

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

SEXTO INFORME BIMESTRAL NOVIEMBRE – DICIEMBRE DEL 2022

Calle 54 No. 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1) 3494520
FAX: (60-1) 310 5583
www.cajaviviendapopular.gov.co
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	16
1.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANA	20
1.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).....	26
1.5. ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMISTRADA A LOS CIUDADNAOS (AS) SOBRE GRATUIDAD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURENCIA A INTERMEDIARIOS	32
1.6. ATENCIÓN DE PQR'S SERVICIO AL CIUDADANO (A) SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS EN LA CVP	35
1.7. COMPLEJIDA DE FORMATOS – INFORMACIÓN	37
2. DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS EN EL MARCO DE LA ACCIÓN DE MEJORA – PLAN DE MEJORAMIENTO POR PROCESOS.....	38
2.1. INTRODUCCIÓN	38
2.2. INGRESO AL PROGRAMA.....	41
2.3. ASIGNACIÓN DE RECURSOS (VUR) Y ENTREGA DEL PREDIO PAR	42
2.4. SELECCIÓN Y ENTREGA DE VIVIENDA DEFINITIVA	43
2.5. CONCLUSIONES	44
3. DIRECCIÓN DE URBANIZACIÓN Y TITULACIÓN.....	44
3.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA	46
3.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO	52
3.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANÍA	56
3.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).....	61
3.5. ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS (AS) SOBRE GRATIUDAD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS	66

3.6. ATENCIÓN DE PQR'S SERVICIO AL CIUDADANO (A) SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS EN LA CVP	69
3.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN	72
4. DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	73
4.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA	74
4.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO	80
4.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANÍA	83
4.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).....	87
4.5. ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO (A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS (AS) SOBRE GRATUIDAD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS	93
4.6. ATENCIÓN DE PQRS'S SERVICIO AL CIUDADANO (A)SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS EN CVP.....	95
4.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN	98
5. DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS.....	99
5.1. INTRODUCCIÓN	99
5.2. OBJETIVO.....	99
5.3. INFORMACIÓN DE LOS ENCUESTADOS	100
5.4. PERCEPCIÓN RESPECTO LA ATENCIÓN A LA CIUDADANIA DURANTE LA EJECUCIÓN DE LA OBRA.....	101
5.5. PERCEPCIÓN RESPECTO A LA OBRA ENTREGADA	103
5.6. CONCLUSIONES Y RECOMEDACIONES	104
6. ATENCIÓN DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – PROCESO SERVICIO AL CIUDADANO	106
7. DEFENSOR(A) A LA CIUDADANIA.....	109
8. CONSOLIDADO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA	110
9. CONCLUSIONES.	111

Lista de Gráficas

Gráfica 1. Aplicación de Encuesta	9
Gráfica 2. Grupo Étnico	10
Gráfica 3. Discapacidad	11
Gráfica 4. Población Encuestada por Localidad	11
Gráfica 5. Estrato Socio económico	12
Gráfica 6. Género - Población Encuestada	12
Gráfica 7. Distribución de Edad y Género	13
Gráfica 8. Escolaridad Población Encuestada.....	14
Gráfica 9. Nivel Estudio por Localidad	14
Gráfica 10. Estado Civil de la Población Encuestada	15
Gráfica 11. Situación Laboral de la Población Encuestada.....	15
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	18
Gráfica 16. Suministro de Información por Localidades	19
Gráfica 17. Calificación - Atributos de Servicio	21
Gráfica 18. Satisfacción de la Ciudadanía por el Servicio Prestado	22
Gráfica 19. Satisfacción de la Ciudadanía	23
Gráfica 20. Motivos de Baja Satisfacción	24
Gráfica 21. Diagrama de Pareto Motivos de Baja Satisfacción	24
Gráfica 22. Aspectos Específicos del Proceso Reasentamientos	26
Gráfica 23. Servicios Ciudadanía	27
Gráfica 24. Dispositivos TIC Ciudadanía	28
Gráfica 25. Acceso de la Ciudadanía a Internet	28
Gráfica 26. Frecuencia Uso TIC.....	29
Gráfica 27. TIC Uso principal	29
Gráfica 28. Uso canal de comunicación	31
Gráfica 29. Utilidad de información suministrada por los canales	31
Gráfica 30. Volvería a utilizar este medio de Comunicación.....	32

Gráfica 31. Recibieron Información de Gratuidad de Trámites y Servicios	33
Gráfica 32. A través de que medico se enteró sobre la Gratuidad de Trámites y Servicios	34
Gráfica 33. comprendió el mensaje de Gratuidad y lo Innecesario de Intermediarios	34
Gráfica 34. Interpusieron algún tipo de petición	36
Gráfica 35. La respuesta fue entro de los Términos	36
Gráfica 36. La respuesta que le dieron cumple con lo que pregunto	36
Gráfica 37. La respuesta fue fácil de comprender	37
Gráfica 38. La respuesta que le dieron fue calidad	37
Gráfica 39. Que tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.)	38
Gráfica 40. Caracterización Poblacional.....	39
Gráfica 41. Ingreso al Programa.....	41
Gráfica 42. Asignación de recursos (VUR) y entrega del predio PAR.....	42
Gráfica 43. Selección y entrega de vivienda definitiva	43
Gráfica 44. Aplicación de encuesta	45
Gráfica 45. Grupo Étnico	46
Gráfica 46. Discapacidad.....	46
Gráfica 47. Aplicación de Encuesta por Localidad.....	47
Gráfica 48. Estrato socio económico.....	47
Gráfica 49. Género población Encuestada.....	48
Gráfica 50. Distribución de Edad y Género	49
Gráfica 51. Escolaridad de la población encuestada.....	49
Gráfica 52. Escolaridad por Localidad	50
Gráfica 53. Estado Civil.....	50
Gráfica 54. Situación Laboral.....	51
Gráfica 55. Número de habitantes por Vivienda.....	51
Gráfica 56. Motivo de Visita	52
Gráfica 57. Trámite Individual vs en Conjunto con otras personas	53
Gráfica 58. Tiempo de permanencia en el Proceso	54
Gráfica 59. Bien Informado del Proceso	54
Gráfica 60. Suministro de Información por Localidades	55
Gráfica 61. Atributos de servicio - Dirección de Urbanización y Titulación	56
Gráfica 62. Satisfacción de Servicio.....	57
Gráfica 63. Satisfacción de la Ciudadanía	58



Gráfica 64. Motivos de Baja Satisfacción	59
Gráfica 65. Diagrama de Pareto Motivos de Baja Satisfacción	59
Gráfica 66. Aspectos específicos del área misional de Urbanización y Titulación	60
Gráfica 67 TIC-Servicios de la Ciudadanía	62
Gráfica 68 TIC - Dispositivos de la Ciudadanía	62
Gráfica 69. TIC- Acceso de Internet de la Ciudadanía	63
Gráfica 70. TIC- Frecuencia Uso	63
Gráfica 71. TIC- Uso Principal Internet.....	64
Gráfica 72. Canal de Comunicación.....	65
Gráfica 73. Utilidad de la información	65
Gráfica 74. Volvería a utilizar este medio de Atención.....	66
Gráfica 75. Se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la CVP	67
Gráfica 76. Información de gratuidad de los trámites y servicios y lo innecesario.....	68
Gráfica 77. Entendió el mensaje de la gratuidad de los trámites y servicios.....	68
Gráfica 78. Ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP.....	70
Gráfica 79. La respuesta que le dieron fue oportuna, es decir dentro de los términos	70
Gráfica 80. La respuesta que le dieron fue de fondo - respondieron lo que solicitó o preguntó	70
Gráfica 81. La respuesta que le dieron fue clara - fue fácil de comprender	71
Gráfica 82. La respuesta que le dieron fue cálida	71
Gráfica 83. Que tan complejos son los documentos -formularios, guías, respuestas a derechos de petición	72
Gráfica 84. Aplicación de encuesta	73
Gráfica 85. Grupo Étnico	74
Gráfica 86. Discapacidad.....	75
Gráfica 87. Población encuestada por localidad.....	75
Gráfica 88. Estrato Socio económico	76
Gráfica 89. Género Población Encuestada.....	76
Gráfica 90. Edad y Género Población Encuestada	77
Gráfica 91. Nivel de Escolaridad.....	78
Gráfica 92. Nivel de Escolaridad por Localidad	78
Gráfica 93. Estado Civil.....	79
Gráfica 94. Situación Laboral.....	79
Gráfica 95. Número - Personas por Vivienda	80
Gráfica 96. Motivo de Visita	80

Gráfica 97. Proceso de Interés	81
Gráfica 98. Tiempo de permanencia en el Proceso	81
Gráfica 99. Bien Informado	82
Gráfica 100. Suministro de información del proceso por Localidad	83
Gráfica 101. Atributos del servicio - Dirección de Mejoramiento de Vivienda.....	84
Gráfica 102. Satisfacción de Servicio.....	85
Gráfica 103. Alta vs Baja Satisfacción.....	86
Gráfica 104. Aspectos específicos del área misional - Dirección de Mejoramiento de Vivienda	87
Gráfica 105. TIC- Servicios.....	88
Gráfica 106. TIC- Dispositivo	89
Gráfica 107. TIC- Acceso.....	89
Gráfica 108. TIC- Frecuencia Uso	90
Gráfica 109. TIC- Uso Principal	90
Gráfica 110. Canales de Comunicación	91
Gráfica 111. Utilidad – Información	92
Gráfica 112. Volvería a utilizar este medio de Atención	92
Gráfica 113. Se ha Enterado Sobre la Gratuidad de los Trámites y Servicios en la CVP	94
Gráfica 114. Obtuvo la Información de Gratuidad de los Trámites y Servicios	94
Gráfica 115. Entendió el Mensaje de Gratuidad de Trámites y Servicios y lo Innecesario de los Intermediarios.....	95
Gráfica 116. Usted ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP.....	96
Gráfica 117. La respuesta que le dieron fue oportuna	96
Gráfica 118. La respuesta le respondieron lo que solicitó o preguntó	97
Gráfica 119. La respuesta que le dieron fue clara.....	97
Gráfica 120. La respuesta que le dieron fue cálida	97
Gráfica 121. Que tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición)	98
Gráfica 122. Sexo.....	100
Gráfica 123. Grupo Etario.....	100
Gráfica 124. Hace parte de alguna Organización Social y/o Comunitaria	101
Gráfica 125. Porcentaje de beneficiarios que presentaron PQRS.....	102
Gráfica 126. Resultados evaluación de los beneficiarios de la respuesta recibida frente a la PQRS.....	102
Gráfica 127. Resultados evaluación de los beneficiarios de la gestión de los profesionales de la cvp	103
Gráfica 128. Resultados satisfacción de los beneficiarios frente a las obras entregadas.....	104



Gráfica 129. Orientación Indicada Módulo #1 – Servicio al Ciudadano	106
Gráfica 130. Usted ha Radicado de Manera Presencial	107
Gráfica 131. Orientación Indicada en la Ventanilla de Radicación	107
Gráfica 132. Satisfacción General sobre los Trámites y Servicios CVP.....	108
Gráfica 133. Baja y Alta Satisfacción - Trámites y Servicios CVP	109
Gráfica 134. Conoce Usted la Figura de la Defensora a la Ciudadanía CVP	109
Gráfica 135. Obtuvo la Información Sobre la Figura de la Defensor (a) de la Ciudadanía en la CVP.....	110

Lista de Tablas

Tabla 1. Población Encuestada por Localidad	9
Tabla 2. Distribución de Edad y Género	13
Tabla 3. Motivo de Visita.....	16
Tabla 4. Tiempo de Permanencia en el Proceso	17
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.....	21
Tabla 8. Caracterización Poblacional.....	40
Tabla 9. Aplicación de Encuesta por Localidad	45
Tabla 10. Distribución de Edad y Género	48
Tabla 11. Motivo de Visita.....	52
Tabla 12. Tiempo de permanencia en el Proceso	53
Tabla 13. Suministro de Información por Localidades.....	55
Tabla 14. Atributos de servicio - Dirección de Urbanización y Titulación.....	57
Tabla 15. Ciudadanía encuestada por Localidad.....	73
Tabla 16. Distribución de la edad y género.....	77
Tabla 17. Tiempo de permanencia en el Proceso	81
Tabla 18. Suministro de información del proceso por Localidad.....	82
Tabla 19. Atributos del servicio - Dirección de Mejoramiento de Vivienda	84
Tabla 20. Métricas por Procesos Misionales.....	111

1. DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS

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

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

Gráfica 1. Aplicación de Encuesta

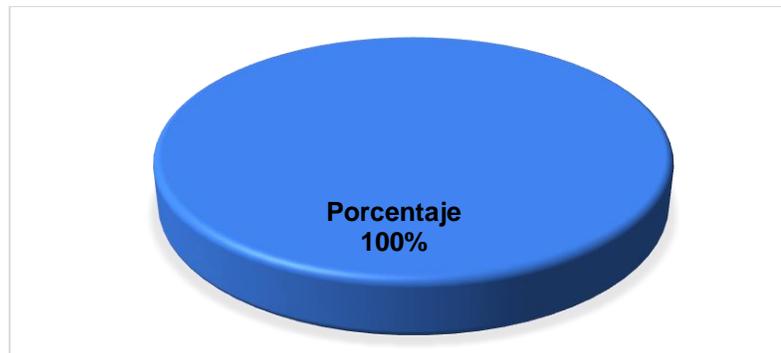


Tabla 1. Población Encuestada por Localidad

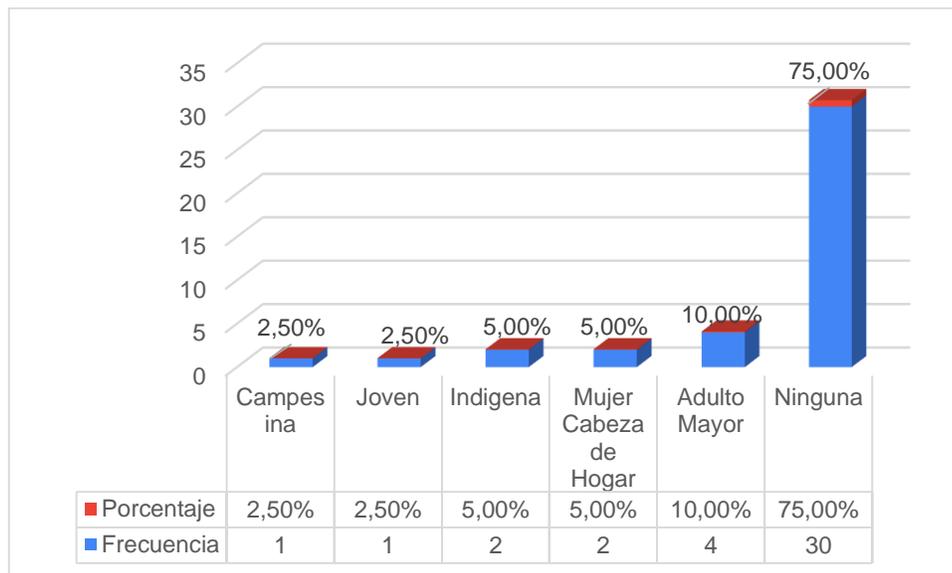
Localidad	Frecuencia	Porcentaje
Sibaté	1	2.50%
Mosquera	1	2.50%
Usaquén	1	2.50%
Los Mártires	1	2.50%
Bosa	1	2.50%
Soacha	2	5.00%
Rafael Uribe Uribe	2	5.00%
Usme	4	10.00%
San Cristóbal	10	25.00%
Ciudad Bolívar	17	42.50%
Total	40	100%

En el desarrollo de la encuesta aplicada 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.

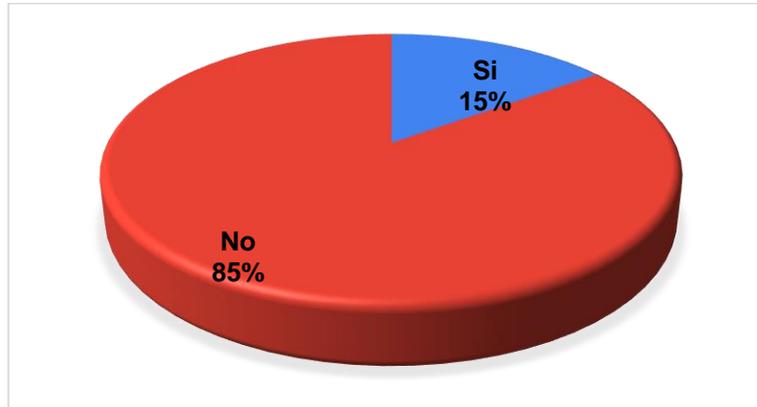
1.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA

En el desarrollo y tabulación se pudo identificar la caracterización poblacional de los ciudadanos (as) encuestados (as) se identifica que el 2.50% indicó corresponder un grupo campesino, el 2.50% indico pertenecer a una comunidad joven, el 5.00% corresponde a población indígena, el 5.00% indico ser mujer cabeza de hogar, el 10.00% corresponde a adulto mayor y con el 75.00% indico que no corresponde a ningún grupo étnico. También se pudo identificar si la población encuestada tiene algún tipo de discapacidad con un porcentaje negativo del 85% y el 15% indico que si tiene alguna discapacidad.

Gráfica 2. Grupo Étnico

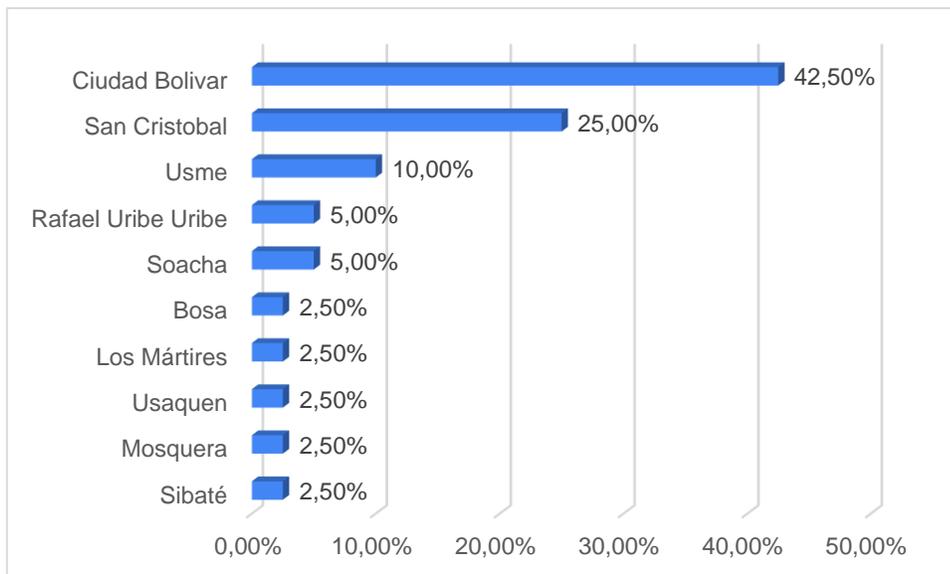


Gráfica 3. Discapacidad

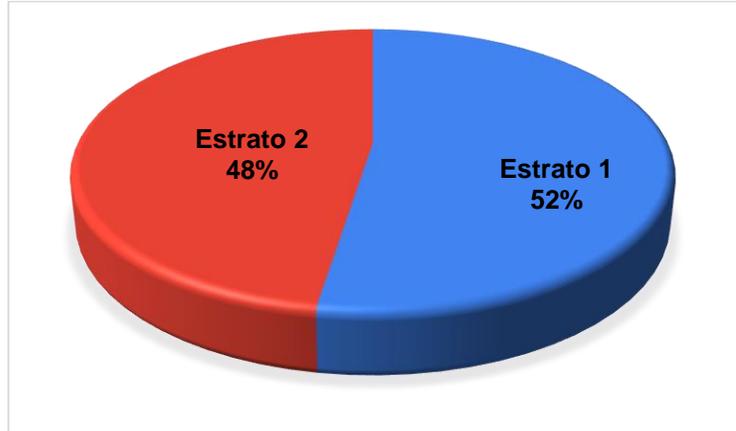


Las localidades con mayor representación en la encuesta corresponden a San Cristóbal con un porcentaje del 25.00% seguido de Ciudad Bolívar con 42.50%. la población encuestada hace referencia a los estratos socioeconómicos 1 y 2. Obteniendo una participación de estrato 1 con el 52% y estrato 2 con 48%.

Gráfica 4. Población Encuestada por Localidad

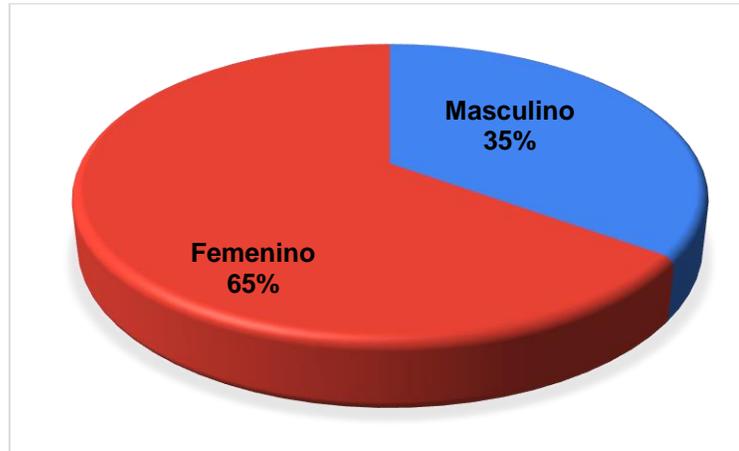


Gráfica 5. Estrato Socio económico



De la encuesta realizada se puede identificar que el género femenino lo representa un porcentaje de participación del 65% y el masculino lo representa el 35% del total de la población encuestada.

Gráfica 6. Género - Población Encuestada

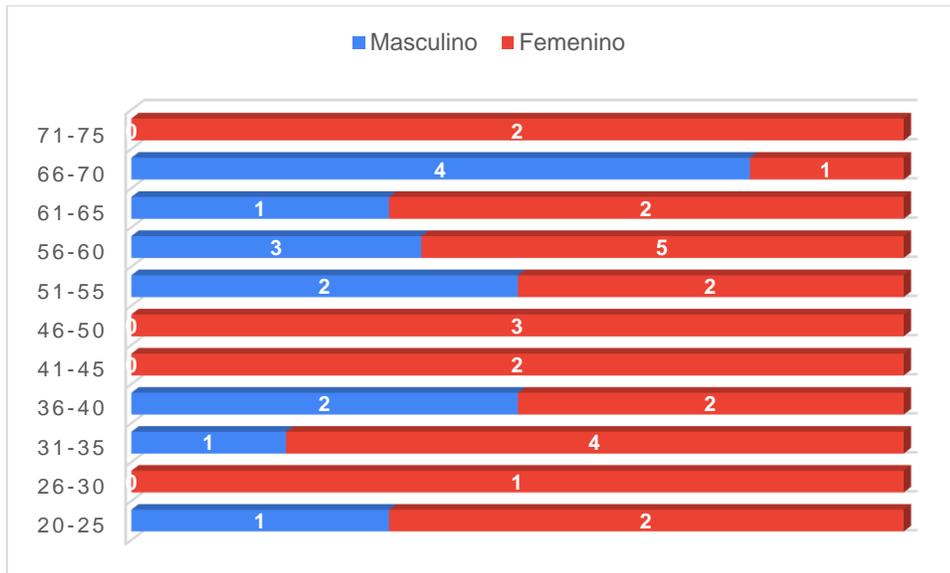


El porcentaje por edades de los ciudadanos (as) encuestados(as) indican que el 85% de la población está constituida entre los 31 y 70 años. La población de género femenino lo constituye una participación del 93% y el género masculino lo represento el 81%.

Tabla 2. Distribución de Edad y Género

Edad	Masculino	Femenino	%Masculino	%Femenino
20-25	1	2	7%	8%
26-30	0	1	0%	4%
31-35	1	4	7%	15%
36-40	2	2	14%	8%
41-45	0	2	0%	8%
46-50	0	3	0%	12%
51-55	2	2	14%	8%
56-60	3	5	21%	19%
61-65	1	2	7%	8%
66-70	4	1	29%	4%
71-75	0	2	0%	8%
Total	14	26	100%	100%

Gráfica 7. Distribución de Edad y Género

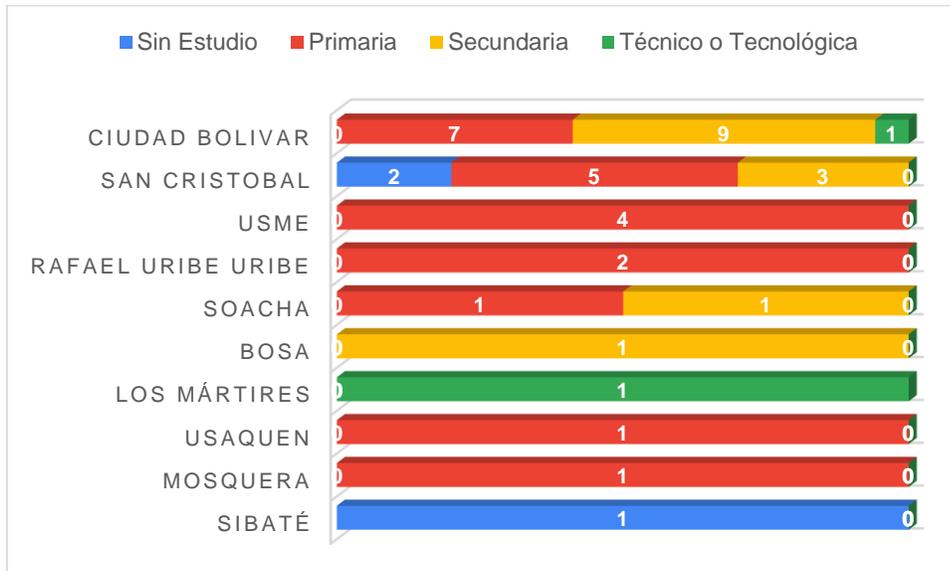


La escolaridad de la población encuestada de acuerdo con resultados obtenidos en la encuesta realizada indica que el 7% no tiene estudio, el 53% de la población indico tener una educación primaria, el 35% manifiesta tener una educación secundaria y el 5% indica tener educación correspondiente a técnico o tecnológica.

Gráfica 8. Escolaridad Población Encuestada

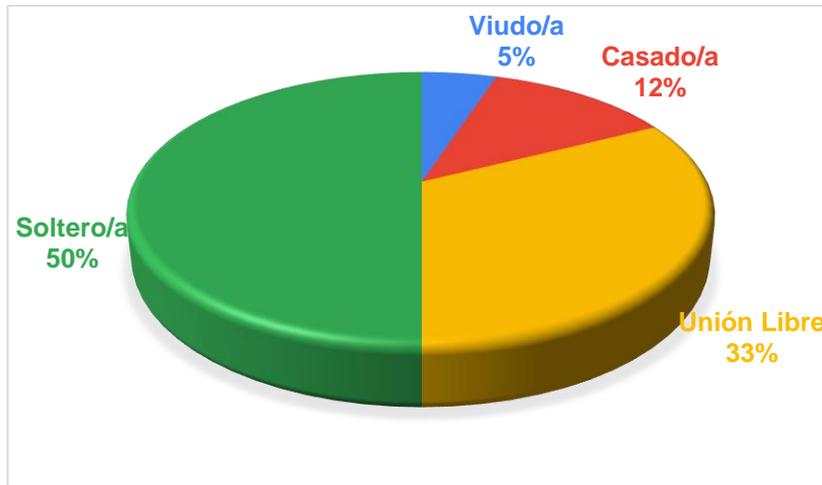


Gráfica 9. Nivel Estudio por Localidad



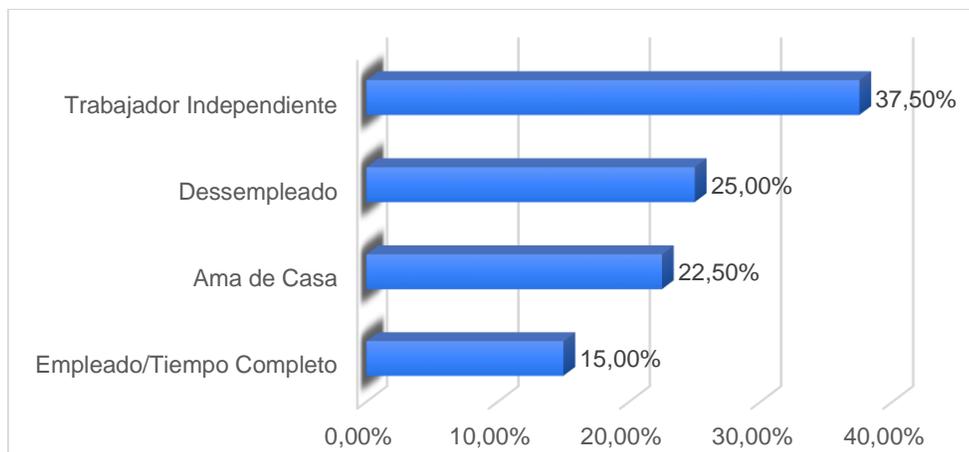
De los datos obtenidos a la población encuestada se identificó que su estado civil y el que más predomina corresponde a Unión Libre con un porcentaje de participación del 33% y Soltero/a con una participación del 50%.

Gráfica 10. Estado Civil de la Población Encuestada



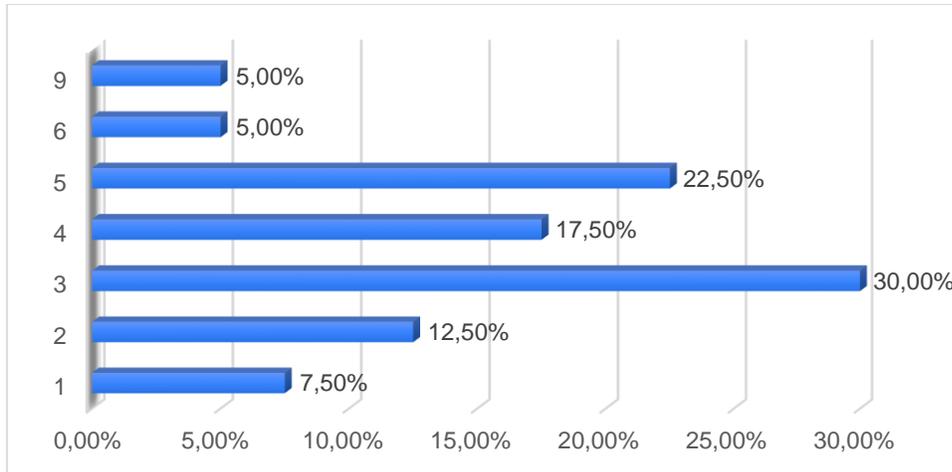
La población que participo en la encuesta en la categoría de situación laboral corresponde 37.50% identificada que son trabajadores independientes (Informal), seguido de desempleado/a con un porcentaje de 25.00%

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 esta conforman cada familia. El resultado fue un promedio de 30.00%, seguido de 5 integrantes con el 22.50% y el 17.50% conformados por 4 integrantes.

Gráfica 12. Integrantes por Vivienda



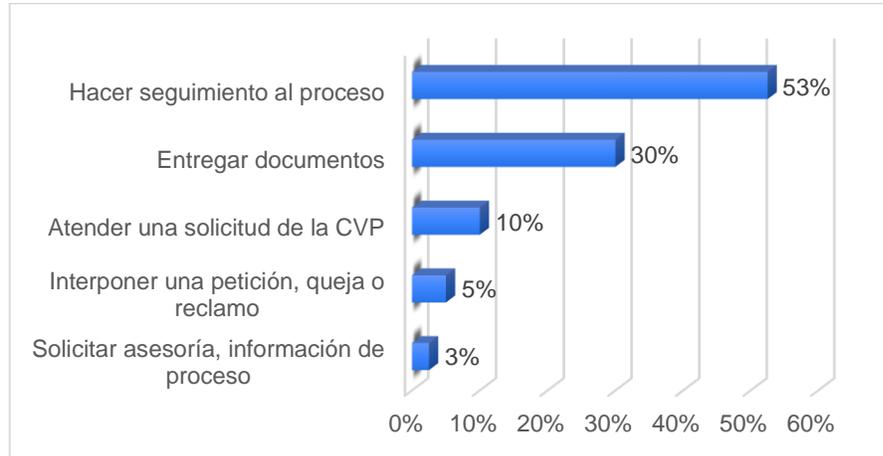
1.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

El motivo principal del porque los ciudadanos se acercaron a la entidad CVP corresponde a hacer seguimiento al proceso con una participación del 53%, seguido de entregar documentación correspondiente al proceso con una participación del 30% y el 10% indico que su motivo corresponde a atender una solicitud de la Caja de la Vivienda Popular.

Tabla 3. Motivo de Visita

Motivo de Visita	Frecuencia	Porcentaje
Solicitar asesoría, información de proceso	1	3%
Interponer una petición, queja o reclamo	2	5%
Atender una solicitud de la CVP	4	10%
Entregar documentos	12	30%
Hacer seguimiento al proceso	21	53%
Total	40	100%

Gráfica 13. Motivo de Visita

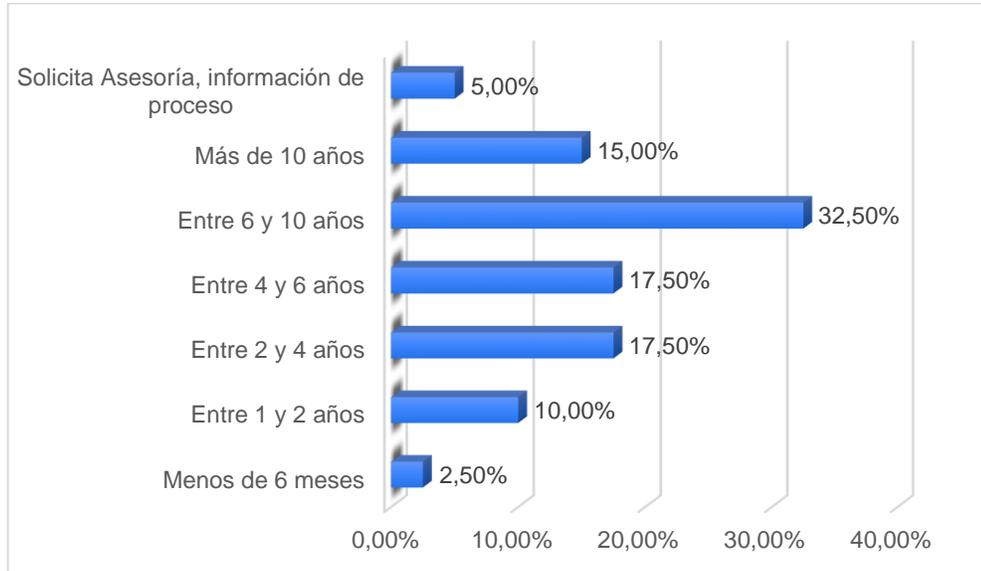


En la tabulación de los datos se identifica que el 15.00% de la ciudadanía encuestada indico llevar un proceso de más de 10 años, seguido del 32.50% lleva un proceso entre los 6 y 10 años, el 17.50% indico que su proceso está comprendido entre los 4 y 6 años, el 17.50% indico que su proceso corresponde entre los 2 y 4 años, el 10.00% indico llevar un proceso con relación a 1 y 2 años y el 2.50% indico llevar un trámite con relación a menos de 6 meses y 1 año.

Tabla 4. Tiempo de Permanencia en el Proceso

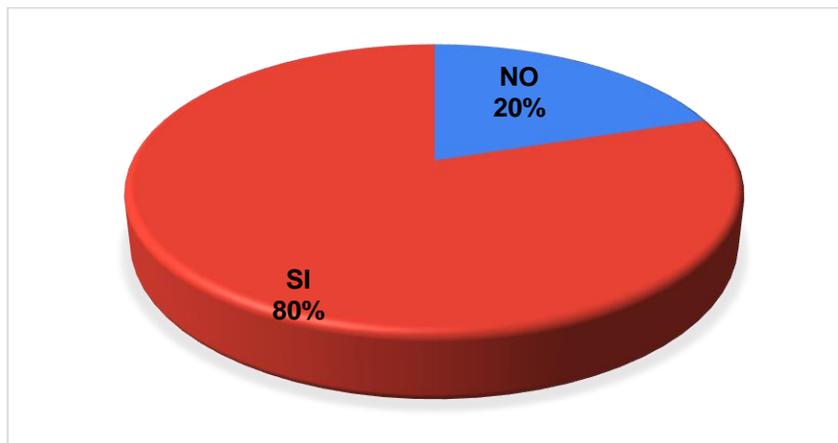
Tiempo de permanencia en el proceso	Frecuencia	Total
Menos de 6 meses	1	2.50%
Entre 1 y 2 años	4	10.00%
Entre 2 y 4 años	7	17.50%
Entre 4 y 6 años	7	17.50%
Entre 6 y 10 años	13	32.50%
Más de 10 años	6	15.00%
Solicita Asesoría, información de proceso	2	5.00%
Total	40	100%

Gráfica 14. Tiempo de Permanencia en el Proceso



En el desarrollo de la encuesta se indaga si la ciudadanía se siente bien informado (a) del proceso y se obtiene un porcentaje positivo del 80% con relación a estar bien informado de su proceso con la Caja de la Vivienda Popular y el 20% indico no sentirse bien informado con el proceso que adelanta con la Dirección de Reasentamientos.

Gráfica 15. Bien Informado del Proceso

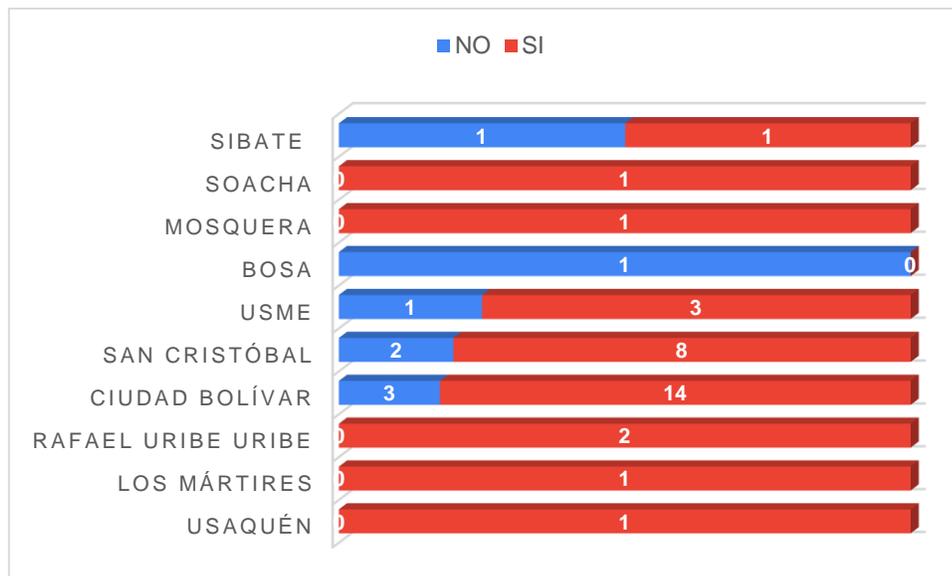


En la siguiente tabla se identifica por localidades el suministro de información la cual se evidencia que la ciudadanía de la localidad de Ciudad Bolívar lo representa el 38%, seguido de San Cristóbal con un porcentaje del 25% y las localidades de Usme, Bosa y (Sibaté) tienen una participación del 13% para cada una.

Tabla 5. Suministro de Información por Localidades

Localidad	Bien Informado		Frecuencia	Porcentaje	
	NO	SI		NO	SI
Usaquén	0	1	1	0%	3%
Los Mártires	0	1	1	0%	3%
Rafael Uribe Uribe	0	2	2	0%	6%
Ciudad Bolívar	3	14	17	38%	44%
San Cristóbal	2	8	10	25%	25%
Usme	1	3	4	13%	9%
Bosa	1	0	1	13%	0%
Mosquera	0	1	1	0%	3%
Soacha	0	1	1	0%	3%
Sibaté	1	1	2	13%	3%
Total	8	32	40		

Gráfica 16. Suministro de Información por Localidades



1.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANA

La calidad de los servicios prestados por los procesos misionales se valoró a través de la determinación y medición de atributos o características del servicio ofrecido, enmarcados dentro de 5 principales dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Estas dimensiones de calidad del servicio se describen a continuación.

Tabla 6. Dimensiones de la calidad del servicio modelo SERVQUAL

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

Se empleó un modo de respuesta de escala numérica de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la calificación más alta. La calificación promedio de los atributos del servicio por la Dirección de Reasentamientos correspondió a 4.20 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 el cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos con una calificación de 3.46 es un atributo que forma parte de la dimensión capacidad del servicio (capacidad de respuesta) que constituye y evalúa el tiempo que tarda el proceso en sus etapas, desde que el ciudadano(a) ingresa al programa de Reasentamiento hasta su traslado a la nueva alternativa habitacional. Se recomienda validar las normas de ejecución en el proceso aplicables y verificar la optimización de procedimientos, requisitos para hacer realidad los derechos de los ciudadanos(as), también emplear el uso y apropiación de las TIC, aumentar la cantidad de las líneas telefónicas para atención y desarrollar trámites en línea.

Gráfica 17. Calificación - Atributos de Servicio

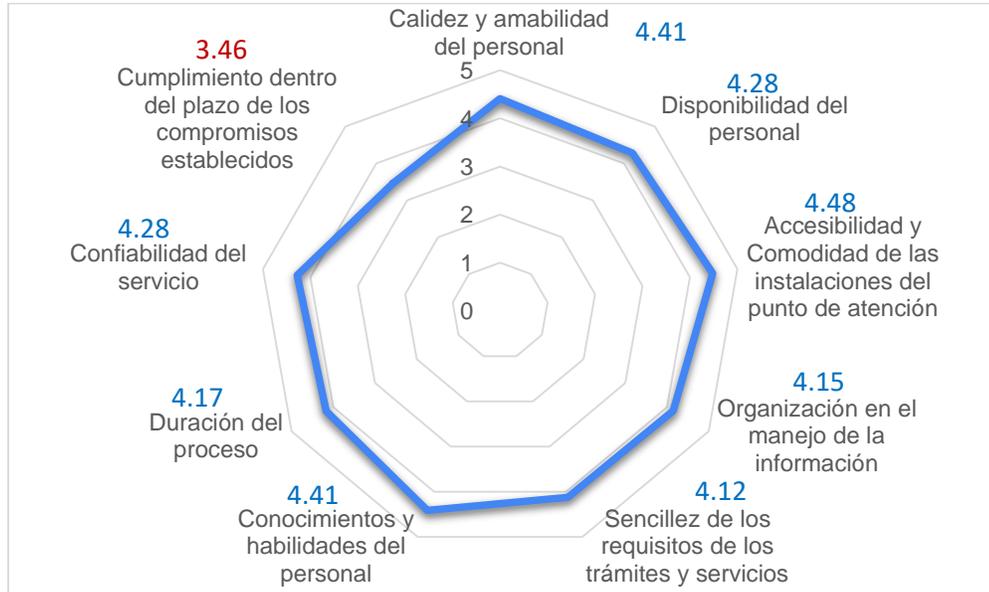


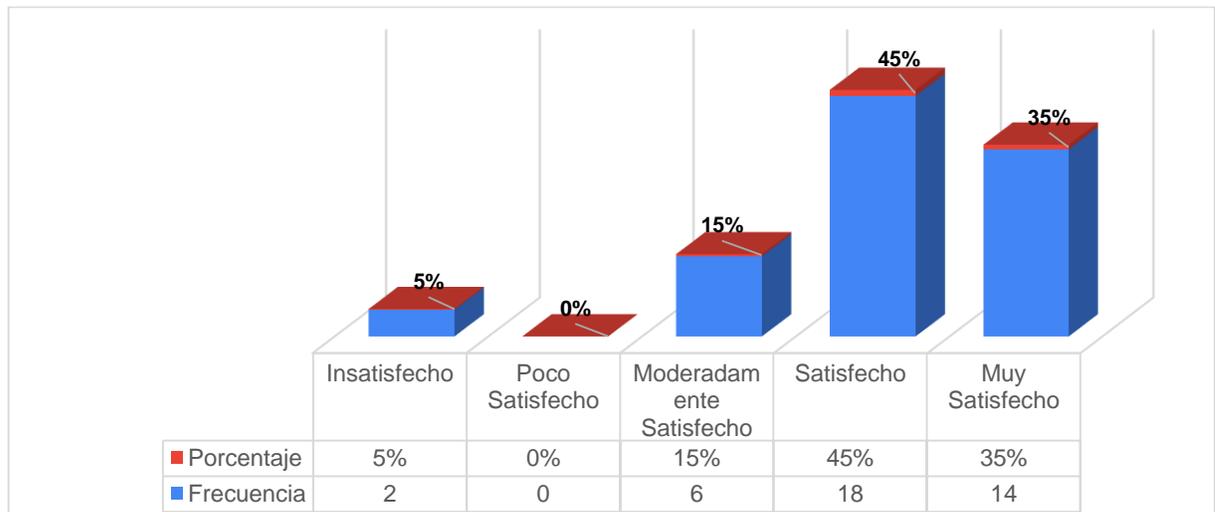
Tabla 7. Atributos y Dimensiones de la Calidad del Servicio

Descripción de Atributo	Calificación	Dimensión Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad del personal	4.41	Empatía
Disponibilidad del personal	4.28	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4.48	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4.15	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4.12	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4.41	Seguridad
Duración del proceso	4.17	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4.28	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	3.46	Capacidad de Respuesta
Promedio	4.20	

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

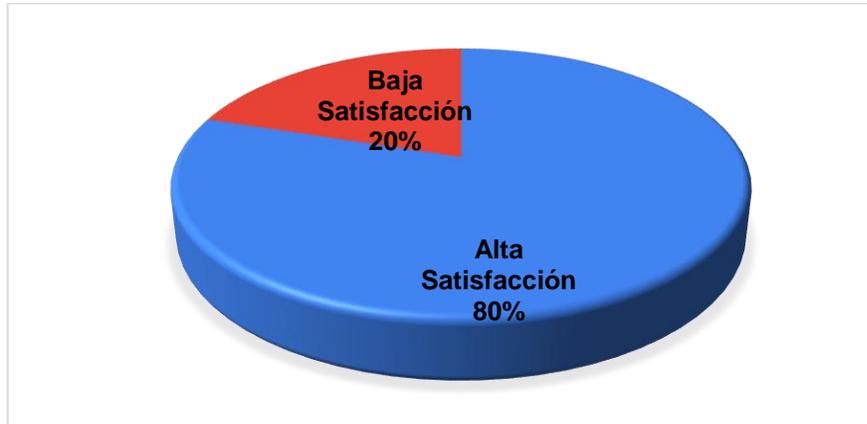
es la más alta. De igual forma, y con el propósito de que el encuestado respondiera de una manera más fácil, cada una de las alternativas numéricas referidas se asoció a una etiqueta de la siguiente forma: para la alternativa 5, la etiqueta MUY SATISFECHO, para 4, SATISFECHO, para 3, MODERADAMENTE SATISFECHO, para 2, POCO SATISFECHO y para 1, INSATISFECHO.

Gráfica 18. Satisfacción de la Ciudadanía por el Servicio Prestado



En la gráfica anterior de satisfacción de la ciudadanía por el servicio prestado se puede identificar que el 5% se encuentra insatisfecho, 15% manifestó estar moderadamente satisfecho, el 45% está satisfecho y el 35% indicó estar muy satisfecho con el servicio y atención brindado por la Dirección de Reasentamiento. Para determinar de manera general el indicador de satisfacción se tomaron las respuestas más altas correspondiente a la calificación 4 y 5 y con respuestas para baja satisfacción se tomaron las respuestas 1,2 y 3. La experiencia de los beneficiarios de la Dirección de Reasentamientos de acuerdo con la calificación de los atributos de calidad ha sido 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.

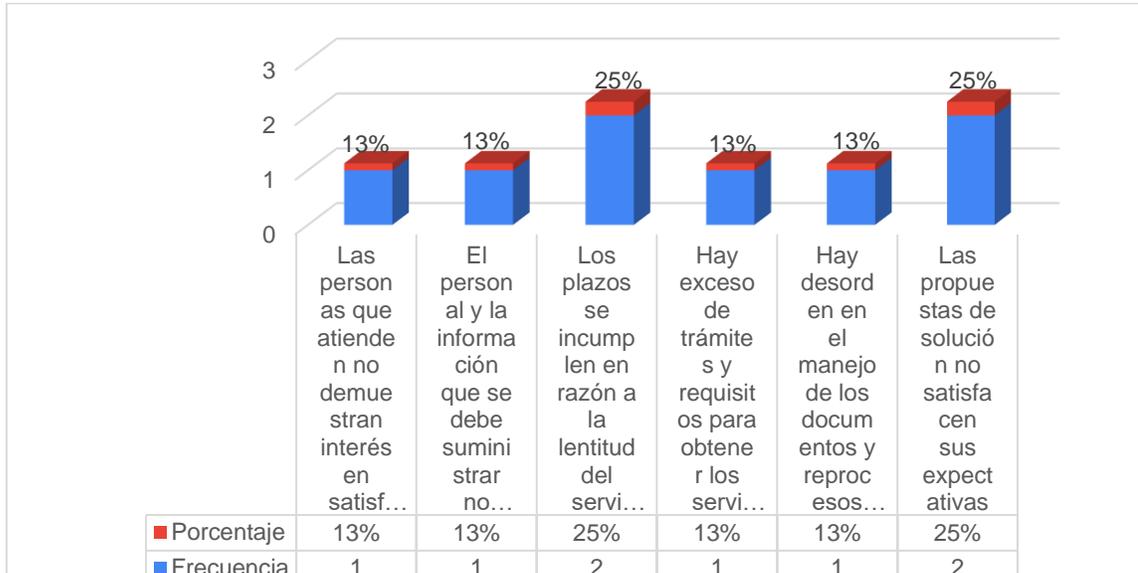
Gráfica 19. Satisfacción de la Ciudadanía



Como se había indicado anteriormente los ciudadanos (as) de la Dirección de Reasentamientos afirmaron tener una baja satisfacción con el servicio prestado con un porcentaje del 20%. Al graficar la información arrojada por la encuesta se pudo identificar que dicha inconformidad corresponde a 6 motivos, que explicarían su inconformidad con el proceso de Reasentamientos, los motivos corresponden a los atributos de calidad deservicio prestados por la Caja de la Vivienda Popular los cuales son:

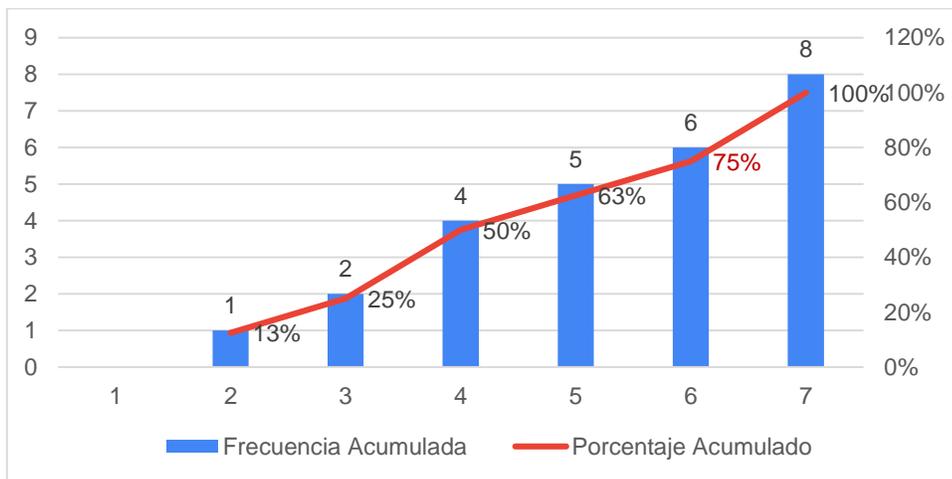
1. Las personas que atienden no demuestran interés en satisfacer sus necesidades y le han dado un mal trato, con una participación del 13%
2. El personal y la información que se debe suministrar no está disponible, con una participación del 13%
3. Los plazos se incumplen en razón a la lentitud del servicio, con una participación del 25%
4. Hay exceso de trámites y requisitos para obtener los servicios o beneficios y hacer realidad los derechos, con una participación del 13%
5. Hay desorden en el manejo de los documentos y reprocesos durante la prestación del servicio o ejecución del trámite, con una participación del 13%
6. Las propuestas de solución no satisfacen sus expectativas, con una participación del 25%

Gráfica 20. Motivos de Baja Satisfacción



De acuerdo con el diagrama de Pareto el 75% 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

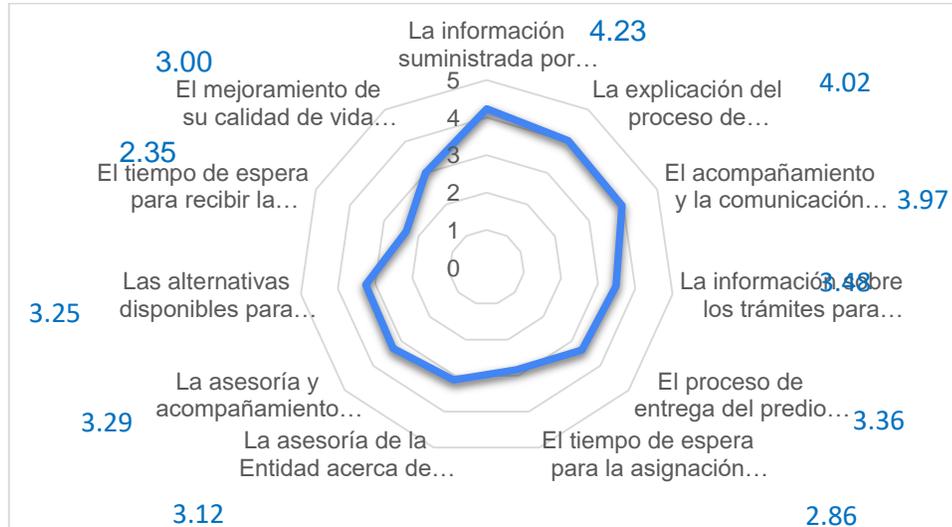


Otros indicadores de satisfacción a evaluar corresponden a 11 preguntas específicas que preparo la Dirección de Reasentamientos para calificar el nivel de satisfacción con respecto a Ingreso al programa, Asignación de recursos (VUR) y entrega de predio PAR y Selección y entrega de vivienda definitiva.

1. La información suministrada por la Entidad con relación a los requisitos de ingreso al proceso de reasentamiento
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 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 sobre los indicadores básicos de TIC en los hogares de los ciudadanos (as) encuestados (as), se encontró que hay un porcentaje del 1.69% que no tiene ningún servicio, el 13.56% refiere tener telefonía fija, el 18.64% indico contar con el servicio de Internet y el 66.10% manifestó contar con un dispositivo (móvil) Celular.

Los dispositivos TIC, las respuestas se analizaron por ítems separados (es decir por dispositivo ya no son mutuamente excluyentes), y se encontró que el 2% no tiene ningún dispositivo, el 6% indico tener un

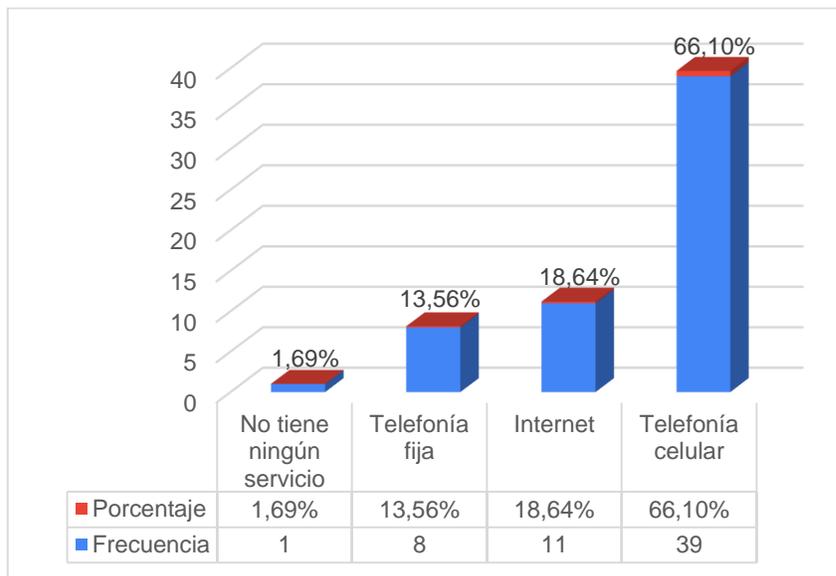
computador de escritorio, portátil o tableta, el 16% indico tener una línea fija y el 76% indico contar con un teléfono celular.

Para 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 4.76% accede mediante una sala de café internet, seguido del 23.81% que accede a través de un plan de datos móvil, el 26.19% accede al servicio a través de una red fija o wifi pagada y el 45.24% indico que no accede al servicio de internet.

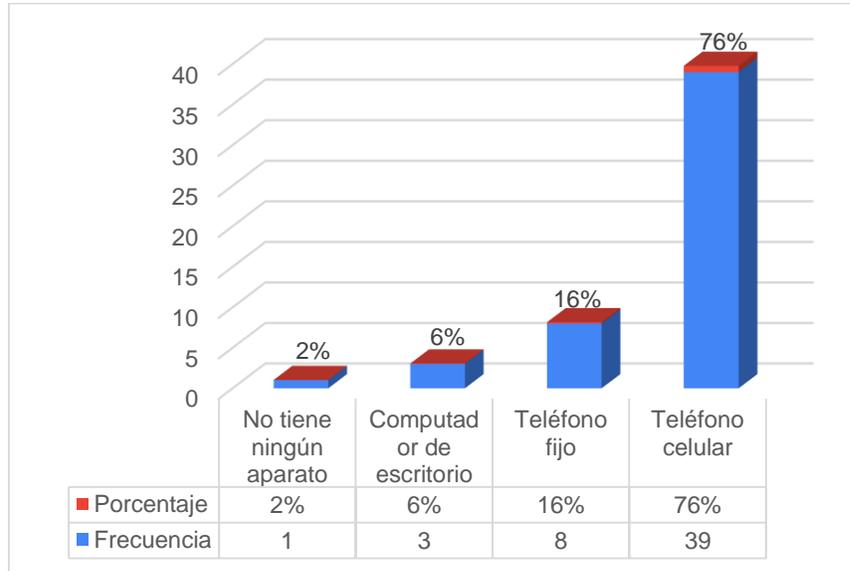
En el desarrollo de tabulación de la encuesta se observa que el 9.52% accede al servicio de internet una vez a la semana, seguido del 23.81% accede al servicio varios días a la semana y el 66.67% de la población encuestada manifestó utilizar el servicio de internet todos los días.

Con respecto a los usos dados al servicio de Internet, (tomando en consideración que los ítems no son mutuamente excluyentes), se pudo identificar que el 2.56% lo utilizan como canal de transacciones o trámites con entidades públicas o privadas, el 17.95% lo utiliza como herramienta de estudio o trabajo, el 35.90% lo utiliza para ingresar a correo electrónico y redes sociales y el 43.59% lo utiliza como canal de entretenimiento.

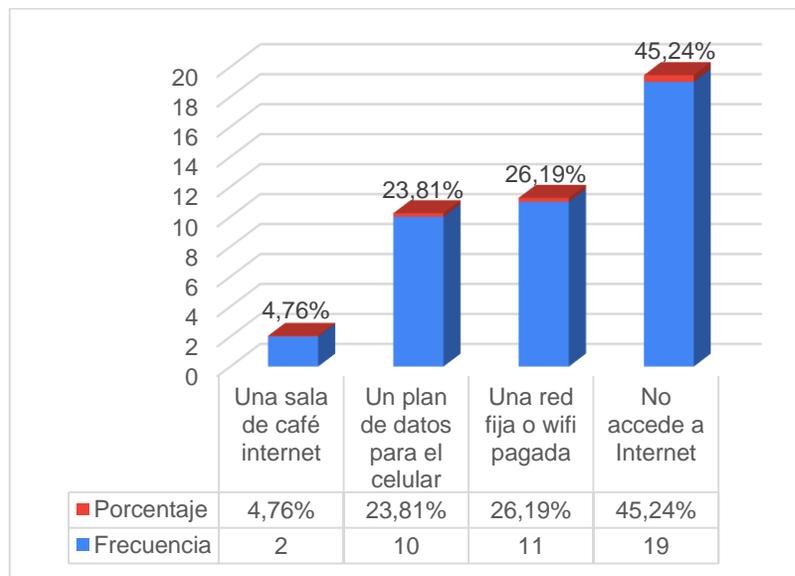
Gráfica 23. Servicios Ciudadanía



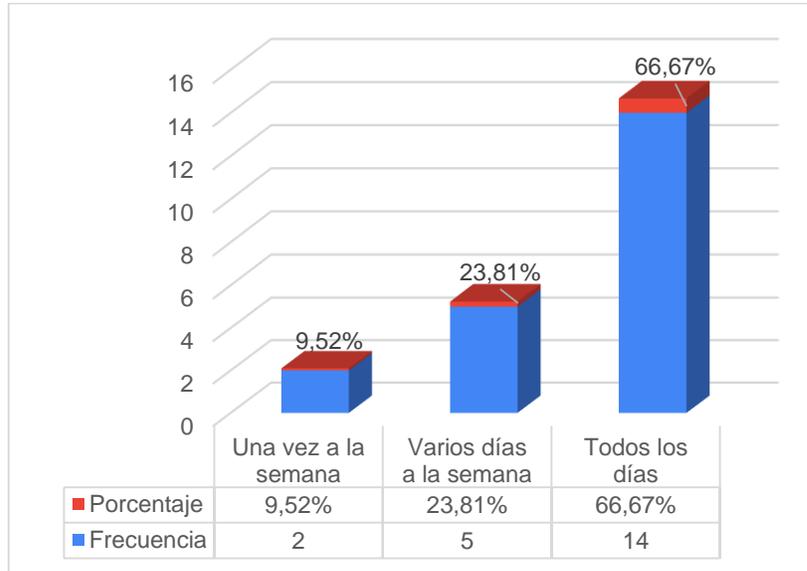
Gráfica 24. Dispositivos TIC Ciudadanía



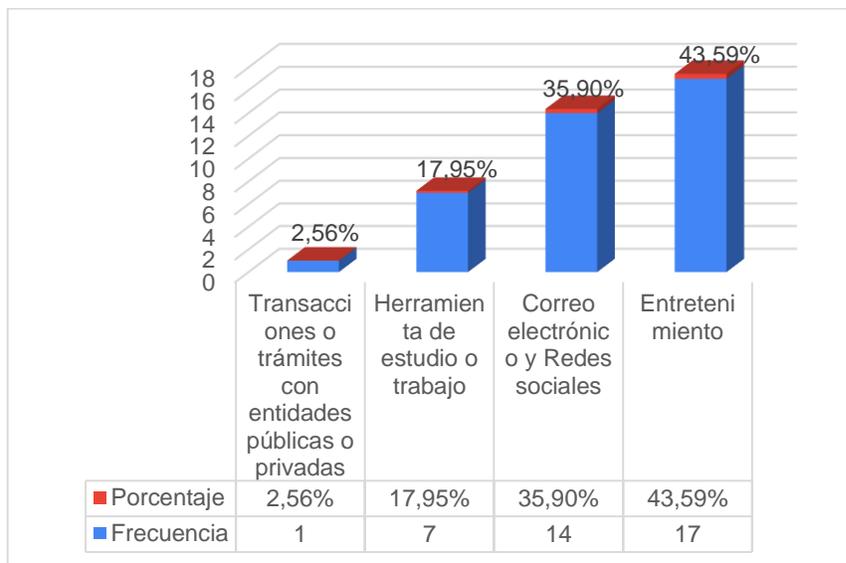
Gráfica 25. Acceso de la Ciudadanía a Internet



Gráfica 26. Frecuencia Uso TIC



Gráfica 27. TIC Uso principal



Otro aspecto medido, consiste en la forma de cómo los beneficiarios se comunican con la Caja de la Vivienda Popular. El canal más frecuentado por el ciudadano(a) fue el canal presencial en la ventanilla de

servicio al ciudadano en las instalaciones dispuestas por la entidad en la carrera 13 con calle 54 -13, seguido del canal telefónico y medios electrónicos como lo es página web o correo electrónico.

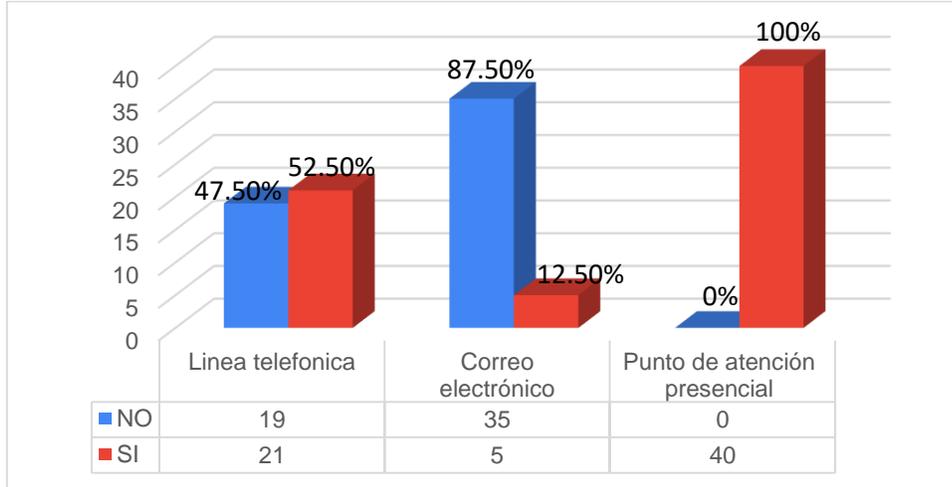
Se identifica una variable de atención de los canales TIC, lo que corresponde a la línea telefónica y correo electrónico siendo un porcentaje positivo y de buena acogida por la ciudadanía con un porcentaje de participación del 52.50% canal telefónico, seguido del 12.50% para el canal correo electrónico: 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.

Se indaga sobre la utilidad de información suministrada o encontrada en cada uno de los canales de comunicación, y si el ciudadano(a) volviese a usar cada uno de dichos canales. Los datos recolectados se identifican que el canal más frecuente corresponde al asesor punto de atención con una participación del 100% y con una utilidad de información del 97.50% y si volviese a utilizar este canal de atención con el mismo porcentaje del 97.50% de afirmación.

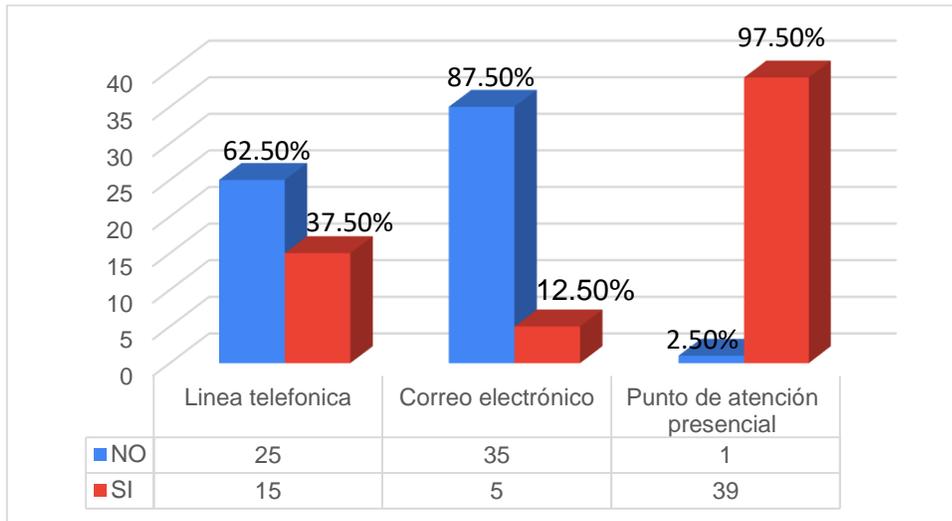
El segundo canal de preferencia por la ciudadanía corresponde al canal telefónico con un porcentaje del 52.50% y si lo considera útil el 37.50% y con el 42.50% de participación lo volverían a utilizar.

El tercer canal de atención corresponde al canal electrónico con una participación del 12.50% en el que la ciudadanía utilizó para realizar sus peticiones, considerándolo útil el 12.50% y si lo volviese a utilizar con una participación del 17.50%. Datos que los constituyen como una oportunidad de mejora para que el proceso conecte y fomente nuevas alternativas de comunicación TIC.

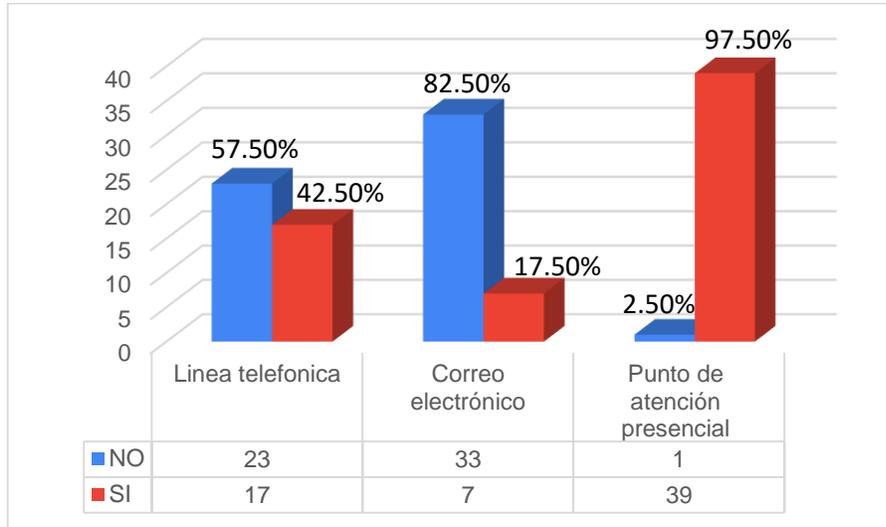
Gráfica 28. Uso canal de comunicación



Gráfica 29. Utilidad de información suministrada por los canales



Gráfica 30. Volvería a utilizar este medio de Comunicación

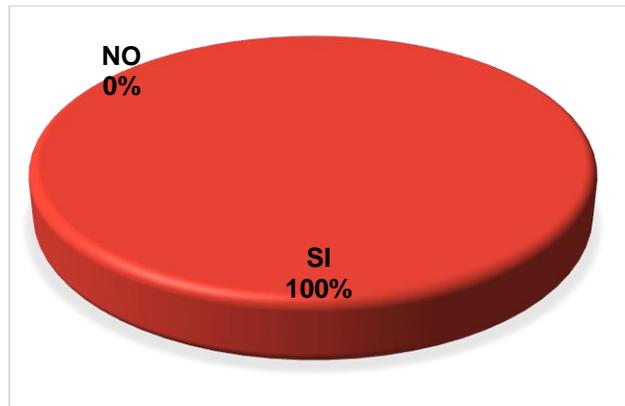


1.5. ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMISTRADA A LOS CIUDADANOS (AS) SOBRE GRATITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURENCIA A INTERMEDIARIOS

En el sexto bimestre de la actual vigencia y dando continuidad a los esfuerzos de fortalecimiento de la transparencia y la prevención a la corrupción, se organizó una campaña institucional a través de los medios presenciales y virtuales sobre la gratuidad de los 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.

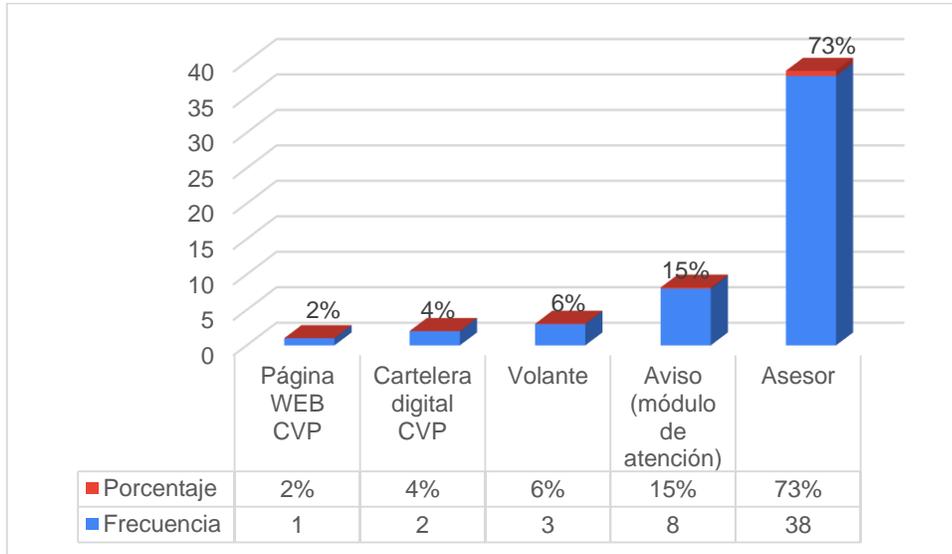
Como se explicó anteriormente, la primera pregunta consistió en averiguar si durante la actual vigencia el ciudadano (a) ha recibido información o se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la Caja de la Vivienda Popular y lo innecesario de los intermediarios. Al tabular la información registrada en la encuesta de satisfacción del sexto bimestre se identifica que el 100% de los ciudadanos (as) encuestados de la Dirección de Reasentamientos contestó de manera positiva, es decir que si recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios.

Gráfica 31. Recibieron Información de Gratuidad de Trámites y Servicios



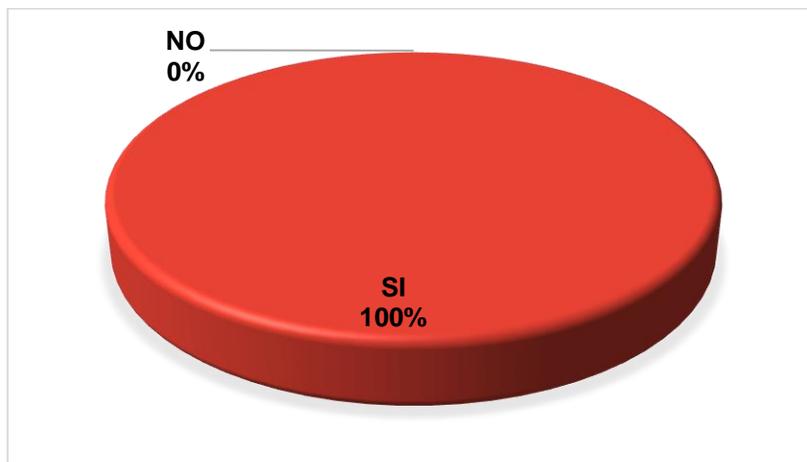
La segunda pregunta examinó el medio a través del cual el ciudadano (a) había obtenido información. Esta pregunta considero 5 opciones con múltiple respuesta, es decir, opciones que no son mutuamente excluyentes (asesor, aviso módulo de atención, volante, página WEB CVP, cartelera digital CVP), los resultados obtenidos fueron: el 2% se enteró a través de página WEB CVP, seguido del 4% mediante la cartelera digital CVP, EL 6% manifestó que se enteró mediante volante, el 15% se enteró a través de los avisos localizados en los módulos de atención y el 73% de la ciudadana del proceso misional de reasentamientos indico enterarse de manera verbal información suministrada por el asesor en módulos de atención

Gráfica 32. A través de que medio se enteró sobre la Gratuidad de Trámites y Servicios



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

Gráfica 33. comprendió el mensaje de Gratuidad y lo Innecesario de 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 sexto bimestre del año 2022 el ciudadano(a) ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP. Se indica para ello lo siguiente. A ¿Durante el presente año, Usted ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP? ¿SI LA RESPUESTA ES NEGATIVA PASAR A LA PREGUNTA 16? De ser afirmativa se formulan las siguientes preguntas B. ¿La respuesta que le dieron fue oportuna, es decir dentro de los términos? C ¿La respuesta que le dieron fue de fondo, es decir que le respondieron lo que solicitó o preguntó? D. ¿La respuesta que le dieron fue clara, es decir que la respuesta fue fácil de comprender?, E ¿La respuesta que le dieron fue cálida?

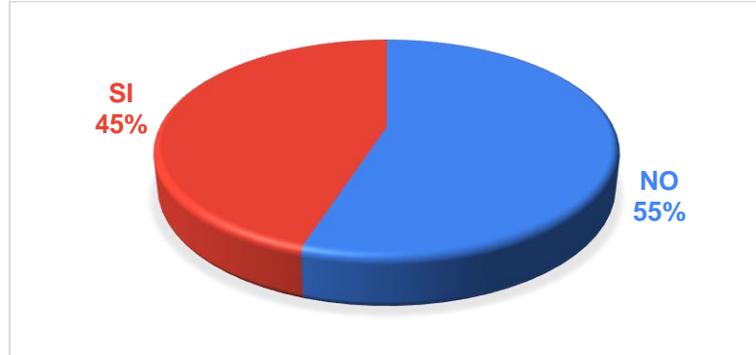
Al preguntar a la ciudadanía si ha interpuesto algún tipo de petición durante el sexto bimestre de la actual vigencia, se obtuvo un porcentaje del 55% negativo vs el 45% positivo es decir que si interpusieron un derecho de petición, queja o reclamo ante la Dirección de Reasentamiento de CVP.

A los ciudadanos (as) que respondieron que sí habían interpuesto algún tipo de petición ante la CVP, se indaga en si la respuesta que le brindaron fue oportuna dentro de los tiempos establecidos, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 78% y el 22% de insatisfacción. También se indaga sobre si la respuesta brindada por la entidad si cumple con lo que pregunta y se obtienen 83% de afirmación y el 17% indica que la respuesta no cumple con lo solicitado.

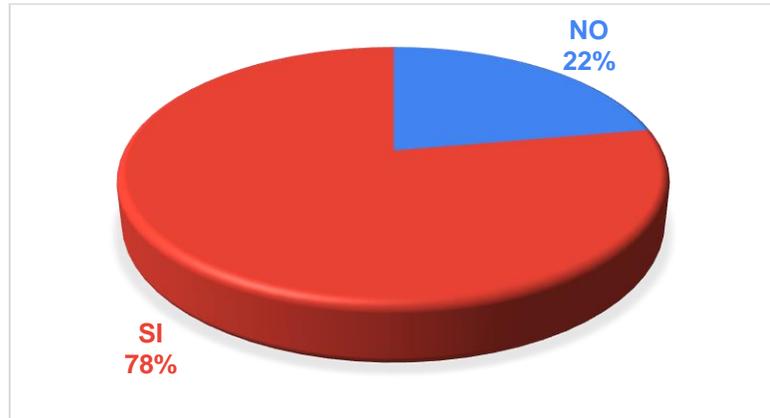
Se pregunta si la respuesta brindada por CVP, fue fácil de comprender en su contexto y los ciudadanos (as) encuestados (as) indican con un porcentaje favorable del 94% y el 6% manifiesta que la respuesta no es clara.

Se indaga con los ciudadanos (as) encuestados si la respuesta que es emitida por CVP, es una respuesta de calidad y según los encuestados (as) indican un 89% que la respuesta brindada por la entidad es cálida y 11% manifiesta que la respuesta emitida no es cálida.

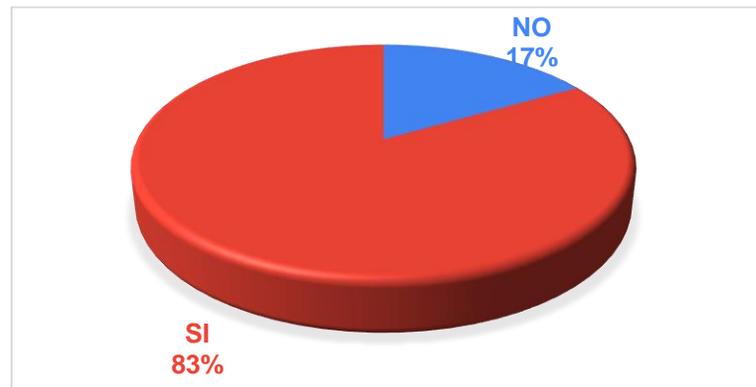
Gráfica 34. Interpusieron algún tipo de petición



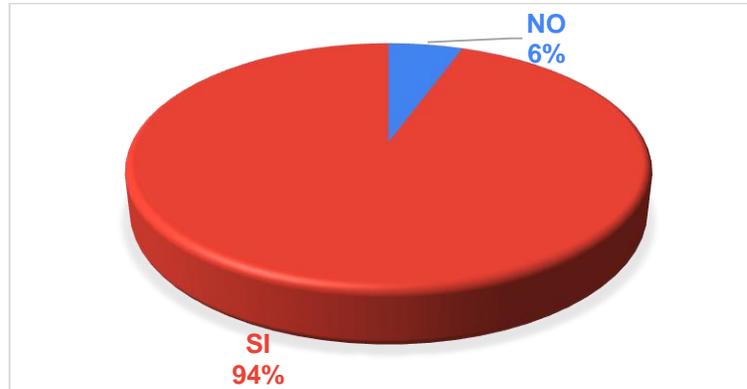
Gráfica 35. La respuesta fue entro de los Términos



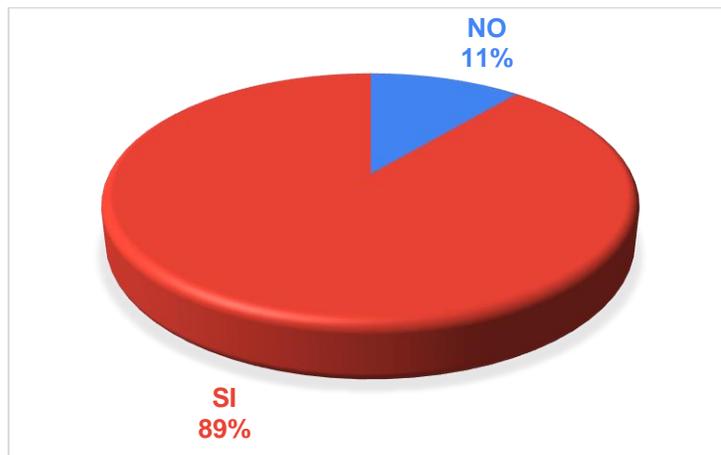
Gráfica 36. La respuesta que le dieron cumple con lo que pregunto



Gráfica 37. La respuesta fue fácil de comprender



Gráfica 38. La respuesta que le dieron fue calidad

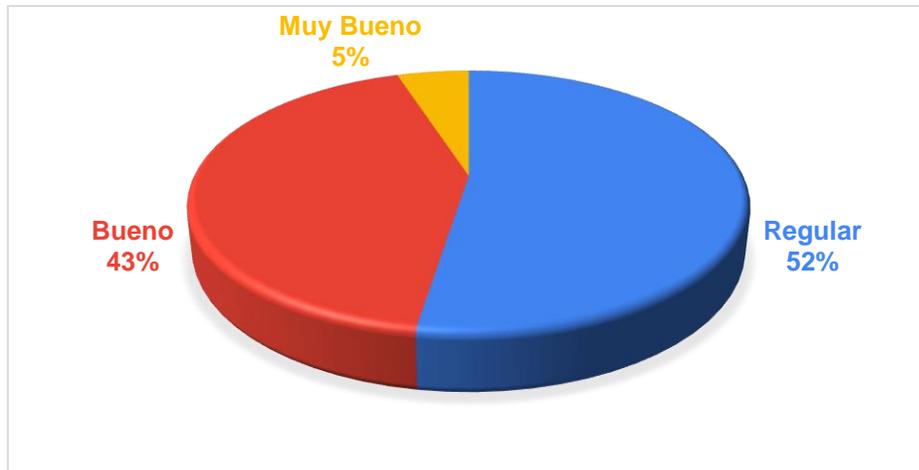


1.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN

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

Dicho lo anterior se pudo identificar que a la ciudadanía encuestada indica que la comunicación utilizada en los formatos establecidos por la Dirección de Reasentamientos es regular con una participación del 52%, seguido de buena con una participación del 43% y muy bueno con una participación del 5%.

Gráfica 39. 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 octubre y noviembre de la actual vigencia 2022 por la Dirección de Reasentamientos por el equipo de Resiliencia. Los datos a continuación relacionados son relacionados por el proceso misional de Reasentamientos al igual se indica que son ellos directamente quienes aplicaron la encuesta de satisfacción.

2.1. INTRODUCCIÓN

Durante el bimestre de octubre y noviembre del año 2022 se aplicaron 23 encuestas de satisfacción atención a la ciudadanía, en cuatro (4) momentos:

- 1- 04 de octubre 2022: Simulacro distrital de evacuación – Arboleda Santa Teresita

- 2- 19 de octubre 2022: Firma de promesas compraventa – Proyecto Colores de Bolonia III
- 3- 22 de octubre 2022: Pre-asamblea de Copropietarios AST con la secretaria del Hábitat
- 4- 09 de noviembre 2022: Presentación de la oferta institucional de la subdirección local de integración social a los beneficiarios del proyecto Arboleda Santa Teresita

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

Gráfica 40. Caracterización Poblacional



Tabla 8. Caracterización Poblacional

CARACTERIZACIÓN POBLACIONAL		CALIFICACIÓN		TOTAL, ENCUESTAS
GÉNERO	FEMENINO	14	60.87%	23
	MASCULINO	8	34.78%	
	OTRO	1	4.35%	
	NO DILIGENCIADO O INVÁLIDO	0	0.00%	
GRUPO ETARIO	Joven	1	4.35%	23
	Adultez	12	52.17%	
	Adulto Mayor	3	13.04%	
	NO DILIGENCIADO O INVÁLIDO	7	30.43%	
GRUPO ÉTNICO	Afrocolombiana	1	4.35%	23
	Rom o gitana	0	0.00%	
	Campesina	3	13.04%	
	Indígena	1	4.35%	
	Ninguno	18	78.26%	
	NO DILIGENCIADO O INVÁLIDO	0	0.00%	
POBLACION A LA QUE PERTENECE	Víctima de Conflicto Armado	4	17.39%	23
	Mujer cabeza de hogar	9	39.13%	
	Discapacidad	3	13.04%	
	Ninguno	7	30.43%	
	NO DILIGENCIADO O INVÁLIDO	0	0.00%	

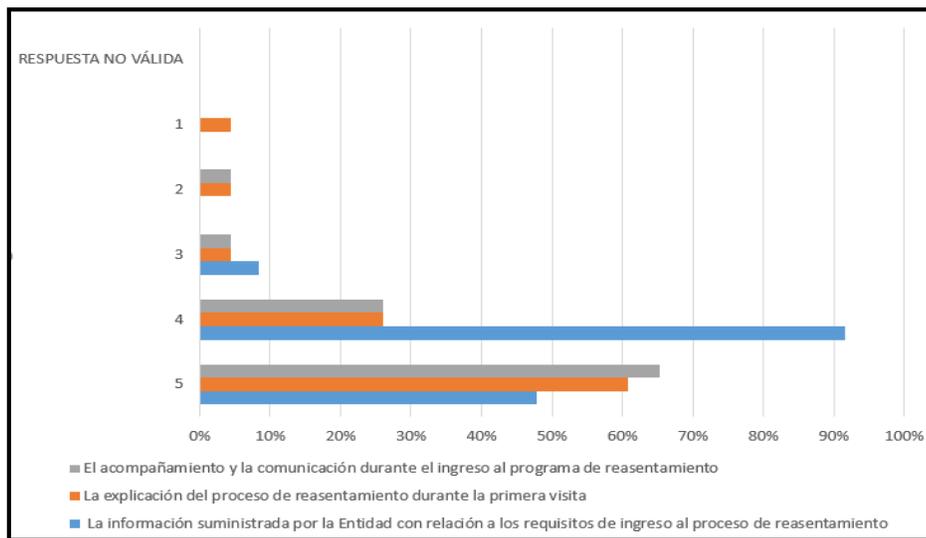
Según se muestra en la Tabla 8- Tabulación Caracterización Poblacional, al final de cada uno de los encuentros, se evidencia una participación femenina del 60.9%, que resulta mayor comparada con la masculina que cuenta con el 34.7%, así mismo, arroja el 4.3% en la categoría de otro género. En el bloque de Grupo Etario, la participación que sobresale es del 52.1% 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 13%, el grupo de juventud con edades entre 19 y 28 años solo aporta el 4.3%, y en el ítem No diligenciado o invalido se evidencia el 30.4%. En referencia al Grupo étnico, se obtiene en el ítem Ninguno el 78.2%, seguido del ítem perteneciente a la población campesina con el 13%, el 4.3% pertenece a la población indígena, así mismo, el 4.3% pertenece a la población afrocolombiana.

Por último, el grupo poblacional al que pertenece se halló que el 17.3% es víctima de conflicto armado, el 13% padece alguna discapacidad, prevalece con el 39.1% el grupo de Mujeres cabeza de hogar, con el 30.4% el ítem Ninguno1.

2.2. INGRESO AL PROGRAMA

Se evidencia en la Gráfica 41- 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%.

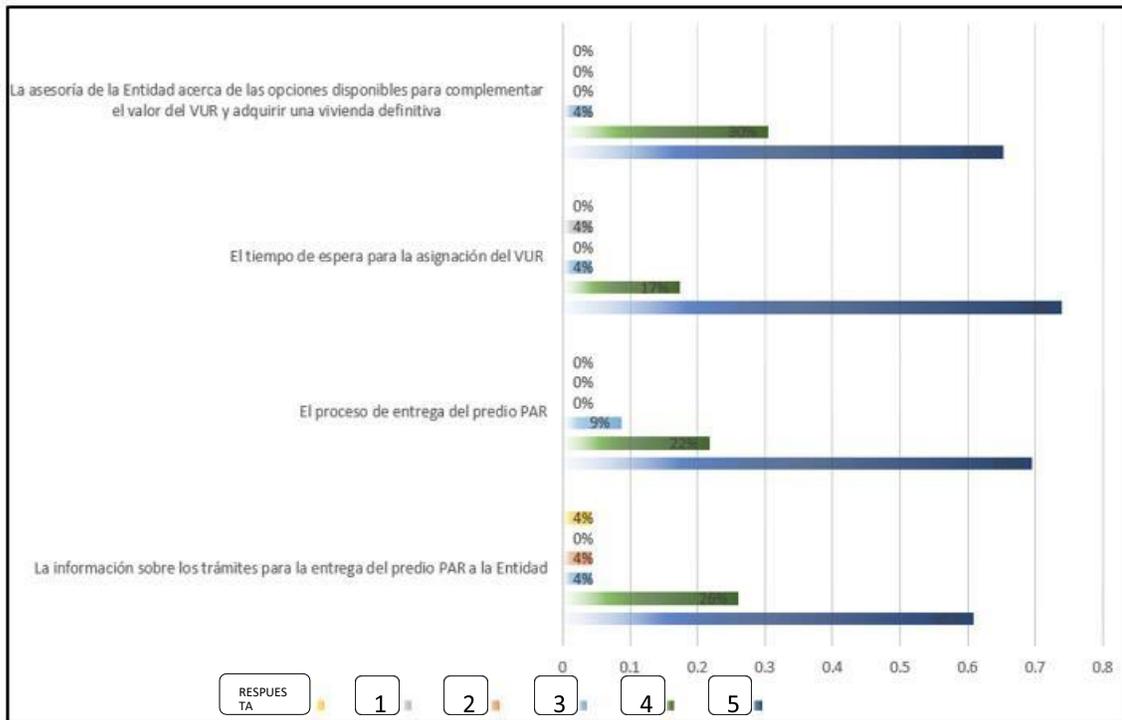
Gráfica 41. Ingreso al Programa



2.3. ASIGNACIÓN DE RECURSOS (VUR) Y ENTREGA DEL PREDIO PAR

Se evidencia en la Gráfica 42- 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 61%, buena (4) 26%, regular (3) 4%, mal (2) 4%; segundo ítem, El proceso de entrega del predio PAR, cuenta con un nivel de satisfacción muy bueno (5) del 70%, buena (4) 22% y regular (3) 9%; tercer ítem, El tiempo de espera para la asignación del VUR, el nivel de satisfacción es muy bueno del 74%, buena (4) 17%, regular (3) 4% 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 65%, buena (4) 30%, regular (3) 4%.

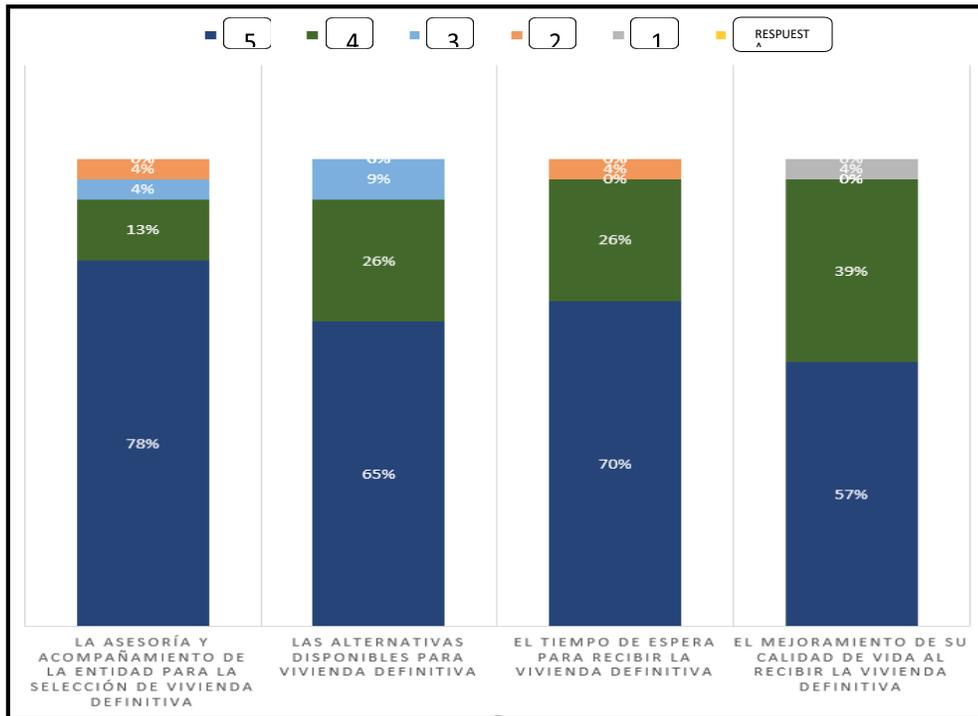
Gráfica 42. Asignación de recursos (VUR) y entrega del predio PAR



2.4. SELECCIÓN Y ENTREGA DE VIVIENDA DEFINITIVA

Se evidencia en la Gráfica 43- 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 78%, buena (4) 13%, regular (3) 4% y mala (2) 4%; segundo ítem, Las alternativas disponibles para vivienda definitiva, cuenta con un nivel de satisfacción muy bueno (5) del 70%, buena (4) 22% y regular (3) 9%; tercer ítem, El tiempo de espera para recibir la vivienda definitiva, el nivel de satisfacción es muy bueno (5) del 74%, buena (4) 17% y regular (3) 4%; 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 65%, buena (4) 30%, regular (3) 4%.

Gráfica 43. Selección y entrega de vivienda definitiva



2.5. CONCLUSIONES

- 1- El presente informe se realizó con la recolección de datos en los meses de octubre y noviembre de la presente vigencia 2022
- 2- Las estimaciones de las encuestas aplicadas mediante un solo canal, el cual fue presencial durante los 4 momentos, se identifican que su nivel de satisfacción en comparación con el anterior informe se encuentra más alto entre los ítems muy bueno y bueno en 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 elimina las malas percepciones.

En el siguiente enlace podrá consultar el informe correspondiente realizado por la Dirección de Reasentamientos, encuestas de satisfacción aplicadas.

<https://drive.google.com/drive/u/0/folders/1mxuGnMi8Pwx6G1JHv70-EpgsYVUsMqrc>

3. DIRECCIÓN DE URBANIZACIÓN Y TITULACIÓN

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

El desarrollo de la encuesta se realizó en el punto de atención dispuesto por la entidad en la carrera 13 con calle 54-13, se evidencia que las localidades con mayor participación corresponden a: Kennedy y Ciudad Bolívar.

Gráfica 44. Aplicación de encuesta

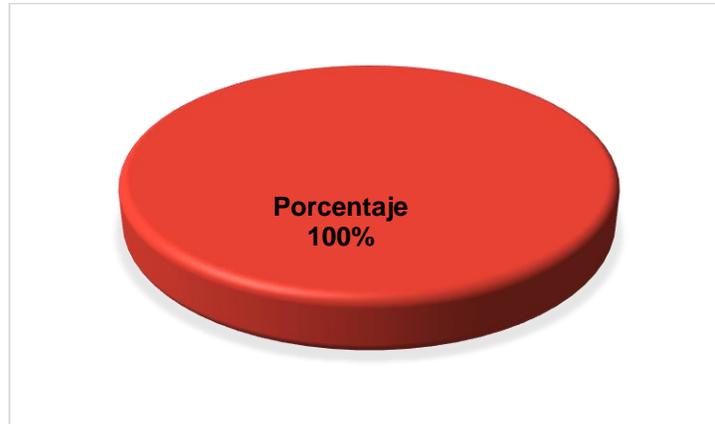


Tabla 9. Aplicación de Encuesta por Localidad

Localidad	Frecuencia	Porcentaje
San Cristóbal	1	2.50%
Bosa	4	10.00%
Rafael Uribe Uribe	6	15.00%
Kennedy	7	17.50%
Ciudad Bolívar	22	55.00%
Total	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.

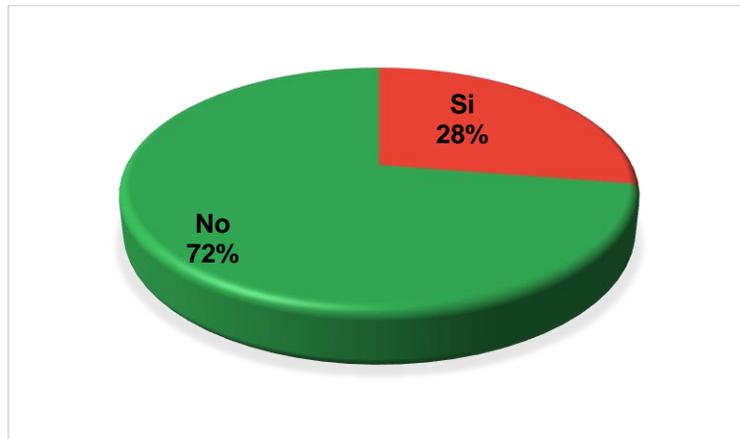
3.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA

En el desarrollo y tabulación se pudo identificar la caracterización poblacional de los ciudadanos (as) encuestados (as) no corresponden a ningún grupo Étnico según lo menciona cada usuario al contestar la encuesta con una participación del 100%. También se pudo identificar si la población encuestada tiene algún tipo de discapacidad con un porcentaje negativo del 72% y el 28% indico que si tiene alguna discapacidad.

Gráfica 45. Grupo Étnico

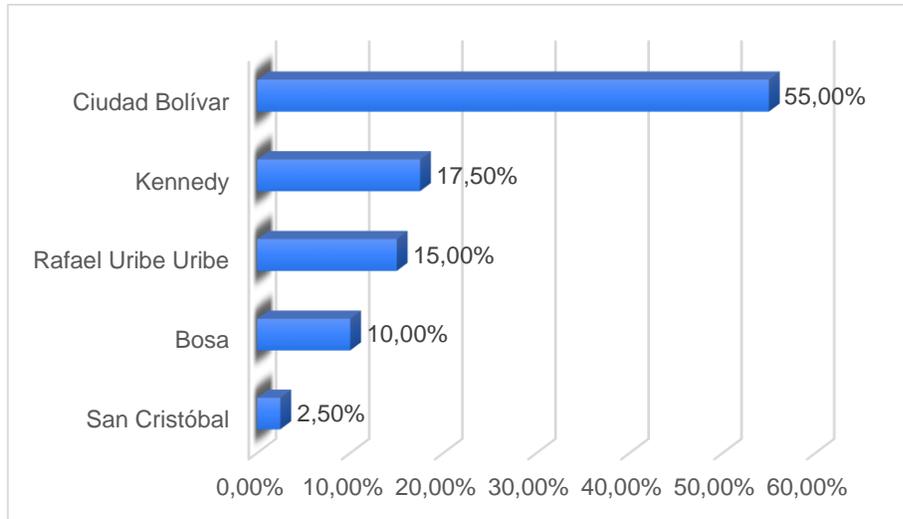


Gráfica 46. Discapacidad

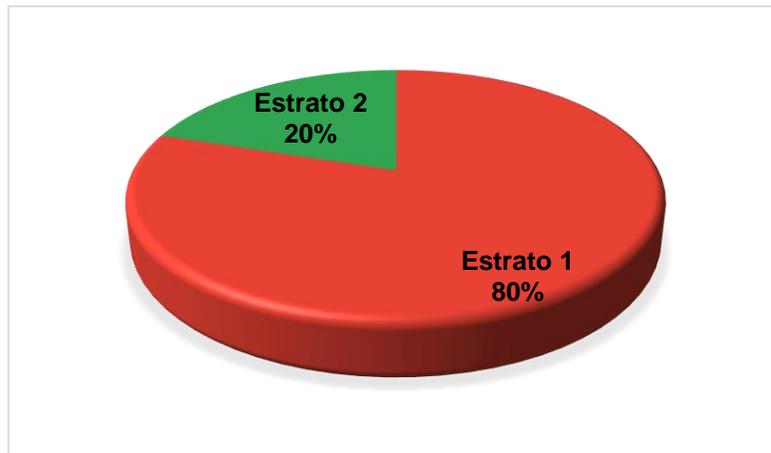


Las localidades con mayor representación en la encuesta son Kennedy con una participación del 17.50%, seguido de Ciudad Bolívar con un porcentaje del 55.00%. La población encuestada hace referencia a los estratos socioeconómicos de 1 y 2 con una participación de estrato 1 con el 80% y estrato 2 con una participación del 20%.

Gráfica 47. Aplicación de Encuesta por Localidad

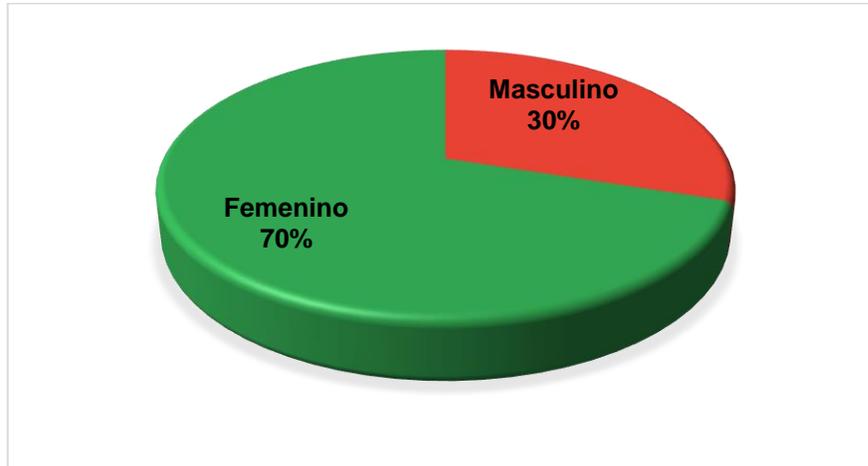


Gráfica 48. Estrato socio económico



De acuerdo con la población encuestada se puede identificar que el género masculino lo representa el 30% y el género femenino tiene una participación del 70%.

Gráfica 49. 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 79% para el género femenino y el género masculino con un porcentaje de participación del 100%.

Tabla 10. Distribución de Edad y Género

Edad	Masculino	Femenino	%Masculino	%Femenino
26-30	0	0	0%	0%
31-35	0	1	0%	4%
36-40	1	2	8%	7%
41-45	0	2	0%	7%
46-50	1	4	8%	14%
51-55	3	2	25%	7%
56-60	1	6	8%	21%
61-65	6	4	50%	14%
66-70	0	1	0%	4%
71-75	0	4	0%	14%
76-80	0	1	0%	4%
(+)81	0	1	0%	4%
Total	12	28	1	1

Gráfica 50. Distribución de Edad y Género

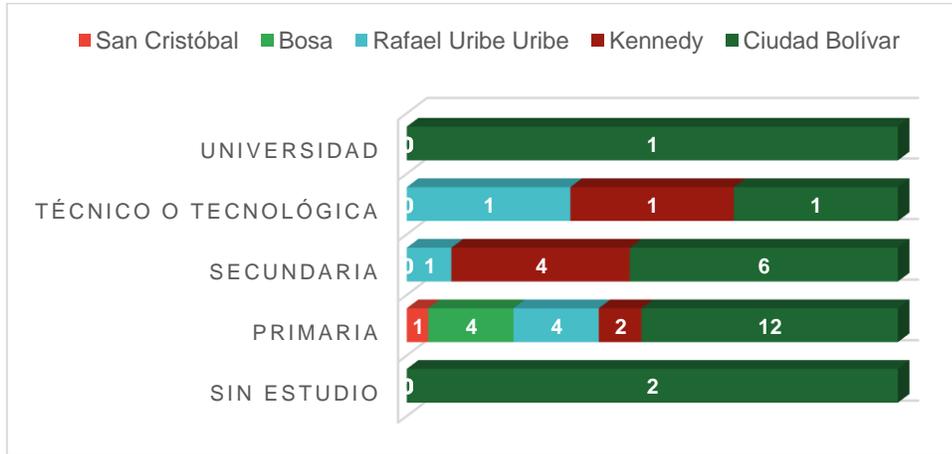


En la encuesta realizada se puede identificar que los ciudadanos(as) tienen un nivel de escolaridad del 5% de la ciudadanía indico no tener estudio, el 58% indico tener educación básica primaria, el 28% manifiesta tener educación secundaria, el 7% indica tener educación superior correspondiente a técnico, tecnólogo y con el 3% indica tener una educación Profesional Universitario.

Gráfica 51. Escolaridad de la población encuestada



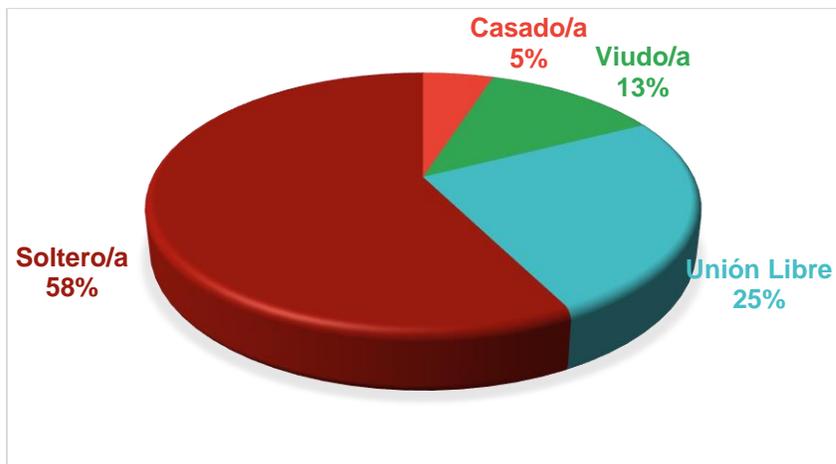
Gráfica 52. Escolaridad por Localidad



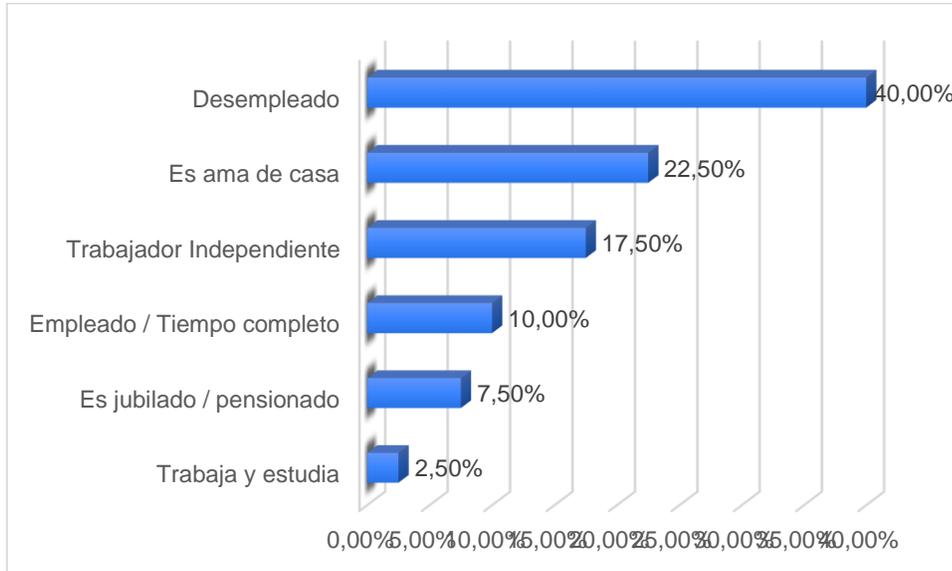
La categoría de estado civil de la población encuestada que más se repite es Unión Libre con una participación del 25%, seguido de soltero/a con una participación del 58%. Referente a su situación laboral actual de los usuarios del proceso de la Dirección de Urbanización y Titulación corresponde a ama de casa con un porcentaje del 22.50%, seguido del 40.00% que están desempleados.

Otra variable que se pudo identificar corresponde al número de personas que está constituida cada familia encuestada estableciendo un promedio del 22.50% conformado por familias de 4 integrantes, seguido del 25.00% correspondiente a familias de 3 integrantes.

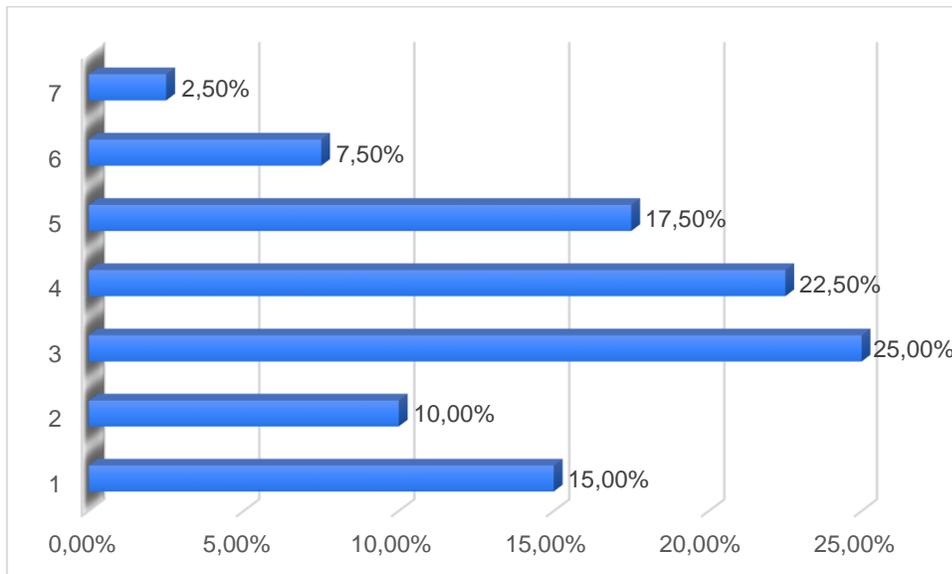
Gráfica 53. Estado Civil



Gráfica 54. Situación Laboral



Gráfica 55. Número de habitantes por Vivienda



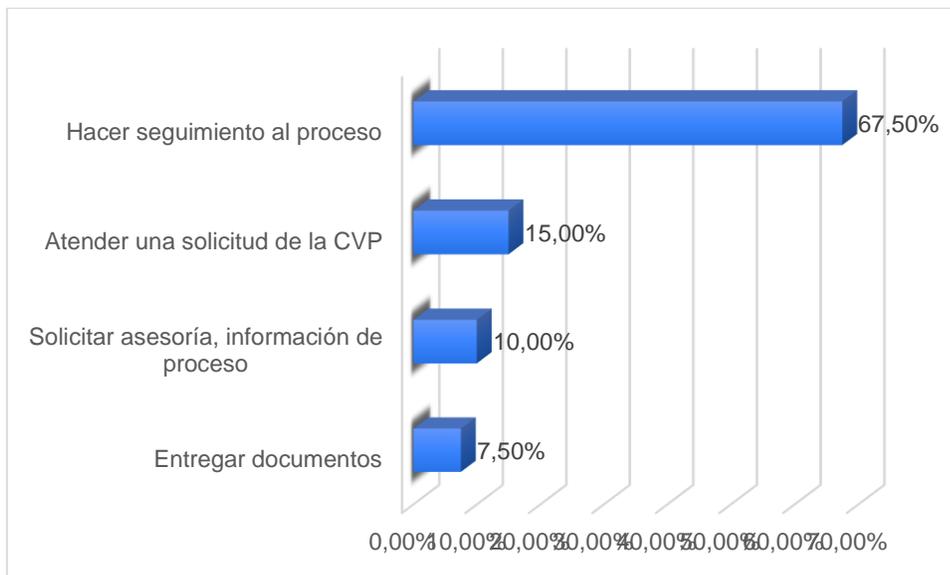
3.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

El motivo principal del porque los ciudadanos se acercaron a la entidad CVP corresponde a atender una solicitud de la CVP con una participación del 15.00%, seguido de hacer seguimiento al proceso con una participación del 67.50%.

Tabla 11. Motivo de Visita

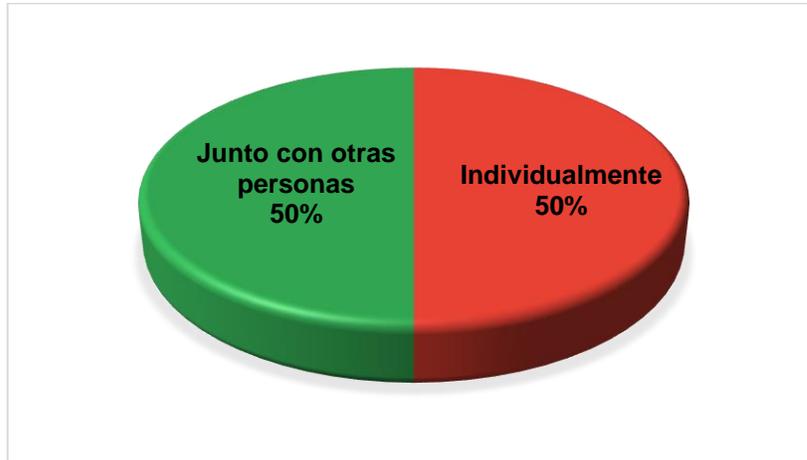
Motivo de Visita	Frecuencia	Porcentaje
Entregar documentos	3	7.50%
Solicitar asesoría, información de proceso	4	10.00%
Atender una solicitud de la CVP	6	15.00%
Hacer seguimiento al proceso	27	67.50%
Total	40	100%

Gráfica 56. Motivo de Visita



En el desarrollo de la encuesta también se identifica que el 50% de la población encuestada adelanta un trámite individual y con el mismo nivel de porcentaje del 50% adelanta un trámite junto con otras personas

Gráfica 57. 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 22.50% lleva un proceso entre 6 meses y menos de 1 año y el 45.00% con relación a 1 y 2 años.

Tabla 12. Tiempo de permanencia en el Proceso

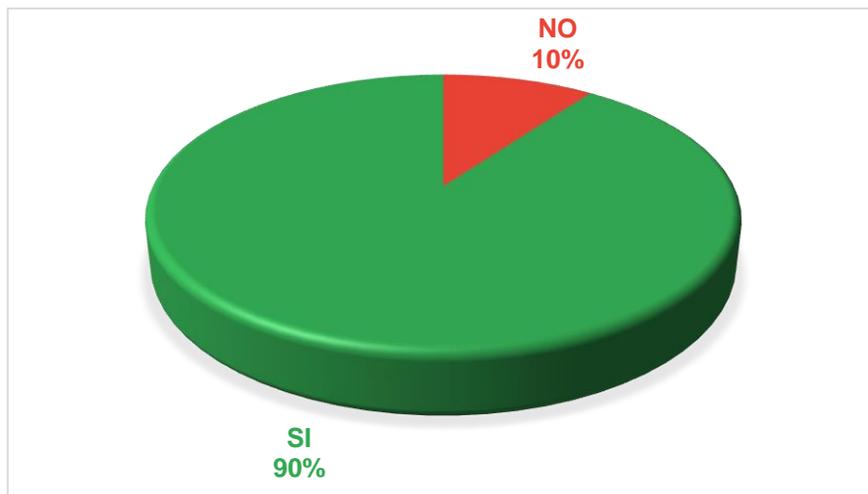
Tiempo de permanencia en el proceso	Frecuencia	Total
Solicita Asesoría, información de proceso	3	7.50%
Menos de 6 meses	5	12.50%
Entre 6 meses y menos de 1 año	9	22.50%
Entre 1 y 2 años	18	45.00%
Entre 2 y 4 años	1	2.50%
Entre 4 y 6 años	2	5.00%
Más de 10 años.	2	5.00%
Total	40	100%

Gráfica 58. Tiempo de permanencia en el Proceso



En el desarrollo de la encuesta se indaga si la ciudadanía se siente bien informado del proceso y se obtiene un porcentaje positivo del 90% con relación a estar bien informado de su proceso con la Caja de la Vivienda Popular y el 10% indico no sentirse bien informado con el proceso que adelanta con la Dirección de Urbanización y Titulación.

Gráfica 59. Bien Informado del Proceso

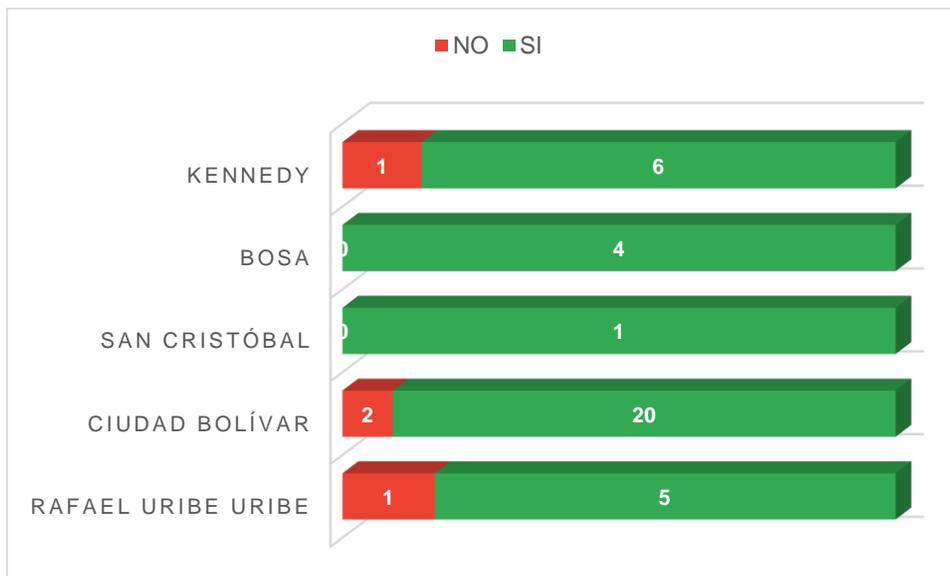


En la siguiente grafica se identifica por localidades el suministro de información la cual se evidencia que los ciudadanos(as), corresponden a las localidades de Rafael Uribe Uribe y Kennedy con una participación del 25% para cada una y Ciudad Bolívar con una participación del 50%.

Tabla 13. Suministro de Información por Localidades

Localidad	Bien Informado		Frecuencia	Porcentaje	
	NO	SI		NO	SI
Rafael Uribe Uribe	1	5	6	25%	14%
Ciudad Bolívar	2	20	22	50%	56%
San Cristóbal	0	1	1	0%	3%
Bosa	0	4	4	0%	11%
Kennedy	1	6	7	25%	17%
Total	4	36	40		

Gráfica 60. 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 fue 4,13, destacándose la calidez y amabilidad del personal, duración del proceso y cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos y en caso contrario los atributos que presentaron menor calificación corresponden a organización y manejo de información, confiabilidad del servicio. Dicho atributo forma parte de la dimensión de la capacidad del servicio (capacidad de respuesta) que constituye y evalúa el tiempo que tarda el proceso en sus etapas. Desde que el ciudadano ingresa al programa con motivo de escrituración o en virtud diagnóstico integral de barrios y hasta obtener su título de propiedad.

Gráfica 61. Atributos de servicio - Dirección de Urbanización y Titulación

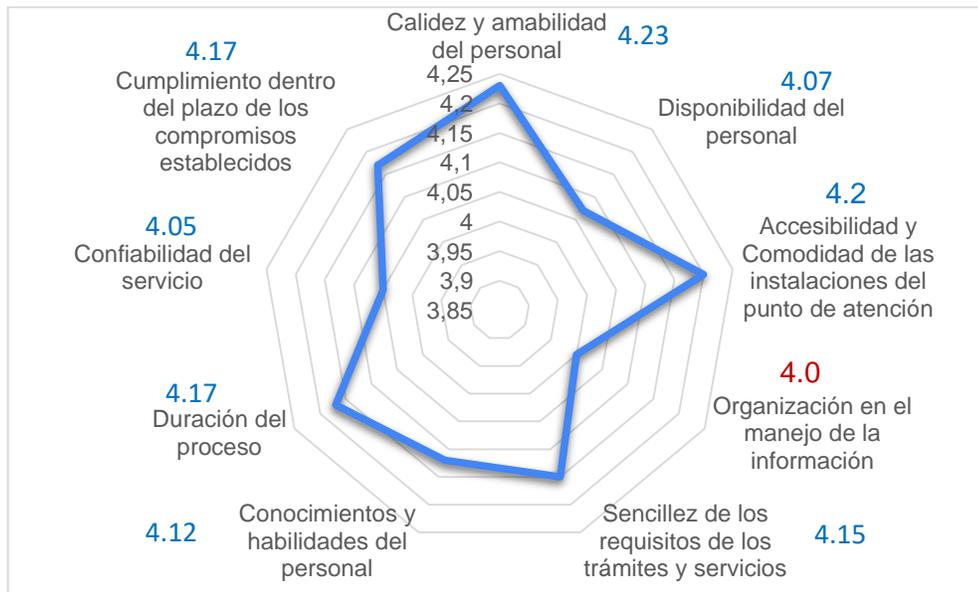
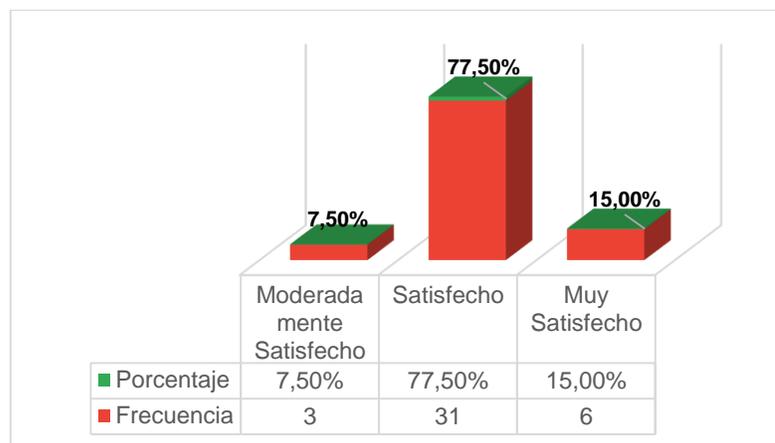


Tabla 14. Atributos de servicio - Dirección de Urbanización y Titulación

Descripción de Atributo	Calificación	Dimensión Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad del personal	4.23	Empatía
Disponibilidad del personal	4.07	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4.2	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4.0	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4.15	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4.12	Seguridad
Duración del proceso	4.17	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4.05	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	4.17	Capacidad de Respuesta
Promedio	4.13	

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 62. Satisfacción de Servicio



En la gráfica anterior podemos identificar con un porcentaje del 7.50% de los ciudadanos manifestaron estar moderadamente satisfecho, el 77.50% los ciudadanos (as) encuestados (as) indicaron sentirse satisfechos y con el 15.00% la ciudadanía encuestada manifestó estar muy satisfecho con la atención y servicio prestada. Para evaluar de manera general el indicador, se toman las respuestas más altas con calificación 4 y 5 y respuestas de baja satisfacción se toma la calificación del 1 al 3. La experiencia del usuario de la Dirección de Urbanización y Titulación, que resulta de la percepción de los atributos de calidad, ha sido buena en términos generales, y si bien es cierto, dicha medida obedece a un factor emocional del usuario, constituye un indicador para determinar el grado de confianza del ciudadano (a) en la gestión del proceso misional.

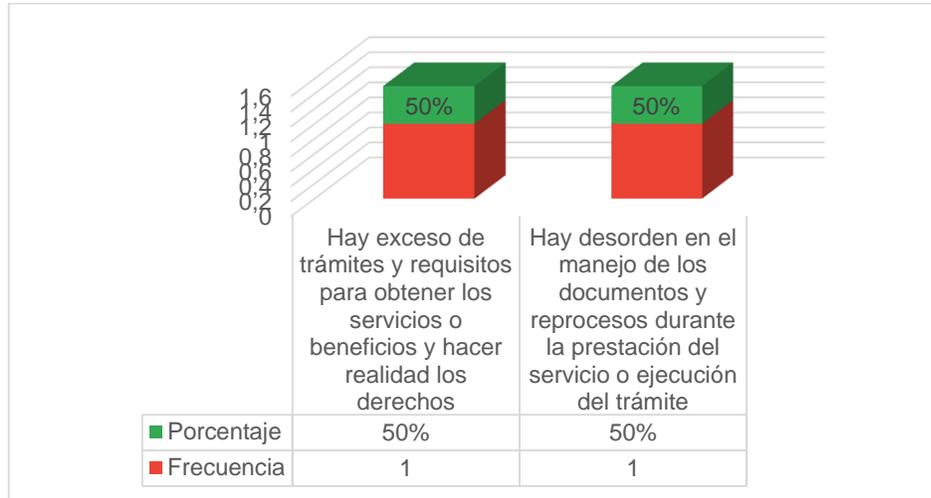
Gráfica 63. Satisfacción de la Ciudadanía



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 8%. Al tabular la información de los encuestados (as) se pudo establecer que dicha inconformidad corresponde a 2 motivos de inconformidad dichos motivos corresponden a los atributos de calidad de servicio prestado por la CVP los cuales son:

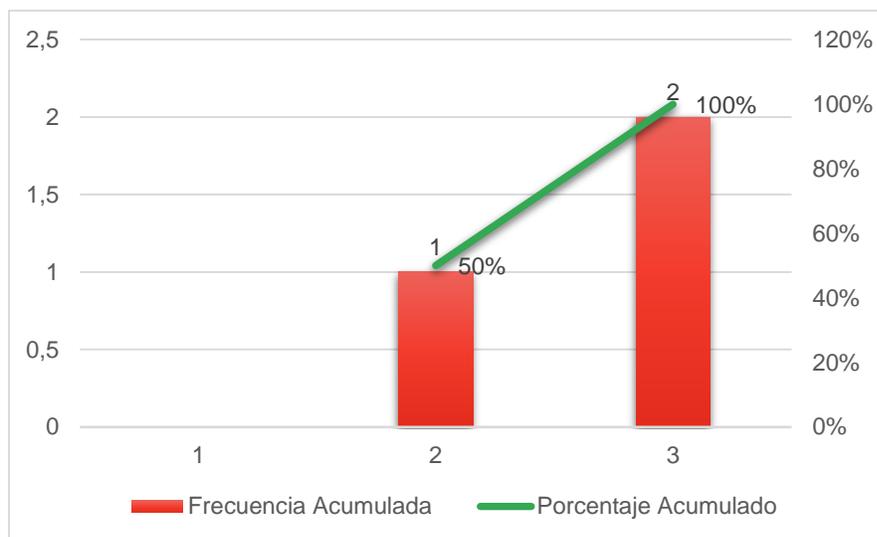
- 1- Hay exceso de trámites y requisitos para obtener los servicios o beneficios y hacer realidad los derechos, con una participación del 50%
- 2- Hay desorden en el manejo de los documentos y reprocesos durante la prestación del servicio o ejecución del trámite, con una participación del 50%

Gráfica 64. Motivos de Baja Satisfacción



De acuerdo con el diagrama de Pareto, el 50% de los motivos de baja satisfacción obedecen a los dos primeros aspectos antes mencionados, los cuales deben orientarse los esfuerzos de mejora con finalidad de afianzar los impactos de satisfacción con la ciudadanía

Gráfica 65. Diagrama de Pareto Motivos de Baja Satisfacción



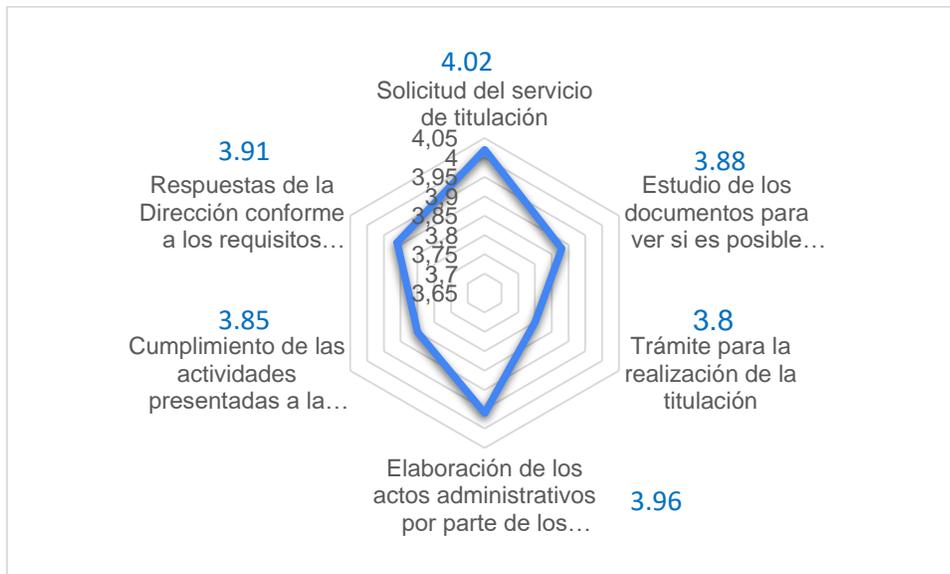
Otros indicadores de satisfacción los constituyen 6 preguntas específicas que preparó la Dirección de Urbanización y Titulación. Para evaluar el nivel de satisfacción con respecto a aspectos, instancias, acciones o etapas lógicas del proceso atinentes a:

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

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

La calificación promedio de cada pregunta específica fue de 3.90 en una escala igual a la empleada para medir la satisfacción general del usuario y que se explicó con anterioridad.

Gráfica 66. Aspectos específicos del área misional de Urbanización y Titulación



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

En el desarrollo de la encuesta a ciudadanos (as) se indagó sobre la apropiación, reconocimiento a la tecnología de información y comunicación TIC, se indagó sobre la disponibilidad, acceso y uso de servicios como los son la línea telefónica, internet y pertenencia de dispositivos de comunicación. También se indaga sobre el uso de los canales o medios de comunicación con la CVP. Los datos obtenidos indican información útil para fomentar una cultura de cero papel y mayor uso de las plataformas tecnológicas para llevar a cabo trámites y servicios en línea que le faciliten a la ciudadanía.

Al indagar sobre los indicadores básicos de TIC en los hogares de los usuarios (as) encuestados (as), se encontró que hay un porcentaje del 2% refiere tener telefonía fija, el 15% indicó que no tiene ningún servicio y el 83% manifestó contar con un dispositivo (móvil) celular.

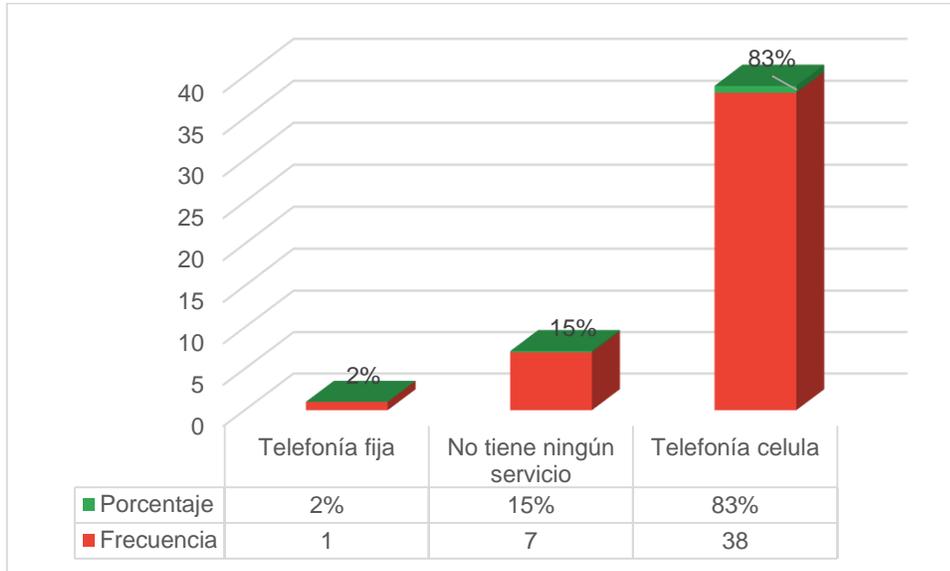
Los dispositivos TIC, las respuestas se analizaron por ítems separados (es decir por dispositivo ya no son mutuamente excluyentes), y se encontró que 2% no tiene ningún aparato, el 5% indicó contar con una línea fija, el 7% cuenta con un computador de escritorio, portátil y el 86% cuenta con un teléfono celular.

Para indagar de cómo la población encuestada accede a internet, se formuló una pregunta con múltiple opción de respuesta, teniendo una consideración que los ciudadanos (as) pueden acceder de varias formas (la mayoría de los ítems de la pregunta no son mutuamente excluyentes) y se obtuvo que el 5% accede a través de una sala de café internet, el 11% accede a través de una red fija o wifi pagada, el 25% manifestaron que no accede al servicio de internet y el 59% accede a este servicio a través de un plan de datos móvil celular.

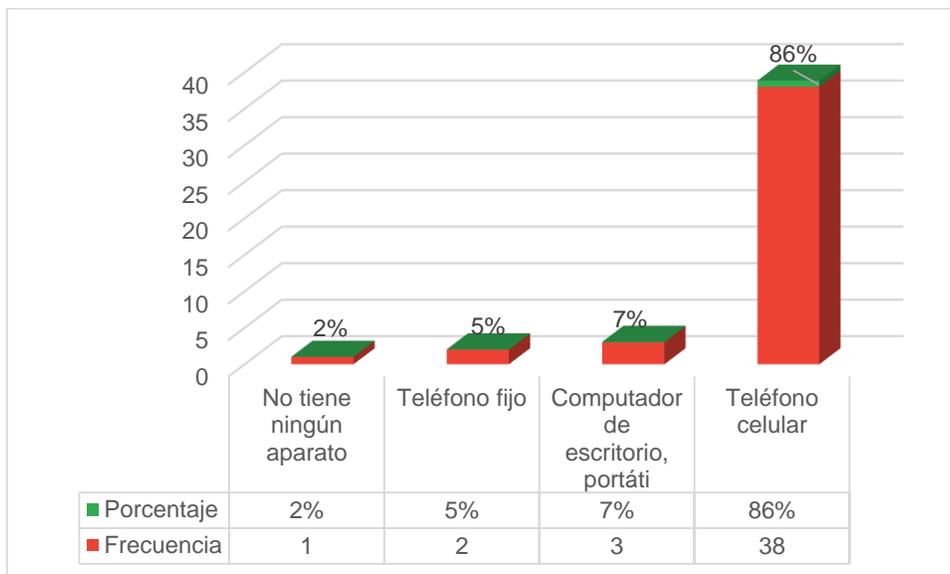
En la tabulación de la encuesta se observa que el 31% accede al servicio de internet varios días a la semana y el 69% de la población encuestada manifestó utilizar el servicio de internet todos los días.

Con respecto a los usos dados al servicio de Internet, (tomando en consideración que los ítems no son mutuamente excluyentes), se pudo identificar que el 4% lo utiliza para realizar transacciones o trámites con entidades públicas o privadas, el 22% lo utiliza para validar correo electrónico y redes sociales, el 34% utiliza este canal como medio de entretenimiento y el 40 % utiliza el servicio como herramienta de estudio o trabajo.

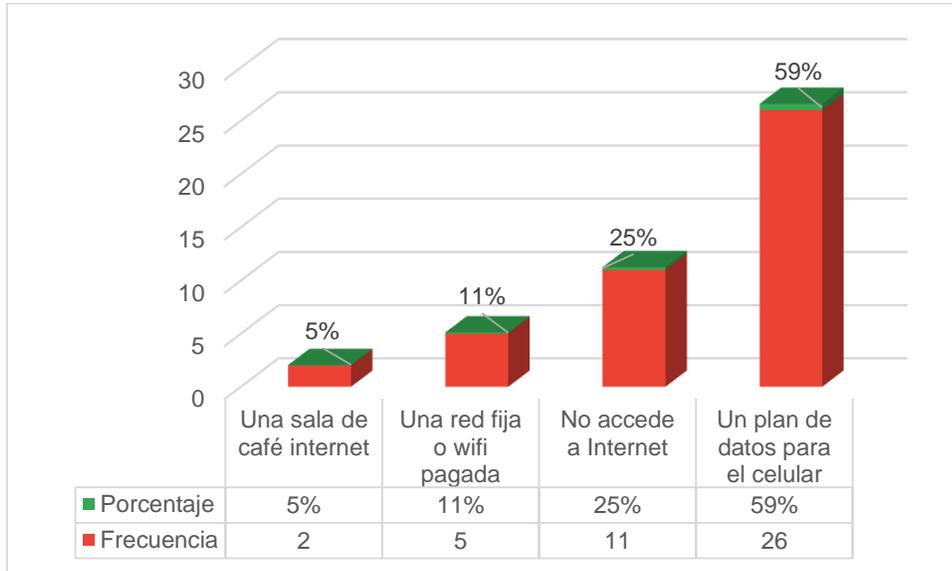
Gráfica 67 TIC-Servicios de la Ciudadanía



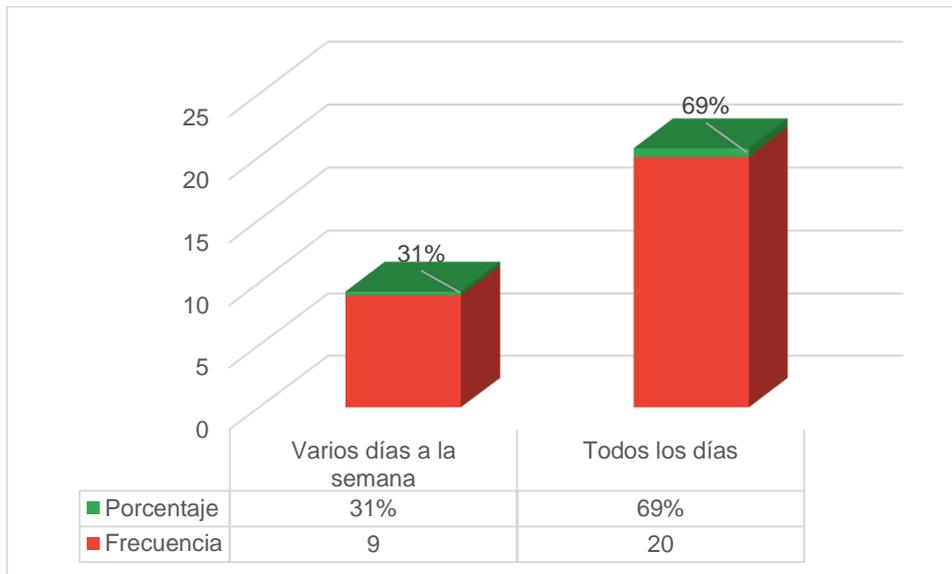
Gráfica 68 TIC - Dispositivos de la Ciudadanía



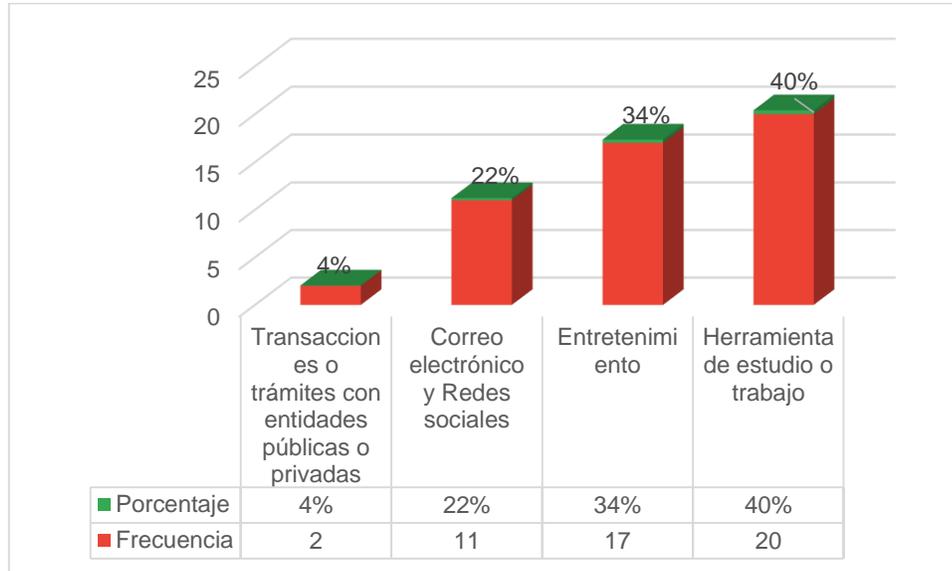
Gráfica 69. TIC- Acceso de Internet de la Ciudadanía



Gráfica 70. TIC- Frecuencia Uso



Gráfica 71. 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 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.

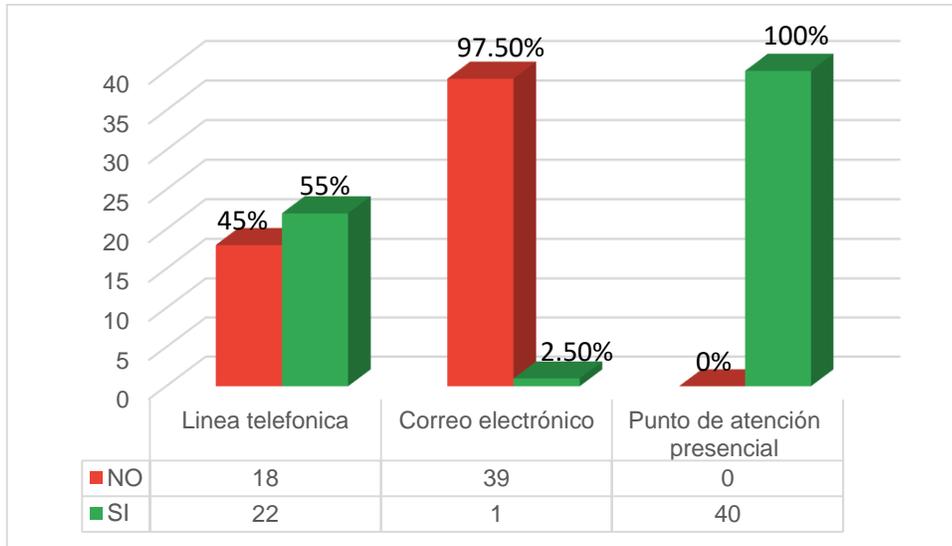
Se identifica una variable de atención de los canales TIC, lo que corresponde a la línea telefónica y correo electrónico siendo un porcentaje positivo y de buena acogida por la ciudadanía con un porcentaje de participación del 55% canal telefónico, seguido del 2.50% para el canal correo electrónico: 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.

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

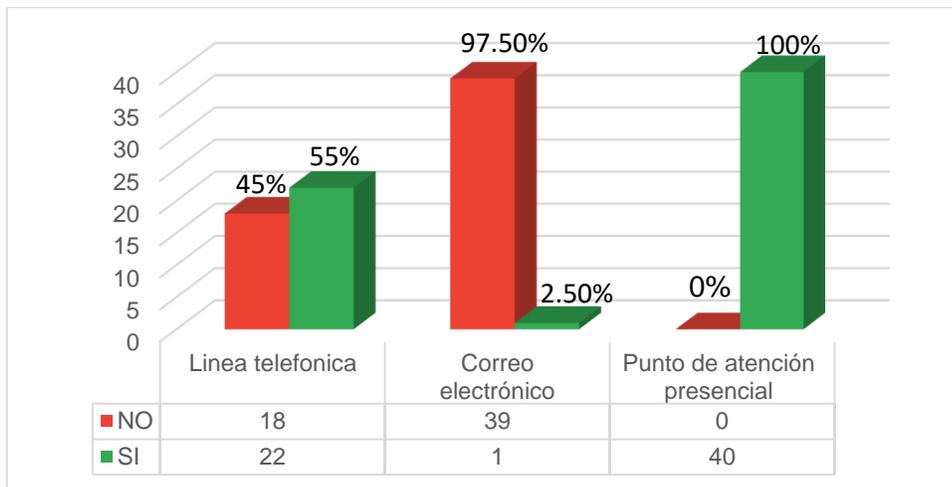
El segundo canal de preferencia por la ciudadanía corresponde al canal telefónico con un porcentaje positivo del 55% y si lo considera útil el 55% y con el 57.50% de participación lo volverían a utilizar.

El tercer canal de atención corresponde al canal electrónico con una participación del 2.50% en el que la ciudadanía utilizó para realizar sus peticiones, considerándolo útil el 2.50% y si lo volviese a utilizar con una participación del 7.50%. Datos que los constituyen como una oportunidad de mejora para que el proceso conecte y fomente nuevas alternativas de comunicación a las TIC.

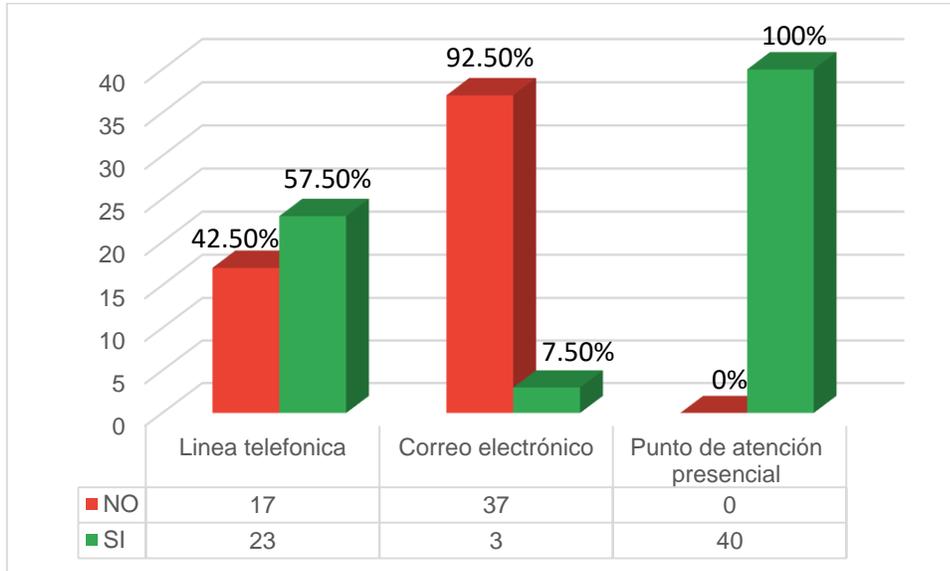
Gráfica 72. Canal de Comunicación



Gráfica 73. Utilidad de la información



Gráfica 74. Volvería a utilizar este medio de Atención

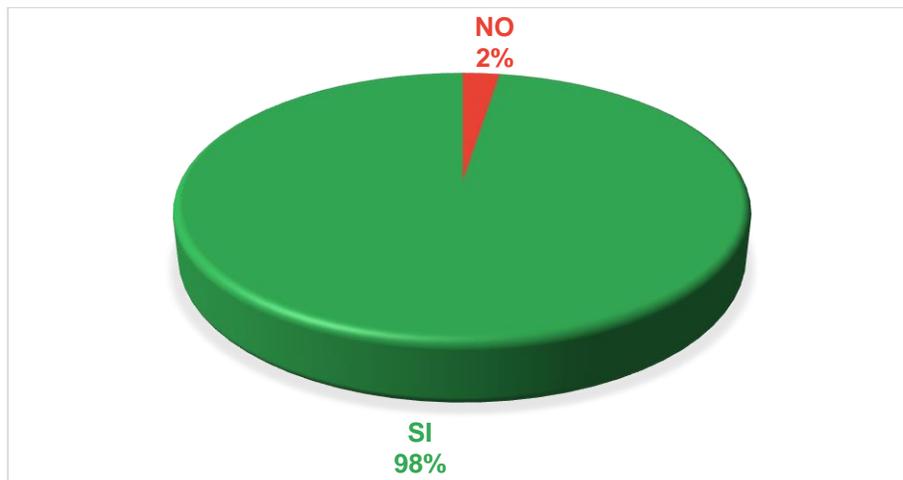


3.5. ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS (AS) SOBRE GRATITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS

En el sexto bimestre de la actual vigencia y dando continuidad a los esfuerzos de fortalecimiento de la transparencia y la prevención a la corrupción, se organizó una campaña institucional a través de los medios presenciales y virtuales sobre la gratitud 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 gratitud 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.

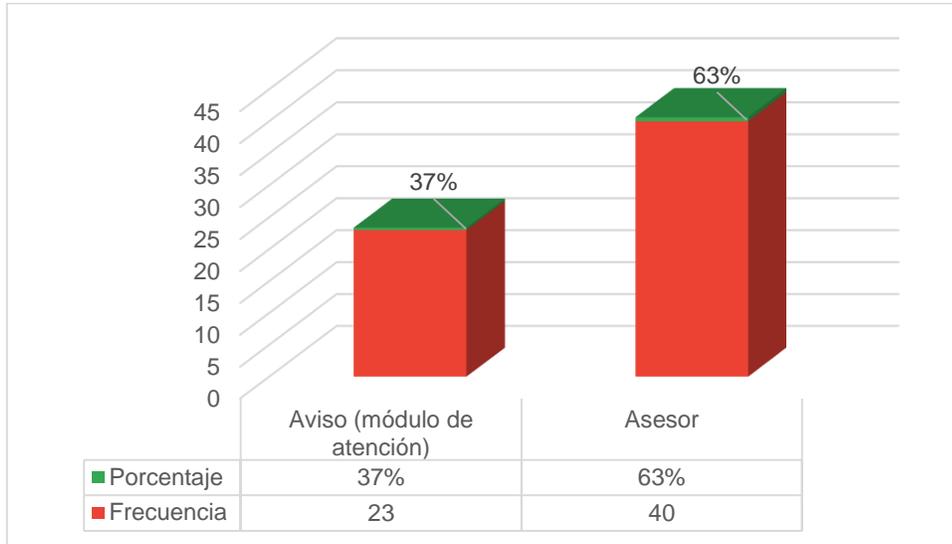
Como se explicó anteriormente, la primera pregunta consistió en averiguar si durante la actual vigencia el ciudadano (a) ha recibido información o se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la Caja de la Vivienda Popular y lo innecesario de los intermediarios. Al tabular la información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

Gráfica 75. Se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la CVP



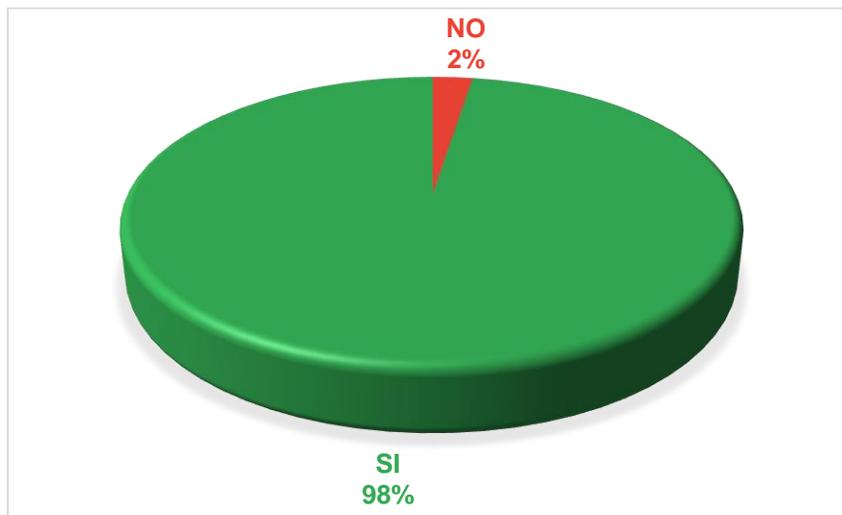
La segunda pregunta examinó el medio a través del cual el ciudadano(a) había obtenido la información. Esta pregunta consideró 5 opciones con múltiple respuesta, es decir, opciones que no son mutuamente excluyentes (Asesor, Aviso en el módulo de atención, Volante, Página WEB CVP, Cartelera digital CVP), los resultados obtenidos fueron los siguientes: el 37% se enteró a través de los avisos localizados en los módulos de atención, seguido del 63% indicó enterarse de manera verbal por parte del asesor punto de servicio.

Gráfica 76. Información de gratuidad de los trámites y servicios y lo innecesario



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

Gráfica 77. Entendió el mensaje de la gratuidad de los trámites y servicios



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 sexto bimestre del año 2022 el ciudadano(a) ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP. Se indica para ello lo siguiente. A ¿Durante el presente año, Usted ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP? ¿SI LA RESPUESTA ES NEGATIVA PASAR A LA PREGUNTA 16? De ser afirmativa se formulan las siguientes preguntas B. ¿La respuesta que le dieron fue oportuna, es decir dentro de los términos? C ¿La respuesta que le dieron fue de fondo, es decir que le respondieron lo que solicitó o preguntó? D. ¿La respuesta que le dieron fue clara, es decir que la respuesta fue fácil de comprender?, E ¿La respuesta que le dieron fue cálida?

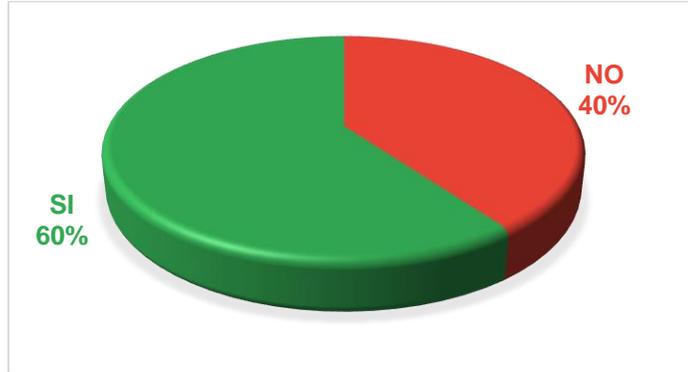
Al preguntar a la ciudadanía si ha interpuesto algún tipo de petición durante el sexto bimestre de la actual vigencia, se obtuvo un porcentaje del 60% negativo vs el 40% positivo es decir que si interpusieron un derecho de petición, queja o reclamo ante la Dirección de Urbanización y Titulación de CVP.

A los ciudadanos (as) que respondieron que sí habían interpuesto algún tipo de petición ante la CVP, se indaga en si la respuesta que le brindaron fue oportuna dentro de los tiempos establecidos, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 100%. También se indaga sobre si la respuesta brindada por la entidad si cumple con lo que pregunta y se obtienen 100%.

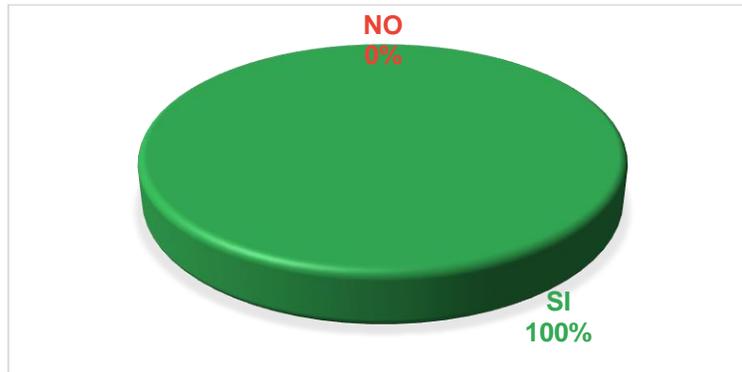
Se pregunta si la respuesta brindada por CVP, fue fácil de comprender en su contexto y los ciudadanos (as) encuestados (as) indican con un porcentaje favorable del 100%.

Se indaga con los ciudadanos (as) encuestados si la respuesta que es emitida por CVP, es una respuesta de calidad y según los usuarios (as) indican un 100% que la respuesta brindada por la entidad es cálida.

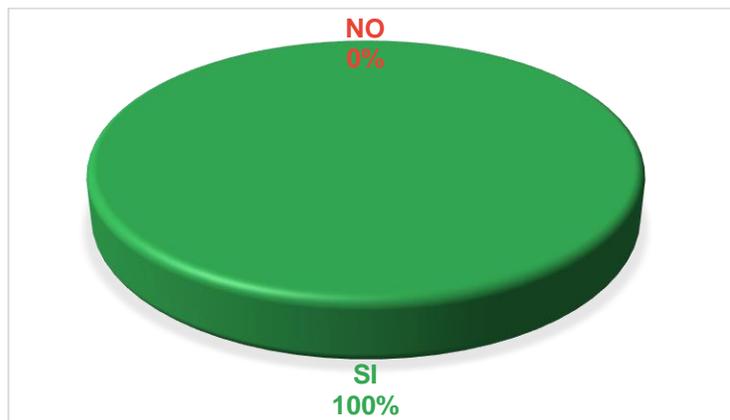
Gráfica 78. Ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP



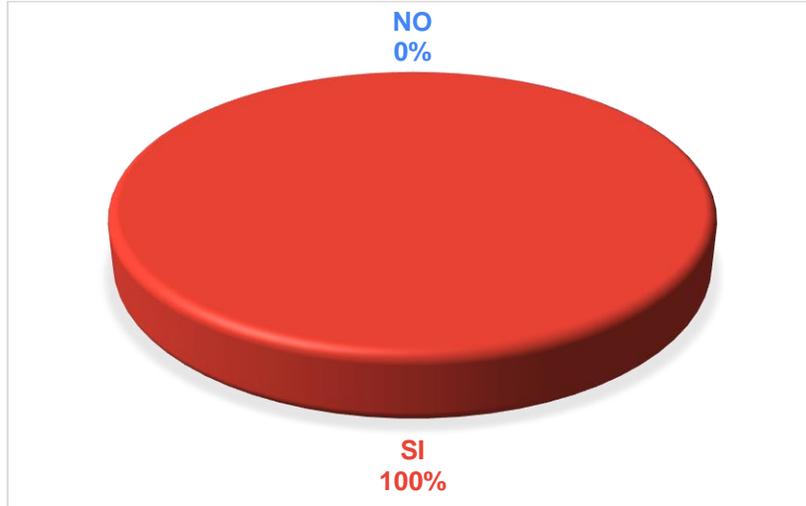
Gráfica 79. La respuesta que le dieron fue oportuna, es decir dentro de los términos



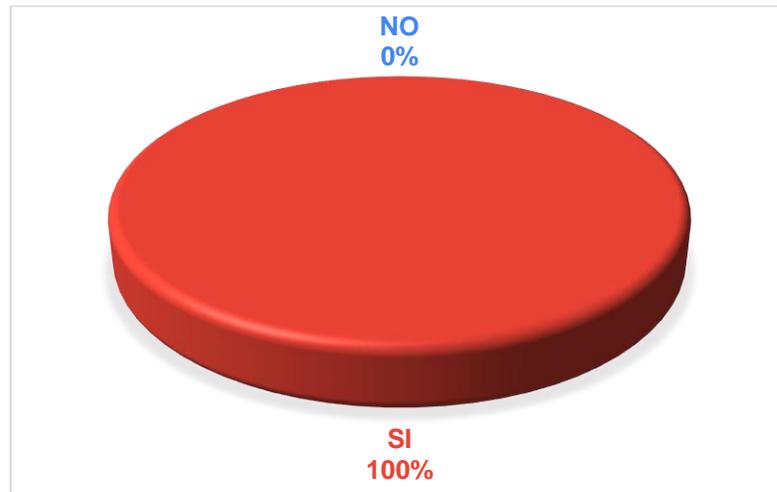
Gráfica 80. La respuesta que le dieron fue de fondo - respondieron lo que solicitó o preguntó



Gráfica 81. La respuesta que le dieron fue clara - fue fácil de comprender



Gráfica 82. La respuesta que le dieron fue cálida

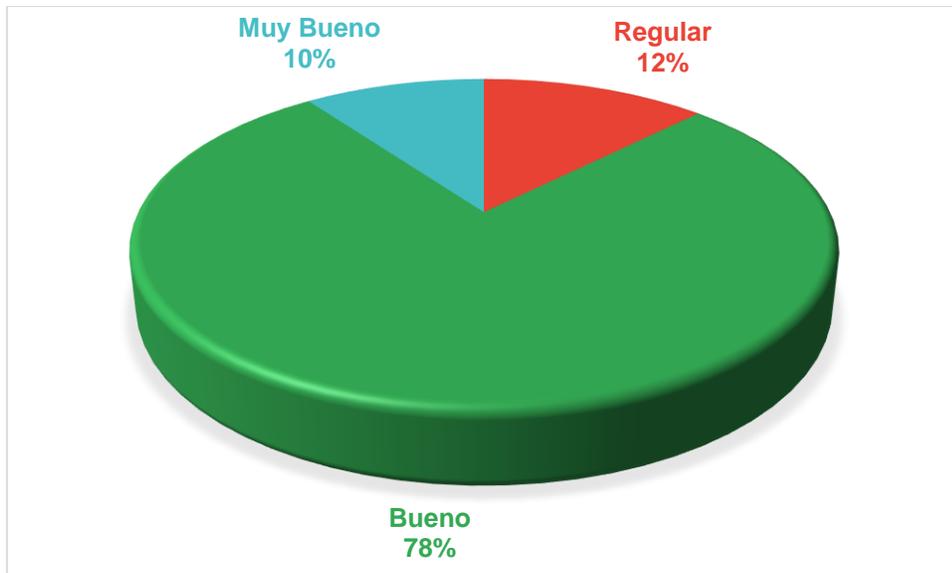


3.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN

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

Dicho lo anterior se pudo identificar que los ciudadanos (as) perciben que la comunicación es regular con un porcentaje de 12%, seguido del 78% indicaron que los formatos e información es buena y con el 10% que los formatos, guías y respuestas a sus solicitudes son muy bueno.

Gráfica 83. Que tan complejos son los documentos -formularios, guías, respuestas a derechos de petición



4. DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

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

El desarrollo de la encuesta se realizó en el punto de atención dispuesto por la entidad en la carrera 13 con calle 54-13, se evidencia que las localidades con mayor participación corresponden a: Usme y Ciudad Bolívar.

Gráfica 84. Aplicación de encuesta

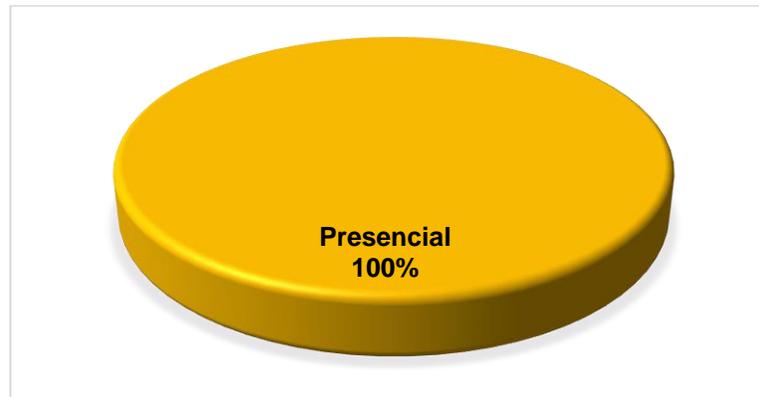


Tabla 15. Ciudadanía encuestada por Localidad

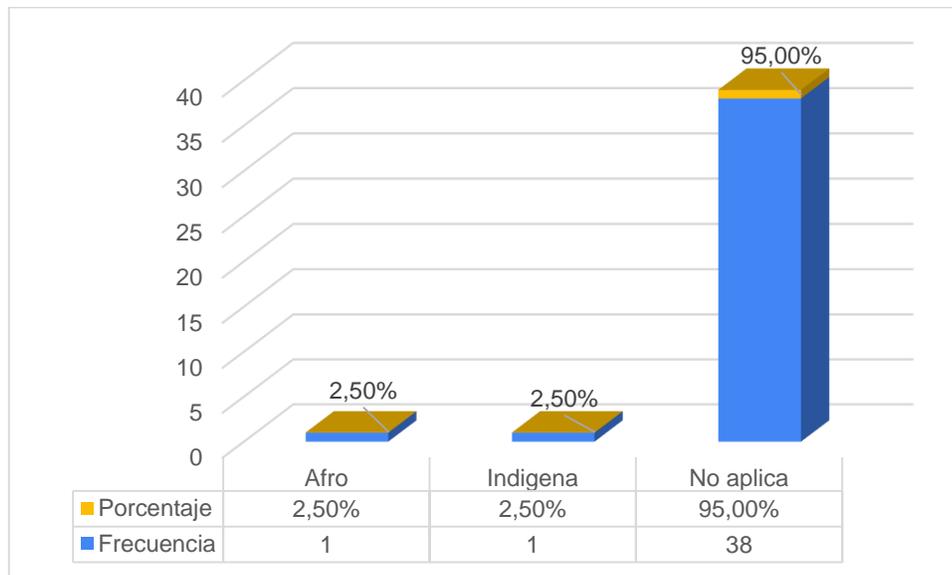
Localidad	Frecuencia	Porcentaje
Kennedy	1	2,50%
San Cristóbal	2	5,00%
Rafael Uribe Uribe	2	5,00%
Santa Fe	2	5,00%
Usme	15	37,50%
Ciudad Bolívar	18	45,00%
Total	40	100%

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

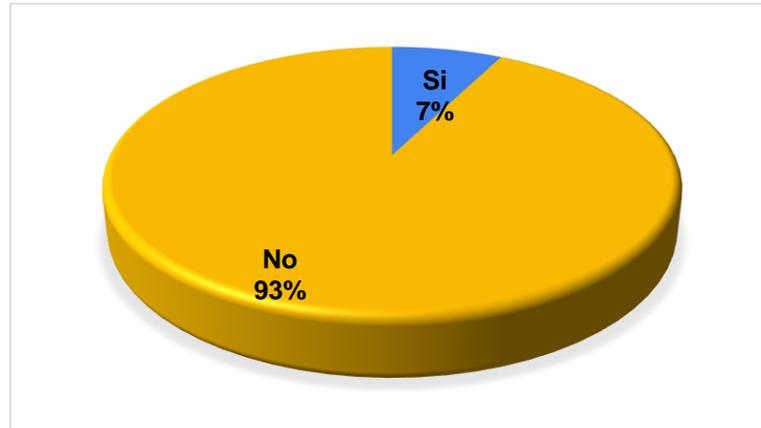
4.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA

En el desarrollo y tabulación se pudo identificar la caracterización poblacional de los usuarios (as) encuestados (as) con un porcentaje del 2.50% corresponden a una comunidad Afro, seguido del 2.50% que indicaron corresponder a una comunidad Indígena y el 95.00% no corresponden a ningún grupo étnico. También se pudo identificar si la población encuestada tiene algún tipo de discapacidad con un porcentaje negativo del 93% y el 7% indico que si tiene alguna discapacidad.

Gráfica 85. Grupo Étnico

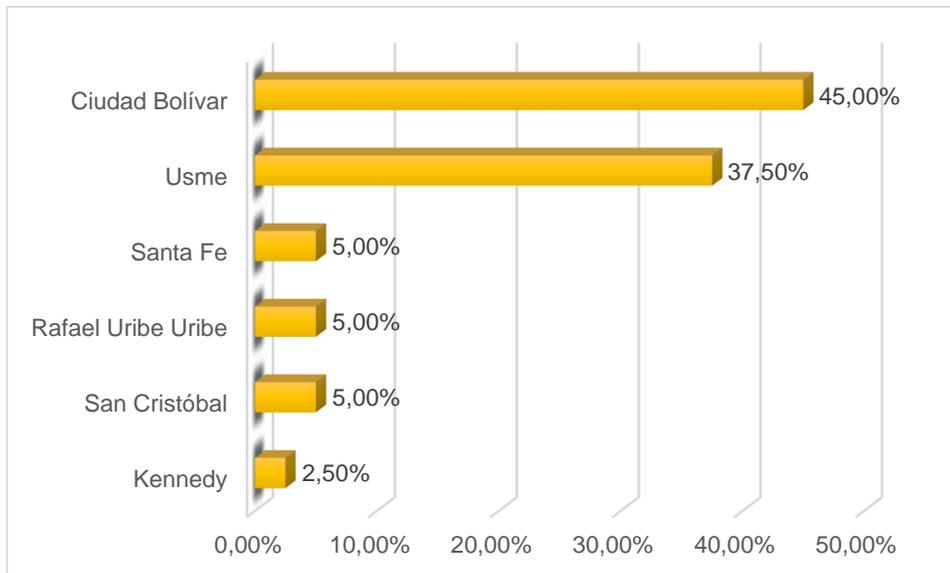


Gráfica 86. Discapacidad

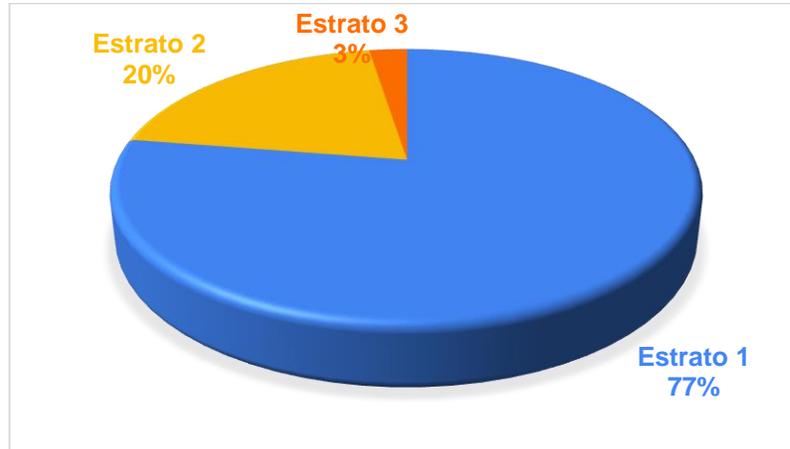


Las localidades con mayor representación en la encuesta son Usme con una participación del 37.50% y Ciudad Bolívar con un porcentaje de 45.00%. La población encuestada hace referencia a los estratos socioeconómicos 1,2 y 3 con una participación de estrato 1 del 77%, seguido del estrato 2 con una participación del 20% y estrato 3 con una participación del 3%

Gráfica 87. Población encuestada por localidad

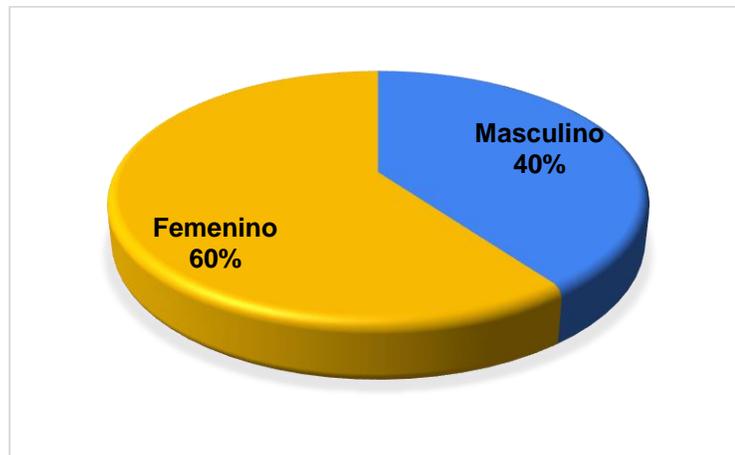


Gráfica 88. Estrato Socio económico



De acuerdo con la población encuestada se puede establecer que el género femenino representa la mayoría del porcentaje con una representación del 60% y el género masculino tiene una participación del 40%

Gráfica 89. Género Población Encuestada

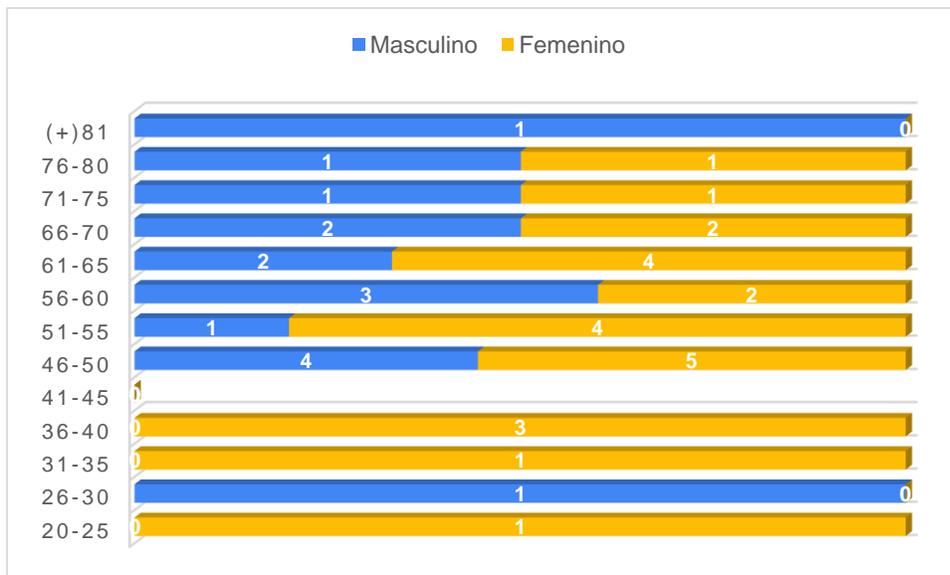


La distribución por el rango de edades de los ciudadanos(as) encuestados(as) corresponde al 83% de la población que tiene una edad comprendida entre los 41 y 80 años. Para el género femenino lo representa el 79% y el género masculino lo representa un porcentaje del 88%.

Tabla 16. Distribución de la edad y género

Edad	Masculino	Femenino	%Masculino	%Femenino
20-25	0	1	0%	4%
26-30	1	0	6%	0%
31-35	0	1	0%	4%
36-40	0	3	0%	13%
41-45	0	0	0%	0%
46-50	4	5	25%	21%
51-55	1	4	6%	17%
56-60	3	2	19%	8%
61-65	2	4	13%	17%
66-70	2	2	13%	8%
71-75	1	1	6%	4%
76-80	1	1	6%	4%
(+)81	1	0	6%	0%
Total	16	24	100%	100%

Gráfica 90. Edad y Género Población Encuestada

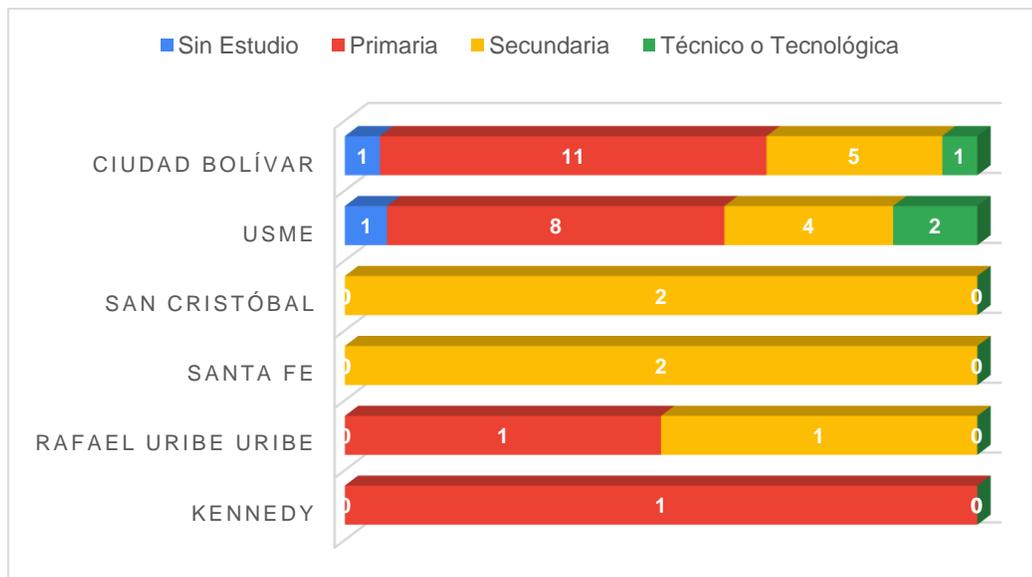


En la encuesta se puede identificar que los ciudadanos(as) tienen un nivel de escolaridad del 5% de la ciudadanía indico no tener estudio, el 52% indico tener educación básica primaria, el 35% manifiesta tener educación secundaria y el 8% indica tener educación superior correspondiente a técnico o tecnológica

Gráfica 91. Nivel de Escolaridad



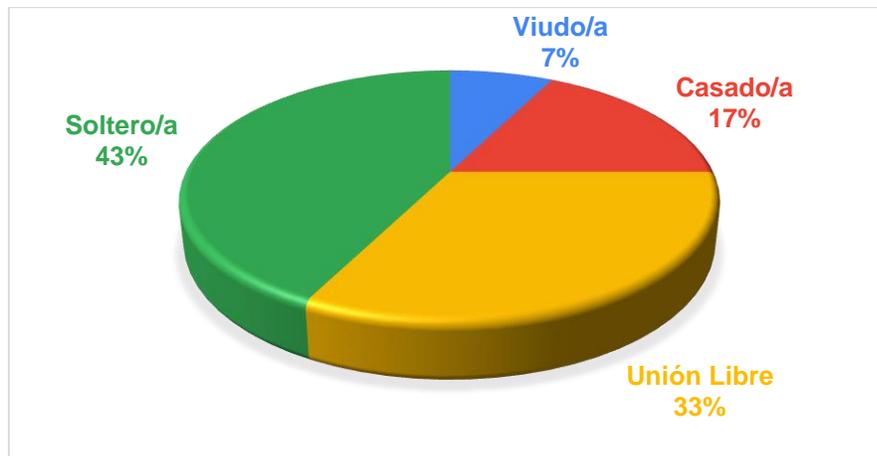
Gráfica 92. Nivel de Escolaridad por Localidad



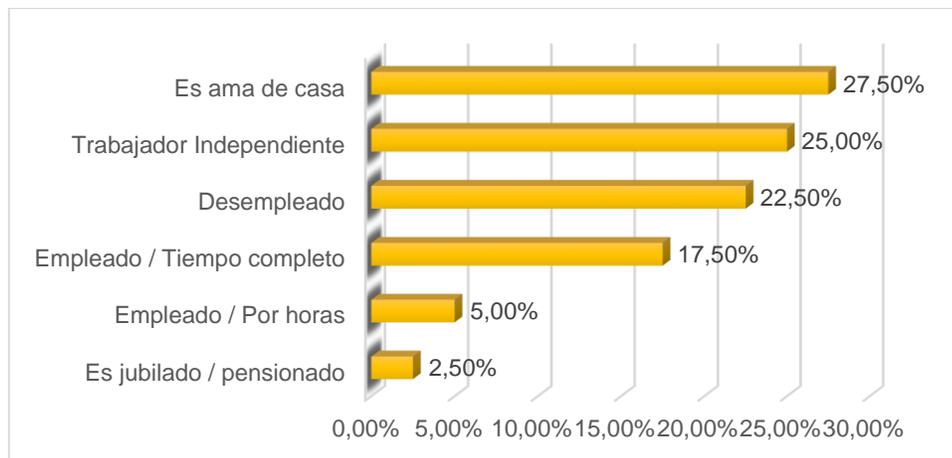
La categoría de estado civil de la población encuestada y que más se repite es soltero/a con un porcentaje del 43%, seguido de unión libre con una participación del 33%. Referente a su situación laboral actual de los ciudadanos(as) indicaron con un porcentaje del 25.00% que son trabajadores independientes (informal), seguido del 27.50% manifestaron que son amas de casa

Otra variable que se pudo identificar corresponde al número de personas que está constituida cada familia encuestada estableciendo un promedio del 17.50% conformado por familias de 4 integrantes, seguido del 25.00% correspondiente a familias de 3 integrantes.

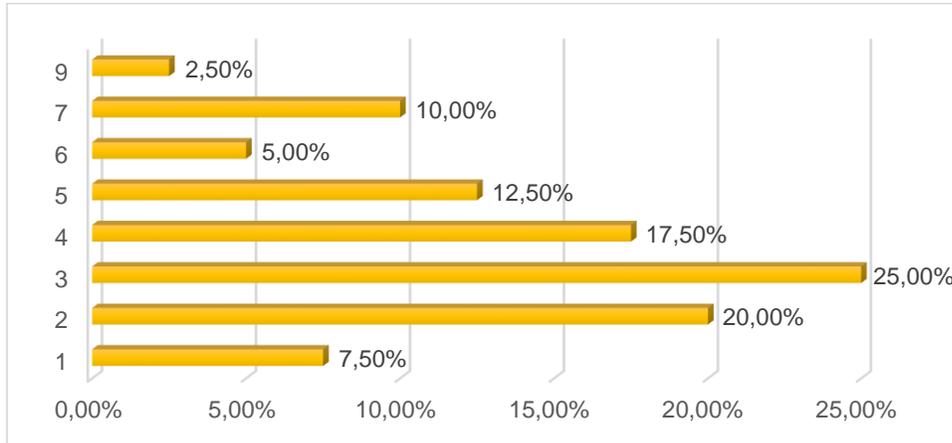
Gráfica 93. Estado Civil



Gráfica 94. Situación Laboral



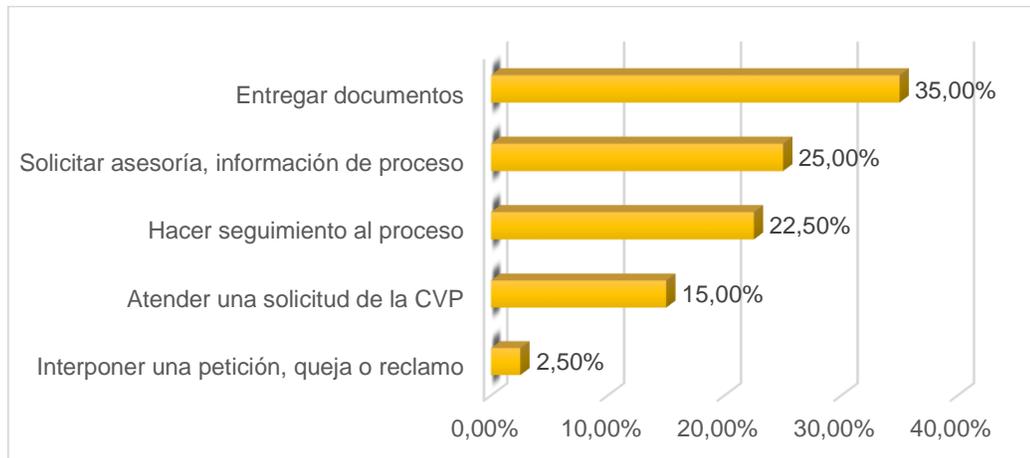
Gráfica 95. Número - Personas por Vivienda



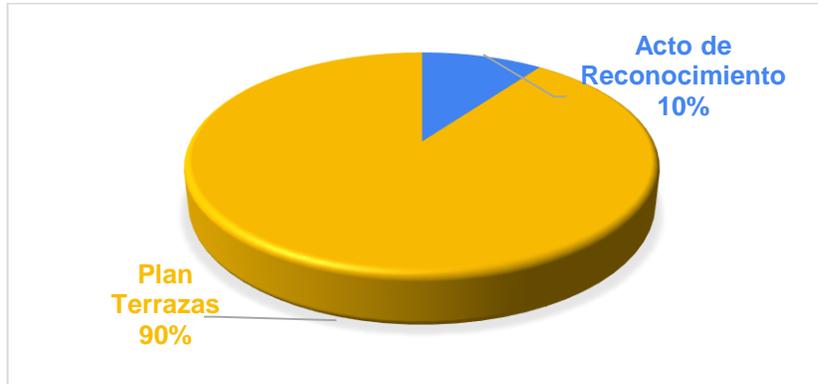
4.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

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 a solicitar asesoría, información de proceso con una participación del 25,00%, seguido de entregar documentos con una participación del 35,00%. 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 90%, seguido de realizar un trámite de acto de reconocimiento del predio con un porcentaje del 10%.

Gráfica 96. Motivo de Visita



Gráfica 97. Proceso de Interés



La variable de permanencia en el proceso con CVP, nos indica que el 37.50% lleva un trámite menor a 6 meses, seguido del 20.00% que manifestó llevar el proceso entre los 6 meses y 1 año.

Tabla 17. Tiempo de permanencia en el Proceso

Tiempo de permanencia en el proceso	Frecuencia	Total
Menos de 6 meses	15	37.50%
Entre 6 meses y menos de 1 año	8	20.00%
Entre 1 y 2 años	5	12.50%
Solicita Asesoría, información de proceso	12	30.00%
Total	40	100%

Gráfica 98. Tiempo de permanencia en el Proceso



En la tabulación de la encuesta arroja un porcentaje 98% de los ciudadanos(as) encuestados(as) indican que consideran que están bien informados del proceso y el 2% indico no estar bien informado del proceso. El usuario que presento insatisfacción de información corresponde a la localidad de Ciudad Bolívar, lo que establece realizar un seguimiento al proceso y de cómo se entrega la información a la ciudadanía.

Gráfica 99. Bien Informado

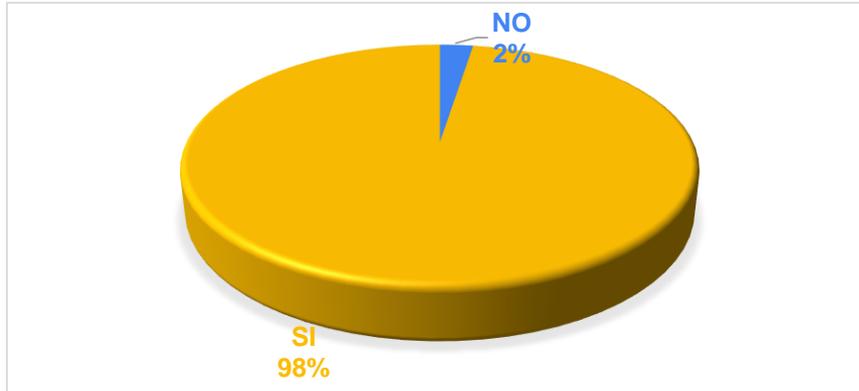
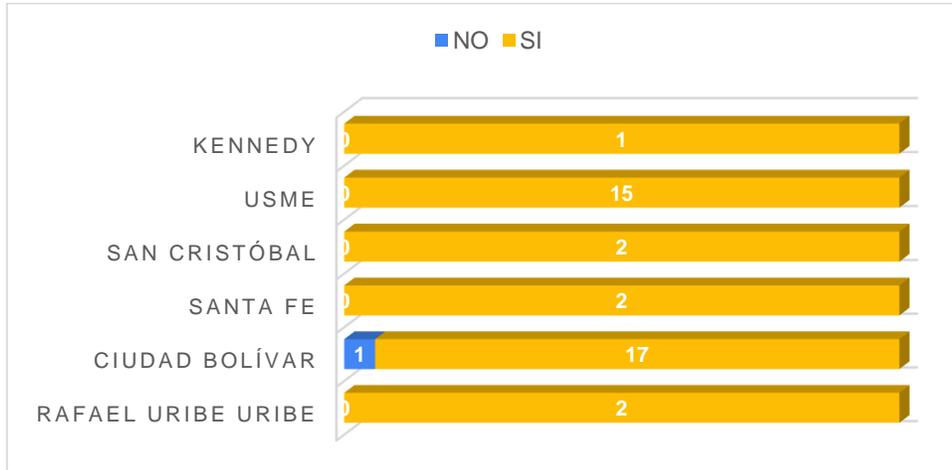


Tabla 18. Suministro de información del proceso por Localidad

Localidad	Bien Informado		Frecuencia	Porcentaje	
	NO	SI		NO	SI
Rafael Uribe Uribe	0	2	2	0%	5%
Ciudad Bolívar	1	17	18	100%	44%
Santa Fe	0	2	2	0%	5%
San Cristóbal	0	2	2	0%	5%
Usme	0	15	15	0%	38%
Kennedy	0	1	1	0%	3%
Total	1	39	40		

Gráfica 100. 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 4.64, 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 101. Atributos del servicio - Dirección de Mejoramiento de Vivienda

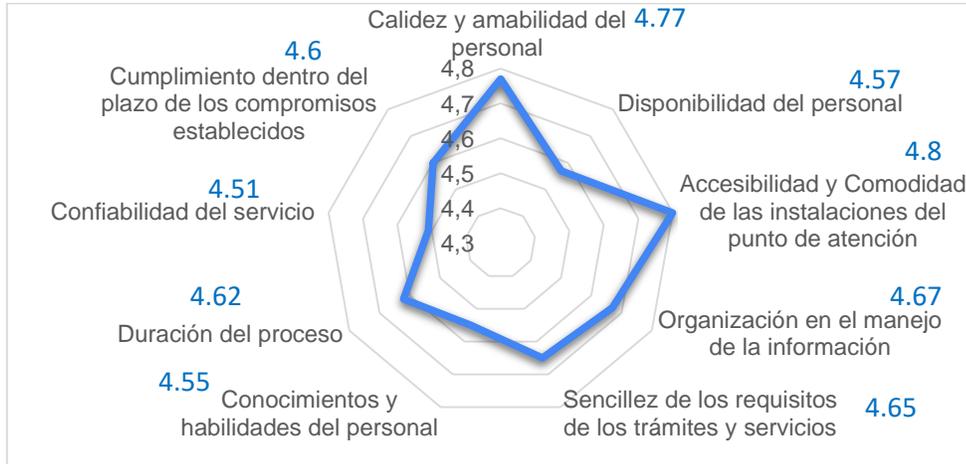


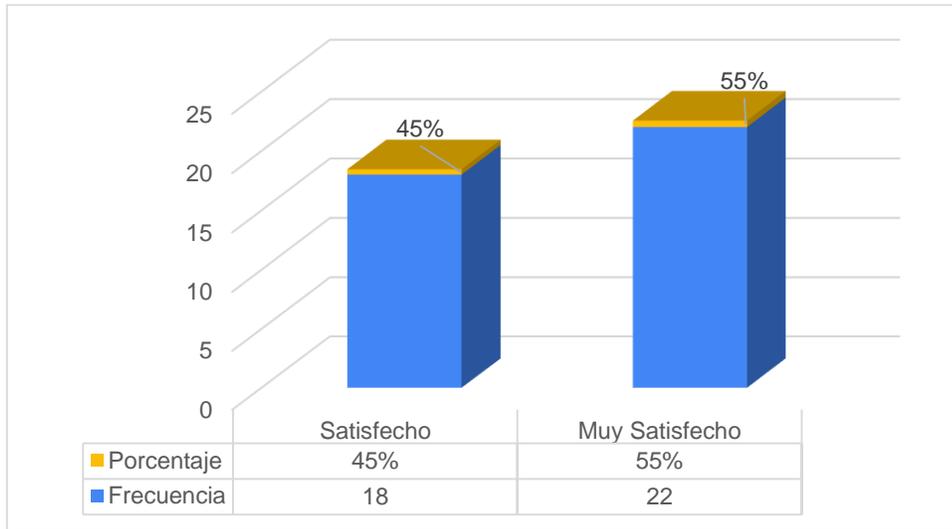
Tabla 19. Atributos del servicio - Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Descripción de Atributo	Calificación	Dimensión Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad del personal	4.77	Empatía
Disponibilidad del personal	4.57	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4.8	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4.67	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4.65	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4.55	Seguridad
Duración del proceso	4.62	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4.51	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	4.6	Capacidad de Respuesta
Promedio	4.64	

La satisfacción general de los usuarios (as) de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda de la CVP se evaluó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuestas mutuamente excluyentes. Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta. De igual forma, y con el propósito de que el encuestado respondiera de una manera más fácil, cada una de las alternativas numéricas referidas se asoció a una etiqueta de la siguiente forma: Para

la alternativa 5, la etiqueta MUY SATISFECHO, para 4, SATISFECHO, para 3, MODERADAMENTE SATISFECHO, para 2, POCO SATISFECHO y para 1, INSATISFECHO.

Gráfica 102. Satisfacción de Servicio



En la gráfica anterior se puede identificar que el 45% de la ciudadanía encuestada se siente satisfecha con la atención y servicio, seguido del 55% que indicó estar muy satisfecho con la atención prestada 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 103. Alta vs Baja Satisfacción



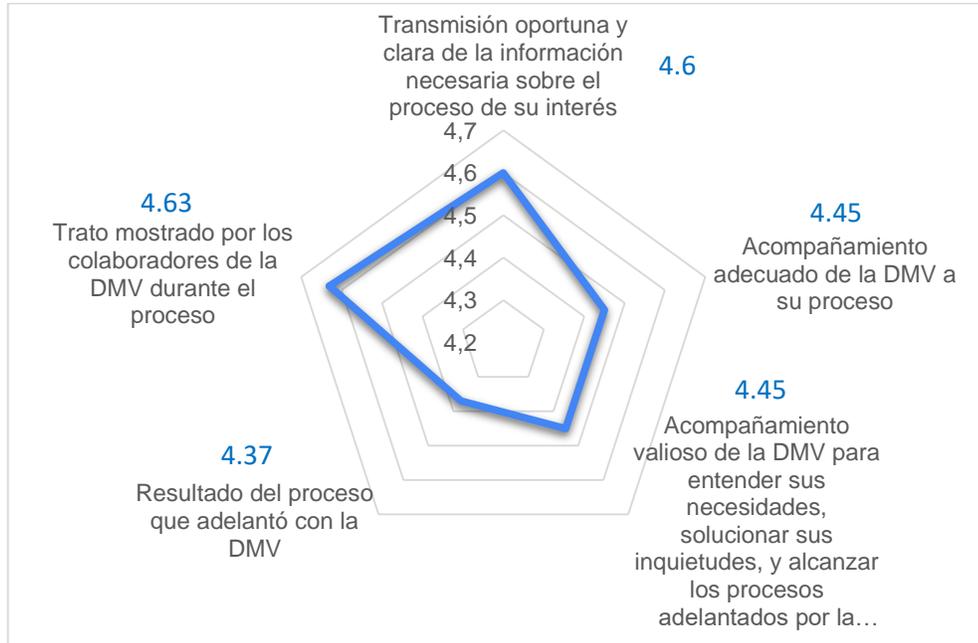
Según la gráfica anterior podemos identificar que la ciudadanía encuestada corresponde a 100% la cual nos indicó tener una alta satisfacción con el servicio y atención prestado por parte de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda de la Caja de la Vivienda Popular.

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

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

La calificación promedio de cada pregunta específica fue de 4.5 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 104. 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 sobre los indicadores básicos de TIC en los hogares de los usuarios (as) encuestados (as), se encontró que hay un porcentaje del 6.56% refiere tener telefonía fija, el 27.87% indicó contar con el servicio de Internet y el 65.57% manifestó contar con un dispositivo (móvil) Celular.

Los dispositivos TIC, las respuestas se analizaron por ítems separados (es decir por dispositivo ya no son mutuamente excluyentes), y se encontró que 2% indicó no tener ningún dispositivo, el 8% indicó tener

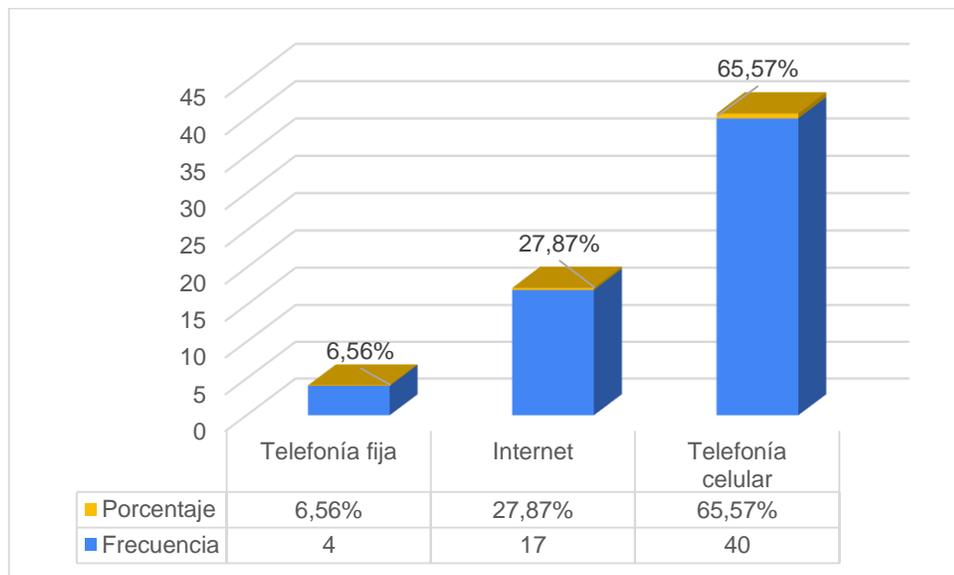
una línea telefónica fija, el 12% cuenta con computador de escritorio o portátil y el 78% cuenta con un teléfono celular (móvil).

Para indagar de cómo la población encuestada accede a internet, se formuló una pregunta con múltiple opción de respuesta, teniendo una consideración que los ciudadanos (as) pueden acceder de varias formas (la mayoría de los ítems de la pregunta no son mutuamente excluyentes) y se obtuvo que el 2.44% accede al servicio de internet a través de una conexión gratuita, el 24.39 tiene un plan de datos, el 31.71% se conecta mediante una red wifi paga y el 41.46% indico que no accede al internet.

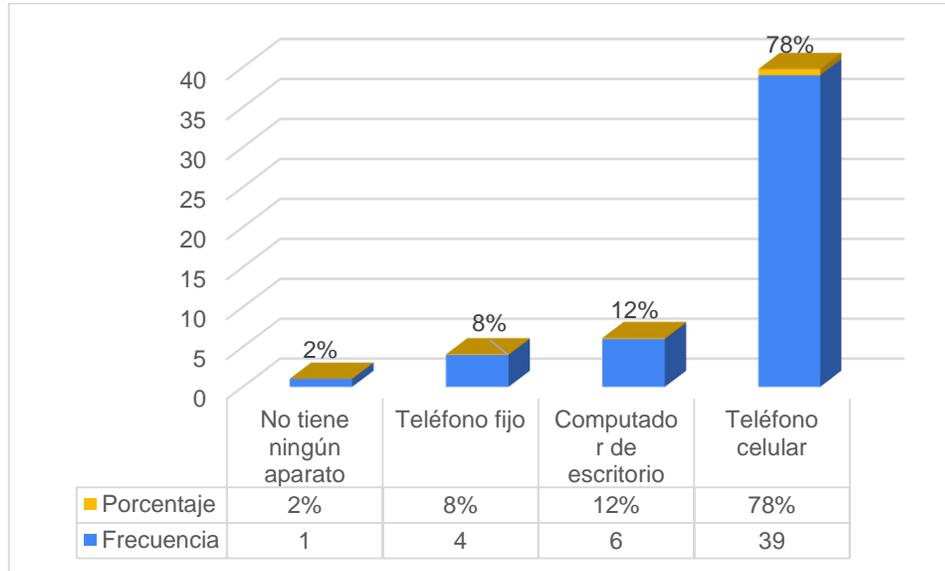
En el desarrollo de tabulación de la encuesta se observa que el 4% accede al servicio de internet una vez a la semana. Seguido del 26% que lo utiliza varios días a la semana y el 70% de la población encuestada manifestó utilizar el servicio de internet todos los días.

Con respecto a los usos dados al servicio de Internet, (tomando en consideración que los ítems no son mutuamente excluyentes), se pudo identificar que el 25.00% lo utiliza como herramienta de estudio o trabajo, el 27.50% lo utiliza como canal de entretenimiento y el 47.50% utiliza este servicio para validar el correo electrónico y redes sociales.

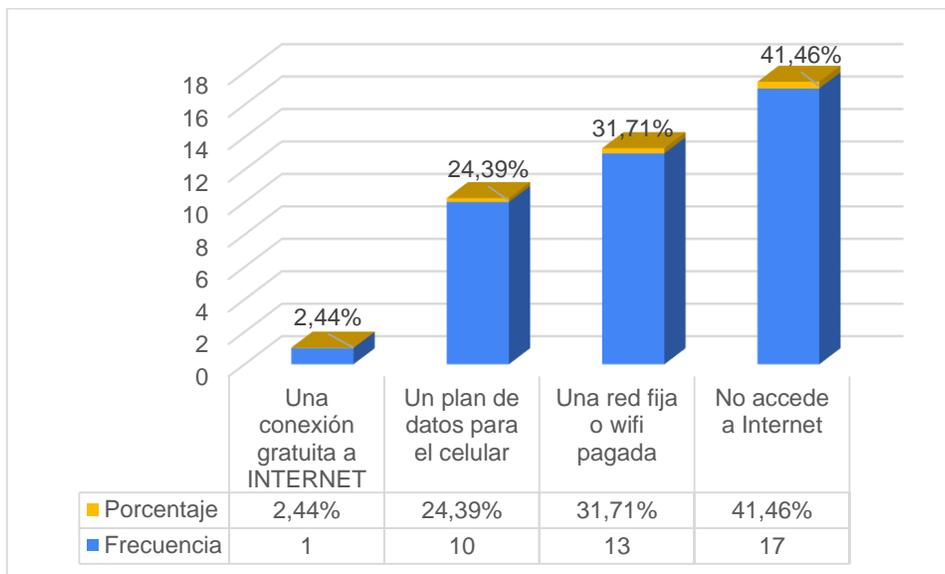
Gráfica 105. TIC- Servicios



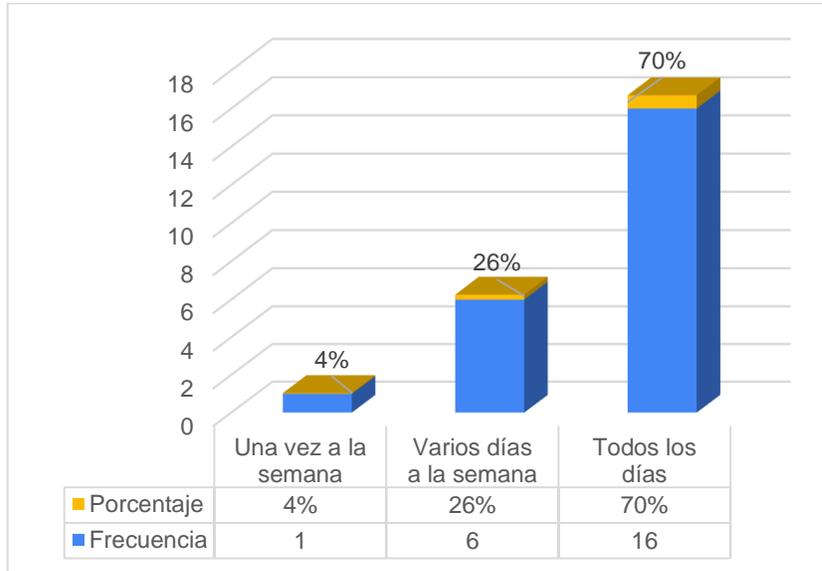
Gráfica 106. TIC- Dispositivo



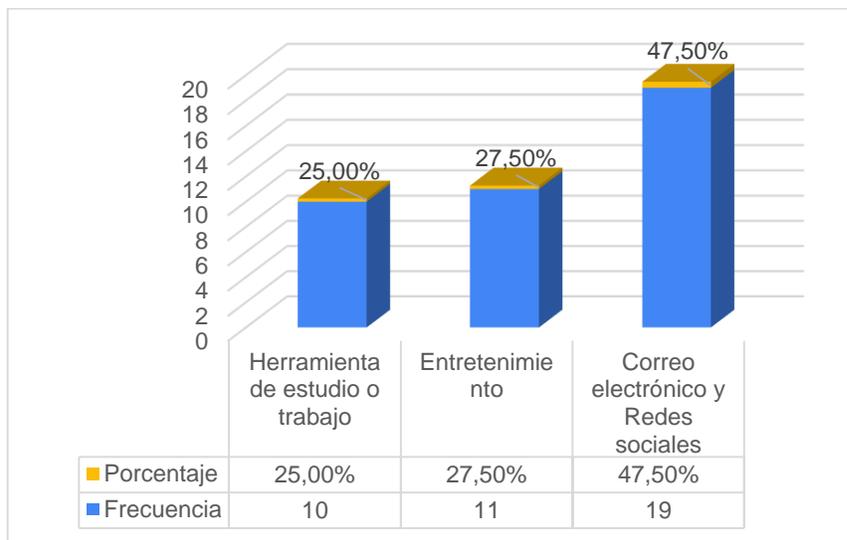
Gráfica 107. TIC- Acceso



Gráfica 108. TIC- Frecuencia Uso



Gráfica 109. 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.

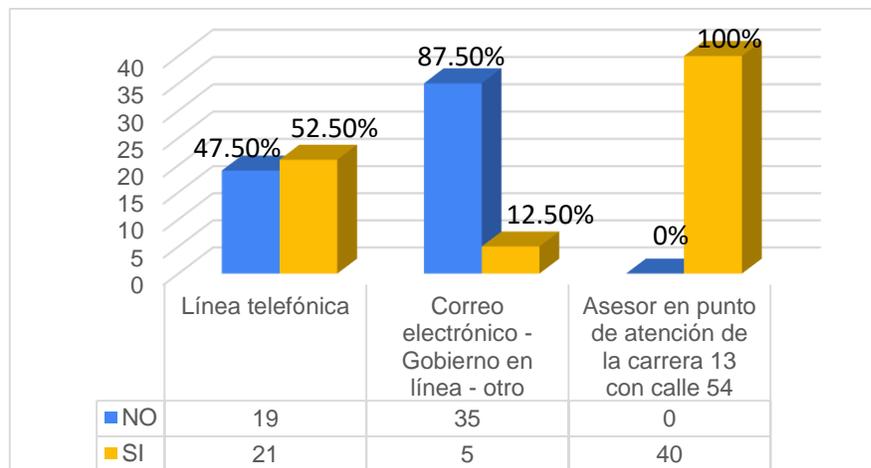
Se identifica una variable de atención de los canales TIC, lo que corresponde a la línea telefónica y correo electrónico siendo un porcentaje positivo y de buena acogida por la ciudadanía con un porcentaje de participación del 52.50% canal telefónico, seguido del 12.50% para el canal correo electrónico: 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.

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

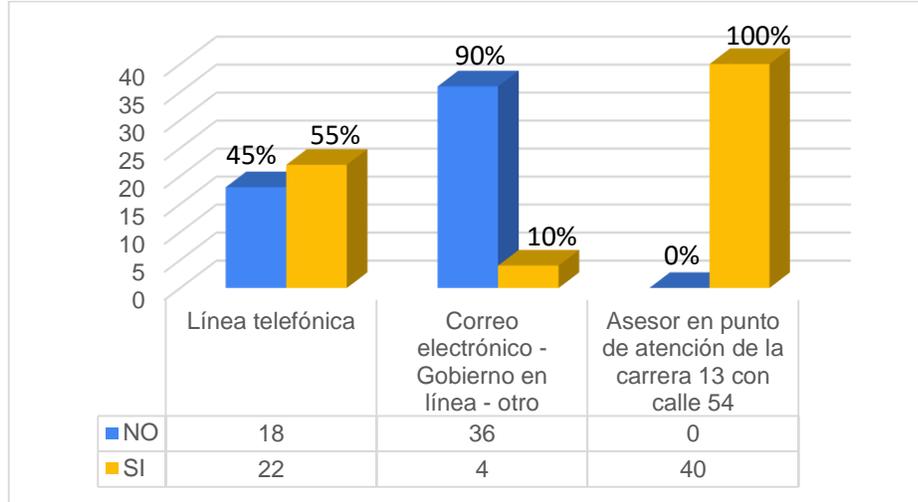
El segundo canal de preferencia por la ciudadanía corresponde al canal telefónico con un porcentaje del 52.50% y si lo considera útil el 55% y con el 60% de participación lo volverían a utilizar.

El tercer canal de atención corresponde al canal electrónico con una participación del 12.50% en el que la ciudadanía utilizo para realizar sus peticiones, considerándolo útil el 10% y si lo volviese a utilizar con una participación del %. Datos que los constituyen como una oportunidad de mejora para que el proceso conecte y fomente nuevas alternativas de comunicación a las TIC.

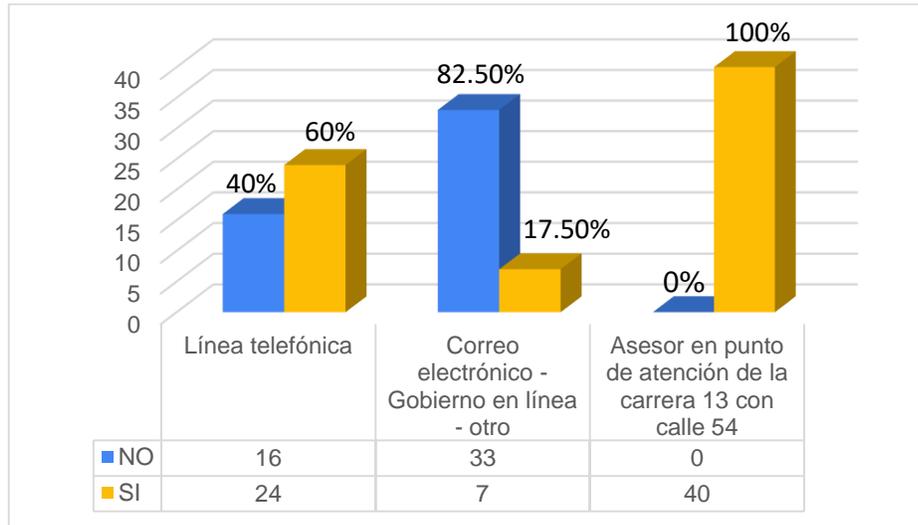
Gráfica 110. Canales de Comunicación



Gráfica 111. Utilidad – Información



Gráfica 112. Volvería a utilizar este medio de Atención

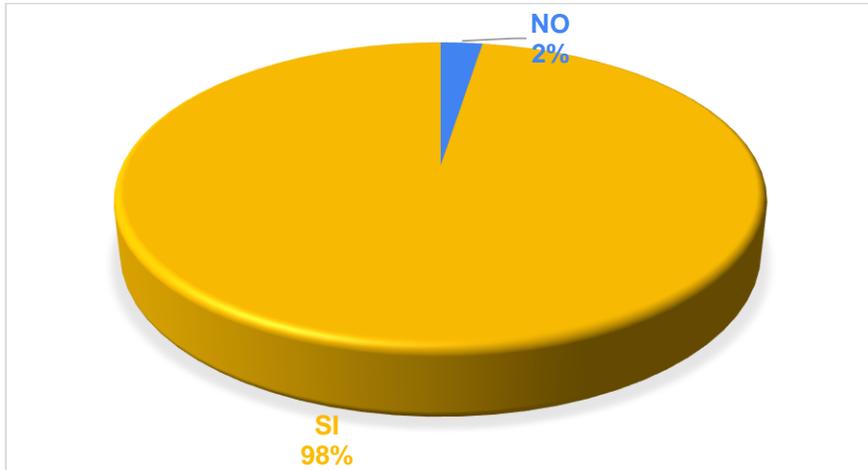


4.5. ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO (A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS CIUDADANOS (AS) SOBRE GRATITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS

En el sexto bimestre de la actual vigencia y dando continuidad a los esfuerzos de fortalecimiento de la transparencia y la prevención a la corrupción, se organizó una campaña institucional a través de los medios presenciales y virtuales sobre la gratuidad de los 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.

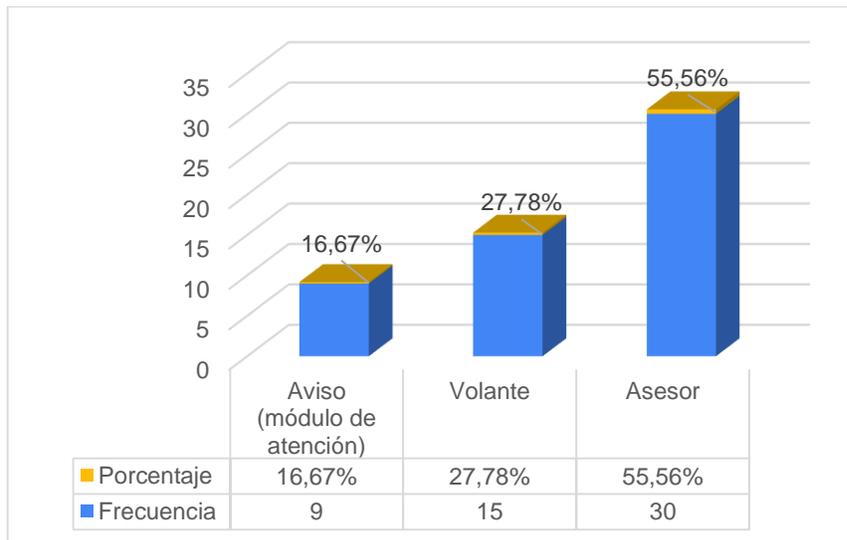
Como se explicó anteriormente, la primera pregunta consistió en averiguar si durante la actual vigencia el ciudadano (a) ha recibido información o se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la Caja de la Vivienda Popular y lo innecesario de los intermediarios. Al tabular la información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

Gráfica 113. Se ha Enterado Sobre la Gratuidad de los Trámites y Servicios en la CVP



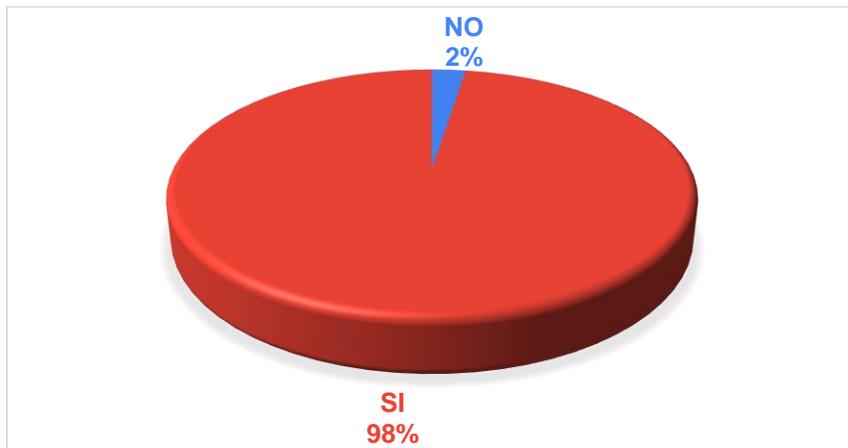
La segunda pregunta examinó el medio a través del cual el ciudadano(a) había obtenido la información. Esta pregunta consideró 5 opciones con múltiple respuesta, es decir, opciones que no son mutuamente excluyentes (Asesor, Aviso en el módulo de atención, Volante, Página WEB CVP, Cartelera digital CVP). Los resultados obtenidos fueron los siguientes: con un porcentaje del 16.67% se enteró mediante el aviso módulo de atención, el 27.78% a través de volante y con el 55.56% se enteró mediante el asesor punto de servicio de manera verbal sobre los trámites de gratuidad.

Gráfica 114. Obtuvo la Información de Gratuidad de los Trámites y Servicios



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

Gráfica 115. Entendió el Mensaje de Gratuidad de Trámites y Servicios y lo Innecesario de los 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 sexto bimestre del año 2022 el ciudadano(a) ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP. Se indica para ello lo siguiente. A ¿Durante el presente año, Usted ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP? ¿SI LA RESPUESTA ES NEGATIVA PASAR A LA PREGUNTA 16? De ser afirmativa se formulan las siguientes preguntas B. ¿La respuesta que le dieron fue oportuna, es decir dentro de los términos? C ¿La respuesta que le dieron fue de fondo, es decir que le respondieron lo que solicitó o preguntó? D. ¿La respuesta que le dieron fue clara, es decir que la respuesta fue fácil de comprender?, E ¿La respuesta que le dieron fue cálida?

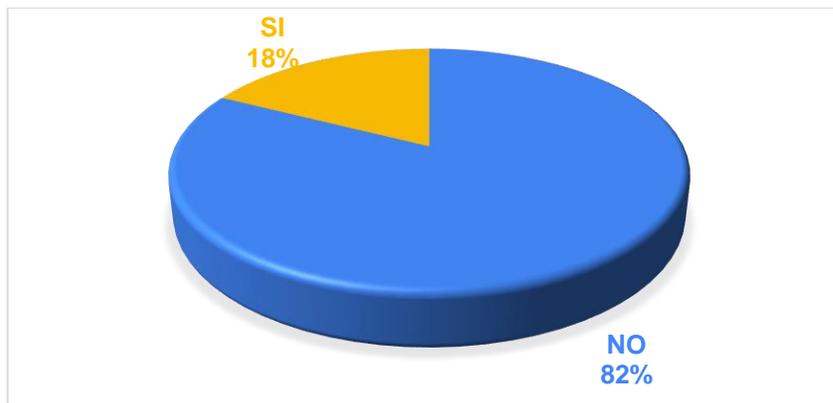
Al preguntar a la ciudadanía si ha interpuesto algún tipo de petición durante el sexto bimestre de la actual vigencia, se obtuvo un porcentaje del 82% negativo vs el 18% positivo es decir que si interpusieron un derecho de petición, queja o reclamo ante la Dirección de Mejoramiento de Vivienda de CVP.

A los ciudadanos (as) que respondieron que sí habían interpuesto algún tipo de petición ante la CVP, se indaga en si la respuesta que le brindaron fue oportuna dentro de los tiempos establecidos, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 100%. También se indaga sobre si la respuesta brindada por la entidad si cumple con lo que pregunta y se obtienen 100%.

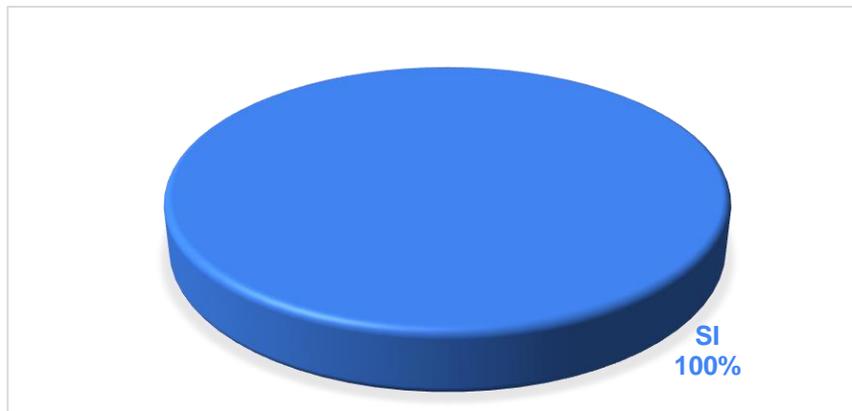
Se pregunta si la respuesta brindada por CVP, fue fácil de comprender en su contexto y los ciudadanos (as) encuestados (as) indican con un porcentaje favorable del 100%.

Se indaga con los ciudadanos (as) encuestados si la respuesta que es emitida por CVP, es una respuesta de calidad y según los encuestados (as) indican un 100% que la respuesta brindada por la entidad es cálida.

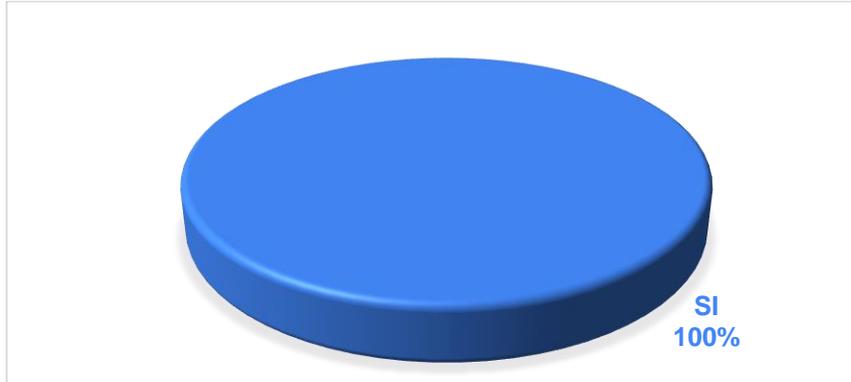
Gráfica 116. Usted. Ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP



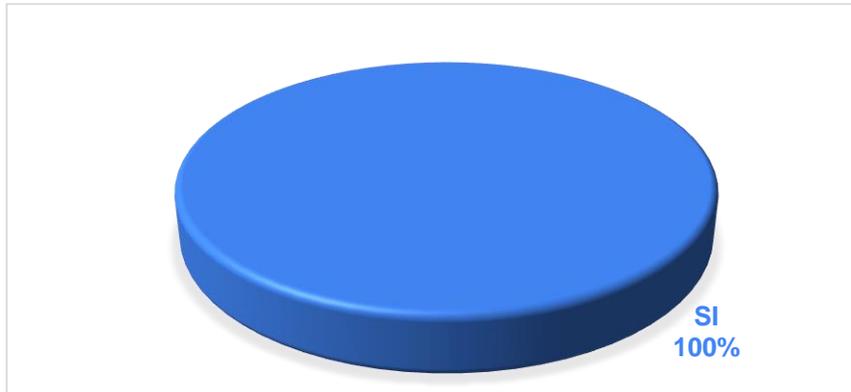
Gráfica 117. La respuesta que le dieron fue oportuna



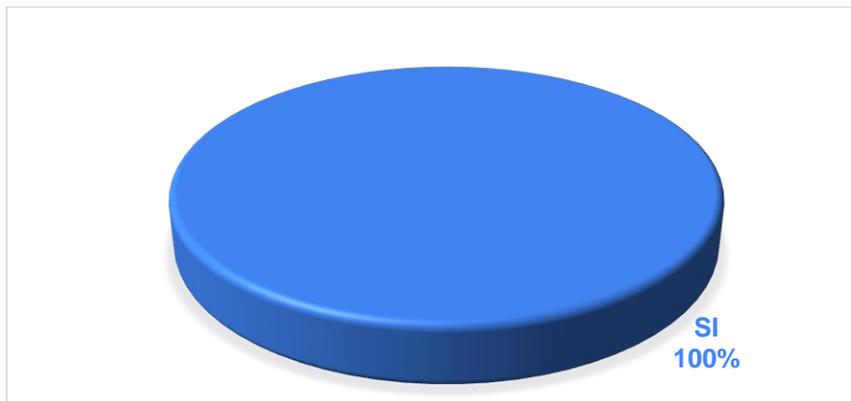
Gráfica 118. La respuesta le respondieron lo que solicitó o preguntó



Gráfica 119. La respuesta que le dieron fue clara



Gráfica 120. La respuesta que le dieron fue cálida

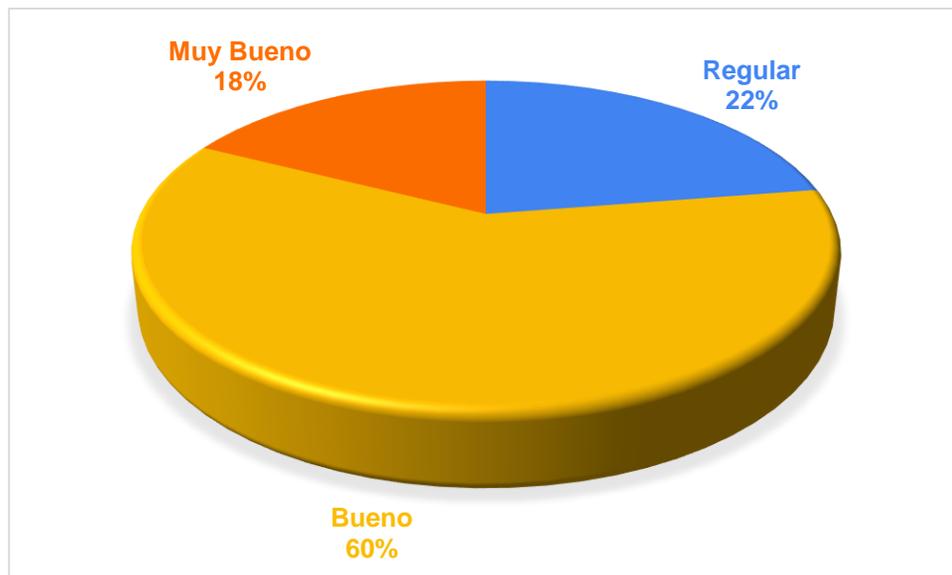


4.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN

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

Los resultados obtenidos en la encuesta nos permiten identificar que la ciudadanía identifica que los formatos, guía y respuestas emitidas por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda es regular con un porcentaje del 22%, seguido de 60% indica que es bueno y con el 18% la ciudadanía encuestada indico que los formatos, guías y respuestas a sus solicitudes son muy bueno.

Gráfica 121. 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 sexto informe de medición del nivel de satisfacción y en virtud de informar a la ciudadanía se indica que los datos a continuación relacionados son suministrados por la Dirección de Mejoramiento de Barrios al igual se indica que son ellos directamente quienes aplicaron la encuesta de satisfacción. De este modo se complementa la información correspondiente a los procesos misionales de la entidad Caja de la Vivienda Popular.

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

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 sexto bimestre de 2022, con el fin de analizar y evaluar el grado de satisfacción de los beneficiarios de las obras de infraestructura en espacio público a escala barrial del Proyecto de Inversión 7703 "Mejoramiento de Barrios con Participación Ciudadana".

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

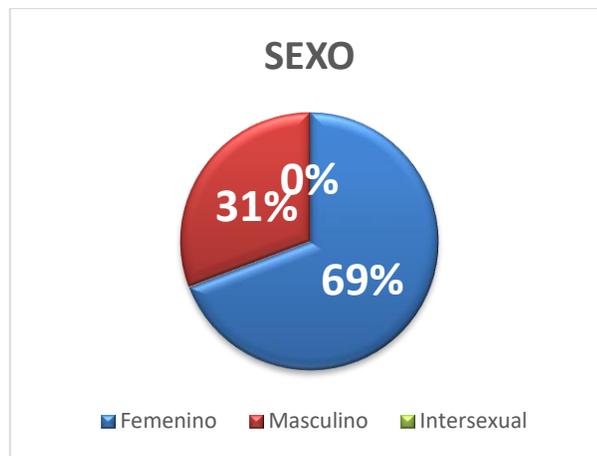
A continuación, se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a una muestra de los beneficiarios de las obras de infraestructura en espacio público a escala barrial ejecutadas por el Proceso de Mejoramiento de Barrios durante el sexto trimestre de 2022 en los barrios Moralba y San Rafael de la localidad San Cristóbal, Portal del Divino, Puerta al Llano y El Triángulo de la localidad de Usme

y El Espino, Las Delicias y Naciones Unidas en la localidad de Ciudad Bolívar, en el marco de los contratos de obra 879 de 2021, 882 de 2021 y 877 de 2021 respectivamente.

5.3. INFORMACIÓN DE LOS ENCUESTADOS

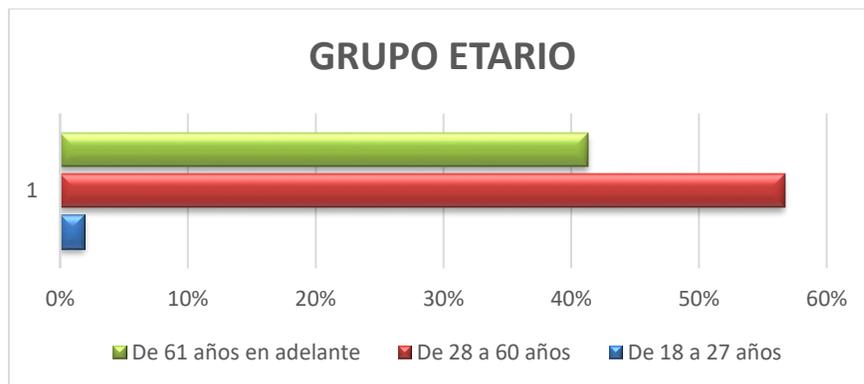
De las 104 personas encuestadas durante el sexto bimestre el 69% son del sexo femenino y el 31% son del sexo masculino.

Gráfica 122. Sexo



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

Gráfica 123. Grupo Etario



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

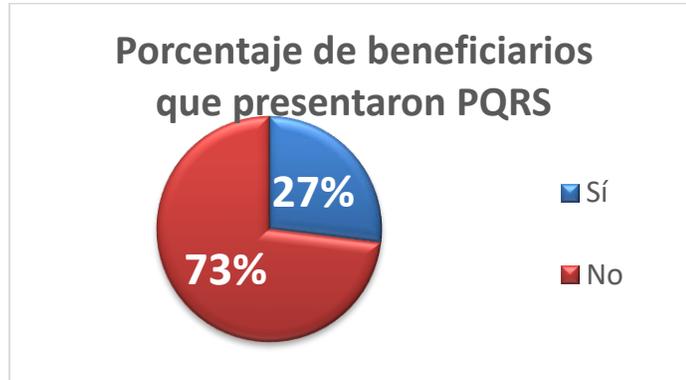
Gráfica 124. Hace parte de alguna Organización Social y/o Comunitaria



5.4. PERCECIÓN RESPECTO LA ATENCIÓN A LA CIUDADANIA DURANTE LA EJECUCIÓN DE LA OBRA

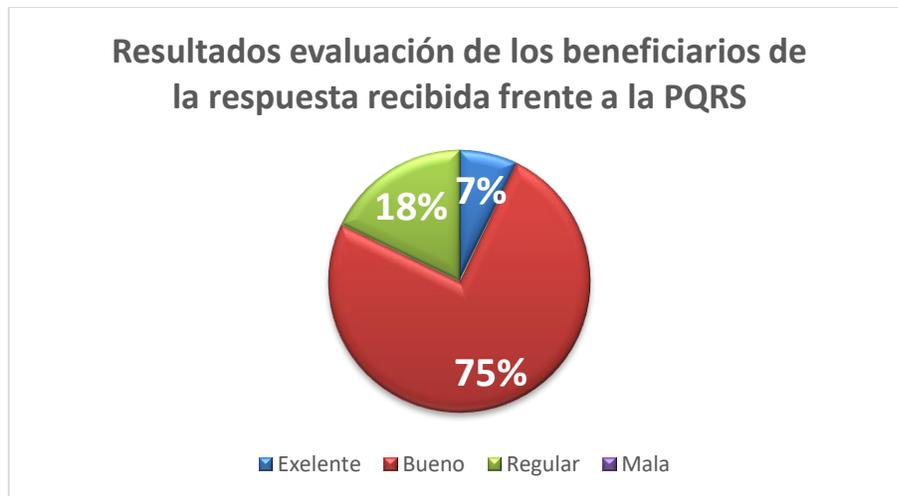
De la muestra seleccionada sólo el 27% indicaron haber presentado alguna petición, queja, reclamo o sugerencia. Es importante resaltar que estas peticiones fueron presentadas en los Puntos de Atención al Ciudadano dispuestos en cada una de las obras.

Gráfica 125. Porcentaje de beneficiarios que presentaron PQRS



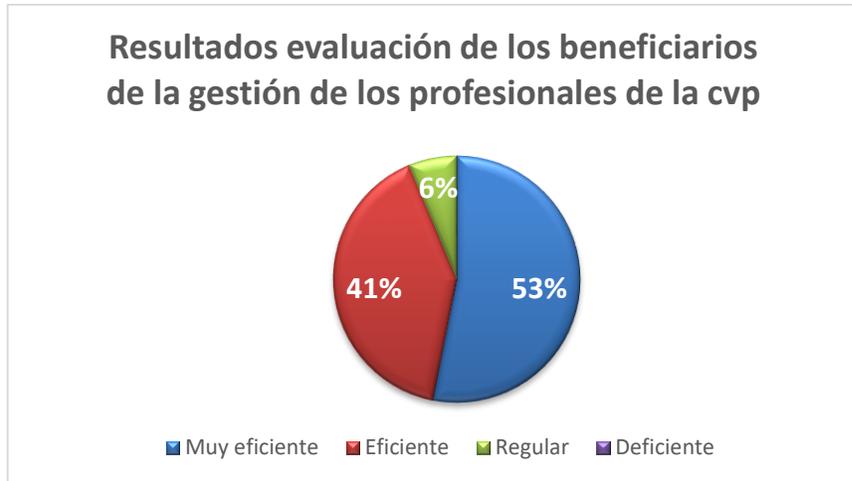
La mayoría de los beneficiarios encuestados que presentaron peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, consideran que las respuestas recibidas fueron buenas (75%) y ninguno considera que las respuestas hayan sido malas. No obstante, un 18%, considera que las respuestas a sus PQRS fueron regulares. Es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

Gráfica 126. 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 (53%) y eficiente (41%). Sólo un 6% la considera regular y ninguno de los encuestados la considera deficiente.

Gráfica 127. 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 95% de los encuestados se encuentra satisfecho con las obras entregadas. El 5% que manifestó no estar satisfecho con las obras explicó que esto se debe a inconsistencias con las redes hidráulicas.

Gráfica 128. Resultados satisfacción de los beneficiarios frente a las obras entregadas



5.6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

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

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

La participación en organizaciones sociales sigue representando un bajo porcentaje dentro de las comunidades de los barrios intervenidos, siendo las Juntas de Acción Comunal y los Grupos Comunales quienes representan el más alto porcentaje. Es importante indagar por las razones de esta baja participación, teniendo en cuenta que

este tipo de grupos pueden ser aliados a la hora de los procesos de apropiación, sostenibilidad y mantenimiento de las obras.

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

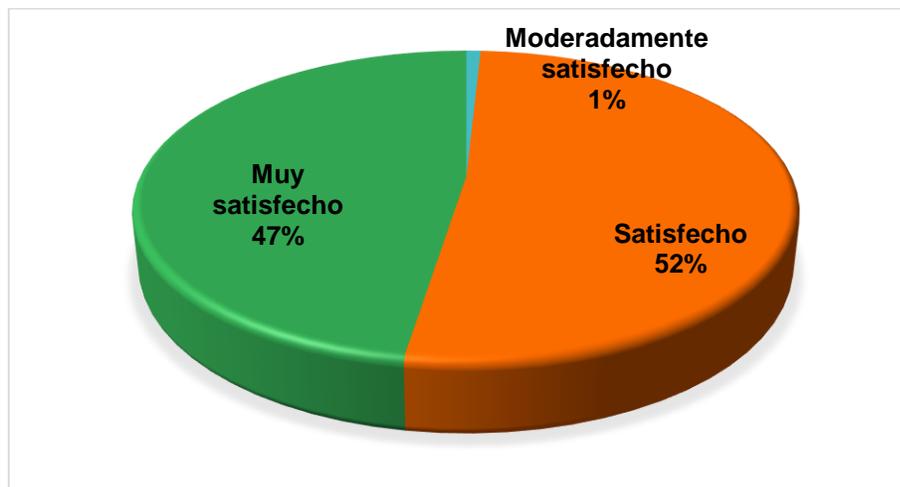
En cuanto a la calificación que la ciudadanía dio respecto a la gestión de los profesionales sociales de la Caja de la Vivienda Popular, en donde la dicha calificación se dio entre muy eficiente y eficiente, es de resaltar que el lazo de confianza con la entidad es favorable, dado que la respuesta y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

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

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

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

Gráfica 129. Orientación Indicada Modulo #1 – Servicio al Ciudadano

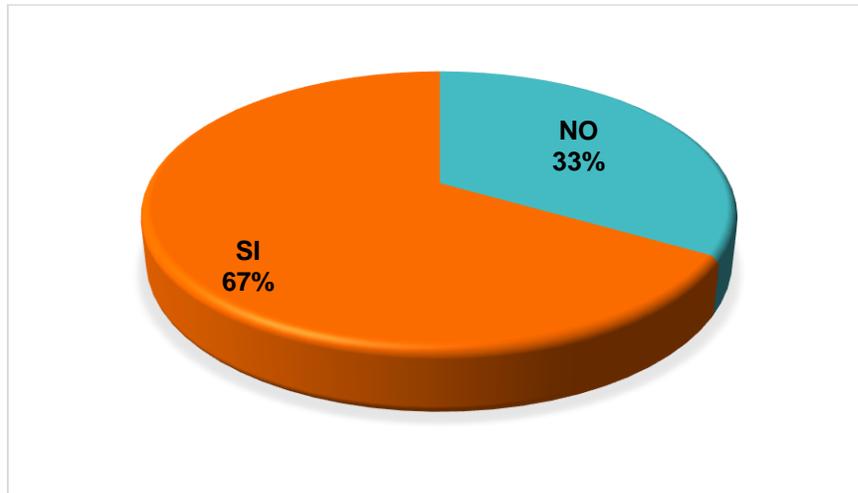


Con relación a la gráfica anterior, los datos corresponden a 120 encuestas realizadas a los procesos misionales de la Dirección de Reasentamientos (40 encuestas), Dirección de Urbanización y Titulación (40 encuestas) y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda (40 encuestas).

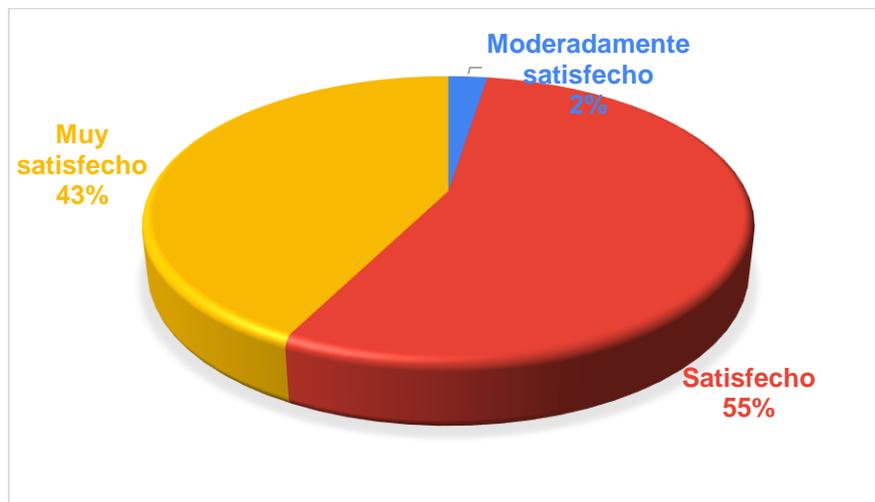
La gráfica anterior nos indica que la ciudadanía se siente moderadamente satisfecho con un porcentaje del 1%, seguido del 52% indica estar satisfecho con el servicio y el 47% de la ciudadanía encuestada indicó estar muy satisfecho con el servicio y atención prestada en la ventanilla de atención modulo 1 de la Caja de la Vivienda Popular.

De la misma manera se indago con los ciudadanos (as) encuestados (as) si han radicado de manera presencial en la entidad CVP y se obtuvo un porcentaje del 67% positivo y un 33% expreso no haber radicado en la ventanilla única de radicación, también se indago sobre la atención, servicio y orientación en la ventanilla de radicación. Obteniendo una calificación de 2% indica estar moderadamente satisfecho con el servicio, el 55% indico estar satisfecho y el 43% indico estar muy satisfecho con la atención recibida en la ventanilla única de radicación de la Caja de la Vivienda Popular.

Gráfica 130. Usted ha Radicado de Manera Presencial



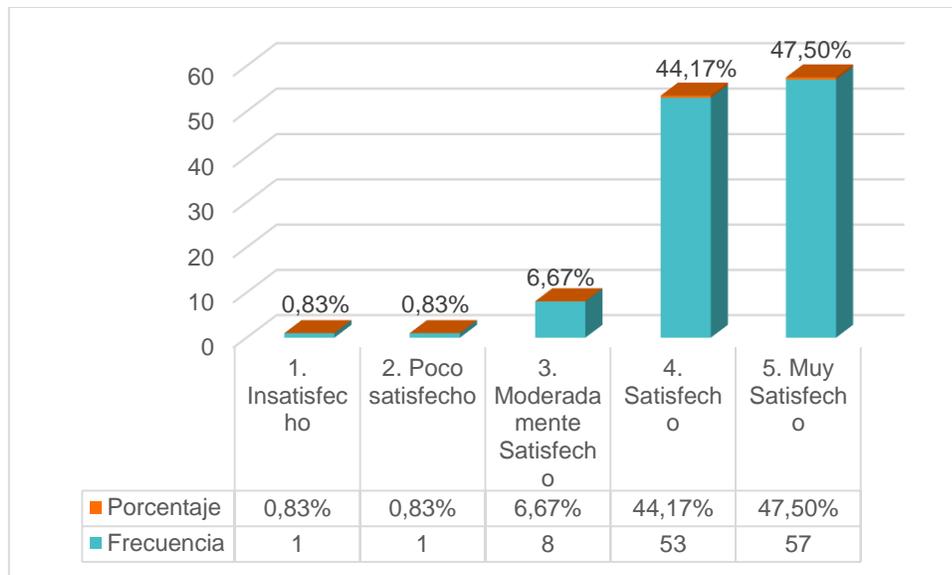
Gráfica 131. Orientación Indicada en la Ventanilla de Radicación



Otro aspecto evaluado en el sexto informe bimestral 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 0.83% se sienten insatisfecho y con el mismo porcentaje indicaron sentirse poco satisfecho, el 6.67% manifestó sentirse moderadamente satisfecho, el 44.17% indico estar satisfecho y con el 47.50% indico estar muy satisfecho con los trámites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular.

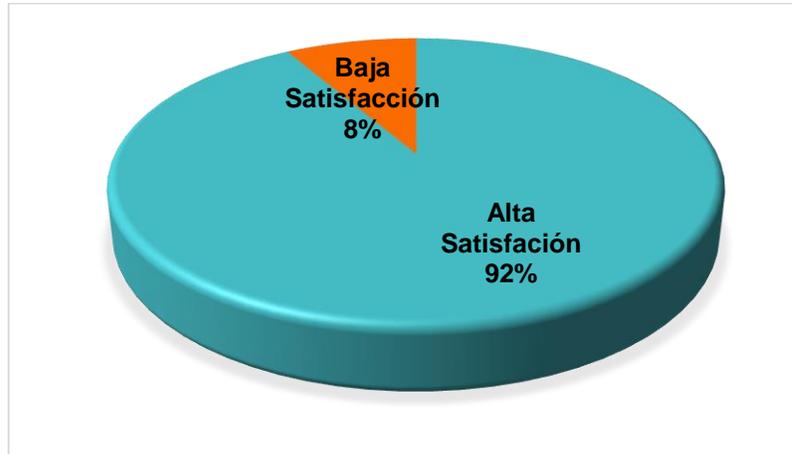
Para calcular el índice de satisfacción se tomaron como respuestas de alta satisfacción las calificaciones 4 y 5 y como respuestas de baja satisfacción, las calificaciones de 1, 2 y 3. La experiencia del usuario (a) que se acercan a la entidad ha sido buena en términos generales, y si bien es cierto,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

Gráfica 132. Satisfacción General sobre los Trámites y Servicios CVP



En la siguiente gráfica nos indica que la población encuestada hay un porcentaje del 8% de baja satisfacción con relación a la credibilidad de entidad vs el 92% de alta satisfacción con relación a los trámites y servicios que presta la entidad Caja de la Vivienda Popular.

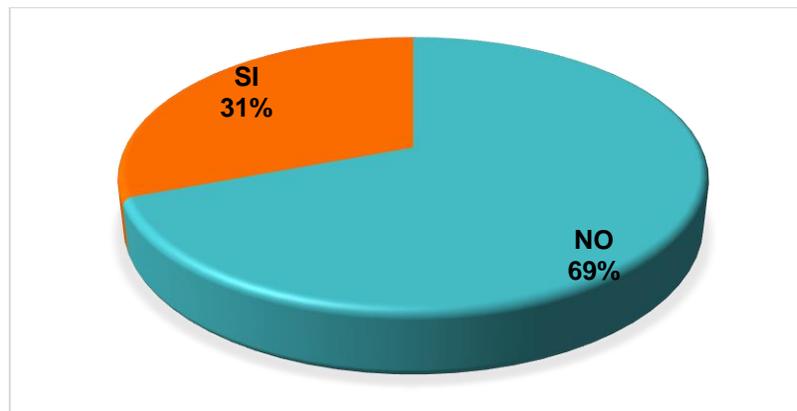
Gráfica 133. Baja y Alta Satisfacción - Trámites y Servicios CVP



7. DEFENSOR(A) A LA CIUDADANIA

En el formulario de la encuesta se indaga si la ciudadanía conoce la figura de la Defensora a la Ciudadanía que presta la Caja de la vivienda popular y se obtiene un porcentaje del 31% de afirmación el cual la ciudadanía si conoce que la entidad presta esta orientación e intervención en su proceso de interés vs el 69% que manifiesta no estar enterada de este servicio de Defensora a la ciudadanía.

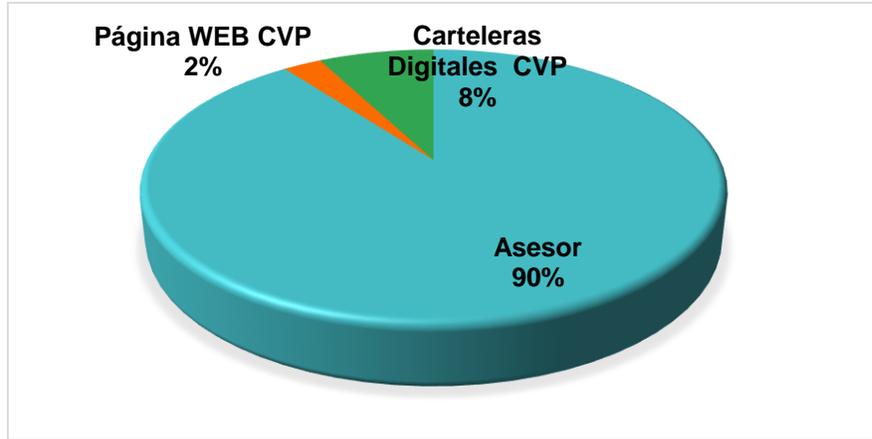
Gráfica 134. Conoce Usted la Figura de la Defensora a la Ciudadanía CVP



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 2% se enteró a través de la página WEB – CVP, seguido del 8% obtuvieron información por medio de la cartelera digital de CVP y el 90% se enteró mediante el asesor punto de servicio de manera verbal.

Gráfica 135. 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 sexto Informe del bimestre de satisfacción a la ciudadanía año 2022, aplicadas por el proceso de Servicio al Ciudadano y sus procesos misionales se emplearon métricas de percepción sobre cada proceso que presta la Caja Vivienda Popular.

Se toma como medida la consolidación de datos obtenidos en la calidad respecto de atributos, aspectos comunes y específicos del servicio como satisfacción del usuario. Se emplea tres métricas distintas en una escala de 1 a 5 y cuyas calificaciones se explicaron anteriormente. La calificación consolidada para la Dirección de Reasentamientos fue de 3.87, la Dirección de Urbanización y Titulación obtuvo una calificación de 4.04 y para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda fue 4.56. La calificación promedio considerando las 3 métricas y los tres procesos, sin establecer un peso específico corresponde a: 4.16

Tabla 20. Métricas por Procesos Misionales

Métricas por Proceso				
Descripción	DR	DUT	DMV	PROMEDIO
Atributo Calidad del Servicio	4.20	4.13	4.64	4.32
Nivel de Satisfacción del Ciudadano	4.05	4.08	4.55	4.23
Aspectos Específicos	3.36	3.90	4.5	3.92
Promedio por Proceso	3.87	4.04	4.56	4.16

9. CONCLUSIONES.

- Las encuestas fueron aplicadas de manera presencial en las instalaciones dispuestas por la entidad en la Carre 13 # 54 -13. La cuales correspondieron a los procesos misionales de la Dirección de Reasentamientos, Dirección de Urbanizaciones y Titulación y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, para cada una de las direcciones se tomó una muestra de 40 encuestas con un total de procesamiento de 120 encuestas aplicadas
- Las toma y recolección de datos fue tomada en los meses de noviembre y diciembre 2022
- Para el presente informe se evidencia que los procesos misionales correspondientes a las Dirección de Reasentamientos, Dirección de Urbanización y Titulación y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda aumentaron su desempeño y gestión con una calificación promedio de 4.16 promedio mayor al quinto informe que correspondió a un promedio de 4.02 obteniendo un crecimiento del 0.13
- En el análisis y tabulación de información se identifica que la ciudadanía conoce la figura de la Defensora al a Ciudadanía de la Caja Vivienda Popular con un porcentaje positivo del 31% vs el 69% el cual indico que no conoce el rol y la figura de la Defensor (a) a la ciudadanía CVP.
- 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 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 a adelantar con la Caja de la Vivienda Popular
- Para el presente informe la ciudadanía que fue encuestada indico tener una credibilidad del 92% de satisfacción referente a los trámites y servicios que presta la Caja de Vivienda Popular

María Mercedes Medina O.

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

Proyectó: Carlos Leonardo Galvis Bulla – Contratista – No53 de 2022
Revisó: Roberto Carlos Narváez Cortes – Contratista – No 166 de 2022