



Satisfacción Ciudadana en Canales: presencial, virtual y telefónico

IV Trimestre 2.023



Presentación

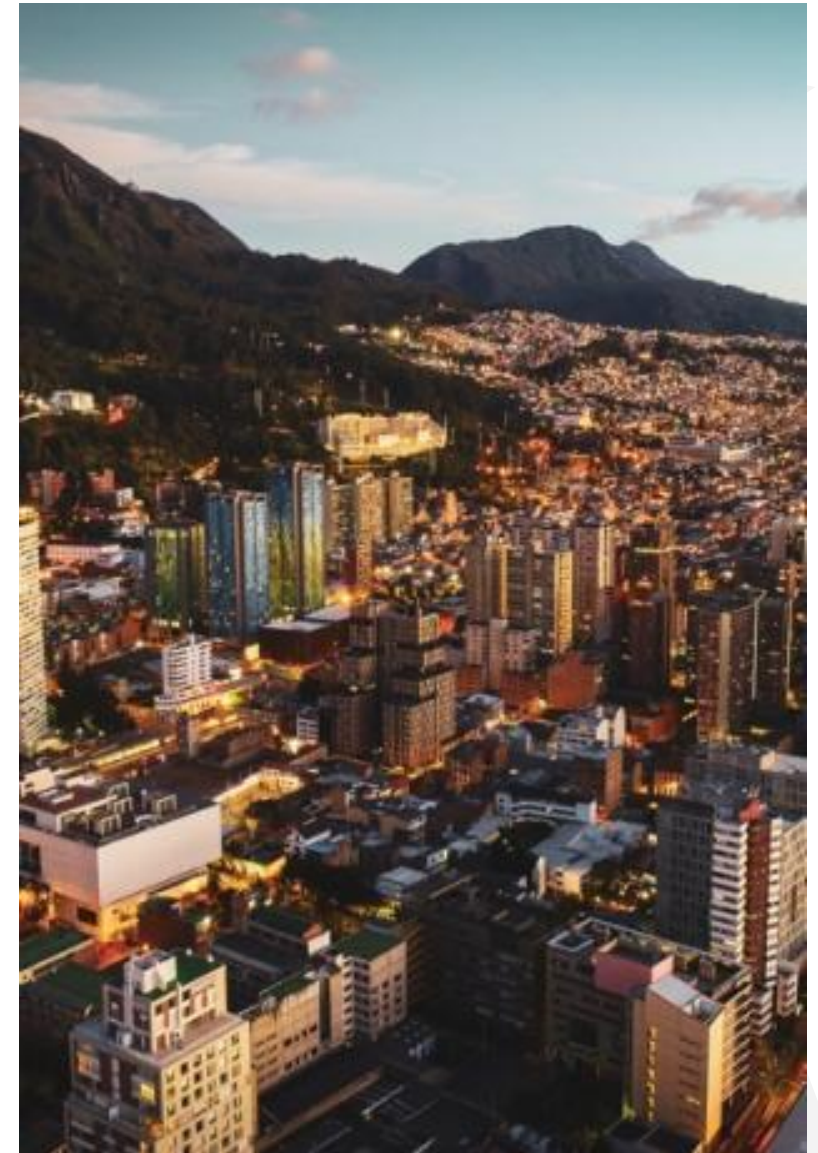
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional -SGI, realiza mensualmente la evaluación y medición de la calidad de la atención prestada en los diferentes canales dispuestos para ello, y de este modo, implementar mejoras para el aseguramiento de los derechos ciudadanos.

Lo anterior, con el objetivo de conocer el impacto de la gestión de nuestra entidad en la ciudadanía, así como proveer información oportuna a los responsables del proceso y con ello, mejorar la confianza ciudadana en la gestión pública distrital.



01

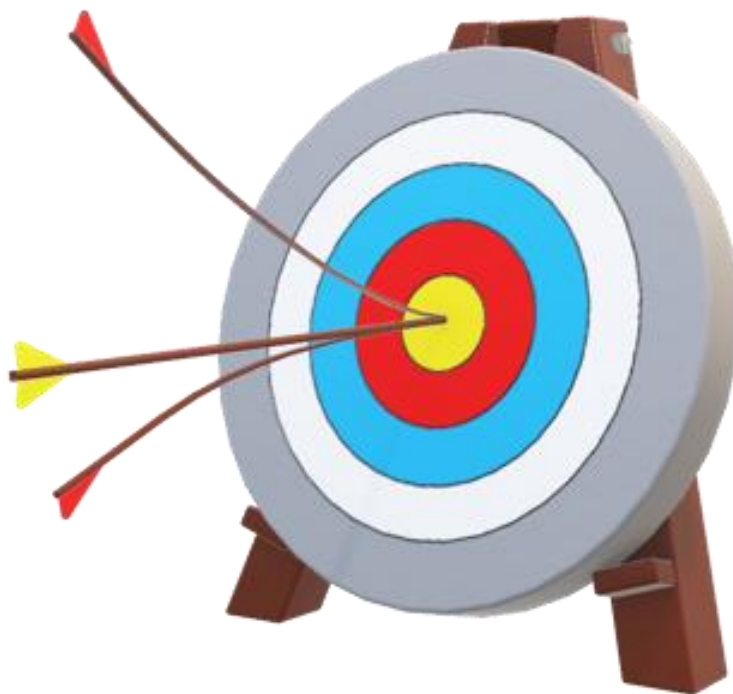
ALCANCE



Alcance

1

Registro de los ciudadanos atendidos durante el cuarto trimestre del 2.023, según canal de atención.



2

Aplicación de la metodología para la medición de la satisfacción en la atención brindada.

3

Análisis de los resultados según los criterios de **respeto**, **rapidez en la atención**, **claridad de la información** y **satisfacción**.

02

METODOLOGÍA



Total de personas atendidas

43.225

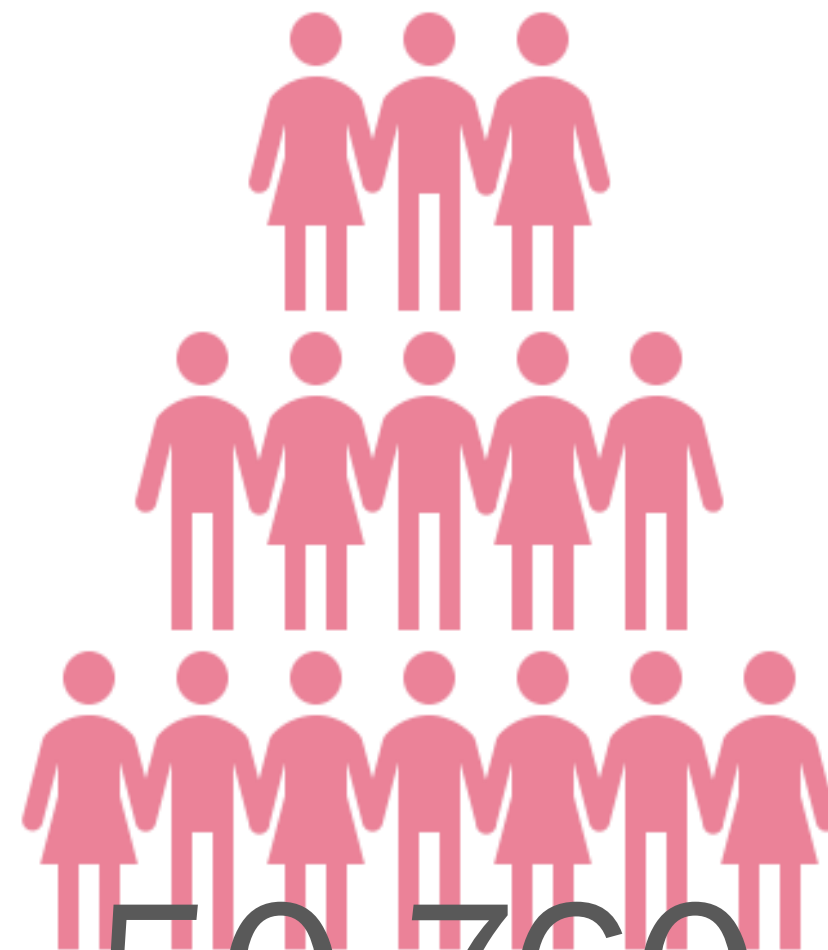
Presencial

Telefónico

1.038

Virtual

6.497



50.760

Personas atendidas



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Total de encuestas aplicadas

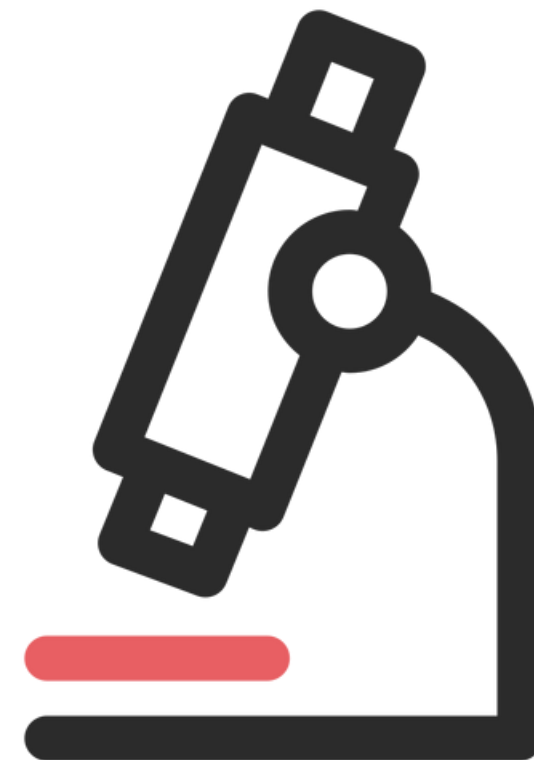
7.904
Presencial

Telefónico

868

Virtual

216



8.988

Encuestas aplicadas

Las encuestas aplicadas corresponde al **número de personas** que **voluntariamente** respondieron el cuestionario.

Paso a paso metodológico

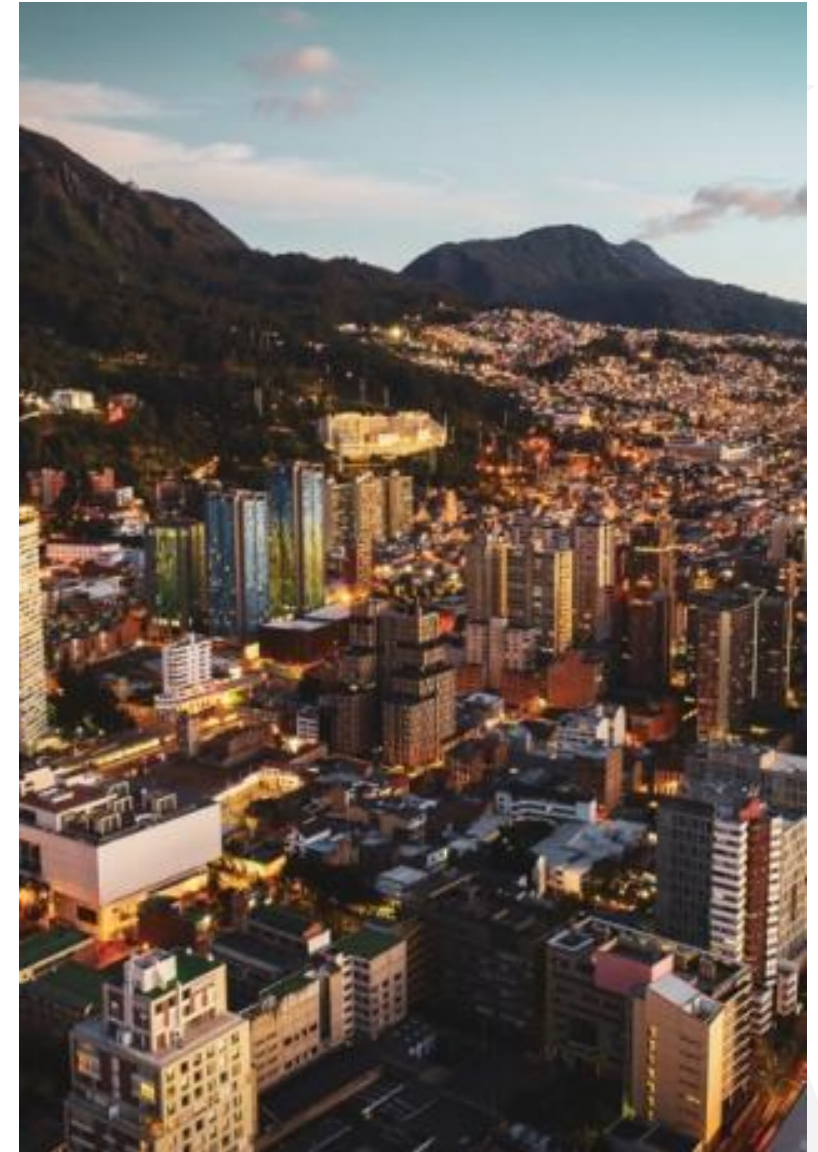
➔ Para el análisis del presente informe, la SDSCJ determinó y midió los criterios de **respeto**, **rapidez en la atención**, **claridad de la información** y **satisfacción**, teniendo en cuenta los siguientes canales:

- Presencial.
- Telefónico.
- Virtual.

➔ Como estrategia para la realización del ejercicio se utilizó: la aplicación del cuestionario de manera **presencial** en los puntos de atención al ciudadano de la SDSCJ, **por correo electrónico**, la entrevista telefónica y **vía whatsapp**.

03

CANAL TELEFÓNICO

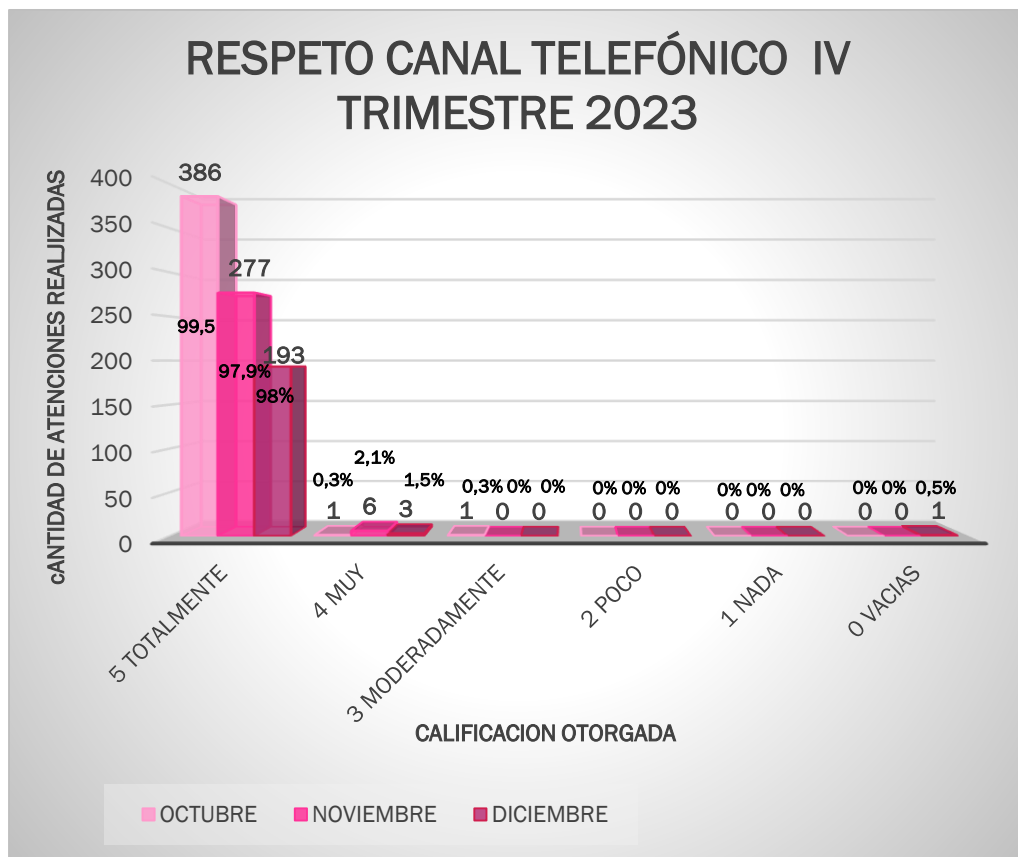


Canal Telefónico

- ➔ El canal telefónico permite la **interacción en tiempo real** entre la **ciudadanía** y la **SDSCJ**, al comunicarse con el PBX y la línea gratuita de la entidad, los ciudadanos podrán acceder al IVR(Interactive Voice Response) que les llevará a un menú de opciones para interactuar con las principales estrategias de la secretaría, o si requieren de otros trámites o servicios comunicarse directamente con la operadora.
- ➔ Al evaluar el Canal Telefónico para el cuarto trimestre del 2.023, el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano recibió un total de **1.038 llamadas telefónicas**, de las cuales **868 atenciones** correspondieron a ciudadanos que requirieron información general sobre horarios de atención, orientación en temas relacionados con los trámites y servicios que se ofertan en las Casas de Justicia, así mismo, se brindó información general para el agendamiento de citas del curso pedagógico e información general sobre los horarios de visitas de la estrategia de Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres.
- ➔ Por su parte, las **170 llamadas telefónicas restantes** fueron transferidas a las estrategias de la Dirección de Acceso a la Justicia, Código Nacional de Seguridad y Convivencia, Cárcel Distrital de Varones y Anexo Mujeres y otras dependencias de la entidad, por tratarse de orientaciones que requerían una atención especializada.

Respeto

¿Qué tan respetuosa considera la atención recibida?



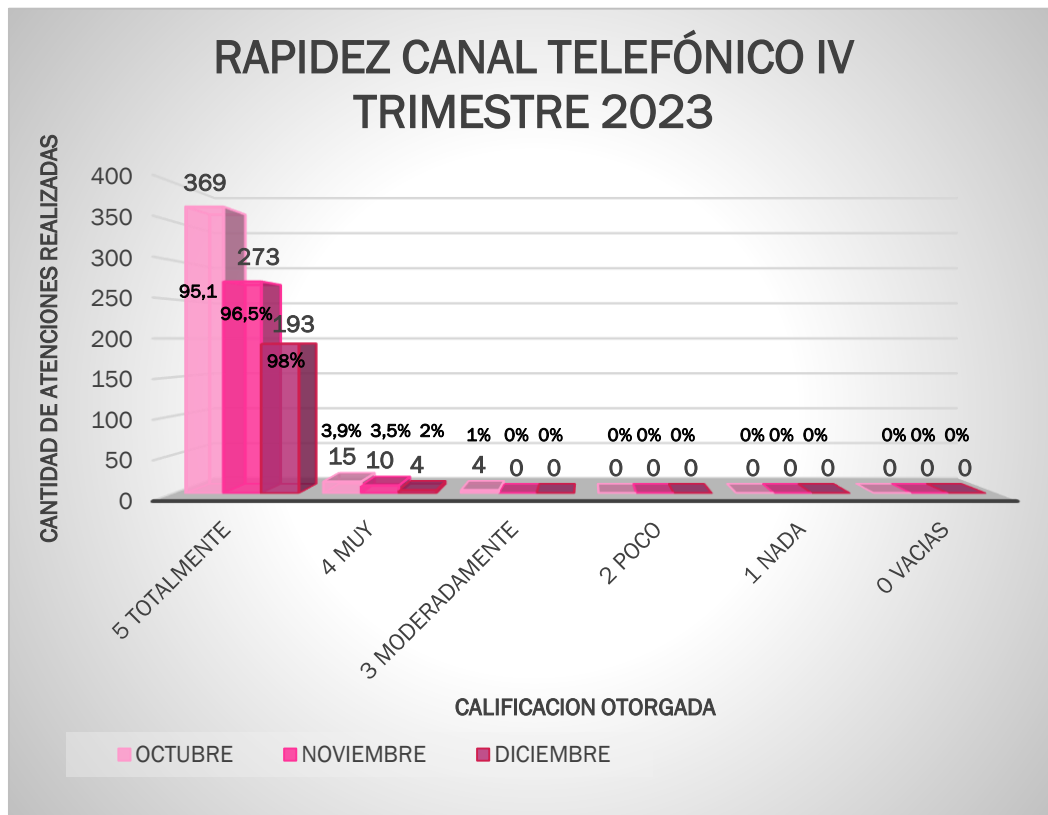
Fuente: Reporte Encuesta de Satisfacción canal telefónico IV trimestre 2023

Para el cuarto trimestre del 2023, en materia de **respeto**, se mantiene la tendencia en los resultados alcanzados en los periodos anteriores, logrando obtener las mayores calificaciones correspondiente a la opción **5 Totalmente Respetuosa**, destacando el mes de **octubre** donde se logró el **99,5%** de la calificación con **386 atenciones telefónicas**, seguido por el mes de **noviembre** alcanzando un **97,9%** correspondiente a las **277 atenciones telefónicas** orientadas.

Por lo anterior, podemos determinar que la ciudadanía percibe la atención recibida por parte de la SDSCJ de manera **respetuosa, digna y amable**; logrando de esta manera, una **sensación de gran valoración y confianza**.

Rapidez

¿Qué tan rápida considera la atención recibida?



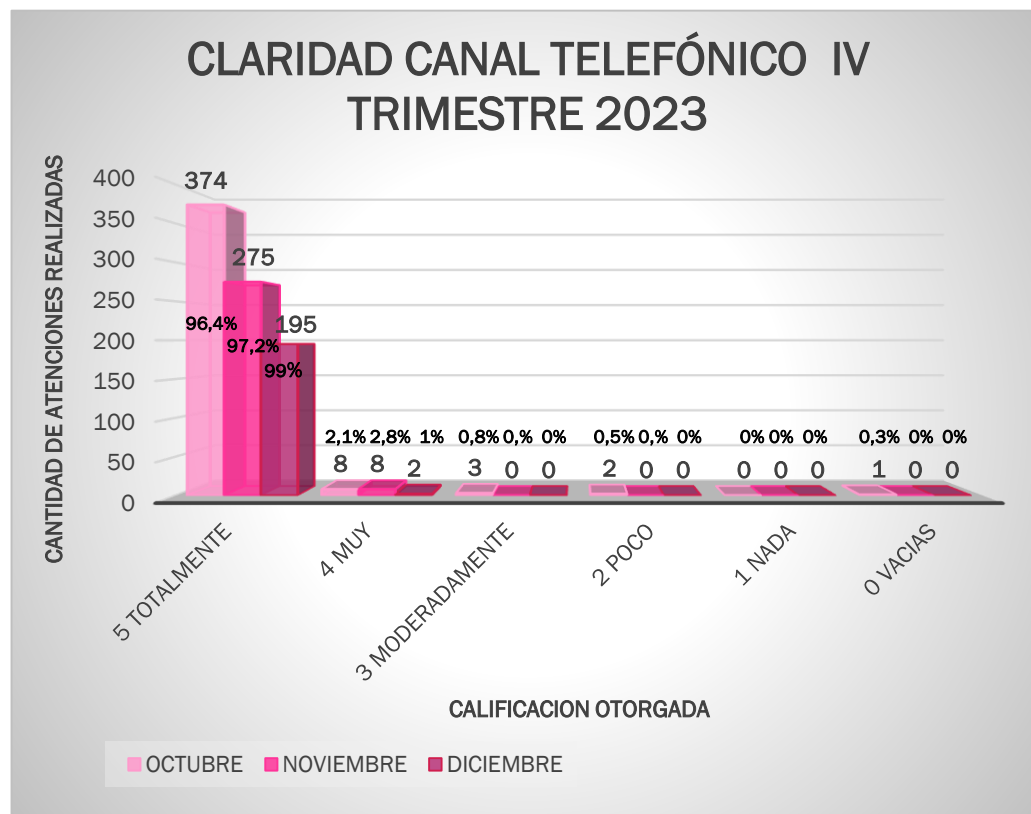
Fuente: Reporte Encuesta de Satisfacción canal telefónico IV trimestre 2023

En cuanto a la rapidez en la atención brindada por el canal telefónico para el cuarto trimestre del año 2.023, la opción **5 Totalmente Rápido** obtuvo la mayor calificación en su orden, octubre **95,1%**, noviembre **96,5%** y diciembre **98%**, lo que permite evidenciar que la ciudadanía tiene una **buena percepción** hacia la SDSCJ, al implementar las estrategias definidas para lograr que la atención sea de manera ágil y diligente.

Por lo anterior, se debe continuar con la capacitación y seguimiento a los agentes de servicio (ASC) y servidores que atiendan el canal telefónico de las otras estrategias, para continuar optimizando el tiempo invertido en las atenciones a la ciudadanía, con el fin de mantener los resultados alcanzados en el presente periodo.

Claridad

¿Qué tan clara considera la información recibida?



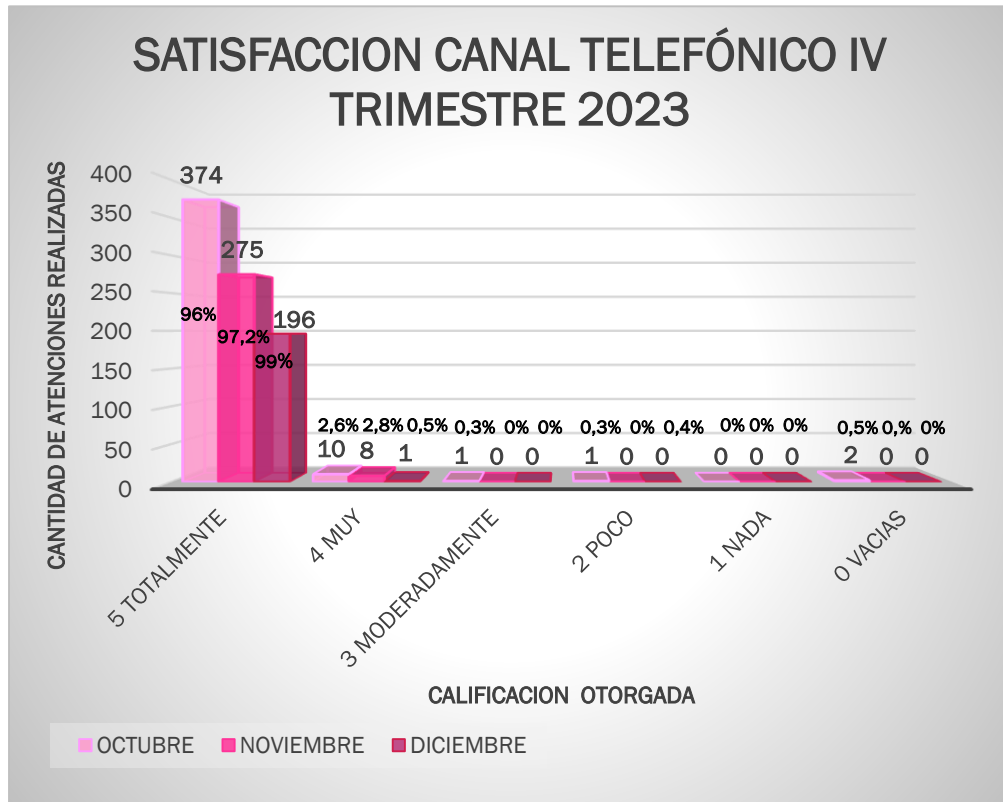
Fuente: Reporte Encuesta de Satisfacción canal telefónico IV trimestre 2023

Frente a la claridad en la información brindada a través de la atención telefónica, se puede observar que la opción 5 Totalmente Claro fue la más alta durante el trimestre, resaltando, el mes de **diciembre** con un **99% de los resultados obtenidos**, por lo que se evidencia la habilidad del servidor público para **transmitir en lenguaje claro** la información requerida.

Si bien, son resultados positivos para la entidad, es importante **seguir trabajando en la capacitación de los servidores que atienden este canal** de esta manera, lograr transmitir información de forma clara y asertiva a la ciudadanía que se comunica con la SDSCJ a través de este canal.

Satisfacción

¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con la atención recibida?



Fuente: Reporte Encuesta de Satisfacción canal telefónico IV trimestre 2023

Al evaluar el nivel de satisfacción con la atención brindada por este canal, para el IV trimestre del 2023 la opción **5 Totalmente Satisfecho** obtuvo la mayor calificación en el mes de **diciembre 99%**, seguido por el mes de **noviembre 97,2%** y **octubre con el 96%** respectivamente.

Entendiendo que el criterio de **Satisfacción** reúne los resultados obtenidos en los criterios de **Respeto**, **Rapidez** y **Claridad**, para el presente trimestre continua la tendencia de mejorar la percepción de satisfacción ciudadana en la atención brindada a través del canal telefónico de la SDSCJ.

Lo anterior, como resultado de la implementación de las estrategias definidas como acción de mejora en los meses anteriores.

04

CANAL PRESENCIAL

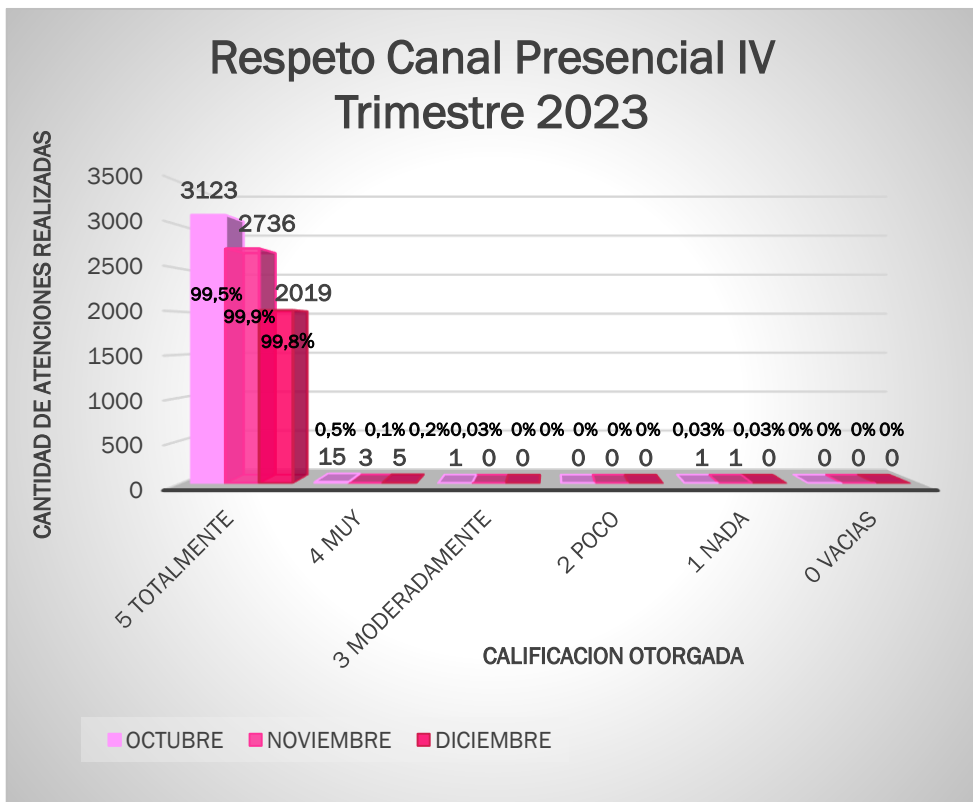


Canal Presencial

- ➔ El canal presencial es el **espacio físico** donde la **ciudadanía interactúa** con la SDSCJ y puede acceder a la información de los trámites y servicios, así como **presentar sus solicitudes o peticiones**.
- ➔ Al evaluar el Canal Presencial para el cuarto trimestre del 2023, las estrategias que participaron en la presente medición fueron: **La Dirección de Acceso a la Justicia**, Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana y **Atención y Servicio al Ciudadano**, realizando un total de **43.225 orientaciones**, de las cuales **39.843 orientaciones** se efectuaron en los **CRI de las Casas de Justicia**, brindando información principalmente sobre las rutas para Acceso a la Justicia, logrando evaluar **7.555 orientaciones** de ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción.
- ➔ Por su parte, el Equipo de Código realizó un total de **3,331 Orientaciones** a través de los puntos de atención de los SuperCades, Cades, Casas de Justicia y el Punto de Atención de Nivel Central, de las cuales fueron evaluadas **301 orientaciones** en temas relacionados con orientación general sobre comparendos y cumplimiento de medidas correctivas, recibos de liquidación de multas, solicitudes de participación y certificación en actividad pedagógica de convivencia o programa comunitario y orientación para el pago voluntario de multas por infracciones al Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.
- ➔ Finalmente, el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano realizó un total de **51 Orientaciones** en el Punto de Atención del Nivel Central, logrando evaluar **48 orientaciones** relacionadas con ciudadanos que requirieron información general sobre horarios de atención, orientación general de los trámites y servicios que se ofertan en las Casas de Justicia, información general para el agendamiento de citas del curso pedagógico e información general sobre los horarios de visitas de la estrategia de Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres.

Respeto

¿Qué tan respetuosa considera la atención recibida?



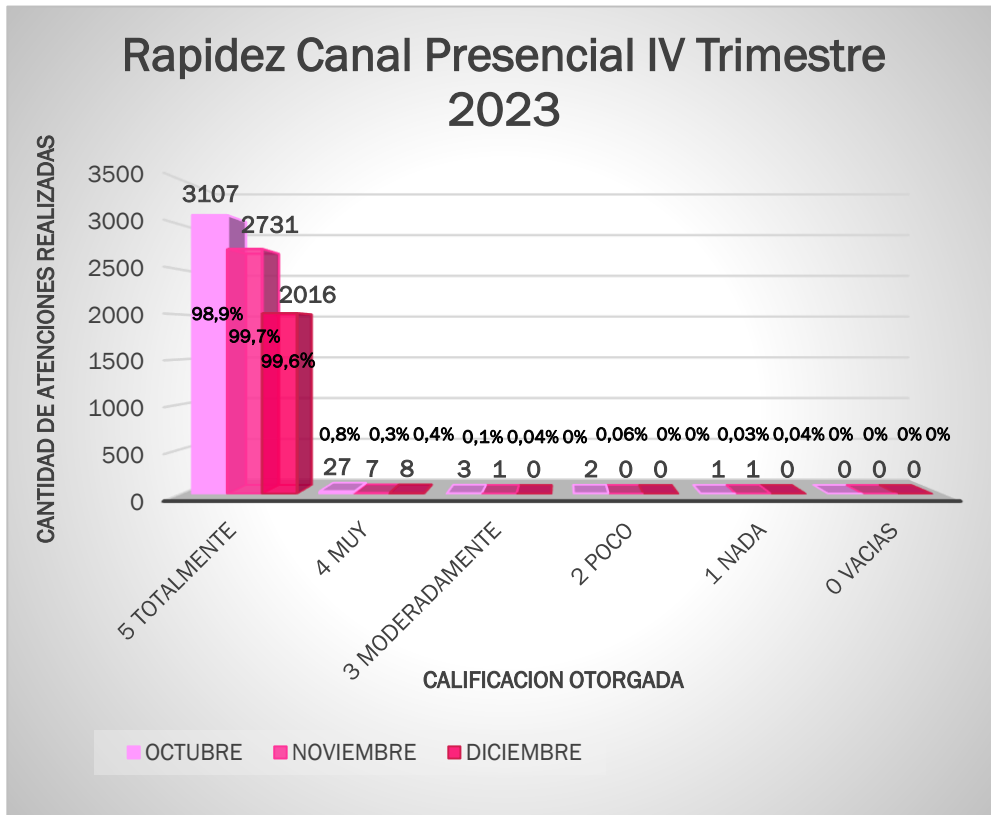
Fuente: Reporte Encuesta de Satisfacción canal presencial IV trimestre 2023

Al evaluar el Canal Presencial para el cuarto trimestre del 2.023 en materia de **respeto**, la opción **5 Totalmente Respetuoso** obtuvo la mayor calificación, logrando en los tres meses evaluados octubre, noviembre y diciembre una calificación superior al **99%**.

Por lo anterior, podemos determinar que la ciudadanía percibe la atención recibida por parte de la SDSCJ de manera **respetuosa, digna y amable**; logrando de esta manera, una **sensación de gran valoración y confianza**.

Rapidez

¿Qué tan rápida considera la atención recibida?



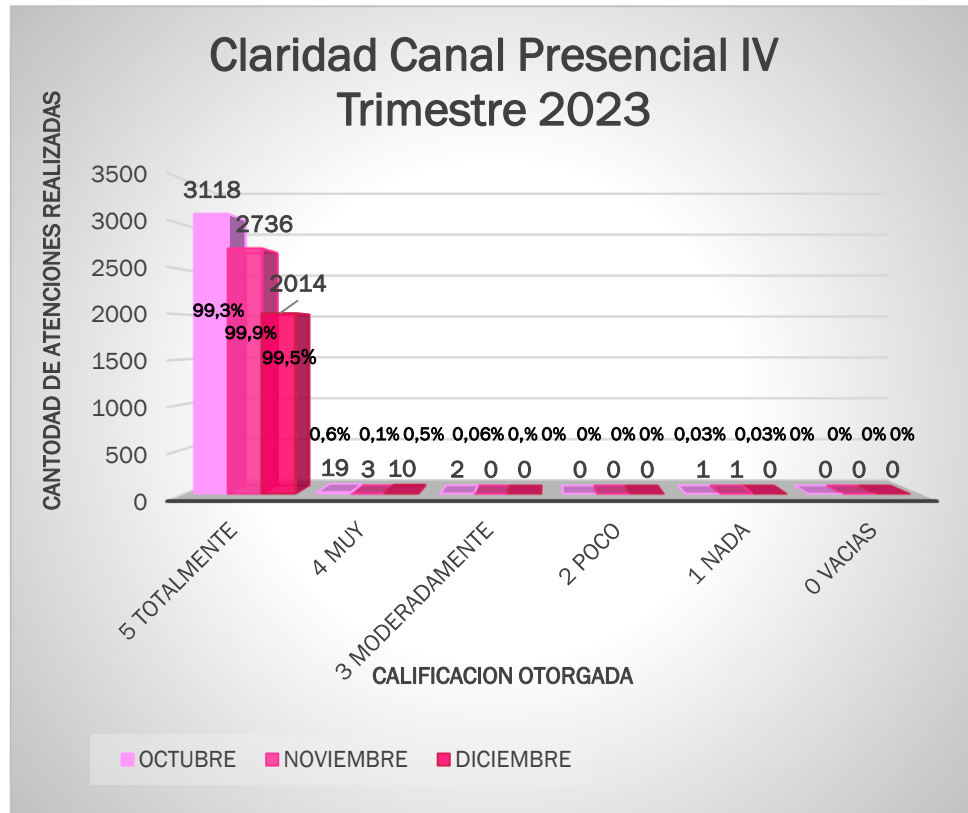
Fuente: Reporte Encuesta de Satisfacción canal presencial IV trimestre 2023

En cuanto a la rapidez en la atención brindada por el canal presencial para el cuarto trimestre del año 2.023, la opción **5 Totalmente Rápido** obtuvo la mayor participación en los resultados, de esta forma, en el mes de **octubre** alcanzó una calificación de **98,9%**, **noviembre** **99,7%** y **diciembre** **99,6%**, lo que permite evidenciar que la ciudadanía tiene una buena percepción hacia la SDSCJ, al implementar las **estrategias** definidas para lograr que la atención a la ciudadanía sea de manera ágil y diligente.

Por lo anterior, se debe continuar con la capacitación y seguimiento a los agentes de servicio (ASC) y servidores que atiendan este canal, para optimizar el tiempo invertido en las atenciones a la ciudadanía, con el fin de mantener los resultados alcanzados en el presente periodo.

Claridad

¿Qué tan clara considera la información recibida?



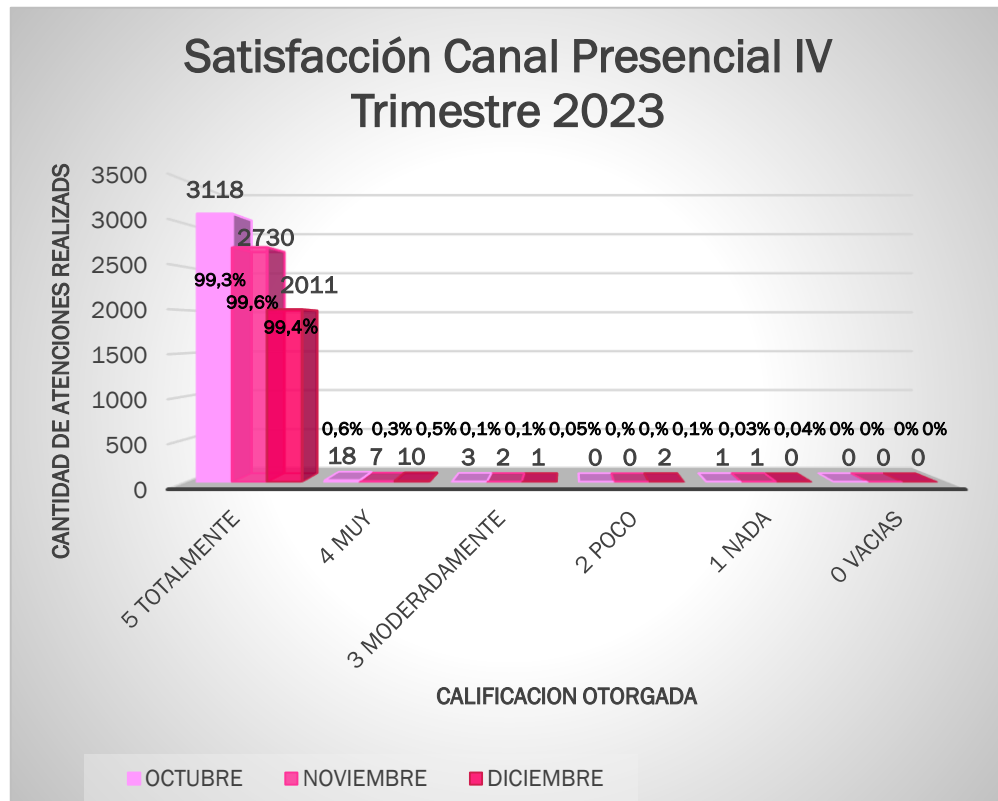
Fuente: Reporte Encuesta de Satisfacción canal presencial IV trimestre 2023

Frente a la claridad de la información brindada en los puntos de atención, la opción 5 Totalmente Claro fue la más alta durante el trimestre; logrando en los tres meses evaluados **octubre, noviembre y diciembre** una calificación superior al **99%**, por lo que se evidencia la habilidad del servidor público para **transmitir en lenguaje claro** la información requerida de manera presencial.

Si bien, son resultados positivos para la entidad, es importante **seguir trabajando en las estrategias de lenguaje claro** y se brinde una atención de manera clara y sencilla a la ciudadanía, para que de esta manera se logre alcanzar la máxima calificación en este criterio.

Satisfacción

¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con la atención recibida?



Fuente: Reporte Encuesta de Satisfacción canal presencial IV trimestre 2023

Al evaluar el nivel de satisfacción en la atención recibida en los puntos físicos dispuestos por la Secretaría, se evidencia una mejora en la percepción de la ciudadanía puesto que la opción **5 Totalmente Satisfecho**, obtuvo las calificaciones más altas del trimestre: en el mes de **octubre 99,3%**, seguido por los meses **noviembre 99,6%** y **diciembre con el 99,4%** respectivamente.

Por lo anterior, se puede destacar la labor que se ha venido desarrollando en la **implementación de los protocolos de atención, capacitación de los servidores públicos en materia de atención al ciudadano, estrategias de lenguaje claro**, y demás acciones que conllevan a **mejorar cada día la confianza** entre la SDSCJ y la ciudadanía.

05

CANAL VIRTUAL



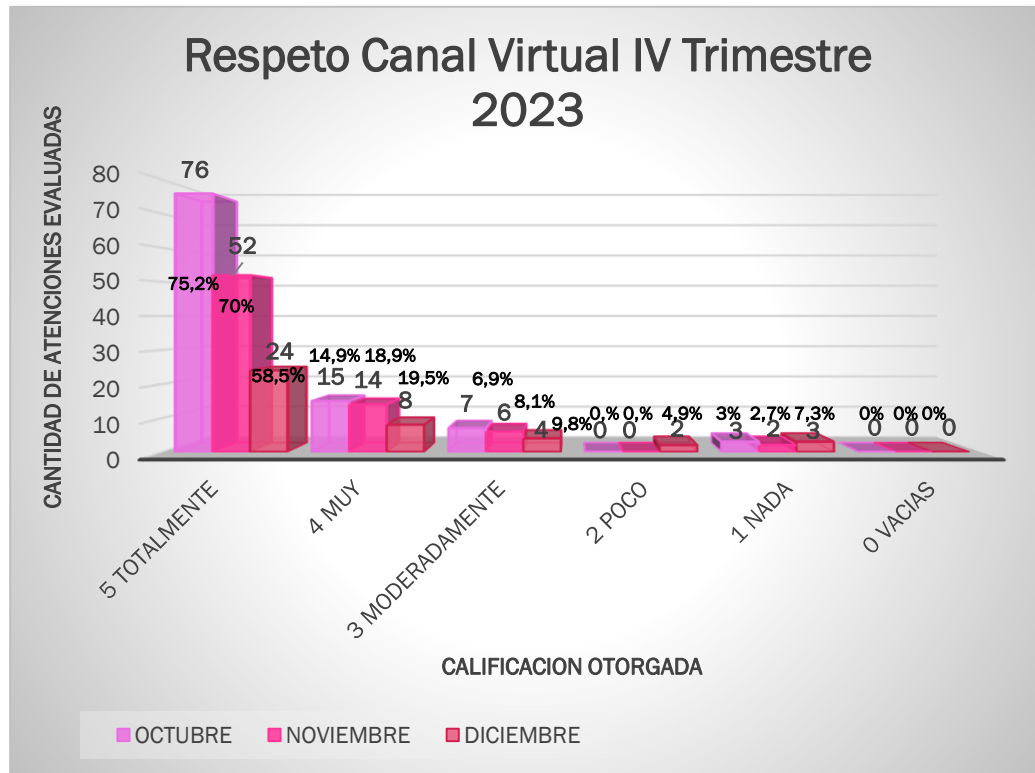
SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Canal Virtual

- ➔ El canal virtual **integra** todos los **medios de servicio** a la ciudadanía que se prestan a través de las tecnologías de la información y comunicaciones, tales como **correo electrónico**, **redes sociales**, **páginas web** y **sistemas de información**.
- ➔ Al evaluar el canal virtual para el cuarto trimestre del 2.023, las estrategias que participaron en los resultados de medición fueron; Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana y **La Dirección de Acceso a la Justicia** correspondiente a las orientaciones realizadas a través de los medios virtuales asignados a cada una de estas estrategias. De las **6.497 atenciones** realizadas en el presente período, el Equipo de Código realizó un total de **5,268 Orientaciones** de las cuales diligenciaron la encuesta de satisfacción **151 ciudadanos**.
- ➔ Por su parte, la **Dirección de Acceso a la justicia** orientó **1.229 ciudadanos**, de los cuales logró obtener calificación de **65 ciudadanos**.

Respeto

¿Qué tan respetuosa considera la atención recibida?



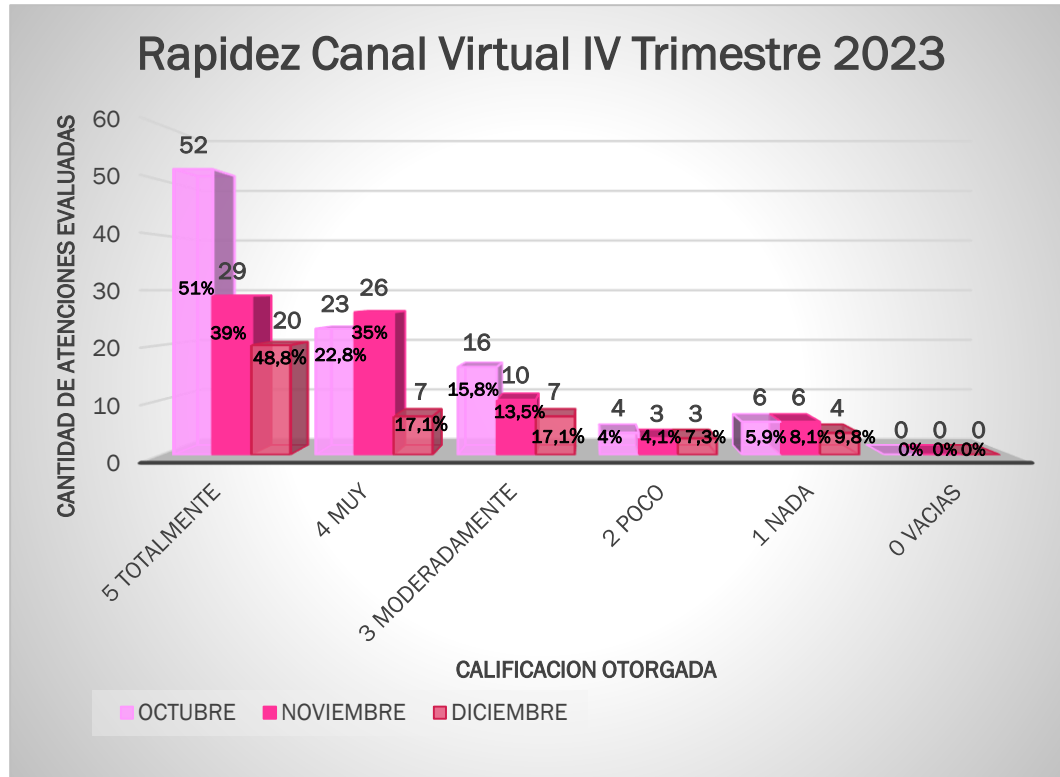
Frente al criterio de respeto, por medios virtuales, se evidencia que la **ciudadanía percibe de buena manera** el modo en que se les atiende a través de estas herramientas, es por esto que para el IV trimestre del 2023 las opciones **5 Totalmente Respetuoso** y **4 Muy Respetuoso**, obtuvieron la mayor calificación en su orden: **octubre 90,1%, noviembre 88,9% y diciembre 78%.**

Es importante continuar implementando las estrategias que permitan que el ciudadano perciba una atención respetuosa de manera virtual y de esta manera encaminar los resultados hasta lograr el **100% de percepción favorable.**

Fuente: Reporte Encuesta de Satisfacción canal virtual IV trimestre 2023

Rapidez

¿Qué tan rápida considera la atención recibida?



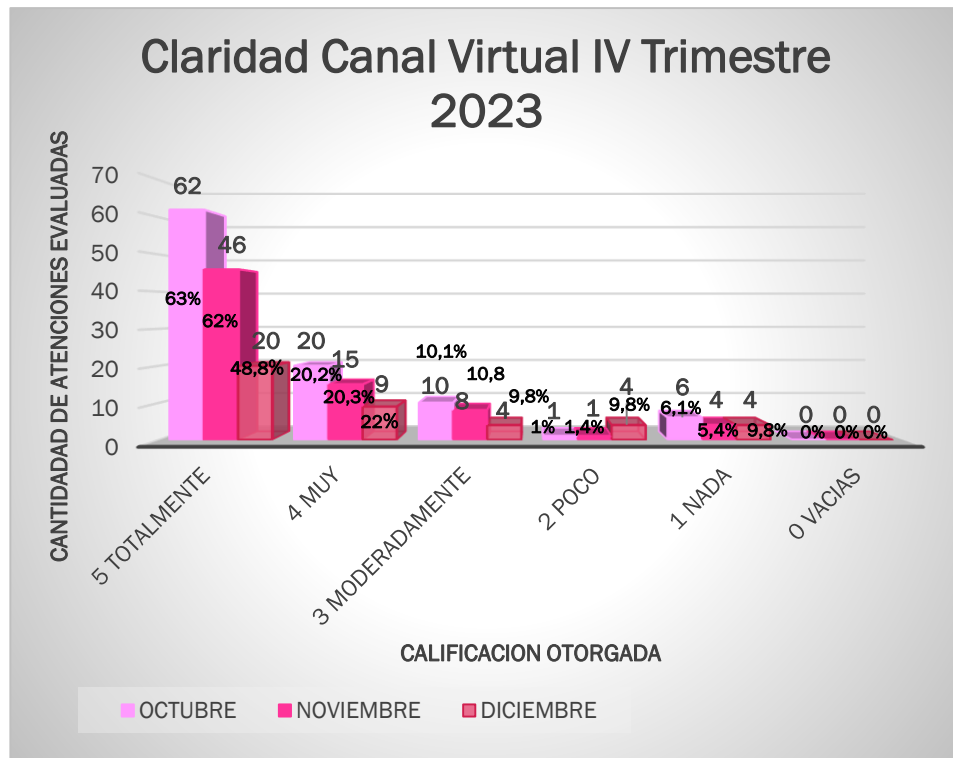
Fuente: Reporte Encuesta de Satisfacción canal virtual IV trimestre 2023

Al evaluar la rapidez de la atención realizada a través del canal virtual para el cuarto trimestre del 2023, las opciones 5 Totalmente Rápido y 4 Muy Rápido obtuvieron las mayores calificaciones en este periodo: **octubre 73,8%**, **noviembre 74%** y **diciembre el 65,9%**. Sin embargo, se puede identificar que, los tiempos empleados durante la atención por medio de los canales virtuales, no son los requeridos para garantizar una atención oportuna a la ciudadanía.

Por lo anterior, es importante continuar adelantando **acciones** que busquen mejorar estos resultados y de esta manera, **fortalecer los tiempos de respuesta**, logrando que la **atención** a la ciudadanía sea totalmente **ágil**.

Claridad

¿Qué tan clara considera la información recibida?



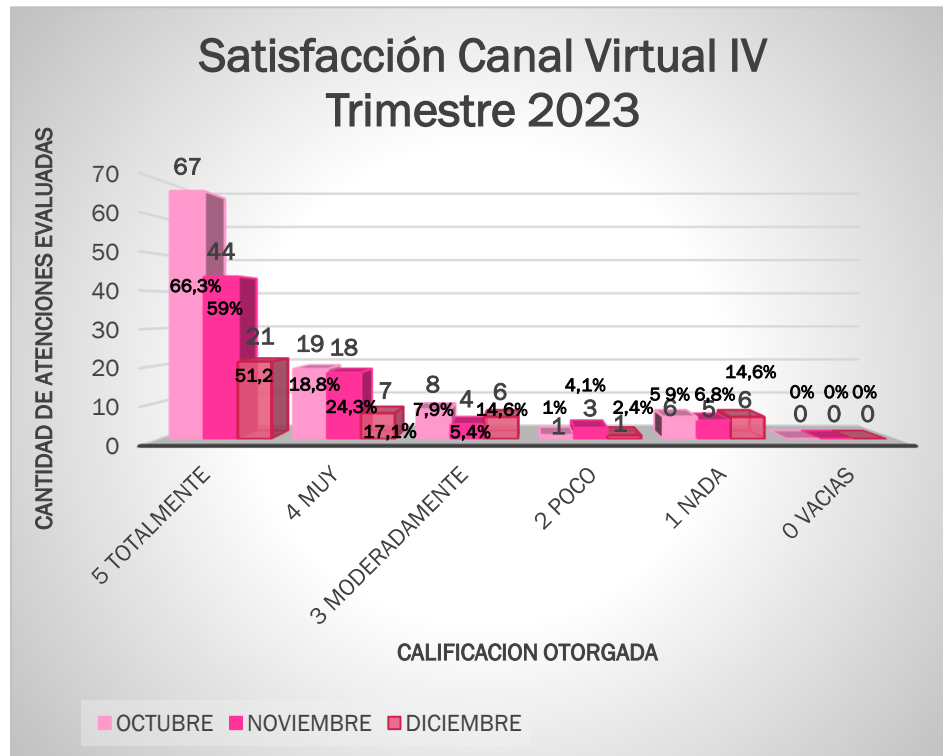
Fuente: Reporte Encuesta de Satisfacción canal virtual IV trimestre 2023

Frente a la claridad e información brindada en la atención virtual, se puede observar que las opciones 5 Totalmente Claro y 4 Muy Claro fueron las más altas durante el trimestre, resaltando, el mes de octubre con un 83,2%, por lo que se evidencia la habilidad del servidor público para transmitir en lenguaje claro la información requerida por medio de WhatsApp, correo electrónico o redes sociales.

Si bien, son resultados positivos para la entidad, es importante seguir trabajando en las estrategias frente a este tema, para de esta manera, lograr un 100% de claridad por este canal de atención.

Satisfacción

¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con la atención recibida?



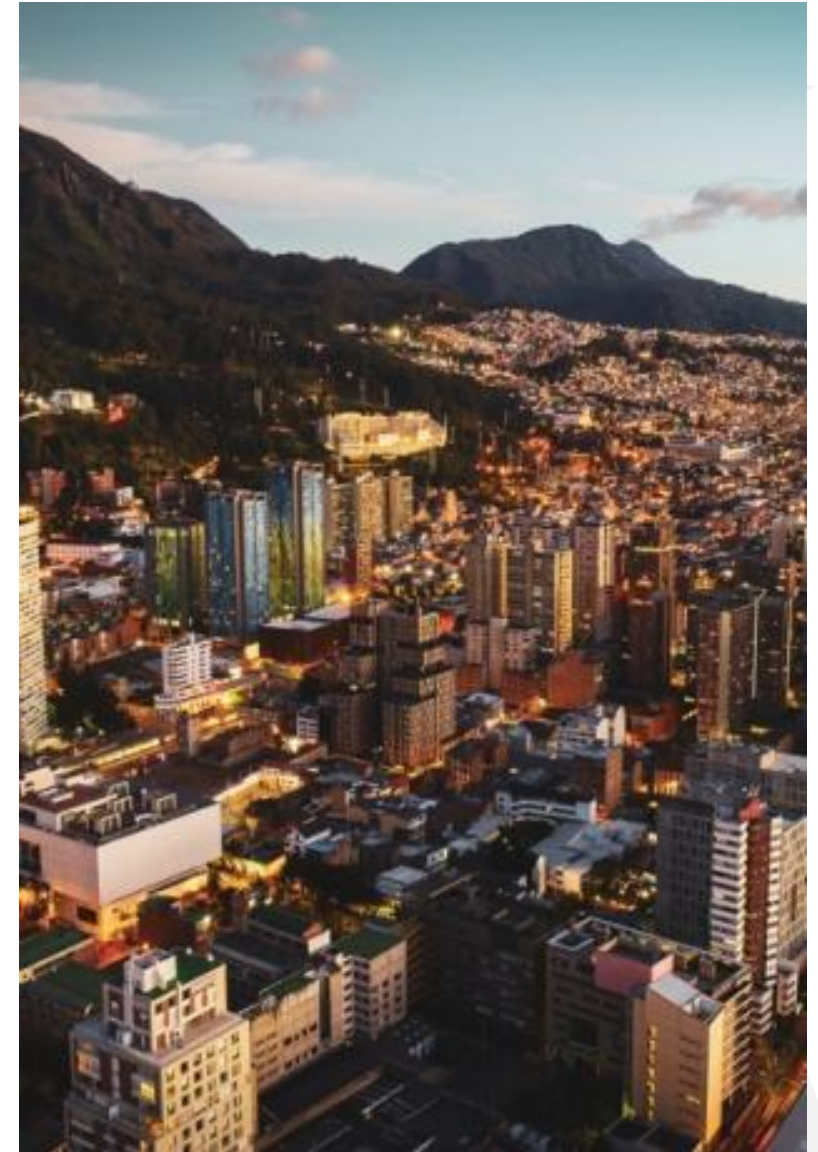
Fuente: Reporte Encuesta de Satisfacción canal virtual IV trimestre 2023

Los resultados sobre la satisfacción en la atención recibida a través de los **canales virtuales**, evidencia una mejora en la percepción de la ciudadanía puesto que las opciones **5 Totalmente Satisfecho** y **4 Muy Satisfecho** alcanzaron las calificaciones más altas del trimestre: **octubre 85,1%**, **noviembre 83,3%** y **diciembre 68,3%**.

En términos generales, son **resultados positivos** para la entidad, sin embargo, es importante **seguir trabajando en las estrategias** frente a este tema, ya que es esencial que se brinde el mejor servicio por medio de estos canales, y se logre un **100%** de **aprobación con la ciudadanía**.

06

CONSIDERACIONES GENERALES



Consideraciones generales

- ➔ Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el IV trimestre del año 2.023, la SDSCJ ha diseñado **un plan integral para su implementación**, que le permita mejorar el servicio prestado en los diferentes canales dispuestos, por medio de:
- **El fortalecimiento de los canales (presencial, virtual y telefónico)** por parte del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, que permita mejorar la comunicación con la ciudadanía para que puedan acceder a los trámites y servicios que presta la entidad.

Consideraciones generales

- ➔ La socialización constante de los protocolos de atención en los canales (presencial, virtual y telefónico) por parte de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC a las dependencias que tienen interacción con la ciudadanía por alguno de los canales establecidos.
- ➔ La capacitación constante de los servidores públicos en materia de servicio y atención al ciudadano.
- ➔ Implementación de estrategias de lenguaje claro, y demás acciones que conlleven a mejorar cada día la confianza entre la SDSCJ y la ciudadanía.



¡GRACIAS!

scj.gov.co