

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 segundo 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 2472 ciudadanos vs 1948 que fueron atendidos en el primer semestre del presente, éstos, 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 41.9%, seguida de Kennedy con un porcentaje del 17.3% y Usme con 12.3% respectivamente; de igual manera, las localidades que registran menor atención durante este periodo fueron La Candelaria, Puente Aranda, Barrios Unidos, Fontibón, Teusaquillo y Antonio Nariño 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 una tabla con las cifras obtenidas de las atenciones por localidad:



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

LOCALIDAD	TOTAL
1 USAQUÉN	102
2 CHAPINERO	12
3 SANTA FÉ	67
4 SAN CRISTÓBAL	171
5 USME	305
6 TUNJUELITO	8
7 BOSA	124
8 KENNEDY	430
9 FONTIBÓN	4
10 ENGATIVÁ	12
11 SUBA	51
12 BARRIOS UNIDOS	4
13 TEUSAQUILLO	0
14 MÁRTIRES	0
15 ANTONIO NARIÑO	0
16 PUENTE ARANDA	2
17 LA CANDELARIA	1
18 RAFAEL URIBE URIBE	131
19 CIUDAD BOLÍVAR	1037
20 SUMAPAZ	1
OTRO FUERA DE BOGOTÁ	10
Total general	2472

Tabla 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:

TIPO DE TRÁMITE	CIUDADANOS ATENDIDOS
CITACIÓN	33
CONSULTA	1444
CONSULTA, CITACIÓN	170
CONSULTA, CITACIÓN, RADICACION	314
CONSULTA, PETICIÓN	5

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: 3105884
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

CONSULTA, PETICIÓN, RECLAMO	1
CONSULTA, RADICACION	342
CONSULTA, RECLAMO	5
PETICIÓN	6
RADICACION	145
RECLAMO	6
RECLAMO, RADICACION	1
Total general	2472

Tabla 2. Tipo de trámite y/o solicitud

De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que, 838 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, 1444 en total, presentaban únicamente consultas, seguido de 145 que se acercaron con el fin de realizar una radicación; por su parte, tan sólo 6 ciudadanos se acercaron con el fin de hacer un reclamo, de tal y como se evidencia en la siguiente gráfica:

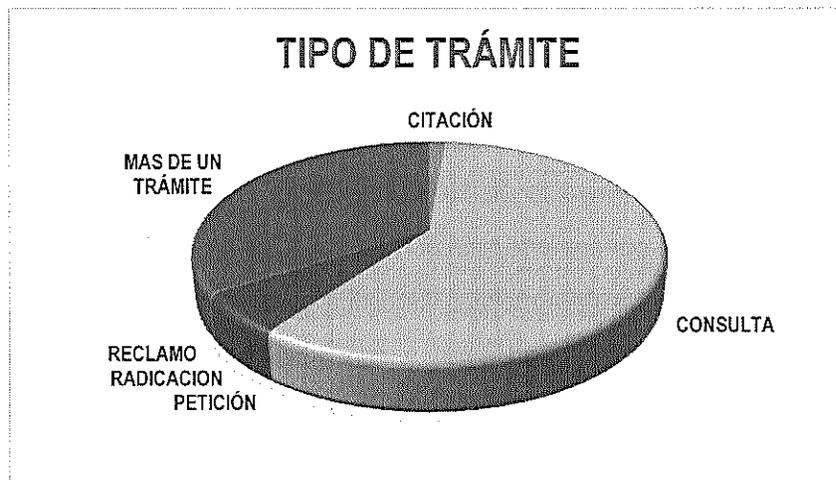


Gráfico 1. Tipo de trámite y/o solicitud

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 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:

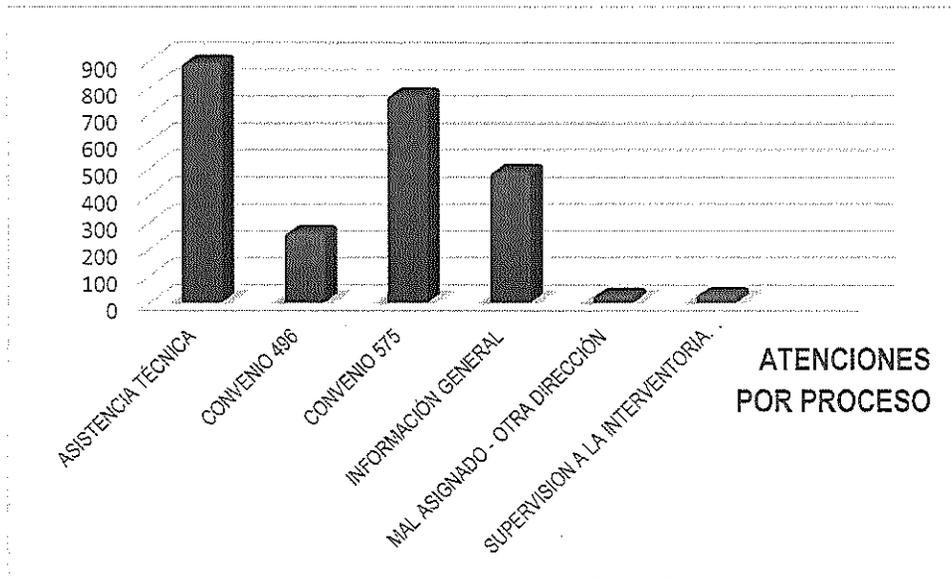


Gráfico 2. Proceso relacionado con la solicitud

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 894 personas que equivale al 36.1%, seguido de los Convenios 496 y 575 con 261 y 772 personas atendidas respectivamente con una representatividad aproximada del 41.7%, por su parte, con relación a las consultas de información general, se reportó un total de 487 personas equivalente al 19.7% y tan sólo el 1.2% correspondiente a 31 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; las restantes 27 corresponden a ciudadanos que fueron mal asignados y debían ser atendidos por otras Direcciones.



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

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:



Gráfico 3. 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 99% de consultas resueltas versus el 96% correspondiente al primer trimestre del año.

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:

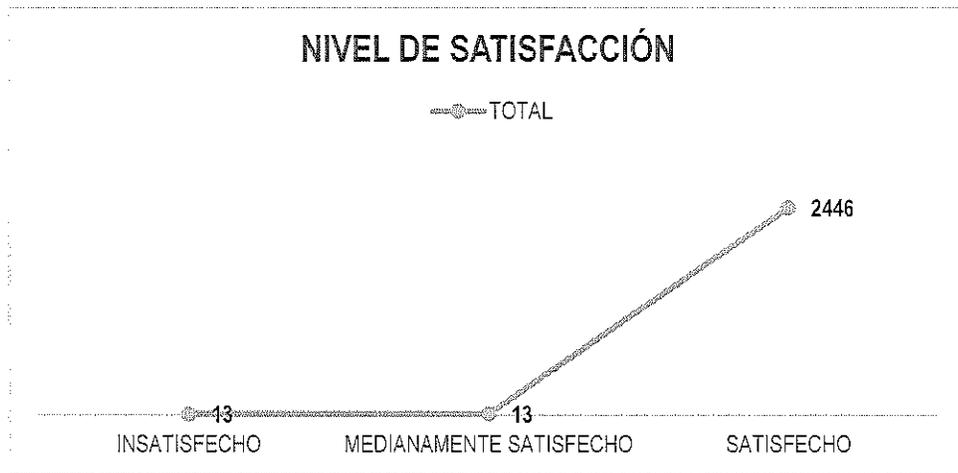


Gráfico 4. Nivel de satisfacción

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 98.9% versus un nivel de insatisfacción del 1.5%; cabe resaltar que, en comparación a los resultados obtenidos en el periodo pasado, se redujo considerablemente el nivel de insatisfacción para este periodo.

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

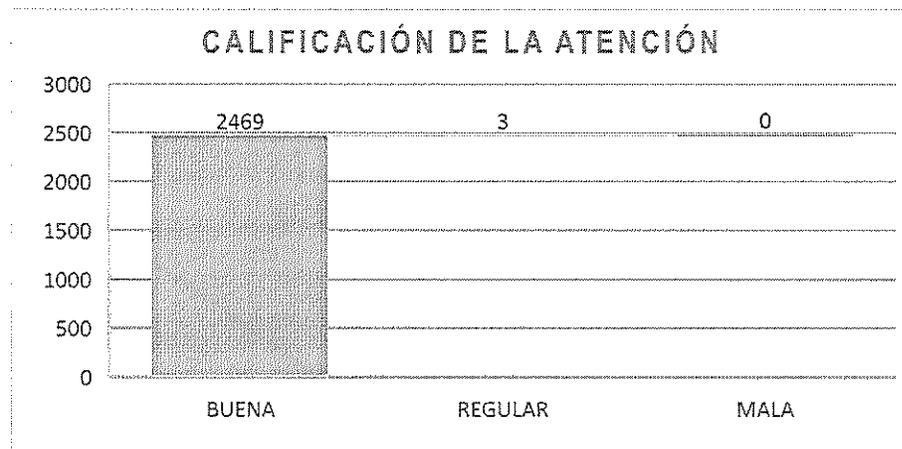


Gráfico 5. Calificación de la atención brindada

De acuerdo a esto, se puede evidenciar que, en mayor medida, los ciudadanos reconocen en la atención prestada, un buen servicio, representado en un 99.8%; y tan sólo el 0.1% de las personas atendidas consideran que se brindó un servicio regular; es preciso resaltar que ninguno de los ciudadanos atendidos otorgó una mala calificación a los servidores públicos. 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

CRITERIO DE CALIFICACIÓN	TOTAL
APROPIACIÓN DEL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO	28
APROPIACIÓN DEL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO, TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO	7
CALIDAD EN LA ATENCIÓN	174
CALIDAD EN LA ATENCIÓN, APROPIACIÓN DEL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO	16
CALIDAD EN LA ATENCIÓN, CLARIDAD EN LA RESPUESTA	58
CALIDAD EN LA ATENCIÓN, CLARIDAD EN LA RESPUESTA, APROPIACIÓN DEL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO	40
CALIDAD EN LA ATENCIÓN, CLARIDAD EN LA RESPUESTA, APROPIACIÓN DEL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO, TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO	2024
CALIDAD EN LA ATENCIÓN, CLARIDAD EN LA RESPUESTA, TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO	5
CALIDAD EN LA ATENCIÓN, TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO	5
CLARIDAD EN LA RESPUESTA	68
CLARIDAD EN LA RESPUESTA, APROPIACIÓN DEL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO	17
CLARIDAD EN LA RESPUESTA, APROPIACIÓN DEL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO, TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO	1
CLARIDAD EN LA RESPUESTA, TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO	4
TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO	25
Total general	2472

Tabla 3. Criterios para la calificación de la atención brindada

En relación a las cifras reportadas en esta tabla, se puede evidenciar que, el criterio más representativo es la calidad en la atención con un 7.03%, seguido del 2.75% de ciudadanos que fundamentan su calificación en la claridad en la respuesta otorgada por los servidores; ahora bien, con relación al criterio de apropiación del tema por parte del funcionario, este obtuvo el 1.13% de calificación por parte de los ciudadanos y finalmente, el 1.01% de las personas atendidas asociaron su calificación al tiempo de espera en ser atendidos y finalmente. Es preciso aclarar que el 81.8% de los ciudadanos atendidos, que equivale a 2024 personas, informaron que la calificación otorgada a la atención prestada por los servidores estuvo asociada a más de un criterio, tal y como se evidencia en la tabla 3.

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

Calle 54 N° 13-30
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494320
Fax: 3105664
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos con relación al servicio de Atención al Ciudadano brindado por la DMV en el segundo periodo del año en curso, se puede evidenciar que se mantiene el compromiso por parte de esta Dirección en brindar un servicio de calidad, que garantice un alto nivel de efectividad en los trámites que requieren los ciudadanos, buscando generar el máximo grado de satisfacción en los ciudadanos, sean o no, beneficiarios de alguno de nuestros procesos.

Es así que, aunque se denota una mejora generalizada en todos los aspectos evaluados por medio de la herramienta de seguimiento a la Atención, aún no se logra el 100% de satisfacción en la ciudadanía, ni se ha conseguido atender de forma efectiva todas las solicitudes y trámites presentados; por esto, nuevamente se llevará a cabo una reunión de seguimiento a la gestión realizada con el fin de evaluar los motivos por los cuales no se ha logrado obtener el máximo nivel de eficiencia y se implementarán las acciones de mejora correspondientes que optimicen el servicio de Atención al Ciudadano prestado por la DMV.

Así las cosas, con relación a las situaciones detectadas en el informe pasado como inconformidades presentadas por parte de los ciudadanos, es preciso resaltar que; se redujo considerablemente la radicación de la documentación requerida para adelantar el trámite de licencia de construcción y/o acto de reconocimiento a nombre de terceros; por su parte, se sigue presentando la solicitud y sugerencia de que sean tenidas en cuenta todas las localidades para los proyectos de Subsidio Distrital de Vivienda en Especie; sin embargo, se le ha explicado a los ciudadanos el procedimiento para la priorización de las áreas de intervención integral, reduciéndose también la inconformidad por parte de los ciudadanos al respecto; finalmente, persisten como aspectos representativos en la insatisfacción de los ciudadanos tanto el hecho de no recibir información frente al estado en el que se encuentran las solicitudes presentadas por escrito a los diferentes procesos de la DMV, como el hecho de no haber sido atendidos por servidores de los diferentes procesos de forma personalizada; en ese sentido, estos aspectos serán abordados nuevamente por el

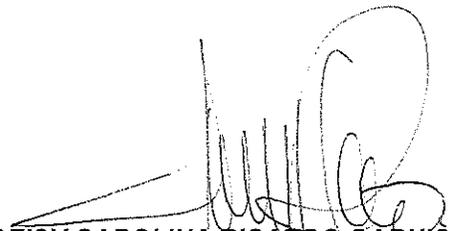




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
HABITAT
Caja de Vivienda Popular

equipo social a cargo del servicio de Atención al Ciudadano con el fin de gestionar alternativas de solución que garanticen un nivel de satisfacción del 100% en los ciudadanos.

Finalmente, y de acuerdo con lo reportado en el informe anterior y las acciones que fueron implementadas con base en los resultados de este, se evidencia una mejora significativa en la prestación del servicio Atención al Ciudadano brindado por la DMV, la cual se refleja en cada una de las categorías que fueron tenidas en cuenta para el presente.



DEISY CAROLINA RICARDO GARNICA
Profesional Universitario 219 Grado 04
Dirección de Mejoramiento de Vivienda

Código: 208-SADM-Ft-59
Versión: 13
Vigente: 29-05-2018

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 3105664
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

