



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

Proceso de Gestión del Servicio a la Ciudadanía
Segundo Semestre 2024



SECRETARÍA DEL
HÁBITAT



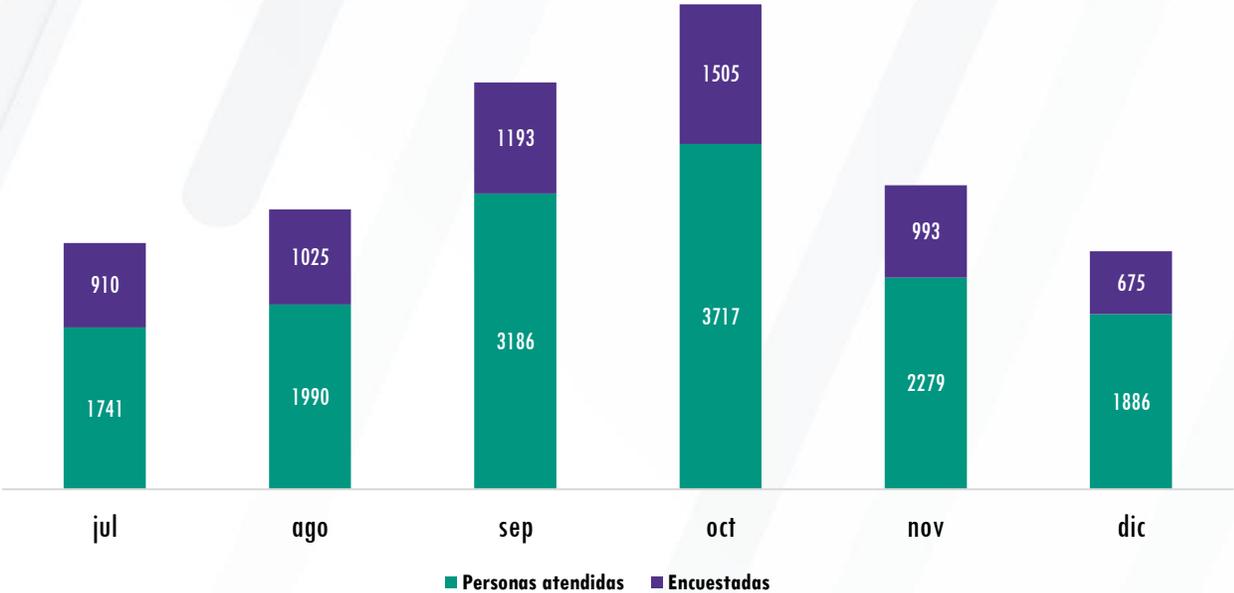
Este informe analiza la satisfacción y percepción de la prestación del servicio en los canales de atención presencial, virtual y telefónico, realizada durante el segundo semestre del 2024 y liderada por el proceso de Servicio a la Ciudadanía.

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

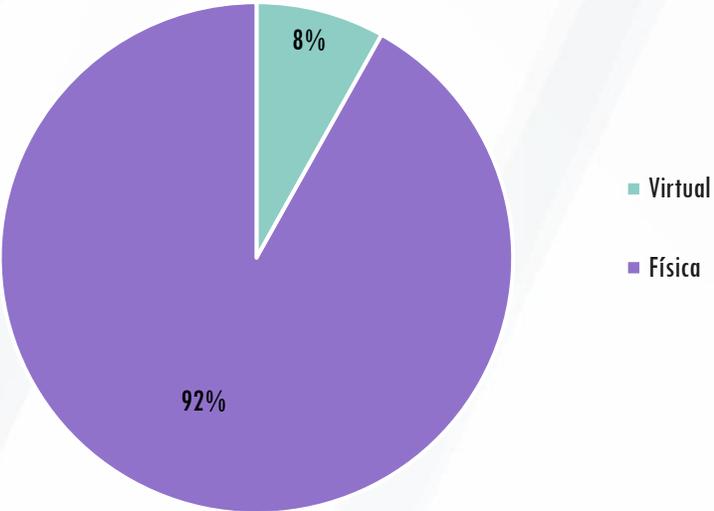
A través de las encuestas de satisfacción y percepción de la prestación del servicio a la ciudadanía, se identifican posibles oportunidades de mejora para fortalecer la atención, con base en las necesidades de la ciudadanía.

