



# **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**

**Segundo 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

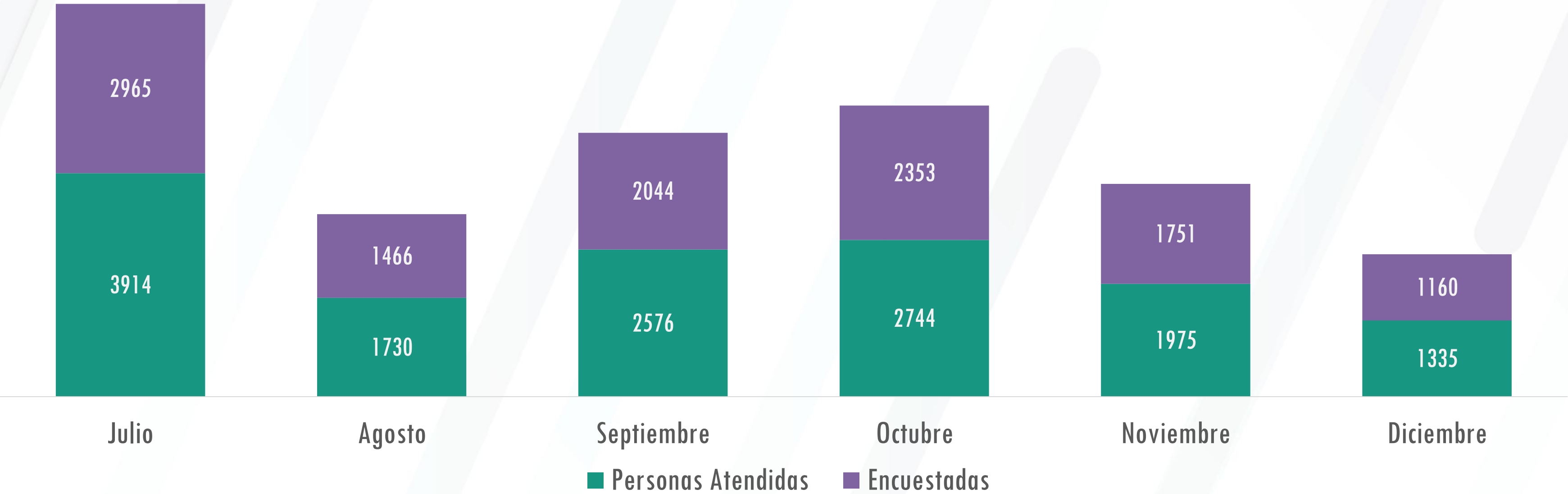
Este capítulo analiza los resultados de las encuestas de satisfacción de la ciudadanía y los grupos de valor frente a productos y/o servicios entregados por la Secretaría Distrital del Hábitat — SDHT.

Los resultados fueron obtenidos de las encuestas aplicadas durante el segundo 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

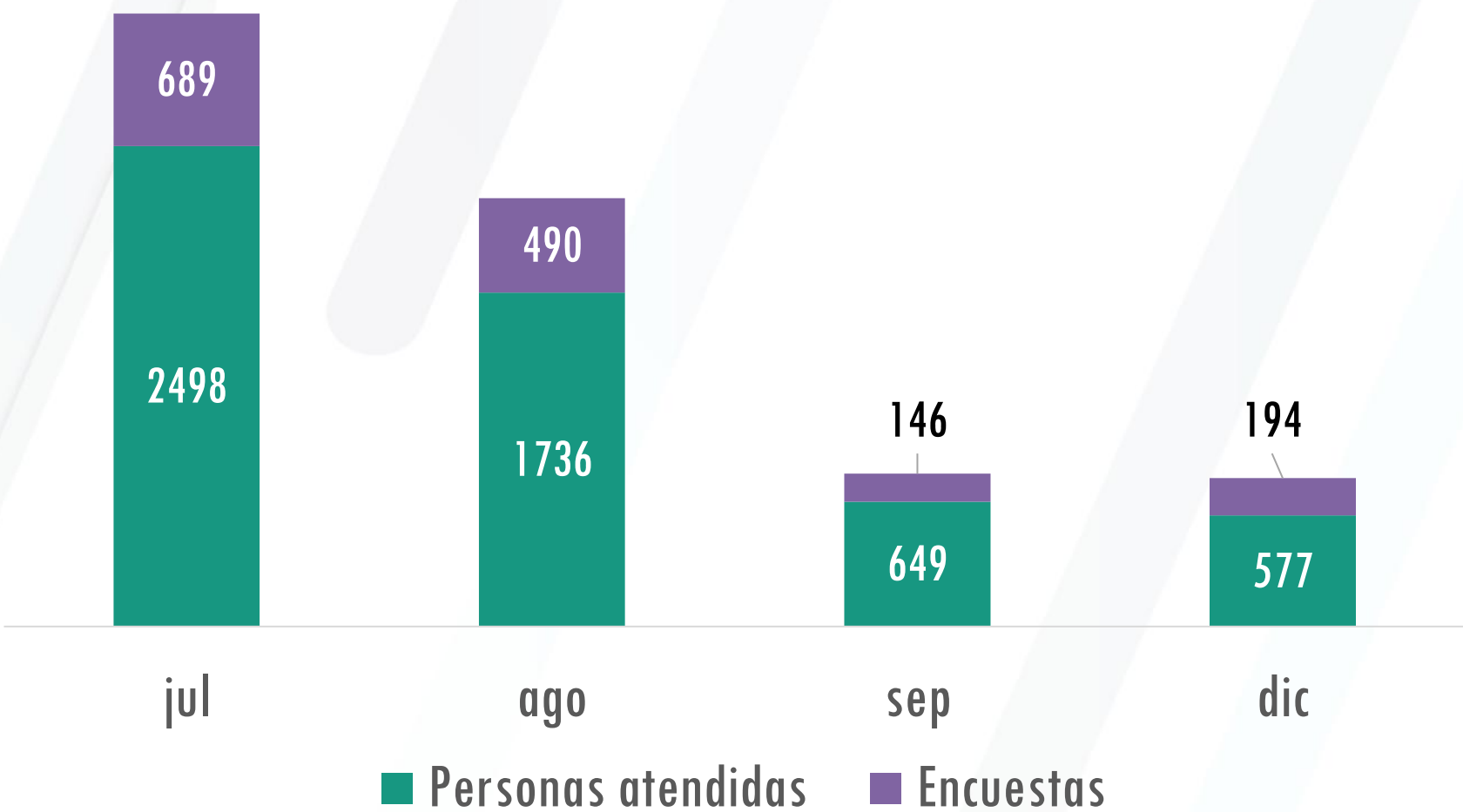


Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte — 31 de diciembre de 2025

Personas Atendidas: 14.274  
Encuestas Realizadas: 11.739 (82,24%)

# Encuestas Realizadas Mensualmente

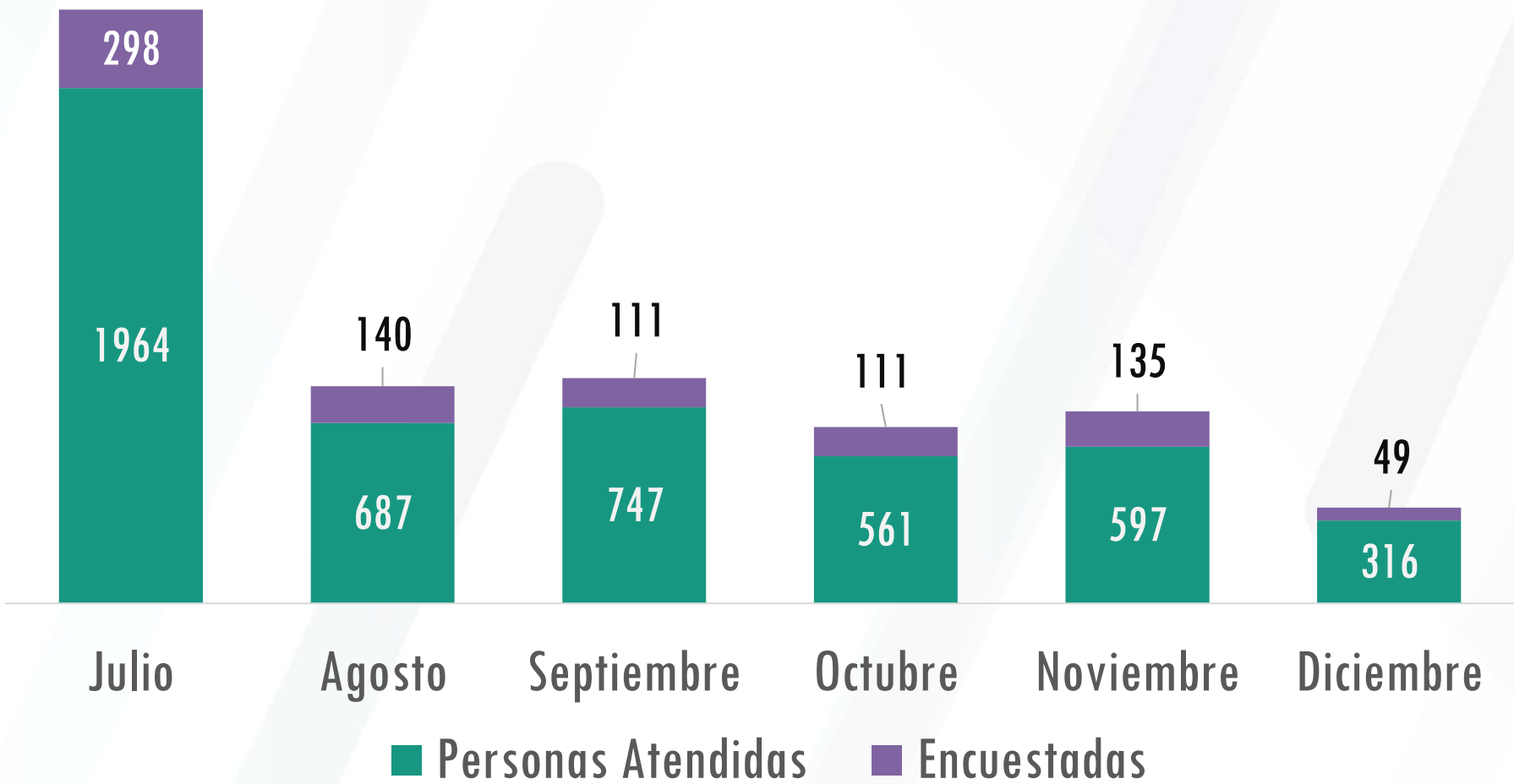
## CANAL TELEFÓNICO-LÍNEA 195



Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte — 31 de diciembre de 2025

**Personas Atendidas:** 5.460  
**Encuestas Realizadas:** 1.519 (27,8%)

## CANAL VIRTUAL-CHAT LIVE



Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte — 31 de diciembre de 2025

**Personas Atendidas:** 4.872  
**Encuestas Realizadas:** 844 (17,32%)

**Nota aclaratoria:** Se hace claridad que durante los meses de octubre y noviembre de 2025 no hubo llamadas dado que se termino el contrato 1580-2024 con ETB y se empezó nuevo contrato el 17 de diciembre de 2025.



SECRETARÍA DEL  
HÁBITAT

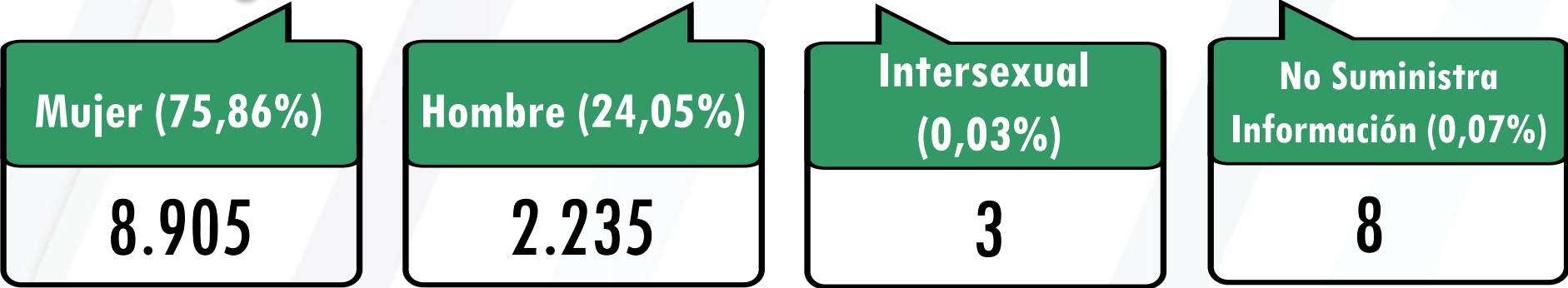




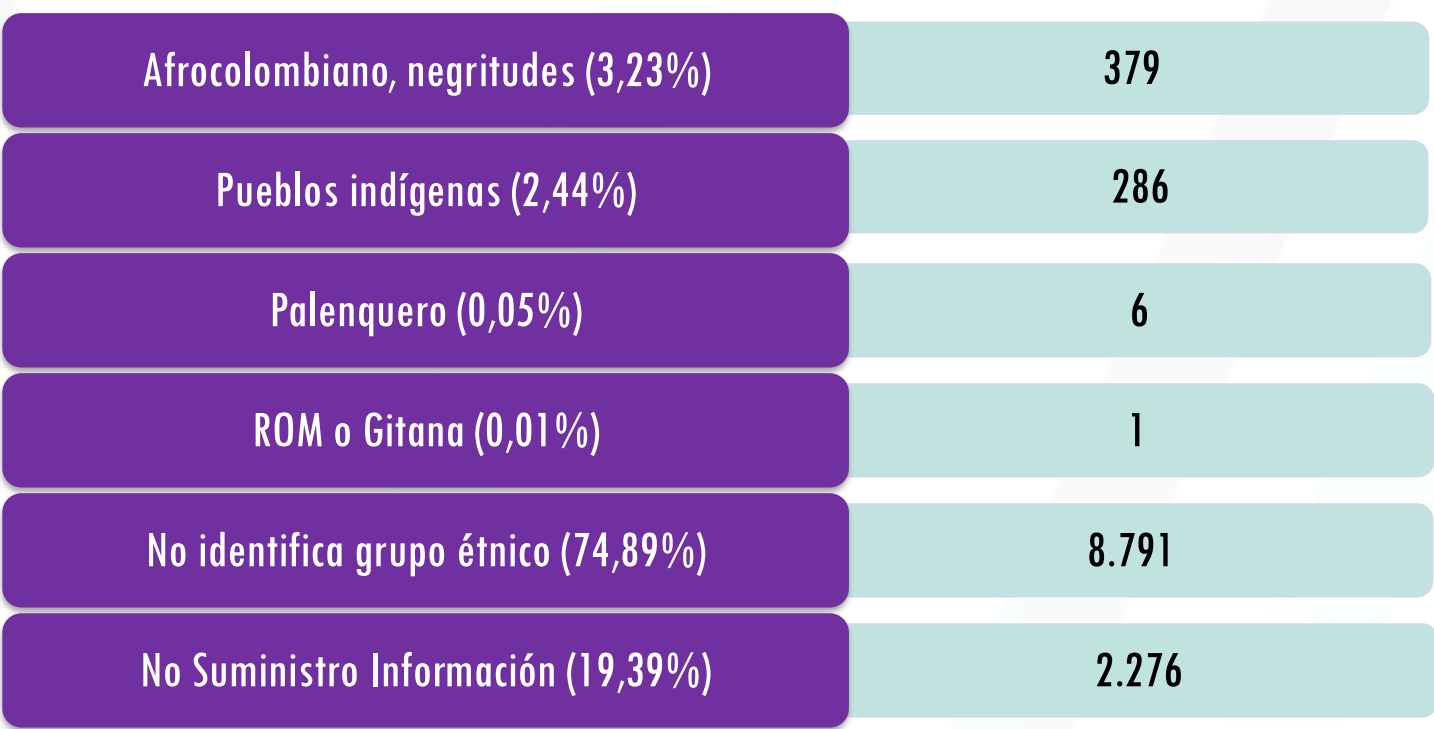
# INFORMACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

