

Satisfacción Ciudadana en Canales: presencial, virtual y telefónico

IV Trimestre
2024



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



BOGOTÁ

Alcance

1

Registro de los ciudadanos atendidos durante el cuarto trimestre del 2.024, según canal de atención



2

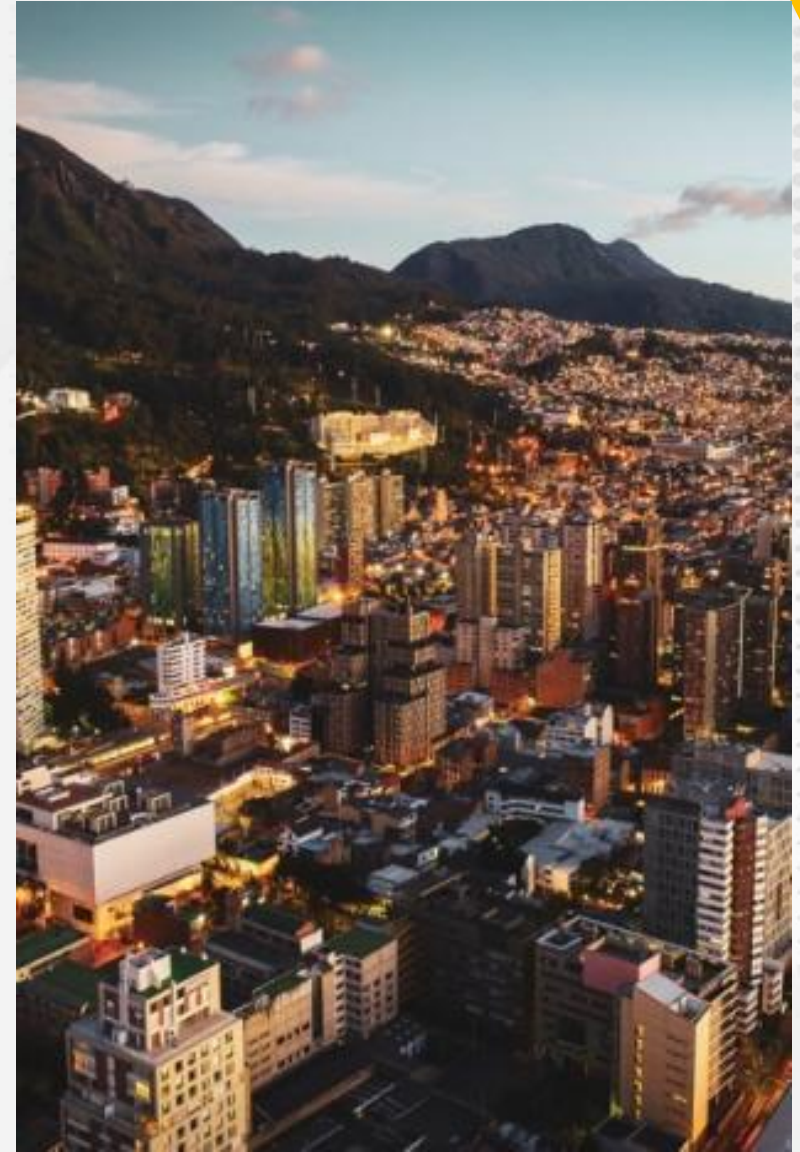
Aplicación de la metodología para la medición de la satisfacción en la atención brindada.

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

37.474
Presencial

7.562
Virtual

3.371
Telefónico



48.407

Personas atendidas

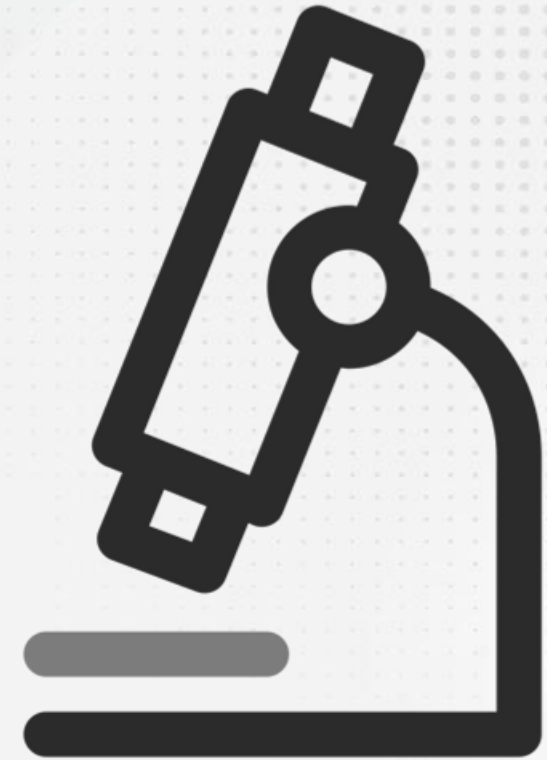
Total de encuestas aplicadas

3.856
Presencial

377
Virtual

505
Telefónico

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



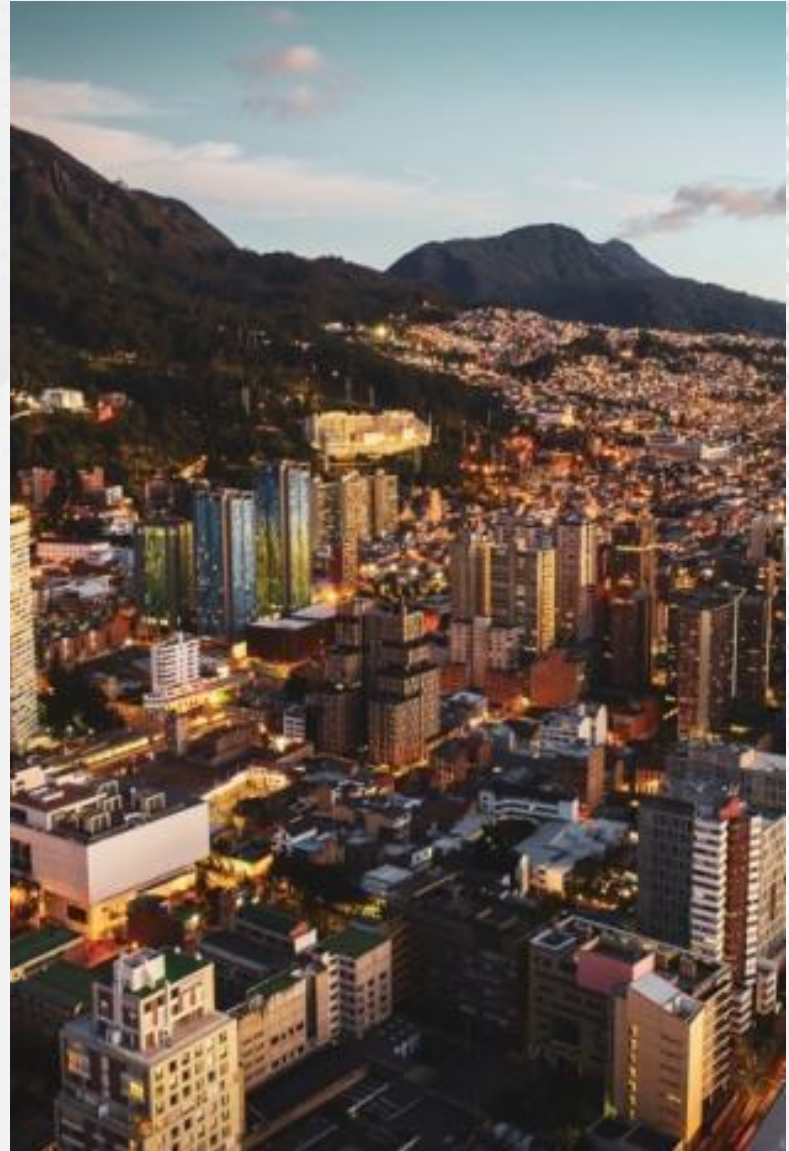
4.738
Encuestas aplicadas

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



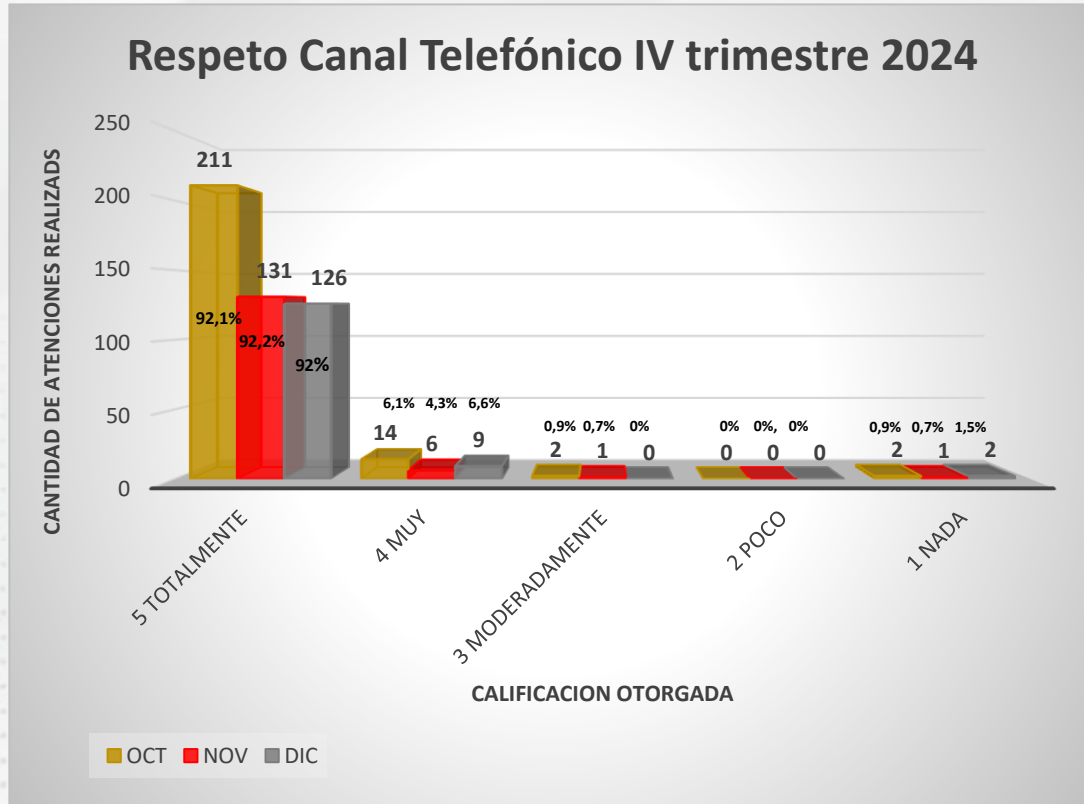
Canal Telefónico

- ➔ El canal telefónico permite la **interacción en tiempo real** entre la **ciudadanía** y la **SDSCJ**, al comunicarse con el PBX 601 3779595 y la línea gratuita 018000113040 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 2024, 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)** logrando realizar **3.371** atenciones y aplicando la evaluación de la Satisfacción Ciudadana a **505** Ciudadanos atendidos por estas 4 estrategias.

Los temas más solicitados por la ciudadanía para el presente periodo en el canal telefónico corresponde a información general de ubicación y servicios prestados en las Casas Justicia, solicitud de agendamiento curso pedagógico, órdenes de comparendo, procesos y procedimientos para su gestión, asistencia integral a la denuncia y orientación general en temas de trámites y servicios de la Cárcel Distrital, redes del cuidado, entornos seguros y otras estrategias de la entidad.

Respeto

¿Qué tan respetuosa considera la atención recibida?



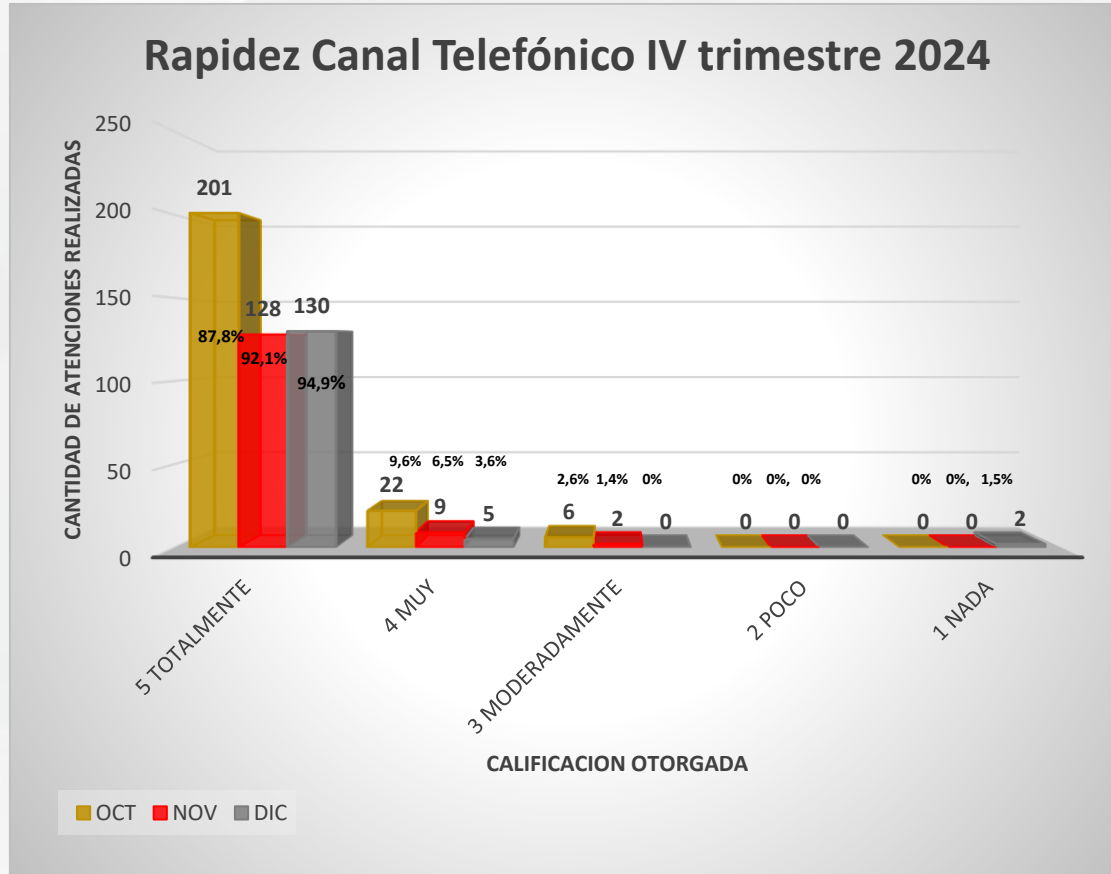
Fuente: Elaboración propia equipo ARC -Reporte base consolidada resultados de medición de satisfacción IV trimestre 2024

Para el cuarto trimestre del 2024, en materia de **respeto**, se mantiene la tendencia de los resultados alcanzados en los periodos anteriores, logrando obtener las mayores calificaciones correspondiente a la opción **5 Totalmente Respetuosa**, destacando el mes de **noviembre** donde se logró el **94,2%** de la calificación con **131 atenciones telefónicas evaluadas**, seguido por el mes de **octubre** alcanzando un **92,1%** correspondiente a **211 atenciones telefónicas** encuestadas.

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?



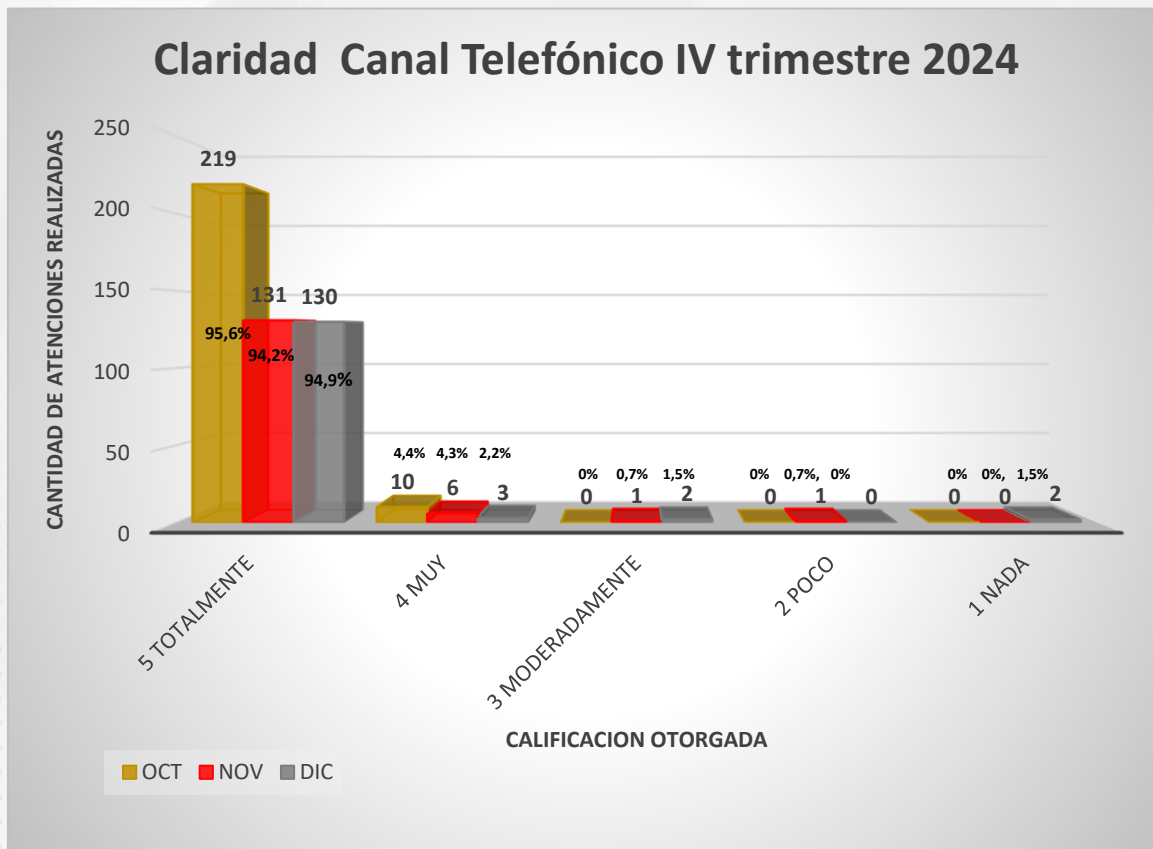
Fuente: Elaboración propia equipo ARC- Reporte base consolidada resultados de medición de satisfacción IV trimestre 2024

En cuanto a la rapidez en la atención brindada por el canal telefónico para el cuarto trimestre del año 2.024, la opción **5 Totalmente Rápido** obtuvo la mayor calificación en su orden, **octubre 87,8%**, **noviembre 92,1%** y **diciembre 94,9%**, 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 (ARC) 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 atención recibida?



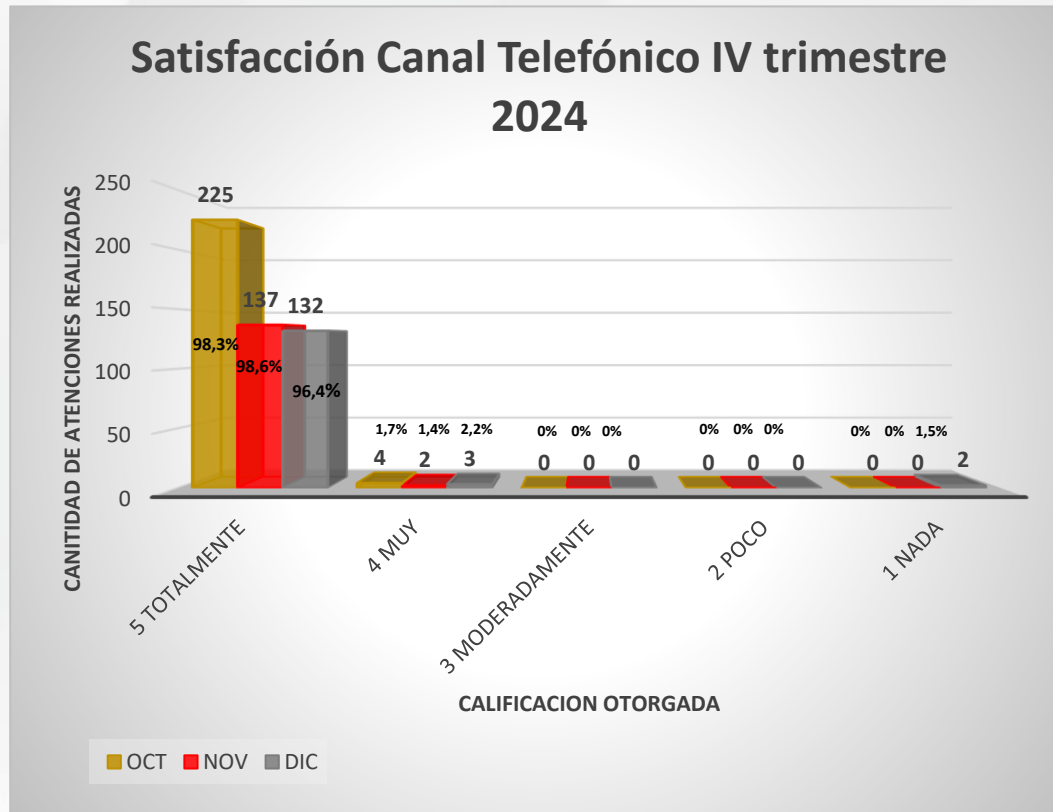
Fuente: Elaboración propia equipo ARC-Reporte base consolidada resultados de medición de satisfacción IV trimestre 2024

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 **octubre** con un **95,6% 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 el canal** de esta manera, lograr transmitir información de forma clara y asertiva a la ciudadanía que se comunica con la SDSCJ.

Satisfacción

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



Fuente: Elaboración propia equipo ARC -Reporte base consolidada resultados de medición de satisfacción IV trimestre 2024

Al evaluar el nivel de satisfacción con la atención brindada por este canal, para el IV trimestre del 2.024 las opciones **5 Totalmente Satisfecho** obtuvo la mayor calificación; en el mes de **octubre 98,3%**, **noviembre 98,6%** y **diciembre con el 96,4%**.

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

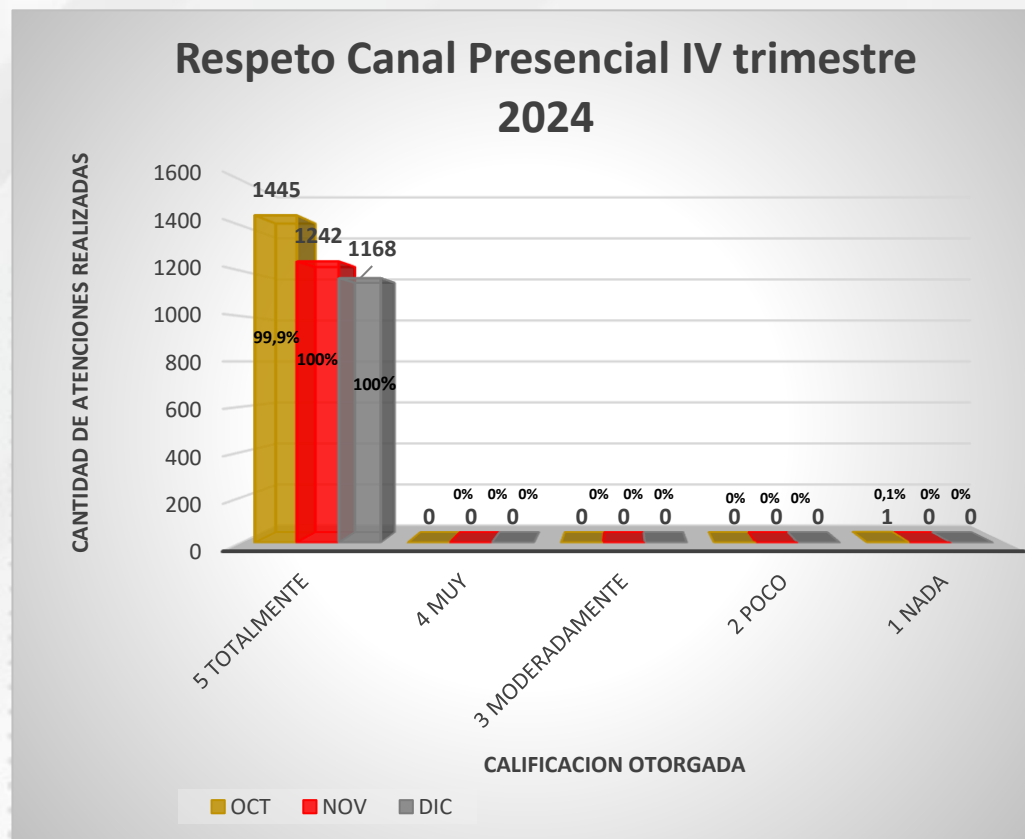


Canal Presencial

- ➔ 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 2024, las estrategias que participaron en la presente medición fueron: **La Dirección de Acceso a la Justicia, Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, Atención y Relación con el Ciudadano y La Subsecretaría de Seguridad (Equipo AIDE)** realizando un total de **37.474 orientaciones**, de las cuales **35.279 orientaciones** se efectuaron en los CRI de las Casas de Justicia, brindando información principalmente sobre las rutas para Acceso a la Justicia, logrando evaluar **3.856 orientaciones** de ciudadanos que respondieron la encuesta de satisfacción.
- ➔ Por su parte, **el Equipo de Código** realizó un total de **2,116 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 **96 orientaciones** aplicando la encuesta de satisfacción, donde atendieron 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.
- ➔ De otro lado, **el Equipo de Atención y Relación con el Ciudadano** realizó un total de **58 Orientaciones** en el Punto de Atención del Nivel Central, logrando evaluar **25 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.
- ➔ Finalmente, **el Equipo de Atención Integral a la Denuncia (AIDE)** realizó un total de **21 Atenciones** de denuncia desplazándose directamente al sitio de ubicación de los ciudadanos que requirieron orientación y radicación de la respectiva denuncia, de las cuales **2 personas** atendidas realizaron la encuesta de satisfacción.

Respeto

¿Qué tan respetuosa considera la atención recibida?



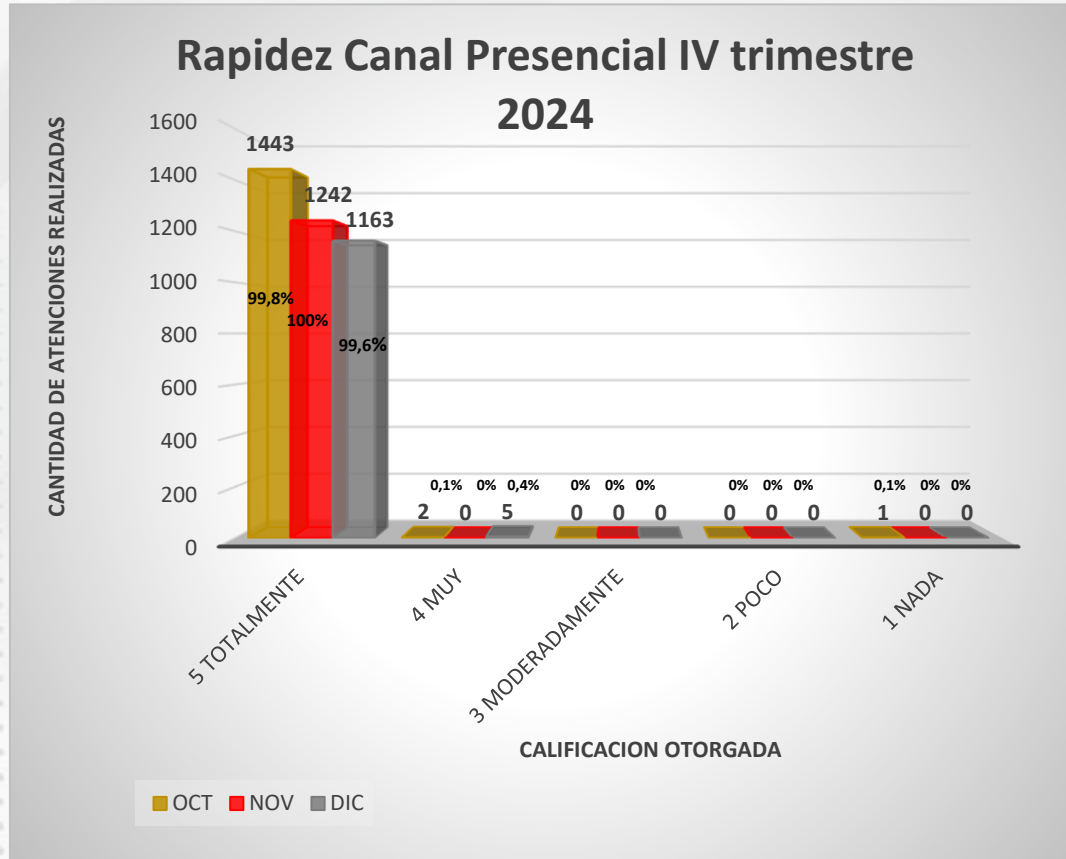
Fuente : Elaboración propia equipo ARC - Reporte base consolidada resultados de medición de satisfacción IV trimestre 2024.

Al evaluar el Canal Presencial para el cuarto trimestre del 2024 en materia de **respeto**, la opción **5 Totalmente Respetuoso** obtuvo la mayor calificación con el **99,9%**.

Por lo anterior, podemos determinar que la ciudadanía percibe la atención recibida en los puntos de atención presencial 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?



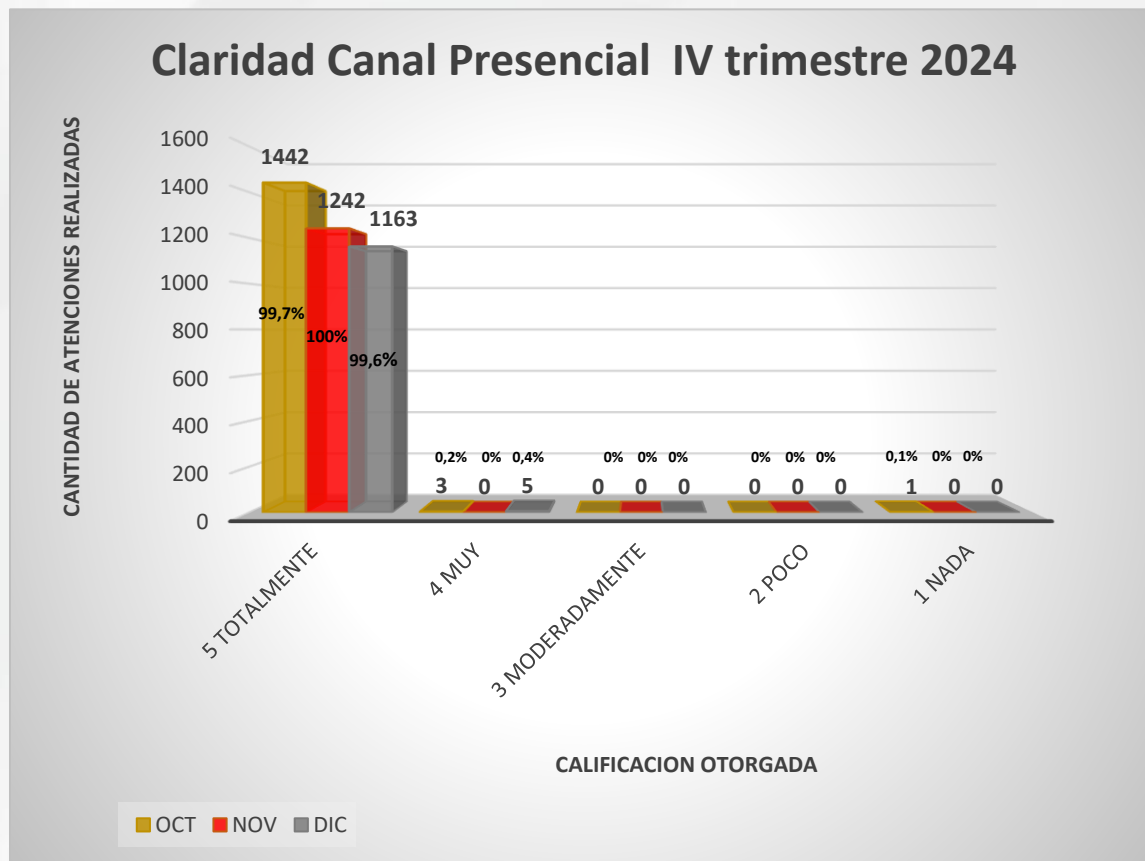
Fuente: Elaboración propia equipo ARC -Reporte base consolidada resultados de medición de satisfacción IV trimestre 2024.

En cuanto a la rapidez en la atención brindada por el canal presencial para el cuarto trimestre del año 2.024, la opción **5 Totalmente Rápido** obtuvo la mayor participación en los resultados, de esta forma, se destaca el mes de **noviembre** logrando una calificación del **100%** de los encuestados, 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 (ARC) 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 atención recibida?



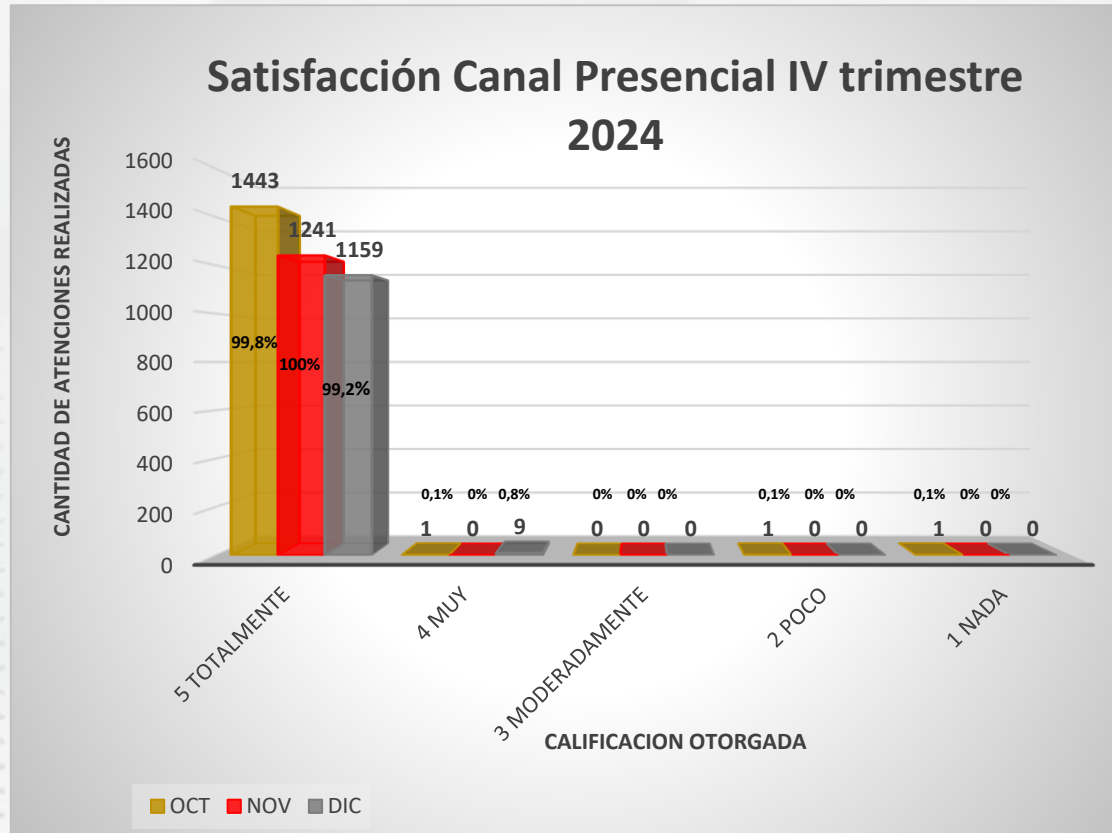
Fuente: Elaboración propia equipo ARC -Reporte base consolidada resultados de medición de satisfacción IV trimestre 2024.

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 del **99,8%**, 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?



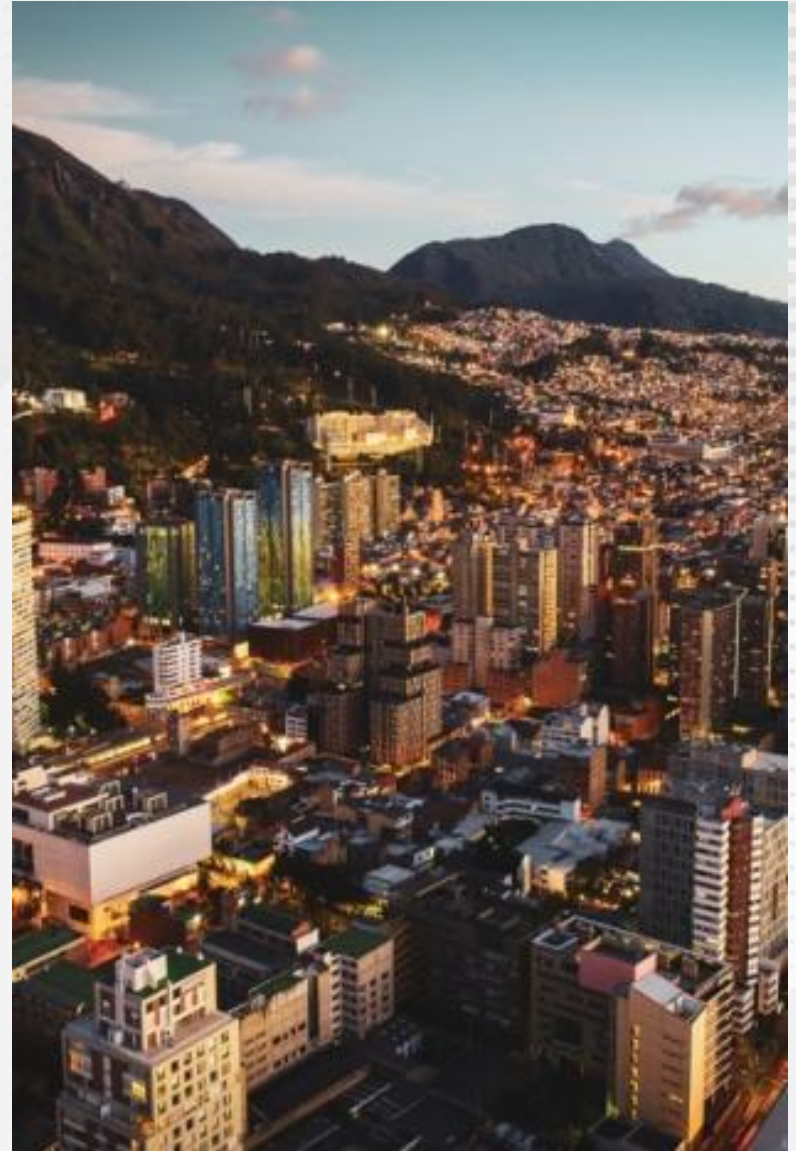
Fuente: Elaboración propia equipo ARC- Reporte base consolidada resultados de medición de satisfacción IV trimestre 2024.

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 logrando una calificación superior al **99,7%**.

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

05

CANAL VIRTUAL



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

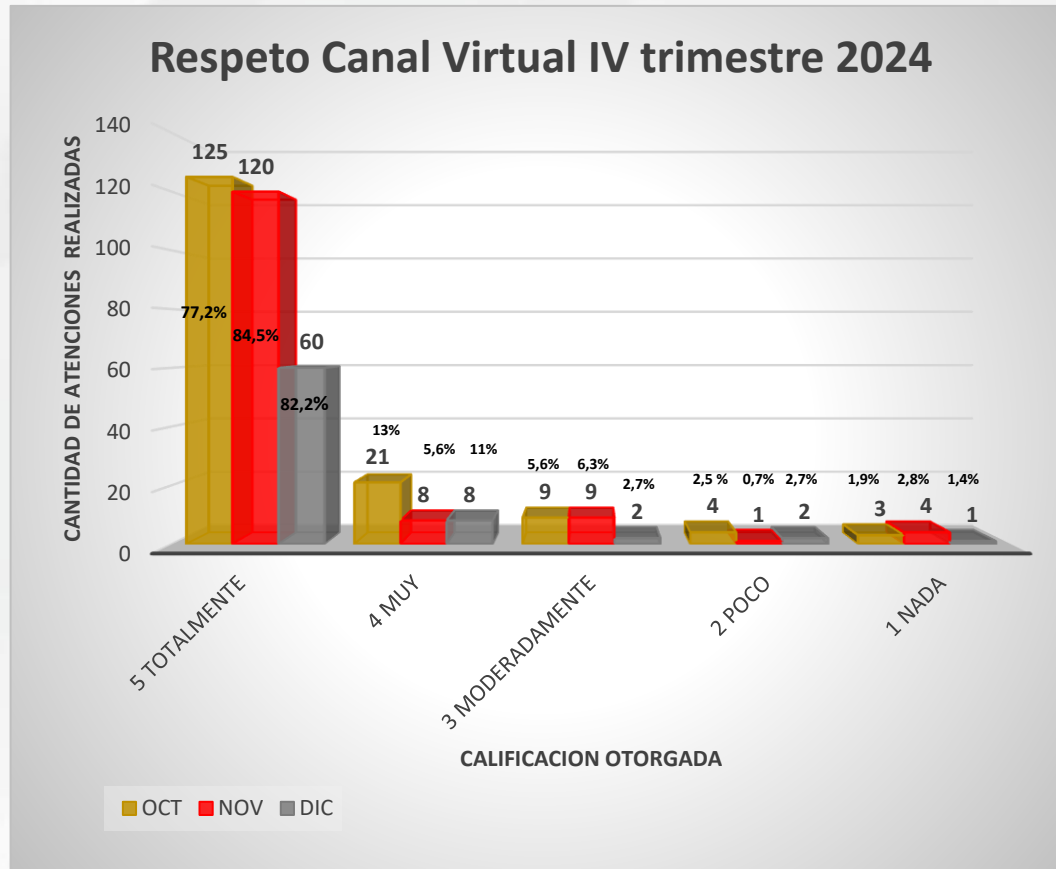
BOGOTÁ

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 2024, 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 **7.562 atenciones** realizadas en el presente período, el Equipo de Código realizó un total de **5,964 Orientaciones** de las cuales diligenciaron la encuesta de satisfacción **82 ciudadanos**.
- ➔ Por su parte, la **Dirección de Acceso a la justicia** orientó **1.598 ciudadanos**, de los cuales logró obtener calificación a través de la encuestas de satisfacción de **295 ciudadanos**.

Respeto

¿Qué tan respetuosa considera la atención recibida?



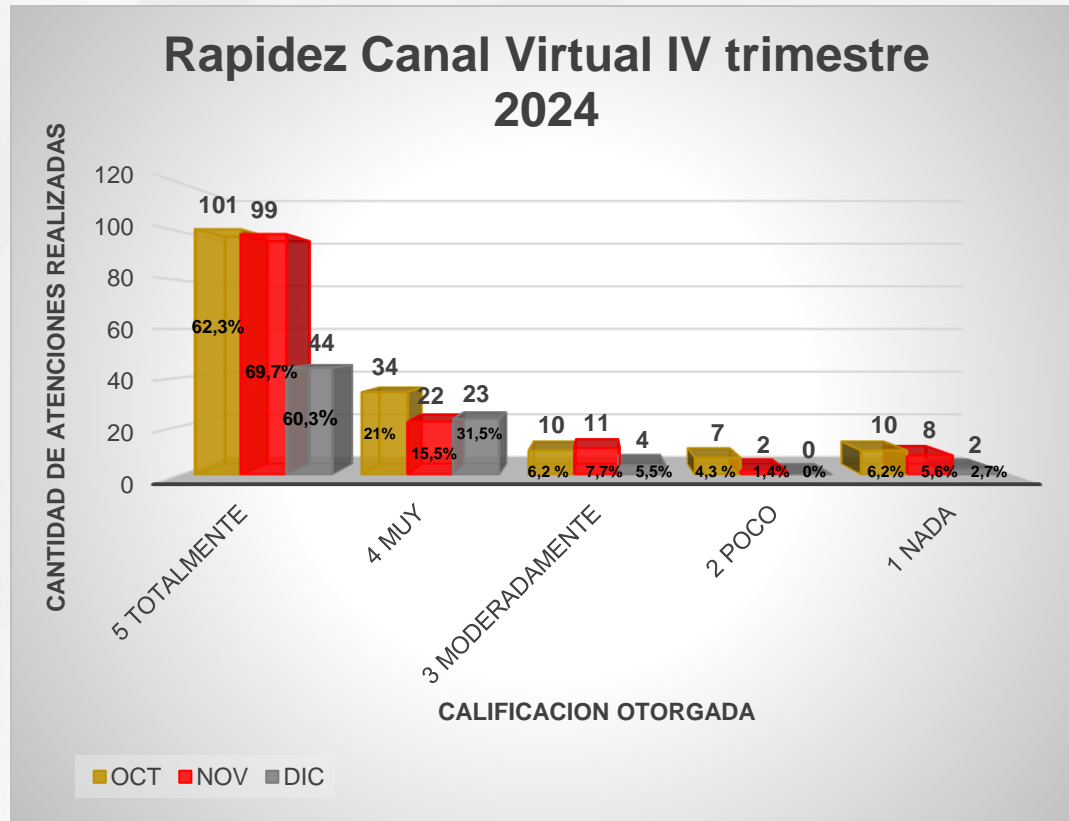
Fuente: Elaboración propia equipo ARC -Reporte base consolidada resultados de medición de satisfacción IV trimestre 2024.

Frente al criterio de respeto, por medios virtuales, se evidencia que la **ciudadanía percibe de forma positiva** el modo en que se les atiende a través de estas herramientas, es por esto que para el IV trimestre del 2.024 las opciones **5 Totalmente Respetuoso y 4 Muy Respetuoso**, obtuvieron la mayor calificación en su orden: **octubre 90,2%**, **noviembre 90,1%** y **diciembre 93,2%**.

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

Rapidez

¿Qué tan rápida considera la atención recibida?



Fuente : Elaboración propia equipo ARC -Reporte base consolidada resultados de medición de satisfacción IV trimestre 2024

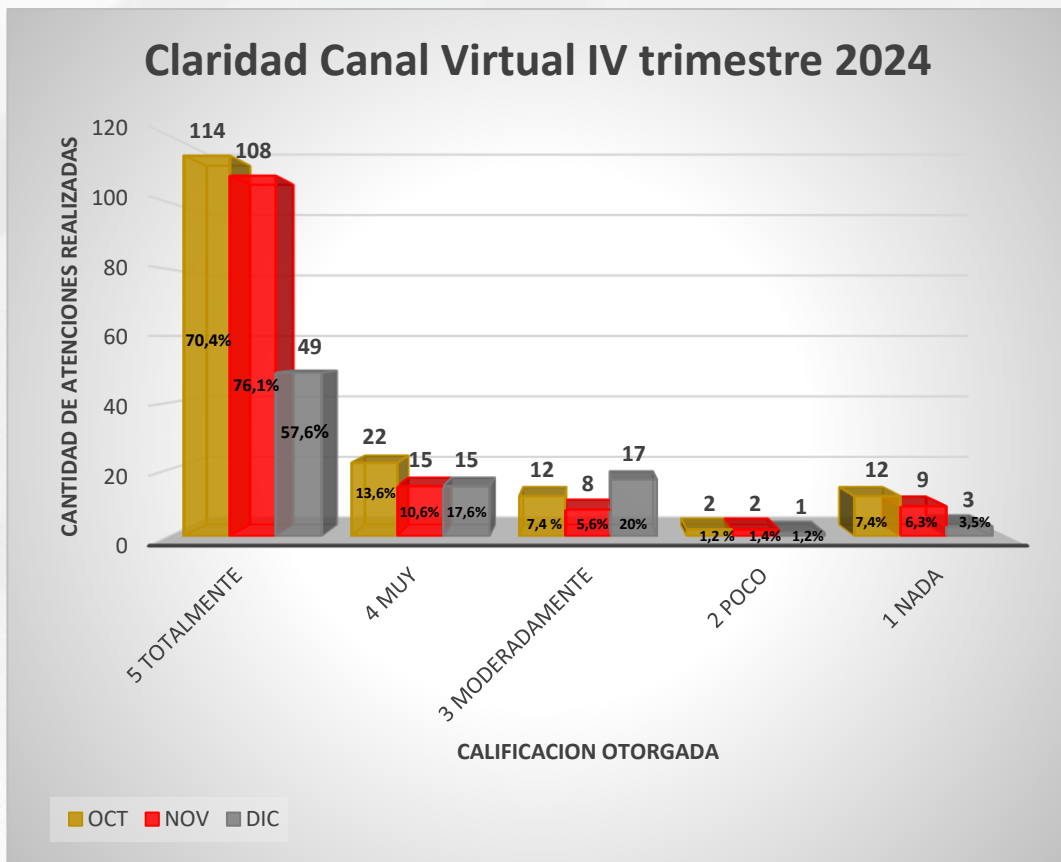
Al evaluar la rapidez de la atención realizada a través del canal virtual para el cuarto trimestre del 2024, las opciones **5 Totalmente Rápido** y **4 Muy Rápido** obtuvieron las mayores calificaciones en este periodo: **octubre 83,3%**, **noviembre 85,2%** y **diciembre el 91,8%**.

Es importante mencionar que, en el presente periodo se generó un aumento de 4.4 puntos porcentuales en el promedio de las 2 mayores calificaciones **86,7%**, frente a los resultados obtenidos en el trimestre pasado promedio **82,3%**.

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 atención recibida?



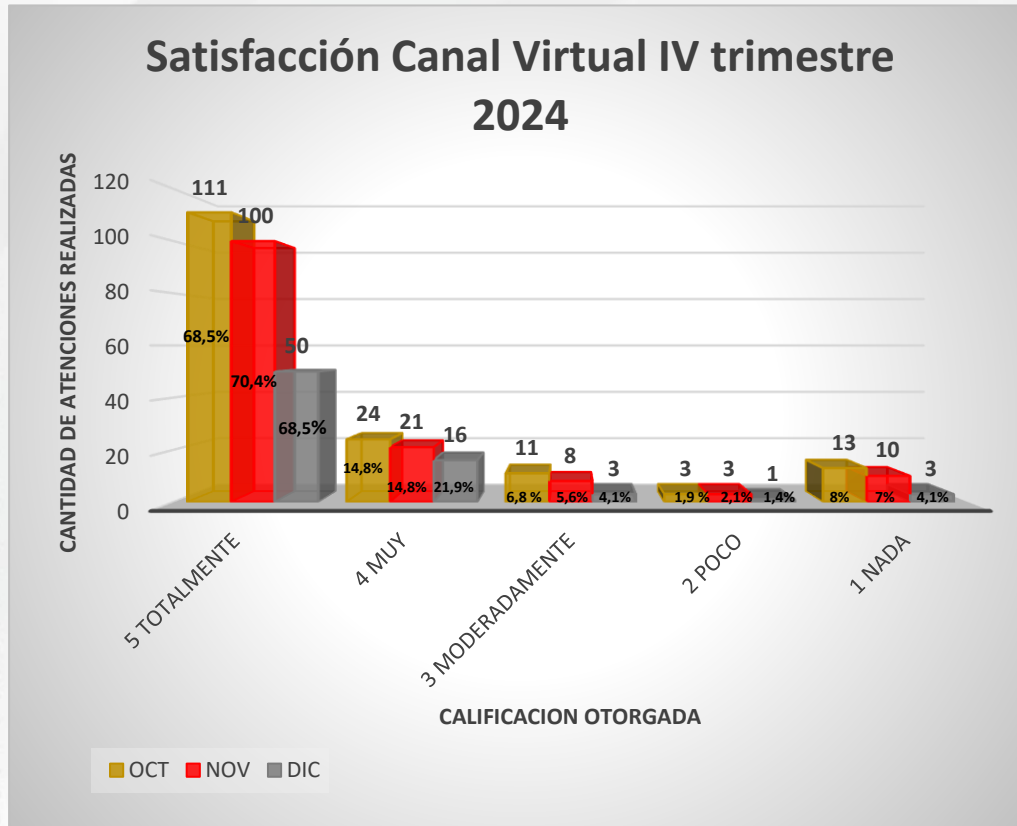
Fuente: Elaboración propia equipo ARC -Reporte base consolidada resultados de medición de satisfacción IV trimestre 2024

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 **noviembre** con un **86,7%**, 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?



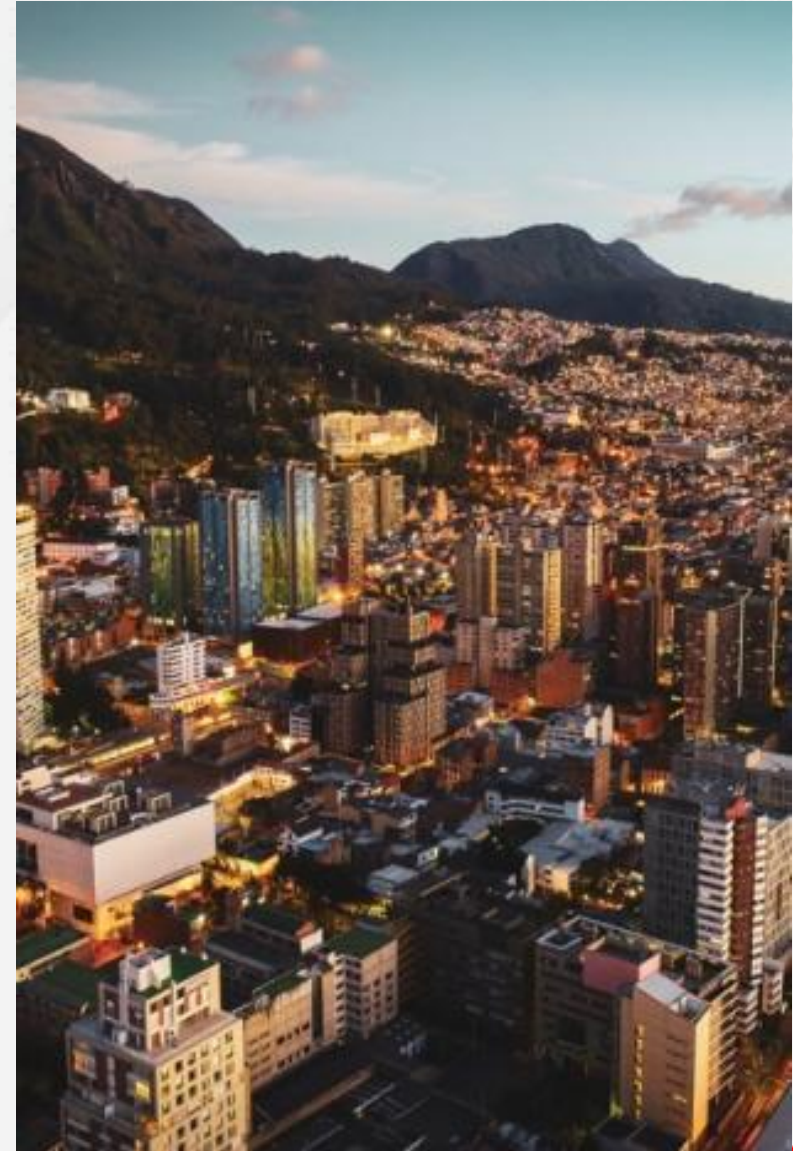
Fuente: Elaboración propia equipo ARC-Reporte base consolidada resultados de medición de satisfacción IV trimestre 2024

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: **diciembre 90,4%**, **noviembre 85,2%**, **octubre 83,3%**.

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 del canal virtual, 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 2024, la SDSCJ ha diseñado **un plan integral para su implementación**, que le permita mejorar el servicio prestado en los diferentes canales dispuestos, a través de:

El fortalecimiento de los canales (presencial, virtual y telefónico) en cabeza del Equipo de Atención y Relación con el Ciudadano-ARC, en el rol de apoyo del **Defensor del Ciudadano** el cual se encuentra de manera constante identificando **oportunidades de mejora** para brindar una experiencia de servicio memorable a la ciudadanía.

Actualización constante de la información de la oferta de los trámites y servicios que brinda la SDSCJ a la ciudadanía, dispuesta en los diferentes canales de atención y medios de comunicación.

Consideraciones generales

- ➔ La **socialización constante de los protocolos de atención en los canales (presencial, virtual y telefónico)**, por parte del Equipo de Atención y Relación con el Ciudadano-ARC a las dependencias que tienen interacción con los ciudadanos que requieren acceder a los trámites y servicios de la entidad.
- ➔ La **capacitación y cualificación constante** de los servidores públicos y contratistas en materia de **servicio y relacionamiento con la ciudadanía**.
- ➔ Implementación de **estrategias de lenguaje claro**, y demás acciones que conlleven a mejorar cada día la confianza entre la SDSCJ y la ciudadanía.

GRACIAS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

