



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 tercer 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 2074 ciudadanos vs 1948 y 2472 que fueron atendidos en el primer y segundo semestre respectivamente; pertenecientes a las diferentes localidades de la ciudad de Bogotá, identificándose que la localidad con mayor registro de atenciones nuevamente fue Ciudad Bolívar con un porcentaje de atención del 41,8 %, seguida de Usme con 17,7%; de igual manera, las localidades que registran menor atención durante este periodo fueron La Candelaria, Puente Aranda, Chapinero y Fontibón, 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:

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

Calle 34 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

| LOCALIDADES | TOTAL |
|-----------------------|-------|
| 1 USAQUÉN | 86 |
| 2 CHAPINERO | 5 |
| 3 SANTA FÉ | 96 |
| 4 SAN CRISTÓBAL | 120 |
| 5 USME | 368 |
| 6 TUNJUELITO | 8 |
| 7 BOSA | 112 |
| 8 KENNEDY | 162 |
| 9 FONTIBÓN | 5 |
| 10 ENGATIVÁ | 19 |
| 11 SUBA | 63 |
| 16 PUENTE ARANDA | 3 |
| 17 LA CANDELARIA | 3 |
| 18 RAFAEL URIBE URIBE | 151 |
| 19 CIUDAD BOLÍVAR | 868 |
| OTRO FUERA DE BOGOTÁ | 5 |
| Total general | 2074 |

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 | 54 |
| CONSULTA | 1246 |
| CONSULTA, CITACIÓN | 111 |
| CONSULTA, CITACIÓN, RADICACION | 459 |
| CONSULTA, PETICIÓN | 19 |
| CONSULTA, PETICIÓN, CITACIÓN | 1 |
| CONSULTA, PETICIÓN, RADICACION | 1 |

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

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PEX: 3494520
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

| | |
|-----------------------------|------|
| CONSULTA, PETICIÓN, RECLAMO | 6 |
| CONSULTA, RADICACION | 127 |
| CONSULTA, RECLAMO | 2 |
| PETICIÓN | 2 |
| RADICACION | 45 |
| RECLAMO | 1 |
| Total general | 2074 |

Tabla 2. Tipo de trámite y/o solicitud

De acuerdo a lo anterior, se puede evidenciar que, 726 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, 1246 en total, presentaban únicamente consultas, seguido de 54 que se acercaron para cumplir con cita programada y 45 que realizaron una radicación; por su parte, tan sólo 1 ciudadano se acercó con el fin de hacer un reclamo, tal y como se evidencia en la siguiente gráfica:

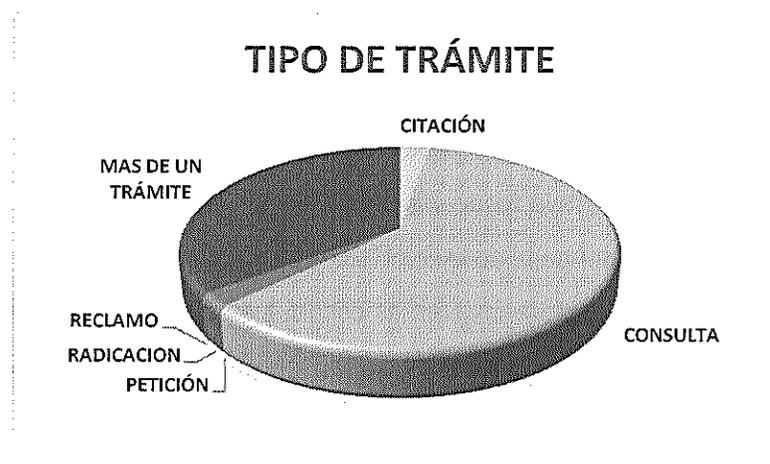


Gráfico 1. Tipo de trámite y/o solicitud

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



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

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

Código: 208-SADM-PI-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

CVP con el fin de obtener información de interés general; en consecuencia, se obtuvieron los siguientes resultados:

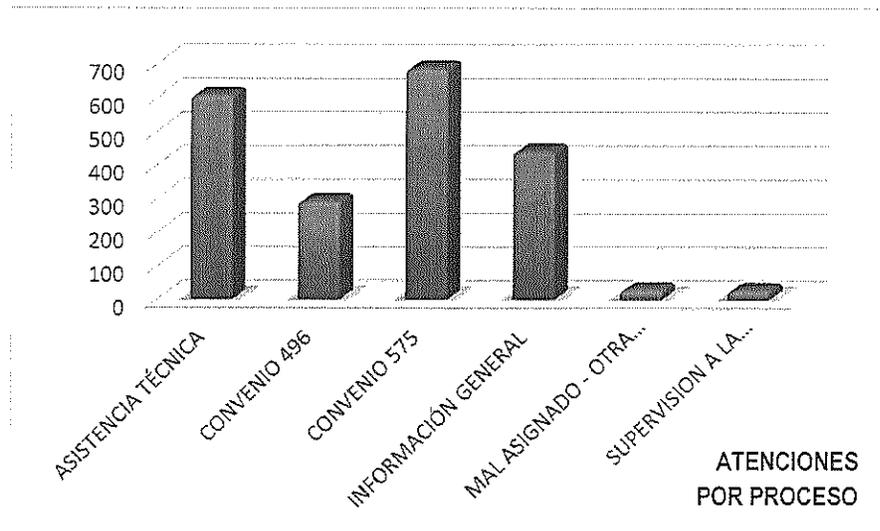


Gráfico 2. Proceso relacionado con la solicitud

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 605 personas que equivale al 29.1%, seguido de los Convenios 496 y 575 con 292 y 684 personas atendidas respectivamente con una representatividad aproximada del 47.05%, por su parte, con relación a las consultas de información general, se reportó un total de 439 personas equivalente al 21.1% y tan sólo el 1.2% correspondiente a 26 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 28 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 99.8% 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:

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

Calle 34 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 2105684
www.cajaviviendapopular.gov.co
soluciones@cajaviviendapopular.gov.co



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

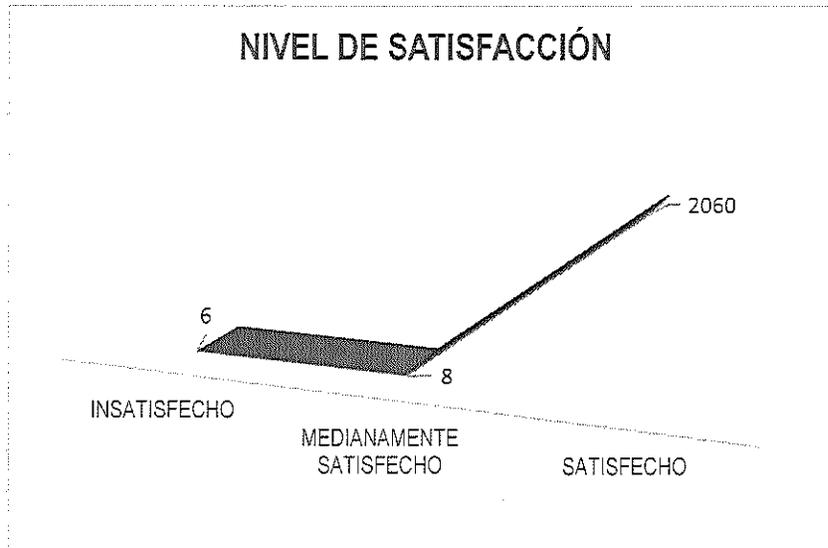


Gráfico 4. Nivel de satisfacción

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 99.3% versus un nivel de insatisfacción del 0.2%; cabe resaltar que, en comparación a los resultados obtenidos en el periodo pasado, se redujo considerablemente el nivel de insatisfacción para este periodo, alcanzando casi un nivel de satisfacción del 100%.

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



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

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:

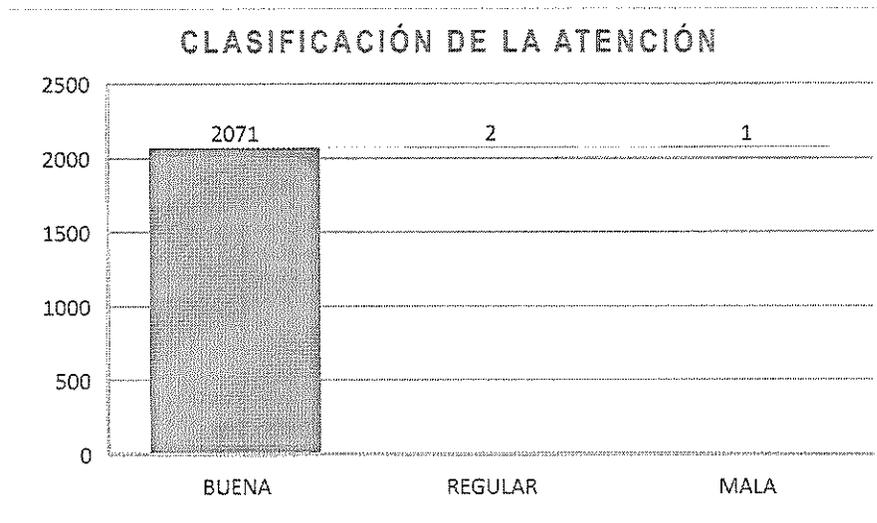


Gráfico 5. Calificación de la atención brindada

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 0.04% de las personas atendidas lo cual corresponde a una sola persona, considera 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 esa persona se encuentra inconforme 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.





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

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:

| CRITERIOS PARA CALIFICAR LA ATENCIÓN | TOTAL |
|--|-------|
| APROPIACIÓN DEL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO | 1 |
| APROPIACIÓN DEL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO, TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO | 8 |
| CALIDAD EN LA ATENCIÓN | 72 |
| CALIDAD EN LA ATENCIÓN, APROPIACIÓN DEL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO | 7 |
| CALIDAD EN LA ATENCIÓN, APROPIACIÓN DEL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO, TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO | 6 |
| CALIDAD EN LA ATENCIÓN, CLARIDAD EN LA RESPUESTA | 61 |
| CALIDAD EN LA ATENCIÓN, CLARIDAD EN LA RESPUESTA, APROPIACIÓN DEL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO | 23 |
| CALIDAD EN LA ATENCIÓN, CLARIDAD EN LA RESPUESTA, APROPIACIÓN DEL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO, TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO | 1820 |
| CALIDAD EN LA ATENCIÓN, CLARIDAD EN LA RESPUESTA, TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO | 4 |
| CALIDAD EN LA ATENCIÓN, TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO | 15 |
| CLARIDAD EN LA RESPUESTA | 33 |
| CLARIDAD EN LA RESPUESTA, APROPIACIÓN DEL TEMA POR PARTE DEL FUNCIONARIO | 11 |
| 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 | 3 |
| TIEMPO DE ESPERA EN SER ATENDIDO | 9 |
| Total general | 2074 |

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 3.47%, seguido del 1.59% 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 0.48% de calificación por parte de los ciudadanos y finalmente, el 0.43% 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 1959 personas,

Código: 208-SADM-FI-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

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-Ft-59
Versión: 13
Vigente: 23-05-2018

Calle 54 N° 13-30
Código Postal: 110231, Bogotá D.C.
PBX: 3494520
Fax: 2105684
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 tercer periodo del año en curso, se puede evidenciar que se mantiene el compromiso que la dirección tiene con la ciudadanía de brindar un servicio de calidad, de atender las solicitudes con el propósito de resolver al máximo todos los trámites presentados lo cual se ve reflejado en los resultados obtenidos en cada trimestre, siendo estos mejores en cada reporte, reduciendo a menos del 1% el nivel de insatisfacción y trámites no resueltos; es así que, aunque se demuestra una mejora generalizada en todos los aspectos evaluados por medio de la herramienta de seguimiento a la Atención; 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.

DEISY CAROLINA RICARDOGARNICA
Profesional Universitario 219 Grado 04
Dirección de Mejoramiento de Vivienda



