

Satisfacción Ciudadana en Canales: presencial, virtual y telefónico

I Trimestre
2025

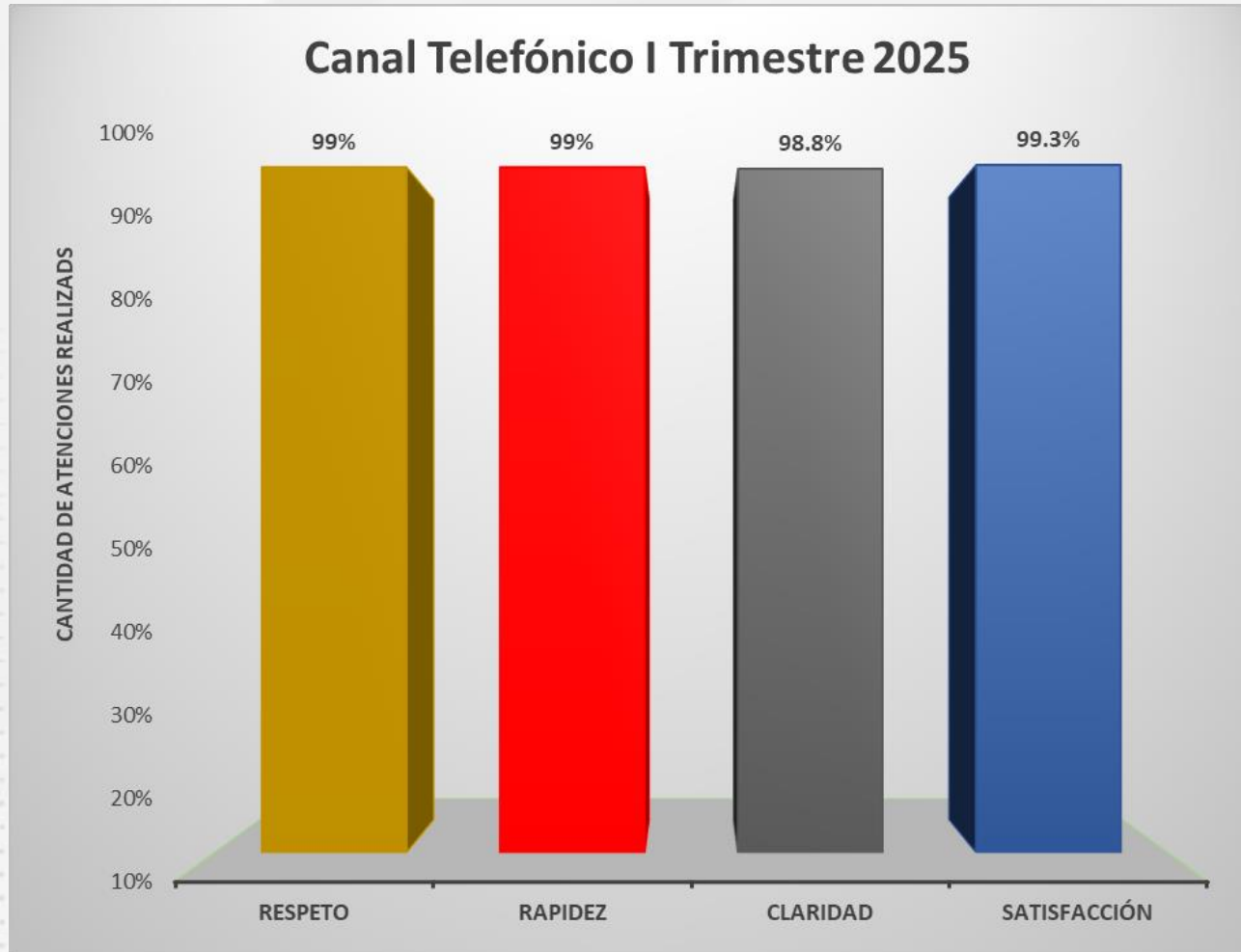


Muestra de los Canales de Atención



- ❖ Al evaluar los diferentes canales de atención, para el primer trimestre del 2025, se contó con la participación de 4 dependencias de la SDSCJ, La Dirección Acceso a la Justicia, La Subsecretaría de Gestión Institucional (Atención y Relación con el Ciudadano - ARC) , Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana y La Subsecretaría de Seguridad (Equipo AIDE).

Canal Telefónico

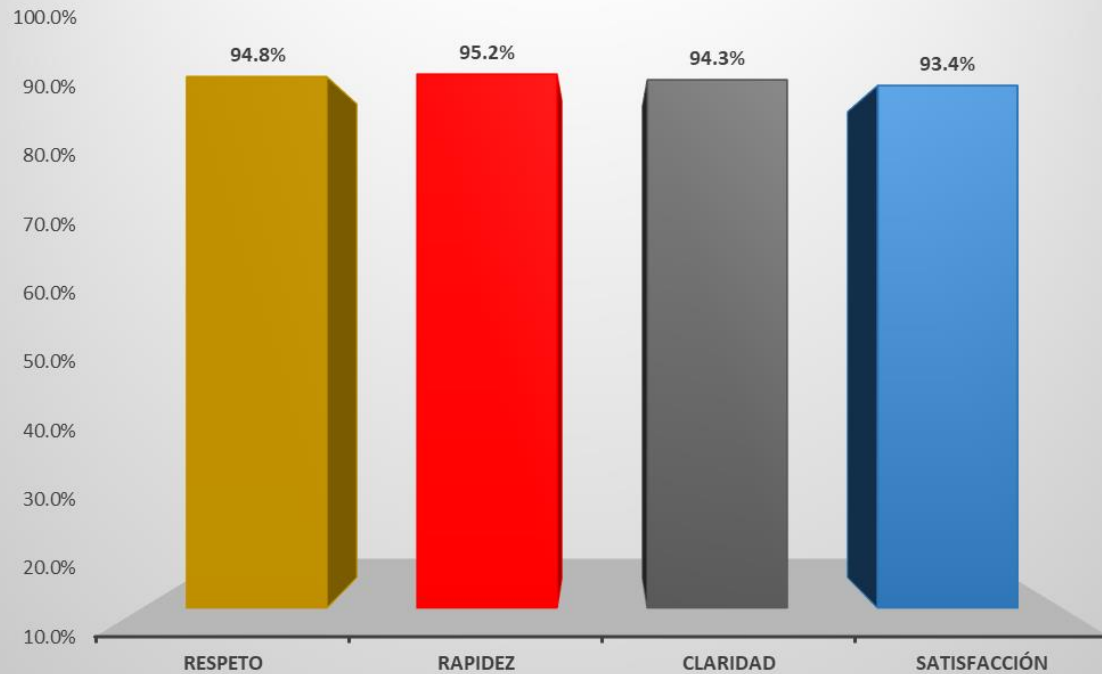


En el primer trimestre de 2025, el **Canal telefónico** destacó por su alto desempeño en diversos aspectos según 376 encuestas realizadas a los ciudadanos.

El criterio de **Respeto alcanzó un 99%**, al igual que el de Rapidez, mientras que **Claridad** obtuvo un **98.8%** y **Satisfacción alcanzó el 99.3%**.

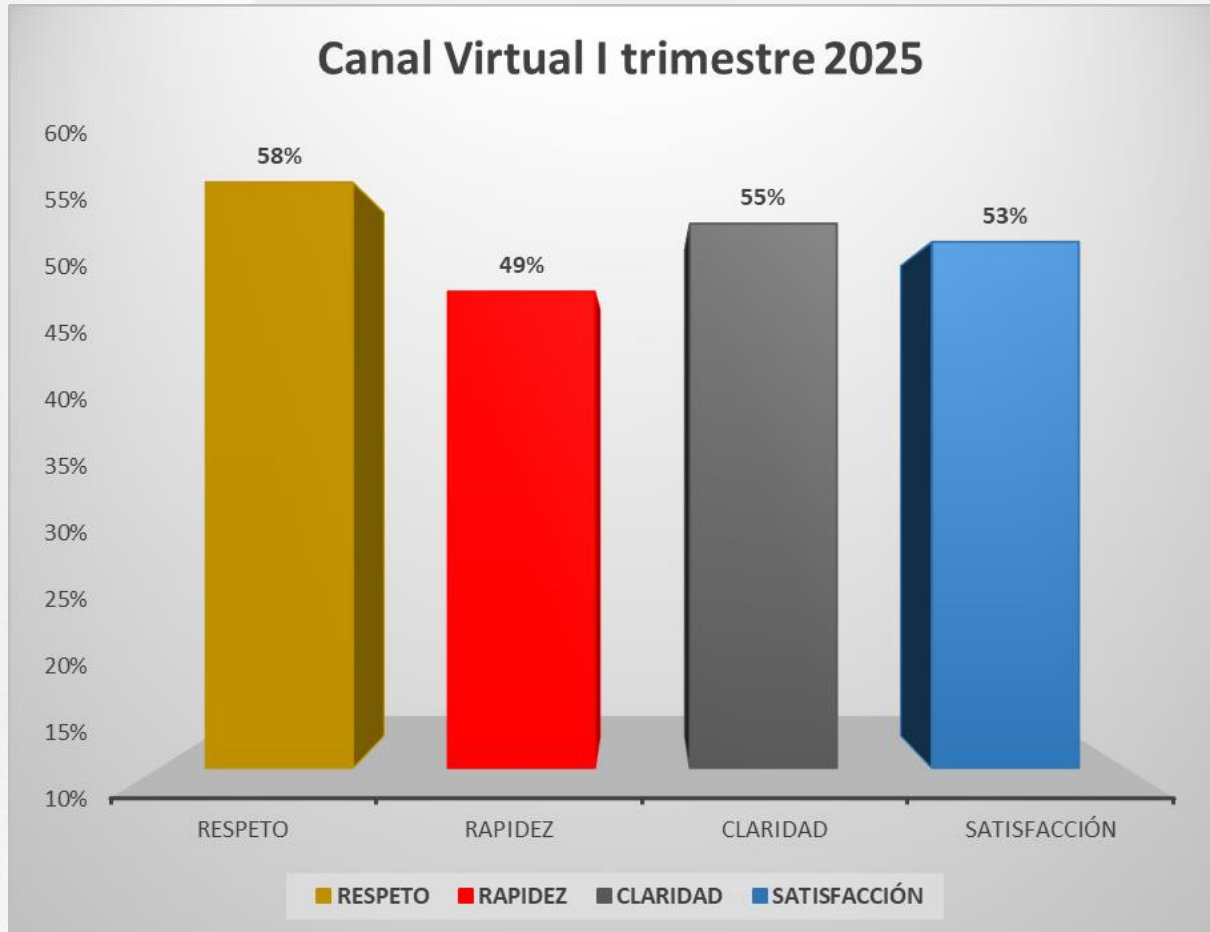
Canal Presencial

Canal Presencial I trimestre 2025



Durante el primer trimestre de 2025, el **Canal presencial** mostró altos niveles de cumplimiento en los distintos criterios evaluados, según los resultados de 136 encuestas aplicadas: el criterio de **Respeto alcanzó un 94.8%**, **Rapidez un 95.2%**, **Claridad un 94.3%** y la **Satisfacción general un 93.4%**.

Canal Virtual



En el primer trimestre de 2025, el **Canal presencial** presentó resultados variados en los criterios evaluados, según 180 encuestas realizadas.

El criterio de **Respeto** alcanzó un **58%**, **Rapidez** un **49%**, **Claridad** un **55%** y **Satisfacción** general un **53%**.

Acciones a Realizar

- ➔ Validar la implementación de un plan piloto en el que se actualicen los temas y subtemas manejados por las dependencias, la actualización de plantillas, para que el proceso ARC pueda responderle a la ciudadanía al primer contacto con la entidad.
- ➔ Mesas de trabajo con las áreas en las que se identificó oportunidades de mejora, para brindar una experiencia de servicio memorable, a través de los canales de atención.
- ➔ Continuar con la consolidación de la estrategia de capacitación en conjunto con la oficina de talento humano, para mejorar la implementación del lenguaje claro en la entidad.