

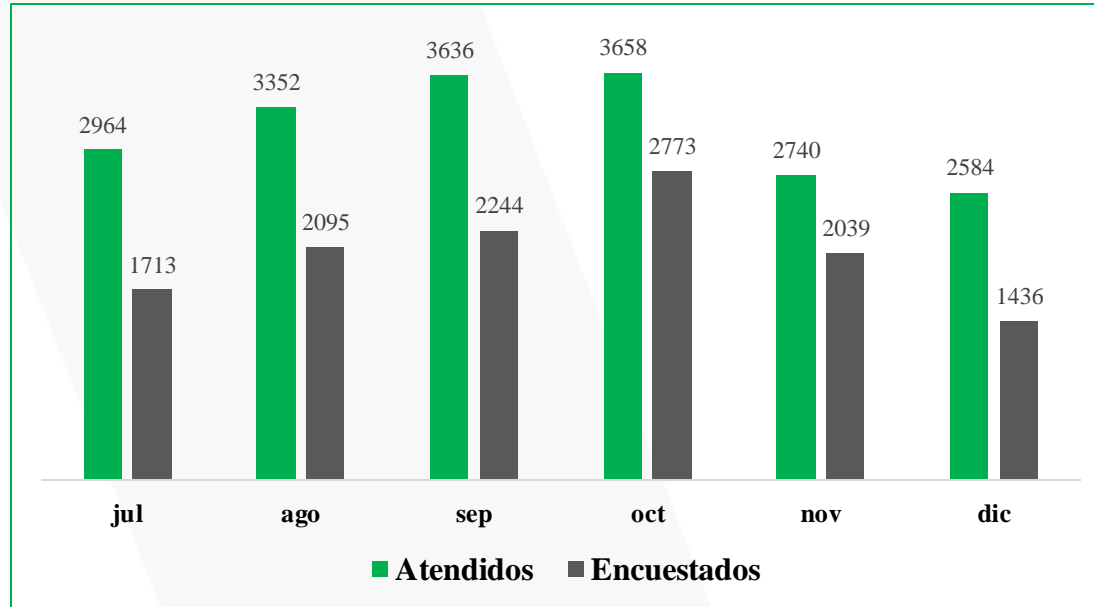
Informe de satisfacción y percepción de la prestación del Servicio a la ciudadanía

Servicio a la Ciudadanía Segundo semestre 2021



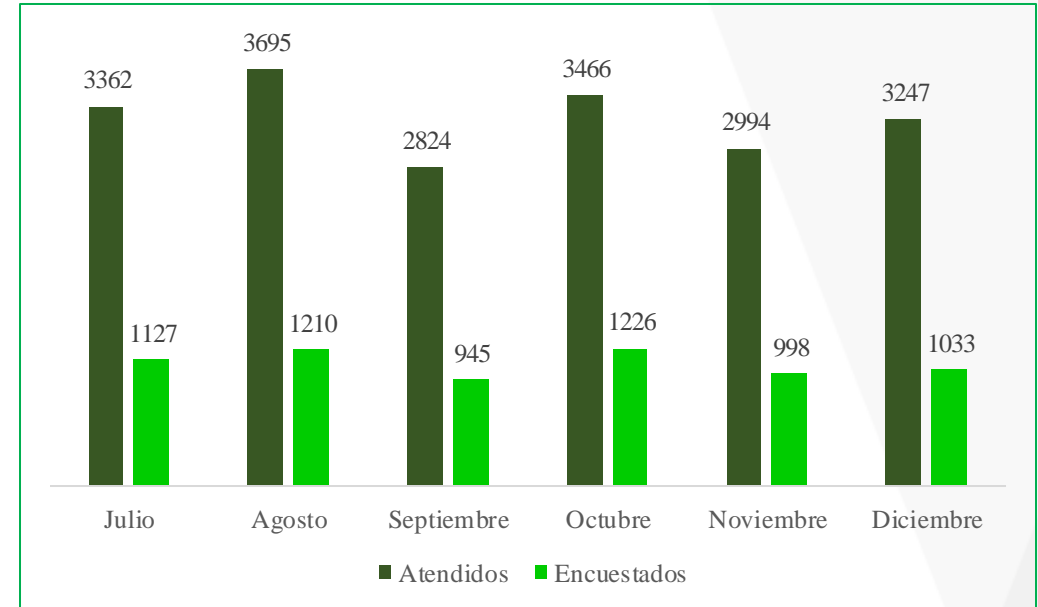
Encuestas realizadas por mes

CANAL PRESENCIAL



PERSONAS ATENDIDAS: 18.934
ENCUESTADOS: 12.300

CANAL TELEFÓNICO



PERSONAS ATENDIDAS: 19.588
ENCUESTADOS: 6.539

Localidad del encuestado canal presencial



1. Ciudad Bolívar: 3015
2. Bosa: 2778
3. Suba: 1161
4. Kennedy: 1106
5. San Cristóbal: 916
6. Rafael Uribe Uribe: 648
7. Usme: 623
8. Engativá: 350
9. Tunjuelito: 201
10. Santa Fé: 192
11. Puente Aranda: 168
12. Usaquén: 154
13. Fontibón: 149
14. Los Mártires: 126
15. Chapinero: 68
16. Barrios Unidos: 60
17. Antonio Nariño: 58
18. Teusaquillo: 45
19. La Candelaria: 14
20. No reside en Bogotá: 366
21. No responde: 102

ENCUESTADOS: 12.300

Variables – Calificación del servicio

CANAL PRESENCIAL

- Amabilidad, disposición y respeto.
- Claridad y precisión.
- Dominio y conocimiento de los temas.
- Comodidad de las instalaciones.
- Oportunidad y rapidez.
- Tiempo utilizado en la atención.
- Accesibilidad del espacio para personas en condición de discapacidad.

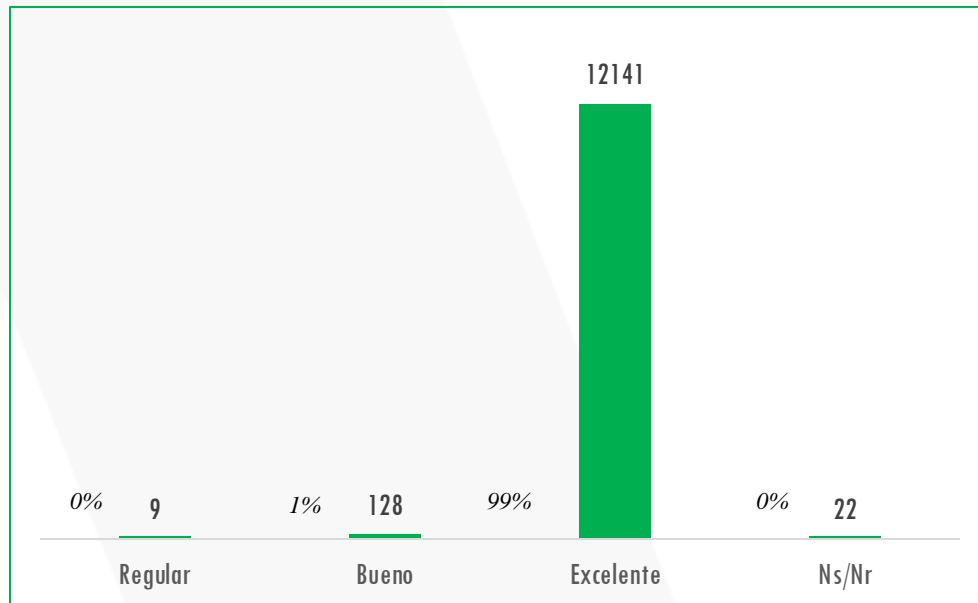
CANAL TELEFÓNICO

- Calidad de la información.
- Servicio prestado.
- Amabilidad y sentido de colaboración.

Calificación del servicio	
Deficiente	1
Malo	2
Regular	3
Bueno	4
Excelente	5
N/A	No sabe – No responde

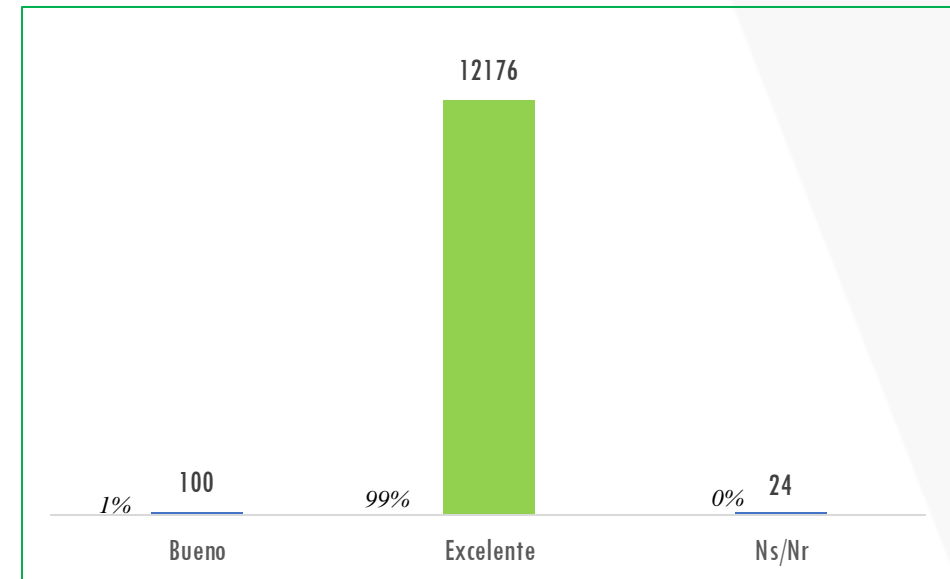
CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

Comodidad de las instalaciones en donde lo atienden



Promedio total calificación: 4.9

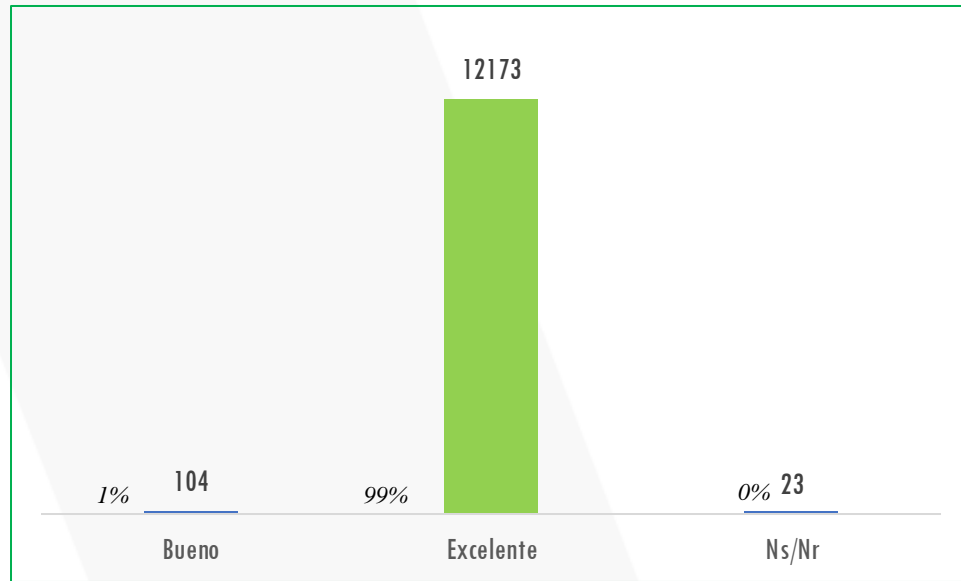
Amabilidad, disposición y respeto de la persona que lo atendió



Promedio total calificación: 4.9

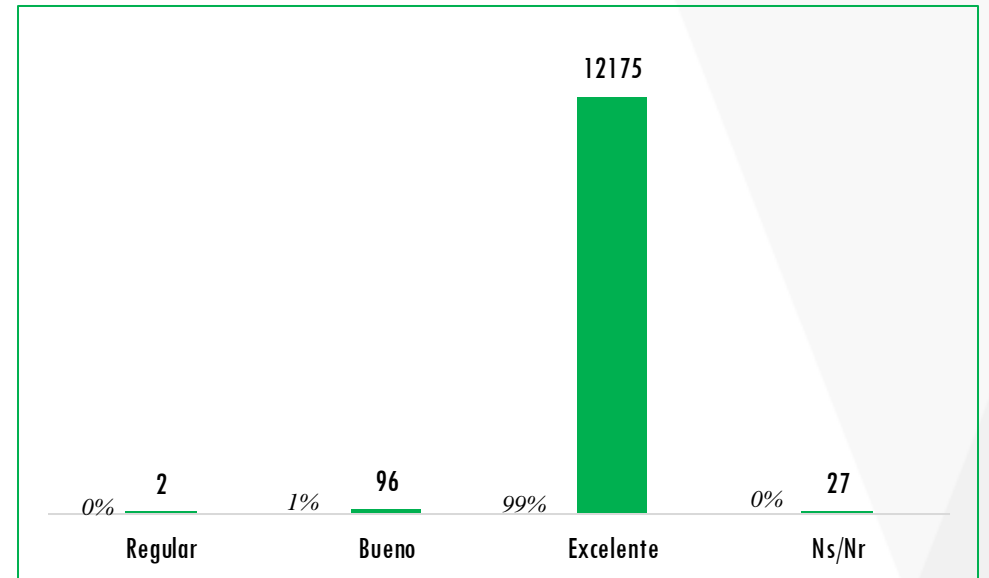
CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

Claridad y precisión de la información brindada



Promedio total calificación: 4.9

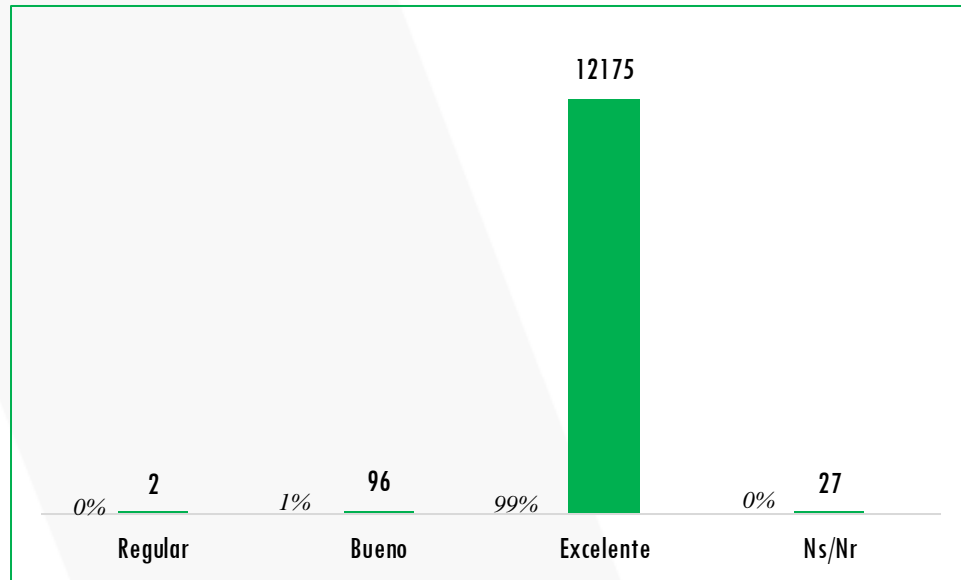
Dominio y conocimiento de los temas por parte del asesor



Promedio total calificación: 4.9

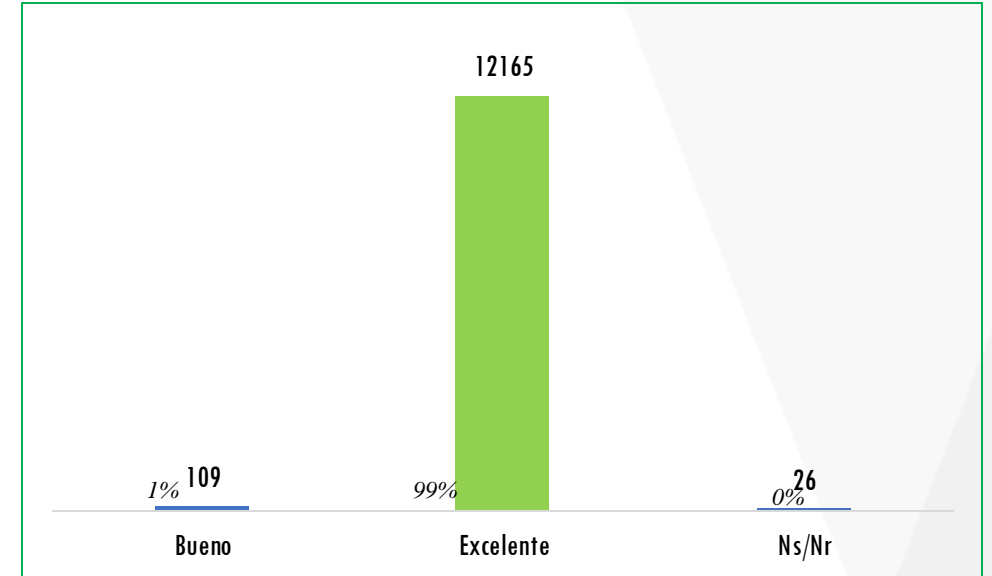
CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

Oportunidad y rapidez de la persona que lo atendió



Promedio total calificación: 4.9

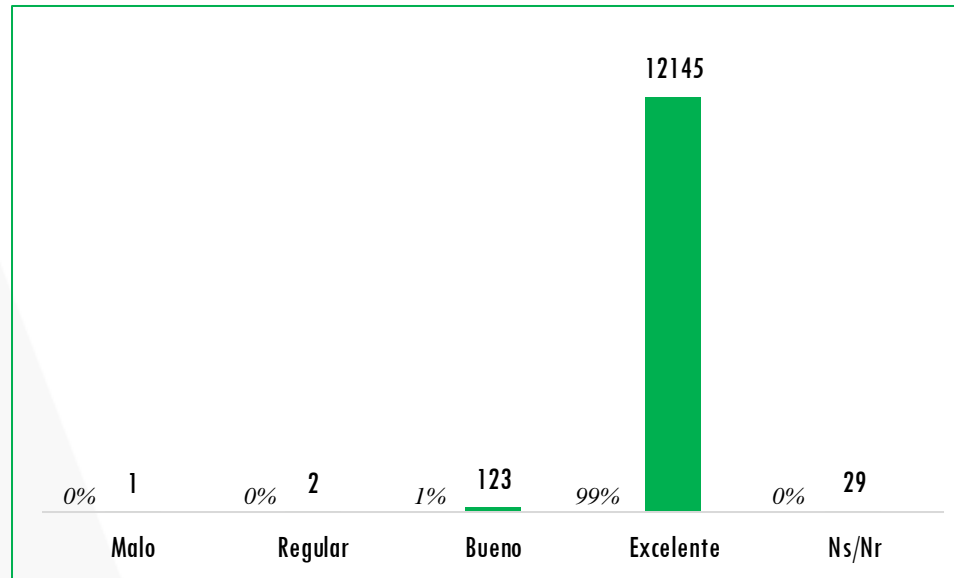
Tiempo utilizado en la atención del trámite o servicio



