

# Satisfacción Ciudadana en Canales: presencial, virtual y telefónico

IV 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.

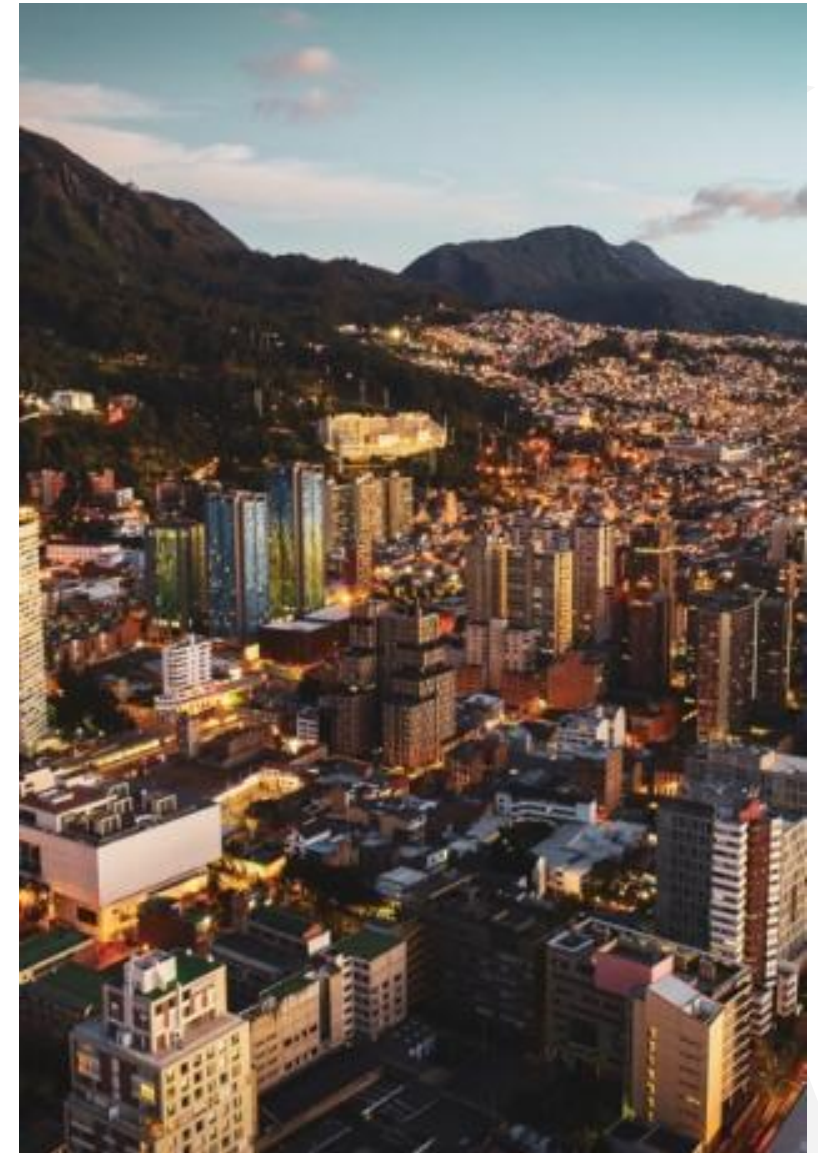
Lo anterior, con el objetivo de conocer el impacto de nuestra gestión en los ciudadanos, proveer información oportuna a los responsables del proceso y con ello, mejorar la confianza ciudadana en la gestión pública distrital.





01

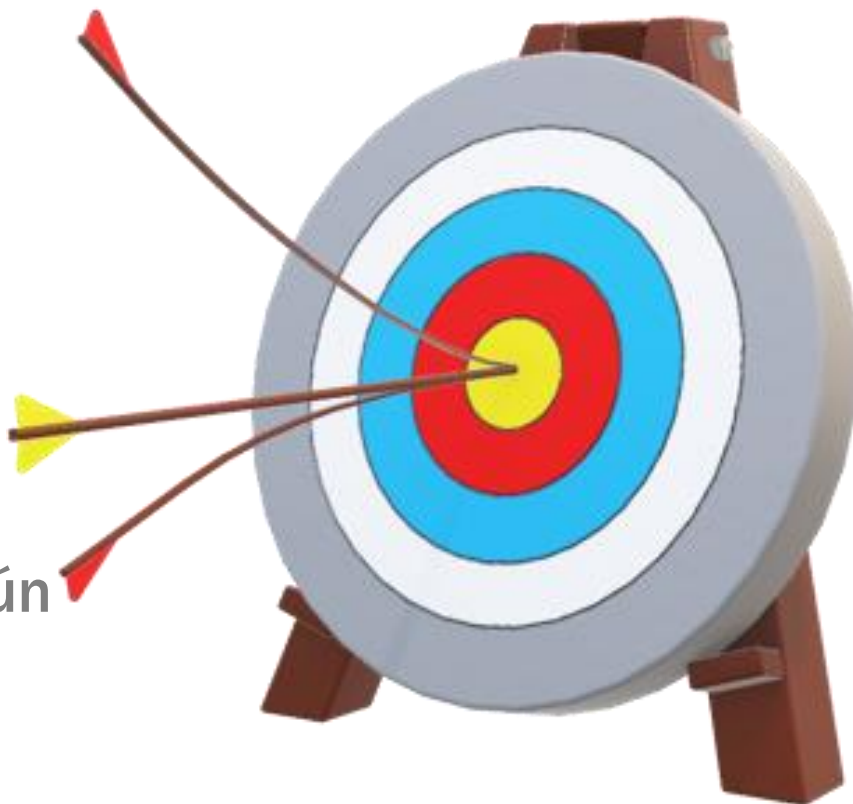
# ALCANCE



# Alcance

1

Registro de los ciudadanos atendidos durante el cuarto 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

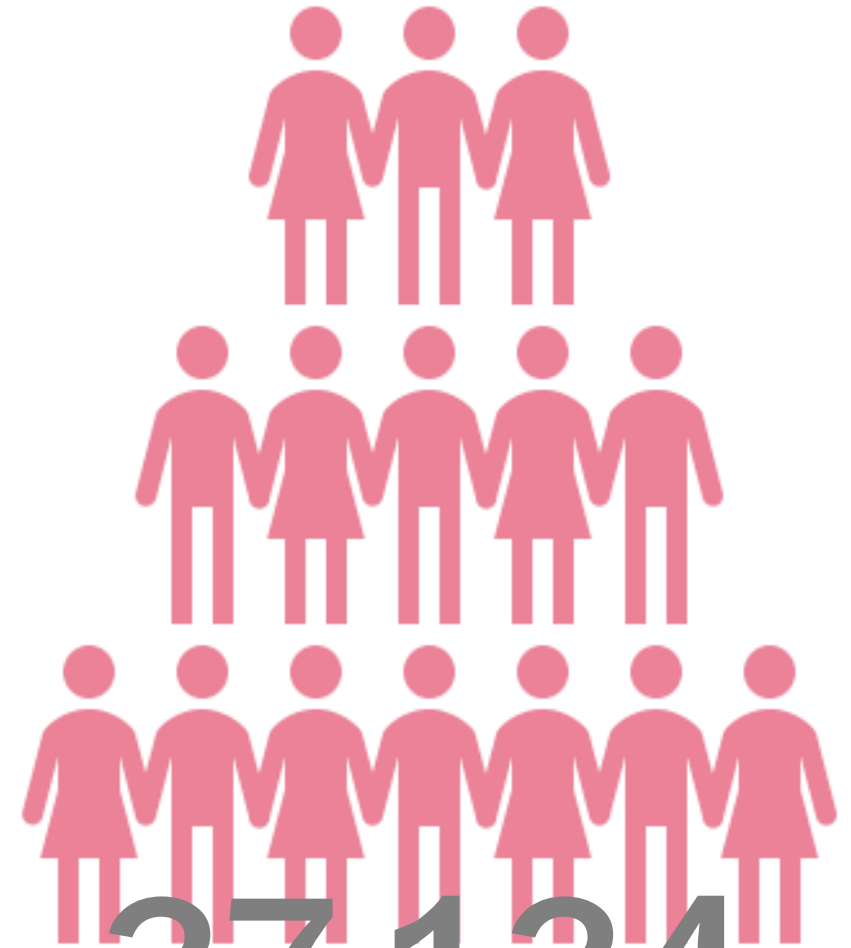


# Total de personas atendidas

34.528  
**Presencial**

**Telefónico**  
490

**Virtual**  
2.116



37.134

**Personas atendidas**

# Total de encuestas aplicadas

10.919  
**Presencial**

**Telefónico**  
300

**Virtual**  
238

11.457

**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:

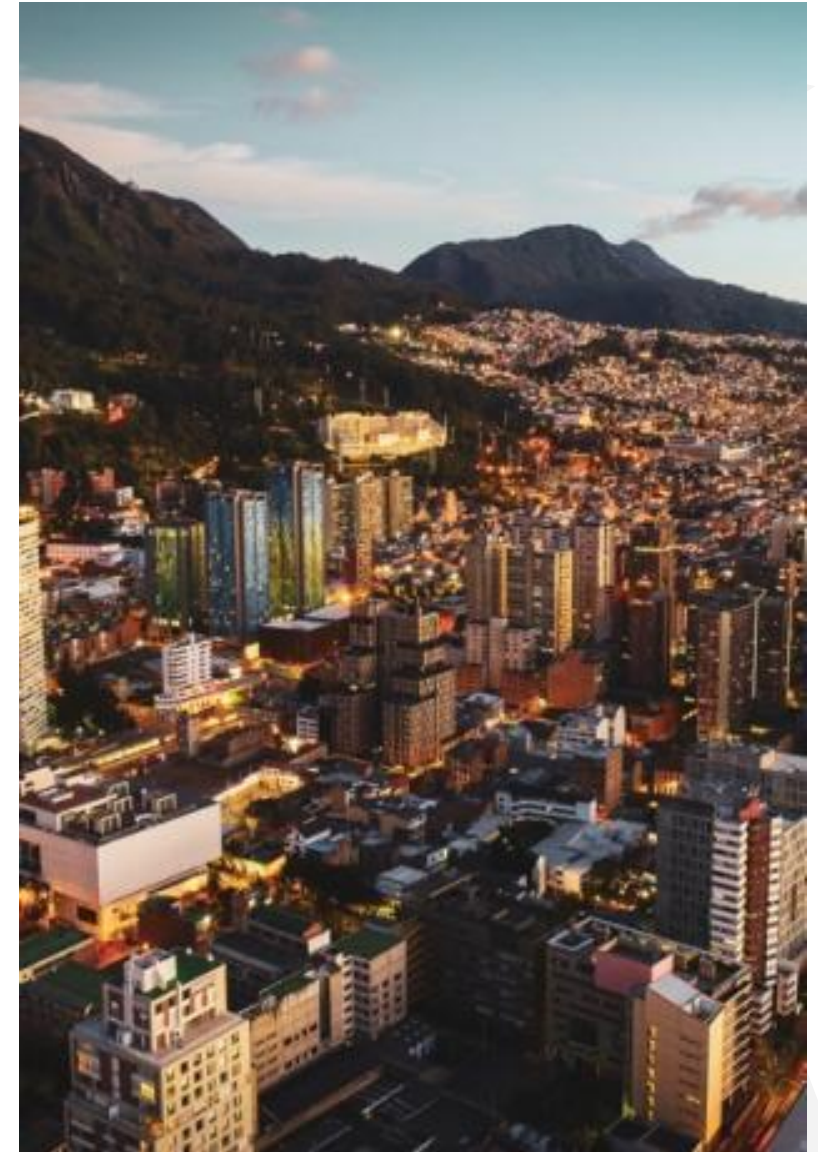
- **Presencial.**
- **Telefónico.**
- **Virtual.**

➔ 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**.



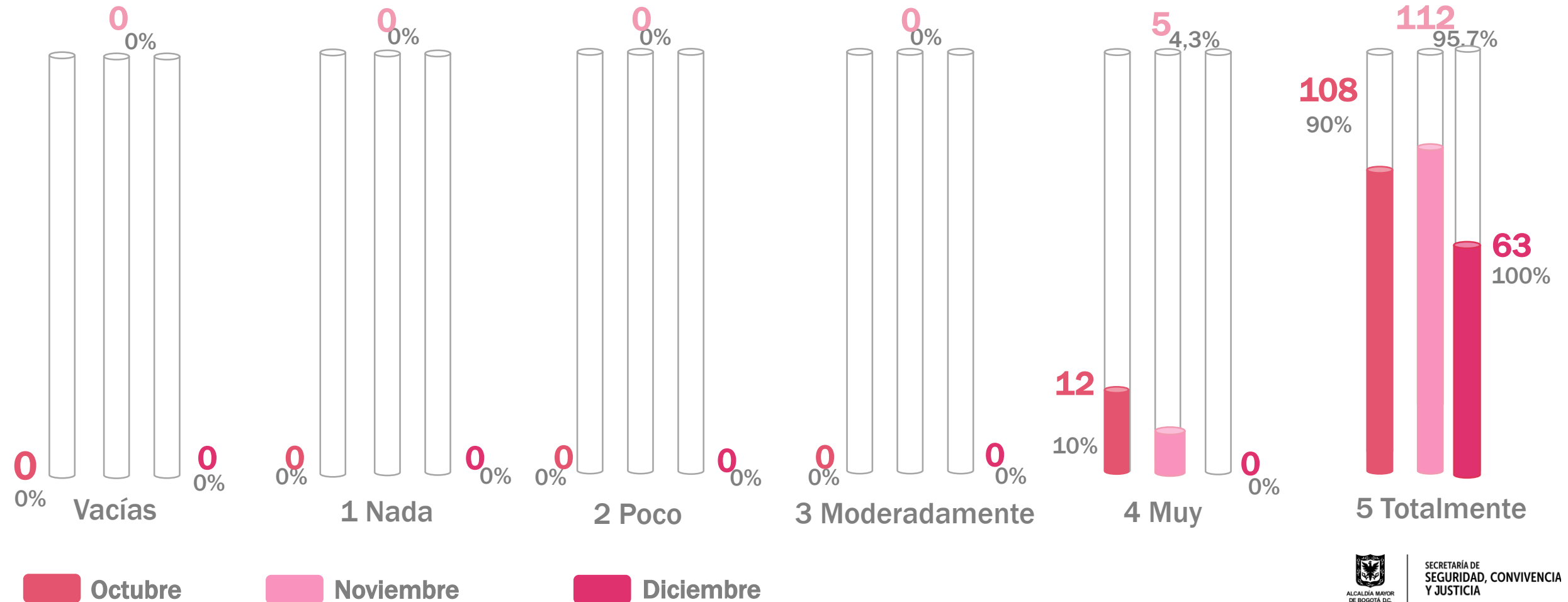
03

# CANAL TELEFÓNICO



# 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.

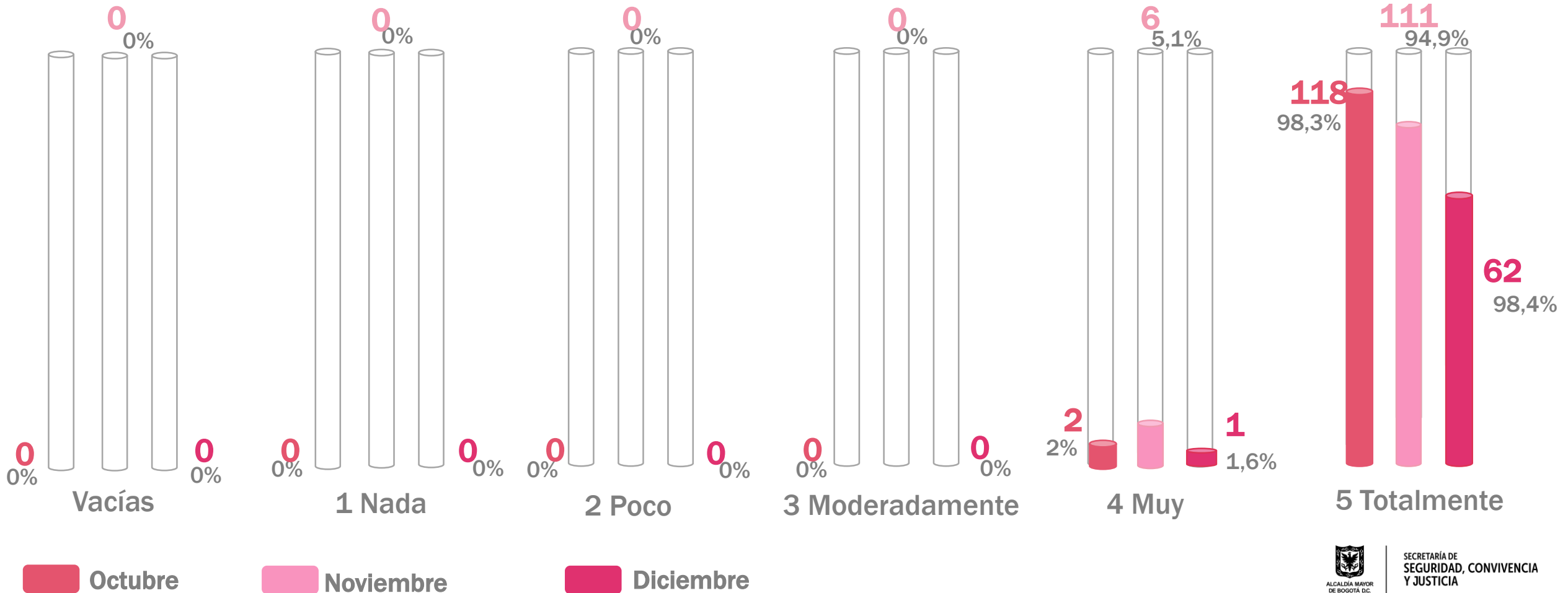
➔ Al evaluar el Canal Telefónico para el último trimestre del 2022 en materia de **respeto**, se mantiene la tendencia en los resultados alcanzados con las mayores calificaciones correspondiente a las opciones 4 Muy Respetuosa y 5 Totalmente Respetuosa, destacando el mes de diciembre donde se logró el **100%** de la calificación.

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 **la sensación de gran valoración y confianza**.



# Rapidez

¿Qué tan rápida considera la atención recibida?



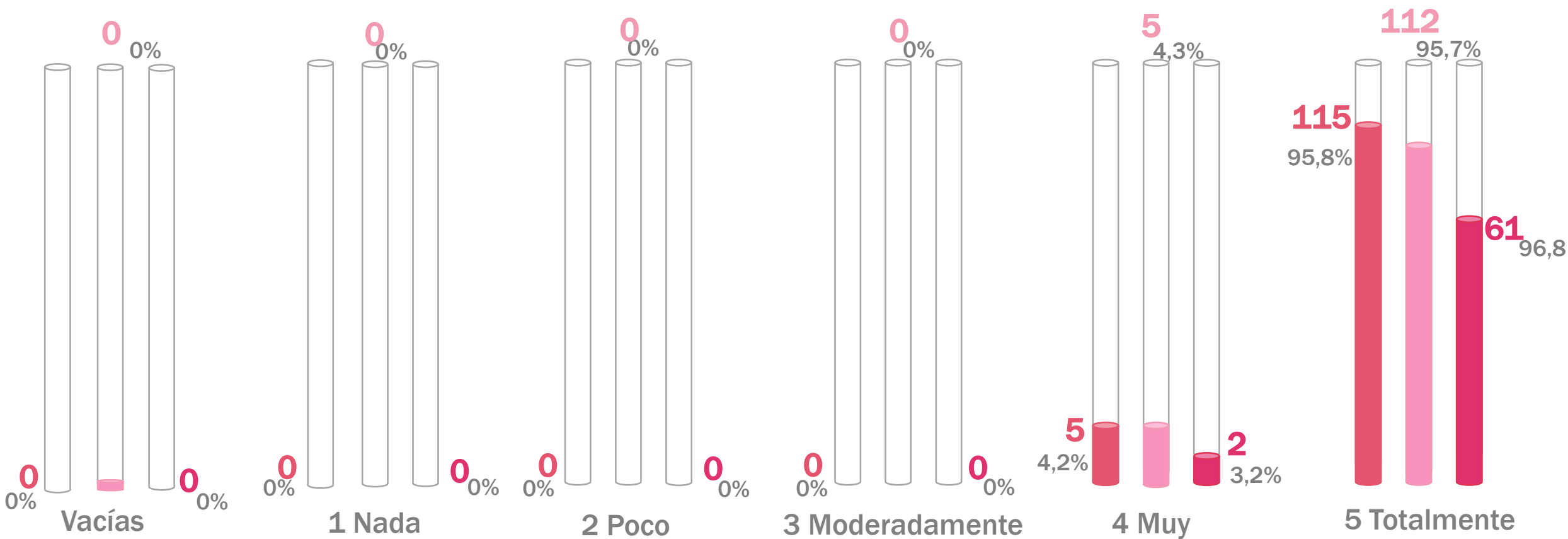
# Rapidez

En cuanto a la rapidez en la atención brindada por el canal telefónico para el último trimestre del año 2022, la opción 5 Totalmente Rápido obtuvo la mayor calificación, octubre **98,3%**, noviembre **94,9%** y diciembre **100%**, 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 diligente.**

Por lo anterior, se debe continuar con la retroalimentación a los agentes de servicio (ASC) y servidores que atiendan el canal telefónico, 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?



Octubre

Noviembre

Diciembre



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

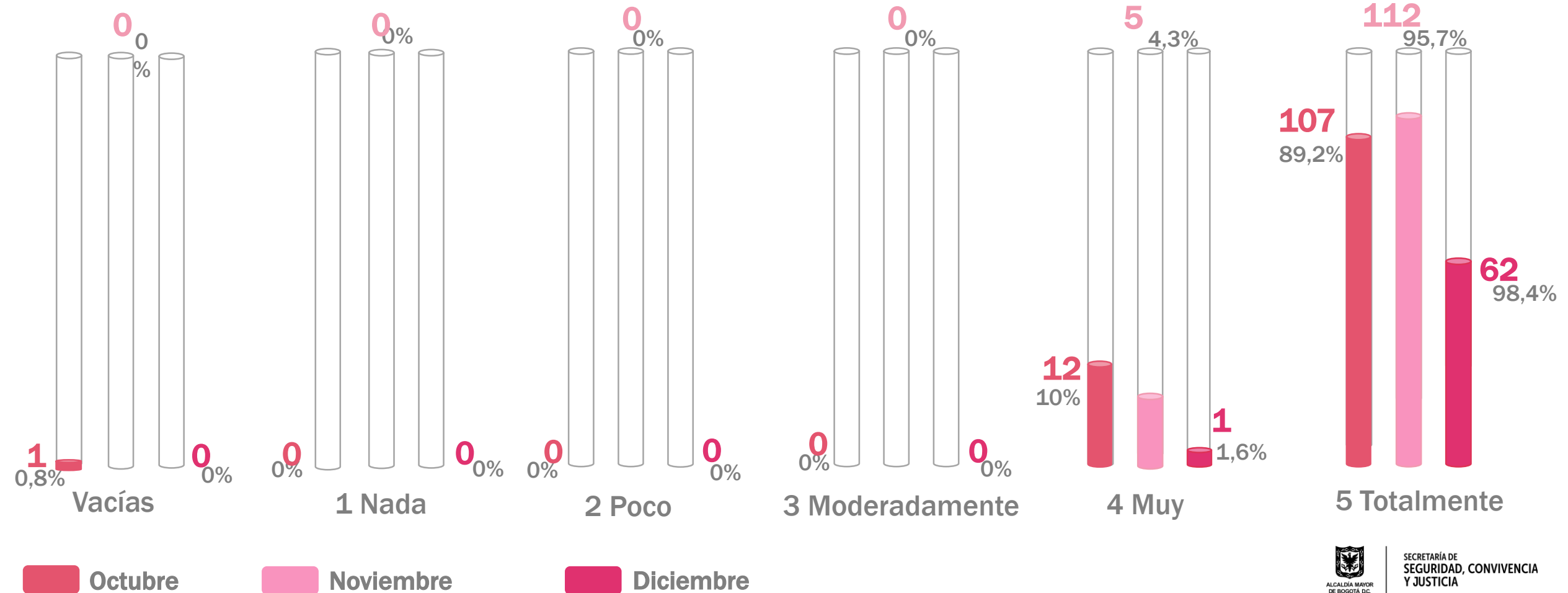


# Claridad

- ➔ Frente a la claridad e información brindada en 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 **95,8%**, 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, se logre mantener los resultados alcanzados en el presente trimestre, los cuales fueron los mas altos de todo el año 2022.

# Satisfacción

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



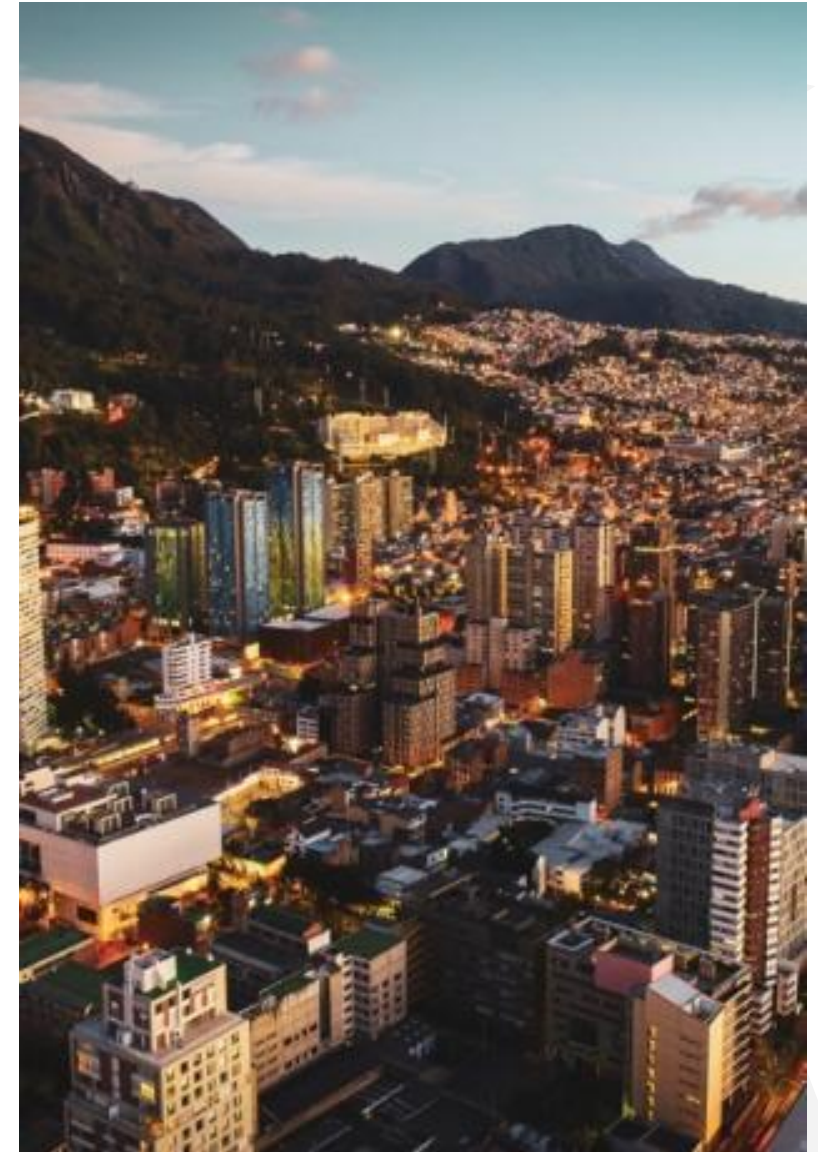
# Satisfacción

- ➔ Al evaluar el nivel de satisfacción con la atención brindada por este canal, para el IV trimestre del 2022 la opción 5 Totalmente Satisfecho obtuvo la mayor calificación, octubre **89,2%**, noviembre **95,7%** y diciembre **98,4%**.
- ➔ De esta manera, se puede evidenciar que la percepción de los ciudadanos en cuanto a la atención recibida es altamente satisfactoria, lo anterior, como resultado de la implementación de las estrategias de atención definidas para este medio.



