



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

INFORME DE RESULTADOS PROCESO DE SATISFACCIÓN FINALIZACIÓN DE OBRA DIRRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS PARA EL CONTRATO 597 DE 2016 CORRESPONDIENTE A LOS BARRIOS CARACOLÍ Y COMPOSTELA

LOCALIDADES DE CIUDAD BOLIVAR Y USME

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS 2019

Índice: 28-3428-F3-57
Versión: 1.0
Fecha: 04-07-2019

Calle 34 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

1. INTRODUCCIÓN

La Caja de la Vivienda Popular- CVP tiene como misión la ejecución de políticas de bienestar mediante la aplicación de instrumentos técnicos, jurídicos, financieros y sociales con el propósito de elevar la calidad de vida de la población de estratos 1 y 2 que habitan en barrios de carácter informal o zonas de alto riesgo, incrementando el bienestar de sus habitantes por medio de la generación de confianza en los proyectos ejecutados para un mejor vivir.

La Dirección de Mejoramiento de Barrios - DMB está encargada de administrar y operar los recursos que constituyen a optimizar la infraestructura en espacios públicos a escala barrial en los territorios priorizados por la Secretaria Distrital del Hábitat. Además, contribuye a mejorar la accesibilidad de todos los ciudadanos como la máxima expresión de la Democracia Urbana, reclamada en el marco del Plan de Desarrollo económico, social, ambiental y de obras Públicas para Bogotá.

Dentro de los procesos desarrollados por la Dirección de Mejoramiento de Barrios, se encuentra el capítulo de Satisfacción finalización de obra, proceso enfocado a identificar el nivel de satisfacción de la comunidad beneficiaria ante la obra entregada y la gestión realizada por la Dirección de Mejoramiento de Barrios.

¿Cómo se desarrolla la satisfacción finalización de obra? Todo el proceso inicia a partir del encuentro de participación ciudadana llamado "Acuerdo de Sostenibilidad", dicha actividad tiene como objeto celebrar un compromiso simbólico entre beneficiarios, organizaciones y administración, donde se mide el nivel de satisfacción de la población.

El fin de la encuesta de satisfacción de finalización de obra, es conocer la percepción y el nivel de satisfacción de la comunidad beneficiaria respecto a las obras de espacio público entregadas por la Dirección de Mejoramiento de Barrios.


Código: 296-5409-FV-57
Versión: 11
Fecha de actualización: 04-01-2016
Calle 34 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

1.1. OBJETIVO GENERAL.

Conocer la percepción, impacto y nivel de satisfacción de la comunidad beneficiaria, respecto de las obras de espacio público entregadas por la Dirección de Mejoramiento de Barrios de la Caja de la Vivienda Popular.

1.1.1. Objetivos Específicos:

- Validar el nivel de satisfacción de la comunidad con el proyecto realizado.
- Medir el nivel de compromiso de la comunidad con los proyectos entregados
- Revisar el nivel y proporción de impacto generado con las obras entregadas en las diferentes comunidades.

2. METODOLOGIA

Con el fin de realizar un diagnóstico de satisfacción por parte de la comunidad, se aplicó un formulario tipo encuesta denominado “Encuesta de Satisfacción Finalización de Obra Componente Social” a través del cual se busca identificar acciones de mejora por parte de la Dirección de Mejoramiento de Barrios de la Caja de la Vivienda Popular durante futuras ejecuciones de obra en los distintos territorios intervenidos.

- ¿Cuándo aplicar la Encuesta de Satisfacción Finalización de Obra-Componente Social?

La encuesta se aplicará únicamente durante el Acuerdo de Sostenibilidad, realizado como entrega simbólica a la comunidad de la obra ejecutada por la Dirección de Mejoramiento de Barrios de la Caja de la Vivienda Popular.

- ¿Quién aplica la Encuesta de Satisfacción Finalización de Obra –Componente Social?

La aplicación de la encuesta corresponde al (los) profesional(es) designado(s) por el área social de la Dirección de Mejoramiento de Barrios, de la Caja de la Vivienda Popular.



Código: 20-SADP-F3-01
Versión: 11
Fecha: Bogotá, 04-07-2010

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

- ¿A quién se le aplica la Encuesta de Satisfacción Finalización de Obra – Componente Social?

