



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

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

INFORME DE RESULTADOS PROCESO DE SATISFACCIÓN FINALIZACIÓN DE OBRA DIRRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS PARA EL CONTRATO 688 DE 2017 CORRESPONDIENTE A LOS BARRIOS DANUBIO AZUL Y LA PAZ

LOCALIDADES USME Y RAFAEL URIBE URIBE

DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS
2019

Modelo: 205-SAES-FV-07
Versión: 11
Revisión: 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

1. INTRODUCCIÓN

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

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

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

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

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


Código: 200-SADR-FV-07
Versión: 11
Registra desde GA-01-2016
Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
P.BX: 3494320
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

1.1. OBJETIVO GENERAL.

Conocer la percepción, impacto y nivel de satisfacción de la comunidad beneficiaria, respecto de las obras de espacio público entregadas por la Dirección de Mejoramiento de Barrios - DMB.

1.1.1. Objetivo Específico:

- Validar 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.

- ¿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?



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

La aplicación de la encuesta corresponde al (los) profesional(es) designado(s) por el área social de la Dirección de Mejoramiento de Barrios, de la Caja de la Vivienda Popular.

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

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

3. PRINCIPALES ESPECIFICACIONES EN LA TABULACIÓN DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS

3.1. Contrato 688 de 2017 (Consortio Jota Jota)

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 20 encuestas de satisfacción cumpliendo con la muestra del 10% en LOCALIDADES USME Y RAFAEL URIBE URIBE, en las UPZ DIANA TURBAY y DANUBIO, en los Barrios DANUBIO AZUL Y LA PAZ

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

Se realizó una inversión de 588 millones de pesos aproximadamente, mejorando de forma directa la calidad de vida y beneficiando a más de 167 habitantes, tanto directos como indirectos.

En el presente informe, se mostrarán los datos más significativos obtenidos a través de las 20 encuestas de satisfacción aplicadas para dicho contrato.


Código: 20-SAB9-F3-07
Versión: 11
Fecha: 04/11/2016
Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



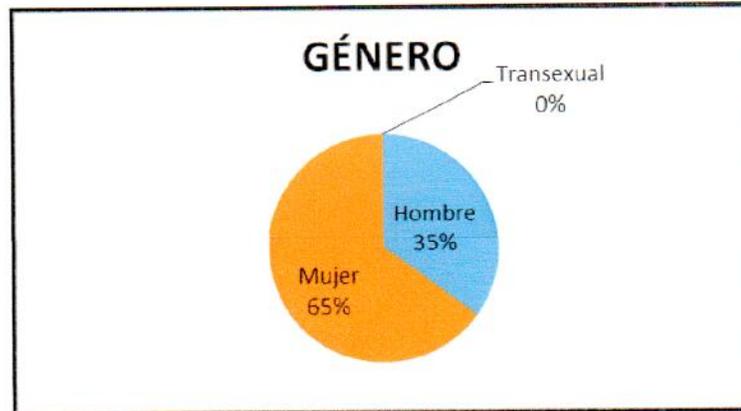
BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



3.2. Datos Básicos

3.2.1 Variable de género: Dentro de los resultados obtenidos, en la gráfica 1 se evidencia que el género predominante en la población encuestada, corresponde al femenino con un 65%.

Gráfica 1. Género



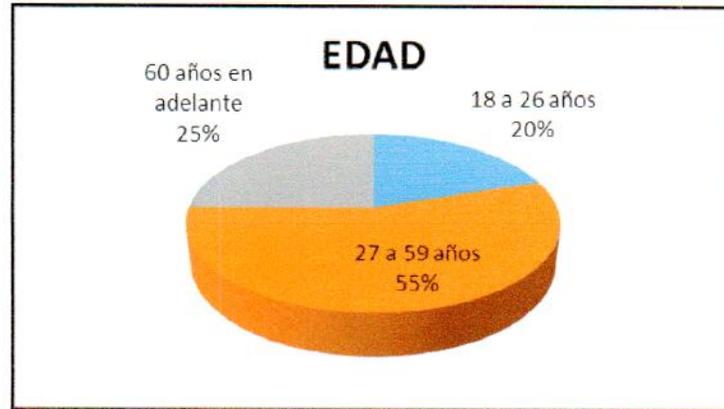
Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 688-2017 (10/08/2018)

Para la variable de edad, se observa en la gráfica 2, que el grupo etario predominante en la población encuestada, corresponde a adultos entre los 27 y los 59 años de edad, con un porcentaje del 55%, seguido del grupo etario adulto mayor con un 25% de la población encuestada, llama la atención así mismo que la población joven de la comunidad tiene un porcentaje de 20%, mostrando este último porcentual alto en comparación con otras zonas intervenidas.



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

Grafica 2. Edad

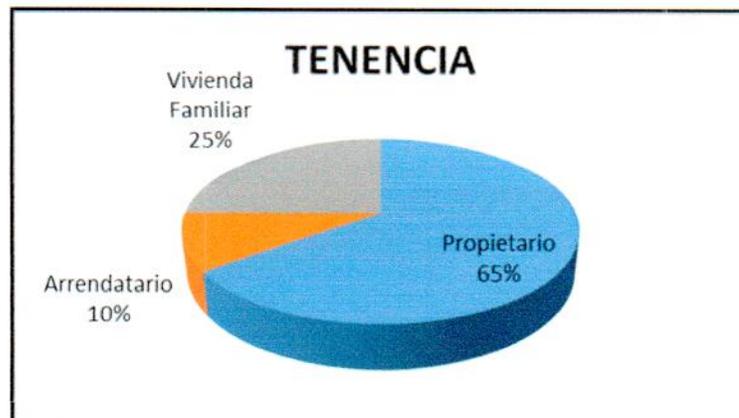


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 688-2017 (10/08/2018)

3.2.2 Tenencia de vivienda

Una de las variables evaluadas dentro de la encuesta, se refiere a la tenencia de la vivienda por parte de la población encuestada, encontrando en la gráfica 3, que el 65% de la población indica ser propietaria, seguido del 25% de la población quien presenta tenencia familiar y con 10% de población arrendataria, 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. 688-2017 (10/08/2018)


Código: 28-SADN-F3-27
Versión: 13
Revisión: 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**

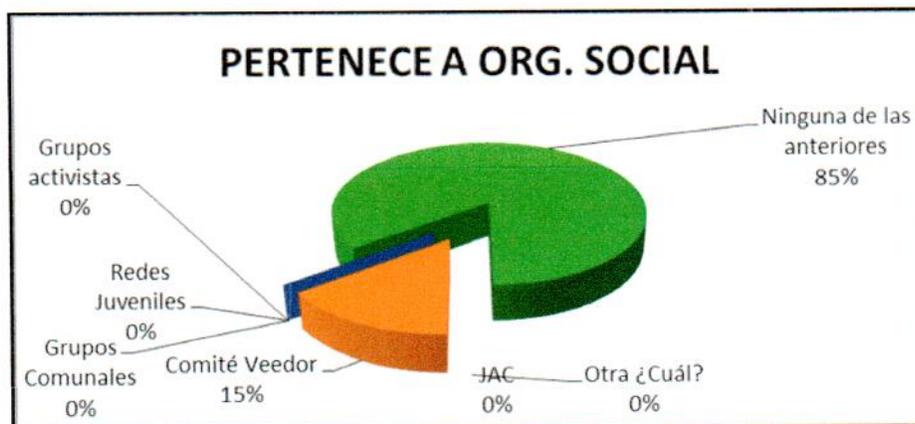


3.2.3 Pertenencia a organizaciones sociales

Se indagó a la población, sobre la pertenencia a grupos sociales y/o comunitarios, mostrando en la gráfica 4, que el 85% no pertenece a ningún grupo referenciado en la encuesta ni a algún otro, solo el 15% de la población referencia pertenecer o haber pertenecido al comité veedor de la obra con presencia constante en el transcurso del proyecto.

Estos datos muestran bajos niveles de participación de la comunidad en los diferentes escenarios permitidos para el desarrollo de la misma.

Gráfica 4. Pertenencia a grupos sociales y/o comunitarios



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 688-2017 (10/08/2018)

3.3 Atención a la ciudadanía durante la ejecución del proyecto

3.3.1 Atención a la ciudadanía

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



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

En atención a lo anterior y evaluando el primer aspecto, en la gráfica 5 se encuentra que la calificación brindada al punto de atención en el transcurso de la obra fue buena con 78% de la población encuestada y excelente en un 17% de la población, en coherencia con las respuestas brindadas, se evidencia que en general el impacto del punto de atención con la comunidad fue positivo y efectivo en la percepción de la comunidad.

Gráfica 5. Calificación del punto de atención



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 688-2017 (10/08/2018)

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

Para este ítem se evaluó la percepción de la comunidad con respecto a la gestión realizada por parte de la dirección de Mejoramiento De Barrios de la Caja de la Vivienda Popular, observando en la gráfica 6 que el 47% de la población percibe la gestión realizada como muy eficiente, seguido de un 53% de la población que la percibe eficiente, lo que permite evidenciar el mantenimiento de una imagen positiva con las comunidades impactadas con el proyecto.

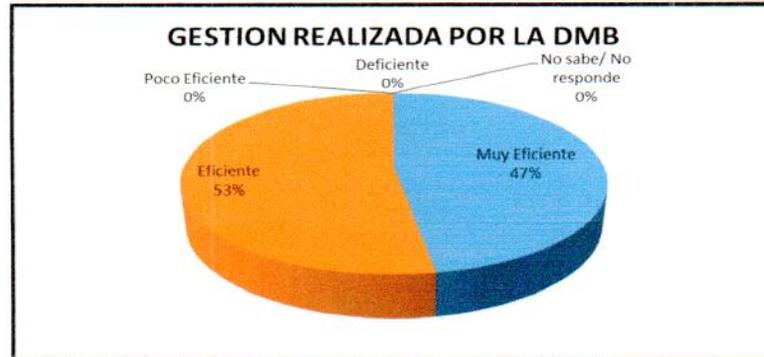

Codigo: 20-SAD0-FV-57
Versión: 1.0
Fecha de actualización: 04/11/2016
Calle 54 N° 13-30
Codigo Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



Gráfica 6. Gestión realizada por la DMB



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 688-2017 (10/08/2018)

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

3.4.1. Mecanismo de conocimiento del proyecto.

Con el fin de conocer de qué manera la comunidad se enteró de cada una de las etapas del proyecto que se realizaría y generaría impacto directo en la comunidad, se indagó sobre el mecanismo empleado para dar conocer cada evento de gestión social realizado mostrando en la gráfica 7 que el mecanismo de mayor impacto fue el volante con un 55% de la población, seguido de la invitación personalizada con 15%.

Gráfica 7. Mecanismo de conocimiento de proyecto



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 688-2017 (10/08/2018)



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

3.4.2. Asistencia y satisfacción con las actividades sociales programadas

Se busca así mismo medir con este instrumento, el nivel de participación de las comunidades en los diferentes proyectos, indagando sobre la asistencia a las actividades de gestión social programadas durante la ejecución del contrato, mostrando en la gráfica 8, una participación activa por parte de la comunidad con una asistencia del 80% de la población encuestada, quienes a su vez refieren, según la gráfica 9, un nivel de satisfacción del 94% con las actividades de gestión social realizadas, cumpliendo de manera positiva con las expectativas de la comunidad.

Gráfica 8. Asistencia a las actividades

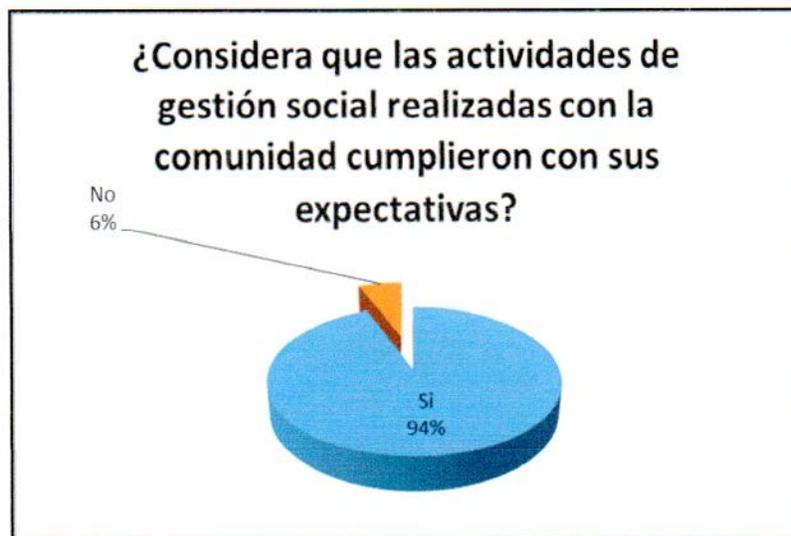


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 688-2017 (10/08/2018)



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

Gráfica 9. Cumplimiento de expectativas



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 688-2017 (10/08/2018)

3.5 Percepción e impacto generado por la obra

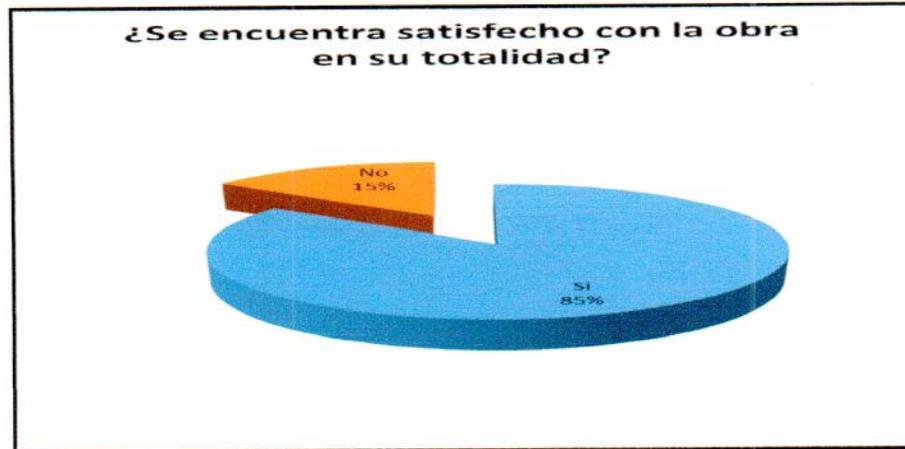
Con el fin de conocer el nivel de satisfacción de la comunidad con la totalidad de la obra, se formularon cuatro preguntas enfocadas en conocer el nivel y la percepción generada por la obra en cuanto a satisfacción, utilidad, responsabilidad en el cuidado e impacto socio cultural en el sector.

En razón a lo anterior, se indagó sobre el nivel total de satisfacción enfocado en el resultado físico de la obra (Materiales, acabados, colores entre otros) en donde se evidencia en la gráfica 10 que el 85% de la población encuestada muestra altos niveles de satisfacción, lo que refleja un resultado óptimo para los proyectos.



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

Gráfica 10. Nivel de satisfacción del total de la obra



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 688-2017 (10/08/2018)

En cuanto a la percepción sobre el efecto causado por la obra, en la gráfica 11 se refleja 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 en la gráfica 12, principalmente en los aspectos de la mejora en el entorno de la cuadra y el barrio en un 38% de la población encuestada pasando a la mejora en la calidad de vida con el 25% como las opciones que han generado un mayor impacto en el sector del proyecto, lo que permite considerar que realmente las obras realizadas generan un cambio verdadero en los sectores priorizados.


Teléfono: 261-6409-71-77
Móvil: 311-444-1111
Correo: cava@bogota.gov.co
Calle 34 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
B.O.: 3494520
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



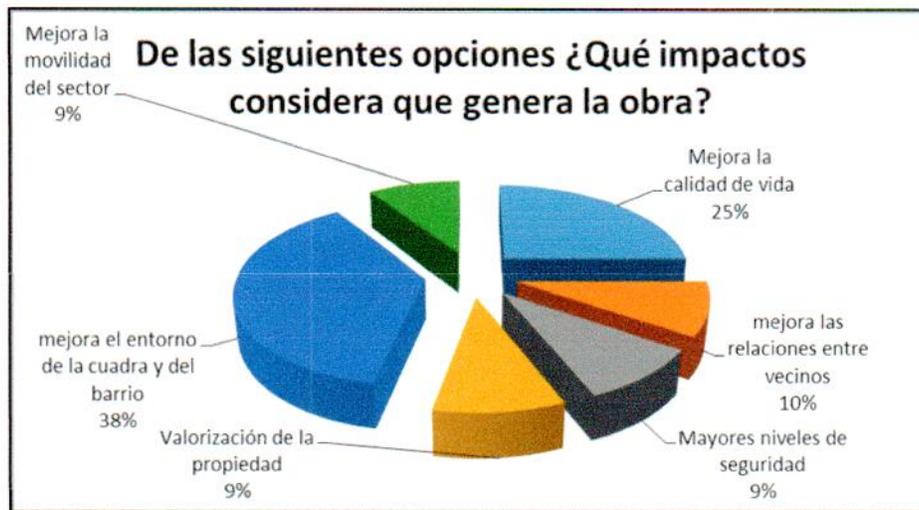
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

Gráfica 11. Efecto Causado



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 688-2017 (10/08/2018)

Gráfica 12. Impactos

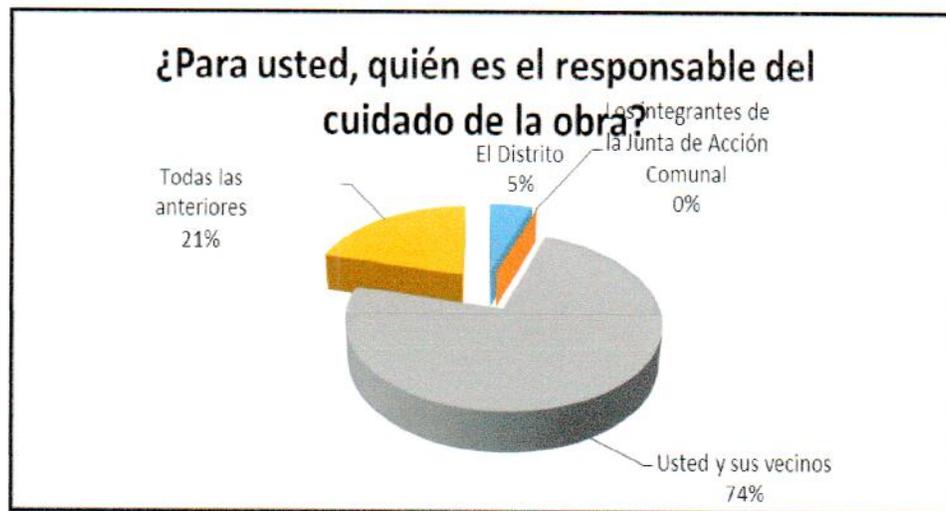


Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 688-2017 (10/08/2018)

Por último, en la gráfica 13, se evalúa la percepción y empoderamiento de la comunidad con respecto a la responsabilidad y cuidado de la obra, encontrando en un 74% de la población, 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 13. Responsabilidad de la obra



Fuente: CVP-DMB Encuesta de Satisfacción finalización de obra- Componente Social, Cont. 688-2017 (10/08/2018)

Conclusiones:

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

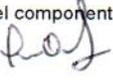
1. Las comunidades intervenidas reconocen que los proyectos priorizados generan un cambio en cuanto a la mejoría en la calidad de vida y en el impacto visual de sus barrios
2. La percepción que muestran las comunidades en cuanto a los proyectos realizados por parte de la Dirección de Mejoramiento de Barrios muestra altos niveles de satisfacción, lo que permiten fortalecer la credibilidad en los proyectos realizados.
3. El mantenimiento de canales claros de comunicación entre la comunidad y las entidades permiten que el proyecto fluya con normalidad y no se retrasen los proyectos.



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

4. 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: Nathaly Muñoz Sanchez - Contratista del componente social. 

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

Aprobó: César Augusto Henao Trujillo
Director de Mejoramiento de Barrios 

Código: 219-5401-F1-07
Versión: 1.0
Fecha de actualización: 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**

