

INFORME DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN  
DE USUARIOS  
SECRETARÍA DISTRICTAL DE HÁBITAT  
PERIODO SEGUNDO SEMESTRE DE 2022-  
PRIMER SEMESTRE DE 2023

2023

## 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, las localidades, 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 y percepción de las personas que acuden y participan en las actividades o reciben la información de las acciones de la Secretaría Distrital de Hábitat en los territorios, se implementó y analizó la información recabada en las encuestas de percepción del servicio, “Evaluación de la atención y el servicio a usuarios de la Secretaría Distrital del Hábitat”. Esto permitirá identificar las oportunidades de mejora en la entrega de los productos y la prestación del servicio a la ciudadanía, así como los ajustes institucionales correspondientes.

El equipo de la Subdirección de Participación de la Secretaría Distrital del Hábitat realizó las encuestas de manera presencial y virtual, a través de la herramienta Forms, obteniendo como resultado un total de 935 actores locales (institucionales y comunitarios) de las 20 localidades de la ciudad encuestados. La aplicación del instrumento priorizó los territorios en los que se realizó mayor presencia, y a los ciudadanos que participaron en las intervenciones lideradas en el periodo comprendido entre julio de 2022 a junio de 2023.

Página 2 de 14

A continuación, se presenta la información consolidada a partir de los datos recolectados en la encuesta, junto a la sistematización de sugerencias y recomendaciones derivadas de la percepción ciudadana.

Los resultados se dividen en dos partes: una primera parte de caracterización y perfil básico de la población encuestada; y una segunda parte que expone la percepción frente a los servicios que ofrece la entidad en el territorio.

## 1. CARACTERÍSTICAS GENERALES DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA

En este primer apartado se muestran características generales de los 935 ciudadanos que fueron encuestados en el ejercicio realizado durante el mes junio del 2023.

### 1.1 Perfil de la población consultada:

Distribución del rango etario de los ciudadanos encuestados.

<span style="color: blue;">●</span> De 14 a 17 años	1
<span style="color: orange;">●</span> De 18 a 26 años	86
<span style="color: green;">●</span> De 27 a 59 años	657
<span style="color: red;">●</span> 60 y mas años	191

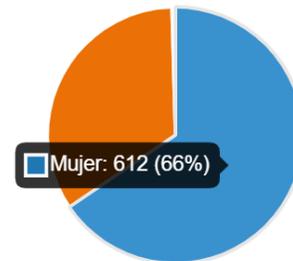


Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta “Evaluación de la atención y el servicio a usuarios de la Secretaría Distrital del Hábitat”

El gráfico anterior pone en evidencia una mayor participación del grupo de población adulta, seguida de población mayor. Estos dos grupos de edad concentran cerca del 90% de la participación.

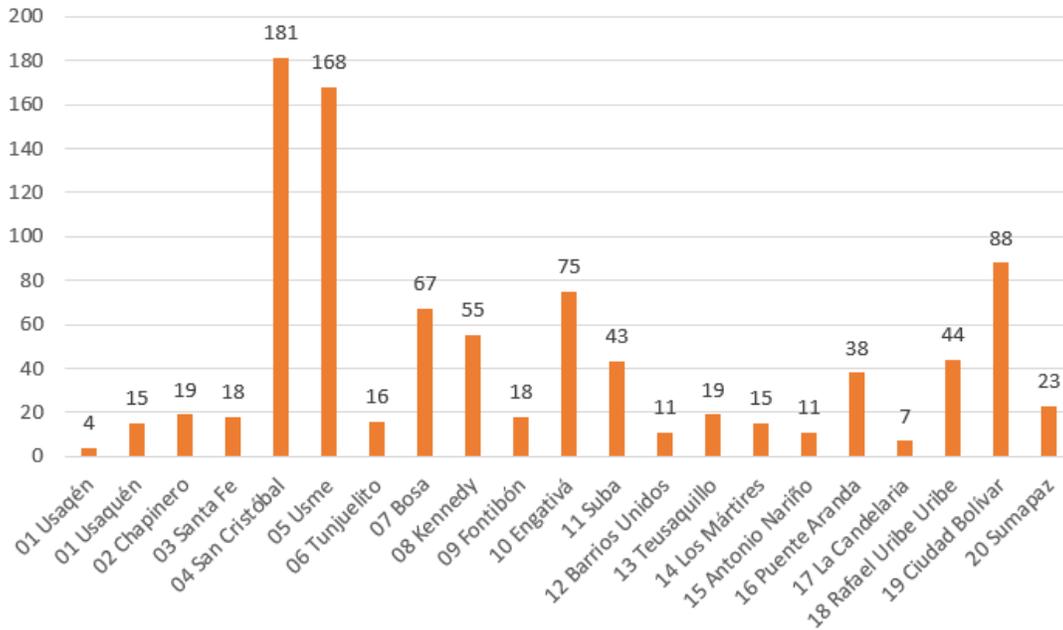
Basándonos en los resultados de las encuestas aplicadas, se encontró una mayor participación de mujeres frente a hombres. En este caso, las mujeres representan al 66%, frente al 34% aportado por los hombres.

<span style="color: blue;">●</span> Mujer	612
<span style="color: orange;">●</span> Hombre	318
<span style="color: green;">●</span> No sabe/ No responde	4



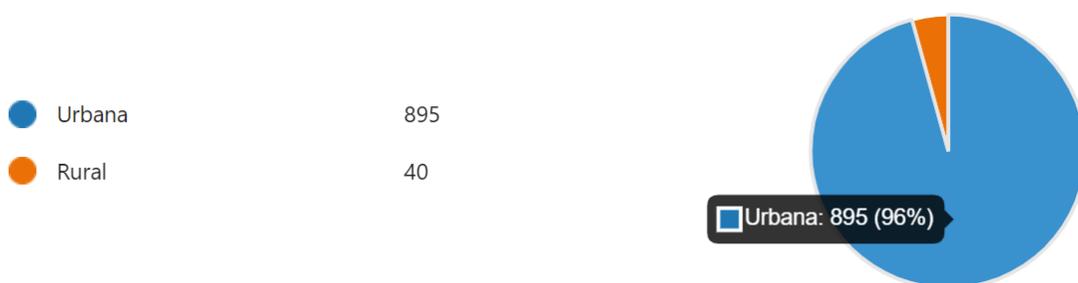
Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta “Evaluación de la atención y el servicio a usuarios de la Secretaría Distrital del Hábitat”

Un gran porcentaje de las personas encuestadas se encuentra en las localidades de San Cristóbal y Usme, representando un 19.36% y 17.86% respectivamente.



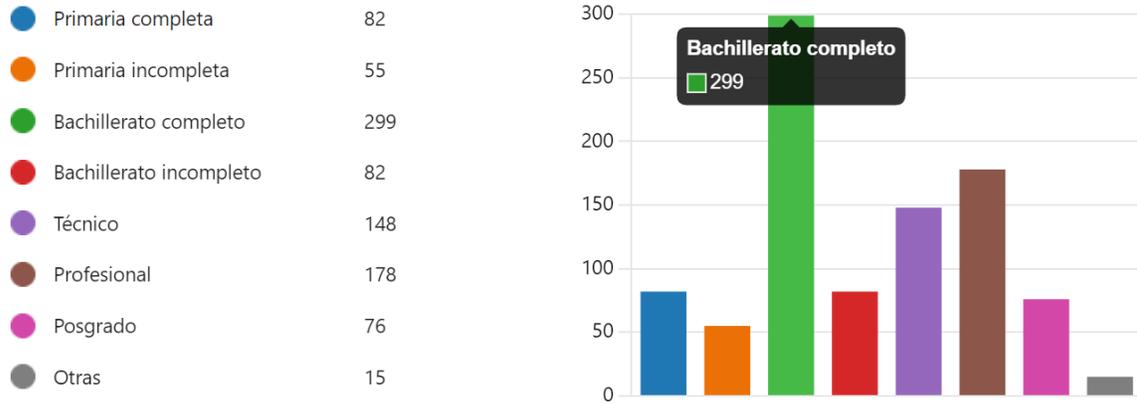
Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta “Evaluación de la atención y el servicio a usuarios de la Secretaría Distrital del Hábitat”

Al consultar por la ubicación de la vivienda cerca del 96% manifiesta que su vivienda se encuentra en la zona urbana y un 4% se ubica en la zona rural.



Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta “Evaluación de la atención y el servicio a usuarios de la Secretaría Distrital del Hábitat”

Asimismo, al indagar por el grado de escolaridad, la mayor proporción de participantes se encuentra en personas que cuentan con grado de bachiller completo, 32% de los encuestados, seguido por 19% en el grado profesional y 15.8 % técnico.



Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta “Evaluación de la atención y el servicio a usuarios de la Secretaría Distrital del Hábitat”

Finalmente, con respecto a la información socioeconómica se observa que el 70.37% pertenece al estrato 2, seguido por el estrato 1 y 3 con un 23% y 24 % respectivamente.



Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta “Evaluación de la atención y el servicio a usuarios de la Secretaría Distrital del Hábitat”

## 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 un reto frente a la comunicación en los territorios, pues solo un 28 % de ciudadanos encuestados se siente muy bien informado, el 37 % manifiesta conocer algo sobre lo que realiza la entidad, y un 35 % sabe poco o nada sobre los temas de competencia.

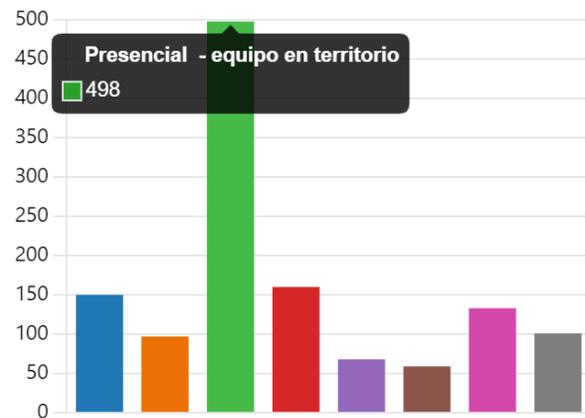
<span style="color: blue;">●</span> Muy bien informado	261
<span style="color: orange;">●</span> Algo informado	350
<span style="color: green;">●</span> Poco informado	232
<span style="color: red;">●</span> No informado	92



Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta “Evaluación de la atención y el servicio a usuarios de la Secretaría Distrital del Hábitat”

Ahora bien, al indagar por los mecanismos por los que se enteraron de los servicios de la Secretaría Distrital del Hábitat, los mayores porcentajes de respuestas efectivas se ubican así: presencial, siendo el equipo territorial (53%) y los espacios de participación (17%) y el punto de atención presencial (16 %) los más recurrentes. Los canales virtuales son una herramienta funcional para acercarse a la ciudadanía y hacer visible a la entidad con un 14%.

<span style="color: blue;">●</span> Presencial - punto de atención ...	150
<span style="color: orange;">●</span> Atención telefónica	97
<span style="color: green;">●</span> Presencial - equipo en territorio	498
<span style="color: red;">●</span> Espacios locales de participación	160
<span style="color: purple;">●</span> Virtual- Portal Web	68
<span style="color: brown;">●</span> Virtual - Reuniones	59
<span style="color: pink;">●</span> Virtual - redes sociales	133
<span style="color: gray;">●</span> Otras	101

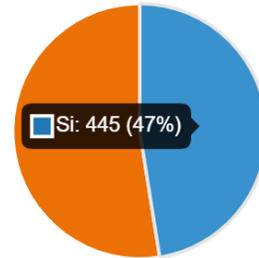


Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta “Evaluación de la atención y el servicio a usuarios de la Secretaría Distrital del Hábitat”

Por otro lado, también se indagó con los ciudadanos encuestados sobre el impacto que ha tenido la Secretaría Distrital de Hábitat en sus vidas. De los 935 encuestados,

