

## INFORME SERVICIO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO DMV PRIMER 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 primer trimestre del año 2020: cabe precisar que, dicho informe se realiza con corte al 18 de marzo de 2020, así mismo, es importante informar 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 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
ENERO	330
FEBRERO	510
MARZO	315
<b>Total general</b>	<b>1155</b>

Como se evidencia en la tabla anterior, el mayor número de ciudadanos que se acercaron a la CVP a la Dirección de Mejoramiento de Vivienda, se presentó en el mes de febrero con un porcentaje del 44%, el cual presenta una disminución del 29% con relación al mismo mes del año inmediatamente anterior. Esto se debe principalmente a que actualmente no se han definido nuevos territorios para estructuración de subsidios de mejoramiento de vivienda.

**2. CIUDADANOS ATENDIDOS POR LOCALIDAD:** Durante el periodo reportado, se logró atender un total de 1155 ciudadanos vs 1431 que fueron atendidos en el primer trimestre del año 2019; identificándose que la localidad con mayor registro de atenciones fue Ciudad Bolívar con un porcentaje de atención del 37,2 %, seguida de la localidad de Usme con un porcentaje de atención 15,3%, presentando variación en este ítem, puesto que en el trimestre del año anterior la localidad de Kennedy presentaba mayor números de ciudadanos atendidos pertenecientes a dicha

localidad. 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 integra. A continuación, se presenta una tabla con las cifras obtenidas de las atenciones por localidad:

**Tabla 2. Ciudadanos atendidos por localidad.**

LOCALIDAD	TOTAL
19 CIUDAD BOLÍVAR	430
5 USME	176
4 SAN CRISTÓBAL	99
18 RAFAEL URIBE URIBE	94
7 BOSA	85
8 KENNEDY	64
3 SANTA FÉ	60
10 ENGATIVÁ	36
11 SUBA	24
1 USAQUÉN	17
2 CHAPINERO	11
OTRO FUERA DE BOGOTÁ	9
9 FONTIBÓN	4
6 TUNJUELITO	6
16 PUENTE ARANDA	3
17 LA CANDELARIA	2
12 BARRIOS UNIDOS	1
13 TEUSAQUILLO	1
15 ANTONIO NARIÑO	1
NO SE ENCUENTRA EN CIUDADANO EN SALA	32
<b>Total general</b>	<b>1155</b>

**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	TOTAL
CONSULTA	1030
RADICACION	54

CITACIÓN | 30 |

PETICIÓN	7
RECLAMO	2
NO SE ENCUENTRA EN CIUDADANO EN SALA	32
<b>Total general</b>	<b>1155</b>

De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que, 1030 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 54 que realizaron una radicación y 30 que se acercaron para cumplir con cita programada; por su parte, 32 ciudadanos una vez fueron llamados para atención no se encontraban en sala y finalmente tan solo el 0,7 % de la población atendida realizó algún tipo de reclamo.

**4. 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:

**Tabla 4. Proceso relacionado con la solicitud**

ATENCIÓN POR PROCESO	TOTAL
CONVENIO 575	383
INFORMACIÓN GENERAL	339
ASISTENCIA TÉCNICA	294
CONVENIO 496	89
MAL ASIGNADO - OTRA DIRECCIÓN	10
SUPERVISION A LA INTERVENTORIA (MEJORAMIENTOS 2015)	8
NO SE ENCONTABA EL CIUDADANO EN SALA	32
<b>Total general</b>	<b>1155</b>

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 575 con un total de 383 personas atendidas equivalente al 33%, seguido de Asistencia Técnica e Información General con 339 y 294 personas atendidas respectivamente, con una representatividad aproximada del 54 %. Con relación a las consultas de convenio 496 el cual representa el 7,7 % y tan sólo el 1 % correspondiente a 8 personas que se acercaron a la Oficina de Atención al Ciudadano con alguna consulta frente al proceso de Supervisión a la Interventoría de los proyectos en ejecución.

**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	TOTAL
SI	1109
NO	14
NO SE ENCONTABA EL CIUDADANO EN SALA	32
<b>Total general</b>	<b>1155</b>

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 96%, el cual se mantiene estable en comparación al primer trimestre del año 2019.

**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	TOTAL
SATISFECHO	1102
INSATISFECHO	12
MEDIANAMENTE SATISFECHO	9
NO SE ENCONTABA EL CIUDADANO EN SALA	32
<b>Total general</b>	<b>1155</b>

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 95% versus un nivel de insatisfacción del 1,3%; cabe resaltar que, en comparación a los resultados obtenidos en el primer trimestre del año 2019, se presentó un incremento del 0,5% de nivel de insatisfacción, lo anterior, se debe en un gran medida a que actualmente no se han definido nuevos territorios para estructuración de subsidios de mejoramiento de vivienda así como definición de la curaduría social.

**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:**

NIVEL DE SATISFACCIÓN	TOTAL
1	1120
3	3

NO SE ENCONTABA EL CIUDADANO EN SALA	32
<b>Total general</b>	<b>1155</b>

De acuerdo a esto, se puede evidenciar que, los ciudadanos reconocen en la atención prestada, un buen servicio, representado en un 96,9 %, por lo cual se puede asegurar que las acciones de mejora establecidas para corregir las falencias presentadas en el año anterior, permitieron minimizar significativamente la percepción negativa de los servidores.

**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 DE CALIFICACIÓN	TOTAL
CALIDAD EN LA ATENCIÓN	1080
CLARIDAD EN LA RESPUESTA	33
APROPIACIÓN DEL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO	7
TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO	3
NO SE ENCONTABA EL CIUDADANO EN SALA	32
<b>Total general</b>	<b>1155</b>

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 93,5 %, seguido del 2,8 % de ciudadanos que fundamentan su calificación en la claridad en la respuesta otorgada por los servidores; ahora bien, con relación al criterio de tiempo de espera y apropiación del tema por parte del funcionario se obtuvo un resultado del 0,85 %. Es preciso aclarar qué; el 79% de los ciudadanos atendidos, que equivale a 1123 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.

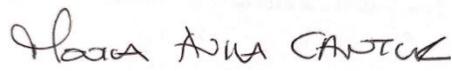
## CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados obtenidos con relación al servicio de Atención al Ciudadano brindado por la DMV en el primer 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. Aunque se evidencia que los resultados obtenidos no presentaron una variación significativa en comparación al primer trimestre del 2019, 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.

Pese a lo anterior, la DMV mantendrá su interés en la mejora continua del servicio prestado.



**MÓNICA AVILA CANTOR**  
 CONTRATISTA CTO 047-2020  
 Dirección de Mejoramiento de Vivienda

	Elaboró	Revisó	Aprobó
NOMBRE	Mónica Ávila	Oscar Javier Zúñiga	Oscar Javier Zúñiga
CARGO	Contratista	Contratista	Contratista

Código: 208-SADM-Ft-59  
Versión: 14  
Vigente: 07-01-2020

Calle 54 N° 13-30  
Código Postal : 110231, Bogotá D.C.  
PBX: 3494520  
Fax: 3105664  
[www.cajaviviendapopular.gov.co](http://www.cajaviviendapopular.gov.co)  
[soluciones@cajaviviendapopular.gov.co](mailto:soluciones@cajaviviendapopular.gov.co)

