



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

**Y**

**SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE VALOR FRENTE A  
PRODUCTOS Y/O SERVICIOS RECIBIDOS**

**Servicio a la Ciudadanía  
Primer Semestre 2025**



SECRETARÍA DEL  
HÁBITAT



## Tabla de Contenido

### **1. INFORME DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA**

En este capítulo analiza la satisfacción y percepción de la prestación del servicio en los CANALES DE ATENCIÓN PRESENCIAL, VIRTUAL Y TELEFÓNICO.

### **2. INFORME DE SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE VALOR FRENTE A PRODUCTOS Y/O SERVICIOS RECIBIDOS**

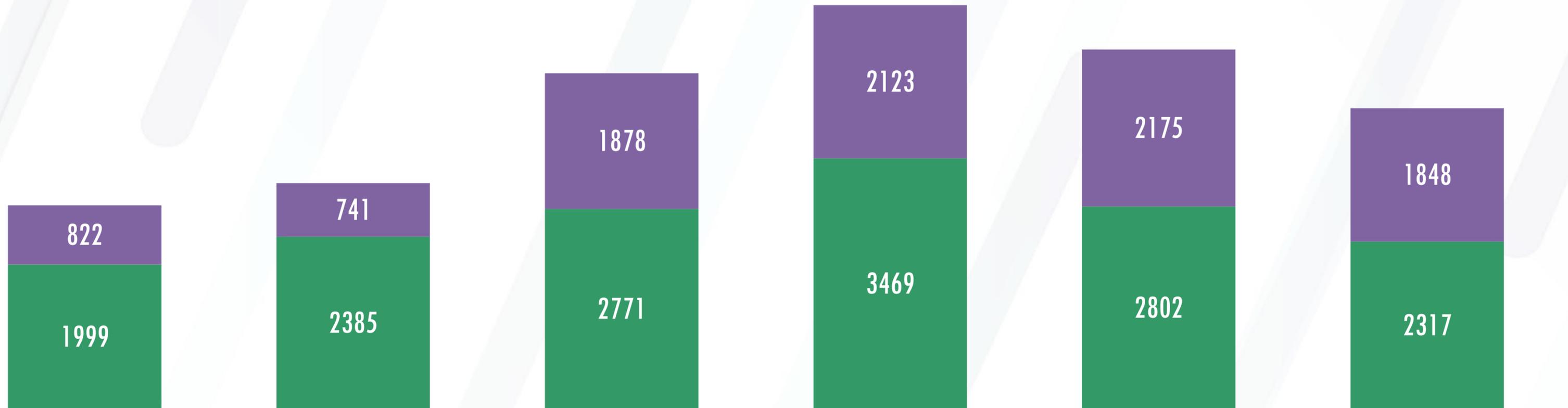
Este capítulo analiza los resultados de las encuestas de satisfacción de la ciudadanía y los grupos de valor frente a productos y/o servicios entregados por la Secretaría Distrital del Hábitat — SDHT.

Los resultados fueron obtenidos de las encuestas aplicadas durante el primer semestre del 2025, esto con el fin de obtener una retroalimentación que evalúe la calidad de los productos y el grado de satisfacción, que posibilite identificar oportunidades de mejora para fortalecer la atención a la ciudadanía.

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

# Encuestas Realizadas Mensualmente

## CANAL PRESENCIAL



Enero

Febrero

Marzo

Abril

Mayo

Junio

■ Personas Atendidas ■ Encuestados

Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte – Junio 30 de 2025

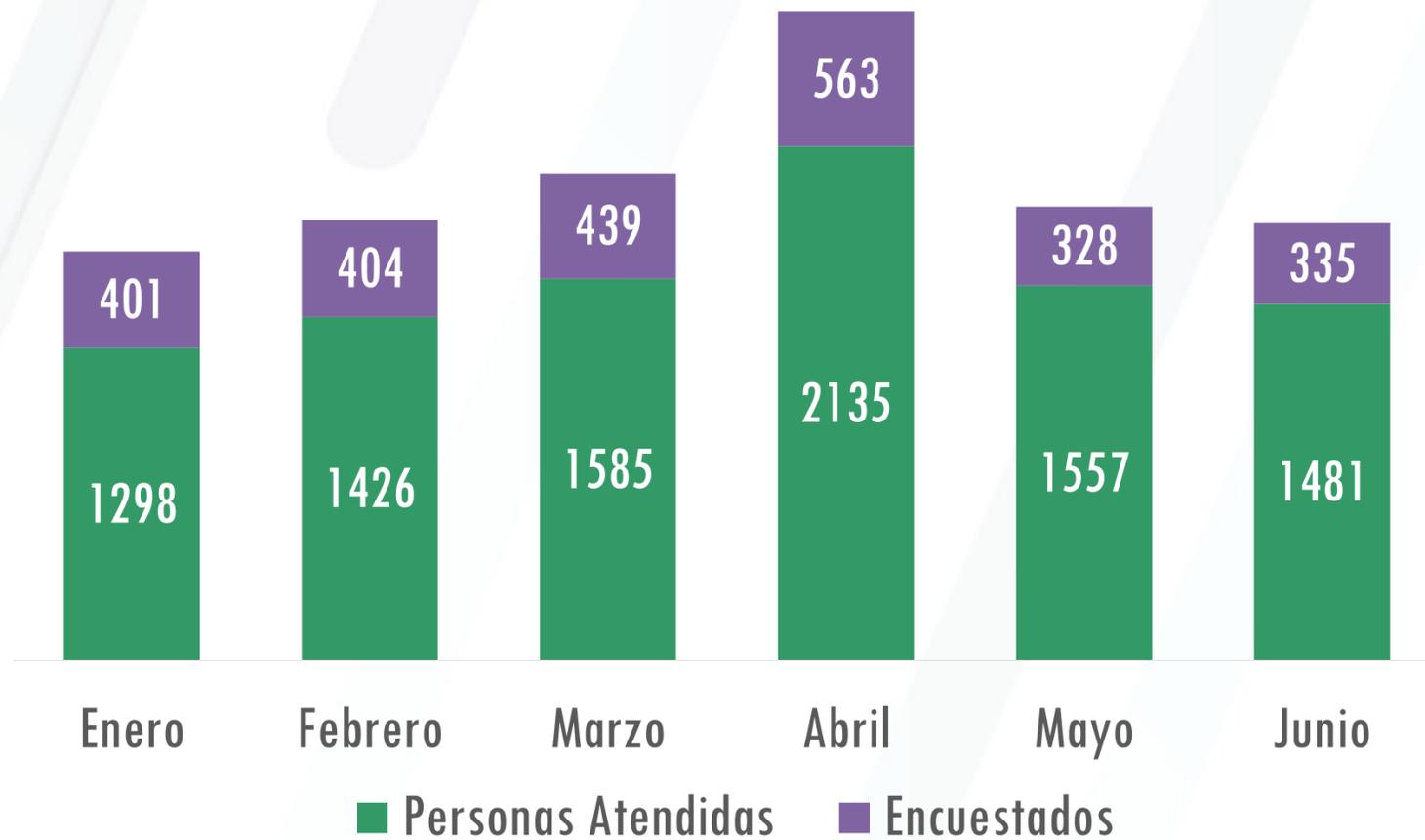
**Personas Atendidas: 15.743**

**Encuestas Realizadas: 9.587 (60,90%)**

# Encuestas Realizadas Mensualmente

## CANALES VIRTUALES

### CANAL TELEFÓNICO-LÍNEA 195



**Personas Atendidas: 9.482**  
**Encuestas Realizadas: 2.470 (26,05%)**

### CANAL VIRTUAL-CHAT LIVE

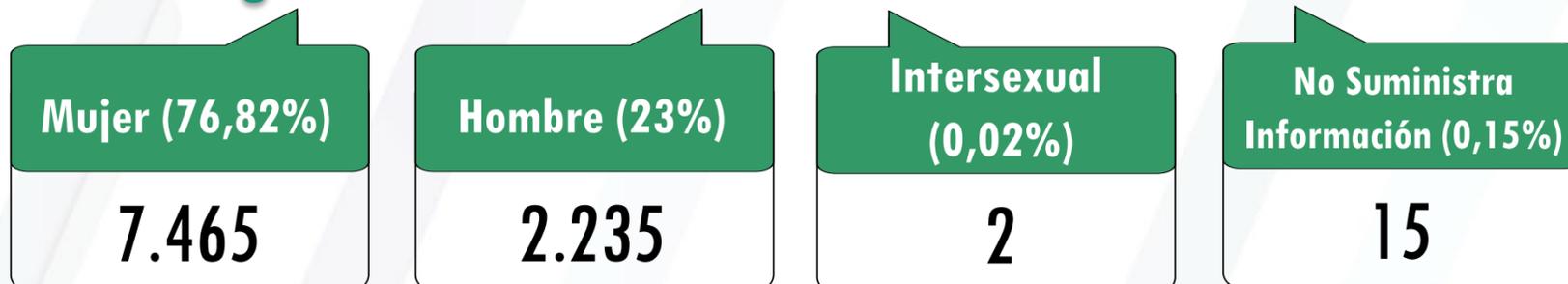


**Personas Atendidas: 4.597**  
**Encuestas Realizadas: 900 (19,58%)**

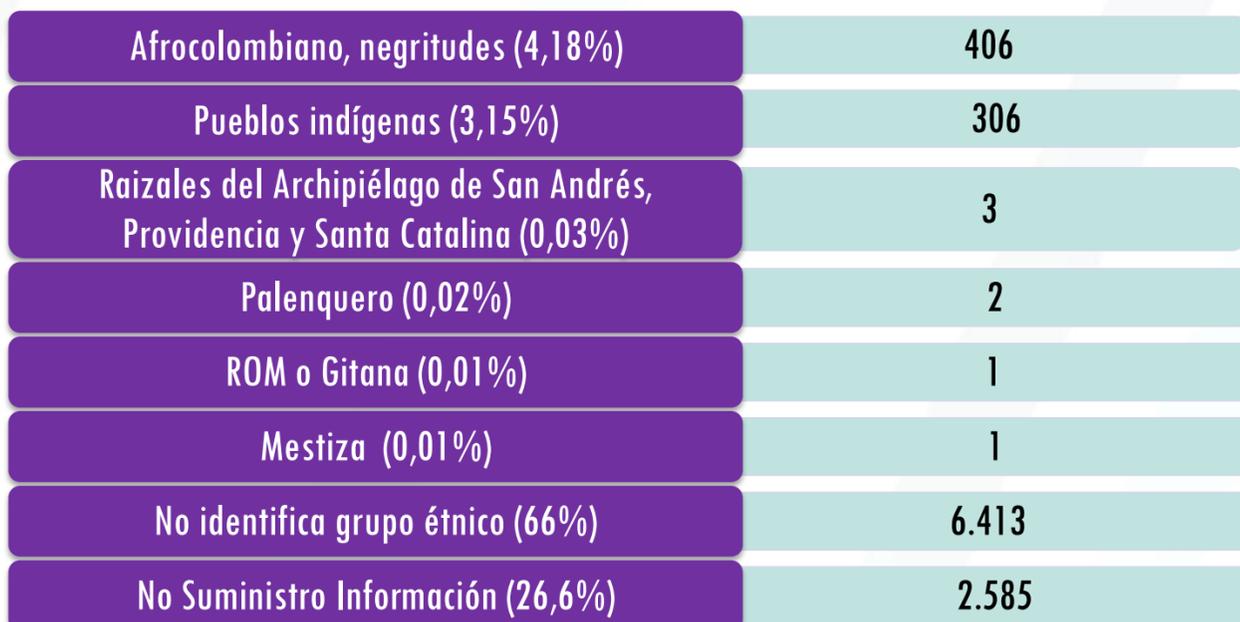
# INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

## CANAL PRESENCIAL

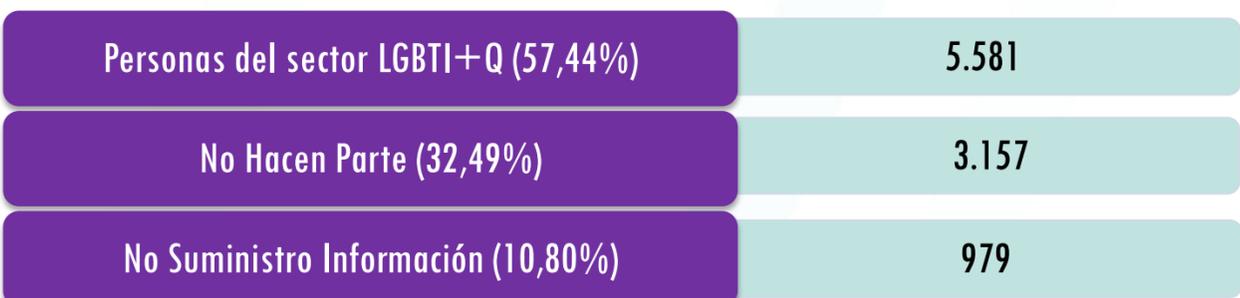
### Sexo Asignado al Nacer



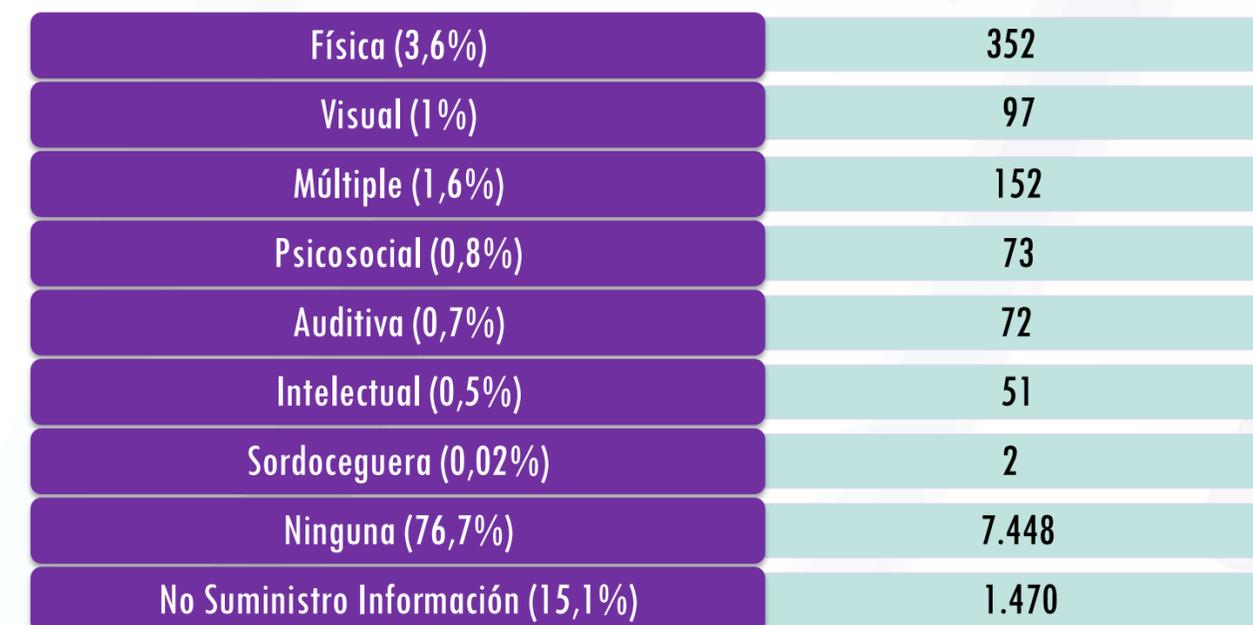
### Pertenencia Étnica



### Pertenecientes a los sectores LGBTI+Q



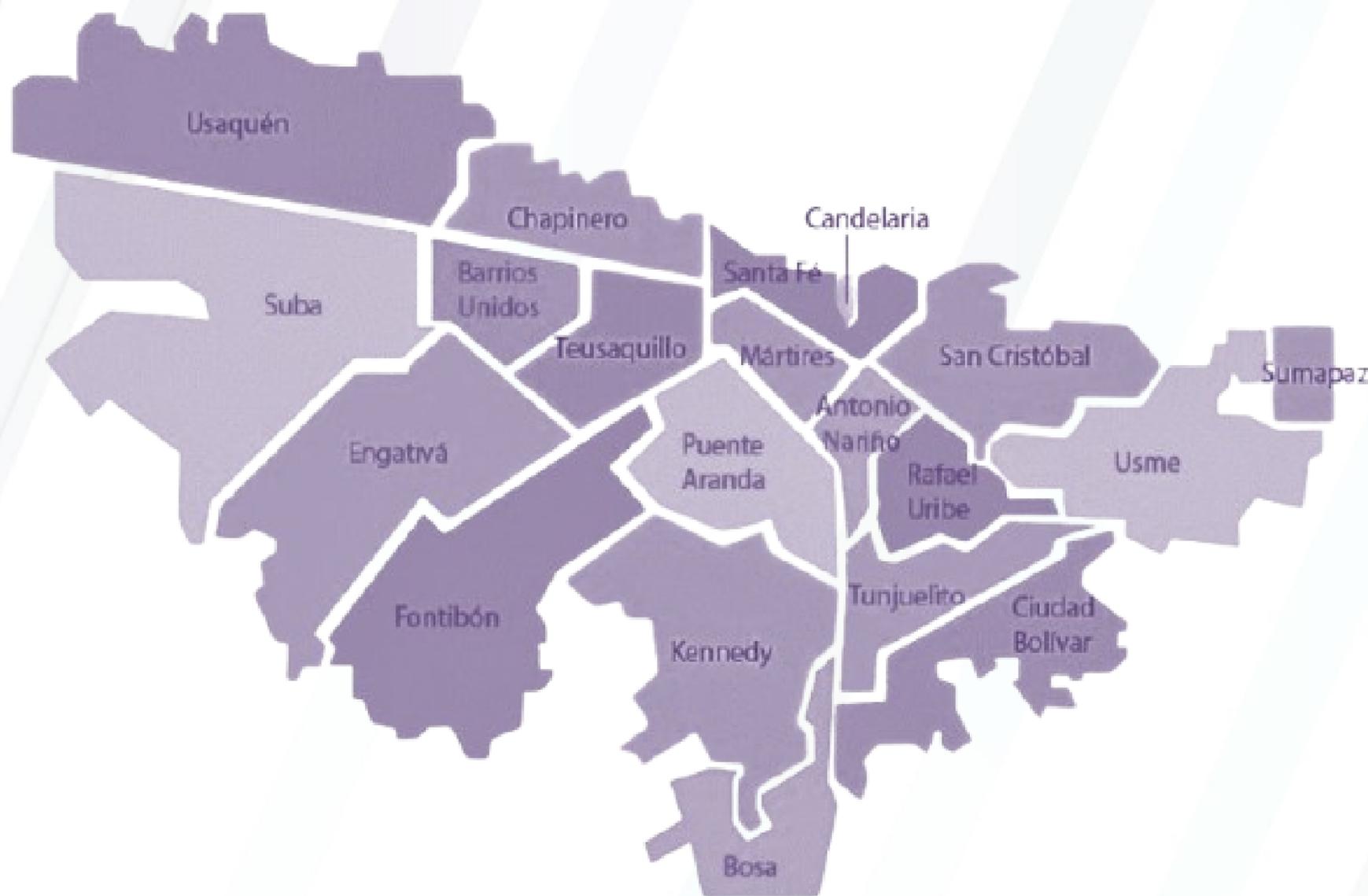
### Personas Encuestadas con Discapacidad



### Personas víctimas del conflicto armado



## LOCALIDAD DE RESIDENCIA – CANAL PRESENCIAL



1. Bosa – **1.820**
2. Ciudad Bolívar – **1.528**
3. Kennedy – **1.408**
4. Suba – **1.030**
5. San Cristóbal - **730**
6. Usme - **693**
7. Engativá - **509**
8. Rafael Uribe Uribe - **430**
9. Tunjuelito - **172**
10. Puente Aranda - **156**
11. Usaquén - **141**
12. Fontibón - **139**
13. Santa Fe - **118**
14. Los Mártires - **79**
15. Chapinero - **67**
16. Barrios Unidos - **61**
17. Antonio Nariño - **50**
18. Teusaquillo - **31**
19. Candelaria - **18**
20. Sumapaz - **1**
21. No reside en Bogotá - **39**
22. No Suministro Información - **367**

**Encuestas Realizadas: 9.587**

## 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.

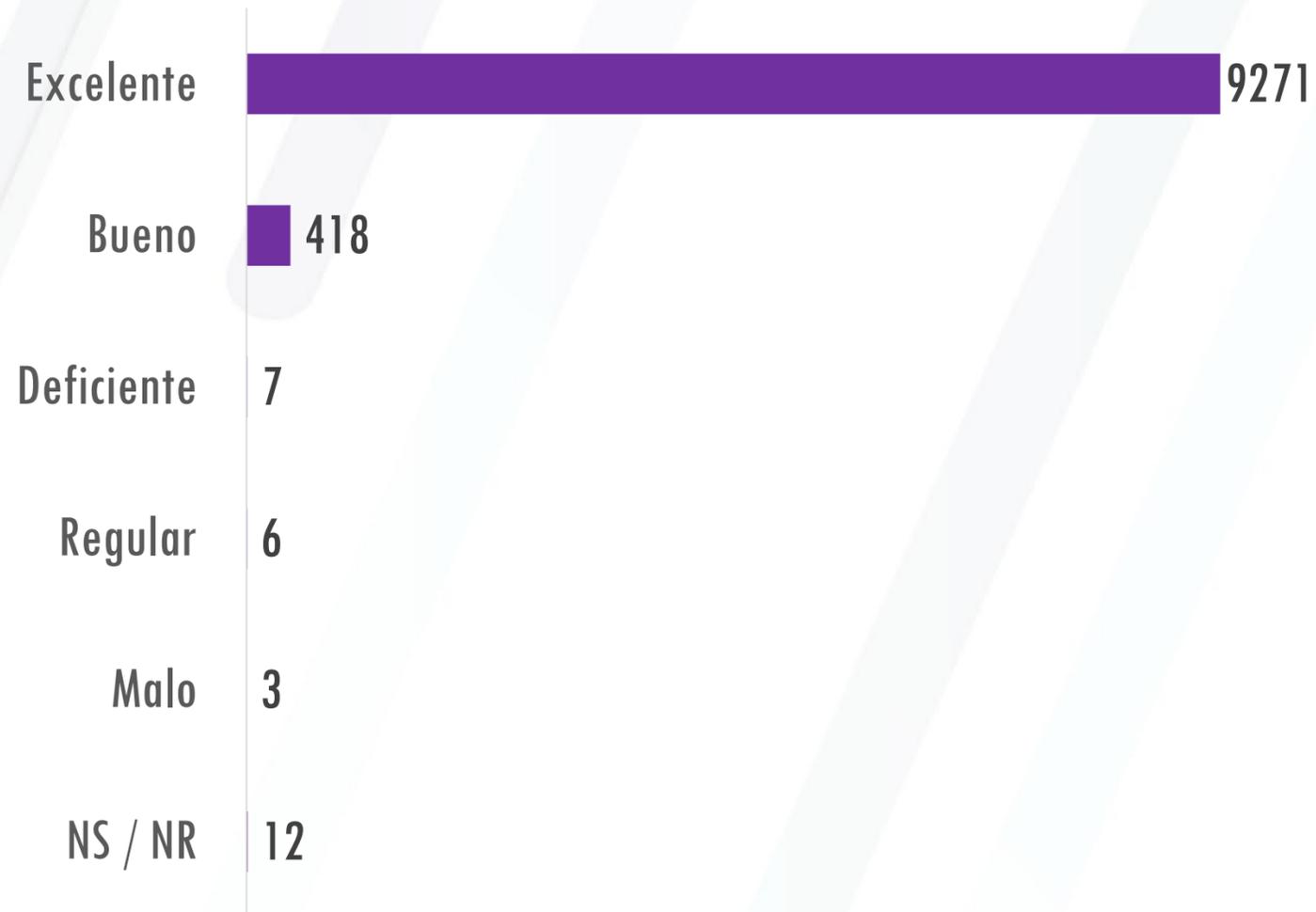
### CANAL VIRTUAL- CHAT

- Calidad de la atención recibida



# CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

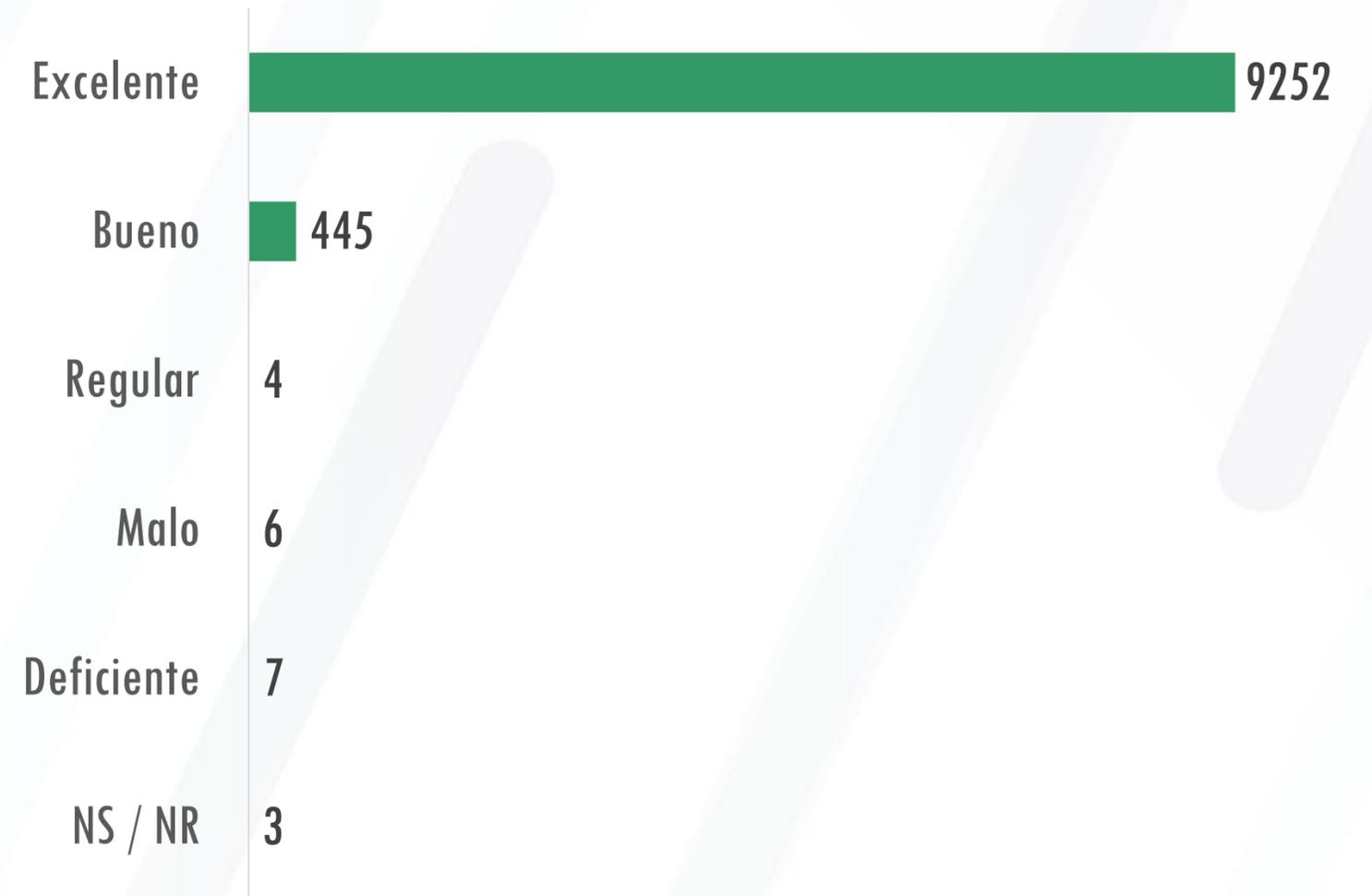
## Amabilidad, respeto y disposición del servicio recibido



Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte — Junio 30 de 2025

**Promedio Calificación: 4,97**

## Claridad y precisión de la información recibida

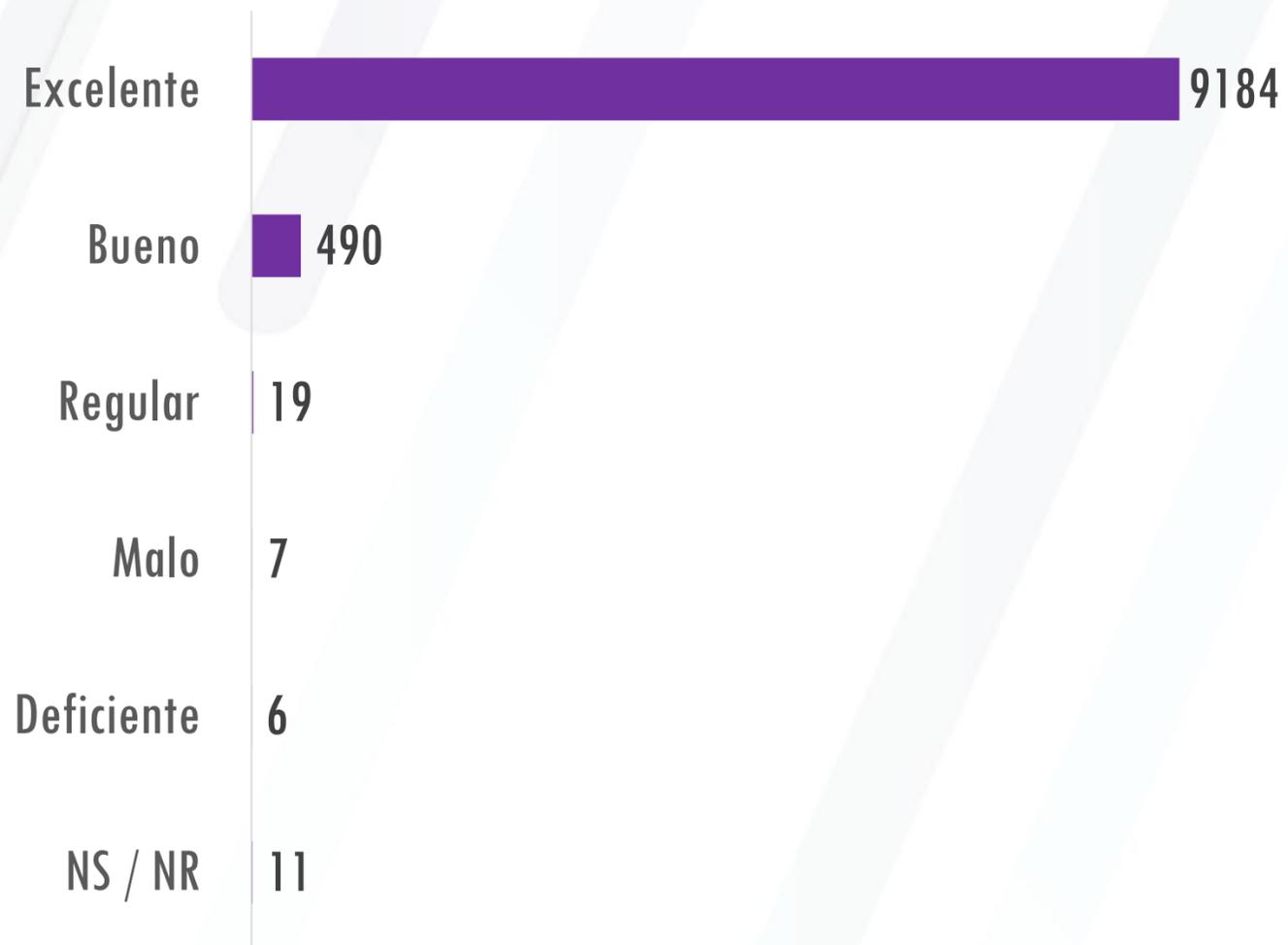


Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte — Junio 30 de 2025

**Promedio Calificación: 4,98**

# CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

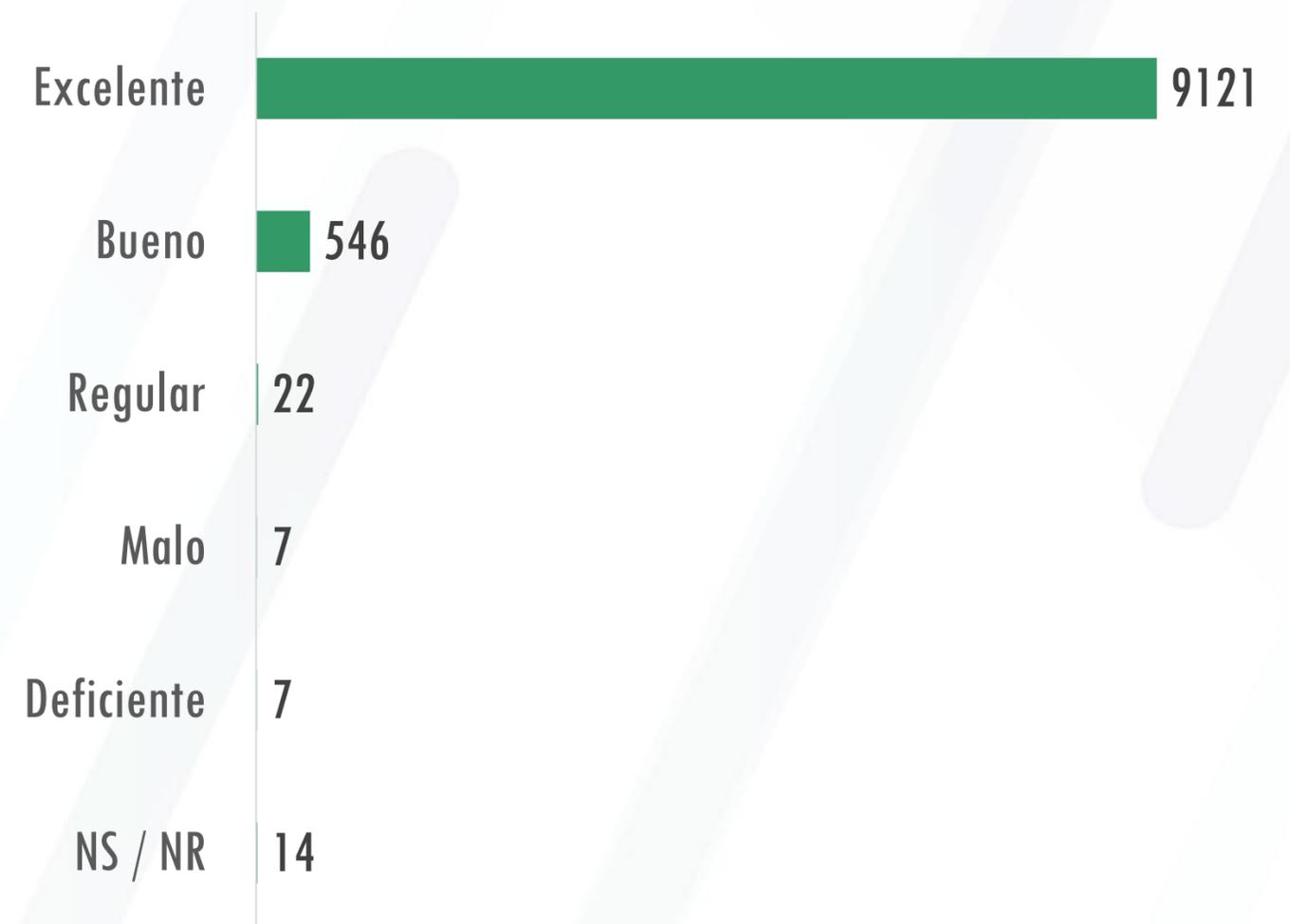
## Tiempo utilizado en la atención del trámite o servicio



Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte — Junio 30 de 2025

**Promedio Calificación: 4,97**

## Accesibilidad para conocer del trámite o servicio

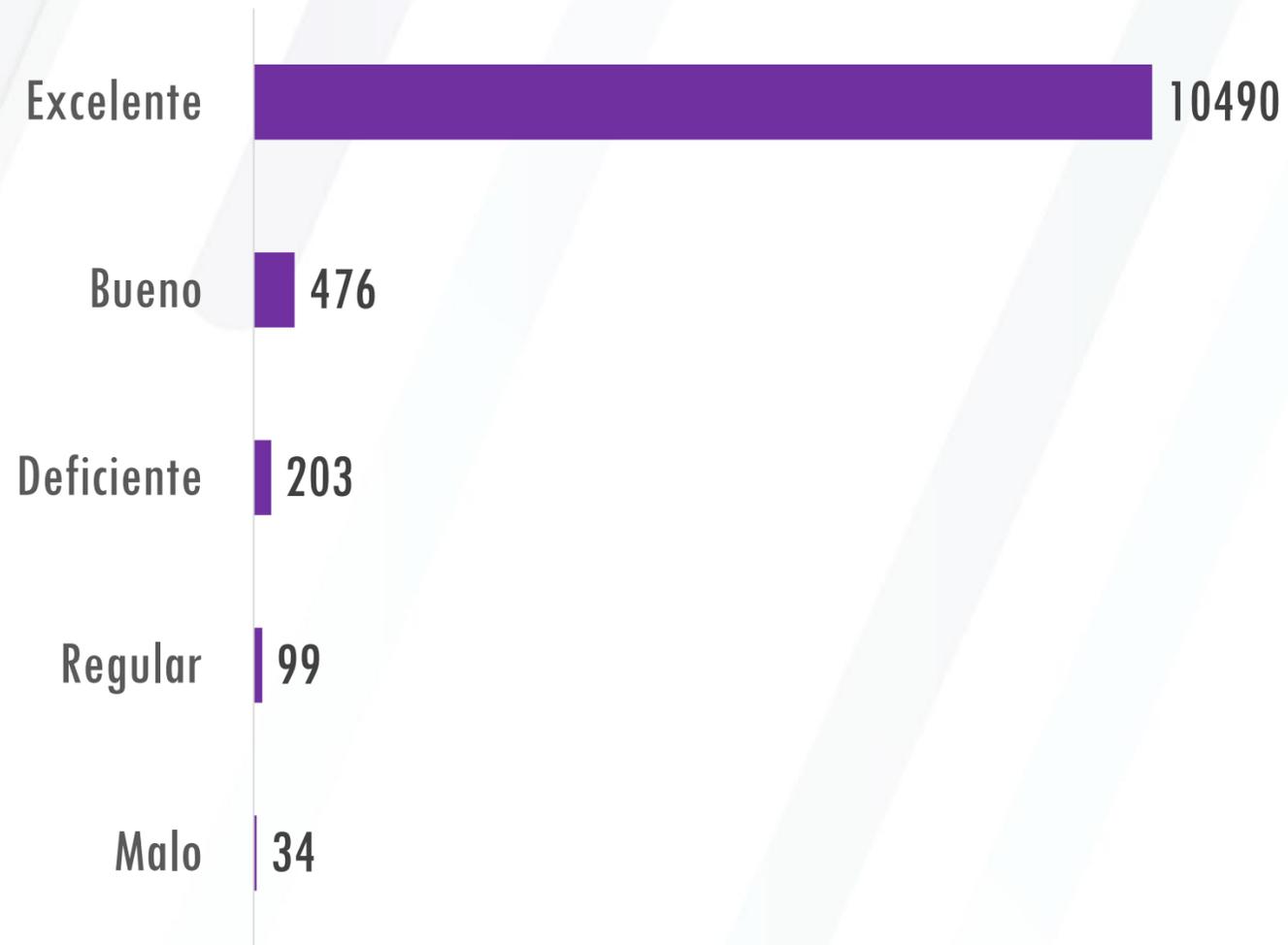


Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte — Junio 30 de 2025

**Promedio Calificación: 4,96**

# CALIDAD DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO – LÍNEA 195

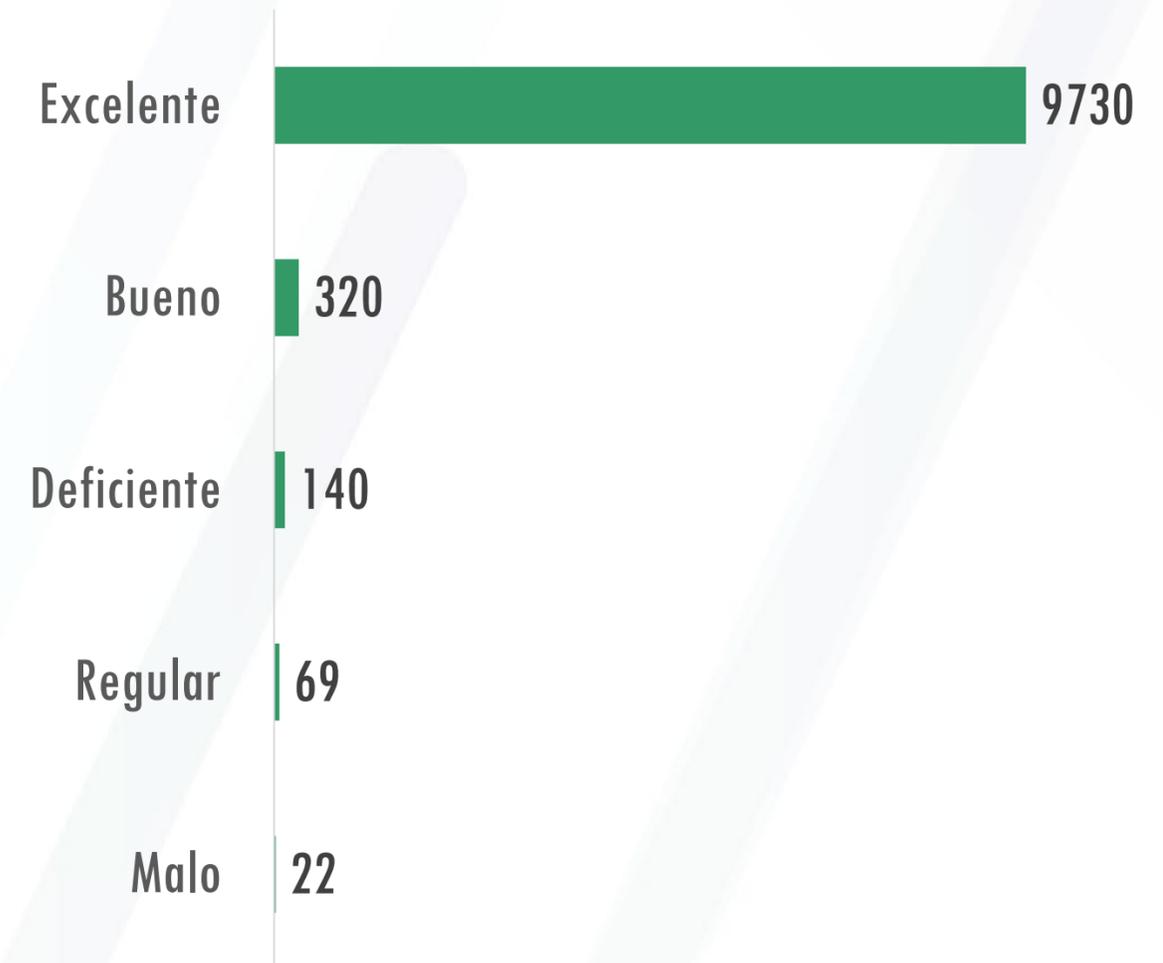
## Servicio prestado por el asesor



Fuente: ETB— Junio 30 de 2025

**Promedio Calificación: 4,58**

## Accesibilidad para conocer del trámite o servicio

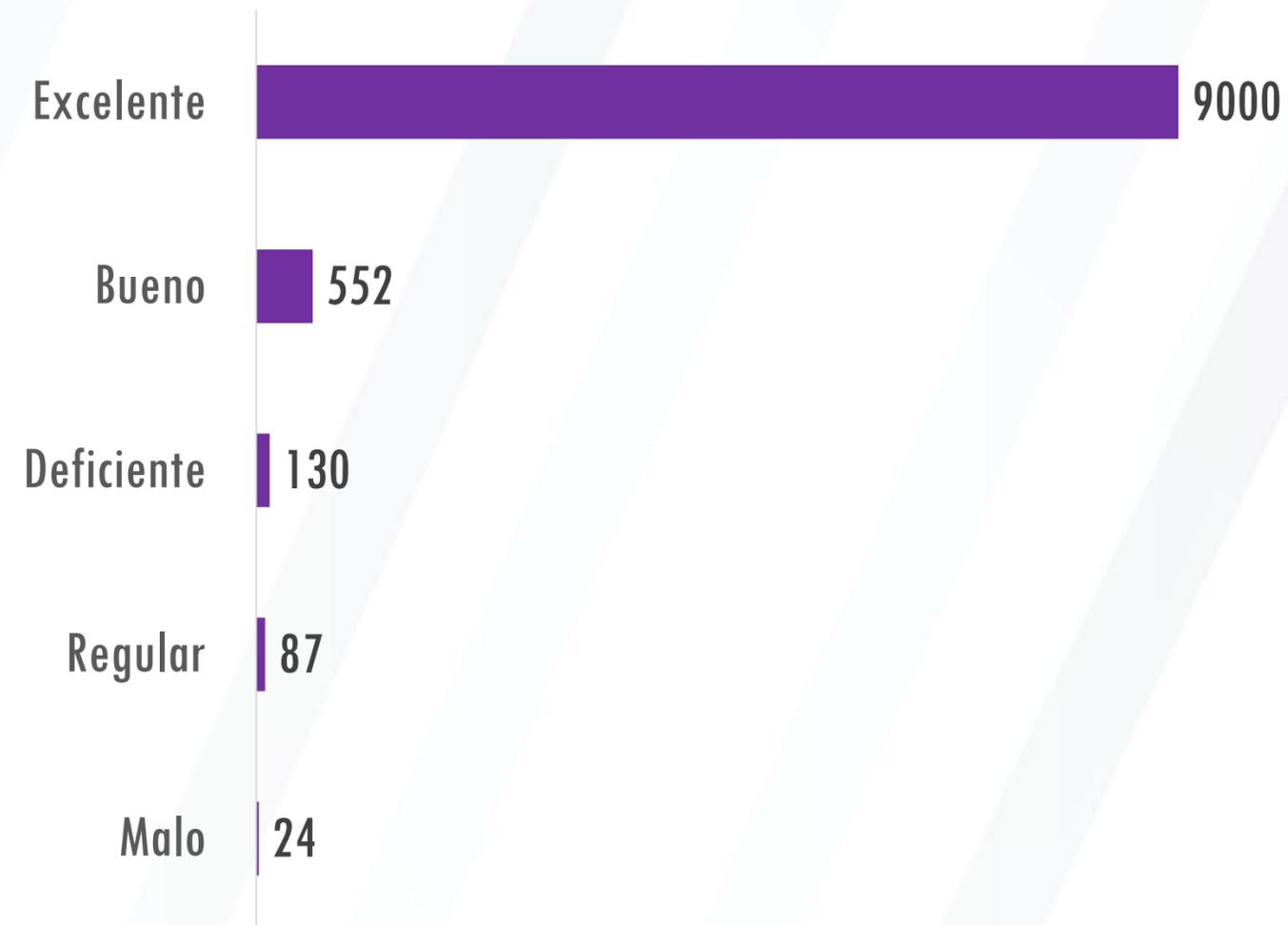


Fuente: ETB— Junio 30 de 2025

**Promedio Calificación: 4,67**

## CALIDAD DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO – LÍNEA 195

### Calidad de la información que le suministro el asesor

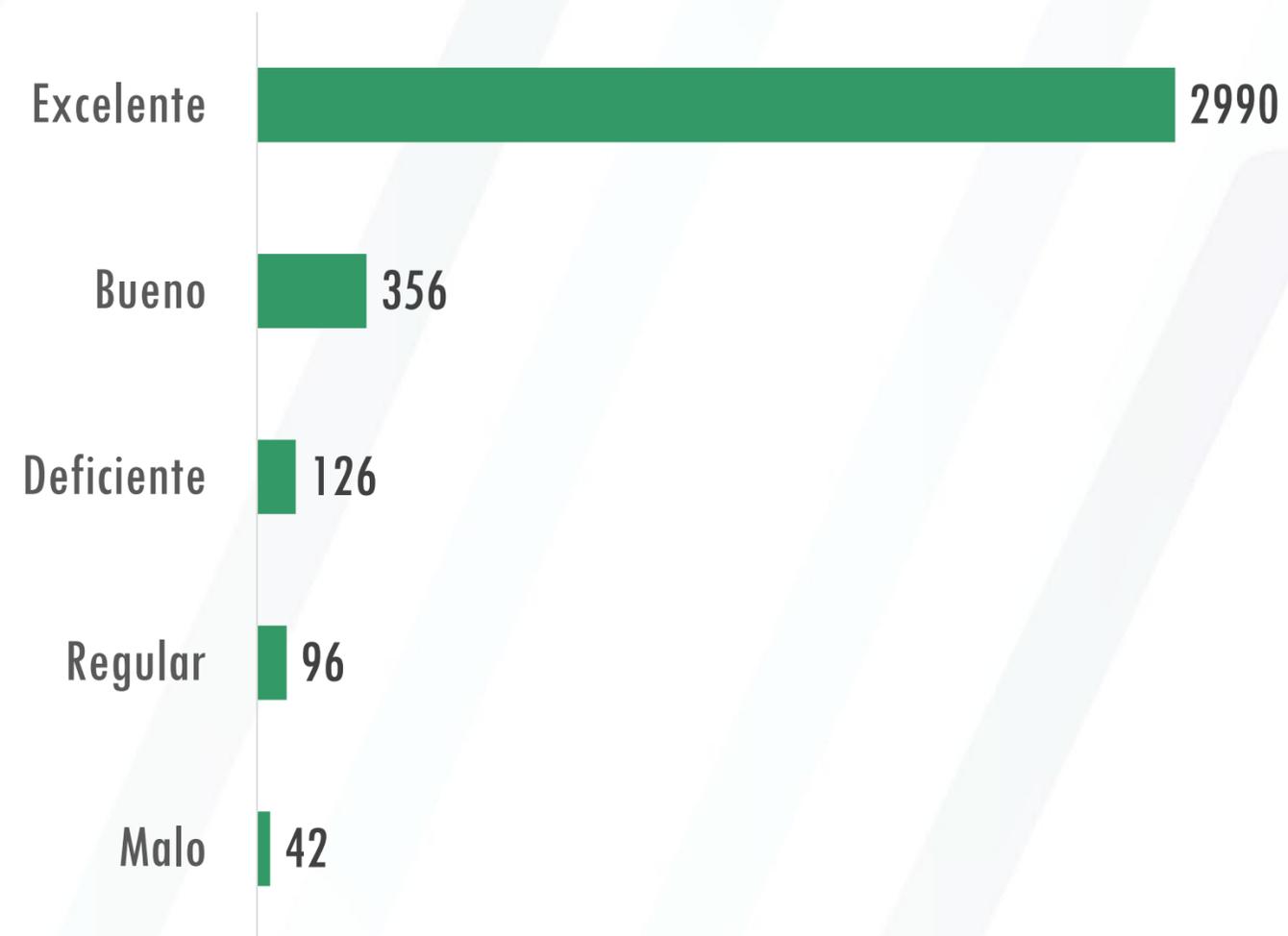


*Fuente: ETB— Junio 30 de 2025*

**Promedio Calificación: 4,64**

# CALIDAD DEL SERVICIO CANAL VIRTUAL- CHAT

## Calidad de la atención recibida



*Fuente: Chat-SDHT— Junio 30 de 2025*

**Promedio Calificación: 4,17**

## SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA PARA MEJORAR EL SERVICIO

- Creación de subsidios para vivienda usada y mejoramiento en propiedad horizontal
- Ampliación de beneficios para ciudadanos vulnerables, madres cabeza de familia, cuidadores y personas con discapacidad
- Inclusión de estrato 3 en programas de mejoramiento
- Más campañas en medios, redes y localidades
- Folletos informativos, pantallas más accesibles, videos explicativos comprensibles
- Actualización constante de la página web
- Mayor visibilidad de los puntos de atención
- Mayor cobertura por línea 195 y PBX (respuesta pendiente en varios casos)
- Alternativas a trámites presenciales
- Orientación para navegación de plataformas digitales
- Acompañamiento para radicación de documentos

## **SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA PARA MEJORAR EL SERVICIO**

- **Agilidad en el ingreso, asignación de turnos y radicación**
- **Mejora del sistema de llamado en SuperCADE**
- **Mayor número de asesores disponibles**
- **Amabilidad, empatía, paciencia y respeto en el trato**
- **Capacitación homogénea de asesores (evitar información contradictoria)**
- **Solicitud de que no se cambie el personal con frecuencia**
- **Que todos los puntos de atención mantengan el mismo nivel de servicio ejemplar**
- **Dirección clara hacia los módulos de atención**
- **Postulación clara en ferias de vivienda con información sobre tipo de vivienda (VIP/ VIS)**
- **Registro efectivo en convocatorias**
- **Revisión tecnológica del sistema de atención**

## ACCIONES DE MEJORA A IMPLEMENTAR

Optimizar el sistema de gestión de turnos con tecnologías de automatización y alertas en tiempo real, para mejorar tiempos de espera y asignación.

Se realizará acompañamientos para el fortalecimiento de habilidades para la excelencia en el servicio a todos los colaboradores del proceso de participación y relacionamiento con la ciudadanía.

Establecer mecanismos para poder articular el proceso con las dependencias de la Entidad, con el fin de fortalecer el relacionamiento con nuestros grupos de interés y de valor, para lograr gestionar oportunamente las atenciones y las solicitudes de la ciudadanía.

Continuar con la estrategia de rescate del servicio, mediante la cual se revisan las encuestas que tuvieron una calificación de “Deficiente”, “Regular” y “Malo”, 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.

# ¿CUÁLES SON NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA?

La SDHT actualmente cuenta con 3 canales de atención a la ciudadanía.

## PRESENCIAL



Puntos Red CADE (8)
Centros de encuentro (4)
Sede principal SDHT
Eventos y ferias de servicio

## TELEFÓNICO



PBX 3581600 EXT. 3008
Línea 195 Opc. 6



## VIRTUAL



Página institucional - <a href="http://WWW.habitatbogota.gov.co">WWW.habitatbogota.gov.co</a> Chat live
Bogotá Te Escucha
Ventanilldecorrespondencia@habitatbogota.gov.co Notificacionesjudiciales@habitatbogota.gov.co Defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co
Ventanilla Única de la Construcción (VUC)
Redes sociales ( Instagram, Facebook, X, Youtube)
Linkedin Secretaría Distrital del Hábitat



Contamos con intérprete en lengua de señas colombiana



SECRETARÍA DEL  
HÁBITAT



# **INFORME DE SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE VALOR FRENTE A PRODUCTOS Y/O SERVICIOS RECIBIDOS**

## Introducción

Este informe analiza los resultados de las encuestas de satisfacción de la ciudadanía y los grupos de valor frente a productos y/o servicios entregados por la Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT, aplicadas en el periodo enero a junio de 2025 de manera virtual, esto con el fin de obtener una retroalimentación que evalúe la calidad de los productos y el grado de satisfacción.

La información del presente documento se obtuvo de las encuestas aplicadas por parte de cada uno de los procesos que ofrecen trámites, procedimientos administrativos, productos o servicios y desde Servicio a la Ciudadanía, se consolidaron los resultados y proyectó el actual informe.

Para el análisis de la información se determinaron ocho criterios que miden la satisfacción:

Satisfacción de la información publicada sobre el trámite o servicio.

Facilidad para realizar el trámite o servicio.

El tiempo de gestión utilizado para obtener el trámite o servicio.

La amabilidad las personas que orientaron el trámite o servicio.

Claridad de la información suministrada.

Dominio de los temas por parte de los funcionarios.

Calidad de la atención recibida.

Satisfacción del trámite o servicio prestado

## Encuestas realizadas



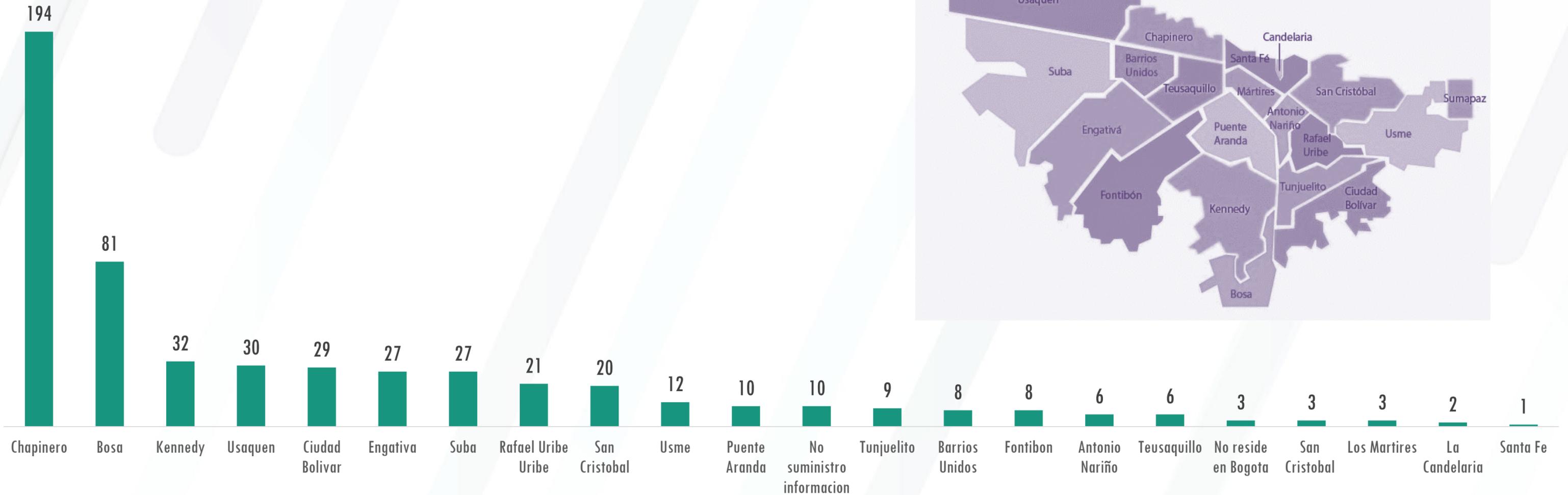
**Fuente:** Base de datos -Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor — Junio 30 de 2025

Para identificar la experiencia de la ciudadanía y grupos de valor se aplicaron 542 encuestas a 29 trámites y servicios que se brindaron en la Secretaría Distrital del Hábitat.

De acuerdo con las encuestas aplicadas, los 3 principales servicios que más recibe la ciudadanía por parte de la entidad corresponden a temas relacionados al Expediente para la solicitud del trámite de legalización urbanística de asentamientos humanos y Expediente para la solicitud del trámite de formalización de desarrollos legalizados correspondiente a la Subsecretaría de Coordinación Operativa, seguidos por Subsidio de Arrendamiento "MI Ahorro, mi Hogar", liderados por la Subsecretaría de Gestión Financiera.

# Caracterización de las personas encuestadas

## Localidad

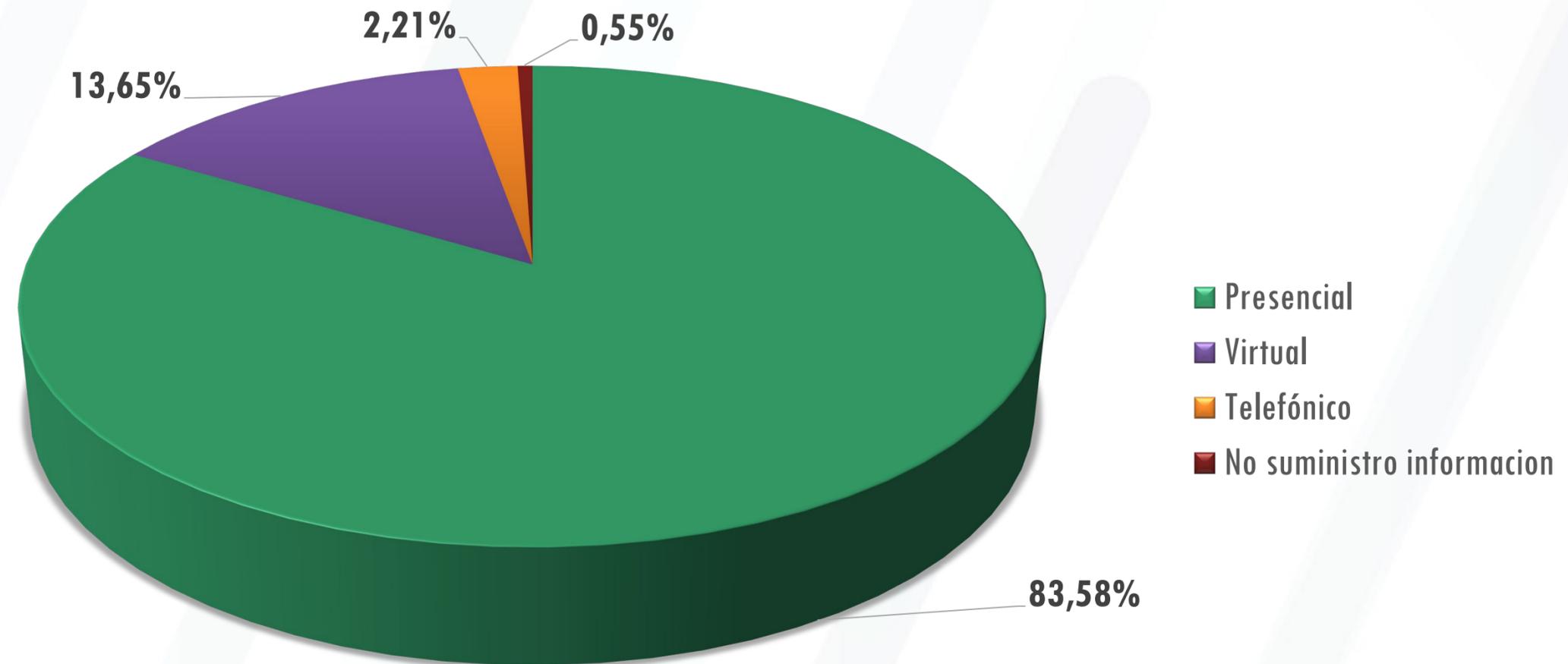


Fuente: Base de datos -Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor – Junio 30 de 2025

Las localidades de Chapinero, Bosa y Kennedy son las que más acceden a los trámites y servicios de la entidad con un 35,79%, 14,94% y 5,94 respectivamente.

## Caracterización de las personas encuestadas

### Principales canales utilizados por la ciudadanía

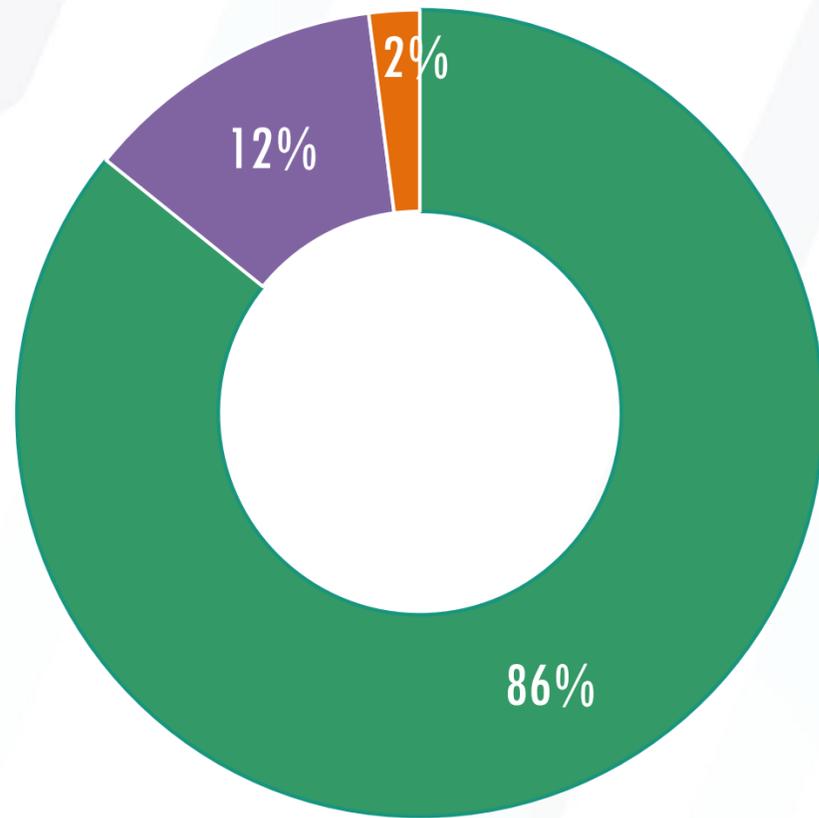


*Fuente: Base de datos -Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor – Junio 30 de 2025*

El principal canal de atención más utilizado por la ciudadanía es el presencial con un total de 453 encuestas, razón por la cual es importante reforzar el canal virtual mediante el cual la ciudadanía pueda acceder de una manera más sencilla a todos los trámites y servicios de la entidad por parte de cada proceso.

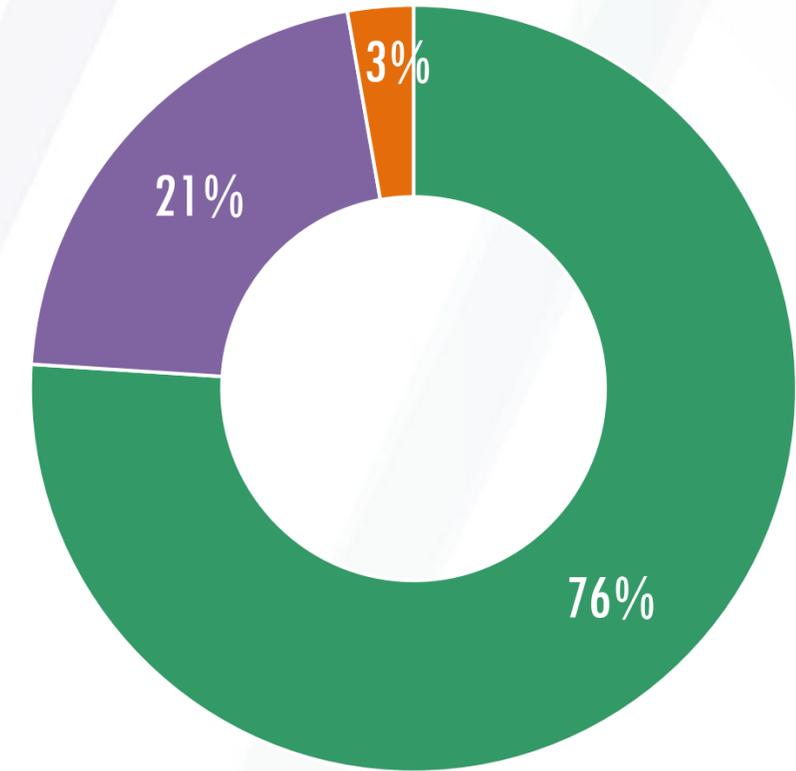
## Características de la atención prestada

Satisfacción de la información publicada sobre el trámite o servicio.



■ Satisfecho (3) ■ Aceptable (2) ■ Insatisfecho (1)

Facilidad para realizar el trámite o servicio.

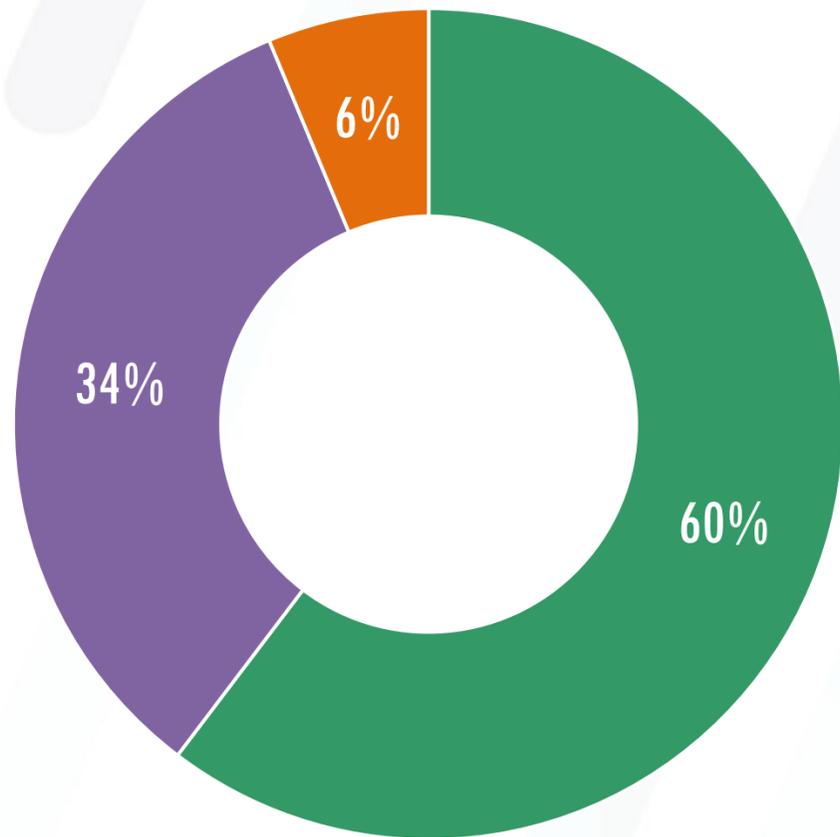


■ Fácil (3) ■ Aceptable (2) ■ Difícil (1)

Fuente: Base de datos -Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor – Junio 30 de 2025

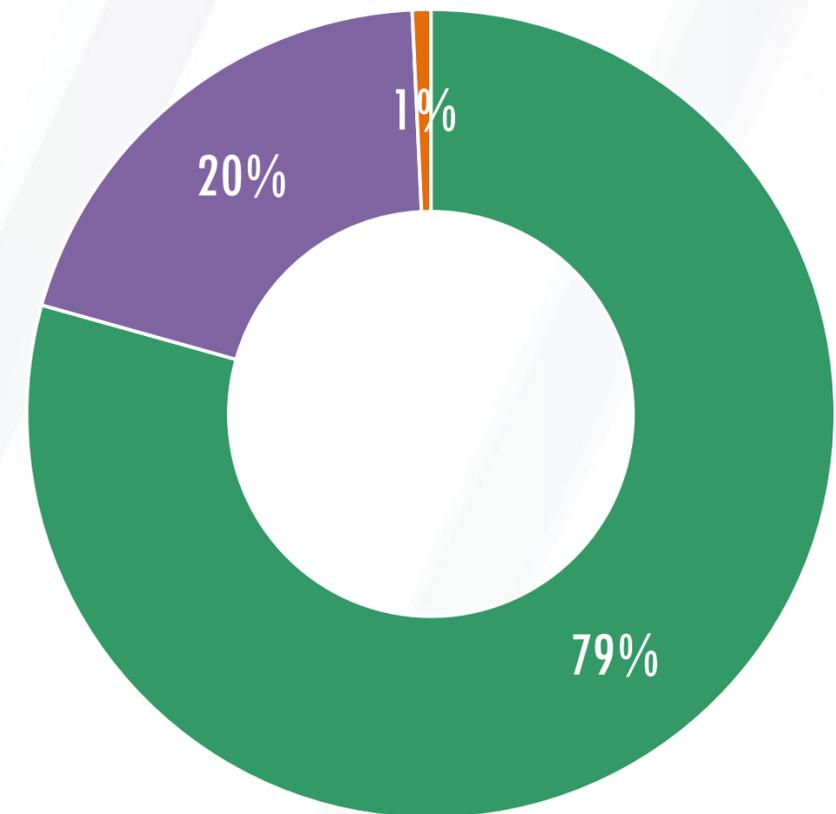
## Características de la atención prestada

El tiempo de gestión utilizado para obtener el trámite o servicio.



■ Rápido (3) ■ Oportuno (2) ■ Lento (1)

La amabilidad las personas que orientaron el trámite o servicio.

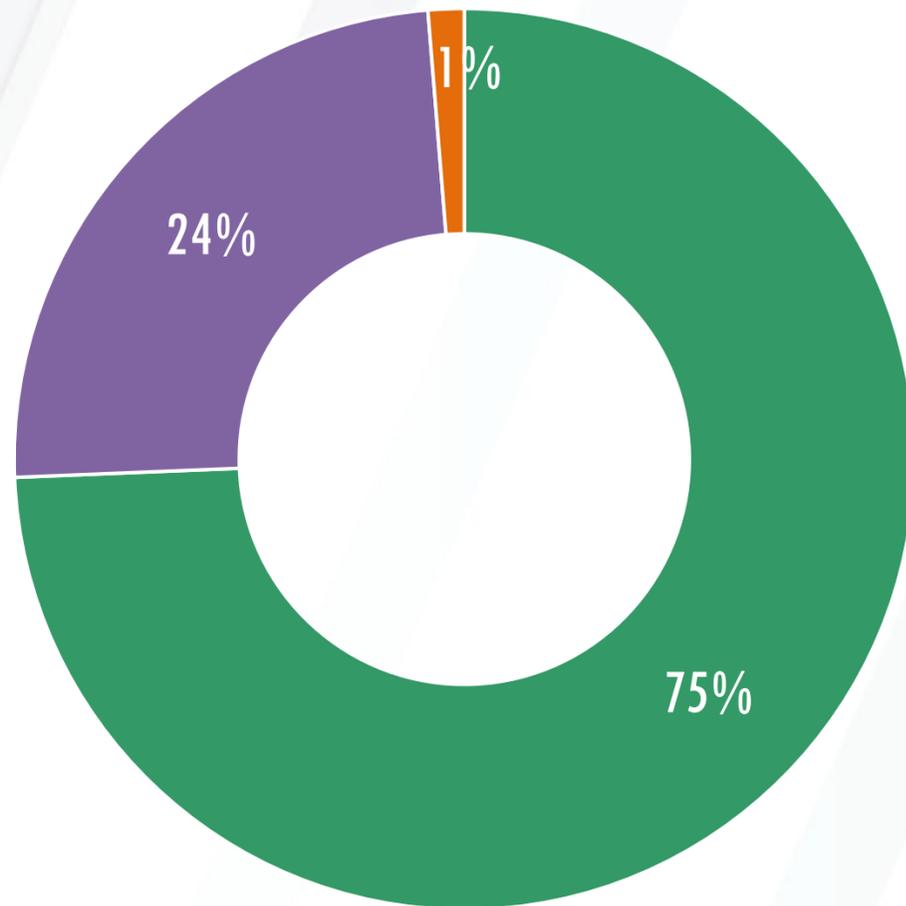


■ Excelente (3) ■ Buena (2) ■ Mala (1)

Fuente: Base de datos -Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor – Junio 30 de 2025

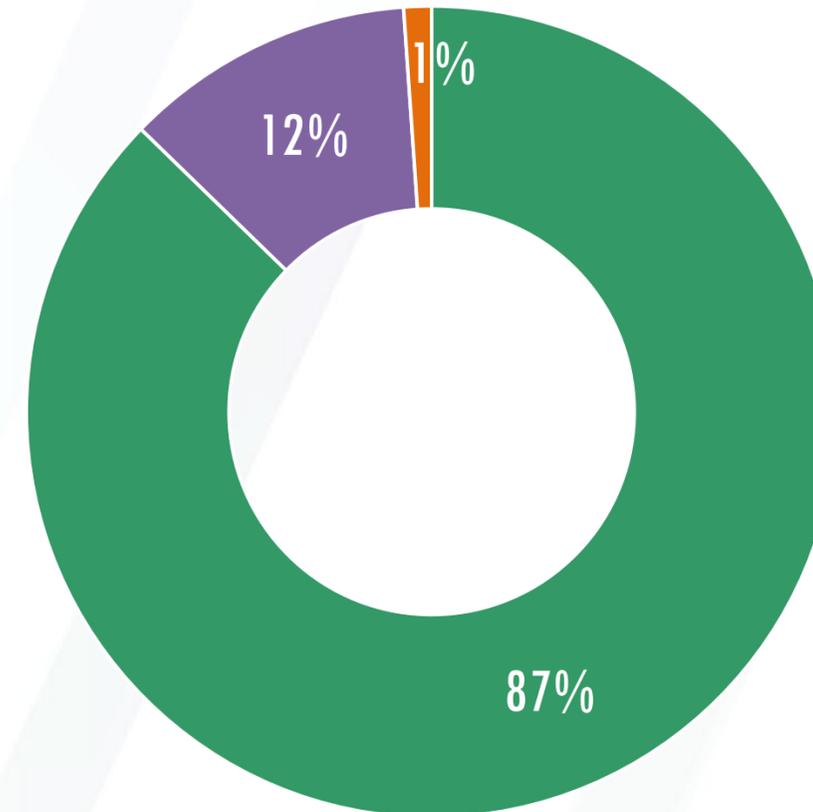
## Características de la atención prestada

### Claridad de la información suministrada



■ Excelente (3) ■ Buena (2) ■ Mala (1)

