

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



Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID
Servicio al Ciudadano
Primer semestre 2020

Introducción



A través de la encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del Servicio al Ciudadano, se mide la calidad del servicio prestado, así identificamos las posibles oportunidades de mejora e iniciamos las acciones pertinentes brindar una atención oportuna y atendiendo las necesidades de nuestros ciudadanos y ciudadanas.

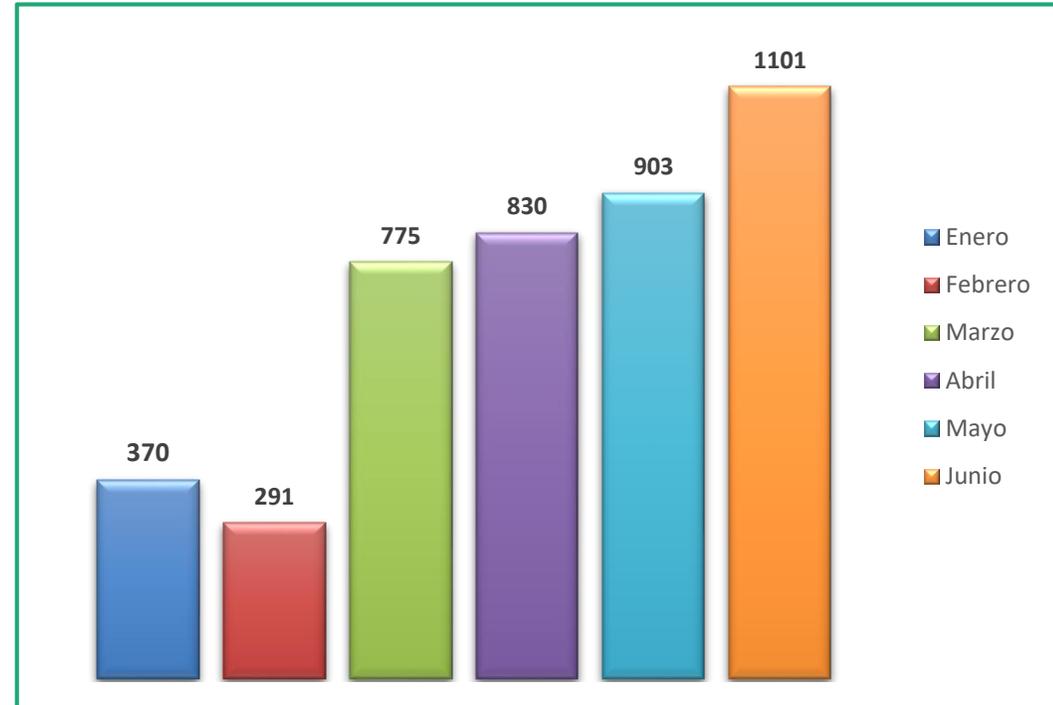
Encuestas realizadas por mes

Canal Presencial



Total Encuestas= 529

Canal Telefónico



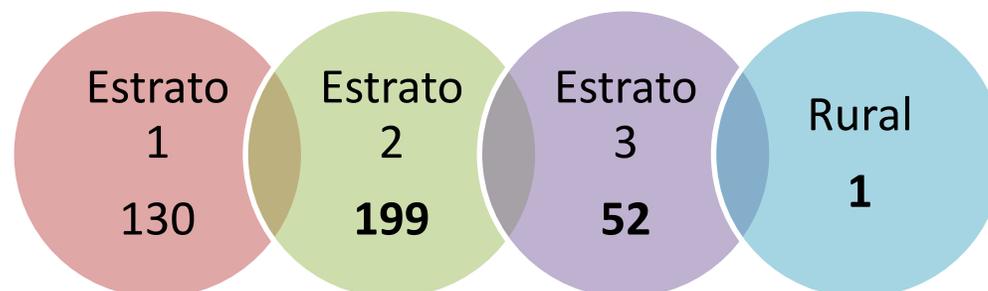
Total Encuestas= 4270

Localidad del encuestado canal presencial



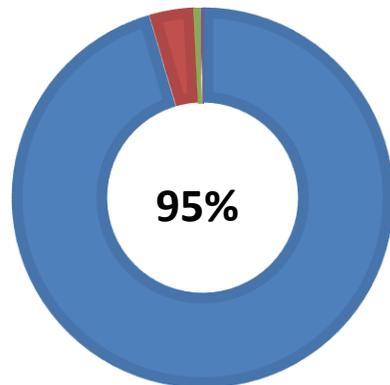
- 71 Bosa
- 62 Suba
- 40 Kennedy
- 39 Ciudad Bolívar
- 35 Engativá
- 31 San Cristóbal
- 29 Rafael Uribe Uribe
- 22 Usme
- 13 Santa Fe
- 10 Puente Aranda
- 9 Tunjuelito
- 7 Usaquén
- 5 Fontibón
- 4 Los Mártires
- 4 Barrios Unidos
- 2 Antonio Nariño
- 1 Chapinero
- 145 No registra

Caracterización socioeconómica de los encuestados



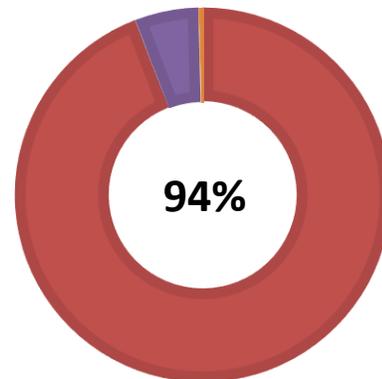
Promedio calidad del servicio canal presencial

Amabilidad, disposición y respeto de la persona que lo atendió



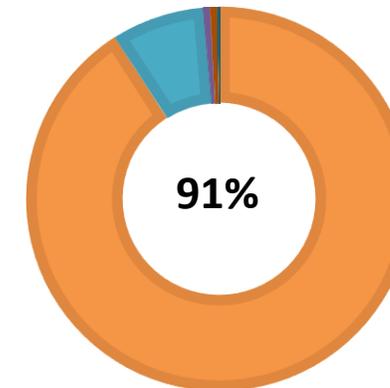
■ Excelente ■ Bueno ■ Ns/Nr ■ Regular

Claridad y precisión de la información brindada



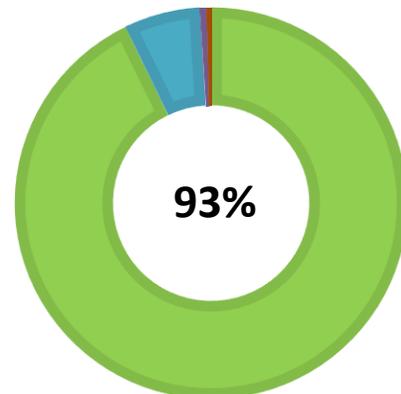
■ Excelente ■ Bueno ■ Ns/Nr

Oportunidad y rapidez de la persona que lo atendió



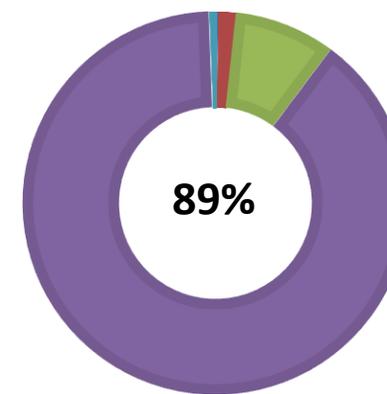
■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Ns/Nr ■ Malo

Conocimiento y dominio de los temas para atender sus inquietudes



■ Excelente ■ Bueno ■ Regular ■ Ns/Nr

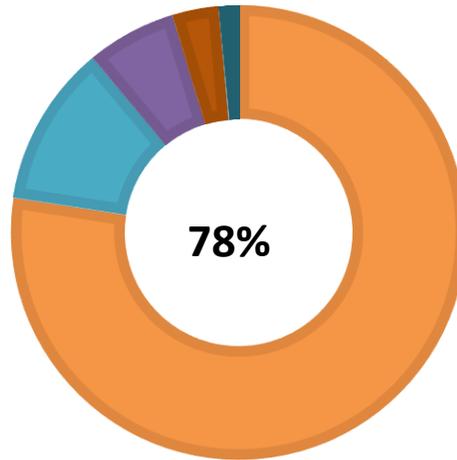
Comodidad de las instalaciones en donde lo atienden



■ Malo ■ Regular ■ Bueno ■ Excelente ■ Ns/Nr

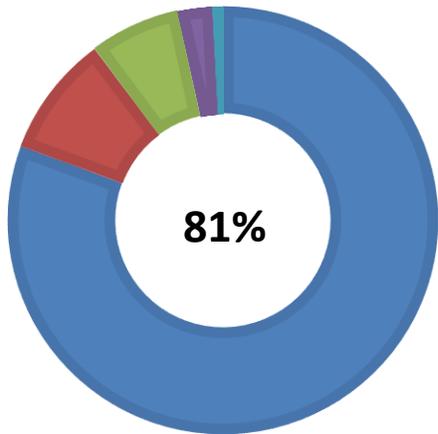
Promedio calidad del servicio canal telefónico

Calidad de la información que le suministro nuestro asesor



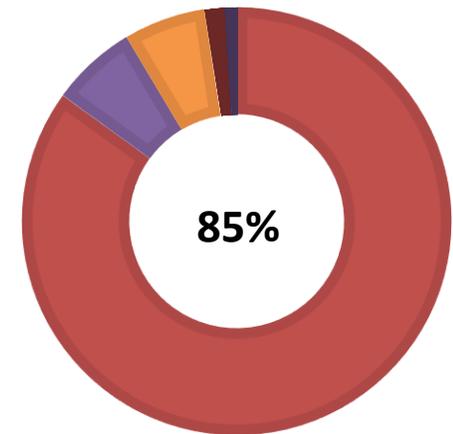
Excelente Bueno Deficiente Regular Malo

Servicio prestado por nuestro asesor



Excelente Bueno Deficiente Regular Malo

Amabilidad y sentido de colaboración de nuestro asesor



Excelente Bueno Deficiente Regular Malo

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 la ciudadanía.
- ❖ Fortalecer los procesos de capacitación a los asesores del canal presencial y telefónico en los trámites, servicios y novedades de la Entidad, por competencias de cada subsecretaría, garantizando que la información que se brinda en la asesoría sea completa, oportuna y se haga uso del lenguaje claro e incluyente.
- ❖ Implementar herramientas virtuales que permitan la medición de la satisfacción y percepción ciudadana en todo el ciclo del servicio, información, atención y obtención del trámite o servicio.
- ❖ Hacer uso de los canales virtuales para divulgar los trámites y servicios de la Entidad, la ciudadanía desconoce los canales y la misionalidad de la Secretaría.

Canales de Atención al Ciudadano

PRESENCIAL	SuperCADE y CADE
	Centros Locales de Atención a Víctimas CLAV
	Ventanilla de Correspondencia piso 1 sede SDHT
TELEFÓNICO	PBX Institucional 3581600 ext 3008
	Línea 195 opción 6
VIRTUAL	Sistema Distrital de PQRSD Bogotá te Escucha
	Correos electrónicos: servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co
	Redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat