

## CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

# INFORME DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LOS PROCESOS MISIONALES

## PRIMER SEMESTRE 2024

Calle 54 No. 13-30  
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.  
PBX: (60-1) 3494550 - (60-1)  
3494520  
FAX: (60-1) 310 5583  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)



SC-CER356168

Página 1 de 48



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

## Contenido

1. DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS – DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA Y DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN .....	4
1.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA .....	6
1.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO.....	11
1.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANÍA POR PROCESO MISIONAL .....	14
1.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC).....	27
1.5 ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMISTRADA A LOS CIUDADANOS(AS) SOBRE GRATITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURRENCIA A INTERMEDIARIOS.....	30
1.6. ATENCIÓN DE PQR´S SERVICIO AL CIUDADANO (A)SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS EN LA CVP .....	31
1.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN.....	33
2. DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS.....	34
Para el presente informe de satisfacción, se incorpora la medición del nivel de satisfacción del ciudadano realizada por la Dirección de Mejoramiento de Barrios, así:.....	34
INFORME DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS .....	34
Objetivo .....	35
Presentación de Resultados de las Encuestas de Satisfacción de Finalización de las Obras.....	35
1. Información de los encuestados.....	35
1.1 Sexo de la población encuestada .....	35
Tabla No. 1 Sexo de la población encuestada .....	35
Gráfica No. 1 Sexo de la población.....	36
1.2 Grupo etario .....	36
Tabla No. 2. Grupo etario.....	36

Gráfico No. 2. Grupo etario .....	37
1.3 Pertenencia a organización social y/o comunitaria .....	37
Gráfica 3. Organizaciones sociales y/o comunitarias .....	38
2. Percepción respecto de la atención a la ciudadanía durante la ejecución de la Obra	38
2.1 Presentación de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias durante la ejecución de la obra .....	38
Gráfica 4. Presentación de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias .....	39
2.2 Evaluación por parte de la ciudadanía de la respuesta obtenida a las PQRS .....	39
Gráfica 5. Presentación de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias .....	40
2.3 Valoración de la gestión realizada por los profesionales de equipo social.....	40
Gráfica 6. Valoración de la gestión del equipo social.....	41
3. Percepción respecto a la obra entregada.....	41
3.1 Satisfacción con la obra en su totalidad .....	41
Gráfica 7. Satisfacción con la obra entregada.....	42
Conclusiones y recomendaciones.....	42
<b>3. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – SERVICIO AL CIUDADANO .....</b>	<b>43</b>
<b>4. DEFENSOR(A) A LA CIUDADANÍA .....</b>	<b>45</b>
<b>5. CONSOLIDADO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA .....</b>	<b>46</b>
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>47-48</b>

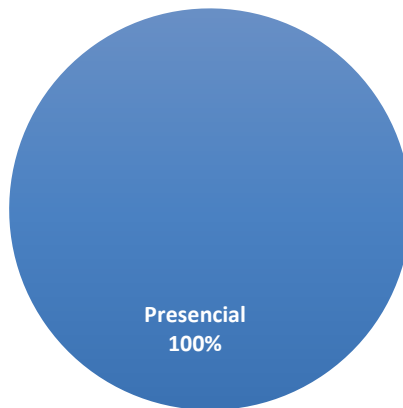
## 1. DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS – DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA Y DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN

En este apartado, se hará la presentación de los datos obtenidos en la aplicación de las encuestas de satisfacción a la ciudadanía correspondientes a las dependencias de Dirección de Reasentamientos un total de 102 encuestas, Dirección de Mejoramiento de Vivienda un total de 103 encuestas y Dirección de Urbanizaciones y Titulación un total de 108 encuestas.

Esta encuesta fue aplicada a 313 ciudadanos(as), de manera presencial en el punto de atención a la ciudadanía dispuesto por la Entidad ubicado en la Carrera 13 No 54 -13, en donde el 100% de los ciudadanos(as) encuestados(as) autorizaron a la Caja de Vivienda Popular usar la información recopilada con fines estadísticos, dando cumplimiento con la normatividad vigente para el tratamiento de datos personales según la Ley 1581 de 2012 – Decreto 1377 de 2013.

En este orden de ideas, para el primer semestre de 2024 las localidades con mayor participación ciudadana en este ejercicio son Ciudad Bolívar y Usme quienes concentran más del 67,83 % de las respuestas.

*Gráfico 1- Porcentaje modalidad de Aplicación de Encuesta*



*Tabla 1-Población Encuestada por Localidad*

Localidad	Cuenta de Genero
19.Ciudad Bolívar	149
5.Usme	63
4.San Cristóbal	33
18.Rafael Uribe Uribe	18
8.Kennedy	14
7.Bosa	12
3.Santa Fe	7
11.Suba	6
10.Engativá	4
1.Usaquén	4
13.Teusaquillo	1
2.Chapinero	1
20.Sumapaz	1
Total	313

En el desarrollo de las encuestas aplicadas se recolectó información relevante para medir desde una perspectiva cualitativa y cuantitativa, la satisfacción en diversos aspectos. De manera que, incluyen variables demográficas, calidad del servicio, satisfacción del usuario, gratuidad de lostrámites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular. De la misma manera, se evaluó el manejo de la información y el acceso a documentos relacionados con el proceso, así como el uso de tecnología de la información (TIC) Adicionalmente, se indagó sobre las peticiones presentadas por la ciudadanía y la calidad de la atención brindada por la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano. La encuesta también incluyó preguntas destinadas a determinar si la ciudadanía conoce la figura de la Defensora de la Ciudadanía en la Caja de la Vivienda Popular y a medir el nivel general de satisfacción percibido por los ciudadanos(as) con respecto a los trámites y servicios ofrecidos por la CVP. A continuación, se presentan los datos más relevantes de cada uno de estos aspectos.

## 1.1. VARIABLE DEMOGRÁFICA

Se pudo identificar la caracterización poblacional de los ciudadanos(as) encuestados(as) como se muestra en la Gráfica 2. Por lo tanto, se identifica que dos personas se identifican como víctimas del conflicto armado, cinco personas indicaron ser afrocolombianos, once se identifican como indígenas, cuarenta y tres se identifican como adultos mayores y sesenta y cinco como mujeres cabeza. Así mismo, se pudo identificar que de la población encuestada el 18,53% tiene algún tipo de discapacidad y el 81,47% indica no tener ningún tipo de discapacidad.

*Gráfico 2-Número de población encuestada por grupo étnico*

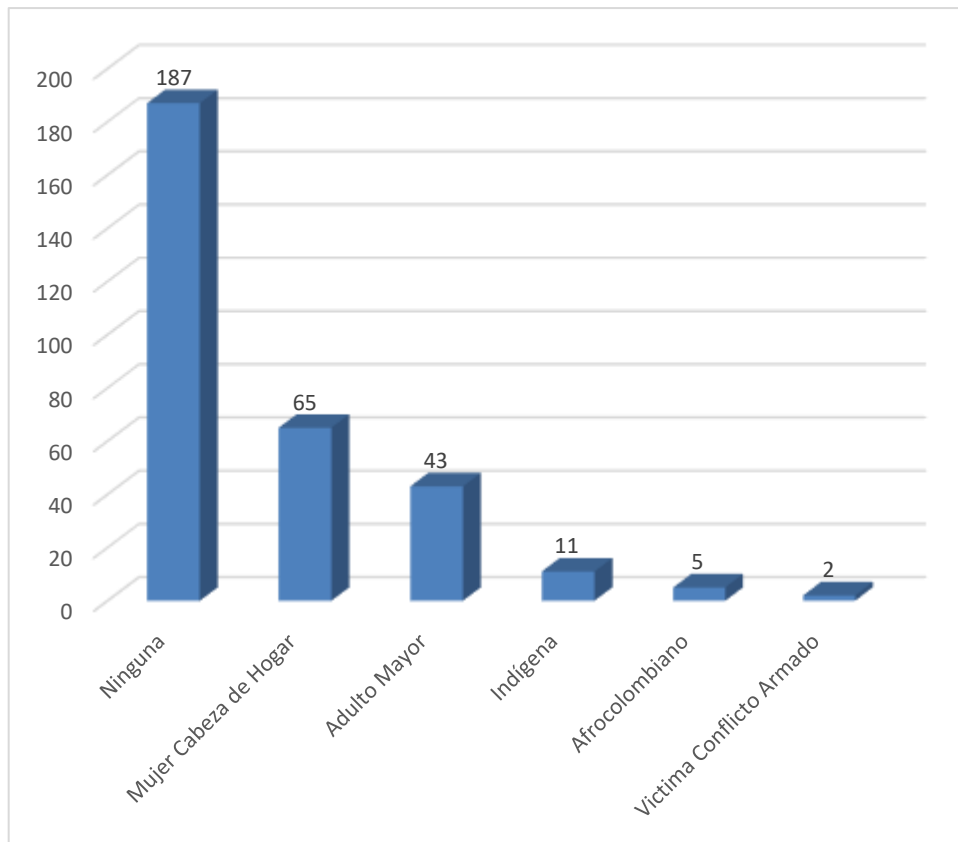


Gráfico 3- Porcentaje de Población con Alguna Discapacidad

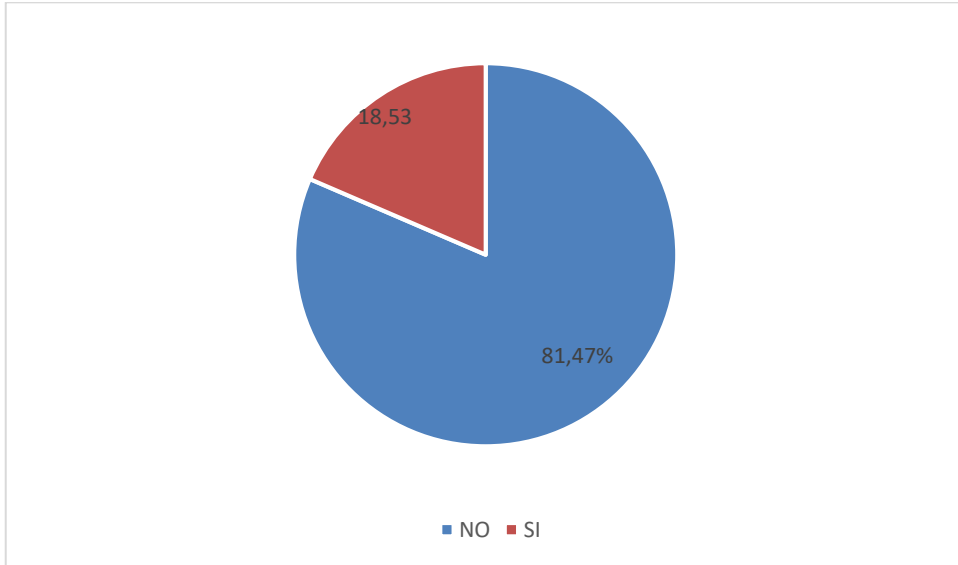
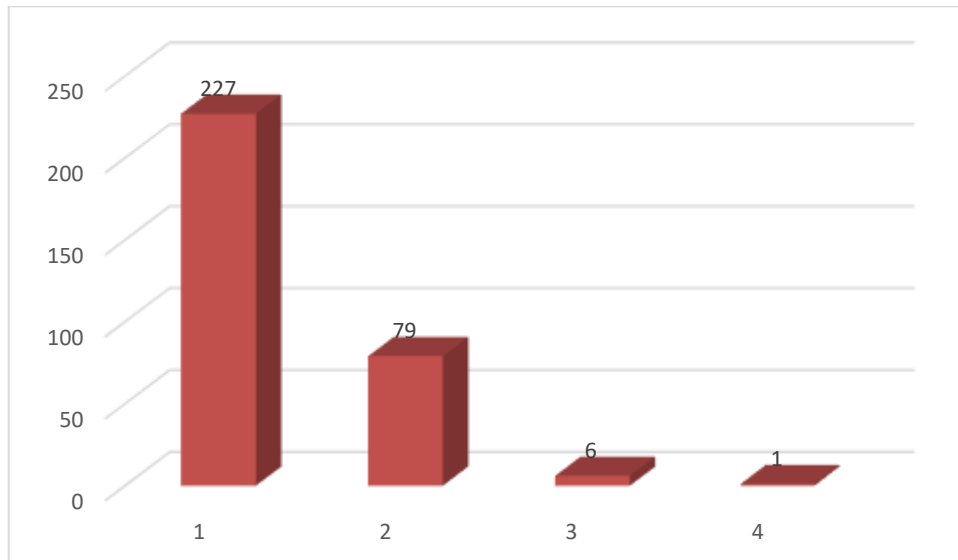
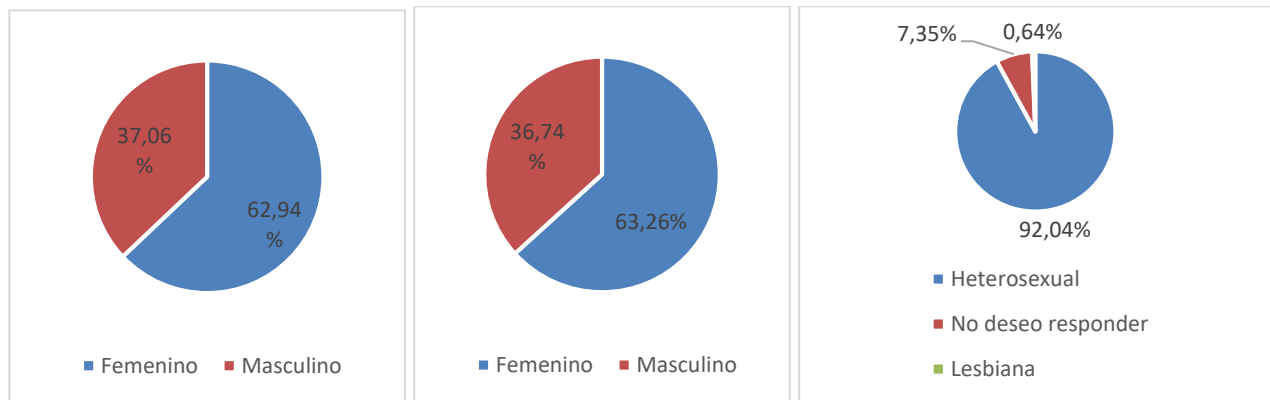


Gráfico 4- estratificación económica encuestados



De acuerdo con las encuestas realizadas se puede identificar que el 62,94% de las personas pertenecen al género femenino y el 37,06% pertenecen al género Masculino. También es posible apreciar que el género con el que se identifica la población encuestada es con el femenino con un 63,26% y el masculino con un 36,74%, además, de los entrevistados(as) el 7,32% prefiere no responder sobre su orientación sexual, mientras que un 92,01% se considera heterosexual y el 0,64 se consideran lesbianas.

*Gráfico 5- Porcentaje de Género – Género con el que se identifica - Orientación Sexual de Población Encuestada*



El porcentaje por edades de los ciudadanos(as) encuestados(as) indican que el 67,41% de la población está constituida entre los 20 y 60 años.

*Tabla 2- Distribución de Edad*

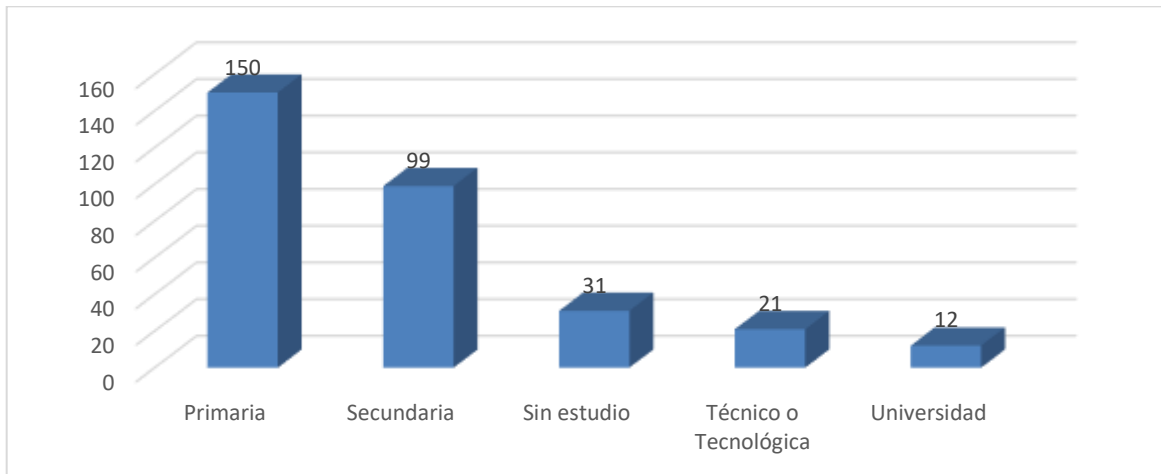
Rango Edad		
20 - 45 años	84	26,84
46- 60 años	127	40,58
61-87 años	102	32,59
Total, por Género	313	100%

En cuanto a la escolaridad de la población encuestada, de acuerdo con los resultados



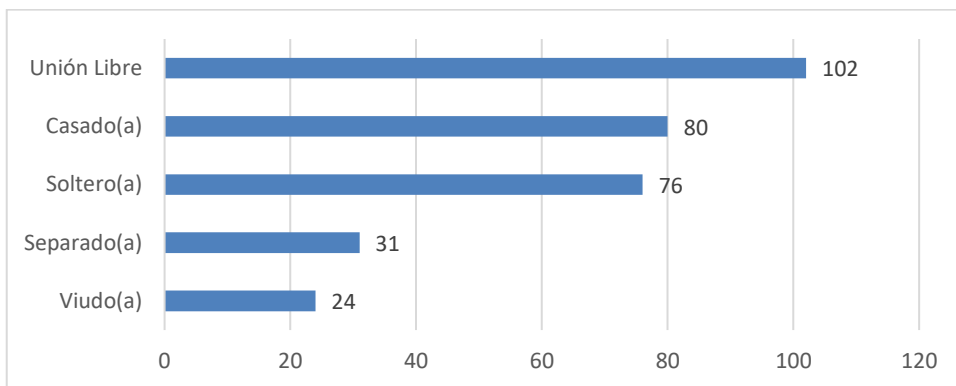
obtenidos se evidencia que doce personas cuentan con educación superior, veintiuna personas son técnicas, treinta y una personas no tienen estudio y ciento cincuenta personas indicaron tener una educación primaria visualizados en la Gráfica 6.

*Gráfico 6-Escolaridad Población Encuestada*



De los datos obtenidos a la población encuestada se observa en relación con su estado civil, lo que más predomina es el estado en unión libre con una participación del 32,59% y los casados con una participación del 25,56%.

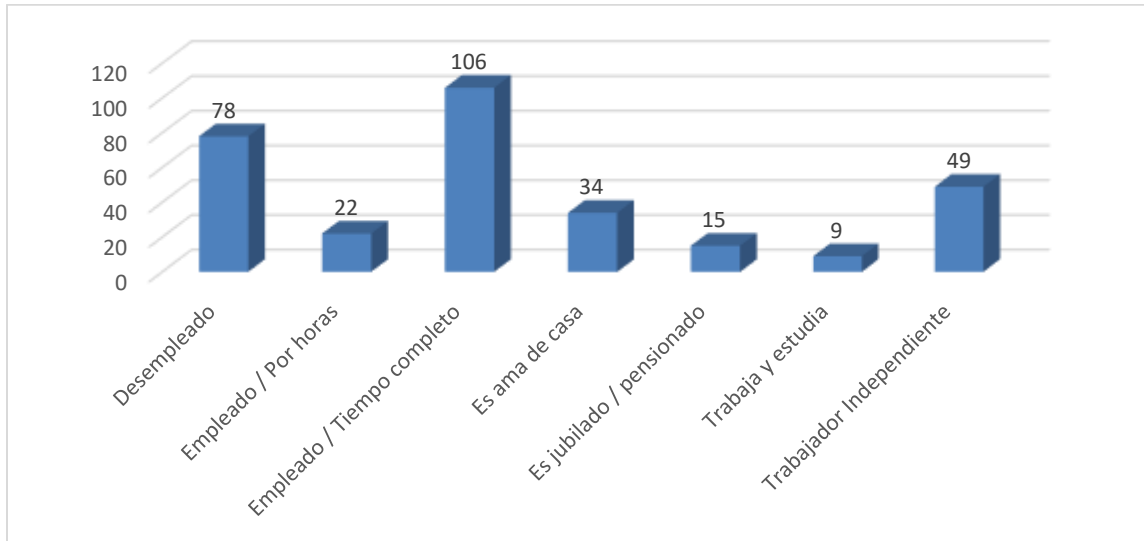
*Gráfico 7-Estado Civil de la Población Encuestada*



De acuerdo con los datos obtenidos respecto a la situación laboral de las personas

encuestadas, hace relevancia que ciento seis personas son empleados tiempo completo, mientras que setenta y ocho son personas en situación de desempleo.

Gráfico 8-Número ciudadanos por Situación laboral

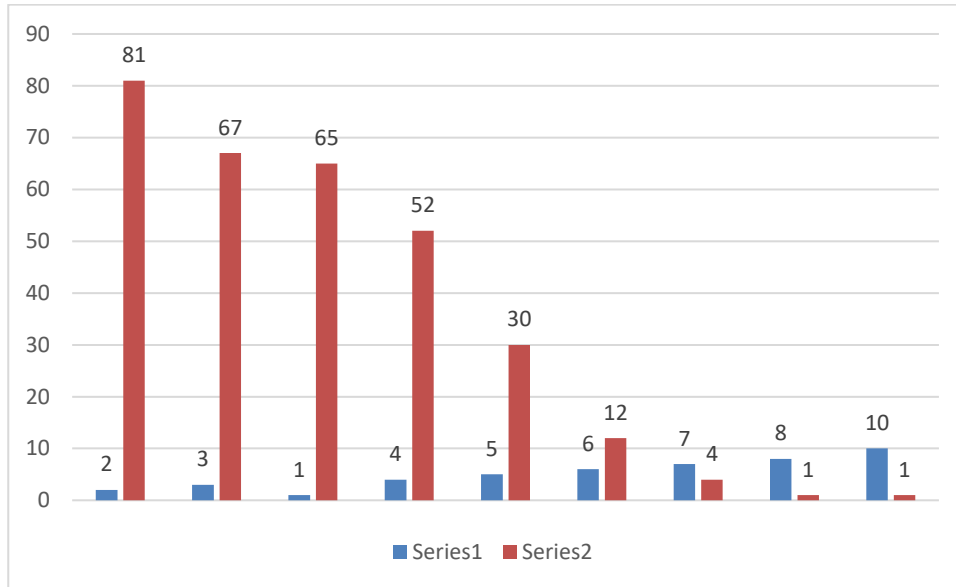


Uno de los datos de interés obtenidos de la tabulación de la encuesta es la identificación del tamaño de las familias encuestadas. Los resultados indican que:

- El 68,05% de los hogares está compuesto entre una y tres personas.
- El 30,03% de los hogares está conformado entre cuatro y seis personas.
- Un 1,92% de los hogares está conformado entre siete y diez personas.

Estos hallazgos se reflejan claramente en la Gráfica 9, que presenta la distribución de tamaños de las familias encuestadas. Estos datos son esenciales para comprender la composición demográfica y pueden ser de utilidad en la toma de decisiones y la planificación de servicios futuros de los proyectos habitacionales propios de la naturaleza del proceso misional de reasentamientos.

Gráfico 9-Número de Integrantes por Vivienda



## 1.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

Los principales motivos que llevaron a los ciudadanos a acercarse a nuestra entidad se desglosan de la siguiente manera, según los resultados de la encuesta:

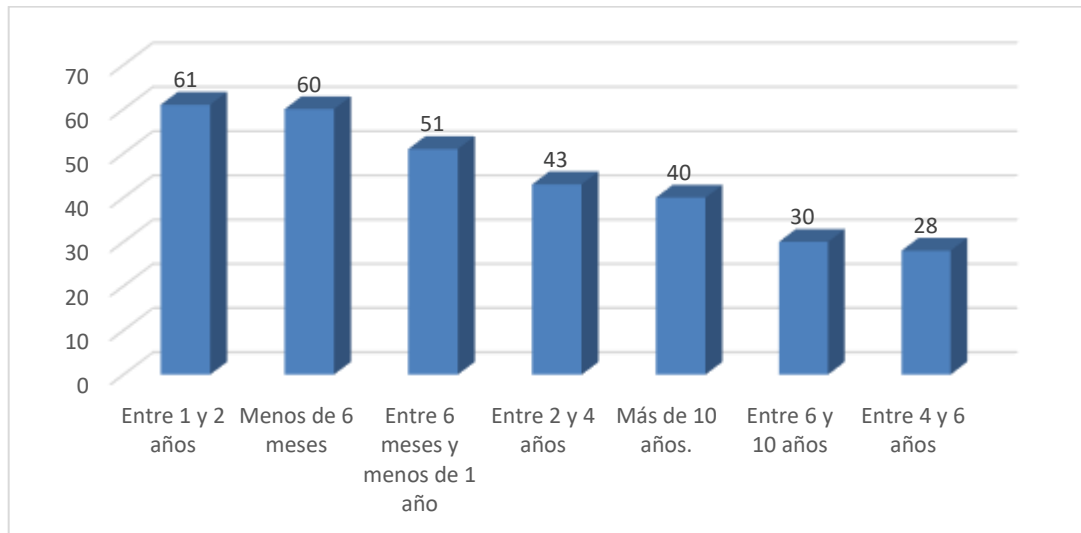
Un significativo 88,18% de los ciudadanos(as) expresaron que su motivo principal para acercarse fue realizar un seguimiento al proceso. Esto indica un alto interés por parte de la ciudadanía en el progreso y desarrollo de las acciones administrativas que adelantan con la Entidad. Un 5,11% de los encuestados indicaron que su razón principal fue solicitar asesoría o información acerca de los procesos de la Caja de Vivienda Popular. Esto subraya la relevancia de ofrecer servicios de información y asesoría efectivos para satisfacer las necesidades de los ciudadanos(as). Por otra parte, el 3,83% de los ciudadanos mencionaron que se acercaron a la entidad para entregar documentos.

Tabla 3-Motivo de Visita

Motivo de la Visita	Ciudadanos
1. Hacer seguimiento al proceso	88,18%
2. Entregar documentos	3,83%
3. Atender una solicitud de la CVP	2,56%
4. Solicitar asesoría, información de proceso	5,11%
5. Radicación de recibos de pago arrendamiento	0,32%

En cuanto al tiempo de permanencia en el proceso por parte de la población encuestada, los datos revelan una variedad de experiencias: Un 19,49% de los encuestados han estado involucrados en el proceso durante un período de entre 1 y 2 años. También destaca que un 19,17% de los encuestados que indicaron que han estado involucrados en el proceso durante un período de menos de 6 meses. Un 16,29% mencionó que su proceso ha durado entre 6 meses y menos de un año; El 12,78% de los encuestados reportaron que llevan un proceso de más de 10 años, un 9,58% adelanta el proceso con la Caja entre 6 y 10 años; Un 8,95% indicó que su proceso tiene una duración de entre 4 y 6 años.

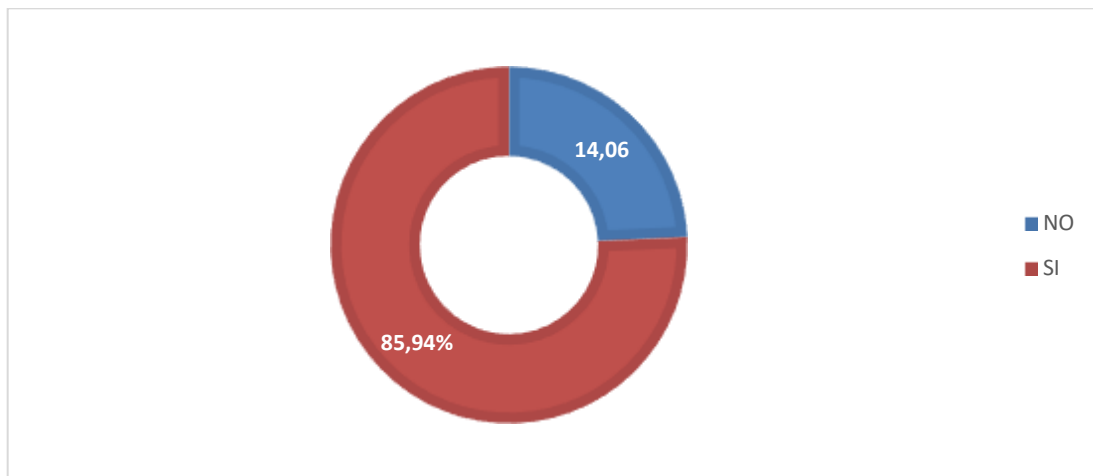
Gráfico 10-Tiempo de Permanencia en el Proceso



La duración en el proceso se ve en la Gráfica 14, que proporciona un panorama detallado del tiempo de permanencia de la población encuestada en los procesos de la entidad. Esta información es valiosa para comprender el customer journey con nuestros procesos y puede ayudar en la planificación de servicios y la toma de decisiones estratégicas

En el desarrollo de la encuesta se indaga si la ciudadanía se siente bien informado(a) sobre el proceso que lleva con la Caja de la Vivienda Popular y se obtiene un porcentaje positivo del 85,94% y un porcentaje negativo del 14,06% ya que indican no sentirse bien informados con el proceso, como lo expresa la Gráfica 15.

*Gráfico 4- Porcentaje de Bien Informado del Proceso*



### 1.3. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANÍA POR PROCESO MISIONAL

La calidad de los servicios prestados por los procesos misionales se valoró a través de la determinación y medición de atributos o características del servicio. En este sentido, el modelo SERVQUAL es un enfoque ampliamente conocido e implementado en diversas organizaciones para evaluar y medir la calidad del servicio en organizaciones. Fue desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en la década de 1980 y se basa en la idea de que la calidad del servicio se puede medir a través de la percepción de la ciudadanía en cinco dimensiones clave, que se conocen como las "*Dimensiones de la Calidad del Servicio*"

*Tabla 4-Dimensiones de la calidad del servicio modelo SERVQUAL*

Dimensiones de Calidad del Servicio	
Fiabilidad	Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso (seguro) y fiable (eficiente), Capacidad de desempeñarse de manera consistente y libre de incumplimientos. Cumplir promesas y no reprocesar
Capacidad de Respuesta	Disposición y voluntad para ayudar a los ciudadanos y proporcionar un servicio rápido.
Seguridad	Conocimientos y atención mostrados por los servidores públicos y sus habilidades para generar credibilidad y confianza.
Empatía	Atención personalizada que otorga la entidad a los ciudadanos.
Elementos Tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación

## DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTOS

Se empleó un modo de respuesta de escala numérica de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la calificación más alta. La calificación promedio de los atributos del servicio por la Dirección de Reasentamientos correspondió a 4,08.

Los datos proporcionados en la tabla reflejan las calificaciones otorgadas por los encuestados a diferentes atributos relacionados con un servicio o punto de atención. En general, las calificaciones son altas, todas ellas por encima de 4 en una escala del 1 al 5. Esto sugiere una percepción positiva en todas las áreas evaluadas.

En resumen, los datos revelan una considerable alta satisfacción de los ciudadanos(as) en general, pero también señalan áreas específicas que podrían beneficiarse de una atención adicional para mejorar aún más la calidad del servicio, especialmente en lo que respecta a la duración de los procesos y el cumplimiento de plazos.

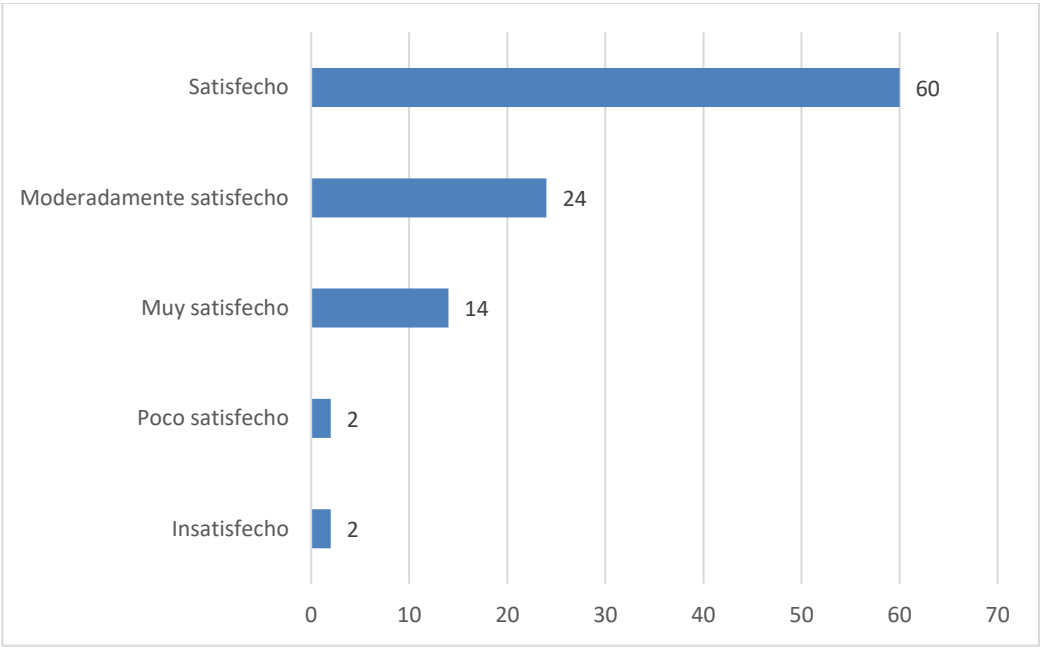
*Tabla 5-Atributos y Dimensiones de la Calidad del Servicio*

Descripción de Atributo	Calificación	Dimensión Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad del personal	4,13	Empatía
Disponibilidad del personal	4,09	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4,09	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4,11	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4,07	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4,09	Seguridad
Duración del proceso	4,03	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4,06	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	4,03	Capacidad de Respuesta

Promedio	4,08
----------	------

La satisfacción general de los usuarios de la Dirección de Reasentamientos de la CVP se evaluó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuestas mutuamente excluyentes. Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta. De igual forma, y con el propósito de que el encuestado respondiera de una manera más fácil, cada una de las alternativas numéricas referidas se asoció a una etiqueta de la siguiente forma: para la alternativa 5, la etiqueta MUY SATISFECHO, para 4, SATISFECHO, para 3, MODERADAMENTE SATISFECHO, para 2, POCO SATISFECHO y para 1, INSATISFECHO.

Gráfico 12- Número de ciudadanos satisfechos por el Servicio Prestado



Se evidencia la satisfacción de la ciudadanía por el servicio prestado se puede identificar que, la Satisfacción: En términos globales, se observa que casi todas las personas encuestadas están satisfechas, inclusive moderadamente satisfechas, ya que la suma de "Satisfecho" y "Moderadamente Satisfecho" y "muy satisfecho" se encuentra por encima del 95%, lo que representa una percepción positiva en la brecha concerniente de



satisfacción.

En otro sentido, las calificaciones propias de Satisfacción Baja: Aunque el número de personas insatisfechas o poco satisfechas es sustancialmente menor en comparación con las categorías de satisfacción más alta, es importante tener en cuenta a estas personas, ya que representan la experiencia negativa de algunos encuestados. Un panorama global en materia de satisfacción ciudadana se podría plantear un Balance Positivo. En general, parece haber un balance positivo en términos de satisfacción en esta encuesta, ya que las categorías de satisfacción más alta superan a las categorías de satisfacción más baja, colocando la satisfacción en promedio de 3,80.

Los beneficiarios(as) de la Dirección de Reasentamientos afirmaron tener una baja satisfacción con el servicio prestado. En la encuesta se pudo identificar que dicha inconformidad se explica a 7 motivos, que atienden a su inconformidad con el proceso de Reasentamientos, los motivos corresponden a los atributos de calidad de servicio prestados por la Caja de la Vivienda Popular los cuales son:

1. Las personas que atienden no demuestran interés en satisfacer sus necesidades y le han dado un mal trato
2. La asesoría o información que se brinda sobre los trámites y servicios es mala e insuficiente
3. El personal y la información que se debe suministrar no está disponible
4. Los plazos se incumplen en razón a la lentitud del servicio
5. Hay exceso de trámites y requisitos para obtener los servicios o beneficios y hacer realidad los derechos
6. Hay desorden en el manejo de los documentos y reprocesos durante la prestación del servicio o ejecución del trámite
7. Las propuestas de solución no satisfacen sus expectativas

Los ciudadanos(as) han experimentado retrasos debido a la lentitud del servicio, señalando que se enfrentan a trámites y requisitos excesivos para obtener servicios, lo que sugiere una necesidad de reducir los trámites. Asimismo, no están satisfechos con las soluciones propuestas, indicando una falta de comprensión de las expectativas de la ciudadanía. Algunos ciudadanos han experimentado falta de interés por parte del personal, y se ha reportado congestión e incomodidad en el Punto de Atención al Ciudadano. En este sentido, se sugiere implementar mejoras en los procesos, capacitar al personal, todo ello con el

Página 17 de 48

objetivo de optimizar la experiencia del ciudadano. Estas recomendaciones se alinean con la aplicación de metodologías ágiles para fortalecer la gobernanza y mejorar la satisfacción general de la ciudadanía.

Otros indicadores de satisfacción corresponden a 11 preguntas específicas que preparo la Dirección de Reasentamientos. Los datos presentan una evaluación detallada de diversas dimensiones del proceso de reasentamiento de la CVP. Destaca la percepción de los beneficiarios en diferentes aspectos, expresados en porcentajes, la información suministrada por la Entidad con relación a los requisitos de ingreso al proceso de reasentamiento obtuvo el puntaje más alto con un 3,80, indicando una satisfacción en cuanto a la información del proceso. Por otro lado, la asesoría y acompañamiento durante la selección definitiva, así como la explicación del proceso de reasentamiento durante la primera visita, también recibieron calificaciones favorables con un 3,75 y un 3,78, respectivamente, colocando una calificación promedio de 3,70.

Estos resultados sugieren que la entidad ha logrado brindar un nivel aceptable de orientación y claridad en las etapas iniciales del proceso. Sin embargo, es crucial destacar que aspectos como el mejoramiento de la calidad de vida al recibir la vivienda definitiva y las alternativas disponibles para la vivienda definitiva obtuvieron puntuaciones ligeramente más bajas, indicando posibles áreas de mejora en la implementación y comunicación de estas facetas específicas del proceso. Este análisis proporciona una visión detallada de las fortalezas y oportunidades de mejora en el proceso de vivienda definitiva, sirviendo como base para acciones futuras orientadas a optimizar la experiencia de los beneficiarios.

*Tabla 6-Aspectos específicos Dirección de Reasentamiento*

Descripción	Calificación
La información suministrada por la Entidad con relación a los requisitos de ingreso al proceso de reasentamiento	3,80
La explicación del proceso de reasentamiento durante la primera visita	3,78
La asesoría y acompañamiento de la Entidad para la selección de vivienda definitiva	3,75
El proceso de entrega del predio PAR	3,74
El acompañamiento y la comunicación durante el ingreso al programa de reasentamiento	3,74

Página 18 de 48

Descripción	Calificación
La información sobre los trámites para la entrega del predio PAR a la Entidad	3,74
La asesoría de la Entidad acerca de las opciones disponibles para complementar el valor del VUR y adquirir una vivienda definitiva	3,73
El tiempo de espera para la asignación del VUR	3,72
Las alternativas disponibles para vivienda definitiva	3,70
El tiempo de espera para recibir la vivienda definitiva	3,62
El mejoramiento de su calidad de vida al recibir la vivienda definitiva	3,42
Promedio	3,70

### DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

Se empleó un modo de respuesta de escala numérica de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la calificación más alta. La calificación promedio de los atributos del servicio por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda correspondió a 4,23.

Los datos proporcionados en la tabla reflejan las calificaciones otorgadas por los encuestados a diferentes atributos relacionados con un servicio o punto de atención. En general, las calificaciones son altas, todas ellas por encima de 4 en una escala del 1 al 5. Esto sugiere una percepción positiva en todas las áreas evaluadas.

En resumen, los datos revelan una considerable alta satisfacción de los ciudadanos(as) en general, pero también señalan áreas específicas que podrían beneficiarse de una atención adicional para mejorar aún más la calidad del servicio, especialmente en lo que respecta a la disponibilidad del personal, calidez y amabilidad del personal y al cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos.

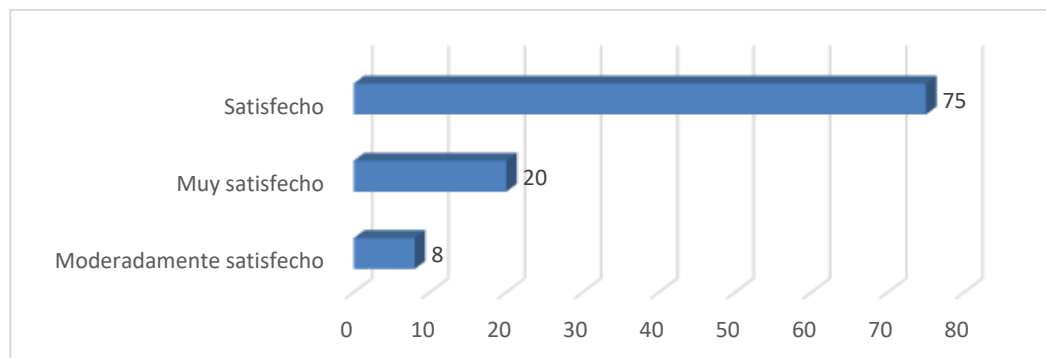
*Tabla 7-Atributos y Dimensiones de la Calidad del Servicio*

Descripción de Atributo	Calificación	Dimensión Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad del personal	4,20	Empatía
Disponibilidad del personal	4,17	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4,23	Elementos Tangibles

Descripción de Atributo	Calificación	Dimensión Calidad del Servicio
Organización en el manejo de la información	4,25	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4,23	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4,30	Seguridad
Duración del proceso	4,24	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4,24	Fiabilidad
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	4,20	Capacidad de Respuesta
Promedio	4,23	

La satisfacción general de los usuarios de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda de la CVP se evaluó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuestas mutuamente excluyentes. Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta. De igual forma, y con el propósito de que el encuestado respondiera de una manera más fácil, cada una de las alternativas numéricas referidas se asoció a una etiqueta de la siguiente forma: para la alternativa 5, la etiqueta MUY SATISFECHO, para 4, SATISFECHO, para 3, MODERADAMENTE SATISFECHO, para 2, POCO SATISFECHO y para 1, INSATISFECHO.

*Gráfico 13-Número de ciudadanos satisfechos por el Servicio Prestado*



Se evidencia la satisfacción de la ciudadanía por el servicio prestado se puede identificar que, la Satisfacción: En términos globales, se observa que casi todas las personas encuestadas están satisfechas, inclusive moderadamente satisfechas, ya que la suma de "Satisfecho" y "Moderadamente Satisfecho" y "muy satisfecho" se encuentra en el 100%, colocando la satisfacción en promedio de 4,12.

Sin embargo, las personas moderadamente satisfechas, manifestaron que en algún momento se sintieron inconformes con la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, los motivos corresponden a los atributos de calidad de servicio prestados por la Caja de la Vivienda Popular los cuales son:

- 1- Las personas que atienden no demuestran interés en satisfacer sus necesidades y le han dado un mal trato
- 2- Los plazos se incumplen en razón a la lentitud del servicio
- 3- Los plazos se incumplen en razón a la lentitud del servicio
- 4- Hay exceso de trámites y requisitos para obtener los servicios o beneficios y hacer realidad los derechos
- 5- Hay desorden en el manejo de los documentos y reprocesos durante la prestación del servicio o ejecución del trámite

Los ciudadanos(as) han experimentado retrasos debido a la lentitud del servicio, señalando que se enfrentan a trámites y requisitos excesivos para obtener servicios, lo que sugiere una necesidad de reducir los trámites. Asimismo, no están satisfechos con las soluciones propuestas, indicando una falta de comprensión de las expectativas de la ciudadanía. Algunos ciudadanos han experimentado falta de interés por parte del personal. En este sentido, se sugiere implementar mejoras en los procesos, capacitar al personal, todo ello con el objetivo de optimizar la experiencia del ciudadano. Estas recomendaciones se alinean con la aplicación de metodologías ágiles para fortalecer la gobernanza y mejorar la satisfacción general de la ciudadanía.

Otros indicadores para la explicar la satisfacción ciudadana, se aborda en 5 preguntas específicas que preparó la Dirección de Mejoramiento de Vivienda (DMV), en donde se puede evaluar el nivel de satisfacción con respecto a aspectos, instancias, acciones o etapas del proceso atinentes a:

- 1- Transmisión oportuna y clara de la información necesaria sobre el proceso de su interés
- 2- Acompañamiento adecuado de la DMV a su proceso
- 3- Acompañamiento valioso de la DMV para entender sus necesidades, solucionar sus inquietudes, y alcanzar los procesos adelantados por la DMV
- 4- Resultado del proceso que adelantó con la DMV
- 5- Trato mostrado por los colaboradores de la DMV durante el proceso

La calificación promedio de cada pregunta específica fue de 4,05 en una escala igual a la empleada para medir la satisfacción general del usuario y que se explicó con anterioridad, situación que no obsta para revisar algunos de dichos aspectos específicos en aras de establecer acciones de mejora continua

*Tabla 8-Aspectos específicos Dirección de Mejoramiento de Vivienda*

Descripción de Atributo	Calificación
Acompañamiento adecuado de la DMV a su proceso	4,10
Acompañamiento valioso de la DMV para entender sus necesidades, solucionar sus inquietudes, y alcanzar los procesos adelantados por la DMV	4,08
Transmisión oportuna y clara de la información necesaria sobre el proceso de su interés	4,07
Trato mostrado por los colaboradores de la DMV durante el proceso	4,04
Resultado del proceso que adelantó con la DMV	3,95
Promedio	4,05

La Dirección de Mejoramiento de Vivienda identificó la necesidad de incluir preguntas específicas en la encuesta para evaluar el impacto sobre la comunidad acerca de la gratuidad de los servicios que ofrece esta dependencia. Las respuestas proporcionadas en estas preguntas ayudarán a la entidad a comprender mejor si los servicios que presta son percibidos como verdaderamente gratuitos por los beneficiarios. Esto es fundamental para evaluar la accesibilidad de los servicios y garantizar que no existan barreras que afecten la confianza de los ciudadanos(as) de cara a cumplir la misionalidad de la entidad, con el fin de acceder a programas y mejoras de vivienda. Por lo cual, es importante destacar que el 82% de los encuestados contestó que no le fue solicitado dinero ni por contratistas o funcionarios de la caja de vivienda popular, como tampoco fue solicitado por miembros de

juntas de acción comunal ni por otro tipo de terceros con el fin de recibir de algún tipo de viabilidad técnica, social, jurídica en lo concerniente de los procesos de plan terrazas.

Estos resultados destacan la imperiosa necesidad de una supervisión y regulación efectivas para asegurar la equidad y transparencia en el acceso a los beneficios. Asimismo, subrayan la importancia continua de mantener canales de información eficientes para difundir la gratuidad de los servicios proporcionados por la Entidad. En este contexto, resulta esencial informar a la ciudadanía acerca de los protocolos de atención establecidos y los canales de recepción designados para la denuncia de actos de corrupción, que puedan ocurrir tanto en las instalaciones de la entidad como también en los territorios donde se presta la atención, que amenacen la integridad y transparencia del sistema. Este enfoque estratégico se vuelve crítico para fortalecer la confianza pública y salvaguardar la integridad de los procesos institucionales.

El 44%, afirmaron que el diseño arquitectónico y estructural necesario para la solicitud de licencia de construcción y acto de reconocimiento ante la Curaduría Pública Social ya ha sido socializado en sus viviendas. Esta actividad nos demuestra que debemos consolidar una imagen positiva en torno a la eficiencia en la operación de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda de cara a cumplir con las expectativas ciudadanas, pertinentes sobre los diseños requeridos para llevar a cabo los trámites legales relacionados con la construcción. Es importante seguir monitoreando y mejorando este aspecto para garantizar que la información llegue a todos los involucrados de manera adecuada.

Adicionalmente, se indagó a la ciudadanía si le fue solicitado dinero en el marco de los trámites del programa de Curaduría Urbana Social. De las respuestas proporcionadas, la gran mayoría de los encuestados, un 88%, declararon que durante los espacios de diálogo y/o visitas en los que se socializó el diseño arquitectónico y estructural necesario para el proceso de solicitud de licencia de construcción y acto de reconocimiento ante la Curaduría Pública Social, no experimentaron solicitudes de dinero por parte de funcionarios, contratistas de la CVP o actores externos como personas vinculadas a las Juntas de Acción para continuar con el proceso. Sin embargo, un 5% de los encuestados mencionaron que sí se les solicitó dinero en este contexto y un 7% indicó que no aplica. Aunque este porcentaje es bajo, subraya la importancia de seguir vigilando y promoviendo la transparencia en estos procesos para evitar cualquier práctica irregular que afecte contra la misión de la Caja de Vivienda Popular.

## DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN

Se empleó un modo de respuesta de escala numérica de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la calificación más alta. La calificación promedio de los atributos del servicio por la Dirección de Urbanizaciones y Titulación correspondió a 4,19.

Los datos proporcionados en la tabla reflejan las calificaciones otorgadas por los encuestados a diferentes atributos relacionados con un servicio o punto de atención. En general, las calificaciones son altas, todas ellas por encima de 4 en una escala del 1 al 5. Esto sugiere una percepción positiva en todas las áreas evaluadas.

En resumen, los datos revelan una considerable alta satisfacción de los ciudadanos(as) en general, pero también señalan áreas específicas que podrían beneficiarse de una atención adicional para mejorar aún más la calidad del servicio, especialmente en lo que respecta a la disponibilidad del personal, calidez y amabilidad del personal y al cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos.

*Tabla 9-Atributos y Dimensiones de la Calidad del Servicio*

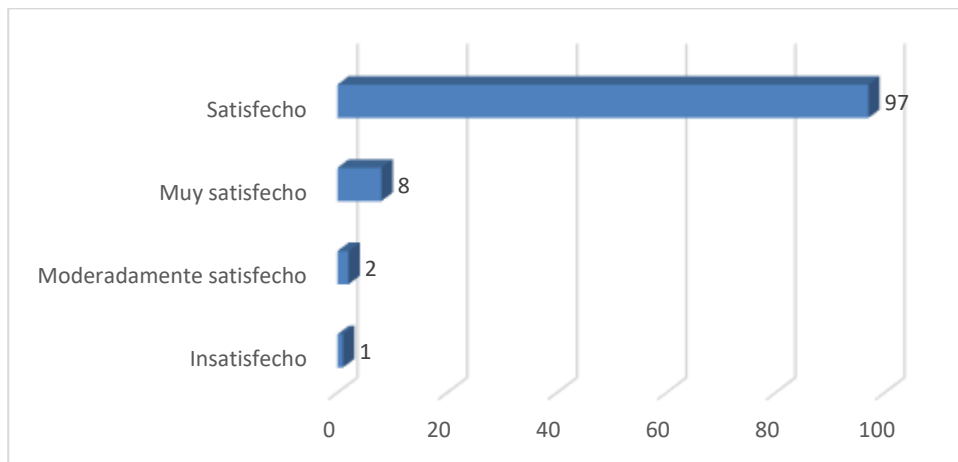
Descripción de Atributo	Calificación	Dimensión Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad del personal	4,19	Empatía
Disponibilidad del personal	4,18	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4,19	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4,18	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4,19	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4,20	Seguridad
Duración del proceso	4,18	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4,19	Fiabilidad



Descripción de Atributo	Calificación	Dimensión Calidad del Servicio
Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos	4,20	Capacidad de Respuesta
Promedio	4,19	

La satisfacción general de los usuarios de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación de la CVP se evaluó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuestas mutuamente excluyentes. Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta. De igual forma, y con el propósito de que el encuestado respondiera de una manera más fácil, cada una de las alternativas numéricas referidas se asoció a una etiqueta de la siguiente forma: para la alternativa 5, la etiqueta MUY SATISFECHO, para 4, SATISFECHO, para 3, MODERADAMENTE SATISFECHO, para 2, POCO SATISFECHO y para 1, INSATISFECHO.

Gráfico 14-Número de ciudadanos satisfechos por el Servicio Prestado



En la Gráfica 15 se evidencia la satisfacción de la ciudadanía por el servicio prestado se puede identificar que, la Satisfacción: En términos globales, se observa que casi todas las personas encuestadas están satisfechas, inclusive moderadamente satisfechas, ya que la suma de "Satisfecho" y "Moderadamente Satisfecho" y "muy satisfecho" se encuentra por encima del 95%, colocando la satisfacción en promedio de 4,03.

Sin embargo, las persona que se encuentra insatisfecha con la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, los motivos corresponden a los atributos de calidad de servicio prestados por la Caja de la Vivienda Popular los cuales son:

- 1- Los plazos se incumplen en razón a la lentitud del servicio
- 2- Hay desorden en el manejo de los documentos y reprocesos durante la prestación del servicio o ejecución del trámite

El ciudadano(a) experimentó incumplimiento en los plazos para la obtención de un servicio han experimentado retrasos debido a la lentitud del servicio de igual manera sintió que la dependencia era desordenada en el manejo de la documentación generando reprocesos durante la ejecución del trámite En este sentido, se sugiere implementar mejoras en los procesos, capacitar al personal, todo ello con el objetivo de optimizar la experiencia del ciudadano. Estas recomendaciones se alinean con la aplicación de metodologías ágiles para fortalecer la gobernanza y mejorar la satisfacción general de la ciudadanía.

Otros indicadores de satisfacción lo configuran seis preguntas específicas que preparó la Dirección de Urbanización y Titulación. Para evaluar el nivel de satisfacción con respecto a aspectos, instancias, acciones y etapas lógicas del proceso atinentes a:

1. Solicitud del servicio de titulación
2. Estudio de los documentos para ver si es posible realizar la titulación
3. Trámite para la realización de la titulación
4. Elaboración de los actos administrativos por parte de los abogados
5. Cumplimiento de las actividades presentadas a la comunidad
6. Respuestas de la Dirección conforme a los requisitos exigidos para el proceso

Las preguntas 5 y 6 hacen referencia a procesos de titulación en conjunto (los realizados a través de las Juntas de Acción Comunal, JAC, de los barrios en los cuales la Dirección de Urbanización y Titulación ha intervenido).

La calificación promedio de cada pregunta específica fue de 4,04 en una escala igual a la empleada para medir la satisfacción general del usuario y que se explicó con anterioridad.

Tabla 10-Aspectos específicos Dirección de Urbanización y Titulación

Descripción	Calificación
Estudio de los documentos para ver si es posible realizar la titulación	4,09
Cumplimiento de las actividades presentadas a la comunidad	4,09
Trámite para la realización de la titulación	4,08
Respuestas de la Dirección conforme a los requisitos exigidos para el proceso	4,08
Solicitud del servicio de titulación	4,06
Elaboración de los actos administrativos por parte de los abogados	3,86
Promedio	4,04

#### 1.4. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC)

En el desarrollo de la encuesta a ciudadanos(as) se indagó sobre la apropiación, reconocimiento a la tecnología de información y comunicación TIC. Los criterios que fueron indagados sobre la disponibilidad, acceso y uso de servicios como son la línea telefónica, internet y pertenencia de dispositivos de comunicación. En igual disposición, se indagó sobre las preferencias en el uso de los canales o medios de comunicación disponibles con la CVP. De forma tal, Los datos recopilados son información útil para fomentar una cultura de cero papel y mayor uso de las plataformas tecnológicas para llevar a cabo trámites y servicios en línea que le faciliten a la ciudadanía.

La muestra revela datos significativos sobre las preferencias de acceso a Internet entre los encuestados. Un notable 95,85% utiliza una red fija o wifi pagada y un plan de datos para celular, destacando la creciente accesibilidad de la conectividad. Contrariamente, el 3,51% señala no acceder a Internet en absoluto, subrayando la necesidad de abordar barreras potenciales en la conectividad.

Este panorama sugiere la posibilidad de explorar la relevancia de pensar en acciones de nivel táctico en materia de implementar canales de digitales para mejorar los tiempos de atención con respecto a las necesidades de los ciudadanos que buscan servicios con la Caja. Dada la preferencia por los planes de datos móviles, podría considerarse el desarrollo de aplicaciones o servicios en línea optimizados para dispositivos móviles, brindando así una experiencia más eficiente y accesible para la comunidad.

Gráfico15- Acceso de la Ciudadanía a Internet

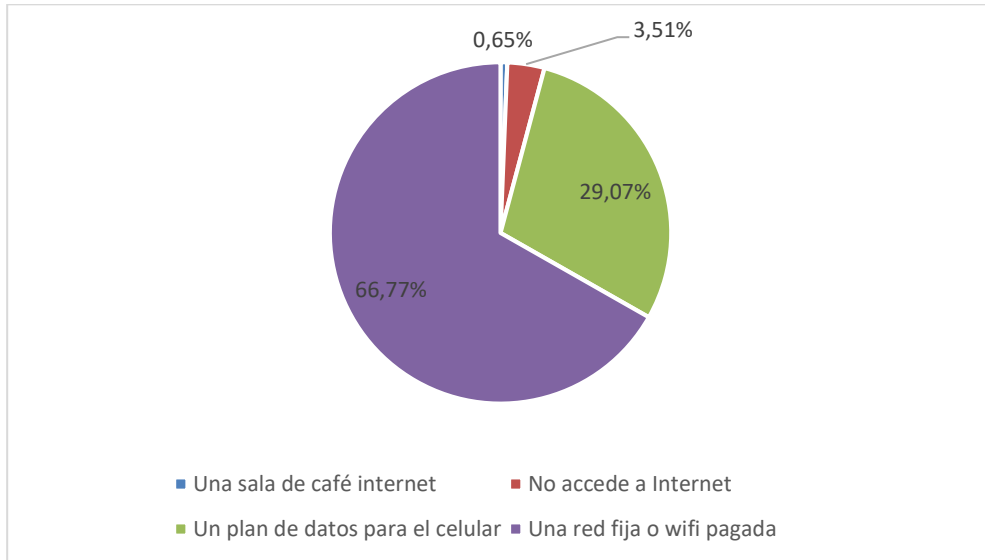
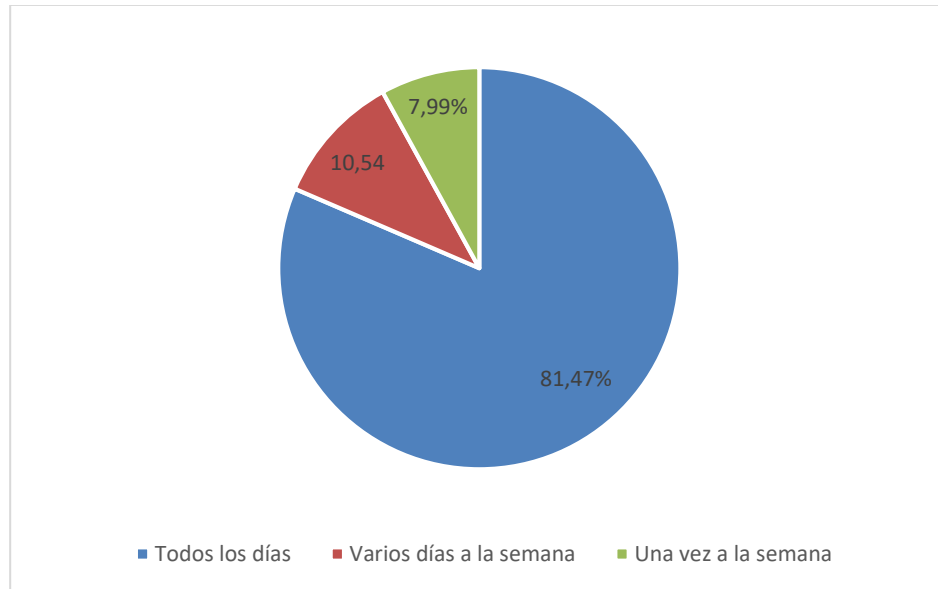


Gráfico 16-Frecuencia Uso TIC



Sobre la frecuencia de uso de internet entre la ciudadanía encuestada es posible evidenciar los siguientes hechos:

- Todos los días: El 81,47% de los encuestados utiliza las TIC todos los días.
- Una vez a la semana: El 7,99% de los encuestados utiliza las TIC una vez a la semana.
- Varios días a la semana: El 10,54% de los encuestados utiliza las TIC varios días a la semana.

En síntesis, la mayoría de los encuestados, el 92,01% de ellos, utiliza las TIC en semana, lo que explica una masificación de los servicios derivados de internet para fines de entretenimiento y cumplimientos de trámites profesionales y personales. Esto sugiere que las TIC desempeñan un papel importante en la vida diaria de la mayoría de los encuestados, por lo que se sugiere revisar la implementación de estrategias que contribuyan a la satisfacción de la ciudadanía.

Otro aspecto medido, consiste en la forma de cómo los beneficiarios pueden comunicarse de manera directa y efectiva con la CVP. En este sentido, el canal con mayor preferencia por los ciudadanos(as) fue el canal presencial en el punto de atención destinado al servicio al ciudadano en las instalaciones dispuestas por la entidad en la carrera 13 con calle 54 -13, seguido del canal telefónico y medios electrónicos como lo es página web o correo electrónico.

Inclusive, es posible identificar una variable de atención de los canales TIC, en lo correspondiente a la línea telefónica y correo electrónico. siendo un porcentaje positivo y de buena acogida en los siguientes registros:

Presencial: El 97% de las personas utilizan el contacto presencial como su medio preferido.

Telefónico: El 2% de las personas optan por el contacto telefónico como su medio de comunicación.

Sitio web: El 1% de las personas utilizan el sitio web como medio de contacto.

## **1.5 ASPECTOS DEL PROCESO Y SERVICIO AL CIUDADANO(A) MEDICIÓN DEL EFECTO DE INFORMACIÓN SUMISTRADA A LOS CIUDADANOS(AS) SOBRE GRATITUD DE TRÁMITES Y SERVICIOS Y LA NO RECURENCIA A INTERMEDIARIOS**

En el primer semestre de la actual vigencia y dando continuidad a los esfuerzos de fortalecimiento de la transparencia y la prevención a la corrupción, se organizó una campaña institucional a través de los medios presenciales y virtuales sobre la gratuidad de los trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios, se adelantaron acciones con un fin determinados, es decir, se informó y sensibilizó a la ciudadanía para que no sea víctima del abuso por partes de servidores públicos que realizan mediciones ilegales, cobros indebidos o practicas no éticas para realizar trámites y prestar servicios. Para evaluar el grado de conocimiento y comprensión de los mensajes de gratuidad y de no recurrir a intermediarios, en el marco de la presente encuesta se realizaron tres preguntas a la ciudadanía, aclarando que, si la primera de dichas preguntas era respondida de manera negativa, es decir, que el ciudadano(a) no obtuvo los mensajes referidos, no se evaluarán las siguientes dos preguntas.

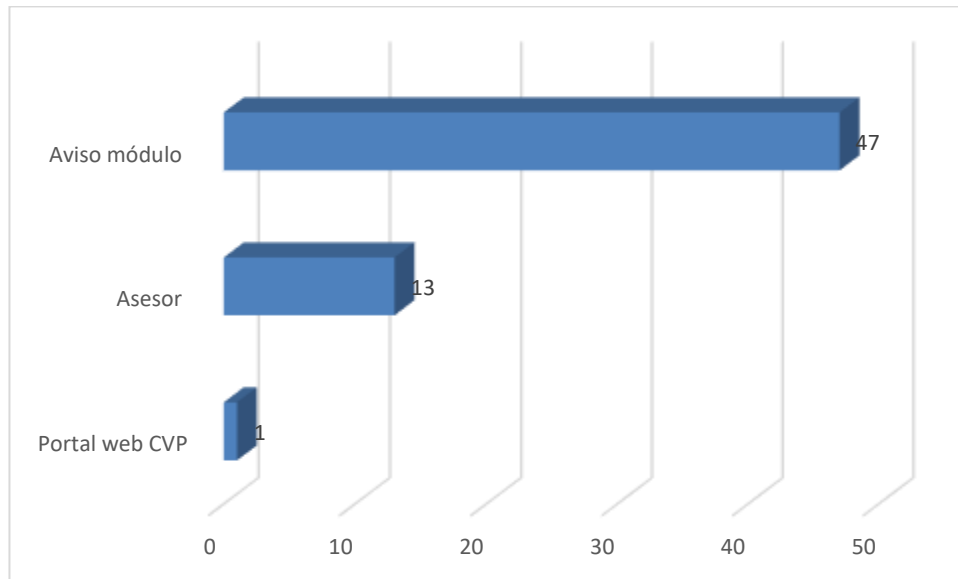
Como se explicó anteriormente, la primera pregunta consistió en averiguar si durante la actual vigencia el ciudadano(a) ha recibido información o se ha enterado sobre la gratuidad de los trámites y servicios en la Caja de la Vivienda Popular y lo innecesario de los intermediarios. De manera tal, al tabular la información registrada en la encuesta de satisfacción del primer semestre se identifica que el 19,49% de los ciudadanos (as) encuestados contestos de manera positiva, es decir que si recibieron información sobre la gratuidad de trámites y servicios y lo innecesario de los intermediarios

Los datos recopilados sobre el canal de comunicación para informar acerca de la gratuidad de servicios de la CVP revelan patrones interesantes. Trece personas recibieron esta información a través de un asesor, destacando la importancia del contacto directo y personalizado en la transmisión de detalles relevantes. Posteriormente, cuarenta y siete personas obtuvieron información a través de avisos ubicados en módulos de atención, sugiriendo la eficacia de comunicaciones visuales y accesibles en lugares específicos. Por otro lado, solo una persona elige fue informada por el portal web de la Entidad. Estos datos subrayan la relevancia de los asesores como canal principal y la utilidad de los avisos en puntos de atención, proporcionando valiosas perspectivas sobre cómo mejorar

Página 30 de 48

y personalizar las estrategias de comunicación para informar sobre la gratuidad de los servicios de la caja.

Gráfico 17-Número de ciudadanos informados sobre la Gratuidad de Trámites y Servicios



En relación con la tercera pregunta de este segmento, se buscaba determinar si la ciudadanía que recibió el mensaje lograron comprenderlo. Los resultados indican que el 100% de los encuestados que afirmaron haber recibido la información Esto significa que la importancia de desplegar una gran variedad de herramientas de comunicación en canales de atención presencial y digital, para comunicar sobre la transparencia y gratuidad de los servicios que ofrece la CVP a toda la ciudadanía.

### 1.6. ATENCIÓN DE PQR'S SERVICIO AL CIUDADANO (A) SEGUIMIENTO A PETICIONES QUEJAS O RECLAMOS EN LA CVP

En el desarrollo de la encuesta se permite conocer si durante la vigencia de este primer semestre del 2024 el ciudadano(a) ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP. Se indica para ello lo siguiente, A. ¿Durante el presente año, Usted ha interpuesto algún tipo de petición ante la CVP? B.SI LA RESPUESTA ES NEGATIVA PASAR A LA PREGUNTA 14, de ser afirmativa se formulan las siguientes preguntas: ¿La respuesta que le dieron

fuede fondo, es decir que le respondieron lo que solicitó o preguntó?, ¿La respuesta que le dieron fue clara, es decir que la respuesta fue fácil de comprender?

Al preguntar a la ciudadanía si ha interpuesto algún tipo de petición durante el primer semestre de la actual vigencia, se obtuvo un porcentaje del 79,55% negativo vs el 20,45% positivo es decir que, si interpusieron un derecho de petición, ante la CVP.

A los sesenta y cuatro ciudadanos(as) que respondieron que sí habían interpuesto algún tipo de petición ante la CVP, se les indagó si la respuesta que le brindaron fue de fondo, es decir que le respondieron lo que solicitó o preguntó, obteniéndose un porcentaje de satisfacción del 70,31% y el 29,69% de insatisfacción. Posteriormente, se indagó sobre si la respuesta brindada por la entidad fue fácil de comprender en su contexto y los ciudadanos(as) encuestados(as) indican con un porcentaje favorable del 68,75% y el 31,25% manifiesta que la respuesta no es clara.

*Gráfico 18- Porcentaje de Satisfacción de La respuesta con respecto a lo preguntado*

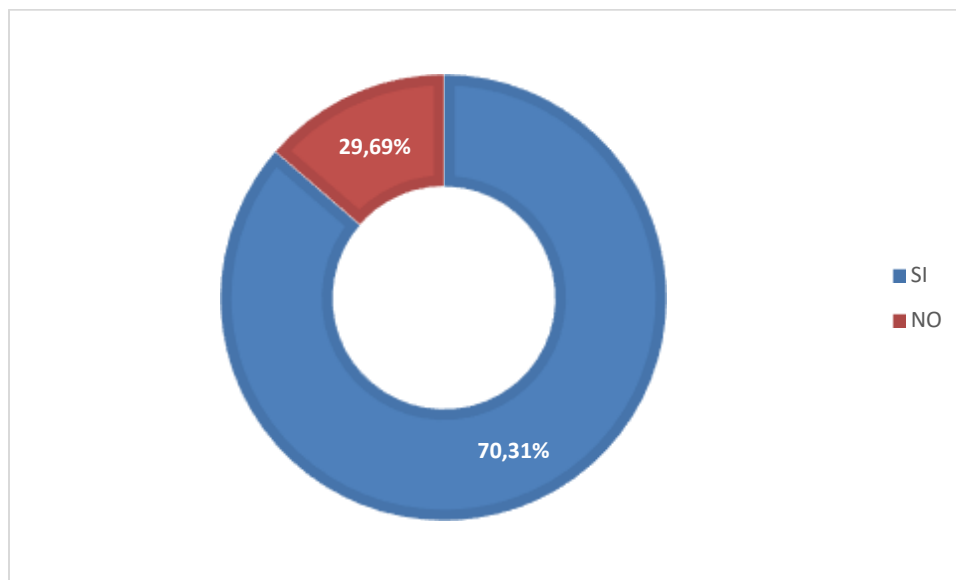
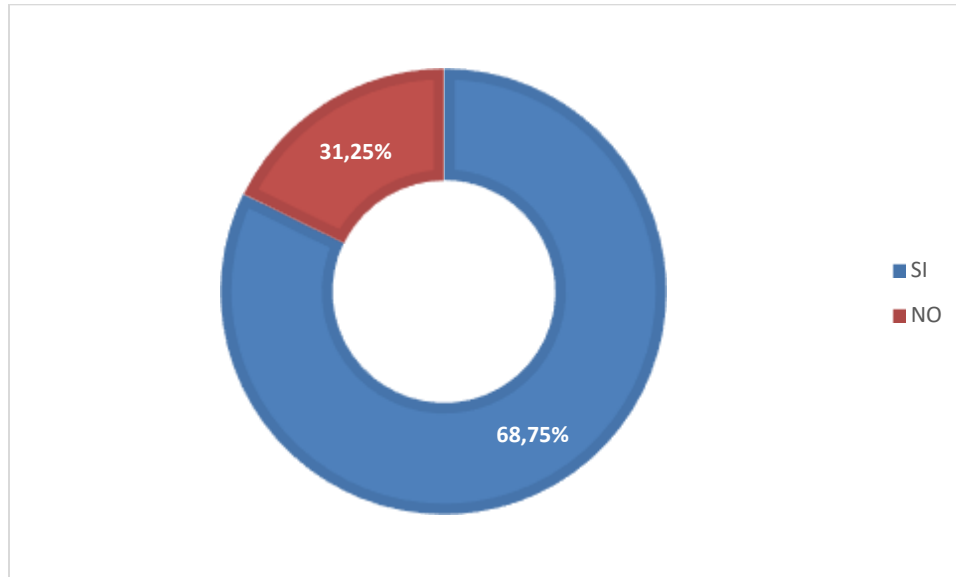




Gráfico 19-Porcentaje de comprensión de La respuesta si fue fácil de comprender



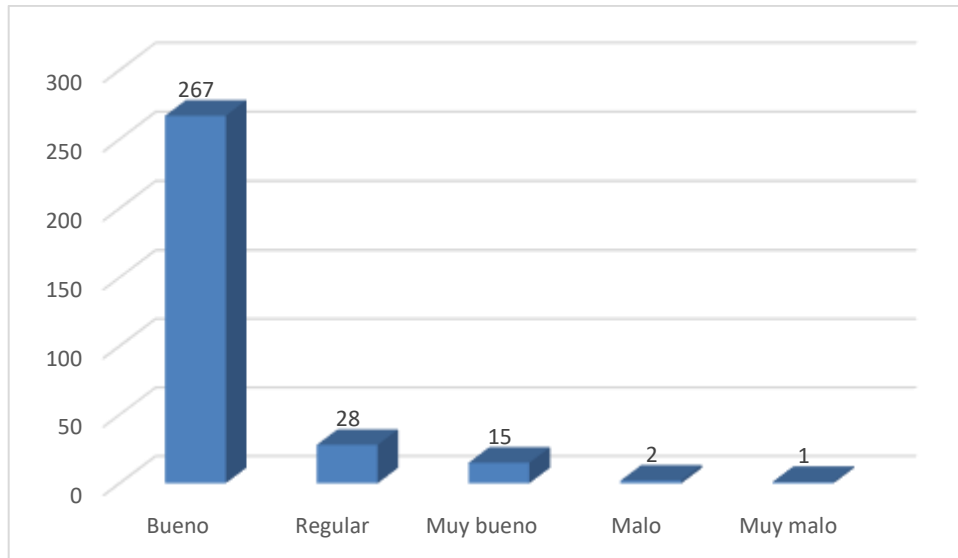
### 1.7. COMPLEJIDAD DE FORMATOS – INFORMACIÓN

En el desarrollo de la encuesta se indaga a la ciudadanía que tan complejos son los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.) implementados por la Entidad, donde se evaluó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuesta numérica de 1 a 5. Donde 1 es la calificación más baja y 5 la más alta. Con el propósito de que el encuestado (a) respondiera de manera más fácil, cada una de las alternativas numéricas se asoció a una etiqueta de la siguiente forma: para la alternativa 5, MUY BUENO, para 4, BUENO, para 3, REGULAR, para 2, MALO y para 1, MUY MALO.

En consecuencia, los resultados ofrecen el siguiente panorama: la mayoría de los formatos tienen una complejidad clasificada como "Bueno", con 267 personas asociadas a esta categoría. Le sigue "Muy Bueno" con 15 personas, lo que sugiere que una proporción considerable de los formatos utilizados se considera eficiente y fácil de manejar. No obstante, también hubo 31 personas asociadas a niveles más bajos, como "Regular" con 28 personas, "Malo" con 2 personas y "Muy Malo" con 1 persona. Este análisis indica que,

aunque la mayoría de los formatos se consideran buenos o muy buenos en términos de complejidad, aún existe una presencia apreciable de formatos con niveles de complejidad moderados o bajos. Esto puede tener implicaciones en términos de eficiencia y facilidad de uso para los usuarios, lo que sugiere revisar la pertinencia de los formatos con el fin de evitar reprocesos, incluso facilidad en su uso.

*Gráfico 20-Número de ciudadanos satisfechos con la complejidad con los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.)*



## 2. DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS

Para el presente informe de satisfacción, se incorpora la medición del nivel de satisfacción del ciudadano realizada por la Dirección de Mejoramiento de Barrios, así:

### INFORME DE MEDICIÓN DEL GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DEL PROGRAMA DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS 1 SEMESTRE 2024

## Objetivo

El objetivo de este informe es presentar los resultados de las encuestas de satisfacción de finalización de las obras aplicadas en los Acuerdos de Sostenibilidad realizados en el primer semestre de 2024, con el fin de analizar y evaluar el grado de satisfacción de los beneficiarios de las obras de infraestructura en espacio público a escala barrial del Proyecto de Inversión 7703 “Mejoramiento de Barrios con Participación Ciudadana”.

## Presentación de Resultados de las Encuestas de Satisfacción de Finalización de las Obras

A continuación, se presentan los resultados de las encuestas de satisfacción aplicadas a una muestra de los beneficiarios de las obras de infraestructura en espacio público a escala barrial, ejecutadas por el Programa de Mejoramiento de Barrios en los barrios: Valles de Cafam de la localidad Usme, La Roca en la localidad de San Cristóbal, Berlin, Las Carolinas III y San Pedro de la localidad de suba.

### 1. Información de los encuestados.

#### 1.1 Sexo de la población encuestada

Tabla No. 1 Sexo de la población encuestada

SEXO		
HOMBRE	MUJER	INTERSEXUAL
61	64	0

De las 125 personas encuestadas se evidencia un predominio de sesenta y cuatro (64) participantes del sexo femenino equivalente al **51%**, y sesenta y un (61) participantes del sexo masculino lo cual equivale al **49%**.

Gráfica No. 1 Sexo de la población



## 1.2 Grupo etario

Tabla No. 2. Grupo etario

GRUPO ETARIO		
18-27 años	28-60 años	mayor de 60 años
8	90	27

De la muestra seleccionada la mayoría de las personas encuestadas se encuentra dentro de los rangos de edad de 28 a 60 años (72%), seguido de personas mayores de 60 años lo cual equivale al (22%), y por último el grupo etario de 18 a 27 años corresponde al (6%) del total de los encuestados.

Gráfico No. 2. Grupo etario



### 1.3 Pertenencia a organización social y/o comunitaria

Se identificó un predominio del 84%, el cual corresponde a 96 personas que no hacen parte de ninguna organización social, seguido del 10% de los encuestados quienes hacen parte del comité de veeduría, mientras que 7 personas respondieron pertenecer a grupos comunitarios lo cual corresponde al 6% del total de la muestra.

Gráfica 3. Organizaciones sociales y/o comunitarias



## 2. Percepción respecto de la atención a la ciudadanía durante la ejecución de la Obra

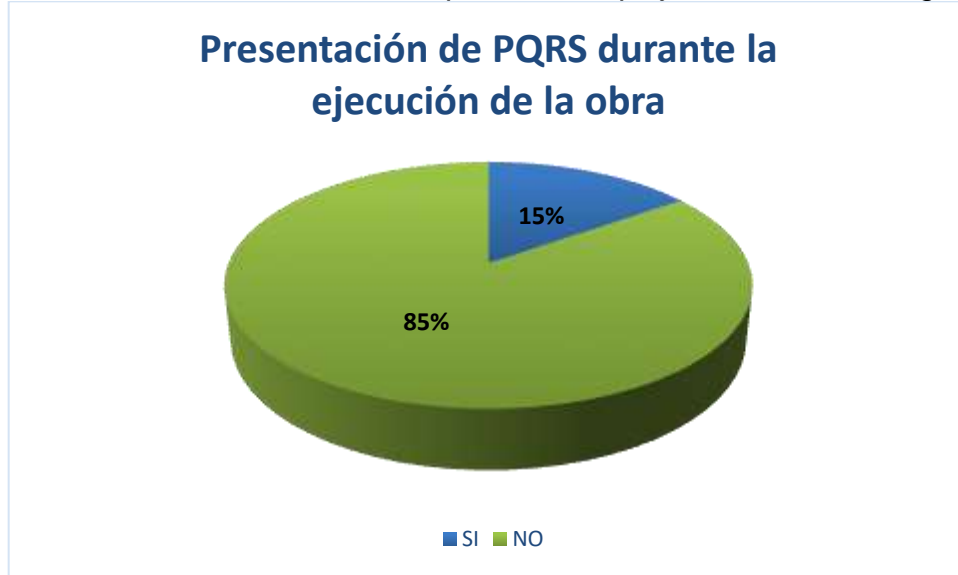
En este ítem se buscó identificar la percepción de la comunidad encuestada ante la atención brindada durante la ejecución del contrato.

### 2.1 Presentación de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias durante la ejecución de la obra

En relación con la presentación de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias durante el tiempo de ejecución de la obra, los encuestados en su mayoría (106 personas), indicaron no haber presentado ninguna PQRS lo cual corresponde al 85% del total de la muestra, mientras que el 15% (19 personas) si indicó haber presentado alguna PQRS.

Es importante mencionar que estas atenciones se receptionan en su mayoría en los PAC (Puntos de atención a la ciudadanía) dispuestos en los barrios en los cuales se ejecutan las obras, con el fin de garantizar mejor acceso a la ciudadanía.

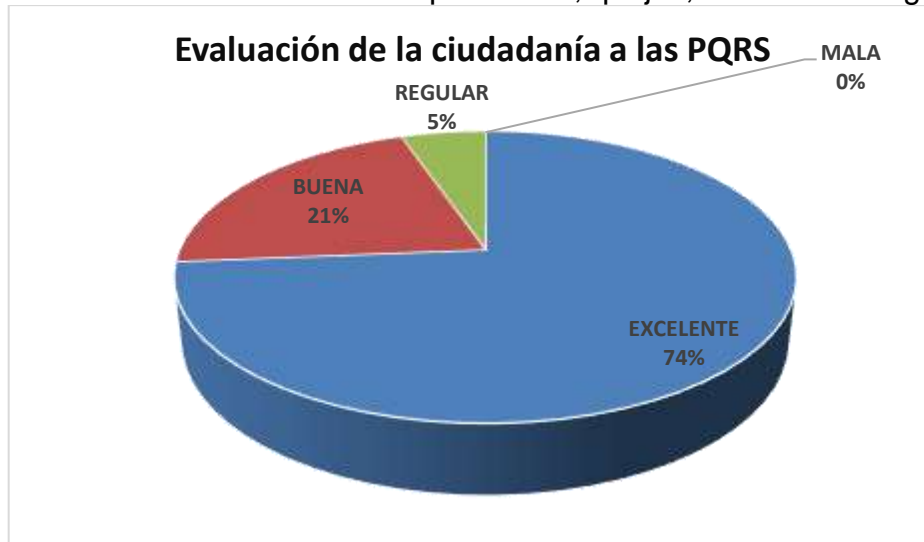
Gráfica 4. Presentación de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias



## 2.2 Evaluación por parte de la ciudadanía de la respuesta obtenida a las PQRS

De las 19 personas que indicaron haber presentado alguna petición, queja, reclamo o sugerencia, 14 personas indicaron que evalúan la respuesta como excelente siendo una mayoría del 74%, el restante evaluó de la siguiente manera: 21% de los encuestados manifiesta que la repuesta fue buena y solamente 1 persona evaluó la respuesta como regular, es importante mencionar que ningún ciudadano calificó mala la respuesta.

Gráfica 5. Presentación de peticiones, quejas, reclamos o sugerencias



### 2.3 Valoración de la gestión realizada por los profesionales de equipo social

Frente a la evaluación por parte de los beneficiarios de la gestión adelantada por el equipo social, se tiene que la comunidad encuestada en su mayoría considera muy eficiente esta gestión con un 65%, y el 35% restante la califica como eficiente, se resalta que ninguno de los encuestados la considera regular o deficiente. Tal como se observa en el siguiente gráfico:



Gráfica 6. Valoración de la gestión del equipo social



### 3. Percepción respecto a la obra entregada

En este ítem se buscó identificar la percepción de la comunidad encuestada ante la finalización y entrega de las obras.

#### 3.1 Satisfacción con la obra en su totalidad

Frente a la percepción de los beneficiarios con relación a las obras entregadas, se puede apreciar que el total de las personas encuestadas (125) 100%, manifestó estar satisfecho al respecto.

Gráfica 7. Satisfacción con la obra entregada



## Conclusiones y recomendaciones

Se recomienda aplicar la encuesta a los jóvenes habitantes de los territorios intervenidos, a fin de contar con la evaluación de este grupo etario el cual también se beneficia de las obras. Se observa que un grupo significativo de las personas encuestadas está vinculada al comité de veeduría, lo cual representa la participación de la ciudadanía desde el inicio hasta el final de la ejecución de la obra, ejerciendo su deber y derecho a realizar control social, aportando en el mejoramiento de la participación y la adecuada atención a la ciudadanía.

La atención a las PQRS que se presentaron durante la ejecución de la obra tuvo una importante valoración en la satisfacción de respuesta a la ciudadanía, lo anterior refleja que la Entidad resuelve oportunamente y con calidad las solicitudes presentadas.

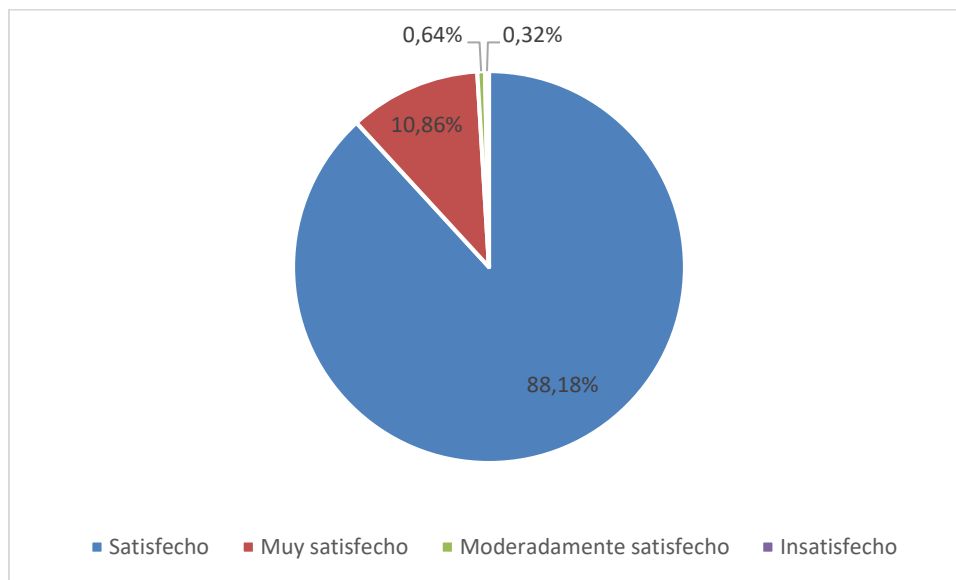
A través de la implementación de los planes de gestión social, la Dirección de Mejoramiento de Barrios ha promovido la participación de la comunidad en el desarrollo de los proyectos, de lo anterior se puede inferir que; resultado de este proceso la comunidad reconoce muy eficiente la gestión del equipo social, lo cual se traduce en el fortalecimiento de la confianza entre la ciudadanía y la Entidad.

Obtener el 100% de calificación frente a la satisfacción de las obras entregadas a la ciudadanía, es resultado de la atención permanente, oportuna y eficiente que se ha implementado desde la Dirección y supervisión para garantizar la participación incidente de las comunidades. Se debe continuar fortaleciendo la capacitación de quienes aplican la encuesta, para facilitar su buen diligenciamiento.

### 3. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – SERVICIO AL CIUDADANO

La satisfacción general de los usuarios(as) atendidos(as) por el proceso de servicio al ciudadano de la Caja de Vivienda Popular se evaluó mediante una pregunta con 5 posibilidades de respuestas mutuamente excluyentes. Se empleó una escala de valoración ordinal con opciones de respuestas numéricas de 1 a 5, donde 1 es la calificación más baja y 5 es la más alta. De igual forma, y con el propósito de que el encuestado (a) respondiera de una manera más fácil, cada una de las alternativas numéricas referidas se asoció a una etiqueta de la siguiente forma: para la alternativa 5, la etiqueta MUY SATISFECHO, para 4, SATISFECHO, para 3, MODERADAMENTE SATISFECHO, para 2, POCO SATISFECHO y para 1, INSATISFECHO.

*Gráfico 21- Porcentaje de Orientación Indicada Módulo 1 – Servicio al Ciudadano*

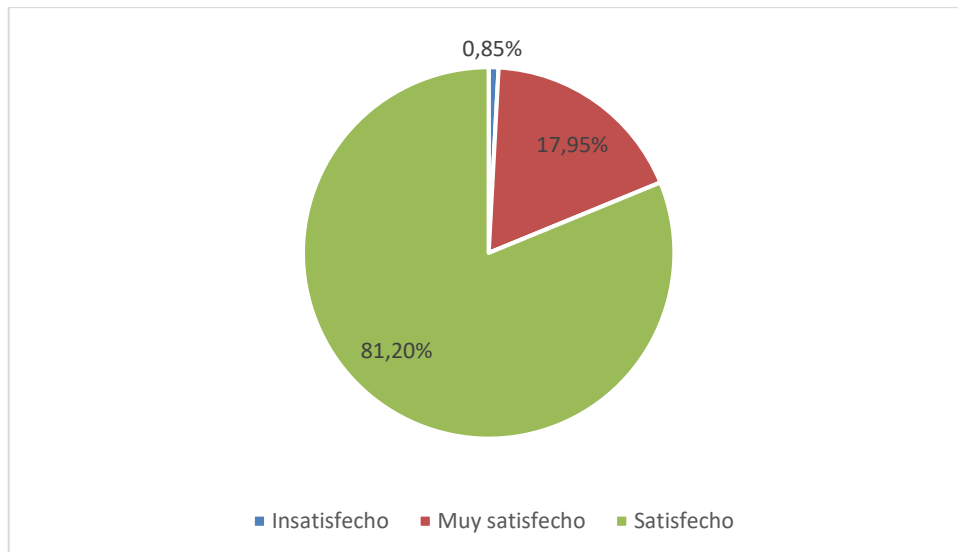


La información recolectada corresponde a 313 encuestas realizadas a los procesos misionales de la Dirección de Reasentamientos (102 encuestas), la Dirección de Mejoramiento de Vivienda (103 encuestas) y la Dirección de Urbanización y Titulación (108 encuestas). Una persona se siente insatisfecho con la atención en el módulo #1, dos personas modernamente satisfechas, treinta y cuatro personas muy satisfechas y

doscientas setenta y seis personas satisfechas.

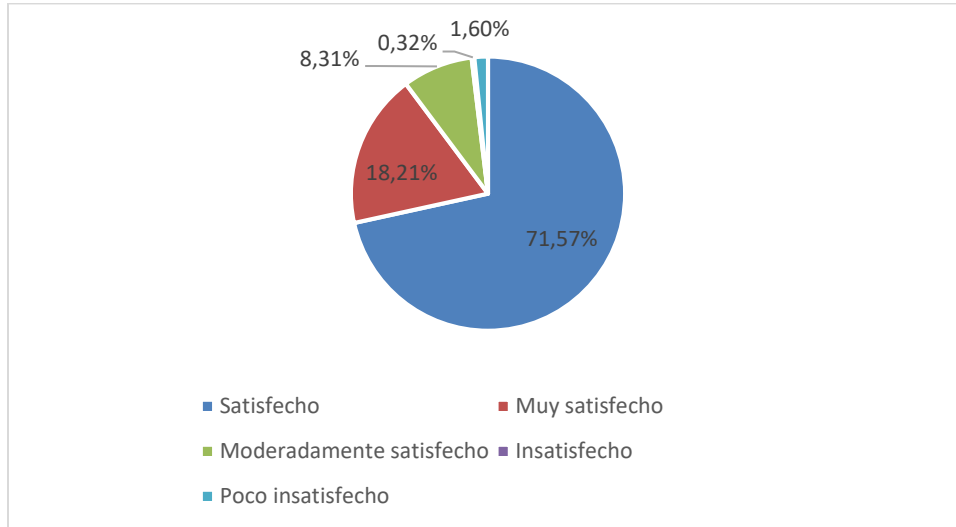
De la misma manera, se indagó con los ciudadanos(as) encuestados(as) si han radicado de manera presencial en la entidad y se obtuvo un porcentaje del 37,38% positivo y un 62,62% expreso no haber radicado en la ventanilla única de radicación. También se indagó sobre la atención, servicio y orientación en la ventanilla de radicación, de los cuales alcanzó unos umbrales de satisfacción altos. Obteniendo una calificación de noventa y cinco personas satisfechas, veinte unas personas muy satisfechas y tan solo una persona insatisfecha con la atención recibida en la ventanilla única de radicación de la Caja de la Vivienda Popular.

*Gráfico 22-Orientación Indicada en la Ventanilla de Radicación*



Otro aspecto evaluado corresponde a la opinión pública referente a la credibilidad y satisfacción de los trámites y servicios que presta la Caja Vivienda Popular como entidad, para ello se empleó el mismo mecanismo referido para la satisfacción de los usuarios(as) mencionada anteriormente. Los datos obtenidos muestran que doscientas veinticuatro personas se encuentran satisfechas, cincuenta y siete muy satisfechas, veinte seis moderadamente satisfechas, cinco poco satisfechas y tan solo una persona insatisfecha.

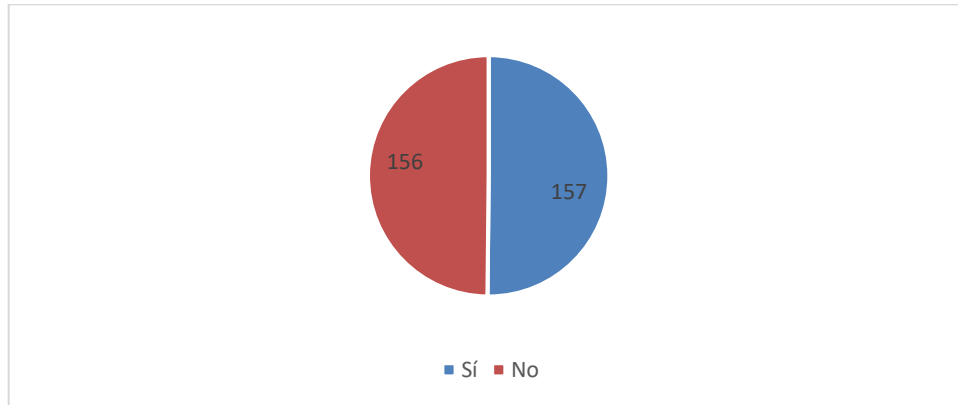
Gráfico 23-Satisfacción General sobre los Trámites y Servicios CVP



#### 4. DEFENSOR(A) A LA CIUDADANÍA

En el formulario de la encuesta se indagó si la ciudadanía conoce la figura de la Defensor(a) a la Ciudadanía que presta la Caja de la vivienda popular y se obtiene un porcentaje del 50,16% de afirmación el cual la ciudadanía si conoce que la entidad presta esta orientación e intervención en su proceso de interés vs el 49,84% que manifiesta no estar enterada de este servicio de Defensora a la ciudadanía.

Gráfico 24-Conoce Usted la Figura de la Defensora a la Ciudadanía CVP



## 5. CONSOLIDADO DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA

Las métricas por proceso se encuentran en tres criterios clave: la "Calidad del Servicio," el "Nivel de Satisfacción del Ciudadano" y los "Aspectos Específicos." En promedio, los tres procesos misionales poseen una puntuación sólida y se encuentran en un promedio superior en una escala del 1 al 5, lo que indica una percepción positiva por parte de los ciudadanos en términos de calidad del servicio y satisfacción general. Específicamente, el proceso de la Dirección de Reasentamientos tiene una calificación ligeramente inferior al promedio general, con 4,01, pero sigue siendo sólido. El proceso de la Dirección de Urbanización y Titulación obtiene un alta en todas las categorías, teniendo un promedio de 4,20, lo que sugiere un alto nivel de satisfacción en ese proceso. Finalmente, el proceso propio de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda también se encuentra por encima del promedio general, con una calificación promedio de 4,44, lo que indica una percepción especialmente positiva en términos de calidad del servicio. En general, estos datos sugieren que los ciudadanos tienen una experiencia favorable en los tres procesos.

Tabla 11-Métricas por Procesos Misionales

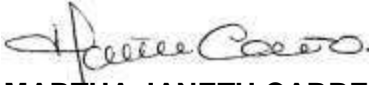
Métricas por Proceso				
Descripción	DR	DMV	DUT	PROMEDIO
Atributo Calidad del Servicio	4,08	4,23	4,19	4,17
Nivel de Satisfacción del Ciudadano	3,80	4,12	4,03	3,98
Aspectos Específicos	3,70	4,05	4,04	3,93
Promedio por Proceso	3,86	4,13	4,09	4,03

## 6. CONCLUSIONES

- Las encuestas fueron aplicadas de manera presencial en las instalaciones dispuestas por la Entidad en la Carrera 13 #54-13, con el fin de medir la satisfacción de los procesos misionales de la Dirección de Reasentamientos, Dirección de Urbanizaciones y Titulación y la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, para las cuales se tomó un total de procesamiento y análisis de 313 encuestas aplicadas.
- La toma y recolección de datos fue tomada en el primer semestre del 2024.
- En el análisis y tabulación de información se identifica que la ciudadanía conoce la figura de Defensor(a) a la Ciudadanía de la Caja Vivienda Popular con un porcentaje positivo del 50,16% vs el 49,84% el cual indicó que no conoce el rol y la figura del Defensor(a) a la ciudadanía.
- Se debe continuar implementando las campañas presenciales en el punto de atención como en las visitas de campo, en los ambientes virtuales con relación a los trámites y servicios que presta la Caja de la Vivienda Popular, como también, se debe informar por los mismos medios que todos los trámites y servicios son completamente gratuitos y no se requiere de intermediarios
- Se recomienda a cada proceso misional, continuar adelantando diversas campañas para la revisión y actualización de los formatos, guías e información concreta que garanticen una experiencia de usuario que contribuya a la ciudadanía para aumentar su percepción y credibilidad frente a los trámites y servicios que

pueden a adelantar con la Caja de la Vivienda Popular.

- Para el presente informe la ciudadanía que fue encuestada indico tener una credibilidad por encima del 88% de satisfacción referente a los trámites y servicios que presta la Caja de Vivienda Popular, situación que explica el impacto en el valor que puede crear la entidad.



**MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO**

Directora de Gestión Corporativa

Elaboró: Roberto Carlos Narváez Cortes – Contratista – DGC 