



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

**CAJA DE VIVIENDA POPULAR  
DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS**

**INFORME DE LOS RESULTADOS DEL DIAGNOSTICO REALIZADO A LA  
MEDICIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE FINALIZACIÓN DE OBRAS, DE  
LOS CONTRATOS 592/2015 - 605/2015 – 611/2015**

**Septiembre de 2017**

Dedico: 200-5405-4111  
ext: 101  
segunda planta C.A. 1. 2016

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)





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

## 1. INTRODUCCIÓN

La Caja de 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 Mejoramiento de Barrios está encargada de administrar y operar los recursos que constituyen a optimizar la infraestructura en espacio público a escala barrial en los territorios priorizados por la Secretaría 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 Mejoramiento de Barrios, se encuentra el capítulo de Satisfacción finalización de obra, proceso enfocado a identificar el nivel de complacencia 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 y el nivel de satisfacción de la comunidad beneficiaria, respecto de las obras de espacio público entregadas por la Dirección de Mejoramiento de Barrios-DMB.

Teléfono: 21056684  
Extensión: 3  
Número celular: 31056684

Calle 34 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 21056684  
[www.cajavivendapopular.gov.co](http://www.cajavivendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajavivendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajavivendapopular.gov.co)



01 021 1493

01 021 1493





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

### 1.1.1. Objetivo Específico:

Identificar aspectos de mejora respecto al trabajo realizado desde el componente social durante la ejecución de la obra.

## 2. METODOLOGIA

Para realizar el diagnóstico de satisfacción se aplicó un formulario 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?

Los responsables de aplicar la encuesta son los profesionales del componente social de la Dirección de Mejoramiento de Barrios.

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

La Encuesta de Satisfacción Finalización de Obra se aplicará a los beneficiarios Directos, es decir a todos aquellos habitantes cuya propiedad colinda directamente con la obra entregada y beneficiarios Indirectos, todos aquellos habitantes que hacen uso de la obra de acuerdo a un área de influencia.

Código: 2016ADN-F3-E7  
Versión: 13  
Regimen: Grupo 04-01-2016

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)





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

### 3. PRINCIPALES HALLAZGOS (RESULTADOS)

#### 3.1. Contrato 592/2015:

El contrato tiene como Objeto: “La Caja de la Vivienda Popular, requiere contratar por el sistema de precio global fijo los ajustes, actualización, y/o complementación de los Estudios y Diseños y por el sistema de precios unitarios fijos, sin fórmula de reajuste la construcción de las obras de intervención física a escala barrial, ubicadas en Bogotá D.C. de conformidad con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones”.

Para este contrato se aplicó un total de 10 encuestas de satisfacción cumpliendo la media del 30%; En la localidad de Usaquén, UPZ Verbenal barrios La Llanurita II y Horizontes.

La obra realizada de tipología vía en el barrio La Llanurita ubicado en la Calle 187 entre Kra 4 A y 5 A bis, identificado con los Códigos de Identificación Vial: 1006113- 1005115- 1006116- 100408. En el barrio Horizontes ubicado en la Calle 187 B entre Kra 3ª y Kra 4, identificado con el Código de Identificación Vial: 1006753.

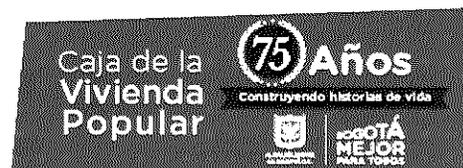
En el presente informe se toman los datos más significativos de las 10 encuestas de satisfacción finalización de obra aplicadas por el componente social.

##### 3.1.1. Datos Demográficos

Durante la aplicación se observó la presencia significativa de beneficiarias mujeres con respecto a los hombres; como se puede observar en la siguiente gráfica, en que las mujeres lideran la tendencia con el 100%, lo que demuestra que el mayor porcentaje de residencia es femenina en este sector.

Código 2016001-0001  
Versión 1.0  
Ejército Nacional de Colombia

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105664  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



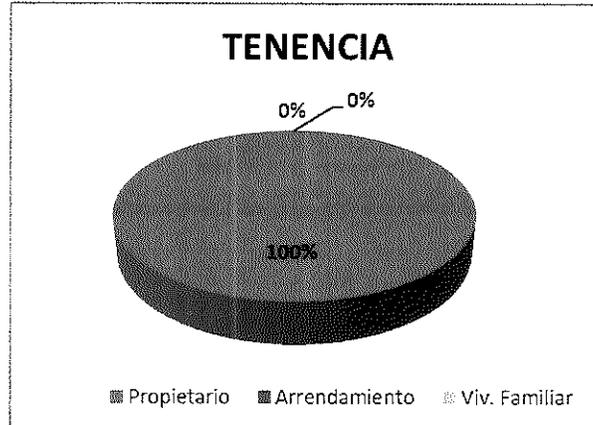




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

La participación activa de los encuestados con el 100%, generando una confianza en las respuestas al instrumento dado que son los principales beneficiarios directos y comprometidos con la obra.

Grafica 3. Tenencia



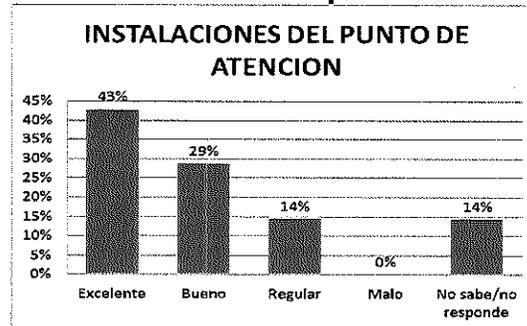
Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 592/2015 (07/06/2017)

### 3.1.3. Atención a la ciudadanía Contrato 592/2015

Para medir la percepción ante el nivel de satisfacción de la atención a la ciudadanía durante la obra, la población beneficiaria califica el punto de atención como *excelente* con un 43%, junto con una calificación como *buena* del 29%, frente a un *regular* del 14% y un *no sabe/no responde* del 14%.

