



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 DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS PARA EL CONTRATO 700 DE 2017 CORRESPONDIENTE A LOS BARRIOS EL TESORITO, NACIONES UNIDAS Y VISTA HERMOSA

LOCALIDAD DE CIUDAD BOLIVAR

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS 2019

Código: 200-SAD09-FI-07
Versión: 1.0
Fecha de última actualización: 04-01-2016

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

Edigio 210-SADN-F3-07
Versión 1.0
Fecha desde 04-01-2010

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

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 de la Caja de la Vivienda Popular.

1.1.1. Objetivo Específico:

- Identificar la percepción en el nivel de satisfacción de la comunidad con el proyecto realizado.
- Medir la percepción en el nivel de compromiso de la comunidad con los proyectos entregados
- Revisar la percepción en 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 y así mismo medir la percepción de satisfacción de la comunidad beneficiada directa e indirecta.

- ¿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 la 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.


Código: 205-5420-F3-57
Versión: 1.0
Revisión desde: 04-01-2016
Calle 34 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
ejecuciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
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 entendiendo por este, aquellos habitantes que hacen uso de la obra de acuerdo a su área de influencia.

3. PRINCIPALES HALLAZGOS

3.1. Contrato de obra No 700 de 2017 (Consortio Vial Bogotá) y Contrato de interventoría 707 (consorcio JS)

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.”*

Para este contrato se aplicó un total de 28 encuestas de satisfacción cumpliendo con la media del 35% en la localidad de Ciudad Bolívar, UPZ Tesoro del barrio el tesorito, las obras de tipología Anden, ubicadas en la KR 18H ENTRE CL 81B S Y CL 81C S, identificado con el código CIV 19012225, KR 18H ENTRE CL 81D S Y CL 81C S identificado con el código CIV 19012244 y las obras de tipología vía ubicadas en la KR 18I ENTRE CL81D S Y CL81C S, identificado con el código CIV 19012250. Así mismo de la UPZ Lucero de los barrios Naciones Unidas y Vista Hermosa, las obras de tipología anden ubicadas en la KR 18R ENTRE CLL 77S Y CL 77A S identificado con el código CIV 19011267 y la KR 18° ENTRE CL 76A S Y CL 75A S, identificado con el código CIV 19011108. las obras de tipología vía ubicada en la KR 18K ENTRE CL 75ª S Y CL 76 S, identificado con el código CIV 19010902.

Código: 210-54219-F3-37
Versión: 1.0
Fecha de emisión: 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**



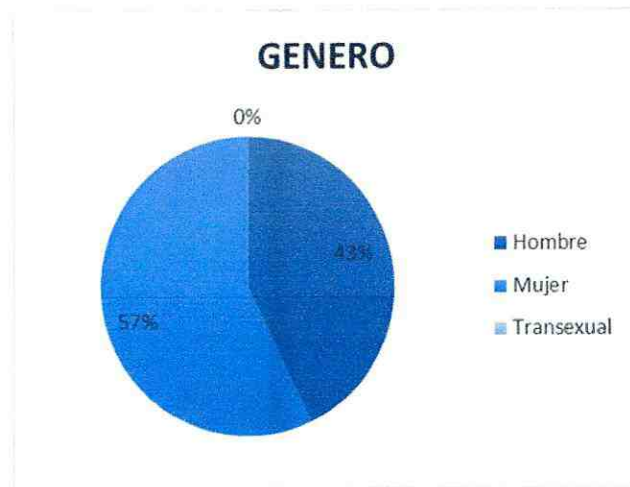
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

Por medio del presente informe, se darán a conocer los datos más significativos obtenidos a través de las encuestas de satisfacción.

3.2. Datos Básicos

Variable de género: Dentro de los resultados obtenidos, se evidencia en la gráfica 1, que el género predominante en la población encuestada, corresponde al femenino con un 57%.

Gráfica 1. Género



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 700-2017

Variable edad: Para la variable de edad, se observa en la gráfica 2, que el grupo etario predominante en la población encuestada, corresponde al grupo adulto con un 61 % de la muestra poblacional, seguido del grupo etario adulto mayor con un 28% de la población encuestada, llama la atención así mismo que la población joven de la comunidad se ve impactada mostrando un porcentaje de 11%

Código: 26-SADP-FI-27
Versión: 1.1
vigente desde: 04-01-2016

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 6105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

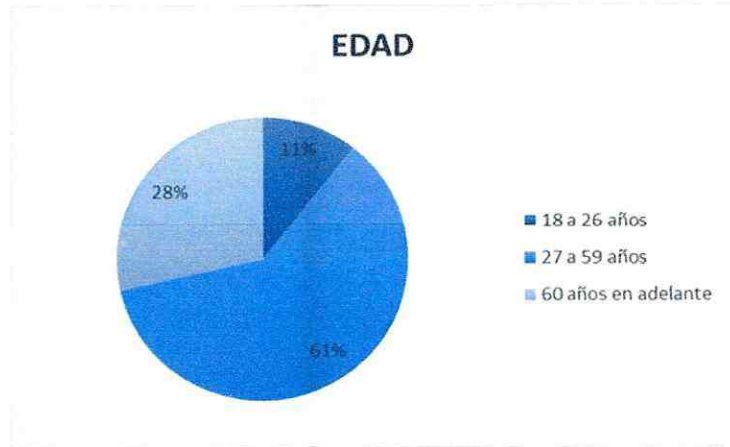


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

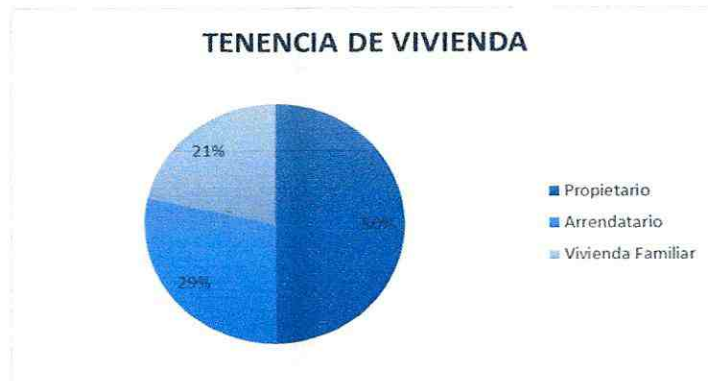
Grafica 2. Edad



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 700-2017

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 50% de la población propietaria, seguido del 29% de población arrendataria y el 21% de la población quien presenta tenencia familiar, estos resultados permiten brindar una mayor confianza en cuanto a los resultados obtenidos, dado que es población impactada directamente y de forma permanente.

Grafica 3. Tenencia



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 700-2017

Código: 205-SAD09-F1-57
Versión: 1.0
Fecha de creación: 04-01-2016

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



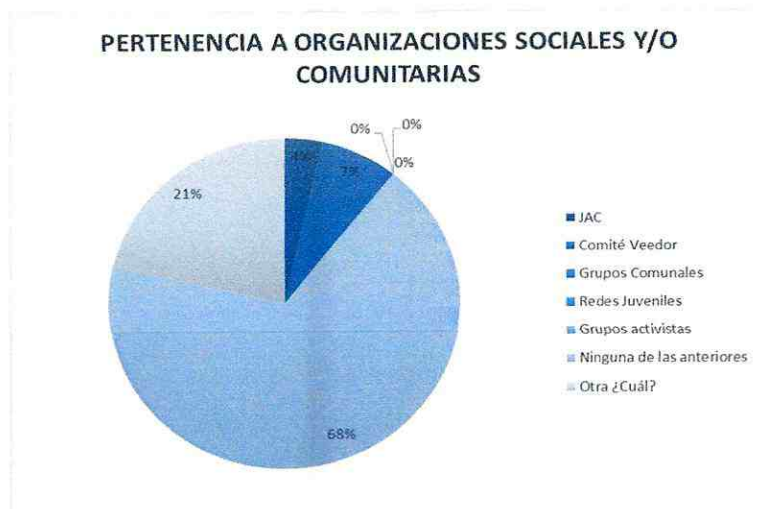
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



Pertenencia a organizaciones sociales: Se indagó a la población, sobre la pertenencia a grupos sociales y/o comunitarios en donde se evidencia en la gráfica 4, que el 68% de la población no pertenece a ningún grupo referenciado en la encuesta o algún otro significativo, el 21% pertenece a otros grupos sociales pertenecientes a la iglesia (Las Juanistas), solo el 7% de la población refiere pertenecer o haber pertenecido al comité veedor de la obra con presencia constante en el transcurso del proyecto, y un 4% de la comunidad encuestada pertenece a la Junta de Acción Comunal.

Con estos datos obtenidos, se muestran bajos niveles de participación de la comunidad en los diferentes escenarios permitidos para el desarrollo de esta ya sean sociales, comunales, políticos y/o religiosos.

Grafica 4. Pertenencia a grupos sociales y/o comunitarios



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 700-2017

3.3. Atención a la ciudadanía durante la ejecución del proyecto

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

Código: 230-SADN-FI-57
Versión: 13
Revisión desde: 04-01-2016

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



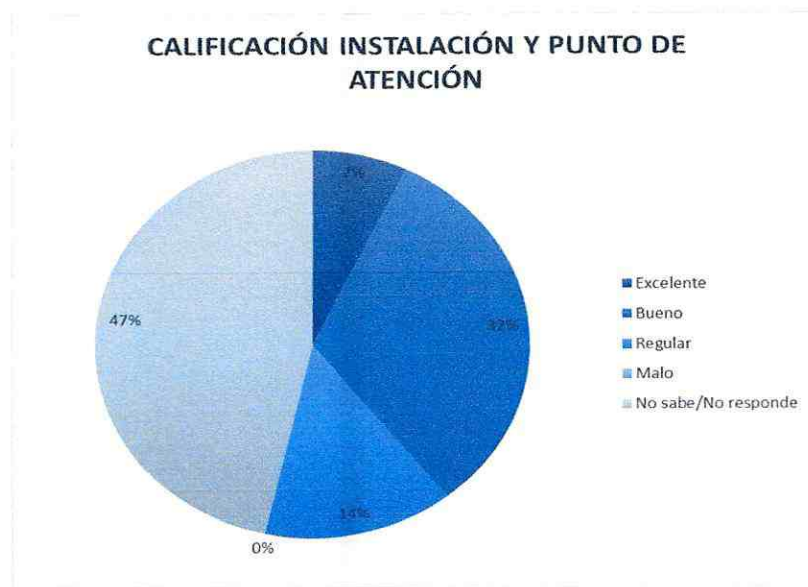
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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, se encuentra en la gráfica 5, que el 47% de la comunidad no tiene conocimiento del punto de atención, de las personas que brindaron una calificación del punto de atención en el transcurso de la obra fue con un 32% de la población encuestada considera que las instalaciones son buenas, con un 14% que fue regular y una 7% considera que es excelente.

Gráfica 5. Calificación de instalaciones del punto de atención



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 700-2017

Por otra parte, en la gráfica 6 se identifican que durante el proceso de obra el 36% de la población encuestada realizó alguna queja, reclamo o petición y el 64% no la realizó. De las personas que realizaron PQR, identificaron que la atención prestada por el punto de atención a la comunidad – PAC, el 20% considera que fue excelente, el 30% regular, el 30% fue bueno y el 20% fue malo.

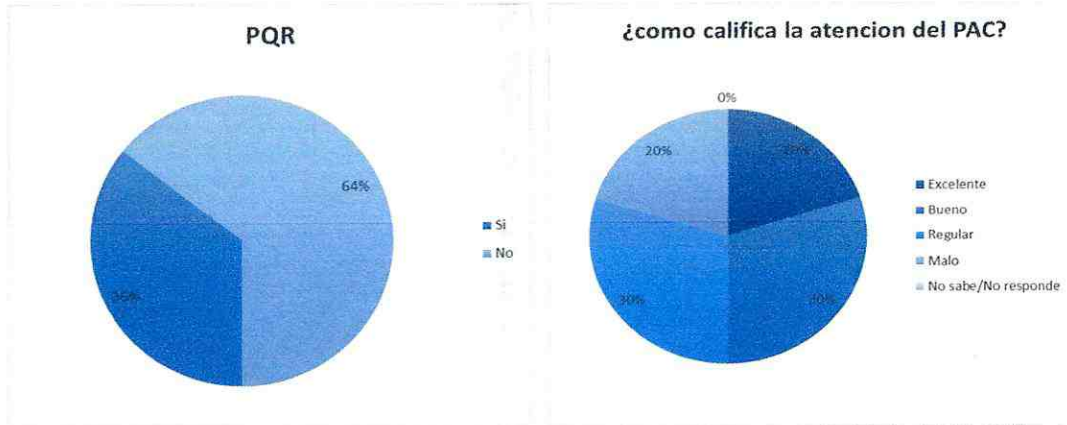

Código: 28-SAD9-F3-07
Versión: 13
Fecha de actualización: 04-01-2016
Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



Grafica 6. Calificación de la atención del Punto de atención

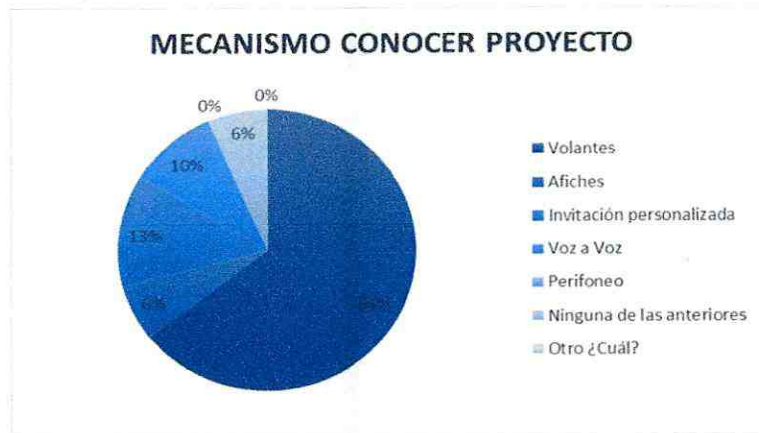


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 700-2017

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

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 realizaron y generaría impacto directo en la comunidad, se indagó sobre el mecanismo empleado para dar conocer cada evento de gestión social realizado encontrando en la gráfica 7 que el mecanismo de mayor impacto fue el volante con un 65% de la población, seguido de la invitación personalizada con 13%.

Grafica 7. Mecanismo de conocimiento de actividades sociales.



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 700-2017

Código: 210-8409-FI-57
Versión: 1.0
Revisión desde: 04-01-2016

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



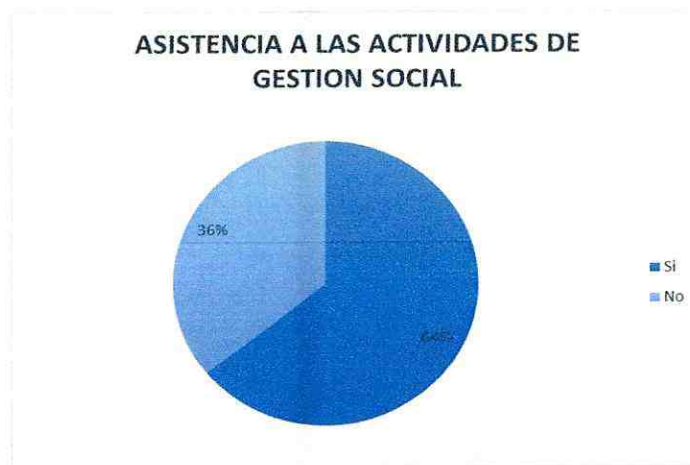
**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

Durante la ejecución de la obra se realizaron actividades sociales que permitieron el conocimiento de la ejecución y evolución de las obras, para ello se indagó acerca de la asistencia a dichas actividades de las cuales se identifican en la gráfica 8, que el 64% si asistieron y el 36% no asistieron, cumpliendo de manera positiva con las expectativas de la comunidad asistente. Dentro de las observaciones referidas por la comunidad, se identifica que las razones principales de inasistencia a las reuniones se deben a falta de tiempo o que, por alguna razón, no se enteraron.

Grafica 8. Asistencia a las actividades sociales



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 700-2017

Durante la ejecución de la obra se llevó a cabo una actividad social de la cual dependía la participación de la comunidad, "comité de Veeduría" a través del cual se pretendía tener un contacto directo entre las solicitudes de la comunidad, el cuidado y mantenimiento de las relaciones comunidad-veeduría-contratista. Para ellos se identificó, como lo muestra la gráfica 9, que el 46% de la comunidad no tenía conocimiento de la existencia del comité de veeduría, el 44% tenía conocimiento del mismo; el 18% de la comunidad asistente muestra como muy eficiente la gestión del comité, el 29% eficiente y el 7% poco eficiente.


Código: 200-SADP-FV-07
Versión: 13
Fecha desde: 04-01-2016
Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co

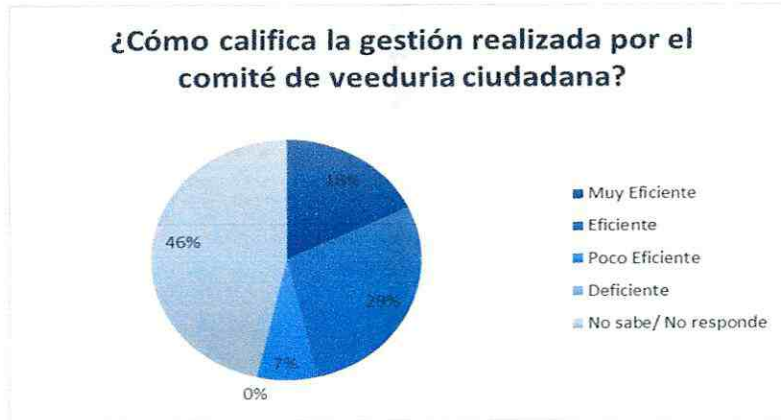


**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

Grafica 9. Gestión realizada por el comité de veeduría

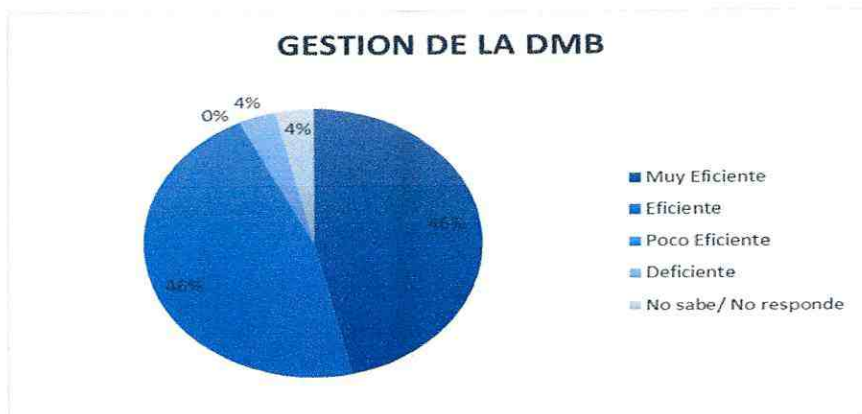


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 700-2017

3.5. 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 en la gráfica 10, que la población considera la gestión en un 46% fue muy eficiente y otro 46% que la gestión fue eficiente generando una imagen positiva con la comunidad impactada con el proyecto y con un 4% que considera una gestión deficiente.

Gráfica 10. Gestión realizada por la DMB



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 700-2017

Dedigo 210-SADR-FI-ST
Nº 13
Vigencia 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**

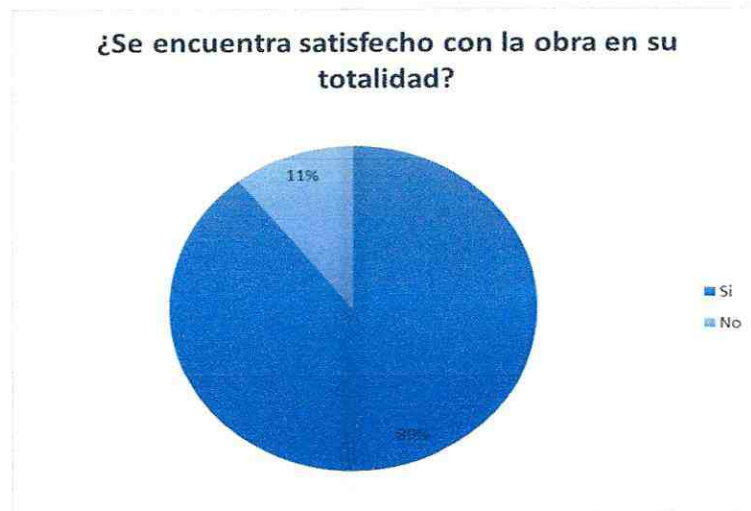


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HÁBITAT
Caja de Vivienda Popular

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 indagó sobre el nivel total de satisfacción enfocado en el resultado físico de la obra (Materiales, acabados, colores entre otros) en donde se refleja en la gráfica 11 que el 89% de la población encuestada muestra altos niveles de satisfacción, lo que refleja un resultado óptimo para los proyectos.

Gráfica 11. Nivel de satisfacción del total de la obra



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 700-2017

En cuanto a la percepción sobre el efecto causado por la obra, en la gráfica 12 se muestra 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 que mejora el entorno de la cuadra y el barrio un 26%, mejora la calidad de vida en un 26%, mejora la movilidad del sector en un 18%, valorización de la propiedad en un 13%, mejora la

Dedigo: 268-SAD9-FI-57
Figura: 11
Fecha de validación: 04-07-2016

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**



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

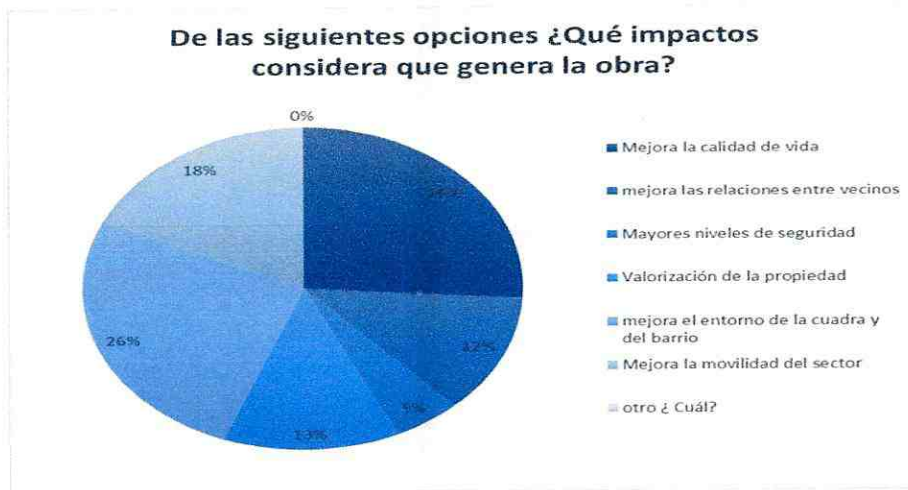
relación entre los vecinos un 12%, mayores niveles de seguridad en un 5% de la población lo que permite considerar que realmente las obras priorizadas generan un cambio evidente en los sectores priorizados.

Gráfica 12. Efecto Causado



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 700-2017

Gráfica 13. Impactos



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 700-2017

Teléfono: 265-5409-F3-57
Horario: 11
Vigencia: desde 04-01-2016

Calle 34 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 2105684
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, encontrando que la comunidad reconoce la obra como propia y así mismo reconoce su responsabilidad en el cuidado y mantenimiento adecuado de los espacios priorizados permitiendo un proceso juicioso de estabilidad y sostenibilidad entre comunidad y distrito.

Gráfica 14. Responsabilidad de la obra



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 700-2017

Código: 200-SADN-FV-57
Versión: 13
Revisión desde: 04-01-2016

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



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



CONCLUSIONES:

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

1. Las comunidades beneficiadas de las intervenciones realizadas por la caja de vivienda popular, reconocen que estas obras realizadas generan un impacto relevante y significativo en la comunidad, más que todo expresado en la mejoría del aspecto del entorno del barrio, permitiendo un mejor acceso a las viviendas y recuperación en la calidad de vida.
2. Dentro de las encuestas realizadas se pretendía medir el nivel de satisfacción de la comunidad con respecto a las obras realizadas, para ello, por medio de los datos recolectados, la comunidad se encuentra satisfecha y a gusto con la intervención realizada en los barrios priorizados, así mismo se identificaron algunas inconformidades durante la obra de las cuales se dieron respuesta de forma efectiva y bajo soporte técnico.
3. Se logró el reconocimiento por parte de la comunidad, con respecto a los proyectos priorizados, en donde se identifica que generan un cambio significativo con respecto a la recuperación de la calidad de vida y el aspecto visual de los barrios.
4. Se evidencia que la comunidad durante la ejecución de la obra tuvo una participación activa de las actividades sociales, reconociendo así mismo por dificultad en los tiempos o desconocimiento que un porcentaje de la comunidad no pudo asistir, pero aun así tenían conocimiento de la gestión social realizada.
5. Se identificó el mantenimiento de canales claros de comunicación entre la comunidad y las entidades los cuales permitieron que el proyecto fluyera con normalidad.
6. Las comunidades reconocen 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: *Carolina Cuartas*
Profesional Planta Temporal
Nathaly Muñoz Sánchez
Contratista del componente social
Dirección Mejoramiento de Barrios

Revisó: *Luis Orley Guevara Rojas* – Contratista *Ros*
Dirección Mejoramiento de Barrios
María Fernanda Narváez Patio - Profesional Universitaria. Código 219. Grado 01. Planta Temporal *MMA*
Dirección Mejoramiento de Barrios

Aprobó: *César Augusto Henao Trujillo*
Director de Mejoramiento de Barrios *CAH*

Sede: 219-5409-F9-07
Vigencia: 18
Fecha desde: 04-07-2016

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**