

INFORME SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DMV

SEGUNDO TRIMESTRE 2020

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 2020: cabe precisar que, dicho informe se realiza con corte al 30 de junio del 2020, así mismo, es importante informar que, con el fin de optimizar el seguimiento realizado al servicio que se presta de manera presencial y telefónico 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 del año 2019.

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 MES:

Tabla 1. Ciudadanos atendidos mes.

MES	TOTAL
ABRIL	14
MAYO	119
JUNIO	54
TOTAL GENERAL	187

2. CIUDADANOS ATENDIDOS POR LOCALIDAD: Durante el periodo reportado, se logró atender un total de 187 ciudadanos que fueron atendidos; identificándose que la localidad con mayor registro de atenciones fue Ciudad Bolívar con un porcentaje de atención del 44.9%, seguida de la localidad de Usme con un porcentaje de atención 10,7%. Así mismo, las localidades que registran menor atención durante este periodo fueron, Barrios Unidos, 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 o no se encuentran en una UPZ de intervención integral. A continuación, se presenta una tabla con las cifras obtenidas de las atenciones por localidad:

Tabla 2. Ciudadanos atendidos por localidad.

LOCALIDAD	ATENCIÓN	%
19 CIUDAD BOLÍVAR	84	44.9%
5 USME	20	10.7%
4 SAN CRISTÓBAL	16	8.6%
1 USAQUÉN	14	7.5%
7 BOSA	14	7.5%
8 KENNEDY	11	5.9%
18 RAFAEL URIBE URIBE	10	5.3%
11 SUBA	5	2.7%
OTRO FUERA DE BOGOTÁ	4	2.1%
3 SANTA FÉ	3	1.6%
16 PUENTE ARANDA	2	1.1%
2 CHAPINERO	2	1.1%
12 BARRIOS UNIDOS	1	0.5%
9 FONTIBÓN	1	0.5%
TOTAL GENERAL	187	100%

3. 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, y las cuales derivan diferentes consultas; se clasificaron los trámites y/o solicitudes en 5 tipos y se obtuvo la siguiente información:

Tabla 3. Tipo de trámite y/o solicitud

TIPO DE TRÁMITE Y/O SOLICITUD	ATENCIÓN
CONSULTA	179
PETICIÓN	3
RADICACION	2
RECLAMO	1
CITACIÓN	1
CONSULTA, RECLAMO	1
TOTAL GENERAL	187

De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que, 179 personas que se acercaron a la Oficina de Atención al Ciudadano presentaban únicamente consultas con relación a los procesos llevados en la dirección, las

cuales se mencionaran más adelante; seguido de 3 peticiones, 2 que realizaron una radicación, 1 reclamo, 1 que se acercó a para cumplir con una cita programada y una por persona que se acercó a consultar una información y a su vez hizo un reclamo.

4. PROCESO RELACIONADO CON LA SOLICITUD Es preciso indicar que, desde la DMV se adelantaban 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:

Tabla 4. Proceso relacionado con la solicitud

PROCESO RELACIONADO CON LA SOLICITUD	ATENCIÓN	%
CONVENIO 575	61	32.6%
ASISTENCIA TÉCNICA	54	28.9%
MAL ASIGNADO - OTRA DIRECCIÓN	54	28.9%
INFORMACIÓN GENERAL	16	8.6%
CONVENIO 496	2	1.1%
TOTAL GENERAL	187	100%

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 Convenio con un total de 61 personas atendidas equivalente al 32.6%, seguido de Asistencia Técnica y mal asignado otra dirección con un total de 54 personas que equivalen al 28.9%, información general 16 correspondiente al 8.6% y convenio 496 que equivale al 1.1%.

Se informa que el ítem “MAL ASIGNADO – OTRA DIRECCIÓN” se presentó ya que se comunicaron 54 ciudadanos al teléfono celular asignado para la Dirección de Mejoramiento de Vivienda –DMV durante la emergencia sanitaria, personas que se encuentran en algún proceso/trámite con alguna otra dirección, sin embargo en la atención se les suministraba el teléfono de contacto de la misional correspondiente.

5. 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:

Tabla 5. Proceso relacionado con la solicitud

RESUELTO EL TRÁMITE	ATENCIÓN	%
SI	186	99.5%
NO	1	0.5%
TOTAL GENERAL	1	100%

En la lectura de esta tabla, 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 99.5%.

6. 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:

Tabla 6. Proceso relacionado con la solicitud

NIVEL DE SATISFACCIÓN	ATENCIÓN	%
SATISFECHO	187	100%
TOTAL GENERAL	187	100%

En consecuencia y tal como se refleja en la tabla 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 100%.

7. 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

Tabla 7. Calificación de la atención brindada:

CALIFICACIÓN DE LA ATENCIÓN BRINDADA	ATENCIÓN	%
1 / BUENO	187	100%
TOTAL GENERAL	187	100%

De acuerdo a esto, se puede evidenciar que, los ciudadanos reconocen en la atención prestada, un buen servicio, representado en un 100%.

8. 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:

Tabla 8. Criterios para la calificación de la atención brindada

CRITERIOS PARA CALIFICAR LA ATENCIÓN	ATENCIÓN	%
CALIDAD EN LA ATENCIÓN, CLARIDAD EN LA RESPUESTA, APROPIACIÓN DEL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO, TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO	133	71.1%
CLARIDAD EN LA RESPUESTA	15	8.0%
CLARIDAD EN LA RESPUESTA, APROPIACIÓN DEL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO	12	6.4%
CALIDAD EN LA ATENCIÓN, CLARIDAD EN LA RESPUESTA	9	4.8%
CALIDAD EN LA ATENCIÓN	5	2.7%
CLARIDAD EN LA RESPUESTA, TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO	4	2.1%
APROPIACIÓN DEL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO	3	1.6%
APROPIACIÓN DEL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO, TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO	2	1.1%
CALIDAD EN LA ATENCIÓN, APROPIACIÓN DEL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO	2	1.1%
CALIDAD EN LA ATENCIÓN, TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO	2	1.1%
TOTAL GENERAL	187	100%

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 71,1 % equivale a 133 personas, informaron que la calificación otorgada a la atención prestada por los servidores estuvo asociada a más de un criterio. No obstante, lo anterior, se tuvo en cuenta el ítem con mayor representatividad, con el fin de dar mayor claridad en los datos obtenidos.

CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos con relación al servicio de Atención al Ciudadano brindado por la DMV en el segundo trimestre del 2020, se puede evidenciar que se mantiene el compromiso que la dirección tiene con la ciudadanía de brindar un servicio de calidad y de atender las solicitudes con el propósito de resolver al máximo todos los trámites presentados. Por lo tanto se seguirán adelantando reuniones de seguimiento a los resultados con el fin de mantener el nivel de calidad que se ha conseguido y continuar prestando un servicio de atención al ciudadano óptimo.


En consecuencia, con relación a las personas a las cuales no se les pudo resolver de manera efectiva el trámite, es preciso aclarar que corresponde a situaciones que escapan del alcance de los funcionarios que tienen a cargo la atención como por ejemplo que no se haya priorizado el sector en el que se encuentra ubicado el predio del ciudadano,

o el tiempo transcurrido entre la radicación de documentos para tramitar la licencia de construcción y la obtención de la misma.

Adicionalmente y teniendo en cuenta las disposiciones normativas emitidas por el Presidente de la República, mediante Decreto 417 del 17 de marzo de 2020, y demás normas que la han modificado, se declara el Estado de Emergencia, Social, Económica en todo el territorio Nacional, por la emergencia sanitaria causada por el COVID – 19. Se presentó durante el mes de Abril, Mayo y Junio una disminución significativa en la atención al ciudadano, debido al aislamiento preventivo y obligatorio. Sin embargo con el fin de prestar atención a la ciudadanía contamos con el teléfono celular de la Dirección de Mejoramiento de Vivienda – DMV y a partir del 8 de Junio con la atención presencial en las instalaciones, donde se podrán comunicar y acercar para aclarar dudas, inquietudes y conocer el estado en que se encuentra su proceso y/o trámite.

Juliana A. Martheyn N

Juliana Alejandra Martheyn Núñez
CONTRATISTA CTO 416-2020
Dirección de Mejoramiento de Vivienda

	Elaboró	Revisó	Aprobó
NOMBRE	Juliana A. Martheyn N <i>JAMN</i>	Oscar Javier Zúñiga 	Tulio Ricardo Ramírez Borbón
CARGO	Contratista	Contratista	Contratista