## CANAL PRESENCIAL

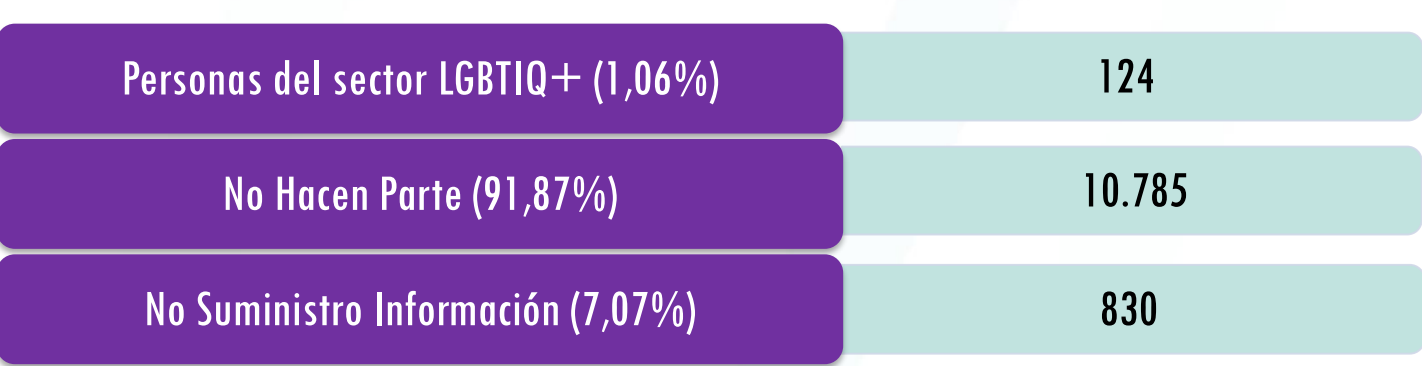
### Sexo Asignado al Nacer



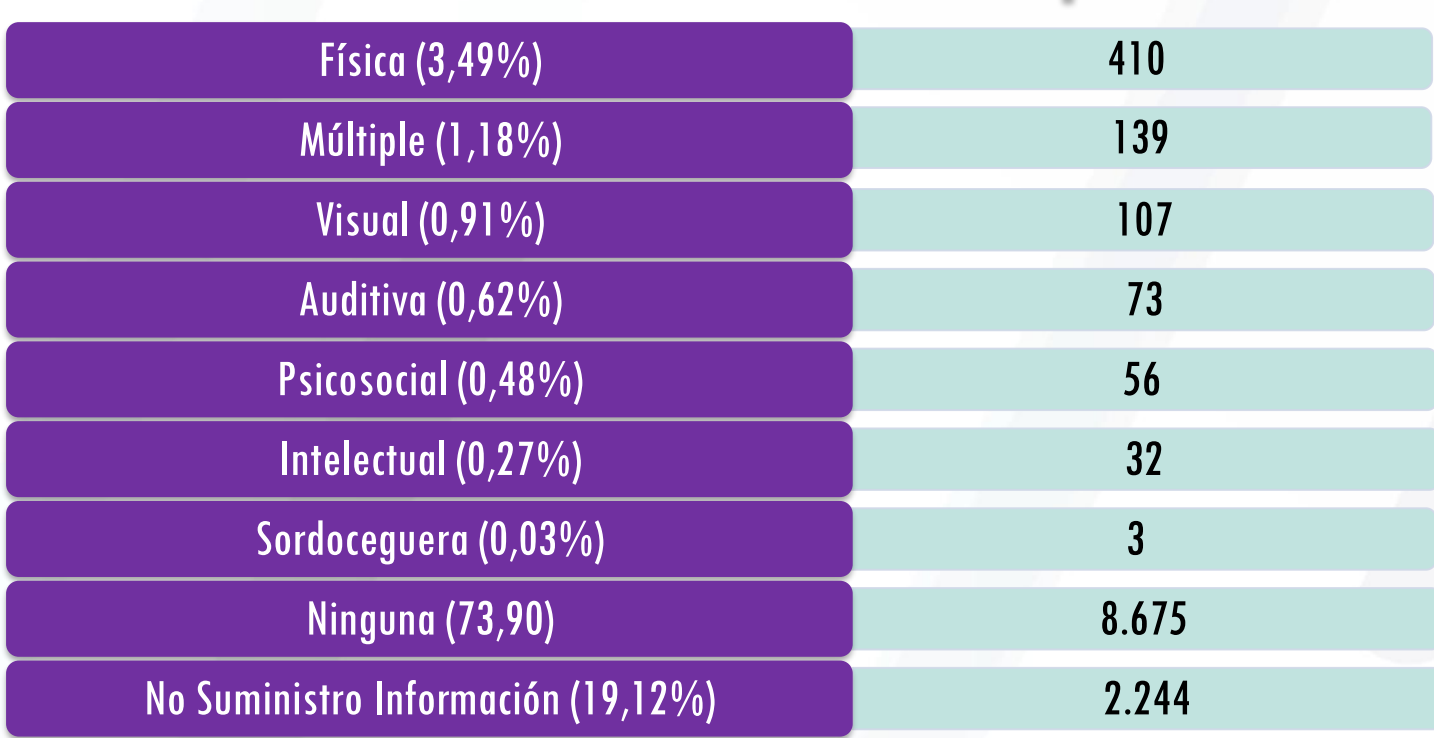
### Pertenencia Étnica



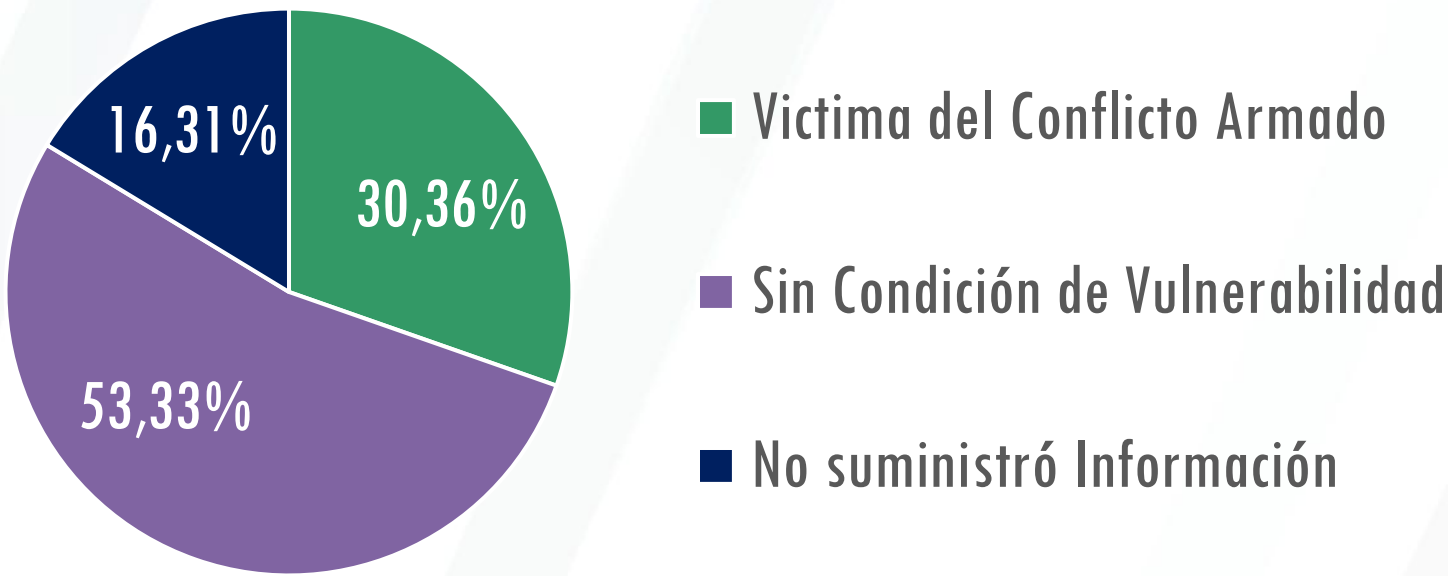
### Pertenecientes a los sectores LGBTIQ+



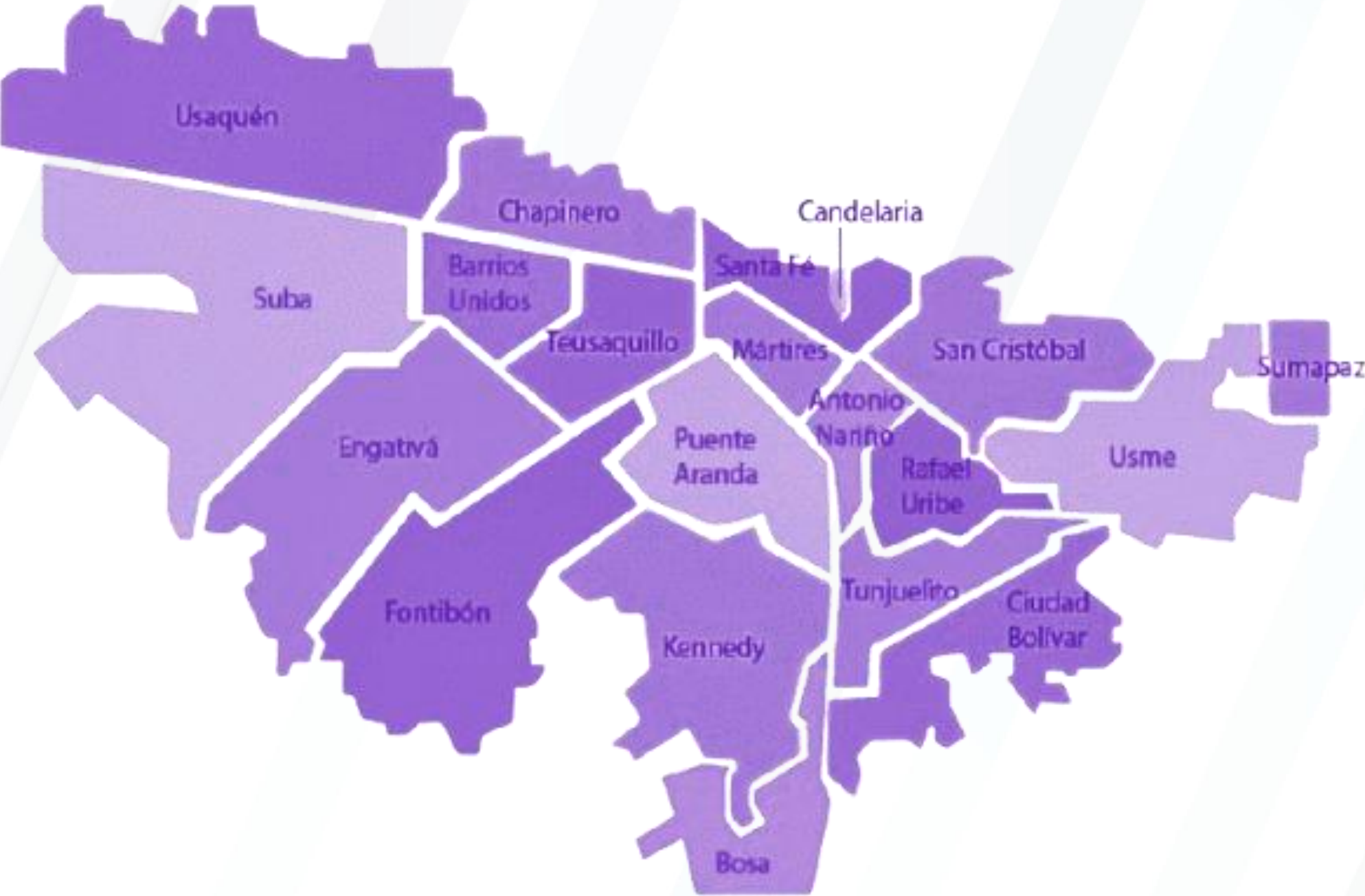
### Personas Encuestadas con Discapacidad



### Personas víctimas del conflicto armado



# LOCALIDAD DE RESIDENCIA – CANAL PRESENCIAL



- |                                    |   |
|------------------------------------|---|
| 1. Bosa — <b>1.828</b>             | 12. Fontibón - <b>205</b>                   |
| 2. Ciudad Bolívar — <b>1.354</b>   | 13. Santa Fe - <b>119</b>                   |
| 3. Kennedy — <b>1.613</b>          | 14. Los Mártires - <b>95</b>                |
| 4. Suba — <b>1.697</b>             | 15. Chapinero - <b>122</b>                  |
| 5. San Cristóbal - <b>779</b>      | 16. Barrios Unidos - <b>69</b>              |
| 6. Usme - <b>858</b>               | 17. Antonio Nariño - <b>68</b>              |
| 7. Engativá - <b>761</b>           | 18. Teusaquillo - <b>49</b>                 |
| 8. Rafael Uribe Uribe - <b>436</b> | 19. Candelaria - <b>24</b>                  |
| 9. Tunjuelito - <b>158</b>         | 20. Sumapaz - <b>1</b>                      |
| 10. Puente Aranda - <b>191</b>     | 21. No reside en Bogotá - <b>1</b>          |
| 11. Usaquén - <b>178</b>           | 22. No Suministro Información - <b>1133</b> |

Encuestas Realizadas: 11.739

## 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

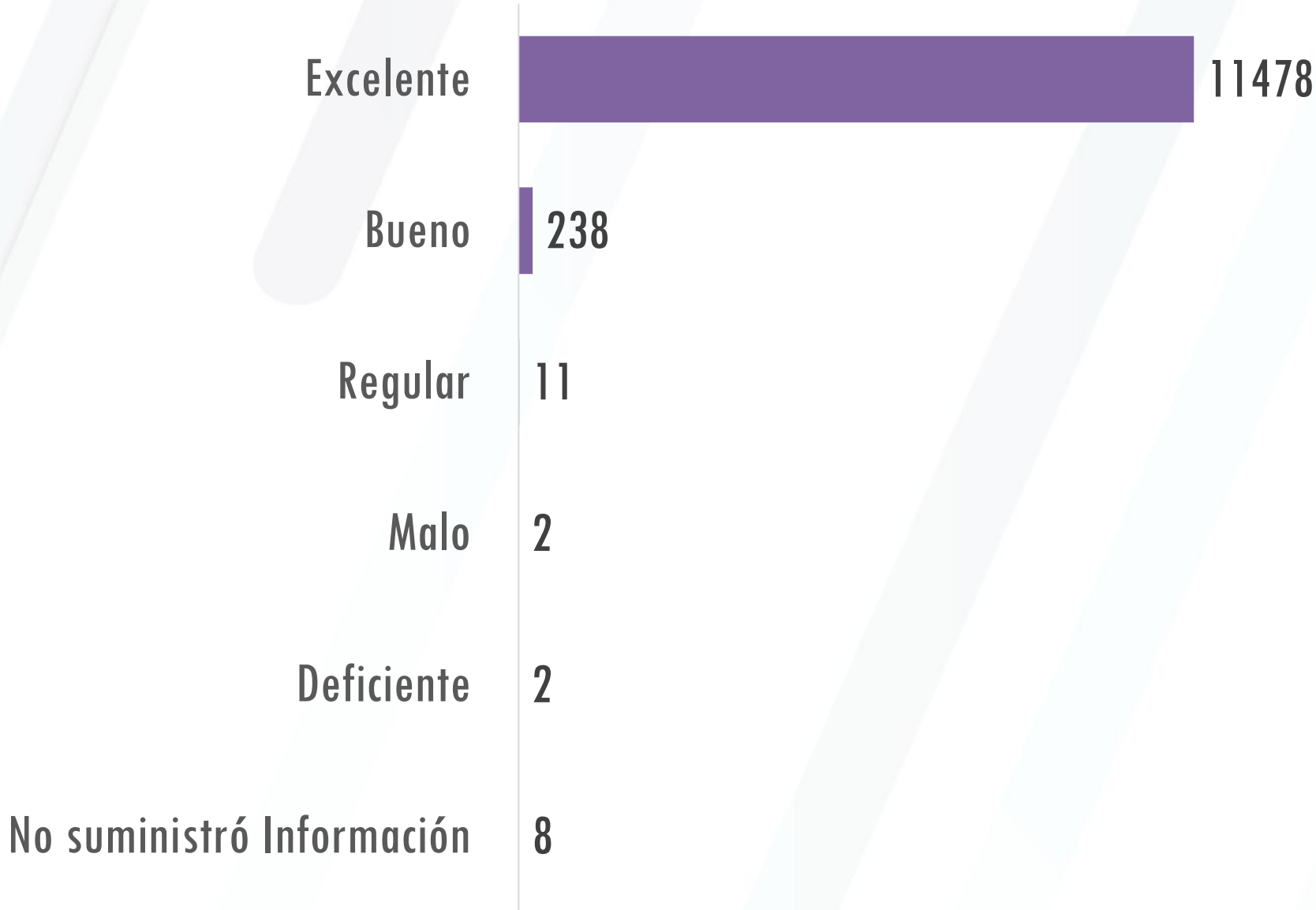
- Calidad de la atención recibida





# CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

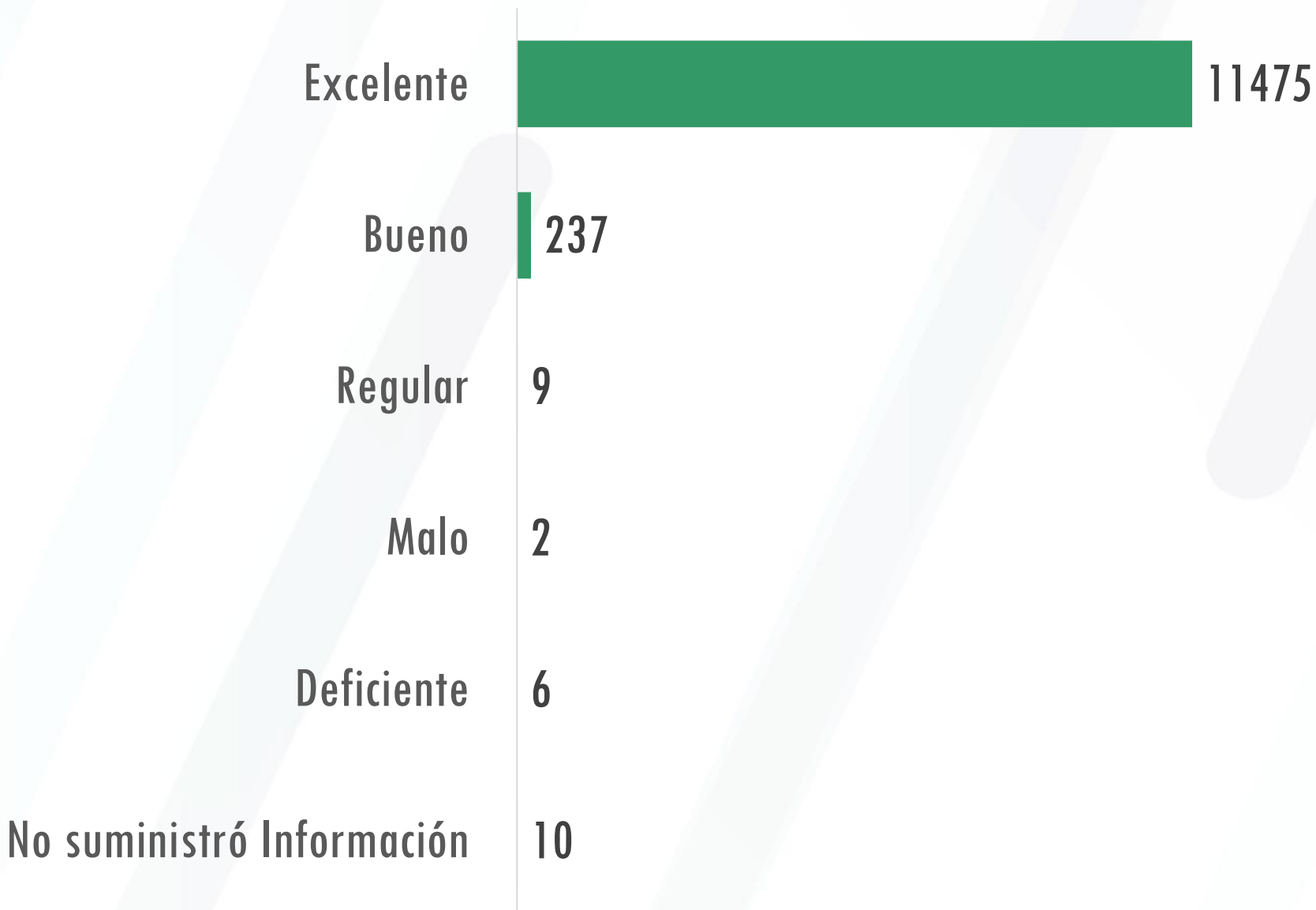
## Amabilidad, respeto y disposición del servicio recibido



Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte — 31 de diciembre de 2025

Promedio Calificación: 4,98

## Claridad y precisión de la información recibida

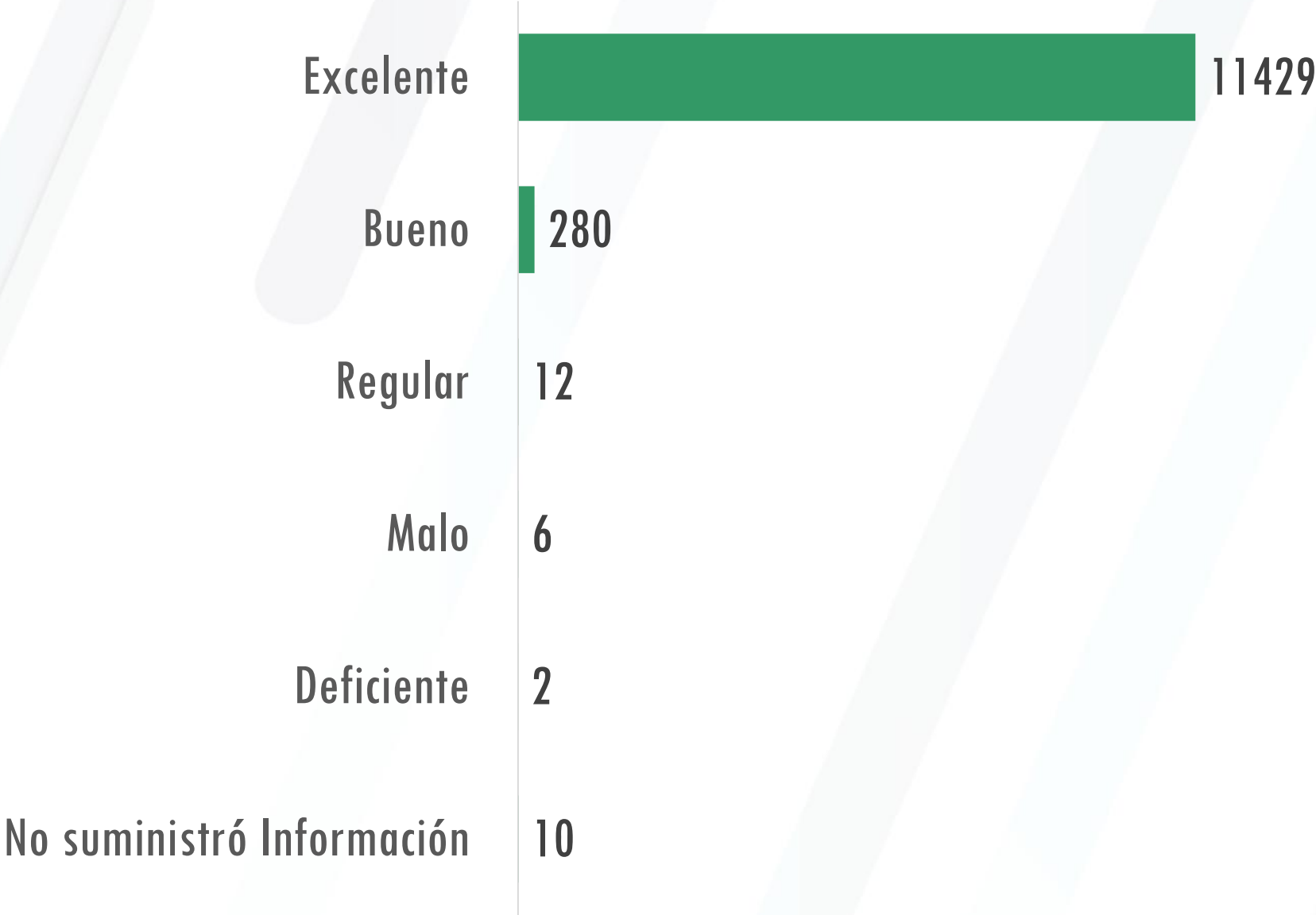


Fuente: Elaboración propia, Base Maestra SAC corte — 31 de diciembre de 2025

Promedio Calificación: 4,98

# CALIDAD DEL SERVICIO CANAL PRESENCIAL

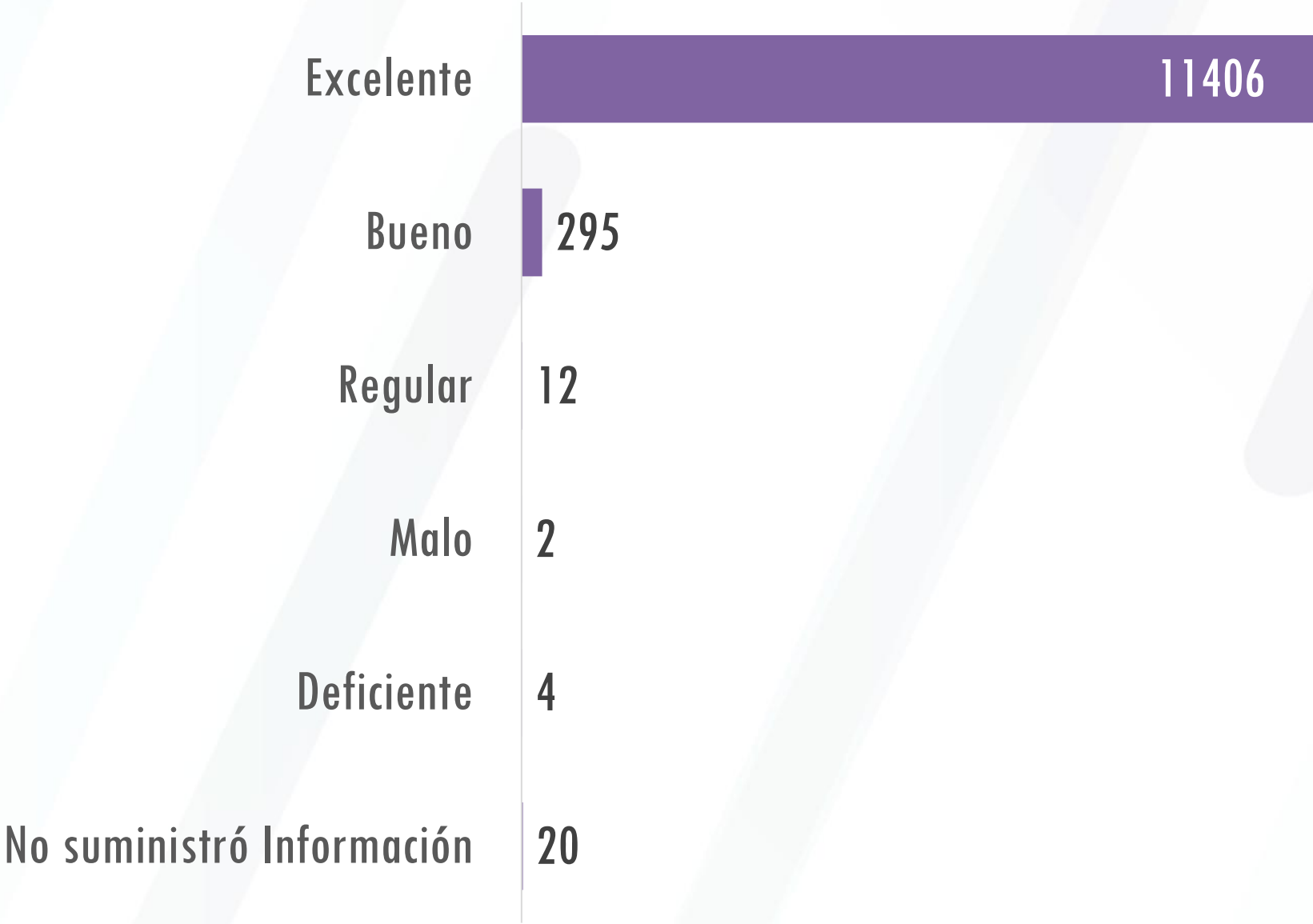
## Tiempo utilizado en la atención del trámite o servicio



**Fuente:** Elaboración propia, Base Maestra SAC corte — 31 de diciembre de 2025

**Promedio Calificación: 4,97**

## Accesibilidad para conocer del trámite o servicio

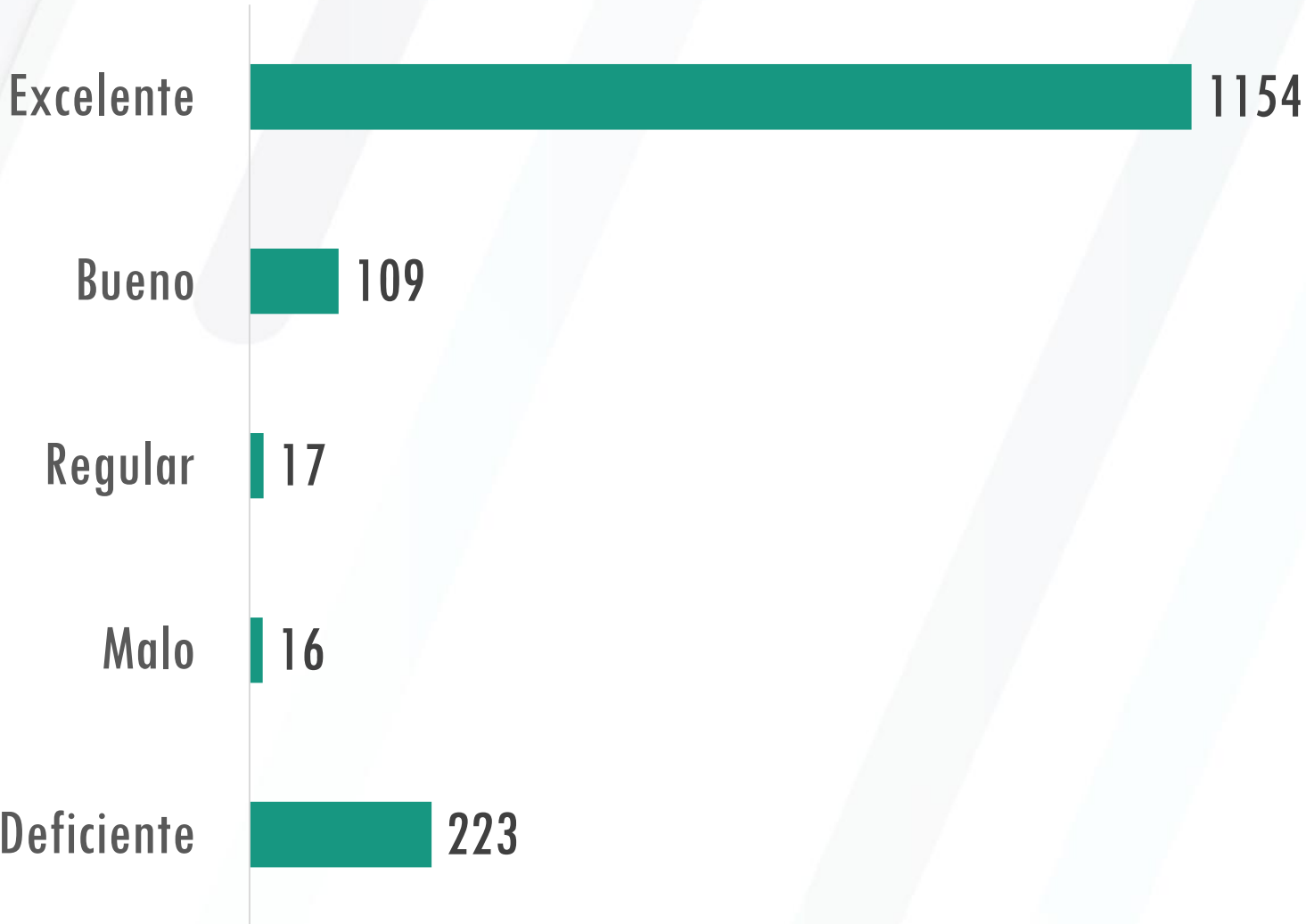


**Fuente:** Elaboración propia, Base Maestra SAC corte — 31 de diciembre de 2025

**Promedio Calificación: 4,96**

# CALIDAD DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO – LÍNEA 195

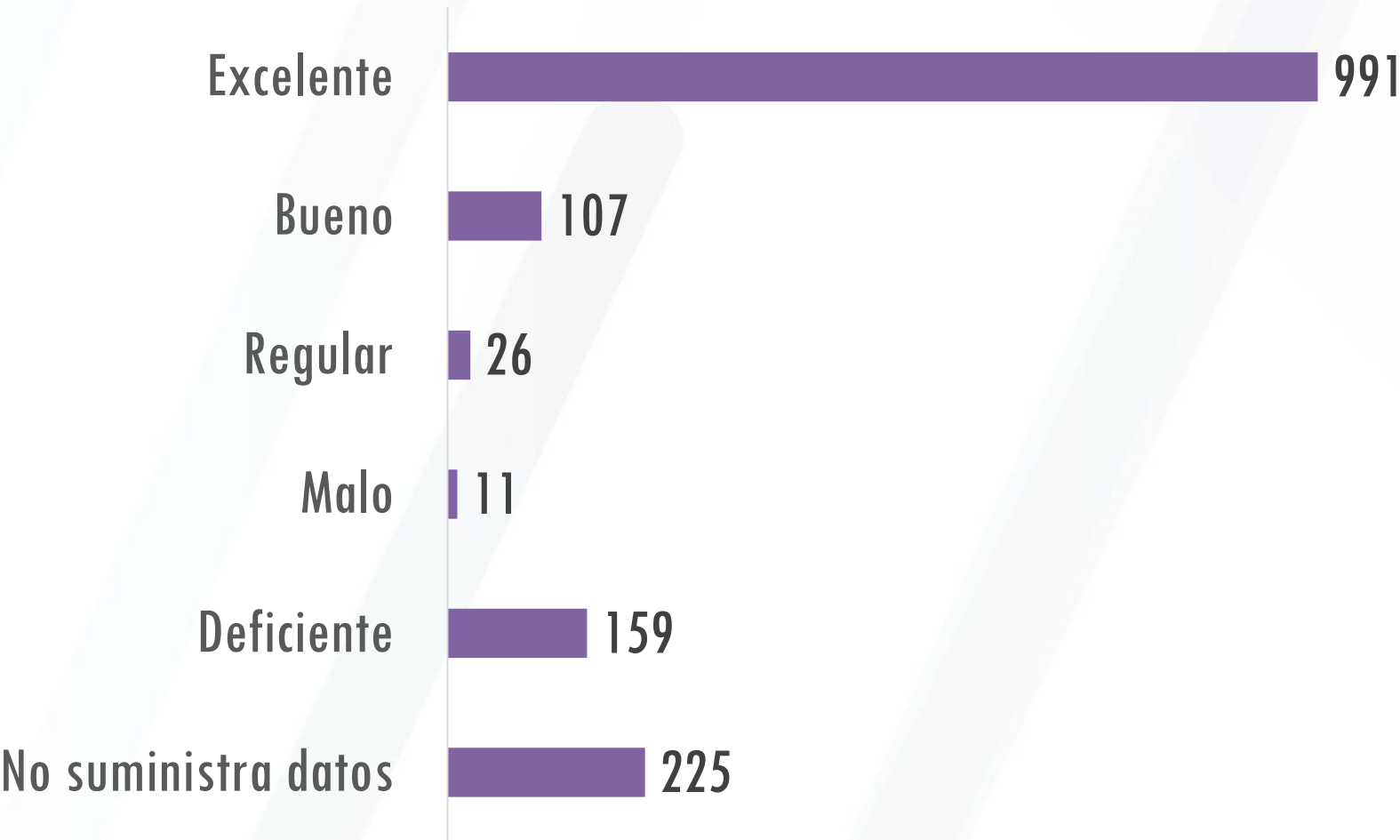
Servicio prestado por el asesor



Fuente: ETB— 31 de diciembre de 2025

Promedio Calificación: 4,32

Calidad de la información que le suministro el asesor

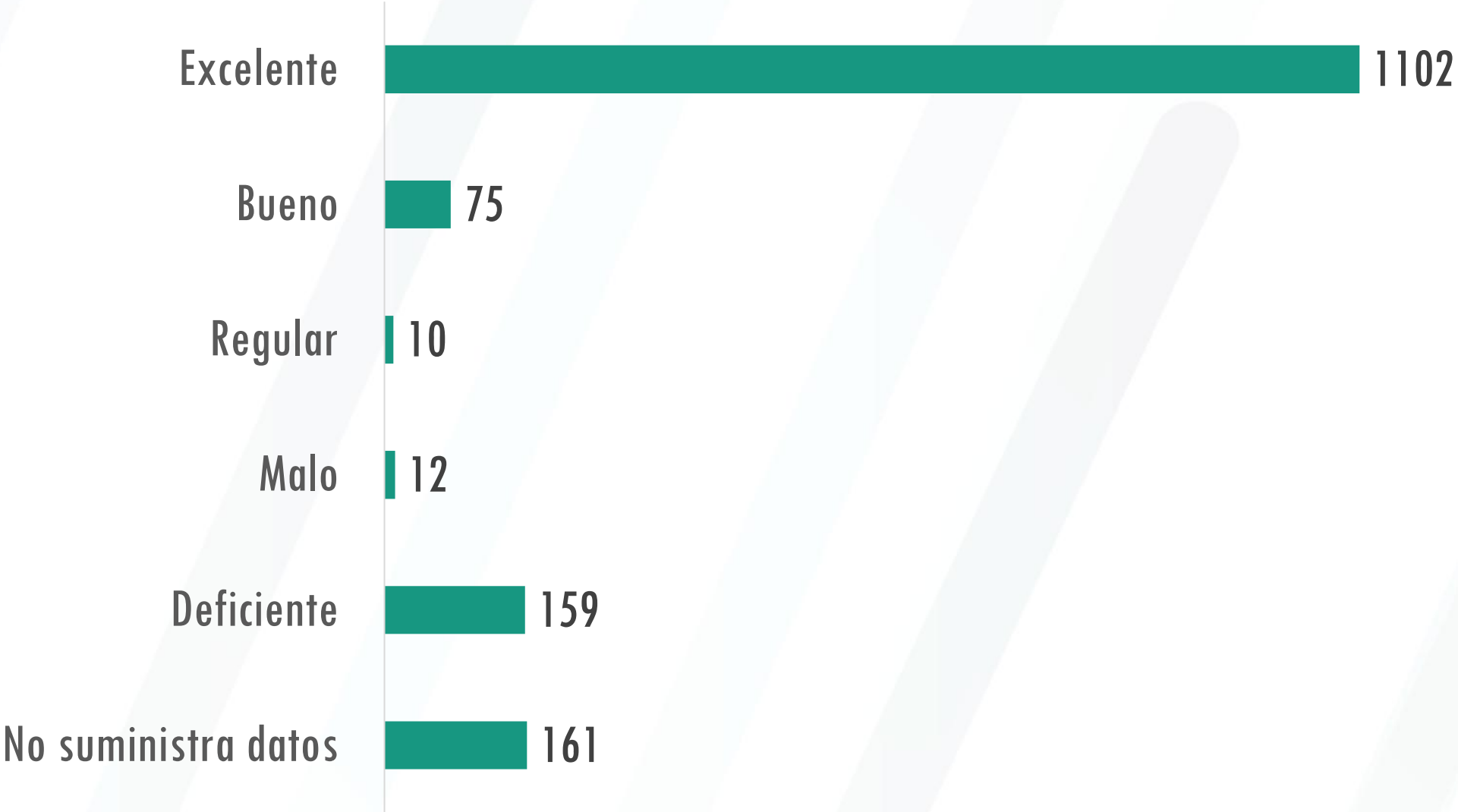


Fuente: ETB— 31 de diciembre de 2025

Promedio Calificación: 4,36

# CALIDAD DEL SERVICIO CANAL TELEFÓNICO – LÍNEA 195

## Amabilidad y el sentido de colaboración del asesor

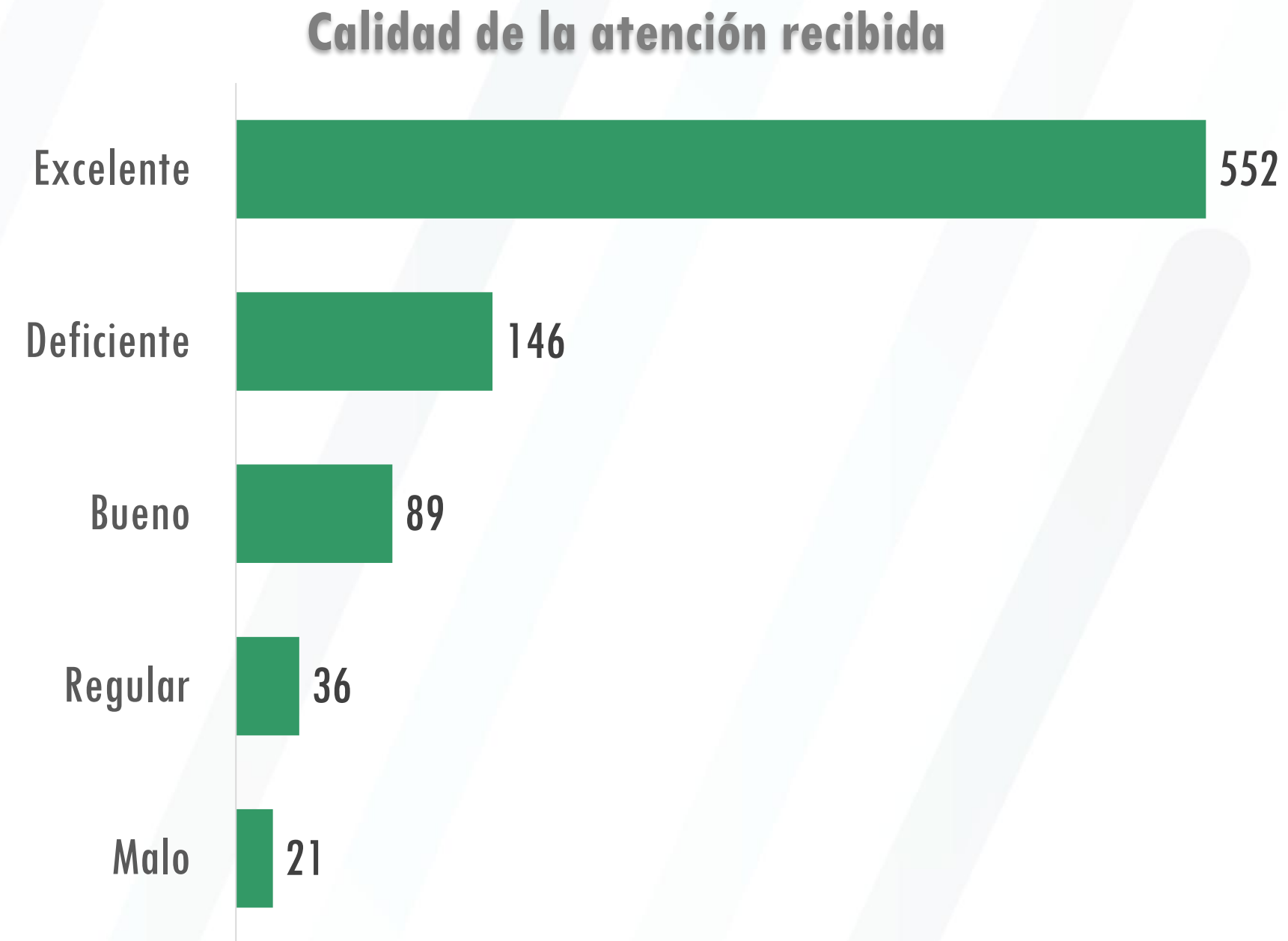


Fuente: ETB— 31 de diciembre de 2025

Promedio Calificación: 4,44



## CALIDAD DEL SERVICIO CANAL VIRTUAL- CHAT



*Fuente: ETB— 31 de diciembre de 2025*

**Promedio Calificación: 4,04**

## SUGERENCIAS DE LA CIUDADANÍA PARA MEJORAR EL SERVICIO

- Los ciudadanos valoran la rapidez, pero solicitan mayor eficiencia en tiempos de respuesta en chat y atención presencial.
- Se requiere que los procesos y requisitos sean explicados de forma comprensible, precisa y sin ambigüedades.
- Mejorar la usabilidad, estabilidad y claridad de la plataforma digital, evitando fallas en inscripciones y trámites.
- Fortalecer líneas telefónicas, ampliar horarios, organizar turnos y contar con más recurso humano para atender la demanda.

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

- Incrementar la publicidad y visibilidad de la oferta institucional para que los ciudadanos conozcan mejor los servicios disponibles.
- Solicitudes de incremento en el valor, ampliación de cobertura y aplicación a vivienda usada.
- Diseñar programas específicos para madres cabeza de hogar, adultos mayores y personas desplazadas.
- Evitar respuestas ambiguas y garantizar información precisa sobre fechas, requisitos y estados de trámites.
- Mejorar la organización en puntos de atención, implementar digiturnos y asegurar trato amable y orientador por parte de los funcionarios.

## ACCIONES DE MEJORA A IMPLEMENTAR

### 1. Agilidad en la atención

Los ciudadanos valoran la rapidez en la atención, pero manifiestan la necesidad de mayor eficiencia en los tiempos de respuesta, tanto en el chat como en la atención presencial. Se recomienda establecer protocolos de tiempos máximos de espera y fortalecer la capacidad operativa para garantizar un servicio más ágil y oportuno.

### 2. Claridad y accesibilidad de la información

La información sobre procesos y requisitos debe ser comprensible, precisa y libre de ambigüedades. Es fundamental adoptar un lenguaje claro a la ciudadanía, elaborar guías visuales y simplificar la comunicación institucional para que los usuarios comprendan fácilmente los pasos a seguir y los beneficios disponibles.

### 3. Ampliación de canales de comunicación

Existe una demanda por ampliar los medios de difusión institucional. Los ciudadanos solicitan recibir información por correo electrónico, SMS, redes sociales y pantallas en sedes. Esto permitirá que las convocatorias y programas lleguen de manera oportuna y masiva, reduciendo la brecha informativa.



## ACCIONES DE MEJORA A IMPLEMENTAR

### **4. Fortalecimiento de la atención telefónica y presencial**

La línea telefónica presenta dificultades de conectividad y limitaciones de horario. Asimismo, en las sedes se requiere mejor organización de turnos y más recurso humano. Se recomienda ampliar horarios, implementar sistemas de digiturno mediante el fortalecimiento mediante cualificaciones al personal de atención.

### **5. Mayor visibilidad institucional**

La oferta institucional necesita mayor publicidad y visibilidad. Los ciudadanos sugieren campañas de comunicación más amplias, con presencia en medios comunitarios y alianzas estratégicas. Esto contribuirá a que la población conozca mejor los programas disponibles y aumente la participación en las convocatorias.

### **6. Mejor organización en puntos de atención**

La atención presencial requiere mejoras en la organización y trato al ciudadano. La implementación de digiturnos, pantallas informativas y protocolos de atención estandarizados, junto con la capacitación en amabilidad y orientación, fortalecerá la confianza en la entidad y mejorará la percepción del servicio.

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

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

## PRESENCIAL

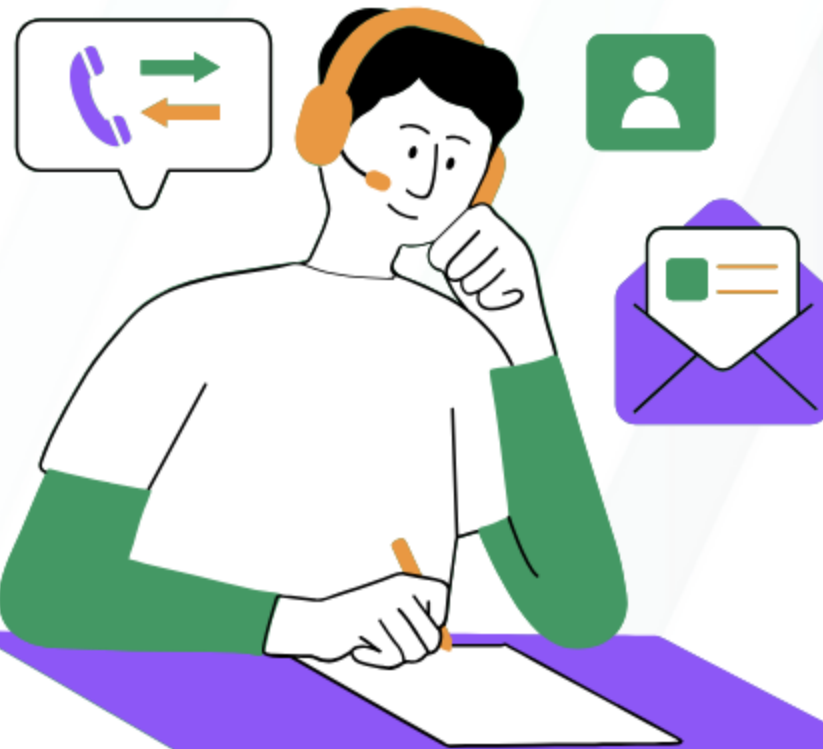


Puntos Red CADE (8)
Centros de encuentro (4)
Sede principal SDHT
Eventos y ferias de servicio

## TELEFÓNICO



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



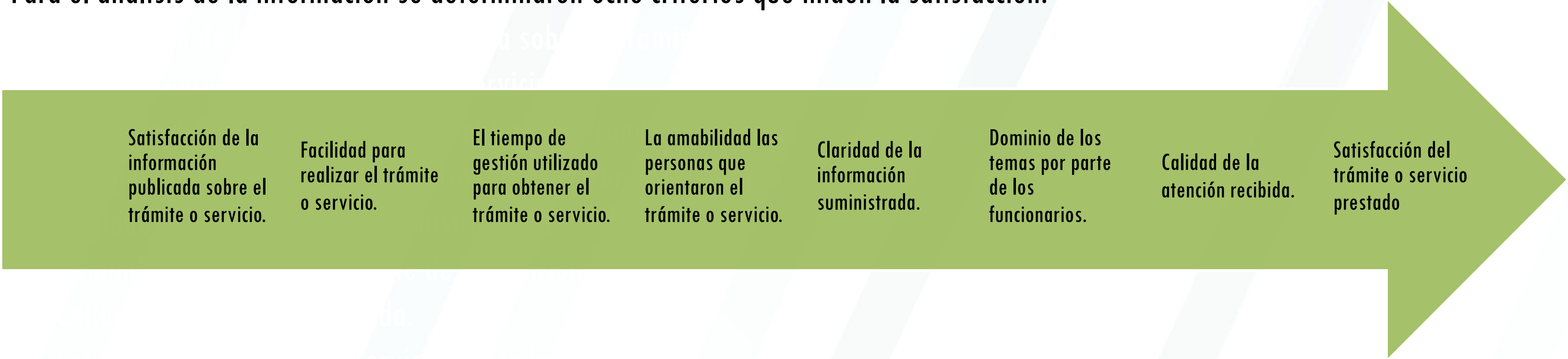
# **INFORME DE SATISFACCIÓN DE GRUPOS DE VALOR FRENTE A PRODUCTOS Y/O SERVICIOS RECIBIDOS**

# 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 julio a diciembre de 2025, esto con el fin de obtener una retroalimentación que evalúe la calidad de los productos y el grado de satisfacción.

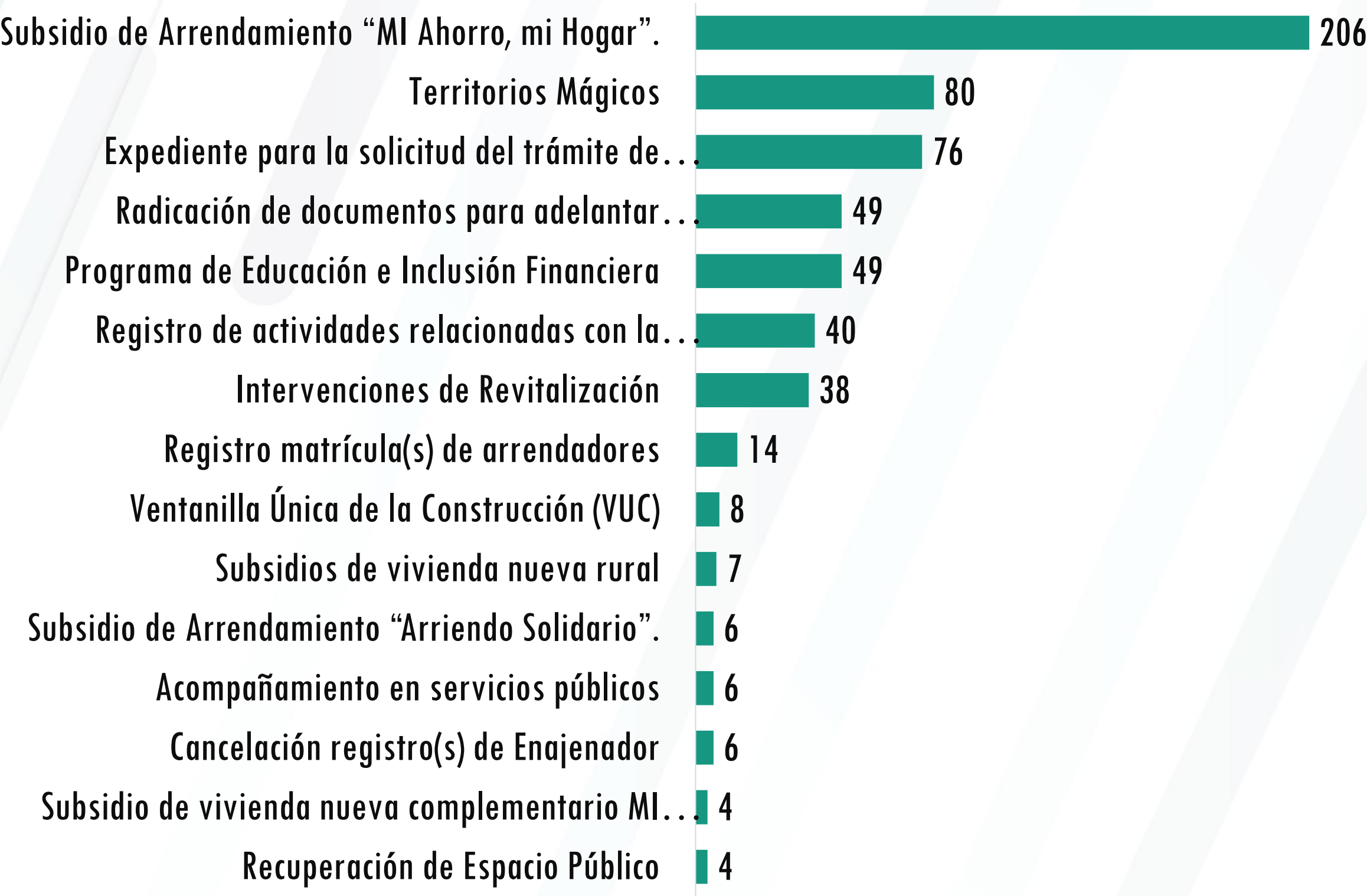
La información del presente documento se obtuvo de las encuestas aplicadas por parte de cada uno de los procesos que ofrecen trámites, procedimientos administrativos, productos o servicios y desde Servicio a la Ciudadanía, se consolidaron los resultados y proyectó el actual informe.

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





# Encuestas realizadas



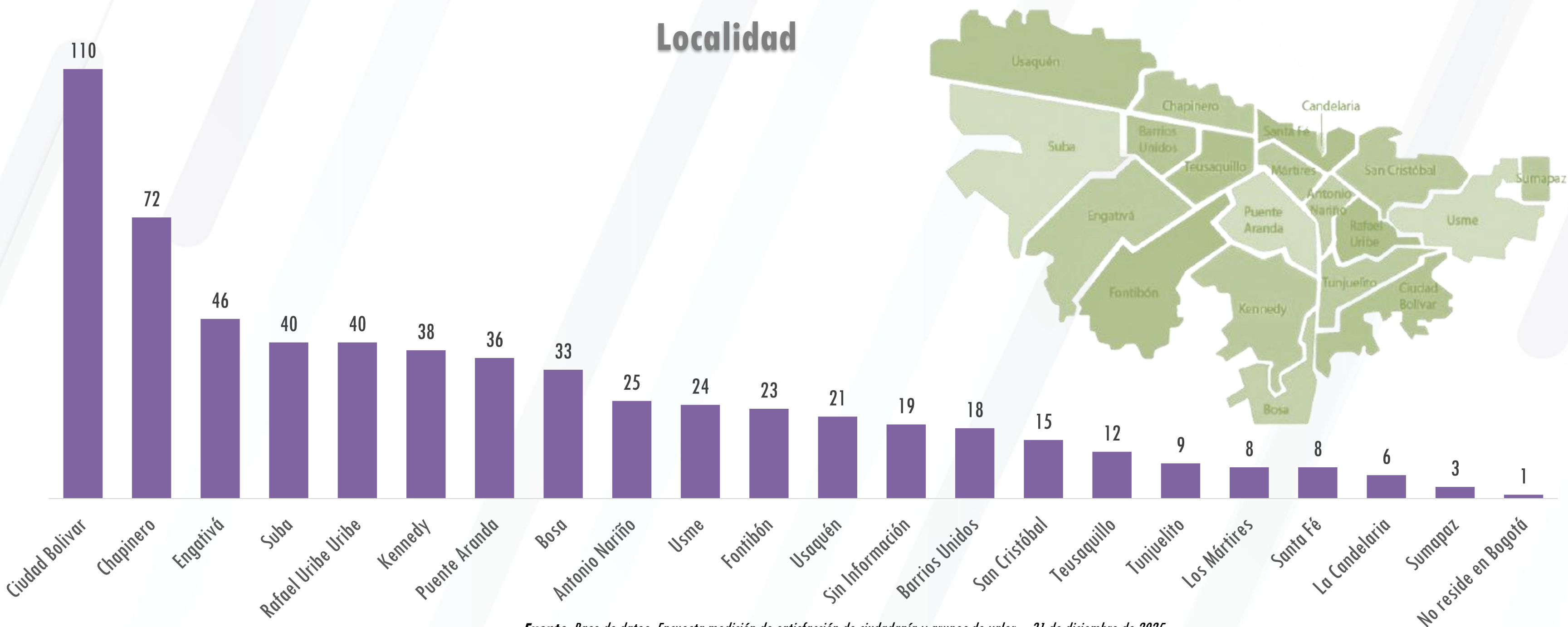
Para identificar la experiencia de la ciudadanía y grupos de valor se aplicaron 607 encuestas a 23 trámites y servicios que se brindaron en la Secretaría Distrital del Hábitat.

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 Subsidio de Arrendamiento “MI Ahorro, mi Hogar”, Territorios Mágicos y Expediente para la solicitud del trámite de legalización urbanística de asentamientos humanos. Estos tres tramites representan el 59,64% de las encuestas aplicadas.

Fuente: Base de datos -Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor — 31 de diciembre de 2025

# Caracterización de las personas encuestadas

## Localidad

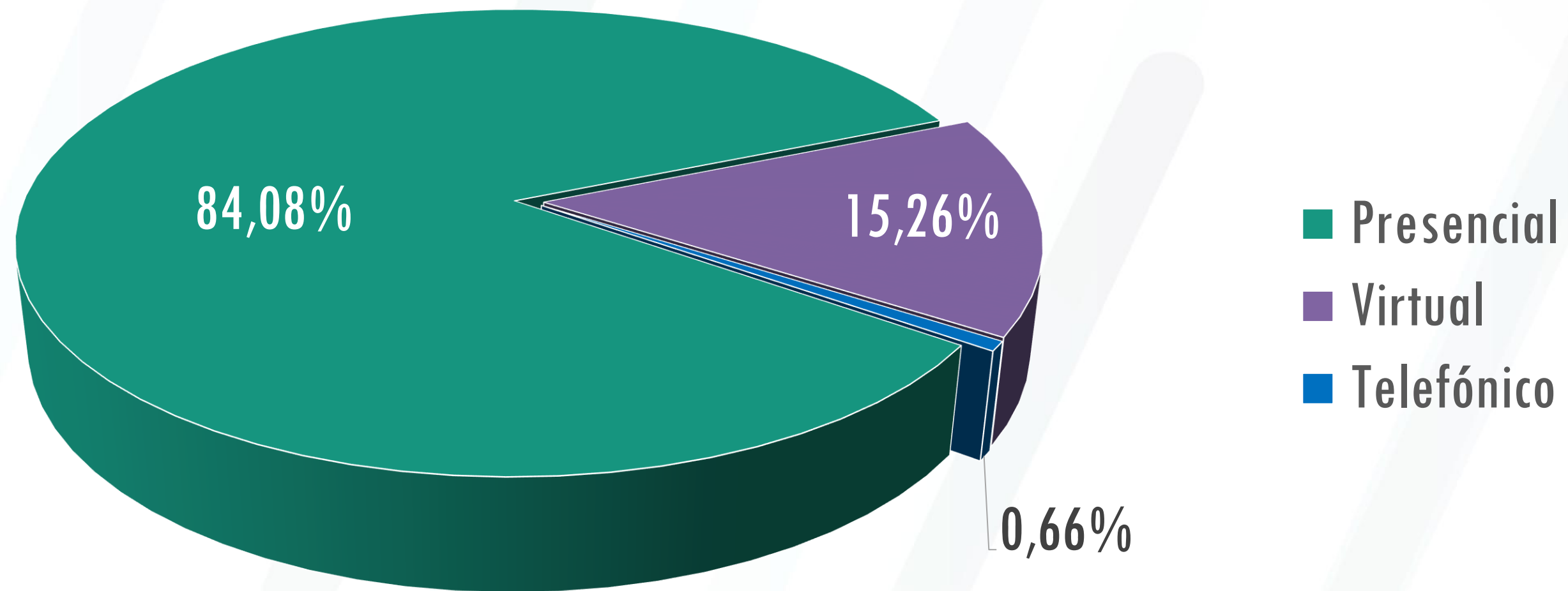


Fuente: Base de datos -Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor – 31 de diciembre de 2025

Las localidades de Ciudad Bolívar, Chapinero y Engativá son las que más acceden a los trámites y servicios de la entidad con un 18,12%, 11,86% y 7,58% respectivamente.

## Caracterización de las personas encuestadas

### Principales canales utilizados por la ciudadanía

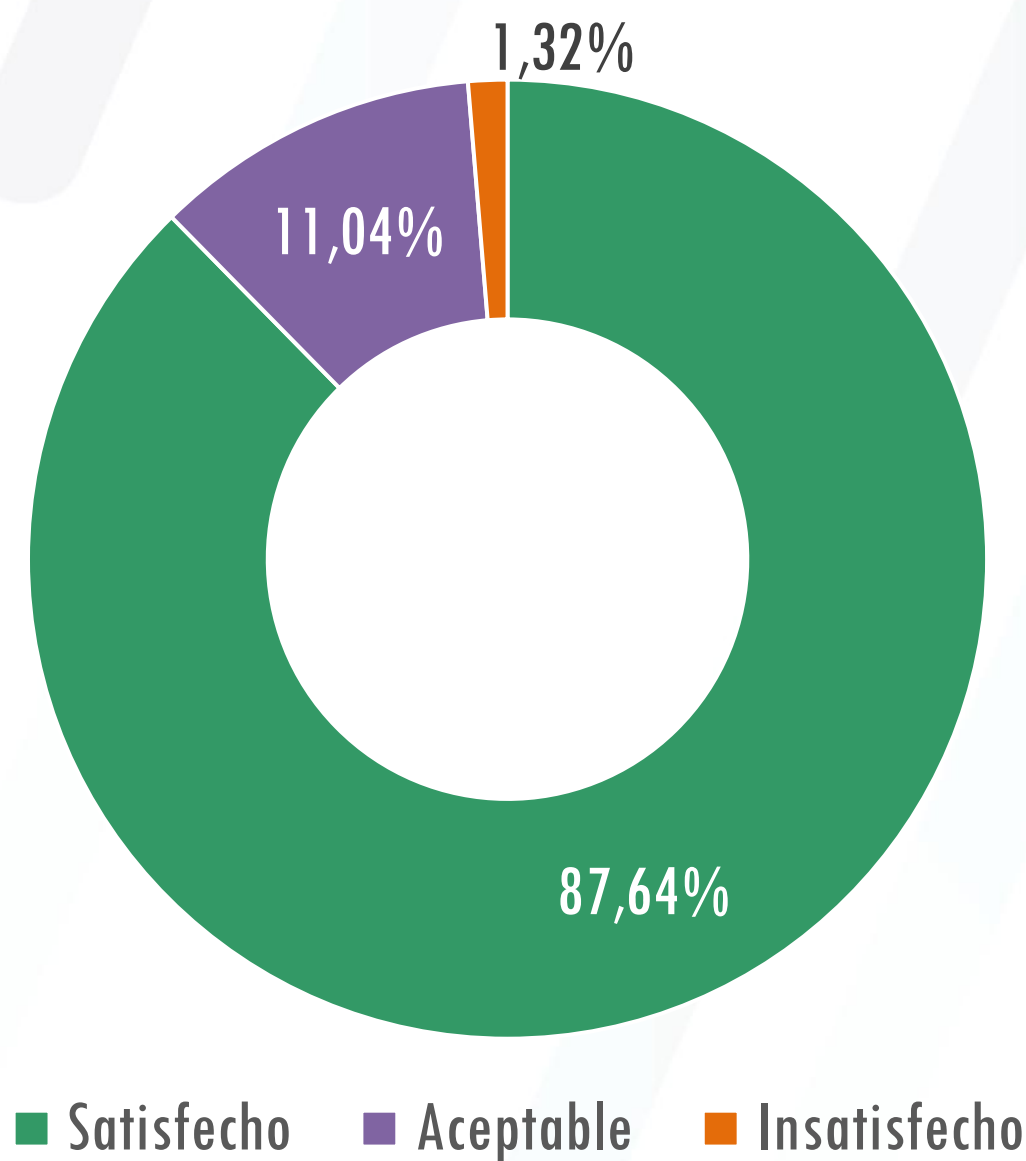


*Fuente: Base de datos -Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor – 31 de diciembre de 2025*

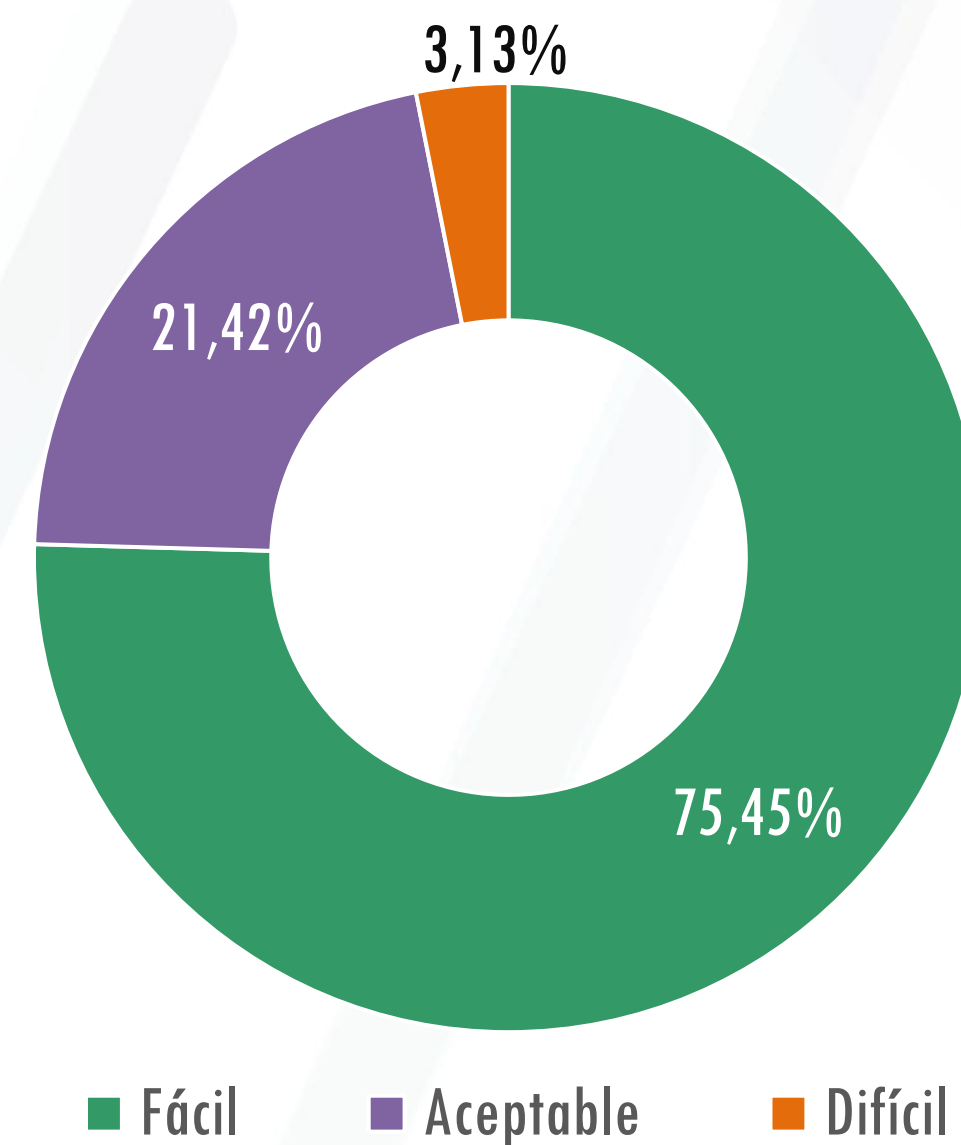
El principal canal de atención más utilizado por la ciudadanía es el presencial con un total de 507 encuestas, razón por la cual es importante reforzar el canal virtual mediante el cual la ciudadanía pueda acceder de una manera más sencilla a todos los trámites y servicios de la entidad por parte de cada proceso.

## Características de los trámites y servicios prestados

Satisfacción de la información publicada sobre el trámite o servicio.



Facilidad para realizar el trámite o servicio.

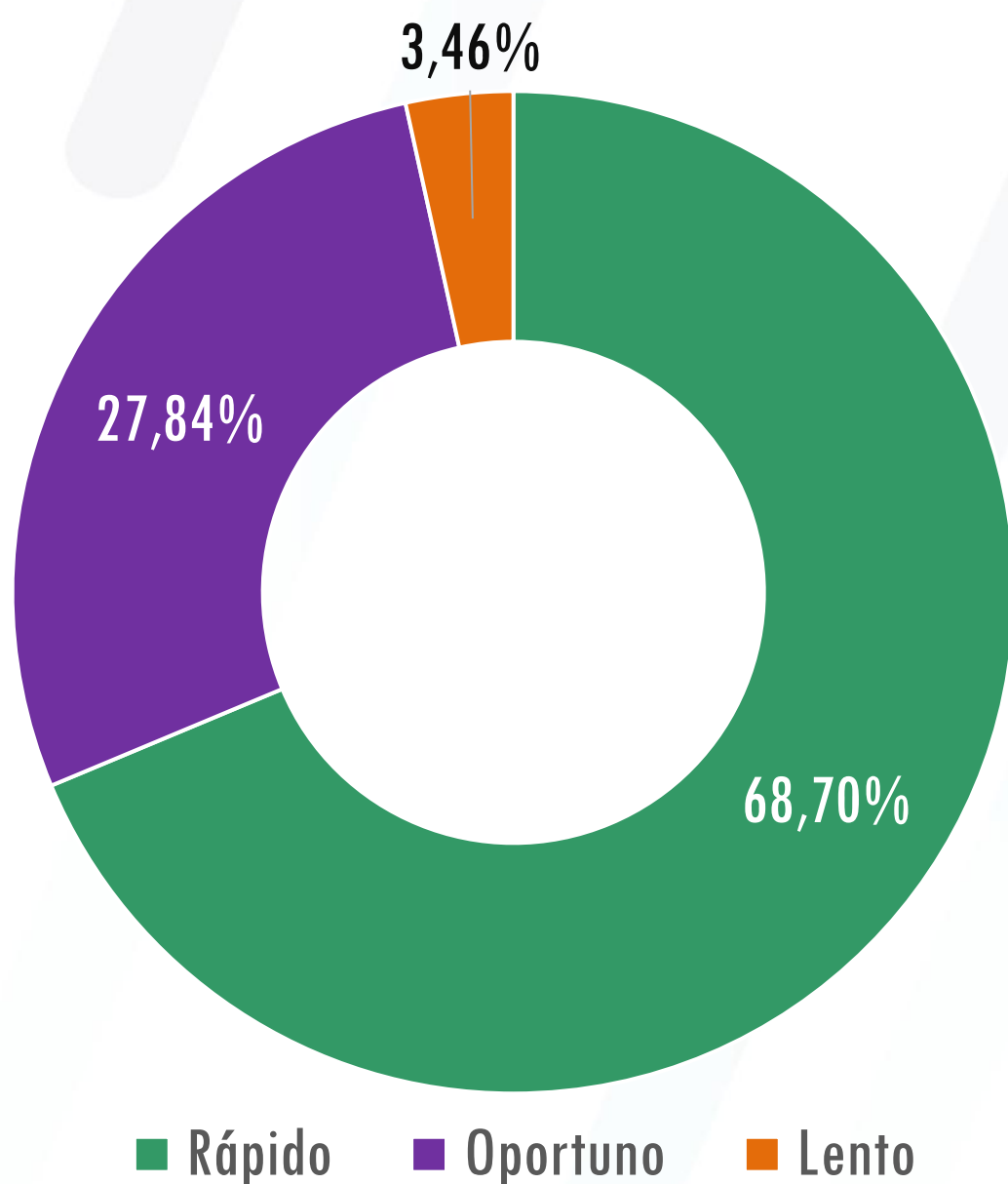


**Fuente:** Base de datos -Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor – 31 de diciembre de 2025

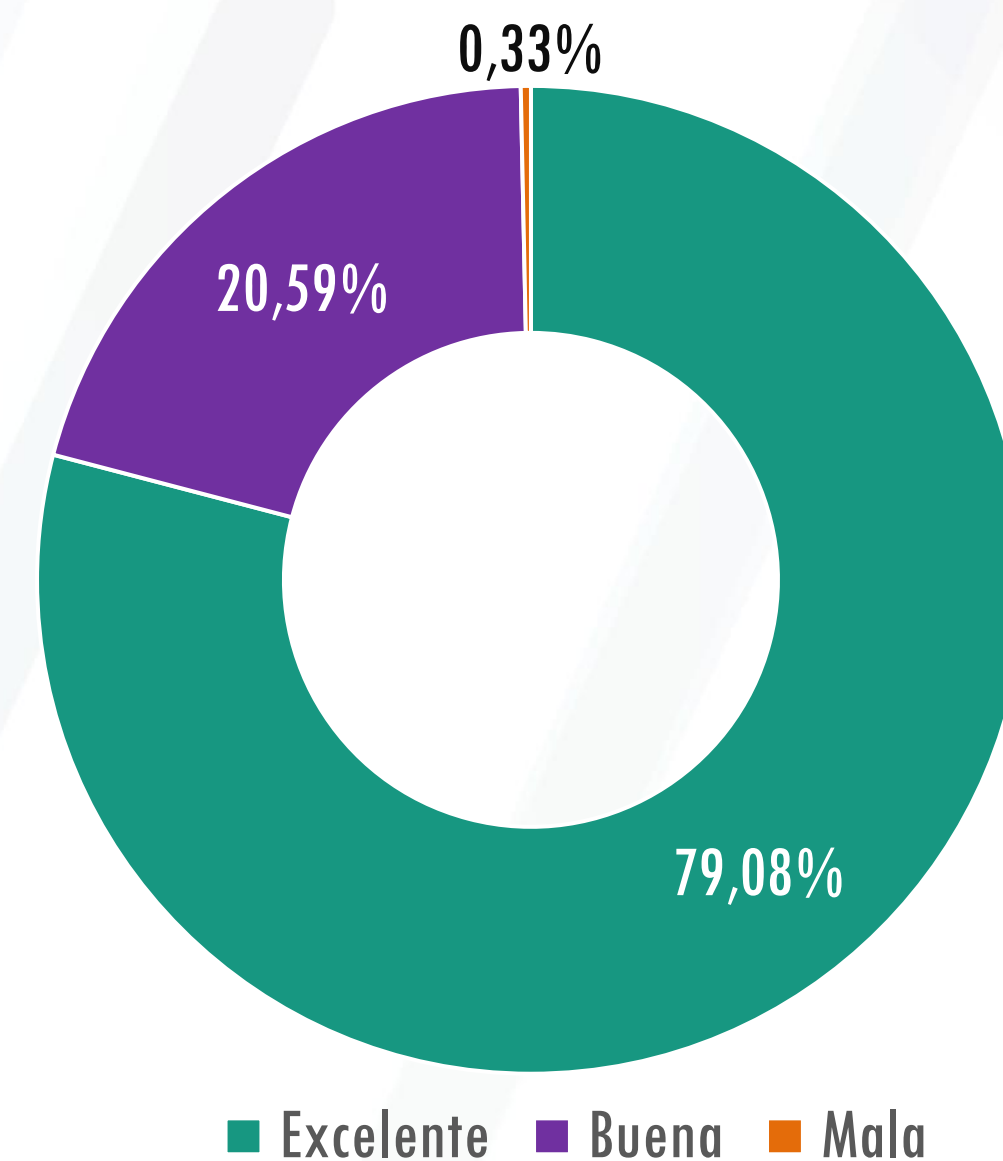


## Características de los trámites y servicios prestados

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



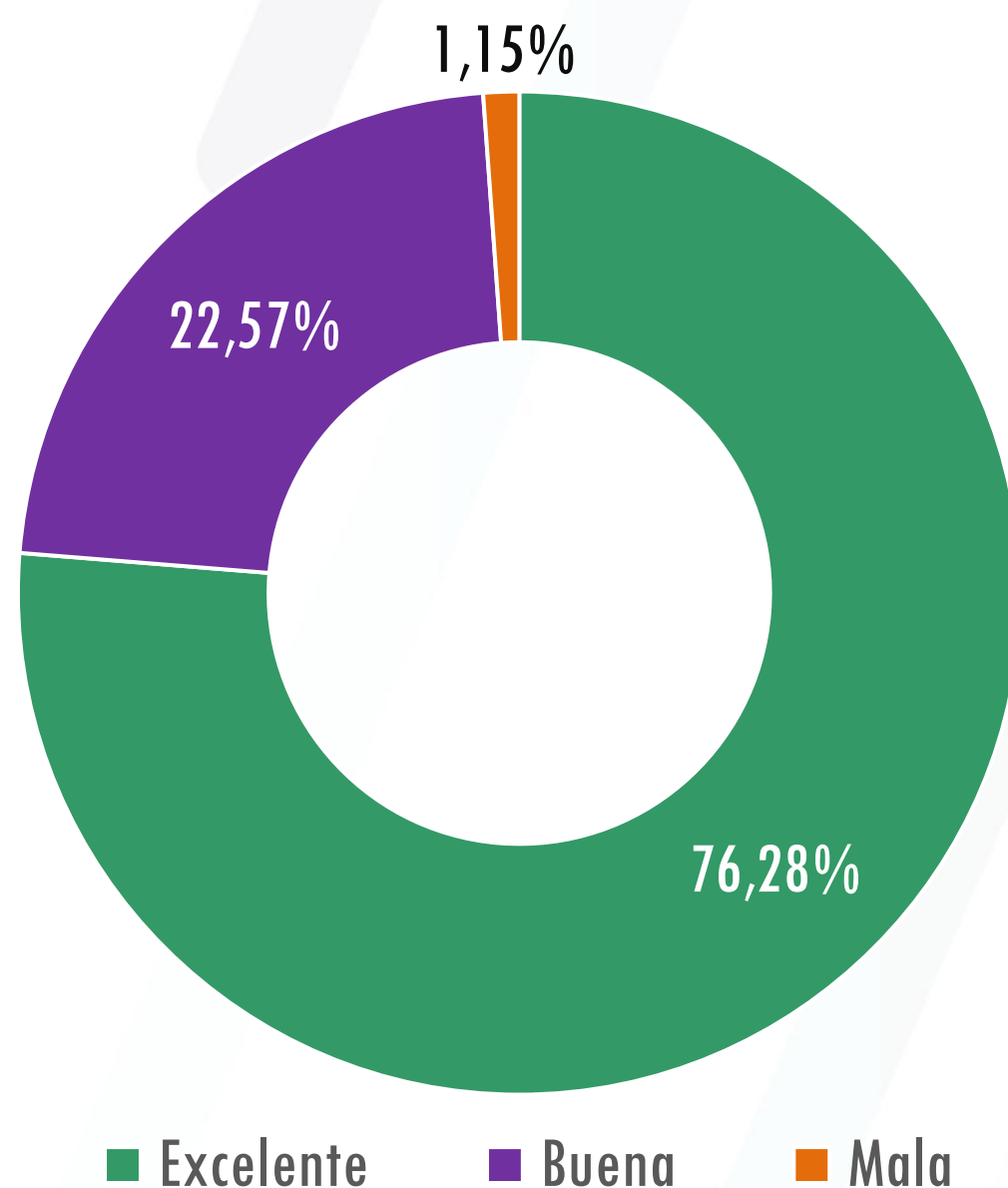
La amabilidad las personas que orientaron el trámite o servicio.



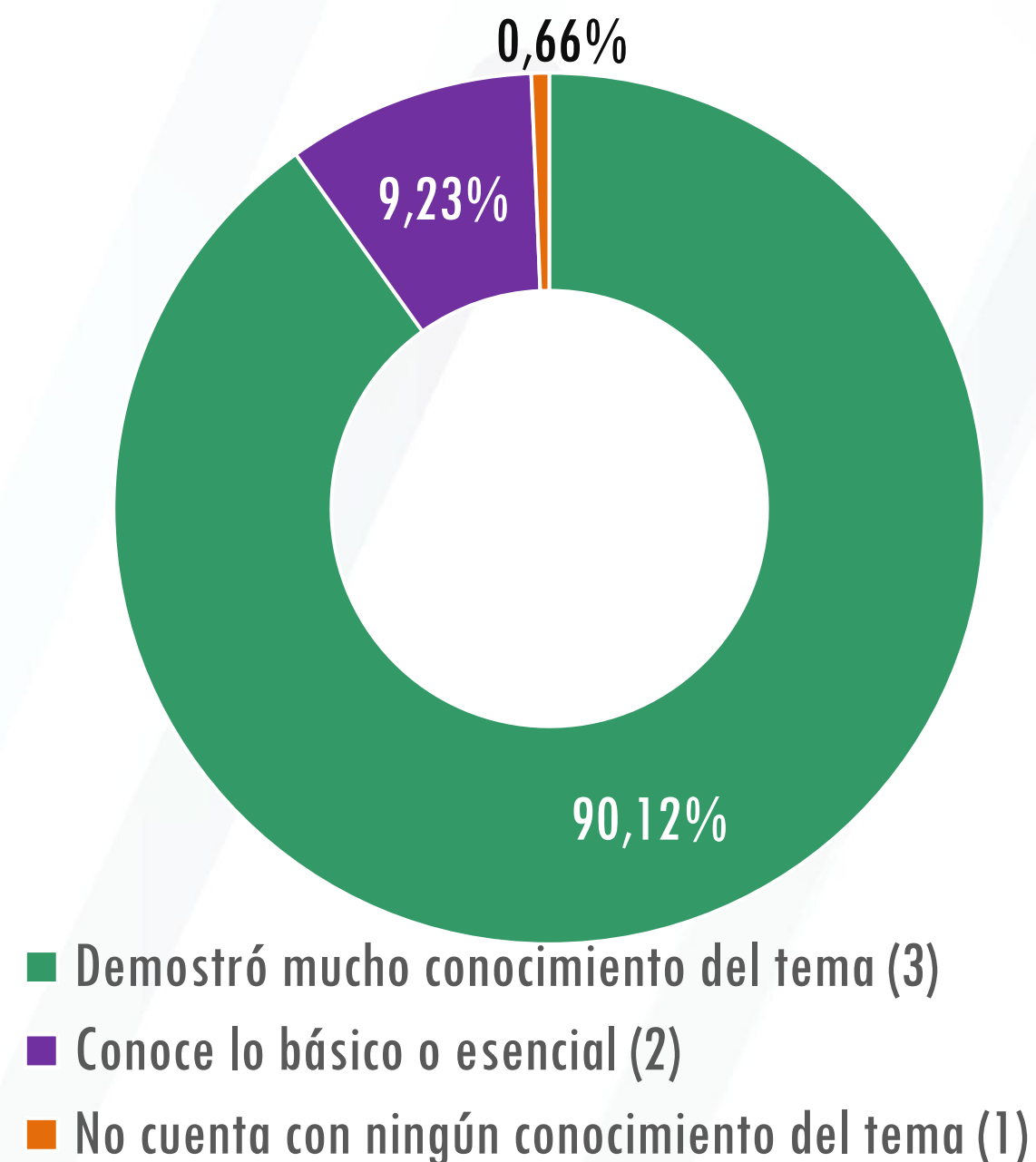
**Fuente:** Base de datos -Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor – 31 de diciembre de 2025

## Características de los trámites y servicios prestados

### Claridad de la información suministrada



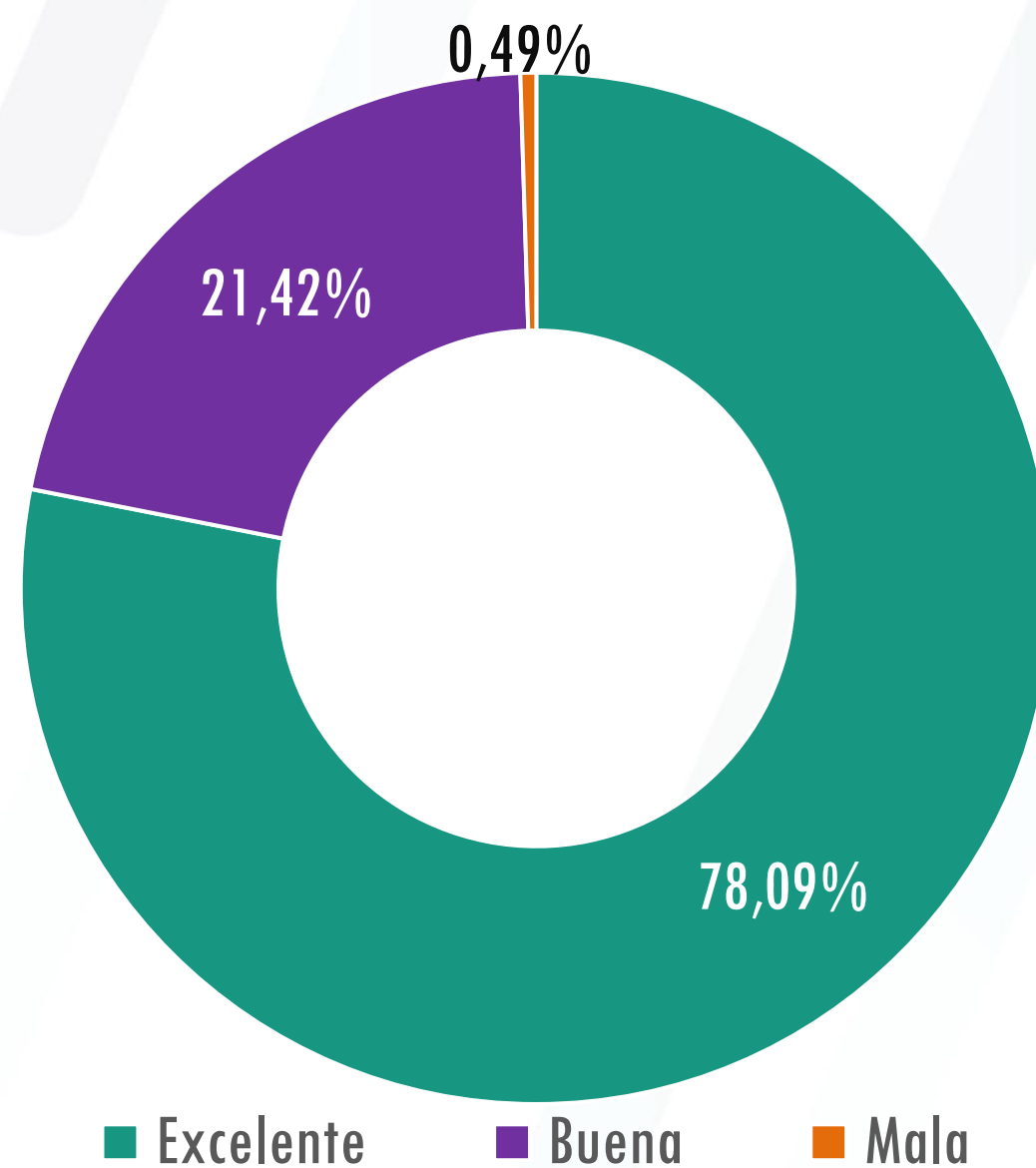
### Dominio de los temas por parte de los funcionarios.



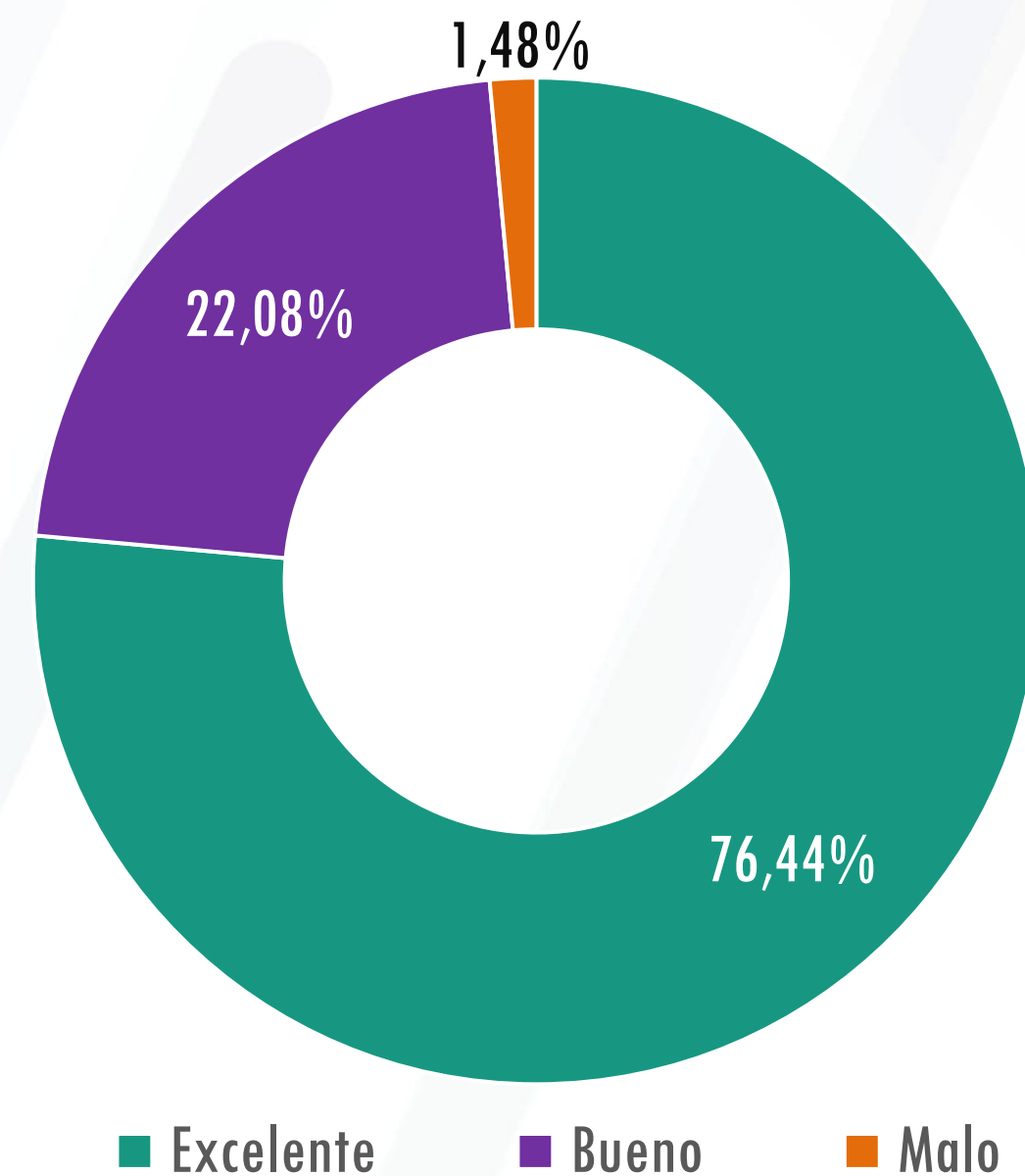
**Fuente:** Base de datos -Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor – 31 de diciembre de 2025

## Características de los trámites y servicios prestados

Calidad de la atención recibida



Satisfacción del trámite o servicio prestado



**Fuente:** Base de datos -Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor – 31 de diciembre de 2025

# Sugerencias de la ciudadanía para mejorar el servicio

## 1. Más actividades comunitarias

- “Que se hagan más actividades”, “Seguir este tipo de proyectos”, “Que se realicen más actividades incluyendo juventud y niñez”.
- Los ciudadanos piden continuidad y mayor frecuencia de actividades sociales, culturales y recreativas.

## 2. Mayor difusión y publicidad

- “Más difusión para que llegue a más personas”, “Más publicidad”, “Ampliar publicidad”.
- Se solicita incrementar la comunicación institucional para que más ciudadanos participen en programas y eventos.

## 3. Agilidad en tiempos de respuesta

- “Tiempos de atención”, “Que sean más rápidas las respuestas”, “La respuesta ha sido demorada”.
- Recurrente la necesidad de respuestas más oportunas y procesos ágiles.

## 4. Claridad en la información

- “Que la información sea clara desde el principio”, “Dar la información clara desde el comienzo”, “Evitar tantos formatos y procedimientos”.
- Se pide información precisa y transparente, evitando trámites confusos o repetitivos.

## 5. Mejor comunicación con beneficiarios de subsidios

- “Falta información de las fechas de desembolsos”, “Se debe comunicar al arrendatario cuando se hace el desembolso”, “Que respondan los correos”.
- Observaciones centradas en comunicación irregular sobre subsidios y pagos hacía la ciudadanía.

### 6. Atención telefónica

- “Contesten el teléfono”, “Habilitar una línea telefónica”, “Debería existir un teléfono directo”.
- Se solicita mejorar la atención telefónica y habilitar canales efectivos de contacto.

### 7. Apoyo a población vulnerable

- “Más oportunidades para madres solteras”, “Atención especial a personas de edad”, “Tener en cuenta a personas con discapacidad”.
- Ciudadanos piden programas diferenciados para grupos vulnerables.

### 8. Mejor infraestructura y espacios comunitarios

- “Arreglar el parque”, “Más pintura y lugares para embellecer”, “Espacios adaptados para movilidad reducida”.
- Se requiere mejorar espacios físicos y garantizar accesibilidad.

### 9. Procesos más flexibles y eficientes

- “Menos cantidad de desembolsos”, “Más flexibilidad para procesos sociales”, “Facilitar más el proceso de radicación”.
- Se pide simplificación de trámites y procesos administrativos.



## 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 2,84 puedan tomar las acciones correspondientes a fin de mejorar los resultados en próximas mediciones:

TRAMITES, SERVICIOS U OPAS	CALIFICACIÓN PROMEDIO
Expedición permiso(s) de captación de recursos	3,00%
Expediente para la solicitud del trámite de formalización de desarrollos legalizados.	2,96%
Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	2,89%
Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	2,89%
Recuperación de Espacio Público	2,88%
Permiso de escrituración	2,88%
Subsidio de vivienda nueva convenio de elegibilidad.	2,88%
Mejora tu Casa, Hábitat tu Hogar	2,88%
Cancelación registro(s) de Enajenador	2,88%
Subsidio de Arrendamiento “MI Ahorro, mi Hogar”.	2,87%
Registro matrícula(s) de arrendadores	2,87%
Expediente para la solicitud del trámite de legalización urbanística de asentamientos humanos	2,84%
Programa de Educación e Inclusión Financiera	2,75%
Subsidios de vivienda nueva rural	2,70%
Intervenciones de Revitalización	2,61%
Territorios Mágicos	2,54%
Acompañamiento en servicios públicos	2,52%
Subsidio de vivienda nueva complementario MI Casa Ya.	2,47%
Subsidio de vivienda nueva oferta preferente	2,42%
Observatorio del Hábitat	2,38%
Subsidio de Arrendamiento “Arriendo Solidario”.	2,38%
Gestión y seguimiento de proyectos asociativos generadores de soluciones habitacionales	2,25%
Ventanilla Única de la Construcción (VUC)	2,14%

## RESULTADOS GENERALES

FUENTE DE ENCUESTA	PREGUNTAS	NIVEL DE SATISFACCIÓN
TRÁMITES Y SERVICIOS	Satisfacción de la información publicada sobre el trámite o servicio	95,44%
	Facilidad para realizar el trámite o servicio	90,77%
	El tiempo de gestión utilizado para obtener el trámite o servicio	88,41%
	La amabilidad las personas que orientaron el trámite o servicio	92,92%
	Claridad de la información suministrada	91,71%
	Dominio de los temas por parte de los funcionarios	96,49%
	Calidad de la atención recibida	92,53%
	Satisfacción del trámite o servicio prestado	91,65%
	<b>PROMEDIO TRÁMITES Y SERVICIOS</b>	<b>92,49%</b>
ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA (SERVICIO PRESTADO)	Amabilidad, respeto y disposición del servicio recibido (Presencial)	99,53%
	Claridad y precisión de la información recibida (Presencial)	99,51%
	Tiempo utilizado en la atención del trámite o servicio (Presencial)	99,44%
	Accesibilidad para conocer del trámite o servicio (Presencial)	99,42%
	Servicio prestado por el asesor (Línea 195)	82,89%
	Accesibilidad para conocer del trámite o servicio (Línea 195)	86,69%
	Calidad de la información que le suministro el asesor (Línea 195)	85,34%
	Calidad de la atención recibida (Chat)	80,80%
	<b>PROMEDIO ATENCIÓN AL CIUDADANO</b>	<b>91,70%</b>
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN GENERAL</b>		<b>92,10%</b>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DEL  
**HÁBITAT**

  
**BOGOTÁ**