

**INFORME DE ENCUESTAS DE PERCEPCIÓN  
DE USUARIOS  
SECRETARÍA DISTRITAL DE HÁBITAT  
PERIODO: PRIMER SEMESTRE DE 2021**

## INTRODUCCIÓN

La Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad de la Secretaría de 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 de 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 necesarias para su implementación.

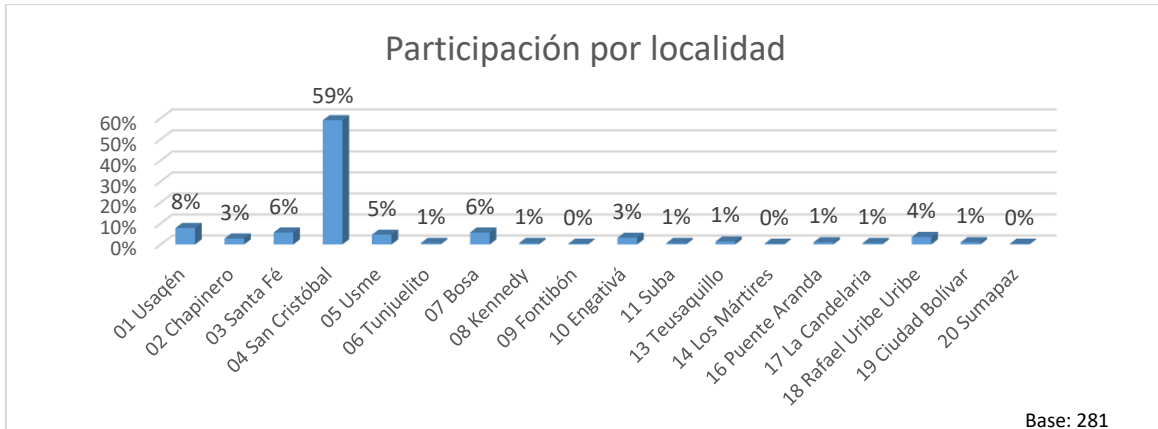
Para el desarrollo de la encuesta que se presenta en el informe, el equipo de la subdirección aplicó durante los meses de marzo y abril un formulario virtual a las comunidades que han sido atendidas por los gestores locales. El ejercicio contó con la participación de 282 personas que brindaron su opinión respecto a las formas de obtener información sobre los servicios que brinda la Secretaría

Los resultados que se presentan a continuación muestran una primera parte de caracterización de la población que participó en el ejercicio, para proseguir con una evaluación de los canales de comunicación, la atención a las inquietudes y la satisfacción frente a las respuestas obtenidas.

<b>FICHA TÉCNICA</b>	
<b>Objetivo:</b>	Evaluar la atención y el servicio que se brinda a los usuarios de la Secretaría Distrital del Hábitat
<b>Tipo de estudio:</b>	Cuantitativo.
<b>Técnica de investigación:</b>	Encuesta personal aplicada de forma digital.
<b>Tipo de muestreo:</b>	Muestreo no probabilístico: por conveniencia.
<b>Universo:</b>	Personas contactadas por los gestores locales de la SDHT
<b>Fechas de realización:</b>	Marzo y abril de 2021
<b>Tipo de instrumento:</b>	Cuestionario estructurado con preguntas cerradas y abiertas.
<b>Número de preguntas</b>	21

## 1. PARTICIPACIÓN POR LOCALIDAD

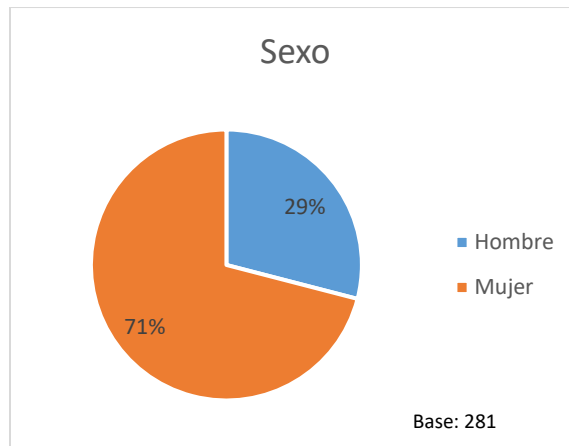
La encuesta realizada contó con la participación de 281 personas, la mayor parte de las respuestas obtenidas en la encuesta se obtuvo en la localidad de San Cristóbal, representando el 59% de las respuestas obtenidas



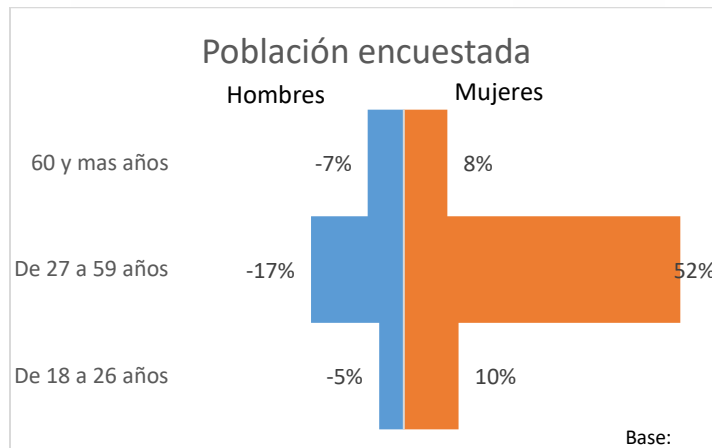
Gráfica 1 Participación por localidad

## 2. DESCRIPCIÓN DE LA POBLACIÓN

Todas las personas que realizaron la encuesta son mayores de edad, encontrándose la mayor parte entre los 27 a 59 años. La mayoría son mujeres y se identifican como tal, solo dos personas tienen una identidad de género que no se corresponde con su sexo.

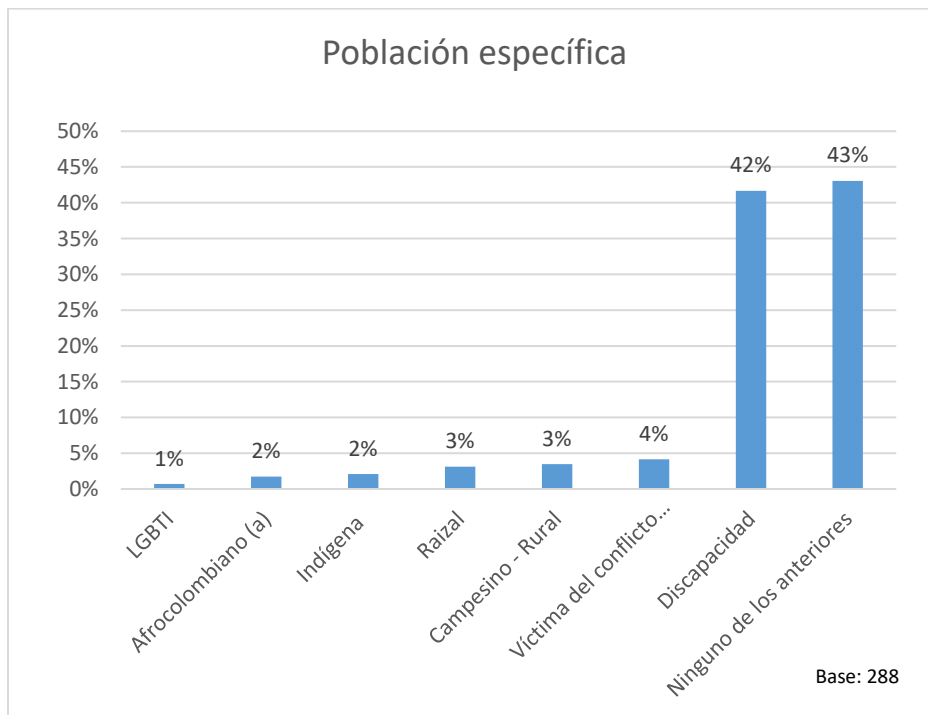


Gráfica 2 Sexo



Gráfica 3 Población encuestada

Frente a los sectores representados, la mayor parte de las respuestas corresponde a personas con discapacidad, elemento que se verá reflejado en los comentarios obtenidos al aplicar la encuesta y que se presentan más adelante.

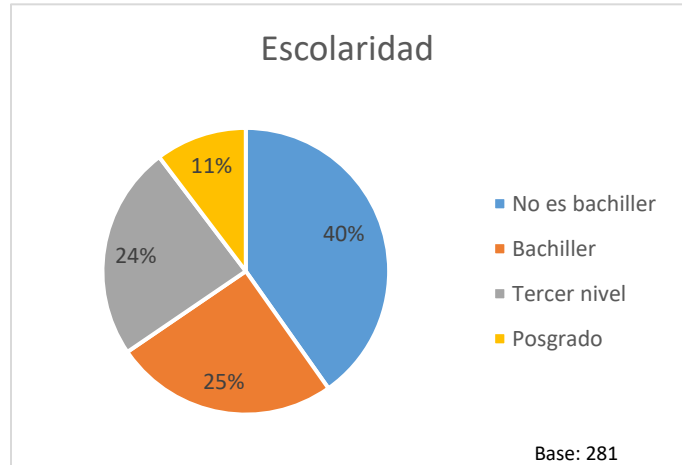


Gráfica 4 Población específica

Respecto al nivel de escolaridad de las personas encuestadas, predomina que la mayor parte no supera el bachillerato. En el gráfico a continuación se agrupó a quienes tienen una escolaridad menor al bachillerato y a las personas que tienen un título de tercer nivel – técnico y profesional – para facilitar la comprensión de esta categoría

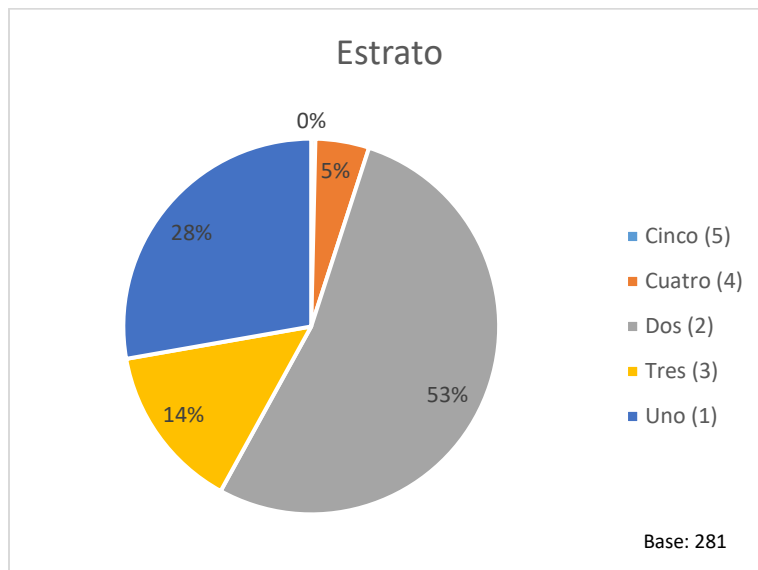
ESCOLARIDAD		
Ninguno	15	5%
Primaria incompleta	27	10%
Primaria completa	30	11%
Bachillerato incompleto	41	15%
Bachillerato completo	71	25%
Técnico	39	14%
Profesional	29	10%
Posgrado	29	10%
<b>Total</b>	<b>281</b>	

Tabla 1 Escolaridad



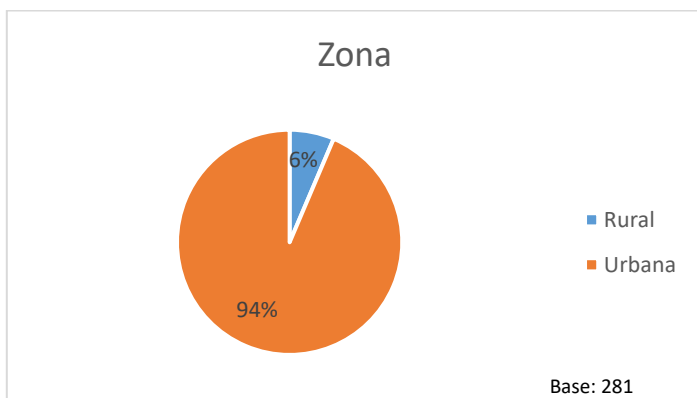
Gráfica 5 Escolaridad

En cuanto a la estratificación, la mayor parte se encuentra en estrato dos:



Gráfica 6 Estrato

Se encuentra que tan solo el 6% de los encuestados hacen parte de la zona rural de Bogotá, esto se puede explicar en parte por las dificultades para la aplicación de la encuesta en zonas con dificultades para la conectividad de las personas.



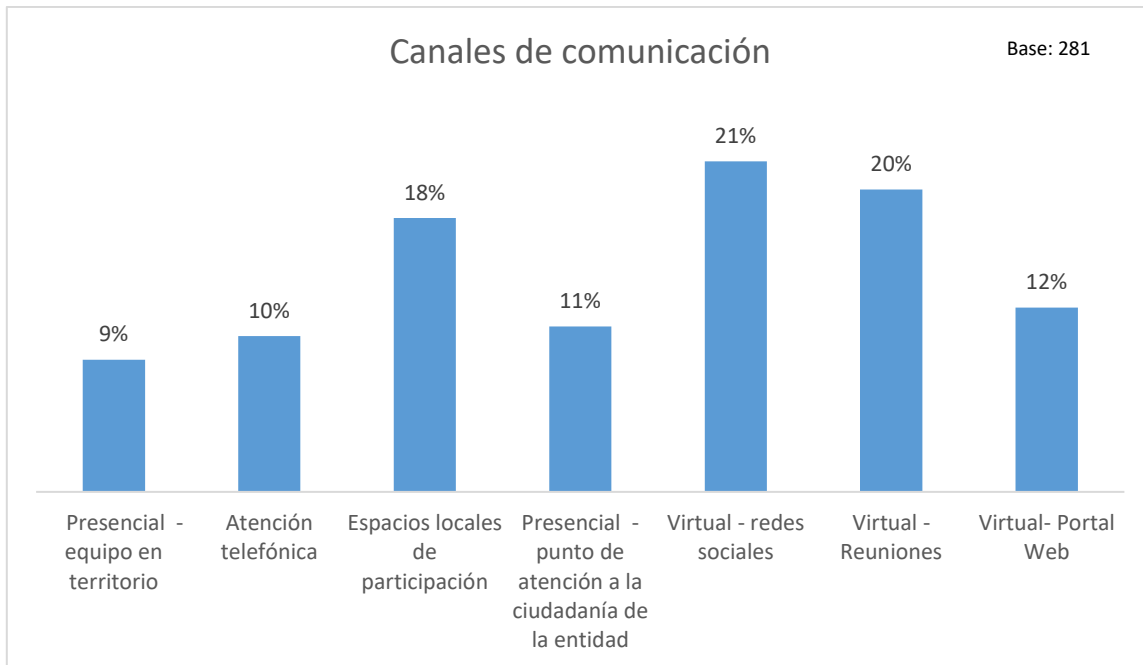
Gráfica 7 Zona

Se aclara que la pregunta por el cargo o rol no pudo ser sistematizada debido a la gran diversidad de respuestas obtenidas. Algunas personas indicaron la profesión, otros el trabajo a que se dedican y otros el papel que juegan en la comunidad. En tal sentido, se identifica la necesidad de realizar esta pregunta cerrada con el fin de poder sistematizar la información.

### 3. CANALES DE COMUNICACIÓN

**Pregunta: ¿Cuáles fueron los canales por los que obtuvo la información?**

Por efectos de la pandemia, es evidente como predominan los canales virtuales. No obstante, entre los comentarios recibidos se encuentra que la ciudadanía señala que existen dificultades en el proceso de comunicación y las respuestas que reciben, ya que, en ocasiones se presentan barreras que impiden una correcta interacción.



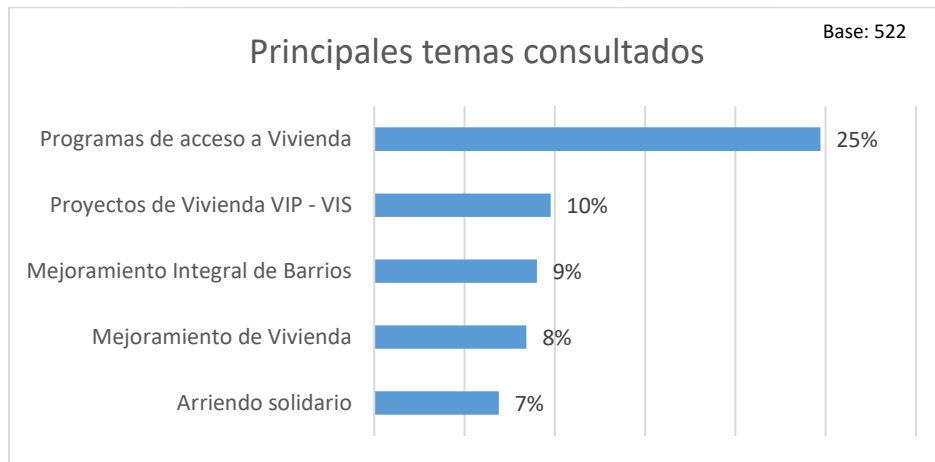
Gráfica 8 Canales de comunicación

### 4. TEMAS CONSULTADOS

**Pregunta: ¿Cuál es el tema o temas del Sector Hábitat sobre los cuales ha realizado un requerimiento o ha solicitado información?**

Predomina la búsqueda de información sobre oferta de vivienda, los temas relativos a los otros servicios que ofrece la Secretaría son consultados con menor frecuencia. Se resalta como se mantiene un fuerte interés por el programa de arriendo solidario, pese a que este ya no hace parte de la oferta actual de la Secretaría. Se muestra en la gráfica a continuación los 5 temas más consultados, mientras que en la tabla se registra la totalidad de estos





Gráfica 9 Temas consultados

Temas consultados		
Programas de acceso a Vivienda	129	25%
Proyectos de Vivienda VIP - VIS	51	10%
Mejoramiento Integral de Barrios	47	9%
Mejoramiento de Vivienda	44	8%
Arriendo solidario	36	7%
Participación ciudadana en los proyectos priorizados por la entidad	29	6%
Servicios Públicos domiciliarios	27	5%
Alumbrado Público	25	5%
Legalización de barrios	18	3%
Espacios de diálogo y encuentro en instancias locales	15	3%
Gestión de Suelo	14	3%
Acciones de Inspección - Vigilancia y Control	13	2%
Ocupaciones Informales	13	2%
Titulación de predios	13	2%
Reasentamiento	10	2%
Regularización	10	2%
Polígonos de monitoreo	8	2%
Revitalización	5	1%
Actividades de los funcionarios de la SDHT	4	1%
Otro	11	2%
<b>Total general</b>	<b>522</b>	

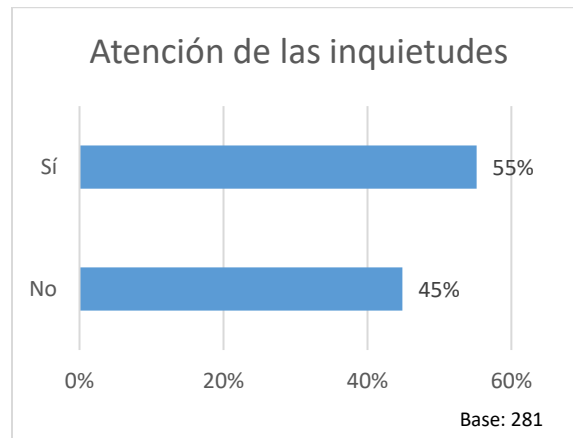
Tabla 2 Temas consultados

## 5. ATENCIÓN DE LAS INQUIETUDES Y TIEMPO DE RESPUESTA

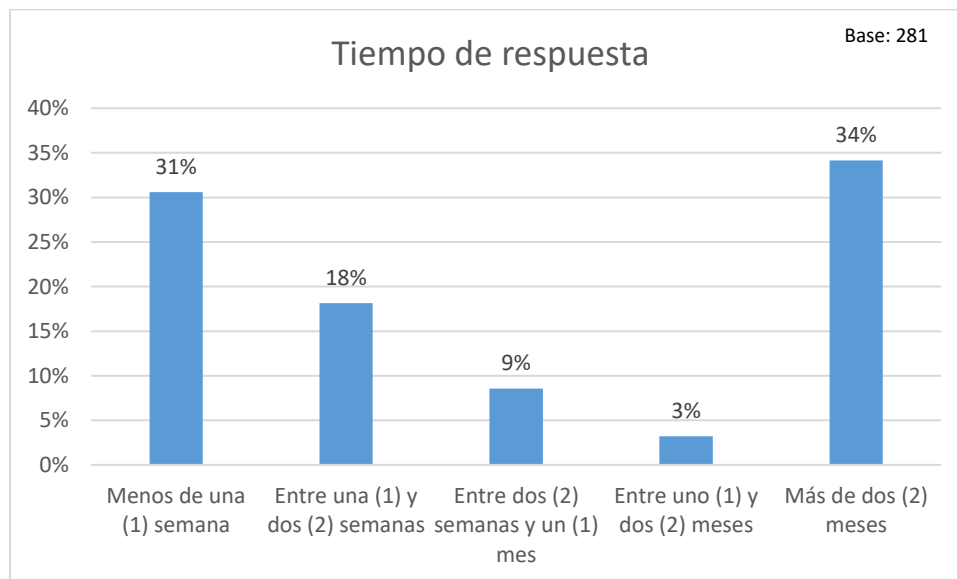
**Preguntas: ¿La Secretaria Distrital de Hábitat atendió las inquietudes y/o requerimientos realizados?**

**¿Cuánto tiempo tardó en recibir la respuesta?**

Un alto porcentaje de personas indican que no se da respuesta oportuna a sus inquietudes. Frente a los tiempos de respuesta, si bien la mayor parte son respondidos en el plazo legal, un porcentaje considerable de los encuestados (34%) indica tiempos mayores a dos meses.



Gráfica 10 Atención de inquietudes



Gráfica 11 Tiempo de respuesta

## 6. PERCEPCIÓN SOBRE LAS RESPUESTAS

**Pregunta: Califique los siguientes aspectos de acuerdo a la respuesta recibida.**

**1 corresponde al puntaje más bajo y 5 el más alto**

**Satisfacción de la respuesta**

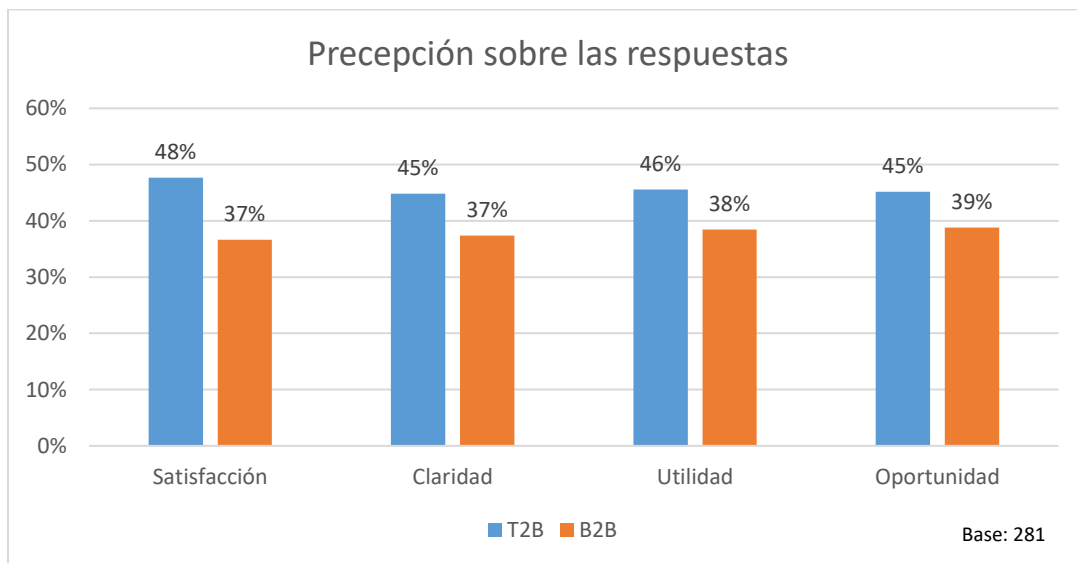
**Claridad de la respuesta**

**Utilidad de la respuesta**

**Oportunidad de la respuesta**

Para la presentación de las percepciones sobre satisfacción, claridad, utilidad y oportunidad de las respuestas se acudió a la metodología de Top two box (T2B) y Bottom two box (B2B) que agrupa las respuestas más satisfactorias – calificaciones 4 y 5 o T2B – y las menos satisfactorias – calificaciones 1 y 2 o B2B – para compararlas entre sí.

De este análisis se evidencia que si bien la mayor parte de los participantes se encuentran satisfechos con las respuestas obtenidas, se mantiene un alto nivel de insatisfacción frente a las mismas, que debe buscar corregirse.



Gráfica 12 Percepción sobre las respuestas

- Sugerencias y observaciones

Para la sistematización de la pregunta por sugerencias y observaciones se revisaron los comentarios obtenidos y se agruparon en categorías que permiten evidenciar cuáles fueron las respuestas más recurrentes.



Gráfica 13 Sugerencias y observaciones

Un elemento que resalta en las solicitudes de mejorar la información parte de las personas cuidadoras, quienes solicitan que se les oriente sobre la oferta de subsidios en los puntos de atención que ellos frecuentan. Esto implica, que se debe considerar la articulación interinstitucional para que las diferentes poblaciones a quienes se dirija oferta específica pueda encontrarla en los centros de atención dirigidos a estos sectores.

Alrededor de la mejora de procesos de comunicación, es necesario ampliar canales y oportunidad de las respuestas, ya que, se considera que no se resuelven las inquietudes y los casos concretos que se han remitido a la Secretaría, o que las respuestas obtenidas no son claras o tardan mucho tiempo. Resalta también la necesidad de manejar un lenguaje más cercano a la comunidad y menos técnico. También existe la percepción que para acceder a los subsidios se requiere hacer demasiados trámites, dado que esta opinión es bastante recurrente se recomienda la reiteración en los pasos a seguir para la postulación a un subsidio de manera simplificada.

Se solicita que se amplíen los procesos de participación en las intervenciones que se realizan. Se debe resaltar como es recurrente que este comentario está acompañado por el requerimiento por mejorar los procesos de comunicación.

Al ser una encuesta que se difundió entre comunidades, muchas de las personas que diligenciaron el cuestionario respondieron la sección de sugerencias y observaciones con solicitudes para su inclusión en programas de vivienda (Subsidios y mejoramiento) o dudas específicas acerca de los procesos que se han llevado de manera particular con la Secretaría. Estos comentarios tienen una alta incidencia (mayor información sobre subsidio de vivienda %), por lo que se recomienda que posterior a la realización de estos ejercicios sea enviado a los correos de contacto que se suministran la información sobre lo que ofrece la entidad, haciendo énfasis en el proceso para

aplicar a subsidios de vivienda. Esto también debe incluir los canales de atención para la atención de dudas específicas.

El alto número de solicitud de atenciones poblacionales responde a solicitudes de personas con discapacidad, cuidadores y cuidadoras. Este sesgo puede estar dado por los espacios de aplicación, lo que concuerda con el alto número de personas con discapacidad que respondió la encuesta. Estas solicitudes giraban principalmente a priorización ara este tipo de población para asignación de subsidios y la construcción de infraestructuras que asegure la accesibilidad.

Se presentaron varias respuestas que evidenciaban desconocimiento de lo que realiza la entidad, lo que pudo afectar la percepción sobre las respuestas obtenidas. Este elemento también refuerza la necesidad de enviar la información sobre los servicios de la entidad tras la realización del ejercicio. También era recurrente que entre las solicitudes referentes a subsidios de vivienda se solicitaba información sobre los programas del ministerio de vivienda, como los programas del FNA o los semilleros de arrendatarios.

Frente al mejoramiento de barrios surgen varias inquietudes en relación con los procesos de legalización, solicitudes para el mejoramiento de entornos, principalmente vías e iluminación.

Finalmente, se recibieron comentarios menos recurrentes que buscaban información o solicitudes frente a polígonos de monitores, vigilancia y control de los proyectos realizados, servicios públicos acueductos y vivienda rural.

*Elaboró: Javier Camilo Redondo – Contratista Subdirección de Participación y Relaciones con la Comunidad.*