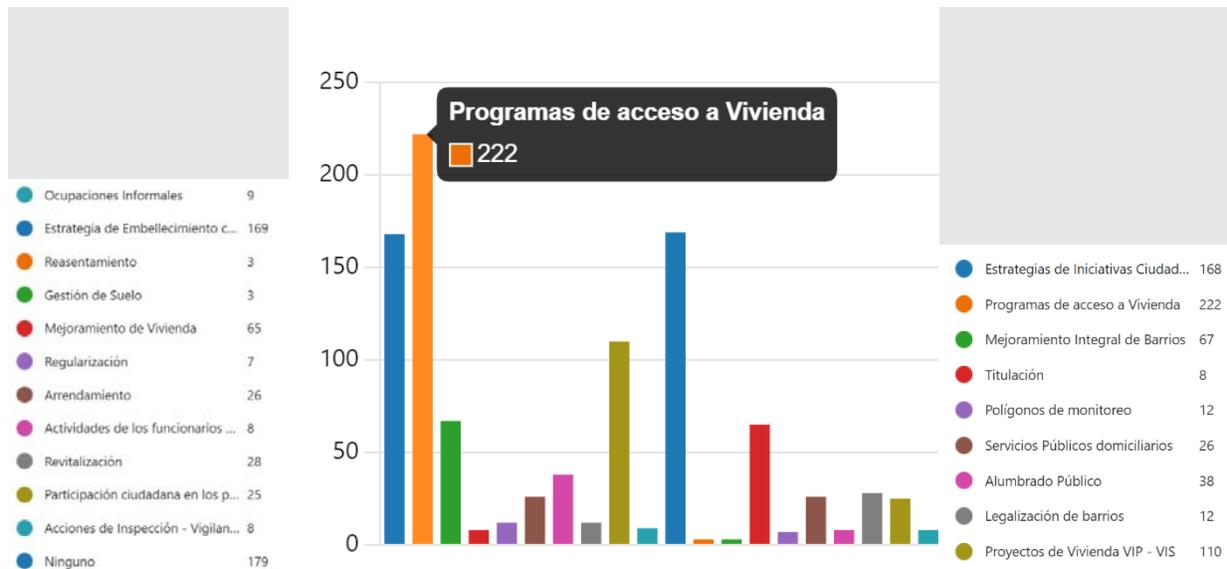
445 personas han sido favorecidas por algún programa de la Secretaría del Hábitat, es decir, se ha impactado al 47% de los ciudadanos que participaron, siendo Embellecimiento con Color y Obras con Saldo Pedagógico las estrategias con mayor incidencia, según las respuestas obtenidas.

● Si	445
● No	492



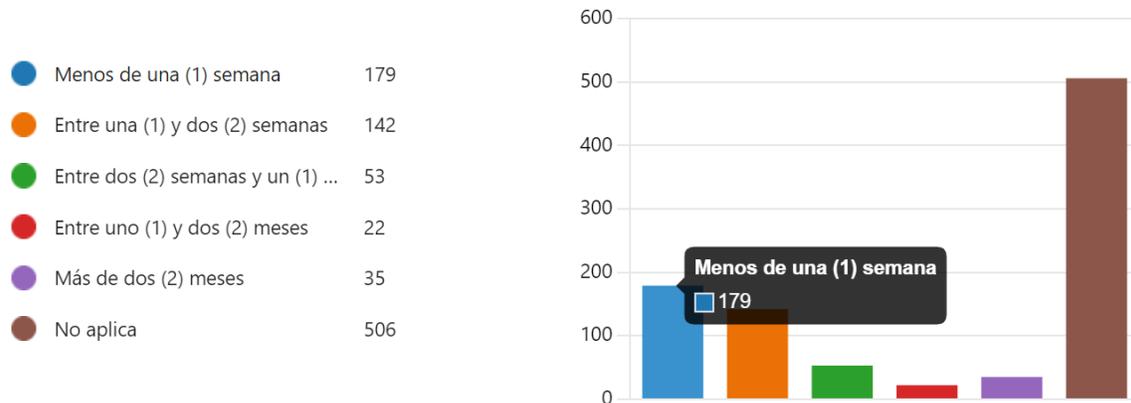
Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta “Evaluación de la atención y el servicio a usuarios de la Secretaría Distrital del Hábitat”

Con relación a los temas sobre los cuales las personas manifiestan haber solicitado información los de mayor demanda son: programas de acceso a vivienda, estrategias de iniciativas ciudadanas, estrategia de embellecimiento con color y Proyectos VIS/VIS.



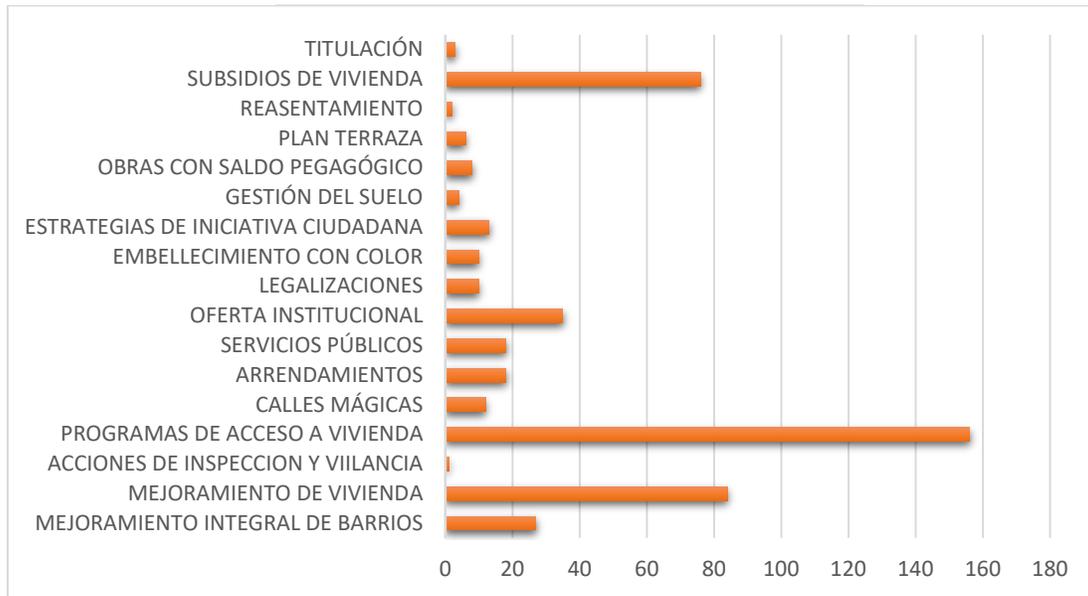
Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta “Evaluación de la atención y el servicio a usuarios de la Secretaría Distrital del Hábitat”

Posteriormente se indagó si la Secretaría atendió las solicitudes, de quienes alguna vez realizaron una petición. En esta pregunta respondieron 431 de los encuestados, el 85% mencionó que obtuvo respuesta. El tiempo de atención a sus inquietudes y/o peticiones fue ágil, ubicando un 74% de las respuestas entre menos de una semana a dos semanas.



Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta “Evaluación de la atención y el servicio a usuarios de la Secretaría Distrital del Hábitat”

Por otro lado, a quienes afirmaron no haber hecho ninguna solicitud ante la entidad, el 504 del total de encuestados, se les preguntó sobre los temas de los que les interesaría recibir información, siendo programas de acceso a vivienda (31%), mejoramiento de vivienda (17%), oferta institucional en general (7%) y mejoramiento integral de barrios (5.6%) los de mayor incidencia.



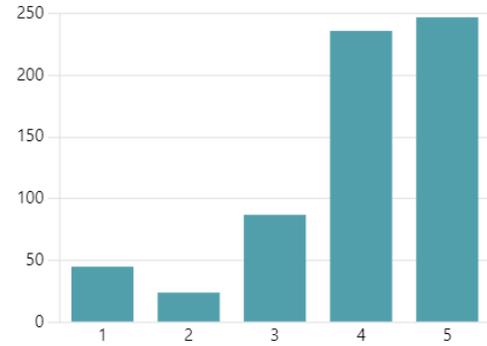
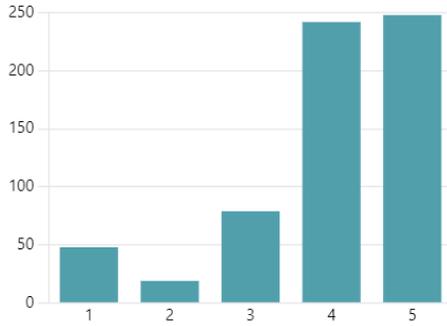
Fuente: Elaboración propia con base en Encuesta “Registro para la evaluación y percepción de los usuarios de la Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad”

### 1.3. Satisfacción en la respuesta

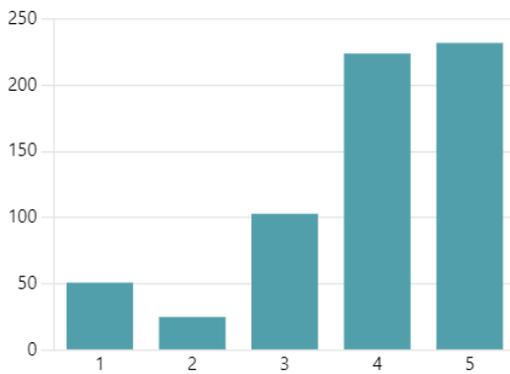
Teniendo en cuenta la respuesta recibida en las peticiones realizadas por los ciudadanos, la encuesta valoró cuatro (4) aspectos: satisfacción, claridad, utilidad y oportunidad en un rango de calificación de 1 a 5. En cuanto a los aspectos en revisión los cuatro presentaron una calificación semejante, siendo la satisfacción 3.98, seguida por la claridad 3.96, oportunidad 3.88 y utilidad 3.87.

Satisfacción 3.98

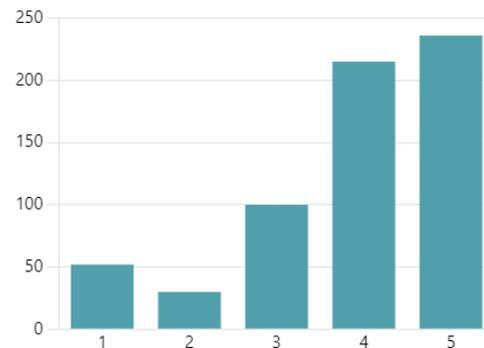
Claridad 3.96



### Oportunidad 3.88



### Utilidad 3.87



## Conclusiones

La encuesta de percepción: “Evaluación de la atención y el servicio a usuarios de la Secretaría Distrital del Hábitat”, permite evidenciar que las acciones realizadas por la entidad responden a la necesidad de intervención en los territorios priorizados de la ciudad dirigidas principalmente a las zonas urbanas y a la población con estratificación socioeconómica 1, 2 y 3. A partir de los servicios prestados a la ciudadanía, el trabajo presencial de los gestores en los territorios representado en diferentes equipos que componen la Secretaría, muestra que es el canal de comunicación más cercano y

asertivo con el que se cuenta, el acompañamiento territorial consolida el posicionamiento y reconocimiento ante la ciudadanía.

En cuanto a los servicios presenciales de atención a la ciudadanía, estos se perciben de forma positiva, pues son recibidos en un solo lugar que brinda agilidad, claridad y disposición de respuesta e indicaciones a las diferentes necesidades de la ciudadanía (Oficina de Atención a la Ciudadanía). De igual manera aporta en gran medida el trabajo realizado por la estrategia de atención a través de los canales virtuales. Como se evidencia en los índices de satisfacción general de respuestas, la ciudadanía indica de manera favorable el nivel de satisfacción, claridad, oportunidad y uso de la información brindada.

El interés de la ciudadanía se centra en programas de: acceso a vivienda, mejoramiento de vivienda/barrio y estrategias de participación ciudadana como la estrategia de embellecimiento con color, Calles Mágicas, Obras con Saldo Pedagógico y Eco barrios, dinámicas que permiten fomentar el tejido social en las comunidades beneficiadas por medio de metodologías que desarrollan procesos de co-creación y sostenibilidad.

Durante un gran porcentaje del cuatrienio de la Administración Distrital, fue posible observar el fortalecimiento en el posicionamiento y reconocimiento de la Secretaría Del Hábitat en los territorios y la importancia de facilitar el acceso a la información y conocimiento general de las funciones y oferta de servicios que presta la institución y el sector. El reconocimiento por parte de la ciudadanía en gran medida se debe al desarrollo de las estrategias en territorio, los usuarios beneficiarios reconocen la variedad de la oferta una vez han tenido el primer acercamiento con la entidad, la apuesta debe ser el reconocimiento previo de los beneficiarios y del conocimiento general de la misionalidad y funciones del Sector Hábitat.

En general, el informe de encuestas de percepción de usuarios proporciona información valiosa para la Secretaría Distrital de Hábitat, permitiendo identificar áreas de mejora en la entrega de servicios y la satisfacción ciudadana. Es fundamental utilizar estos resultados para realizar ajustes institucionales que contribuyan a fortalecer la participación ciudadana y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos por la entidad.

## Recomendaciones

Basándonos en los resultados del informe de encuestas de percepción de usuarios de la Secretaría Distrital de Hábitat, se pueden sugerir las siguientes recomendaciones:

1. **Mejorar la comunicación y divulgación de información:** Dado que un porcentaje significativo de encuestados manifestó no estar bien informado sobre los temas de competencia de la entidad, se requiere seguir fortaleciendo la implementación de estrategias de comunicación con mayor alcance para llegar a un mayor número de ciudadanos.

Esto podría incluir el fortalecimiento de campañas de difusión en medios tradicionales como la radio y la televisión y digitales como las redes sociales de alcance comunitario como Facebook, whatsapp y Tiktok, boletines informativos, entre otros.

Adicionalmente, los resultados indican que los canales virtuales son una herramienta funcional para acercarse a la ciudadanía. Se sugiere continuar con la optimización y ampliación en el uso de plataformas virtuales, como redes sociales y aplicaciones de mensajería, para mantener a los ciudadanos informados y facilitar la comunicación con la entidad.

2. **Ampliar la cobertura de programas de impacto y continuar con los proyectos de mayor interés:** Aunque un 47% de los encuestados ha sido favorecido por algún programa de la Secretaría Del Hábitat, se puede trabajar para aumentar esta cifra.

Se recomienda evaluar la posibilidad de ampliar la cobertura de los programas más exitosos y de mayor impacto para llegar a un mayor número de ciudadanos y territorios. La entidad debe continuar trabajando en los temas de mayor interés de la ciudadanía, como:

- Programas de acceso a vivienda,
- Estrategias de iniciativas ciudadanas,
- Estrategia de Embellecimiento con Color
- Proyectos de Vivienda de Interés Social (VIS)

Estos son los programas, proyectos y estrategias que son los de mayor interés y demanda entre los ciudadanos. Sin embargo, se reconoce la importancia de explorar e innovar en la consolidación de nuevas oportunidades de desarrollo que estén en línea con las necesidades de la población.

3. Realizar seguimiento y evaluación periódica: Es importante mantener un monitoreo constante de la percepción de los usuarios y realizar evaluaciones periódicas para medir el impacto de las acciones implementadas. Esto permitirá identificar con pertinencia y eficacia acciones de mejora, realizando los ajustes oportunos en las estrategias de la entidad y en los canales de divulgación de información y atención a la ciudadanía.

4. Fortalecer la participación ciudadanía en la toma de decisiones de construcción de Ciudad y temas de interés: La participación ciudadana es fundamental para el éxito de las iniciativas y la gestión gubernamental. Se recomienda seguir el proceso de mejora, acerca de los mecanismos e instrumentos, que permiten la consolidación y reconocimiento de los canales de comunicación, veeduría y control social que tiene la entidad. El propósito es involucrar activamente a la ciudadanía en la toma de decisiones, escuchando y reconociendo sus opiniones, necesidades e intereses, incidiendo en la planificación y desarrollo de los programas y proyectos, esto permitirá a la Secretaría aumentar el nivel de satisfacción de los servicios prestados.

Anexo 1. Ficha Técnica de la Encuesta

Anexo 2. Formulario de la Encuesta

Proyectó: Ivonne Mariana Bautista Piraquive; Maira Alejandra Torres Florez; Martha Cecilia Arriola Becerra

Revisó: Alicia Guerrero Hernandez

Aprobó: Milton Javier Latorre Mariño