



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

Servicio a la Ciudadanía
Segundo Semestre 2023



SECRETARÍA DEL
HÁBITAT



MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

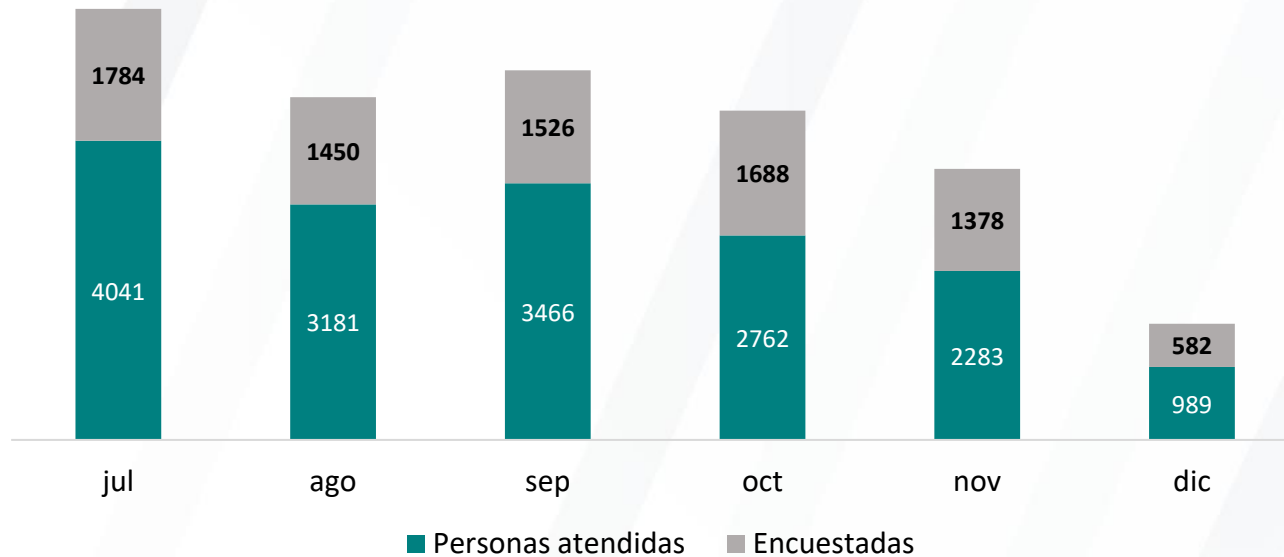
A través de las encuestas de satisfacción y percepción de la prestación del Servicio a la Ciudadanía, se mide la calidad del servicio prestado, identificando posibles oportunidades de mejora, buscando fortalecer la atención oportuna de las necesidades de la ciudadanía, quien califica con base en una escala valorativa previamente definida.

Dado lo anterior, a continuación, se presentan los resultados de la medición de la satisfacción ciudadana por canal de atención, medición realizada para el segundo semestre de la vigencia 2023.

Es importante resaltar que, en el marco de la mejora continua, el equipo profesional del proceso de servicio a la ciudadanía realiza, como valor agregado, realiza llamadas aleatorias sobre las encuestas de satisfacción que tuvieron una calificación menor a 3, logrando identificar el motivo por el cual el servicio fue calificado como regular, lo que permite establecer acciones que mejoren y aumenten la calidad en la prestación del servicio.

ENCUESTAS APLICADAS POR CANAL DE ATENCIÓN

CANAL PRESENCIAL

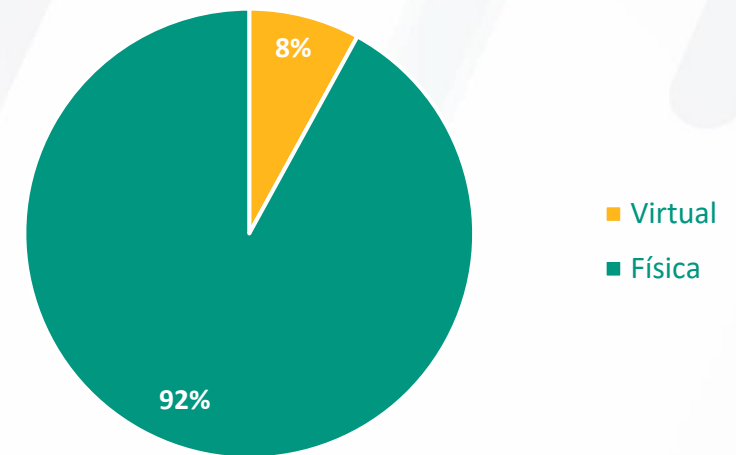


Fuente: Elaboración propia, Base Servicio a la Ciudadanía-Corte 31/12/2023

PERSONAS ATENDIDAS: 16.722

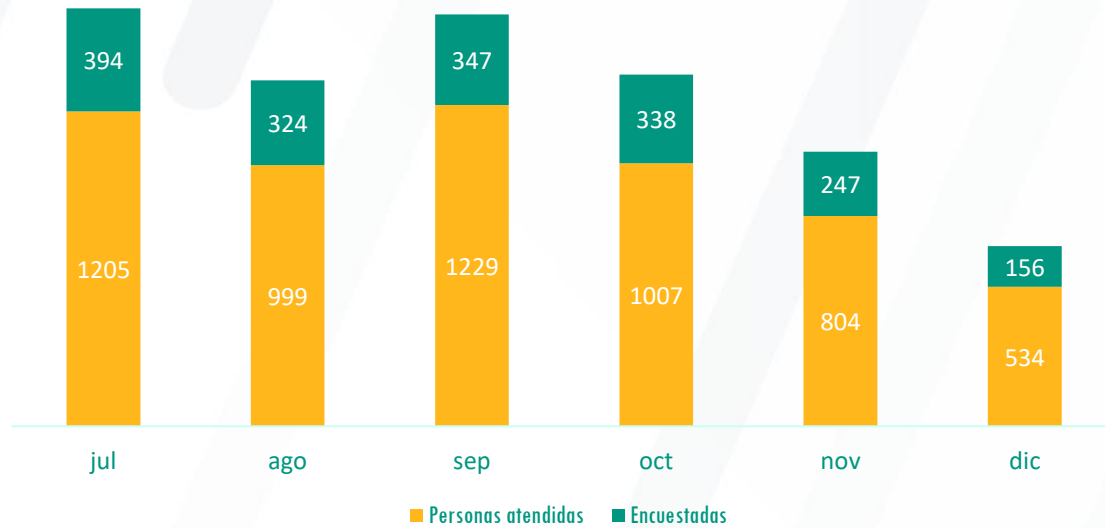
ENCUESTADAS: 8.408 (50%)

Medio de aplicación de la encuesta



ENCUESTAS APLICADAS POR CANAL DE ATENCIÓN

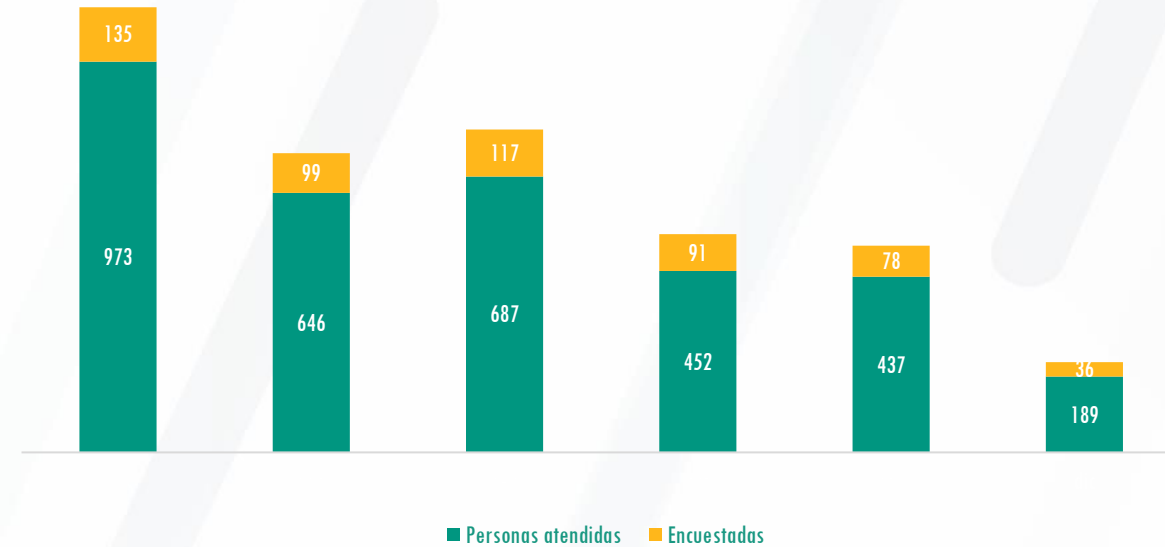
CANAL TELEFÓNICO-LÍNEA 195



Fuente: Comware — Línea 195 corte 31/12/2023

PERSONAS ATENDIDAS: 5.778
ENCUESTADAS: 1806 (31%)

CANAL VIRTUAL - CHAT



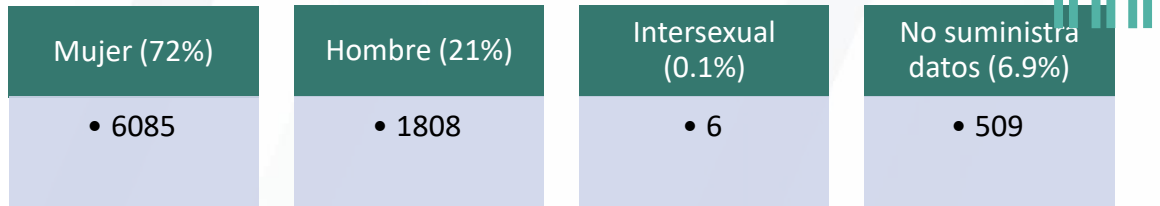
Fuente: Chat-SDHT 31/12/2023

PERSONAS ATENDIDAS: 3.384
ENCUESTADAS: 556 (16%)

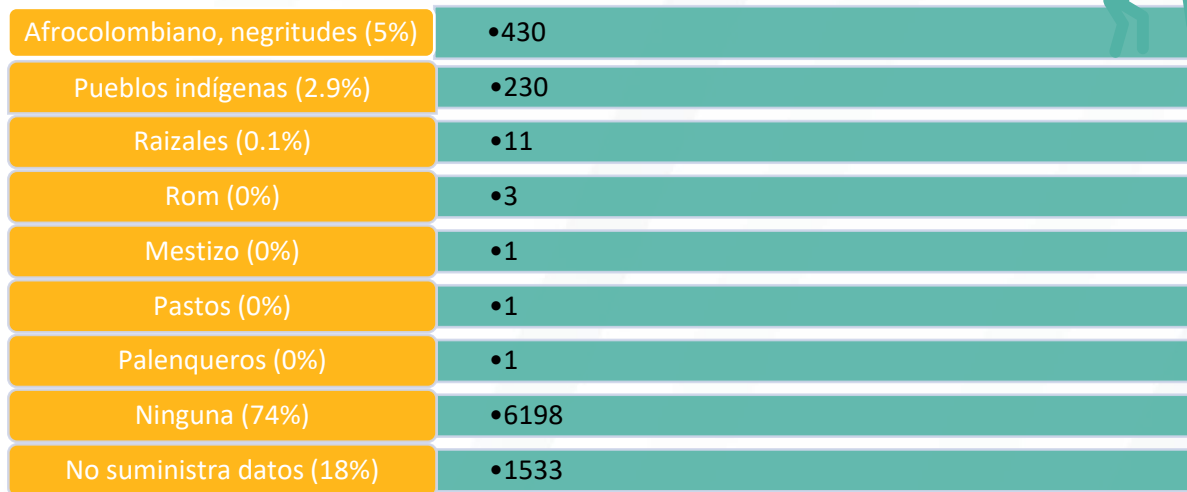
INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA POBLACIÓN ENCUESTADA

