



Informe de encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del Servicio al Ciudadano

Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario
Primer semestre de 2019

Alcaldía de Bogotá



INTRODUCCIÓN



A través de la encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del Servicio al Ciudadano, se mide el grado de satisfacción y expectativas de los trámites y servicios que se prestan de manera directa a la ciudadanía, con el fin de identificar posibles oportunidades de mejora e iniciar las acciones pertinentes.

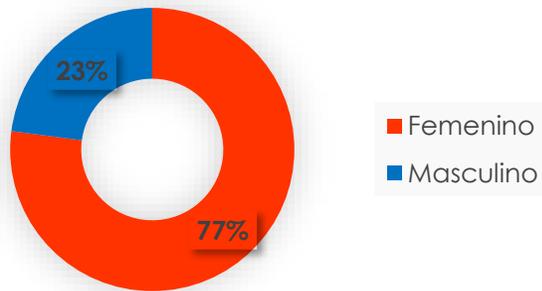
Encuestas realizadas por mes



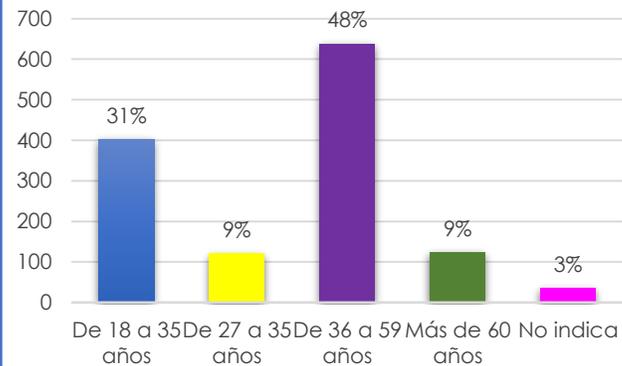
En el primer semestre del año se realizaron 1.322 encuestas a ciudadanos que se acercaron a alguno de los puntos de atención de la Secretaría Distrital del Hábitat habilitados en la Red CADE y Centros Locales de Atención a Víctimas CLAV's.

Caracterización socioeconómica

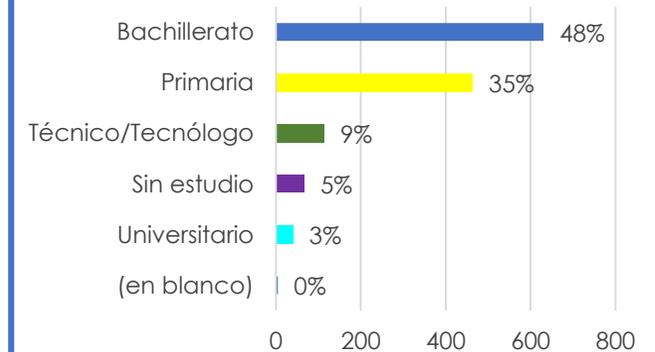
Género de los encuestados



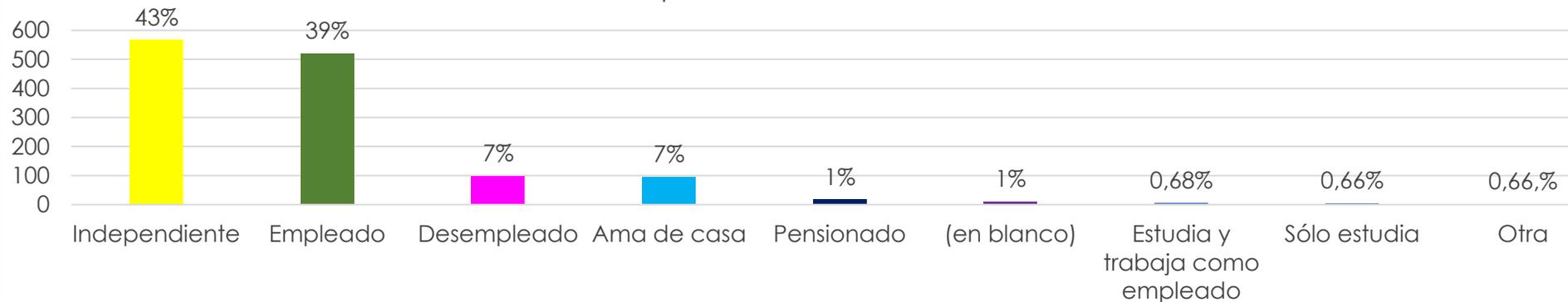
Rango de edad de los encuestados



Nivel educativo de los encuestados



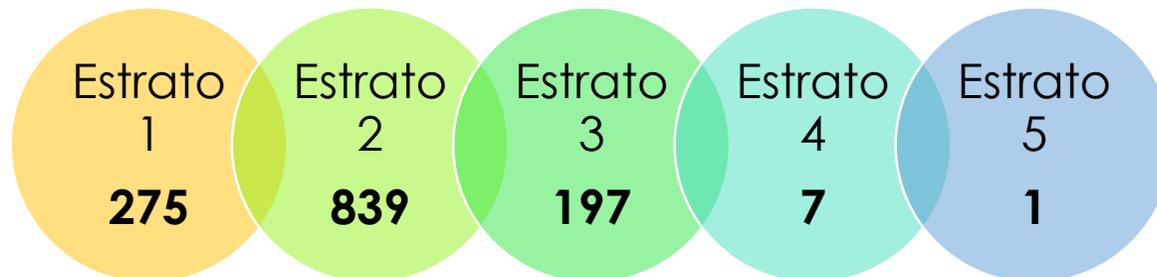
Ocupación de los encuestados



Caracterización socioeconómica

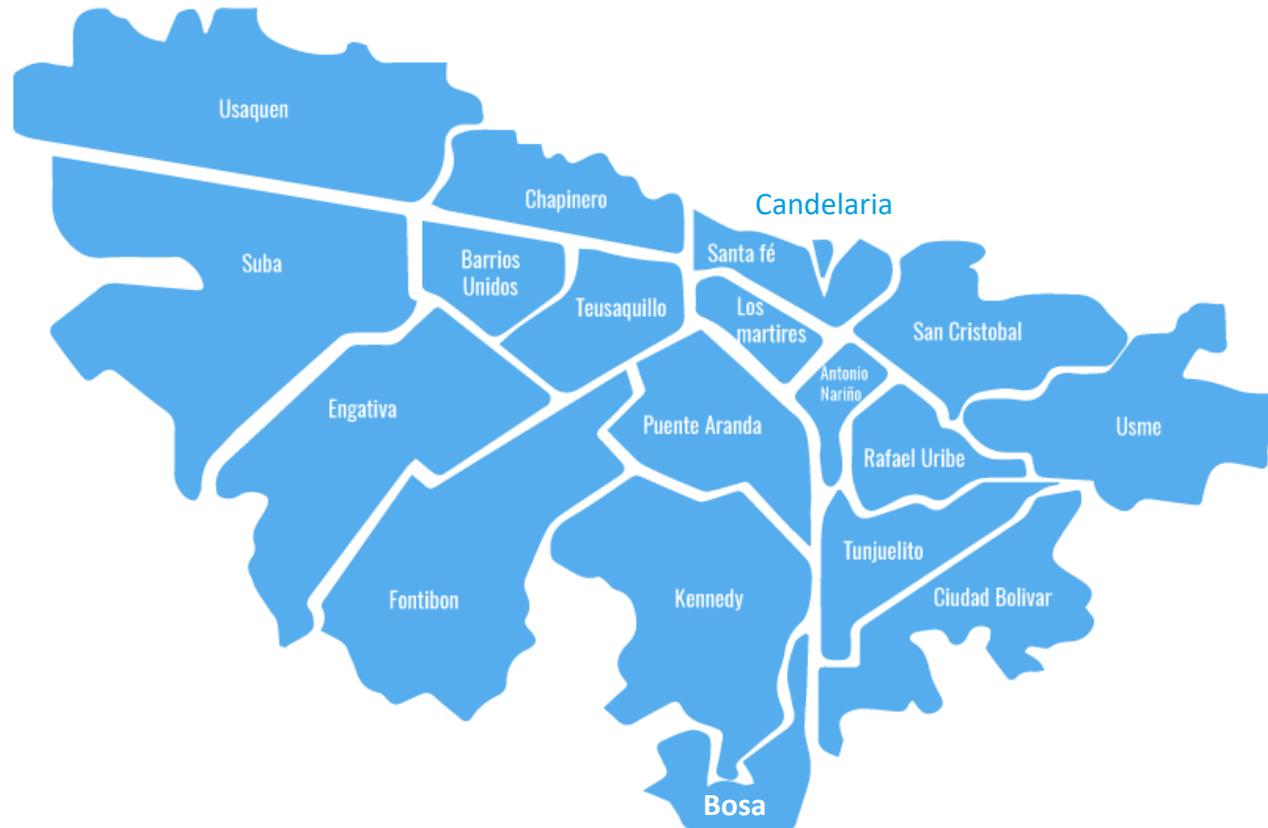
Condición diferencial del ciudadano	Total
Madre/Padre cabeza de familia	38,28%
En situación de desplazamiento/conflicto armado	29,95%
	16,34%
No manifiesta algún tipo de condición diferencial	5,37%
Tercera edad	4,61%
En condición de discapacidad	3,56%
Familia con alguien en condición de discapacidad	1,21%
Afrocolombiano	0,38%
Parte de un grupo étnico o indígena	0,15%
LGBTI	0,15%