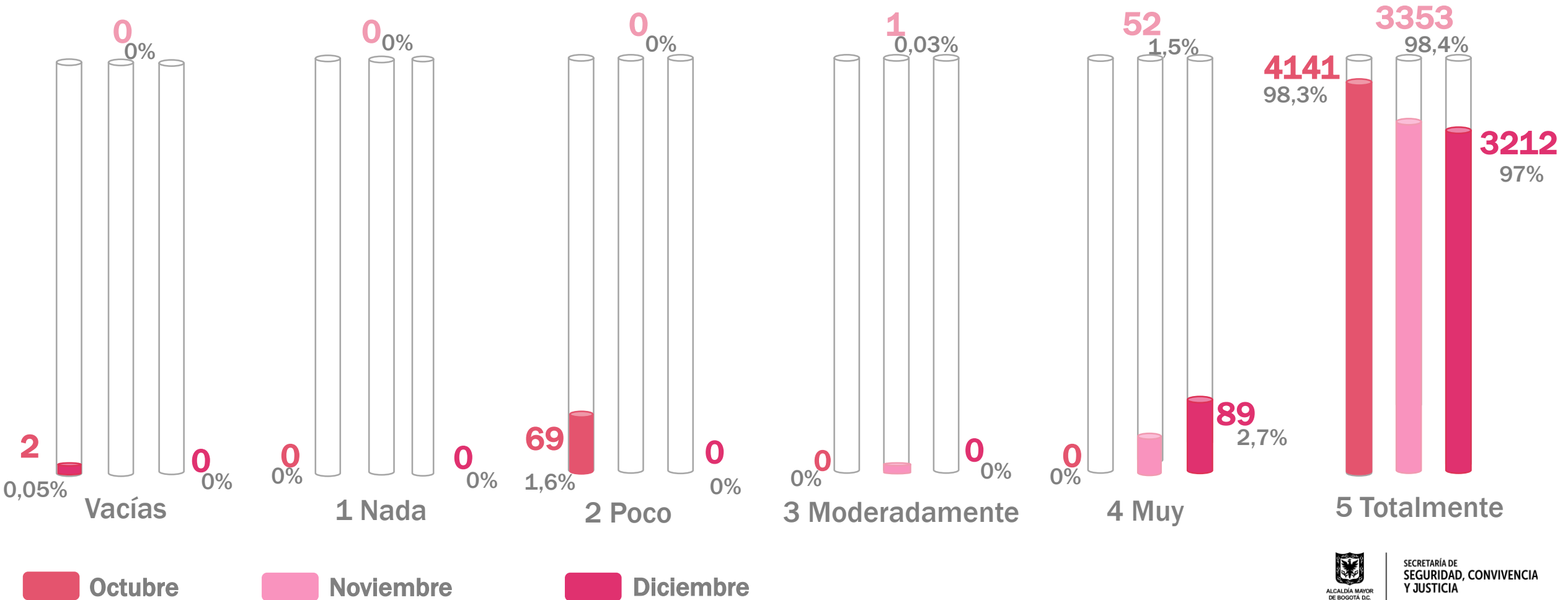
04

# CANAL PRESENCIAL



# Respeto

¿Qué tan respetuosa considera la atención recibida?



# Respeto

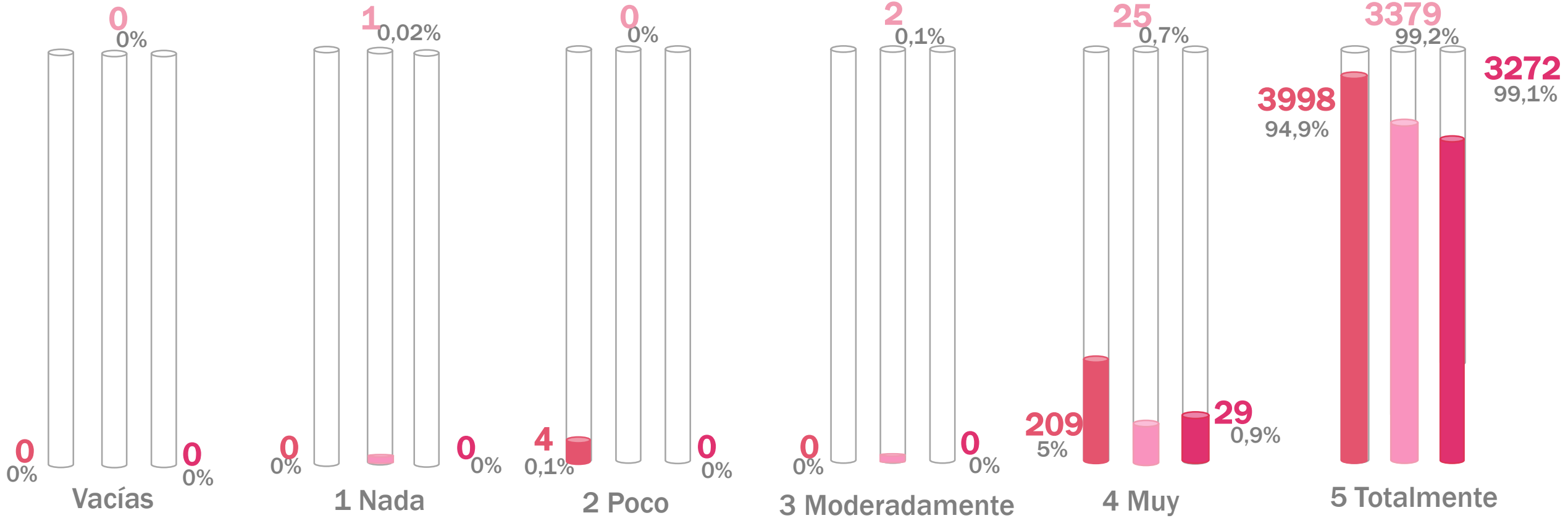
➔ El canal presencial es el **espacio físico** donde la **ciudadanía interactúa** con la SDSCJ y puede acceder a la información de los trámites y servicios, así como **presentar sus solicitudes o peticiones**.

➔ Al evaluar el Canal Presencial para el último trimestre del 2022 en materia de **respeto**, la opción **5 Totalmente Respetuoso** obtuvo la mayor calificación, octubre **98,3%**, noviembre **98,4%** y diciembre **97%**.

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 **la sensación de gran valoración y confianza**.

# Rapidez

¿Qué tan rápida considera la atención recibida?



■ Octubre
 ■ Noviembre
 ■ Diciembre

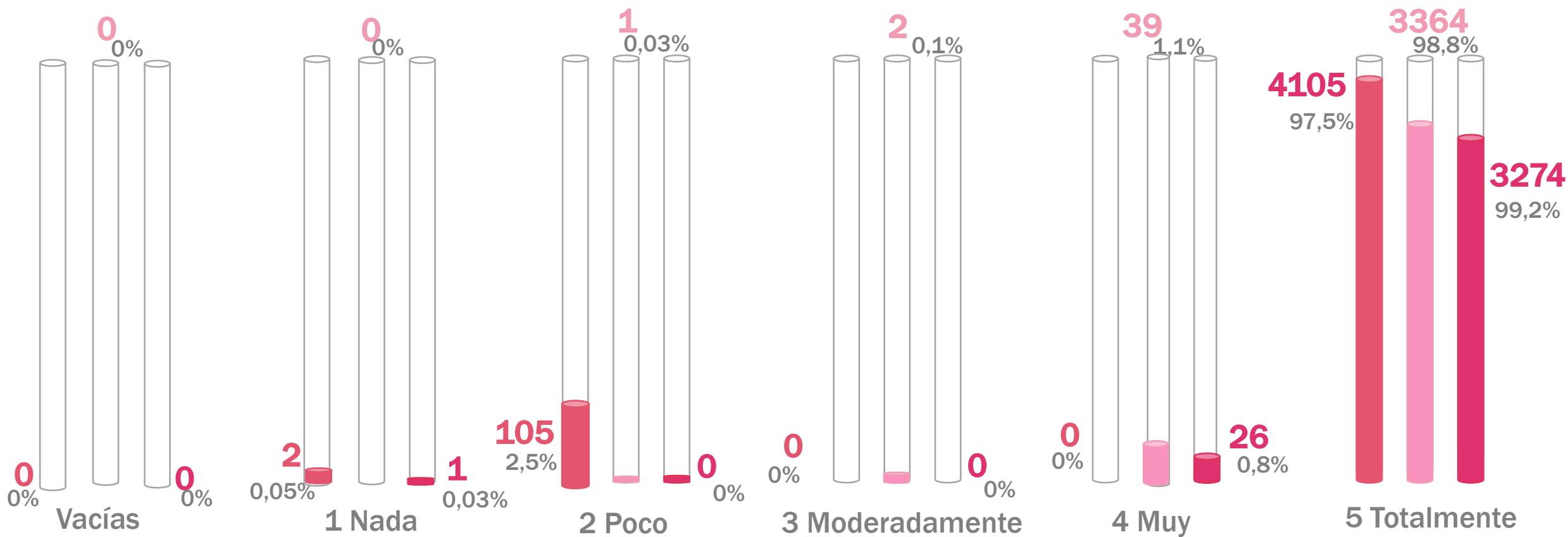
# Rapidez

- ➔ En cuanto a la rapidez en la atención brindada por el canal presencial para el último trimestre del año 2022, la opción **5 Totalmente Rápido** obtuvo las mayores calificaciones, octubre **94,9%**, noviembre **99,2%** y diciembre **99,1%**, 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 diligente.**
- ➔ Por lo anterior, se debe continuar con la retroalimentación 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?



Octubre

Noviembre

Diciembre



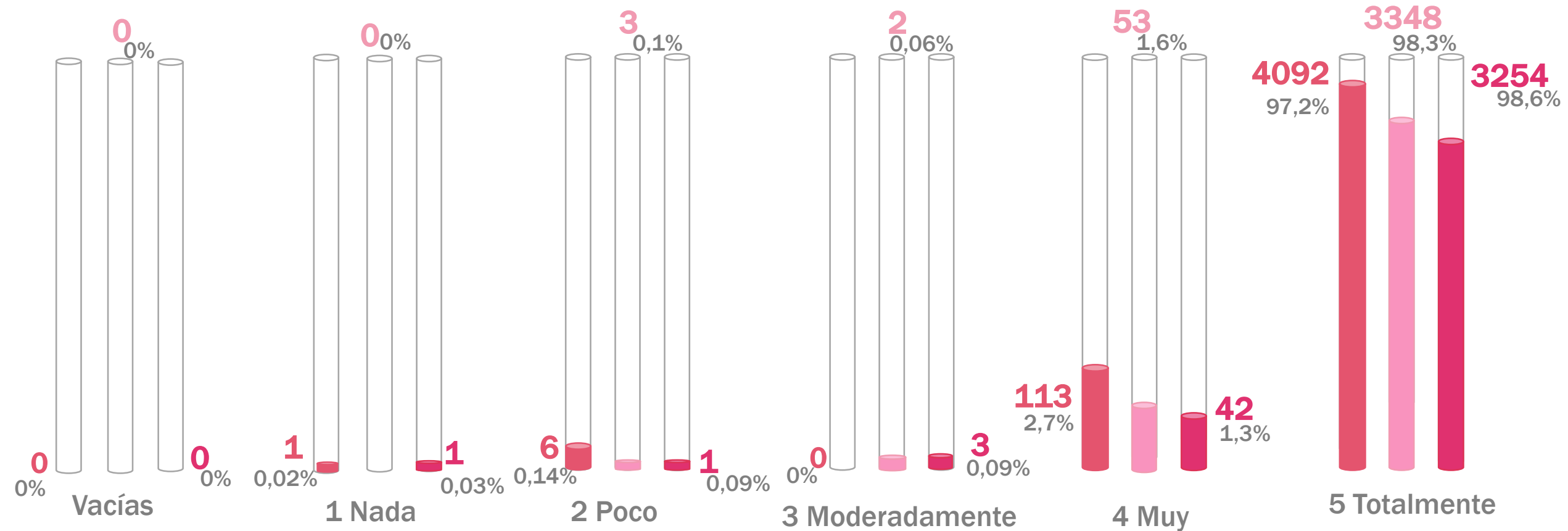
SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

# Claridad

- ➔ Frente a la claridad de la información brindada en los puntos de atención, se puede observar que la opción 5 Totalmente Claro fue la más alta durante el trimestre, octubre **97,5%**, noviembre **98,8%** y diciembre **99,2%**, 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, logrando mantener los resultados alcanzados en el presente trimestre, los cuales fueron los mas altos de todo el año 2022.

# Satisfacción

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



■ Octubre
 ■ Noviembre
 ■ Diciembre



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

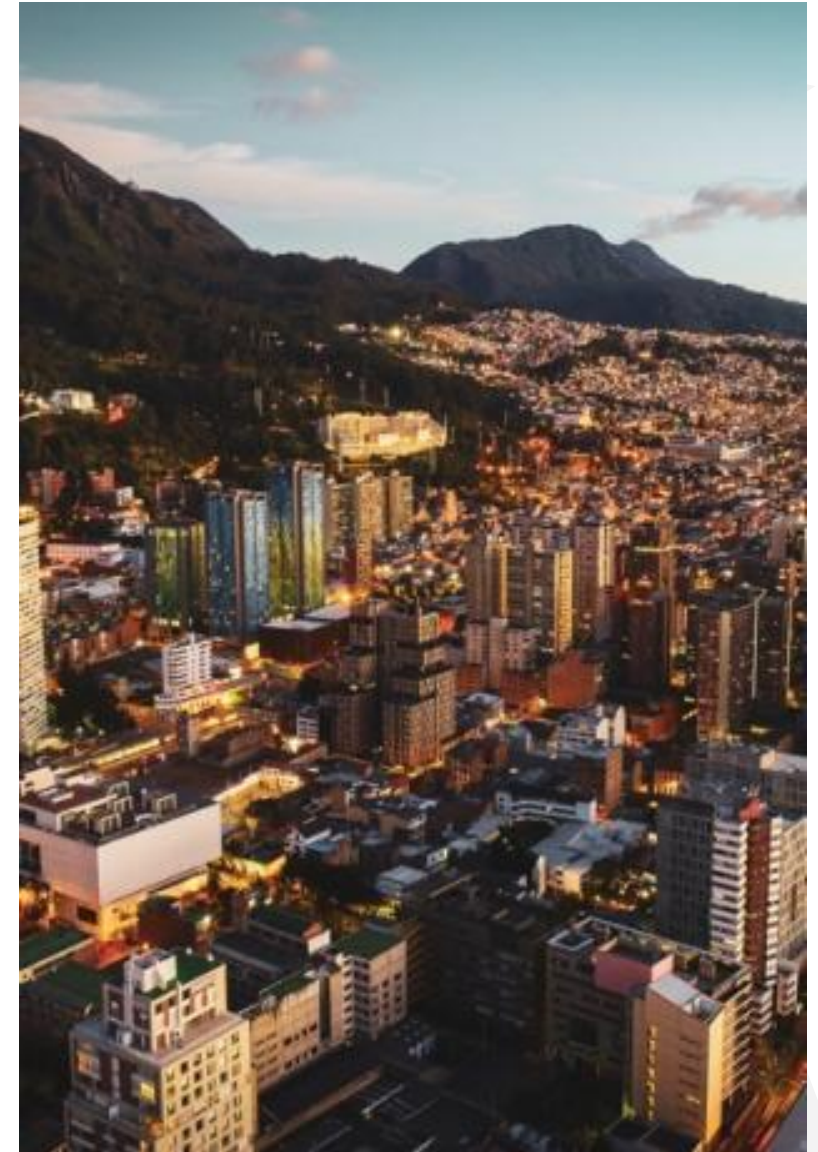
# Satisfacción

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 Claro**, obtuvo las calificaciones más altas del trimestre : octubre **97,2%**, noviembre **98,3%** y diciembre **98,6%**.

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 conlleven a **mejorar cada día la confianza** entre la SDSCJ y la ciudadanía.

05

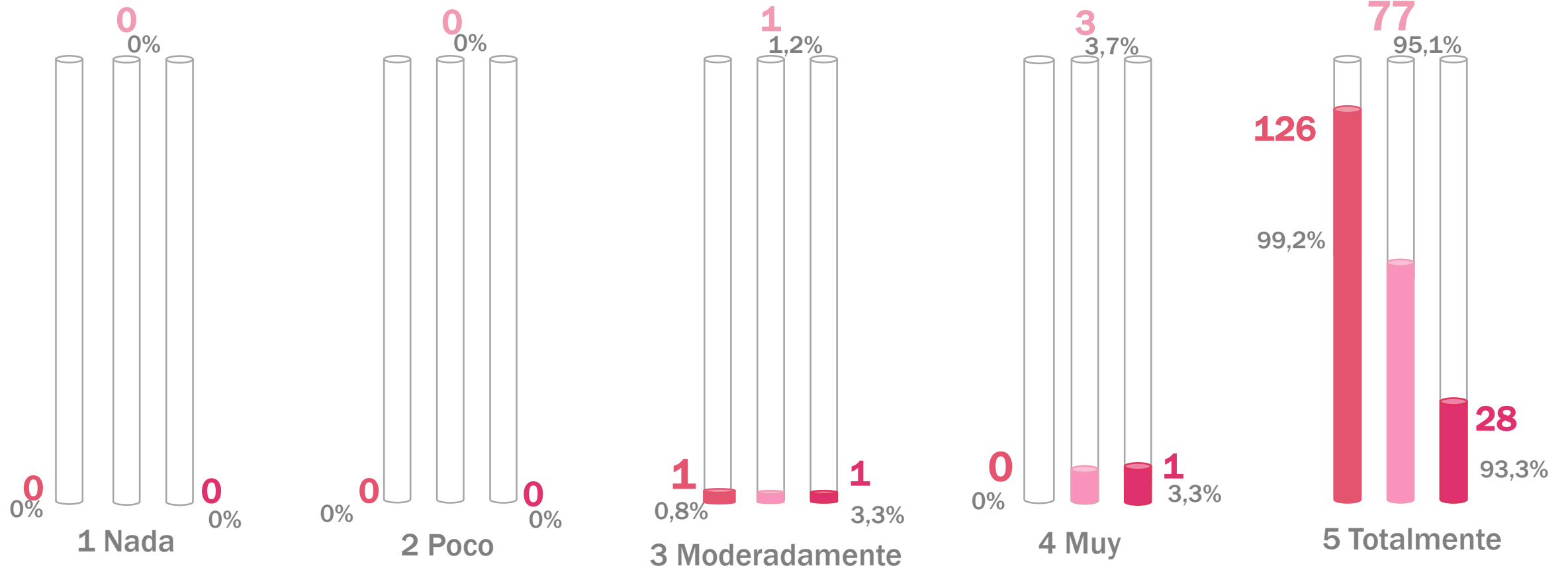
# CANAL VIRTUAL





# Respeto

¿Qué tan respetuosa considera la atención recibida?



Octubre    Noviembre    Diciembre



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

# Respeto

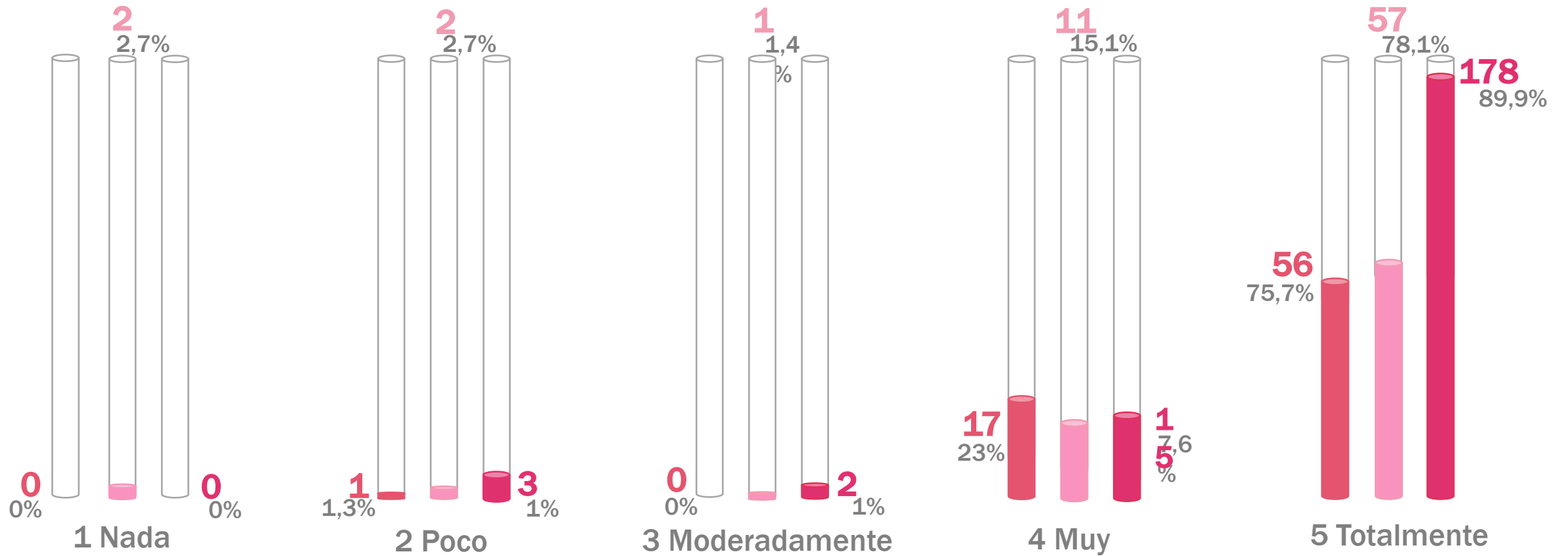
El canal virtual **integra** todos los **medios de servicio** a la ciudadanía que se prestan a través de las tecnologías de la información y comunicaciones, tales como **correo electrónico, redes sociales, páginas web y sistemas de información.**

Frente al criterio de respeto, por medios virtuales, se evidencia que la **ciudadanía percibe de buena manera** el modo en que se les atiende a través de estas herramientas, es por esto que para el IV trimestre del 2022 la opción **5 Totalmente Respetuoso**, obtuvo la mayor calificación, octubre **99,2%**, noviembre **95,1%** y diciembre **93,3%**.

Es importante continuar implementando las estrategias que permitan que el ciudadano perciba una atención respetuosa de manera virtual y de esta manera mantener los resultados alcanzados hasta el punto de llegar a un **100% de percepción favorable.**

# Rapidez

¿Qué tan rápida considera la atención recibida?



■ Julio
 ■ Agosto
 ■ Septiembre

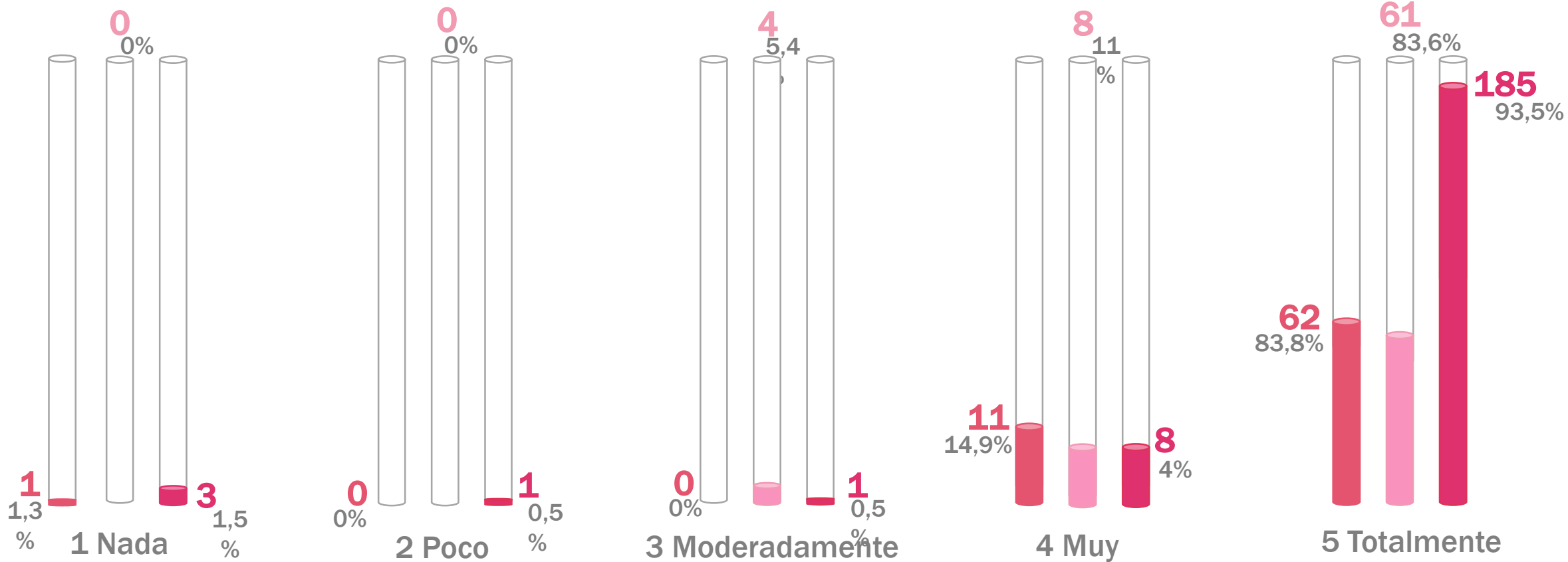
# Rapidez

➔ 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 70%**, no obstante, es importante resaltar los resultados obtenidos en septiembre de la opción 5 Totalmente Rápido, el cual alcanzó **89,9%** 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?



■ Julio
 ■ Agosto
 ■ Septiembre



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

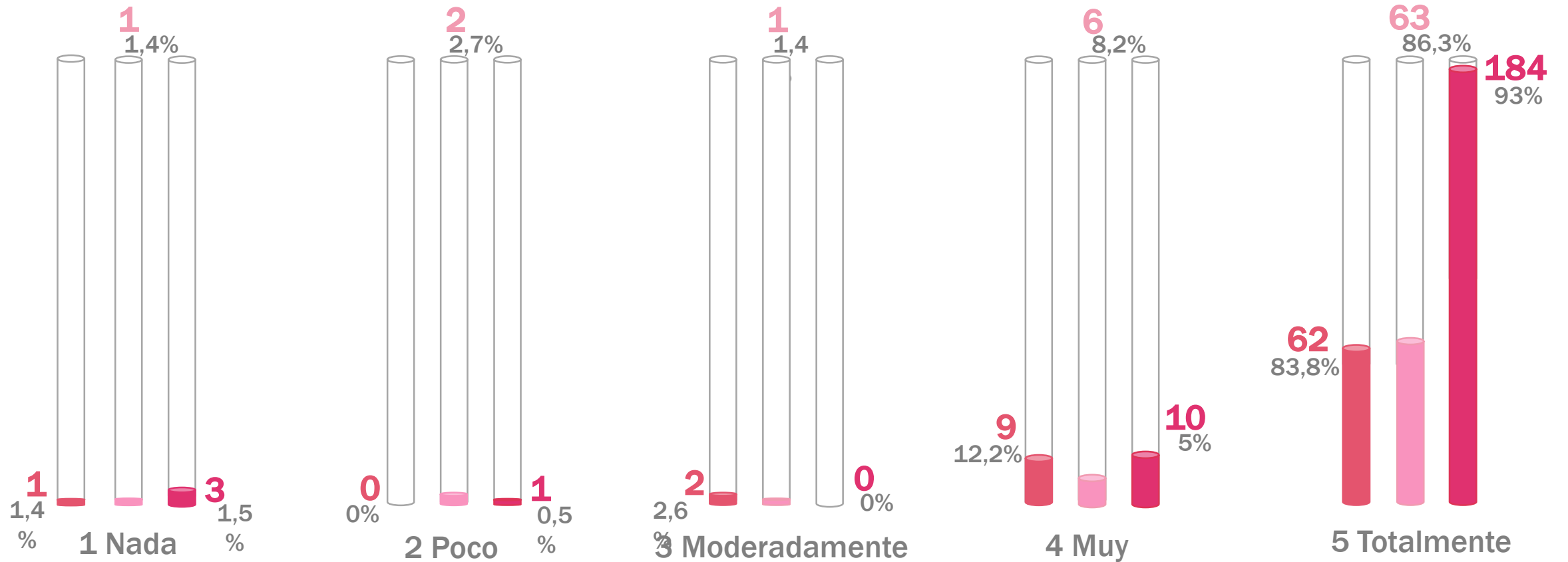


# Claridad

- ➔ 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 septiembre con un **93,5%**, 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?



Julio

Agosto

Septiembre



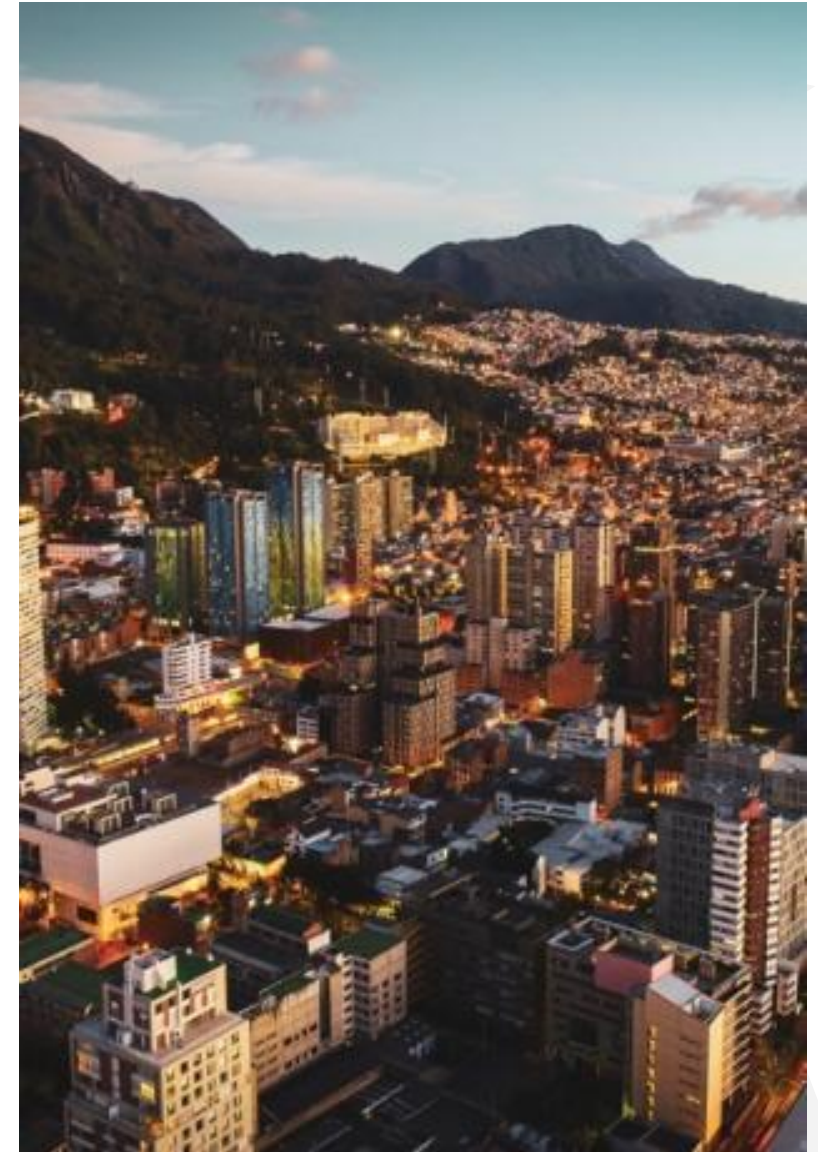
SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

# 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 **80% 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, por lo que, 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 III 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)