CANAL PRESENCIAL

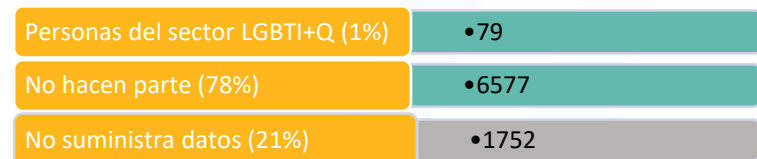
Sexo asignado al nacer



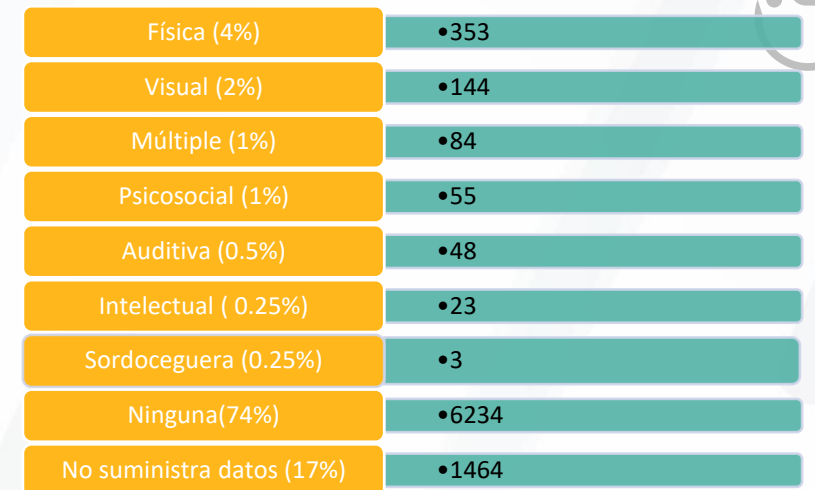
Pertenencia Étnica



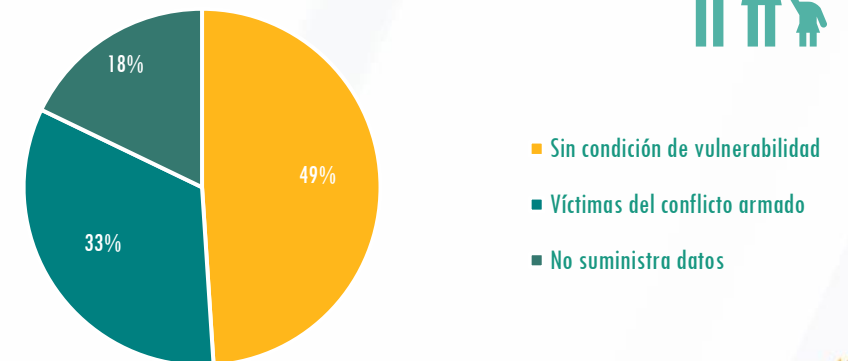
Pertencientes a los sectores LGBTI+Q



Personas encuestadas con discapacidad



Personas víctimas del conflicto armado



GEORREFERENCIACIÓN DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA



1. Bosa - 1625
2. Kennedy - 1334
3. Ciudad Bolívar - 1030
4. Suba - 784
5. Usme - 686
6. San Cristóbal - 616
7. Engativá - 459
8. Rafael Uribe - 369
9. Tunjuelito - 130
10. Usaquén - 110
11. Puente Aranda - 110
12. Fontibón - 109
13. Santa Fe - 90
14. Los Mártires - 72
15. Barrios Unidos - 55
16. Chapinero - 48
17. Antonio Nariño - 47
18. Teusaquillo - 19
19. La Candelaria - 9
20. Sumapaz - 1
21. No reside en Bogotá - 227
22. No suministra datos - 478

TOTAL ENCUESTADOS: 8.408

VARIABLES PARA LA CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

CANAL PRESENCIAL

- Amabilidad, respeto y disposición del servicio recibido
- Claridad y precisión de la información recibida
- Tiempo utilizado en la atención del trámite o servicio
- Accesibilidad para conocer del trámite o servicio

CANAL TELEFÓNICO- LÍNEA 195

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

CANAL VIRTUAL- CHAT

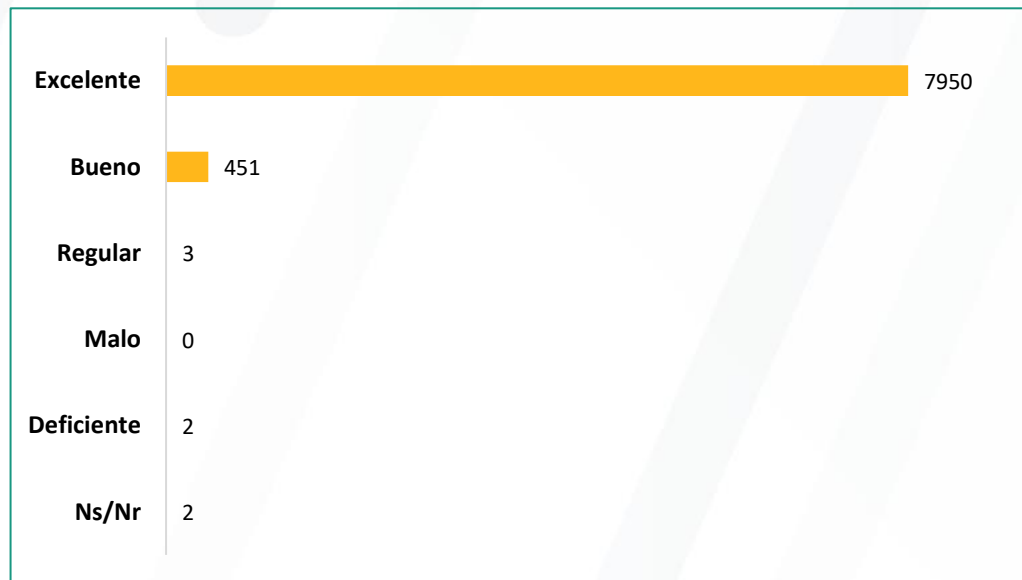
- Calidad de la atención recibida



MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CANAL DE ATENCIÓN

CANAL PRESENCIAL

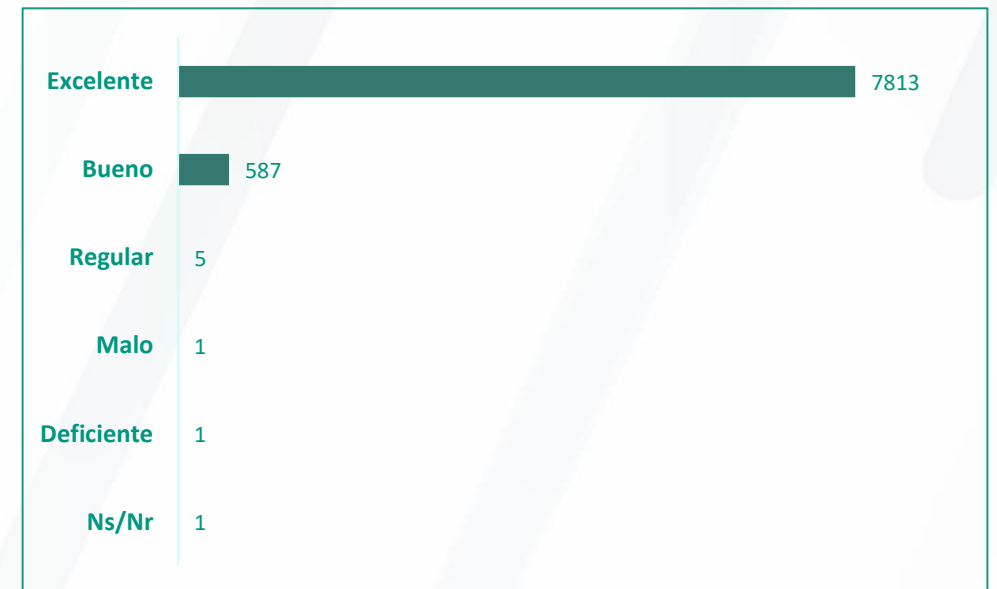
Amabilidad, respeto y disposición del servicio recibido



Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte 31/12/2023

Promedio total calificación: 4.9

Claridad y precisión de la información recibida



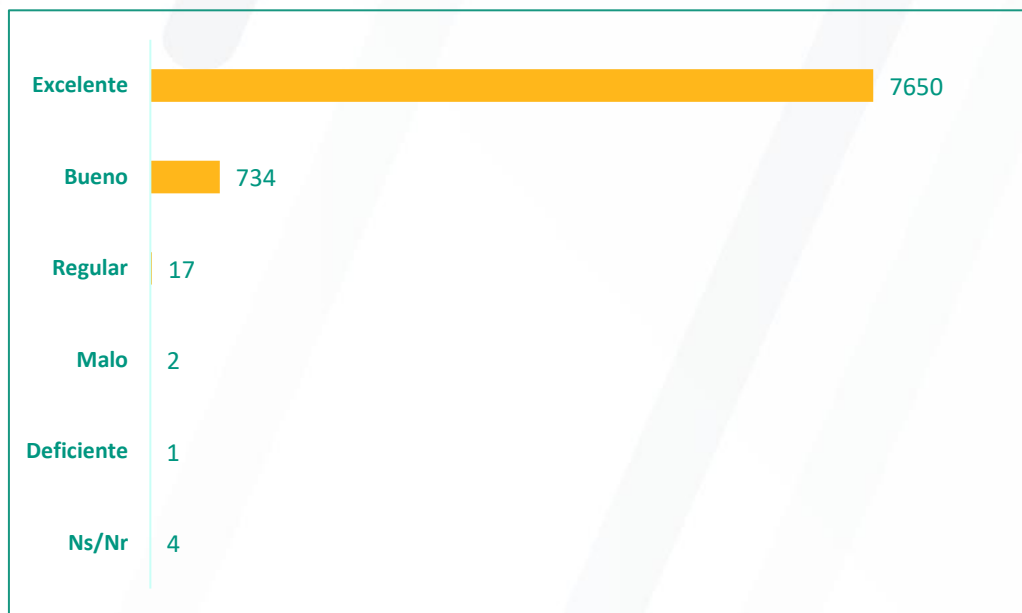
Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte 31/12/2023

Promedio total calificación: 4.9

MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CANAL DE ATENCIÓN

CANAL PRESENCIAL

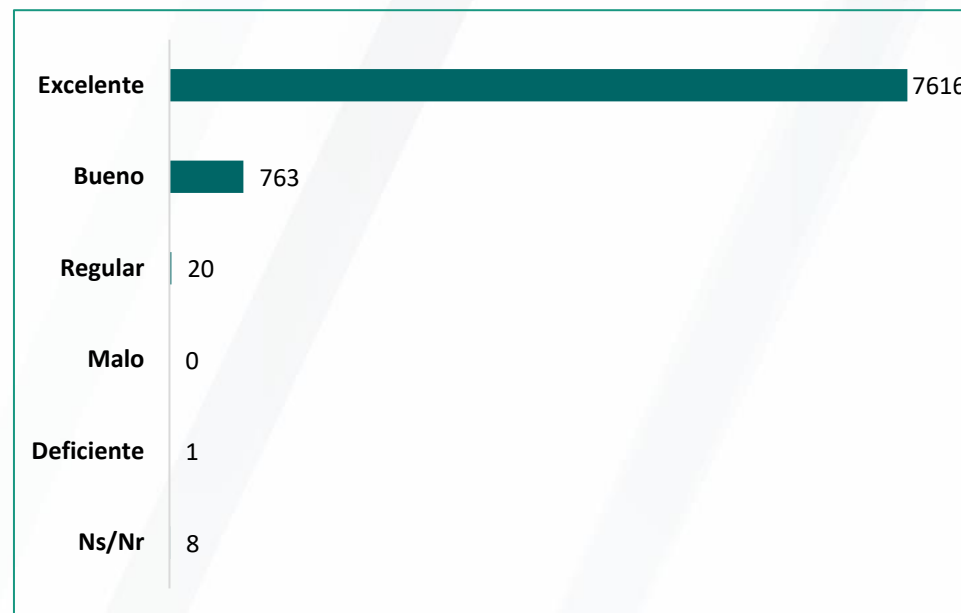
Tiempo utilizado en la atención del trámite o servicio



Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte 31/12/2023

Promedio total calificación: 4.9

Accesibilidad para conocer del trámite o servicio



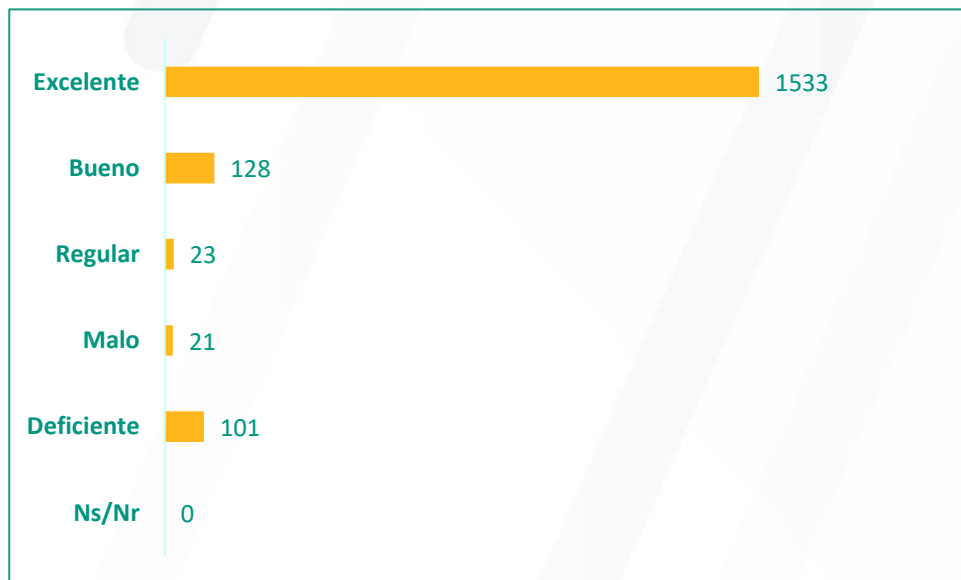
Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte 31/12/2023

Promedio total calificación: 4.9

MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CANAL DE ATENCIÓN

CANAL TELEFÓNICO – LÍNEA 195

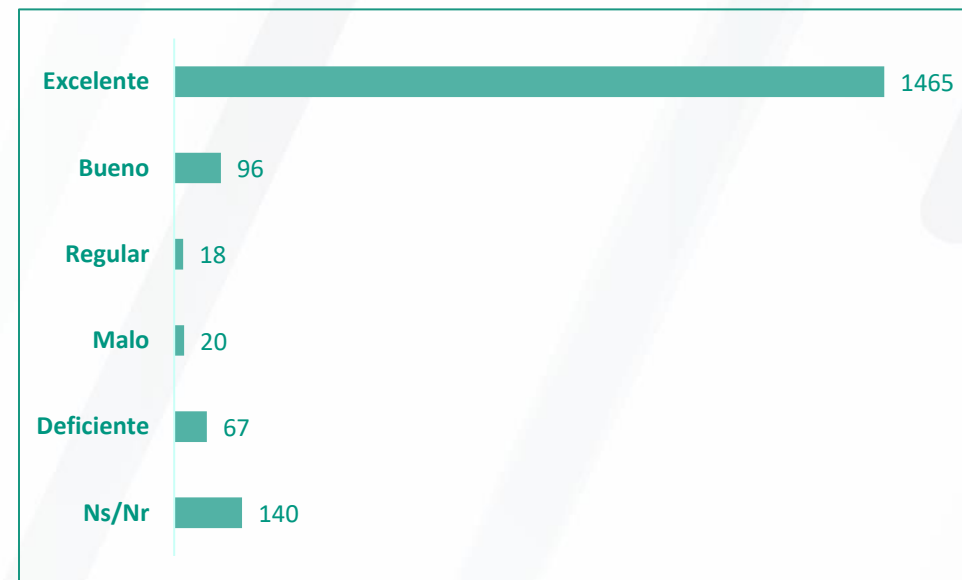
Servicio prestado por el asesor



Fuente: Comware –Línea 195 corte 31/12/2023

Promedio total calificación: 4.6

Amabilidad y sentido de colaboración del asesor



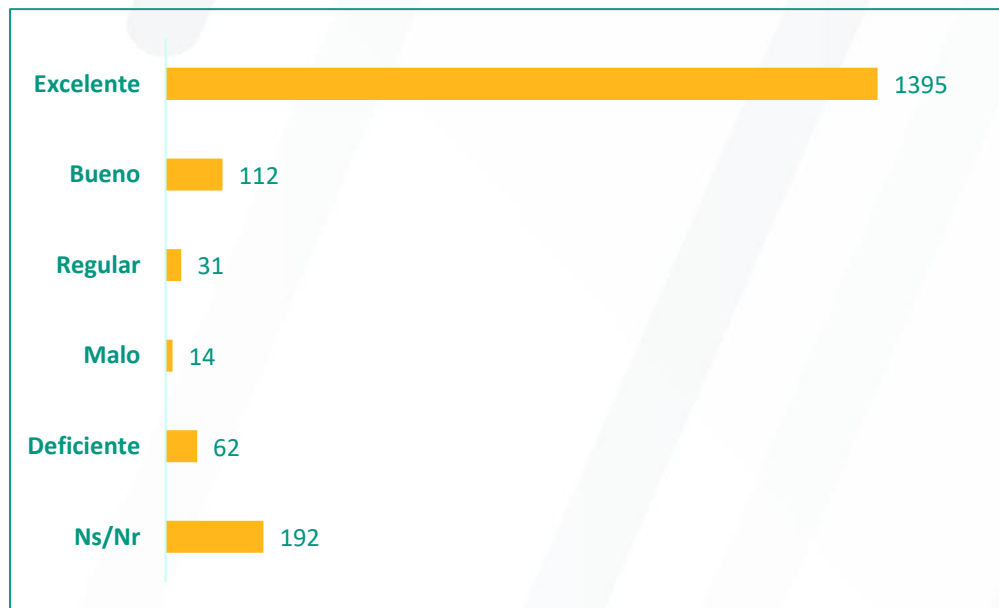
Fuente: Comware –Línea 195 corte 31/12/2023

Promedio total calificación: 4.7

MEDICIÓN DE LA CALIDAD EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CANAL DE ATENCIÓN

CANAL TELEFÓNICO – LÍNEA 195

Calidad de la información que le suministro el asesor

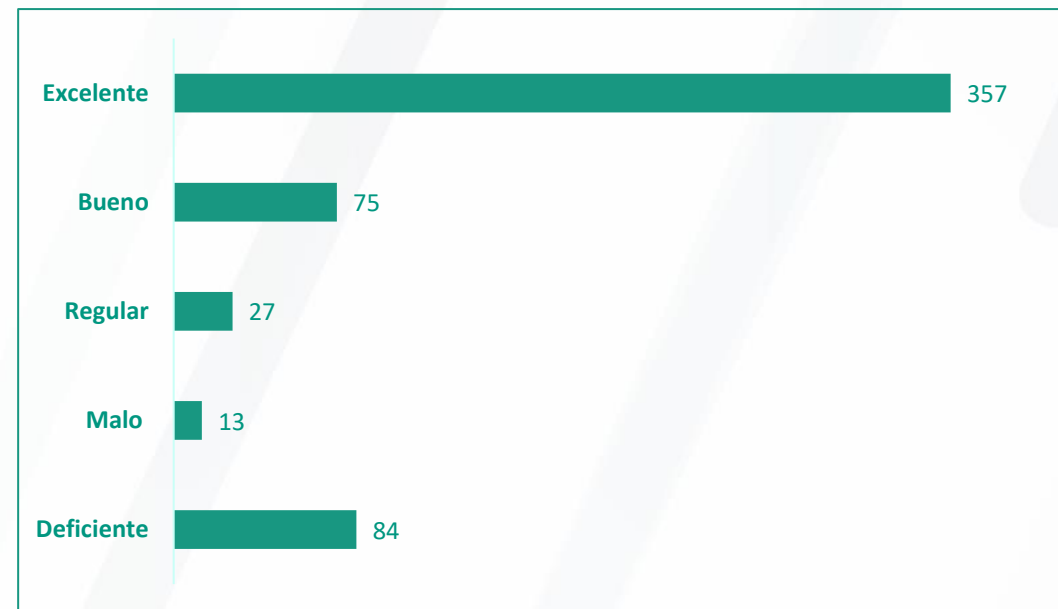


Fuente: Comware –Línea 195 corte 31/12/2023

Promedio total calificación: 4.7

CANAL VIRTUAL – CHAT LIVE

Calidad de la atención recibida



Fuente: Chat -SDHT-Corte 31/12/2023

Promedio total calificación: 4.0

SUGERENCIAS CIUDADANAS

- Continuar con la buena atención y el excelente servicio en los diferentes canales de atención
- Mayor difusión sobre los programas de la Secretaría y las fechas de convocatorias o ferias de vivienda.
- Publicar en la página web y las redes sociales el cronograma con las fechas de los programas y las convocatorias.
- Mejorar la información de la página web.
- Mejorar la asignación de turnos en la sede central de servicio a la ciudadanía.
- Contar con información en folletos o impresa sobre los subsidios y los diferentes programas de la Entidad.
- Poder conocer los estados de las postulaciones, resultados y causas de inhabilidad.

RECOMENDACIONES DESDE EL PROCESO DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA

- Comunicar oportunamente al proceso de Servicio a la Ciudadanía información sobre eventos, ferias, campañas o estrategias que sean de interés para la ciudadanía para brindar una oportuna respuesta a la ciudadanía.
- Continuar con la articulación con los diferentes procesos de la Entidad para tener acceso a los sistemas de información y las bases de datos para brindar información oportuna sobre los trámites y servicios de la Entidad.
- Mayor apropiación por parte de las dependencias de los protocolos de atención establecidos en el PG06-MM35 Manual de Servicio a la Ciudadanía.
- Continuar con la mejora continua en el canal virtual, chat live para aumentar la satisfacción ciudadana frente a los servicios recibidos.
- Fortalecer la articulación interna entre los enlaces de los procesos y el proceso de Servicio a la Ciudadanía para gestionar oportunamente las solicitudes de la ciudadanía.