

# Informe Proyecto Ampliación Avenida Francisco Miranda Calle 45

Etapa Ex Post



## INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA FRENTE A LA ENTREGA DEL PROYECTO AMPLIACIÓN DE LA AVENIDA FRANCISCO MIRANDA (CALLE 45) ENTRE LA AVENIDA ALBERTO LLERAS CAMARGO (CARRERA 7) Y CARRERA 13

El presente informe tiene como propósito presentar los resultados consolidados de 182 encuestas de satisfacción ciudadana frente al proyecto Av. Francisco Miranda calle 45, adelantados los días 8 y 9 de febrero de 2016 a residentes y comerciantes de la zona definida por el área de influencia del proyecto.

Los resultados presentados hacen parte de los compromisos de la oficina de Atención al Ciudadano, en la generación oportuna de información frente a la percepción ciudadana, la cual tiene como propósito apoyar los procesos de mejora continua en los procedimientos de gestión social y atención al ciudadano, que adelanta el Instituto en aras de garantizar una atención de calidad y respeto para los Ciudadanos y Ciudadanas.

Esta encuesta cuenta con sesenta preguntas (60) en las que se indaga sobre condiciones de la vivienda y de los hogares, comercio en la zona, satisfacción con la entrega del proyecto e impactos ocasionados, participación ciudadana, movilidad, espacio público, y medio ambiente. Adicionalmente, en la encuesta se destinó un espacio para que los ciudadanos plasmaran sus sugerencias y observaciones.

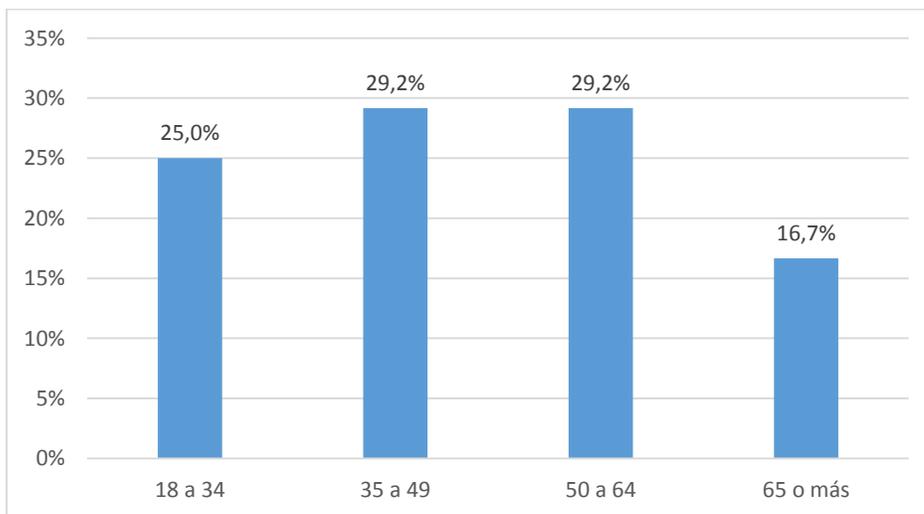
### Ficha técnica

Encuesta de satisfacción ciudadana	Calle 45
Periodo de recolección:	8 y 9 de febrero de 2016
Cobertura	Área de influencia del proyecto
Universo:	Comerciantes y residentes del área de influencia del proyecto
Selección de entrevistados:	Selección de predios
Tamaño muestral:	182
Error estadístico de la muestra:	7%
Tipo de encuesta:	Entrevista personal
Método de recolección:	Formulario

## 1. Caracterización de los jefes de hogar

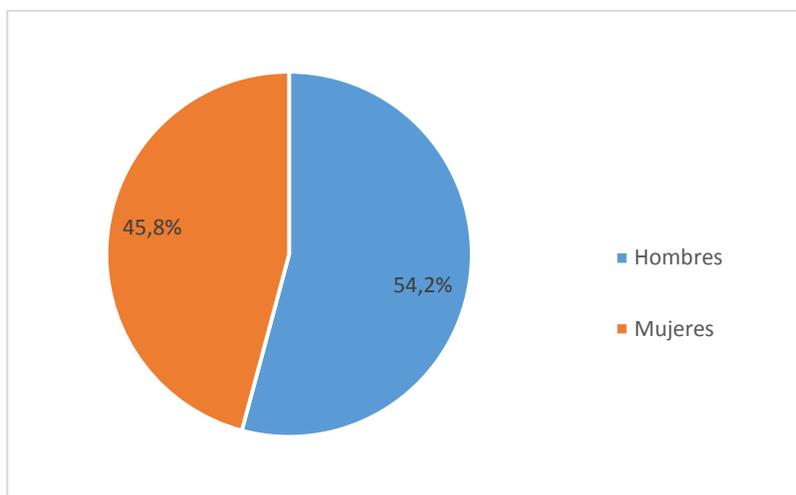
Los jefes de hogar se distribuyen entre 54,2% hombres y 45,8% mujeres, se distribuyen en todos los grupos de edad, 25% entre 18 y 34 años, 29,2% entre 35 y 49 años, 29,2% entre 50 y 64, y 16,7% con 65 años o más. El 33,3% de los jefes de hogar tienen un nivel educativo de pregrado o superior, 16,7% son técnicos o tecnólogos, 25% son bachilleres y el otro 25% tienen completaron sus estudios hasta la primaria.

*Ilustración 1. Distribución por edad*



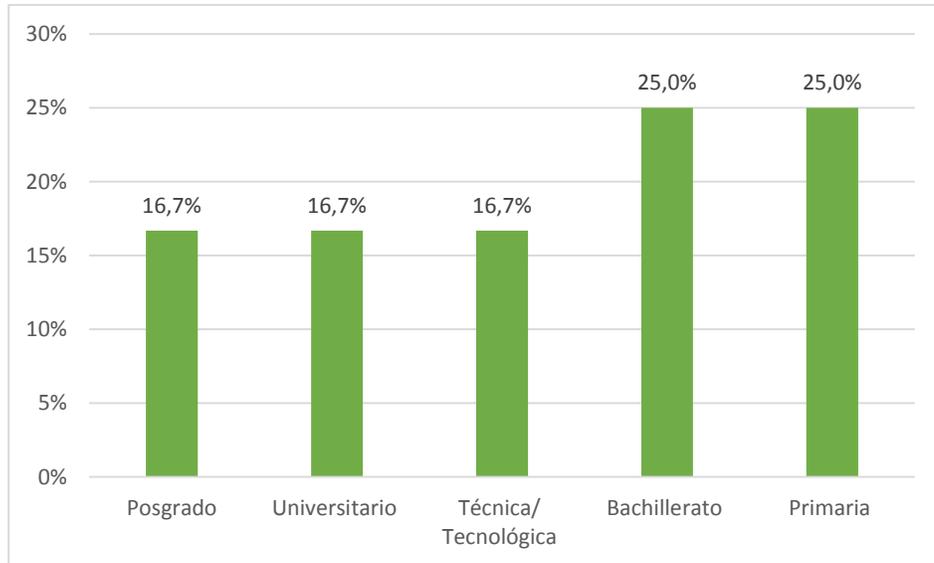
Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

*Ilustración 2. Distribución por sexo*



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

Ilustración 3. Nivel educativo



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

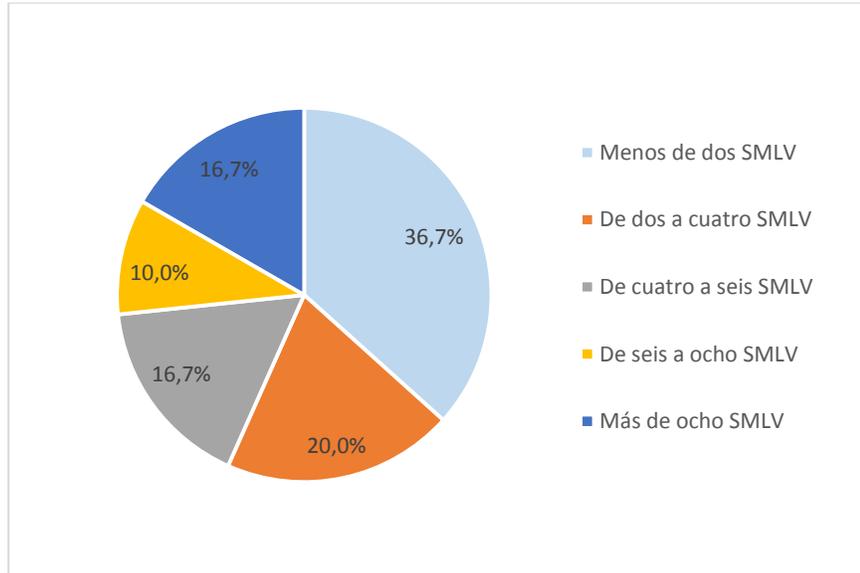
## 2. Caracterización de los comercios

La principal actividad económica es comercial para el 49,7% y de servicios para el 50,3%. El 37,7% de estos establecimientos lleva en funcionamiento más de 10 años.

En promedio laboran 5,4 personas en cada lugar, en el 80,2% de los establecimientos laboran 5 personas o menos, el 7,8 reporto 15 empleados o más.

En relación a las utilidades de los establecimientos en el mes anterior a la encuesta, la no respuesta fue del 82%, la siguiente gráfica presenta la distribución de las utilidades entre el 18% que reporto utilidades.

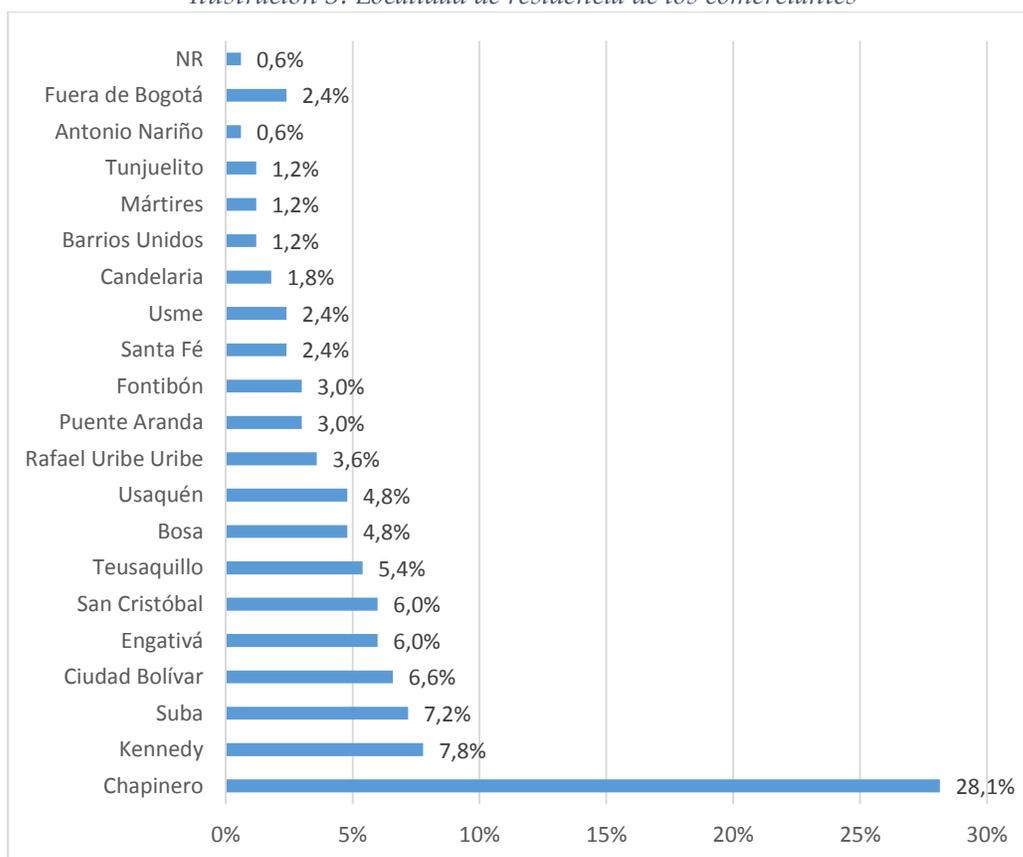
Ilustración 4. Utilidades de los establecimientos en el último mes



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

Los comerciantes se desplazan hacia este sector desde las 19 localidades (excluyendo Sumapaz) y algunos desde fuera de Bogotá (2,4%), el 28,1% proviene de la misma localidad (Chapinero), las otras localidades presentan frecuencias de entre el 0,6% y 7,8%.

Ilustración 5. Localidad de residencia de los comerciantes

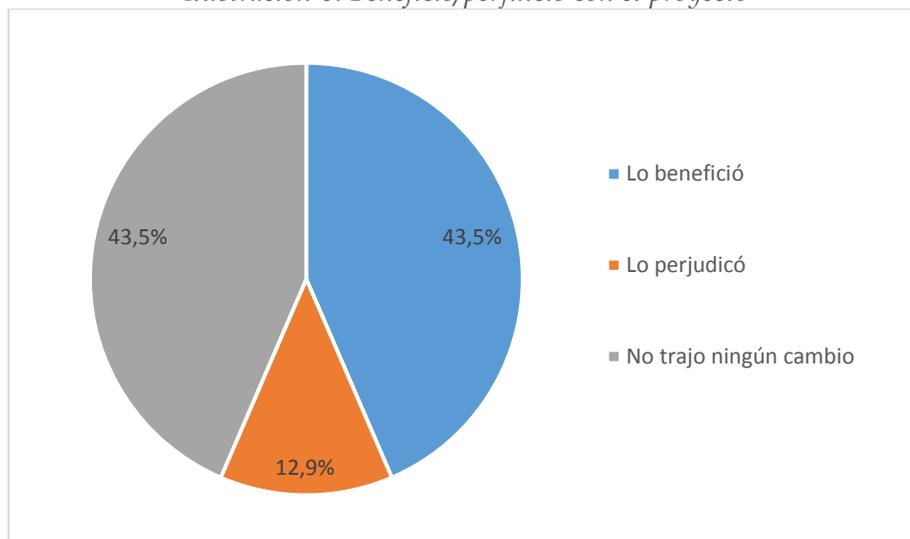


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

### 3. Satisfacción con la obra

El 93,4% de los encuestados estaba informado sobre la realización del proyecto. Entre aquellos que tenían conocimiento, el 40,7% se siente beneficiado con el proyecto, el 12,1% se siente perjudicado, y para el 40,7 no hubo ningún cambio.

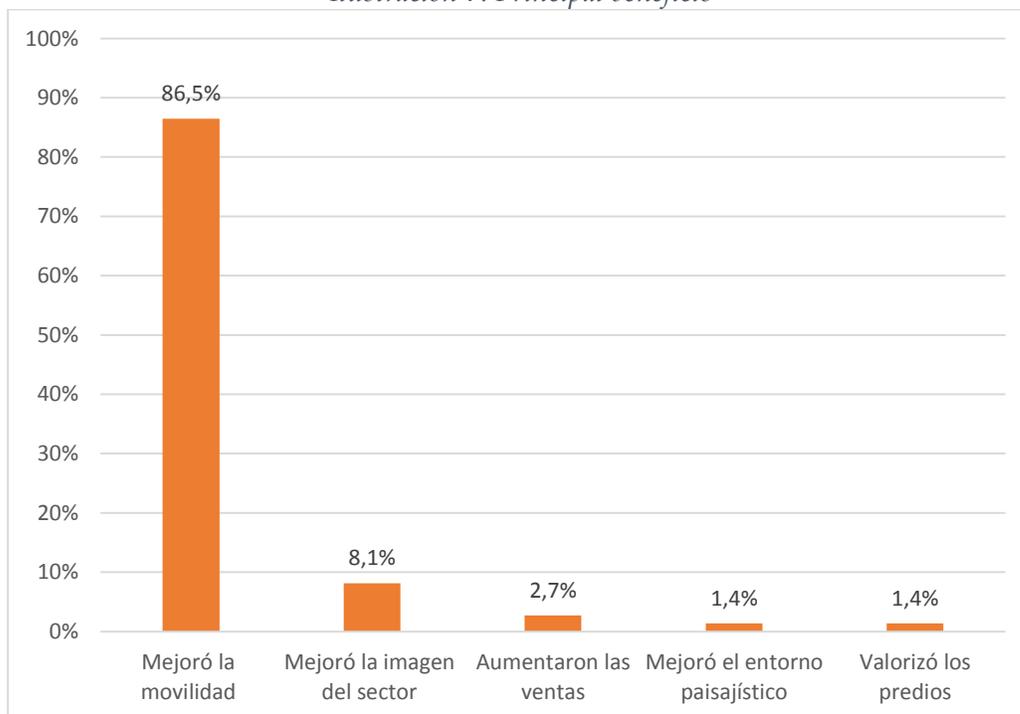
Ilustración 6. Beneficio/perjuicio con el proyecto



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

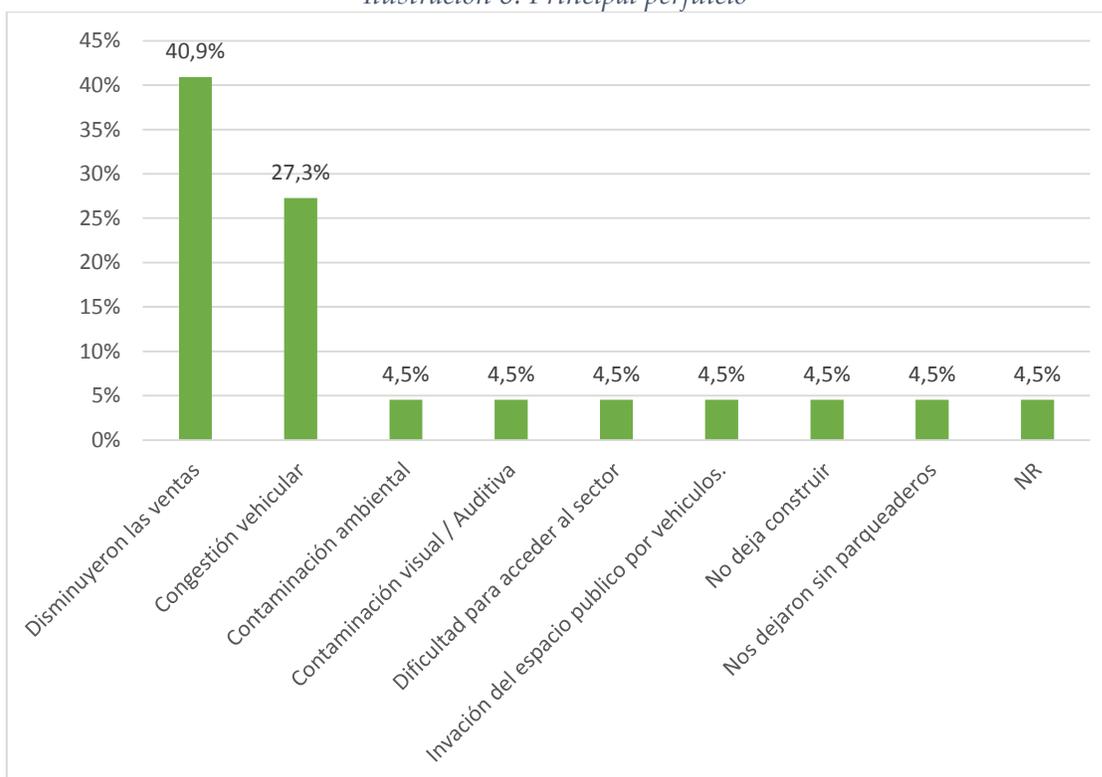
El principal beneficio para el 86,5% es el que mejoró la movilidad, mientras que los principales perjuicios entre aquellos que se vieron perjudicados fueron la disminución en las ventas (40,9%) y congestión vehicular (27,3%).

Ilustración 7. Principal beneficio



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

Ilustración 8. Principal perjuicio

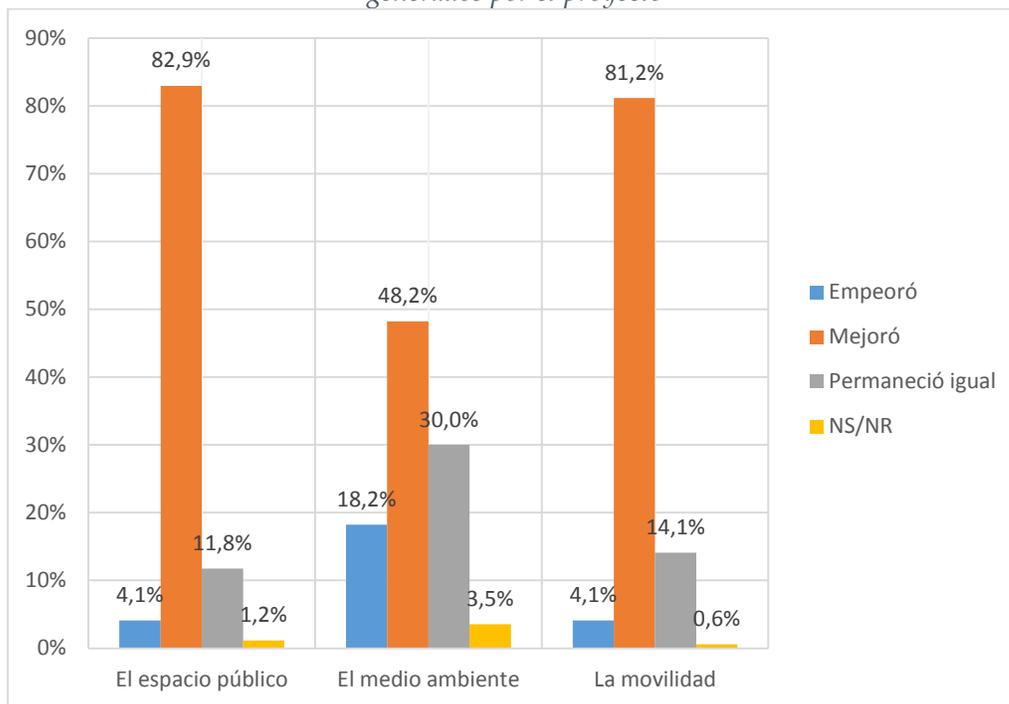


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

La evaluación en relación al impacto que se dio en el espacio público, el medio ambiente, y la movilidad son para la mayoría favorables, en espacio público y movilidad, un poco más del 80% considera que mejoraron, el medio ambiente mejoró para un poco menos de 50%.

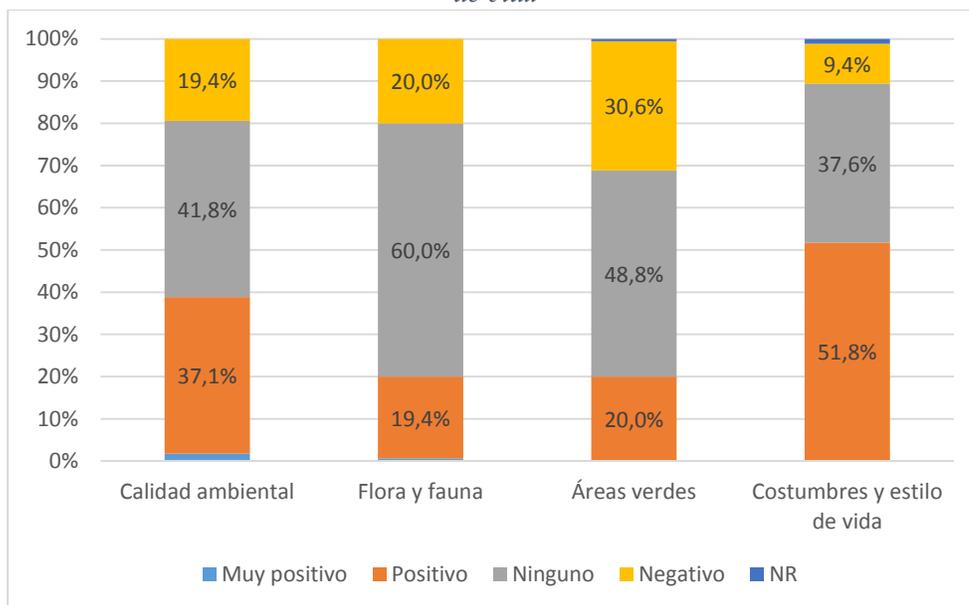
En cuanto al el impacto que se generó en la calidad ambiental, el 37,1% considera que fue positivo, en costumbres y estilo de vida fue positivo para el 51,8%, y para cerca del 20% fue positivo en flora y fauna y en áreas verdes. En estos cuatro aspectos se destaca un alto porcentaje de personas que considera que no se presentó ningún impacto, estos porcentajes oscilan entre el 37,6% y el 60%.

Ilustración 9. Percepción sobre cambios en el espacio público, medio ambiente y movilidad generados por el proyecto



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

Ilustración 10. Impacto en calidad ambiental, flora y fauna, áreas verdes y costumbres y estilo de vida

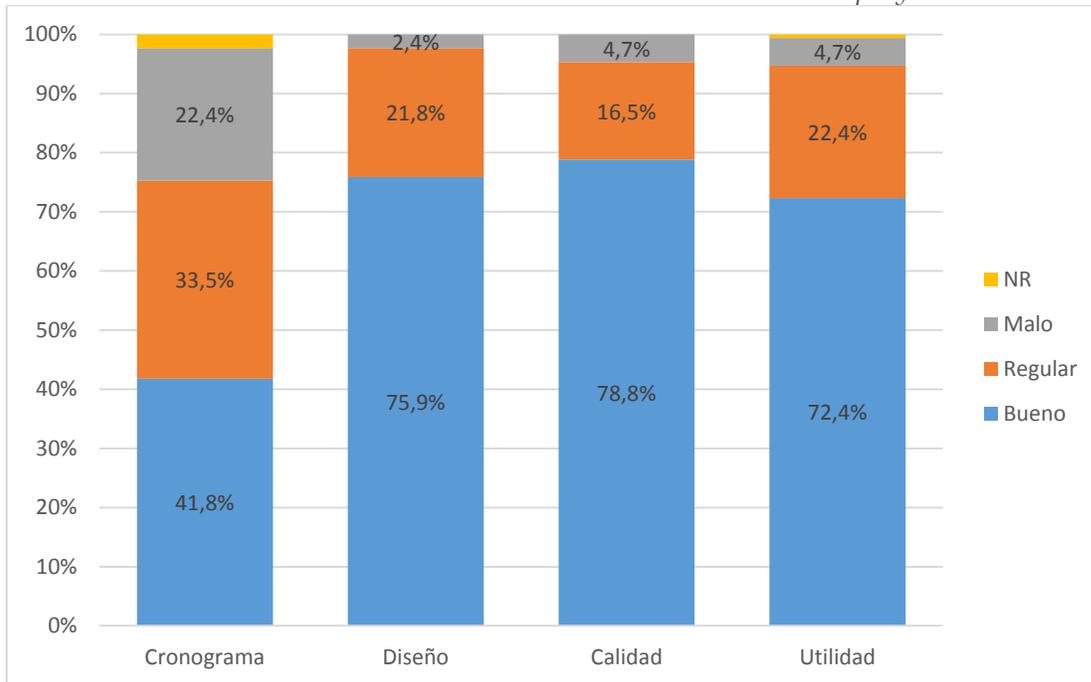


Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

#### 4. Importancia y evaluación de aspectos relacionados con el proyecto

La calidad del proyecto fue calificada como bueno por el 78,8% de los encuestados, en el diseño y la utilidad este porcentaje es un poco inferior, pero está por encima del 70%. El cronograma fue el aspecto con menor porcentaje en la categoría bueno, siendo del 41,8%, el 33,5 lo consideraron regular y el 22,4% malo.

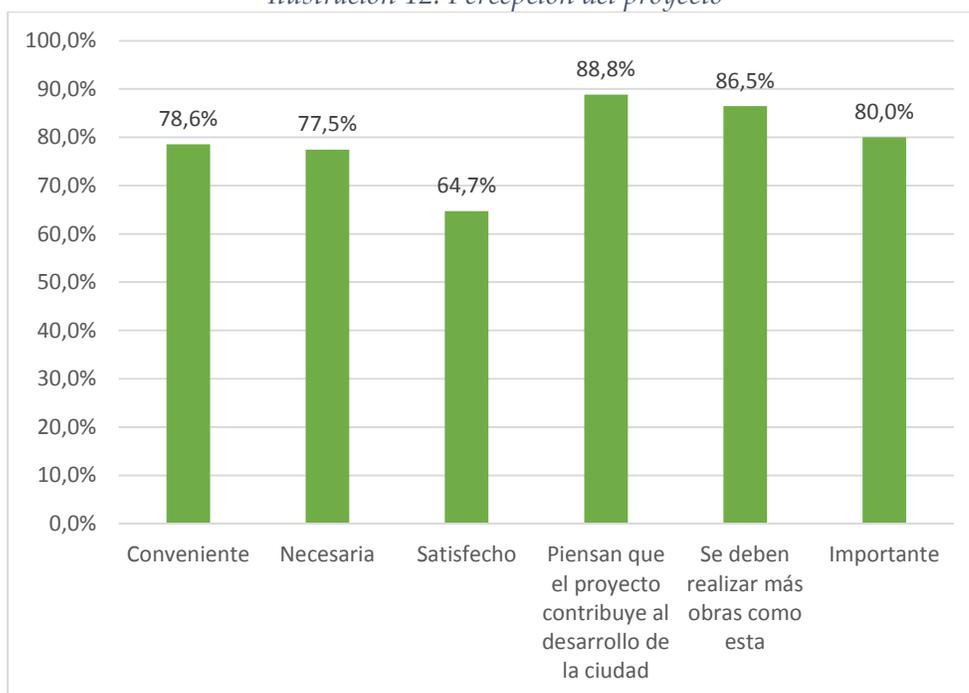
Ilustración 11. Evaluación de elementos relacionados con el proyecto



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

El proyecto fue considerado como conveniente por el 78,6% de los encuestados, y necesario por el 77,5%. El nivel satisfacción con el proyecto fue del 64,7%, 80% menciono que la obra es importante. 88,8% piensa que el proyecto contribuye al desarrollo de la ciudad, 86,5% está de acuerdo en que se realicen más obras como estas.

Ilustración 12. Percepción del proyecto



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

Los encuestados dieron sus sugerencias para la conservación del proyecto, entre las mencionadas se destacan el realizar mantenimiento al proyecto y garantizar la seguridad en la zona.

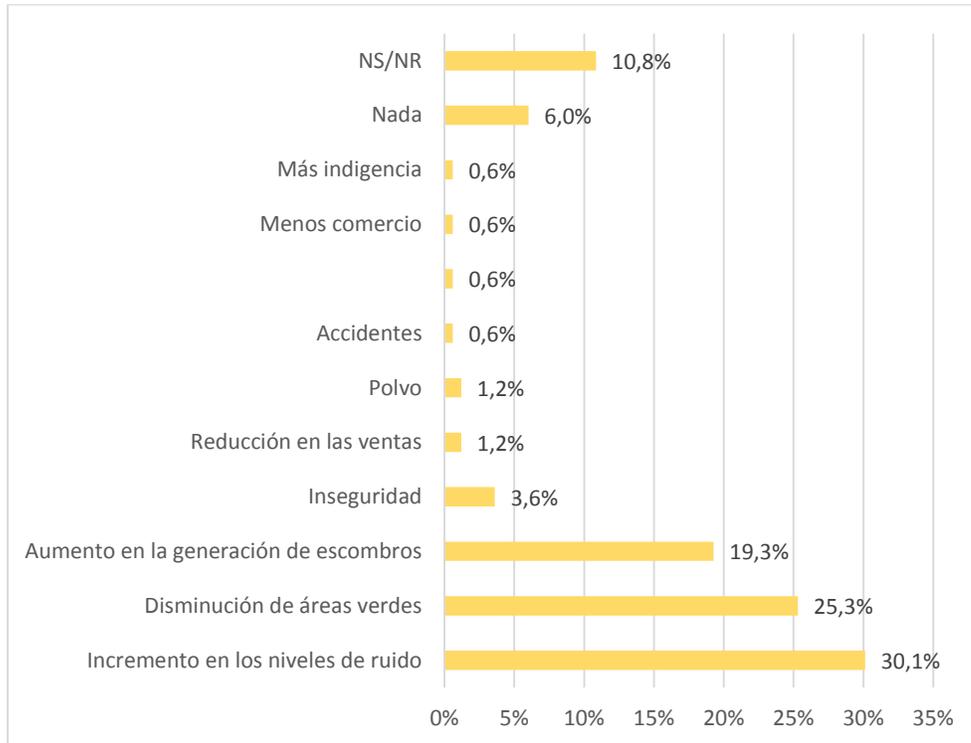
Tabla 1. Sugerencias para la conservación del proyecto

Sugerencia para la conservación del proyecto	Total	Porcentaje
Garantizar el mantenimiento del proyecto	82	49,1%
Garantizar la seguridad en la zona	65	38,9%
Mantenimiento de la señalización	6	3,6%
Mantenimiento de la señalización	5	3,0%
Habilitar otras vías	1	0,6%
Aseo permanente	1	0,6%
Instalar mobiliario para descanso	1	0,6%
limitar paso de carga pesada	1	0,6%
Mejorar la cultura ciudadana	3	1,8%
Señalización	1	0,6%
Ninguna	1	0,6%

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

El incremento en los niveles de ruido, la disminución de áreas verdes y el aumento en la generación de escombros son los efectos percibidos por los ciudadanos con la realización del proyecto.

*Ilustración 13. Efectos del proyecto en el sector*



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

Los principales impactos para los encuestados generados hacia ellos a causa del proyecto son el que mejoró la imagen del sector (20,7%), mejoró la movilidad (19,5%), pero aumento la inseguridad (18,3%).

*Tabla 2. Impactos ocasionados con el proyecto*

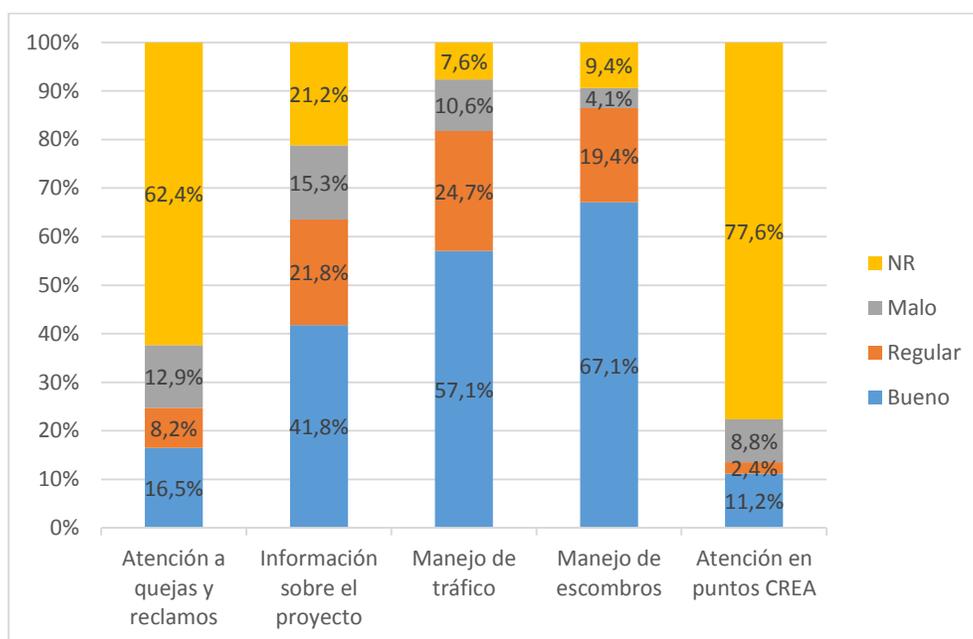
<b>Impactos ocasionados con el proyecto</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
Mejóro la imagen del sector	17	20,7%
Mejóro la movilidad	16	19,5%
Inseguridad	15	18,3%
Afectó el comercio	11	13,4%
Dificultades de acceso al sector	6	7,3%
No terminaron la obra	4	4,9%
Más contaminación	4	4,9%

Menos movilidad	2	2,4%
Mal olor por el alcantarillado	1	1,2%
Disminución de la presión del agua	1	1,2%
Invasión del espacio público	1	1,2%
Más habitantes de calle	1	1,2%
Los andenes quedaron muy bajitos	1	1,2%
Menos espacio para el peatón	1	1,2%
Menos zonas verdes	1	1,2%

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

En relación a la gestión del instituto, la opinión está dividida en la atención a quejas y reclamos, el 16,5% la califica como buena, el 12,9% la califica como mala, y el 8,2% como regular. En atención en puntos CREA el 11,2% la califica como buena y el 8,8% regular. En la información brindada sobre el proyecto, el 41,8% la califica como buena y el 8,8% regular. En la información brindada sobre el proyecto, el 41,8% la califica como buena, en manejo de tráfico, el 57,1% y en manejo de escombros el 67,1%.

Ilustración 14. Evaluación de la gestión del IDU



Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano

## 5. Principales resultados de los indicadores por componente PUI

De acuerdo a las encuestas de satisfacción realizadas para este proyecto, estos son los principales hallazgos.

- La evaluación de la satisfacción con el espacio público fue positiva en cuanto a suficiencia para el 77,5%, y en adecuación para el 67,6%, en relación a seguridad, el espacio público es seguro para apenas el 36,3%. En general, el espacio público mejoró para el 82,9%.
- El 48% consideran que con la realización del proyecto las condiciones ambientales mejoraron, aun así, cerca de 70% las califica como regulares o malas. El 42% no percibió ningún impacto en la calidad ambiental, 60% que no hubo impacto en flora y fauna, y 48% que no hubo impacto en áreas verdes.
- Para el 51,8% el impacto en costumbres y estilo de vida fue positivo.
- El medio de transporte más utilizado es el Transmilenio (38,3%), un 15% se moviliza a pie.
- El 47% califica como buena la movilidad del sector, y 39% como regular, aún así, el 81,2% considera que la movilidad mejoró.
- Para 42,6% la economía del sector mejoró, para el 44,5% permaneció igual, y para el 12,9% empeoró.

## 6. Indicadores por componente PUI

A continuación se presentan los indicadores de todos los aspectos evaluados en relación al proyecto, por componente PUI.

Componente	Indicador	Categoría	Valor del indicador
Componente Urbano	Percepción ciudadana frente al espacio público	Suficiente	77,47%
		Adecuado	67,58%
		Seguro	36,26%
	Cambio en el espacio público del sector con el proyecto	Mejóro	82,94%
		Permaneció igual	11,76%
		Empeoró	4,12%
		NS/NR	1,18%
	Sugerencias ciudadanas para mejoras del espacio público	Mejorando la seguridad	48,07%
		Realizando mantenimiento de andenes, mobiliario urbano y ciclorutas	15,47%
		Adecuando alamedas para peatones	7,73%
		Mejorando el alumbrado público	3,31%
		Adecuando senderos para discapacitados	2,76%

		Adecuando vías para ciclorutas y/o bicarriles	2,76%			
		Construyendo mobiliario urbano para descanso y protección del clima	2,21%			
		Construyendo plazoletas y/o zonas verdes	2,21%			
		Aumentando los km de ciclorutas	1,10%			
		Agilizar los semáforos	0,55%			
		Evitar la invasión del espacio público	4,97%			
		Control sobre habitantes de calle	2,21%			
		Más parqueaderos	1,10%			
		Mayor control de las autoridades	0,55%			
		Educación y cultura	2,21%			
		Planificar el espacio	0,55%			
		Quitar bolardos	0,55%			
		NR	1,66%			
		Componente Ambiental y Paisajístico	Percepción sobre las condiciones medio ambientales en el sector	Buena	30,77%	
Regular	48,90%					
Mala	18,13%					
NS/NR	2,20%					
Cambio en el medio ambiente del sector con el proyecto	Mejóro		48,24%			
	Permaneció igual		30,00%			
	Empeoró		18,24%			
	NS/NR		3,53%			
Percepción sobre el impacto en los elementos ambientales a causa de proyecto			Calidad ambiental	Flora y fauna	Áreas verdes	Costumbres y estilo de vida
	Muy positivo		1,76%	0,59%	0,00%	0,00%
	Positivo		37,06%	19,41%	20,00%	51,76%
	Ninguno		41,76%	60,00%	48,82%	37,65%
	Negativo		19,41%	20,00%	30,59%	9,41%
	Muy negativo		0,00%	0,00%	0,59%	1,18%
	NR	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	
Preferencia	Transmilenio	29,67%				

sobre medios de transporte	Carro Particular	15,93%
	A pie	12,09%
	Metro	11,54%
	Bicicleta	8,79%
	Moto	8,24%
	SITP	6,04%
	Transporte colectivo	5,49%
	Taxi	1,65%
	Tranvía	0,55%
Medios habituales de transporte	Transmilenio	38,33%
	Carro particular	15,86%
	A pie	14,98%
	SITP	9,69%
	Transporte colectivo	7,49%
	Moto	6,61%
	Bicicleta	5,29%
	Taxi	1,76%
Percepción ciudadana frente a la movilidad	Buena	47,25%
	Regular	39,01%
	Mala	13,74%
Cambio en la movilidad del sector con el proyecto	Mejóro	81,18%
	Permaneció igual	14,12%
	Empeoró	4,12%
	NS/NR	0,59%
Sugerencias ciudadanas sobre infraestructura para mejorar la movilidad en el sector	Ampliación de las vías	34,07%
	Mantenimiento de vías y andenes	20,88%
	Despejando senderos peatonales y vías	16,48%
	Señalización	5,49%
	Construcción cicloruta o bicicarril	4,40%
	Control sobre el tiempo, cobertura y demanda de la rutas del SITP	4,40%
	Semaforización	3,30%
	Sincronizando semáforos	1,10%

		Organización	1,10%
		Pico y placa todo el día	1,10%
		Control de los entes	0,55%
		Desincentivar el carro particular	0,55%
		Más presencia de las autoridades de tránsito	0,55%
		Más puentes vehiculares	0,55%
		Menos semáforos	0,55%
		Metro	0,55%
		No matricular tantos carros al año	0,55%
		Avenidas elevadas	0,55%
		Que prohíban el uso del carro	0,55%
		Tolerancia	0,55%
		Transporte antiguo	0,55%
		NS/NR	1,65%
		Tiempos de desplazamiento a lugar habitual	Menos de 15 minutos
Entre 15 y 30 minutos	17,03%		
Entre 30 y 45 minutos	23,08%		
Entre 45 minutos y 1 hora	22,53%		
Entre 1 hora y 1 y media	16,48%		
Entre 1 y media y 2 horas	0,00%		
Más de 2 horas	5,49%		
Componente Económico	Principal ocupación del jefe de hogar		Trabajar
		Estudiar	16,67%
		Dedicado al hogar	8,33%
	Ingreso mensual del hogar	Menos de un SMLV	16,67%
		Entre uno y dos SMLV	8,33%
		Entre dos y tres SMLV	20,83%
		Entre tres y cuatro SMLV	12,50%
		Entre cuatro y cinco SMLV	4,17%

	NS/NR	37,50%
Estrato de los hogares	4	95,83%
	5	4,17%
Tenencia de la vivienda	Propia totalmente pagada	45,83%
	En arriendo	41,67%
	En usufructo	4,17%
	Familiar	4,17%
	NR	4,17%
Cambio en la economía con la ejecución del proyecto	Mejóro	42,58%
	Permaneci6 igual	44,52%
	Empeor6	12,90%
Tipo de actividad económica del establecimiento	Comercial	49,70%
	Servicios	50,30%
Actividad económica principal del establecimiento	Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos automotores y motocicletas	49,39%
	Alojamiento y servicios de comida	17,68%
	Otras actividades de servicios	14,02%
	Actividades de servicios administrativos y de apoyo	6,71%
	Actividades de atención de la salud humana y de asistencia social	3,05%
	Información y comunicaciones	2,44%
	Actividades inmobiliarias	2,44%
	Industrias manufactureras	1,83%
	Educación	1,83%
	Transporte y almacenamiento	0,61%
Tiempo de funcionamiento del establecimiento	Menos de 1 año	10,78%
	1 a 2 años	9,58%
	2 a 5 años	28,14%
	5 a 10 años	13,77%

	Más de 10 años	37,72%
Promedio de personas que laboran en el establecimiento	Promedio	5,4
Utilidades de los establecimientos	Menos de dos SMLV	6,59%
	De dos a cuatro SMLV	3,59%
	De cuatro a seis SMLV	2,99%
	De seis a ocho SMLV	1,80%
	Más de ocho SMLV	2,99%
	NS/NR	82,04%
Predios dedicados a actividades comerciales	Porcentaje	91,76%
Edad de los jefes de hogar	18 a 34	25,00%
	35 a 49	29,17%
	50 a 64	29,17%
	65 o más	16,67%
Sexo de los jefes de hogar	Hombres	54,17%
	Mujeres	45,83%
Nivel educativo de los jefes de hogar	Posgrado	16,67%
	Universitario	16,67%
	Técnica/Tecnológica	16,67%
	Bachillerato	25,00%
	Primaria	25,00%
Personas que conforman el hogar	Promedio	3,6
Cohabitación		16,67%
Hacinamiento		0,00%
Servicios públicos	Acueducto y alcantarillado	100,00%
	Energía eléctrica	100,00%
	Teléfono fijo	95,83%
	Gas	91,67%
	Internet	91,67%
Tiempo de vivir en el sector	Menos de 1 año	8,33%
	1 a 2 años	4,17%
	2 a 5 años	25,00%

		5 a 10 años	8,33%		
		Más de 10 años	54,17%		
	Discapacidad		2,30%		
Componente Social	Población en el área de influencia informada sobre el proyecto	Saben que el IDU realizó el proyecto	93,41%		
	Porcentaje de socialización de la obra por parte del IDU	Funcionarios del IDU le brindaron información	50,00%		
	Percepción sobre beneficio/perjuicio con la construcción de la obra	Lo benefició	43,53%		
		Lo perjudicó	12,94%		
		No trajo ningún cambio	43,53%		
	Grado de asociatividad de la comunidad	Pertenecen a alguna organización socio ambiental	2,75%		
	Participación por tipo de organización		Total	Porcentaje	
		Religiosa	2	40,00%	
		Ecológica/ Ambiental	1	20,00%	
		Otra	2	40,00%	
	Relevancia de la participación ciudadana y el control social	Importantes	89,56%		
		Poco importantes	6,04%		
		Nada importantes	3,30%		
		NS/NR	1,10%		
	Calificación del efecto de la participación ciudadana en la toma de decisiones durante el proyecto.	Alto	40,11%		
		Medio	24,73%		
		Bajo	28,02%		
Nulo		6,59%			
NR		0,55%			
Percepción sobre beneficios que se obtienen con la participación ciudadana.	Se ejercen con propiedad los derechos y deberes ciudadanos	33,52%			
	Se obtiene información sobre el proyecto	45,60%			
	Se aprovechan las oportunidades que ofrece el proyecto	17,58%			

	Ninguno	2,75%
Preferencias ciudadanas en la conformación de grupos ciudadanos para el control social y seguimiento del proyecto	Cualquier ciudadano o ciudadana interesado	48,90%
	Ciudadanía agrupada o asociada entorno al proyecto	10,99%
	Miembros de comunidades minoritarias en el sector	8,79%
	Líderes o dirigentes de organizaciones sociales	2,75%
	Base social de las organizaciones	0,55%
	Todos los anteriores	27,47%
	Especialistas en la materia	0,55%
	Momentos de la participación ciudadana en el proyecto.	Cuando se difunda información sobre el proyecto a desarrollar
Cuando se defina la pertinencia del proyecto		9,36%
Cuando se adelante la gestión y la ejecución del proyecto		6,81%
Cuando se establezcan las prioridades del proyecto		6,38%
Cuando se rinda cuentas del proyecto culminado		6,38%
Cuando realicen evaluaciones periódicas del proyecto		4,26%
Todas las anteriores		29,79%
Nunca		0,43%

	Nivel de intención en la vinculación a escenarios de participación social	Le interesaría vincularse a escenarios de participación	21,43%
--	---	---	--------

## 7. Comentarios y sugerencias

En la siguiente lista se mencionan los comentarios y sugerencias realizados por los encuestados en relación al Proyecto.

Sugerencia u observación	Total	Porcentaje
Falta de presencia policial	21	22,6%
Más semaforización y señalización	9	9,7%
Arreglar las calles	7	7,5%
Ampliar el proyecto	6	6,5%
Terminen bien la obra	6	6,5%
Agilizar las obras	4	4,3%
Reductores de velocidad	3	3,2%
Priorizar mejor las obras	3	3,2%
La obra generó problemas de acceso	3	3,2%
Más zonas verdes y arborización	3	3,2%
El muro de la calle 45 entre carrera 13 y 7 está muy peligroso	3	3,2%
Paradero afectado por la cicloruta	2	2,2%
Evitar la invasión del espacio público	2	2,2%
Más control sobre las obras	2	2,2%
Tener en cuenta la opinión ciudadana en la definición de proyectos	1	1,1%
Bicicarril exclusivo para bicicletas	1	1,1%
Control sobrepeso en vehículos	1	1,1%
Sincronizar los semáforos	1	1,1%
Cumplir los cronogramas	1	1,1%
Que no se preocupe por entregar la obra sino hacerla bien en los detalles	1	1,1%
Mejoren la movilidad	1	1,1%
Se afectaron los pasos peatonales	1	1,1%
El comercio se afectó por el proyecto	1	1,1%
Se paga muy poco por los predios	1	1,1%
Falta conexión en las ciclorutas	1	1,1%
Arreglar la fachada de las casas	1	1,1%
Más conexiones viales	1	1,1%

Las motos se suben a los andenes y los carros no permiten transitar a los peatones	1	1,1%
Los códigos de rutas y paraderos no son entendibles en el SITP	1	1,1%
Falta mantenimiento de andenes	1	1,1%
Mejorar las rutas y la frecuencia de los buses	1	1,1%
Que ojalá realicen los demás proyectos y el metro	1	1,1%
Honestidad y transparencia	1	1,1%
<b>Total</b>	<b>93</b>	

Fuente: Equipo de Seguimiento y Evaluación, Oficina de Atención al Ciudadano



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

**idu** INSTITUTO de  
DESARROLLO URBANO