Promedio total calificación: 4.9

CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

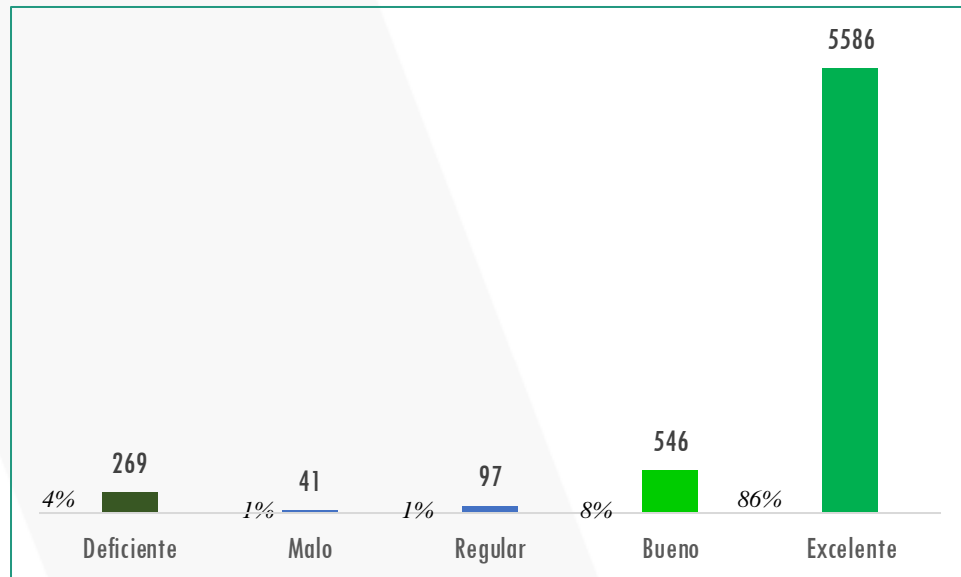
Accesibilidad del espacio para atención a personas en condición de discapacidad



Promedio total calificación: 4.9

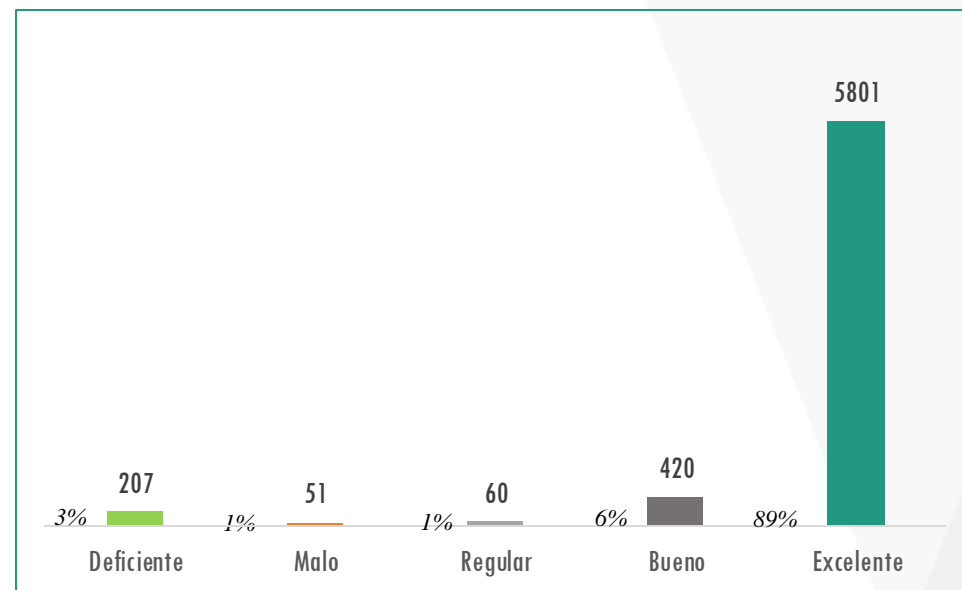
CALIDAD DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO

Servicio prestado por el asesor



Promedio total calificación: 4.7

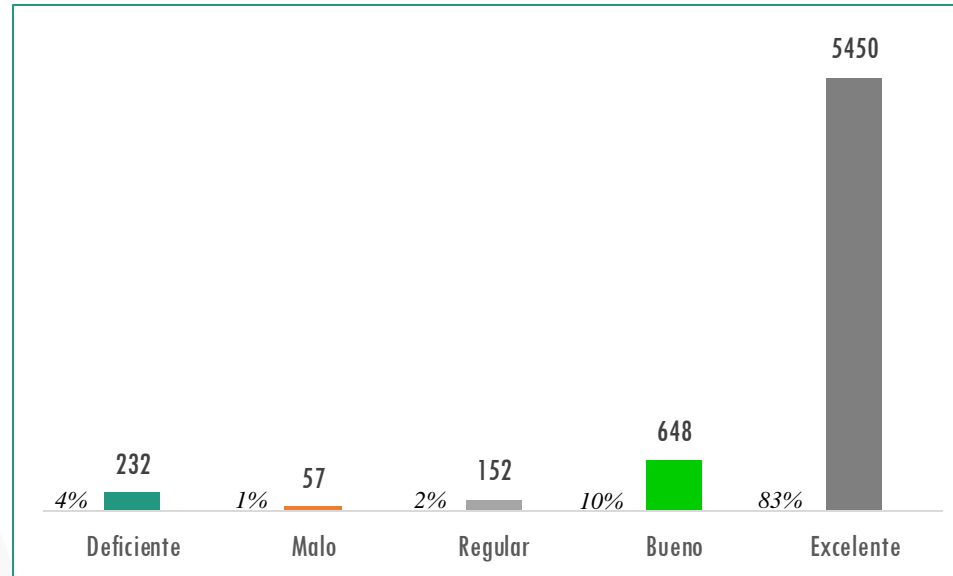
Amabilidad y sentido de colaboración del asesor



Promedio total calificación: 4.7

CALIDAD DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO

Calidad de la información que le suministro el asesor



Promedio total calificación: 4.6

Trámite o servicio realizado o solicitado



10.667
87%

Solicitud de acceso a programas de vivienda liderados por la SDHT



1561
13%

Otros



48
0%

Movilización de recursos



11
0%

Solicitud matricula de arrendador



7
0%

Permiso de escrituración

2
0%

Radicación de documentos para el registro de enajenador

2
0%

Legalización de asentamientos humanos

2
0%

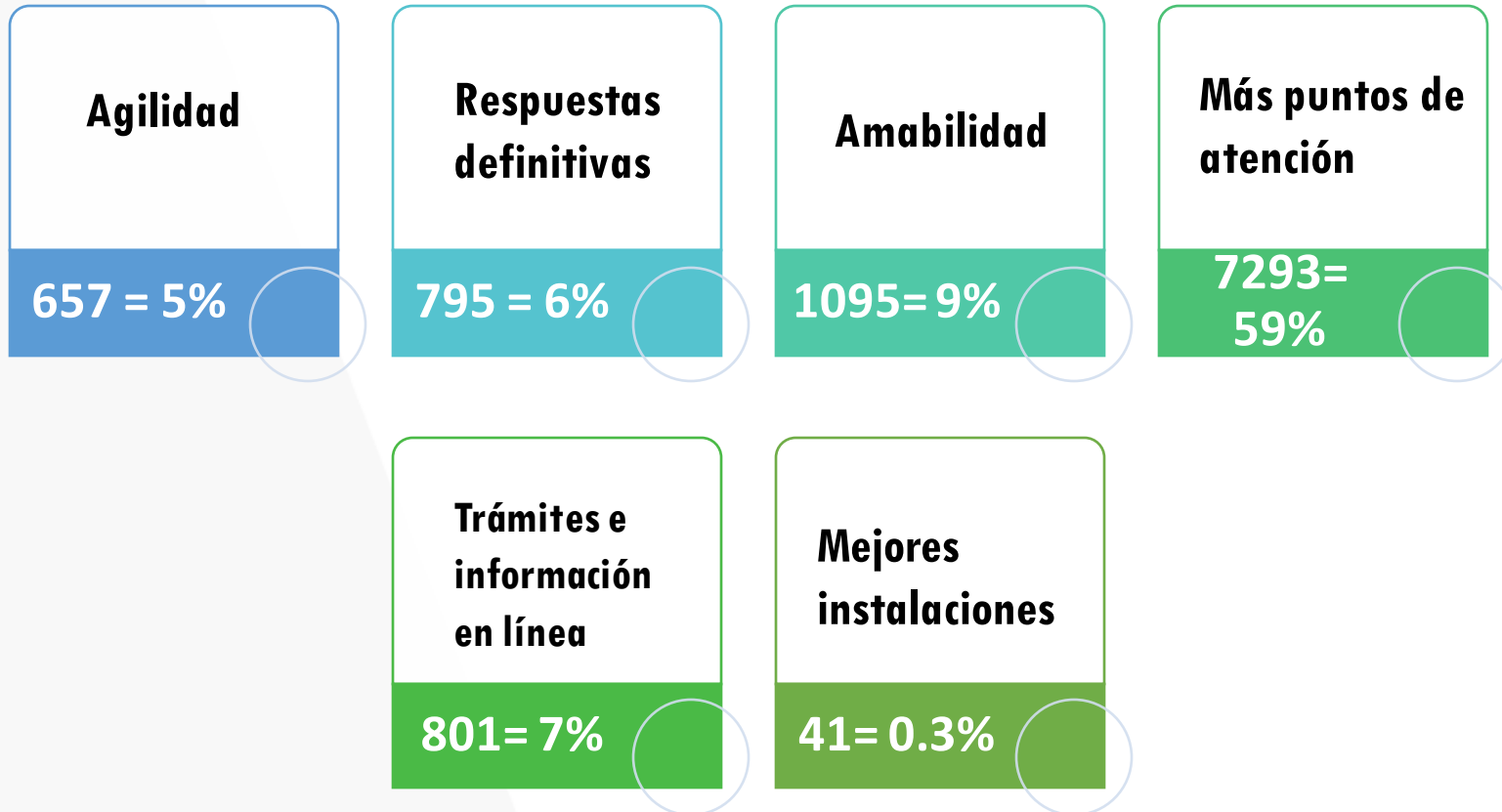
Regularización de desarrollos legalizados

2
0%

Permiso de Captación de recursos



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



Recomendaciones

- ✓ Dar respuesta oportuna a los derechos de petición y adjuntar la respuesta en el sistema de gestión documental para brindar información oportuna en los canales de atención.
- ✓ 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 la ciudadanía.
- ✓ Implementar mayores herramientas tecnológicas, acceso a aplicaciones, programas y bases de datos, en función a brindar solución en primer contacto a la ciudadanía.
- ✓ Implementar dispositivos que permitan la medición de la satisfacción y percepción ciudadana en todo el ciclo del servicio, información, atención y obtención del trámite o servicio dando cumplimiento a las directrices de cero papel.
- ✓ 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 y se haga uso del lenguaje claro e incluyente.
- ✓ Disponer de personal en cada proceso a fin de garantizar atención telefónica permanente en caso en que traslado por consultas técnicas o competencia específica de la dependencia.

Canales de Atención al Ciudadano

PRESENCIAL	Red CADE
	Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno
	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: <u>servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co</u> <u>defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co</u>
	Redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat

BOGOTÁ,

EL MEJOR  GAR



SECRETARÍA DEL
HÁBITAT

