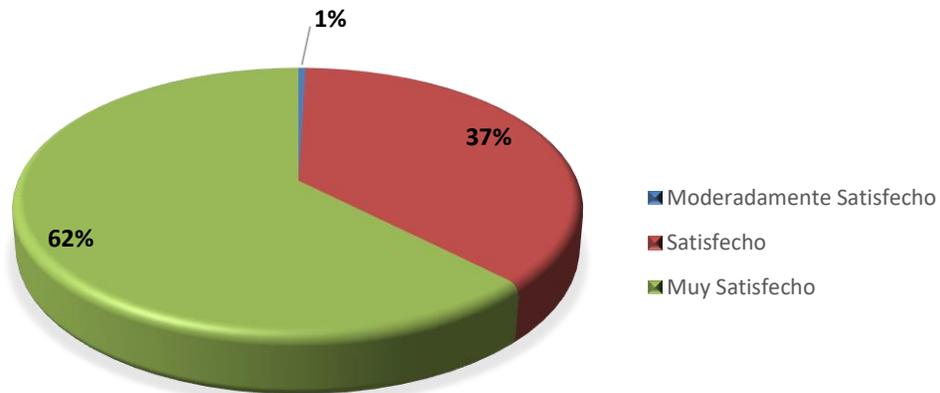
de la Vivienda Popular, en donde la dicha calificación se dio entre muy eficiente y eficiente, es de resaltar que el lazo de confianza con la entidad es favorable, dado que la respuesta y atención ha sido efectiva, adicional a que el componente social a través de la implementación de un modelo de gestión,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

Se debe fortalecer la capacitación de quienes aplican la encuesta, para facilitar su buen diligenciamiento.

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 106. Orientación Indicada Modulo #1 – Servicio al Ciudadano

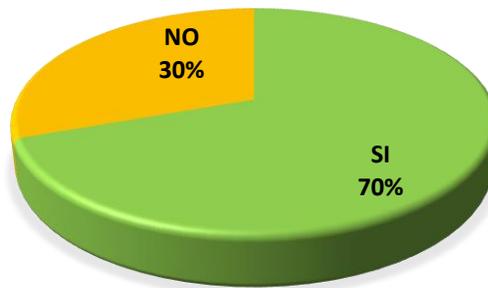


La información recolectada corresponde a 210 encuestas realizadas a los procesos misionales de la Dirección de Reasentamientos (70 encuestas), Dirección de Urbanización y Titulación (70 encuestas) y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda (70 encuestas).

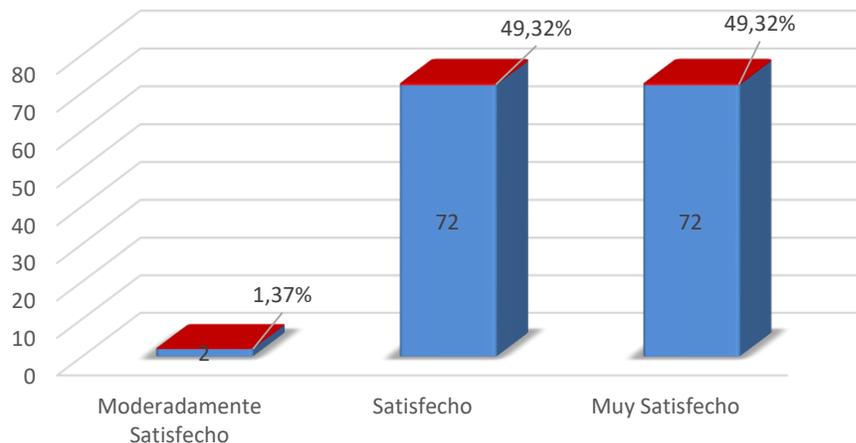
La (Gráfica 106) nos indica que la ciudadanía se siente moderadamente satisfecho con un porcentaje del 1%, seguido del 37% indica estar satisfecho con el servicio y el 62% de la ciudadanía encuestada indicoestar muy satisfecho con el servicio y atención prestada en la ventanilla de atención módulo #1 de la Caja de la Vivienda Popular.

De la misma manera se indago 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. (Gráfica 107). 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 108.

