

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



Subsecretaría de Gestión Corporativa y CID
Servicio al Ciudadano
Primer semestre 2021

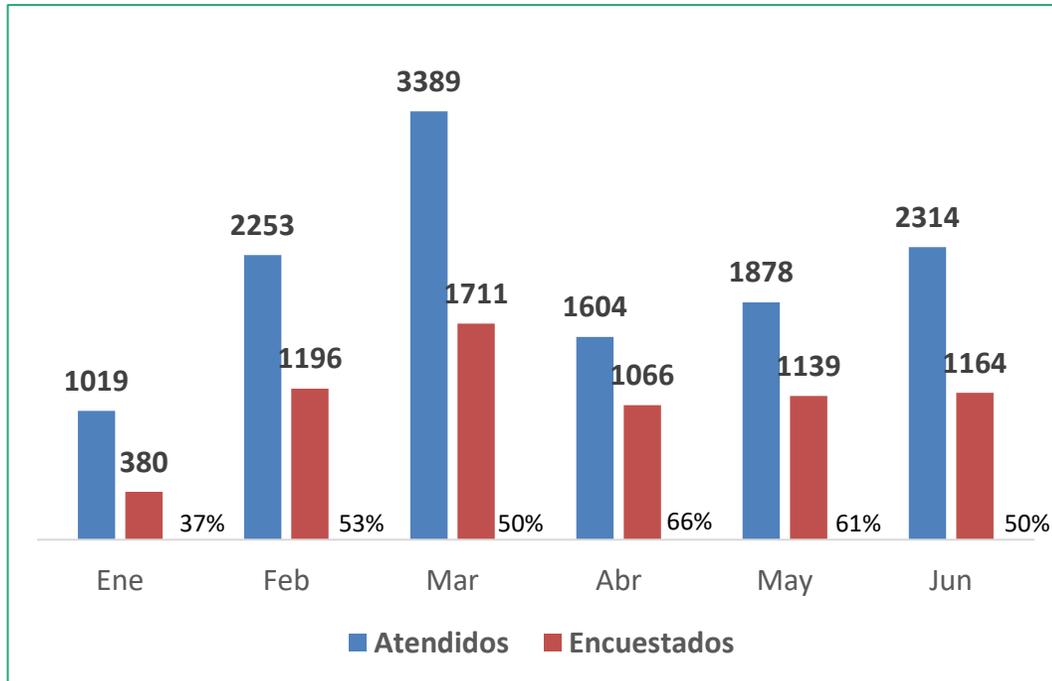
Introducción



A través de las encuestas de satisfacción y percepción de la prestación del Servicio al Ciudadano, se mide la calidad del servicio prestado, así se identifican las posibles oportunidades de mejora para brindar una atención oportuna con base a las necesidades de nuestros ciudadanos y ciudadanas.