La encuesta de satisfacción se aplicará a la población beneficiaria del proyecto, en calidad de beneficiario directo, es decir, todos aquellos habitantes cuya propiedad colinde directamente con la obra entregada y en calidad de beneficiario indirecto entendiéndose por este, aquellos habitantes que hacen uso de la obra de acuerdo a su área de influencia.

3. PRINCIPALES ESPECIFICACIONES EN LA TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

3.1. Contrato 597 de 2016 (Unión temporal Intervención Vial CIV)

El contrato tiene como objeto: *“ELABORAR LOS ESTUDIOS, DISEÑOS Y LA CONSTRUCCIÓN DE LOS CODIGOS DE IDENTIFICACION VIAL - CIV PRIORIZADOS, UBICADOS EN EL SECTOR DE CARACOLÍ - LOCALIDAD DE CIUDAD BOLÍVAR Y EN EL SECTOR DE COMPOSTELA EN LA LOCALIDAD DE USME EN BOGOTÁ D.C.”*

Para este contrato se aplicó un total de 44 encuestas de satisfacción cumpliendo con una muestra del 10% en la localidad de Ciudad Bolívar y Usme.

Durante **el tercer trimestre de 2018** se realizaron las entregas misionales de:

En el barrio Compostela de localidad de Usme, la Entidad realizó una inversión de 1.600 millones de pesos, mejorando de forma directa la calidad de vida de 72 hogares y beneficiando a más de 265 habitantes que esperaron esta obra por más de 20 años. La intervención contempló la construcción de escaleras prolongadas, rampas, barandas de seguridad, jornadas de embellecimiento con plantas y pintura de fachadas.

Asimismo, en el barrio Caracolí en Ciudad Bolívar, la construcción de 13 tramos viales, muros de contención y adecuación de espacio público para el acceso a cada una de las viviendas de los tramos construidos benefició a 2.400 habitantes de manera directa e indirecta. La inversión en el sector fue de 4.115 millones de pesos.



Código: 290-SADN-F3-07
Versión: 11
Fecha: 04-01-2016

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



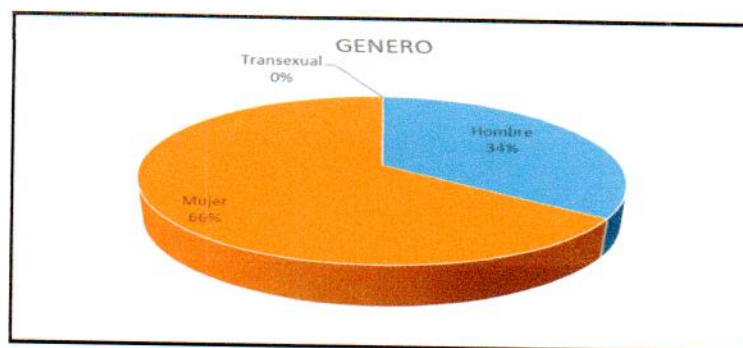
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

En el presente informe, se mostrarán los datos más significativos obtenidos a través de las encuestas de satisfacción.

3.2. Datos Básicos

3.2.1 Variable de género: Dentro de los resultados obtenidos, se evidencia en la gráfica 1, que el género predominante en la población encuestada, corresponde al femenino con un 66%.

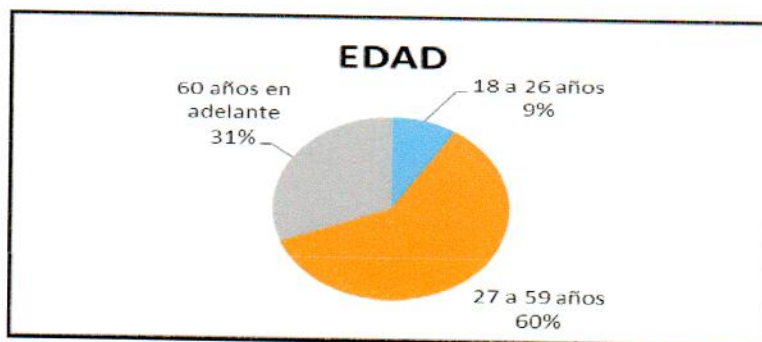
Gráfica 1. Género



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Contrato 597-16 (19/07/18)

Para la variable de edad, se observa en la gráfica 2, que el grupo etario predominante en la población encuestada, corresponde a adultos entre los 27 y los 59 años de edad, con un porcentaje del 60%, seguido de adulto mayor con un 31 % de la población.

