



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

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

**INFORME DE RESULTADOS PROCESO DE SATISFACCIÓN
FINALIZACIÓN DE OBRA DIRRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS
PARA LOS CONTRATOS 518 DE 2017, 519 DE 2017 Y 522 DE 2017, DE
LOS BARRIOS “LISBOA, VERBENAL, CERRO DEL NORTE”, BARRIOS
“MILLÁN, MINUTO DE MARÍA, NUESTRA SEÑORA DE LA PAZ” Y
BARRIOS “JUAN REY I, GRANADA SUR, EGIPTO ALTO, NUEVO
PORVENIR”, RESPECTIVAMENTE.**

**LOCALIDADES “USAQUÉN Y SUBA”, “CIUDAD BOLÍVAR Y BOSA”, “SAN
CRISTÓBAL, SANTA FE, USME”, RESPECTIVAMENTE**

**DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS
2019**

Código: 236.SADU-FI-07
Versión: 10
Fecha de actualización: 04-07-2018

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3106684







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 de las obras de espacio público entregadas por la Dirección de Mejoramiento de Barrios.

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 - DMB.



1.1.1. Objetivo Específico:

- 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 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 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.

- ¿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 entendiendo 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 518 de 2017 (Consortio AG3-CVP)

El contrato tiene como objeto: *“Realizar las obras de intervención física a escala barrial consistentes en las reparaciones locativas requeridas en los salones comunales, ubicados en las localidades de la ciudad de Bogotá D.C., de conformidad con los pliegos de condiciones, anexos técnicos y demás documentos del proceso”.*

Para este contrato se aplicó un total de 13 encuestas de satisfacción cumpliendo con la muestra del 10% en la localidad de Usaquén, upz SAN CRISTOBAL NORTE y VERBENAL, y localidad de Suba UPZ Tibabuyes, con intervenciones en los barrios “LISBOA, VERBENAL, CERRO DEL NORTE”.

Durante **el primer trimestre de 2018** se realizaron estas entregas misionales:

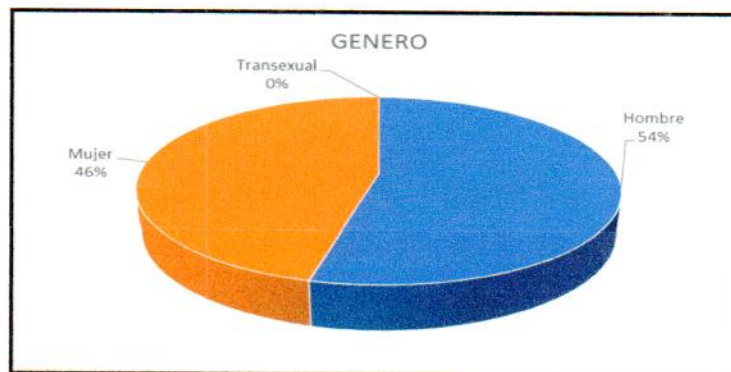
Se realizó una inversión de 301 millones de pesos aproximadamente, mejorando de forma directa la calidad de vida y beneficiando a más de 3844 habitantes, tanto directos como indirectos.

En el presente informe, se mostrarán los datos más significativos obtenidos a través de las encuestas de satisfacción de las 13 encuestas aplicadas para dicho contrato.

3.2. Datos Básicos

3.2.1 Variable de género: Dentro de los resultados, en la gráfica 1 se observa que la mayor población encuestada corresponde al género masculino.

Gráfica 1. Género

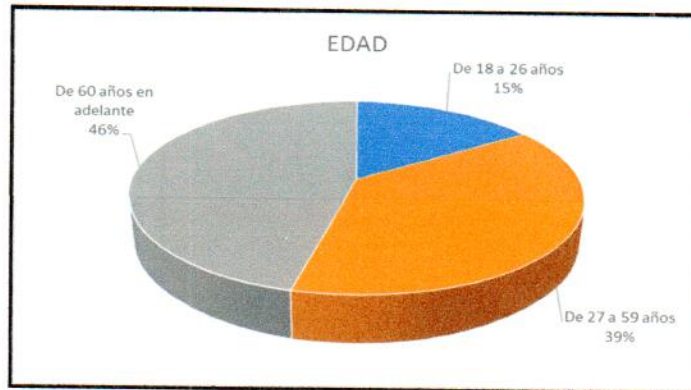


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 518-2017 (14/02/2018)



Dentro de la variable de edad, en la gráfica 2, se evidencia que la mayor población beneficiaria de la obra se encuentra en un grupo etario de la tercera edad, correspondiendo al 46% de la población encuestada, seguida del grupo etario de adultos entre los 27 y 59 años correspondiente al 39% de la población encuestada.

Gráfica 2. Edad

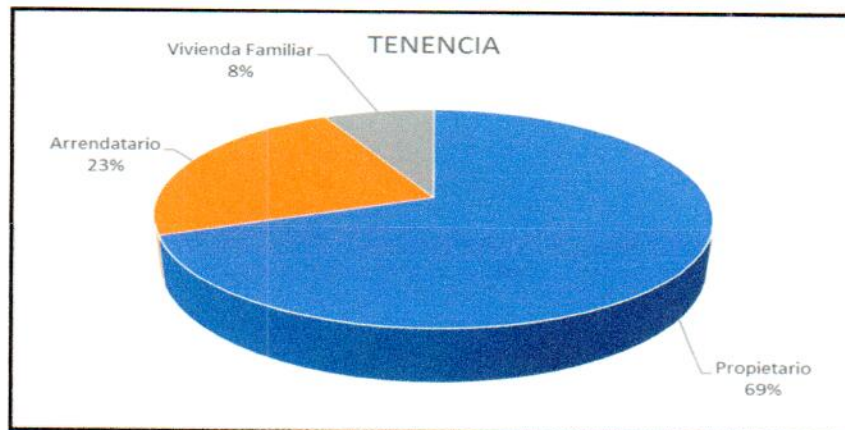


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 518-2017 (14/02/2018)

3.2.2 Tenencia de vivienda

Dentro de los factores evaluados dentro de la encuesta, la tenencia de la vivienda genera impacto en el proceso de sostenibilidad de la obra, así como un mayor sentido de pertenencia hacia el barrio y las obras realizadas dentro del mismo, de acuerdo a esto, en la gráfica 3, se evidencia que la mayoría de la población indica tenencia de vivienda propia con un resultado de 69%, seguido por la población en condición de arrendamiento de vivienda con un 23% de los encuestados.

Gráfica 3. Tenencia



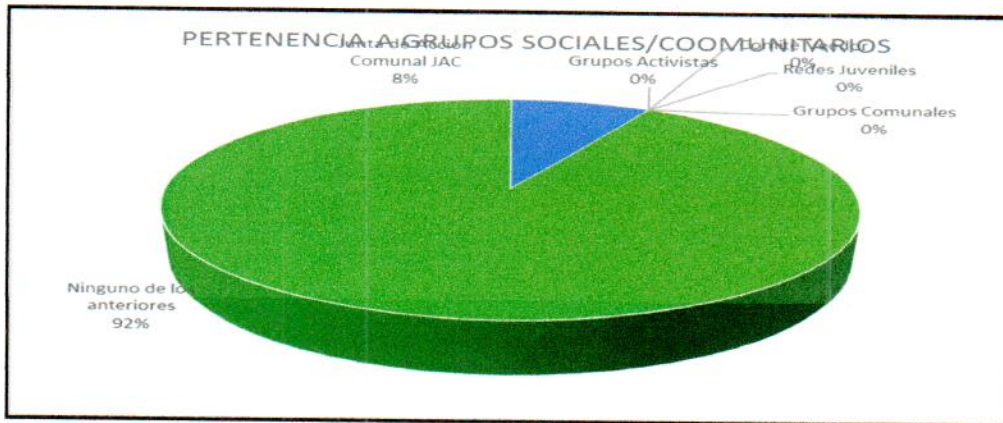
Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 518-2017 (14/02/2018)



3.2.3 Pertenencia a organizaciones sociales

Se indagó a la comunidad sobre la pertenencia a organizaciones sociales donde se evidencia en la gráfica 4 que, de la población encuestada, solo el 8% del total, refiere pertenecer a grupos comunitarios, más específicamente, a la Junta de Acción Comunal, sin encontrar presencia de grupos juveniles, comunales y/o activistas ya que el 92% del personal encuestado refiere no pertenecer a ningún grupo referenciado en la encuesta.

Gráfica 4. Pertenencia a grupos sociales y/o comunitarios



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 518-2017 (14/02/2018)

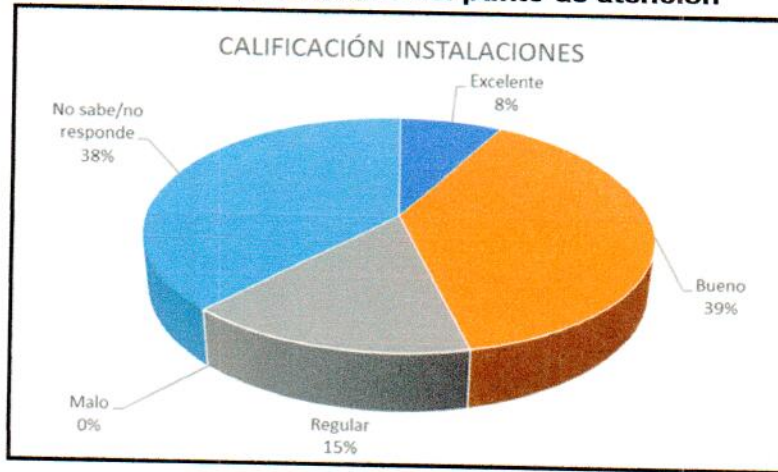
3.3 Atención a la ciudadanía durante la ejecución del proyecto

3.3.1 Atención a la ciudadanía

Con el fin de medir la atención e interrelación con la comunidad durante la obra, se busca evaluar los aspectos de punto de atención a la comunidad y mecanismos de comunicación de las diferentes etapas del proyecto, encontrando en el primer aspecto, representado en la gráfica 5, que la población beneficiaria califica la instalación y el uso del punto de atención, como bueno con un 39% de la población junto con la respuesta de No sabe/No responde con un 38%. Finalmente, un 8% de la población lo califica como excelente, evidenciando que el impacto generado por el punto de atención en la comunidad fue principalmente positivo.



Gráfica 5. Calificación del punto de atención

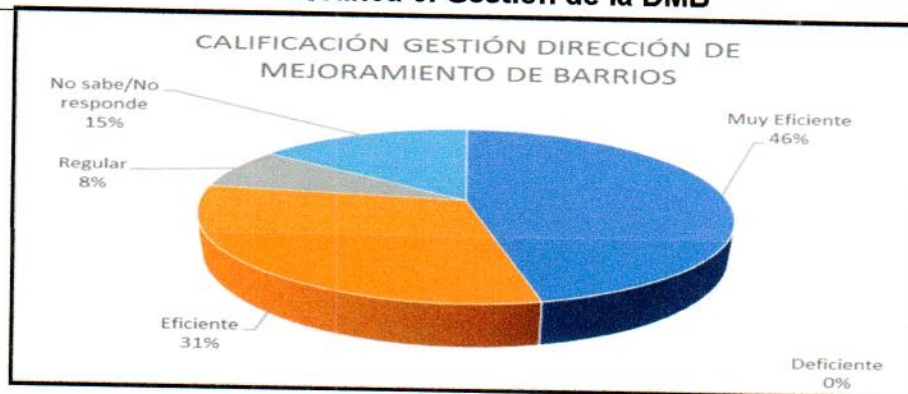


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 518-2017 (14/02/2018)

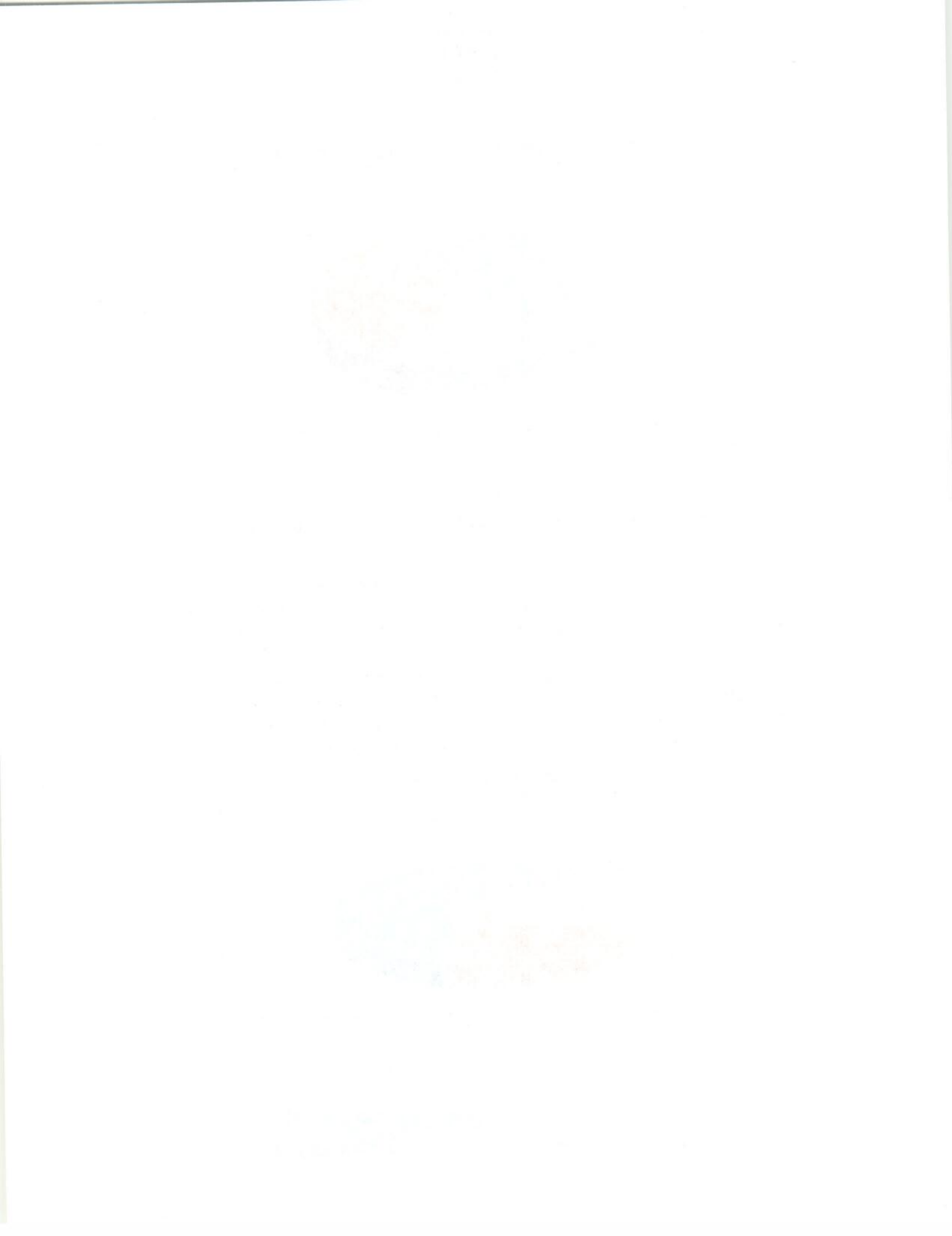
3.3.2. Percepción de la gestión realizada por la Dirección de Mejoramiento de Barrios

Dentro de este ítem, se evaluó la percepción de la comunidad respecto a la atención, gestión y actitud de los profesionales de la Dirección de Mejoramiento de Barrios, mostrando en la gráfica 6 que para el 46% de la población, la gestión realizada es muy eficiente, permitiendo así generar una imagen positiva dentro de la comunidad impactada con el proyecto, no obstante, cabe resaltar y reconocer el 8% de la población refiere que la gestión realizada ha sido regular, con este puntaje es importante tener en cuenta para futuros proyectos, las solicitudes, requerimientos y/o preguntas por parte de la comunidad.

Gráfica 6. Gestión de la DMB



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 518-2017 (14/02/2018)





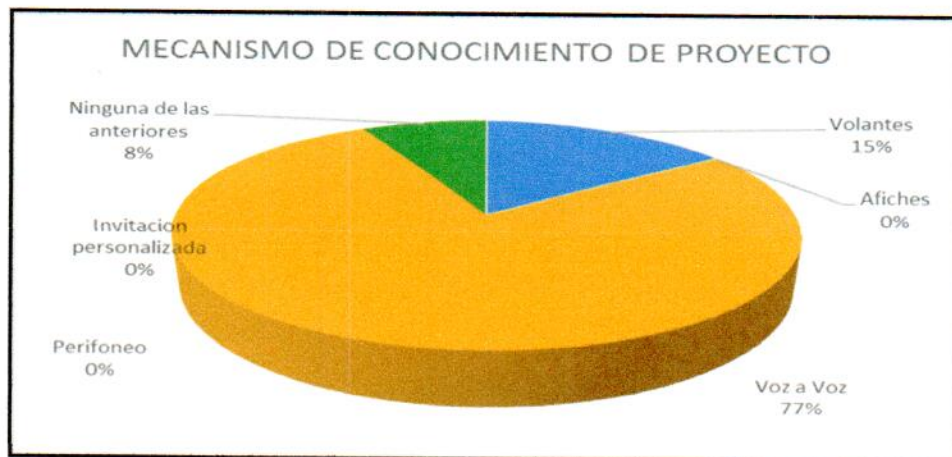
3.4. Participación de la comunidad en la ejecución de la obra.

3.4.1. Mecanismo de conocimiento del proyecto.

Con el fin de conocer de qué manera la comunidad se enteró del proyecto que se realizaría e impactaría directamente a la comunidad y cada una de las etapas de este, se indagó sobre el mecanismo empleado para dar a conocer cada evento realizado mostrando en la gráfica 7 que el 77% de la población encuestada, refiere que se ha enterado de las diferentes etapas del proyecto, a través del voz a voz con vecino o por medio de los miembros de la Junta de Acción Comunal, mientras que un 15% recibió la información a través de volantes, se encuentra de tal manera que los mecanismos que no generaron impacto para dar a conocer el proyecto fueron la invitación personalizada, los afiches y el perifoneo.

Cabe resaltar que 8% de la población refiere no haberse enterado de varias actividades, motivo por el cual no asistieron a las mismas.

Gráfica 7. Mecanismo de conocimiento de proyecto



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 518-2017 (14/02/2018)

3.4.2. Asistencia y satisfacción con las actividades sociales programadas

Se propone así mismo medir con este instrumento, el nivel de participación de las comunidades en el proyecto, indagando sobre la asistencia a las actividades de gestión social programadas durante la ejecución del contrato, encontrando en la gráfica 8 que en general la participación de las comunidades fue positiva con un 54 % de la población que asistió a las actividades.



En contraparte, se encuentra el 46% de la población que no asistió a las actividades, argumentando principalmente la falta de tiempo, como lo muestra la gráfica 9, con un 50% de la población no asistente, seguido de desconocimiento de las reuniones con un 33% de la población y por último situaciones de inconvenientes con la Junta de Acción Comunal.

Gráfica 8. Asistencia a las actividades



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 518-2017 (14/02/2018)

Gráfica 9. Motivos de no asistencia



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 518-2017 (14/02/2018)



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

Con respecto al nivel de satisfacción por parte de la comunidad en cuanto a las actividades en las cuales fueron participantes, en la gráfica 10 se encuentra que para el 100% de los asistentes, las actividades de gestión social cumplieron en totalidad las expectativas en cuanto a temáticas, resolución y atención de dudas/sugerencias.

Gráfica 10. Cumplimiento de expectativas



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 518-2017 (14/02/2018)

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 impacto, empoderamiento y la percepción generada por la obra en cuanto a utilidad, agrado, responsabilidad en el cuidado e impacto socio cultural en el sector.

En razón a lo anterior, se indagó sobre el nivel total de gusto enfocado en el resultado físico de la obra (Materiales, acabados, colores entre otros), en donde se evidencia en la gráfica 11, que el 92% de la población encuestada muestra altos niveles de satisfacción, en contraparte, se observa un 8% de la población que muestra insatisfacción con algún aspecto de la obra.



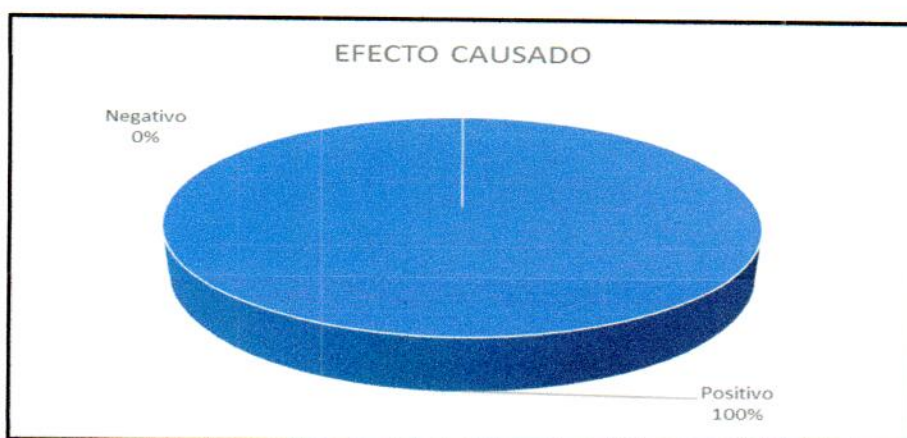
Gráfica 11. Nivel de satisfacción del total de la obra



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 518-2017 (14/02/2018)

En cuanto a la percepción sobre el efecto causado por la obra, en la gráfica 12 se refleja que el 100% 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 generado en la comunidad según la percepción de la misma, se organizan principalmente en la mejora del entorno de la cuadra y del barrio con un 61% de la población encuestada, seguida de una valorización en las propiedades con un porcentaje de 15%, lo que permite demostrar que realmente las obras priorizadas generan un impacto positivo dentro de las comunidades.

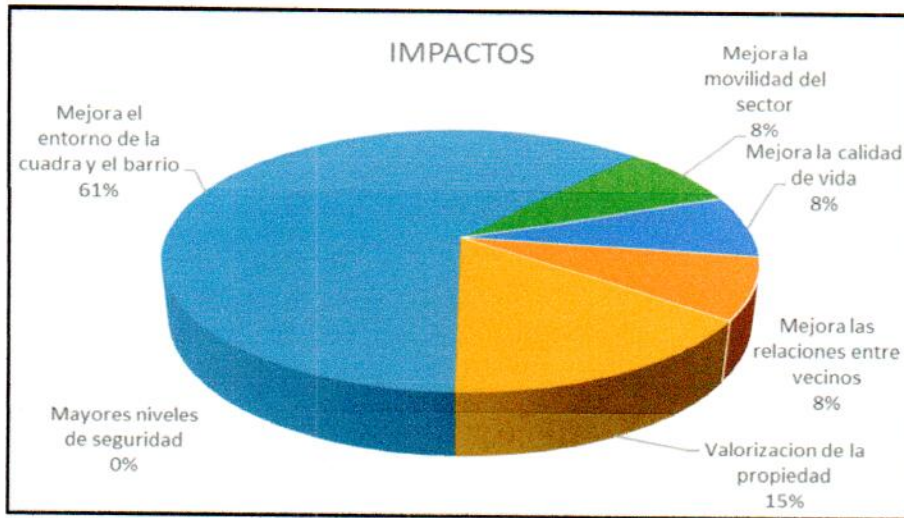
Gráfica 12. Efecto Causado



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 518-2017 (14/02/2018)



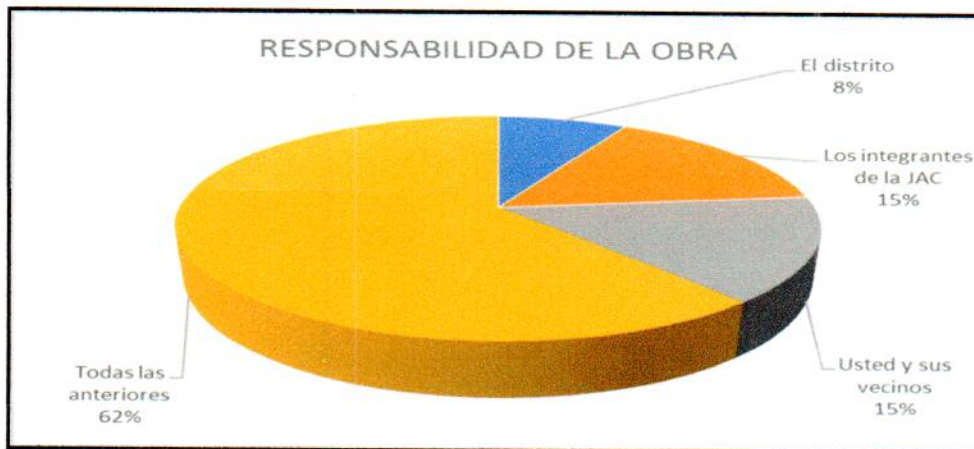
Gráfica 13. Impactos



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 518-2017 (14/02/2018)

Por último, se evalúa la percepción y empoderamiento de la comunidad con respecto a la responsabilidad y cuidado de la obra, encontrando en la gráfica 14 que el 62% de la población encuestada reconoce que el cuidado de la obra corresponde a todos los actores involucrados como beneficiarios y distrito en un ejercicio constante de corresponsabilidad.

Gráfica 14. Responsabilidad de la obra



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 518-2017 (14/02/2018)





4.1 Contrato 519 de 2017 (Consortio EPIKA)

El contrato tiene como objeto: *“Realizar las obras de intervención física a escala barrial consistentes en las reparaciones locativas requeridas en los salones comunales, ubicados en las localidades de la ciudad de Bogotá D.C., de conformidad con los pliegos de condiciones, anexos técnicos y demás documentos del proceso”.*

Para este contrato se aplicó un total de 16 encuestas de satisfacción cumpliendo con la muestra del 10% en la localidad de CIUDAD BOLÍVAR y localidad de BOSA, en las UPZ San Francisco y el Tesoro.

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

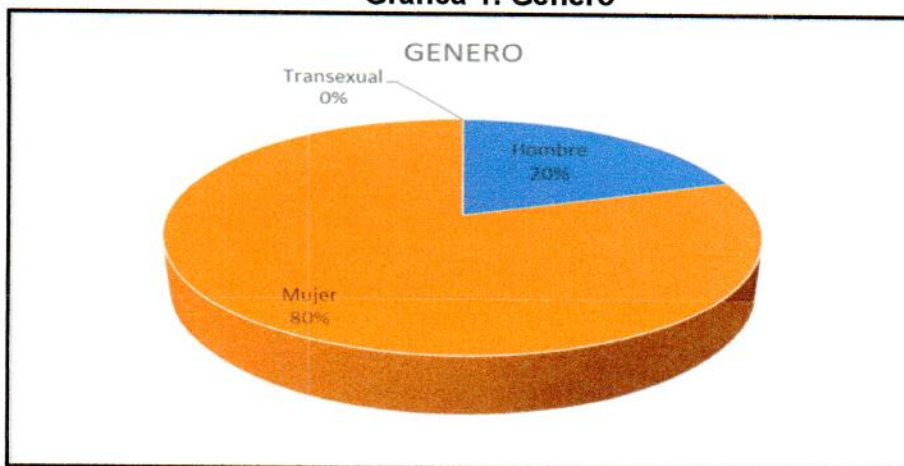
Se realizó una inversión de 235 millones de pesos aproximadamente, mejorando de forma directa la calidad de vida y beneficiando a más de 3193 habitantes, tanto directos como indirectos.

En el presente informe, se mostrarán los datos más significativos obtenidos a través de las encuestas de satisfacción de las 16 encuestas aplicadas para dicho contrato.

4.2. Datos Básicos

4.2.1 Variable de género: Dentro de los resultados, en la gráfica 1 se observa que la mayor población encuestada corresponde al género Femenino.

Gráfica 1. Género

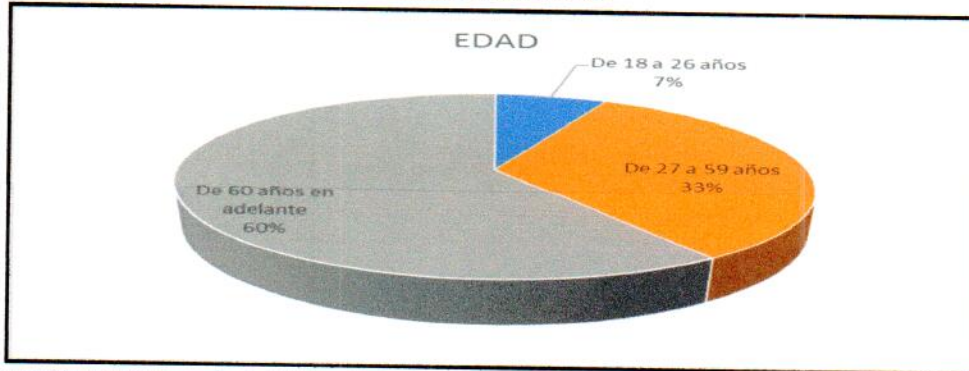


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 519-2017 (14/02/2018)



Dentro de la variable de edad, en la gráfica 2 se evidencia que la mayor población beneficiaria de la obra se encuentra en un grupo etario de la tercera edad, correspondiendo al 60% de la población encuestada, seguida del grupo etario de adultos entre los 27 y 59 años correspondiente al 33% de la población encuestada y un mínimo impacto en población de adulto joven con porcentaje del 7 %.

Gráfica 2. edad

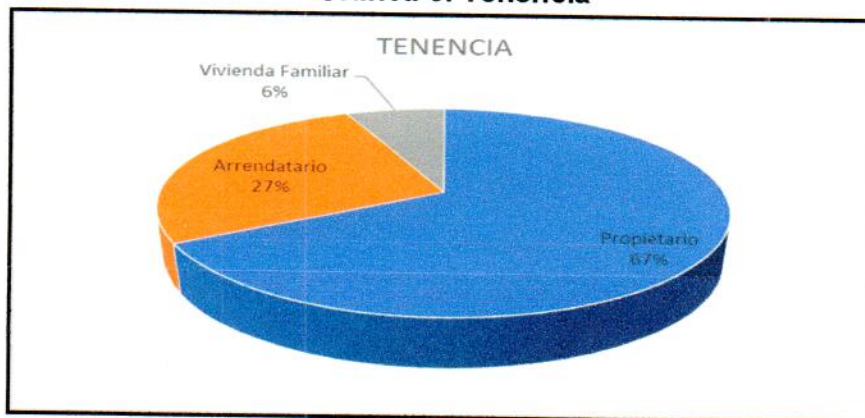


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 519-2017 (14/02/2018)

4.2.2 Tenencia de vivienda

Dentro de los factores evaluados dentro de la encuesta, la tenencia de la vivienda genera impacto en el proceso de sostenibilidad de la obra, así como un mayor sentido de pertenencia hacia el barrio y las obras realizadas dentro del mismo, de acuerdo a esto, se evidencia en la gráfica 2, que la mayoría de la población, muestra tenencia de vivienda como propia con un resultado un 67%, seguido por la población en condición de arrendo de vivienda con un 27% de los encuestados.

Gráfica 3. Tenencia



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 519-2017 (14/02/2018)



4.2.3 Pertenencia a organizaciones sociales

Se indagó así mismo sobre la participación en organizaciones sociales, evidenciando en la gráfica 4 que el 27% de la población encuestada hace parte de la Junta de Acción Comunal y el 33% de la población pertenece a grupos comunales.

Grafica 4. Pertenencia a grupos sociales y/o comunitarios



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 519-2017 (14/02/2018)

4.3 Atención a la ciudadanía durante la ejecución del proyecto

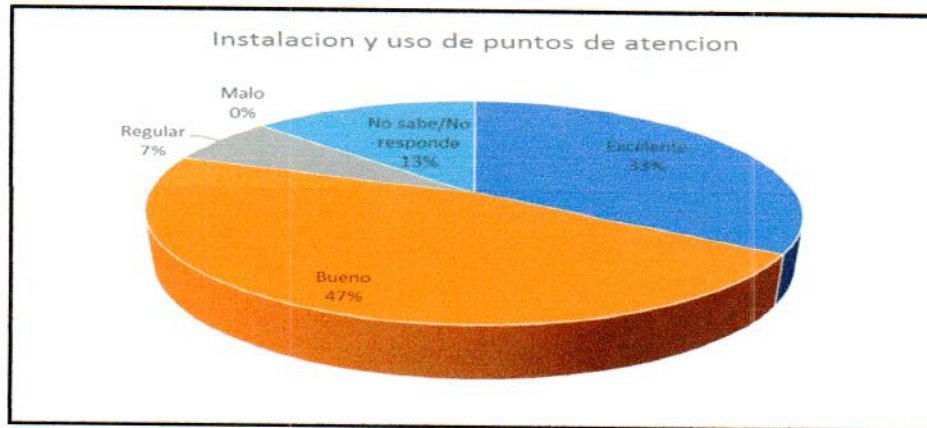
4.3.1 Atención a la ciudadanía

Correspondiente al proceso de atención a la comunidad en medio del proyecto, se busca medir el punto de atención a la comunidad y los mecanismos empleados por el contratista para comunicar las diferentes etapas del proyecto.

En razón a lo anterior, se evidencia en la gráfica 5, que la calificación brindada por la comunidad para el punto de atención se percibe como bueno por el 47% de la población y excelente en un 33 % de los encuestados, no obstante, es importante resaltar el 7% de la población que refiere haber recibido una atención regular en el mismo.



Grafica 5. Calificación del punto de atención

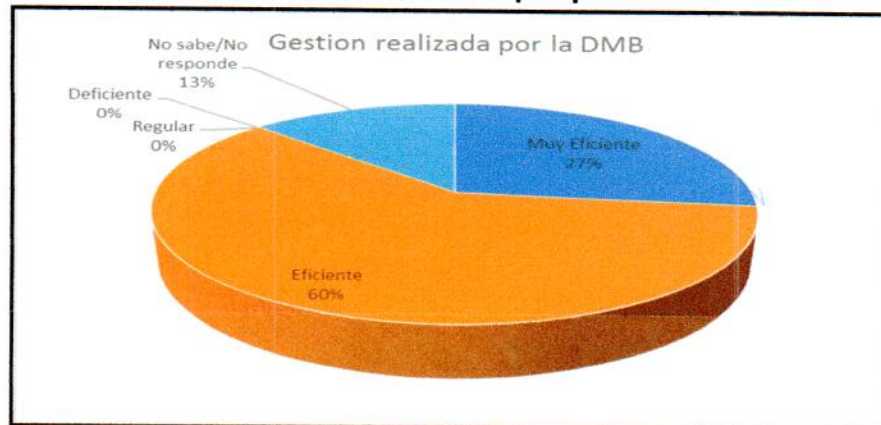


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 519-2017 (14/02/2018)

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

Dentro de este ítem, se evaluó la percepción de la comunidad respecto a la atención, gestión y actitud de los profesionales de la Dirección de Mejoramiento de Barrios, en donde se observa, según la gráfica 6, que para este proyecto el 60% de la población obtuvo una imagen positiva y una atención diligente por parte de los profesionales, y un 27 % de la población refiere una muy eficiente gestión por parte de los mismos.

Gráfica 6. Gestión realizada por parte de la DMB



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 519-2017 (14/02/2018)



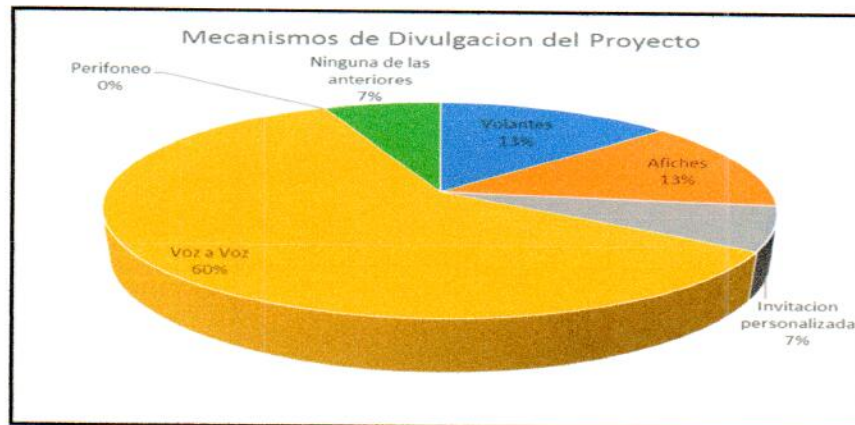
4.4. Participación de la comunidad en la ejecución de la obra.

4.4.1. Mecanismo de conocimiento del proyecto.

A fin de conocer las estrategias empleadas por el contratista en cuanto a la divulgación de cada una de las etapas del proyecto, se indaga a comunidad sobre el mecanismo empleado para dar a conocer cada etapa y/o evento organizado en el desarrollo del contrato.

Dado lo anterior, de la pregunta sobre “a través de que mecanismo se enteró de las diferentes etapas del proyecto” se encuentra en la gráfica 7 que el 60% de la población coincide en que es a través de la voz a voz entre los miembros de la comunidad, que se dio a conocer cada etapa, seguido de volantes y afiches con el 13% de la población respectivamente. Cabe resaltar que 7% de la población refiere no haberse enterado de varias actividades, motivo por el cual no asistieron a las mismas.

Gráfica 7. Mecanismo de divulgación del proyecto



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 519-2017 (14/02/2018)

4.4.2. Asistencia y satisfacción con las actividades sociales programadas

Dentro de la encuesta, se busca medir el nivel de participación de la población en las diversas actividades sociales programadas en el transcurso del contrato, encontrando en la gráfica 8 que el 64% de la población encuestada asistió de forma activa a las diferentes actividades sociales programadas, mientras que el 36% de la población es no asistente argumentando principalmente la falta de tiempo, como se aprecia en la gráfica 9.



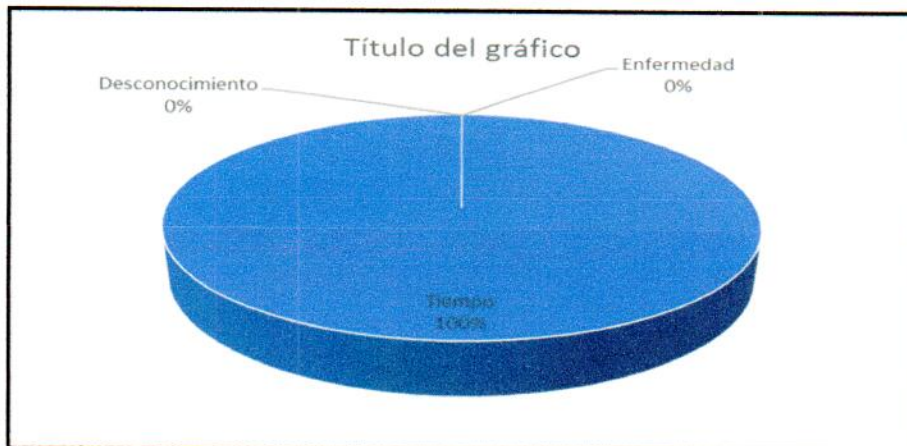
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

Grafica 8. Asistencia a las actividades



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 519-2017 (14/02/2018)

Grafica 9. Motivos de no asistencia



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 519-2017 (14/02/2018)

Finalmente se indagó la percepción de la comunidad en cuanto al cumplimiento de las exceptivas en las diferentes reuniones programadas desde el componente de gestión social, evidenciando en la gráfica 10, que el 100% de los asistentes a las diferentes actividades refieren un cumplimiento total, lo que permite generar un impacto positivo con los beneficiarios del proyecto.





Gráfica 10. Cumplimiento de expectativas



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 519-2017 (14/02/2018)

4.5 Percepción e impacto generado con la obra realizada

Por último, se evaluó el nivel total de satisfacción en la comunidad beneficiaria de las obras, formulando cuatro preguntas enfocadas a la satisfacción, la utilidad, el impacto socio cultural en el sector y la responsabilidad en el cuidado de la obra.

Específicamente para el nivel de satisfacción de la comunidad, en la gráfica 11 se muestra el 100% de la población satisfecha, y además refieren un agrado total por la obra entregada en cuanto a materiales, acabados, colores entre otros aspectos físicos de la misma, permitiendo con esto una mayor apropiación del espacio para su cuidado y sostenibilidad.

Gráfica 11. Nivel de satisfacción del total de la obra



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 519-2017 (14/02/2018)

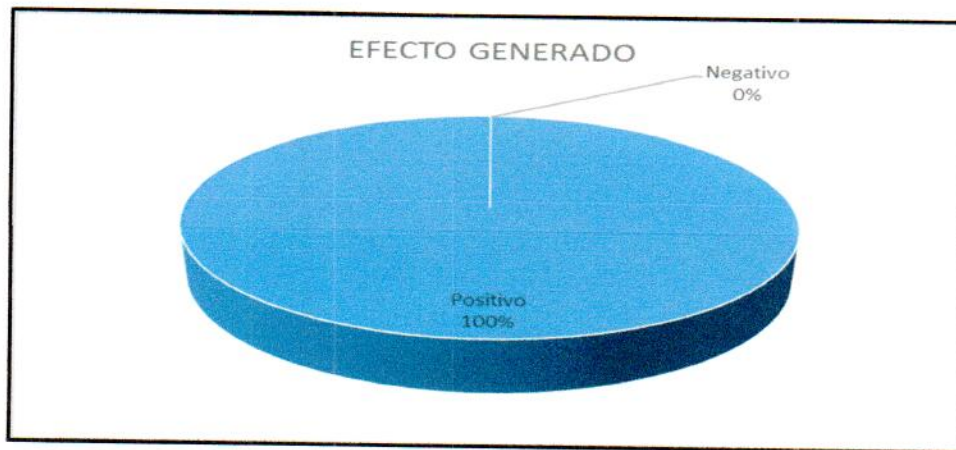




Sumado al anterior ítem, se evaluó el impacto generado por la obra en el espacio y en la población beneficiaria, resultando un 100% de la población que señala un efecto positivo para la comunidad, reflejado en la gráfica 12.

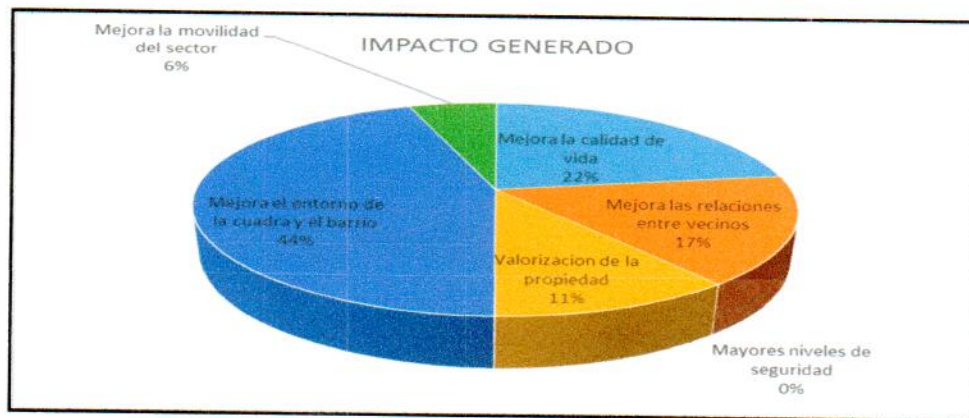
Acto seguido, en la gráfica 13, se valida que los impactos principalmente percibidos por los beneficiarios del proyecto se enfocan en la mejora del entorno de la cuadra y el barrio con un 44% de la muestra evaluada, seguido de una mejora en la calidad de vida con un 22 %, de manera tal que las obras priorizadas y realizadas generan un impacto real en la mejora de las condiciones socioculturales de los barrios impactados.

Gráfica 12. Efecto Causado



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 519-2017 (14/02/2018)

Gráfica 13. Impactos

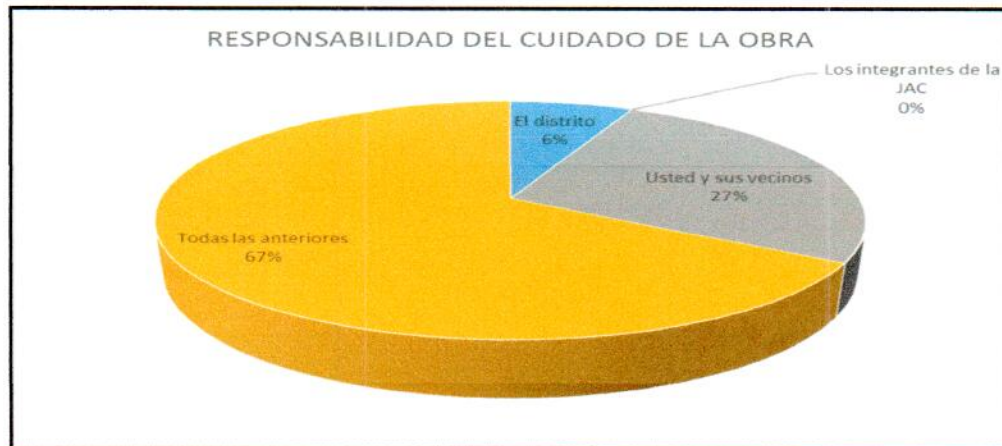


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 519-2017 (14/02/2018)



Finalmente, en la gráfica 14 se reflejan los resultados sobre el empoderamiento y apropiación del proyecto con la comunidad, evaluando el nivel de responsabilidad en el cuidado del proyecto, encontrando que el 67% de la población manifiesta una responsabilidad compartida entre el distrito, las Juntas de Acción Comunal y los vecinos beneficiarios de la obra, de forma tal que esta permanezca en condiciones óptimas para su uso y disfrute,

Gráfica 14. Responsabilidad en el cuidado



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 519-2017 (14/02/2018)

5.1 Contrato 522 de 2017 (URIEL EDGARDO HERNANDEZ GAITAN)

El contrato tiene como objeto: *“Realizar las obras de intervención física a escala barrial consistentes en las reparaciones locativas requeridas en los salones comunales, ubicados en las localidades de la ciudad de Bogotá D.C., de conformidad con los pliegos de condiciones, anexos técnicos y demás documentos del proceso”.*

Para este contrato se aplicó un total de 24 encuestas de satisfacción cumpliendo con la muestra del 10% en las localidades de SAN CRISTÓBAL, SANTA FE, USME, en las UPZ LOS LIBERTADORES 20 DE JULIO, LOURDES y ALFONSO LOPEZ.

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

Se realizó una inversión de 389 millones de pesos aproximadamente, mejorando de forma directa la calidad de vida y beneficiando a más de 3360 habitantes, tanto directos como indirectos.

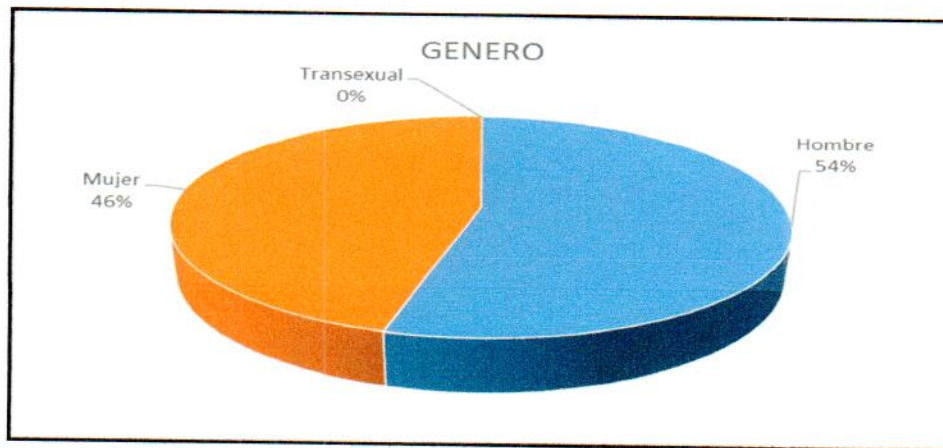


En el presente informe, se mostrarán los datos más significativos obtenidos a través de las encuestas de satisfacción de las 24 encuestas aplicadas para dicho contrato.

5.2. Datos Básicos

5.2.1 Variable de género: se evidencia en la gráfica 1 que en la muestra poblacional encuestada predomina el género masculino con un 54% de la población encuestada seguido del 46% de población femenina.

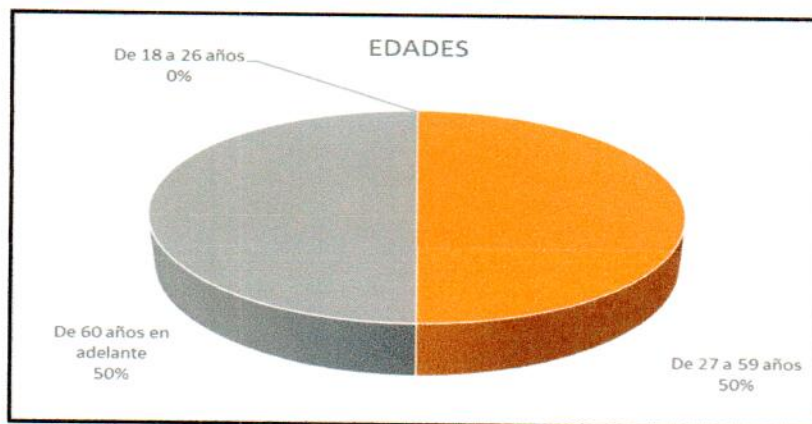
Gráfica 1. Género



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 522-2017 (14/02/2018)

Dentro de la variable de edad, en la gráfica 2 se evidencia que la mayor población impactada con el proyecto oscila entre la mediana y la tercera edad puntuando un 50% cada uno de los grupos etarios.

Gráfica 2. Edad



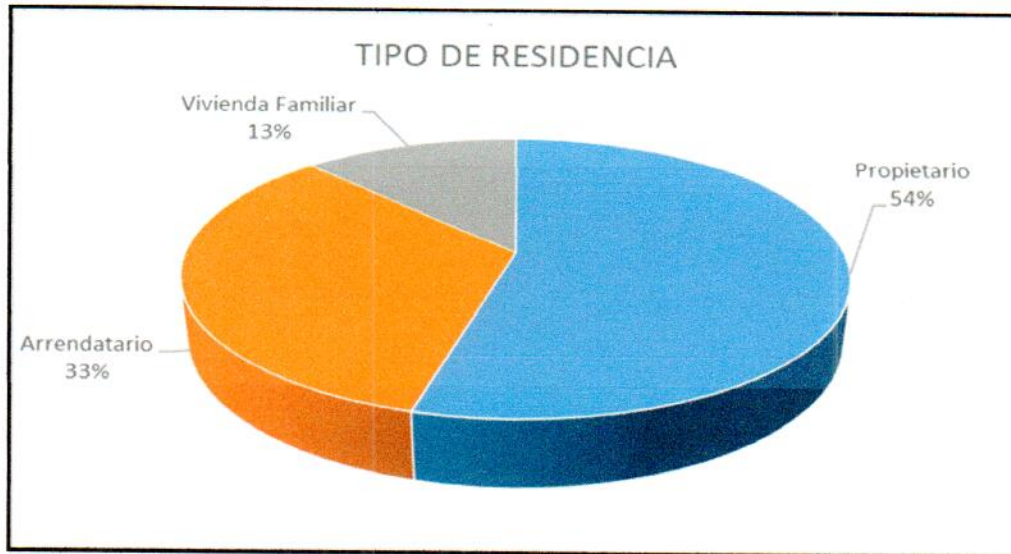
Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 522 -2017 (14/02/2018)



5.2.2 Tenencia de vivienda

Dentro de los datos evaluados y reflejados en la gráfica 3, se categoriza la tenencia de la vivienda dentro de la muestra poblacional evaluada, en donde se evidencia que el tipo de población predominante es la propietaria de vivienda con un 54% seguidos de un 33% de la población en calidad de arrendatarios.

Gráfica 3. Tenencia



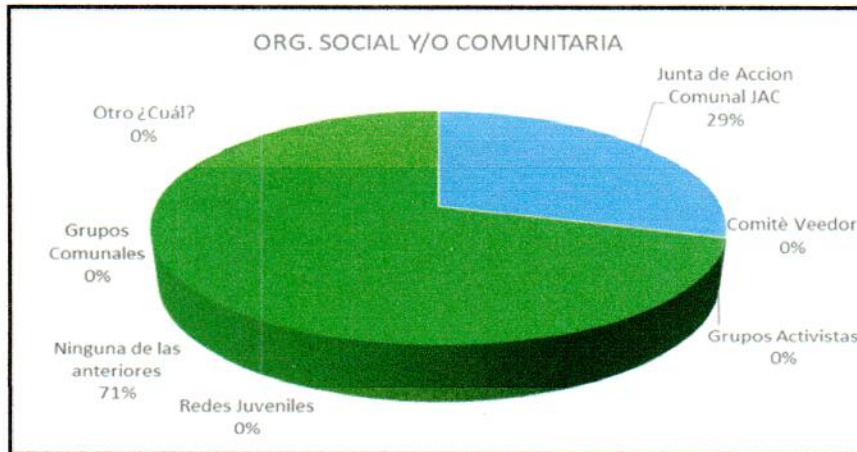
Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 522-2017 (14/02/2018)

5.2.3 Pertenencia a organizaciones sociales

En cuanto a la participación de la comunidad en organizaciones sociales o comunales, en la gráfica 4 se encuentra que el 29% de la población encuestada, pertenece a la Junta de Acción Comunal, lo que permite mayores acciones sostenibles y de cuidado de los proyectos, sin embargo, predomina la no participación en las organizaciones y o grupos con un 71% de los encuestados.



Grafica 4. Pertenencia a grupos sociales y/o comunitarios



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 522-2017 (14/02/2018)

5.3 Atención a la ciudadanía durante la ejecución del proyecto

5.3.1 Atención a la ciudadanía

Correspondiente al proceso de atención a la comunidad en el transcurso del proyecto, se busca medir el punto de atención a la comunidad y los mecanismos empleados por el contratista para comunicar las diferentes etapas del mismo; por tanto, se evidencia en la gráfica 5 que la calificación brindada por la comunidad para el punto de atención se percibe positiva puntuando con el 54% la calificación de bueno y con 25% la calificación excelente, no obstante es importante tener en cuenta el 13% de la población que refiere el punto de atención como regular y un 4% como malo.

Gráfica 5. Calificación del punto de atención

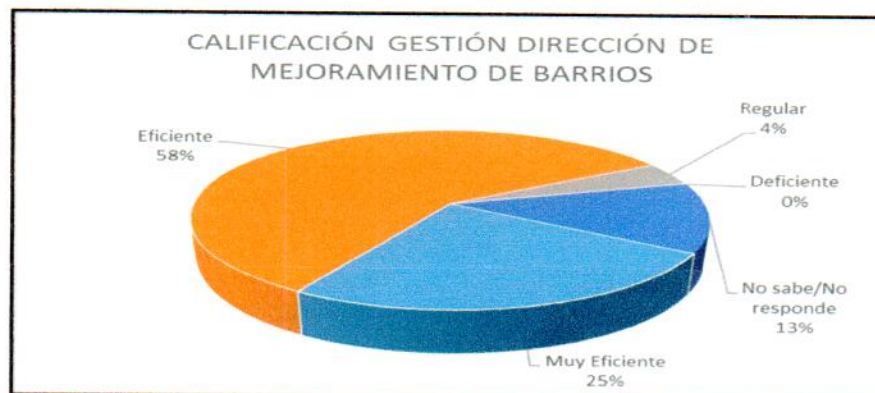


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 522-2017 (14/02/2018)

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

Con el fin de conocer la percepción de la comunidad en cuanto a la gestión realizada por parte de la Dirección de Mejoramiento de Barrios de la Caja de la vivienda Popular, en cuanto a la atención, gestión y actitud de los profesionales con la comunidad, se observa en la gráfica 6, que la población mantiene una imagen positiva y diligente de los profesionales con un porcentaje del 58% que refiere una gestión eficiente y un 25% que reconoce la gestión como muy eficiente, no obstante es importante evaluar el 4% que refiere que la atención de los profesionales fue regular.

Gráfica 6. Calificación gestión DMB-CVP



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 522-2017 (14/02/2018)



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

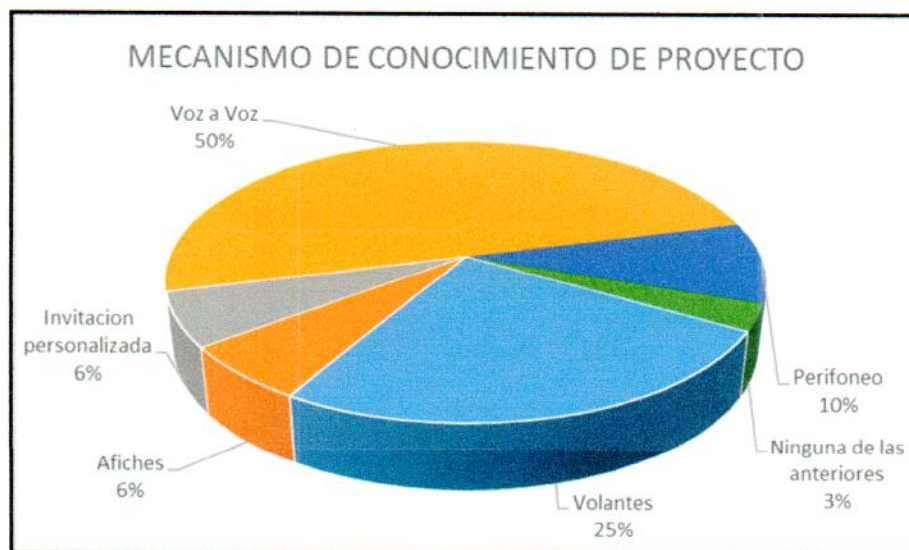
5.4.1. Mecanismo de conocimiento del proyecto.

A fin de conocer las estrategias empleadas por el contratista en cuanto a la divulgación de cada una de las etapas del proyecto, se indaga a comunidad sobre el mecanismo empleado para dar a conocer cada etapa y/o evento organizado en el desarrollo del contrato.

Dado lo anterior, de la pregunta sobre “a través de que mecanismo se enteró de las diferentes etapas del proyecto” se encuentra en la gráfica 7 que el 50% de la población coincide en que es a través del voz a voz entre los miembros de la comunidad, que se dio a conocer cada etapa, seguido de volantes con el 25% de la población.

Teniendo en cuenta estos datos, se evidencia que la manera más efectiva para dar a conocer los datos referentes al proyecto fue a través del voz a voz.

Gráfica 6. Mecanismo de conocimiento de proyecto



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 522-2017 (14/02/2018)

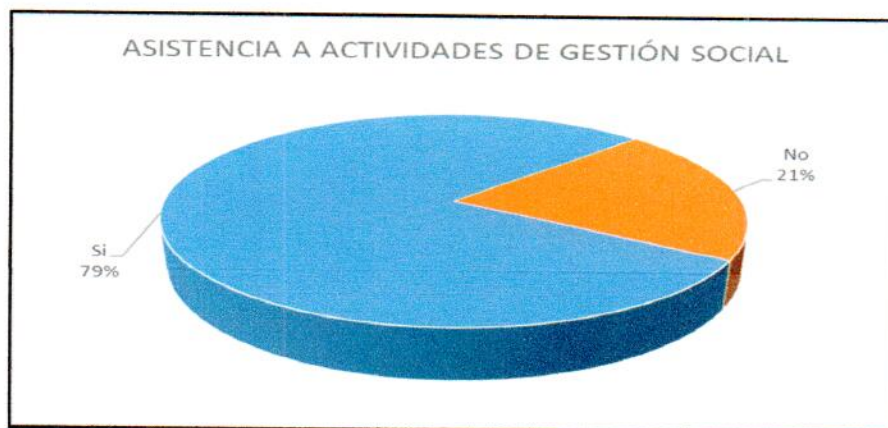
5.4.2. Asistencia y satisfacción con las actividades sociales programadas

Dentro de la encuesta, se busca medir el nivel de participación de la población en las diversas actividades sociales programadas en el transcurso del contrato, encontrando en la gráfica 7 que el 79% de la población encuestada asistió de forma activa a las diferentes actividades sociales programadas, mientras que el



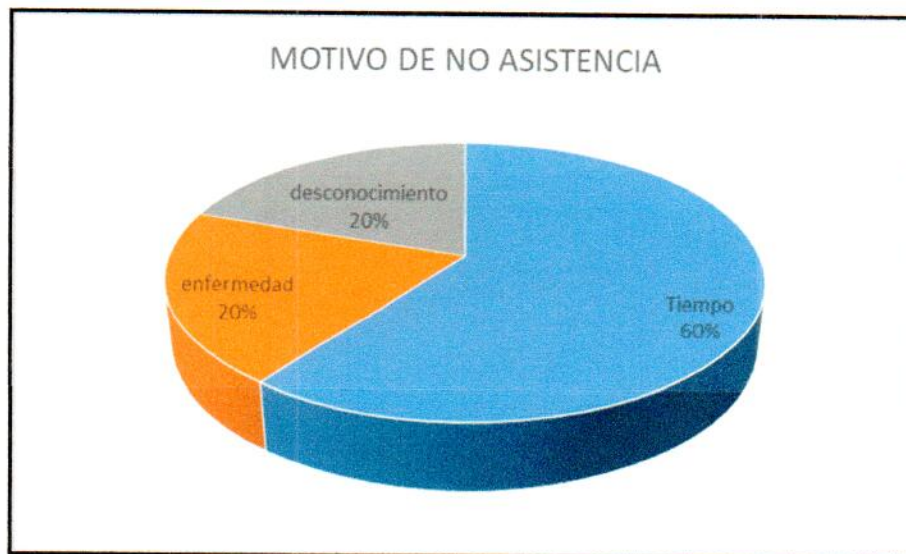
21% de la población es no asistente argumentando principalmente la falta de tiempo en un 60%, enfermedad 20% o desconocimiento de los eventos 20%, como se refleja en la gráfica 8.

Gráfica 7. Asistencia a las actividades



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 522-2017 (14/02/2018)

Gráfica 8. Motivos de no asistencia



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 522-2017 (14/02/2018)

Además se indagó la percepción de la comunidad en cuanto al cumplimiento de las exceptivas en las diferentes reuniones programadas desde el componente

de gestión social, evidenciando en la gráfica 9, que el 91% de los asistentes a las diferentes actividades refieren un cumplimiento total de sus expectativas, lo que permite generar un impacto positivo con los beneficiarios del proyecto, no obstante, hay un 9% de la población que refiere no estar satisfecho con las actividades realizadas.

Gráfica 9. Cumplimiento de expectativas



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 522-2017 (14/02/2018)

5.5 Percepción e impacto generado por la obra

Por último, se evaluó el nivel total de satisfacción en la comunidad beneficiaria de las obras, formulando cuatro preguntas enfocadas a la satisfacción, la utilidad, el impacto socio cultural en el sector y la responsabilidad en el cuidado de la obra.

Específicamente para el nivel de satisfacción de la comunidad, en la gráfica 10 se muestra que el 87% de la población encuestada, refieren un agrado total por la obra entregada en cuanto a materiales, acabados, colores entre otros aspectos físicos de la misma, permitiendo con esto una mayor apropiación del espacio para su cuidado y sostenibilidad en contraparte al 13% de la población que refiere el no agrado de la obra por distintos aspectos como colores y materiales empleados.



Gráfica 10. Nivel de satisfacción del total de la obra



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 522-2017 (14/02/2018)

Sumado al anterior Ítem, se evaluó el impacto generado por la obra en el espacio y en la población beneficiaria, mostrando en la gráfica 11 un 96% de la población que señala un efecto positivo para la comunidad y un 4% que refiere impacto negativo, principalmente argumentando un aumento en el pago de los impuestos.

Gráfica 11. Efecto Causado

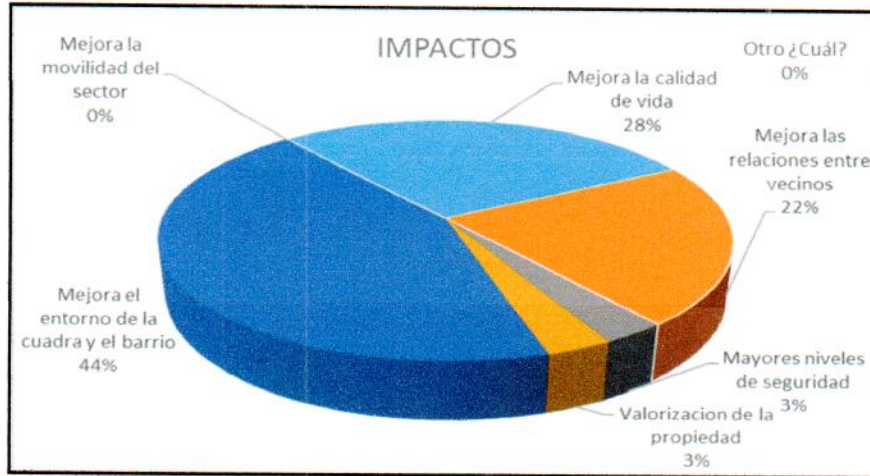


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 522-2017 (14/02/2018)

Acto seguido, se valida que los impactos socio culturales principalmente generados dentro del ámbito beneficiario del proyecto se perciben en la mejora del entorno de la cuadra y el barrio con un 44% de la muestra evaluada,

seguido de una mejora en las relaciones entre vecinos 22 % y mejora en la calidad de vida con un 28%.

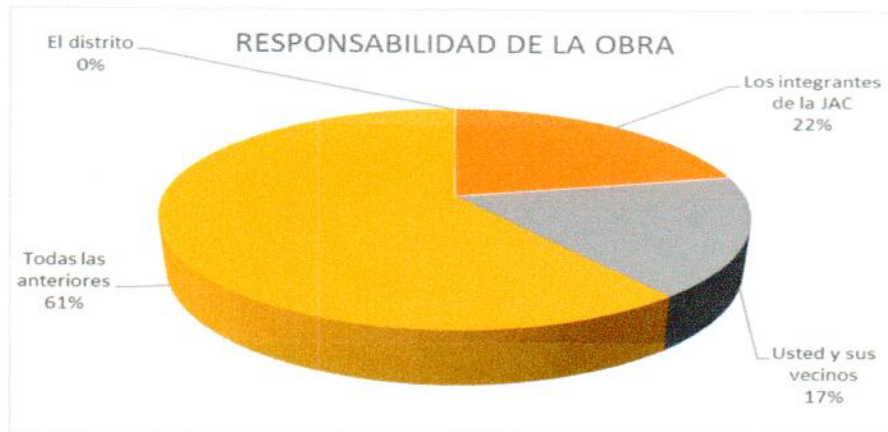
Gráfica 12. Impactos



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 522-2017 (14/02/2018)

Por último, se evalúa la percepción y empoderamiento de la comunidad con respecto a la responsabilidad y cuidado de la obra, encontrando en la gráfica 13 que el 62% de la población encuestada reconoce que el cuidado de la obra corresponde a todos los actores involucrados como beneficiarios y así mismo al distrito.

Gráfica 13. Responsabilidad en el cuidado de la obra.



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 522-2017 (14/02/2018)

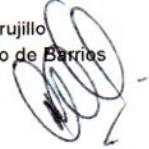
Conclusiones:

Analizando la información anteriormente referenciada, puede observar los siguientes aspectos:

1. Los proyectos realizados generan un impacto positivo dentro de las comunidades intervenidas, mejorando su calidad de vida y el entorno de la cuadra y del barrio, reflejando agrado y apropiación con el barrio.
2. Los proyectos entregados a la comunidad revelan altos niveles de satisfacción en la gestión realizada por el distrito en cabeza de la Caja de Vivienda Popular.
3. Se identifica que la gestión realizada por los profesionales de la Caja de la Vivienda Popular, Dirección de Mejoramiento de Barrios, influye en el desarrollo total de proyecto y para estos contratos fue altamente satisfactoria.
4. Las comunidades participantes de forma activa en las reuniones de seguimiento e información de los proyectos muestran un mayor nivel de satisfacción con los proyectos.
5. Las comunidades se muestran comprometidas con el cuidado de los proyectos entregados en corresponsabilidad con el distrito para su preservación en óptimas condiciones.

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