Encuestas realizadas por mes

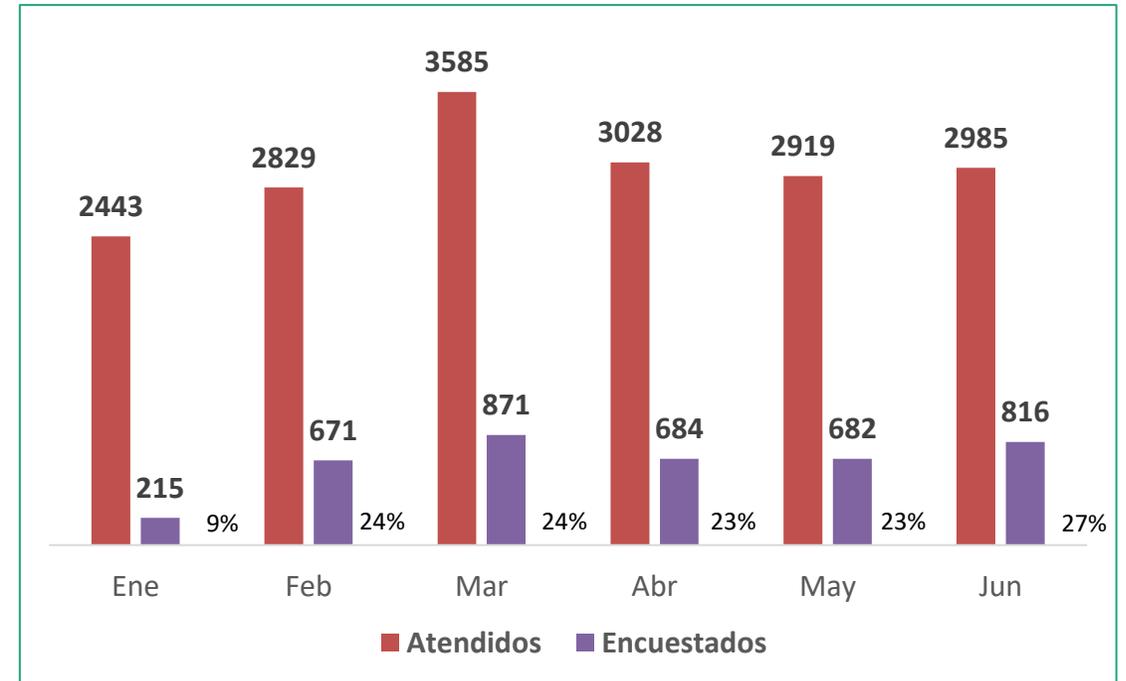
CANAL PRESENCIAL



PERSONAS ATENDIDAS: 12.547

ENCUESTADOS: 6.656

CANAL TELEFÓNICO



PERSONAS ATENDIDAS: 17.789

ENCUESTADOS: 3.939

Localidad del encuestado canal presencial



1. Bosa 1594
2. Ciudad Bolívar 1368
3. Kennedy 720
4. Suba 648
5. San Cristóbal 581
6. Rafael Uribe Uribe 409
7. Usme 303
8. Engativá 208
9. Tunjuelito 119
10. Santa Fe 112
11. Puente Aranda 85
12. Usaquén 62
13. Fontibón 58
14. Antonio Nariño 51
15. Los Mártires 39
16. Chapinero 28
17. Barrios Unidos 28
18. Teusaquillo 26
19. La Candelaria 15
20. No reside en Bogotá 139
21. No responde 63

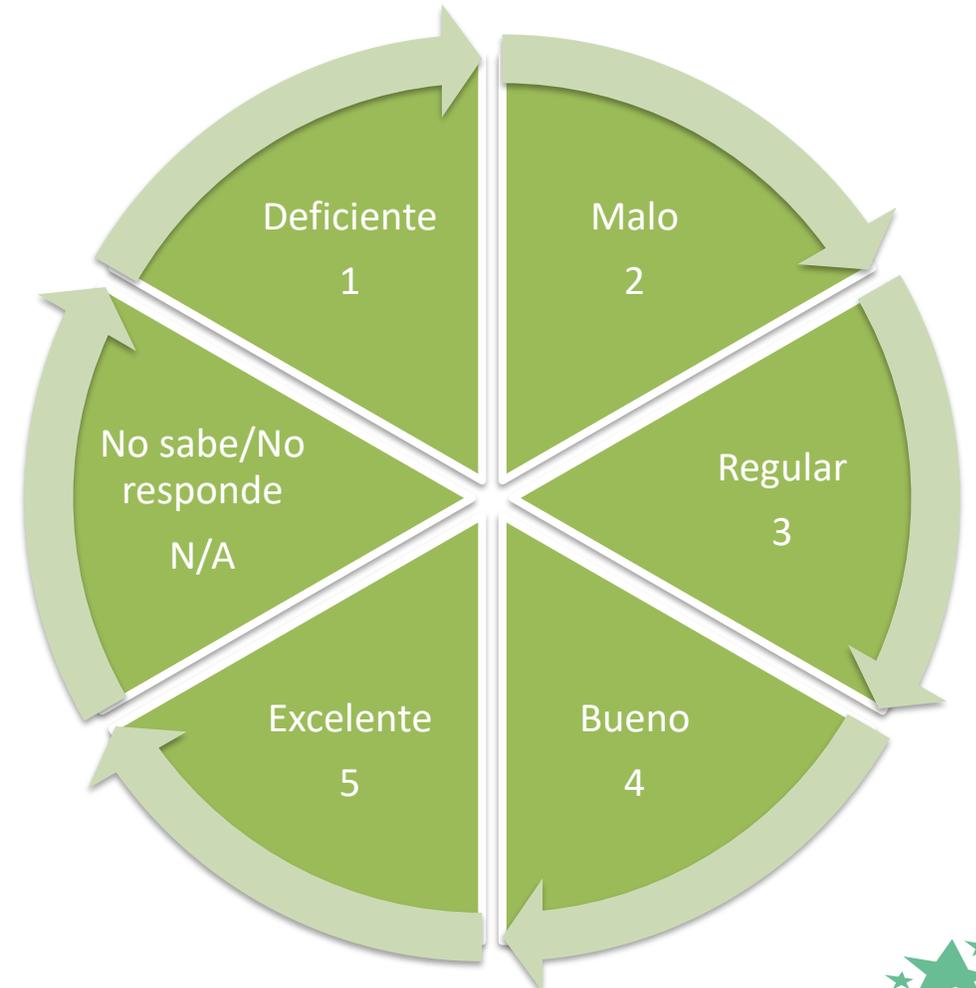
Variables – Calificación del servicio

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.

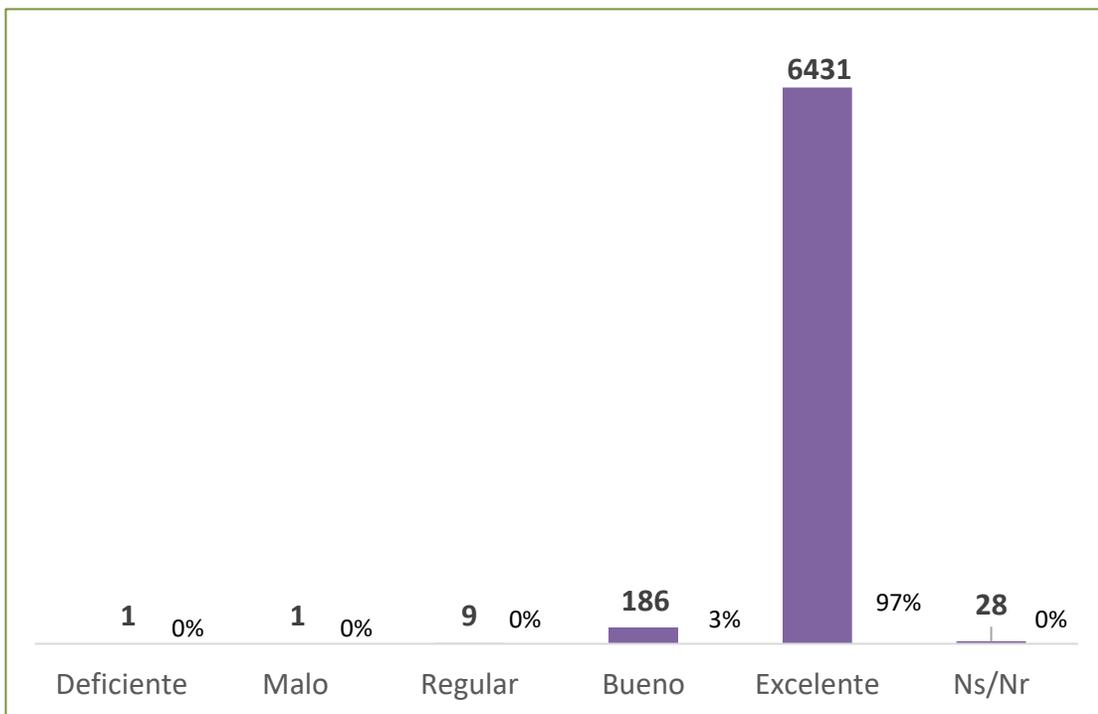
CANAL TELEFÓNICO

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



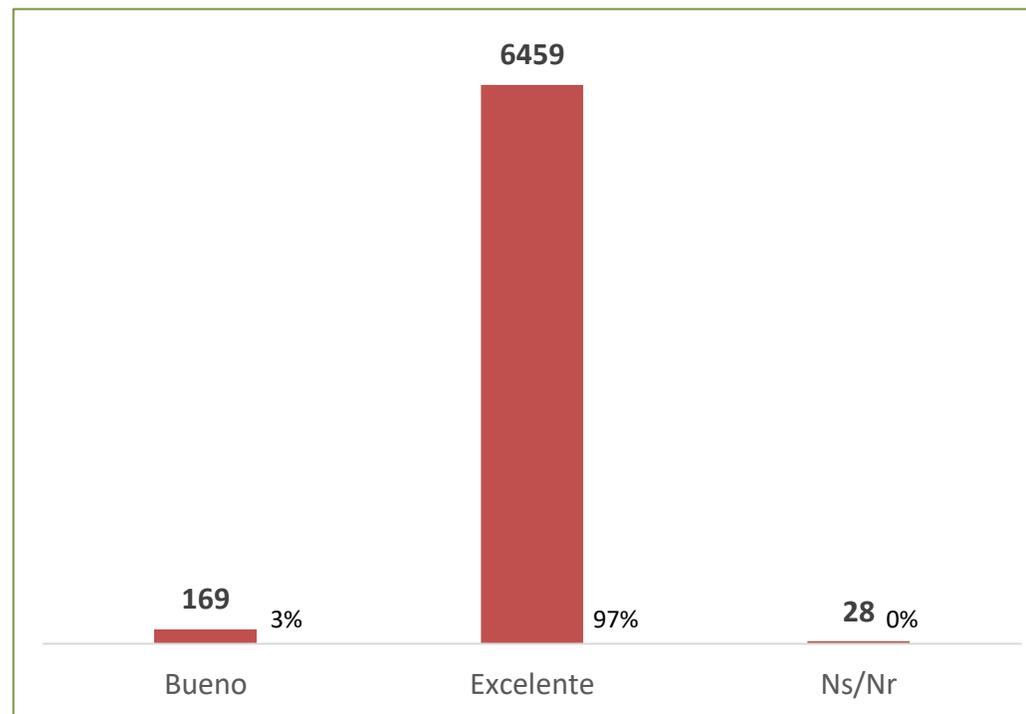
CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

Comodidad de las instalaciones en donde lo atienden



Promedio total calificación: 4.9

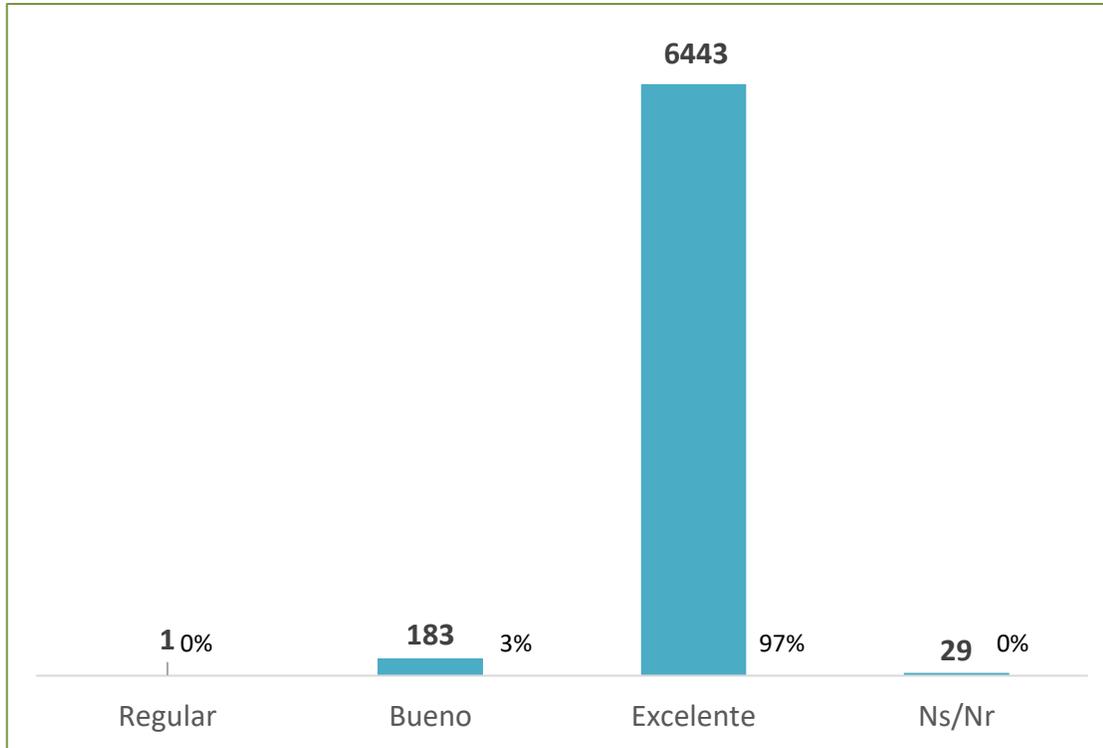
Amabilidad, disposición y respeto de la persona que lo atendió.



Promedio total calificación: 4.9

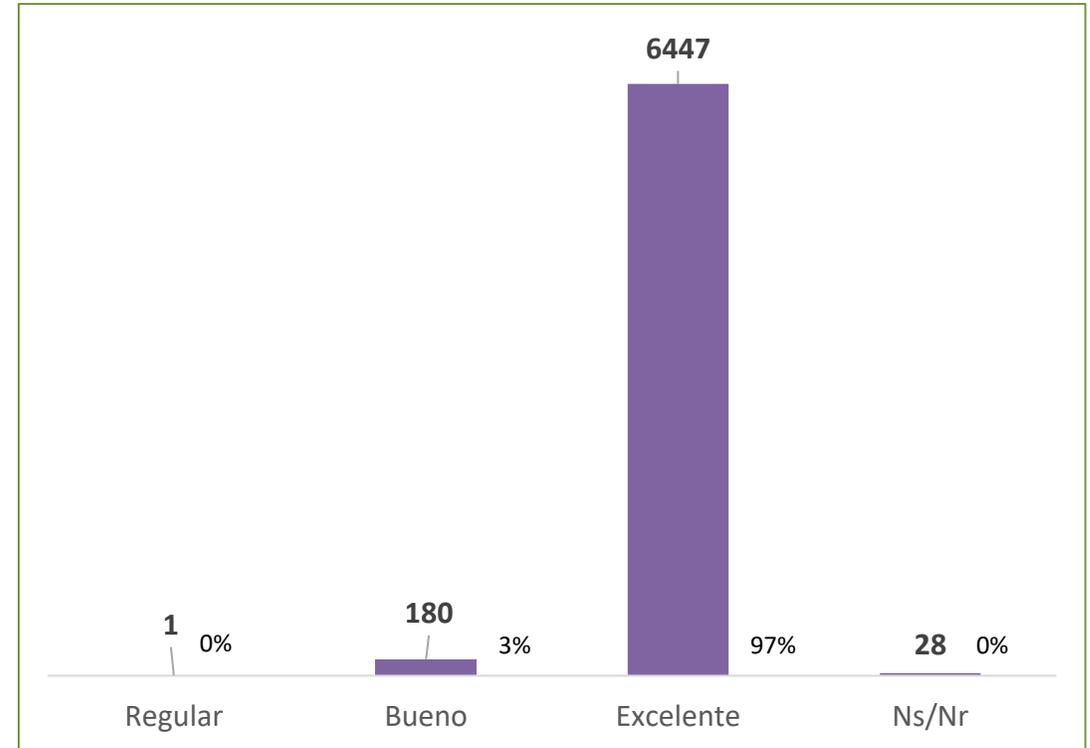
CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

Claridad y precisión de la información brindada.



