

INFORME DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

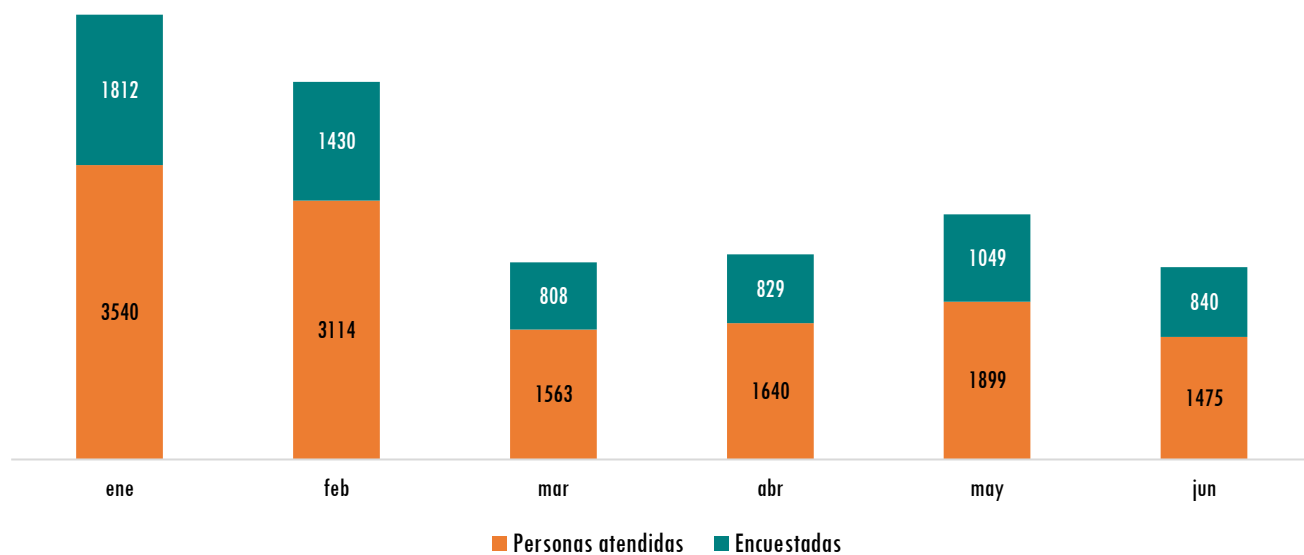
**Subsecretaría de Gestión Corporativa
Subdirección Administrativa
Proceso de Gestión del Servicio a la Ciudadanía
Primer semestre 2024**

Este informe analiza la satisfacción y percepción de la prestación del servicio en los canales de atención presencial, virtual y telefónico, realizada durante el primer semestre del 2024 y liderada por el proceso de Servicio a la Ciudadanía.

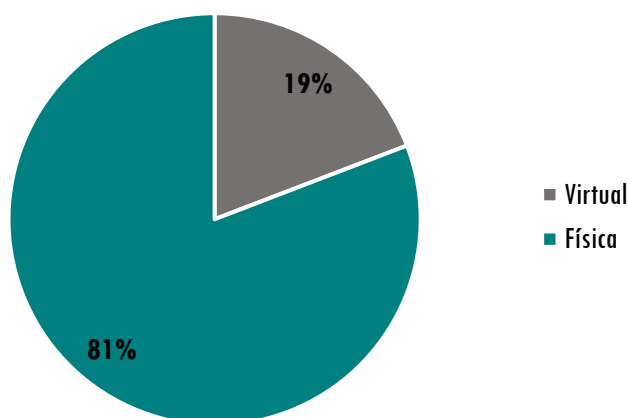
La información presentada se basa en información sociodemográfica, calificación recibida en los canales de atención, sugerencias de la ciudadanía y recomendaciones para mejorar el relacionamiento con la ciudadanía.

A través de las encuestas de satisfacción y percepción de la prestación del servicio a la ciudadanía, se identifican posibles oportunidades de mejora para fortalecer la atención, con base en las necesidades de la ciudadanía.

ENCUESTAS REALIZADAS POR MES



Fuente: Elaboración propia, Base Servicio a la Ciudadanía-Corte 30/06/2024

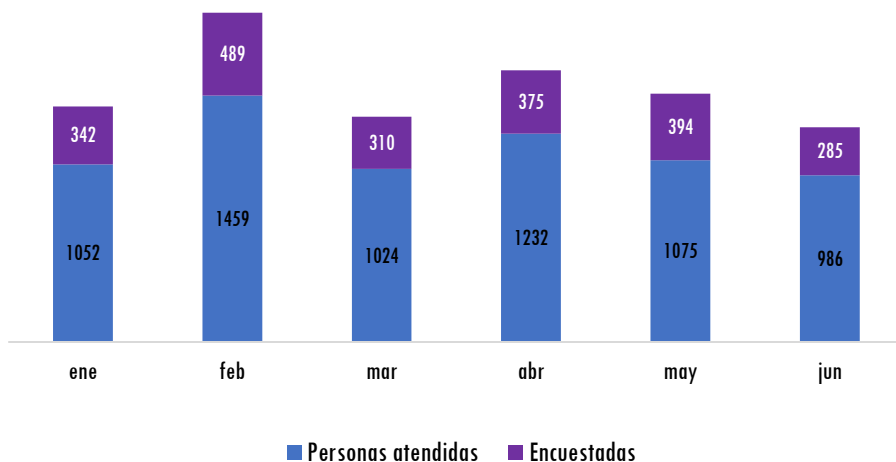


PERSONAS ATENDIDAS: 13.231

ENCUESTADAS: 6.768 (51%)

ENCUESTAS REALIZADAS POR MES

CANAL TELEFÓNICO - LÍNEA 195

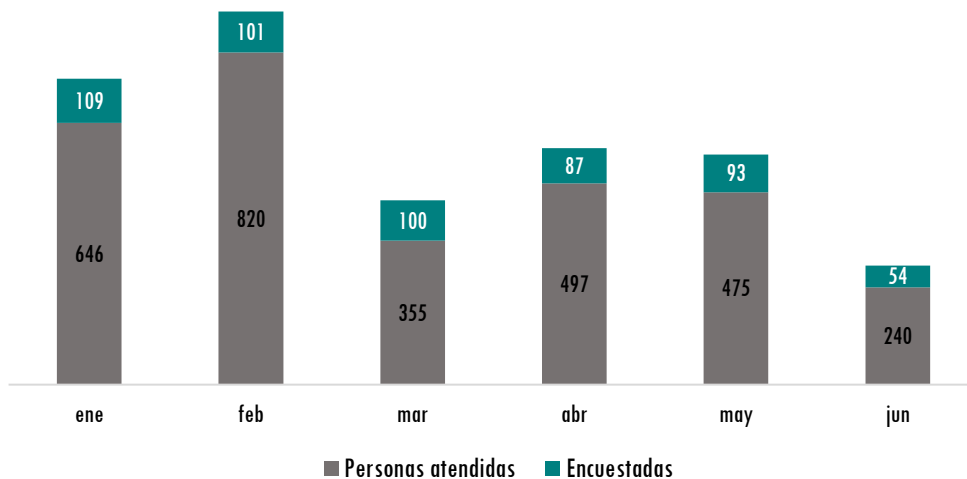


Fuente: Comware — Línea 195 corte 30/06/2024

PERSONAS ATENDIDAS: 6.828

ENCUESTADAS: 2.195 (32%)

CANAL VIRTUAL — CHAT LIVE



Fuente: Chat-SDHT 30/06/2024

PERSONAS ATENDIDAS: 3.033

ENCUESTADAS: 544 (18%)

INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

Sexo asignado al nacer

Mujer (76%)	Hombre (20%)	Intersexual (0%)	No suministra datos (4%)
• 5155	• 1348	• 1	• 264



Pertenencia Étnica

Afrocolombiano, negritudes (4%)	• 242
Pueblos indígenas (2%)	• 170
Raizales (0%)	• 3
Rom (0%)	• 1
Mestizo (0%)	• 1
Palenqueros (0%)	• 4
Ninguna (77%)	• 5194
No suministra datos (17%)	• 1153

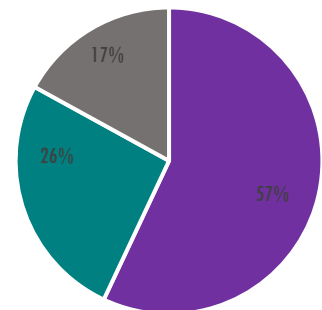


Personas encuestadas con discapacidad

Física (3%)	• 232
Visual (1%)	• 67
Múltiple (1%)	• 56
Psicosocial (0.5%)	• 32
Auditiva (1%)	• 51
Intelectual (0.5%)	• 32
Sordoceguera (0%)	• 1
Ninguna (78%)	• 5292
No suministra datos (15%)	• 1005



Personas víctimas del conflicto armado



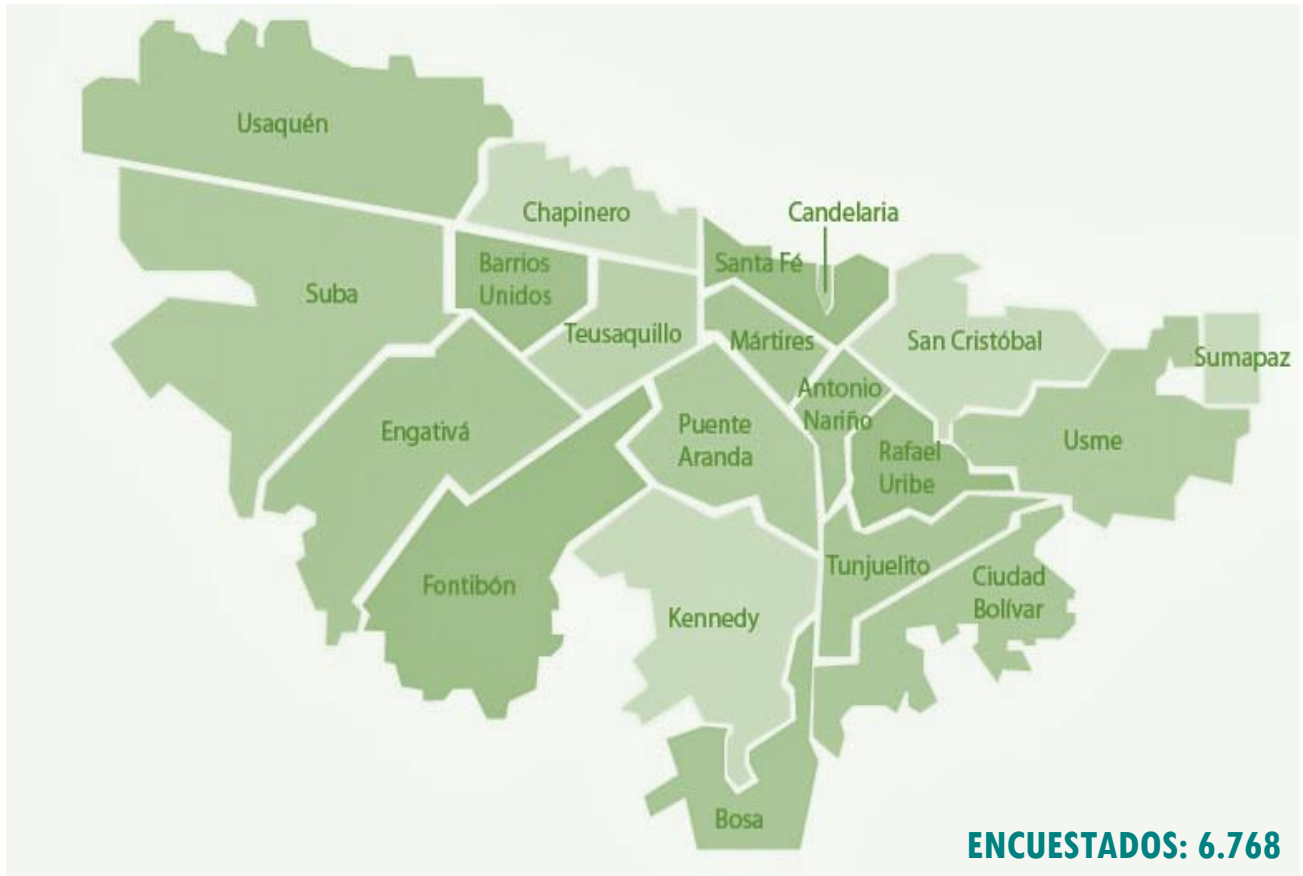
- Sin condición de vulnerabilidad
- Víctimas del conflicto armado
- No suministra datos

Pertenecientes a los sectores LGBTI+Q

Personas del sector LGBTI+Q (1%)	• 47
No hacen parte (78%)	• 5259
No suministra datos (21%)	• 1462



LOCALIDAD DE RESIDENCIA



1. Bosa- 1595
2. Ciudad Bolívar- 1047
3. Kennedy- 986
4. Suba- 700
5. San Cristóbal- 478
6. Engativá- 357
7. Usme- 352
8. Rafael Uribe Uribe- 241
9. Tunjuelito- 117
10. Puente Aranda- 75
11. Santa Fe- 67
12. Usaquén- 62
13. Los Mártires- 55
14. Fontibón- 49
15. Barrios Unidos- 42
16. Antonio Nariño- 32
17. Chapinero- 16
18. Teusaquillo- 9
19. La Candelaria- 7
20. No suministra datos- 327
21. No reside en Bogotá- 154

VARIABLES – 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

CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

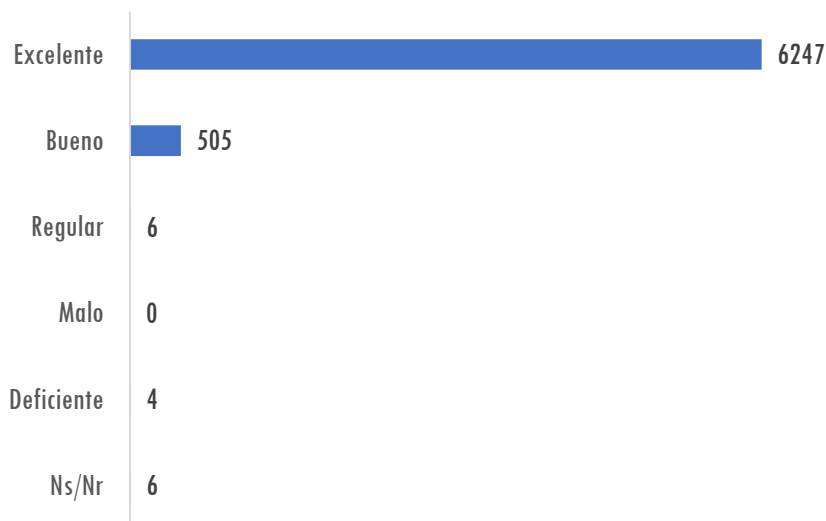
Amabilidad, respeto y disposición del servicio recibido



Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte 30/06/2024

Promedio total calificación: 4.9

Claridad y precisión de la información recibida



Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte 30/06/2024

Promedio total calificación: 4.9

CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

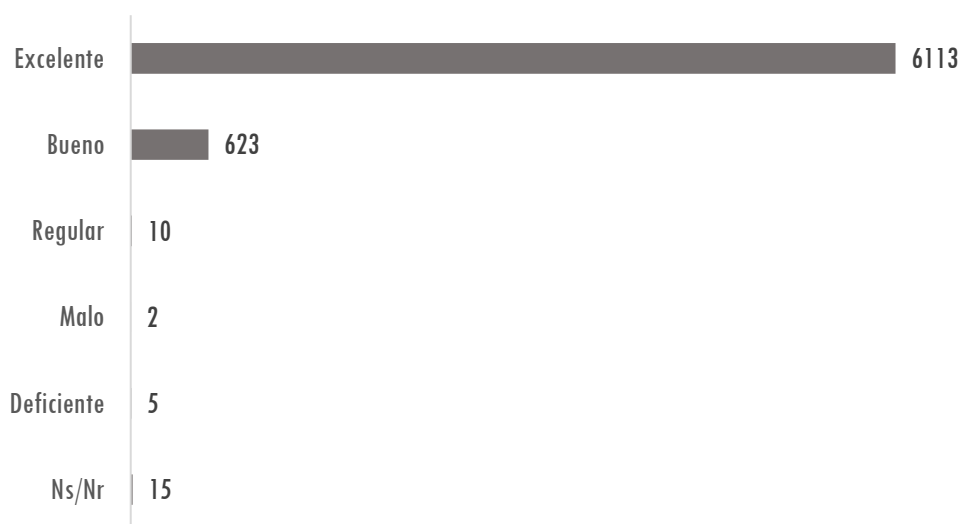
Tiempo utilizado en la atención del trámite o servicio



Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte 30/06/2024

Promedio total calificación: 4.9

Accesibilidad para conocer del trámite o servicio

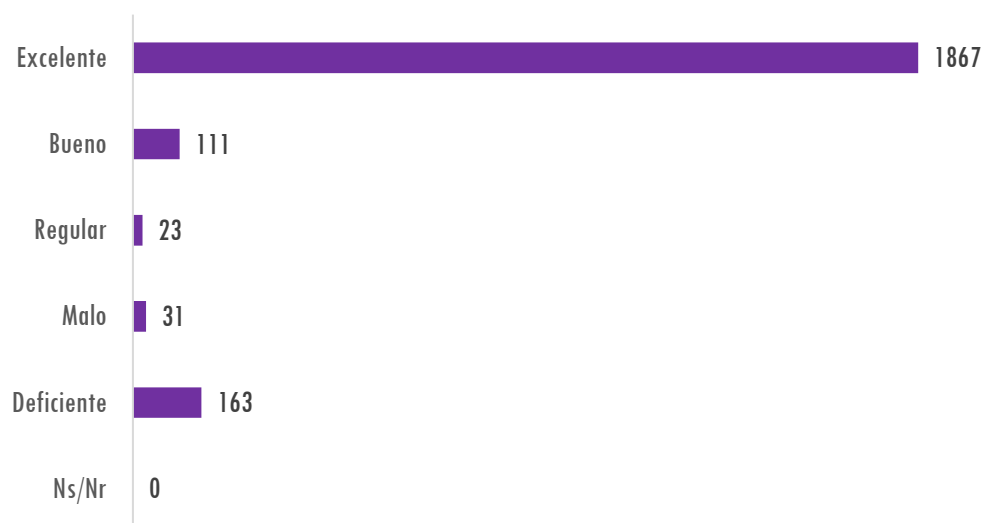


Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte 30/06/2024

Promedio total calificación: 4.9

CALIDAD DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO- LÍNEA 195

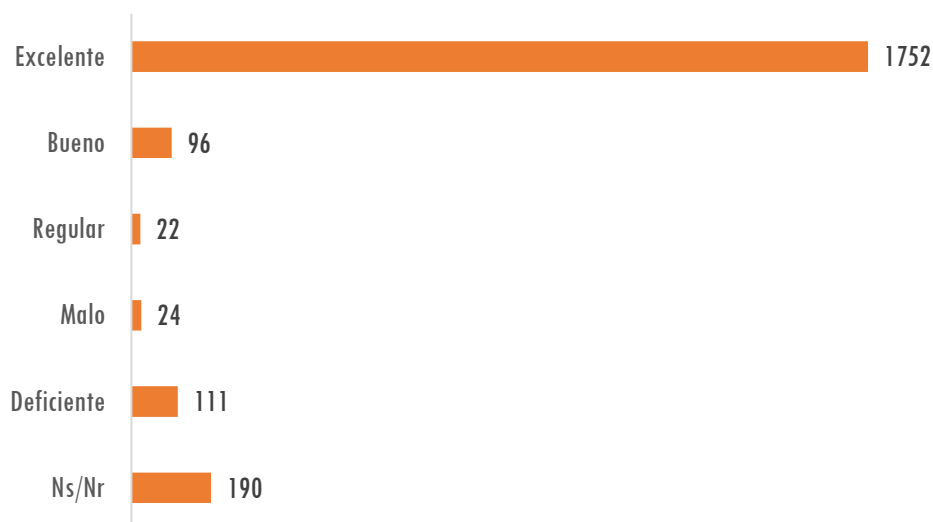
Servicio prestado por el asesor



Fuente: Comware —Línea 195 corte 30/06/2024

Promedio total calificación: 4.6

Amabilidad y sentido de colaboración del asesor

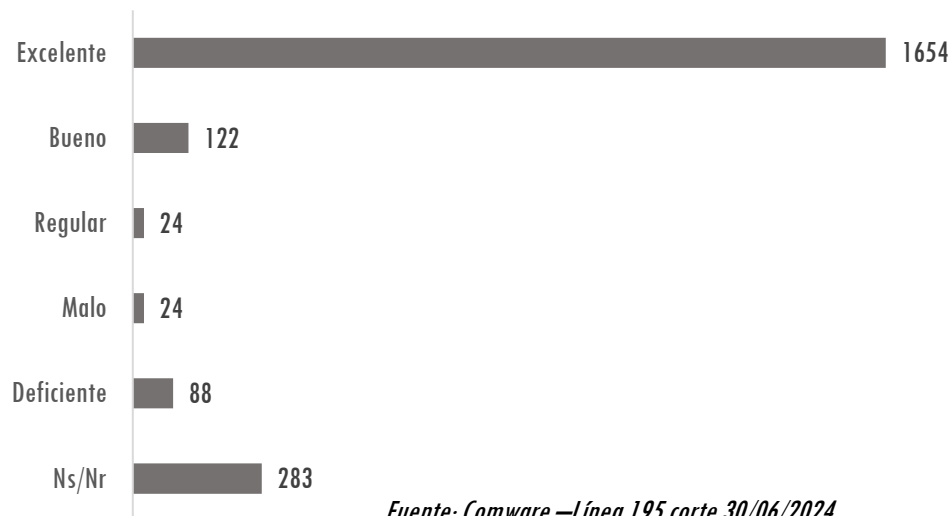


Fuente: Comware —Línea 195 corte 30/06/2024

Promedio total calificación: 4.7

Calidad del servicio canal telefónico- LÍNEA 195

Calidad de la información que le suministro el asesor



Fuente: Comware—Línea 195 corte 30/06/2024

Promedio total calificación: 4.7

Calidad del servicio canal virtual — chat live



Fuente: Chat -SDHT-Corte 30/06/2024

Promedio total calificación: 3.9

SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA PARA MEJORAR EL SERVICIO

- Continuar con la buena atención y el excelente servicio en los diferentes canales de atención.
- Mayor difusión sobre los programas de la Secretaría y el cronograma de las convocatorias o ferias de vivienda.
- Publicar en las redes sociales, página web y canales de atención de la entidad información sobre los trámites, convocatorias y programas y los requisitos para acceder, al igual que los resultados.
- Contar con información en folletos o impresa sobre los subsidios y los diferentes programas de la Entidad.
- Disminuir los tiempos de respuesta en algunas peticiones escritas.

RECOMENDACIONES

- Comunicar oportunamente al proceso de Servicio a la Ciudadanía la información sobre eventos, ferias, campañas o estrategias que sean de interés para la ciudadanía para brindar una oportuna respuesta a la ciudadanía.
- 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.
- Mantener actualizada la información publicada en la página web de la entidad para orientar oportunamente a la ciudadanía sobre la oferta institucional.

CANALES DE ATENCIÓN



PRESENCIAL

- ☐ Red CADE (*SUPER CADE Suba, Bosa, Engativá, 20 de Julio, Manitas, Américas, CAD y CADE Yomasa*)
- ☐ Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno (Bosa, Chapinero, Rafael Uribe Uribe y Patio Bonito)
- ☐ Sede Central



TELEFÓNICO

- ☐ PBX Institucional 3581600 ext. 3008
- ☐ Línea 195 opción 6



VIRTUAL

- ☐ Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha
- ☐ Chat Live
- ☐ Correos electrónicos:
 - Ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co
 - defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co
- ☐ Redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat