

La



que estamos construyendo

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

## Servicio a la Ciudadanía Primer semestre 2022

# Encuestas realizadas por mes

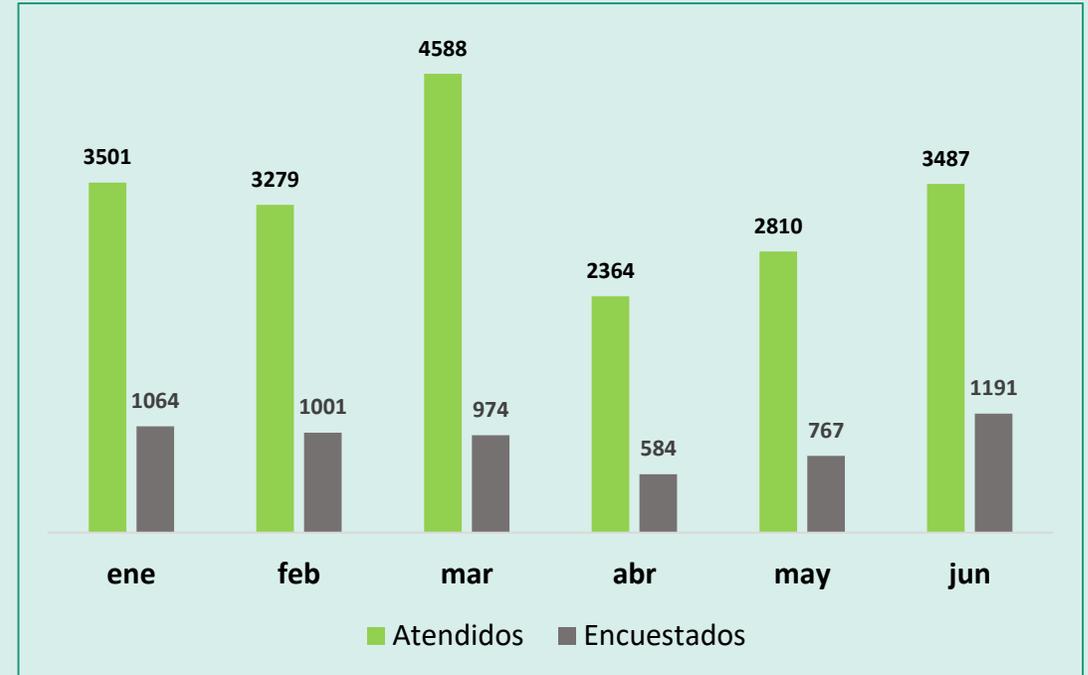
## CANAL PRESENCIAL



**PERSONAS ATENDIDAS: 20.356**

**ENCUESTADOS: 10.999**

## CANAL TELEFÓNICO



**PERSONAS ATENDIDAS: 20.029**

**ENCUESTADOS: 5.581**

# Localidad del encuestado canal presencial



1. Ciudad Bolívar = 2869
2. Bosa = 2125
3. Kennedy = 1177
4. Suba = 1152
5. Usme = 707
6. San Cristóbal = 554
7. Rafael Uribe Uribe = 431
8. Engativá = 357
9. Tunjuelito = 158
10. Puente Aranda = 138
11. Usaquén = 127
12. Fontibón = 110
13. Santa Fé = 107
14. Los Mártires = 84
15. Barrios Unidos = 77
16. Antonio Nariño = 61
17. Chapinero = 59
18. Teusaquillo = 37
19. La Candelaria = 28
20. Sumapaz = 1
21. *No reside en Bogotá = 266*
22. *No responde = 374*

# Variables para la 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 con discapacidad
- Características que el ciudadano espera del servicio brindado

## CANAL TELEFÓNICO

- 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



Promedio total calificación: 4.9

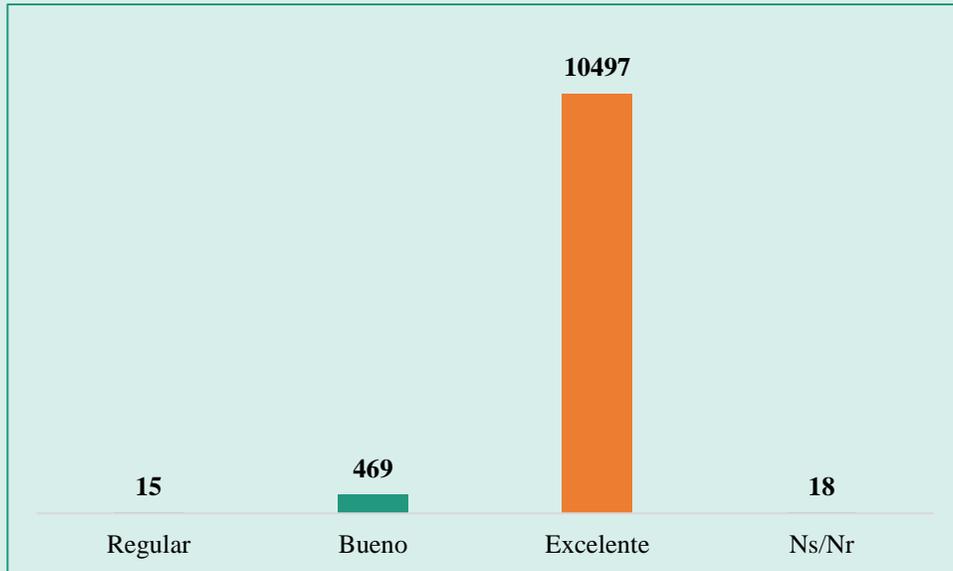
## Amabilidad, disposición y respeto de la persona que lo atendió



Promedio total calificación: 4.9

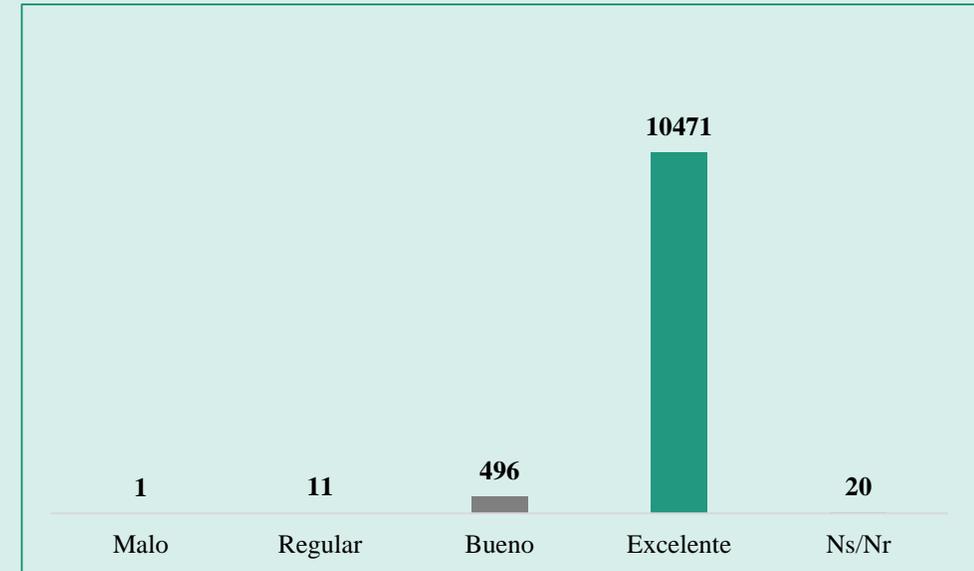
# CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

## 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

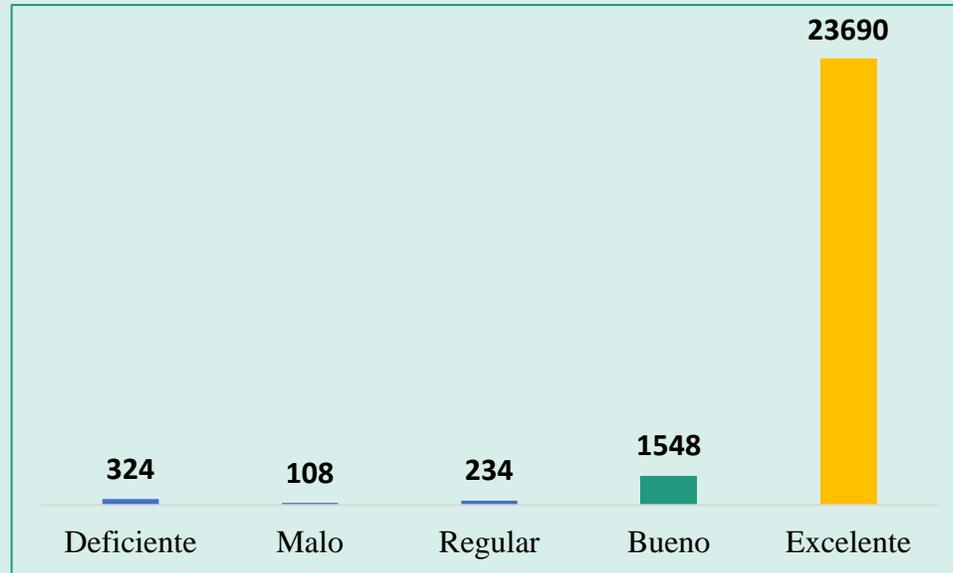
## Accesibilidad del espacio para atención a personas con discapacidad



Promedio total calificación: 4.9

# CALIDAD DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO

## Servicio prestado por el asesor



Promedio total calificación: 4.6

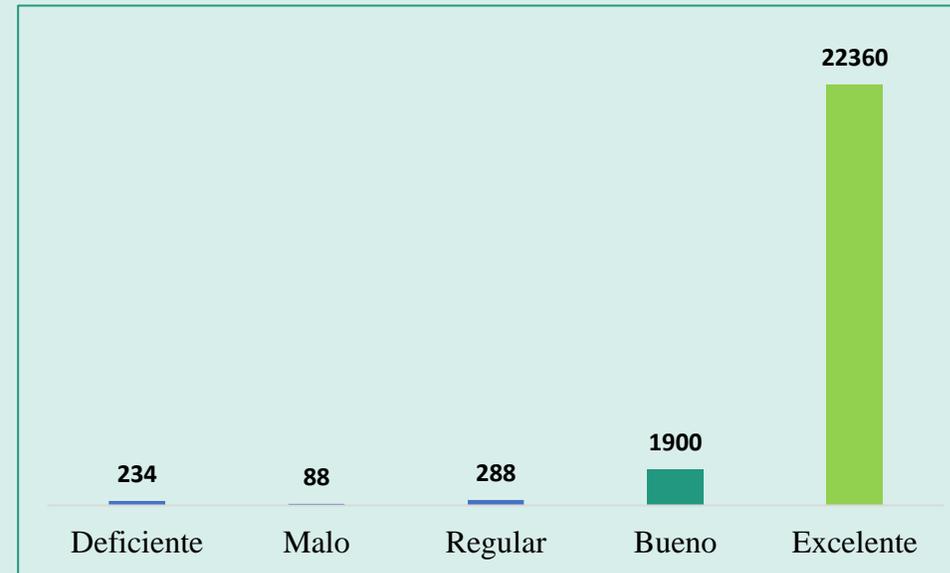
## Amabilidad y sentido de colaboración del asesor



Promedio total calificación: 4.6

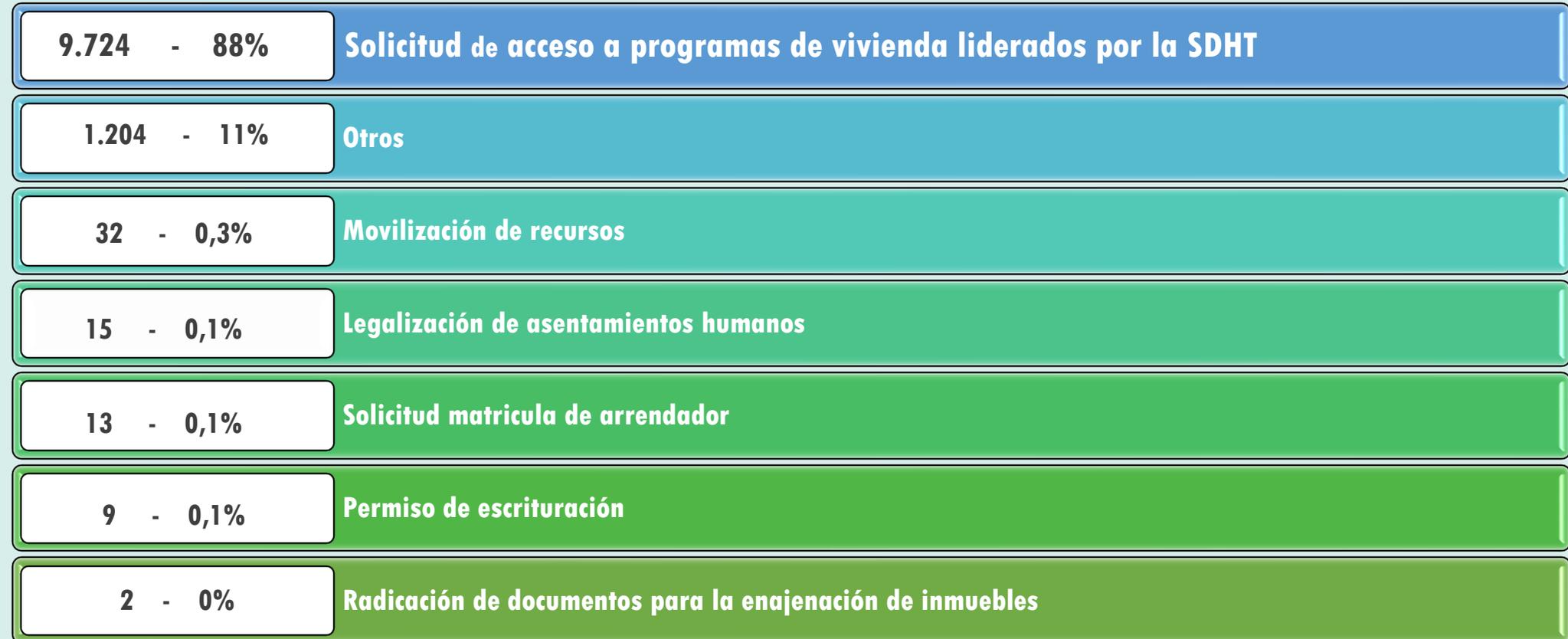
# CALIDAD DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO

## Calidad de la información que le suministro el asesor



Promedio total calificación: 4.5

# 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.
- ✓ Se reitera la recomendación de que las respuestas de los derechos de petición se emitan en lenguaje claro y se apliquen los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia.
- ✓ Disponer de personal en cada proceso a fin de garantizar atención telefónica permanente en caso que se requieran consultas técnicas o competencia específica de la dependencia.
- ✓ Revisar y aplicar las recomendaciones y lineamientos generales del Manual de Servicio a la Ciudadanía para brindar atención a la personas en los diferentes canales.





# CANALES DE ATENCIÓN

<b>PRESENCIAL</b>	<b>Red CADE</b>
	<b>Centros de Encuentro para la Paz y la Integración Local de Víctimas del Conflicto Armado Interno</b>
	<b>Ventanilla de Correspondencia piso 1 sede SDHT</b>
<b>TELEFÓNICO</b>	<b>PBX Institucional 3581600 ext 3008</b>
	<b>Línea 195 opción 6</b>
<b>VIRTUAL</b>	<b>Sistema para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha</b>
	<b>Correos electrónicos:</b> <b><a href="mailto:Ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co">Ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co</a></b> <b><a href="mailto:defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co">defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co</a></b>
	<b>Redes sociales de la Secretaría Distrital del Hábitat</b>

# La BOGOTÁ

que estamos construyendo



SECRETARÍA DEL  
HÁBITAT

