

A photograph of a white church with a red-tiled roof and a tall bell tower, situated on a hill covered in dense green trees. The image is partially obscured by a teal graphic element on the right side.

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

1er SEMESTRE 2026

SECRETARÍA DEL
HÁBITAT

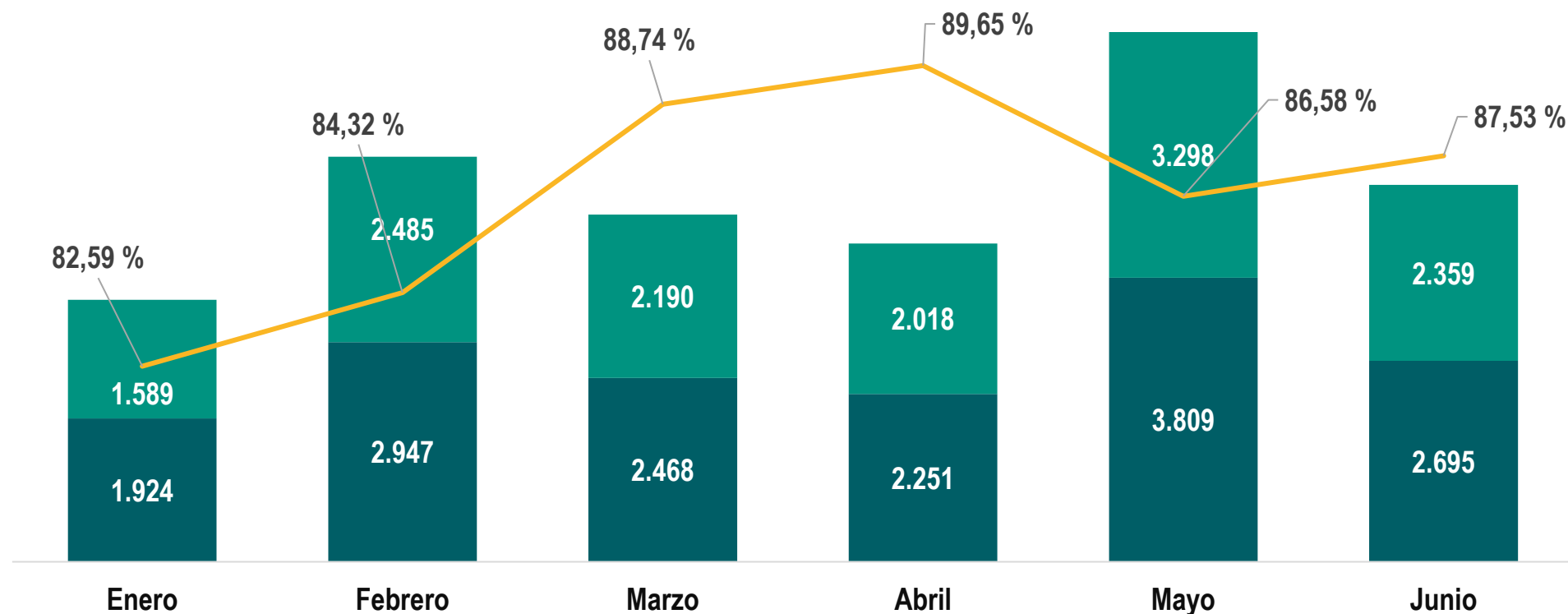
INFORME DE SATISFACCIÓN Y PERCEPCIÓN DE LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO A LA CIUDADANÍA

En este capítulo se presentan los resultados del análisis de la satisfacción ciudadana y de la percepción sobre la prestación del servicio en los canales de atención presencial, virtual y telefónico.



Encuestas Realizadas Mensualmente

CANAL PRESENCIAL

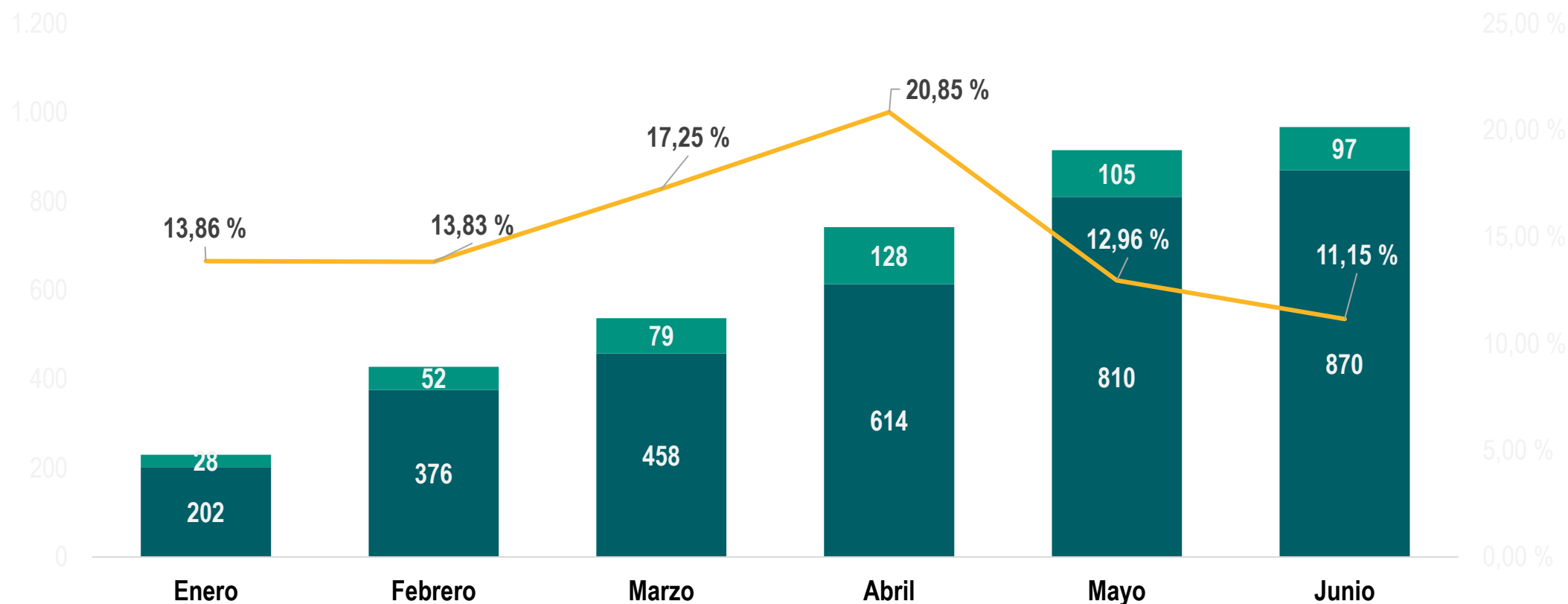


Fuente: Elaboración propia, Monitoreo Canales de Atención – Corte: 30 de junio de 2026

Personas Atendidas: 16.094 Encuestas Realizadas: 13.939 Porcentaje de Aplicación: 86,57 %

Encuestas Realizadas Mensualmente

CANAL VIRTUAL - CHAT

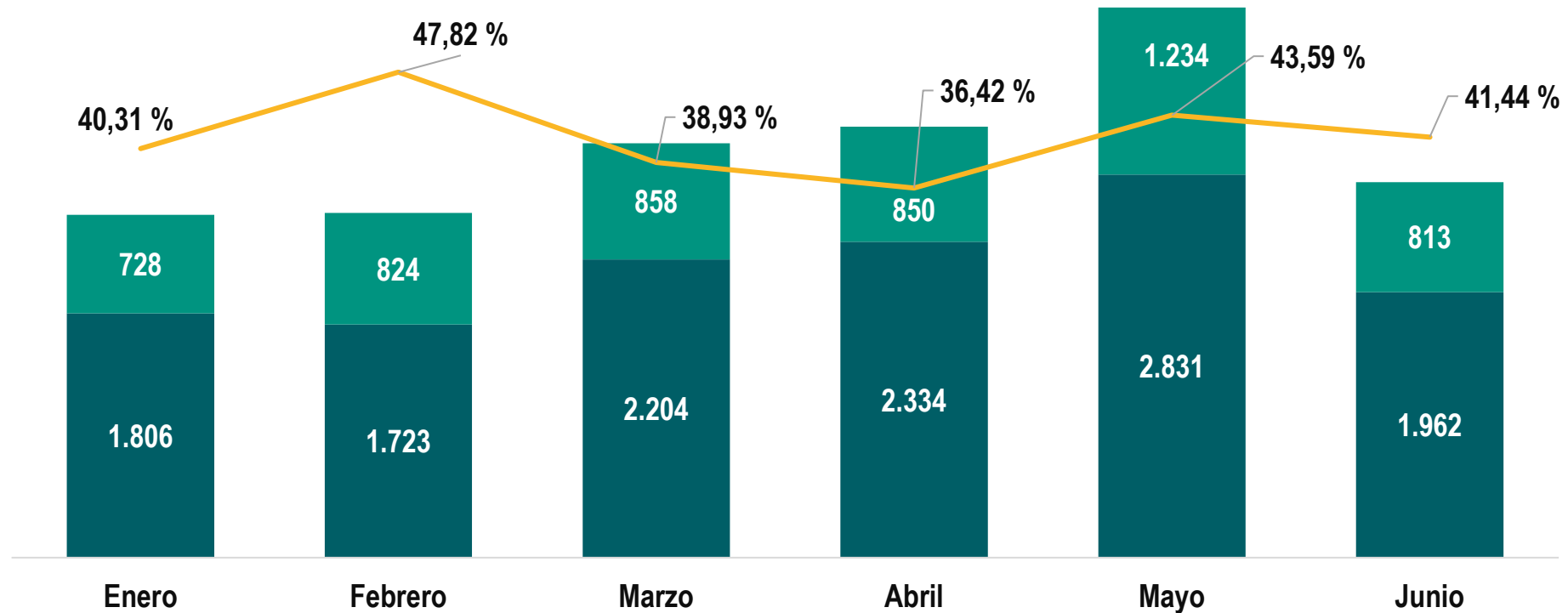


Fuente: Elaboración propia, Monitoreo Canales de Atención – Corte: 30 de junio de 2026

Personas Atendidas: 3.330 Encuestas Realizadas: 489 Porcentaje de Aplicación: 14,98 %

Encuestas Realizadas Mensualmente

CANAL TELEFÓNICO – LÍNEA 195

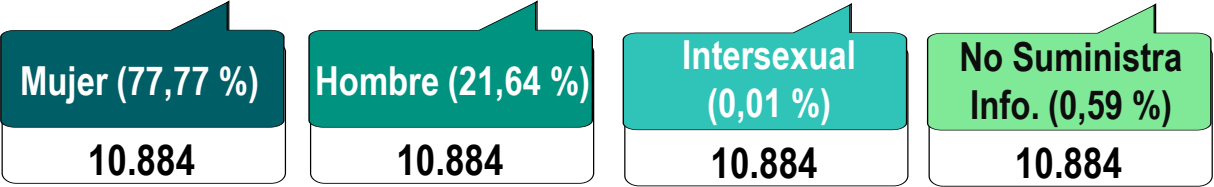


Fuente: Elaboración propia, Monitoreo Canales de Atención – Corte: 30 de junio de 2026

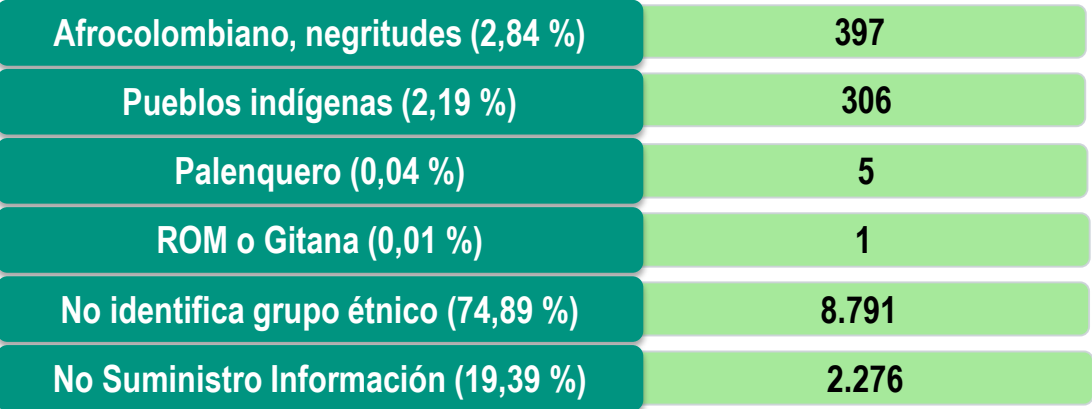
Personas Atendidas: 12.860 **Encuestas Realizadas:** 5.307 **Porcentaje de Aplicación:** 41,42 %

Información Sociodemográfica

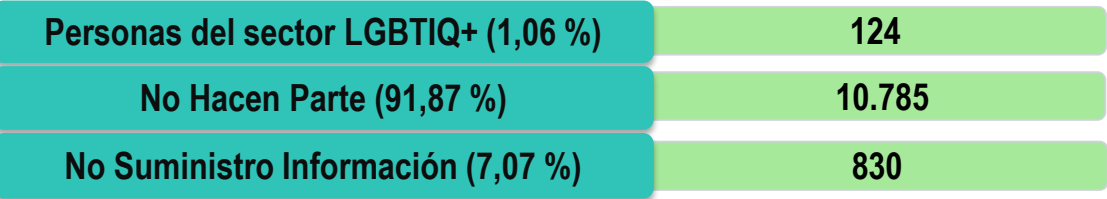
Sexo Asignado al Nacer



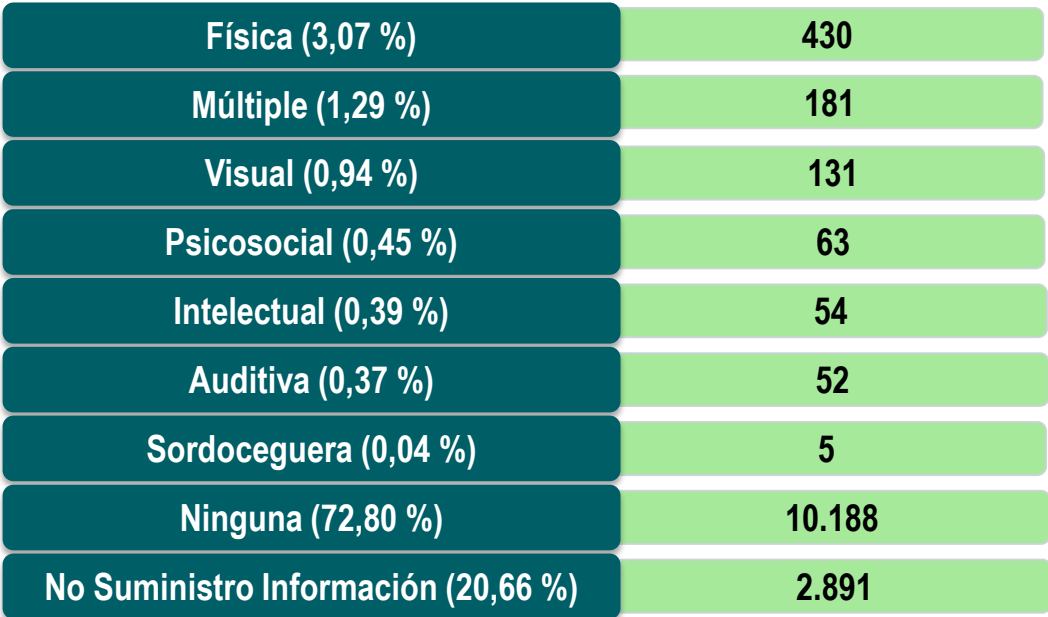
Pertenencia Étnica



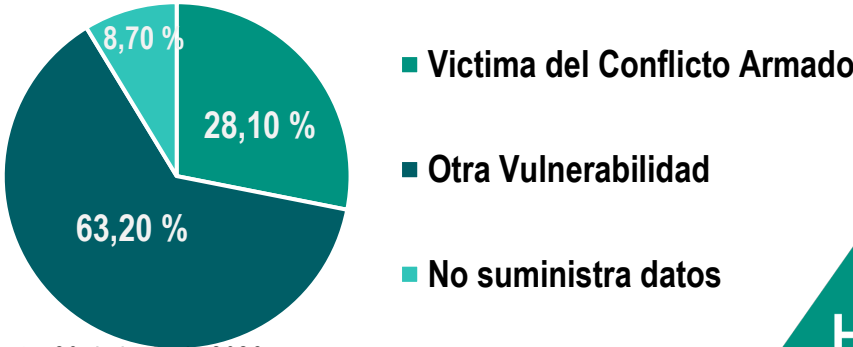
Pertenencia sector LGBTIQ+



Personas Encuestadas con Discapacidad



Personas Víctimas del Conflicto Armado



Fuente: Elaboración propia, Monitoreo Canales de Atención – Corte: 30 de junio de 2026



Localidad de Residencia

Canal Presencial



1. Bosa – **1.864**
2. Ciudad Bolívar – **1.623**
3. Kennedy – **1.743**
4. Suba – **1.745**
5. San Cristóbal – **1.139**
6. Usme – **1.447**
7. Engativá – **964**
8. Rafael Uribe Uribe – **508**
9. Tunjuelito – **175**
10. Puente Aranda – **251**
11. Usaquén – **187**
12. Fontibón – **184**
13. Santa Fe – **132**
14. Los Mártires – **116**
15. Chapinero – **102**
16. Barrios Unidos – **93**
17. Antonio Nariño – **84**
18. Teusaquillo – **93**
19. Candelaria – **26**
20. Sumapaz – **3**
21. No Suministro Información – **1.460**

Fuente: Elaboración propia, Monitoreo Canales de Atención – Corte: 30 de junio de 2026

Encuestas Realizadas: 13.939

Calificación del Servicio

Variables por Canal

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 VIRTUAL - CHAT

- Calidad de la atención recibida

CANAL TELEFÓNICO - LÍNEA 195

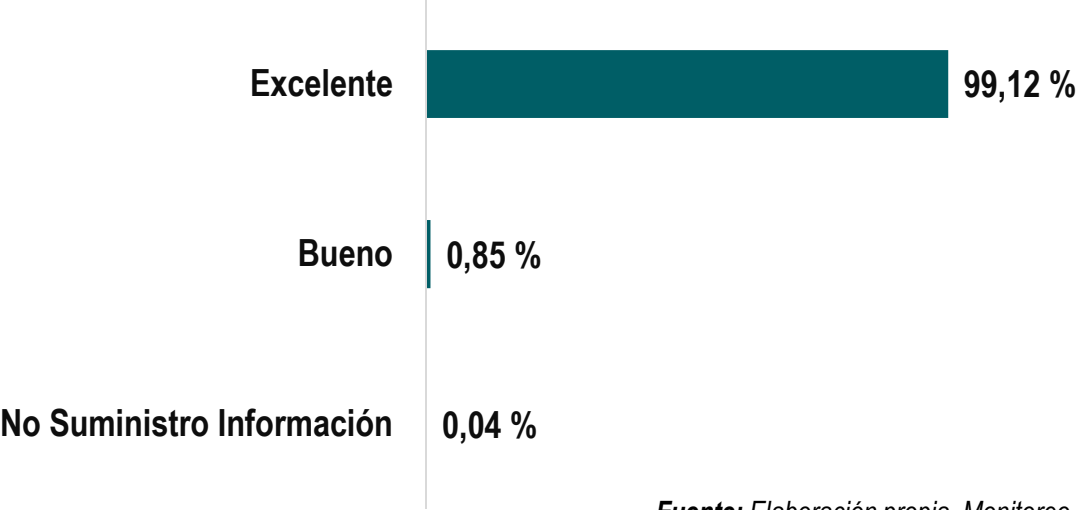
- Calidad de la información.
- Servicio prestado.
- Amabilidad y sentido de colaboración.



Calidad del Servicio

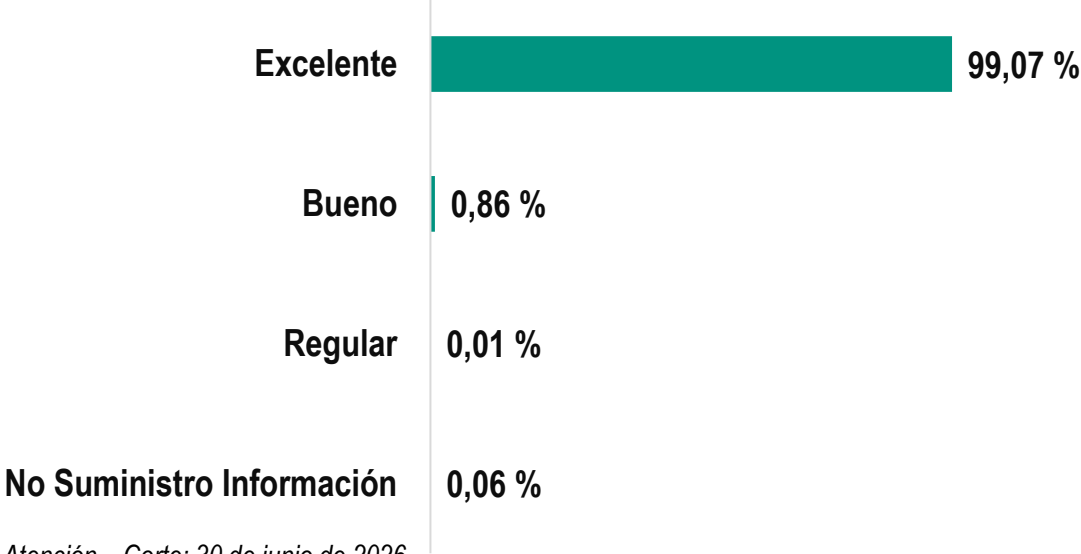
Canal Presencial

Amabilidad, respeto y disposición del servicio recibido



Promedio Calificación: 4,99

Claridad y precisión de la información recibida



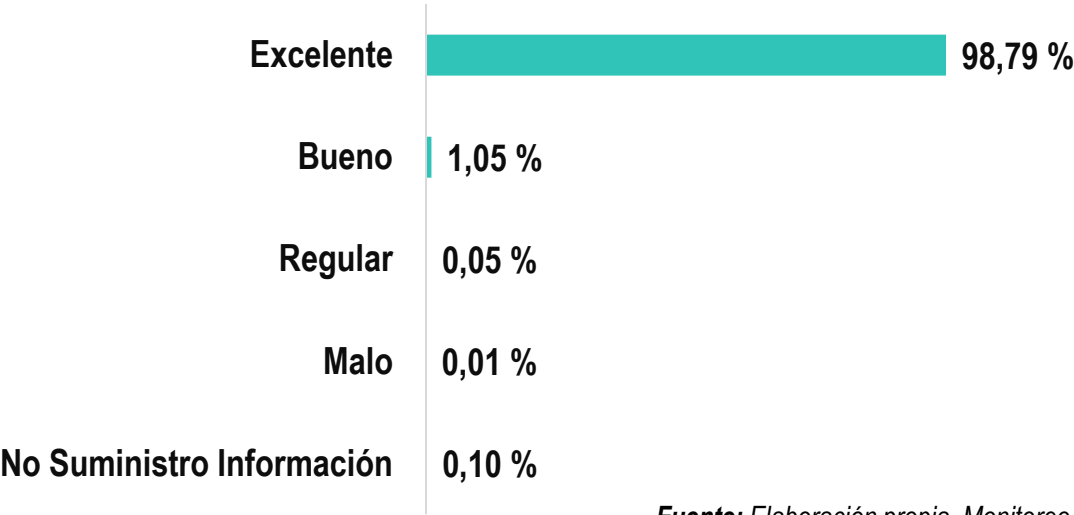
Promedio Calificación: 4,99

Fuente: Elaboración propia, Monitoreo Canales de Atención – Corte: 30 de junio de 2026

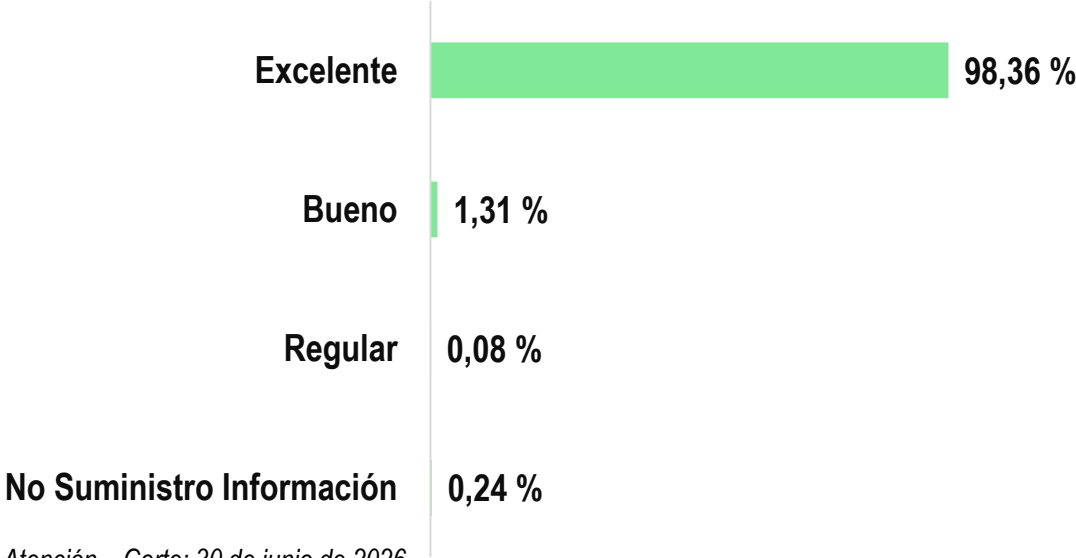
Calidad del Servicio

Canal Presencial

Tiempo utilizado en la atención del trámite o servicio



Accesibilidad para conocer del trámite o servicio



Fuente: Elaboración propia, Monitoreo Canales de Atención – Corte: 30 de junio de 2026

Promedio Calificación: 4,98

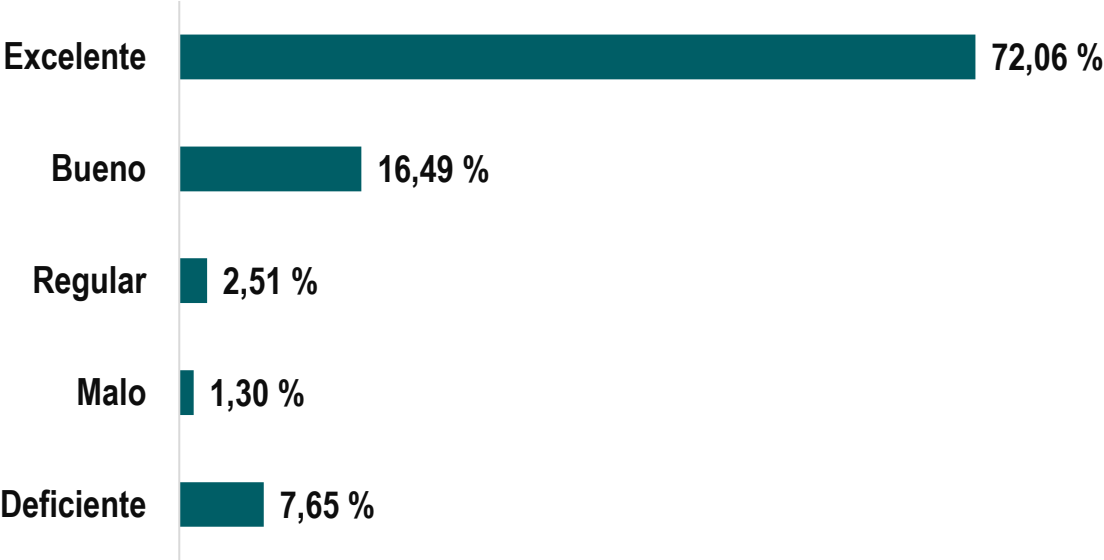
Promedio Calificación: 4,98



Calidad del Servicio

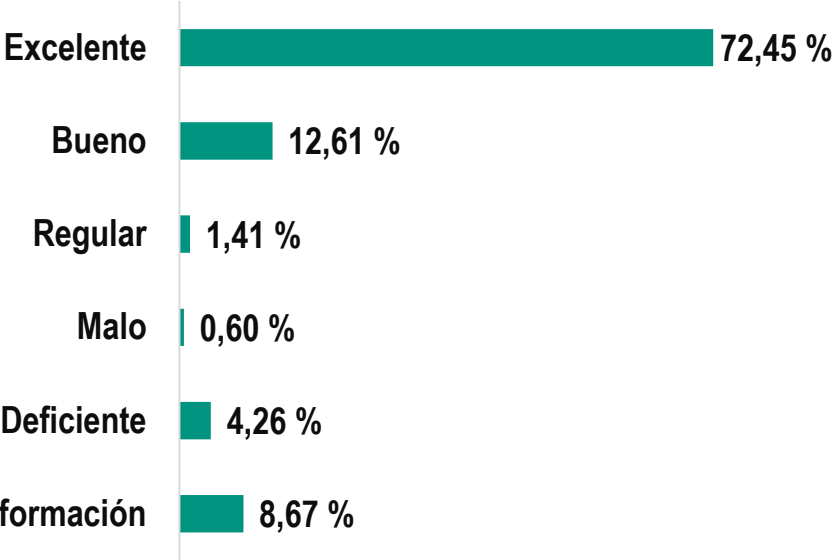
Canal Telefónico – Línea 195

Servicio prestado por el asesor



Promedio Calificación: 4,44

Accesibilidad para conocer del trámite o servicio



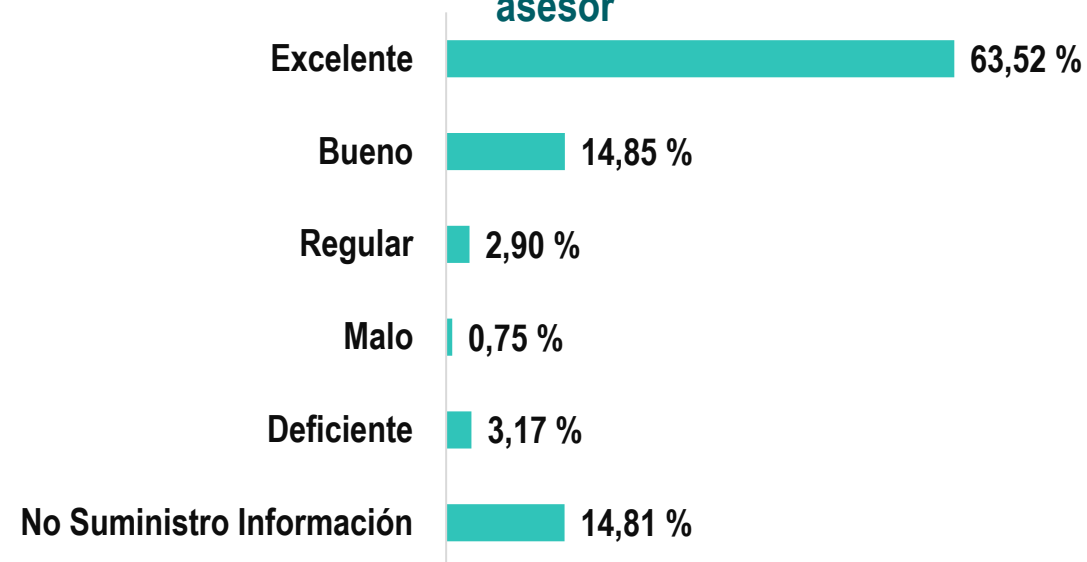
Promedio Calificación: 4,62

Fuente: Elaboración propia, Monitoreo Canales de Atención – Corte: 30 de junio de 2026

Calidad del Servicio

Canal Telefónico – Línea 195

Calidad de la información que le suministro el asesor



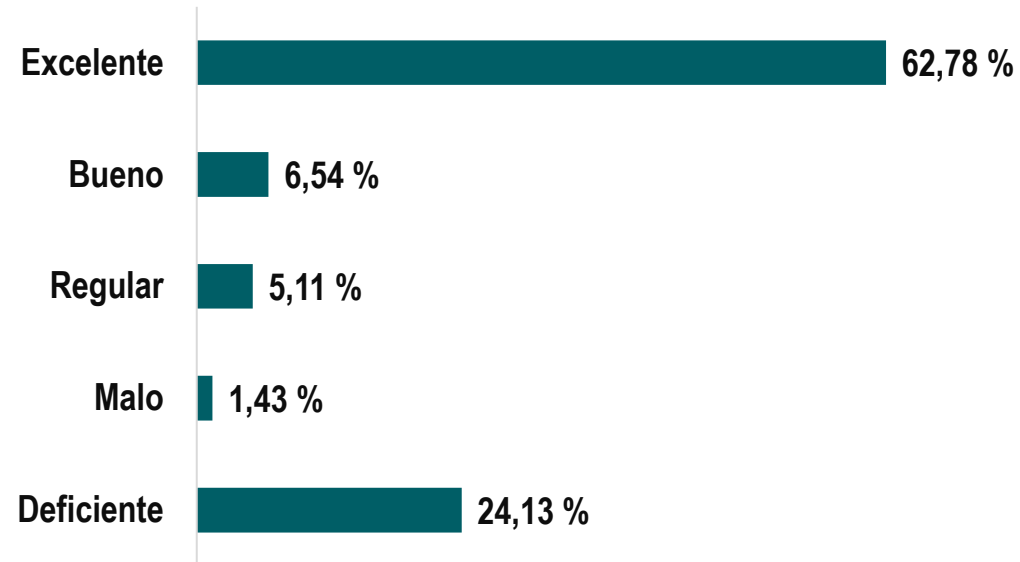
Fuente: Elaboración propia, Monitoreo Canales de Atención – Corte: 30 de junio de 2026

Promedio Calificación: 4,58

Calidad del Servicio

Canal Virtual – Chat

Calidad de la atención recibida



Fuente: Elaboración propia, Monitoreo Canales de Atención – Corte: 30 de junio de 2026

Promedio Calificación: 3,84



Sugerencias

Información y comunicación: Los ciudadanos solicitan mayor claridad, completitud y oportunidad en la información sobre subsidios, convocatorias, requisitos y tiempos de respuesta.

Calidad de la atención: Se identifica la necesidad de fortalecer la atención al ciudadano mediante mayor empatía, orientación, amabilidad y conocimiento de los procesos por parte del personal.

Convocatorias y subsidios: Los usuarios demandan un acceso más efectivo a las convocatorias, seguimiento a sus solicitudes y mecanismos de información oportunos sobre nuevas oportunidades.

Canales digitales: Se requiere mejorar los canales virtuales, optimizar la página web, facilitar la gestión de trámites y garantizar el correcto funcionamiento de las herramientas de inscripción.

Cantidad de Sugerencias: 37

Acciones de Mejora Por Implementar



Información y comunicación

Diseñar y divulgar piezas informativas más claras y sencillas (preguntas frecuentes, infografías y guías) sobre convocatorias, requisitos, tiempos de respuesta y estados de los trámites



Calidad de la atención

Implementar jornadas periódicas de capacitación al personal en servicio al ciudadano, enfoque diferencial, empatía, comunicación asertiva y orientación efectiva.



Convocatorias y subsidios

Establecer un sistema de alertas y seguimiento mediante correo electrónico, mensajes de texto o WhatsApp para informar a los ciudadanos sobre aperturas, cierres y avances de sus postulaciones.



Canales digitales

Realizar mejoras funcionales en la página web para optimizar la navegación, garantizar la disponibilidad de los enlaces de inscripción y facilitar la descarga de documentos y consultas en línea.

Canales de Atención

AQUÍ
SI PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

CONOCE NUESTROS CANALES DE ATENCIÓN

¡Todos los trámites son gratuitos!



Nuestra Línea
195
opción 6

Horarios de atención

Red CADE Lunes a viernes

7:00 a.m. a 12:00 m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.

Sábados

8:00 a.m. a 12:00 m. en jornada continua
Excepto CADE Yomasa Loc. Usme

Centros de Encuentro Lunes a viernes

7:00 a.m. a 1:00 p.m. y de 2:00 p.m. a 4:30 p.m.



ventanilladecorrespondencia@habitatbogota.gov.co



1. SuperCADE Suba

Calle 145 No. 1038 - 90
Barrio El Poa - Suba

2. SuperCADE Engativá

Tv 1138 No. 66 - 54
Barrio Sabana del Dorado

3. SuperCADE CAD Teusaquillo

Av. Carrera 30 No. 25 - 90

4. Oficina principal

Cra 13 No. 52 - 13
Barrio Chapinero

5. SuperCADE Américas

Carrera 86 No. 45 - 55 Sur
Barrio Tintalito - Kennedy

6. SuperCADE Bosa

Av. Calle 57R Sur No. 72D - 12
Barrio Perdomo - Bosa

7. CE Patio Bonito

Carrera 87 No. 58 - 21

8. SuperCADE 20 de Julio

Cra 5A No. 30D - 20 Sur
Barrio La Serafina - San Cristóbal

9. CE Rafael Uribe Uribe

Calle 22 Sur No. 14A - 99
Barrio El Restrepo

10. SuperCADE Manitas

Carrera 18 I No. 70 G Sur
Barrio Manitas - Ciudad Bolívar

11. CADE Yomasa

Calle 78 Sur No. 14 - 5
Barrio Yomasa

SECRETARÍA DEL
HÁBITAT



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

En este capítulo se presentan los resultados del análisis de la satisfacción de los grupos de valor frente a los productos y/o servicios entregados.

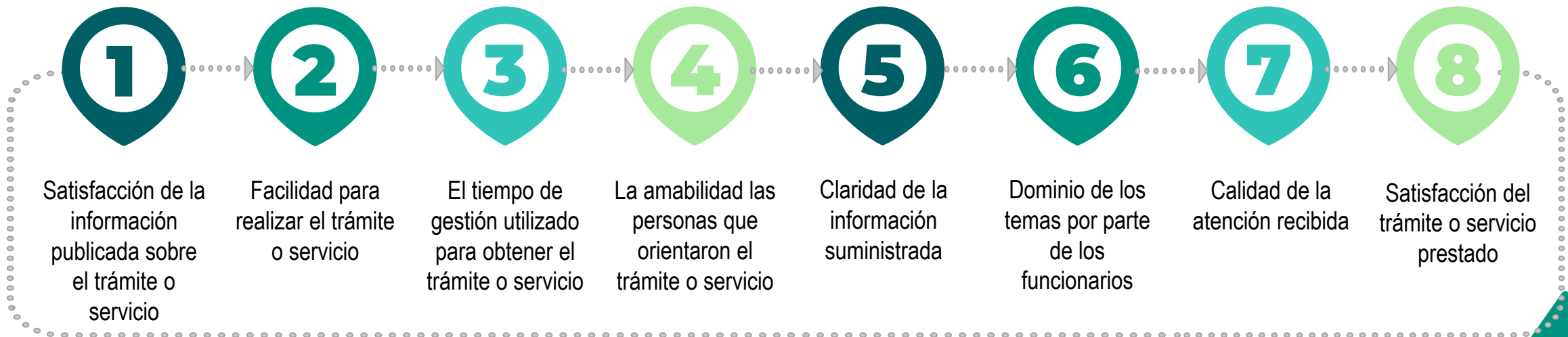


Introducción

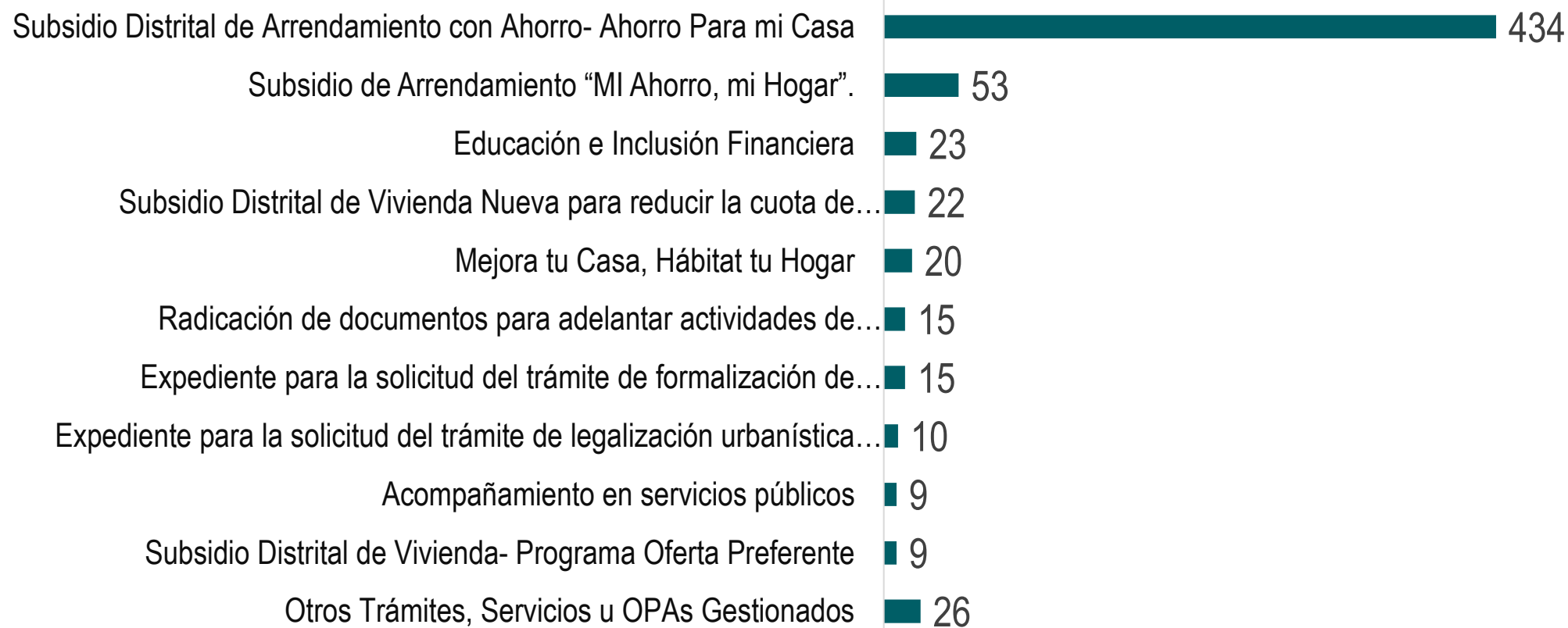
Este informe presenta los resultados de las encuestas de satisfacción de la ciudadanía y los grupos de valor frente a productos y/o servicios entregados por la Secretaría Distrital del Hábitat - SDHT, aplicadas en el periodo enero a junio de 2026, con el fin de obtener retroalimentación sobre la calidad de los productos y servicios entregados y el grado de satisfacción de la ciudadanía y los grupos de valor.

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 elaboro el actual informe.

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



Trámite, Servicio u OPA Gestionados

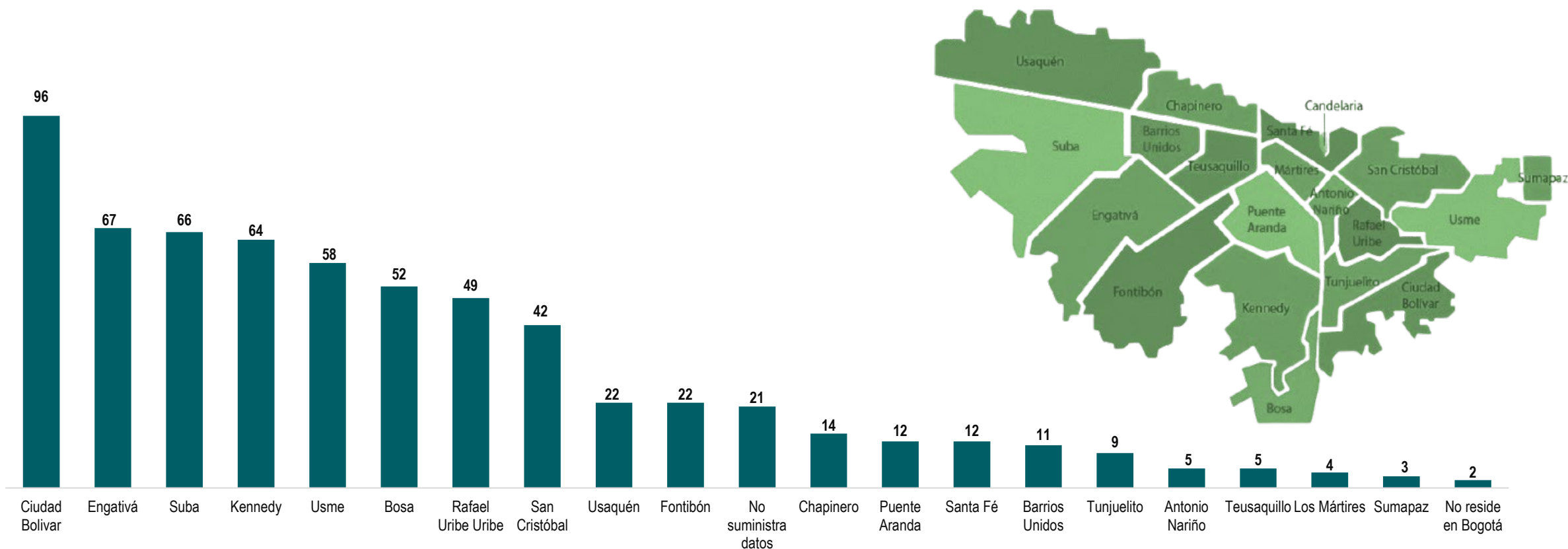


Fuente: Elaboración propia, Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor – Corte: 30 de junio de 2026

Para identificar la experiencia de la ciudadanía y grupos de valor se aplicaron 636 encuestas a 22 trámites, servicios u Otros Procedimientos Administrativos que se brindaron en la Secretaría Distrital del Hábitat.

Caracterización del Encuestado

Localidad de Residencia

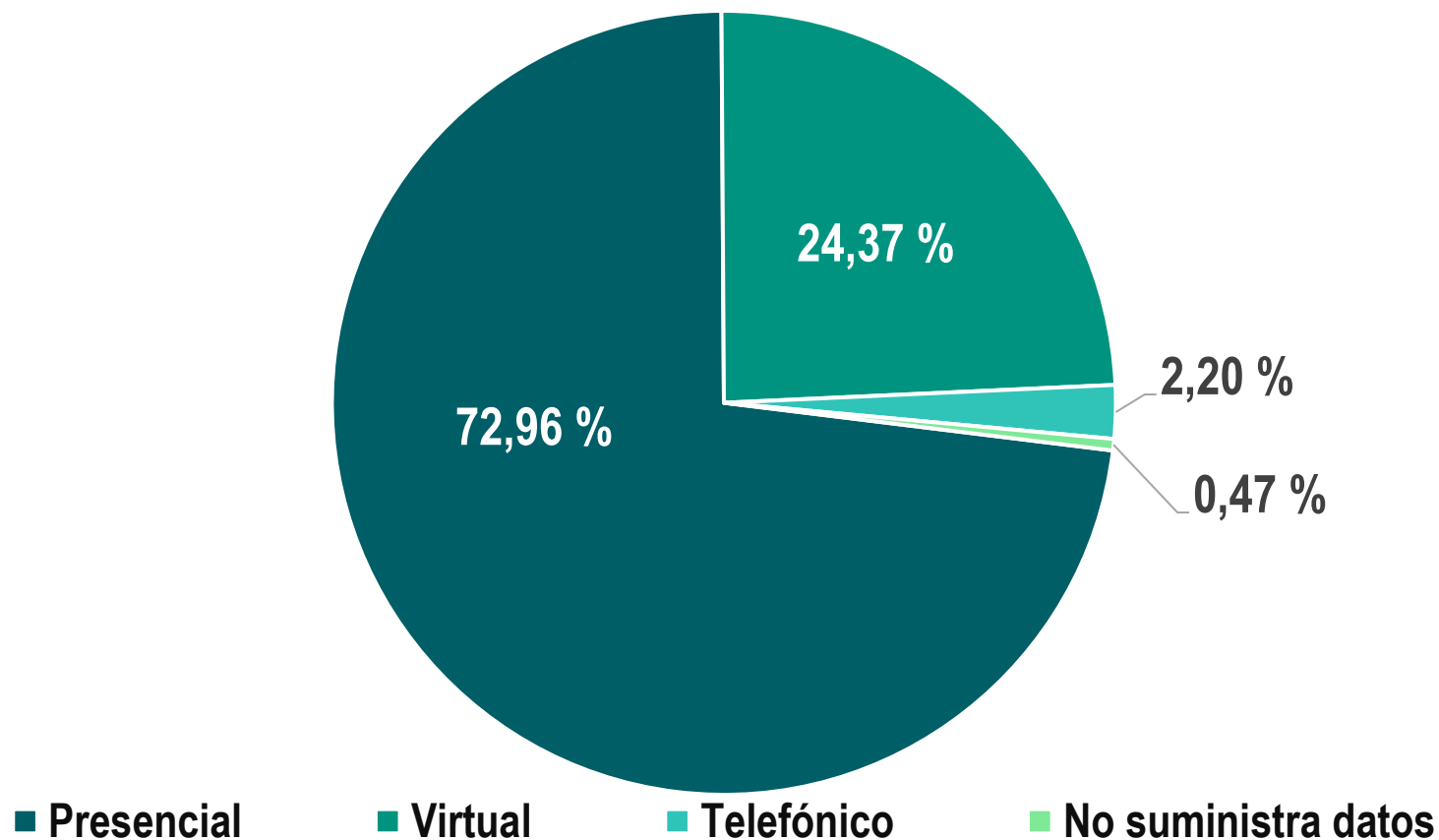


Fuente: Elaboración propia, Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor – Corte: 30 de junio de 2026

Encuestas Realizadas: 636

Caracterización del Encuestado

Canales utilizados por la ciudadanía

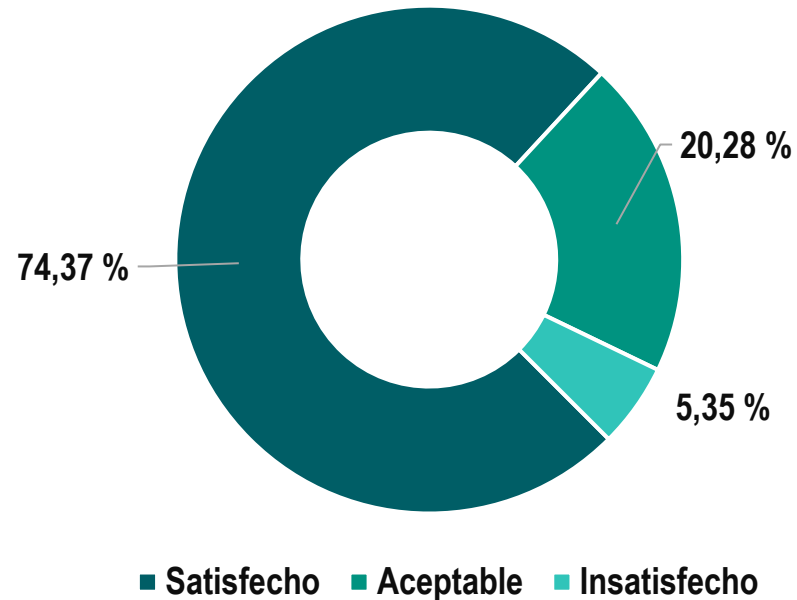


Fuente: Elaboración propia, Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor – Corte: 30 de junio de 2026

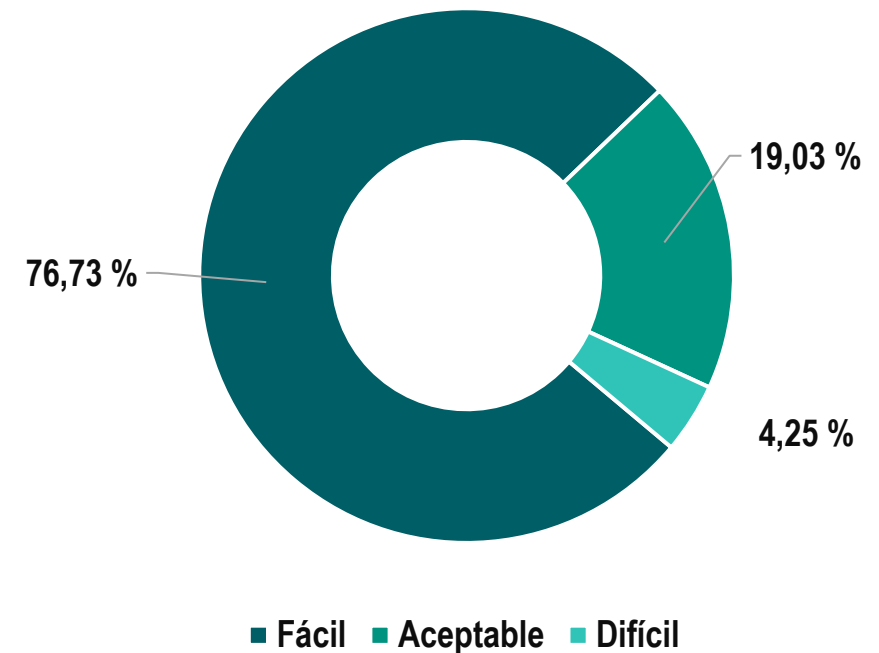
Características de la Atención Prestada

Calidad del Servicio

Satisfacción de la información publicada sobre el trámite o servicio.



Facilidad para realizar el trámite o servicio.

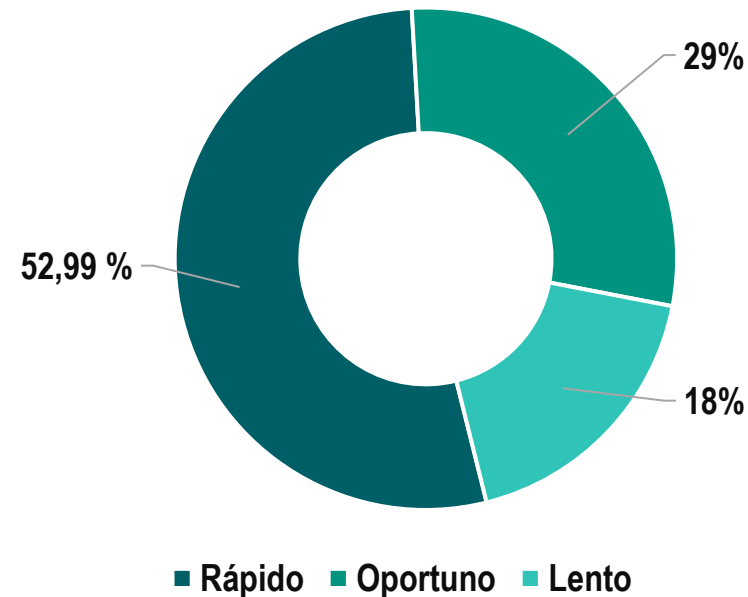


Fuente: Elaboración propia, Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor – Corte: 30 de junio de 2026

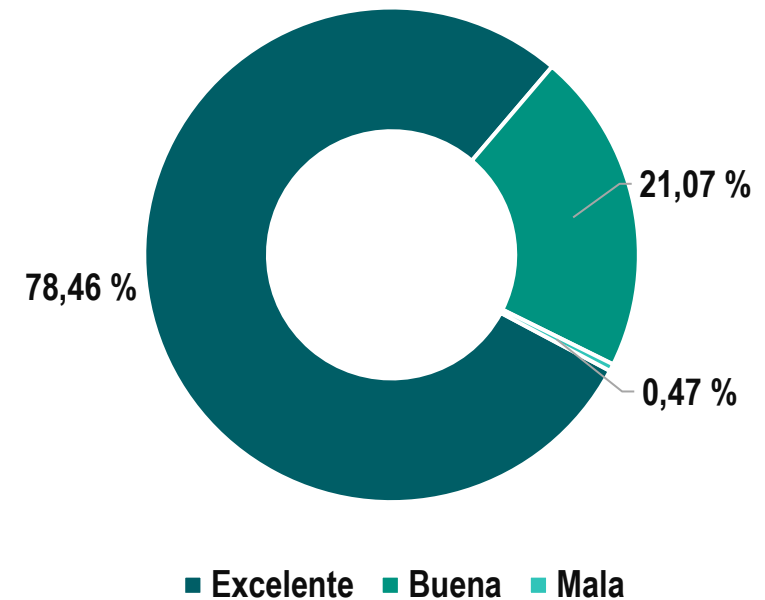
Características de la Atención Prestada

Calidad del Servicio

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



La amabilidad las personas que orientaron el trámite o servicio.

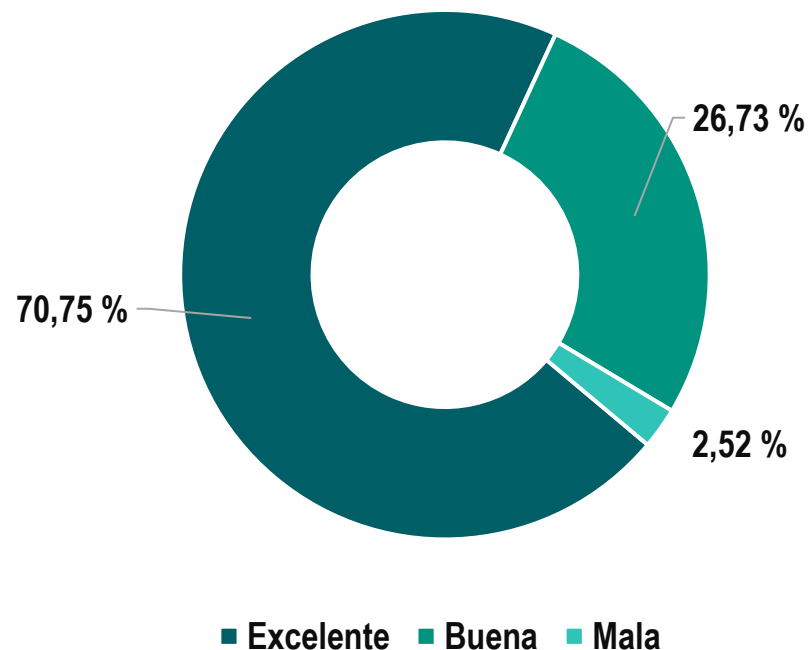


Fuente: Elaboración propia, Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor – Corte: 30 de junio de 2026

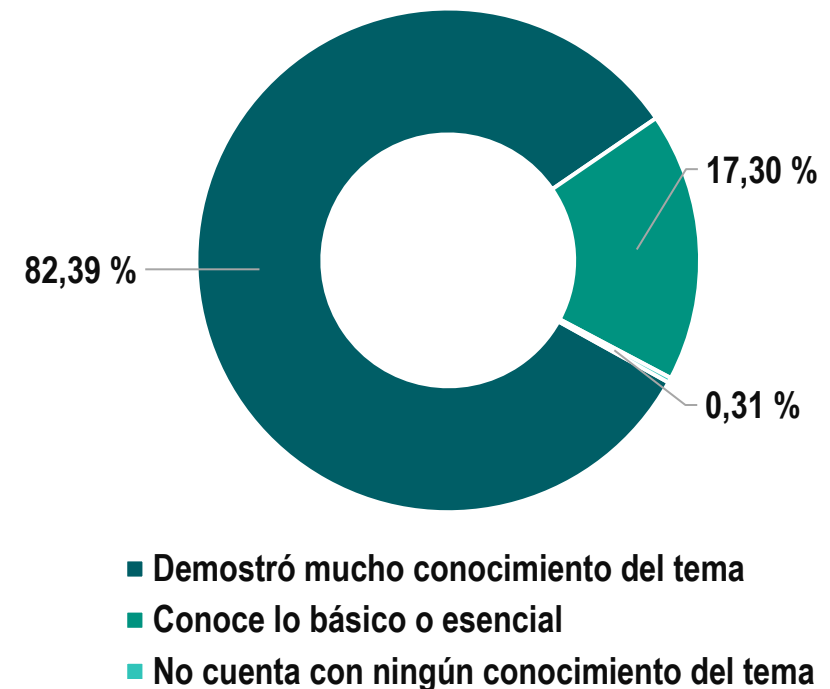
Características de la Atención Prestada

Calidad del Servicio

Claridad de la información suministrada



Dominio de los temas por parte de los funcionarios.

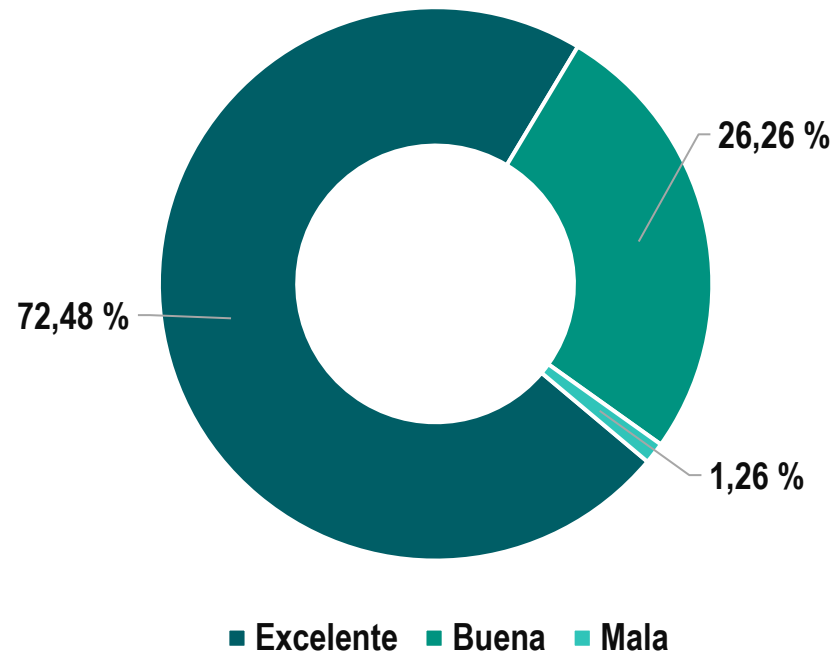


Fuente: Elaboración propia, Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor – Corte: 30 de junio de 2026

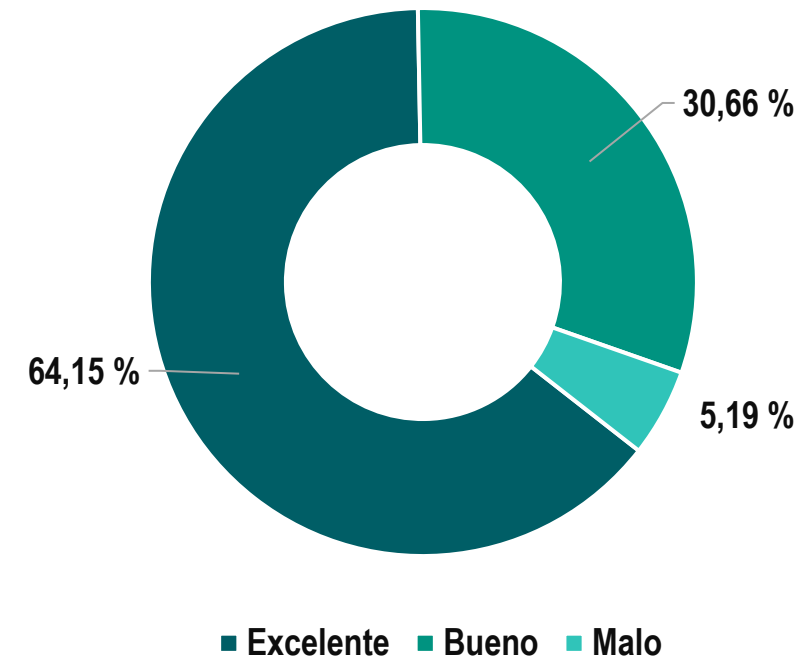
Características de la Atención Prestada

Calidad del Servicio

Calidad de la atención recibida



Satisfacción del trámite o servicio prestado



Fuente: Elaboración propia, Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor – Corte: 30 de junio de 2026



Sugerencias

- 1. Desembolsos y pagos del subsidio (Tema predominante):** existe una percepción de retrasos frecuentes y falta de certeza sobre el estado de los pagos.
- 2. Comunicación e información al ciudadano:** los usuarios sienten desinformación y dificultades para conocer el estado de sus procesos.
- 3. Canales de atención y contacto directo:** los usuarios perciben dificultades para comunicarse con la entidad o con el responsable de su caso.
- 4. Agilidad de trámites y tiempos de respuesta:** percepción de lentitud en varios procedimientos administrativos.
- 5. Notificaciones y seguimiento del proceso:** falta de mecanismos de seguimiento y trazabilidad para los usuarios.
- 6. Capacitación, asesoría y presencia territorial:** Insuficiente acompañamiento, capacitación y presencia institucional en los territorios, lo que dificulta el acceso a la información y la comprensión de los procesos
- 7. Atención al usuario y capacidad operativa:** Demoras en la atención y respuesta a los ciudadanos, asociadas a limitaciones en los canales de atención y capacidad operativa

Cantidad de Sugerencias: 308

Análisis y Recomendaciones

El promedio de calificación por tramite se detalla a continuación, con el fin de que los procesos que tuvieron una calificación inferior a 2,80 puedan tomar las acciones correspondientes a fin de mejorar los resultados en próximas mediciones.

TRAMITES, SERVICIOS Y OPAS	PROMEDIO	CANTIDAD
Radicación de documentos para adelantar actividades de construcción y enajenación de inmuebles destinados a vivienda	3,00	15
Registro de actividades relacionadas con la enajenación de inmuebles destinados a vivienda	3,00	6
Observatorio del Hábitat	3,00	1
Lineamiento y/o instrumento de política pública de Vivienda y Hábitat.	3,00	1
Gestión y seguimiento de proyectos asociativos generadores de soluciones habitacionales	3,00	1
Subsidio de Arrendamiento "MI Ahorro, mi Hogar".	3,00	53
Expediente para la solicitud del trámite de formalización de desarrollos legalizados.	2,96	15
Expediente para la solicitud del trámite de legalización urbanística de asentamientos humanos	2,95	10
Subsidios de vivienda nueva rural	2,94	2
Subsidio Distrital de Vivienda- Programa Oferta Preferente	2,89	9
Mejora tu Casa, Hábitat tu Hogar	2,89	20
Subsidio Distrital de Vivienda Reactiva Tu Compra, Reactiva Tu Hogar	2,88	3
Subsidio de vivienda nueva convenio de elegibilidad.	2,88	2
Educación e Inclusión Financiera	2,84	23
Acompañamiento en servicios públicos	2,74	9
Subsidio Distrital de Vivienda Nueva para reducir la cuota de financiación- Reduce tu Cuota	2,73	22
Ventanilla Única de la Construcción (VUC)	2,63	2
Permiso de escrituración	2,63	1
Subsidio Distrital de Arrendamiento con Ahorro- Ahorro Para mi Casa	2,57	434
Registro matrícula(s) de arrendadores	2,50	3
Subsidio de Arrendamiento "Arriendo Solidario".	2,31	2
Expedición permiso(s) de captación de recursos	2,25	2

Fuente: Elaboración propia, Encuesta medición de satisfacción de ciudadanía y grupos de valor – Corte: 30 de junio de 2026

Resultados Generales

FUENTE DE ENCUESTA	PREGUNTAS	NIVEL DE SATISFACCION 1er Semestre
ENCUESTAS ATENCION AL CIUDADANO	Amabilidad, respeto y disposición del servicio recibido (P)	99,77%
	Claridad y precisión de la información recibida (P)	99,75%
	Tiempo utilizado en la atención del trámite o servicio (P)	99,70%
	Accesibilidad para conocer del trámite o servicio (P)	99,63%
	Servicio prestado por el asesor (L)	88,76%
	Accesibilidad para conocer del trámite o servicio (L)	92,44%
	Calidad de la información que le suministro el asesor (L)	91,53%
	Calidad de la atención recibida (CH)	76,71%
	PROMEDIO ATENCION AL CIUDADANO	93,54%
ENCUESTAS TRAMITES Y SERVICIOS	Satisfacción de la información publicada sobre el trámite o servicio	89,68%
	Facilidad para realizar el trámite o servicio	90,83%
	El tiempo de gestión utilizado para obtener el trámite o servicio	78,30%
	La amabilidad las personas que orientaron el trámite o servicio	92,66%
	Claridad de la información suministrada	89,41%
	Dominio de los temas por parte de los funcionarios	94,03%
	Calidad de la atención recibida	90,41%
	Satisfacción del trámite o servicio prestado	86,32%
	PROMEDIO TRAMITES Y SERVICIOS	88,95%
NIVEL DE SATISFACCION GENERAL		91,25%

Preguntas realizadas por Canal de Atención: P = Presencial, L = Línea 195, CH = Chat

!Gracias!