



Informe de Encuesta de Satisfacción y Percepción de la Prestación del Servicio al Ciudadano

Subsecretaría de Gestión Corporativa y Control Interno Disciplinario
Segundo Semestre de 2019

Alcaldía de Bogotá



INTRODUCCIÓN



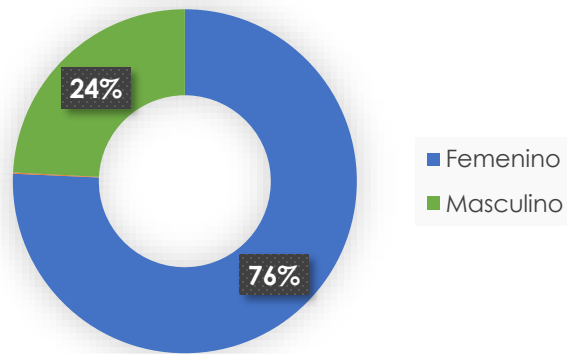
A través de la encuesta de satisfacción y percepción de la prestación del Servicio al Ciudadano, se mide el grado de satisfacción y expectativas de los trámites y servicios que se prestan de manera directa a la ciudadanía, con el fin de identificar posibles oportunidades de mejora e iniciar las acciones pertinentes.

Encuestas realizadas por mes

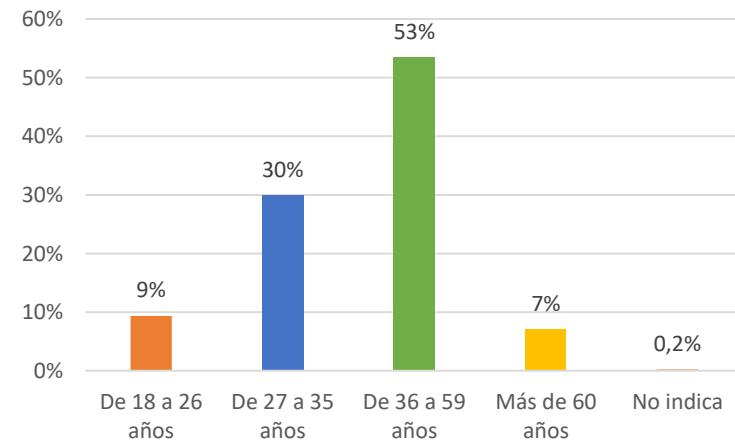


Caracterización Socioeconómica

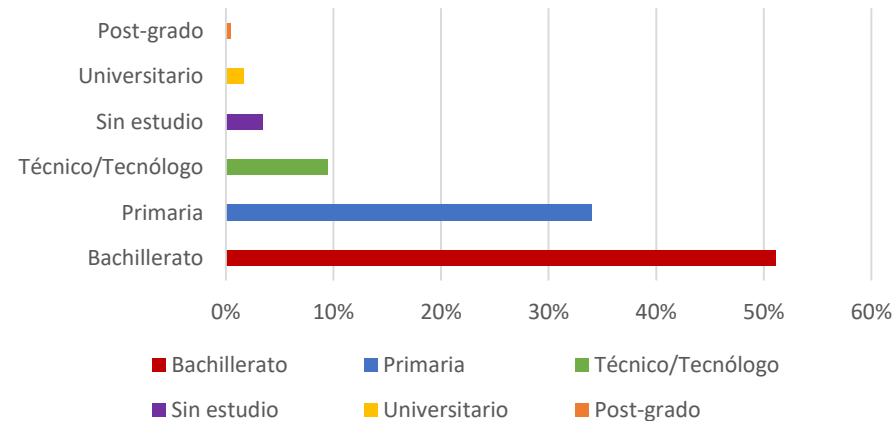
Género de los encuestados



Rango de Edad de los Encuestados

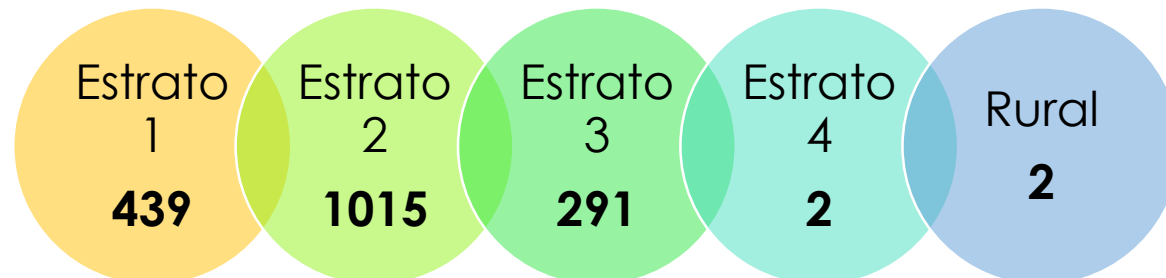


Nivel Educativo de los Encuestados



Caracterización Socioeconómica

Tipo de Población	Porcentaje
En situación de desplazamiento/conflicto armado	43%
Otro ¿Cuál?	22%
Madre/Padre cabeza de familia	27%
En condición de discapacidad	3%
LGBTI	0.4%
Afrocolombiano	1%
Familia con alguien en condición de discapacidad	0.2%
Tercera edad	3%
Total general	100%



