

# Satisfacción Ciudadana en Canales: presencial, virtual y telefónico

II Trimestre 2022

# Presentación

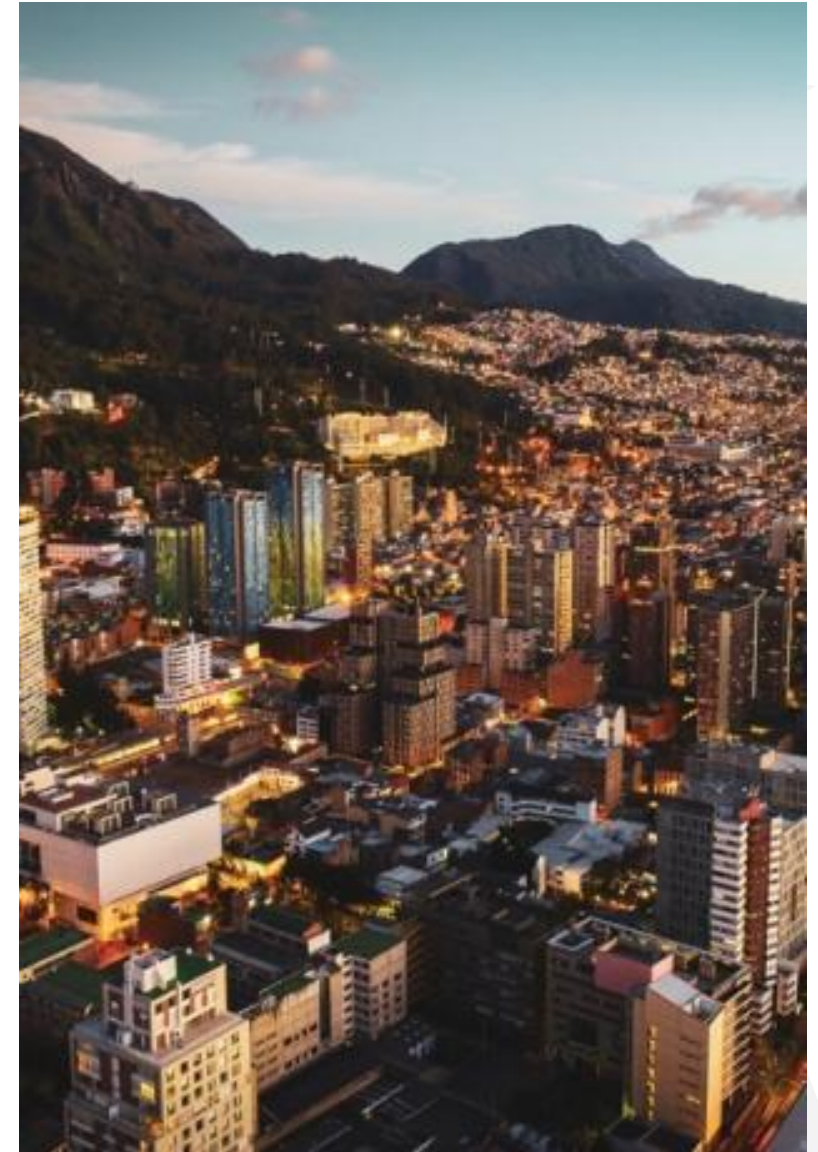
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional -SGI, se encuentra en fase de evaluar y medir la calidad de la atención prestada en los diferentes canales dispuestos para ello, y de este modo, implementar mejoras para el aseguramiento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

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



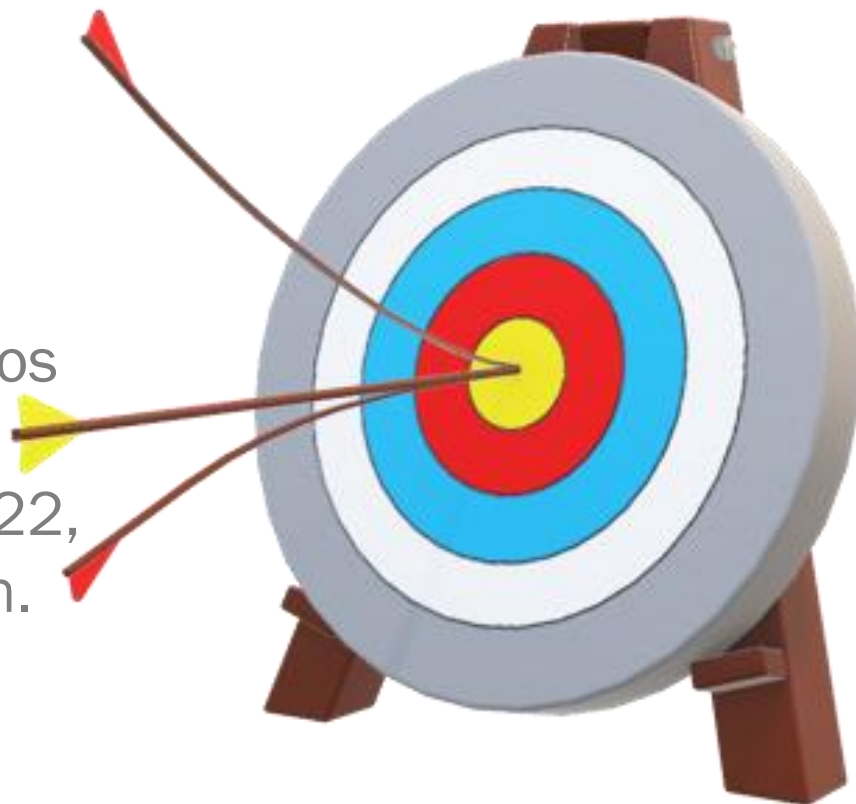
01

# ALCANCE



# Alcance

**1** Registro de los ciudadanos atendidos durante el segundo trimestre del 2022, según canal de atención.



Aplicación de la metodología para la medición de la calidad de la atención.

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

02

# METODOLOGÍA

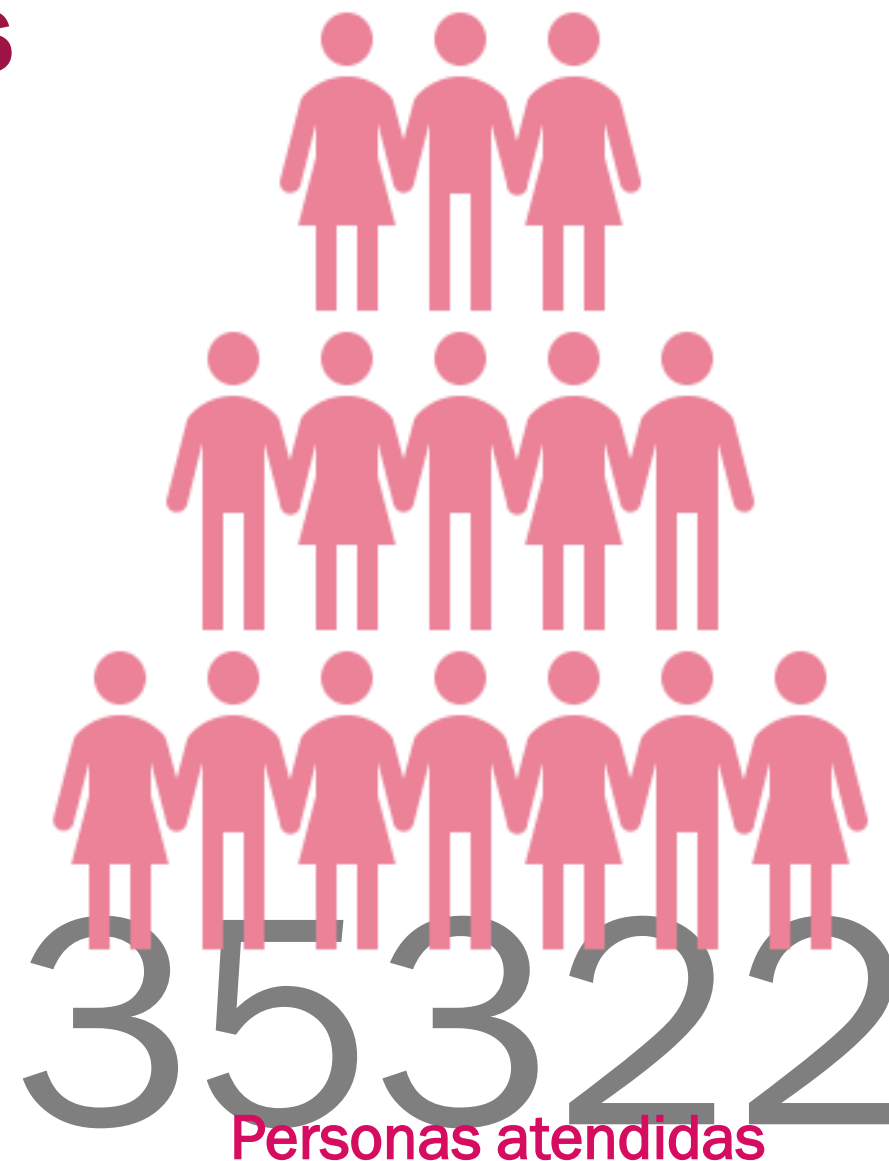


# Total de personas atendidas

32521  
**Presencial**

**Telefónico**  
724

**Virtual**  
2077



# Total de encuestas aplicadas

1256  
**Presencial**

**Telefónico**  
570

**Virtual**  
157

1983  
**Encuestas aplicadas**



La 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:

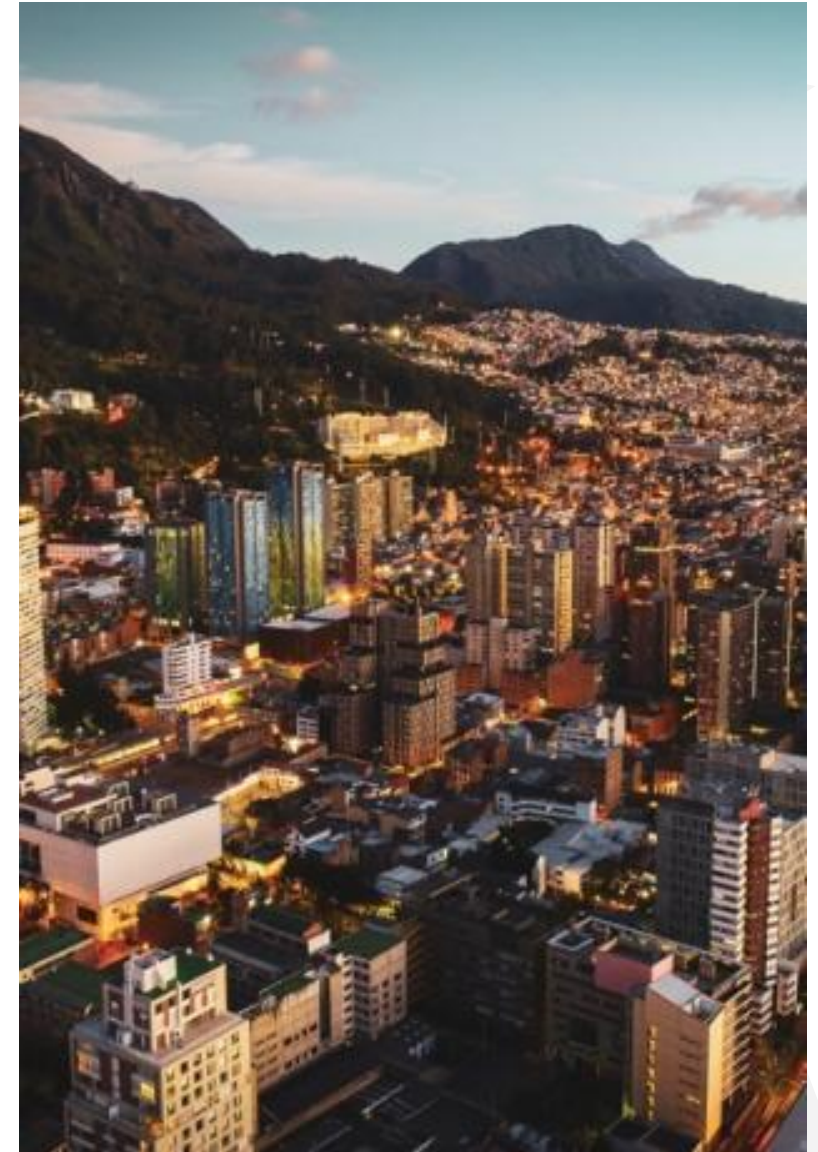
- Presencial.
- Telefónico.
- Virtual.

➔ Como estrategias para la aplicación del ejercicio se utilizó: el envío del cuestionario **vía correo electrónico**, **la entrevista telefónica** y **mensaje de texto** (este último se da manera ocasional).



03

# CANAL TELEFÓNICO



# Respeto

¿Qué tan respetuosa considera la atención recibida?

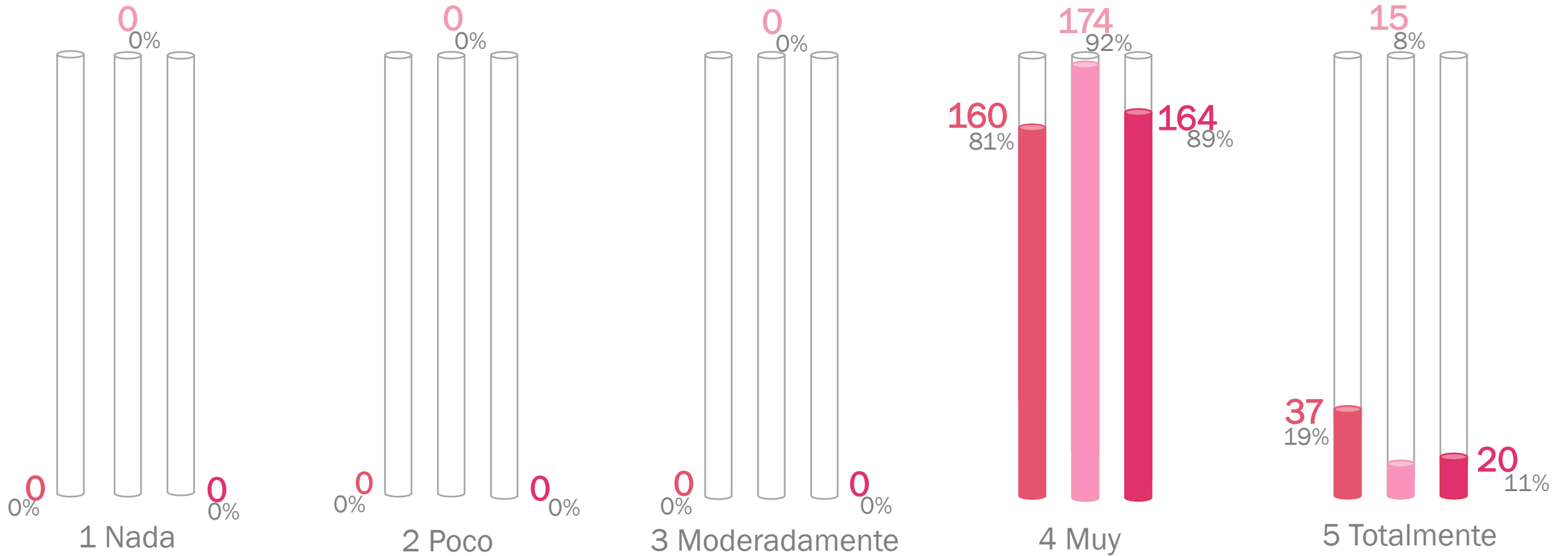


# Respeto

- ➔ El canal telefónico permite la **interacción en tiempo real** entre la **ciudadanía** y **SDSCJ** por medio del servidor que presta el servicio en la entidad a través de las redes telefónicas dispuestas.
- ➔ Teniendo en cuenta la gráfica anterior, se puede evidenciar que en materia de **respeto**, la opción 5 Totalmente Respetuoso presenta los porcentajes más altos durante todo el trimestre, destacando junio, con el **100%**, por lo que se puede inferir que la ciudadanía percibe la atención recibida por parte de la SDSCJ de manera **respetuosa, digna y amable**; logrando de esta manera, una **la sensación de gran valoración y confianza**.

# Rapidez

¿Qué tan rápida considera la atención recibida?



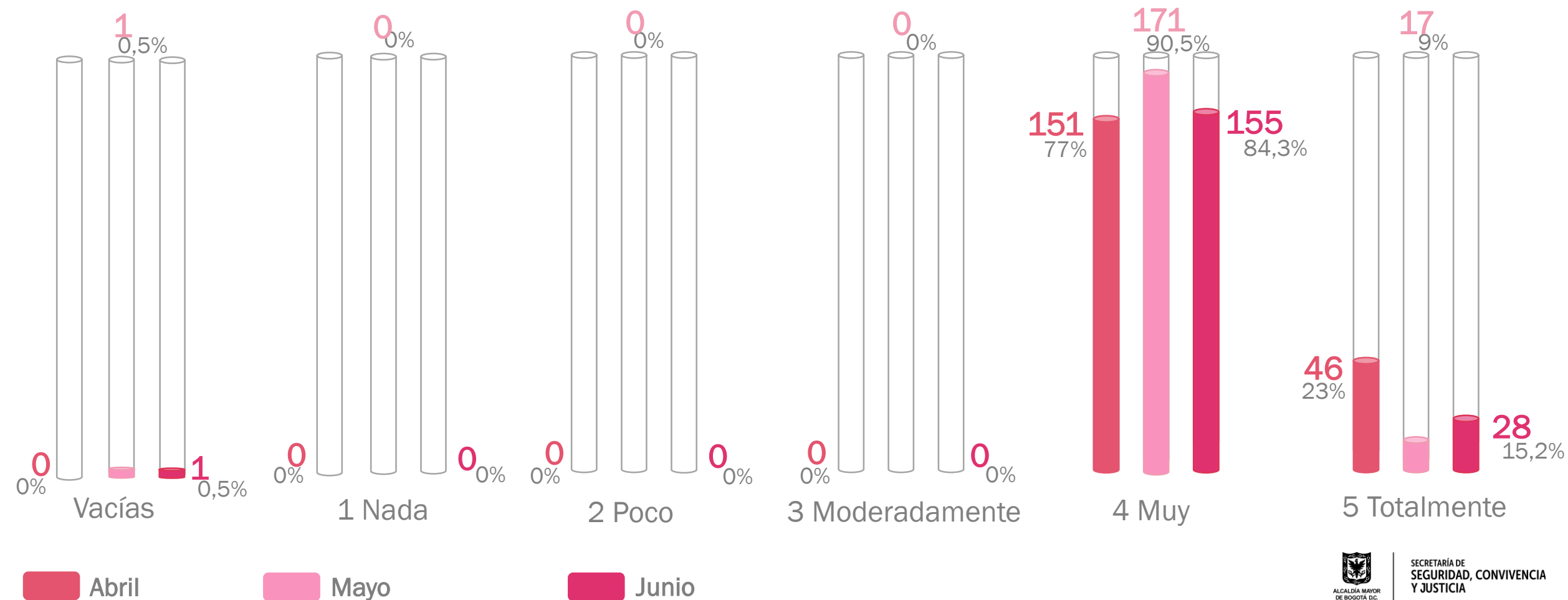
**Abril** **Mayo** **Junio**

# Rapidez

- ➔ Los resultados alcanzados, ilustran que durante el II trimestre del 2022, la opción 4 Muy Rápido obtuvo los porcentajes más altos: abril **81%**, mayo **92%** y junio **89%**, evidenciando que la ciudadanía tiene una buena percepción hacia al SDSCJ, ya que posee **estrategias que logran que la atención sea de manera diligente.**
- ➔ Es importante **seguir trabajando en las estrategias** implementadas frente a este tema, para que de esta manera, los resultados sean en mayor medida para la opción 5 Totalmente Claro, que durante el trimestre ha tenido un comportamiento creciente.

# Claridad

¿Qué tan clara considera la información recibida?

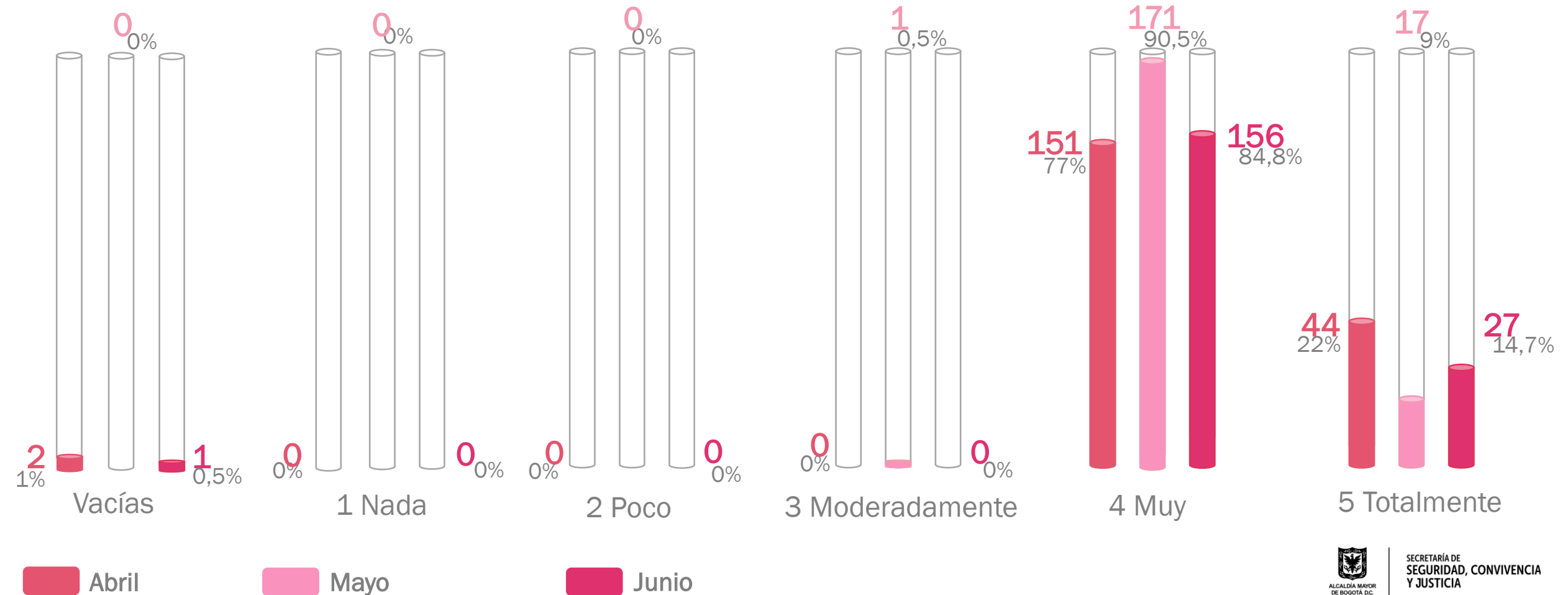


# Claridad

- ➔ Frente a la claridad e información brindada en la atención telefónica, se puede observar que la opción 4 Muy Claro fue la más alta durante el trimestre, resaltando, el mes de mayo con un **90,5%**, 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 las estrategias** frente a este tema, para que de esta manera, los resultados sean en mayor medida para la opción 5 Totalmente Claro, que durante el trimestre ha tenido un comportamiento creciente.

# Satisfacción

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



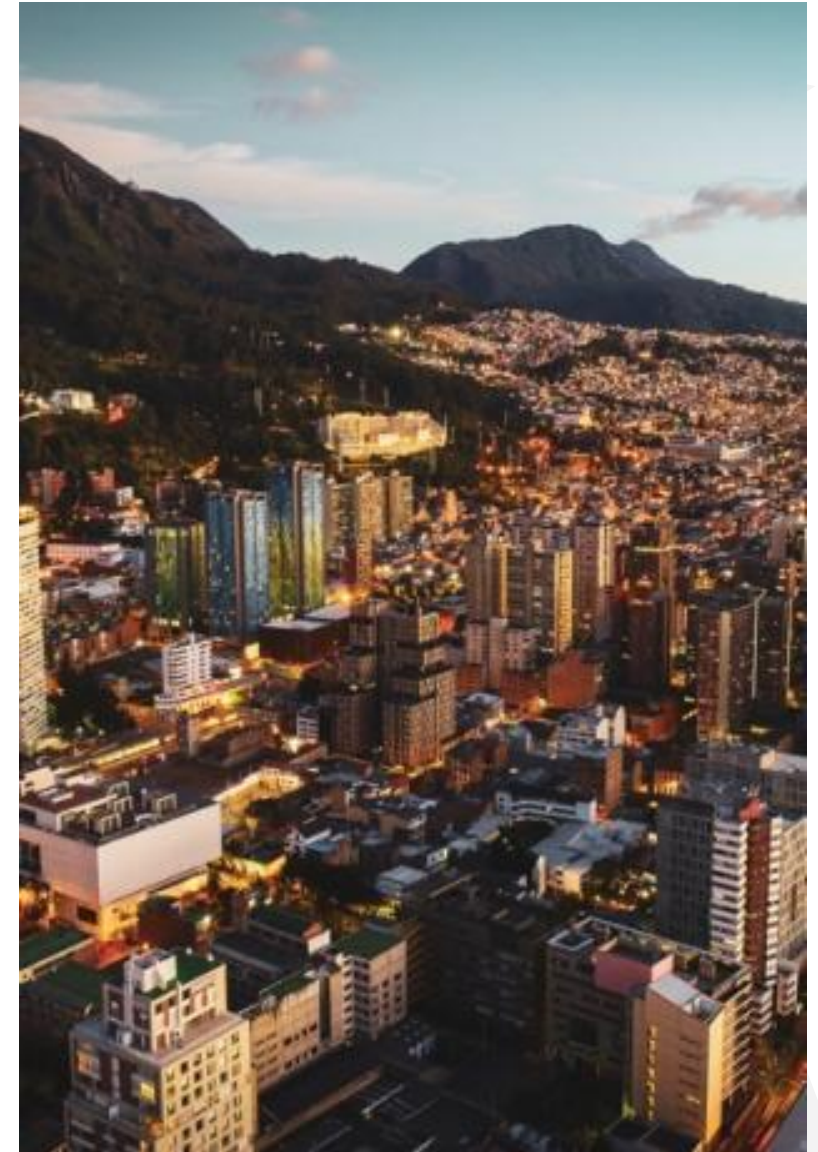


# Satisfacción

- ➔ Los resultados sobre la satisfacción para el II trimestre del 2022, evidencia una buena percepción de la ciudadanía, reflejando una notable cantidad de elecciones en la opción 4 Muy Satisfecho, teniendo su valor más alto en mayo con un **90,5%**, adicionalmente, es importante tener en cuenta los resultados obtenidos en la opción 5 Totalmente Satisfecho, ya que esto le permite a la SDSCJ **identificar fortalezas en el proceso** de atención por medio del canal telefónico.
- ➔ Teniendo en cuenta lo anterior, se puede inferir que el **sentimiento que experimenta el ciudadano cuando realiza una llamada** a la SDSCJ es **positivo**, ya que se está cumpliendo con los protocolos de atención a la ciudadanía dispuestos para este medio.

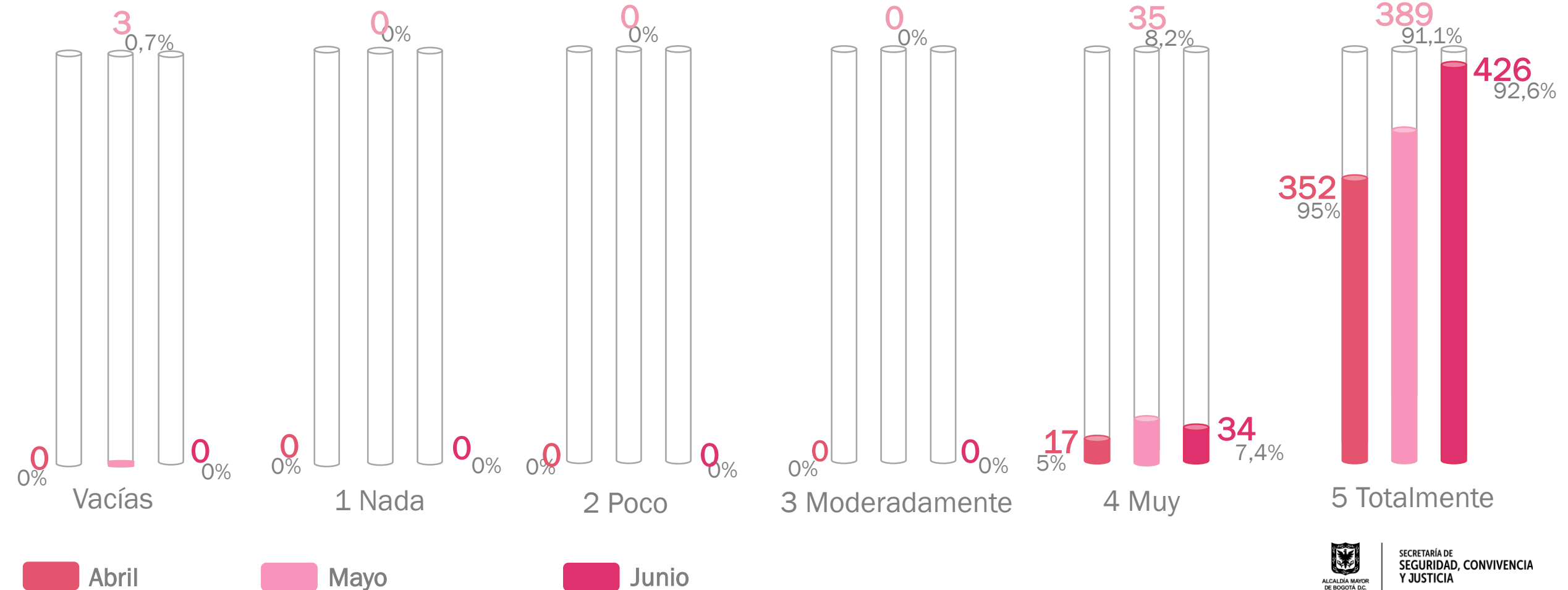
04

# CANAL PRESENCIAL



# Satisfacción

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

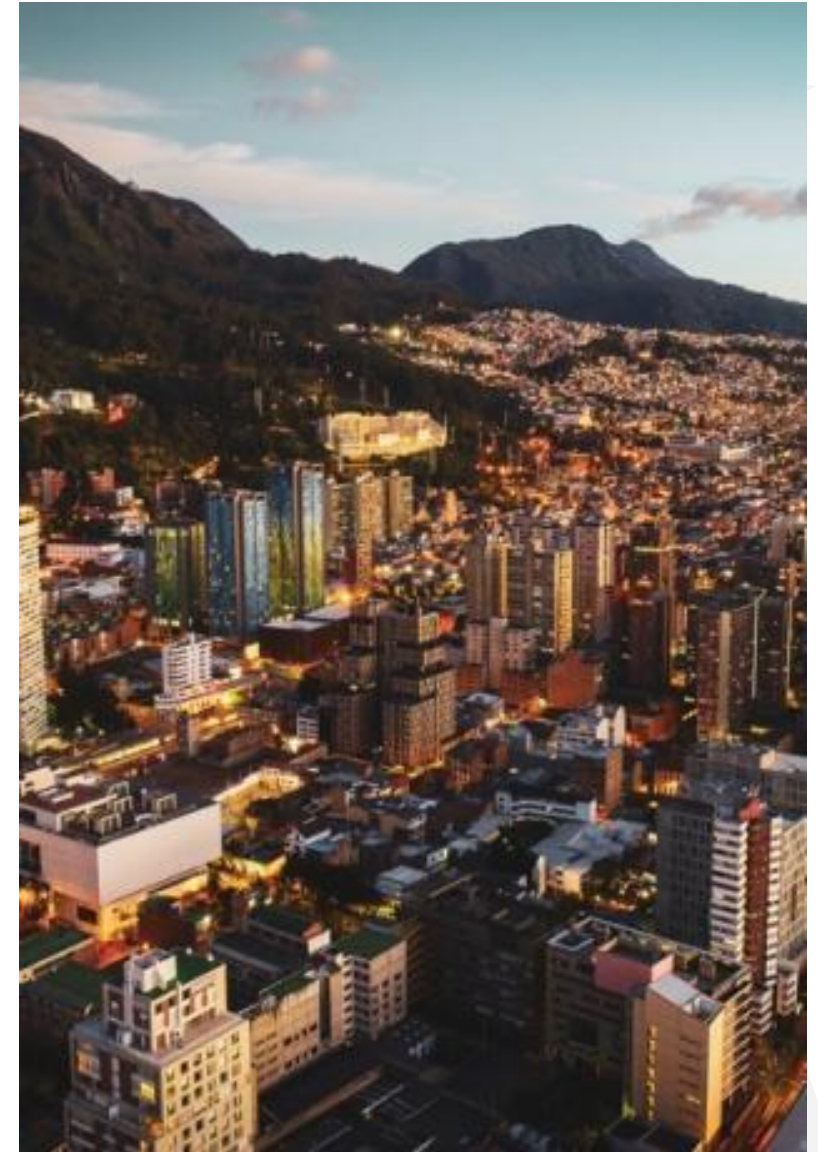


# Satisfacción

- ➔ 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**.
- ➔ Los resultados sobre la satisfacción en los puntos físicos, evidencia una buena percepción de la ciudadanía ya que hay una notable cantidad de elecciones en la opción 5 Totalmente Satisfecho, superando los tres meses el **90% de aprobación**, por lo que se puede destacar la labor que va 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 conlleven a **mejorar cada día la confianza** entre la SDSCJ y la ciudadanía.
- ➔ Actualmente el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC realiza acciones para evaluar los criterios de **rapidez, claridad, respeto** y de esta forma asegurar **toda la información** para el análisis respectivo.

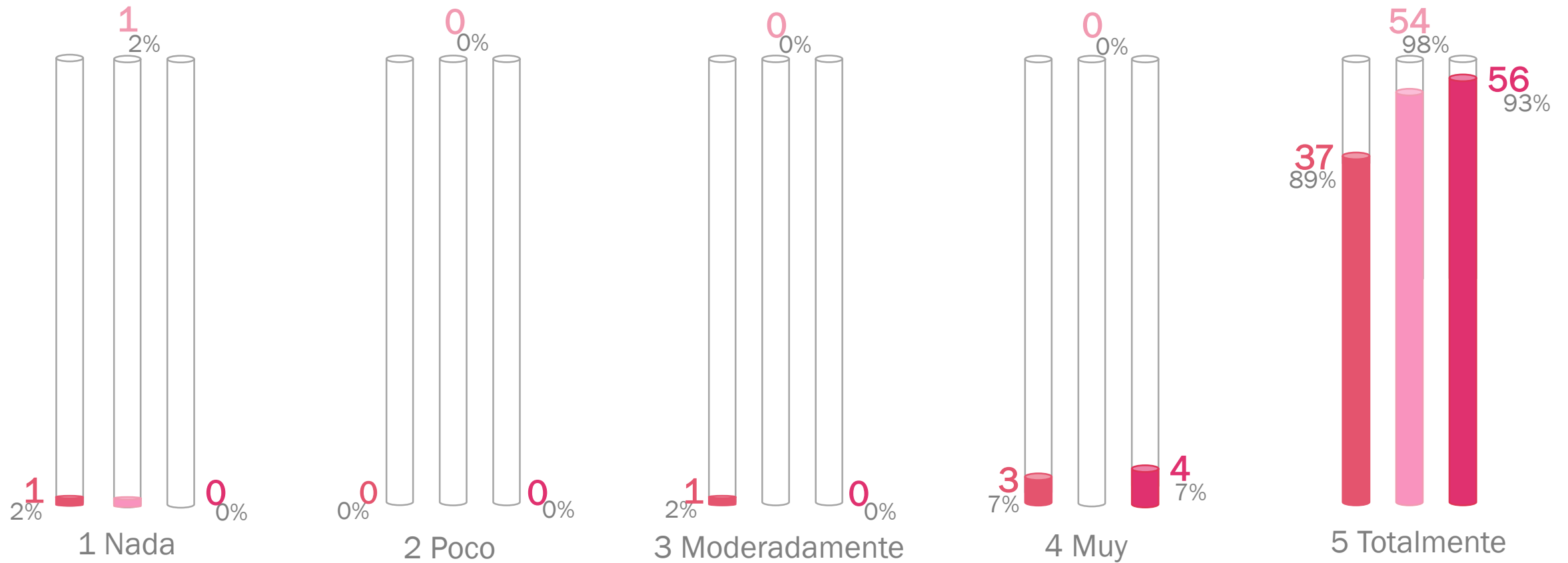
05

# CANAL VIRTUAL



# Respeto

¿Qué tan respetuosa considera la atención recibida?



Abril

Mayo

Junio



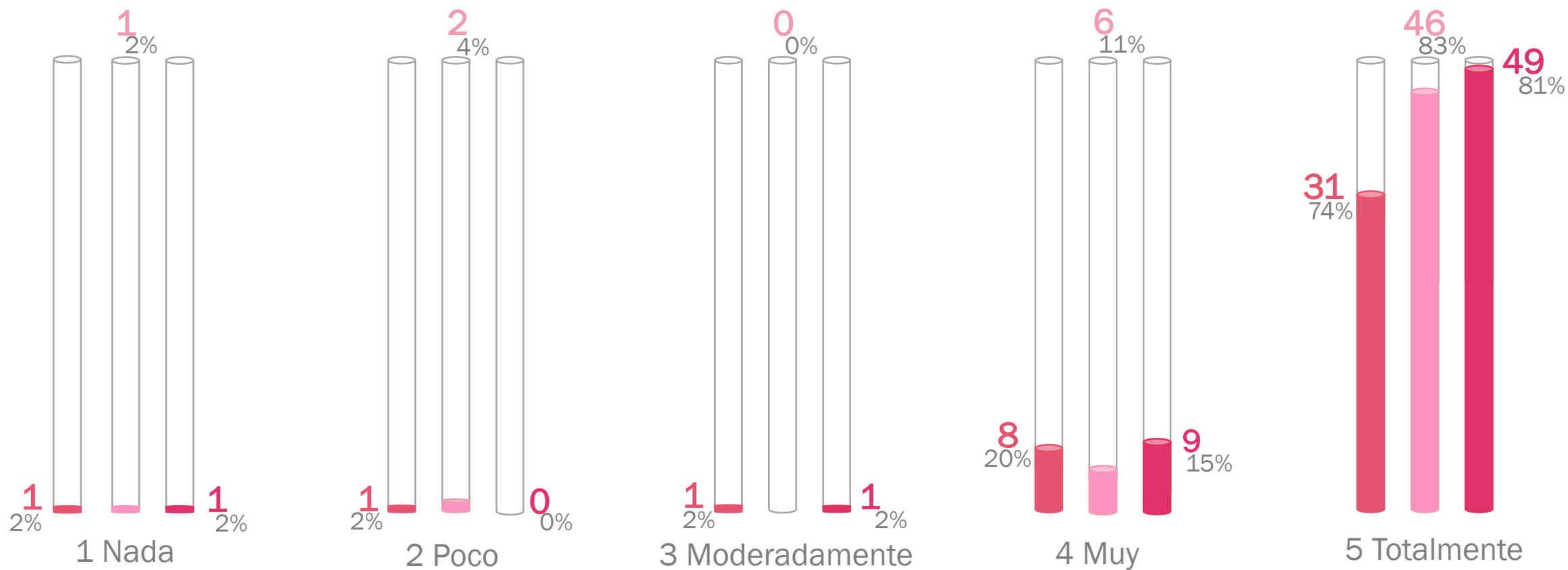
SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

# Respeto

- ➔ 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 **chat, correo electrónico, redes sociales, páginas web y sistemas de información.**
- ➔ Frente al criterio de respeto, por medios virtuales, se evidencia que la **ciudadanía percibe de buena manera** el modo en que se les atiende por estas herramientas, muestra de ello, son la gran cantidad de elecciones en la opción ***5 Totalmente Respetuoso***, superando los tres meses el **80% de aprobación**, no obstante, es importante **crear estrategias que permitan que el ciudadano perciba una atención respetuosa de manera virtual** y de esta manera incrementar estos valores hasta el punto de llegar un **100% de percepción.**

# Rapidez

¿Qué tan rápida considera la atención recibida?



Abril

Mayo

Junio



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA



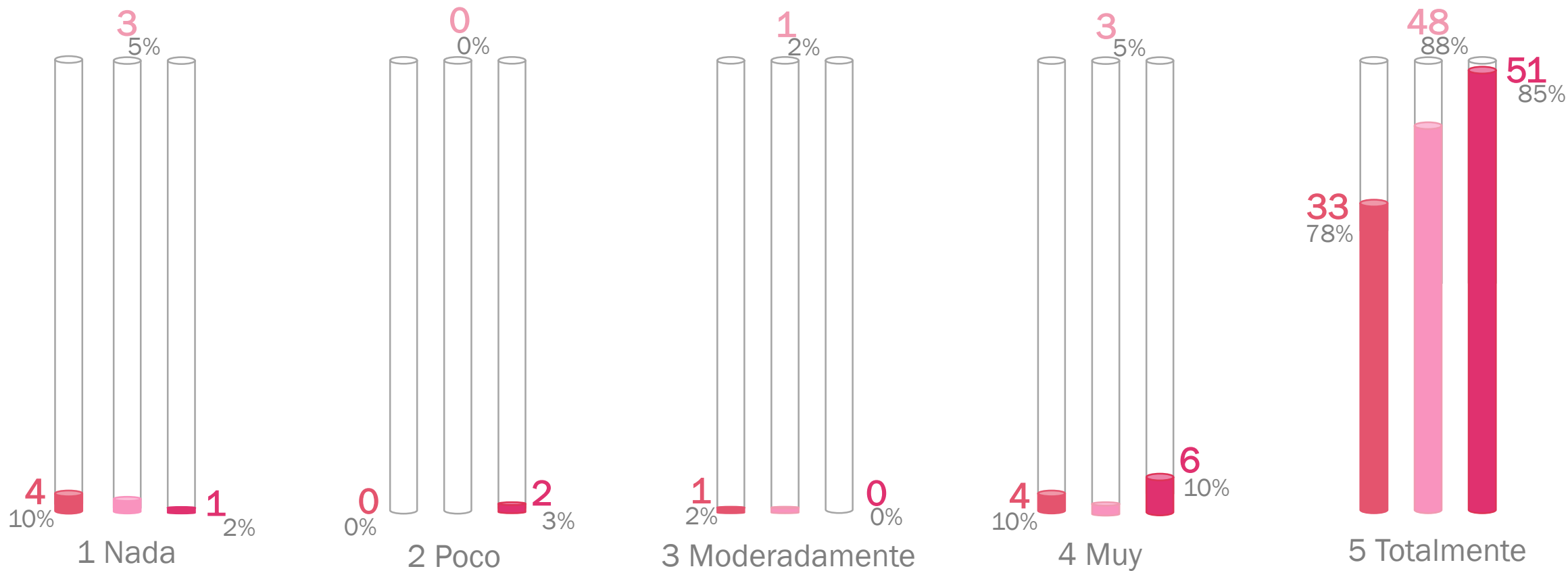
# Rapidez

➔ Teniendo en cuenta la gráfica anterior, se puede identificar que, en el periodo evaluado, los tiempos de espera en la durante la atención por medio de los canales virtuales, **cumplen con la expectativa y satisfacción de la ciudadanía en un 80%**, gran parte de ello, al considerar los resultados obtenidos en mayo, en la opción 5 Totalmente Rápido, el cual alcanzó **83%** de aprobación.

Es importante que se adelanten **acciones** que busquen incrementar estos valores y de esta manera, **fortalecer los tiempos de respuesta**, logrando que la **atención** a la ciudadanía sea totalmente **diligente**.

# Claridad

¿Qué tan clara considera la información recibida?



Abril

Mayo

Junio



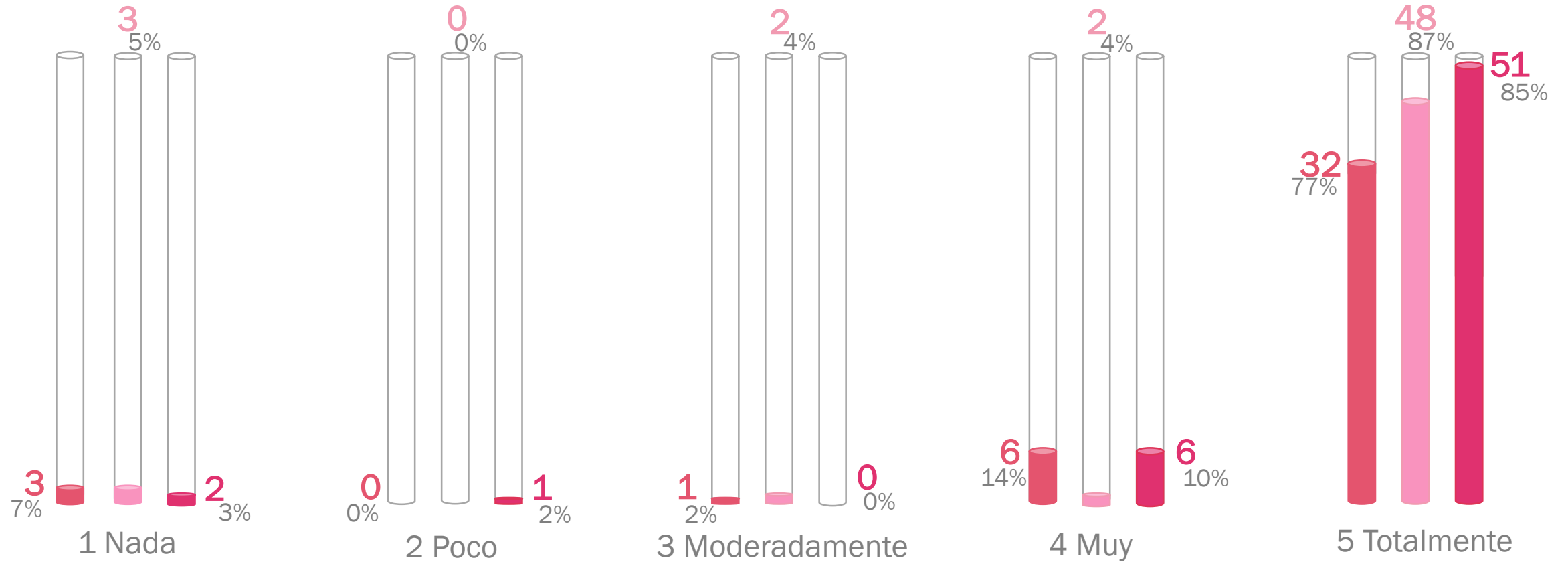
SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

# Claridad

- ➔ Frente a la claridad e información brindada en la atención virtual, se puede observar que la opción 5 Totalmente Claro, fue la más alta durante el trimestre, resaltando, el mes de mayo con un 88%, por lo que se evidencia la habilidad del servidor público para transmitir en lenguaje claro la información requerida por medio de un chat, correo electrónico, entre otras.
- ➔ 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?



**Abril** **Mayo** **Junio**



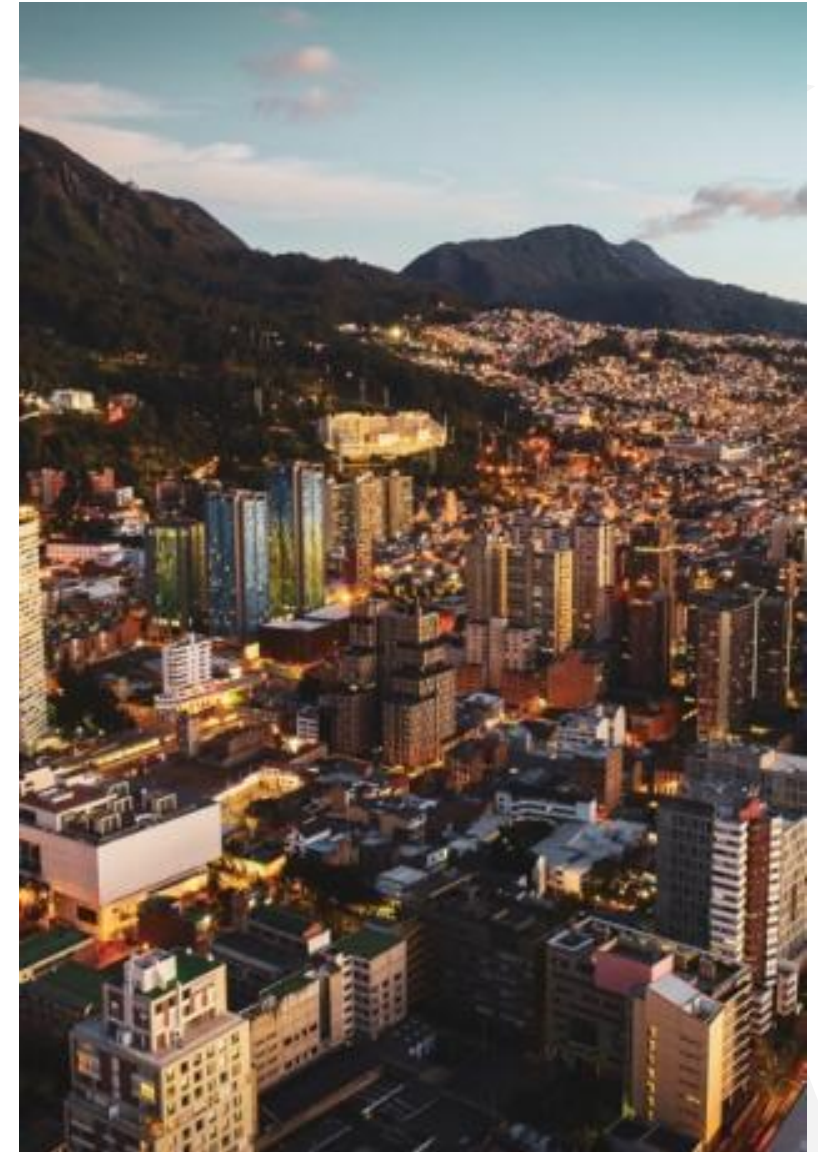
SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

# Satisfacción

- ➔ Los resultados sobre la satisfacción en los **canales virtuales**, evidencia una **buena percepción** de la ciudadanía ya que hay una notable cantidad de elecciones en la opción **5 Totalmente Satisfecho**, superando los tres meses el **75% de aprobación**, por lo que se puede destacar la labor que va 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 conlleven a **mejorar cada día la confianza** entre la SDSCJ y la ciudadanía.
- ➔ En términos generales, son **resultados positivos** para la entidad, 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**.

# 06

## CONSIDERACIONES GENERALES



# Consideraciones generales

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el II trimestre del año, la SDSCJ ha identificado la **implementación de un plan integral**, que le permitan fortalecer y mejorar el servicio prestado en los diferentes canales dispuestos, por medio de:

- ➔ 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](http://scj.gov.co)