

INFORME DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN DE USARIOS SECRETARÍA DISTRITAL DEL HABITAT

PERIODO SEGUNDO SEMESTRE DE 2021- PRIMER SEMESTRE DE 2022

INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad de la Secretaría Distrital del Hábitat tiene como función coordinar, promover y divulgar al interior de la Secretaría, con las entidades del Sector, con las localidades, las organizaciones cívicas, gremiales, académicas y gubernamentales, la definición e implementación de las estrategias de promoción, planes, programas y proyectos relacionados con el desarrollo local-territorial y la participación ciudadana en los asuntos de competencia del Sector Hábitat.

Con el fin de hacer un seguimiento al grado de satisfacción de usuarios frente a las acciones de la Secretaría Distrital del Hábitat, se vienen aplicando y analizando los resultados de encuestas de percepción del servicio. Esto nos ha permitido identificar las oportunidades de mejora en la entrega del producto y la prestación del servicio, así como las acciones de mejora necesarias a implementar.

Desde el 2020 y debido a la emergencia sanitaria por el COVID-19, los periodos de confinamiento y las restricciones a participar presencialmente de los diferentes espacios locales ha sido necesario implementar nuevas formas de interactuar con nuestros grupos de valor. Sin embargo, desde el año en curso el país ha avanzado aceleradamente en su proceso de reactivación de la economía, lo que ha permitido retomar parte de la antigua normalidad. Es por esta razón que el equipo de la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad, después de 2 años de aplicación virtual de la encuesta, se retomó el ejercicio de manera presencial a 778 actores locales (institucionales y comunitarios) de las 20 localidades de la ciudad, que fueron encuestados con herramientas digitales como Microsoft Forms.

Los resultados se presentan a continuación con la información consolidada a partir de los datos recogidos y algunas sugerencias y recomendaciones derivadas de la situación encontrada.

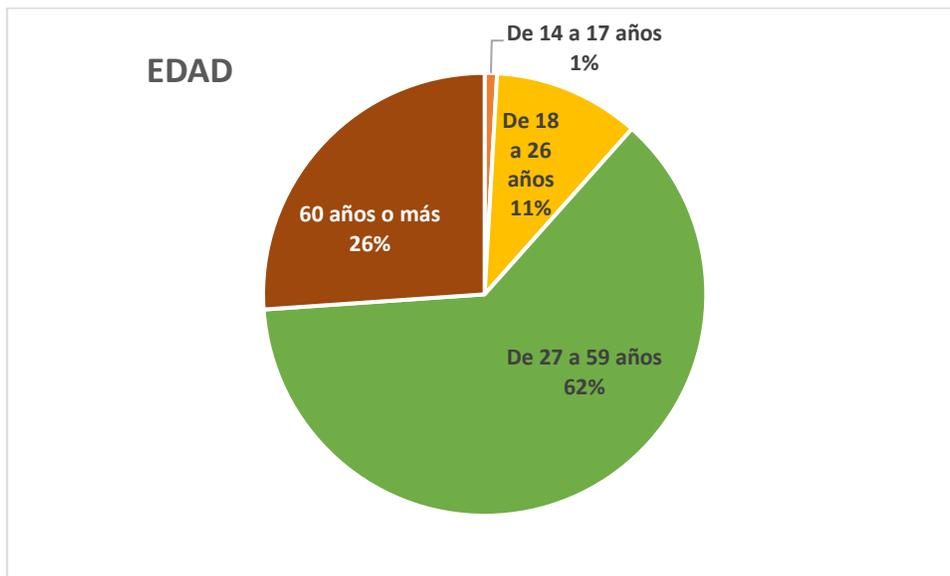
Los resultados se pueden dividir en dos partes: una primera parte de caracterización de actores y perfil básico de la población encuestada; y una segunda parte que muestra propiamente la percepción de los actores encuestados frente a los servicios que ofrece la entidad.

1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

En este primer apartado se muestran características generales de la población que fue encuestada en el presente ejercicio de percepción.

1.1 Perfil de la población consultada:

La encuesta se realizó a un total de 778 personas y de acuerdo con el rango de etario se distribuye de la siguiente forma:

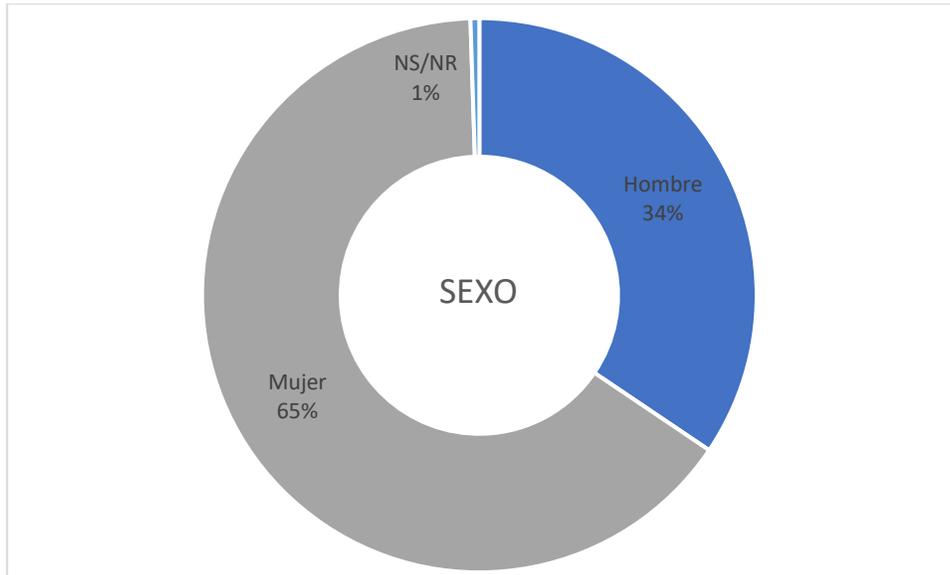


Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta "Registro para la evaluación y percepción de los usuarios de la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad"

El gráfico anterior pone en evidencia una participación mayor del grupo de población adulta, seguida de población mayor. Estos dos grupos de edad concentran cerca del 88% de la participación de los encuestados, los cuales son los mayores beneficiarios de las estrategias e iniciativas que desarrolla la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad.

Basándose en los últimos resultados de las encuestas aplicadas, se encuentra una mayor participación de mujeres frente a hombres. En este caso, las mujeres corresponden a un 65%, mientras que solo el 34% de encuestados fueron hombres. Comparando con los resultados de la medición inmediatamente anterior es evidente

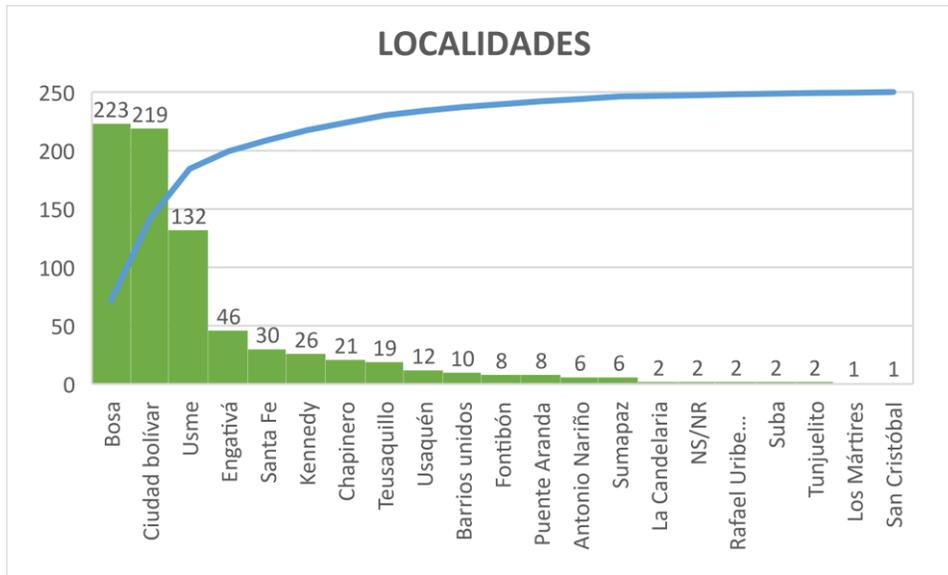
que incrementó el porcentaje de personas que respondieron “prefiero no decirlo” puesto que varió de 1% a un 1,25%.



Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta “Registro para la evaluación y percepción de los usuarios de la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad”

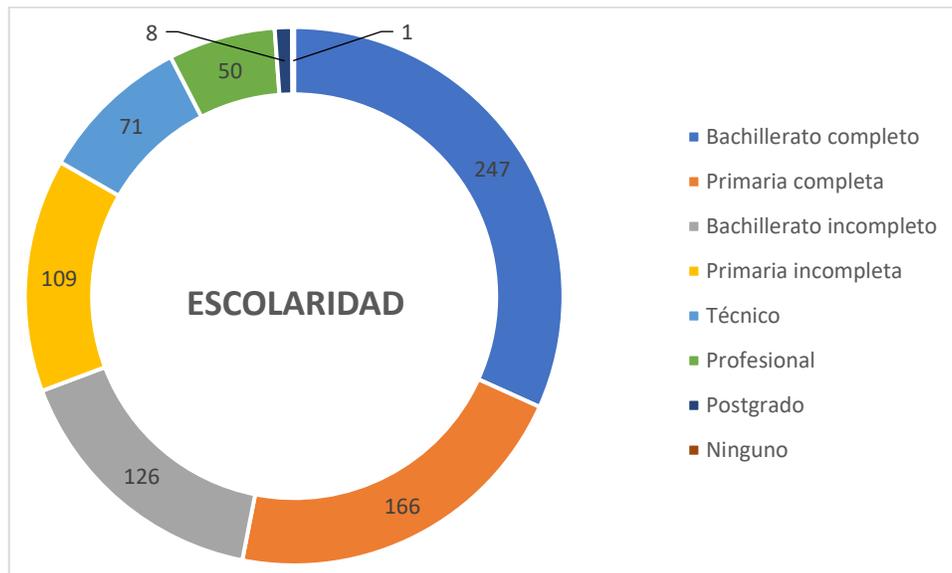
Consistente con los territorios priorizados y con las localidades en donde se han priorizado las acciones de la Secretaría del Hábitat para las intervenciones, un gran porcentaje de las personas encuestadas se encuentra en Bosa y Ciudad Bolívar, teniendo en cuenta que el 28,66% y 28,14% de las personas encuestadas viven en dichas localidades, respectivamente.

Al consultar por la ubicación de la vivienda, cerca del 97.7% manifiesta que su vivienda se encuentra en la zona urbana y un 2.3% se ubican en la zona rural.



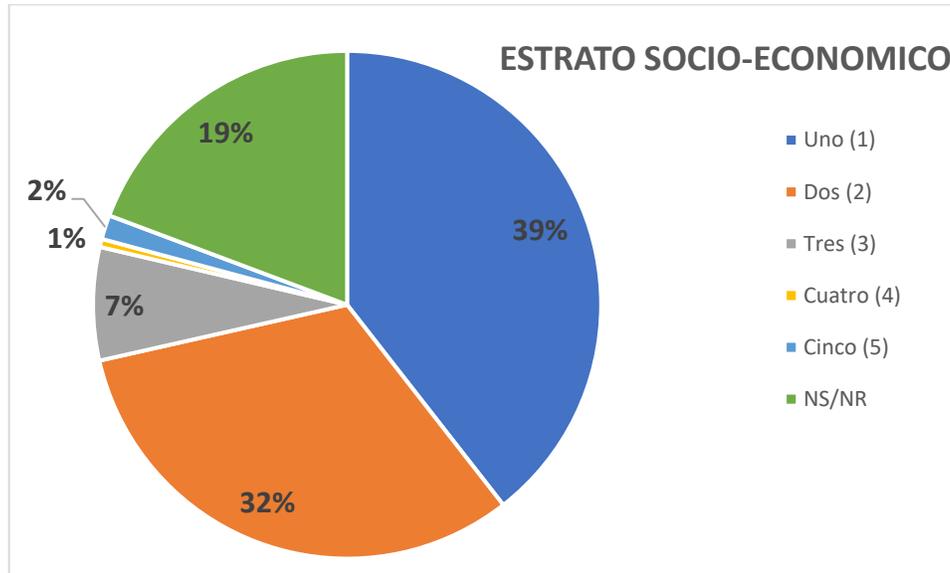
Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta "Registro para la evaluación y percepción de los usuarios de la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad"

Así mismo, al indagar por el grado de escolaridad, la mayor proporción se encuentra en personas que cuentan con grado de bachiller, seguido del grado básica primaria.



Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta "Registro para la evaluación y percepción de los usuarios de la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad"

Finalmente, con respecto a la información socioeconómica de los ciudadanos encuestados, encontramos que la gran mayoría (71%) pertenece a estratos 1 y 2, pero además una parte considerable de la muestra no conoce su estrato.



Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta "Registro para la evaluación y percepción de los usuarios de la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad"

1.2. INFORMACION SOBRE LA ENTIDAD

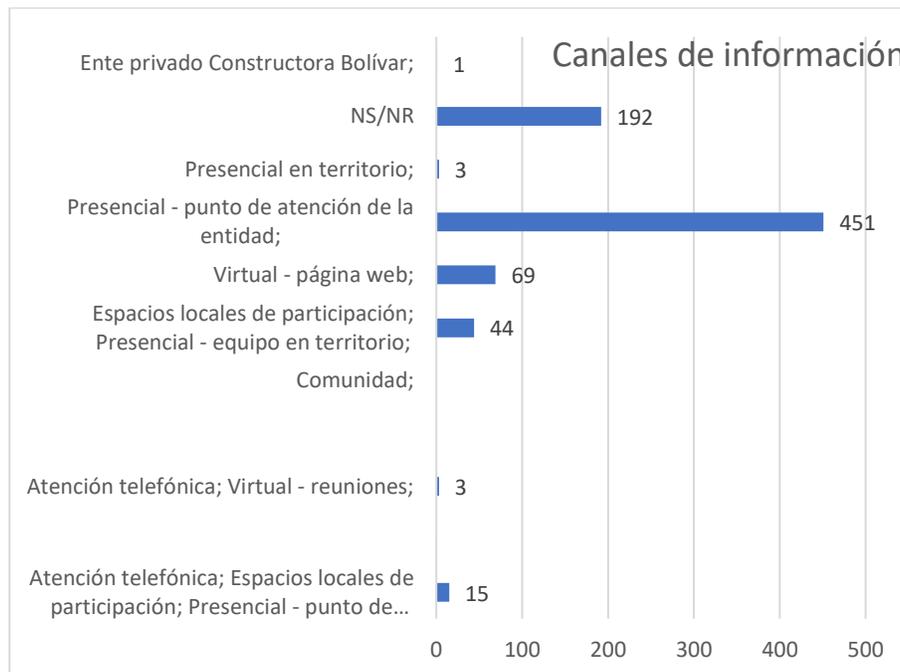
A los encuestados se les realizó la pregunta ¿Se siente informado sobre los temas que son competencia de la Secretaría Distrital de Hábitat?

Al respecto se evidencia una clara falta de información para los ciudadanos sobre estos temas, pues solo el 36% cuenta con conocimiento sobre lo que realiza la entidad, contra un 64% que sabe poco o nada sobre este asunto.



Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta “Registro para la evaluación y percepción de los usuarios de la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad”

Ahora bien, al indagar por los mecanismos por los cuales se enteraron de los servicios en general, los mayores porcentajes de respuestas efectivas se ubican de manera presencial en el punto de atención de la entidad, lo que refleja el camino de vuelta a las actividades presenciales por parte de la entidad, pues los canales virtuales no tienen la misma fuerza de la encuesta anterior.



Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta “Registro para la evaluación y percepción de los usuarios de la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad”

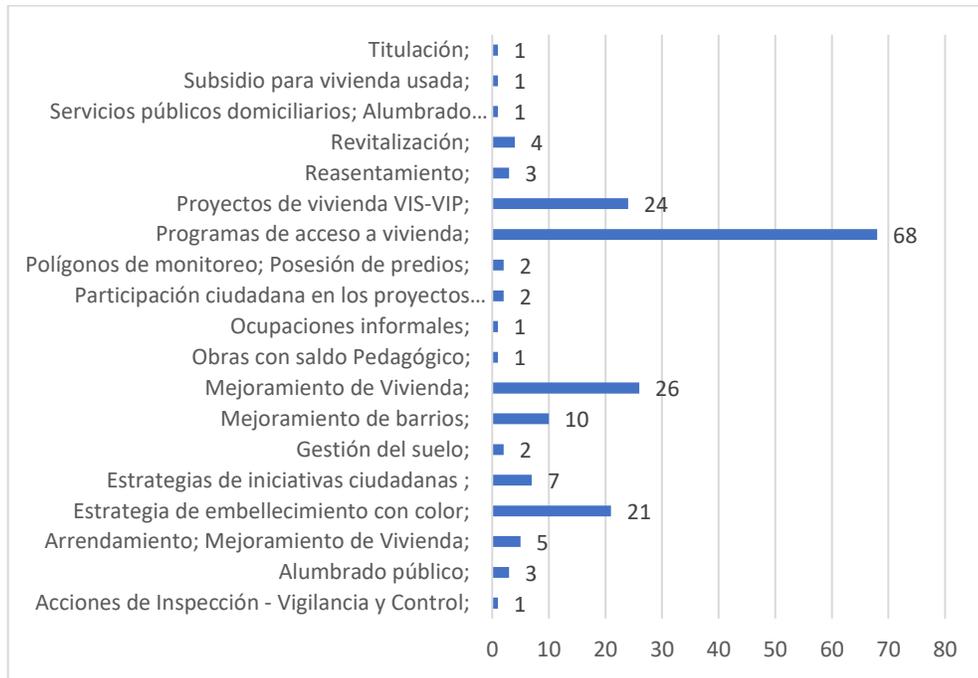
Por otro lado, también se indagó con los ciudadanos encuestados sobre el impacto que ha tenido la Secretaría Distrital del Hábitat en sus vidas. De los 778 encuestados, 353 personas han sido favorecidas por algún programa de la Secretaría del Hábitat, siendo Embellecimiento con Color el de mayor incidencia, según las respuestas obtenidas y los territorios en los que se aplicó la encuesta.



Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta “Registro para la evaluación y percepción de los usuarios de la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad”

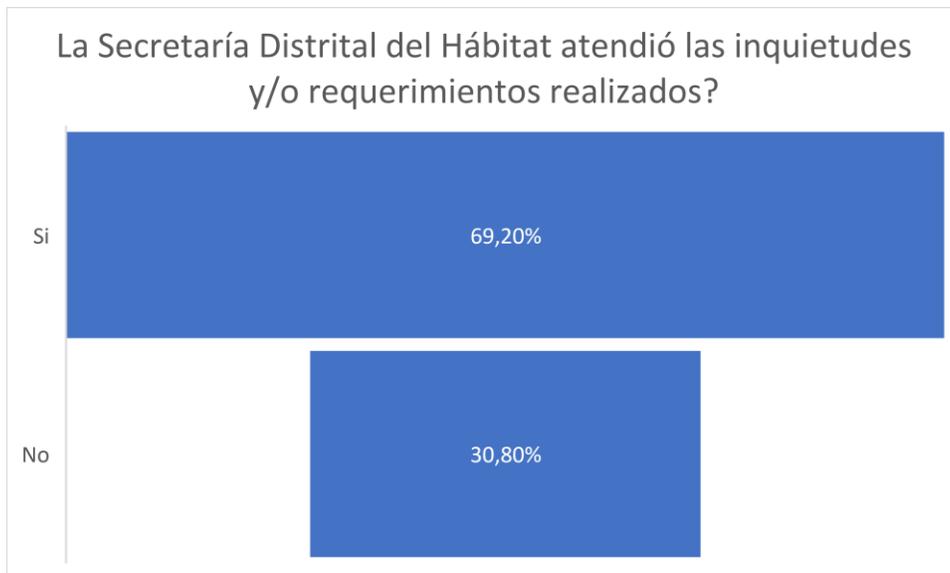
Con relación a los temas sobre los cuales las personas manifiestan haber solicitado información, los programas de acceso a vivienda, de mejoramiento de vivienda y Proyectos VIS/VIP son los de mayor interés entre los encuestados.

Es importante resaltar que 595 personas respondieron “ninguno”:



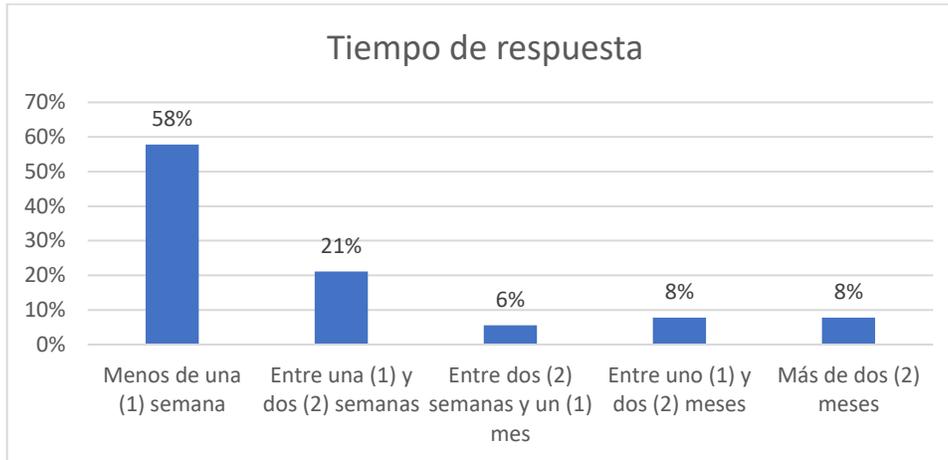
Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta “Registro para la evaluación y percepción de los usuarios de la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad”

Posteriormente se le pregunta a los encuestados si la Secretaría atendió las solicitudes a lo que la gran mayoría respondió afirmativamente:



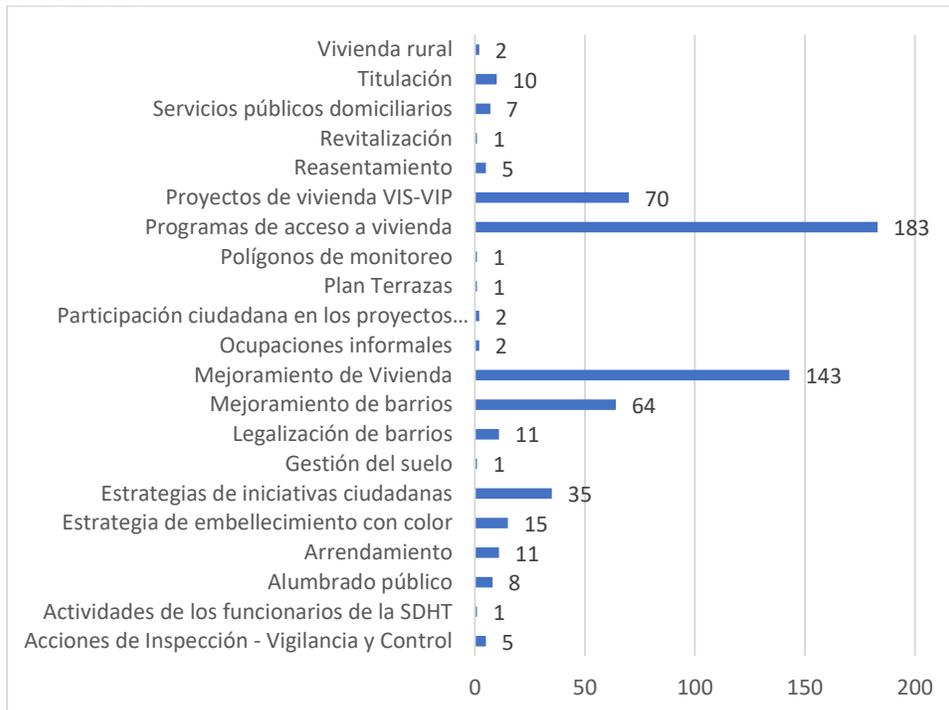
Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta “Registro para la evaluación y percepción de los usuarios de la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad”

De este grupo, el 58% dijo haber obtenido respuesta en menos de una semana y 8% en más de dos meses.



Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta "Registro para la evaluación y percepción de los usuarios de la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad"

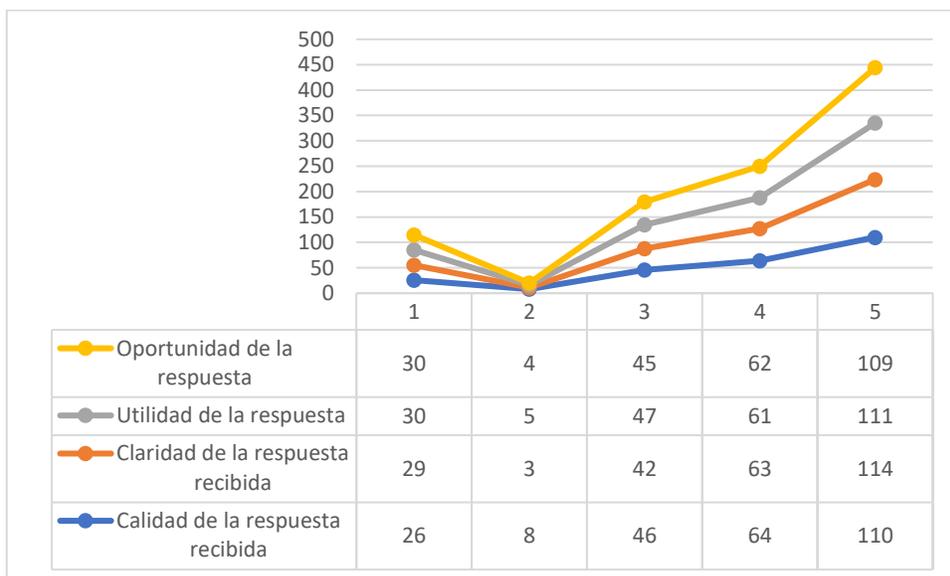
Por otro lado, a quienes afirmaron no haber hecho ninguna solicitud ante la entidad, se les preguntó sobre los temas de los que les interesa recibir información, siendo programas de acceso a vivienda y mejoramiento de vivienda los de mayor incidencia.



Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta “Registro para la evaluación y percepción de los usuarios de la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad”

1.3. Satisfacción en la respuesta

Teniendo en cuenta la respuesta recibida la encuesta valoró cuatro (4) aspectos: Calidad, Claridad, Utilidad y Oportunidad; en un rango de calificación de 1 a 5. En cuanto a la calidad, claridad, utilidad y oportunidad en las respuestas, predominó un nivel alto de percepción; sin dejar atrás que un número importante de encuestados no sabía y/o no respondió. Solo 255 personas respondieron al menos uno de los ítems.



Si bien los resultados son favorables, vale la pena ahondar sobre las razones que pueden afectar la calidad, claridad, utilidad y oportunidad en las respuestas dadas desde la Subdirección, como insumo para establecer acciones que mejoren la percepción por parte de los grupos de interés

2. Conclusiones

A partir de los resultados de las encuestas aplicadas durante el primer trimestre del año, se concluye lo siguiente:

- Gran parte de las preguntas efectuadas, no obtuvieron respuesta, ya sea por desconocimiento o falta de claridad en las mismas. Por tal motivo, vale la pena analizar la pertinencia de algunas de las preguntas y el método de aplicación.
- Frente al componente de satisfacción en la respuesta, un número importante calificó de manera deficiente este aspecto, lo cual revela debilidades en la contestación a las peticiones, por lo que se sugiere definir acciones que permitan obtener mejores resultados, minimizando la inconformidad de los grupos de interés.
- Es relevante destacar que, los resultados de las encuestas son favorables, de cara a la labor que realiza la Secretaría, por lo cual es importante identificar y documentar las buenas prácticas como acción para la gestión del conocimiento y la mejora continua.

Anexo 1. Ficha Técnica de la Encuesta

Nombre del Estudio: Evaluación de la atención y el servicio a usuarios de la Secretaría Distrital del Hábitat

Metodología: Cuantitativa.

Tipo de instrumento: Cuestionario estructurado con preguntas cerradas y abiertas.

Periodo de recolección: Febrero, marzo y abril de 2022

Técnica de recolección: Encuesta personal aplicada de manera virtual mediante la herramienta Microsoft Forms.

Tipo de muestreo: Muestreo no probabilístico: por conveniencia.

Población objetivo: Comunidad vinculada a los temas del Sector Hábitat contactados a través de gestores locales de la SDHT.

Formatos diligenciados: 778 personas

Cobertura: 20 localidades de Bogotá

Anexo 2. Formato de la encuesta y formulario de encuestas



EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN Y EL SERVICIO A USUARIOS DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DEL HÁBITAT

Fecha de diligenciamiento: DD/MM/AAAA: _____

I. Identificación de quien responde la encuesta:

Nombre completo: _____
Cargo o rol (si aplica): _____
Ocupación: Empleado [] Desempleado [] Independiente [] Otro, ¿cuál? _____
Localidad de residencia: _____ Vereda: _____ Barrio: _____
Teléfono o celular: _____ Correo electrónico: _____

Sexo: Mujer [] Hombre [] Intersexual []
Género: Femenino [] Masculino [] Transgénero [] Otro, ¿cuál?: _____ No sabe/ No responde []
Grupo poblacional específico: Cabeza de hogar [] Persona con discapacidad [] Víctima del conflicto armado [] Rrd [] gitano []
Indígena [] Raizal [] Afro/Negro [] Palenquero [] Campesino/rural [] LGTB []
Cuidador y/o cuidadora [] Ninguno []
Edad: De 14 a 17 años [] De 18 a 26 años [] 60 años o más [] De 27 a 59 años []

Escolaridad: Primaria completa [] Primaria Incompleta [] Bachillerato completo [] Bachillerato incompleto []
Técnico [] Profesional [] Postgrado [] Otro, ¿cuál? _____
Estrato Socio - económico: Uno (1) [] Dos (2) [] Tres (3) [] Cuatro (4) [] Cinco (5) [] Seis (6) [] Rural [] Urbano []

Organización o entidad a la que pertenece

Ciudadanía en general [] Entidad privada [] ¿Cuál? _____ Entidad o corporación pública [] ¿Cuál? _____
Organización social o comunitaria [] ¿Cuál? _____ Otra [] ¿Cuál? _____

II. Cuestionario: Atención de requerimientos y necesidades

1. ¿Se siente informado sobre los temas que son competencia de la Secretaría Distrital del Hábitat?
Muy bien informado [] Algo informado [] Poco informado [] No informado []

2. Señale cuales fueron los canales por los cuales obtuvo la información
Presencial - punto de atención de la entidad [] Presencial - equipo en territorio []
Virtual - pagina web [] Virtual - redes sociales []
Atención telefónica [] Espacios locales de participación []
Virtual - Reuniones [] Otro, ¿cuál? _____

3. ¿Cuáles son los temas del Sector Hábitat sobre los cuales ha realizado un requerimiento o ha solicitado información?
Estrategia de Iniciativas Ciudadanas [] Estrategia de Embellecimiento con Color []
Programas de acceso a Vivienda [] Reasentamiento []
Mejoramiento Integral de Barrios [] Gestión de Suelo []
Titulación [] Arrendamiento []
Polígonos de monitoreo [] Actividades de los funcionarios de la SDHT []
Servicios Públicos domiciliarios [] Revitalización []
Alumbrado Público [] Participación ciudadana en los proyectos priorizados por la entidad []
Legalización de barrios [] Acciones de Inspección - Vigilancia y Control []
Proyectos de Vivienda VIP - VIS [] Mejoramiento de Vivienda []
Ocupaciones Informales [] Otro [] ¿Cuál? _____
Ninguno []
En caso de no haber hecho algún requerimiento, ¿sobre qué tema de los mencionados le interesaría conocer? _____

4. Atención a las inquietudes. ¿La Secretaría Distrital del Hábitat atendió las inquietudes y/o requerimientos realizados?
Si [] No [] No aplica []

5. Tiempo de respuesta. Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿En cuanto tiempo obtuvo una respuesta?
Menos de una (1) semana [] Entre uno (1) y dos (2) meses []
Entre una (1) y dos (2) semanas [] Más de dos (2) meses []
Entre dos (2) semanas y un (1) mes []

6. Satisfacción en la respuesta. Califique los siguientes aspectos de acuerdo a la respuesta recibida. 1 corresponde al puntaje más bajo y 5 el más alto:
Calidad de la respuesta recibida 5 [] 4 [] 3 [] 2 [] 1 []
Claridad de la respuesta recibida 5 [] 4 [] 3 [] 2 [] 1 []
Utilidad de la respuesta 5 [] 4 [] 3 [] 2 [] 1 []
Oportunidad de la respuesta 5 [] 4 [] 3 [] 2 [] 1 []

<p>7. ¿Ha sido usted beneficiario de algún programa y/o proyecto de la Secretaría Distrital del Hábitat? (oferta de subsidios de vivienda, mejoramiento de vivienda, embellecimiento de fachada, entre otros)</p> <p>Sí <input type="checkbox"/> ¿Cuál? _____ No <input type="checkbox"/></p>
<p>7.1. Si la respuesta a la pregunta 7 fue afirmativa, ¿cómo podría calificar la atención prestada? (recepción de la información, lenguaje claro, atención al ciudadano, resolución de dudas)</p> <p>Excelente <input type="checkbox"/> Buena <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Mala <input type="checkbox"/> No aplica <input type="checkbox"/></p>
<p>7.2. Si la respuesta a la pregunta 7 fue afirmativa, ¿cómo podría calificar el programa del cual usted fue beneficiario/a?</p> <p>Excelente <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo <input type="checkbox"/> No aplica <input type="checkbox"/></p>
<p>III. Sugerencias y observaciones generales para mejorar el servicio de la Secretaría Distrital del Hábitat en su localidad o barrio</p> <p> </p> <p> </p> <p> </p>
<p>Nota: La Secretaría Distrital del Hábitat almacenará y hará uso de sus datos personales con la exclusiva finalidad de cumplir con su objetivo social de conformidad con la ley, especialmente la Ley de Protección de Datos 1581 de 2012, y así adelantar distintos procesos internos tales como: actividades administrativas, académicas, gestión del territorio urbano y rural, desarrollo integral de los asentamientos, estructuración de subvenciones para mejoramiento de vivienda entre otros. Con la suscripción de este documento se entiende que autoriza la inclusión de sus datos personales en la base de datos de la Secretaría Distrital del Hábitat, con el fin de ser utilizados para cumplir los objetivos antes descritos y ser transferidos a terceros en el marco de las actividades de vivienda y hábitat.</p>

EVALUACION DE LA ATENCION Y EL SERVICIO A USUARIOS DE LA SECRETARIA DEL HABITAT 2022

* Obligatoria

Identificacion

1. La Secretaría Distrital del Hábitat almacenará y hará uso de sus datos personales con la exclusiva finalidad de cumplir con su objetivo social de conformidad con la ley, especialmente la Ley de Protección de Datos 1581 de 2012, y así adelantar distintos procesos internos tales como: actividades administrativas, académicas, gestión del territorio urbano y rural, desarrollo integral de los asentamientos, estructuración de subvenciones para mejoramiento de vivienda entre otros. Con la suscripción de este documento se entiende que autoriza la inclusión de sus datos personales en la base de datos de la Secretaría Distrital del Hábitat, con el fin de ser utilizados para cumplir los objetivos antes descritos y ser transferidos a terceros en el marco de las actividades de vivienda y hábitat. *

acepta

no acepta

2. Fecha de diligenciamiento *

Especifique la fecha (d/M/yyyy)



3. Nombre Completo

4. Cargo o Rol (si aplica)

5. Ocupación

- Empleado
- Desempleado
- Independiente
- Otras

6. Localidad de residencia *

7. Barrio (zona urbana o casco urbano)

8. Vereda (zona rural)

9. Teléfono o celular

10. Correo electrónico

11. Sexo

- Mujer
- Hombre
- Intersexual

12. Género

- Femenino
- Masculino
- Transgénero
- Ns/Nr
- Otras

13. Información poblacional *

- Cabeza de hogar
- Persona con discapacidad
- Víctima del conflicto
- Rrom o gitano
- Indígena
- Raizal
- Afro/negro
- Palenquero
- Campesino/rural
- LGBTI
- Cuidado/cuidadora
- Ninguno

14. Edad *

- De 14 a 17 años
- De 18 a 26 años
- De 27 a 59 años
- 60 años o más

15. Escolaridad *

- Primaria incompleta
- Primaria completa
- Bachillerato incompleto
- Bachillerato completo
- Técnico
- Profesional
- Postgrado
- Otras

16. Estrato Socio - económico:

- Uno (1)
- Dos (2)
- Tres (3)
- Cinco (5)
- Seis (6)
- Cuatro (4)

17. Residencia *

- Rural
- Urbano

18. Organización o entidad a la que pertenece

- Organización social o comunitaria
- Ciudadanía en general
- Entidad o corporación pública
- Entidad privada
- Otra

19. ¿cuál?

Atención de programas

20. ¿Ha sido usted beneficiado de algún programa de la Secretaría Distrital de Hábitat? *

Si

No

21. Si la respuesta anterior fue afirmativa, señale qué programa *

22. ¿cómo podría calificar la atención prestada? (recepción de la información, lenguaje claro, atención al ciudadano, resolución de dudas) *

- Excelente
- Buena
- Regular
- Mala
- No aplica

23. ¿cómo podría calificar el programa del cual usted fue beneficiario/a? *

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo
- No aplica

Atención de requerimientos y necesidades

24. ¿Se siente informado sobre los temas que son competencia de la Secretaría Distrital de Hábitat? *

- Muy bien informado
- Algo informado
- Poco informado
- No informado

25. Señale cuales fueron los canales por los cuales obtuvo la información *

- Presencial - punto de atención de la entidad
- Virtual - página web
- Atención telefónica
- Virtual - reuniones
- Presencial - equipo en territorio
- Virtual - redes sociales
- Espacios locales de participación
- Otras

26. ¿Cuáles son los temas del Sector Hábitat sobre los cuales ha realizado un requerimiento o ha solicitado información? *

- Estrategias de iniciativas ciudadanas
- Programas de acceso a vivienda
- Estrategia de embellecimiento con color
- Mejoramiento de barrios
- Titulación

- Reasentamiento
- Gestión del suelo
- Servicios públicos domiciliarios
- Alumbrado público
- Legalización de barrios
- Proyectos de vivienda VIS-VIP
- Participación ciudadana en los proyectos priorizados por la entidad
- Arrendamiento
- Polígonos de monitoreo
- Ocupaciones informales
- Revitalización
- Actividades de los funcionarios de la SDHT
- Acciones de Inspección - Vigilancia y Control
- Mejoramiento de Vivienda
- Ninguno
- Otras

27. En caso de no haber hecho algún requerimiento, ¿sobre qué tema de los mencionados le

interesaría conocer? *

- Estrategias de iniciativas ciudadanas
- Programas de acceso a vivienda
- Estrategia de embellecimiento con color
- Mejoramiento de barrios
- Titulación
- Reasentamiento
- Gestión del suelo
- Servicios públicos domiciliarios
- Alumbrado público
- Legalización de barrios
- Proyectos de vivienda VIS-VIP
- Participación ciudadana en los proyectos priorizados por la entidad
- Arrendamiento
- Polígonos de monitoreo
- Ocupaciones informales
- Revitalización
- Actividades de los funcionarios de la SDHT
- Acciones de Inspección - Vigilancia y Control

-
- Mejoramiento de Vivienda
- Ninguno
- Otras

28. ¿La Secretaría Distrital del Hábitat atendió las inquietudes y/o requerimientos realizados?

- Si
- No
- No aplica

29. Si la respuesta anterior fue afirmativa, ¿En cuánto tiempo obtuvo una respuesta? *

- Menos de una (1) semana
- Entre una (1) y dos (2) semanas
- Entre dos (2) semanas y un (1) mes
- Entre uno (1) y dos (2) meses
- Más de dos (2) meses

Satisfacción en la respuesta

Califique los siguientes aspectos de acuerdo a la respuesta recibida. 1 corresponde al puntaje más bajo y 5 el más alto

30. Calidad de la respuesta recibida

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

31. Claridad de la respuesta recibida

- 5
- 4
- 3
- 2
- 1

32. Utilidad de la respuesta

5

4

3

2

1

33. Oportunidad de la respuesta

5

4

3

2

1

Sugerencias y observaciones

34. ¿Tiene alguna sugerencia u observación general para mejorar el servicio de la Secretaría Distrital del Hábitat en su localidad o barrio? *

Este contenido no está creado ni respaldado por Microsoft. Los datos que envíe se enviarán al propietario del formulario.

 Microsoft Forms