### Dominio de los temas por parte de los funcionarios.

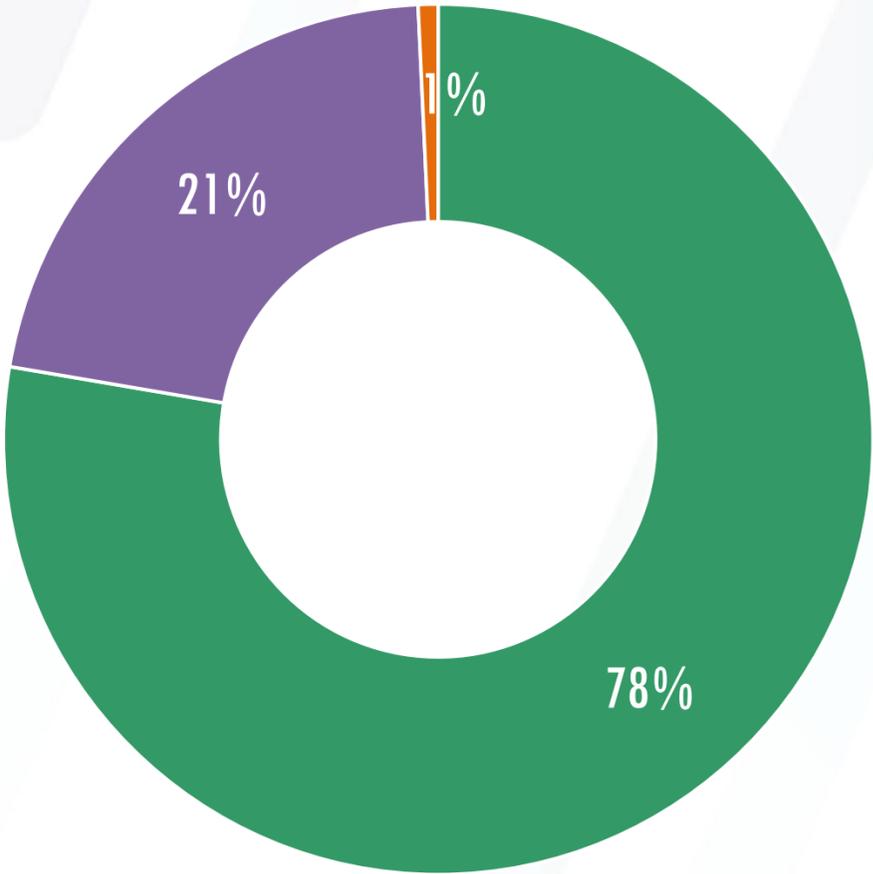


■ Demostró mucho conocimiento del tema (3)  
■ Conoce lo básico o esencial (2)  
■ No cuenta con ningún conocimiento del tema (1)

*Fuente: Base de datos -Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor – Junio 30 de 2025*

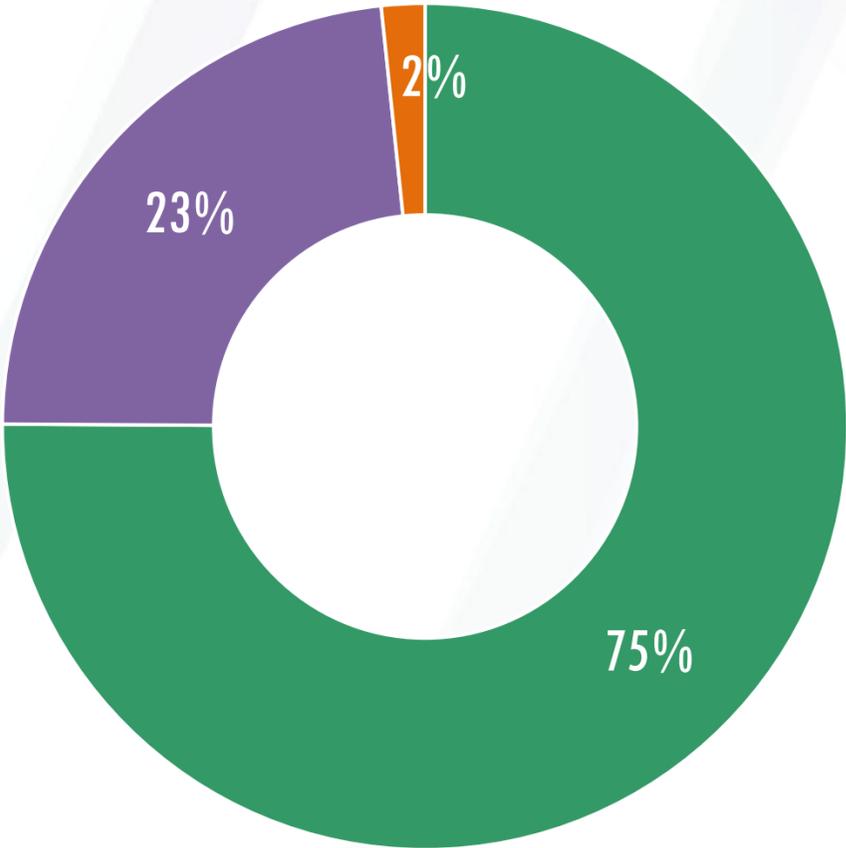
# Características de la atención prestada

### Calidad de la atención recibida



■ Excelente (3) ■ Buena (2) ■ Mala (1)

### Satisfacción del trámite o servicio prestado



■ Excelente (3) ■ Buena (2) ■ Mala (1)

Fuente: Base de datos -Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor – Junio 30 de 2025

## AMPLIACIÓN DE ENCUESTAS

SUBSECRETARIA	TRAMITES/SERVICIOS	OPAS entregadas a la ciudadanía	Encuestas aplicadas	%
SUBSECRETARIA DE COORDINACIÓN OPERATIVA	Expediente para la solicitud del trámite de formalización de desarrollos legalizados	1.789	87	4,86
	Territorios Magicos	35	35	100
	Subsidio de vivienda rural – Habitabilidad.	8	4	50,00
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN FINANCIERA	Subsidio de vivienda nueva complementario MI Casa Ya.	6	6	100
SUBSECRETARIA DE INSPECCIÓN, VIGILANCIA Y CONTROL DE VIVIENDA	Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	69	39	56,52
	Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	91	31	34,07
	Registro matrícula(s) de arrendadores	25	14	56,00
	Cancelación registro(s) de Enajenador	60	7	11,67
	Monitoreo de áreas susceptibles de ocupación ilegal	1.715	3	0,17

*Fuente: Respuesta Memorando No. 3-2025-621 y Base de datos -Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor – Junio 30 de 2025*

## Sugerencias de la ciudadanía para mejorar el servicio

### Vivienda y legalización

- Peticiones para acceder a vivienda propia, subsidios y regularización de barrios.
- Solicitud de apoyo para madres cabeza de hogar y personas vulnerables.
- Certificados, planos y trámites relacionados con legalización.
- Información clara y frecuente sobre proyectos y convocatorias de vivienda.

### Atención ciudadana y servicio al público

- Extensión de horarios (fines de semana, mayor flexibilidad).
- Mejora en tiempos de respuesta, logística y atención presencial y virtual.
- Más personal capacitado y mejor actitud del equipo de atención.
- Orden en los espacios de atención y en la fila.
- Críticas a atención virtual o falta de recepción del mensaje

### Trámites y gestión documental

- Centralización de trámites en un solo lugar.
- Radicación de documentos en línea.
- Tutoriales y listas completas de requisitos.

## Sugerencias de la ciudadanía para mejorar el servicio

### Comunicación y difusión

- Mayor publicidad en reuniones, capacitaciones y proyectos.
- Difusión por diversos medios.
- Canales de comunicación más claros y efectivos.
- Notificaciones públicas y anticipadas.

### Espacios comunitarios y ambiente

- Embellecimiento de parques, intervención de espacios.

### Capacitación y formación

- Más cursos y capacitaciones, mejor entrenamiento del personal.
- Que las capacitaciones sean frecuentes.
- Entrega de camisetas, diplomas y materiales.

### Participación y campañas

- Replicación de experiencias exitosas (territorios mágicos).
- Mayor participación comunitaria en actividades.
- Nuevas campañas y seguimiento a procesos.

## ANÁLISIS Y RECOMENDACIONES

- ❖ Es necesario que cada proceso identifique si todos los trámites y servicios que poseen son de cara a la ciudadanía frente a los cuales se pueda hacer la medición de satisfacción, dado que muchos de ellos no fueron medidos.
- ❖ El promedio de calificación por trámite se detalla a continuación, con el fin de que los procesos que tuvieron una calificación inferior a 2 puedan tomar las acciones correspondientes a fin de mejorar los resultados en próximas mediciones:

TRAMITES Y/O SERVICIOS	CALIFICACIÓN PROMEDIO
Mejora tu Casa, Hábitat tu Hogar	3,0
Expedición permiso(s) de captación de recursos	3,0
Asignación de mejoramiento vivienda progresiva "Plan Terrazas"	3,0
Proyectos financiados con el Sistema General de Regalías	3,0
Subsidio de mejoramiento vivienda urbana – Habitabilidad.	2,9
Subsidio de Arrendamiento "Arriendo Solidario".	2,9
Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	2,9
Registro matrícula(s) de arrendadores	2,9
Subsidio de Arrendamiento "MI Ahorro, mi Hogar".	2,8
Subsidio de vivienda nueva oferta preferente	2,8
Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	2,8
Programa de Educación e Inclusión Financiera	2,8
Cancelación registro(s) de Enajenador	2,8
Expediente para la solicitud del trámite de legalización urbanística de asentamientos humanos	2,8
Expediente para la solicitud del trámite de formalización de desarrollos legalizados	2,7
Mejoramiento Integral de Barrios	2,7
Territorios Mágicos	2,7
Permiso de escrituración	2,6
Gestión y seguimiento de proyectos asociativos generadores de soluciones habitacionales	2,6
Subsidio de vivienda nueva convenio de elegibilidad.	2,6
Eco barrios	2,4
Subsidios de vivienda nueva rural	2,4
Acompañamiento en servicios públicos	2,4
Monitoreo de áreas susceptibles de ocupación ilegal	2,3
Lineamiento y/o instrumento de política pública de Vivienda y Hábitat.	2,3
Recuperación de Espacio Público	2,2
Subsidio de vivienda nueva complementario MI Casa Ya.	2,2
Subsidio de vivienda rural – Habitabilidad.	1,9
Ventanilla Única de la Construcción (VUC)	1,7

## RESULTADOS GENERALES

FUENTE DE ENCUESTA	PREGUNTAS	NIVEL DE SATISFACCIÓN
TRAMITES Y SERVICIOS	Satisfacción de la información publicada sobre el trámite o servicio	94,59%
	Facilidad para realizar el trámite o servicio	91,08%
	El tiempo de gestión utilizado para obtener el trámite o servicio	84,69%
	La amabilidad las personas que orientaron el trámite o servicio	92,87%
	Claridad de la información suministrada	91,02%
	Dominio de los temas por parte de los funcionarios	95,39%
	Calidad de la atención recibida	92,31%
	Satisfacción del trámite o servicio prestado	91,14%
	PROMEDIO TRAMITES Y SERVICIOS	91,64%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	Amabilidad, respeto y disposición del servicio recibido (Presencial)	99,40%
	Claridad y precisión de la información recibida (Presencial)	99,60%
	Tiempo utilizado en la atención del trámite o servicio (Presencial)	99,40%
	Accesibilidad para conocer del trámite o servicio (Presencial)	99,20%
	Servicio prestado por el asesor (Línea 195)	91,60%
	Accesibilidad para conocer del trámite o servicio (Línea 195)	93,40%
	Calidad de la información que le suministro el asesor (Línea 195)	92,80%
	Calidad de la atención recibida (Chat)	83,40%
PROMEDIO ATENCIÓN AL CIUDADANO	94,85%	
NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL		93,24%



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DEL  
HÁBITAT

  
BOGOTÁ