ENCUESTAS REALIZADAS POR MES

CANAL PRESENCIAL



Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte 31/12/2024

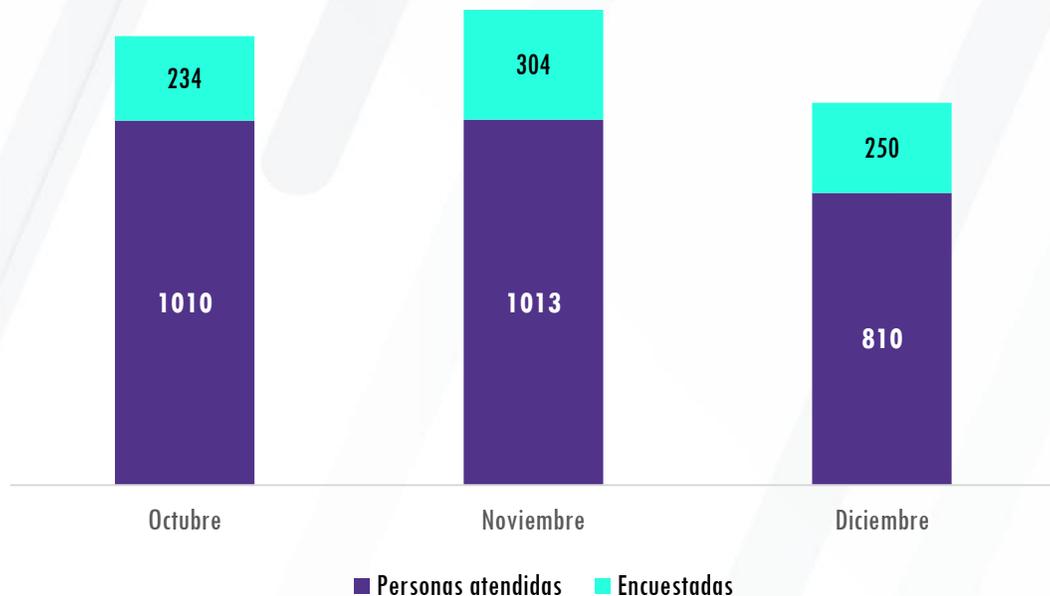


Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte 31/12/2024

PERSONAS ATENDIDAS: 14.799
ENCUESTADAS: 6.301 (43%)

