



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

## DIRECCIÓN MEJORAMIENTO DE BARRIOS

### DIAGNÓSTICO Y PLANTEAMIENTO DE ACCIONES DE MEJORA, DE ACUERDO AL RESULTADO DE LA EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN Y DE LA MEJORA CONTINUA EN EL PROCESO DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS

En el proceso de evaluación del nivel de satisfacción al cliente y en respuesta a la acción formulada en el plan de mejoramiento por proceso “Plantear las acciones de mejora de acuerdo al informe de resultados de satisfacción de finalización de obras de los contratos 506, 507, 584 y 587 de 2013”, la Dirección de Mejoramiento de Barrios realizó un diagnóstico y planteó acciones de mejora con el objetivo de optimizar la eficiencia y eficacia en la gestión de los procesos de ejecución de intervenciones en espacios públicos a escala barrial.

En este orden de ideas, al analizar los resultados se identificó que no toda la comunidad manifiesta satisfacción con los diseños, principalmente por el uso inadecuado que la comunidad hace del tramo vial.

A partir de lo anterior, se determina por parte de la Dirección de Mejoramiento de Barrios, que es necesario fortalecer el proceso de socialización temprana de la normatividad urbana actual, aplicable a la obra a desarrollar través de las siguientes actividades, las cuales serán incorporadas en los pliegos de los contratos de estudios y diseños correspondientes al componente social.

#### 1. Taller de Arquitectura y Participación de la obra:

Es un espacio en el que se establecen las condiciones generales a tener en cuenta para el desarrollo del proyecto, que será realizado una vez se tenga un avance significativo en el estudio o diseño físico y normativo, para que la comunidad tenga la posibilidad de conocer las propuestas iniciales y hacer sus aportes al respecto, en

Código: 208-SADM-Ft-57  
Versión: 11  
Vigente: 19-01-2017

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)



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



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

aspectos del diseño que no implique modificaciones de fondo, como mobiliario, bancas, canecas, colores, texturas, especies arbóreas y las demás características propias del diseño que puedan ser definidas en este taller; en este orden de ideas el contratista deberá presentar alternativas ante las cuales la comunidad pueda elegir o sugerir.

Deber ser también el espacio para que la comunidad defina y asuman compromisos en torno al cuidado del espacio público y la adecuación de aspectos como bajantes de aguas lluvias, o usos inadecuados de los espacios comunes.

La actividad estará dividida en dos grandes momentos de información y trabajo a saber: El primero en donde el contratista presentara las generalidades de orden físico (pendiente, anchos, longitudes, etc), que enmarcan el desarrollo del proyecto, así como aspectos normativos, con el propósito de definir tipología, aspectos urbanísticos y afectaciones, entre otros, e informar a la comunidad la norma urbanística aplicable con el fin de que se tenga claridad de que propuestas pueden hacerse en el marco de las condiciones existentes.

El segundo momento consistirá en la construcción de propuestas de diseño participativo, en el que la comunidad podrá presentar sus ideas sobre cómo imaginan el resultado final del proyecto, así como elementos a tener en cuenta, como mobiliarios, jardines o materas, etc. Es importante recalcar que éstos estudios y diseños deben ser regidos por unas normas urbanísticas, las cuales son imposibles de modificar.

La actividad debe centrar la atención en la apropiación del espacio público como primer paso de la sostenibilidad de las obras y debe concluir también con propuestas complementarias a la construcción de las obras, tales como la adecuación de espacios públicos que presenten mal uso, gestión comunitaria con empresas de servicios públicos, jornadas de limpieza y/o embellecimiento entre otras.

Código: 208-SADM-Ft-57  
Versión: 11  
Vigente: 19-01-2017

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)



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



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

## 2. Reunión de Socialización y Armonización de Diseños:

Es una reunión general que se realizara una vez concluida la etapa de estudio y diseño a intervenir y previo al recibo a satisfacción por parte de la Interventoría de los Productos Contratados para la Etapa I.

Tiene como propósito presentar a la comunidad el resultado de los productos contratados, esto es, los diseños definitivos. Reunión de socialización de resultados.

La Dirección de Mejoramiento de Barrios, verificará que elaboren los registros de cada una de las actividades mencionadas en el anexo social.

Lo anterior realizando la mejora continua en la gestión de la Dirección de Mejoramiento de Barrios.

Atentamente.

**MILLER ANTONIO CASTILLO CASTILLO**  
Director Técnico Mejoramiento de Barrios.

Proyectó  
Revisó

María Fernanda Narváez. Enlace con la Oficina Asesora de Planeación.  
Carolina Andrea Cuartas. Profesional Especializado.  
Lina María Azuero- Contratista.

*Lina A*



GP-CER154934



SC-CER154935