

La



que estamos
construyendo

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

Servicio a la Ciudadanía Segundo Semestre 2022

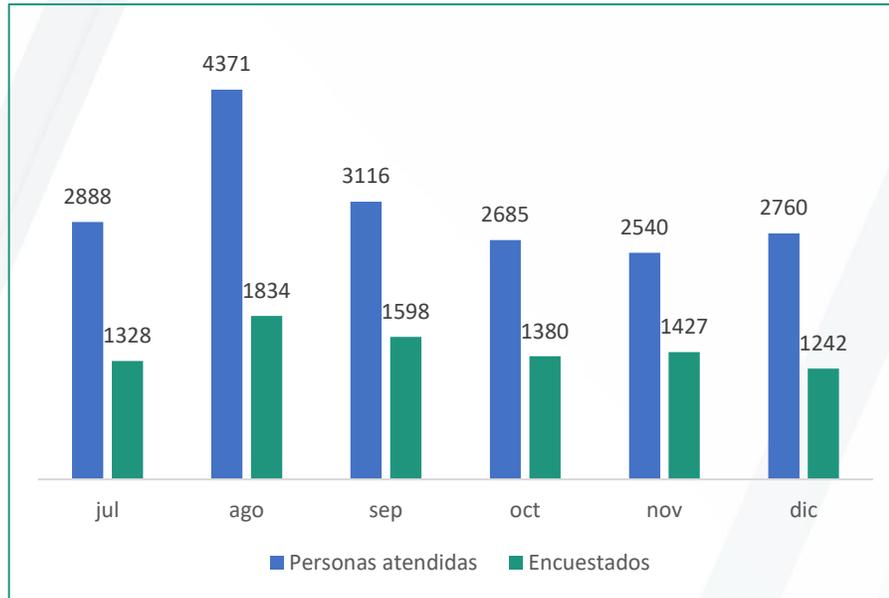


SECRETARÍA DEL
HÁBITAT



Encuestas realizadas por mes

CANAL PRESENCIAL

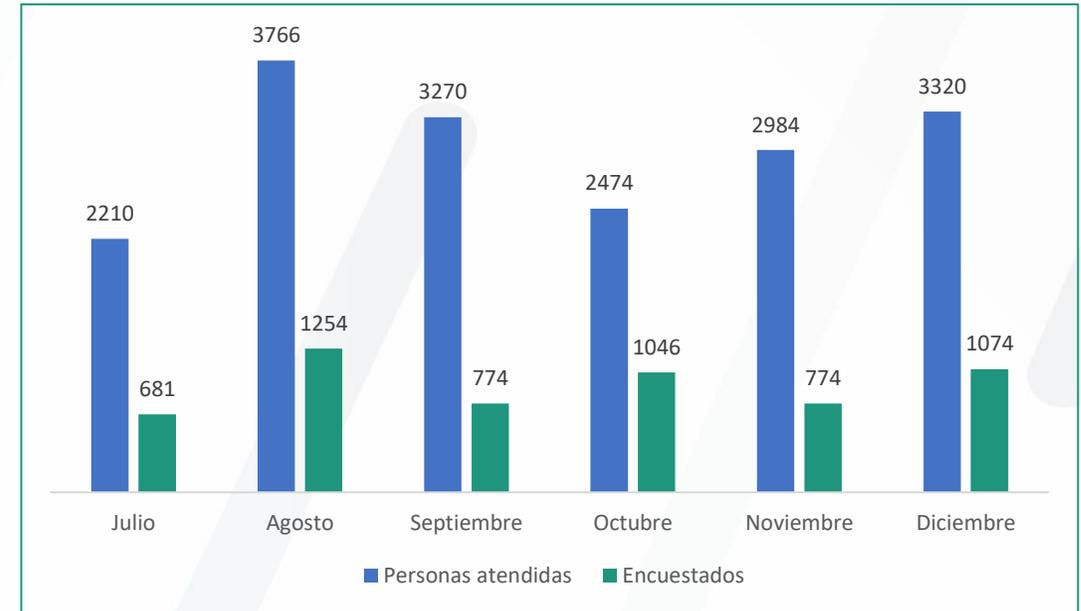


Fuente: Elaboración propia. PG06-F0436 Encuesta Satisfacción y percepción

PERSONAS ATENDIDAS: 18.360

ENCUESTADOS: 8.809

CANAL TELEFÓNICO-LÍNEA 195



Fuente: Elaboración propia. Comware línea 195

PERSONAS ATENDIDAS: 18.024

ENCUESTADOS: 5.603

Localidad de la persona encuestada canal presencial



1. Ciudad Bolívar -1736
2. Bosa -1724
3. Kennedy -952
4. Usme -686
5. Suba -650
6. San Cristóbal -505
7. Rafael Uribe Uribe -265
8. Engativá -178
9. Fontibón -80
10. Tunjuelito -77
11. Usaquén -77
12. Santa Fé -68
13. Puente Aranda -57
14. Antonio Nariño -42
15. Los Mártires -40
16. Barrios Unidos -26
17. Chapinero -23
18. Teusaquillo -12
19. La Candelaria -11
20. Sumapaz -1
21. No reside en Bogotá -168
22. No suministra datos -1431

ENCUESTADOS: 10.999

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.
- Características que el ciudadano espera del servicio brindado.

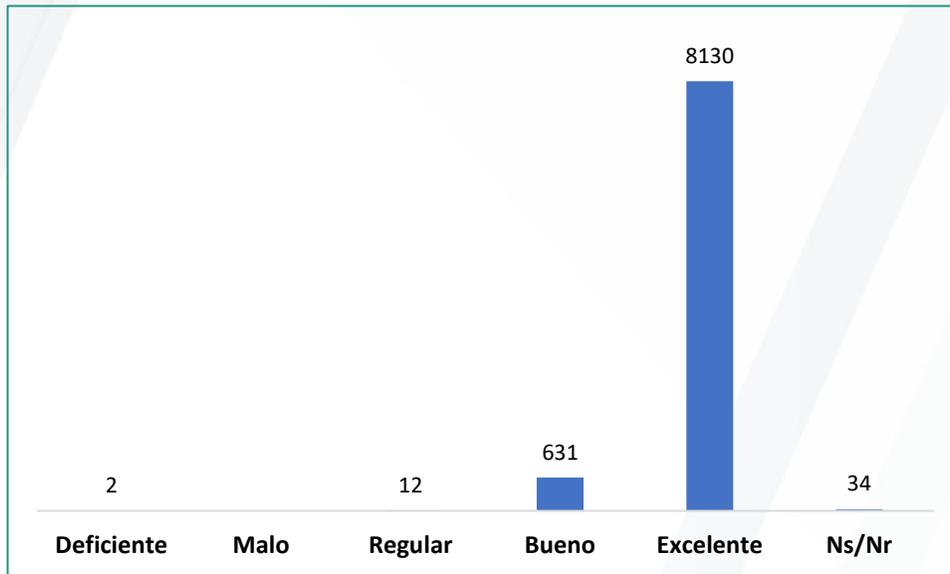
CANAL TELEFÓNICO- LÍNEA 195

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

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

CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

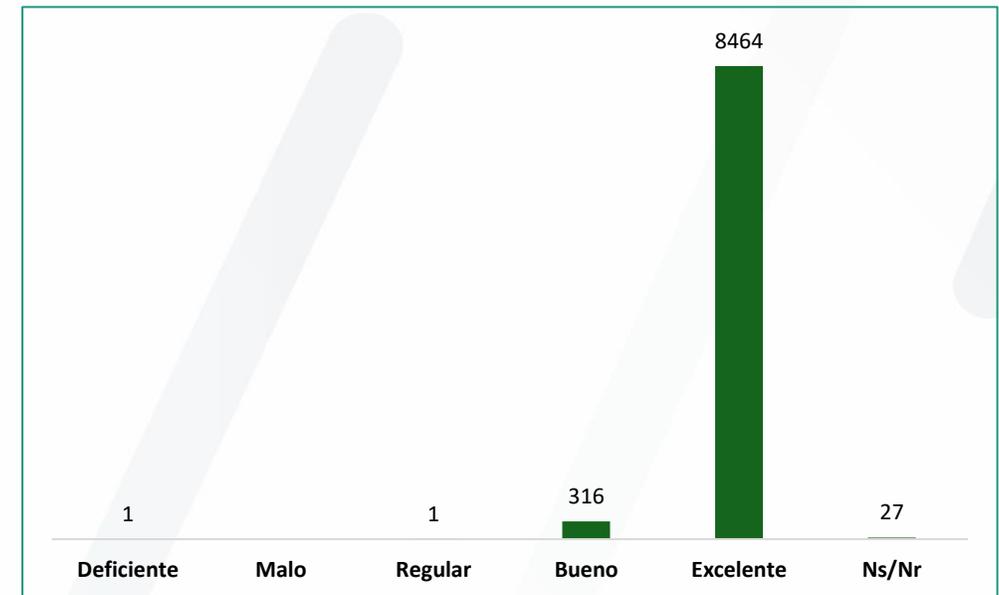
Comodidad de las instalaciones en donde lo atienden.



Fuente: Elaboración propia. PG06-F0436 Encuesta Satisfacción y percepción

Promedio total calificación: 4.9

Amabilidad, disposición y respeto de la persona que lo atendió.

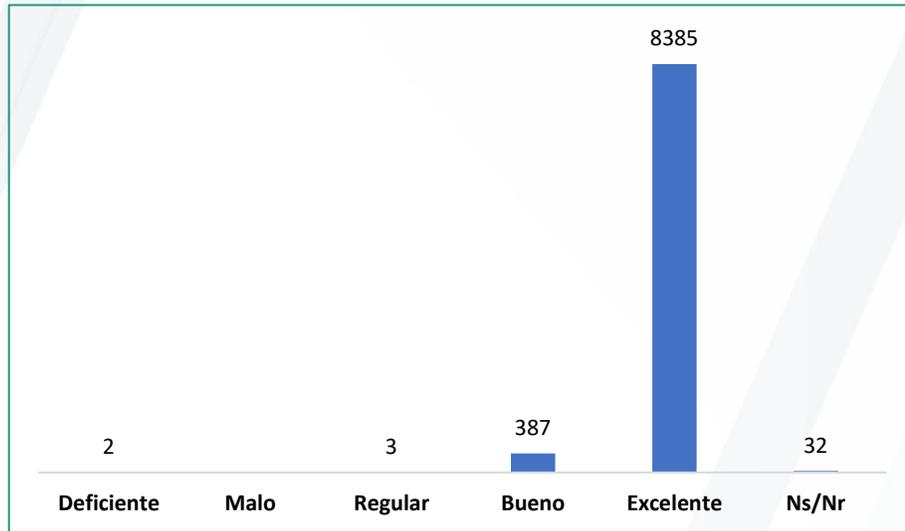


Fuente: Elaboración propia. PG06-F0436 Encuesta Satisfacción y percepción

Promedio total calificación: 4.9

CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

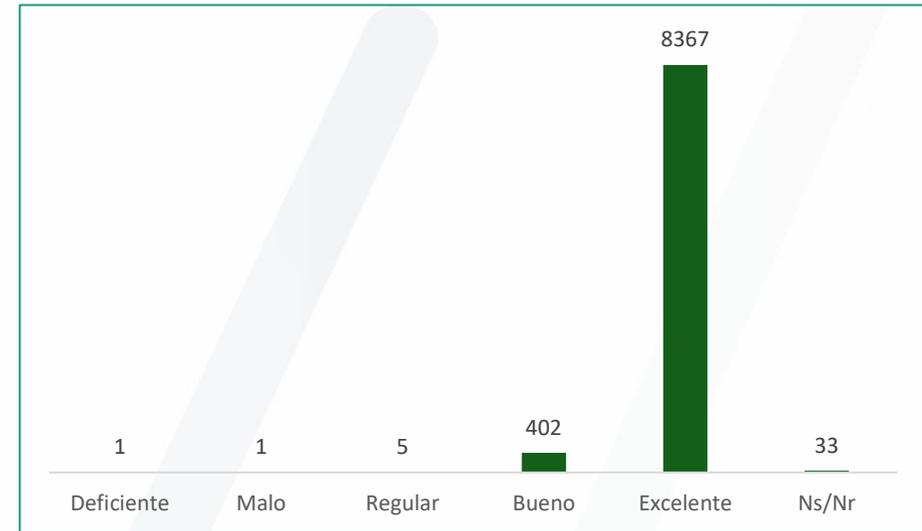
Claridad y precisión de la información brindada.



Fuente: Elaboración propia. PG06-F0436 Encuesta Satisfacción y percepción

Promedio total calificación: 4.9

Dominio y conocimiento de los temas por parte del asesor.

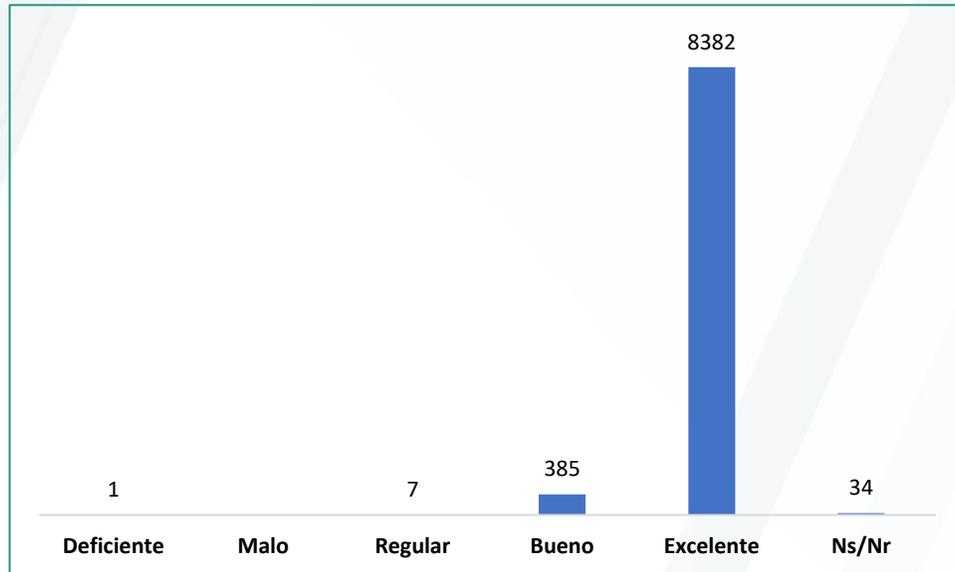


Fuente: Elaboración propia. PG06-F0436 Encuesta Satisfacción y percepción

Promedio total calificación: 4.9

CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

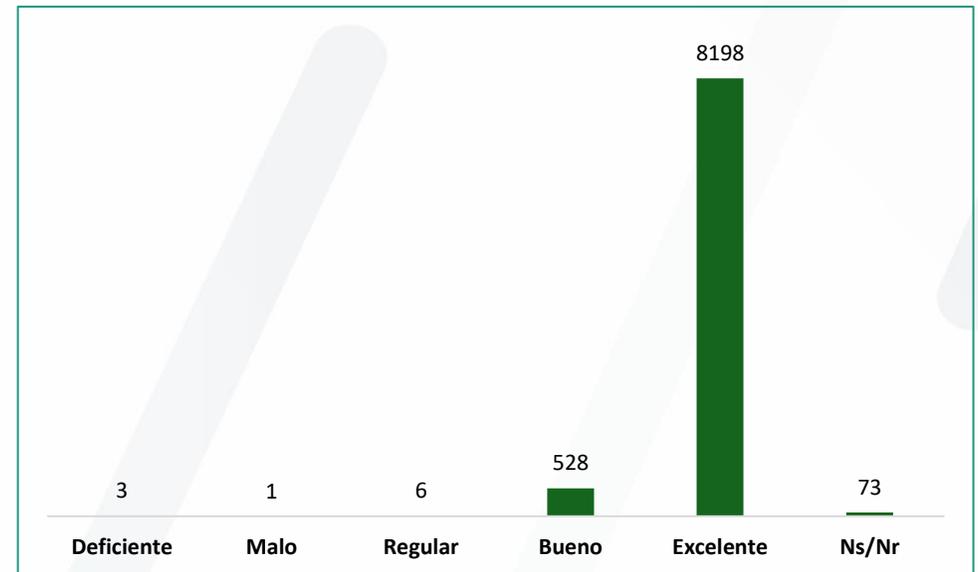
Oportunidad y rapidez de la persona que lo atendió.



Fuente: Elaboración propia. PG06-FO436 Encuesta Satisfacción y percepción

Promedio total calificación: 4.9

Tiempo utilizado en la atención del trámite o servicio.



Fuente: Elaboración propia. PG06-FO436 Encuesta Satisfacción y percepción

Promedio total calificación: 4.9

CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

Accesibilidad del espacio para atención a personas con discapacidad.

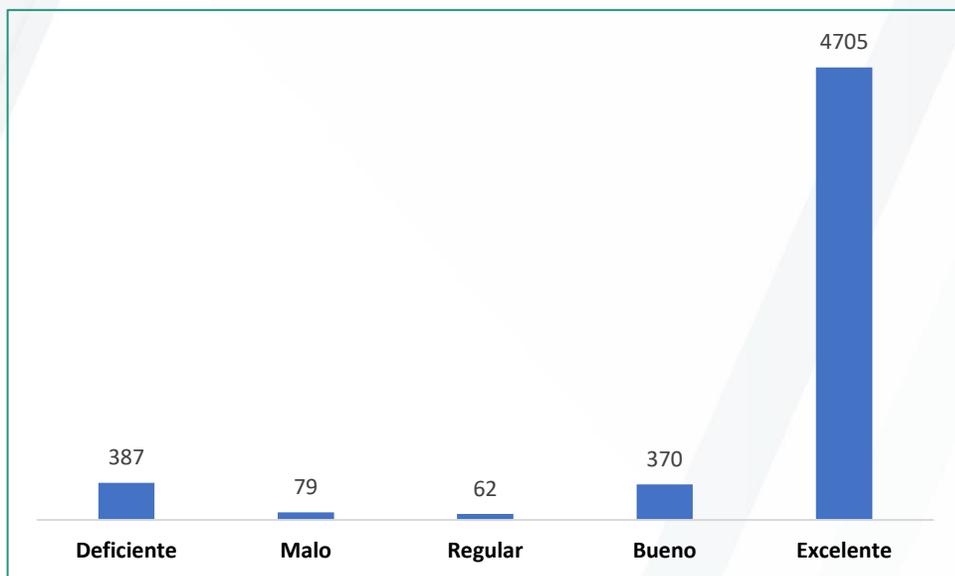


Fuente: Elaboración propia. PG06-F0436 Encuesta Satisfacción y percepción

Promedio total calificación: 4.9

CALIDAD DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO-LÍNEA 195

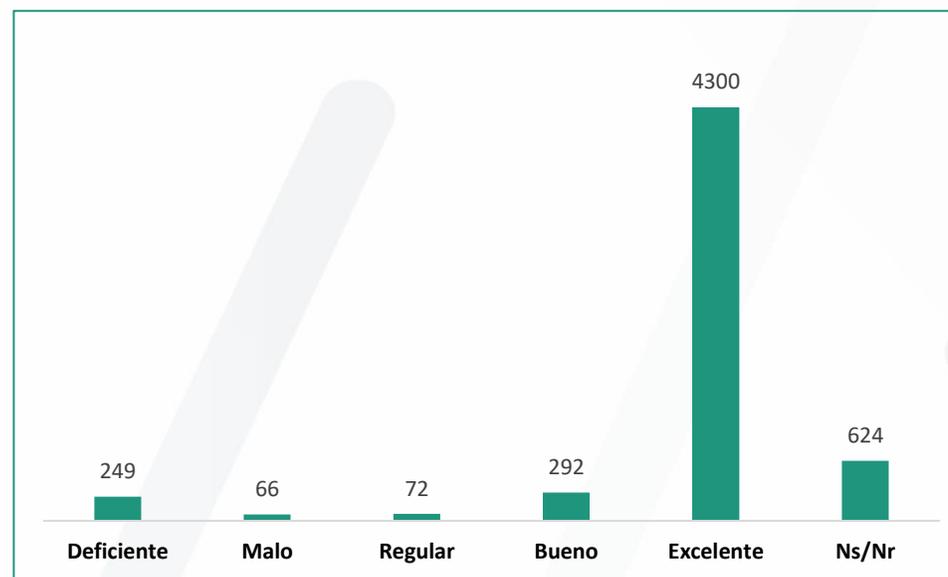
Servicio prestado por el asesor.



Fuente: Elaboración propia. Comware línea 195

Promedio total calificación: 4.5

Amabilidad y sentido de colaboración del asesor.

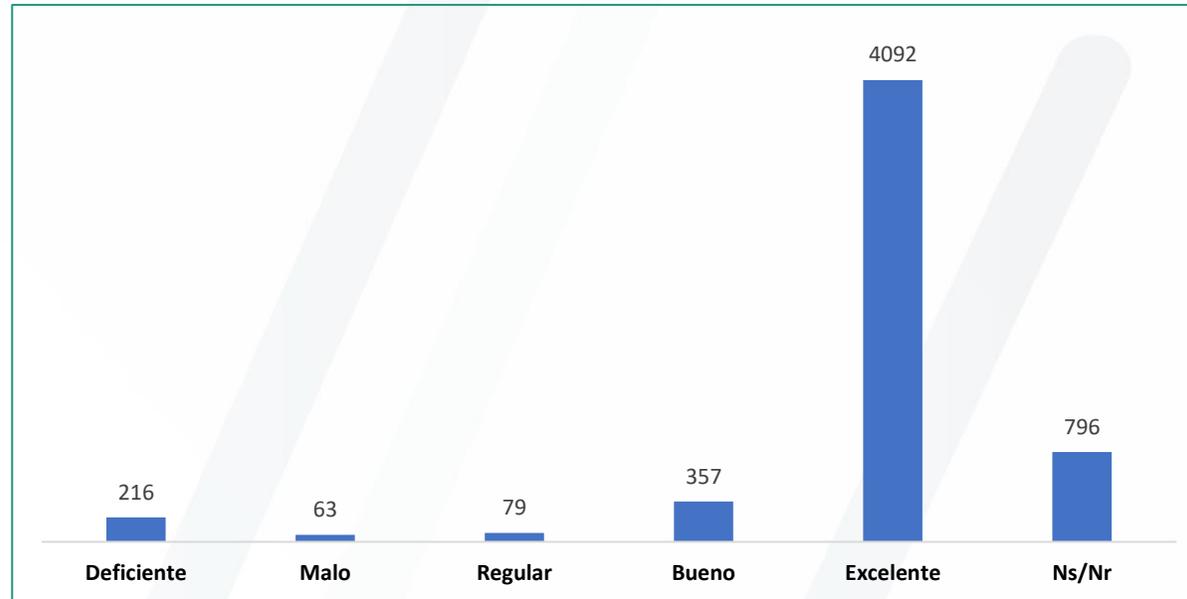


Fuente: Elaboración propia. Comware línea 195

Promedio total calificación: 4.1

CALIDAD DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO-LÍNEA 195

Calidad de la información que le suministro el asesor



Fuente: Elaboración propia. Comware línea 195

Promedio total calificación: 4.0

Trámite o servicio realizado o solicitado



8348

Solicitud de acceso a programas de vivienda liderados por la SDHT



23

Movilización de recursos



6

Solicitud matricula de arrendador



5

Legalización de asentamientos humanos

1

Radicación de documentos para la enajenación de inmuebles



426

Otros

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



RECOMENDACIONES

- ✓ Fortalecer el uso del lenguaje claro en las respuestas de la ciudadanía y aplicación de los criterios de oportunidad, claridad, calidez, coherencia y manejo del sistema.
- ✓ Comunicar oportunamente al proceso de Servicio a la Ciudadanía información sobre programas, eventos, ferias, campañas o estrategias que sean de interés para la ciudadanía para brindar respuesta oportuna a las personas.
- ✓ 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.
- ✓ Apropiación por parte de las dependencias de los protocolos en los diferentes canales de atención, establecidos en el documento PG06-MM35 Manual de Servicio a la Ciudadanía
- ✓ Instalación o acceso a sistemas de información o bases de datos actualizadas para brindar solución en primer contacto en los canales de atención, con el fin de disminuir los derechos de petición y brindar un mejor servicio la ciudadanía.
- ✓ Revisión y apropiación del documento PG06-IN62 Guía de lenguaje claro, publicado en la carpeta SIG.

CANALES DE ATENCIÓN

PRESENCIAL	Red CADE
	Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno
TELEFÓNICO	Sede Central
	PBX Institucional 3581600 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

La **BOGOTÁ** que estamos construyendo



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DEL
HÁBITAT