Estrato de los encuestados



Alcaldía de Bogotá

Localidad del encuestado

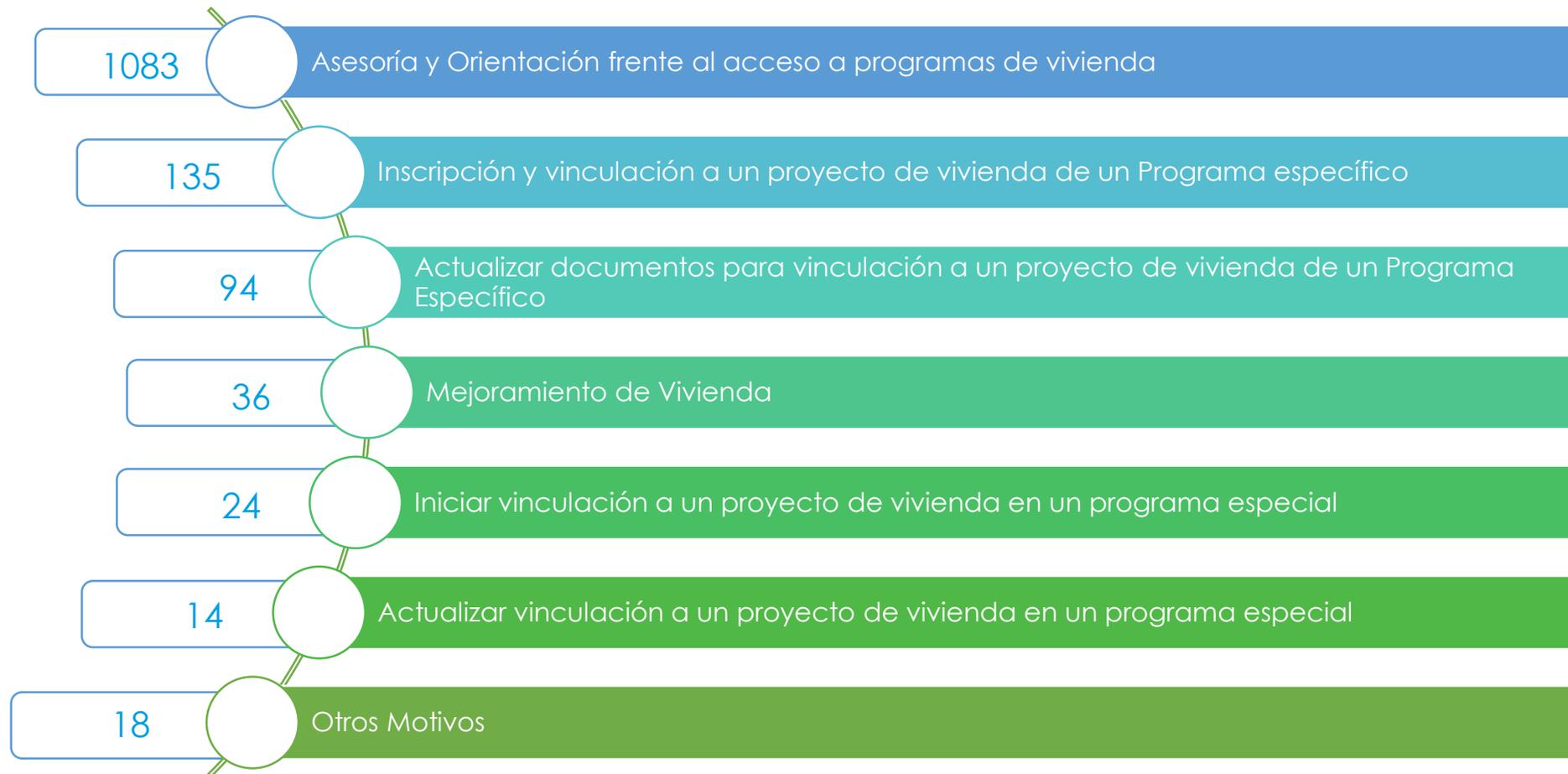


14	Usaquén
5	Chapinero
4	Candelaria
12	Santa fé
78	San Cristóbal
65	Usme
179	Suba
9	Barrios Unidos
2	Teusaquillo
13	Los Mártires
1	Antonio Nariño
83	Rafael Uribe Uribe
65	Tunjuelito
165	Ciudad Bolívar
16	Puente Aranda
131	Engativá
19	Fontibón
142	Kennedy
244	Bosa

1.247 ciudadanos indicaron la localidad donde residen

Motivo de la visita

41 personas se acercaron por más de dos motivos de atención.



Número de encuestas por puntos de atención

382

SUPERCARDE
BOSA

155

SUPERCARDE
ENGATIVÁ

293

SUPERCARDE
CALLE 13

46

CLAV
RAFAEL URIBE

220

SUPERCARDE
SUBA

35

CADE
TUNAL

169

SUPERCARDE
20 DE JULIO

22

CLAV CIUDAD
BOLÍVAR

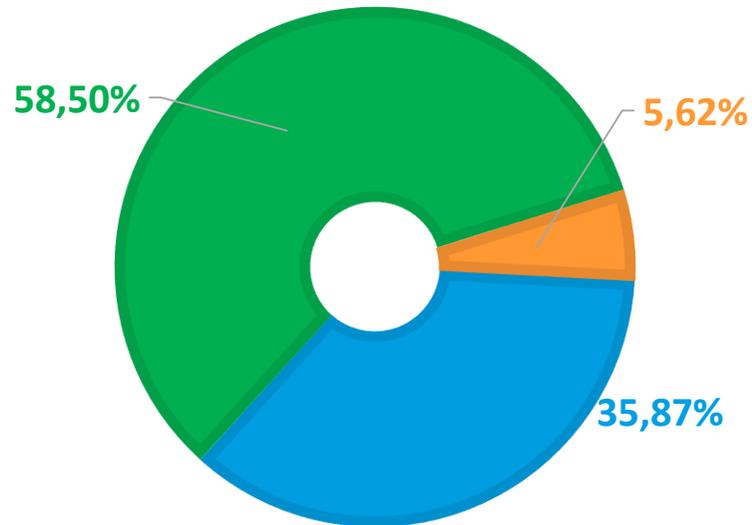
1322

TOTAL DE
ENCUESTAS

Tiempo de atención

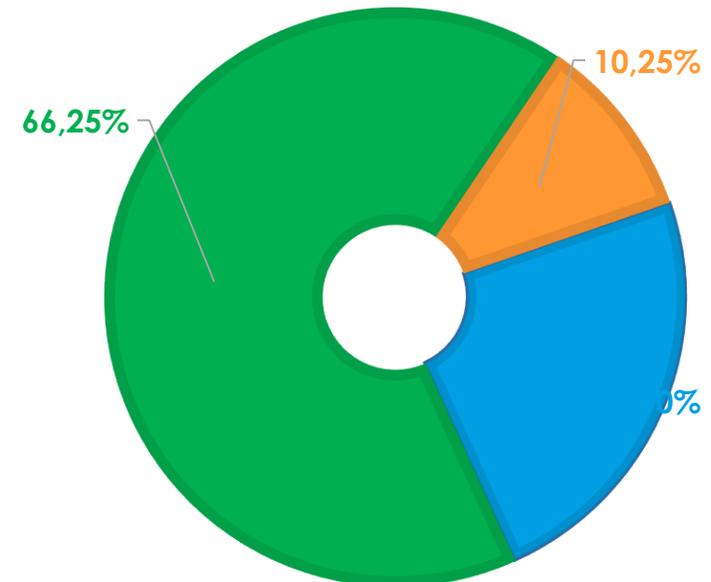
¿Cuánto tiempo tuvo que esperar para ser atendido?

- Hasta 5 minutos
- Más de 5 minutos y hasta 10 minutos
- De 10 a 15 minutos



¿Cuánto fue el tiempo que tardó para ser atendido?

- Hasta 5 minutos
- De 5 a 10 minutos
- De 10 a 15 minutos



Trámite o servicio por el cual se acercó el ciudadano a la Secretaría del Hábitat

446



Vivienda de Interés Social en el marco del programa Integral de Vivienda Efectiva

131



Solicitud de carta de autorización de movilización de recursos en Entidades financieras

1



Permiso de captación de recursos

Uso de la Ventanilla Única de la Construcción -VUC



Llave Maestra Para la construcción

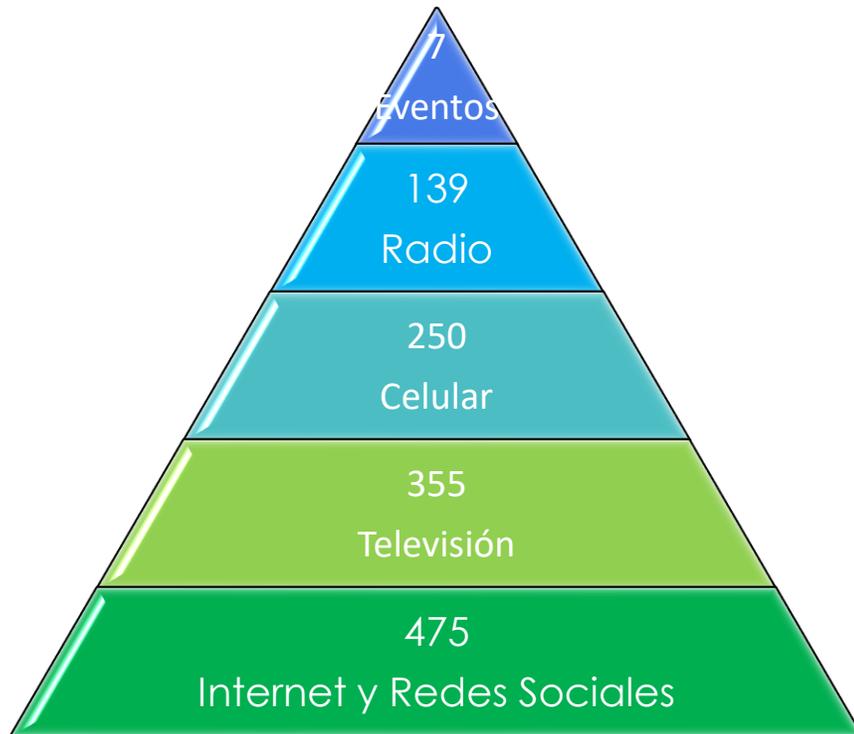
98,7% No la ha usado

0,72% La ha usado

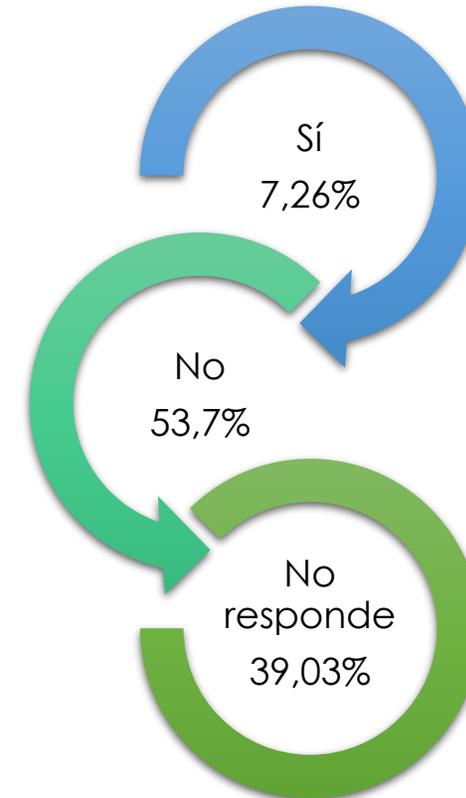
0,58% No sabe / No responde

Utilización de los canales de atención e información

Medio por el que le gustaría recibir información



Conocimiento sobre la Página Web



Utilización de los canales de atención e información

El 99% de los encuestados NO ha utilizado el Sistema de Bogotá te Escucha

El 91% de los encuestados NO conoce todos los canales de atención de la SDHT



El 99% de los encuestados NO ha utilizado la Guía de Trámites y Servicios del Distrito

El 98,3% de los encuestados NO ha utilizado la línea 195

Promedio de la calidad del servicio

4,98

La amabilidad, disposición y respeto de la persona que lo atendió

4,98

La claridad y precisión de la información brindada

4,98

El conocimiento y dominio de los temas para atender sus inquietudes

4,98

La comodidad de las instalaciones en donde lo atienden

4,98

La oportunidad y rapidez de la persona que lo atendió

Criterio de evaluación	Rango
Entre 1.0 y 2.0	Inadecuado
Entre 2.1 y 3.0	Deficiente
Entre 3.1 y 4.0	Satisfactorio
Entre 4.1 y 5.0	Sobresaliente

Alcaldía de Bogotá

Porcentaje de satisfacción

Meses	Encuestas	Calificación obtenida en puntos	Satisfacción y percepción del servicio %
Enero	64	1.600	100%
Febrero	33	825	100%
Marzo	53	1.295	97,74%
Abril	510	12.405	97,29%
Mayo	338	8245	97,57%
Junio	324	8.055	99,44%

Durante el primer semestre del año se aplicaron 1.322 encuestas y se obtuvo un 98% de satisfacción de los usuarios respecto de trámites y servicios de la entidad.

Recomendaciones

- La percepción sobre la calidad del servicio prestado por la SDTH se encuentra en un nivel sobresaliente, por lo cual se deben seguir generando actividades que mantengan el nivel de satisfacción de los ciudadanos en cuanto a nuestro servicio.
- Los ciudadanos manifiestan querer recibir información de los trámites y servicios que ofrece la SDHT a través de internet y redes sociales, por tanto, se recomienda hacer uso de estos medios para la difusión de información.
- Se debe dar mayor publicidad a la oferta de trámites y servicios que se encuentran disponibles de manera virtual para que el ciudadano haga mayor uso de estos.

Canales de Atención Servicio al Ciudadano

PRESENCIAL	Puntos ubicados en la Red CADE
	Puntos ubicados en los Centros Locales de Atención a Víctimas
	Ventanilla de Correspondencia
TELEFÓNICO	PBX Institucional 3581 600 ext 3008
	Línea 195 opción 6
VIRTUAL	servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co
	defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co
	Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones