



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 629 DE 2017 CORRESPONDIENTE A LOS BARRIOS LA FRANJA BUENAVISTA, EL CERRO- USAQUÉN PARTE BAJA (VILLA NIDYA)

### LOCALIDAD DE USAQUÉN

### DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS 2019

Código: ZB-SADN-FJ-57  
Versión: 1.0  
Fecha de actualización: 04-01-2019

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)



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**





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

## 1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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

  
Código: 256-SADN-FV-57  
Versión: 1.0  
Fecha de actualización: 04-01-2016  
Calle 54 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 2105664  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



## 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 la Vivienda Popular durante futuras ejecuciones de obra en los distintos territorios intervenidos.

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

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





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

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

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

### 3. PRINCIPALES ESPECIFICACIONES EN LA TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

#### 3.1. Contrato 629 de 2017 (Consortio CIV Bogotá)

El contrato tiene como objeto: *“EJECUTAR LAS OBRAS DE INTERVENCIÓN FÍSICA A ESCALA BARRIAL CONSISTENTES EN LA CONSTRUCCIÓN DE LOS TRAMOS VIALES (CÓDIGOS DE IDENTIFICACIÓN VIAL - CIV), UBICADOS EN LA CIUDAD DE BOGOTÁ D.C., DE CONFORMIDAD CON LOS PLIEGOS DE CONDICIONES, ANEXO TÉCNICO Y DEMÁS DOCUMENTOS DEL PROCESO. - GRUPO N° 2.”*

Para este contrato se aplicó un total de 5 encuestas de satisfacción cumpliendo con la muestra del 10% en LOCALIDAD DE USAQUÉN, en los Barrios La Franja Buenavista, El Cerro-Usaquén Parte Baja (Villa Nidya).

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

Se realizó una inversión de 449 millones de pesos aproximadamente, mejorando de forma directa la calidad de vida y beneficiando a más de 261 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 5 encuestas aplicadas para dicho contrato.

#### 3.2. Datos Básicos

- 3.2.1 Variable de género:** Dentro de los resultados obtenidos, en la gráfica 1 se evidencia que el género predominante en la población encuestada, corresponde al femenino con un 80%.

  
Código: 2018-0426-F1-07  
Versión: 1.0  
Firmado desde: 04-07-2018  
Calle 34 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



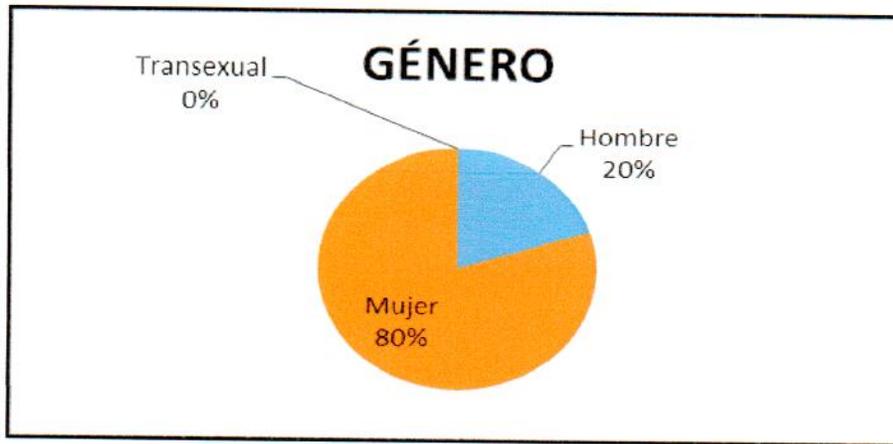
**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**





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

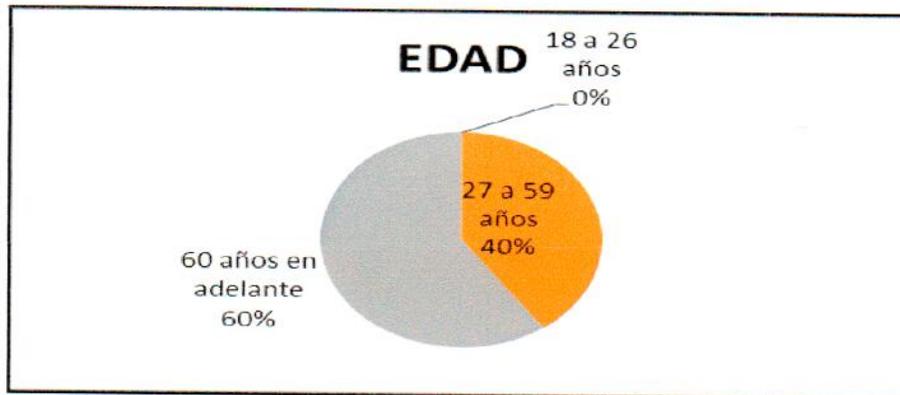
**Grafica 1. Genero**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 629-2017 (08/06/2018)

Para la variable de edad, en la gráfica 2, se observa que el grupo etario predominante en la población encuestada, corresponde a la tercera edad con un 60 % de la muestra poblacional, seguido del grupo etario adulto con un 40% de la población encuestada.

**Gráfica 2. Edad**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 629-2017 (08/06/2018)



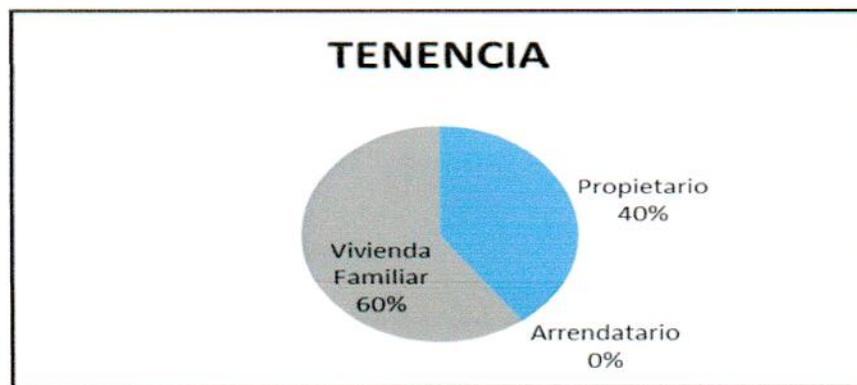


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Caja de Vivienda Popular

### 3.2.2 Tenencia de vivienda

Una de las variables evaluadas dentro de la encuesta, se refiere a la tenencia de la vivienda por parte de la población encuestada, encontrando en la gráfica 3, que el 60% de la población presenta pertenencia familiar de la vivienda, seguido del 40% de la población quien es propietaria, estos resultados permiten brindar una mayor confianza en cuanto a los resultados obtenidos dado que es población impactada directamente y de forma permanente.

**Gráfica 3. Tenencia**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 629-2017 (08/06/2018)

### 3.2.3 Pertenencia a organizaciones sociales

Se indagó a la población sobre la pertenencia a grupos sociales y/o comunitarios, mostrando en la gráfica 4, que el 80% no pertenece a ningún grupo referenciado en la encuesta ni a algún otro, solo el 20% de la población referencia pertenecer o haber pertenecido al comité veedor de la obra con presencia constante en el transcurso del proyecto.

  
Endigo: 200-SADN-FI-07  
Versión: 13  
Revisión: desde 04-01-2010  
Calle 34 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
P.B.X: 3494520  
Fax: 2105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



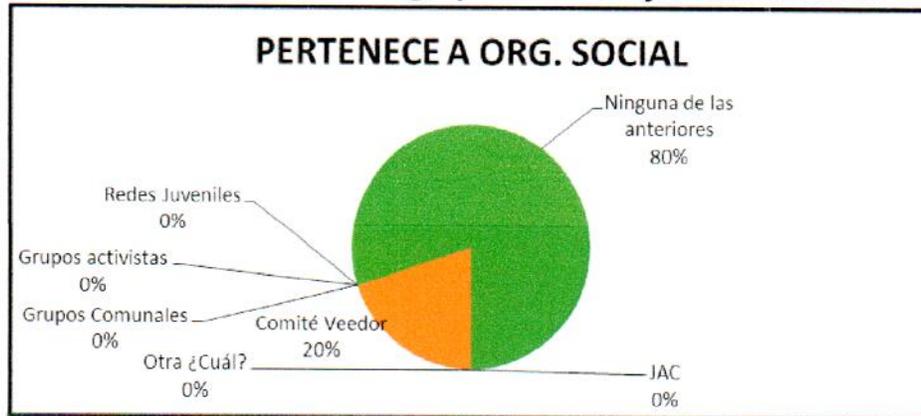
**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**





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

**Grafica 4. Pertenencia a grupos sociales y/o comunitarios**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 629-2017 (08/06/2018)

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

En atención a lo anterior y evaluando el primer aspecto, en la gráfica 5 se encuentra que la calificación brindada al punto de atención en el transcurso de la obra fue buena con 60% de la población encuestada, y excelente con el restante 40% de la población, en coherencia con las respuestas brindadas, se evidencia que en general el impacto del punto de atención con la comunidad fue positivo y efectivo.

  
Código: 28-SADN-F3-07  
Versión: 13  
Número de serie: 04-01-2016  
Calle 54 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**





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

**Gráfica 5. Calificación punto de atención.**

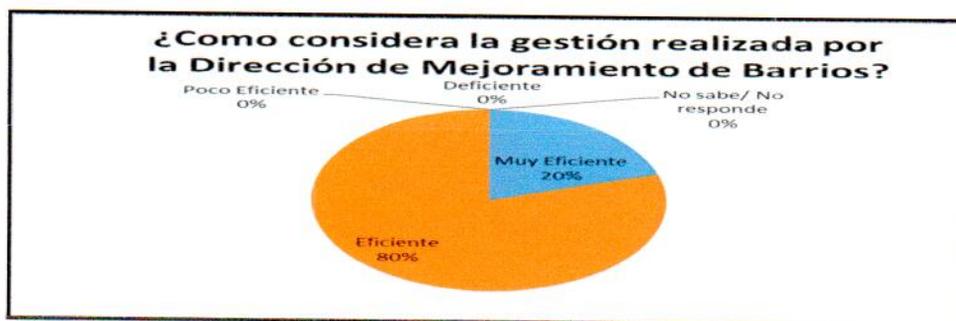


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 629-2017 (08/06/2018)

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

Para este ítem se evaluó la percepción de la comunidad con respecto a la gestión realizada por parte de la dirección de Mejoramiento De Barrios de la Caja de la Vivienda Popular, en donde se observa que la generalidad de la población considera que fue una gestión eficiente generando una imagen positiva con la comunidad impactada con el proyecto, mostrando en la gráfica 6 un 80% de gestión eficiente, y con un 20% restante que considera una gestión muy eficiente.

**Gráfica 6. Gestión Realizada por la DMB**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 629-2017 (08/06/2018)

  
Código: 236-BA09-F1-07  
Versión: 1.0  
Fecha de emisión: 04-01-2016  
Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
BEX: 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



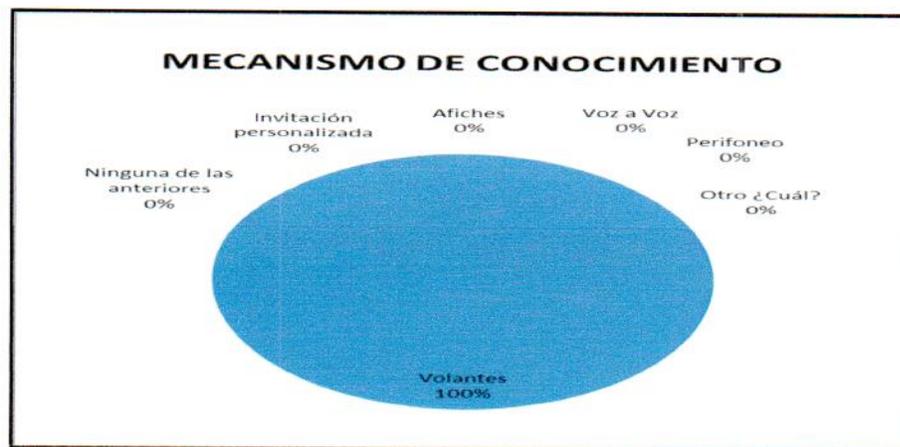


### 3.4. Participación de la comunidad en la ejecución de la obra.

#### 3.4.1. Mecanismo de conocimiento del proyecto.

Con el fin de conocer de qué manera la comunidad se enteró de cada una de las etapas del proyecto que se realizaría y generaría impacto directo en la comunidad, se indagó sobre el mecanismo empleado para dar conocer cada evento de gestión social realizado, mostrando en la gráfica 7 que el 100% de la población encuestada refiere el volante como el medio principal de información generando un alto impacto en la comunidad.

**Gráfica 7. Mecanismo de conocimiento de proyecto**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 629-2017 (08/06/2018)

#### 3.4.2. Asistencia y satisfacción con las actividades sociales programadas

Se busca así mismo medir con este instrumento, el nivel de participación de las comunidades en los diferentes proyectos, indagando sobre la asistencia a las actividades de gestión social programadas durante la ejecución del contrato, reflejando en la gráfica 8 una alta participación por parte de la comunidad con una asistencia del 100% de la población encuestada, quienes a su vez refieren una satisfacción total (100%) con las actividades de gestión social realizada, cumpliendo completamente con las expectativas de la comunidad en cuanto a

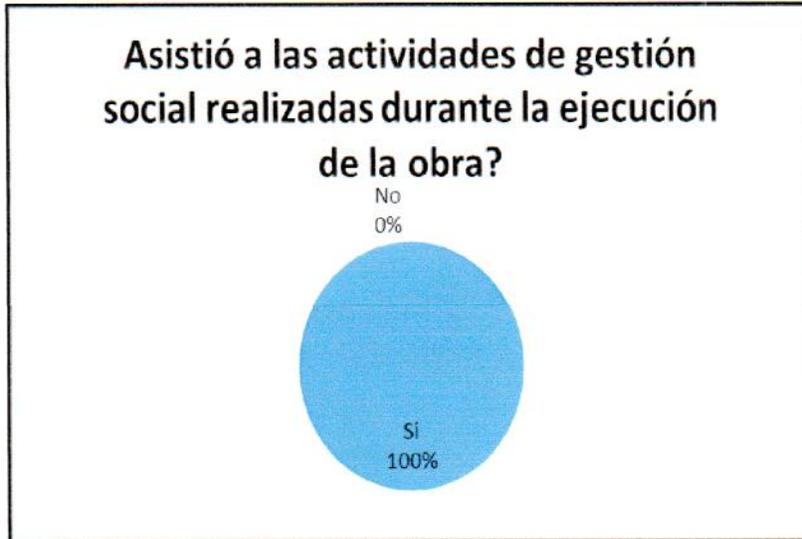




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

temáticas, resolución y atención de dudas/sugerencias, tal como lo evidencia la gráfica 9.

### Grafica 8. Asistencia a las actividades



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 629-2017 (08/06/2018)

### Gráfica 9. Cumplimiento de expectativas



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 629-2017 (08/06/2018)





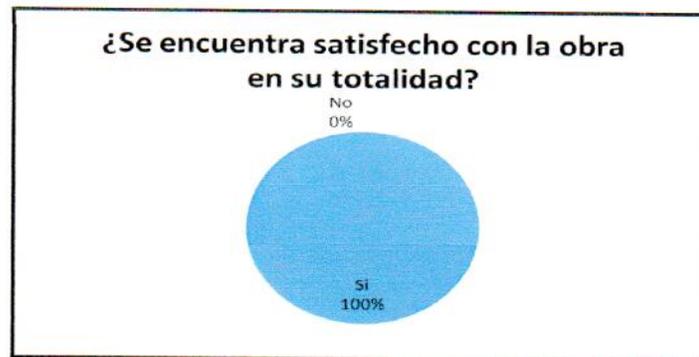
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Caja de Vivienda Popular

### 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 preguntas enfocadas en conocer el nivel y la percepción generada por la obra en cuanto a satisfacción, utilidad, responsabilidad en el cuidado e impacto socio cultural en el sector.

En razón a lo anterior, se indago sobre el nivel total de satisfacción enfocado en el resultado físico de la obra (Materiales, acabados, colores entre otros), mostrando en la gráfica 10, que el 100% de la población encuestada muestra altos niveles de satisfacción.

**Gráfica 10. Nivel de satisfacción del total de la obra**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 629-2017 (08/06/2018)

En cuanto a la percepción sobre el efecto causado por la obra, en la gráfica 11 se aprecia 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 según la percepción de la comunidad, se observan principalmente en los aspectos de la mejora en la calidad de vida con un 80% de la población encuestada seguida de mejora en el entorno de la cuadra y el barrio con 20% de la población lo que permite considerar que realmente las obras priorizadas generar un alto impacto dentro de las comunidades, como lo reporta la gráfica 12.

  
Teléfono: 26-5403-1527  
Fax: 26-5403-1527  
Calle 54 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**





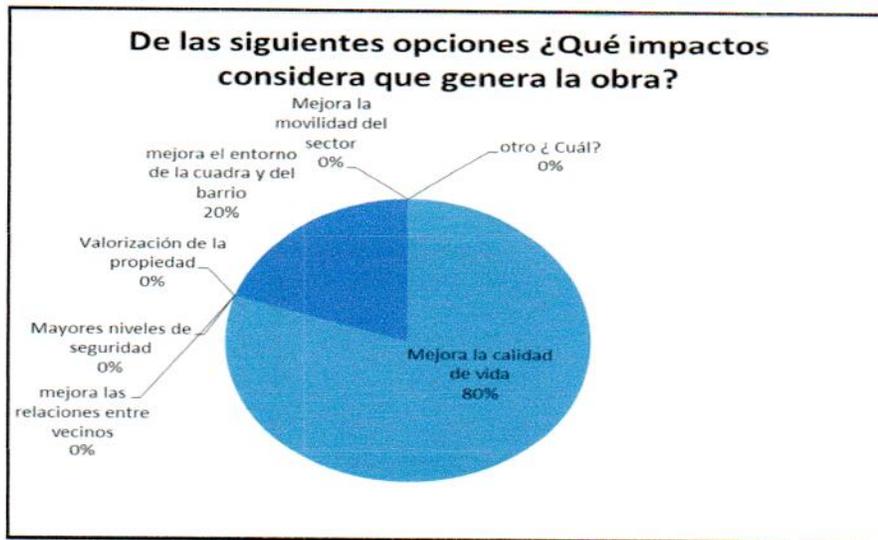
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Caja de Vivienda Popular

### Gráfica 11. Efecto Causado



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 629-2017 (08/06/2018)

### Gráfica 12. Impactos



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 629-2017 (08/06/2018)

Logo  
Teléfono: 268-5409-FV-07  
Módulo 11  
Número de fax: 04-01-2676  
Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS

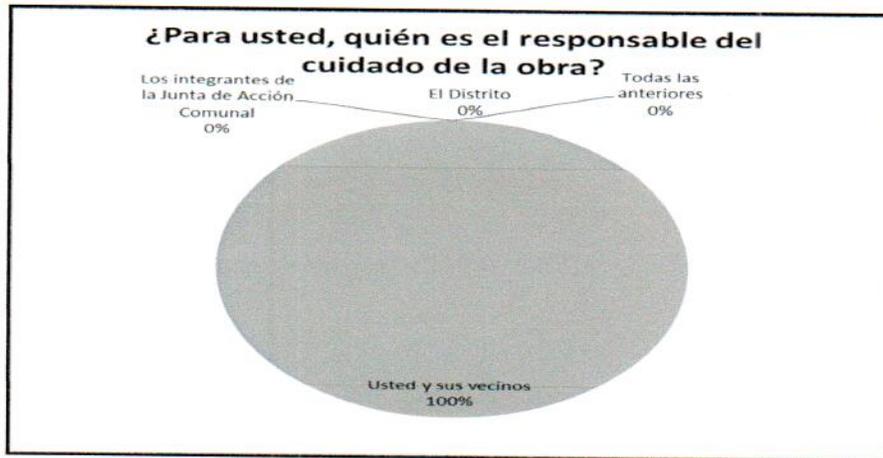




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

Por último, se evalúa la percepción y empoderamiento de la comunidad con respecto a la responsabilidad y cuidado de la obra, reflejando en la gráfica 13 que el 100% de la población se ha apropiado de la obra, entendiendo la corresponsabilidad en el cuidado de la misma por parte de las comunidades involucradas, con el fin de generar un proceso de sostenibilidad y estabilidad apropiado.

**Gráfica 13. Responsabilidad de la obra**



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 629-2017 (08/06/2018)

#### 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 de la población beneficiada en un 80%, manifestando agrado y compromiso en su cuidado.
2. Los proyectos entregados a la comunidad revelan 100% en los niveles de satisfacción en la gestión realizada por el distrito en cabeza de la Caja de Vivienda Popular, reconociendo el impacto positivo de los residentes del sector.

  
Código: 266-5429-F3-57  
Versión: 14  
Revisión: 04.01.2019  
Calle 34 N° 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494320  
Fax: 2105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

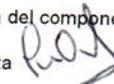




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HABITAT  
Caja de Vivienda Popular

3. 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.
4. Las comunidades reconocen en un 100% su responsabilidad e influencia directa como defensores y cuidadores de las obras entregadas, comprometidos como autores únicos de las acciones que promueven la sostenibilidad a través del tiempo.

Proyectó: Nathaly Muñoz Sánchez - 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: 230-SABN-F3-57  
Versión: 13  
Ejecutivo: desde 04-01-2016

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



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

