

# 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 2023

**Bogotá**  
tiene mucho que  
**contar**

# CANALES DE ATENCIÓN

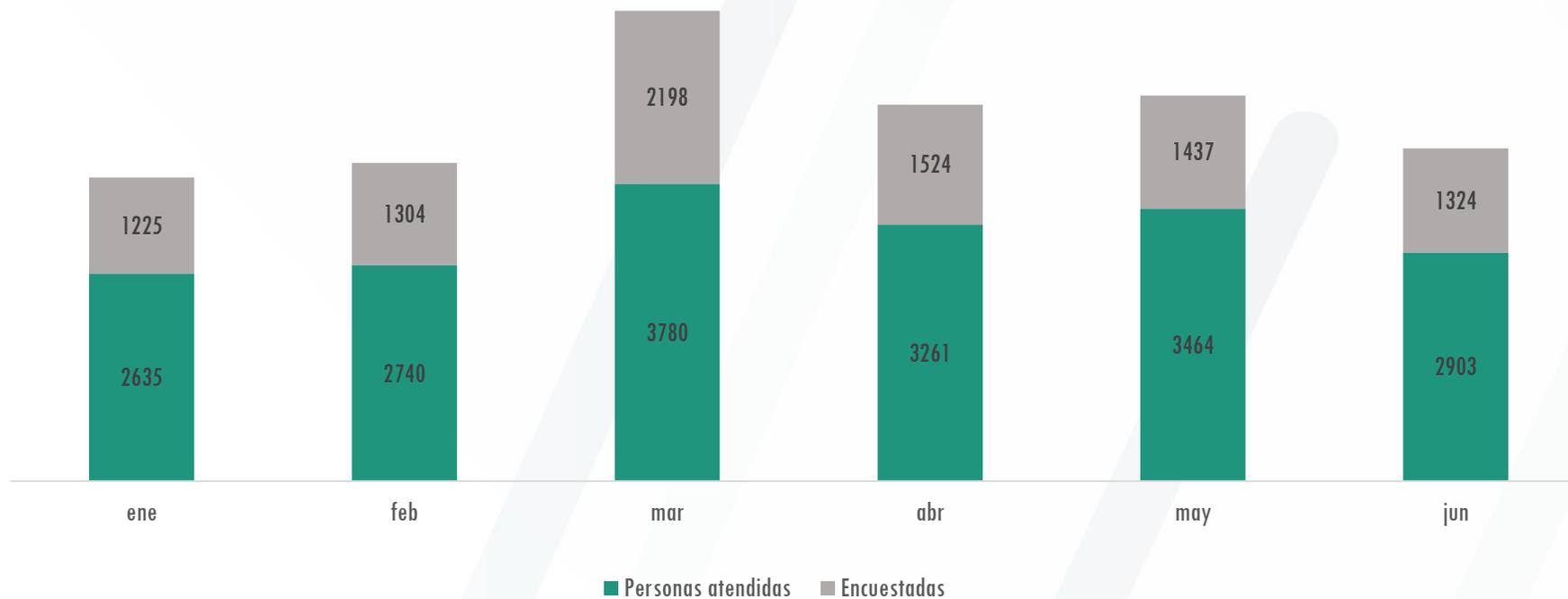


<b>PRESENCIAL</b>	Red CADE (SUPER CADE SUBA, Bosa, Engativá, 20 de Julio, Manitas, Américas, CAD y CADE Yomasa) Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno ( Bosa, Chapinero, Rafael Uribe Uribe y Patio Bonito) Sede Central
<b>TELEFÓNICO</b>	PBX Institucional 3581600 ext 3008 Línea 195 opción 6
<b>VIRTUAL</b>	Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha Correos electrónicos: <a href="mailto:Ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co">Ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co</a> <a href="mailto:defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co">defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co</a> Redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat

# ENCUESTAS REALIZADAS POR MES

Bogotá  
tiene mucho que  
contar

## CANAL PRESENCIAL



Fuente: Elaboración propia, Base Servicio a la Ciudadanía-Corte 30/06/2023

**PERSONAS ATENDIDAS: 18.783**

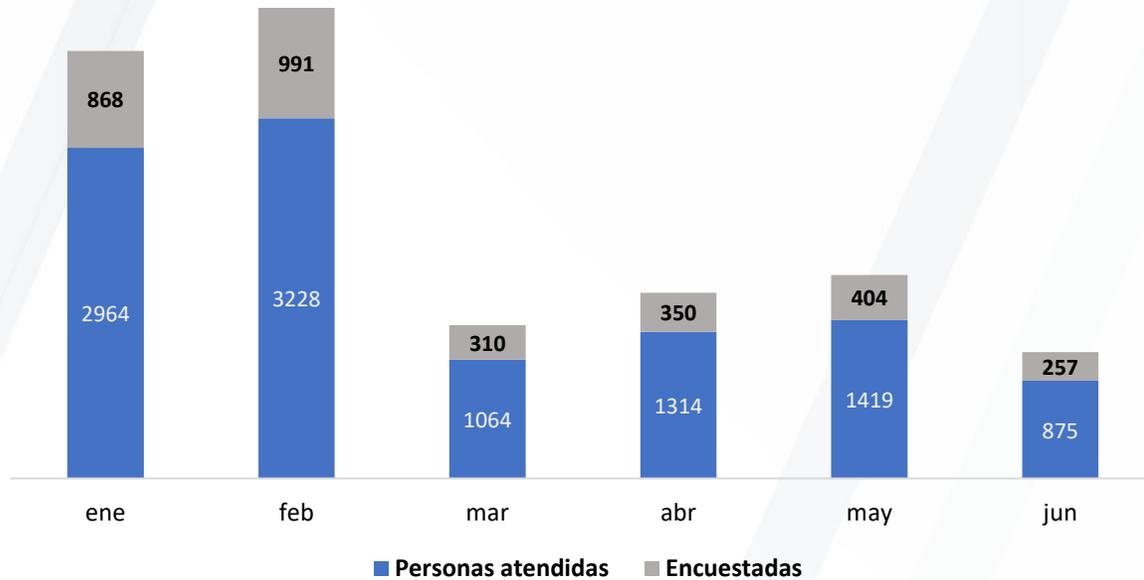
**ENCUESTADAS: 9.012**

**Nota:** La encuesta de satisfacción es entregada una vez finaliza la atención en los diferentes canales, su diligenciamiento es opcional por parte de la ciudadanía.

# ENCUESTAS REALIZADAS POR MES

Bogotá  
tiene mucho que  
contar

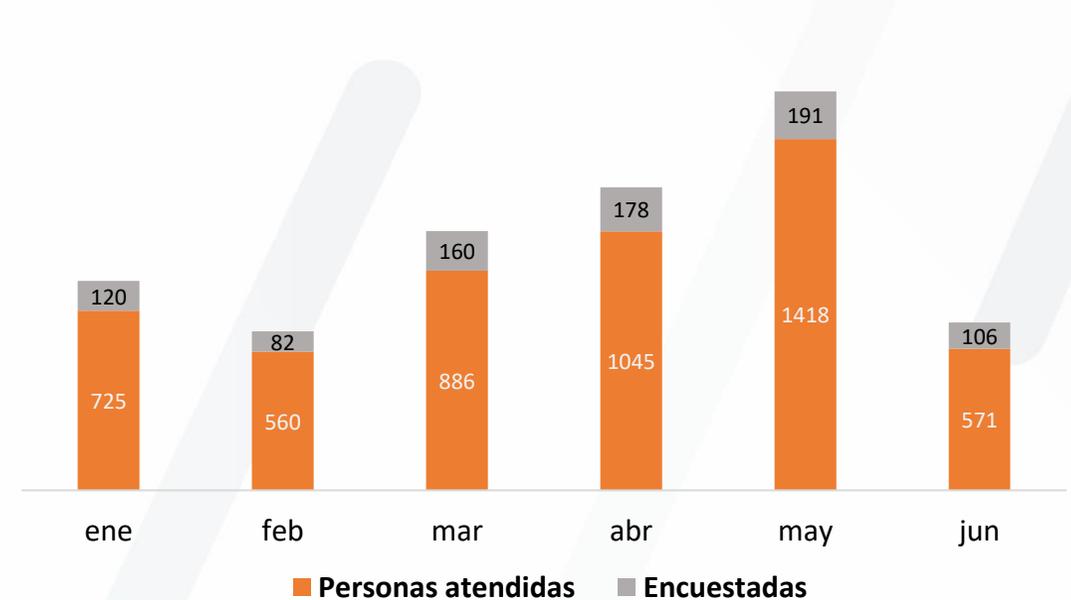
## CANAL TELEFÓNICO-LÍNEA 195



**PERSONAS ATENDIDAS: 10.864**  
**ENCUESTADAS: 3.180**

Fuente: Comware – Línea 195 corte 30/06/2023

## CANAL VIRTUAL - CHAT



**PERSONAS ATENDIDAS: 5.205**  
**ENCUESTADAS: 837**

Fuente: Chat -SDHT-Corte 30/06/2023

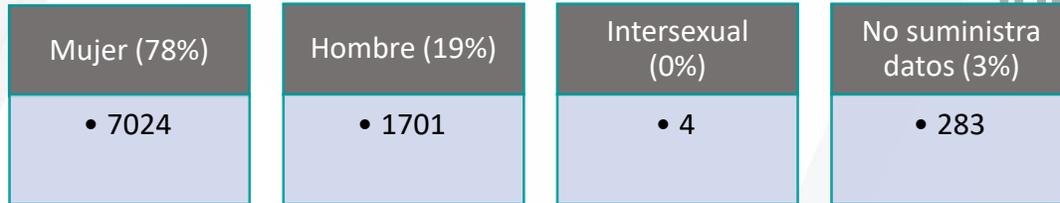
**Nota:** La encuesta de satisfacción es entregada una vez finaliza la atención en los diferentes canales, su diligenciamiento es opcional por parte de la ciudadanía.

# INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

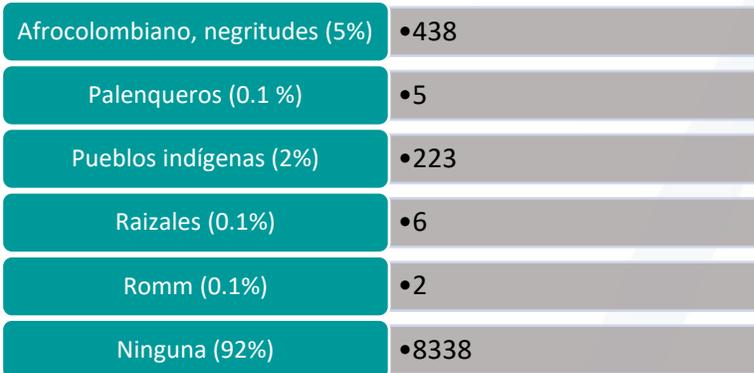
Bogotá  
tiene mucho que  
contar

## ENCUESTADOS CANAL PRESENCIAL

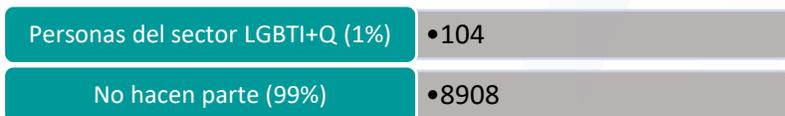
### Sexo asignado al nacer



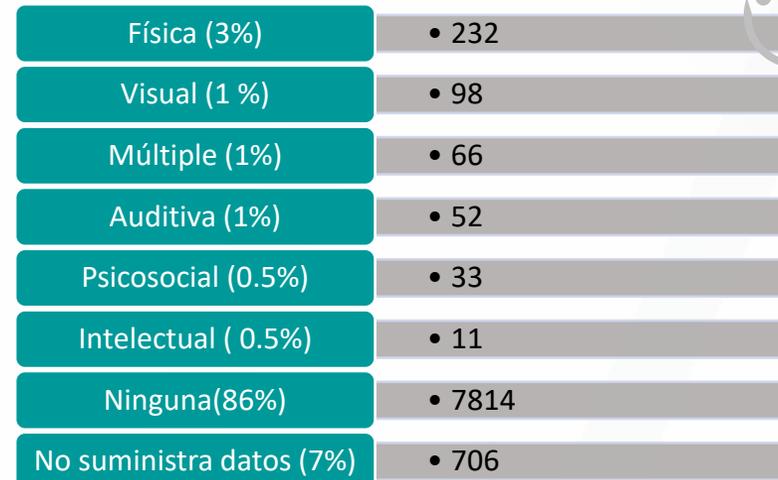
### Pertenencia Étnica



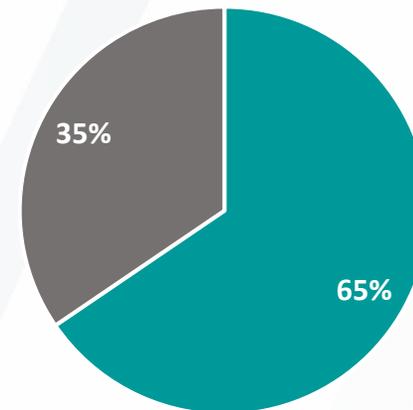
### Pertenecientes a los sectores LGBTI+Q



### Personas encuestadas con discapacidad



### Personas víctimas del conflicto armado



- Sin condición de vulnerabilidad
- Víctimas de conflicto armado

# LOCALIDAD DE RESIDENCIA

Bogotá  
tiene mucho que  
contar



ENCUESTADOS CANAL PRESENCIAL: 9.012

1. Bosa - 1140
2. Kennedy - 972
3. Ciudad Bolívar - 948
4. Suba - 606
5. Usme - 556
6. San Cristóbal - 508
7. Engativá - 427
8. Rafael Uribe - 312
9. Usaquén - 143
10. Tunjuelito - 123
11. Santa Fé - 86
12. Fontibón - 76
13. Puente Aranda - 73
14. Chapinero - 55
15. Los Mártires - 51
16. Barrios Unidos - 45
17. Antonio Nariño - 39
18. Teusaquillo - 22
19. La Candelaria - 8
20. Sumapaz - 1
21. No reside en Bogotá - 169
22. No suministra datos - 2652

# VARIABLES – CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

Bogotá  
tiene mucho que  
contar

## CANAL PRESENCIAL

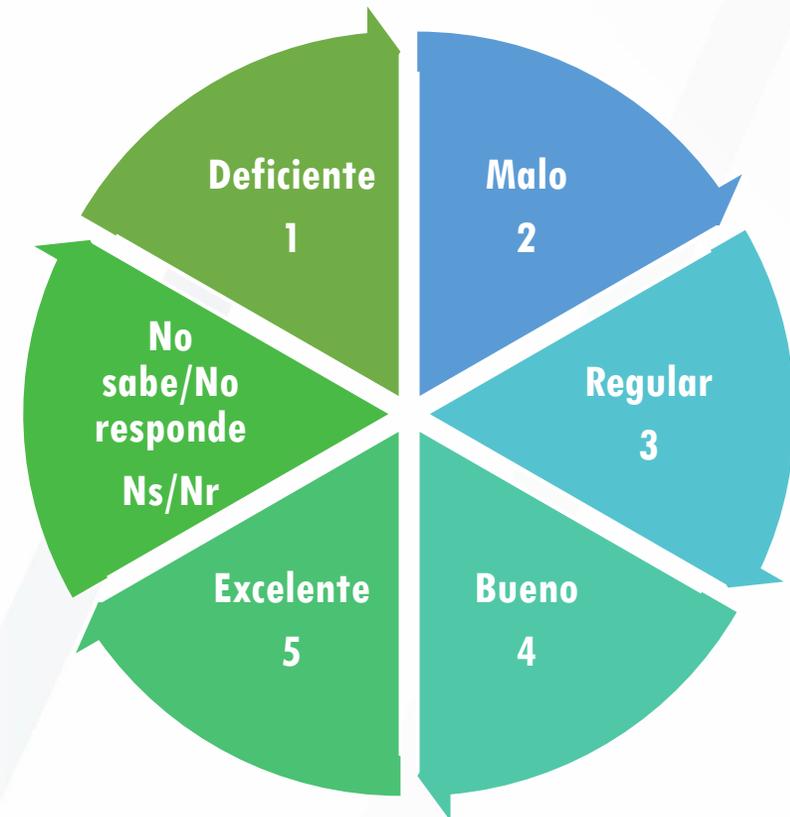
- Amabilidad, respeto y disposición del servicio recibido
- Claridad y precisión de la información recibida
- Tiempo utilizado en la atención del trámite o servicio
- Accesibilidad para conocer del trámite o servicio

## CANAL TELEFÓNICO- LÍNEA 195

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

## CANAL VIRTUAL- CHAT

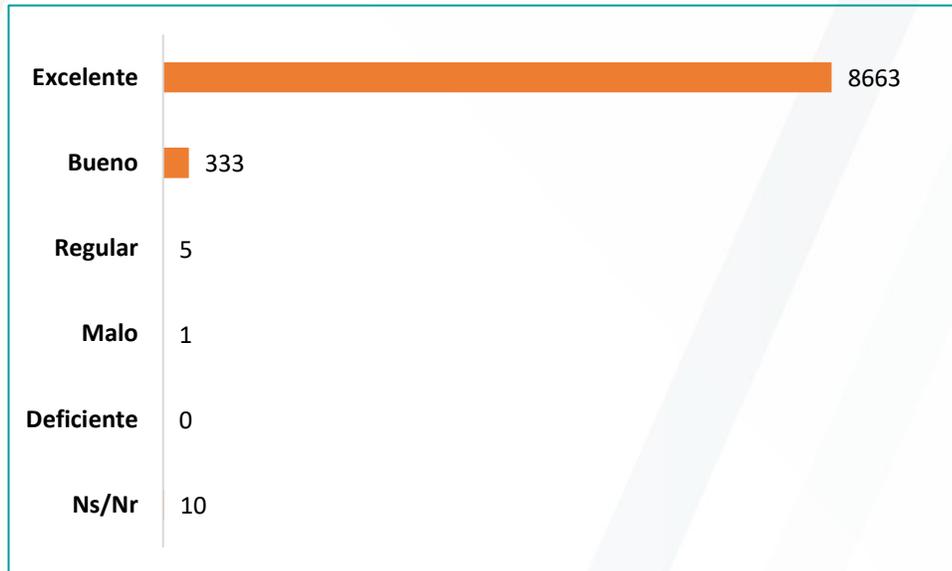
- Calidad de la atención recibida



# CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

Bogotá  
tiene mucho que  
contar

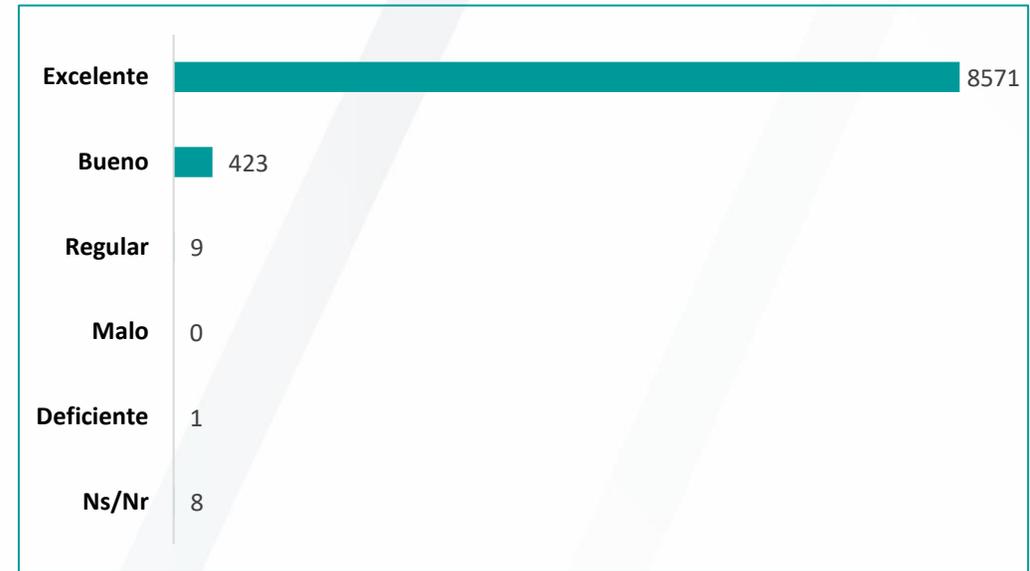
## Amabilidad, respeto y disposición del servicio recibido



Promedio total calificación: 4.9

Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte 30/06/2023

## Claridad y precisión de la información recibida



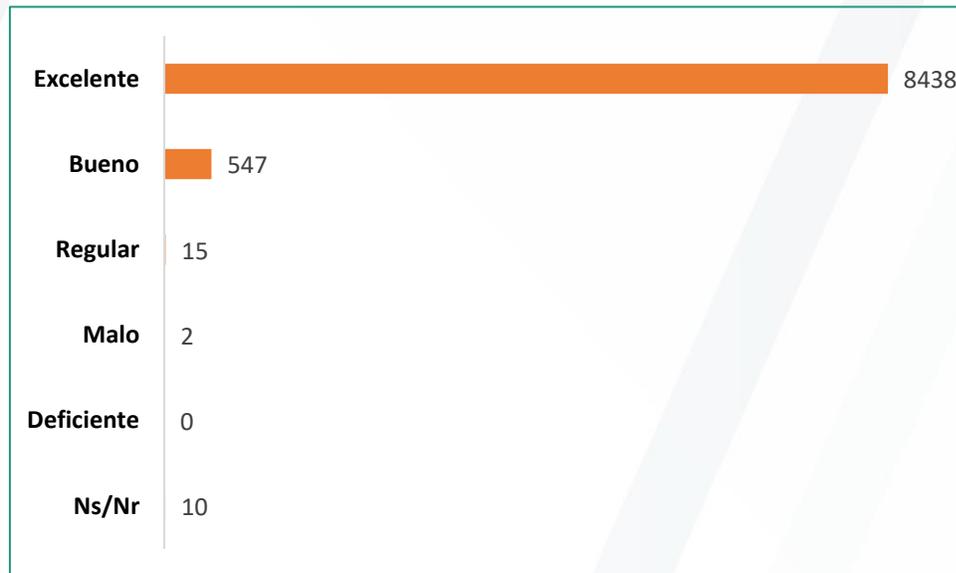
Promedio total calificación: 4.9

Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte 30/06/2023

# CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

Bogotá  
tiene mucho que  
contar

## Tiempo utilizado en la atención del trámite o servicio



Promedio total calificación: 4.9

Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte 30/06/2023

## Accesibilidad para conocer del trámite o servicio



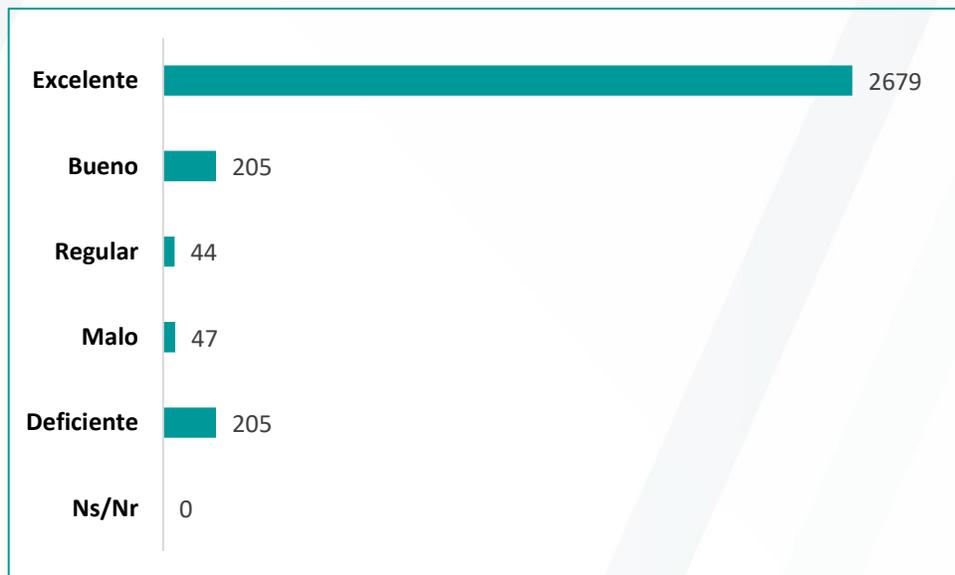
Promedio total calificación: 4.9

Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte 30/06/2023

# CALIDAD DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO - LÍNEA 195

Bogotá  
tiene mucho que  
contar

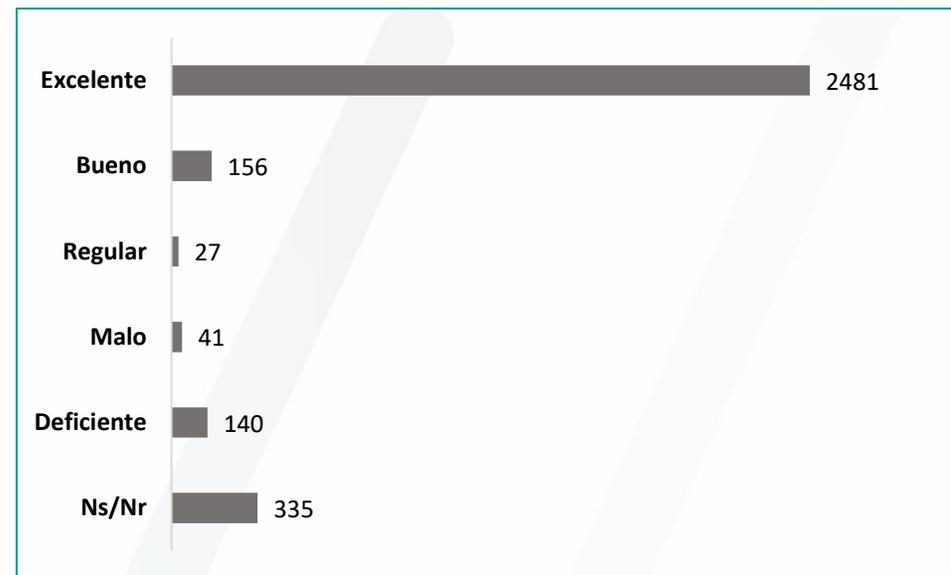
## Servicio prestado por el asesor.



Promedio total calificación: 4.6

Fuente: Comware —Línea 195 corte 30/06/2023

## Amabilidad y sentido de colaboración del asesor.



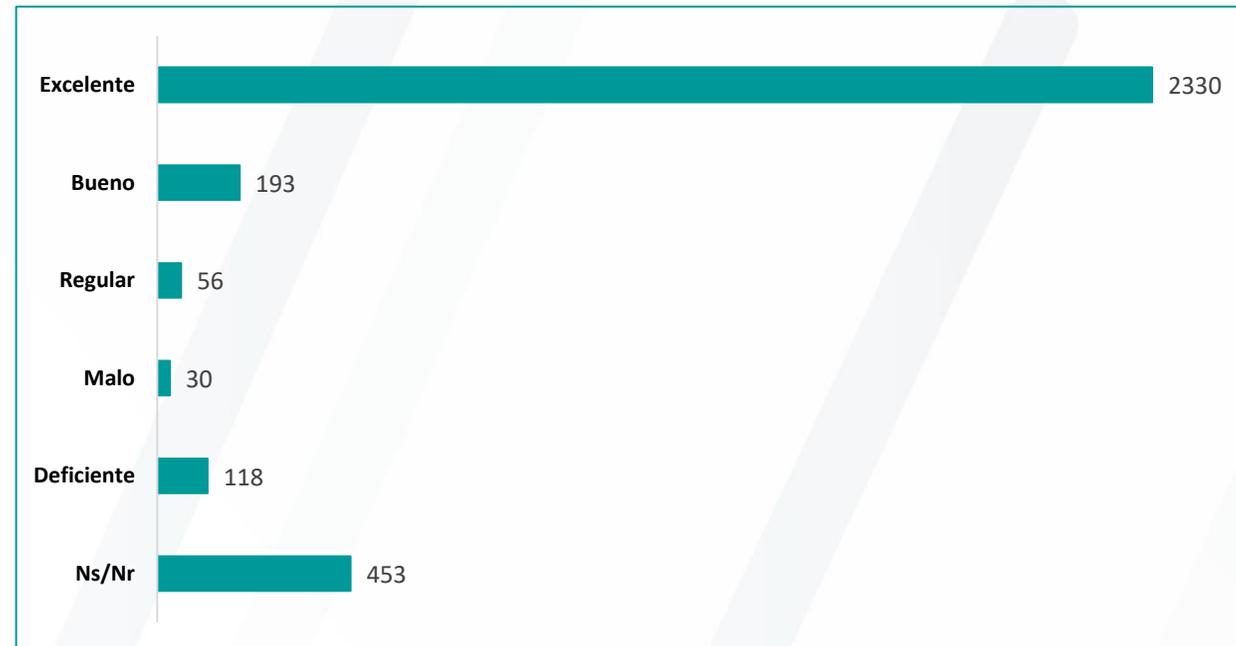
Promedio total calificación: 4.6

Fuente: Comware —Línea 195 corte 30/06/2023

# CALIDAD DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO - LÍNEA 195

Bogotá  
tiene mucho que  
contar

## Calidad de la información que le suministro el asesor



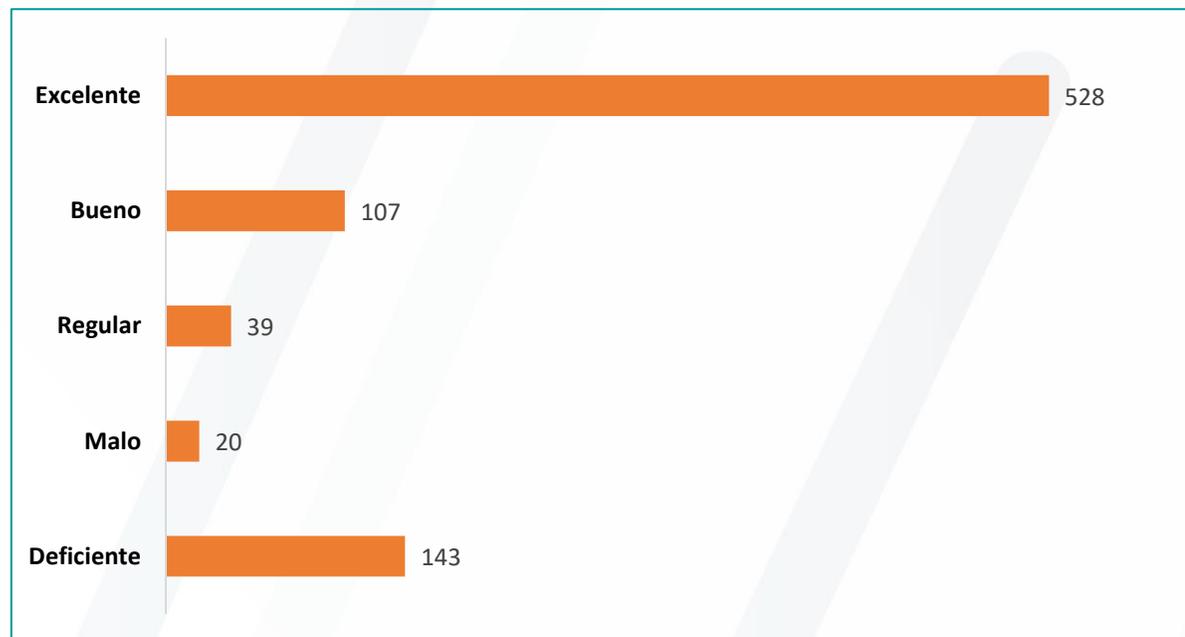
**Promedio total calificación: 4.6**

*Fuente: Comware —Línea 195 corte 30/06/2023*

# CALIDAD DEL SERVICIO CANAL VIRTUAL - CHAT

Bogotá  
tiene mucho que  
contar

## Calidad de la atención recibida



Promedio total calificación: 4.0

Fuente: Chat-SDHT-Corte 30/06/2023

# SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA PARA MEJORAR EL SERVICIO

-  Más publicidad en cuanto a eventos, servicios y programas que desarrolle la Secretaría Distrital del Hábitat para la ciudadanía.
-  Una mejor atención prioritaria a las personas con discapacidad en los puntos de atención presencial de la Secretaría Distrital del Hábitat.
-  Entregar folletos de los programas de vivienda que tiene la entidad, al momento de la atención con la ciudadanía.
-  Se implemente la atención por medio de digiturnos en la sede principal de la SDHT, dado que no se evidencia un orden en la llegada.
-  Mantener actualizado el cronograma de las ferias y eventos que desarrolle la entidad.

# ACCIONES DE MEJORA



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.



Mayor apropiación por parte de las dependencias de los principios de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y el cumplimiento de los protocolos en los diferentes canales de atención.



Continuar con la mejora continua en el canal telefónico línea 195 para aumentar la satisfacción ciudadana frente a los servicios recibidos.



Mejorar la articulación con las dependencias encargadas de los sistemas de información y gestión tecnológica para disminuir tiempos de espera en el canal virtual chat live.