Gráfica 107. Usted ha Radicado de Manera Presencial



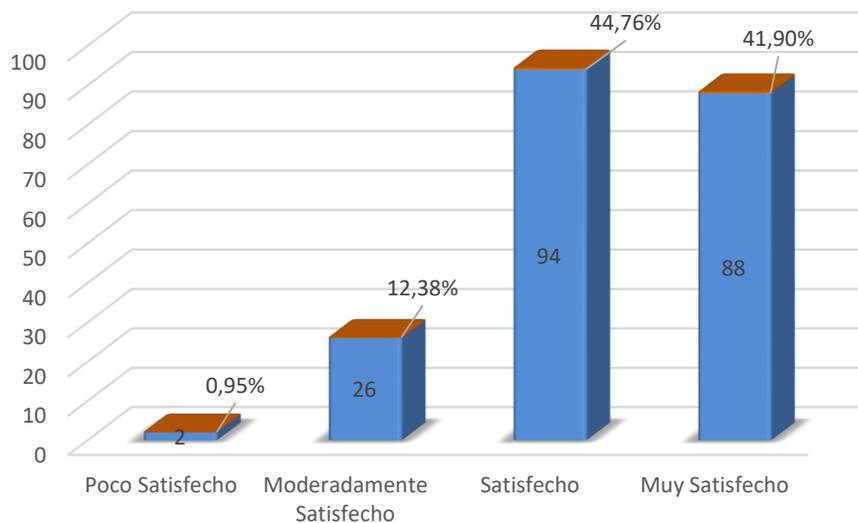
Gráfica 108. Orientación Indicada en la Ventanilla de Radicación



Otro aspecto evaluado en el primer 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 109.

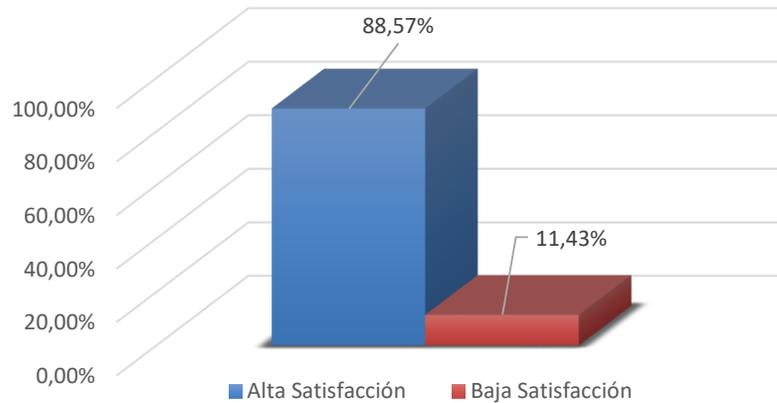
Para calcular el índice de satisfacción se tomaron como respuestas de alta satisfacción las calificaciones 4 y 5 y como respuestas de baja satisfacción, las calificaciones de 1, 2 y 3. La experiencia del usuario (a) que se acercan a la entidad ha sido buena en términos generales, y si bien es cierto,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

Gráfica 109. 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 110.

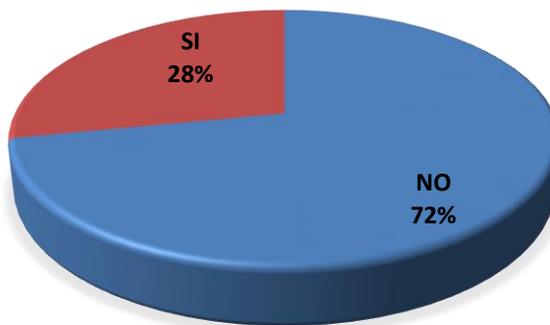
Gráfica 110. Baja y Alta Satisfacción - Trámites y Servicios CVP



7. DEFENSOR(A) A LA CIUDADANÍA

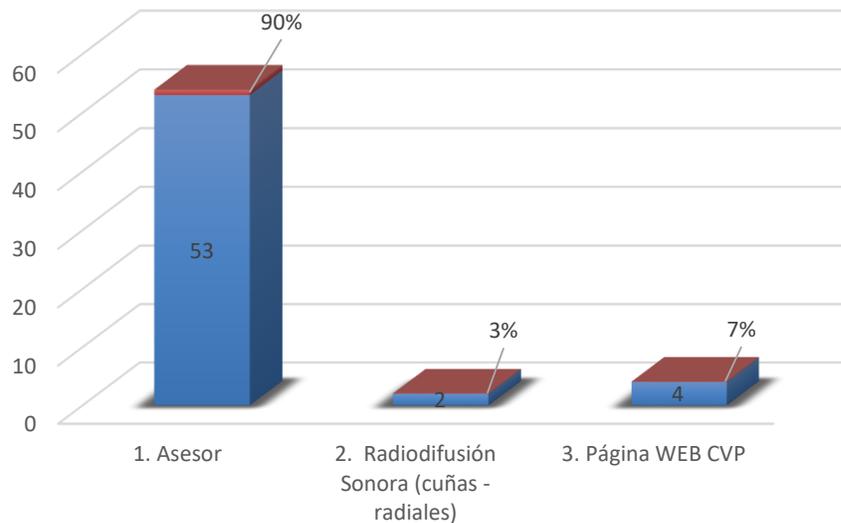
En el formulario de la encuesta se indagó si la ciudadanía conoce la figura de la Defensor(a) a la Ciudadanía que presta la Caja de la vivienda popular y se obtiene un porcentaje del 28% de afirmación el cual la ciudadanía si conoce que la entidad presta esta orientación e intervención en su proceso de interés vs el 72% que manifiesta no estar enterada de este servicio de Defensora a la ciudadanía. Gráfica 111.

Gráfica 111. Conoce Usted la Figura de la Defensora a la Ciudadanía CVP



También se preguntó el medio a través del cual el ciudadano(a), obtuvo información sobre la Defensora a la Ciudadanía. Esta pregunta considero 4 opciones con múltiples respuestas, es decir, opciones que no son mutuamente excluyentes (Asesor, Radiodifusión Sonora (cuñas radiales), Pagina WEB – CVP, Carteleras digitales CVP) el cual en el desarrollo de la encuesta se identificó que el 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 112.

Gráfica 112. 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

En las metodologías empleadas en el primer Informe cuatrimestral sobre la satisfacción a la ciudadanía año 2023, aplicadas por el proceso de Servicio al Ciudadano y sus procesos misionales se emplearon métricas de percepción sobre cada proceso que presta la Caja Vivienda Popular.

Se toma como medida la consolidación de datos obtenidos en la calidad respecto de atributos, aspectos comunes y específicos del servicio como satisfacción de la ciudadanía. Se emplea tres métricas distintas en una escala de 1 a 5 y cuyas calificaciones se explicaron anteriormente. La calificación consolidada para la Dirección de Reasentamientos fue de 4,16, la Dirección de Urbanización y Titulación obtuvo una calificación de 4,20 y para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda fue 4,44. La calificación promedio considerando las 3 métricas y los tres procesos, sin establecer un peso específico corresponde a: 4,27

Tabla 20. Métricas por Procesos Misionales

Métricas por Proceso				
Descripción	DR	DUT	DMV	PROMEDIO
Atributo Calidad del Servicio	4,41	4,35	4,57	4,44
Nivel de Satisfacción del Ciudadano	4,16	4,21	4,54	4,30
Aspectos Específicos	3,91	4,03	4,21	4,05
Promedio por Proceso	4,16	4,20	4,44	4,27

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 de 70 encuestas por Dirección, con un total de procesamiento de 210 encuestas aplicadas.
- La toma y recolección de datos fue tomada en el primer 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 aumentaron, con relación al informe previo de 2022, su desempeño y gestión con una calificación promedio de 4,27, evidenciando un incremento de 0,11 con relación al informe anterior.
- 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 28% vs el 72% el cual indico que no conoce el rol y la figura del Defensor(a) a la ciudadanía.
- Se debe seguir implementando las campañas presenciales y virtuales con relación a los trámites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular e informar por los mismos medios que todos los trámites y servicios son completamente gratuitos y no se requiere de intermediarios
- Se recomienda a cada proceso misional, que adelante campañas, formatos, guías e información

concreta de cara 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 del 88,57% de satisfacción referente a los trámites y servicios que presta la Caja de Vivienda Popular



CRISTINA SANCHEZ HERRERA

Directora de Gestión Corporativa

csanchezh@cajaviviendapopular.gov.co

Proyectó: Jessica Vivian Jiménez Bernal – Contratista - DGC
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortes – Contratista – DGC 