Promedio total calificación: 4.9

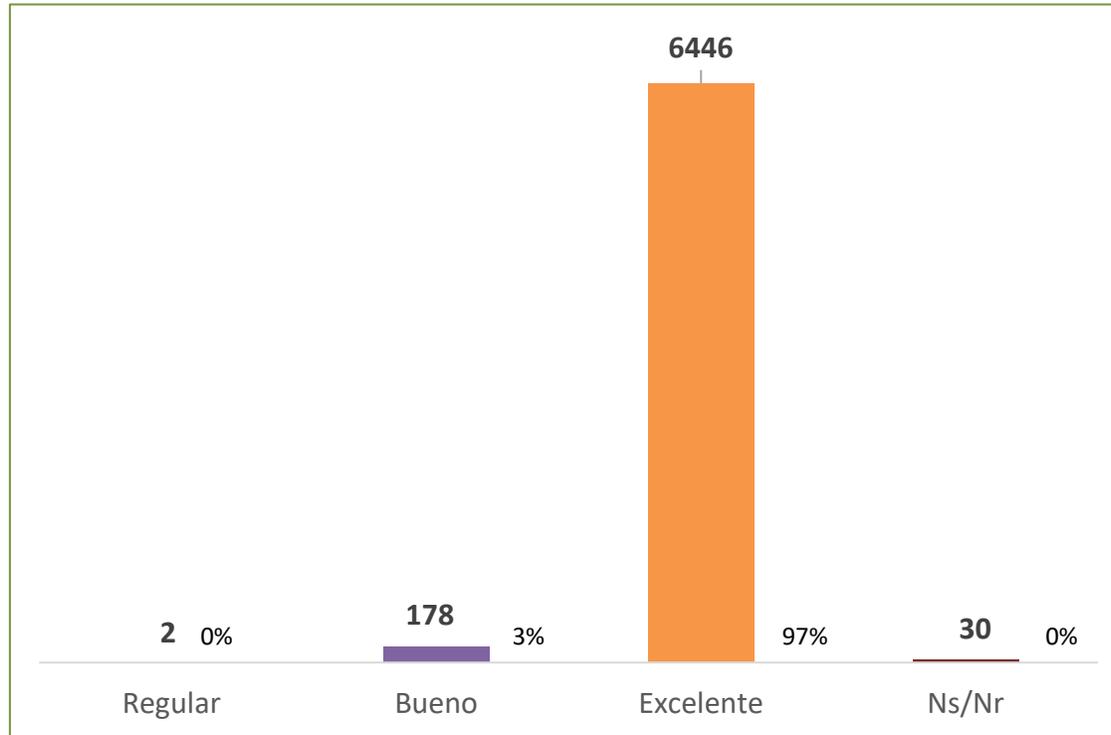
Dominio y conocimiento de los temas por parte del asesor.



Promedio total calificación: 4.9

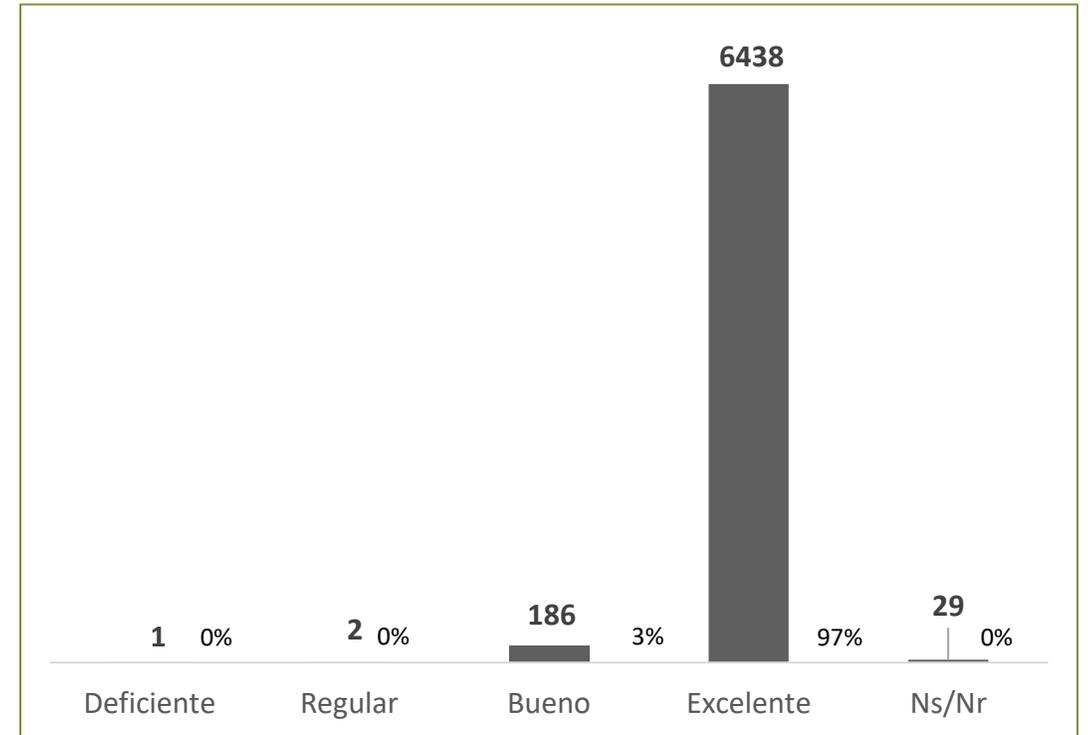
CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

Oportunidad y rapidez de la persona que lo atendió



Promedio total calificación: 4.9

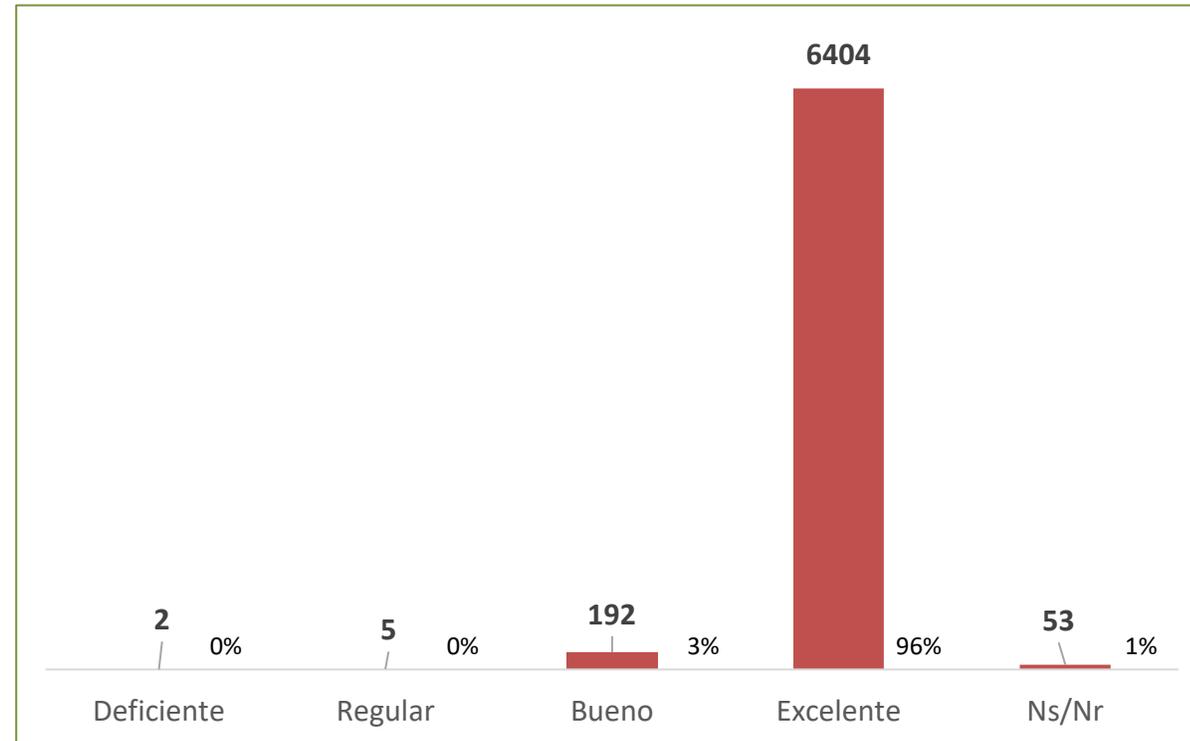
Tiempo utilizado en la atención del trámite o servicio



Promedio total calificación: 4.9

CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

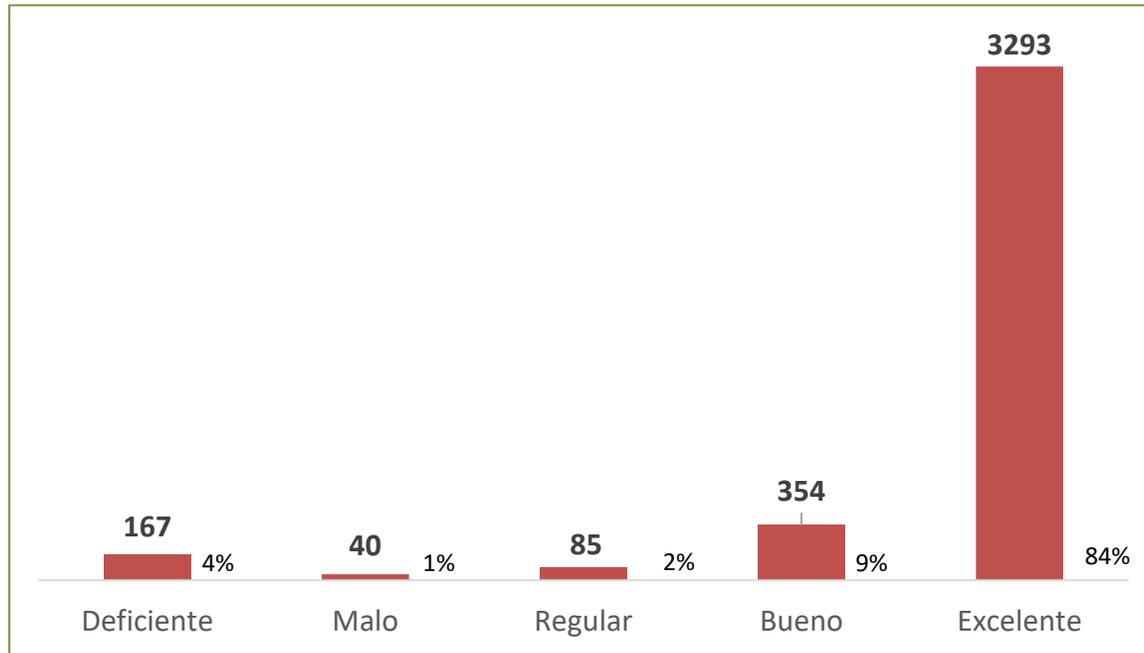
Accesibilidad del espacio para atención a personas en condición de discapacidad



Promedio total calificación: 4.9

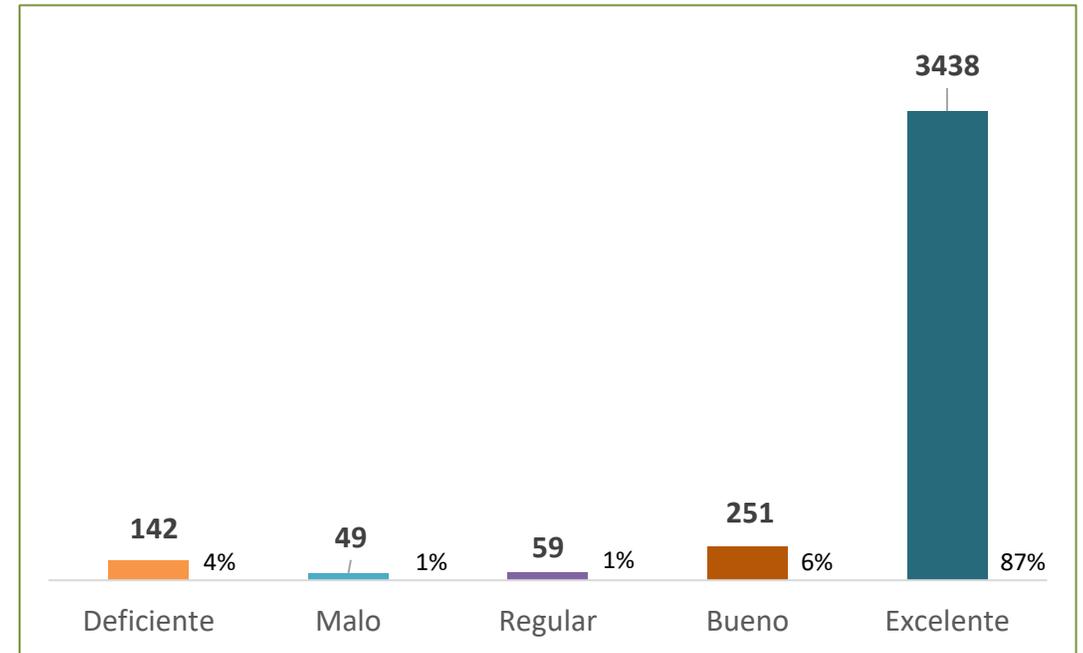
CALIDAD DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO

Calidad de la información que le suministro el asesor



Promedio total calificación: 4.6

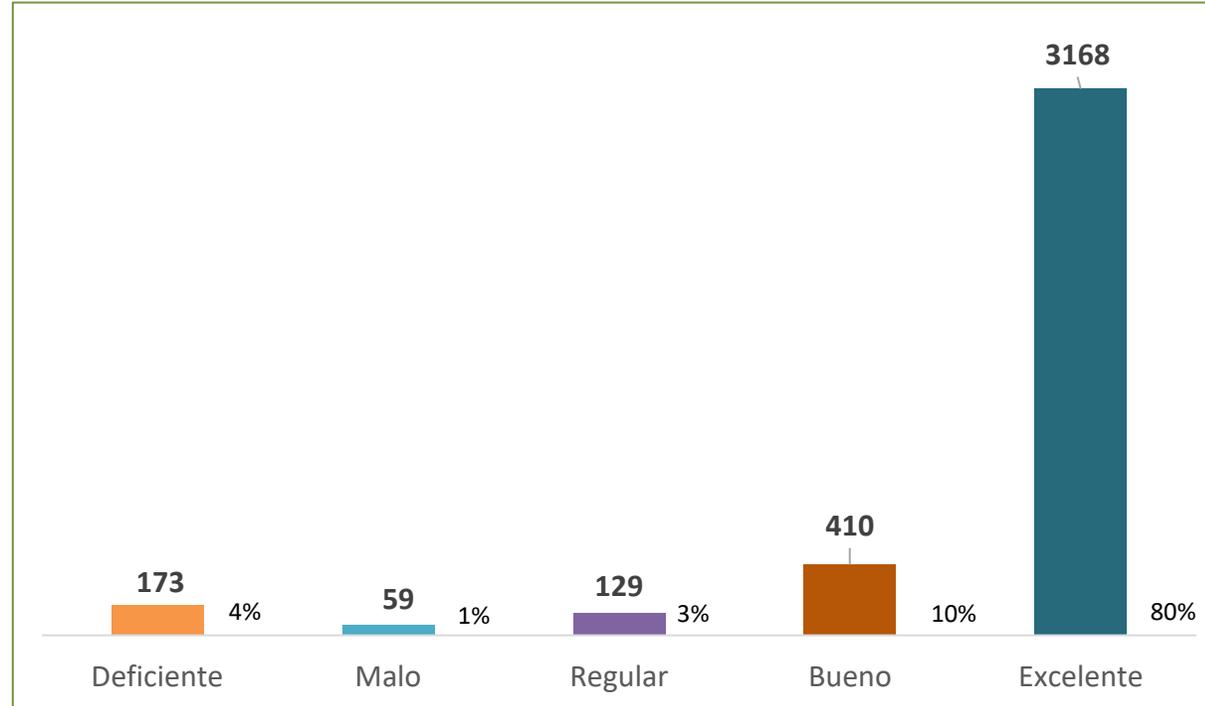
Servicio prestado por el asesor.



Promedio total calificación: 4.7

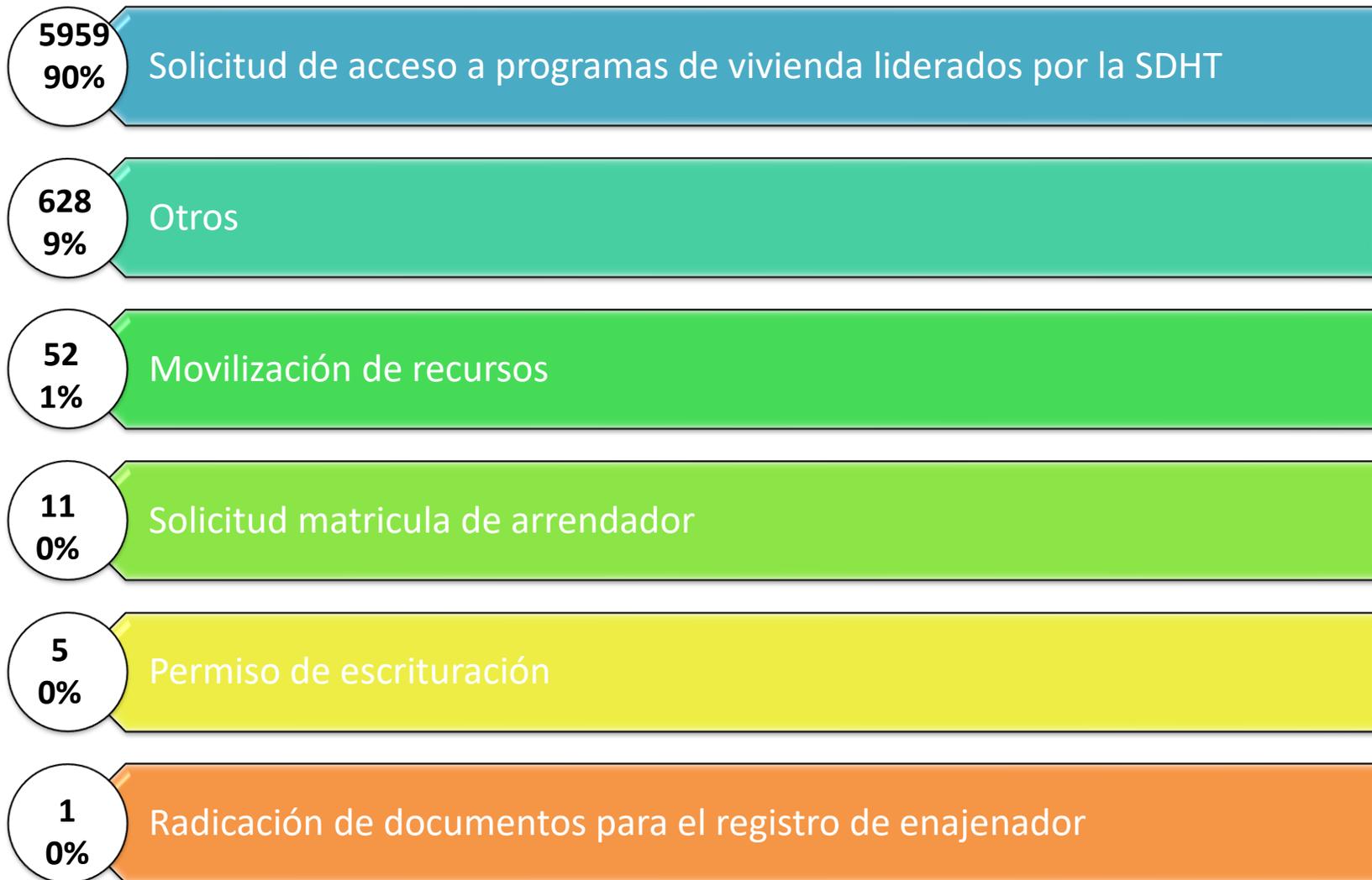
CALIDAD DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO

Amabilidad y sentido de colaboración del asesor.



Promedio total calificación: 4.6

Trámite o servicio realizado o solicitado



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



Recomendaciones

- Comunicar oportunamente al proceso de Servicio al Ciudadano información sobre eventos, ferias, campañas o estrategias que sean de interés para la ciudadanía para brindar una oportuna respuesta a la ciudadanía.
- Implementar mayores herramientas tecnológicas, acceso a aplicaciones, programas y bases de datos, en función a brindar solución en primer contacto a la ciudadanía.
- Implementar dispositivos que permitan la medición de la satisfacción y percepción ciudadana en todo el ciclo del servicio, información, atención y obtención del trámite o servicio dando cumplimiento a las directrices de cero papel.
- Fortalecer los procesos de cualificación a los asesores del canal presencial y telefónico en los trámites, servicios y novedades de la Entidad, por competencias de cada subsecretaría, garantizando que la información que se brinda en la asesoría sea completa, oportuna y se haga uso del lenguaje claro e incluyente.
- 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.

Canales de Atención a la Ciudadanía

PRESENCIAL	Red CADE
	Centros de Encuentro
	Ventanilla de Correspondencia piso 1 sede SDHT
TELEFÓNICO	PBX Institucional 3581600 ext 3008
	Línea 195 opción 6
VIRTUAL	Sistema Distrital de PQRSD Bogotá te Escucha
	Correos electrónicos: servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co
	Redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat