



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

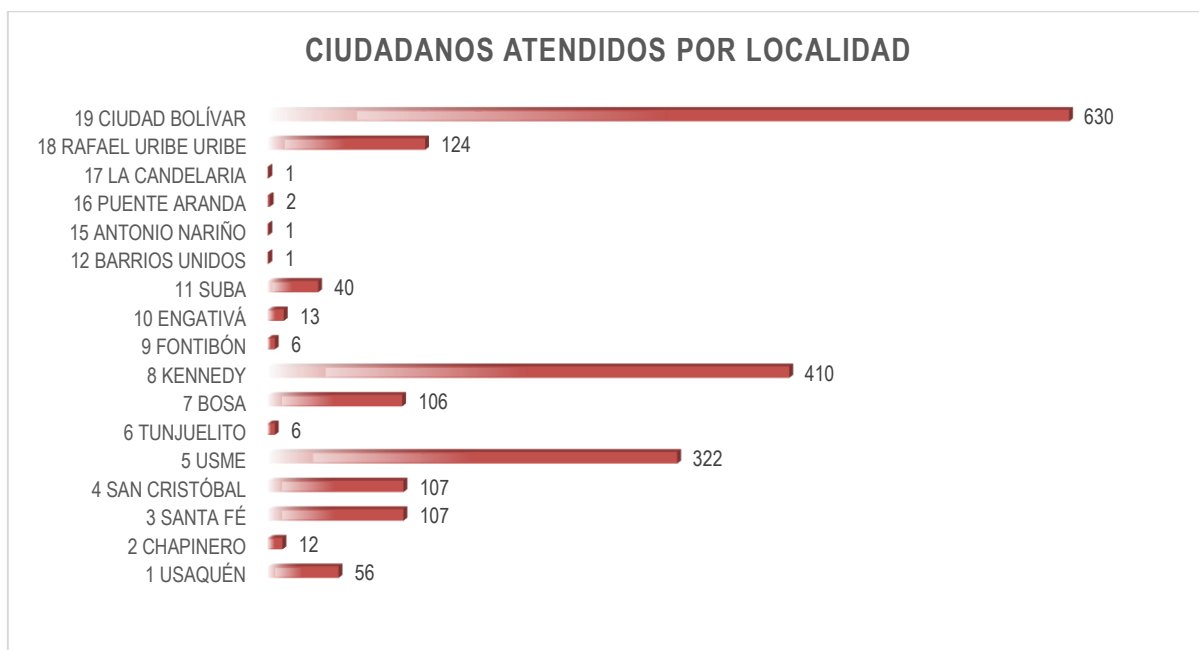
## INFORME TRIMESTRAL SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DMV 2019

El presente informe tiene como fin dar a conocer los resultados obtenidos en el servicio de Atención al Ciudadano, que desde la Dirección de Mejoramiento de Vivienda – DMV se ha brindado, correspondiente al primer trimestre del año en curso: cabe precisar que, con el fin de optimizar el seguimiento realizado al servicio que se presta de manera presencial a los ciudadanos, se creó una herramienta de registro y control de la información obtenida en la prestación del servicio de atención al ciudadano, la cual entró en vigencia a partir del mes de febrero.

En consecuencia, los resultados obtenidos en este informe, serán utilizados como estrategia de análisis y evaluación al desempeño institucional de la DMV; así mismo, serán el principal insumo para mejorar la calidad en el servicio prestado; procurando el máximo nivel de efectividad y satisfacción frente a las diferentes solicitudes, trámites y sugerencias de la ciudadanía.

En ese sentido, se presentan a continuación los principales resultados obtenidos en el periodo reportado, de acuerdo a las categorías más relevantes así:

**1. CIUDADANOS ATENDIDOS POR LOCALIDAD:** Durante el periodo reportado, se logró atender un total de 1948 ciudadanos pertenecientes a las diferentes localidades de la ciudad de Bogotá, identificándose que la localidad con mayor registro de atenciones fue Ciudad Bolívar con un porcentaje de atención del 32%, seguida de Kennedy con un porcentaje del 21% y Usme con 16% respectivamente; de igual manera, las localidades que registran menor atención durante este periodo fueron La Candelaria, Barrios Unidos, Antonio Nariño y Puente Aranda, en las cuales, la DMV no ha realizado intervenciones, debido a que no han sido priorizadas por la Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT. A continuación, se presenta un gráfico con las cifras obtenidas de las atenciones por localidad:



**Gráfico 1. Ciudadanos atendidos por localidad.**

**2. TIPO DE TRÁMITE Y/O SOLICITUD:** Ahora bien, teniendo en cuenta que las necesidades e intereses de los ciudadanos son de diversa índole y que, de acuerdo a los servicios que desde la DMV se prestan, se derivan diferentes consultas; se clasificaron los trámites y/o solicitudes en 5 tipos y se obtuvo la siguiente información:

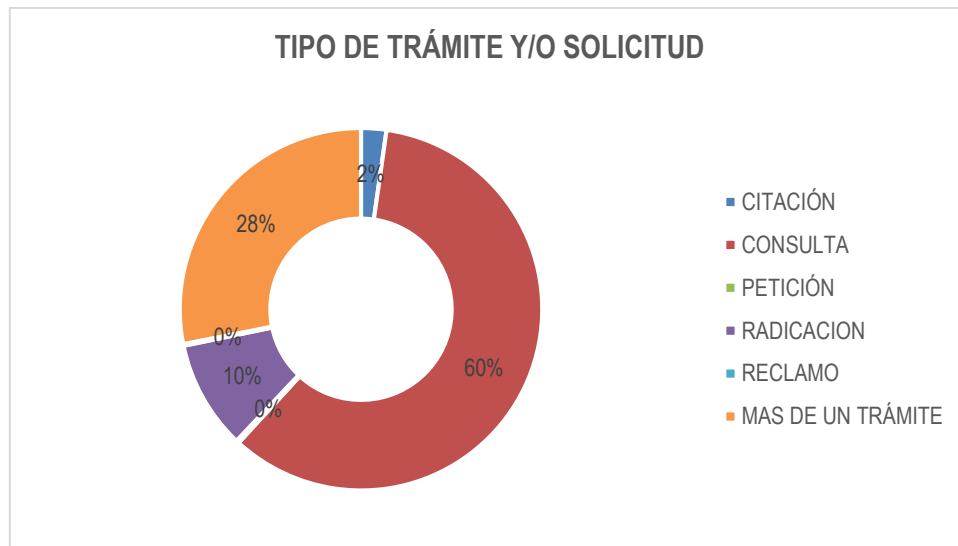
TRÁMITE Y/O SOLICITUD	CIUDADANOS
CITACIÓN	44
CONSULTA	1160
CONSULTA, CITACIÓN	96
CONSULTA, CITACIÓN, RADICACION	51
CONSULTA, PETICIÓN	2
CONSULTA, PETICIÓN, CITACIÓN	1
CONSULTA, RADICACION	393
CONSULTA, RECLAMO	4
PETICIÓN	5
RADICACION	189
RECLAMO	3
Total general	1948

**Tabla 1. Tipo de trámite y/o solicitud**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que, 547 personas se acercaron a la Oficina de Atención al Ciudadano con más de un requerimiento; se evidencia también que la mayor cantidad de personas atendidas, 1160 en total, presentaban únicamente consultas, seguido de 189 que se acercaron con el fin de realizar una radicación; por su parte, tan sólo 3 ciudadanos se acercaron con el fin de hacer un reclamo, de tal y como se evidencia en la siguiente gráfica:



**Gráfico 2. Tipo de trámite y/o solicitud**

**3. PROCESO RELACIONADO CON LA SOLICITUD** Es preciso indicar que, desde la DMV actualmente se adelantan 4 procesos en los que se desarrolla un acompañamiento técnico, social y jurídico a la población urbana de estratos 1 y 2, localizada en Intervenciones integrales de mejoramiento definidas por la SDHT, los cuales fueron establecidos de la siguiente manera: **Proceso de Asistencia Técnica**, el cual consiste en adelantar un acompañamiento desde el punto de vista técnico para que el grupo de profesionales con que cuenta la CVP en los ámbitos jurídico, arquitectónico y estructural, conceptúe sobre la situación actual del predio junto con las necesidades constructivas y estructurales, que luego se remitirán para el trámite y obtención, si es el caso, de la respectiva licencia de construcción o acto de reconocimiento de la existencia



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

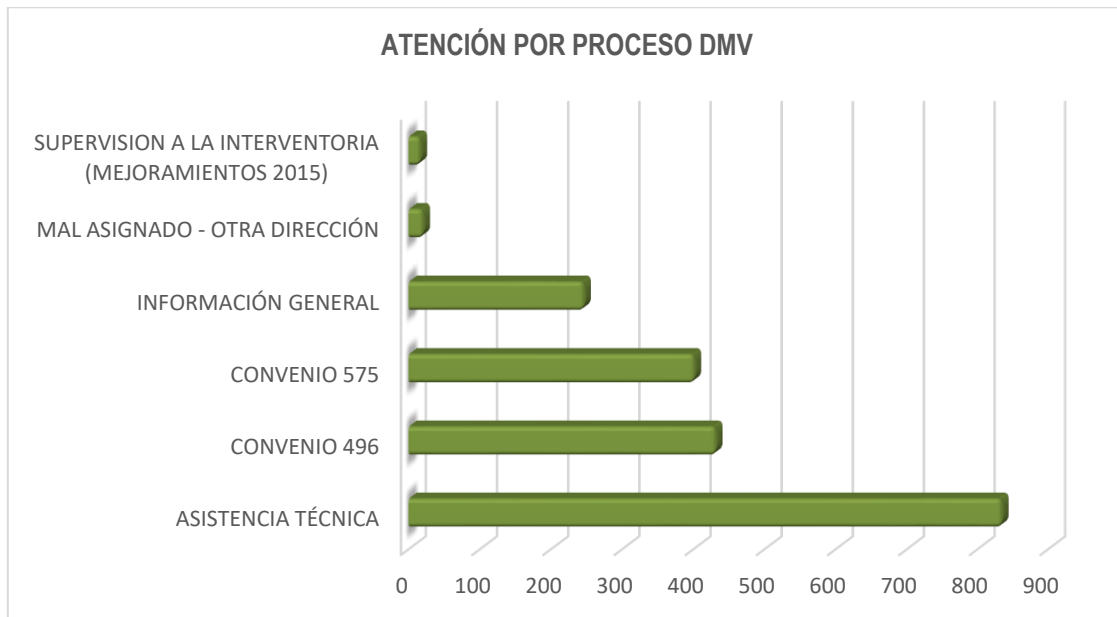
de la edificación previos a la ejecución de obra, ante Curaduría Urbana; de igual manera, con relación al segundo y tercer proceso, se suscribieron, entre la Caja de Vivienda Popular - CVP y la SDHT, los **convenios interadministrativos No.496 de 2016 y 575 de 2017** para “Aunar esfuerzos técnicos, administrativos y financieros entre la Secretaría Distrital del Hábitat, y la Caja de Vivienda Popular, para ejecutar la etapa de estructuración de proyectos para las intervenciones de mejoramiento de vivienda en la modalidad de habitabilidad, en el marco de las intervenciones integrales de mejoramiento según el Plan de Desarrollo Distrital 2016-2020 “Bogotá Mejor para Todos” por medio de los cuales la CVP como entidad estructuradora de proyectos para el subsidio de mejoramientos de vivienda en la modalidad habitacional, cumple con la función de verificar los requisitos normativos establecidos en la Resolución 100 de 2018, de los hogares que se encuentran dentro de las áreas de Intervención integral de mejoramiento definidas por la SDHT; Finalmente, y para citar el último proceso, cabe indicar que, en el marco del Decreto 624 de 2006 se le asigna a la CVP la operación del Proyecto de Mejoramiento en Condiciones de Vivienda, en Modalidad de Habitabilidad, generándose por parte de la SDHT 29 proyectos de Subsidio Distrital de Vivienda en especie – SDVE, cuya finalidad se orienta a mejorar las condiciones de habitabilidad, higiene y salubridad de los hogares tales como iluminación, ventilación y saneamiento básico por medio de mejoras locativas, ejecutadas sólo al interior de las viviendas; para este, la CVP hace las veces de **supervisión a la Interventoría** que haya sido asignada en la ejecución los SDVE; cabe indicar que de los 1746 beneficiarios que conforman los 29 proyectos, aún se encuentran algunas viviendas por intervenir.

Así las cosas, y para poder clasificar las diferentes consultas, se estableció la medición de ciudadanos atendidos por cada uno de los procesos de la DMV y se incluyó el ítem de ciudadanos que se acercan a la CVP con el fin de obtener información de interés general; en consecuencia, se obtuvieron los siguientes resultados:





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular



**Gráfico 3. Proceso relacionado con la solicitud**

En tal sentido, y de acuerdo al registro llevado a cabo en el servicio de Atención al Ciudadano, se logra evidenciar que el proceso de la DVM que registra mayor número de atenciones durante el periodo reportado fue el de Asistencia Técnica con un total de 834 personas que equivale al 42%, seguido de los Convenios 496 y 575 con 431 y 401 personas atendidas respectivamente con una representatividad aproximada del 21%, por su parte, con relación a las consultas de información general, se reportó un total de 246 personas equivalente al 12% y tan sólo el 0,8% correspondiente a 16 personas se acercó a la Oficina de Atención al Ciudadano con alguna consulta frente al proceso de Supervisión a la Interventoría de los proyectos en ejecución.

**4. RESULTADO DEL TRÁMITE Y/O SOLICITUD:** Ahora bien, dado que por medio de la oficina de Atención al Ciudadano se pretende prestar un servicio óptimo y eficaz; se evaluó el resultado del trámite solicitado obteniendo las siguientes cifras:

Código: 208-SADM-Ft-59  
Versión: 13  
Vigente: 23-05-2018

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
www.cajaviviendapopular.gov.co  
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular



**Gráfico 4. Resultado del trámite y/o solicitud**

En la lectura de este gráfico, se puede evidenciar el compromiso de la DMV no sólo en atender las solicitudes de los ciudadanos, sean o no beneficiarios de nuestros procesos, sino en el ejercicio de una atención de calidad, una atención que garantice el máximo de efectividad evidenciado en el 96% de consultas resueltas.

**5. NIVEL DE SATISFACCIÓN:** De la misma manera, y dada la importancia que implica para la DMV la percepción de los ciudadanos frente al servicio brindado, se hizo seguimiento al ítem de Nivel de Satisfacción frente al resultado de las solicitudes y consultas presentadas, para lo cual se clasificó dicha percepción de en tres niveles así:



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular



**Gráfico 5. Nivel de satisfacción**

En consecuencia y tal como se refleja en la gráfica anterior, en el periodo reportado para el presente informe se obtuvieron resultados importantes que demuestran que para la DMV es fundamental generar una buena imagen de la CVP ante los ciudadanos, generando resultados óptimos en la prestación del servicio de Atención al Ciudadano, esto se demuestra con un nivel de satisfacción del 96.6% versus un nivel de insatisfacción del 0.8%.

**6. CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA:** Teniendo en cuenta que uno de los factores determinantes en la meta de brindar un servicio de atención al ciudadano de calidad, se determinó medir el desempeño de los servidores en función del resultado reconocido por los ciudadanos en la prestación del servicio, con el propósito de implementar las acciones de mejora correspondientes que promuevan la excelencia de este. Para ello, se definió una sección donde los ciudadanos pueden calificar en un rango de 1 a 3 donde 1 es bueno, 2 es regular y 3 es malo, la atención brindada; en consecuencia, a continuación, se presenta el resultado obtenido:





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

CALIFICACION PARA LA ATENCIÓN BRINDADA	CIUDADANOS
1 - BUENA	1893
2 - REGULAR	23
3 - MALA	32

**Tabla 2. Calificación de la atención brindada**

De acuerdo a esto, se puede evidenciar que, en mayor medida, los ciudadanos reconocen en la atención prestada, un buen servicio, representado en un 97.1%; y tan sólo el 1.6% de las personas atendidas consideran que se brindó un mal servicio. Pese a lo anterior y aunque se obtuvieron buenos resultados para la DMV, se revisarán las razones por las cuales hubo personas inconformes con el servicio que se les prestó y se implementarán las medidas correspondientes en aras a mantener una mejora continua del servicio de Atención al Ciudadano que minimice la percepción negativa de los servidores.

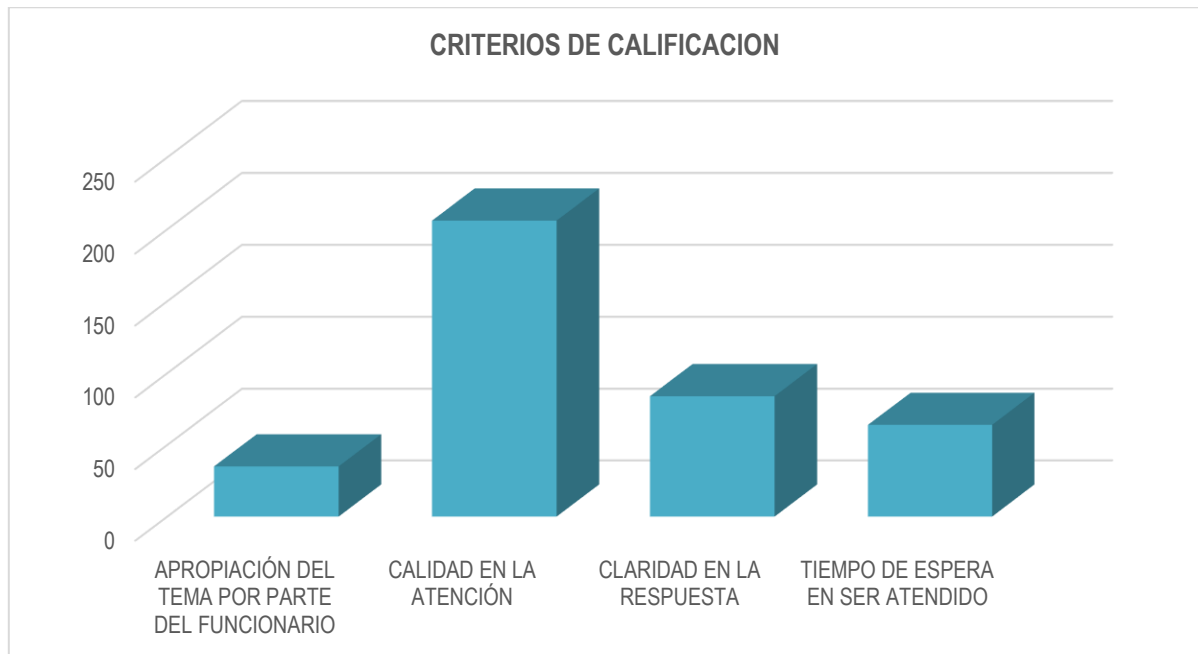
**7. CRITERIOS PARA CALIFICAR LA ATENCIÓN:** Ahora bien, con el fin de conocer a profundidad el nivel de percepción de los ciudadanos, y a modo de complementar la calificación del servicio prestado, se definieron 4 criterios relacionados con la atención, que permiten al ciudadano hacer una valoración más precisa; así las cosas, de acuerdo a los criterios establecidos, se obtuvieron los siguientes resultados:







ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular



**Gráfico 6. Criterios para la calificación de la atención brindada**

En relación a las cifras aportadas por esta gráfica, se puede evidenciar que, el criterio más representativo es la calidad en la atención con un 10.5%, seguido del 4,3% de ciudadanos que fundamentan su calificación en la claridad en la respuesta otorgada por los servidores; ahora bien, con relación al criterio tiempo de espera, el 3.2% de las personas atendidas asociaron su calificación al tiempo de espera en ser atendidos y finalmente, sólo el 1.7% relacionaron su calificación al criterio de apropiación del tema por parte del beneficiario. Es preciso aclarar que el 80% de los ciudadanos atendido, es decir 1559 personas informaron que la calificación otorgada a la atención prestada por los servidores estuvo asociada a más de un criterio.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

## CONCLUSIONES

Conforme a la información presentada, se logra evidenciar que la gestión adelantada por la DMV en relación al servicio de Atención al Ciudadano, denota buenos resultados; queda demostrado el compromiso de esta Dirección por ofrecer a los ciudadanos en general, una atención de calidad brindada de forma efectiva, que busca el máximo nivel de satisfacción en los ciudadanos que se acercaron para realizar trámites y/o solicitudes en cada uno de los procesos de desde la DMV se desarrollan; frente a esto, se refuerza la misión que se tiene como Dirección, de trabajar en la mejora continua del servicio de Atención al Ciudadano, se hará un seguimiento a los aspectos a mejorar que se identificaron en lo reportado y se fortalecerá todo aquello que permitió conseguir un resultado sobresaliente.

En consecuencia, se logró detectar que, aunque el porcentaje de ciudadanos que no pudieron llevar a feliz término su trámite no fue representativo, para la DMV genera una alerta, toda vez que debe garantizarse el 100% de efectividad en la atención, pese a esto, se detectó que las principales razones por las cuales no fue resuelto el trámite del 4% de los ciudadanos atendidos se concentran en las siguientes:

- Se acercan con el fin de radicar la documentación requerida para adelantar el trámite de licencia de construcción y/o acto de reconocimiento a nombre de terceros lo cual no es permitido puesto que el propietario del predio debe firmar un acta de compromiso requerida para el trámite; de igual manera, se acercan con la documentación incompleta, lo cual impide la radicación de forma efectiva.
- Solicitan se tengan en cuenta todas las localidades para los proyectos de Subsidio Distrital de Vivienda en Especie; al respecto, cabe precisar que es la SDHT la entidad encargada de priorizar las áreas de intervención integral.
- De forma generalizada solicitan se informe el estado en el que se encuentran las solicitudes presentadas por escrito a los diferentes procesos de la DMV; en ese sentido, esta situación será considerada como una acción de mejora para el servicio de Atención al Ciudadano.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
HÁBITAT  
Caja de Vivienda Popular

- Los ciudadanos presentan inconformidad puesto que, en algunas ocasiones, no han sido atendidos por servidores de los diferentes procesos de forma personalizada. Frente a esto, se revisará la disponibilidad de los servidores para apoyar, cuando se requiera y según el caso, el servicio de Atención al Ciudadano, como una estrategia que promueva la calidad y efectividad en el servicio.

Finalmente, se espera que, con los resultados obtenidos, se implementen las medidas correctivas a que haya lugar, con el fin de mejorar la prestación del servicio de Atención al Ciudadano, y se reflejen estas mejoras en los resultados del próximo informe.

Código: 208-SADM-Ft-59  
Versión: 13  
Vigente: 23-05-2018

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105684  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)



**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**