Gráfica 2. Edad



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Contrato 597-16 (19/07/18)

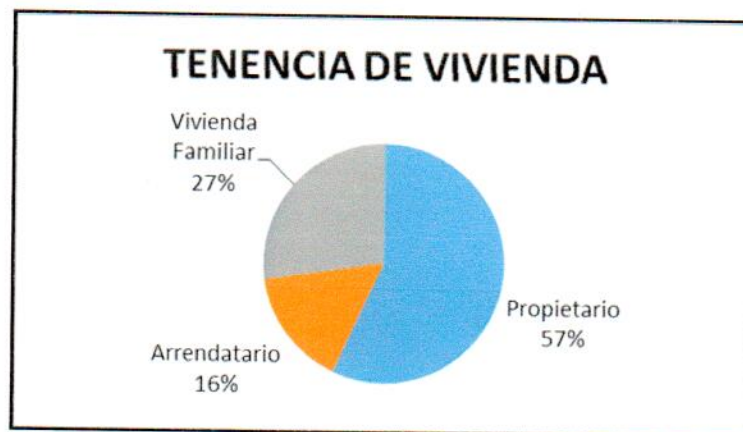




3.2.2 Tenencia de vivienda

Una de las variables evaluadas dentro de la encuesta, se refiere a la tenencia de la vivienda por parte de la población encuestada, encontrando en la gráfica 3, que el 57 % de la población muestra tenencia de vivienda propia, seguido del 27 % de la población que muestra tenencia familiar, estos resultados permiten brindar una mayor confianza en cuanto a los resultados obtenidos dado que es población impactada directamente y de forma permanente.

Grafica 3. Tenencia



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Contrato 597-16 (19/07/18)

3.2.3 Pertenencia a organizaciones sociales

Se indagó a la población, sobre la pertenencia a grupos sociales y/o comunitarios, mostrando en la gráfica 4, que el 93% de la población no pertenece a ningún grupo social y/o comunitario, y solo el 7% de la población hace referencia de pertenecer o haber pertenecido a la Junta de Acción Comunal.



Grafica 4. Pertenencia a grupos sociales y/o comunitarios



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Contrato 597-16 (19/07/18)

3.3 Atención a la ciudadanía durante la ejecución del proyecto

3.3.1 Atención a la ciudadanía

Con el fin de medir la atención y la interrelación con la comunidad durante la obra, se busca medir los aspectos de punto de atención a la comunidad y mecanismos de comunicación de las diferentes etapas del proyecto, de forma tal que se conozca el nivel de comunicación y la calidad de la misma por parte de los ejecutores del proyecto con la comunidad.

En atención a lo anterior y, evaluando el primer aspecto, se encuentra en la gráfica 5, que la calificación brindada al punto de atención en el transcurso de la obra fue buena en un 52% de la población encuestada, y excelente en un 33%, en coherencia con las respuestas brindadas, se evidencia que en general el impacto del punto de atención con la comunidad fue positivo y efectivo.

No obstante, es importante tener en cuenta el 15% de la población encuestada, que indica una atención mala y/o regular, o no responde, a la atención en el punto de atención a la comunidad.

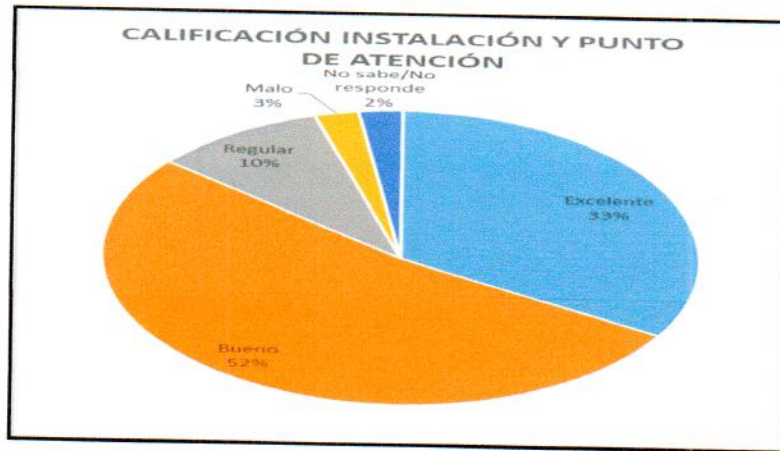
En este punto se indagó a la comunidad, sobre la presentación de PQRS, reflejando en la gráfica 6, que solo el 32% de la población realizó algún tipo de solicitud en el punto de atención, donde, según grafica 7, el principal



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

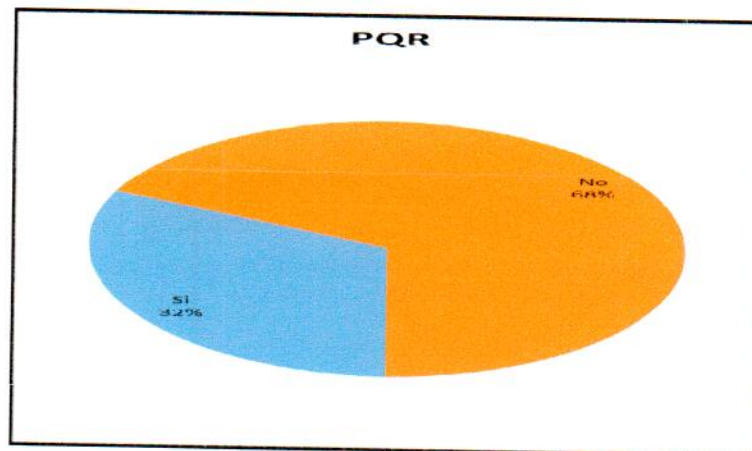
mecanismo para presentar alguna solicitud es a través del canal verbal con un 89% de la población, obteniendo los resultados reflejados en la gráfica 8, con una percepción a la respuesta de la solicitud como excelente en un 34% y mala en un 33%, lo que permite observar que se presentó una debilidad en el proceso de subsanación de las solicitudes, quejas o recursos elevados por la comunidad en este contrato, situación que debe ser trabajada con un mayor seguimiento, con el fin de mejorar los aspectos negativos que se obtienen en las percepciones de respuestas generadas.

Gráfica 5. Calificación del punto de atención



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Contrato 597-16 (19/07/18)

Gráfica 6. Presentación de PQRS



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Contrato 597-16 (19/07/18)


Código: 230-SADN-F3-37
Versión: 1.1
Fecha: desde 04.01.2016
Calle 34 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



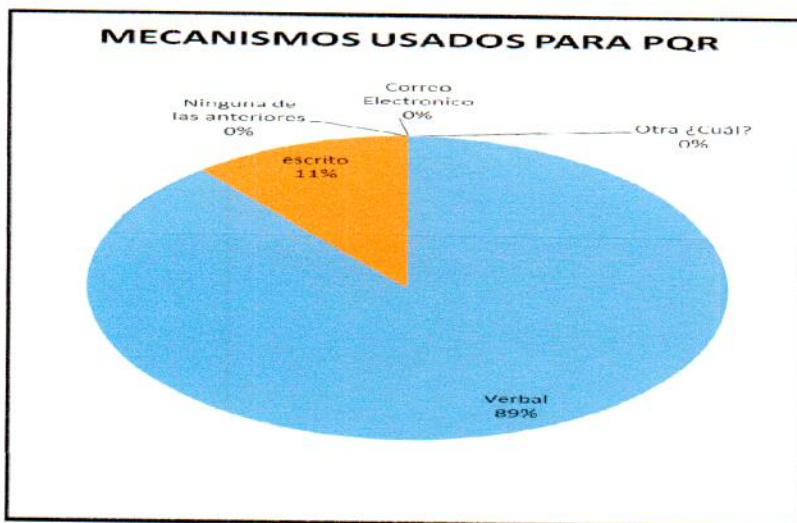
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**





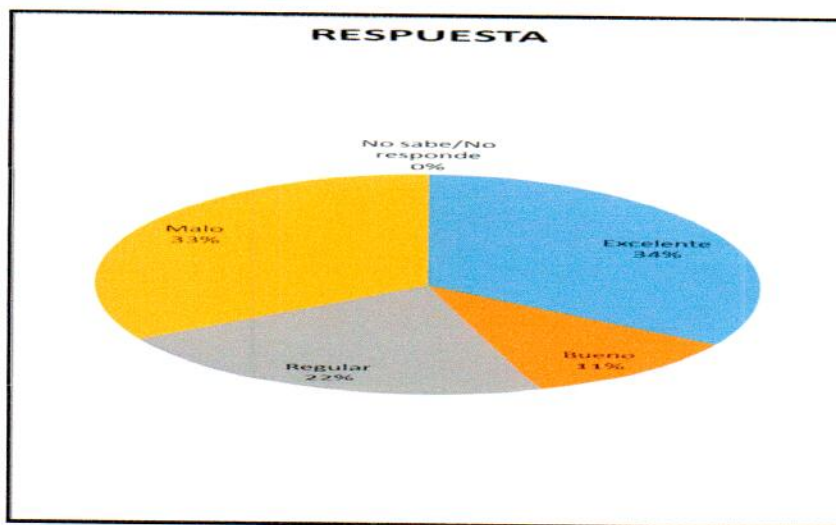
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

Gráfica 7. Mecanismo empleado



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Contrato 597-16 (19/07/18)

Gráfica 8. Respuesta obtenida



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Contrato 597-16 (19/07/18)


Código: 00-SAD9-FV-57
Versión: 11
Fecha: 04-01-2018

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

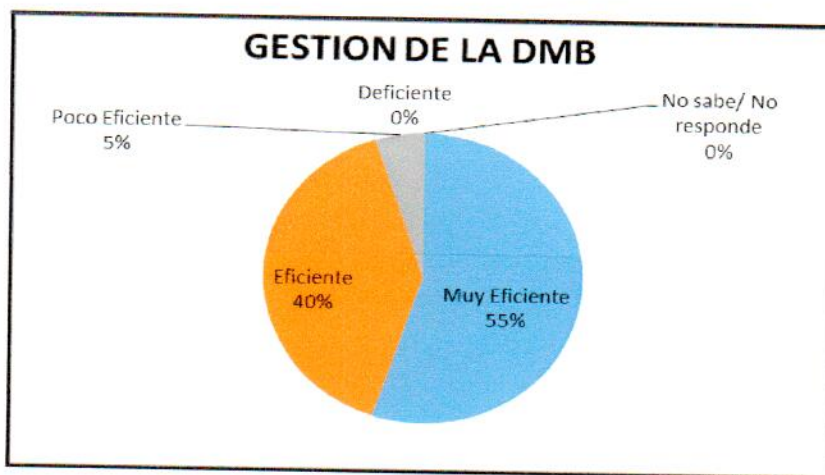


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

3.3.2. Percepción de la gestión realizada por la Dirección de Mejoramiento de Barrios

En la gráfica 9, se evaluó la percepción de la comunidad respecto a la gestión realizada por parte de la dirección de Mejoramiento De Barrios de la Caja de la Vivienda Popular, en donde se observa que el 95% de la población encuestada considera que el impacto generado por la Gestión realizada por la DMB es positivo, y solo el 5 % considera la gestión poco eficiente, lo que permite evidenciar el mantenimiento de una imagen positiva con las comunidades impactadas con el proyecto.

Gráfica 9. Gestión de la DMB



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Contrato 597-16 (19/07/18)

3.4. Participación de la comunidad en la ejecución de la obra.

3.4.1. Mecanismo de conocimiento del proyecto.

Con el fin de conocer la manera en que la población se enteró de cada una de las etapas del proyecto que se pretendía realizar, el cual iba a generar un impacto directo en la comunidad, se indagó sobre el mecanismo empleado para dar conocer cada evento de gestión social realizado, mostrando en la gráfica 10 que el mecanismo que generó un mayor impacto informativo para la comunidad fue mediante la modalidad de volantes, con un resultado del 50% de la población, seguido de la modalidad voz a voz con un 23%.


Teléfono: 280-5409-7557
Fax: 280-5409-7557
Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



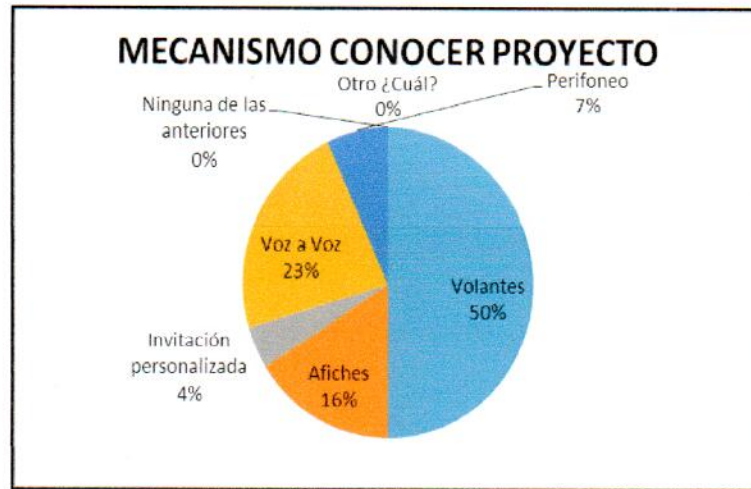
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

Grafica 10. Mecanismo de conocimiento de proyecto



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Contrato 597-16 (19/07/18)

3.4.2. Asistencia y satisfacción con las actividades sociales programadas

Con este instrumento se busca medir el nivel de participación de las comunidades en los diferentes proyectos, indagando sobre la asistencia de la comunidad a las actividades de gestión social programadas durante la ejecución del contrato, mostrando en la gráfica 11, un nivel de participación baja, con un nivel de no asistencia del 55% de la población encuestada, mostrando un nivel de indiferencia mayor en el proceso, en relación al 45% de la comunidad que sí asistió a las actividades de gestión social efectuadas por parte de la caja de la vivienda popular.

Debido al alto nivel de inasistencia, se indagó sobre los motivos de la misma, en donde, en la gráfica 12 se muestra que el 100% de la población argumenta falta de tiempo debido a horarios laborales, que les impidió asistir a las actividades programadas.

En relación al cumplimiento de las expectativas en las actividades de gestión social, se muestra en la gráfica 13, que para el 92% de los asistentes encuestados, las actividades cumplieron con sus expectativas en cuanto a temáticas, resolución y atención de dudas y/o sugerencias.

Diseño: ZB-SADN-FS-07
Versión: 1.0
Fecha: 04-07-2016

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
Telf: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

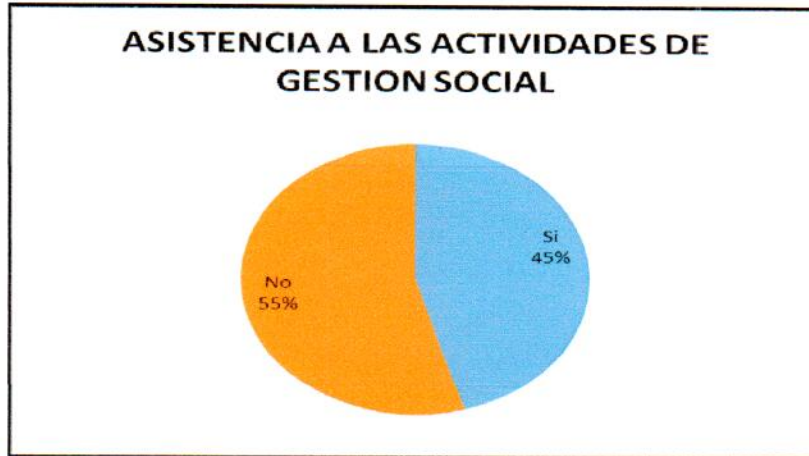


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

Gráfica 11. Asistencia a las actividades



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Contrato 597-16 (19/07/18)

Gráfica 12. Motivo de no asistencia



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Contrato 597-16 (19/07/18)

Diseño: ZB-SADN-F1-07
Versión: 1.0
Fecha: 04-07-2016

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

Gráfica 13. Cumplimiento de expectativas




Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Contrato 597-16 (19/07/18)

3.5 Percepción e impacto generado por la obra

Con el fin de conocer el nivel de satisfacción de la comunidad con la totalidad de la obra, se formularon cuatro (4) preguntas, enfocadas en conocer el nivel y la percepción generada por la obra, para analizar la satisfacción, utilidad, responsabilidad en el cuidado e impacto socio-cultural en el sector.

En razón a lo anterior, se indagó sobre el nivel total de satisfacción, enfocado en el resultado físico de la obra (Materiales, acabados, colores entre otros) mostrando en la gráfica 14, que el 91% de la población encuestada refleja altos niveles de satisfacción.


Teléfono: 291-5429 / Fx: 2105684
Reporte desde: 04-01-2018
Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

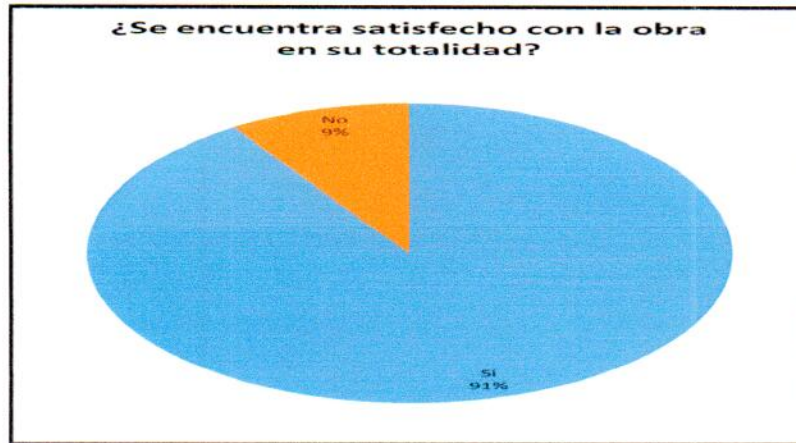


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

Gráfica 14. Nivel de satisfacción del total de la obra



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Contrato 597-16 (19/07/18)

En cuanto a la percepción sobre el efecto causado por la obra, en la gráfica 15 se muestra que el 98% de la población encuestada, coincide en el hecho de considerar que las intervenciones realizadas generaron un impacto positivo para la comunidad, encontrando así mismo que los principales impactos según la percepción de la comunidad, reflejados en la gráfica 16, se observan principalmente en los aspectos de la mejora en la calidad de vida con un 52% de la población encuestada, seguida de mejora en el entorno de la cuadra y el barrio con 12% de la población, lo que permite considerar que realmente las obras priorizadas generar un alto impacto dentro de las comunidades.

Gráfica 15. Efecto Causado



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Contrato 597-16 (19/07/18)

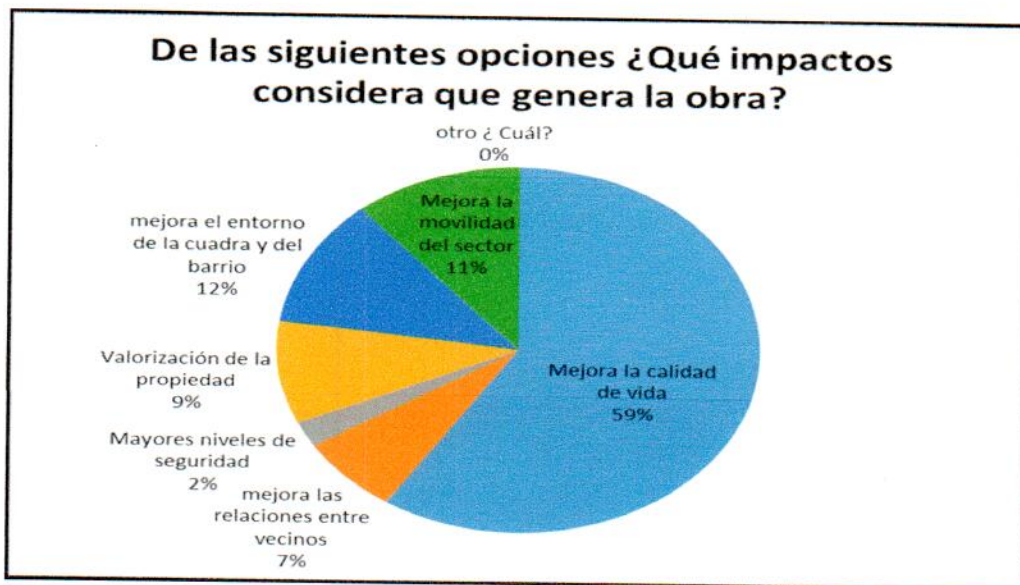

Codigo: 200-SADN-FV-07
Version: 11
Fecha de inicio: 04-01-2016
Calle 54 N° 13-30
Codigo Postal : 110231, Bogota D.C.
B.O.X: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



Gráfica 16. Impactos



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Contrato 597-16 (19/07/18)

Por último, en la gráfica 17, se evalúa la percepción y empoderamiento de la comunidad respecto a la responsabilidad y cuidado de la obra, encontrando que el 55% considera que debe ser una responsabilidad compartida entre distrito - junta de acción comunal - comunidad beneficiada, entendiendo la corresponsabilidad en el cuidado de las obras, con el fin de generar un proceso de sostenibilidad y estabilidad apropiado.

Código: 210-SALD-PS-07
Página: 11
Fecha: 2016-04-07 10:16

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

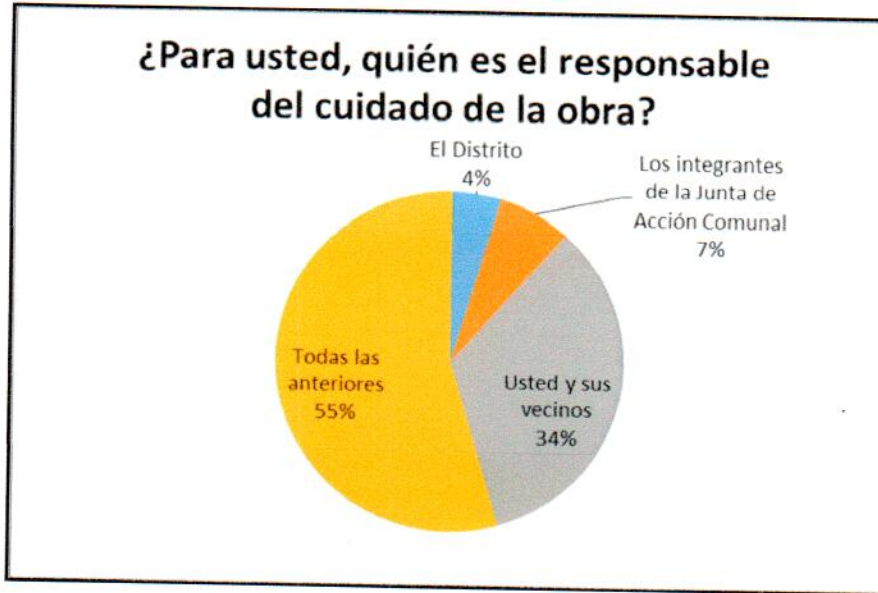


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

Gráfica 17. Responsabilidad de la obra



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Contrato 597-16 (19/07/18)

Conclusiones:

Analizando la información anteriormente referenciada, se pueden observar los siguientes aspectos:

1. Las comunidades intervenidas reconocen el impacto positivo de los proyectos dentro de su barrio, manifestando agrado y compromiso en su cuidado, empoderándose como los principales actores en el proceso.
2. Los proyectos entregados a la comunidad revelan altos niveles de satisfacción en la gestión realizada por el distrito, a través de las intervenciones realizadas por la Caja de la Vivienda Popular, reconociendo el impacto positivo y de mejora en la calidad de vida de los residentes del sector.
3. Se debe trabajar de manera continua y efectiva en la solución de las solicitudes elevadas por parte de la comunidad, entendiendo que éstas hacen parte vital del proceso de satisfacción con la obra y del proceso


Teléfono: 261-5405-Fx57
Versión: 11
Revisión: 04.01.2016
Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co




**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

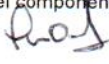



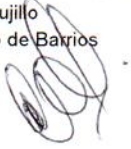
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

de empoderamiento y apropiación positiva de los proyectos como parte de un proceso de sostenibilidad.

4. Las comunidades reconocen su responsabilidad e influencia directa como defensores y cuidadores de las obras entregadas, comprometidos como autores únicos de las acciones que promueven la sostenibilidad a través del tiempo.

Proyectó: Nathaly Muñoz Sanchez - Contratista del componente social. 

Revisó: Luis Orley Guevara Rojas – Contratista 
Dirección Mejoramiento de Barrios
María Fernanda Narváez Patio - Profesional Universitaria. Código 219. Grado 01. Planta Temporal
Dirección Mejoramiento de Barrios 

Aprobó: César Augusto Henao Trujillo 
Director de Mejoramiento de Barrios

Índice: 26-0405-F5-07
Versión: 11
Fecha de actualización: 04-07-2016

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

