



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 606 DE 2017 CORRESPONDIENTE A LOS BARRIOS VILLA COLOMBIA, LA INDEPENDENCIA, LOS NARANJOS, EL TRIUNFO, INÉS ELVIRA

LOCALIDADES BOSA Y CIUDAD BOLÍVAR

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS 2019

Código: 316-SADA-F1-E7
Versión: 13
Tipografía desde: 04-01-2019

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320







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.


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





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. METODOLOGÍA

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 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 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 606 de 2017 (CONSORCIO CONSTRUC CITY - 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."

Para este contrato se aplicó un total de 43 encuestas de satisfacción cumpliendo con la muestra del 10% en LOCALIDADES de BOSA Y CIUDAD BOLÍVAR, en las UPZ BOSA OCCIDENTAL, BOSA CENTRAL, EL TESORO y LUCERO, en los Barrios VILLA COLOMBIA, LA INDEPENDENCIA, LOS NARANJOS, EL TRIUNFO, INÉS ELVIRA.

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

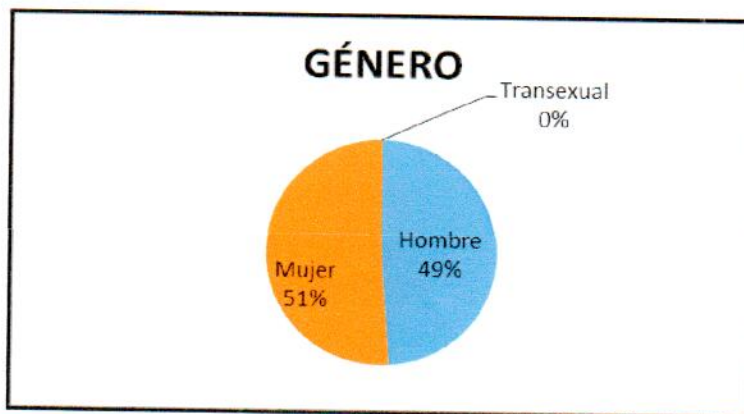
Se realizó una inversión de 758 millones de pesos aproximadamente, mejorando de forma directa la calidad de vida y beneficiando a más de 2788 habitantes, tanto directos como indirectos.

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

3.1.1. Datos Sociodemográficos

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

Gráfica 1. Edad

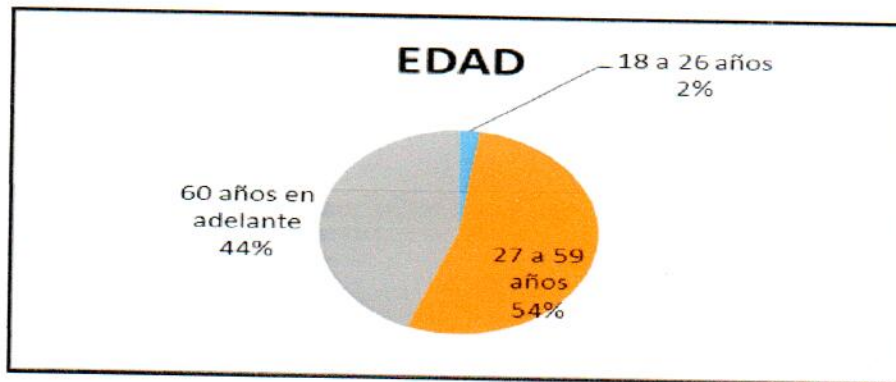


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 606-2017 (15y18/05/2018)



Variable de Edad: Dentro de la variable de edad, en la gráfica 2 se evidencia que la mayor población beneficiaria de la obra se encuentra en el grupo etario de adulto correspondiendo al 54% de la población encuestada, seguida del grupo etario de tercera edad correspondiente al 44% de la población encuestada.

Gráfica 2. Edad

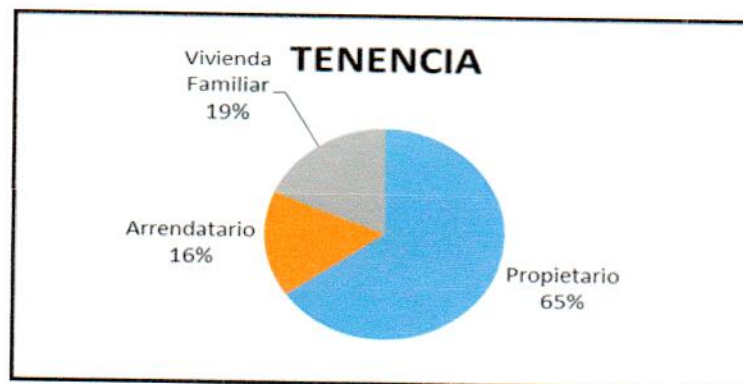


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 606-2017 (15y18/05/2018)

3.1.2 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 3, que la mayoría de la población muestra tenencia de su vivienda como propia con un resultado del 65%, siendo beneficiarios directos de la obra, seguido por la población residente en vivienda familiar con el 19% de los encuestados.

Gráfica 3. Tenencia



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 606-2017 (15y18/05/2018)

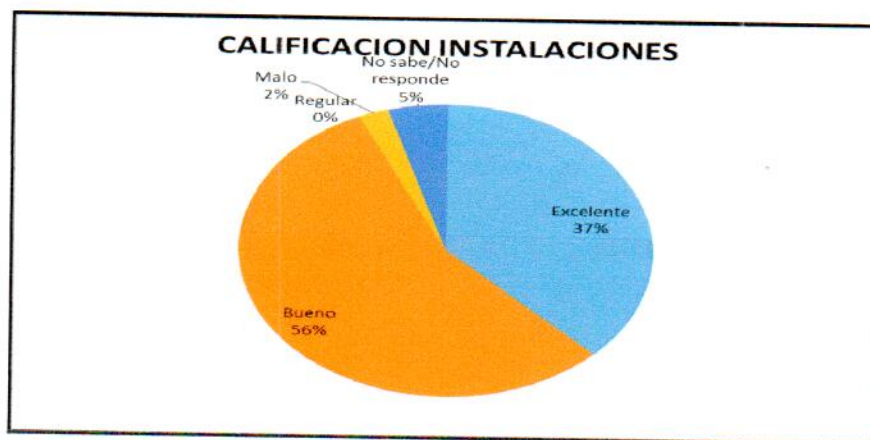




3.1.3 Atención a la ciudadanía

Con el fin de medir la atención y interrelación con la comunidad durante la obra, se busca medir los aspectos de punto de atención a la comunidad y mecanismos de comunicación empleado en las diferentes etapas del proyecto, encontrando en la gráfica 4, que la población beneficiaria califica la instalación y el uso del punto de atención, como bueno con un 56% de la población, seguido de excelente con el 37% de la población. Estos resultados muestran que el impacto generado por el punto de atención en la comunidad fue principalmente positivo.

Gráfica 4. Calificación del punto de atención

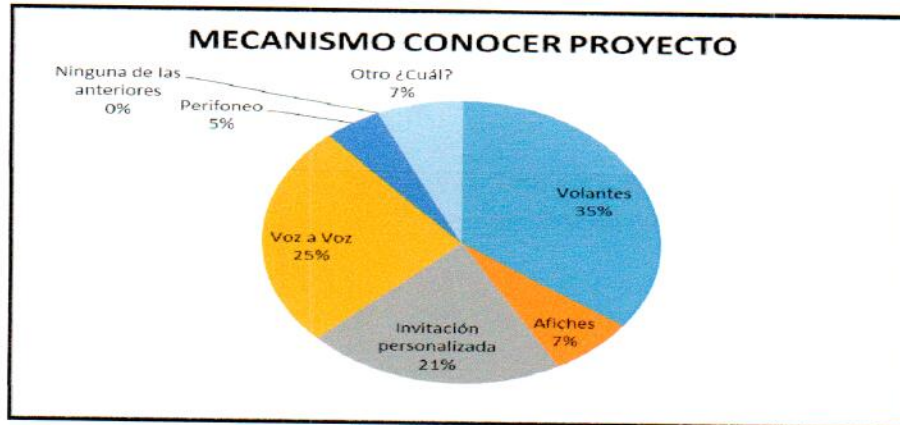


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 606-2017 (15y18/05/2018)

Para evidenciar el mecanismo mayormente empleado para informar a la comunidad sobre los diferentes aspectos de la obra, avances y reuniones, en la gráfica 5 se encuentra que los volantes fueron los más efectivos con un 35% de respuesta seguido de voz a voz con 25% e invitación personalizada con un 21%



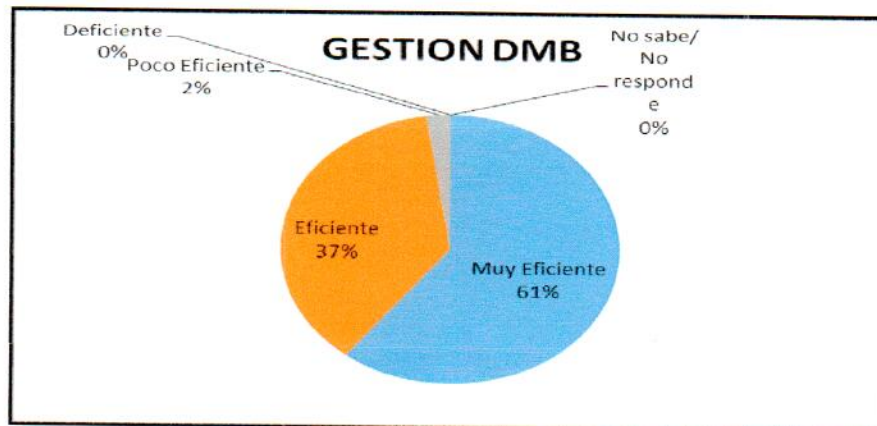
Gráfica 5. Mecanismos de conocimiento del proyecto



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 606-2017 (15y18/05/2018)

Con la encuesta se busca igualmente medir la percepción de la gestión realizada por la Dirección de Mejoramiento de Barrios en cuanto a la gestión y actitud de los profesionales de dicha dirección en los proyectos realizados por y para lo comunidad, reflejando en la gráfica 6 que en general la comunidad percibe un resultado muy favorable, siendo en un 61% muy eficiente, y un 37% eficiente, lo que permite evidenciar el mantenimiento de una imagen positiva con las comunidades impactadas con el proyecto.

Gráfica 6. Calificación de la gestión realizada por la DMB



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 606-2017 (15y18/05/2018)

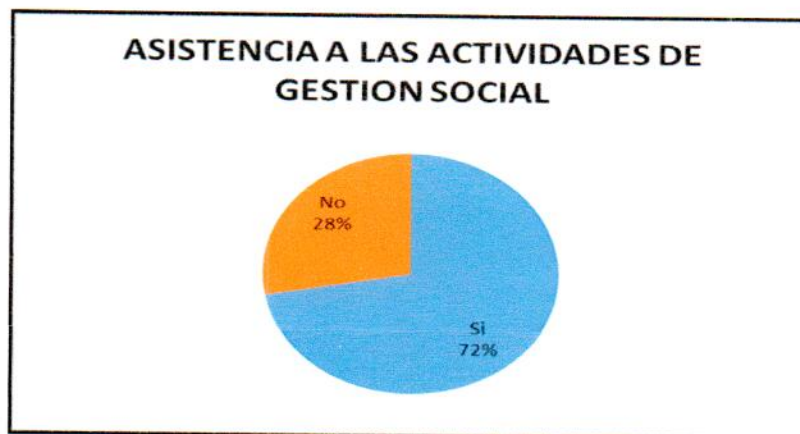


3.1.4 Actividades de gestión social

Dentro de las actividades de gestión social realizadas durante el desarrollo del contrato 606 de 2017, se observa en la gráfica 7 que la comunidad en un 72% tuvo asistencia y participación activa a los distintos eventos programados, con el fin de mantener informada a la comunidad sobre los diferentes aspectos de la obra, seguido de un 28% que no asistió a las diferentes actividades.

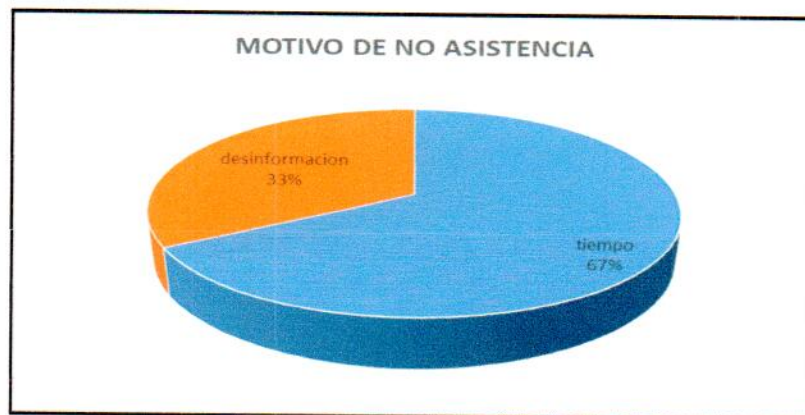
Debido a lo anterior, se indagó a la comunidad el motivo de no asistencia, mostrando en la gráfica 8, que el 67% de los no asistentes manifiestan poco tiempo debido a las actividades laborales, seguido del 33% de la población no asistente que manifiesta no haberse enterado de las diferentes actividades realizadas.

Gráfica 7. Asistencia a actividades de gestión social



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 606-2017 (15y18/05/2018)

Gráfica 8. Motivo de no asistencia





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

Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 606-2017 (15y18/05/2018)

En cuanto al cumplimiento de las expectativas, en la gráfica 9 se muestra que el 97% de la población encuestada refiere una respuesta positiva, percibiendo solución y atención a sus dudas, así como satisfacción con las actividades propuestas por gestión social, no obstante, el 3% de la población manifiesta el no cumplimiento a satisfacción de las actividades realizadas.

Gráfica 9. Cumplimiento de expectativas

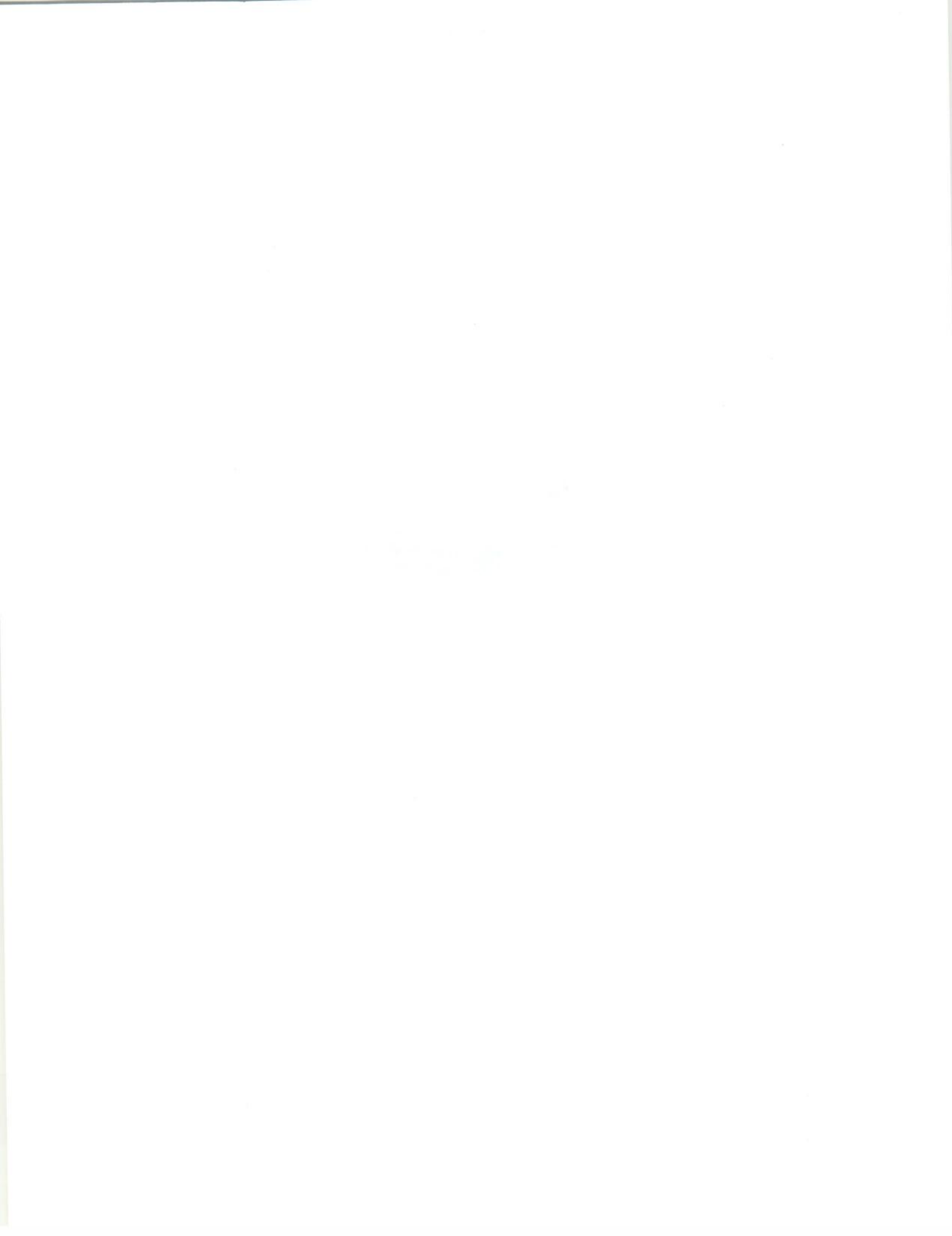


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 518-2017 (14/02/2018)

3.1.5 Nivel de satisfacción con la obra

Dentro del total de la muestra encuestada, se evidencia en la gráfica 10 que un 92% de la población encuestada se encuentra satisfecha en su totalidad con la obra entregada, en contraparte al 2% que no se encuentra satisfecho con la obra, debido a que no fueron atendidas en su totalidad las solicitudes en cuanto al diseño de la obra.

Al solicitar a la población no satisfecha el motivo de su inconformidad con la obra entregada, la gráfica 11 muestra que en un 100% fue por no atención a los diseños solicitados por la comunidad.





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

Gráfica 10. Nivel de satisfacción total de la obra



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 606-2017 (15y18/05/2018)

Gráfica 11. Motivo de no satisfacción



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 606-2017 (15y18/05/2018)

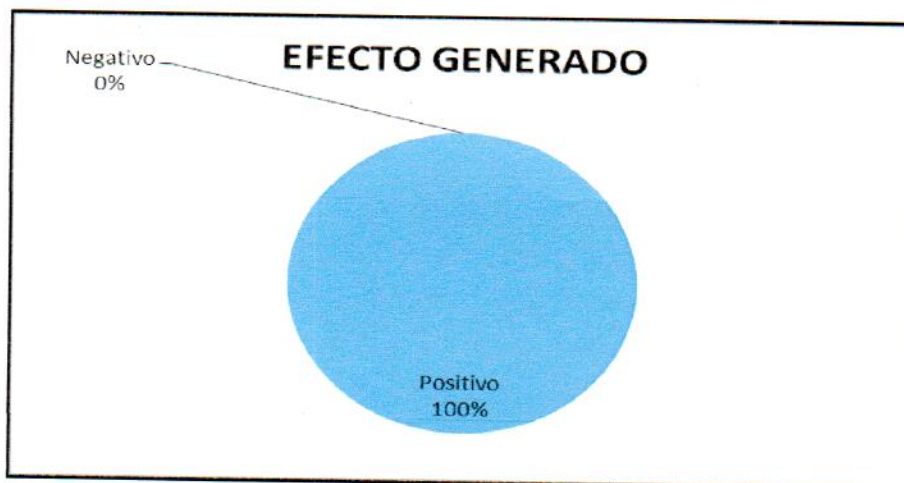
3.1.6 IMPACTO Y EFECTO GENERADO POR LA OBRA

En cuanto a la percepción sobre el efecto causado por la obra, se observa en la gráfica 12, que el 100% de la población encuestada concuerda en que la obra ha generado un efecto positivo dentro del barrio.



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

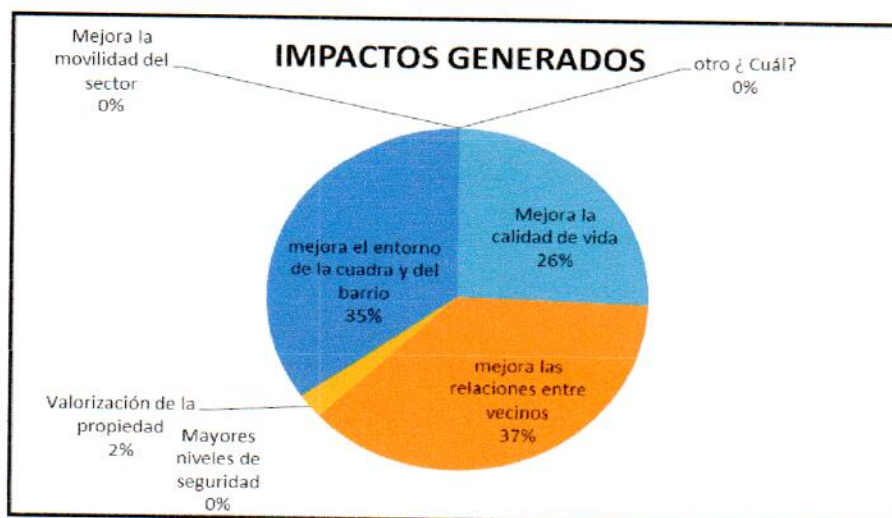
Gráfica 12. Efecto generado



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 606-2017 (15y18/05/2018)

Para la medición del impacto que ha generado la obra en la comunidad, se evidencia en la gráfica 13, que el 37% de la población refiere mejora en la relación entre vecinos, seguido de mejora de la cuadra y del entorno del barrio con el 35%, y mejora en la calidad de vida del 26% como los tres ítem más puntuados, lo que permite considerar que realmente las obras realizadas generan un cambio verdadero en los sectores priorizados.

Gráfica 13. Impacto generado



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 606-2017 (15y18/05/2018)

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
P.R.X.: 1494520






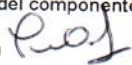

ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular


Conclusiones:

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

1. Las comunidades intervenidas reconocen el impacto positivo de los proyectos dentro de su barrio, mejorando la calidad de vida, el entorno de la cuadra y del barrio y manifestando mejores relaciones entre vecinos, reflejando agrado y compromiso en su cuidado.
2. Los proyectos entregados a la comunidad revelan altos niveles de satisfacción, con un 98% de aprobación por parte de la comunidad en la gestión realizada por el distrito en cabeza de la Caja de la Vivienda Popular.
3. La alta influencia de los profesionales de la Caja de la Vivienda Popular influye directamente en el agrado, aceptación y compromiso de las comunidades con los proyectos en curso.
4. La creación de estrategias de comunicación por parte del contratista es un factor de influencia para el buen desarrollo del proyecto, permitiendo que las comunidades participen y se sientan coautores de los proyectos de influencia en sus barrios, minimizando los niveles de comunidad en oposición.
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 Patiño - Profesional Universitaria. Código 219. Grado 01. Planta Temporal
Dirección Mejoramiento de Barrios 

Aprobó: César Augusto Henao Trujillo 
Director de Mejoramiento de Barrios

Código: 200-04204-F3-07
Versión: 10
Fecha de actualización: 04-11-2016

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
P.R.X.: 3494520



