

INFORME MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA.

OBJETIVO

Evaluar y conocer el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos frente a la atención que prestan los servidores de atención a la ciudadanía como de las distintas áreas misionales de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción, que permitirá la definición de acciones de mejora a partir del análisis de los datos arrojados.

POBLACIÓN

Los ciudadanos encuestados son personas que acuden a la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para solicitar información acerca de los proyectos y/o trámites enmarcados en la misionalidad y funciones de la Entidad.

PERIODO

Del 1 mayo al 31 agosto de 2018.

METODOLOGÍA.

Instrumento de medición:

El instrumento utilizado para esta medición es la ENCUESTA DE SATISFACCION ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, documento oficial que el equipo de atención al ciudadano de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia la implementa para la medición del nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios y trámites que presta la Entidad.

Ficha técnica:

El instrumento de ENCUESTA DE SATISFACCION ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, está compuesto por un cuestionario de seis (6) preguntas con respuesta cerrada, donde se evalúa el grado de satisfacción ciudadanos

frente a los proyectos y/o trámites que desarrolla la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Previa a la aplicación del instrumento.

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

A continuación, se hace revisión de los resultados de las seis (6) preguntas aplicadas a los ciudadanos, durante el periodo 1 mayo al 31 de agosto de 2018, cabe mencionar que los siguientes análisis evidencian una revisión descriptiva de los resultados de las preguntas a las veinticinco (25) encuestas realizadas en este periodo, así como el análisis de estos resultados presentados en gráficas:

Pregunta 1. ¿Qué medio utilizó para contactarse con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia?



Análisis. Se evidencia en este gráfico que del 100% de los ciudadanos que se contactaron durante este periodo con la Secretaría Distrital de Seguridad,

Convivencia y Justicia, utilizaron los canales presencial y telefónico; siendo el segundo canal, el de mayor representación con un porcentaje del 84% frente al 16% de ciudadanos que utilizaron el canal presencial.

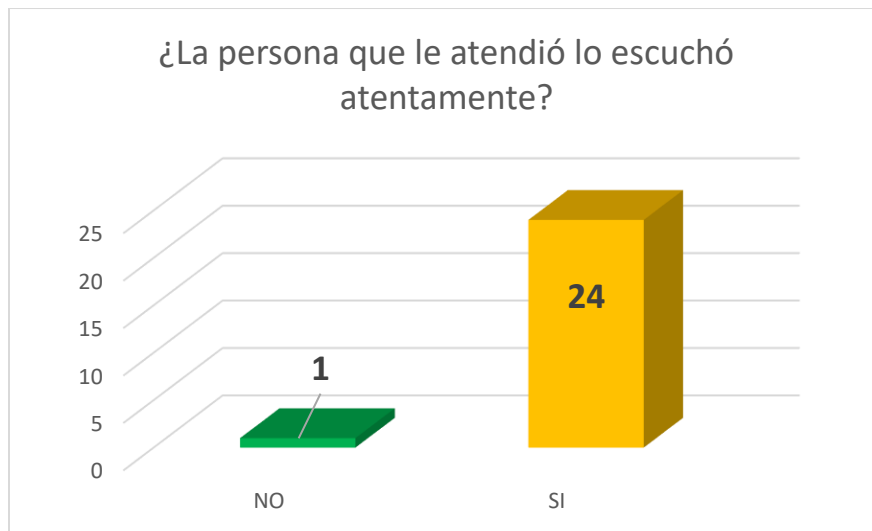
Pregunta 2. ¿Recibió respuesta oportuna a su solicitud?



Análisis. El 100% de los ciudadanos encuestados manifiesto que recibió respuesta oportuna a su solicitud realizada mediante los canales presencial y telefónico de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

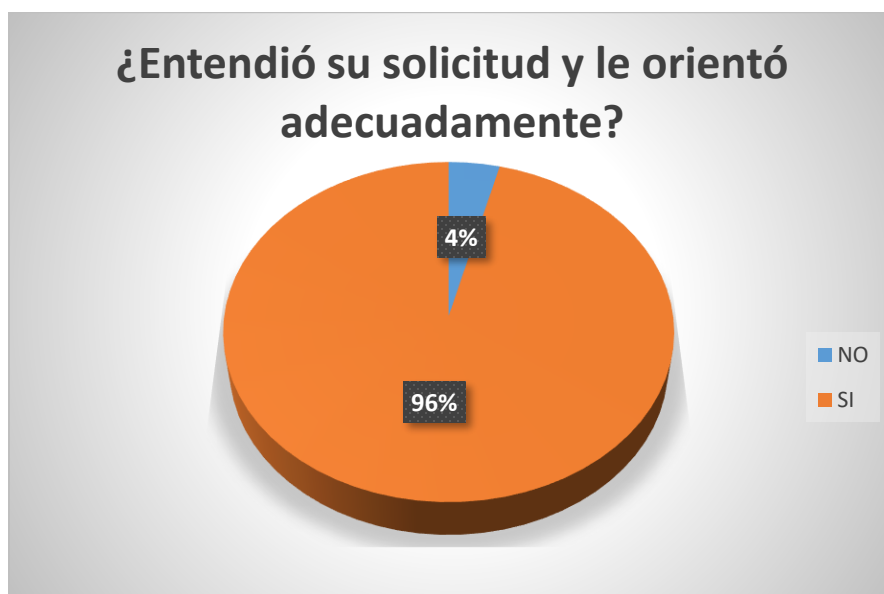
Lo anterior es el resultado de una serie de estrategias realizadas en la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia de socialización de la importancia de la oportunidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas así como de los protocolos de atención a los ciudadanos, con el fin de fortalecer y mejorar la atención al ciudadano con calidad, calidez y oportunidad.

Pregunta 3. ¿La persona que le atendió lo escuchó atentamente?



Análisis. El 96% de los ciudadanos encuestados, afirman que la persona que lo atendió escucho atentamente su solicitud respecto al trámite requerido.

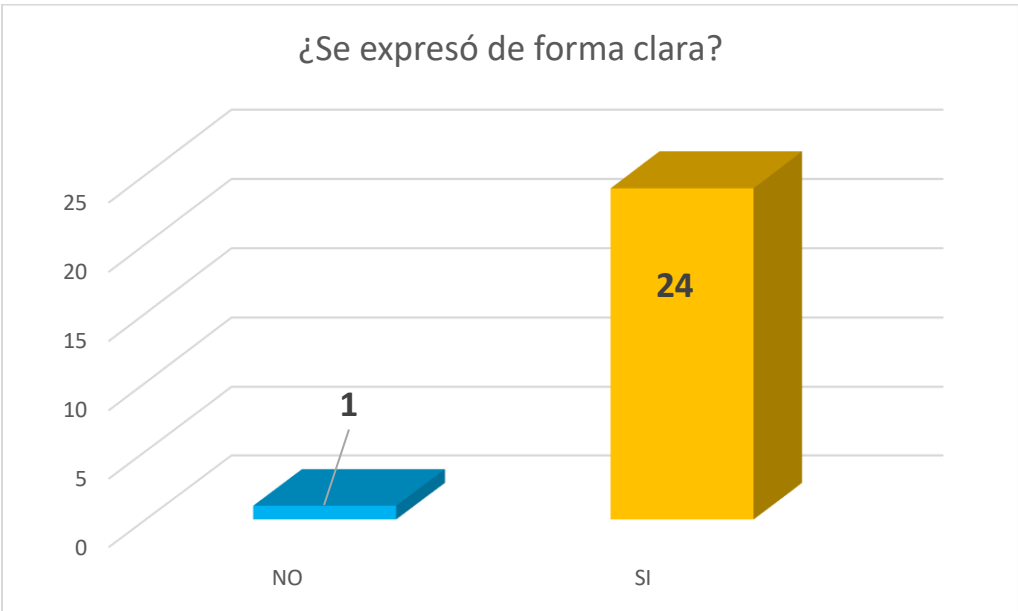
Pregunta 4. ¿Entendió su solicitud y le orientó adecuadamente?



Análisis. Del 100% de los ciudadanos encuestados, el 96% manifiesta que se le dio orientación adecuada respecto a su solicitud mientras el 4% restante manifiestan no haber recibido orientación adecuada a la solicitud, realizada mediante atención del canal utilizado.

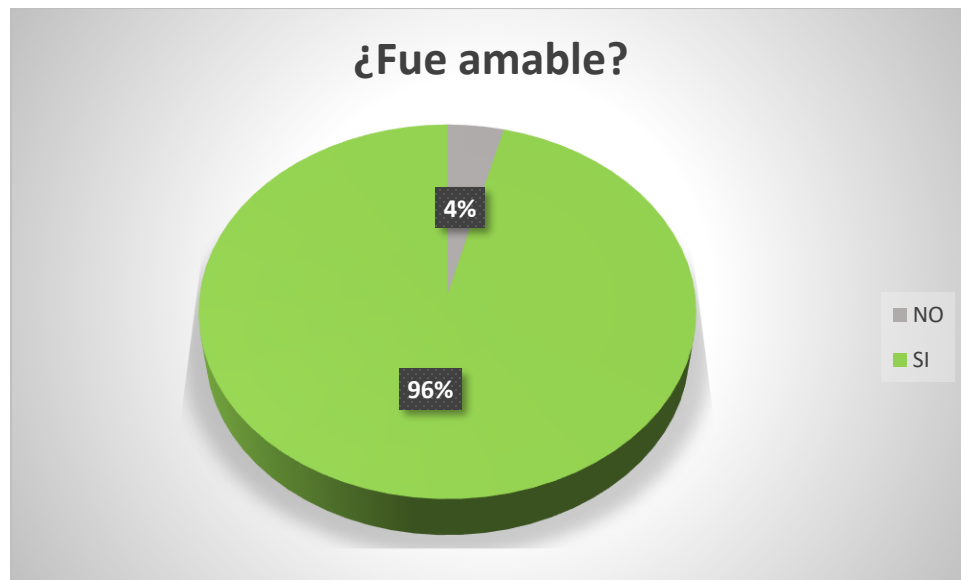
De acuerdo con lo anterior, se fortalecerán los ejercicios entrenamiento al equipo de atención a la ciudadanía, así como a los servidores que atienden ciudadanos, en lo relacionado con la misión institucional, el conocimiento de los proyectos y tramites de cara al ciudadano, con el propósito de ampliar sus conocimientos y redundar en el mejoramiento continuo de la atención.

Pregunta 5. ¿Se expresó de forma clara?



Análisis. El 96% de los ciudadanos encuestados, mencionan que quien les atendió se expresó de forma clara, mientras que el 4% del total de ciudadanos encuestados manifiesta que no fue clara la manera en que se expresó quien lo atendió.

Pregunta 6. ¿Fue amable?



Análisis. Del 100% de los ciudadanos encuestados, el 96% manifiesta que quien les atendió fue amable mientras el 4% restante manifiestan no haber sido atendido de forma amable.