ENCUESTAS REALIZADAS POR MES

CANAL TELEFÓNICO-LÍNEA 195

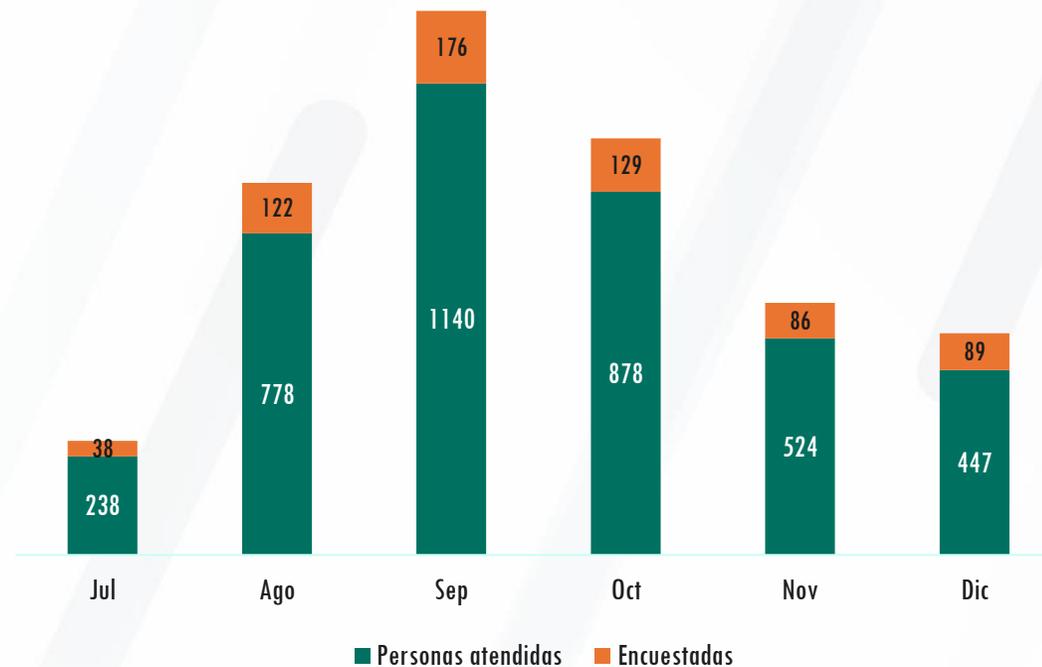


Fuente: ETB -corte 31/12/2024

PERSONAS ATENDIDAS: .2.833

ENCUESTADAS: 788 (28%)

CANAL VIRTUAL-CHAT LIVE



Fuente: Chat-SDHT -corte 31/12/2024

PERSONAS ATENDIDAS: 4.005

ENCUESTADAS: 640 (16%)

Nota aclaratoria: Durante los meses de julio, agosto y septiembre de 2024 no se tuvo contrato interadministrativo con ETB, razón por la cual no registran atenciones de dichos meses

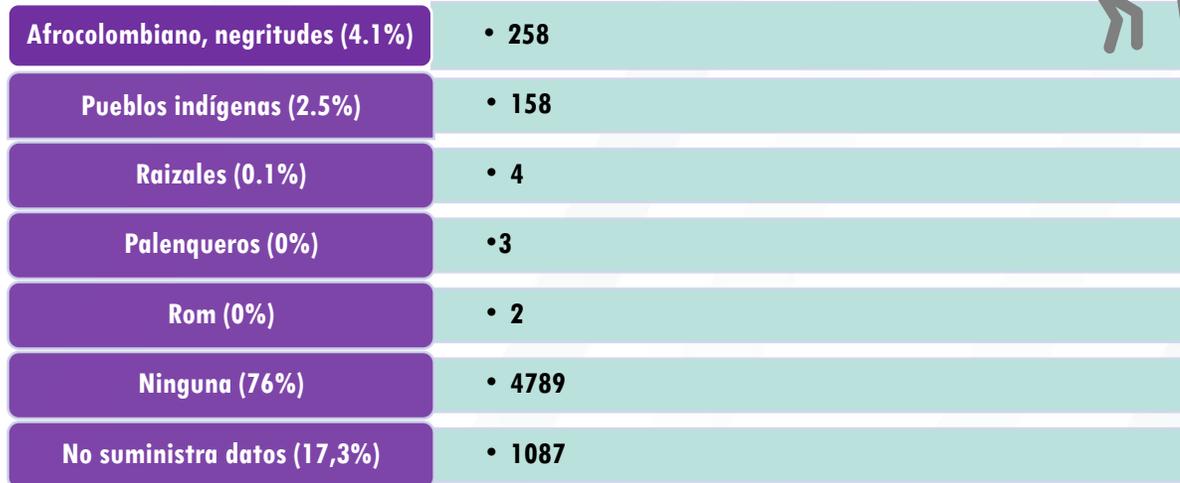
INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

Encuestados canal presencial

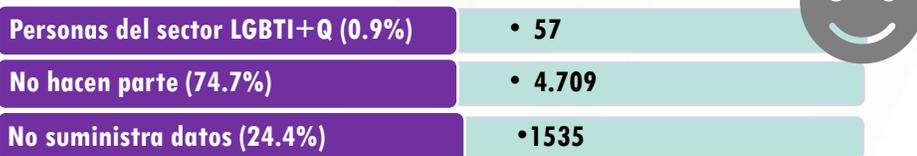
Sexo asignado al nacer



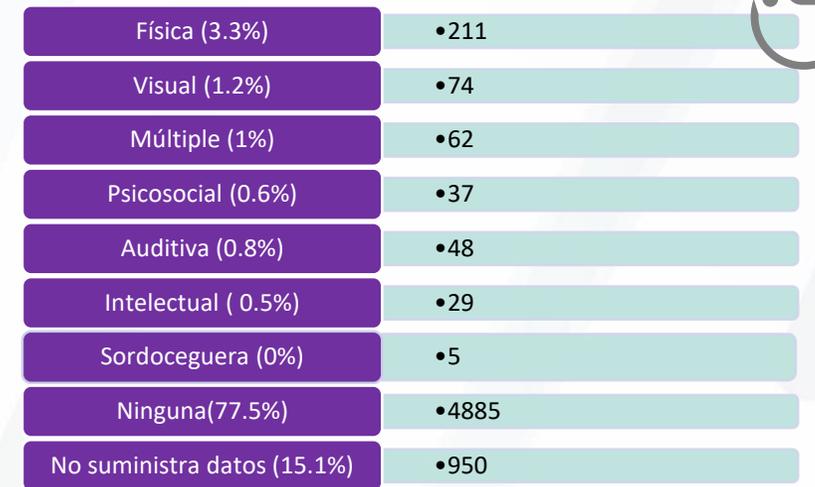
Pertenencia Étnica



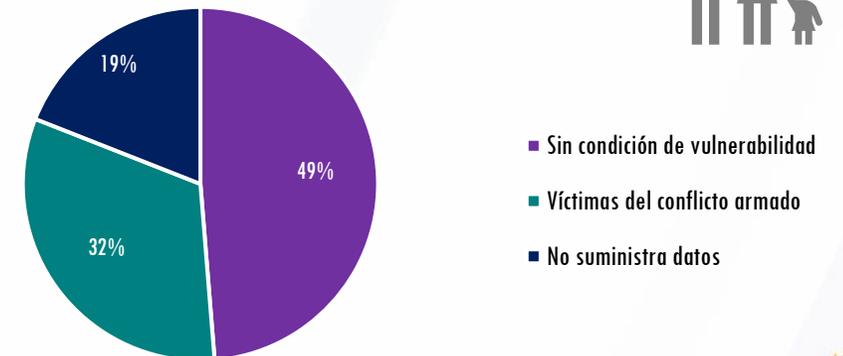
Pertenecientes a los sectores LGBTI+Q



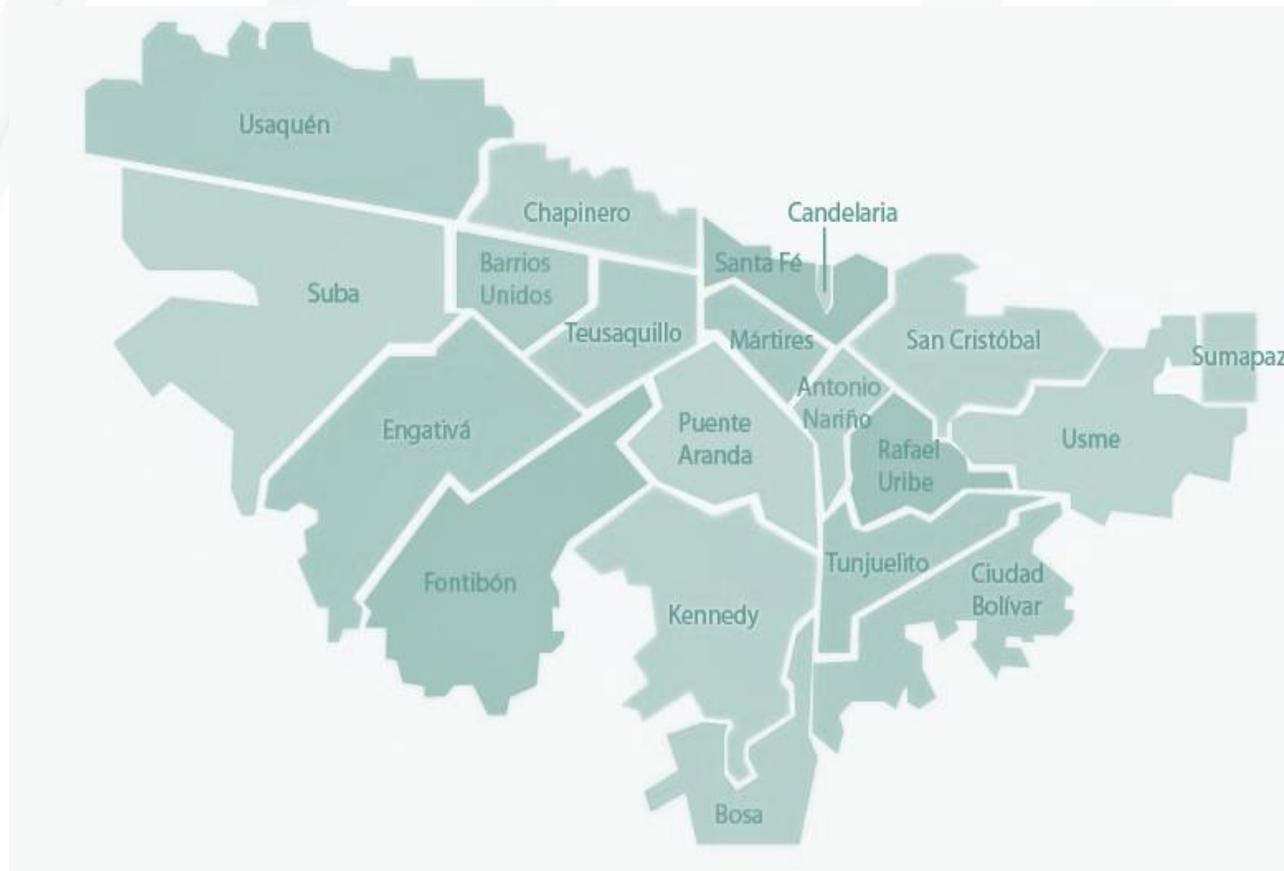
Personas encuestadas con discapacidad



Personas víctimas del conflicto armado



LOCALIDAD DE RESIDENCIA



1. **Bosa- 1346**
2. **Ciudad Bolívar- 829**
3. **Kennedy- 738**
4. **Ciudad Bolívar- 543**
5. **Suba- 519**
6. **San Cristóbal- 413**
7. **Engativá- 406**
8. **Usme- 345**
9. **Rafael Uribe Uribe- 252**
10. **Tunjuelito- 113**
11. **Usaquén- 90**
12. **Santa Fe- 78**
13. **Puente Aranda- 68**
14. **Fontibón- 63**
15. **San Cristóbal- 56**
16. **Chapinero- 51**
17. **Los Mártires- 48**
18. **Barrios Unidos- 38**
19. **Antonio Nariño- 36**
20. **Teusaquillo- 17**
21. **La Candelaria- 6**
22. **No reside en Bogotá- 124**
23. **No suministra datos -122**

ENCUESTADOS: 6.301

VARIABLES- CALIFICACIÓN DEL SERVICIO

CANAL PRESENCIAL

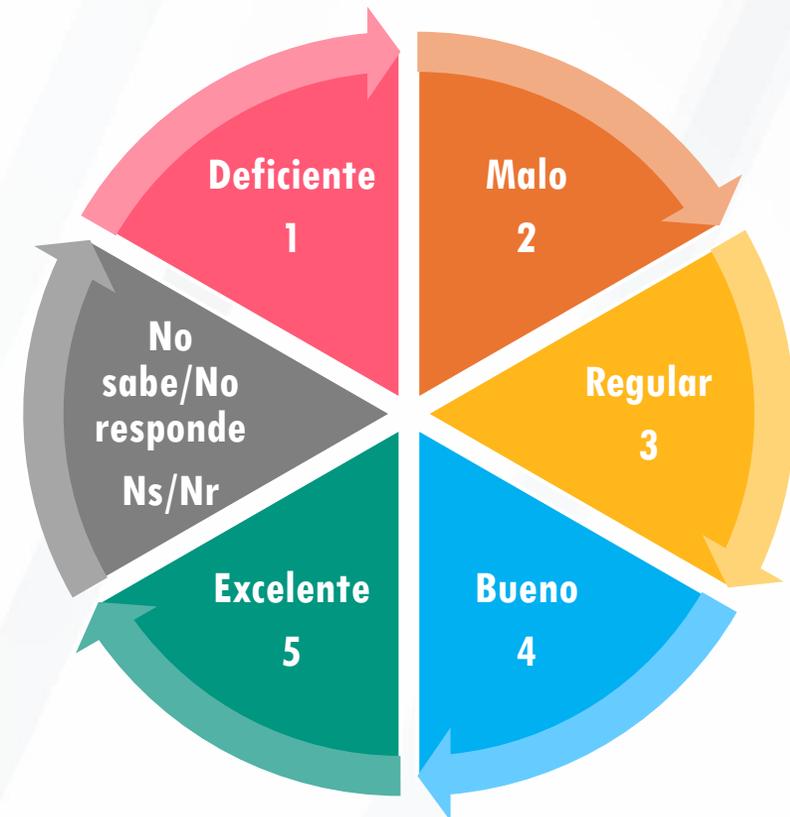
- Amabilidad, respeto y disposición del servicio recibido
- Claridad y precisión de la información recibida
- Tiempo utilizado en la atención del trámite o servicio
- Accesibilidad para conocer del trámite o servicio

CANAL TELEFÓNICO- LÍNEA 195

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

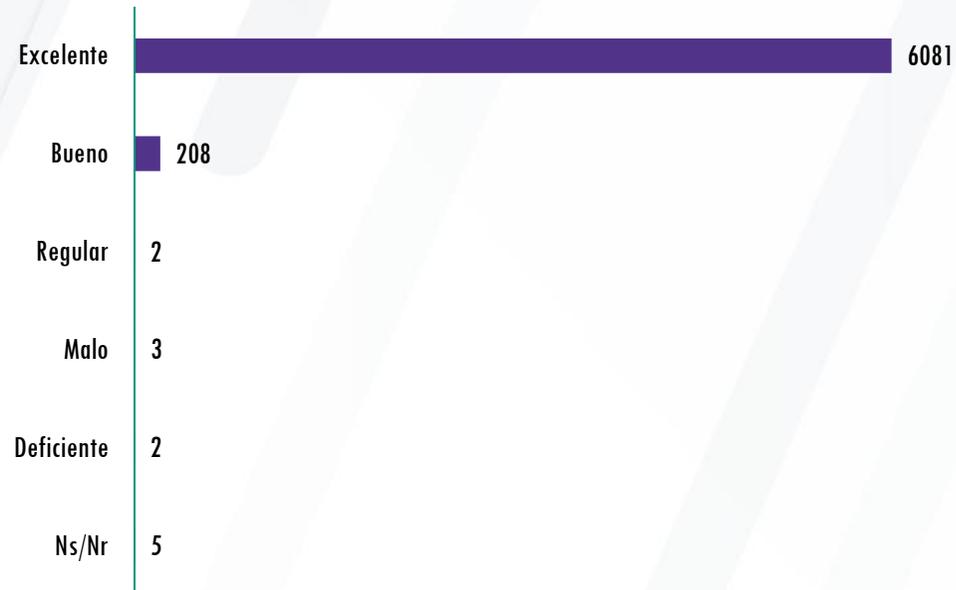
CANAL VIRTUAL- CHAT

- Calidad de la atención recibida



CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

Amabilidad, respeto y disposición del servicio recibido



Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte 31/12/2024

Promedio total calificación: 4.9

Claridad y precisión de la información recibida



Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte 31/12/2024

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 31/12/2024

Promedio total calificación: 4.9

Accesibilidad para conocer del trámite o servicio

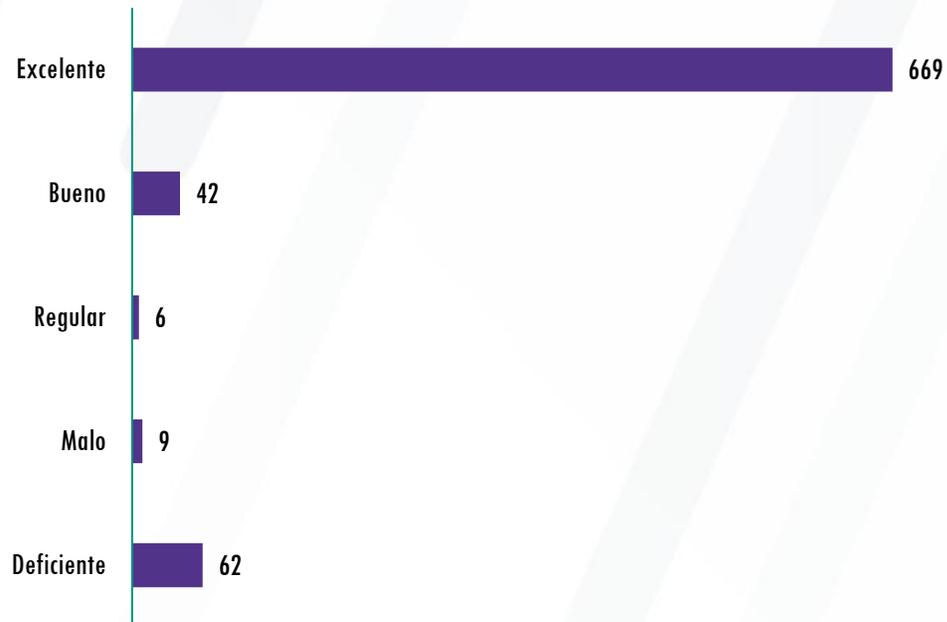


Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte 31/12/2024

Promedio total calificación: 4.9

CALIDAD DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO- LÍNEA 195

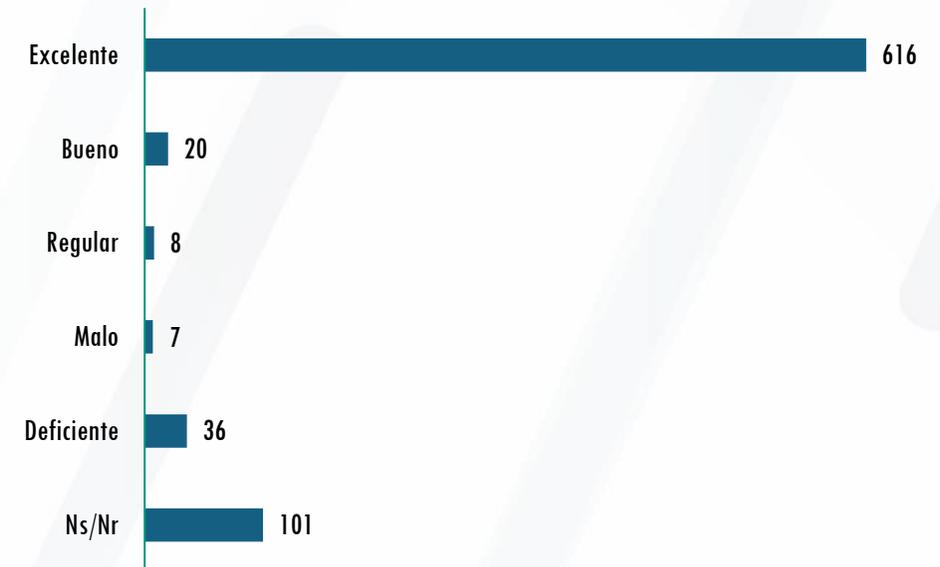
Servicio prestado por el asesor



Fuente: ETB -corte 31/12/2024

Promedio total calificación: 4.5

Amabilidad y sentido de colaboración del asesor

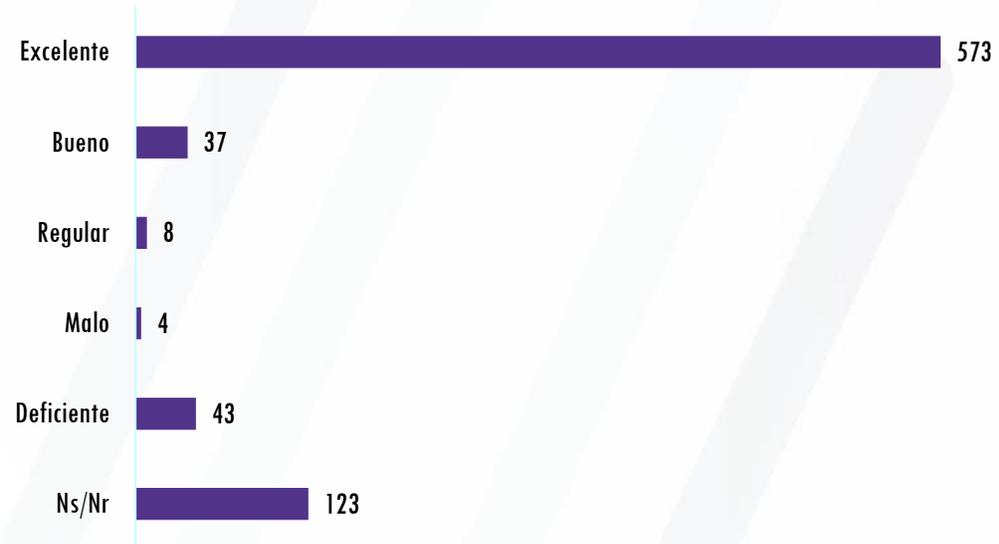


Fuente: ETB -corte 31/12/2024

Promedio total calificación: 4.7

CALIDAD DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO- LÍNEA 195

Calidad de la información que le suministro el asesor

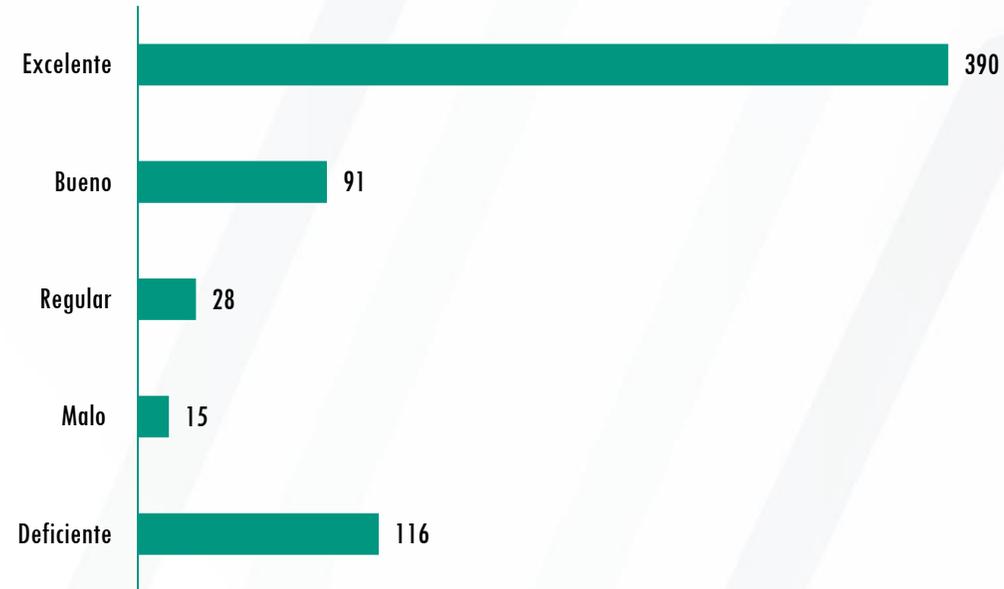


Fuente: ETB -corte 31/12/2024

Promedio total calificación: 4.6

CALIDAD DEL SERVICIO CANAL VIRTUAL- CHAT

Calidad de la atención recibida



Fuente: Chat-SDHT-corte 31/12/2024

Promedio total calificación: 4.0

SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA PARA MEJORAR EL SERVICIO

- Califican una buena atención y excelente servicio en los diferentes canales de atención.
- Implementar la atención ciudadana mediante otros canales virtuales adicionales como WhatsApp, Telegram.
- Ampliar la cobertura para más puntos presenciales en Bogotá D.C y personal para una optima y oportuna atención.
- Optimizar la atención del canal PBX de la entidad para una mayor recepción de llamadas telefónicas.
- Mejorar la accesibilidad a la información que requiere la ciudadanía y los colaboradores de la entidad en la página web de la SDHT.
- Ampliar la oferta de programas de viviendas en todas las localidades de Bogotá D.C
- 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 recepción y atención a la ciudadanía.

ACCIONES DE MEJORA A IMPLEMENTAR

- Continuar con la estrategia de rescate del servicio, mediante la cual se revisan las encuestas que tuvieron una calificación de “Deficiente”, y se realiza la llamada a la ciudadanía con el fin de indagar el motivo de la baja calificación y brindar orientación sobre la oferta institucional.
- Realizar mesas de trabajo con el proceso de Gestión Tecnológica para mejorar el canal del chat live en cuanto a las novedades que presenta la herramienta.
- Realizar capacitaciones y/o sensibilizaciones sobre protocolos de servicio para fortalecer las capacidades de los servidores que brindan servicio a la ciudadanía.
- 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.
- Gestionar y hacer seguimiento a 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 Yomasá*)
- Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno (Bosa, Chapinero, Rafael Uribe Uribe)
- Sede Central Chapinero



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