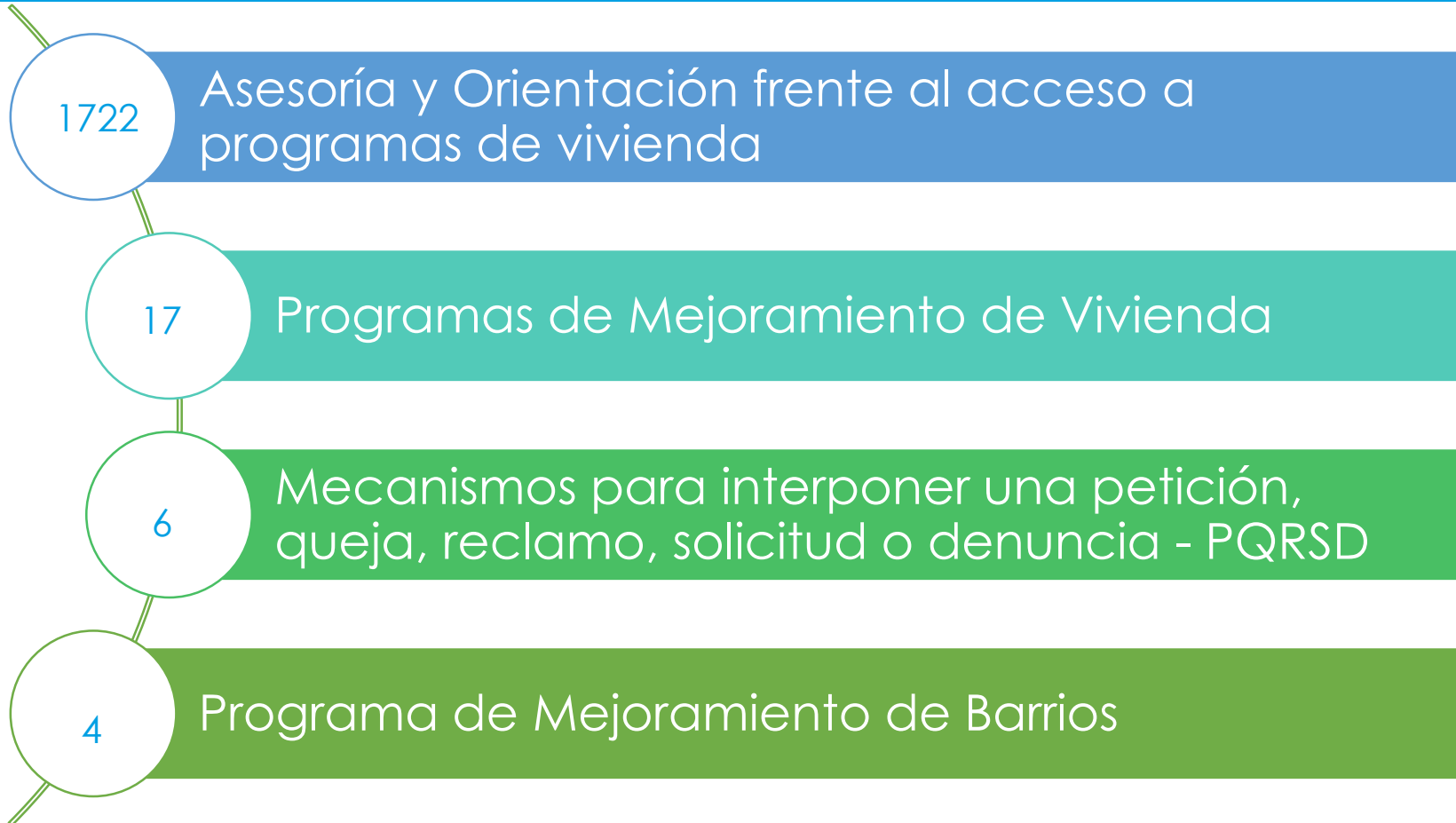
Localidad del Encuestado



1.746

ciudadanos indicaron la localidad donde residen

Motivo de la Visita



242 personas se acercaron por más de dos motivos de atención.

Número de encuestas por punto de atención

415 SUPERCADE
BOSA

155 SUPERCADE
ENGATIVÁ

228 SUPERCADE
SUBA

153 CADE
TUNAL

192 SUPERCADE
20 DE JULIO

138 CLAV
RAFAEL URIBE

168 SUPERCADE
CALLE 13

116 CLAV
SEVILLANA

1749
TOTAL DE
ENCUESTAS

Trámite o servicio por el cual se acercó el ciudadano a la Secretaría Distrital del Hábitat

1532



Vivienda de Interés Social en el marco del programa Integral de Vivienda Efectiva

4



Solicitud de carta de autorización de movilización de recursos en Entidades financieras

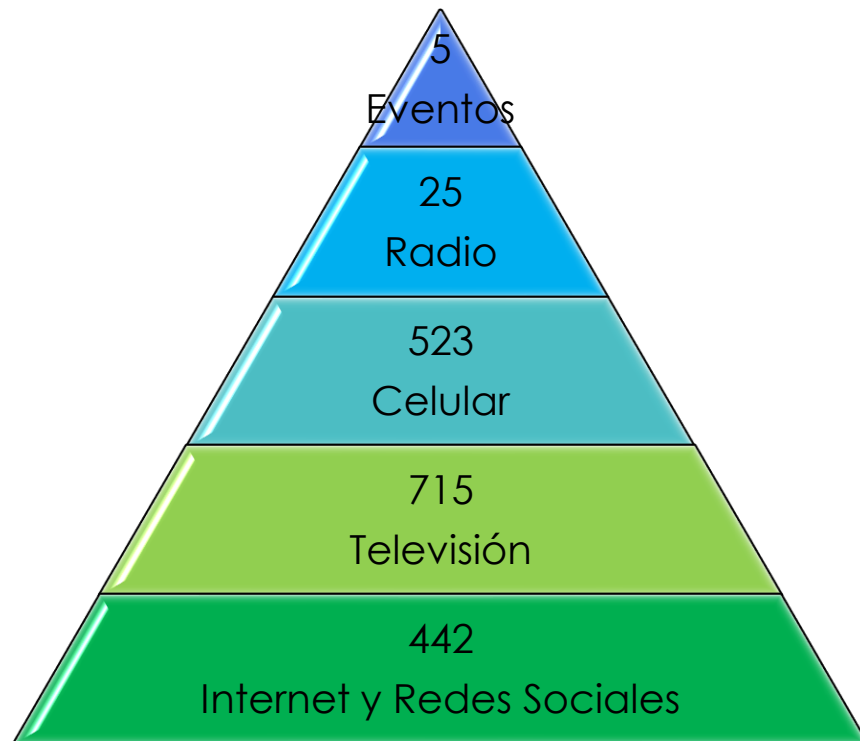
1



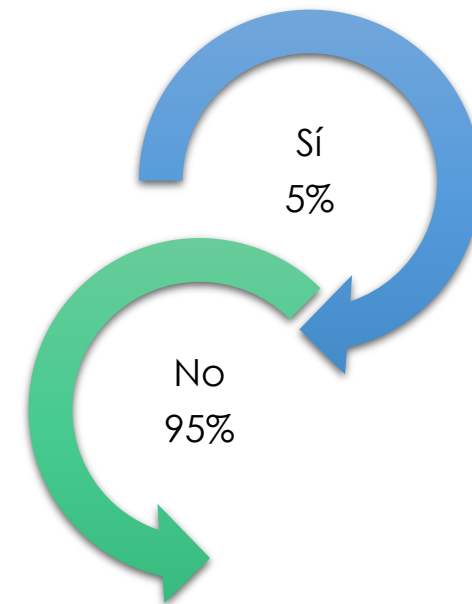
Mejoramiento de vivienda

Utilización de los canales de atención e información

Medio por el que le gustaría recibir información



Conocimiento sobre la Página Web



Utilización de los canales de atención e información

El 99.6% de los encuestados NO ha utilizado el Sistema de Bogotá te Escucha

El 98% de los encuestados NO conoce todos los canales de atención de la SDHT



El 99% de los encuestados NO ha utilizado la Guía de Trámites y Servicios del Distrito

El 97% de los encuestados NO ha utilizado la línea 195

Promedio de la calidad del servicio

4,97 La amabilidad, disposición y respeto de la persona que lo atendió

4,97 La claridad y precisión de la información brindada

4,97 El conocimiento y dominio de los temas para atender sus inquietudes

4,95 La comodidad de las instalaciones en donde lo atienden

4,98 La oportunidad y rapidez de la persona que lo atendió

Criterio de evaluación	Rango
Entre 1.0 y 2.0	Inadecuado
Entre 2.1 y 3.0	Deficiente
Entre 3.1 y 4.0	Satisfactorio
Entre 4.1 y 5.0	Sobresaliente

Porcentaje de satisfacción

Un 99.04% de nivel de satisfacción	Encuestas	Calificación obtenida en puntos	Satisfacción y percepción del servicio
Julio	331	8232	99,48%
Agosto	346	8561	98,97%
Septiembre	359	8917	99,35%
Octubre	349	8536	97,83%
Noviembre	364	9061	99,57%
Total	1.749	4.3307	99,04%

Durante el segundo semestre del año se aplicaron 1.746 encuestas y se obtuvo un 99,4% de satisfacción de los usuarios respecto de trámites y servicios de la entidad.

Recomendaciones

- La percepción sobre la calidad del servicio prestado por la SDTH se encuentra en un nivel sobresaliente, por lo cual se deben seguir generando actividades que mantengan el nivel de satisfacción de los ciudadanos en cuanto a nuestro servicio.
- Los ciudadanos manifiestan querer recibir información de los trámites y servicios que ofrece la SDHT a través de internet y redes sociales, por tanto, se recomienda hacer uso de estos medios para la difusión de información.
- Se debe dar mayor publicidad a la oferta de trámites y servicios que se encuentran disponibles de manera virtual para que el ciudadano haga mayor uso de estos.
- Se evidencia que la ciudadanía no tiene el hábito del ahorro, lo cual es un obstáculo para la adquisición de vivienda, se recomienda brindar talleres informativos a la ciudadanía interesada en vivienda.

Canales de Atención Servicio al Ciudadano

PRESENCIAL	Puntos ubicados en la Red CADE
	Puntos ubicados en los Centros Locales de Atención a Víctimas
	Ventanilla de Correspondencia
TELEFÓNICO	PBX Institucional 3581 600 ext 3008
	Línea 195 opción 6
VIRTUAL	servicioalciudadano@habitatbogota.gov.co
	defensordelciudadano@habitatbogota.gov.co
	Bogotá te escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones