

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

PRIMER SEMESTRE 2025

Fecha: 25 de junio de 2025



Contenido

| | |
|---|-----------|
| 1. ENCUESTAS DE SATISFACCION | 4 |
| 1.1. VARIABLE DEMOGRAFICA | 5 |
| 1.1.1. EDAD | 5 |
| 1.1.2. PERTENENCIA ETNICA | 5 |
| 1.1.3. SEXO | 6 |
| 1.1.4. GENERO | 7 |
| 1.1.5. ORIENTACIÓN SEXUAL..... | 7 |
| 1.1.6. GRUPO POBLACIONAL..... | 8 |
| 1.1.7. DISCAPACIDAD | 8 |
| 1.1.8. UBICACIÓN GEOGRÁFICA | 9 |
| 1.1.9. LOCALIDAD | 9 |
| 1.1.10. NIVEL DE ESTUDIOS..... | 10 |
| 1.1.11. ESTADO CIVIL..... | 11 |
| 1.1.12. SITUACIÓN LABORAL | 11 |
| 1.1.13. ESTRATO | 12 |
| 1.1.14. HOGARES..... | 13 |
| 1.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO | 14 |
| 1.2.1. MOTIVO DE VISITA | 14 |
| 1.2.2. PERMANENCIA EN EL PROCESO | 14 |
| 1.2.3. INFORMACIÓN DEL PROCESO | 15 |
| 2. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCION CIUDADANIA POR PROCESO MISIONAL..... | 16 |
| 2.1. DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTO | 17 |
| 2.1.1. ATRIBUTOS | 17 |
| 2.1.2. SATISFACCION GENERAL..... | 18 |
| 2.2. DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA | 21 |
| 2.2.1. ATRIBUTOS | 21 |
| 2.2.2. SATISFACCION GENERAL | 22 |
| 2.3. DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACION | 25 |
| 2.3.1. ATRIBUTOS | 25 |
| 2.3.2. SATISFACCION GENERAL | 26 |
| 3. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC) | 28 |
| 4. COMPLEJIDAD DE LOS FORMATOS – INFORMACIÓN | 31 |
| 5. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – SERVICIO AL CIUDADANO | 32 |

| | |
|---|----|
| 6. DEFENSOR DE LA CIUDADANIA..... | 34 |
| 7. CONSOLIDADO DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANIA | 34 |
| 8. CONCLUSIONES | 35 |



1. ENCUESTAS DE SATISFACCION

En el marco de la aplicación de las encuestas aplicadas, se recolectó información relevante desde una perspectiva tanto cualitativa como cuantitativa, con el objetivo de medir la satisfacción en diversos aspectos. Las variables consideradas incluyeron datos demográficos, calidad del servicio, satisfacción del usuario y gratuidad de los trámites y servicios ofrecidos por la Caja de la Vivienda Popular (CVP). Además, se evaluaron aspectos como el manejo de la información, el acceso a documentos relacionados con el proceso y el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Adicionalmente, se indagó sobre las peticiones presentadas por la ciudadanía y la calidad de la atención proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano. La encuesta también incluyó preguntas para determinar el grado de conocimiento de la ciudadanía sobre la figura del Defensor de la Ciudadanía en la Caja de la Vivienda Popular (CVP), así como para medir el nivel general de la satisfacción respecto a los trámites y servicios ofrecidos.

En el presente apartado se exponen los resultados derivados de la aplicación de encuestas de satisfacción ciudadana, dirigidas a las tres dependencias misionales evaluadas:

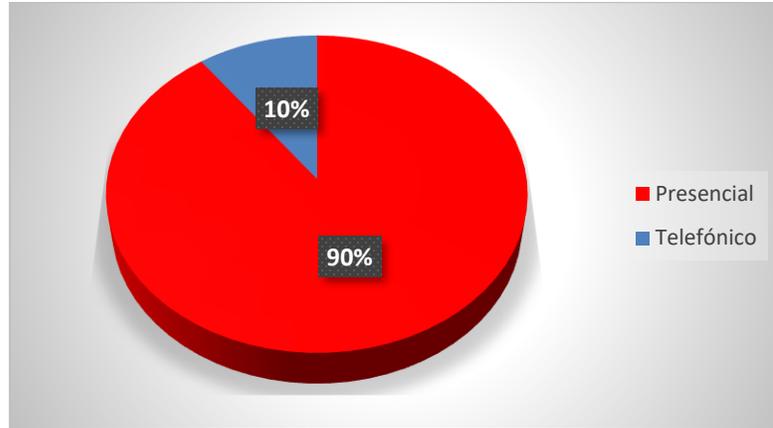
- Dirección de Reasentamientos: 125 encuestas aplicadas
- Dirección de Mejoramiento de Vivienda: 102 encuestas aplicadas
- Dirección de Urbanizaciones y Titulación: 103 encuestas aplicadas

Para garantizar la comparabilidad entre dependencias y reducir sesgos por desbalance en el tamaño muestral, se procedió a realizar un muestreo homogéneo. Este proceso implicó la depuración y ajuste de la base de datos original con el fin de establecer un número igual de encuestas por dependencia misional, asegurando así condiciones de análisis equitativas, de la siguiente forma:

- Dirección de Reasentamientos: 102 encuestas aplicadas
- Dirección de Mejoramiento de Vivienda: 102 encuestas aplicadas
- Dirección de Urbanizaciones y Titulación: 102 encuestas aplicadas

Esta encuesta fue aplicada a 306 ciudadanos(as), de los cuales 275 se realizaron de manera presencial y 31 telefónico. 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. Grafica 1.

Gráfico 1- Porcentaje modalidad de aplicación de encuesta



1.1.VARIABLE DEMOGRAFICA

Se definieron las características correspondientes a las variables demográficas incluidas en la encuesta, las cuales se describen a continuación:

1.1.1. EDAD

El porcentaje por edades de los ciudadanos(as) encuestados(as) indican que el 75% de la población está constituida por personas adultas y mayores comprendidas entre los 46 y 89 años.

Tabla 1- Distribución de Edad

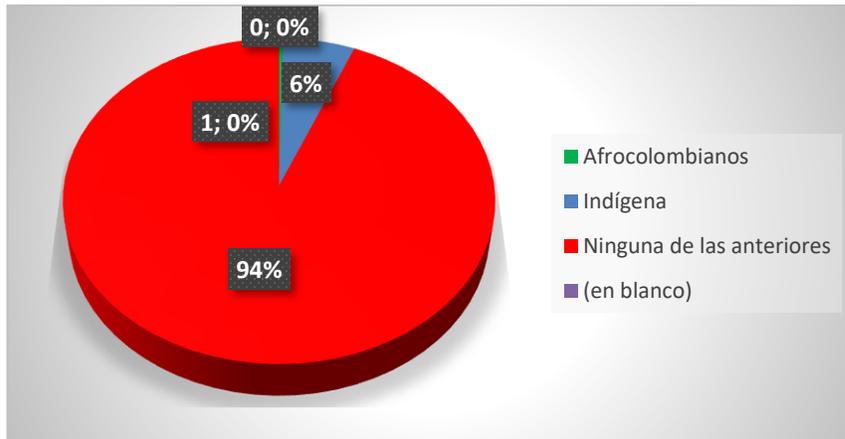
| RANGO DE EDAD | | |
|---------------|-----|------|
| 21-45 AÑOS | 77 | 25% |
| 46-60 AÑOS | 105 | 35% |
| 61-89 AÑOS | 124 | 40% |
| TOTAL | 306 | 100% |

1.1.2. PERTENENCIA ETNICA

Se pudo identificar de los ciudadanos(as) encuestados(as) como se muestra en la Gráfica 2

De acuerdo con la pertenencia étnica se identificó que 18 (6%) manifestaron ser indígenas y 1 (0.326%) indicó ser afrocolombiano.

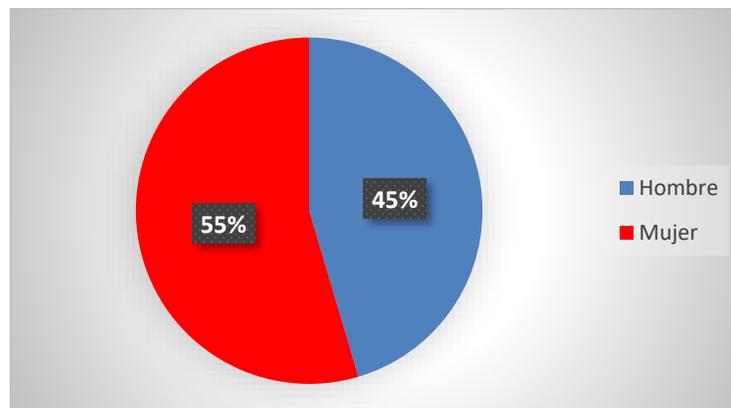
Gráfico 2- Pertenencia Étnica



1.1.3. SEXO

De acuerdo con las encuestas realizadas se puede identificar que las mujeres son las que mayor presencia tienen en el servicio a la ciudadanía (55%)

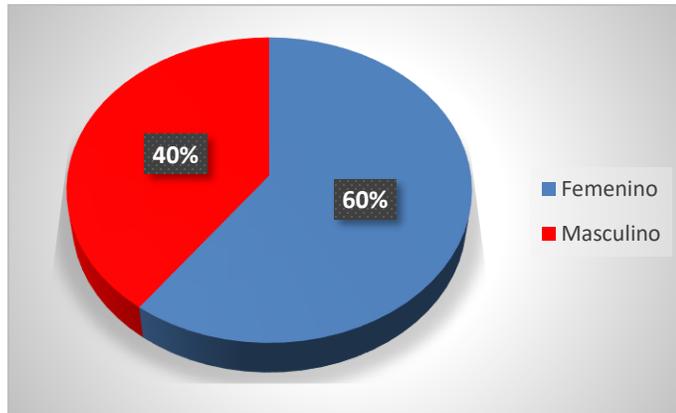
Gráfico 3 – Sexo



1.1.4. GENERO

Se aprecia en la gráfica que el género con el que se identifica la población encuestada es: femenino con un 60% y el restante, masculino con un 40%.

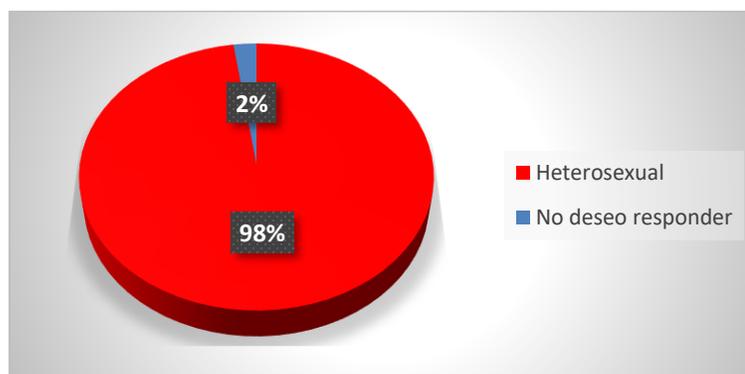
Gráfico 4 – ¿Con cuál género se identifica?



1.1.5. ORIENTACIÓN SEXUAL

En secuencia a las anteriores graficas los entrevistados(as) el 98% considera su orientación sexual como heterosexual y el 2% no respondió.

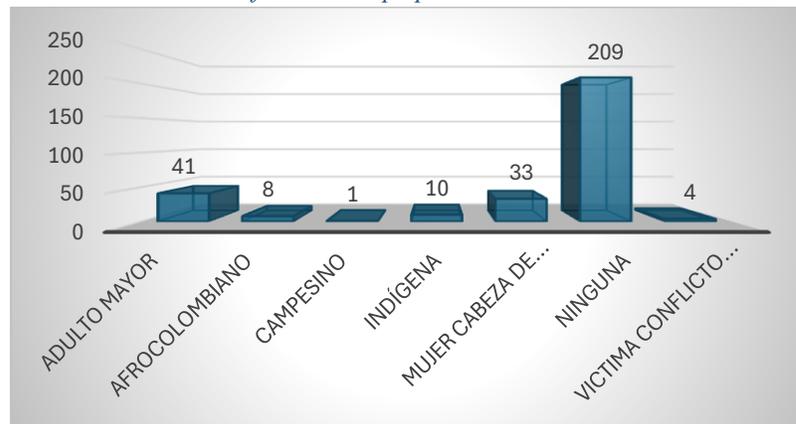
Gráfico 5 – ¿Cuál es su orientación sexual?



1.1.6. GRUPO POBLACIONAL

Se pudo identificar que de los ciudadanos(as) encuestados(as) como se muestra en la Gráfica 6, de acuerdo con el grupo poblacional se identificó que 10 personas manifestaron ser indígenas, 8 personas indicaron ser afrocolombianos, 4 personas respondieron ser víctimas del conflicto armado, 33 mujeres referenciaron ser cabezas de familia y 1 refirió ser campesino, el restante de la población manifestó no pertenecer a un grupo poblacional.

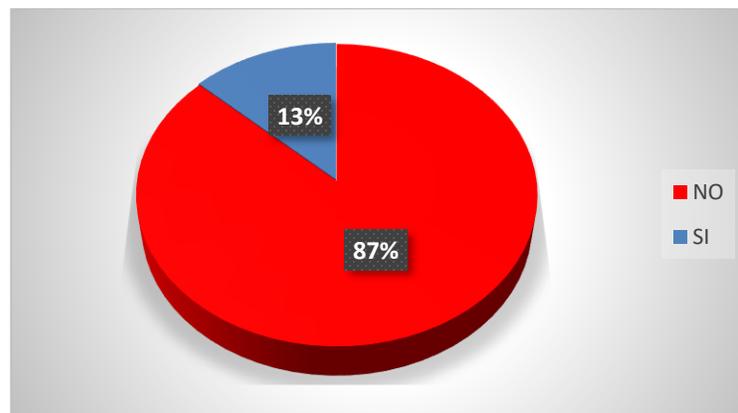
Gráfico 6 – Grupo poblacional



1.1.7. DISCAPACIDAD

Conforme al grupo poblacional de los ciudadanos(as) encuestados(as) como se muestra en la Gráfica 7, se evidencia que 39 (13%) personas presentan alguna condición de discapacidad.

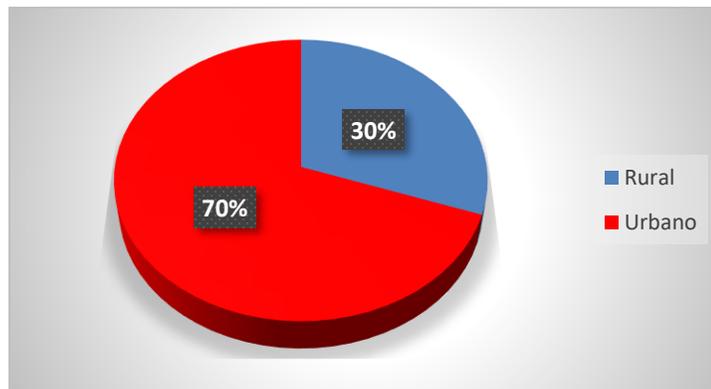
Gráfico 7 – Discapacidad



1.1.8. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

El grupo poblacional de los ciudadanos(as) encuestados(as) denota en la gráfica 8 que 213 (70%) personas respondieron que su ubicación geográfica es urbana.

Gráfico 8 – Ubicación geográfica



1.1.9. LOCALIDAD

Durante el primer semestre de 2025, las localidades que recibieron mayor atención al ciudadano fueron Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Suba y Usme que en conjunto representaron el 79% del total.

Tabla 2 – Localidad

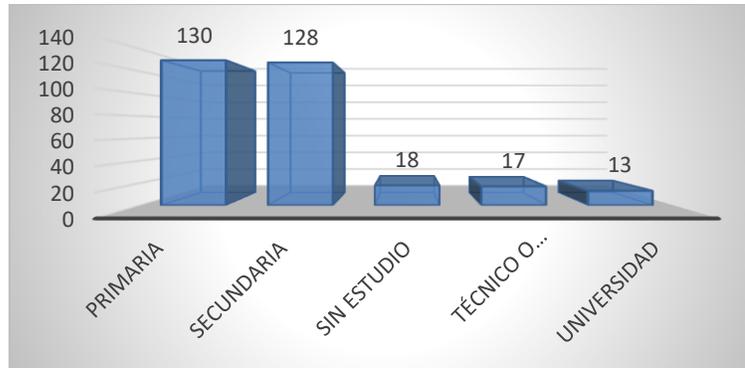
| LOCALIDAD | # PERSONAS | PORCENTAJE |
|----------------|------------|------------|
| Ciudad Bolívar | 138 | 45,10% |
| San Cristóbal | 37 | 12,09% |
| Suba | 34 | 11,10% |
| Usme | 33 | 10,78% |

| LOCALIDAD | # PERSONAS | PORCENTAJE |
|--------------------|------------|------------|
| Rafael Uribe Uribe | 17 | 5,56% |
| Kennedy | 15 | 4,90% |
| Bosa | 12 | 3,92% |
| Engativá | 5 | 1,63 % |
| Santa Fé | 4 | 1,31 % |
| Usaquén | 3 | 0,98% |
| Tunjuelito | 3 | 0,98 % |
| Los Mártires | 1 | 0,33% |
| Antonio Nariño | 1 | 0,33% |
| Puente Aranda | 1 | 0,33% |
| La Candelaria | 1 | 0,33% |
| Sumapaz | 1 | 0,33% |

1.1.10. NIVEL DE ESTUDIOS

En cuanto a la escolaridad de la población encuestada, de acuerdo con los resultados obtenidos se evidencia que 13 personas cuentan con educación superior, 18 personas no tienen estudio, 17 personas son técnicas, 128 personas indicaron tener una educación secundaria y 130 tienen educación primaria, datos visualizados en la Gráfica 9.

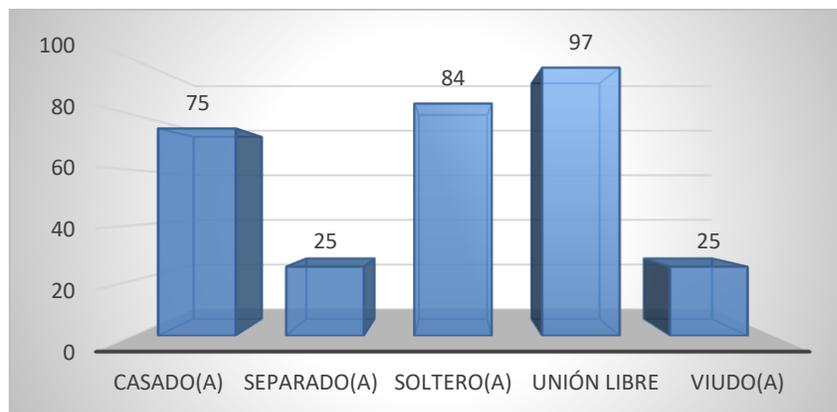
Gráfico 9 – ¿Cuál es su nivel de estudios alcanzado?



1.1.11. ESTADO CIVIL

De los datos obtenidos de la población encuestada se observa que, en relación con el estado civil que más predomina es unión libre con una participación de 97 personas y soltero(a) con una participación de 84 personas, en cuanto al estado civil casado(a) tuvo una participación de 75 personas.

Gráfico 10 – ¿Cuál es su estado civil?

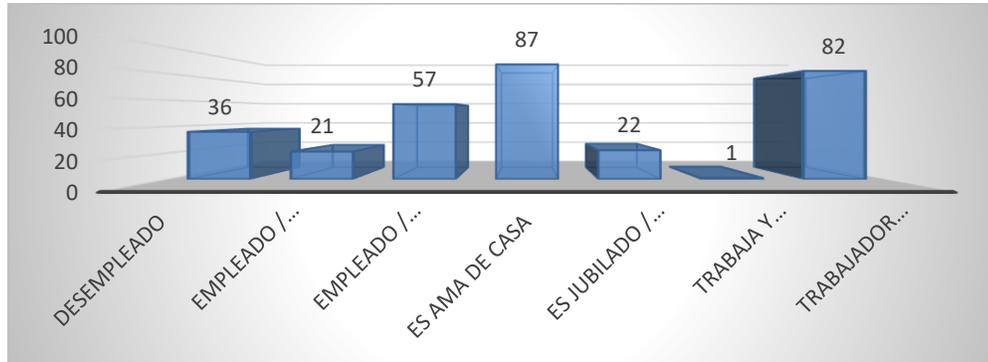


1.1.12. SITUACIÓN LABORAL

De acuerdo con los datos obtenidos respecto a la situación laboral de las personas encuestadas, hace relevancia que 87 personas son amas de casa, por otro lado 82 personas son trabajadores independientes, mientras que las 57 personas son empleados de tiempo completo, en cuanto al restante de encuestados 36 personas están en situación de desempleo, 21 personas son

empleados por horas y 22 personas son jubilados y pensionados.

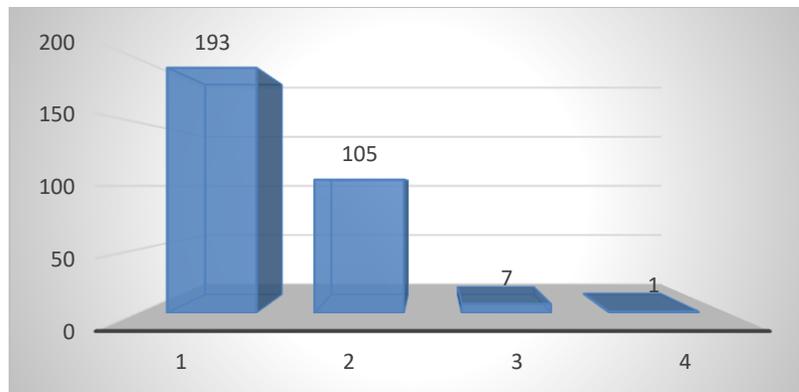
Gráfico 11 – ¿Cuál de estas opciones describe mejor su situación laboral actual?



1.1.13. ESTRATO

De los datos obtenidos de la población encuestada se observa en la gráfica 12 que 193 personas habitan en el estrato 1 y 105 personas habitan en estrato 2, dejando un total de 8 personas que se encuentran en los estratos 3 y 4.

Gráfico 12 – ¿Con que estrato le llegan la mayoría de los recibos públicos?



1.1.14. HOGARES

Uno de los datos relevantes obtenidos a partir de la tabulación de la encuesta corresponde a la identificación del tamaño de los hogares encuestados. Los resultados muestran que:

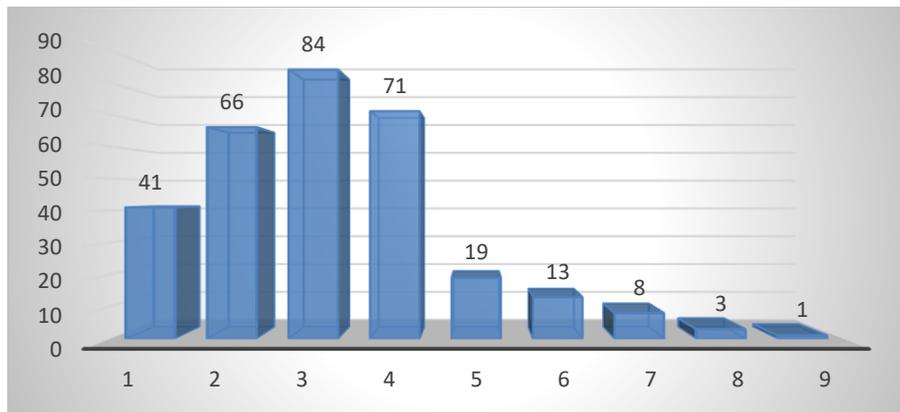
El 62,42 % de los hogares está compuesto por entre una y tres personas.

El 33,66 %, por entre cuatro y seis personas.

El 3,92 %, por entre siete y diez personas.

Estos hallazgos se encuentran representados en la Gráfica 13, la cual ilustra la distribución del tamaño de los hogares encuestados. Esta información resulta fundamental para comprender la composición demográfica de la población objetivo y constituye un insumo clave para la toma de decisiones, así como para la planificación de servicios en el marco de los proyectos habitacionales asociados al proceso misional de reasentamientos.

Gráfico 13 – ¿Cuántas personas conforman su hogar incluyéndose usted?



1.2.MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

1.2.1. MOTIVO DE VISITA

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 55% 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. El 26% de los ciudadanos mencionaron que se acercaron a la entidad para entregar documentos y un 13% 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).

| MOTIVO DE LA VISITA | CIUDADANOS | PORCENTAJE |
|--|------------|------------|
| Hacer seguimiento al proceso | 168 | 55% |
| Entregar documentos | 79 | 26% |
| Solicitar asesoría, información de proceso | 40 | 13% |
| Atender una solicitud de la CVP | 9 | 3% |
| Interponer una petición, queja o reclamo. | 8 | 2% |
| Es la primera vez que se acerca a la CVP | 2 | 1% |
| TOTAL | 306 | 100% |

1.2.2. PERMANENCIA EN EL PROCESO

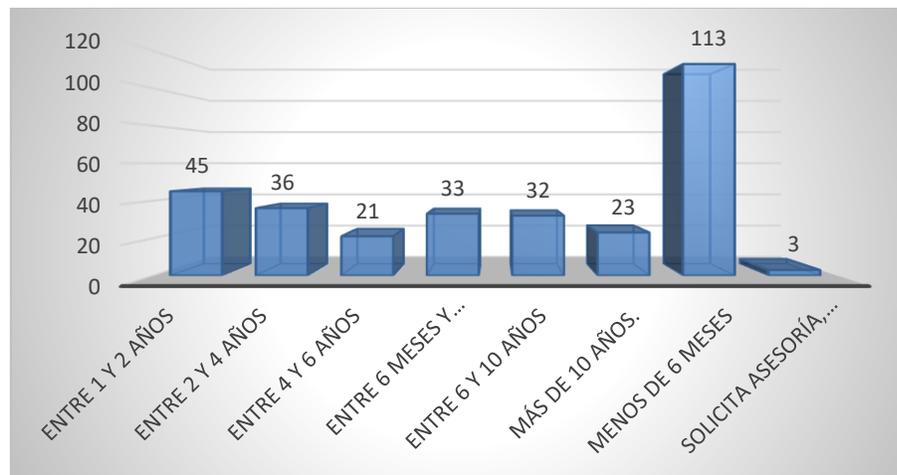
Los datos recopilados en la gráfica 14, reflejan una amplia variedad de experiencias en cuanto al tiempo que la población encuestada ha estado involucrada en el proceso. A continuación, se detallan los principales hallazgos:

- El **36%** de los encuestados indicó haber estado en el proceso por **menos de 6 meses**, lo que representa el grupo más numeroso.
- El **15%** señaló que su proceso ha tenido una duración de **entre 1 y 2 años**.
- El **12%** manifestó haber estado involucrado **entre 2 y 4 años**.
- El **11%** indicó una permanencia de **entre 6 meses y menos de 1 año**.
- El **10%** reportó una duración de **entre 6 y 10 años**.

- El **8%** afirmó que su proceso con la Caja se ha extendido por **más de 10 años**.
- El **7%** señaló estar en el proceso desde hace **entre 4 y 6 años**.
- Finalmente, un **1%** mencionó que únicamente ha solicitado **información y asesoría**, sin haber ingresado formalmente al proceso.

La duración en el proceso se ve en reflejada en la Gráfica 14, 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 la cual puede ayudar en la planificación de servicios y la toma de decisiones estratégicas.

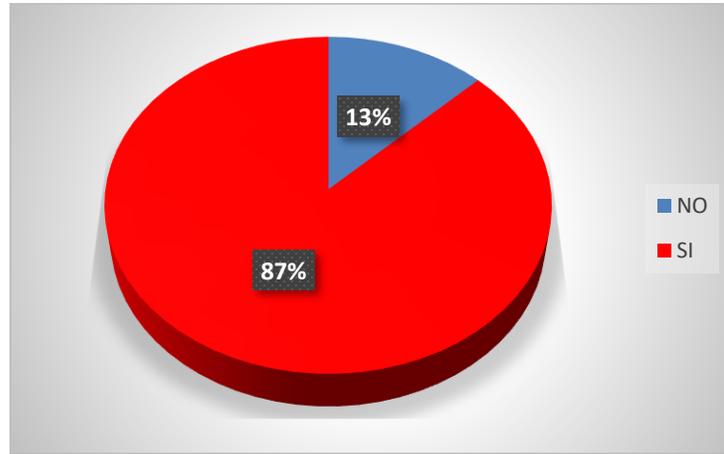
Gráfico 14 – ¿Cuánto tiempo ha permanecido en el proceso que adelanta con la CVP?



1.2.3. INFORMACIÓN DEL PROCESO

En el desarrollo de la encuesta, se indagó si la ciudadanía se percibe adecuadamente informada respecto al proceso que adelanta con la Caja de la Vivienda Popular. Los resultados evidencian que el 87 % de los encuestados manifestó sentirse bien informado(a), mientras que el 13 % indicó lo contrario, señalando no contar con información suficiente sobre el proceso. Estos resultados se encuentran representados en la Gráfica 15.

Gráfico 15 – ¿Considera Usted que está suficientemente informado en relación con el proceso?



2. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANÍA POR PROCESO MISIONAL

La calidad de los servicios prestados por los procesos misionales fue evaluada mediante la identificación y medición de atributos específicos del servicio. En este contexto, el modelo SERVQUAL constituye un enfoque ampliamente reconocido e implementado en diversas organizaciones para evaluar la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario. Desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry en la década de 1980, este modelo se fundamenta en la premisa de que la calidad del servicio puede ser medida a través de la percepción de la ciudadanía en torno a cinco dimensiones fundamentales, conocidas 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 |

2.1.DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTO

2.1.1. ATRIBUTOS

Se empleó una escala de respuesta numérica de 1 a 5, en la cual 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta. La calificación promedio de los atributos del servicio evaluados en la Dirección de Reasentamientos fue de 3,98.

Los datos presentados en la tabla reflejan las valoraciones asignadas por los encuestados a diversos atributos relacionados con los servicios o puntos de atención. En términos generales, las puntuaciones obtenidas son altas, lo cual sugiere una percepción positiva por parte de la ciudadanía en las áreas evaluadas.

En síntesis, los resultados evidencian un nivel considerable de satisfacción general por parte de los ciudadanos(as). No obstante, también se identifican aspectos puntuales que podrían beneficiarse de mejoras, especialmente en lo relacionado con la duración de los procesos, la disponibilidad del personal y la simplicidad de los requisitos para la realización de trámites y servicios.

Tabla 5-Atributos y Dimensiones de la Calidad del Servicio

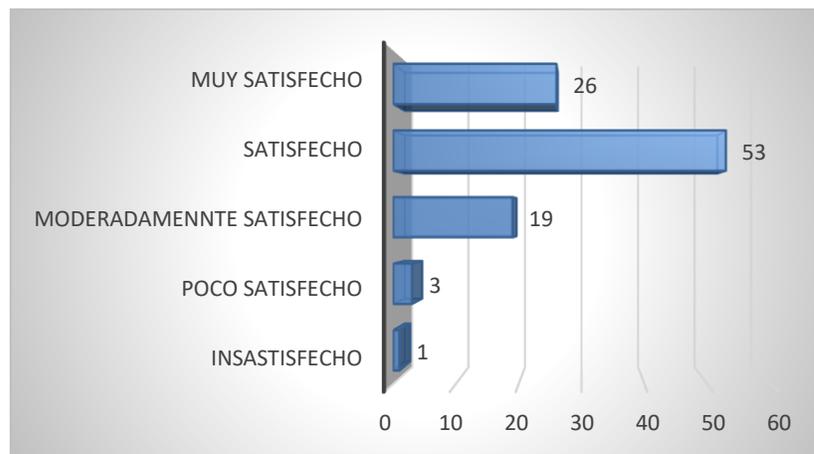
| Descripción de Atributo | Calificación | Dimensión Calidad del Servicio |
|--|--------------|------------------------------------|
| Calidez y amabilidad del personal | 4,13 | Empatía |
| Disponibilidad del personal | 4,05 | Capacidad de Respuesta |
| Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención | 4,18 | Elementos Tangibles |
| Organización en el manejo de la información | 4,05 | Fiabilidad, Capacidad de Respuesta |
| Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios | 3,97 | Fiabilidad, Capacidad de Respuesta |
| Conocimientos y habilidades del personal | 4.1 | Seguridad |

| | | |
|---|-------------|------------------------|
| Duración del proceso | 3,61 | Capacidad de Respuesta |
| Confiabilidad del servicio | 4.05 | Fiabilidad |
| Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos | 3.71 | Capacidad de Respuesta |
| Promedio | 3,98 | |

2.1.2. SATISFACCIÓN GENERAL

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 16 – Número de ciudadanos satisfechos por el Servicio Prestado



Se evidencia la satisfacción de la ciudadanía por el servicio que: En términos globales, se observa que casi todas las personas encuestadas están satisfechas, inclusive moderadamente satisfechas, ya que la suma de “muy satisfecho”, "Satisfecho" y "Moderadamente Satisfecho" da un total de 98 (96.07%), lo que representa una percepción positiva concerniente a la

satisfacción, y un promedio de 3,98 en lo que corresponde a la calidad del servicio.

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 3,98.

Los beneficiarios (as) de la Dirección de Reasentamientos que afirmaron tener una baja satisfacción con el servicio prestado, y según la encuesta, se pudo identificar que dicha inconformidad se explica a 8 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. Hay congestión e incomodidad en el Punto de Atención al Ciudadano y es insuficiente este espacio de atención.
5. Los plazos se incumplen en razón a la lentitud del servicio.
6. Hay exceso de trámites y requisitos para obtener los servicios o beneficios y hacer realidad los derechos.
7. Hay desorden en el manejo de los documentos y reprocesos durante la prestación del servicio o ejecución del trámite.
8. 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 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 preparó 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 4,00, indicando una satisfacción que genera este punto. En cuanto a la explicación del proceso de reasentamiento durante la primera visita y la asesoría fue calificado en un 3,95 y la explicación del proceso de reasentamiento durante la primera visita de 3,91, respectivamente, colocando una calificación promedio de 3,63.

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 las alternativas disponibles para vivienda definitiva y el tiempo de espera para recibir la vivienda definitiva obtuvieron puntuaciones ligeramente más bajas, indicando posibles mejoras 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 | 4,00 |
| La explicación del proceso de reasentamiento durante la primera visita | 3,95 |
| El acompañamiento y la comunicación durante el ingreso al programa de reasentamiento | 3,91 |
| La información sobre los trámites para la entrega del predio PAR a la Entidad | 3,57 |
| El proceso de entrega del predio PAR | 3,55 |
| El tiempo de espera para la asignación del VUR | 3,47 |
| La asesoría de la Entidad acerca de las opciones disponibles para complementar el valor del VUR y adquirir una vivienda definitiva | 3,45 |
| La asesoría y acompañamiento de la Entidad para la selección de vivienda definitiva | 3,65 |
| Las alternativas disponibles para vivienda definitiva | 3,57 |
| El tiempo de espera para recibir la vivienda definitiva | 3,20 |
| El mejoramiento de su calidad de vida al recibir la vivienda definitiva | 3,70 |
| Promedio | 3,63 |

2.2.DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA

2.2.1. ATRIBUTOS

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 4,32.

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 la calidad del servicio, especialmente en lo que respecta a la duración del proceso, el cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos y la sencillez de los requisitos de los tramites y servicios.

Tabla 7-Atributos y Dimensiones de la Calidad del Servicio

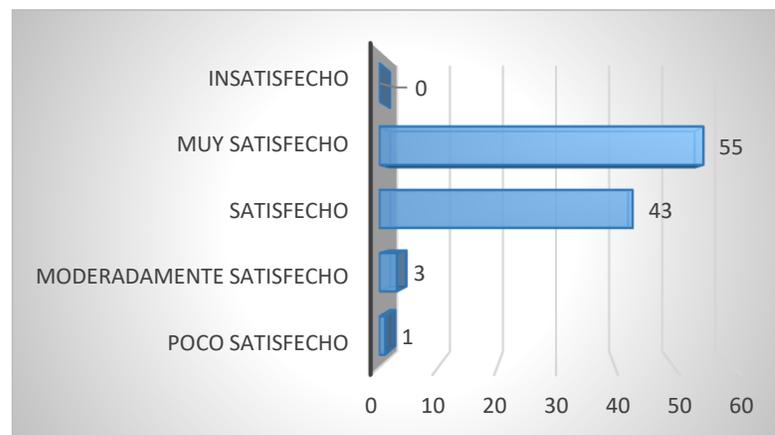
| Descripción de Atributo | Calificación | Dimensión Calidad del Servicio |
|--|--------------|------------------------------------|
| Calidez y amabilidad del personal | 4,39 | Empatía |
| Disponibilidad del personal | 4,46 | Capacidad de Respuesta |
| Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención | 4,48 | Elementos Tangibles |
| Organización en el manejo de la información | 4,37 | Fiabilidad, Capacidad de Respuesta |
| Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios | 4,29 | Fiabilidad, Capacidad de Respuesta |
| Conocimientos y habilidades del personal | 4,33 | Seguridad |
| Duración del proceso | 4,10 | Capacidad de Respuesta |
| Confiabilidad del servicio | 4,34 | Fiabilidad |

| Descripción de Atributo | Calificación | Dimensión Calidad del Servicio |
|---|--------------|--------------------------------------|
| Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos | 4,13 | Capacidad de Respuesta |
| Promedio | 4,32 | |

2.2.2. SATISFACCIÓN GENERAL

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 17 – 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 "Muy Satisfecho" "Satisfecho" y "Moderadamente Satisfecho" se encuentra en el 96%, colocando la satisfacción en promedio de 4,49.

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. La asesoría o información que se brinda sobre los trámites y servicios es mala e insuficiente
3. Los plazos se incumplen en razón a la lentitud del servicio
4. Hay desorden en el manejo de los documentos y procesos durante la prestación del servicio o ejecución del trámite
5. 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. 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 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 4,04 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 |
|--|--------------|
| Transmisión oportuna y clara de la información necesaria sobre el proceso de su interés | 4,16 |
| Acompañamiento adecuado de la DMV a su proceso (comunicaciones oportunas, aclaraciones pertinentes). | 4,10 |
| Acompañamiento valioso de la DMV para entender sus necesidades, solucionar sus inquietudes, y alcanzar los procesos adelantados por la DMV | 4,08 |
| Resultado del proceso que adelantó con la DMV | 3,85 |
| Trato mostrado por los colaboradores de la DMV durante el proceso | 4.15 |
| Promedio | 4,06 |

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 57,84% 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 y el 24,5% corresponde a la respuesta no aplica, en 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 20,58%, 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 mejorar este aspecto considerablemente 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 53,92%, 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 6,86% de los encuestados mencionaron que sí se les solicitó dinero en este contexto, un 18,62% indicó que no aplica, y por último se obtiene un 20,58% en blanco. 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.

2.3.DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN

2.3.1. ATRIBUTOS

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 4,18.

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, duración del proceso y organización en el manejo de la información.

Tabla 9-Atributos y Dimensiones de la Calidad del Servicio

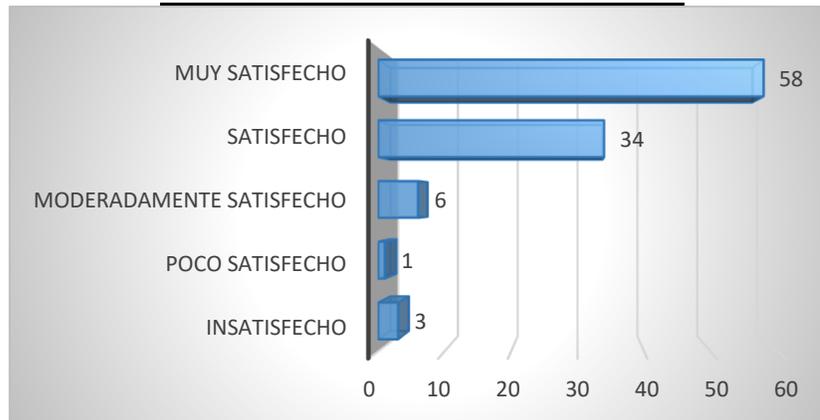
| Descripción de Atributo | Calificación | Dimensión Calidad del Servicio |
|--|--------------|------------------------------------|
| Calidez y amabilidad del personal | 4,36 | Empatía |
| Disponibilidad del personal | 4,26 | Capacidad de Respuesta |
| Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención | 4,38 | Elementos Tangibles |
| Organización en el manejo de la información | 4,19 | Fiabilidad, Capacidad de Respuesta |
| Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios | 4,26 | Fiabilidad, Capacidad de Respuesta |
| Conocimientos y habilidades del personal | 4,27 | Seguridad |
| Duración del proceso | 3,84 | Capacidad de Respuesta |
| Confiabilidad del servicio | 4,19 | Fiabilidad |
| Cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos | 3,93 | Capacidad de Respuesta |
| Promedio | 4.18 | |

2.3.2. SATISFACCIÓN GENERAL

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 18-Número de ciudadanos satisfechos por el Servicio Prestado





En la Gráfica 18 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 90,19%, colocando la satisfacción en promedio de 4,40.

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. 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.

El ciudadano(a) experimentó que la asesoría o información que se brinda sobre los trámites y servicios es mala e insuficiente y que el personal no demuestra interés en satisfacer las necesidades del ciudadano (a). 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 o 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 3,73 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 | 3,73 |
| Cumplimiento de las actividades presentadas a la comunidad | 3,67 |
| Trámite para la realización de la titulación | 3,64 |
| Respuestas de la Dirección conforme a los requisitos exigidos para el proceso | 3,86 |
| Solicitud del servicio de titulación | 3,71 |
| Elaboración de los actos administrativos por parte de los abogados | 3,77 |
| Promedio | 3,73 |

3. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC)

En el desarrollo de la encuesta a ciudadanos(as) se indago 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 91,17% utiliza una red fija o wifi pagada y un plan de datos para celular, destacando la creciente accesibilidad de la conectividad. Contrariamente, el 8.16% 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.

Gráfico 19 - Acceso de la Ciudadanía a Internet

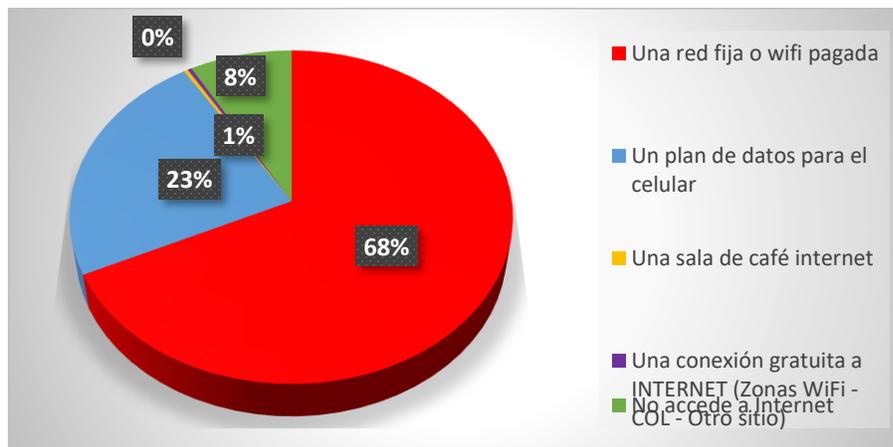
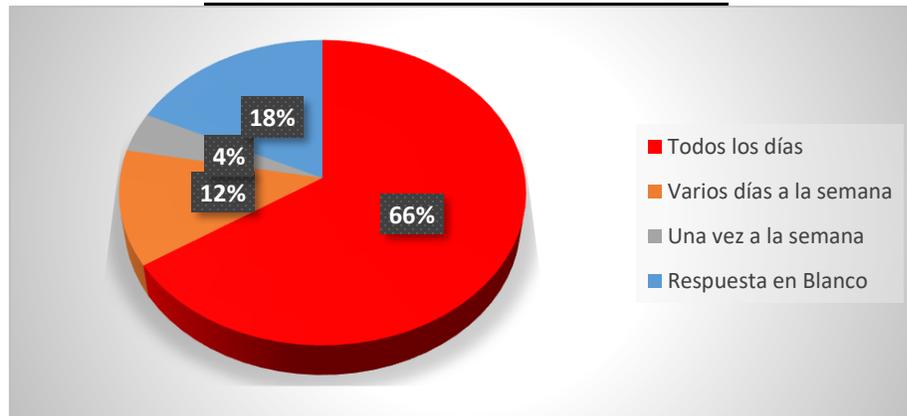


Gráfico 20 - Frecuencia Uso TIC



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

- Todos los días: El 66% de los encuestados utiliza las TIC.
- Varios días a la semana: El 12% de los encuestados utiliza las TIC.
- Una vez a la semana: El 4% de los encuestados utiliza las TIC
- Respuestas en blanco: El 18% dejó su respuesta en blanco.

En síntesis, la mayoría de los encuestados, el 82% 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 en alza para potenciar estos canales de atención.

Presencial: El 98% de las personas utilizan el contacto presencial como su medio preferido.

Telefónico: El 53% de las personas optan por el contacto telefónico como su medio de

comunicación.

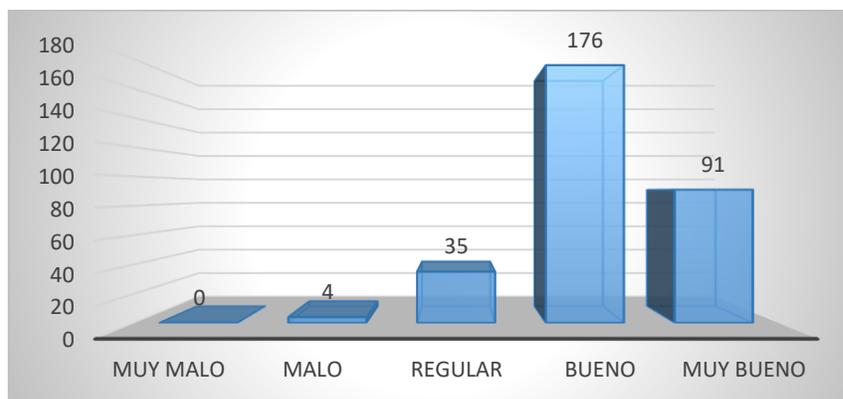
Sitio web: El 16% de las personas utilizan el sitio web como medio de contacto.

4. COMPLEJIDAD DE LOS 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 176 personas asociadas a esta categoría. Le sigue "Muy Bueno" con 91 personas, lo que sugiere que una proporción considerable de los formatos utilizados se considera eficiente y fácil de manejar. No obstante, también hubo 25 personas asociadas a niveles más bajos, como "Regular" y "Malo" con 39 personas. 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.

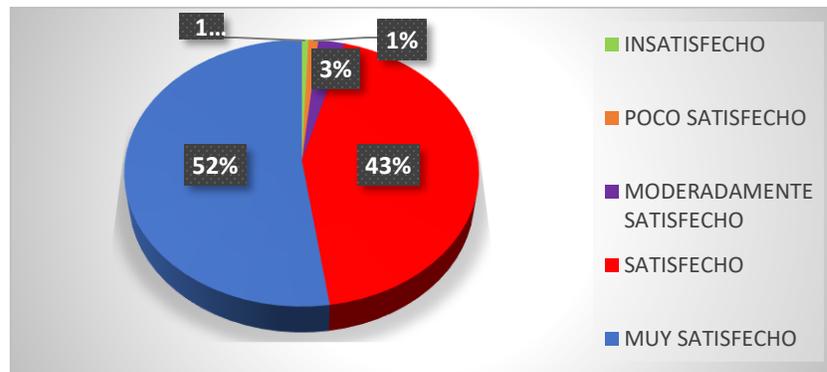
Gráfico 24-Número de ciudadanos satisfechos con la complejidad con los documentos (formularios, guías, respuestas a derechos de petición, etc.)



5. 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 en el módulo 1, 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.

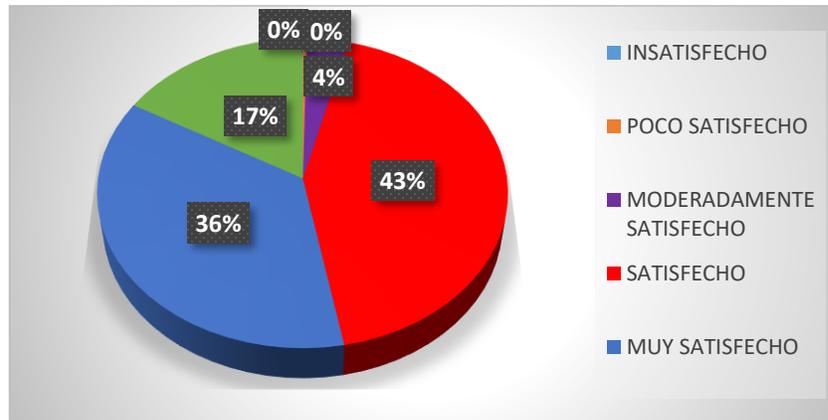
Gráfico 25-Porcentaje de Orientación Indicada Módulo 1 – Servicio al Ciudadano



La información recolectada corresponde a 306 encuestas realizadas a los procesos misionales de la Dirección de Reasentamientos (102 encuestas), la Dirección de Mejoramiento de Vivienda (102 encuestas) y la Dirección de Urbanización y Titulación (102 encuestas). 5 personas se sienten insatisfechas y poco satisfechas con la atención en el módulo #1, 8 personas modernamente satisfechas, 133 personas satisfechas y 160 muy satisfechas. Si sumamos la calificación de personas satisfechas y muy satisfechas se obtiene que el 96% de las y los encuestados se encuentran a gusto con el servicio prestado.

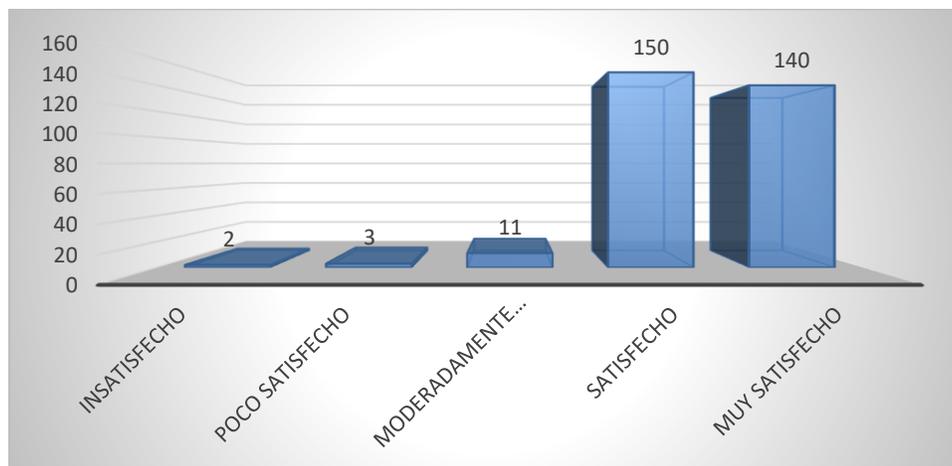
De la misma manera, se indagó con los ciudadanos(as) encuestados(as) si han radicado de manera presencial en la entidad y se obtuvo un porcentaje del 70,91% de respuesta positiva y un 29,08% expresó no haber radicado en la ventanilla única de radicación. También se indagó sobre la atención, servicio y orientación en la ventanilla de radicación, de los cuales alcanzó unos umbrales de satisfacción altos. Obteniendo una calificación de 132 personas satisfechas, 111 personas muy satisfechas, tan solo 11 personas Moderadamente Satisfechas, 1 persona poco satisfecho y 51 personas contestaron en blanco con la atención recibida en la ventanilla única de radicación de la Caja de la Vivienda Popular.

Gráfico 26-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 150 (49%) se encuentran satisfechas, 140 (46%) personas están muy satisfechas, 11 personas moderadamente satisfechas, y 5 calificaron como poco satisfechas e insatisfechas. (Grafica 27)

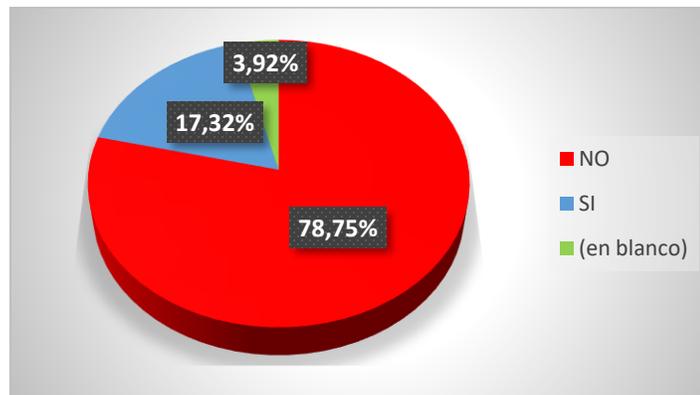
Gráfico 27-Credibilidad y satisfacción de los tramites



6. DEFENSOR DE LA CIUDADANIA

En el formulario de la encuesta se indagó si la ciudadanía conoce la figura de la Defensor a la Ciudadanía de la Entidad y se obtuvo un porcentaje del 17,32% de afirmación sobre el conocimiento de la figura del Defensor contra el 78,75% que manifiesta no estar enterada del Defensor a la Ciudadanía. Un 3,92% de los encuestados contestaron en blanco.

Gráfico 28-Conoce Usted la Figura de la Defensora a la Ciudadanía CVP



7. CONSOLIDADO DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANIA

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 3.98, pero sigue siendo sólido. El proceso de la Dirección de Vivienda obtiene un alta en todas las categorías, teniendo un promedio de 4,32, lo que sugiere un alto nivel de satisfacción en ese proceso. Finalmente, el proceso propio de la Dirección de Titulación también se encuentra por encima del promedio general, con una calificación promedio de 4,18, 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 | 3,98 | 4,32 | 4,18 | 4,16 |
| Nivel de Satisfacción del Ciudadano | 3,98 | 4,49 | 4,40 | 4,29 |
| Aspectos Específicos | 3,63 | 4,04 | 3,73 | 3,68 |
| Promedio por Proceso | 3,86 | 4,28 | 4,10 | 4,08 |

8. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con base en los resultados obtenidos a través de las encuestas aplicadas a ciudadanos beneficiarios de los procesos misionales de la Caja de la Vivienda Popular (CVP), correspondientes al primer semestre del año 2025, se presentan las siguientes conclusiones:

1. Alto nivel de satisfacción ciudadana:

Los tres procesos misionales evaluados (Dirección de Reasentamientos, Dirección de Mejoramiento de Vivienda y Dirección de Urbanizaciones y Titulación) registraron un nivel alto de satisfacción por parte de los ciudadanos(as). En promedio, el 96% de los encuestados se manifestaron satisfechos o muy satisfechos con el servicio recibido.

2. Fortalezas institucionales:

Las dimensiones mejor valoradas fueron la calidez y amabilidad del personal, la accesibilidad de las instalaciones físicas, la disponibilidad del equipo humano, así como la claridad y oportunidad en la información brindada al usuario. Estos factores fortalecen la percepción de confianza y eficiencia institucional.

3. Aspectos críticos para mejorar:

Se identifican oportunidades de mejora en relación con:

Duración y lentitud de algunos procesos.

Reprocesos administrativos fortalecer el proceso de gestión documental.

Complejidad de trámites y requisitos.

Revisar y ajustar los tiempos de atención establecidos, promoviendo una mayor eficiencia en los plazos de respuesta y el cumplimiento de compromisos con la ciudadanía.



Las anteriores observaciones fueron más acentuadas en los procesos relacionados con la Dirección de Reasentamientos.

4. Perfil de los usuarios encuestados:

La mayoría de los ciudadanos(as) encuestados(as) pertenecen a estratos 1 y 2 (97%) y tienen niveles de escolaridad primaria o secundaria (84%). Asimismo, un 70% residen en zonas urbanas, y las localidades con mayor demanda de atención fueron Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Suba y Usme.

5. Acceso a tecnologías y canales de atención:

Aunque el 91% de los encuestados manifestó tener acceso a Internet, el canal presencial sigue siendo el más utilizado (98%), lo que sugiere la necesidad de fortalecer y promover el uso de medios virtuales como canales de atención alternativos, especialmente en zonas de alta demanda.

6. Transparencia en la prestación del servicio:

Un porcentaje significativo de la población encuestada (alrededor del 7%) indicó haber recibido solicitudes de dinero en el marco de algunos procesos, situación que, aunque minoritaria, requiere atención inmediata mediante campañas de información, canales de denuncia y fortalecimiento de la supervisión institucional.

7. Desconocimiento del Defensor de la Ciudadanía:

El 78,75% de los encuestados manifestaron no conocer la figura del Defensor de la Ciudadanía de la CVP. Esta situación representa una oportunidad para divulgar y posicionar este rol como un canal clave para la garantía de derechos ciudadanos.

8. Comparativo por proceso misional:

El análisis consolidado indica que la Dirección de Mejoramiento de Vivienda fue el proceso mejor valorado en cuanto a calidad del servicio (4,32) y satisfacción general (4,49), seguida por Urbanizaciones y Titulación (4,18 y 4,40 respectivamente). La Dirección de Reasentamientos, si bien con calificaciones aceptables (3,98), presenta los mayores desafíos en términos de percepción y experiencia del usuario.

RECOMENDACIONES GENERALES:

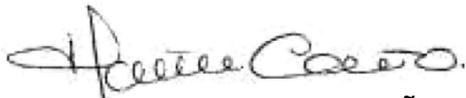
Fortalecer la capacitación del personal en atención al ciudadano y manejo de trámites.

Promover ajustes en los procedimientos internos de atención que permitan mejorar los tiempos de respuesta y minimizar reprocesos, facilitando así una experiencia más ágil y eficiente para la ciudadanía.

Promover campañas de información sobre la gratuidad de los servicios y los canales de denuncia de posibles irregularidades.

Impulsar el conocimiento de la figura del Defensor de la Ciudadanía.

Fomentar el uso de canales virtuales como alternativa efectiva de atención al ciudadano.



MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO
Directora de Gestión Corporativa

Elaboró: Paola Otálora-contratista 187- DGC 
Revisó y aprobó: Adriana Patricia Lamprea-contratista –DGC-SC

