

CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR

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

SEGUNDO SEMESTRE 2025

Fecha: 22 de diciembre de 2025



1. ENCUESTAS DE SATISFACCION	3
1.1. VARIABLE DEMOGRAFICA	4
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	8
1.1.6. GRUPO POBLACIONAL	9
1.1.7. DISCAPACIDAD.....	10
1.1.8. UBICACIÓN GEOGRÁFICA.....	11
1.1.9. LOCALIDAD	12
1.1.10. NIVEL DE ESTUDIOS	13
1.1.11. ESTADO CIVIL	14
1.1.12. SITUACIÓN LABORAL.....	15
1.1.13. ESTRATO	16
1.1.14. HOGARES.....	17
1.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO	18
1.2.1. MOTIVO DE VISITA.....	18
1.2.2. PERMANENCIA EN EL PROCESO	19
1.2.3. INFORMACIÓN DEL PROCESO.....	20
2. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANÍA POR PROCESO MISIONAL	21
2.1. DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTO	22
2.1.1. ATRIBUTOS.....	22
2.1.2. SATISFACCIÓN GENERAL.....	24
2.2. DIRECCIÓN DE MEJORAMIENTO DE VIVIENDA	26
2.2.1. ATRIBUTOS.....	26
2.2.2. SATISFACCIÓN GENERAL	27
2.3. DIRECCIÓN DE URBANIZACIONES Y TITULACIÓN.....	30
2.3.1. ATRIBUTOS.....	30
2.3.2. SATISFACCIÓN GENERAL	31
2.4 DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS.....	33
3. DISPONIBILIDAD Y USO DE LAS TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIONES (TIC).....	34
4. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – SERVICIO AL CIUDADANO.....	36

5. DEFENSOR DE LA CIUDADANIA	39
6. CONSOLIDADO DE LA CALIDAD DE SERVICIO DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANIA	40
7. CONCLUSIONES	41

1. ENCUESTAS DE SATISFACCION

En el marco del proceso de evaluación continua de la calidad del servicio y la experiencia ciudadana, durante el segundo semestre del período evaluado se llevó a cabo la aplicación de encuestas de satisfacción, con el propósito de recopilar información relevante tanto desde una perspectiva cuantitativa como cualitativa. Esta medición permitió identificar la percepción de la ciudadanía respecto a diversos aspectos asociados a la atención recibida y a los trámites gestionados ante la Caja de la Vivienda Popular (CVP).

Las variables incluidas en la encuesta abarcaron dimensiones vinculadas a las características demográficas de la población atendida, la calidad del servicio prestado, el nivel de satisfacción general del usuario, la percepción sobre la gratuidad de los trámites y servicios ofrecidos por la CVP, así como la gestión de la información, el acceso a documentos relacionados con los procesos y el uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC).

Adicionalmente, se indagó sobre la atención brindada por la Dirección de Gestión Corporativa – Proceso de Servicio al Ciudadano, evaluando tanto la claridad de la información suministrada como la calidad de la orientación proporcionada a la ciudadanía. La encuesta incorporó, asimismo, preguntas orientadas a medir el grado de conocimiento de los ciudadanos y ciudadanas respecto a la figura del Defensor de la Ciudadanía en la CVP, así como el nivel de satisfacción global frente a los trámites y servicios recibidos.

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

- Dirección de Reasentamientos: **110 encuestas aplicadas**
- Dirección de Mejoramiento de Vivienda: **110 encuestas aplicadas**
- Dirección de Urbanizaciones y Titulación: **110 encuestas aplicadas**

Con el fin de garantizar la comparabilidad de los resultados entre dependencias y reducir posibles sesgos derivados de diferencias en el tamaño muestral, se realizó un proceso de verificación y depuración de la base de datos. Este procedimiento permitió consolidar

un número equivalente de encuestas por dependencia misional, asegurando condiciones de análisis equitativas, de la siguiente manera:

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

En total, la encuesta fue aplicada a 306 ciudadanos y ciudadanas, de los cuales 303 participaron de manera presencial y 3 mediante atención telefónica. El 100% de las personas encuestadas otorgó su autorización para uso de información recopilada con fines estadísticos, en cumplimiento de la normativa vigente para el tratamiento de datos personales, conforme a lo establecido en la ley 1581 de 2012 y el Decreto 1377 de 2013 (Gráfica 1)

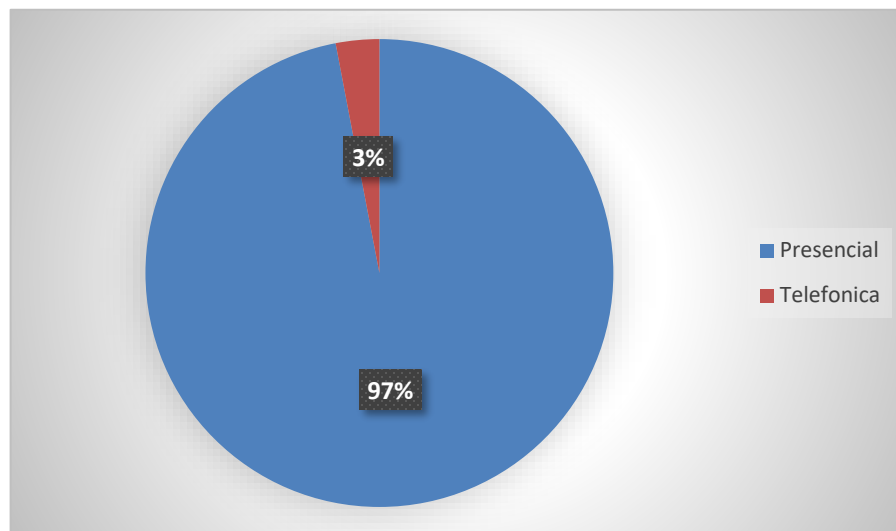


Gráfico 1-Porcentaje modalidad de aplicación de encuesta

1.1. VARIABLE DEMOGRAFICA

Para el análisis del perfil de la población encuestada, se definieron las características correspondientes a las variables demográficas incluidas en la encuesta, las cuales permiten contextualizar los resultados de satisfacción y comprender las condiciones de los ciudadanos y ciudadanas atendidos(as). A continuación, se presentan los principales hallazgos asociados a dichas variables.:

1.1.1. EDAD

El análisis de la distribución por rangos etarios de los ciudadanos y ciudadanas encuestados(as) evidencia que la población atendida se concentra mayoritariamente en personas adultas y adultas mayores. En efecto, el 75,49 % de los encuestados(as) se encuentra comprendido en rangos iguales o superiores a los 46 años, lo cual refleja que los trámites y servicios evaluados impactan principalmente a este segmento poblacional.

Este comportamiento etario resulta relevante para la interpretación de los niveles de satisfacción, dado que los grupos de mayor edad suelen requerir mayores niveles de orientación, claridad en la información y acompañamiento durante el desarrollo de los procesos, especialmente en trámites de carácter social y administrativo.

Tabla 1- Distribución de Edad

RANGO DE EDAD		
≤ 20 AÑOS	2	0,65%
21-45 AÑOS	73	23,86%
46-60 AÑOS	97	31,70%
61-89 AÑOS	134	43,79%
TOTAL	306	100%

1.1.2. PERTENENCIA ÉTNICA

El análisis de la variable de pertenencia étnica indica que una minoría de los ciudadanos y ciudadanas encuestados(as) manifestó reconocerse como perteneciente a algún grupo étnico. En efecto, del total de 306 encuestas aplicadas, 57 personas, equivalentes al 18,6 %, declararon pertenecer a un grupo étnico.

De este grupo, la mayoría corresponde a población indígena, mientras que una persona se reconoció como afrocolombiana, lo que representa una proporción marginal dentro del total de la muestra. Por su parte, el 81,4 % de los encuestados(as) manifestó no pertenecer a ninguno de los grupos étnicos consultados.

Estos resultados evidencian la presencia de población perteneciente a grupos étnicos dentro de los procesos misionales evaluados, lo cual resalta la importancia de mantener y fortalecer enfoques de atención diferencial, garantizando condiciones de equidad, respeto cultural y acceso adecuado a la información y a los servicios ofrecidos por la entidad.

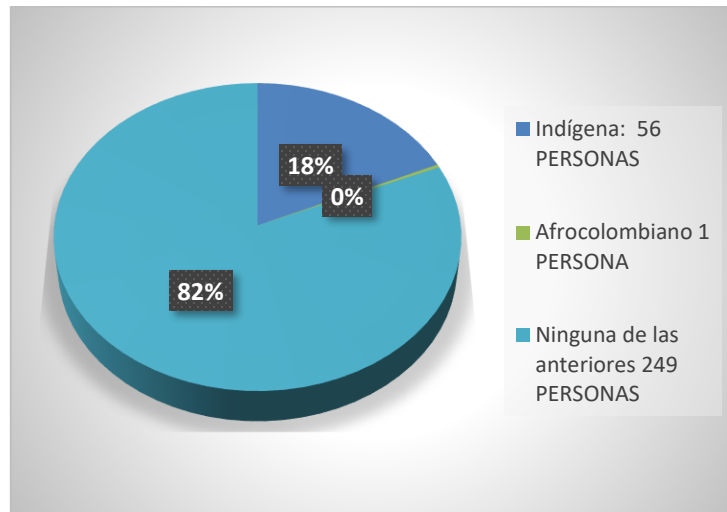


Gráfico 2- Pertenencia Étnica

1.1.3. SEXO

De acuerdo con los resultados obtenidos en las encuestas aplicadas, se identifica una mayor participación de mujeres dentro de la población atendida por el servicio a la ciudadanía. En efecto, el 58,82 % de los ciudadanos y ciudadanas encuestados(as) corresponde al sexo femenino, mientras que el 41,18 % corresponde al sexo masculino.

Esta distribución evidencia que las mujeres presentan una mayor presencia en la realización de trámites y en el acceso a los servicios evaluados, lo cual resulta relevante para el análisis de la experiencia ciudadana. Este comportamiento puede estar asociado a dinámicas sociales y familiares en las que las mujeres asumen con mayor frecuencia la gestión de trámites relacionados con vivienda y programas sociales, reforzando la importancia de mantener esquemas de atención accesibles, claros y orientados a este grupo poblacional.

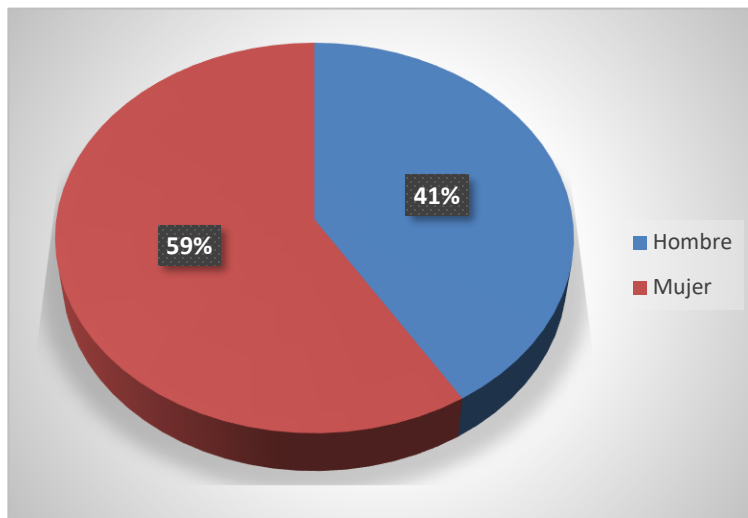


Gráfico 3 – Sexo

1.1.4. GENERO

De acuerdo con las encuestas realizadas, se puede identificar que el 58.82% de la población encuestada se identifica con el género femenino, mientras que el 41.18% se identifica con el género masculino. Este análisis refleja la distribución de género entre los ciudadanos y ciudadanas que participaron en el proceso de recolección de datos para el informe.

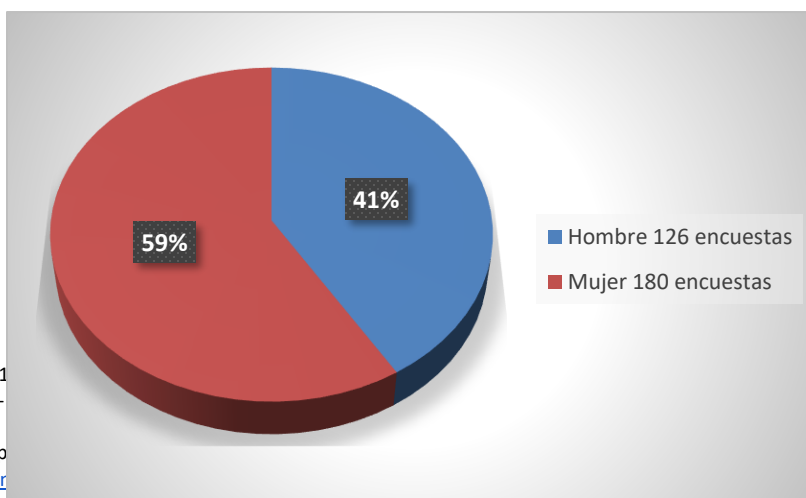


Gráfico 4 – ¿Con cuál género se identifica?

1.1.5. ORIENTACIÓN SEXUAL

En relación con la variable de orientación sexual, los resultados de la encuesta evidencian una alta concentración de respuestas en la categoría heterosexual. En efecto, del total de 306 ciudadanos y ciudadanas encuestados(as), 305 personas, equivalentes al 99,67 %, manifestaron identificarse con una orientación sexual heterosexual.

De manera marginal, una persona, correspondiente al 0,33 % de la muestra, se identificó como gay. Estos resultados indican una escasa dispersión en la autoidentificación de la orientación sexual dentro de la población encuestada en el período evaluado.

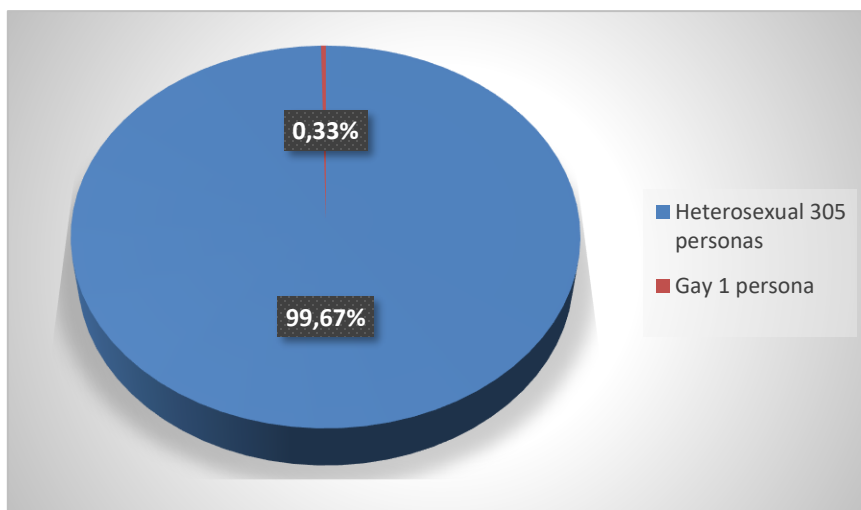


Gráfico 5 – ¿Cuál es su orientación sexual?

1.1.6. GRUPO POBLACIONAL

De acuerdo con la información recopilada en las encuestas aplicadas, se identifica que la mayoría de los ciudadanos y ciudadanas encuestados(as) manifestó no pertenecer a un grupo poblacional específico. En efecto, 219 personas, equivalentes al 71,6 % de la muestra, indicaron no hacer parte de ninguno de los grupos poblacionales consultados.

No obstante, se evidencia la presencia de diversos grupos poblacionales dentro de la población atendida. En particular, 46 personas se identificaron como adultos mayores, lo que representa el grupo poblacional con mayor participación entre las categorías reportadas. Asimismo, 24 mujeres manifestaron ser cabezas de hogar, seguido de 7 personas que se reconocieron como indígenas, 5 como afrocolombianas, 3 como víctimas del conflicto armado y 2 como campesinas.

Estos resultados permiten identificar la coexistencia de distintos grupos poblacionales en los procesos misionales evaluados, lo cual resalta la importancia de continuar fortaleciendo enfoques de atención diferencial que garanticen condiciones de equidad, inclusión y acceso adecuado a los servicios ofrecidos por la entidad.

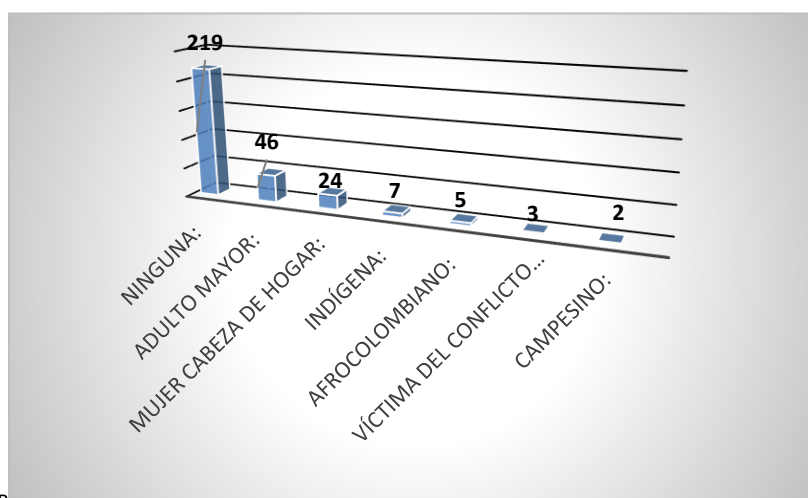


Gráfico 6 – Grupo poblacional

1.1.7. DISCAPACIDAD

De acuerdo con la información recopilada en las encuestas aplicadas, se identifica que 54 ciudadanos y ciudadanas, equivalentes al 17,65 % de la población encuestada, manifestaron presentar algún tipo de discapacidad. Por su parte, 252 personas, correspondientes al 82,35 %, indicaron no tener ninguna condición de discapacidad.

La presencia de personas con discapacidad dentro de la población atendida resalta la importancia de continuar fortaleciendo condiciones de accesibilidad, orientación adecuada y atención diferencial en los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, con el fin de garantizar un acceso equitativo y oportuno para todos los ciudadanos y ciudadanas.

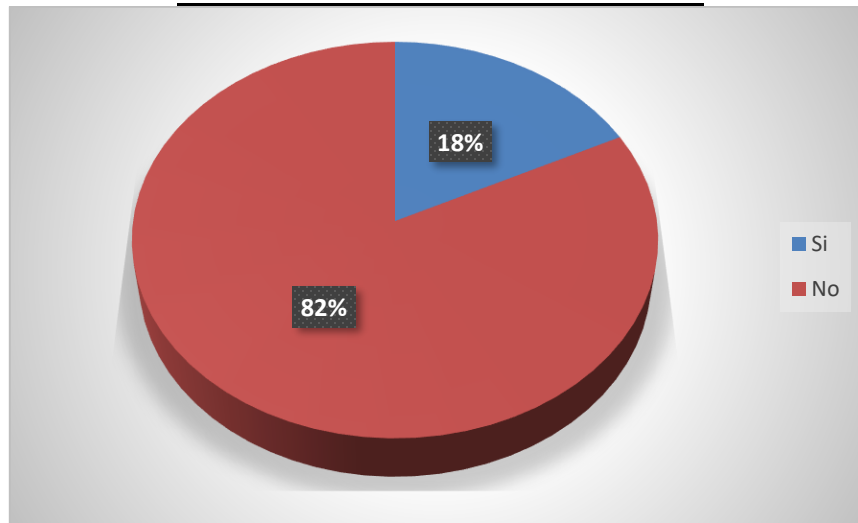


Gráfico 7 – Discapacidad

1.1.8. UBICACIÓN GEOGRÁFICA

De acuerdo con la información registrada en las encuestas aplicadas, se evidencia que la totalidad de los ciudadanos y ciudadanas encuestados(as) se ubica en zonas urbanas. En efecto, las 306 personas encuestadas (100 %) manifestaron residir en localidades pertenecientes al área urbana del Distrito Capital, sin registrarse casos correspondientes a zonas rurales.

Este resultado guarda coherencia con el alcance territorial de los procesos misionales evaluados y con la concentración de la atención institucional en zonas urbanas, particularmente en localidades con alta demanda de servicios relacionados con vivienda y programas sociales.

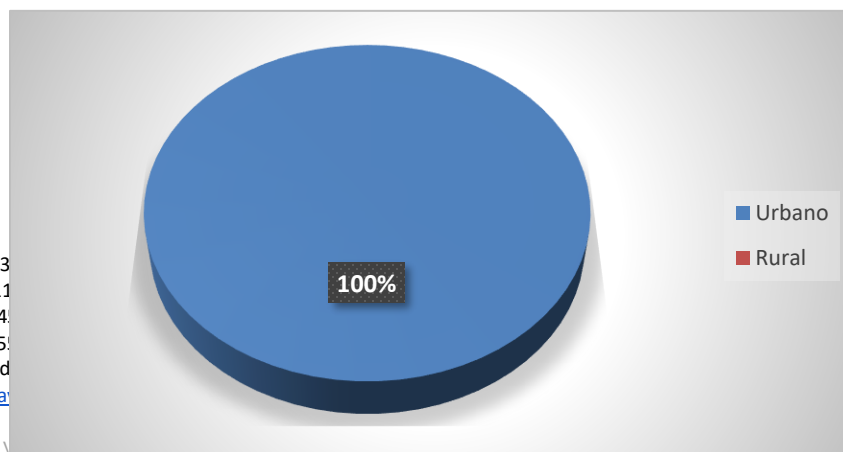


Gráfico 8 – Ubicación geográfica

1.1.9. LOCALIDAD

Durante el período evaluado, la mayor concentración del servicio de atención a la ciudadanía se registró en la localidad de Ciudad Bolívar, la cual concentró el 48,37 % de las atenciones realizadas. Le siguen las localidades de Usme y San Cristóbal, con participaciones del 11,44 % y 11,11 %, respectivamente.

De manera conjunta, estas tres localidades concentran el 70,92 % del total de ciudadanos y ciudadanas encuestados(as), lo que evidencia una alta demanda de servicios en territorios con mayor concentración poblacional y necesidades habitacionales. Otras localidades como Rafael Uribe Uribe, Bosa, Kennedy y Suba presentan participaciones menores pero relevantes, mientras que el resto de las localidades registra una presencia marginal dentro del total de la muestra.

Estos resultados permiten identificar zonas prioritarias para la atención institucional y constituyen un insumo relevante para la planeación, focalización y fortalecimiento de los procesos misionales de la entidad.

LOCALIDAD	# PERSONAS	PORCENTAJE
Ciudad Bolívar	148	48,37%
Usme	35	11,44%
San Cristóbal	34	11,11%
Rafael Uribe Uribe	29	9,48%
Bosa	17	5,56%
Kennedy	15	4,90%
Suba	14	4,58%
Santa Fe	7	2,29%
Antonio Nariño	2	0,65%
Engativá	2	0,65%

Usaquén	1	0,33%
Chapinero	1	0,33%
Tunjuelito	1	0,33%
TOTAL	306	100%

Tabla 2 – Localidad

1.1.10. NIVEL DE ESTUDIOS

En cuanto al nivel de escolaridad de la población encuestada, los resultados evidencian una mayor concentración en niveles de educación básica y media. En efecto, 134 ciudadanos y ciudadanas, equivalentes al 43,79 %, manifestaron contar con educación primaria, mientras que 126 personas, correspondientes al 41,18 %, indicaron haber alcanzado el nivel de educación secundaria.

Por su parte, 18 personas (5,88 %) señalaron no contar con estudios formales, en tanto que 15 ciudadanos y ciudadanas (4,90 %) reportaron formación técnica o tecnológica. Finalmente, 13 personas, equivalentes al 4,25 % de la muestra, manifestaron contar con educación superior universitaria.

Estos resultados permiten identificar un perfil educativo predominantemente orientado a niveles de escolaridad básica y media, lo cual constituye un insumo relevante para el diseño de estrategias de comunicación, orientación y acompañamiento en los trámites y servicios ofrecidos por la entidad, datos visualizados en la Gráfica 9.

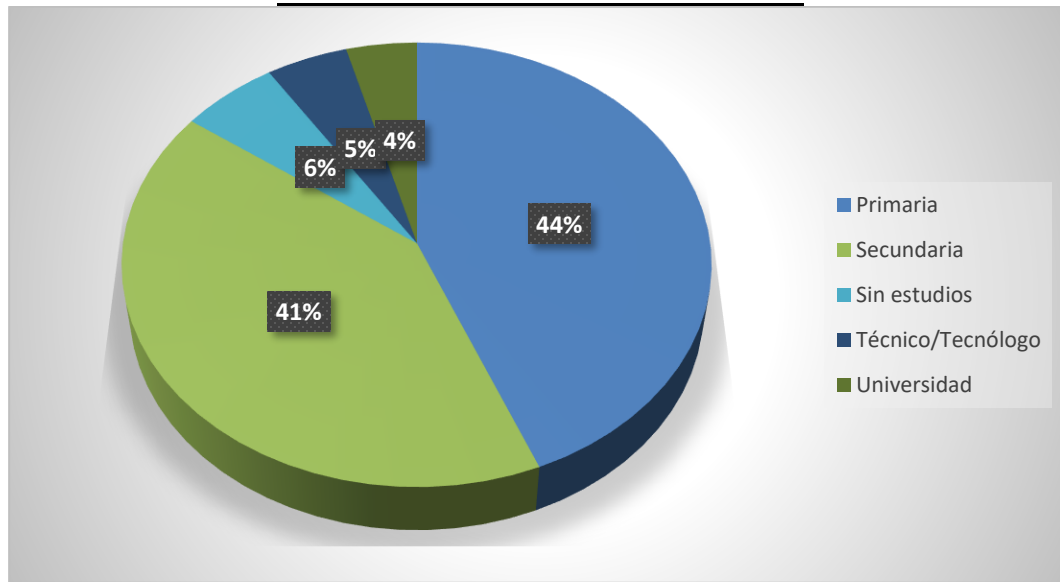


Gráfico 9 – ¿Cuál es su nivel de estudios alcanzado?

1.1.11. ESTADO CIVIL

A partir de los resultados obtenidos en la encuesta aplicada, se observa que el estado civil predominante entre la población encuestada corresponde a la categoría soltero(a), con 116 personas, equivalentes al 38,28 % del total. En segundo lugar, se encuentra la condición de unión libre, reportada por 94 ciudadanos y ciudadanas, lo que representa el 31,02 % de la muestra.

Por su parte, 57 personas (18,81 %) manifestaron estar casadas, mientras que 19 ciudadanos y ciudadanas (6,27 %) indicaron ser viudos(as). Finalmente, 17 personas, correspondientes al 5,61 %, señalaron encontrarse en condición de separado(a)

Esta distribución del estado civil aporta elementos relevantes para la comprensión del perfil sociodemográfico de la población atendida, permitiendo contextualizar las dinámicas familiares y sociales que pueden incidir en la demanda y el acceso a los servicios ofrecidos por la entidad..

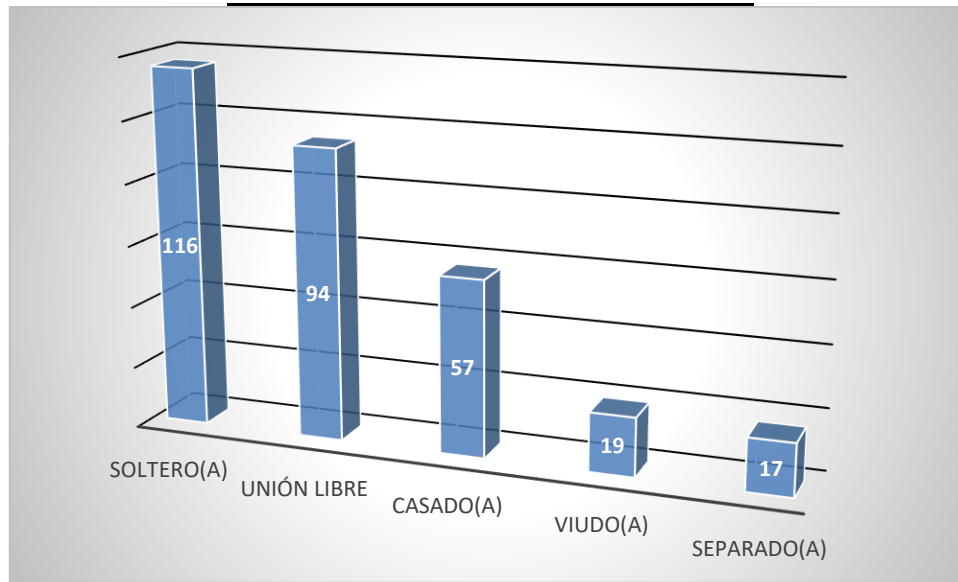


Gráfico 10 – ¿Cuál es su estado civil?

1.1.12. SITUACIÓN LABORAL

De acuerdo con los resultados obtenidos respecto a la situación laboral de la población encuestada, se evidencia que la condición predominante corresponde a amas de casa, con 90 personas, equivalentes al 29,41 % del total. En segundo lugar, se encuentran los trabajadores y trabajadoras independientes, con 83 personas (27,12 %).

Asimismo, 58 ciudadanos y ciudadanas (18,95 %) manifestaron desempeñarse como empleados(as) de tiempo completo, mientras que 37 personas (12,09 %) indicaron encontrarse en situación de desempleo. Por su parte, 21 encuestados(as) (6,86 %) reportaron trabajar como empleados(as) por horas, y 16 personas (5,23 %) señalaron estar jubiladas o pensionadas.

Esta distribución de la situación laboral permite comprender las condiciones socioeconómicas de la población atendida y constituye un insumo relevante para contextualizar la demanda de los servicios ofrecidos por la entidad, así como para orientar estrategias de atención acordes con las realidades laborales de los ciudadanos y ciudadanas.

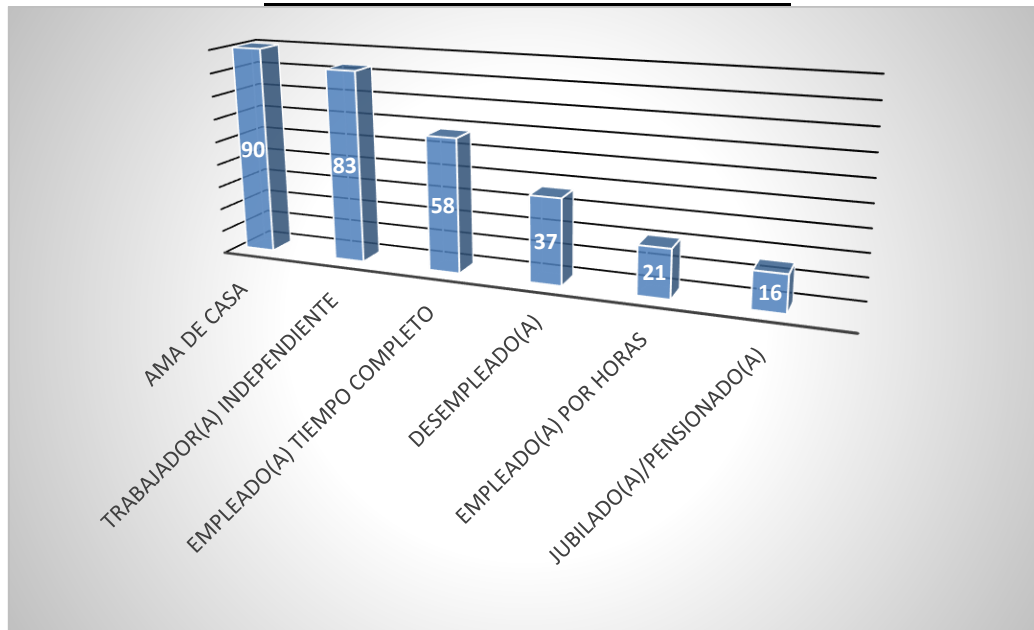


Gráfico 11 – ¿Cuál de estas opciones describe mejor su situación laboral actual?

1.1.13. ESTRATO

De acuerdo con los datos obtenidos sobre el estrato socioeconómico de la población encuestada, se evidencia que la mayoría de los ciudadanos y ciudadanas habita en estratos bajos. En particular, 193 personas, equivalentes al 63,07 % de la muestra, manifestaron residir en estrato 1, mientras que 105 personas (34,31 %) indicaron pertenecer al estrato 2.

Por su parte, una proporción minoritaria de la población reportó habitar en estrato 3, con 7 personas (2,29 %), y únicamente 1 ciudadano(a), correspondiente al 0,33 %, señaló residir en estrato 4.

Esta distribución refleja un perfil socioeconómico predominantemente vulnerable, lo cual resulta coherente con la naturaleza de los servicios y programas misionales evaluados, y constituye un insumo clave para la formulación de estrategias de atención, focalización y acompañamiento dirigidas a poblaciones con mayores necesidades habitacionales y sociales.

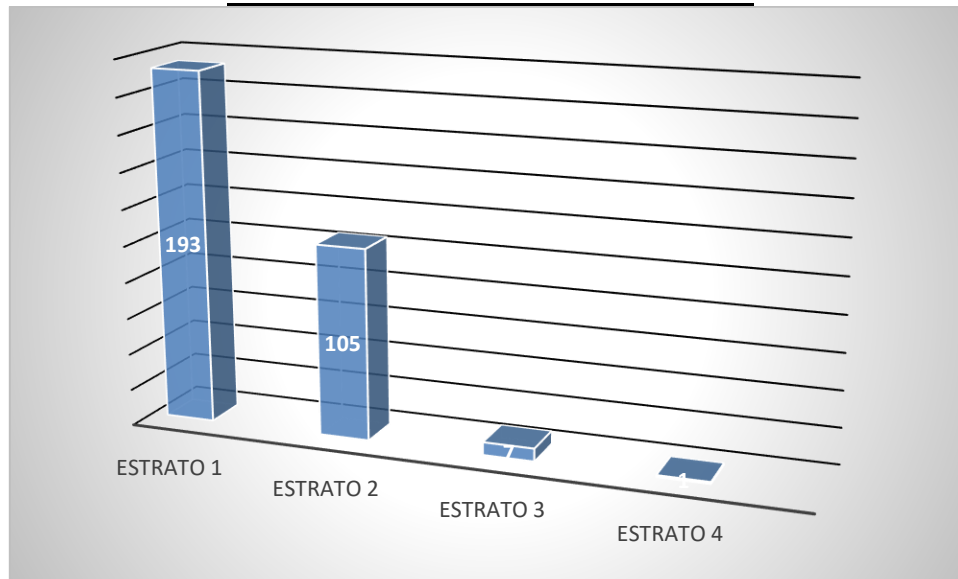


Gráfico 12 – ¿Con que estrato le llegan la mayoría de los recibos públicos?

1.1.14. HOGARES

Uno de los datos de interés obtenidos a partir de la tabulación de la encuesta corresponde a la identificación del tamaño de los hogares de la población encuestada. Los resultados evidencian que la mayoría de los hogares está conformada por núcleos familiares pequeños.

En efecto, el 62,42 % de los hogares se encuentra compuesto por entre una y tres personas, mientras que el 33,66 % corresponde a hogares integrados por cuatro a seis personas. Por su parte, un 3,92 % de los hogares manifestó estar conformado por siete a diez personas.

Estos resultados se reflejan en la Gráfica 13, la cual presenta la distribución detallada del número de personas que conforman los hogares encuestados. La información obtenida resulta relevante para comprender la composición demográfica de la población atendida y constituye un insumo clave para la toma de decisiones y la planificación de servicios y proyectos habitacionales, en concordancia con la naturaleza de los procesos misionales evaluados.

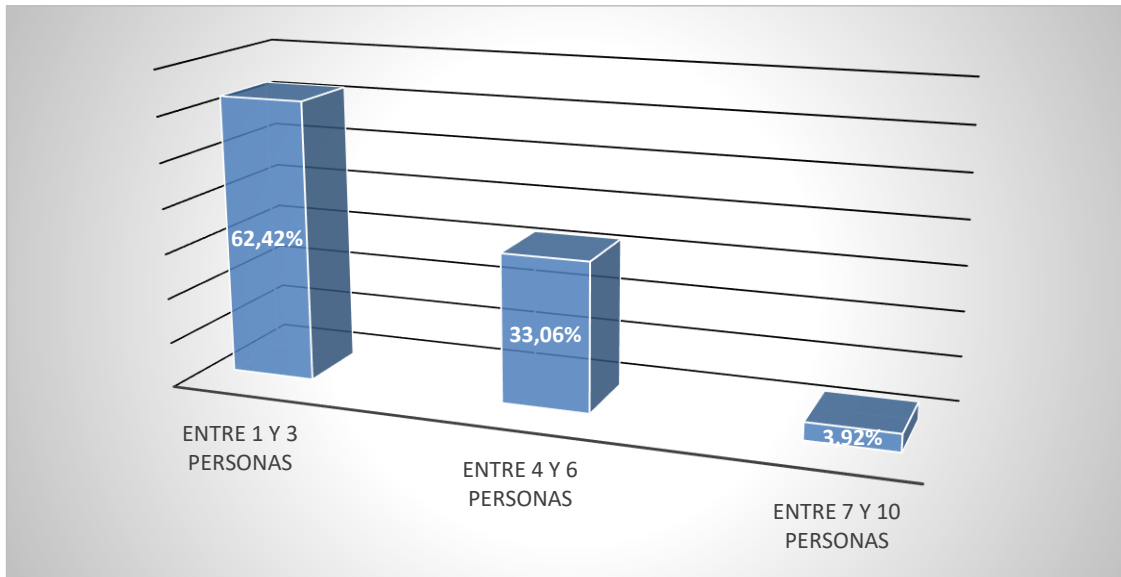


Gráfico 13 – ¿Cuántas personas conforman su hogar incluyéndose usted?

1.2. MOTIVO DE VISITA Y PERMANENCIA EN EL PROCESO

1.2.1. MOTIVO DE VISITA

Los principales motivos que llevaron a los ciudadanos y ciudadanas a acercarse a la entidad se desglosan de acuerdo con los resultados obtenidos en la encuesta aplicada. En este sentido, se evidencia que el motivo predominante corresponde a la necesidad de hacer seguimiento al proceso, opción seleccionada por 184 personas, lo que representa el 60,33 % del total de la población encuestada.

En segundo lugar, 58 ciudadanos y ciudadanas (19,02 %) manifestaron que su visita estuvo asociada a la entrega de documentos, mientras que 36 personas (11,80 %) indicaron que su motivo principal fue solicitar asesoría o información relacionada con los procesos adelantados por la Caja de la Vivienda Popular.

Por su parte, 21 encuestados(as), equivalentes al 6,89 %, señalaron que acudieron a la entidad para atender una solicitud de la CVP, y una proporción menor, correspondiente al 1,97 % (6 personas), manifestó haberse acercado para interponer una petición, queja o reclamo.

Estos resultados reflejan un alto nivel de interés y participación activa de la ciudadanía en el seguimiento de sus procesos, así como la relevancia de fortalecer los canales de

información, orientación y acompañamiento, con el fin de responder de manera oportuna a las necesidades y expectativas de los usuarios y usuarias.

MOTIVO DE LA VISITA	CIUDADANOS	PORCENTAJE
Hacer seguimiento al proceso	184	60,33 %
Entregar documentos	58	19,02 %
Solicitar asesoría / información del proceso	36	11,80 %
Atender una solicitud de la CVP	21	6,89 %
Interponer una petición, queja o reclamo	6	1,97 %
TOTAL	306	100 %

Tabla 3 – Motivo de Visita

1.2.2. PERMANENCIA EN EL PROCESO

Los datos recopilados evidencian una diversidad de experiencias en relación con el tiempo de permanencia de la población encuestada en los procesos adelantados por la entidad. En este sentido, el grupo más representativo corresponde a quienes manifestaron haber permanecido en el proceso por menos de seis meses, con 73 personas, lo que equivale al 24,01 % del total de encuestados(as).

De igual forma, 58 ciudadanos y ciudadanas (19,08 %) indicaron una permanencia de entre seis meses y menos de un año, mientras que 49 personas (16,12 %) señalaron haber estado vinculadas al proceso por un período de entre uno y dos años. Por su parte, 39 encuestados(as), equivalentes al 12,83 %, reportaron una duración de entre dos y cuatro años.

Adicionalmente, 30 personas (9,87 %) manifestaron una permanencia de entre cuatro y seis años, proporción que se repite para quienes indicaron haber estado en el proceso entre seis y diez años. Finalmente, 22 ciudadanos y ciudadanas (7,24 %) señalaron que su proceso se ha extendido por más de diez años, y una proporción marginal del 0,99 % (3 personas) indicó que únicamente ha solicitado asesoría o información, sin haber ingresado formalmente al proceso.

La distribución del tiempo de permanencia se refleja en la Gráfica 14, la cual permite visualizar el recorrido de la ciudadanía a lo largo de los procesos de la entidad y

constituye un insumo relevante para comprender el comportamiento de la demanda, la gestión de expectativas y la planificación de mejoras en la atención y los tiempos de respuesta.

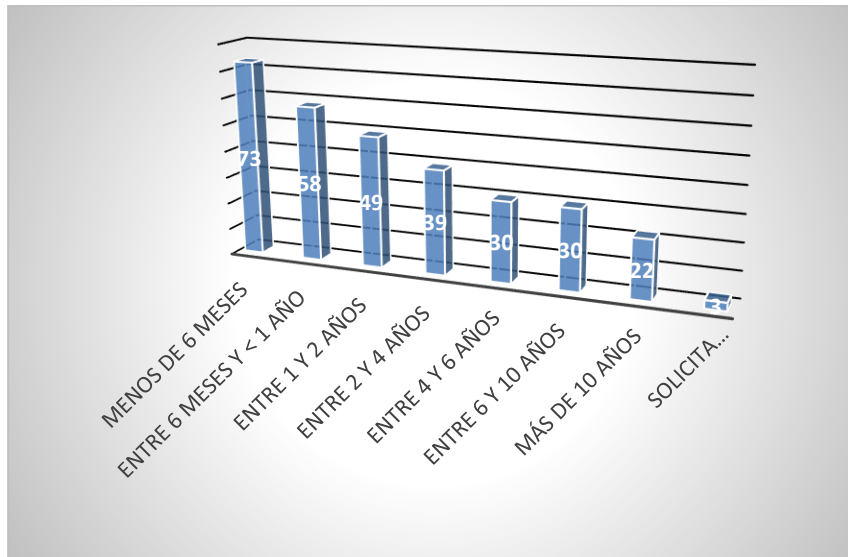


Gráfico 14 – ¿Cuánto tiempo ha permanecido en el proceso que adelanta con la CVP?

1.2.3. INFORMACIÓN DEL PROCESO

En el desarrollo de la encuesta se indagó si la ciudadanía se siente suficientemente informada respecto al proceso que adelanta con la Caja de la Vivienda Popular. Los resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva, en tanto que 268 ciudadanos y ciudadanas, equivalentes al 87,58 % de la población encuestada, manifestaron sentirse bien informados(as) en relación con su proceso.

Por su parte, 38 personas, correspondientes al 12,42 %, indicaron no sentirse suficientemente informadas, lo cual pone de manifiesto la necesidad de continuar fortaleciendo los mecanismos de comunicación, orientación y seguimiento, especialmente para aquellos ciudadanos y ciudadanas que aún presentan dudas o requieren mayor claridad sobre el estado y desarrollo de sus trámites.

Los resultados descritos se reflejan en la Gráfica 15, la cual permite visualizar de manera clara la percepción de la población encuestada frente al nivel de información recibida durante su permanencia en el proceso.

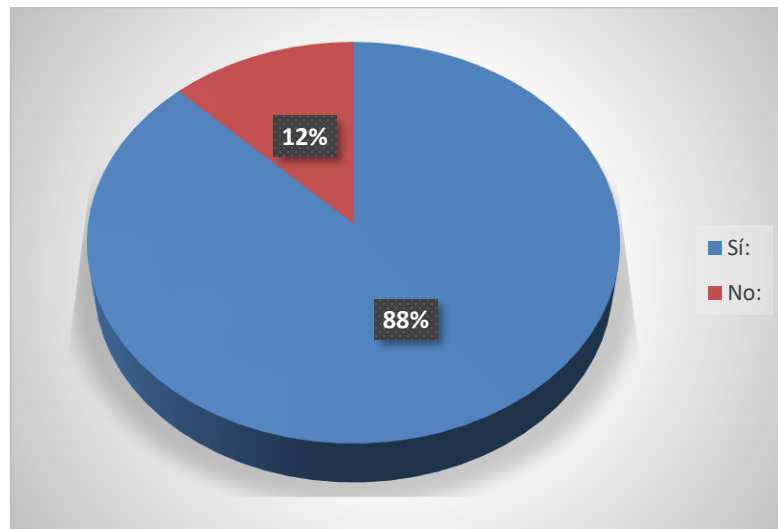


Gráfico 15 – ¿Considera Usted que está suficientemente informado en relación con el proceso?

2. CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN CIUDADANÍA POR PROCESO MISIONAL

La calidad de los servicios prestados por los procesos misionales fue evaluada a partir de la medición de atributos asociados a la experiencia de atención y al desempeño institucional percibido por la ciudadanía. Para este propósito, se adoptó el modelo SERVQUAL, un enfoque ampliamente utilizado en organizaciones públicas y privadas para evaluar y analizar la calidad del servicio desde la perspectiva del usuario.

El modelo SERVQUAL, desarrollado por Parasuraman, Zeithaml y Berry, se fundamenta en la premisa de que la calidad del servicio puede ser evaluada a partir de la percepción de la ciudadanía en relación con un conjunto de dimensiones clave que influyen directamente en su nivel de satisfacción. Estas dimensiones permiten identificar fortalezas, brechas y oportunidades de mejora en la prestación del servicio, y constituyen un insumo estratégico para la toma de decisiones institucionales orientadas al fortalecimiento de la atención al ciudadano.

En el marco del presente análisis, la evaluación de la calidad del servicio se estructuró en torno a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL, las cuales se describen a continuación y sirven como base para el análisis de los resultados obtenidos en los diferentes procesos misionales evaluados.

Dimensiones de Calidad del Servicio	
Fiabilidad	Habilidad de la entidad para prestar el servicio de manera segura, confiable y eficiente, cumpliendo lo prometido y evitando reprocesos o incumplimientos.
Capacidad de Respuesta	Disposición y voluntad de los servidores públicos para atender oportunamente a los ciudadanos y proporcionar un servicio ágil y eficaz.
Seguridad	Conocimientos, competencias y actitudes del personal que generan confianza, credibilidad y seguridad en la atención brindada.
Empatía	Nivel de atención personalizada que la entidad ofrece a los ciudadanos, considerando sus necesidades y particularidades.
Elementos Tangibles	Condiciones físicas de las instalaciones, equipos, materiales de comunicación y presentación del personal que influyen en la percepción del servicio.

Tabla 4-Dimensiones de la calidad del servicio modelo SERVQUAL

2.1. DIRECCIÓN DE REASENTAMIENTO

2.1.1. ATRIBUTOS

Para la evaluación de los atributos asociados a la calidad del servicio prestado por la Dirección de Reasentamiento, se empleó una escala numérica de 1 a 5, donde 1 representa la calificación más baja y 5 la más alta. A partir de los resultados obtenidos, se evidencia que la calificación promedio general del servicio corresponde a 3,98, lo cual refleja una percepción favorable por parte de la ciudadanía frente a la atención recibida.

Los datos consignados en la Tabla 5 muestran que las calificaciones otorgadas a los diferentes atributos evaluados se concentran, en su mayoría, en rangos altos, lo que indica una valoración positiva del desempeño institucional en aspectos clave del servicio. Destacan particularmente los atributos relacionados con la accesibilidad y comodidad de las instalaciones del punto de atención, que obtuvo una calificación de 4,18, así como la calidez y amabilidad del personal, con un puntaje de 4,13, ambos vinculados a las dimensiones de Empatía y Elementos Tangibles.

Asimismo, atributos como la disponibilidad del personal, la organización en el manejo de la información y la duración del proceso presentan calificaciones iguales

o superiores a 4,05, lo que evidencia una percepción positiva en relación con la capacidad de respuesta, la fiabilidad y la eficiencia en la prestación del servicio. Estos resultados sugieren que la Dirección de Reasentamiento cuenta con fortalezas importantes en la atención al ciudadano y en la gestión operativa de sus procesos.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora en atributos como la sencillez de los requisitos de los trámites y servicios y el cumplimiento dentro del plazo de los compromisos establecidos, ambos con una calificación de 3,71. Si bien estos puntajes se mantienen en un rango satisfactorio, sugiere la conveniencia de continuar fortaleciendo la claridad de los procedimientos y la gestión de los tiempos de respuesta, con el fin de mejorar de manera integral la experiencia ciudadana.

En términos generales, los resultados obtenidos permiten concluir que la Dirección de Reasentamiento presenta un desempeño sólido en la calidad del servicio, con niveles de satisfacción adecuados y áreas claramente identificadas para el fortalecimiento continuo, en coherencia con los principios del modelo SERVQUAL y las expectativas de la ciudadanía atendida.

Descripción de Atributo	Calificación	Dimensión Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad del personal	4,12	Empatía
Disponibilidad del personal	4,03	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y Comodidad de las instalaciones del punto de atención	4,17	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4,02	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	3,95	Fiabilidad, Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4,08	Seguridad
Duración del proceso	3,60	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4,04	Fiabilidad
Promedio	3,98	

Tabla 5-Atributos y Dimensiones de la Calidad del Servicio

2.1.2. SATISFACCIÓN GENERAL

La satisfacción general de los usuarios y usuarias de la Dirección de Reasentamiento de la Caja de la Vivienda Popular fue evaluada mediante una pregunta con cinco opciones de respuesta mutuamente excluyentes, empleando una escala ordinal de 1 a 5, donde 1 corresponde a la calificación más baja y 5 a la más alta. Con el fin de facilitar la comprensión de las respuestas, cada alternativa numérica fue asociada a una etiqueta descriptiva, así: Muy satisfecho (5), Satisfecho (4), Moderadamente satisfecho (3), Poco satisfecho (2) e Insatisfecho (1).

Los resultados evidencian una percepción mayoritariamente positiva del servicio prestado por la Dirección de Reasentamiento, con una alta concentración de respuestas en los niveles superiores de satisfacción.

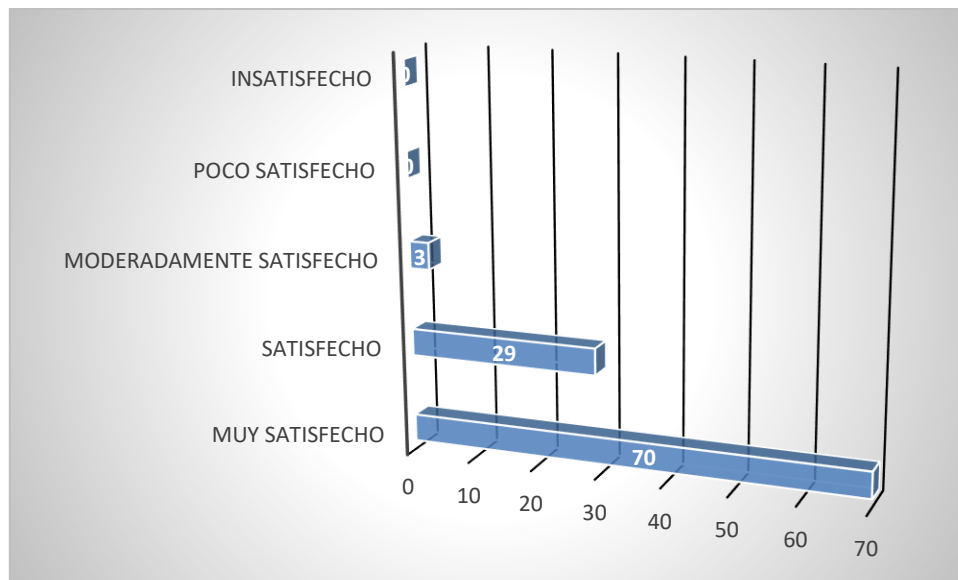


Gráfico 16 – Número de ciudadanos satisfechos por el Servicio Prestado

Los resultados evidencian una valoración positiva de los aspectos específicos asociados al proceso de Reasentamiento, particularmente en lo relacionado con la información inicial del proceso, la explicación de los requisitos de ingreso y el acompañamiento brindado durante las primeras etapas, los cuales presentan las calificaciones más altas.

Por su parte, los puntajes más bajos se concentran en los tiempos de espera, especialmente en la asignación del VUR y en la entrega de la vivienda definitiva, lo que sugiere oportunidades claras de mejora en la gestión de tiempos y en la comunicación de expectativas hacia la ciudadanía.

En términos generales, el promedio obtenido en los aspectos específicos evaluados refleja un nivel aceptable de satisfacción, aunque se identifican elementos críticos que requieren fortalecimiento para optimizar la experiencia ciudadana y mejorar la percepción integral del proceso.

Análisis complementario de aspectos específicos

Adicionalmente, la encuesta incluyó preguntas orientadas a profundizar en aspectos específicos del proceso de reasentamiento, permitiendo una evaluación más detallada de la percepción ciudadana en distintas etapas del servicio.

Los resultados evidencian una valoración intermedia en los aspectos asociados a la información inicial del proceso, la explicación de los requisitos de ingreso y el acompañamiento durante las primeras etapas, los cuales presentan calificaciones cercanas al valor medio de la escala utilizada. Esto sugiere que, si bien la ciudadanía recibe información básica para iniciar el proceso, existen oportunidades de mejora en la claridad, oportunidad y profundidad de la orientación entregada en los momentos iniciales del acompañamiento institucional.

Por su parte, los aspectos relacionados con la entrega del predio PAR, la asignación del VUR y los tiempos de espera asociados a estas etapas concentran las calificaciones más bajas dentro del conjunto de variables evaluadas. Estos resultados reflejan una percepción de demora e incertidumbre por parte de los usuarios y usuarias, lo cual incide directamente en su nivel de satisfacción con el proceso.

Es importante señalar que los ítems vinculados a la selección de vivienda definitiva, la recepción de la vivienda y el mejoramiento de la calidad de vida posterior presentan una alta proporción de respuestas “No sabe / No responde”, lo que indica que una parte significativa de la población encuestada aún no ha alcanzado estas etapas del proceso. En consecuencia, no es posible establecer una calificación promedio representativa para dichos aspectos en la medición actual.

En términos generales, el promedio obtenido en los aspectos específicos evaluados refleja un nivel de satisfacción aceptable, aunque con oportunidades claras de fortalecimiento, especialmente en la gestión de tiempos, el cumplimiento de plazos y la comunicación durante las fases críticas del proceso. Estos hallazgos constituyen un insumo relevante para la definición de acciones de mejora orientadas a optimizar la experiencia ciudadana y fortalecer la percepción de acompañamiento institucional.

Descripción	Calificación
La información suministrada por la Entidad con relación a los requisitos de ingreso al proceso de reasentamiento	2,85
La explicación del proceso de reasentamiento durante la primera visita	2,89
El acompañamiento y la comunicación durante el ingreso al programa de reasentamiento	2,9
La información sobre los trámites para la entrega del predio PAR a la Entidad	3,43
El proceso de entrega del predio PAR	3,37
El tiempo de espera para la asignación del VUR	3,3
La asesoría de la Entidad acerca de las opciones disponibles para complementar el valor del VUR y adquirir una vivienda definitiva	3,32
La asesoría y acompañamiento de la Entidad para la selección de vivienda definitiva	NS/NR predominante (no calculable)
Las alternativas disponibles para vivienda definitiva	NS/NR predominante (no calculable)
El tiempo de espera para recibir la vivienda definitiva	NS/NR predominante (no calculable)
El mejoramiento de su calidad de vida al recibir la vivienda definitiva	NS/NR predominante (no calculable)
Promedio (solo ítems con dato válido)	3,15

Tabla 6-Aspectos específicos Dirección de Reasentamiento

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 corresponde a la calificación más baja y 5 a la calificación más alta. Para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, los atributos de calidad del servicio fueron evaluados a partir de los ítems contenidos en la pregunta P14 de la encuesta, la cual recoge la percepción ciudadana frente a distintos aspectos del servicio prestado.

La calificación promedio general obtenida para los atributos evaluados, calculada a partir de las respuestas válidas de la encuesta actual, evidencia una valoración favorable por parte de los ciudadanos y ciudadanas, situándose por encima del punto medio de la escala. Este resultado refleja una percepción positiva respecto a la atención brindada por la Dirección, particularmente en los aspectos relacionados con la disposición del personal, la atención al usuario y la confiabilidad del servicio.

No obstante, el análisis también permite identificar oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la experiencia ciudadana, especialmente en aquellos atributos asociados a la duración del proceso, la claridad en la organización de la información y la simplificación de los requisitos, los cuales presentan calificaciones comparativamente más bajas dentro del conjunto evaluado.

En este sentido, los resultados de la tabla 7 constituyen un insumo relevante para la definición de acciones de mejora continua, orientadas a optimizar los tiempos de atención, fortalecer los procesos internos y consolidar los estándares de calidad del servicio ofrecido por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda.

Descripción de atributo (P14)	Calificación (promedio)	Dimensión Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad del personal	4,00	Empatía
Disponibilidad del personal	4,05	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y comodidad de las instalaciones del punto de atención	3,98	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	3,94	Fiabilidad / Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	3,92	Fiabilidad / Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	3,95	Seguridad
Promedio	3,97	

Tabla 7-Atributos y Dimensiones de la Calidad del Servicio

2.2.2. SATISFACCIÓN GENERAL

La satisfacción general de los usuarios y usuarias de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda de la Caja de la Vivienda Popular fue evaluada mediante una pregunta con cinco opciones de respuesta mutuamente excluyentes, utilizando una escala de valoración ordinal de 1 a 5, donde 1 corresponde a la calificación más baja y 5 a la más alta. Con el fin de facilitar la comprensión por parte de la ciudadanía, cada alternativa numérica fue asociada a una etiqueta descriptiva, de la siguiente manera: Muy satisfecho (5), Satisfecho (4), Moderadamente satisfecho (3), Poco satisfecho (2) e Insatisfecho (1).

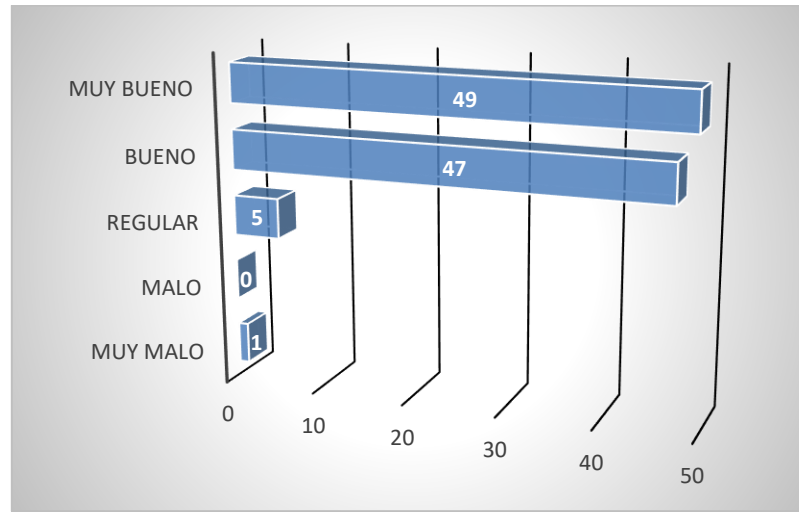


Gráfico 17 – Número de ciudadanos satisfechos por el Servicio Prestado

Los resultados evidencian una valoración mayoritariamente positiva respecto a la complejidad de los documentos, formularios y formatos utilizados por la Entidad. De acuerdo con los datos obtenidos, 49 personas calificaron los formatos como “Muy Buenos” y 47 como “Buenos”, lo que representa una clara concentración de respuestas en los niveles más altos de la escala de valoración.

Por otro lado, un número reducido de encuestados manifestó percepciones menos favorables: 5 personas calificaron los formatos como “Regulares”, mientras que 1 persona indicó “Muy Malo” y no se registraron valoraciones en la categoría “Malo”. Este comportamiento confirma que las percepciones negativas son marginales dentro del universo evaluado.

En términos generales, estos resultados indican que la mayoría de los ciudadanos considera que los formatos y documentos son claros, comprensibles y de fácil manejo, lo que favorece la correcta comprensión de la información y el desarrollo adecuado de los trámites. No obstante, la presencia de algunas valoraciones regulares y negativas sugiere la necesidad de revisar puntualmente ciertos formatos, con el fin de simplificar su contenido y mejorar la experiencia de aquellos usuarios que aún perciben dificultades.

En conclusión, la evaluación refleja un alto nivel de aceptación de los documentos utilizados por la Entidad, constituyéndose en una fortaleza del proceso, y a su vez entrega insumos relevantes para acciones de mejora continua orientadas a la claridad, simplificación y estandarización de la información.

Análisis de percepciones moderadas y bajas

Las personas que manifestaron niveles de satisfacción moderada o baja señalaron situaciones asociadas principalmente a aspectos operativos del servicio, tales como la percepción de falta de interés por parte de algunos funcionarios en la atención de sus necesidades, insuficiencia en la asesoría brindada sobre trámites y servicios, incumplimientos en los plazos debido a la duración del proceso, desorden en el manejo de documentos y reprocesos durante la ejecución de los trámites, así como propuestas de solución que no lograron satisfacer plenamente sus expectativas.

Estos hallazgos, aunque corresponden a una proporción reducida de la población encuestada, constituyen insumos relevantes para la mejora continua del servicio y la optimización de la experiencia ciudadana.

Aspectos específicos de satisfacción

Con el objetivo de profundizar en la satisfacción ciudadana, la encuesta incluyó cinco preguntas específicas orientadas a evaluar distintos aspectos del proceso adelantado por la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, relacionados con la información suministrada, el acompañamiento brindado y el trato recibido durante el desarrollo del trámite.

Descripción de atributo	Calificación
Transmisión oportuna y clara de la información necesaria sobre el proceso de su interés	4,12
Acompañamiento adecuado de la DMV a su proceso (comunicaciones oportunas, aclaraciones pertinentes)	4,05
Acompañamiento valioso de la DMV para entender sus necesidades, solucionar inquietudes y alcanzar los procesos adelantados	3,98
Resultado del proceso que adelantó con la DMV	3,76
Trato mostrado por los colaboradores de la DMV durante el proceso	4,10
Promedio	4,04

Tabla 8-Aspectos específicos Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Los resultados evidencian una valoración positiva de los aspectos específicos evaluados en el proceso de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, con calificaciones que se ubican mayoritariamente por sobre los 4,0 puntos en una escala de 1 a 5.

El atributo mejor evaluado corresponde a la transmisión oportuna y clara de la información necesaria sobre el proceso, con una calificación promedio de 4,12, lo que refleja una percepción favorable respecto a la claridad comunicacional y la orientación entregada a la ciudadanía. De igual forma, el trato mostrado por los colaboradores durante el proceso alcanza una calificación de 4,10, evidenciando un desempeño positivo en términos de atención y relacionamiento con los usuarios(as).

El acompañamiento adecuado de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda presenta una calificación de 4,05, consolidando una percepción satisfactoria en cuanto a las comunicaciones oportunas y aclaraciones brindadas durante el trámite. No obstante, el acompañamiento valioso para resolver inquietudes y avanzar en los procesos obtiene una valoración ligeramente inferior (3,98), lo que sugiere oportunidades de mejora en el apoyo personalizado en etapas específicas del proceso.

El aspecto con menor calificación corresponde al resultado del proceso adelantado con la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, con un promedio de 3,76, lo que indica la necesidad de fortalecer la gestión de expectativas y la efectividad de las soluciones entregadas a la ciudadanía.

En términos generales, el promedio obtenido de 4,04 refleja un nivel alto de satisfacción en los aspectos específicos del servicio, reafirmando una percepción positiva por parte de los ciudadanos(as), junto con oportunidades claras de mejora orientadas al fortalecimiento del acompañamiento y los resultados finales del proceso.

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 corresponde a la calificación más baja y 5 a la calificación más alta.

La calificación promedio de los atributos del servicio para la Dirección de Urbanizaciones y Titulación, calculada a partir de la pregunta P14 de la encuesta actual, fue de 4,44, lo que evidencia una percepción altamente positiva por parte de la ciudadanía respecto a la calidad del servicio recibido.

Dado que la pregunta P14 evalúa de manera integral los atributos asociados al servicio prestado, el promedio obtenido se utiliza como referencia para los distintos atributos analizados, manteniendo la estructura metodológica del informe.

Descripción de atributo	Calificación (encuesta actual)	Dimensión Calidad del Servicio
Calidez y amabilidad del personal	4,44	Empatía
Disponibilidad del personal	4,44	Capacidad de Respuesta
Accesibilidad y comodidad de las instalaciones del punto de atención	4,44	Elementos Tangibles
Organización en el manejo de la información	4,44	Fiabilidad / Capacidad de Respuesta
Sencillez de los requisitos de los trámites y servicios	4,44	Fiabilidad / Capacidad de Respuesta
Conocimientos y habilidades del personal	4,44	Seguridad
Duración del proceso	4,44	Capacidad de Respuesta
Confiabilidad del servicio	4,44	Fiabilidad
Promedio general	4,44	

Tabla 9-Atributos y Dimensiones de la Calidad del Servicio

2.3.2. SATISFACCIÓN GENERAL

La satisfacción general de los usuarios de la Dirección de Urbanizaciones y Titulación (DUT) de la Caja de la Vivienda Popular (CVP) fue evaluada mediante una pregunta con cinco opciones de respuesta mutuamente excluyentes. Para su medición, se utilizó una escala de valoración ordinal de 1 a 5, donde 1 corresponde a la calificación más baja y 5 a la más alta.

Con el fin de facilitar la comprensión de los resultados por parte de la ciudadanía, cada alternativa numérica se asoció a una categoría cualitativa, de la siguiente manera:

5 = Muy satisfecho, 4 = Satisfecho, 3 = Moderadamente satisfecho, 2 = Poco satisfecho y 1 = Insatisfecho.

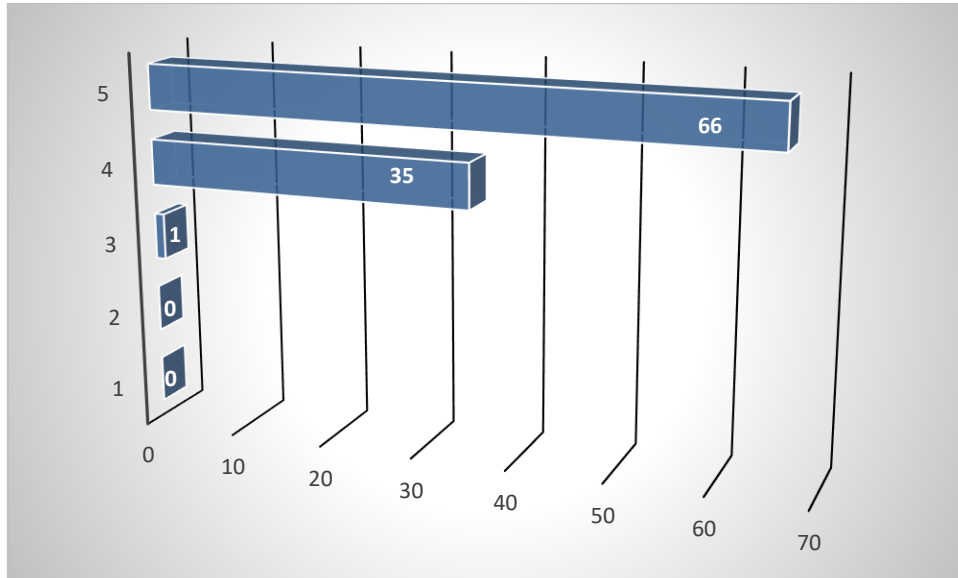


Gráfico 18-Número de ciudadanos satisfechos por el Servicio Prestado

Los resultados reflejados en la Gráfica 18 evidencian un alto nivel de satisfacción general de los ciudadanos y ciudadanas frente al servicio evaluado. De acuerdo con los datos obtenidos, 66 personas otorgaron la calificación más alta (5) y 35 personas calificaron el servicio con 4, concentrándose la gran mayoría de las respuestas en los niveles superiores de la escala de valoración.

En contraste, las valoraciones medias y bajas presentan una participación mínima, registrándose únicamente 1 respuesta con calificación 3, mientras que no se evidencian calificaciones en los niveles 2 y 1. Este comportamiento confirma una percepción ampliamente favorable del servicio prestado, con una presencia prácticamente inexistente de insatisfacción.

En términos generales, los resultados indican que el servicio evaluado cumple de manera adecuada con las expectativas de la ciudadanía, destacándose por su calidad, atención y efectividad en la gestión de los procesos. La concentración de respuestas en los niveles 4 y 5 sugiere que las acciones implementadas por la Entidad han generado confianza y valoración positiva por parte de los usuarios.

No obstante, la existencia de una calificación intermedia resalta la importancia de mantener procesos de mejora continua, orientados a identificar oportunidades específicas que permitan fortalecer aún más la experiencia del ciudadano y consolidar los niveles de excelencia en la prestación del servicio.

Aspectos específicos evaluados – Dirección de Urbanizaciones y Titulación

Con el propósito de profundizar en la percepción de la ciudadanía, la encuesta incluyó preguntas específicas orientadas a evaluar distintos momentos y actividades del proceso de Urbanizaciones y Titulación, tales como:

- Estudio de los documentos para determinar la viabilidad de la titulación.
- Cumplimiento de las actividades presentadas a la comunidad.
- Trámite para la realización de la titulación.
- Respuestas de la Dirección conforme a los requisitos exigidos para el proceso.
- Elaboración de los actos administrativos por parte de los abogados.
- Solicitud del servicio de titulación.

Los resultados reflejan que los aspectos específicos del proceso presentan niveles de calificación consistentes con una percepción favorable, destacándose el cumplimiento de las actividades, la respuesta institucional y el análisis de la documentación requerida para la titulación.

El promedio general obtenido sugiere que la Dirección de Urbanizaciones y Titulación ha logrado mantener un nivel adecuado de satisfacción ciudadana, aunque persisten oportunidades de mejora asociadas principalmente a la optimización de tiempos y al fortalecimiento de la comunicación durante el proceso.

2.3 DIRECCION DE MEJORAMIENTO DE BARRIOS

En el marco de las funciones misionales de la Dirección de Mejoramiento de Barrios y en cumplimiento de los lineamientos establecidos para la medición de la satisfacción ciudadana, esta dependencia adelanta la aplicación de encuestas de satisfacción como un mecanismo de evaluación de la percepción de la comunidad frente a las intervenciones ejecutadas.

Dicha medición se realiza en el marco de los contratos de obra, específicamente durante la etapa de formalización de los acuerdos de sostenibilidad, los cuales se suscriben una vez finalizada la ejecución física de las obras. En este sentido, la aplicación de las encuestas está sujeta al cumplimiento de los hitos contractuales y a la aprobación de las instancias técnicas correspondientes.

Para el período correspondiente al segundo semestre de la presente vigencia, la Dirección de Mejoramiento de Barrios no adelantó la aplicación de encuestas de

satisfacción ciudadana, en atención a lo dispuesto en el procedimiento interno que regula este proceso.

Lo anterior obedece a que, como resultado de los ajustes efectuados al cronograma del proyecto en ejecución y por orientación de la firma interventora, no se autorizó la realización del acuerdo de sostenibilidad asociado al contrato de obra No. 963 de 2024, correspondiente al proyecto Suba – Bilbao. Esta situación es ajena a la competencia y responsabilidad de la Dirección de Mejoramiento de Barrios.

En consecuencia, al no haberse formalizado el acuerdo de sostenibilidad, no se dieron las condiciones necesarias para la aplicación de las encuestas de satisfacción durante el segundo semestre 2025. (Según correo del 22/12/2025)

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

En el desarrollo de la encuesta aplicada a la ciudadanía, se indagó sobre la disponibilidad, acceso y uso de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), así como sobre las preferencias en los canales de comunicación utilizados para interactuar con la Caja de la Vivienda Popular (CVP). Esta información resulta clave para fortalecer estrategias de atención, mejorar la accesibilidad a los servicios y avanzar hacia una mayor digitalización de los trámites institucionales

La muestra revela que el principal medio de acceso a Internet corresponde a los planes de datos móviles, utilizados por el 49,67% de los ciudadanos encuestados, seguido del acceso mediante red fija o wifi pagada, con un 41,72%. Estos resultados evidencian una alta penetración de la conectividad digital entre la población atendida.

No obstante, un 6,95% de los encuestados manifestó no tener acceso a Internet, lo que pone de relieve la persistencia de brechas digitales que deben ser consideradas en el diseño de estrategias de atención inclusivas y en la definición de canales alternativos de comunicación.

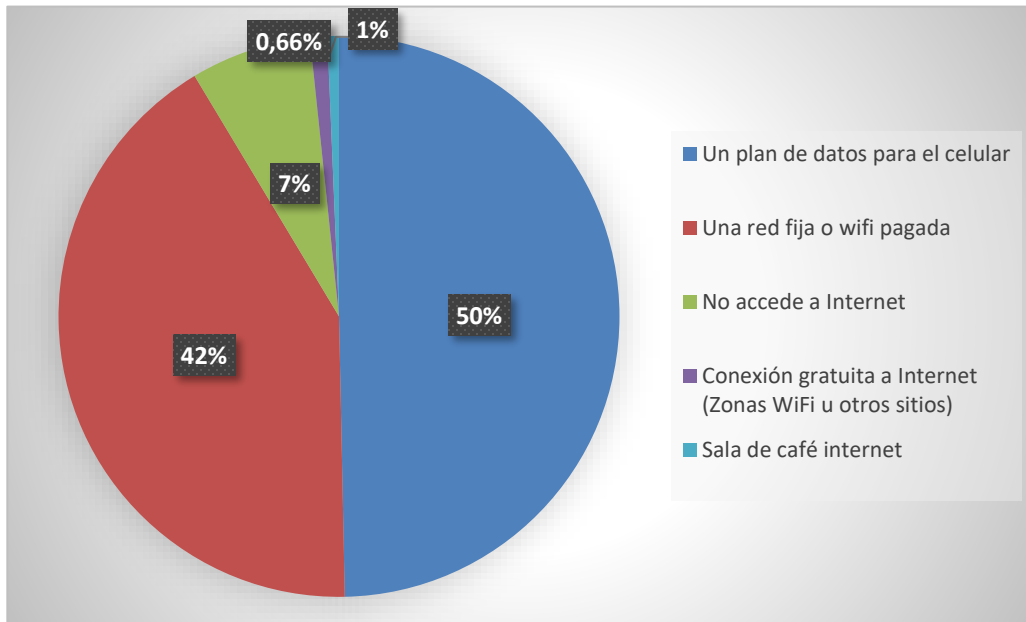


Gráfico 19 - Acceso de la Ciudadanía a Internet

En relación con la frecuencia de uso de Internet, se observa que la gran mayoría de la ciudadanía encuestada accede a Internet de manera diaria, representando el 81,12% de las respuestas válidas. Este comportamiento refleja un alto nivel de apropiación de las TIC en la vida cotidiana de los ciudadanos.

Adicionalmente, el 13,29% indicó utilizar Internet varios días a la semana, mientras que solo un 5,59% lo hace una vez por semana. En conjunto, estos resultados confirman que más del 94% de los encuestados utiliza Internet al menos varias veces por semana, lo que evidencia una base sólida para el fortalecimiento de servicios digitales y canales virtuales de atención.

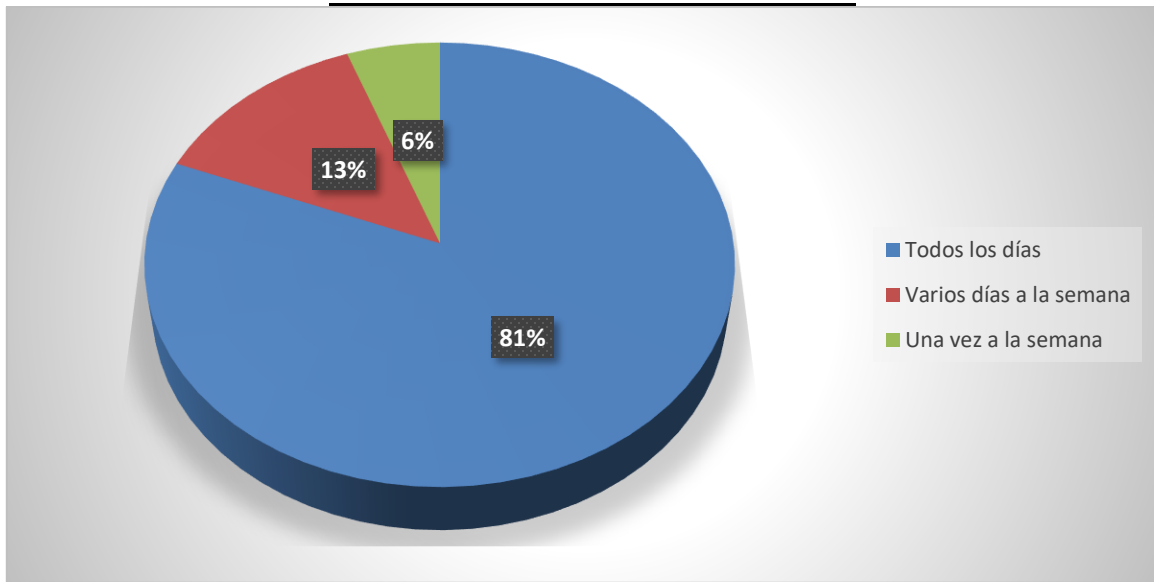


Gráfico 20 - Frecuencia Uso TIC

Este panorama sugiere que la CVP cuenta con condiciones favorables para potenciar el uso de plataformas digitales y canales virtuales, especialmente optimizados para dispositivos móviles, dado el predominio del acceso a Internet mediante planes de datos celulares. Sin embargo, los ciudadanos que no cuentan con acceso a Internet requieren estrategias complementarias de atención presencial y telefónica, garantizando la equidad en el acceso a los servicios.

El fortalecimiento de los canales TIC puede contribuir significativamente a la reducción de tiempos de atención, a la mejora de la experiencia ciudadana y al avance hacia una gestión más eficiente y orientada al usuario.

4. DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA – SERVICIO AL CIUDADANO

La satisfacción general de los usuarios (as) atendidos(as) por el proceso de Servicio al Ciudadano, adscrito a la Dirección de Gestión Corporativa de la Caja de la Vivienda Popular (CVP), fue evaluada mediante una pregunta con cinco opciones de respuesta mutuamente excluyentes. Para su medición se empleó una escala de valoración ordinal de 1 a 5, donde 1 corresponde a la calificación más baja y 5 a la más alta.

Con el propósito de facilitar la comprensión de los resultados, cada alternativa numérica fue asociada a una categoría cualitativa, de la siguiente manera: 5 = Muy satisfecho, 4 = Satisfecho, 3 = Moderadamente satisfecho, 2 = Poco satisfecho y 1 =

Insatisfecho.

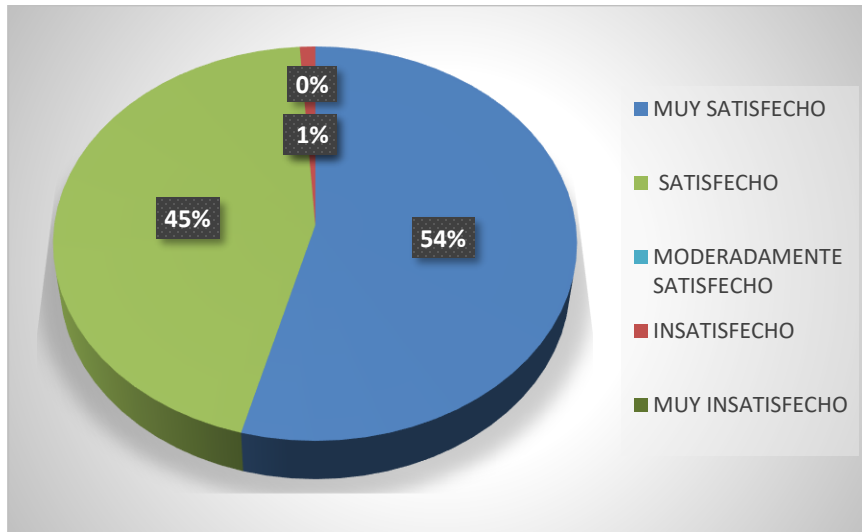


Gráfico 21-Porcentaje de Orientación Indicada Módulo 1 – Servicio al Ciudad año

El promedio general de satisfacción alcanzó un valor de 4,66 en una escala de 1 a 5, lo cual indica que la orientación proporcionada cumple, en gran medida, con las expectativas de los usuarios, aportando claridad, acompañamiento y apoyo efectivo durante la atención.

La evaluación de la atención brindada en la Ventanilla Única de Radicación muestra igualmente una percepción favorable por parte de la ciudadanía. El 96,1% de los encuestados manifestó niveles de satisfacción positiva, concentrándose en las categorías de “Muy satisfecho” y “Satisfecho”.

El promedio de satisfacción obtenido para este componente fue de 4,60, lo que evidencia un desempeño adecuado del servicio en términos de orientación, trato al usuario y claridad en la información suministrada durante el proceso de radicación.

No obstante, la presencia de un reducido porcentaje de respuestas en la categoría de satisfacción moderada constituye una señal de alerta que invita a continuar fortaleciendo la estandarización de la atención y la optimización de los tiempos de respuesta.

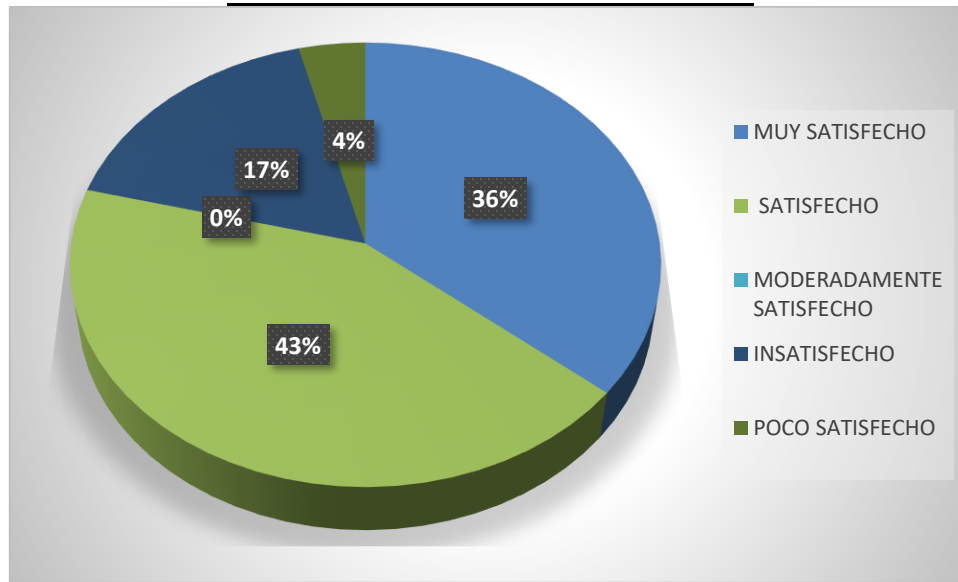


Gráfico 22-Orientación Indicada en la Ventanilla de Radicación

En relación con la percepción de la ciudadanía sobre la credibilidad institucional y la satisfacción frente a los trámites adelantados ante la Caja de la Vivienda Popular, los resultados reflejan una valoración positiva del servicio.

El 95,1% de los ciudadanos encuestados se ubicó en las categorías de satisfacción positiva, lo que pone de manifiesto un nivel adecuado de confianza en la entidad y en los procesos que esta desarrolla. El promedio general obtenido fue de 4,47, confirmando una percepción favorable respecto a la transparencia, confiabilidad y efectividad de los trámites.

Sin embargo, la existencia de un porcentaje minoritario de respuestas en niveles de satisfacción intermedia o baja evidencia la necesidad de mantener acciones de mejora continua, orientadas a fortalecer la comunicación, la claridad de la información y la oportunidad en la prestación del servicio.

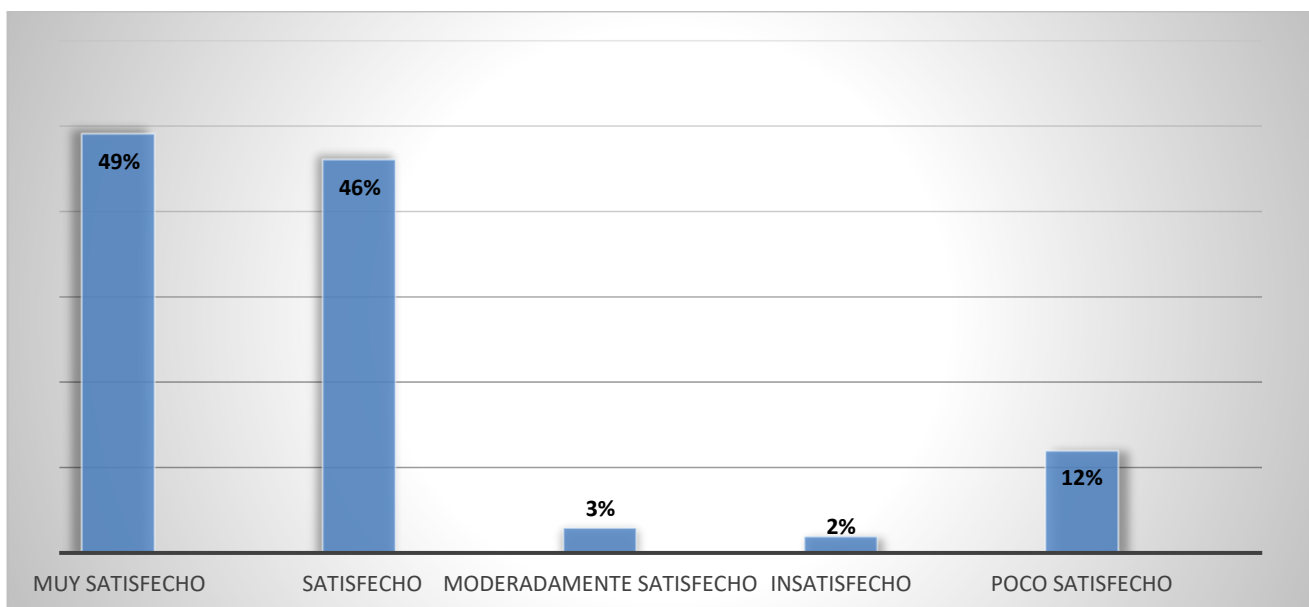


Gráfico 23-Credibilidad y satisfacción de los tramites

5. DEFENSOR DE LA CIUDADANIA

Los resultados evidencian un bajo nivel de conocimiento por parte de la ciudadanía respecto a la figura del Defensor o Defensora de la Ciudadanía que presta la Caja de la Vivienda Popular. De acuerdo con la Gráfica 24, el 76% de los encuestados manifestó no conocer esta figura institucional, mientras que solo el 22% indicó sí conocerla. Adicionalmente, un 2% de las respuestas correspondió a registros en blanco, lo que refuerza la limitada visibilidad del servicio entre los usuarios.

Este panorama refleja una brecha significativa en la difusión y apropiación de los mecanismos de defensa, orientación y protección de derechos disponibles para la ciudadanía. La alta proporción de personas que desconocen la figura del Defensor de la Ciudadanía sugiere la necesidad de fortalecer las estrategias de comunicación institucional, incorporando acciones de divulgación claras y accesibles durante las etapas de atención y acompañamiento a los usuarios.

En este sentido, se recomienda integrar información explícita sobre la función y alcance del Defensor de la Ciudadanía en los puntos de atención, canales digitales y procesos de orientación, con el fin de garantizar que la ciudadanía conozca y pueda ejercer de manera efectiva sus derechos dentro de la entidad.

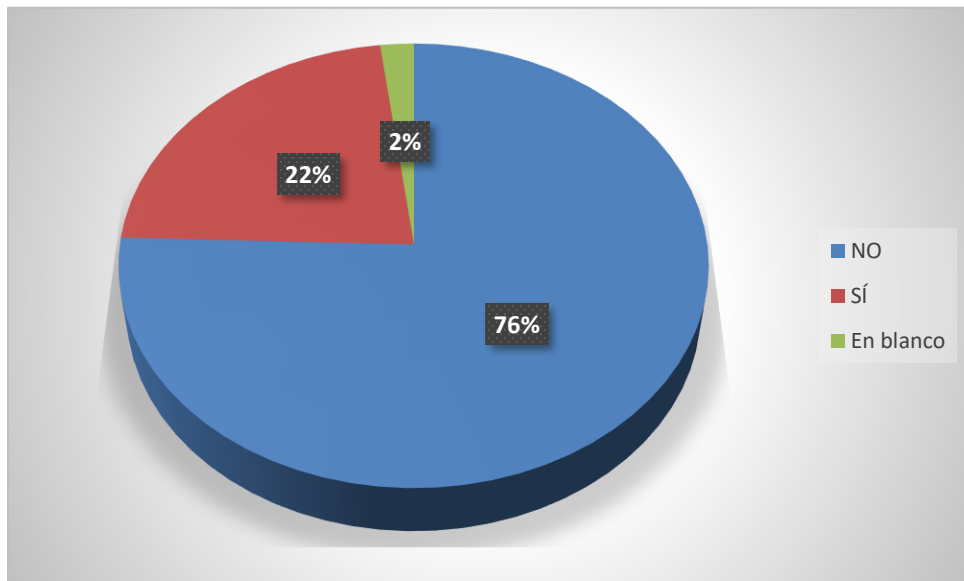


Gráfico 24-Conoce Usted la Figura de la Defensora a la Ciudadanía CVP

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

Las métricas consolidadas por proceso misional evidencian un desempeño positivo en la calidad del servicio y en los niveles de satisfacción ciudadana, con resultados promedio superiores a 4,0 en una escala de 1 a 5, lo cual refleja una percepción favorable de la ciudadanía frente a los servicios prestados por la Caja de la Vivienda Popular.

El promedio general consolidado de los tres procesos alcanza un valor de 4,08, ubicándose dentro de un rango de alta satisfacción, lo que indica que, en términos globales, la experiencia de los ciudadanos con la entidad es positiva y consistente.

Al analizar los resultados por proceso, se observa que la Dirección de Mejoramiento de Vivienda (DMV) presenta el mejor desempeño global, con un promedio de 4,40, destacándose especialmente en el nivel de satisfacción del ciudadano (4,49) y en los atributos de calidad del servicio (4,32). Estos resultados reflejan una percepción sólida en cuanto a la atención recibida, la claridad de la información y el acompañamiento durante el proceso.

Por su parte, la Dirección de Urbanizaciones y Titulación (DUT) obtiene un promedio de

4,10, ubicándose también por encima del promedio general. Sus resultados evidencian una valoración positiva en los atributos de calidad del servicio (4,18) y en el nivel de satisfacción ciudadana (4,40), aunque con oportunidades de mejora en los aspectos específicos del proceso (3,73), particularmente asociados a tiempos, trámites y requisitos.

La Dirección de Reasentamientos (DR) registra un promedio de 3,86, siendo el proceso con la calificación más baja dentro del consolidado, aunque aún dentro de un rango de satisfacción aceptable. Los resultados indican que, si bien la ciudadanía valora positivamente la atención y el servicio recibido, existen oportunidades de mejora principalmente en los aspectos específicos del proceso (3,63), relacionados con la duración del trámite, la gestión documental y el cumplimiento de plazos.

En términos generales, los resultados consolidados permiten concluir que la Caja de la Vivienda Popular ofrece un servicio bien valorado por la ciudadanía, con diferencias moderadas entre procesos que facilitan la identificación de focos prioritarios de mejora, orientados principalmente a la optimización de tiempos, simplificación de requisitos y fortalecimiento de la gestión operativa, con el fin de elevar de manera homogénea la experiencia ciudadana en todos los procesos misionales.

Tabla 11-Métricas por Procesos Misionales

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	4,4	4,29
Aspectos Específicos	3,63	4,04	3,73	3,68
Promedio por Proceso	3,86	4,4	4,1	4,08

Tabla 11-Métricas por Procesos Misionales

7. CONCLUSIONES

- Los resultados de las encuestas evidencian, a partir de las variables demográficas analizadas, que la mayor parte de las y los ciudadanos encuestados corresponde a población adulta y adulta mayor. En cuanto al género, se identifica una mayor participación femenina. Respecto a la ubicación geográfica, se observa una mayor concentración de usuarios en las localidades de Ciudad Bolívar, San Cristóbal, Suba y Usme, las cuales agrupan el mayor volumen de atención del servicio a la ciudadanía.

- De un total de 306 encuestas aplicadas, se identificó que 23 personas manifestaron pertenecer a grupos poblacionales específicos, tales como comunidades afrocolombianas, indígenas, campesinas y víctimas del conflicto armado, lo cual reafirma el compromiso institucional de garantizar un enfoque diferencial, inclusivo y equitativo en la atención brindada a la ciudadanía.
- La Dirección de Reasentamientos obtuvo una calificación promedio general de 3,98, reflejando una percepción positiva del servicio por parte de los ciudadanos. No obstante, los aspectos específicos evaluados presentan una calificación promedio de 3,63, lo que evidencia oportunidades de mejora asociadas principalmente a la duración de los trámites, el cumplimiento de plazos y la gestión del proceso, recomendándose fortalecer e innovar los procesos de atención para elevar la calidad del servicio.
- La Dirección de Mejoramiento de Vivienda presentó un alto nivel de satisfacción ciudadana, con una calificación promedio general de 4,49. En cuanto a los aspectos específicos evaluados, se obtuvo una calificación promedio de 4,04, lo cual indica una percepción favorable del servicio, destacando la claridad de la información, el acompañamiento y el trato recibido, aunque se sugiere continuar fortaleciendo los procesos de verificación, acompañamiento y comunicación con la ciudadanía.
- La Dirección de Urbanizaciones y Titulación alcanzó una calificación promedio general de 4,40, evidenciando una percepción positiva en términos de calidad del servicio y atención ciudadana. Sin embargo, los aspectos específicos del proceso obtuvieron una calificación promedio de 3,73, lo que sugiere la necesidad de revisar y optimizar los procesos relacionados con los tiempos de respuesta, los requisitos exigidos y la gestión documental.
- En relación con el Consolidado de Métricas por Procesos Misionales (Tabla 11), tras la revisión y recalcado de los resultados con base en las encuestas actuales, se evidenció que los promedios generales se mantienen consistentes, sin variaciones significativas en las métricas agregadas de Calidad del Servicio, Nivel de Satisfacción del Ciudadano y Aspectos Específicos. Esta estabilidad en los resultados consolidados obedece a que, si bien se realizaron ajustes y correcciones en gráficas y tablas específicas por proceso, el comportamiento global de las valoraciones promedio se mantiene dentro de los mismos rangos, confirmando una percepción general positiva y estable del servicio prestado por los procesos misionales de la entidad.
- En relación con la Disponibilidad y Uso de las Tecnologías de Información y Comunicaciones (TIC), los resultados muestran que una proporción significativa

de la ciudadanía cuenta con acceso a internet y utiliza estas tecnologías de manera frecuente. Asimismo, se evidencia una alta preferencia por los canales presenciales y telefónicos como medios de comunicación con la entidad, por lo cual se recomienda continuar fortaleciendo e innovando los canales digitales, con el fin de mejorar la calidad, oportunidad y efectividad de la comunicación con la ciudadanía.

- En lo referente a la Dirección de Gestión Corporativa, específicamente en el proceso de Servicio al Ciudadano, se evidencia una percepción altamente favorable, dado que el 95% de las personas encuestadas manifestaron encontrarse satisfechas con el servicio recibido en el Módulo 1 (asignación de turnos y orientación). Adicionalmente, en la ventanilla única de radicación de documentos, el 79% de los ciudadanos calificó como satisfactoria la orientación brindada, lo que refleja un adecuado desempeño del personal y de los procesos de atención al ciudadano.
- Finalmente, en relación con la Defensoría de la Ciudadanía, los resultados muestran que una proporción mayoritaria de las personas encuestadas manifestó no conocer la figura del Defensor o Defensora de la Ciudadanía, lo cual evidencia un bajo nivel de conocimiento institucional sobre este servicio. Este resultado subraya la necesidad de fortalecer las estrategias de divulgación y comunicación, con el fin de garantizar que la ciudadanía conozca los mecanismos de atención, orientación y protección de sus derechos dentro de la entidad.



MARTHA JANETH CARREÑO LIZARAZO
Directora de Gestión Corporativa

Elaboró: María Gabriela Hurtado Hernández – DGC
Revisó y Aprobó: Adriana Patricia Lamprea-contratista –DGC-SC 