

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



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

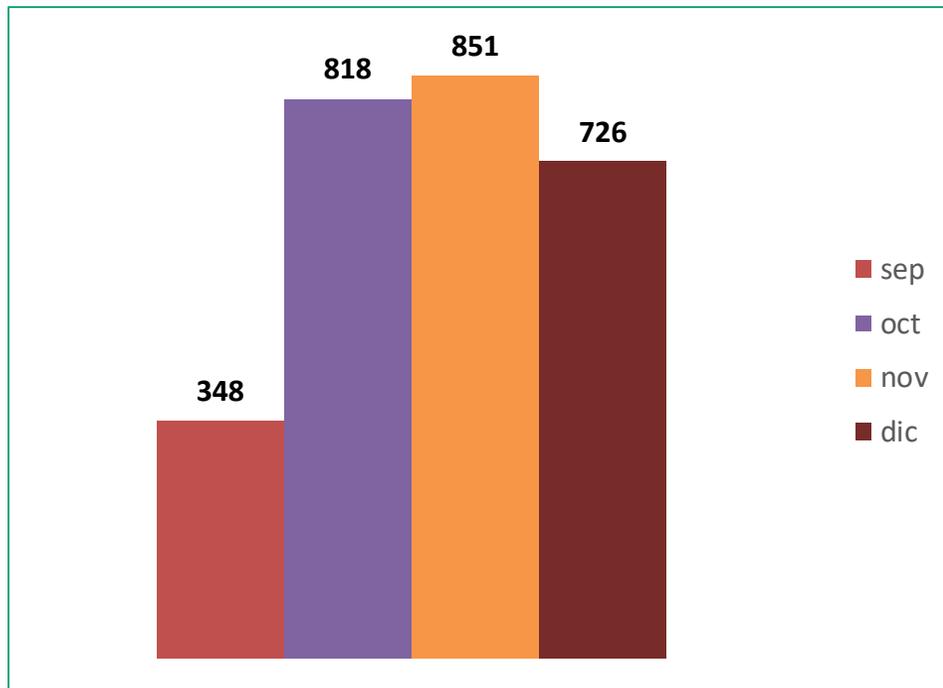
Introducción



A través de las encuestas de satisfacción y percepción de la prestación del Servicio al Ciudadano, se mide la calidad del servicio prestado, así se identifican las posibles oportunidades de mejora para brindar una atención oportuna con base en las necesidades de nuestros ciudadanos y ciudadanas.

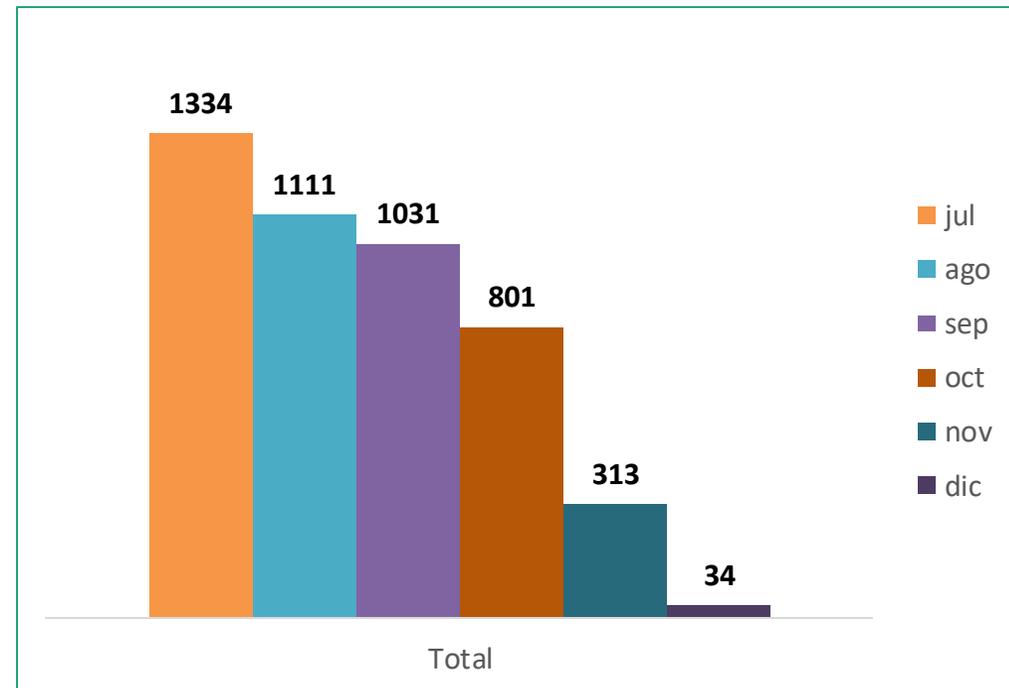
Encuestas realizadas por mes

Canal Presencial



Total Encuestas = 2743

Canal Telefónico



Total Encuestas = 4624

Nota: Durante los meses de julio y agosto no se brindó atención presencial con ocasión a la emergencia sanitaria COVID - 19

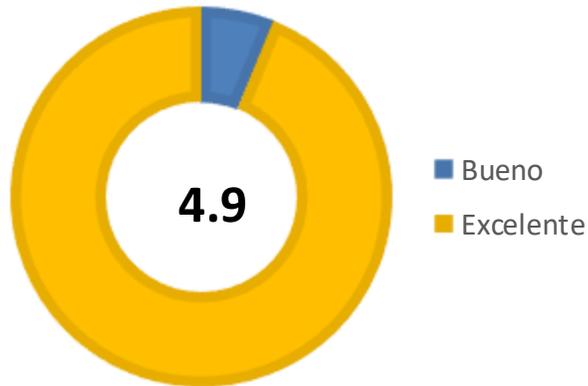
Localidad del encuestado canal presencial



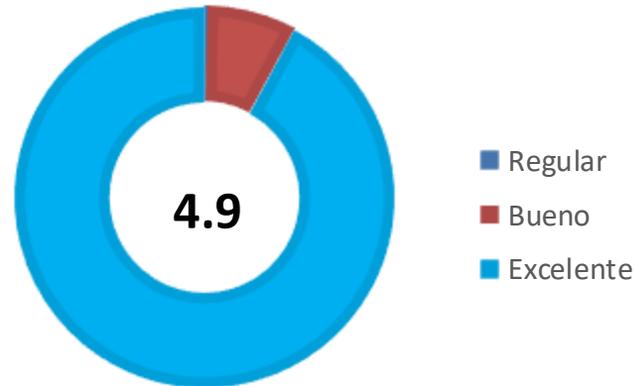
528 Suba
401 Ciudad Bolívar
341 San Cristóbal
251 Bosa
239 Engativá
219 Rafael Uribe Uribe
189 Kennedy
138 Usme
66 Puente Aranda
60 Santa Fé
48 Tunjuelito
35 Fontibón
28 Usaquén
22 Los Mártires
21 Antonio Nariño
17 Mártires
18 Barrios Unidos
16 Chapinero
6 Candelaria
6 Teusaquillo
3 La Candelaria
27 No reside en Bogotá
64 No responde

Promedio calidad del servicio canal presencial

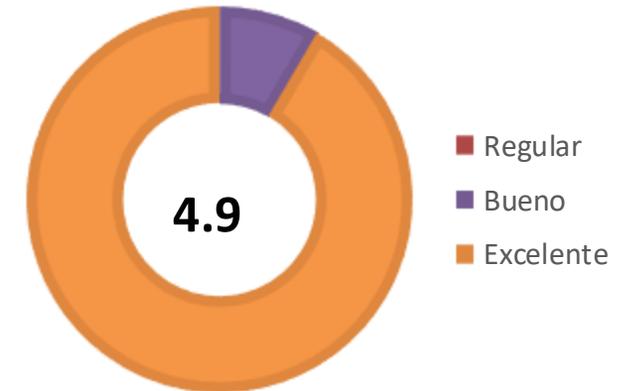
Amabilidad, disposición y respeto de la persona que lo atendió



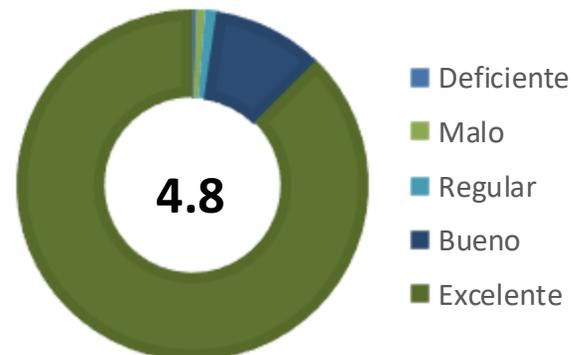
Claridad y precisión de la información brindada



Dominio y conocimiento de los temas por parte del asesor

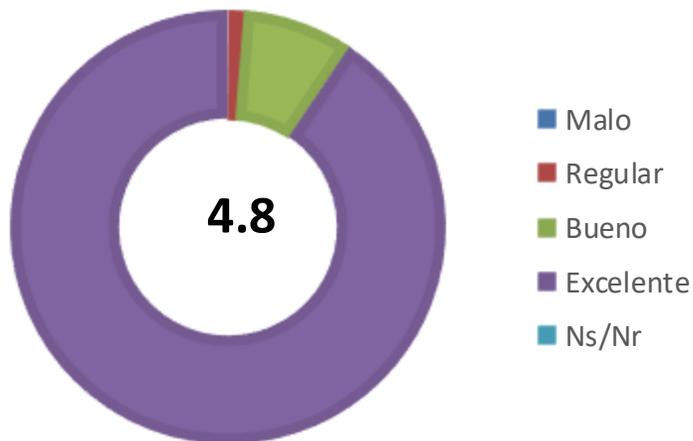


Comodidad de las instalaciones en donde lo atienden

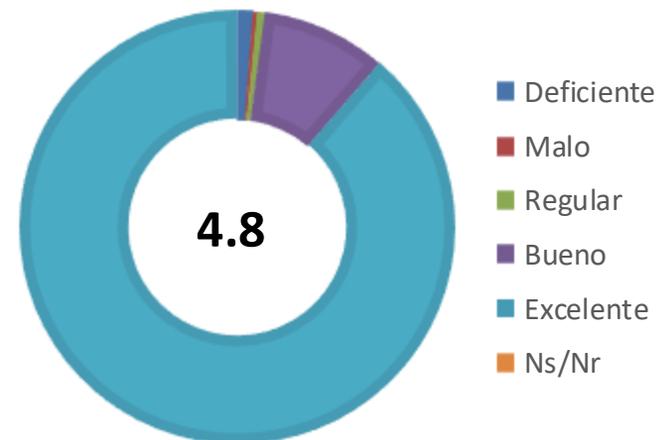


Promedio calidad del servicio canal presencial

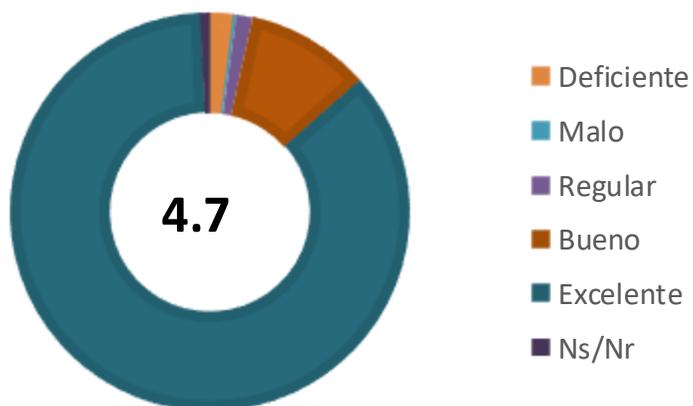
Oportunidad y rapidez de la persona que lo atendió



Tiempo utilizado en la atención del trámite o servicio



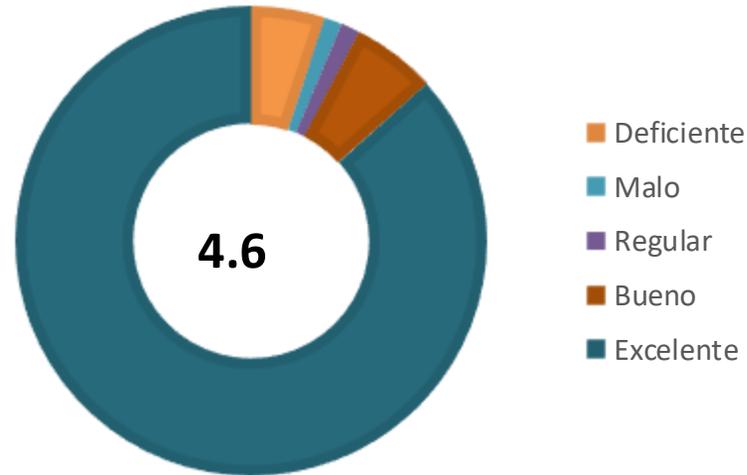
Accesibilidad del espacio para atención a personas en condición de discapacidad



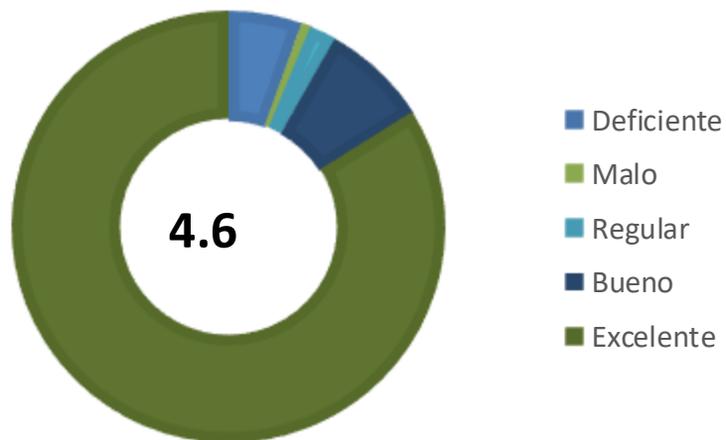
Calificación del servicio	
Excelente	5
Bueno	4
Regular	3
Malo	2
Deficiente	1

Promedio calidad del servicio canal telefónico

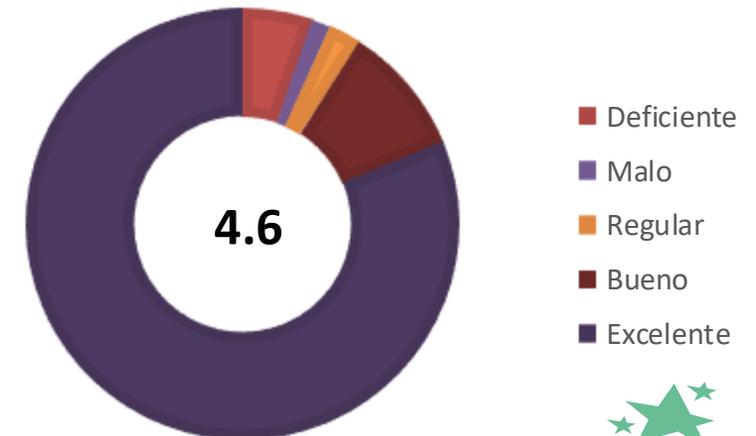
Calidad de la información que le suministro el asesor



Servicio prestado por el asesor



Amabilidad y sentido de colaboración del asesor

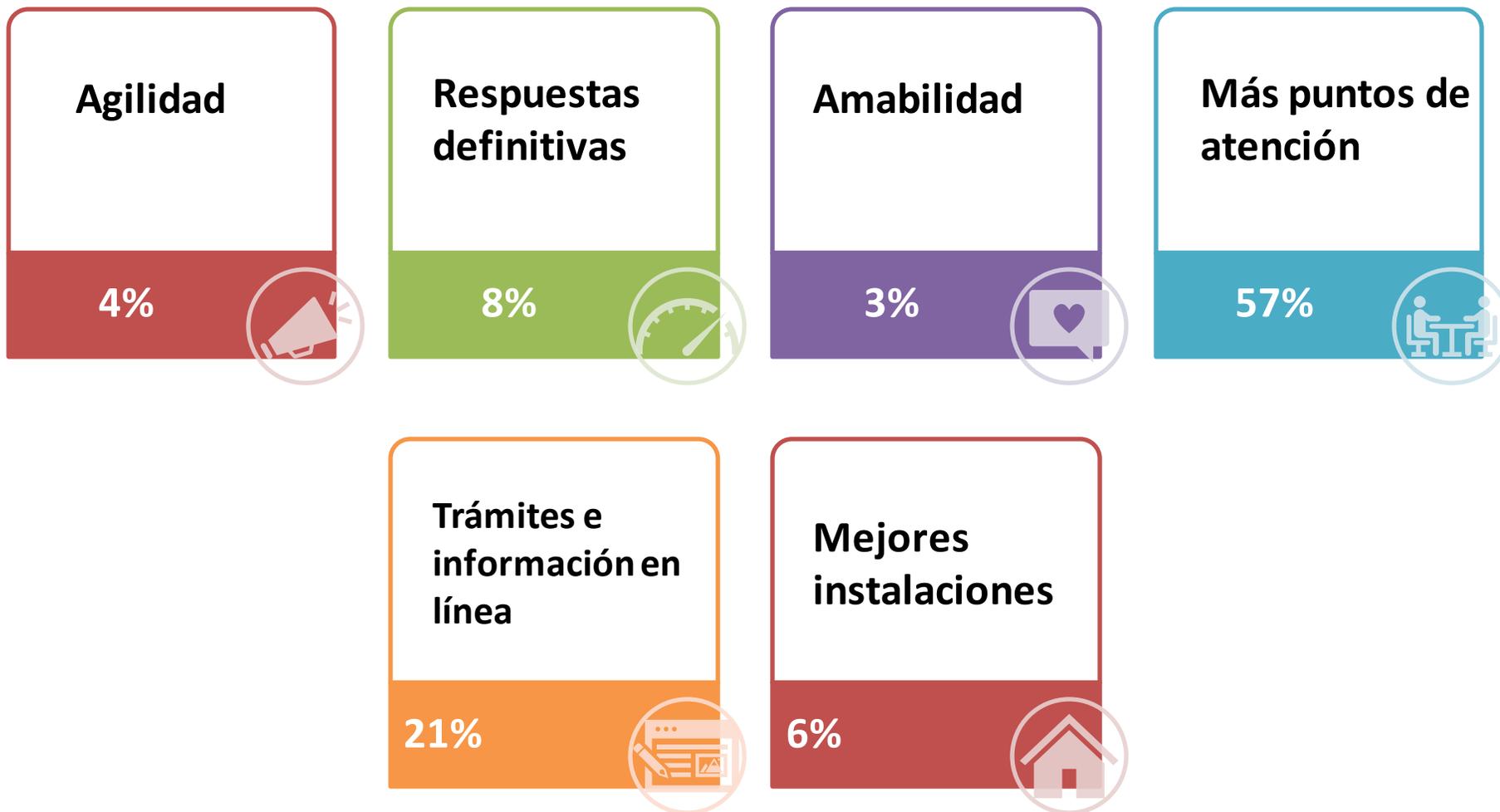


Trámite o Servicio realizado o solicitado

2533	Solicitud de acceso a programas de vivienda liderados por la SDHT
184	Otros
17	Movilización de recursos
5	Solicitud matrícula de arrendador
2	Radicación de documentos para la enajenación de inmuebles
1	Solicitud registro de enajenador
1	Cancelación del registro de enajenador



Características que el ciudadano espera del servicio brindado por la Secretaría Distrital de Hábitat



RECOMENDACIONES

- La percepción sobre la calidad del servicio prestado por la SDHT se encuentra en un nivel calificado como bueno, por lo cual se deben seguir generando actividades que mantengan el nivel de satisfacción de la ciudadanía.
- 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.
- Fortalecer los procesos de cualificación 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, haciendo uso de lenguaje claro e incluyente.
- Comunicar oportunamente al proceso de Servicio al Ciudadano información sobre eventos, ferias, campañas o estrategias que sean de interés para la ciudadanía para brindar una oportuna respuesta a los ciudadanos.

Canales de Atención al Ciudadano

PRESENCIAL	Red CADE
	Centros de Encuentro (antes llamados CLAV's)
	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