La información recogida nos demuestra que la población se encuentra satisfecha ante los puntos de atención instalados durante la ejecución del contrato.

Tabla 1. Calificación del punto de atención



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 592/2015 (07/06/2017)

Logo de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

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





Ante los niveles de satisfacción por los mecanismos para la realización las quejas o reclamos se encuentra que: el 57% de la población encuestada mantuvieron una comunicación verbal y el 43% de la población realizo una comunicación escrita. Se evidencia que la población del contrato 592/2015 optaron por mantener un trato más directo con la entidad.

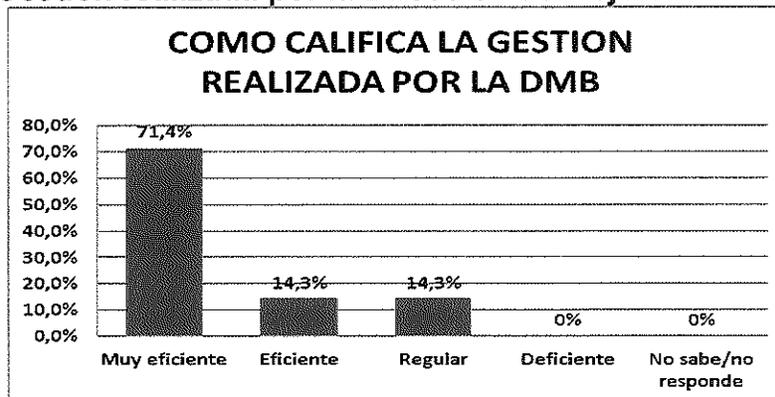
**Grafica 4. Mecanismo de comunicación**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 592/2015 (07/06/2017)

Al indagar sobre la eficiencia y gestión realizada por la Dirección de Mejoramiento de Barrios (DMB), la población la califica con un 71.4% como *muy eficiente*, seguido con un 14.3% de *eficiente*. Estos porcentajes nos permiten identificar que la DMB ha realizado un buen trabajo, y ha dado a conocer la gestión a la población beneficiada.

**Tabla 2. Gestión realizada por la Dirección de Mejoramiento de Barrios**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 592/2015 (07/06/2017)

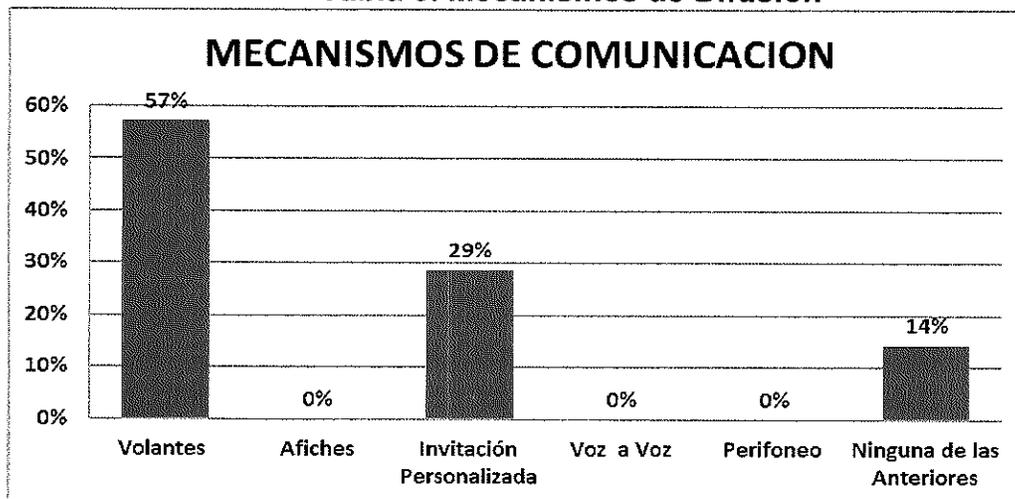


### 3.1.4. Participación de la ciudadanía Contrato 592/2015

Al indagar sobre los mecanismos más utilizados para lograr la rendición de cuentas sobre las diversas etapas del proyecto, se obtiene que la población reconoció los *volantes* como el mecanismo más común de difusión con un 57%, siendo este el mecanismo más satisfactorio de información y convocatoria.

Sin embargo, el mecanismo *invitación personalizada* con un 29% de aprobación refleja ser otro de los mecanismos favoritos de la comunidad.

Tabla 3. Mecanismos de Difusión



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 592/2015 (07/06/2017)

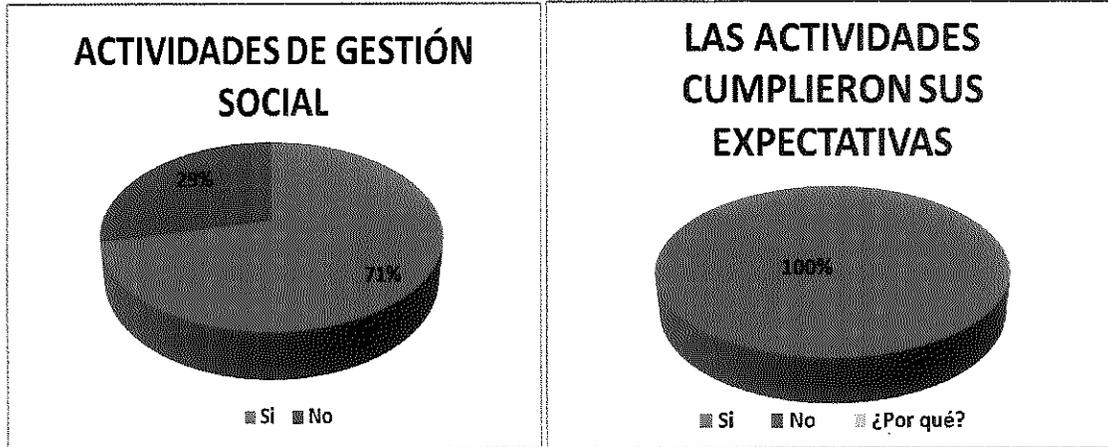
Para medir el nivel de participación se pregunta por la asistencia a las diversas actividades ejecutadas por el componente social del proyecto. El 71% afirma haber asistido a las reuniones programadas durante la ejecución del proyecto, sin embargo, la no asistencia obtuvo un 29%.

Al indagar por el cumplimiento de las expectativas de las reuniones y encuentros programados, el 100% de la población afirma estar conforme con las actividades realizadas.





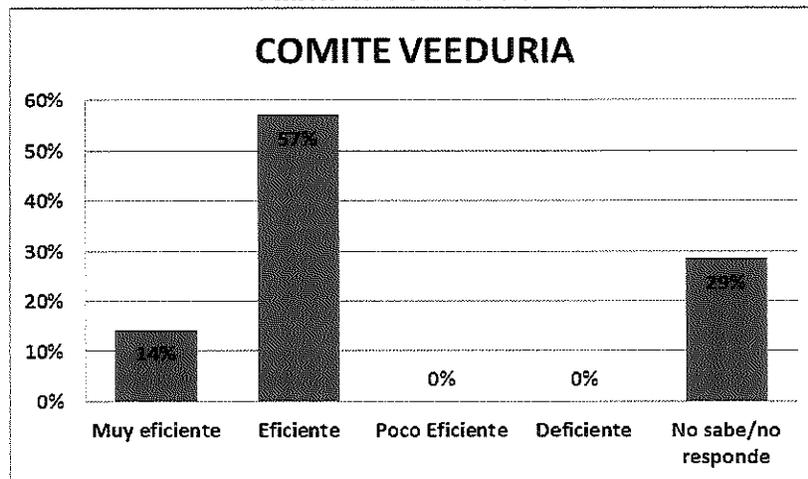
**Grafica 5. Actividades de gestión social**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 592/2015 (07/06/2017)

El nivel de eficiencia de los comités de veeduría realizados durante la etapa de obra, se evidencia porque la población beneficiaria califica los comités realizados como *eficientes* con un 57%, seguido por él *no sabe/no responde* con un 29% lo que demuestra una no asistencia a los comités de veeduría, esto se debe a las largas jornadas laborales que realiza la comunidad beneficiaria y el poco tiempo libre que disponen, sin embargo, el 14% de población califica el comité de veeduría como una actividad *muy eficiente*.

**Tabla 4. Comité de veeduría**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 592/2015 (07/06/2017)

Frente al nivel de satisfacción en la totalidad de la obra realizada, evidencia que el 86% de la población se encuentran satisfechos. Esto demuestra que la Dirección de Mejoramiento de Barrios cumplió en gran parte con las expectativas de la comunidad.





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

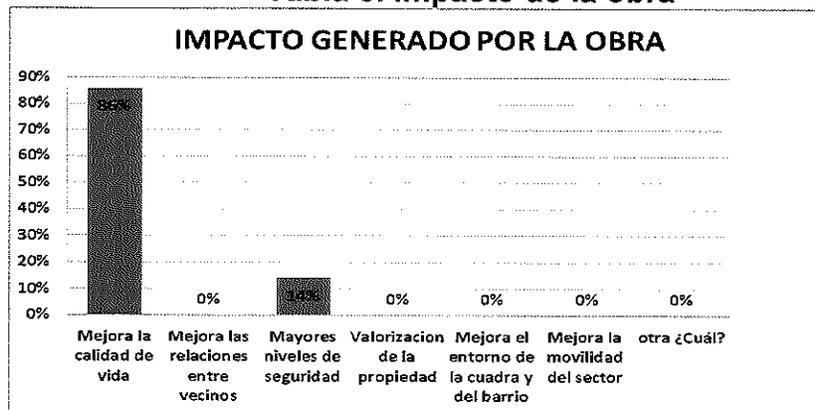
**Grafica 6. Nivel de satisfacción de la obra en su totalidad**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 592/2015 (07/06/2017)

Entre los principales impactos generados por la obra se encuentra el aumento de la calidad de vida de la población beneficiaria con un 86%, cumpliendo con el objetivo del contrato y la misionalidad de la Dirección, y brindando mayores niveles de satisfacción en el día a día de la comunidad.

**Tabla 5. Impacto de la obra**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 592/2015 (07/06/2017)

Unidad 20 SABIN-F&E7  
Módulo 11  
Habitat desde aquí, tu vida

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





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

### 3.2. Contrato 605/2015:

El contrato tiene como objeto: “La Caja de la Vivienda Popular, requiere contratar por el sistema de precios unitarios fijos sin fórmula de reajuste la construcción, reparación y mantenimiento de las obras de intervención física a escala barrial, ubicadas en Bogotá D.C. de conformidad con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones - grupo 2”.

Para este contrato se aplicó un total de 83 encuestas de satisfacción cumpliendo la media del 30%; En la localidad de Ciudad Bolívar en los barrios: Juan José Rondón, Espino sector I y en la localidad de Bosa en el barrio Islandia.

En la obra realizada de tipología vía en el barrio Bosa Islandia ubicada en la Carrera 86D entre CI 73F Bis Sur y CI 73D Sur, identificada con los Códigos de Identificación Vial 7003838, 7003879, 7003804, 7003917, se aplicaron un total de 37 encuestas en este frente de obra el día 12 de mayo del presente año.

En la obra realizada de tipología andén en el barrio Espino I sector, ubicada en la Carrera 77C entre CI 65A Sur y CI 65B Sur, identificada con los Códigos de Identificación Vial 19013394, 19013395, 19013396, 19013397, 19013398, se aplicaron un total de 10 encuestas en este frente de obra, el día 26 de mayo del presente año.

En la obra realizada de tipología andenes en el barrio Juan José Rondón ubicada en la Transversal 20F entre CI 69C Sur y CI 69C Bis Sur, identificada con los Códigos de Identificación Vial 19006189, 19006216, 19006233, 19006253, se aplicaron un total de 36 encuestas en este frente de obra el día 16 de mayo del presente año.

En el presente informe se toman los datos más significativos de las encuestas de satisfacción finalización de obra aplicadas por el componente social.

#### 3.2.1. Datos Demográficos

Durante la aplicación se observó la presencia significativa de beneficiarias mujeres con respecto a los hombres; como se puede observar en la siguiente gráfica, en que las mujeres lideran la tendencia con un 72%, lo que demuestra que el mayor porcentaje de asistencia es femenina en este sector poblacional.

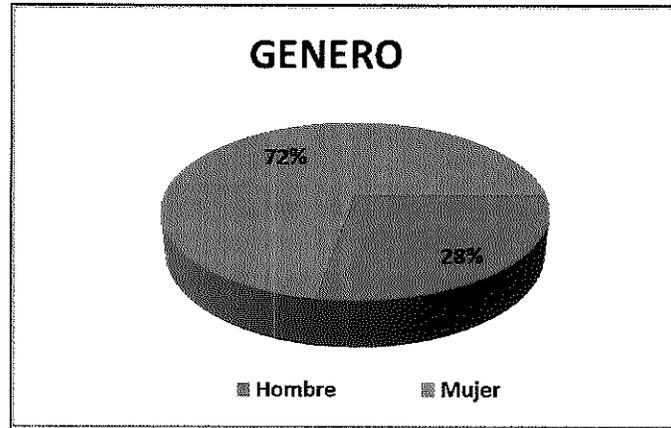
Código: 209-SADY-FH-E7  
Versión: 1.0  
\*Identificación: 04-01-12/18

Calle 34 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)





Grafica 1. Genero

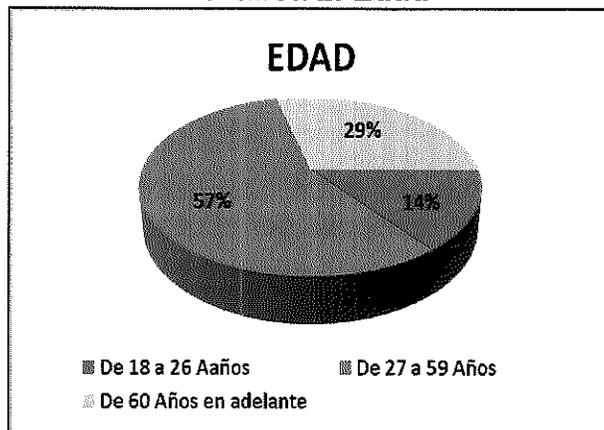


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 605/2015 (30/05/2017)

Al analizar la variable edad; se evidencia un 57% de personas en un rango de edad que va desde los 27 a 59 años. Así mismo, por una diferencia del 28% se encuentra la población de 60 y más años (persona mayor) con un porcentaje del 29%.

Por otro lado, la participación de los jóvenes fue del 14% siendo esta la más baja frente a la demás población, como se observa en la siguiente gráfica.

Grafica 2. Edad



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 605/2015 (30/05/2017)



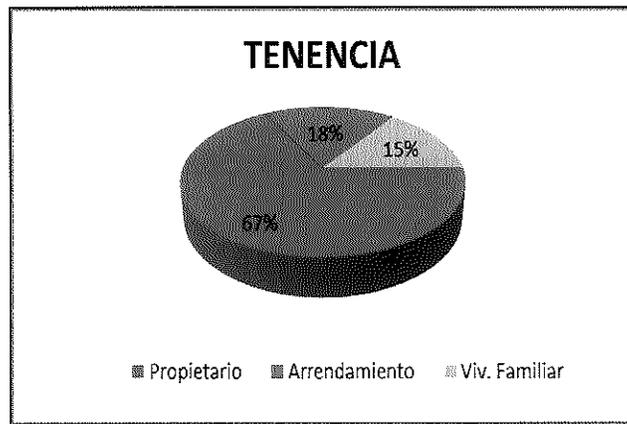
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

### 3.2.2. Tenencia Contrato 605/2015

Una de las características principales, se encuentra en que la muestra mantiene una tendencia a la propiedad de la vivienda.

La participación activa de los encuestados, con el 67%, generan un nivel de confianza en las respuestas al instrumento dado que son los principales beneficiarios de la obra.

Grafica 3. Tenencia



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 605/2015 (30/05/2017)

### 3.2.3. Atención a la ciudadanía Contrato 605/2015

Para medir la percepción ante el nivel de satisfacción de la atención a la ciudadanía durante la obra, la población beneficiaria califica el punto de atención como bueno con un 53%, frente a un regular del 7% y un excelente del 16%.

La información recogida nos demuestra que la población se encuentra satisfecha ante los puntos de atención instalados durante la ejecución del contrato.

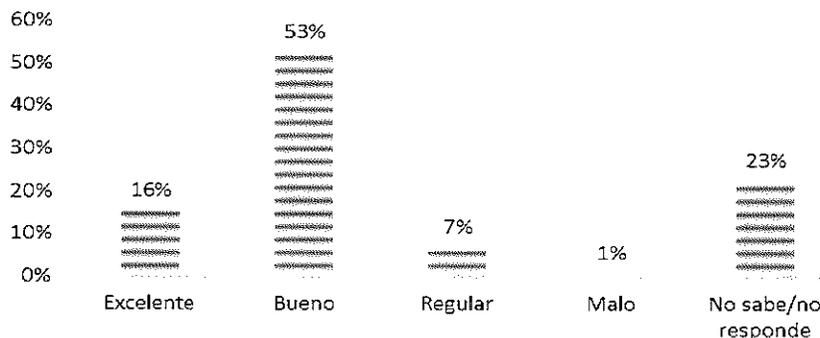
Teléfono: 291-8401-7327  
Versión: 1.0  
\*Fecha: 06/01/2018

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)





Tabla 1. Calificación del punto de atención  
**INSTALACIONES DEL PUNTO DE ATENCION**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 605/2015 (30/05/2017)

Ante los niveles de satisfacción por los mecanismos para la realización de las quejas o reclamos se encuentra que: el 88% de la población encuestada mantuvieron una comunicación verbal y el 12% de la población realizó una comunicación escrita. Se evidencia que la población del contrato 605/2015 optaron por mantener un trato más directo con la entidad.

Grafica 4. Mecanismo de comunicación



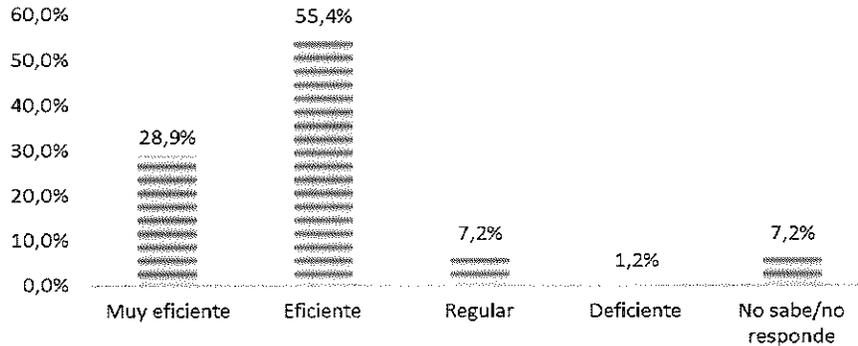
Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 605/2015 (30/05/2017)

Al indagar sobre la eficiencia y gestión realizada por la Dirección de Mejoramiento de Barrios, la población califica con un 55.4% como eficiente, seguido con un 28.9% de *muy eficiente*. Estos porcentajes nos permiten identificar el buen trabajo desarrollado por los profesionales sociales, técnicos y SST-MA, así como un buen nivel de confianza de la población.



Tabla 2. Gestión realizada por la Dirección de Mejoramiento de Barrios

**COMO CALIFICA LA GESTIÓN  
REALIZADA POR LA DMB**



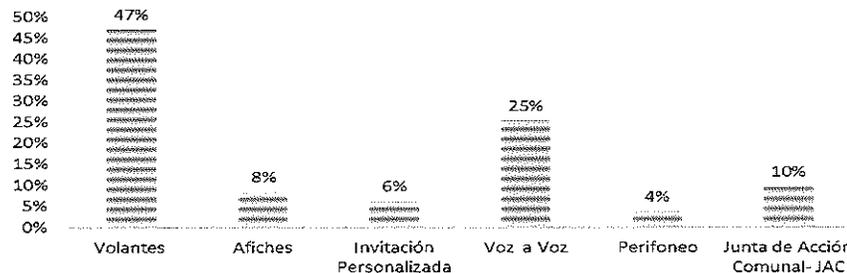
Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 605/2015 (30/05/2017)

3.2.4. Participación de la ciudadanía Contrato 605/2015

Al indagar sobre los mecanismos más utilizados durante la etapa de información sobre las diversas etapas del proyecto, se obtiene que la población reconoce los volantes como el mecanismo más común de difusión con un 47% siendo éste el mecanismo más usado para la información y convocatoria.

Sin embargo, el mecanismo voz a voz con un 25% de aprobación refleja ser otro de los mecanismos favoritos de la comunidad.

**Tabla 3. Mecanismos de Difusión  
MECANISMOS DE DIFUSIÓN DE LAS  
ETAPAS DE LA OBRA**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 605/2015 (30/05/2017)

Para medir el nivel de participación, se pregunta por la asistencia a las diversas actividades ejecutadas por el componente social del proyecto. El 58% afirma

Documento: 2015-020-PI-07  
Versión: 1.0  
Fecha: 04/01/2016

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3106684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

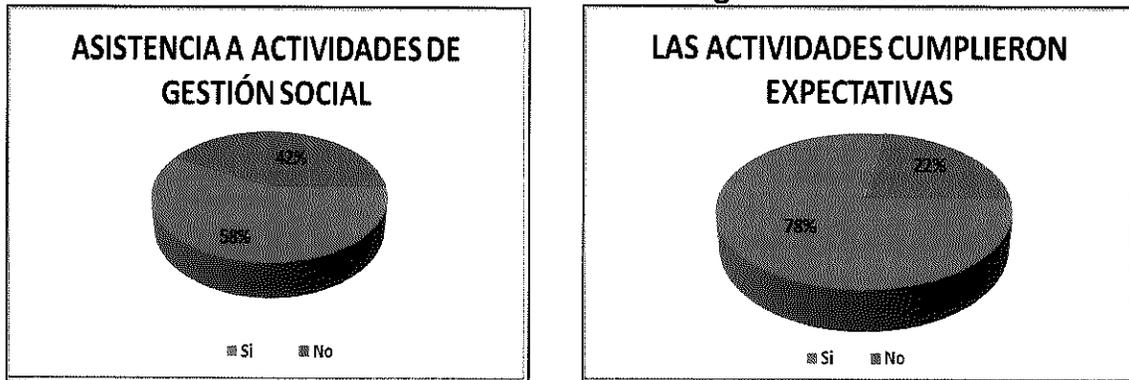




haber asistido a las reuniones programadas durante la ejecución del proyecto, sin embargo, la no asistencia a los mismos, arrojó como resultado un 42%. Este porcentaje se debe a los horarios laborales de la población beneficiaria y el poco tiempo libre que presenta la población.

Al indagar por el cumplimiento de las expectativas de las reuniones y encuentros programados, el 78% de la población afirma estar conforme con las actividades realizadas, sin embargo, el 22% de la población afirma no estar satisfecho.

**Grafica 5. Actividades de gestión social**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 605/2015 (30/05/2017)

Al evaluar el nivel de eficiencia generado por el comité de veeduría a la población beneficiaria se encuentra que: la comunidad encuestada reconoce con un 35% como *eficiente* y un 28% de *muy eficiente*.

Una característica de la comunidad beneficiaria del contrato 605 del 2015 fue la poca disponibilidad de tiempo por razones laborales, por ende, el 22% de los encuestados prefirieron dar como respuesta *no sabe/no responde* dado a su no asistencia.

**Tabla 4. Comité de veeduría  
CALIFICACIÓN COMITE DE  
VEEDURIA**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 605/2015 (30/05/2017)

Vozes: 219 6401 4511  
Teléfono: 19  
Agencia: Bogotá (041) 10316

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





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

Frente al nivel de satisfacción en la totalidad de la obra realizada, se evidencia que el 89% de la población se encuentra satisfecha. Esto demuestra que la Dirección de Mejoramiento de Barrios cumplió en gran parte con las expectativas de la comunidad.

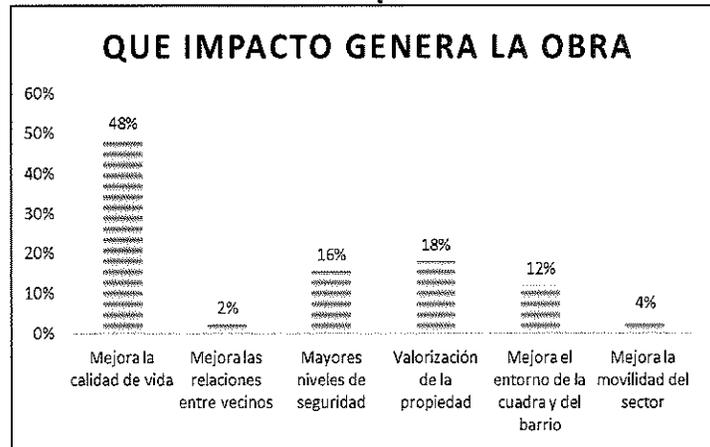
**Grafica 6. Nivel de satisfacción de la obra en su totalidad**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 605/2015 (30/05/2017)

Entre los principales impactos generados por la obra se encuentra el aumento de la calidad de vida de la población beneficiaria con un 48%, cumpliendo no solo el objetivo del contrato y la misionalidad de la dirección, si no también, brindando mayores niveles de satisfacción en el día a día de la comunidad.

**Tabla 5. Impacto de la obra**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 605/2015 (30/05/2017)

Usklov 208-SAD9-FI-27  
hang:01-18  
\*gremio: sncak: 04-11-2810

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





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

### 3.3. Contrato 611/2015:

Este contrato tiene como objeto el siguiente: “la Caja de Vivienda Popular, requiere contratar por el sistema de precios unitarios fijos sin fórmula de reajuste la construcción, reparación y mantenimiento de las obras de intervención física a escala barrial, ubicadas en Bogotá D.C. de conformidad con las especificaciones establecidas en el pliego de condiciones - grupo 3.”

Como muestra se aplicó un total de 29 encuestas de satisfacción en la localidad de Rafael Uribe en los barrios Nueva Pensilvania Sur y Los Chircales, y en la localidad de Usaquén, en el barrio La Franja Buenavista, siendo este el 30% de la población directa beneficiada.

La obra realizada de tipología vía/escaleras en el barrio La Franja de Buenavista ubicada en la Cll 187B entre Kr. 5F y kr 5F bis, identificada con el Código de Intervención Vial 1006092, se aplicaron 10 encuestas el día 23 junio del presente año.

La obra realizada de tipología vía en los barrios Nueva Pensilvania Sur y Los Chircales Sur, ubicada en la Dg 47 Sur entre Tv. 5M y Tv 5N; Dg 46 Sur entre Tv 5M y Tv 5N; Tv. 5M entre Cll 48J Bis A Sur y Dg 48L Bis A Sur, identificada con los Códigos de Intervención Vial 18004075, 18004018, 18004769, se aplicaron un total de 19 encuestas el día 16 de junio del presente año.

#### 3.3.1. Datos demográficos Contrato 611/2015

Durante la aplicación se observó la presencia significativa de beneficiarias mujeres con respecto a los hombres; como se puede observar en la siguiente gráfica, en que las mujeres lideran la tendencia con un 69%, lo que demuestra que el mayor porcentaje de asistencia es femenina en este sector poblacional.

Grupo 211-5401-F1-07  
Versión 1.1  
Fecha desde 26/11/2015

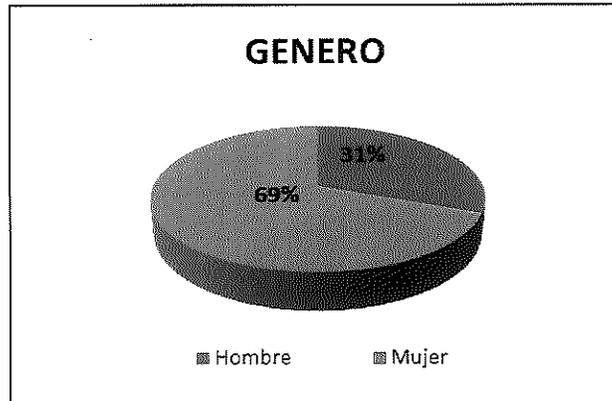
Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)





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

**Grafica 7. Genero**

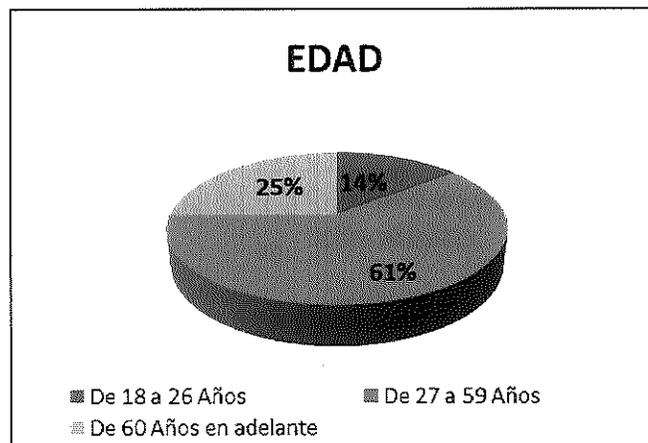


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 611/2015 (30/05/2017)

Al analizar la variable edad; se evidencia que el 61% de personas de edades entre los 27 a 59 años contaron con la mayor participación en el proyecto. Así mismo, por una diferencia del 36% se encuentra la población de 60 años en adelante (adulto mayor) con un porcentaje del 25%.

Por otro lado, la participación de los jóvenes fue del 14% siendo esta la más baja frente a la demás población, como se observa en la siguiente gráfica.

**Grafica 8. Edad**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 611/2015 (30/05/2017)

### 3.3.2. Tenencia Contrato 611/2015

Una de las características principales, se encuentra en que la muestra mantiene una tendencia propia de la vivienda.

teléfono 229-8403-4147  
teléfono 311-2000-1111  
teléfono 311-2000-1111

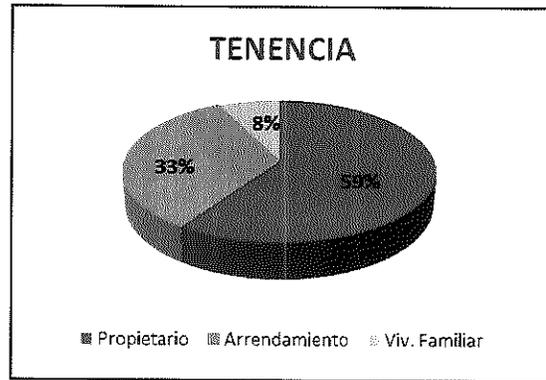
Calle 34 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





La participación activa de los encuestados con el 59%, genera un nivel de confianza en las respuestas, dado que son los principales beneficiarios de la obra.

### Graficas 9. Tenencia

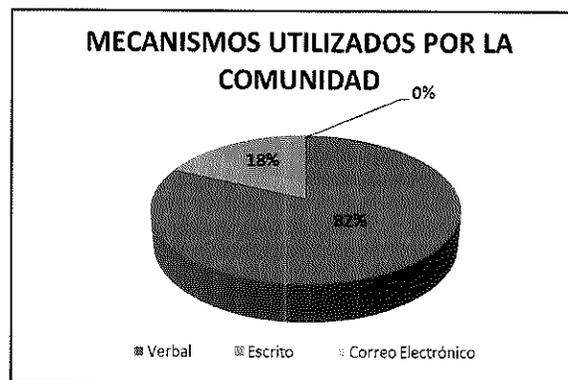


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 611/2015 (30/05/2017)

### 3.3.3. Atención a la ciudadanía Contrato 611/2015

Ante los niveles de satisfacción por los mecanismos para la realización de las quejas o reclamos se encuentra que: el 82% de la población encuestada mantuvo una comunicación verbal y el 18% de la población realizó una comunicación escrita. Se evidencia que la población beneficiada optó por mantener un trato más directo con la entidad.

### Graficas 11. Mecanismos utilizados para la realización de quejas, reclamos o peticiones



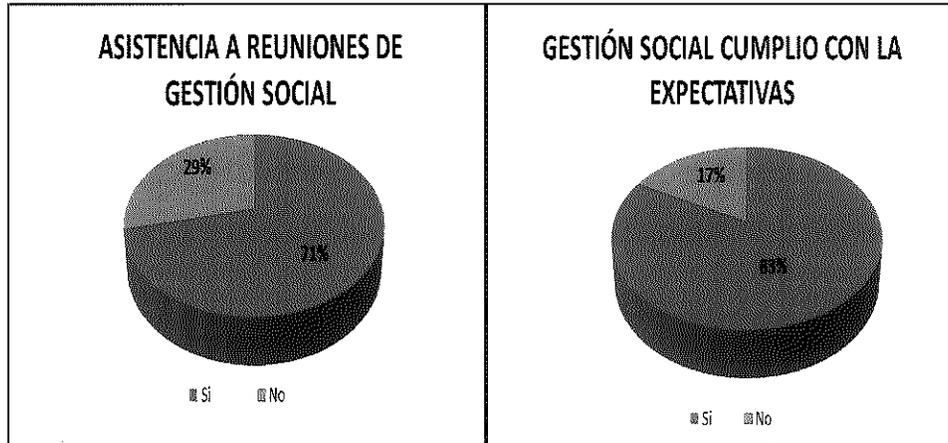
Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 611/2015 (30/05/2017)

La participación a las reuniones programadas por el área de gestión social obtuvo como resultado una asistencia del 71% y un cumplimiento de expectativas



poblacionales del 83%. Se demuestra el interés de la comunidad beneficiaria en participar de las actividades que se programaron a lo largo del proyecto, generando altos niveles de interés, compromiso y satisfacción con la obra.

**Graficas 12. Asistencia y expectativas a las actividades realizadas por gestión social**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 611/2015 (30/05/2017)

**3.3.4. Participación de la ciudadanía Contrato 611/2015**

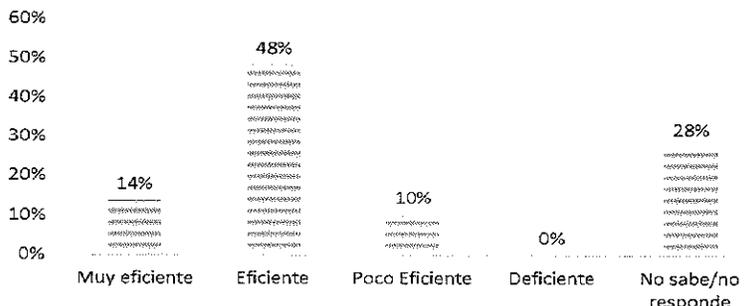
Se indaga por la calificación brindada por la población beneficiaria al comité de veeduría, se obtiene que el 48% de la población ve al comité de veeduría como *eficiente*, seguido por el 14% de población que lo califica como *muy eficiente*.

Sin embargo, se evidencia que el 28% de la población encuestada no presentan un conocimiento sobre esta actividad dando como respuesta un *no sabe/no responde*. Esto puede deberse a que gran parte de la población no tenían la posibilidad de participar dado a los horarios laborales que presentada.



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

**Tabla 6. Calificación del Comité de Veeduría**  
**COMITE DE VEEDURIA**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 611/2015 (30/05/2017)

### 3.3.5. Percepción de la obra entregada

El nivel de satisfacción de la población beneficiaria fue del 93% ante la obra entregada. En los que se evalúan aspectos como: materiales, colores y diseños, aspectos sociales y ambientales. Cumpliendo el objetivo de la misionalidad de brindarle a la población un espacio adecuado para la accesibilidad de los ciudadanos a un hábitat.

**Graficas 13. Nivel de satisfacción frente a la obra entregada a la comunidad**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 611/2015 (30/05/2017)

Código: 270-5404-6127  
Página: 3  
Fecha: 24/11/2016

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





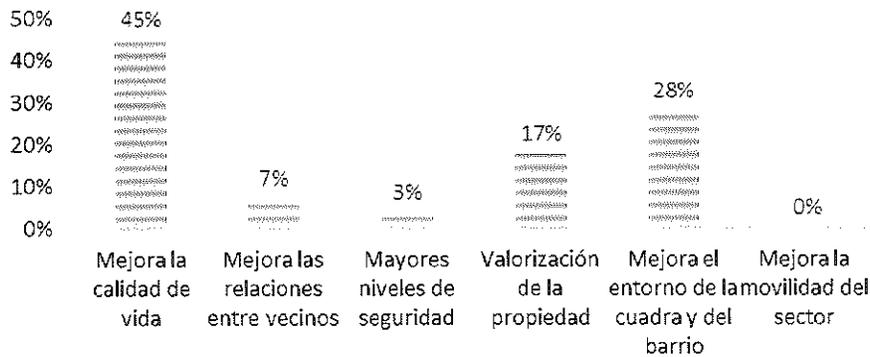
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

### 3.3.6. Percepción del impacto generado

El principal impacto que genera la obra para la población beneficiaria es *mejoramiento de la calidad de vida* de la población beneficiada directa, y a todos aquellos beneficiarios indirectos que utilizan la obra generando un impacto positivo en el espacio.

Tabla 7. Que impacto genera la obra

## LA OBRA GENERA



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 611/2015 (30/05/2017)

Logo: 231-8ADN-FRET  
Habitat 19  
12/01/2015 04:04:17:2015

Calle 34 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co





#### 4. Conclusiones.

Dentro del proceso de medición, análisis y diagnóstico realizado a la satisfacción generada con la finalización de las obras de los contratos 592, 605 y 611 del 2015, se encontraron reflexiones realizadas por la comunidad como: la realización de rampas en lugar de escaleras, el color de las barandas, o los ingresos a parqueaderos que no estaban contemplados en los estudios y diseños de los contratos. Sin embargo, dichas apreciaciones no tienen objetividad dado a la definición de perfil vial, la aplicación de la norma urbanística que tiene cada segmento vial que se intervino y a los estudios y diseños realizados en el sector, socializados y aprobados con la comunidad.

A partir del análisis realizado por medio de la encuesta de satisfacción para medir el nivel de complacencia y agrado en cuatro aspectos principales: atención a la ciudadanía, participación ciudadana, percepción de la obra entregada y percepción del impacto generado por la obra, se obtienen las siguientes conclusiones específicas:

- El nivel de satisfacción en los dos contratos evaluados en satisfacción durante los meses de mayo, junio y julio (611/15- 605/15 y 592/2015) revelan un nivel de satisfacción significativo respecto a los parámetros evaluados. Las obras se ejecutaron con los requisitos y especificaciones contratados, se realizó el seguimiento y control a la ejecución de la obra por parte de la Dirección de Mejoramiento de Barrios de la Caja de la Vivienda Popular.
- Frente al diagnóstico del nivel de insatisfacción correspondiente a los tres contratos analizados se identifica en promedio que el 10,67% de los beneficiarios se encontraban insatisfechos. Se aclara que la Dirección de Mejoramiento de Barrios realizó las consultas normativas para la debida construcción de las obras, definiendo el tipo de intervención, el perfil vial según la Secretaría Distrital de Planeación y siendo estas socializadas y aprobadas por parte de la comunidad beneficiaria.
- Se informó a la comunidad sobre los avances y resultados de las obras, cumpliendo con la ley de transparencia y la rendición de cuentas. Los beneficiarios contaron con el acompañamiento del equipo de trabajo social de la Dirección de Mejoramiento de Barrios.





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

- Los mecanismos de comunicación a través de los puntos de atención fueron utilizados por la comunidad para ser participe activo en la ejecución de las obras. Se identificó una comunicación eficiente entre los beneficiarios y la Entidad.

Es así como a través de las obras finalizadas, además de lograr el embellecimiento de la ciudad, generar un espacio público que mejora la calidad de vida de los ciudadanos, facilita la interconexión entre barrios y localidades, disminuyendo así los tiempos de desplazamiento. En las localidades de Usaquén, Ciudad Bolívar, Bosa y Rafael Uribe Uribe -, se propició la interacción de los ciudadanos en espacio libres y seguros, se promovió el uso adecuado de las obras con la firma de los Acuerdos de Sostenibilidad, y la apropiación del espacio público entendiéndose como la propiedad de todos.



---

**Miller Antonio Castillo Castillo**  
Director Técnico de Mejoramiento de Barrios  
Caja de la Vivienda Popular

**Proyectó:** Zafiro Cifuentes Agamez. Contratista del componente social.  
**Revisó:** Ana María Luna Trujillo. Contratista del componente social.  
María Fernanda Narvaez Patío. Profesional Universitario.  
**Aprobó:** Miller Antonio Castillo Castillo. Director Técnico Mejoramiento de Barrios

Logo: 2015AD05-PS-21  
Versión 1.0  
Fecha de actualización: 04/11/2016

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal: 110231. Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[toluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:toluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



