



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Satisfacción Ciudadana en Canales Presenciales, Virtuales y Canal Telefónico
Tercer Trimestre
2021

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
Subsecretaría de Gestión Institucional
Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano

Noviembre 2021

SATISFACCIÓN CIUDADANA EN CANALES PRESENCIALES, VIRTUALES Y CANAL TELEFÓNICO TERCER TRIMESTRE 2021

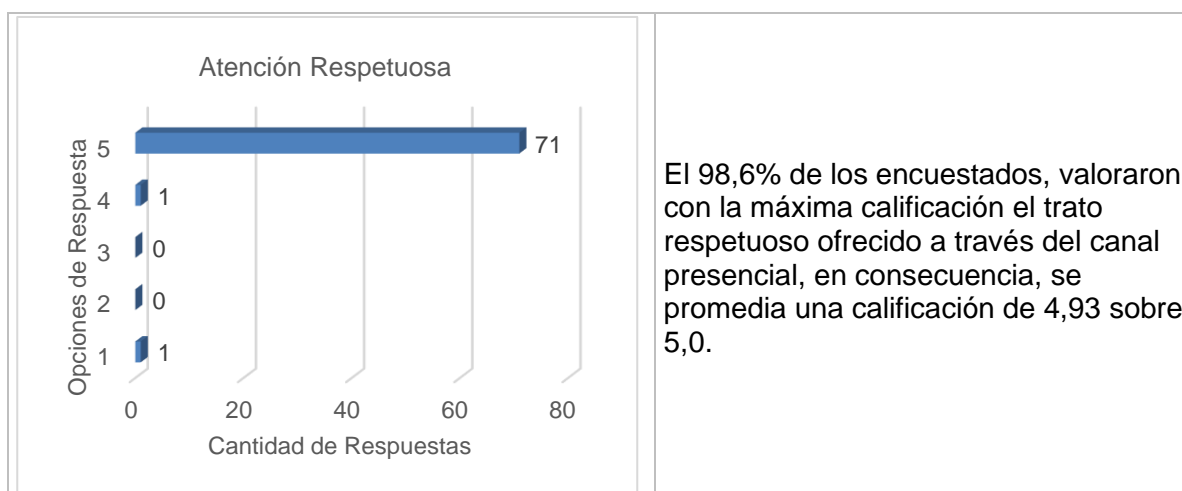
CRITERIOS EVALUADOS	CANALES EVALUADOS
Respeto ofrecido en la Atención ¿Qué tan respetuosa considera la atención recibida?	Canal Presencial Nivel Central
Rapidez para el acceso y resolución de la orientación ¿Qué tan rápida considera la atención recibida?	Canal Telefónico (Línea Gratuita y PBX)
Claridad de la información entregada ¿Qué tan clara considera la información recibida?	Centros de Recepción e Información Virtual - CRI
Nivel de satisfacción luego de la atención ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con la atención recibida?	Centros de Recepción e Información Presencial - CRI (Casas de Justicia)

Canal Presencial Nivel Central

Universo: 153

Muestra: 73 consultados

Periodo: del 1 de julio al 30 de septiembre





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

SATISFACCIÓN CIUDADANA EN CANALES PRESENCIALES, VIRTUALES Y CANAL TELEFÓNICO TERCER TRIMESTRE 2021

<p>Rápidez de la Atención</p> <table border="1"><thead><tr><th>Opciones de Respuesta</th><th>Cantidad de Respuestas</th></tr></thead><tbody><tr><td>5</td><td>46</td></tr><tr><td>4</td><td>26</td></tr><tr><td>3</td><td>1</td></tr><tr><td>2</td><td>0</td></tr><tr><td>1</td><td>0</td></tr></tbody></table>	Opciones de Respuesta	Cantidad de Respuestas	5	46	4	26	3	1	2	0	1	0	<p>Los encuestados, en promedio calificaron con 4,62 sobre 5; la rapidez de la atención prestada en el punto de atención presencial de la SCJ, pues el 99,1% de los encuestados eligieron las calificaciones más altas ofrecidas (5 y 4).</p>
Opciones de Respuesta	Cantidad de Respuestas												
5	46												
4	26												
3	1												
2	0												
1	0												
<p>Claridad de la Información</p> <table border="1"><thead><tr><th>Opciones de Respuestas</th><th>Cantidad de Respuestas</th></tr></thead><tbody><tr><td>5</td><td>48</td></tr><tr><td>4</td><td>24</td></tr><tr><td>3</td><td>0</td></tr><tr><td>2</td><td>0</td></tr><tr><td>1</td><td>1</td></tr></tbody></table>	Opciones de Respuestas	Cantidad de Respuestas	5	48	4	24	3	0	2	0	1	1	<p>La calificación promedio dada por los usuarios encuestados en el punto de atención presencial fue de 4,6 sobre 5; lo que demuestra una oportunidad para mejorar la expresión oral para transmitir la información requerida por el 28,8% de los usuarios que no calificaron con la nota más alta. Sin embargo, el estándar arroja un saldo positivo.</p>
Opciones de Respuestas	Cantidad de Respuestas												
5	48												
4	24												
3	0												
2	0												
1	1												
<p>Nivel de Satisfacción con la Atención</p> <table border="1"><thead><tr><th>Opciones de Respuestas</th><th>Cantidad de Respuestas</th></tr></thead><tbody><tr><td>5</td><td>48</td></tr><tr><td>4</td><td>24</td></tr><tr><td>3</td><td>0</td></tr><tr><td>2</td><td>0</td></tr><tr><td>1</td><td>1</td></tr></tbody></table>	Opciones de Respuestas	Cantidad de Respuestas	5	48	4	24	3	0	2	0	1	1	<p>Los resultados de este criterio ilustran que el nivel de satisfacción es muy favorable con una calificación promedio de 4,6 sobre 5; al reforzar el cumplimiento de los otros criterios ya mencionados seguro ese porcentaje tenderá a ser aún más alto.</p>
Opciones de Respuestas	Cantidad de Respuestas												
5	48												
4	24												
3	0												
2	0												
1	1												

Conclusiones y Recomendaciones: En líneas generales, la evaluación de los criterios evaluados son muy satisfactorios, si promediamos las calificaciones, tendríamos una calificación general de 4,7 sobre 5,0; Sin embargo, este escenario no exime la posibilidad de mejorar estas calificaciones, para ello es necesario revisar el uso de los guiones de atención y definir los acuerdos sobre niveles del servicio con las diferentes áreas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

SATISFACCIÓN CIUDADANA EN CANALES PRESENCIALES, VIRTUALES Y CANAL TELEFÓNICO TERCER TRIMESTRE 2021

Canal Telefónico (Línea Gratuita y PBX)

Universo: 1105

Muestra: 193 consultados

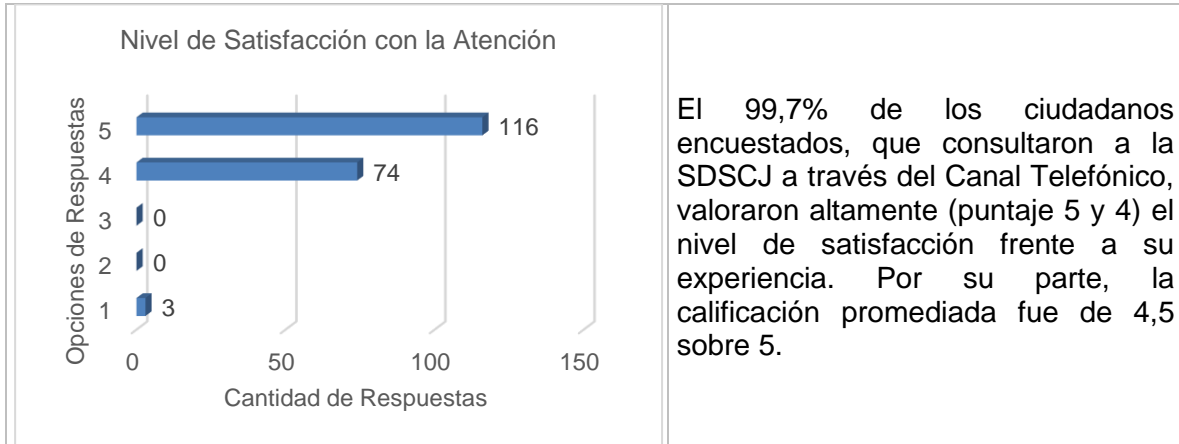
Periodo: del 1 de julio al 30 de septiembre

<p>Atención Respetuosa</p> <table border="1"><thead><tr><th>Opciones de Respuesta</th><th>Cantidad de Respuestas</th></tr></thead><tbody><tr><td>5</td><td>176</td></tr><tr><td>4</td><td>14</td></tr><tr><td>3</td><td>0</td></tr><tr><td>2</td><td>1</td></tr><tr><td>1</td><td>2</td></tr></tbody></table>	Opciones de Respuesta	Cantidad de Respuestas	5	176	4	14	3	0	2	1	1	2	<p>El 93,6% de las 176 calificaciones dadas por los ciudadanos, consideraron como totalmente respetuosa la atención ofrecida por los agentes de servicio a través del canal telefónico, estableciendo una calificación de 4,87 puntos sobre 5 en promedio.</p>
Opciones de Respuesta	Cantidad de Respuestas												
5	176												
4	14												
3	0												
2	1												
1	2												
<p>Rápidez de la Atención</p> <table border="1"><thead><tr><th>Opciones de Respuesta</th><th>Cantidad de Respuestas</th></tr></thead><tbody><tr><td>5</td><td>111</td></tr><tr><td>4</td><td>78</td></tr><tr><td>3</td><td>1</td></tr><tr><td>2</td><td>0</td></tr><tr><td>1</td><td>3</td></tr></tbody></table>	Opciones de Respuesta	Cantidad de Respuestas	5	111	4	78	3	1	2	0	1	3	<p>El 63,6% de las calificaciones ciudadanas (111), coincidieron en la máxima valoración para evaluar la rapidez de la atención ofrecida a través del Canal Telefónico, sin embargo, 99,3% se ubicó en las dos más altas calificaciones. La calificación promediada para este criterio fue de 4,52 sobre 5.</p>
Opciones de Respuesta	Cantidad de Respuestas												
5	111												
4	78												
3	1												
2	0												
1	3												
<p>Claridad de la Información Entregada</p> <table border="1"><thead><tr><th>Opciones de Respuestas</th><th>Cantidad de Respuestas</th></tr></thead><tbody><tr><td>5</td><td>121</td></tr><tr><td>4</td><td>70</td></tr><tr><td>3</td><td>0</td></tr><tr><td>2</td><td>0</td></tr><tr><td>1</td><td>2</td></tr></tbody></table>	Opciones de Respuestas	Cantidad de Respuestas	5	121	4	70	3	0	2	0	1	2	<p>El 99,8% del total de las calificaciones dadas por los ciudadanos, se ubican en el segmento más alto de valoración para evaluar la claridad de la información entregada a través del canal telefónico, en consecuencia, la calificación promediada fue de 4,6 sobre 5.</p>
Opciones de Respuestas	Cantidad de Respuestas												
5	121												
4	70												
3	0												
2	0												
1	2												



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

SATISFACCIÓN CIUDADANA EN CANALES PRESENCIALES, VIRTUALES Y CANAL TELEFÓNICO TERCER TRIMESTRE 2021



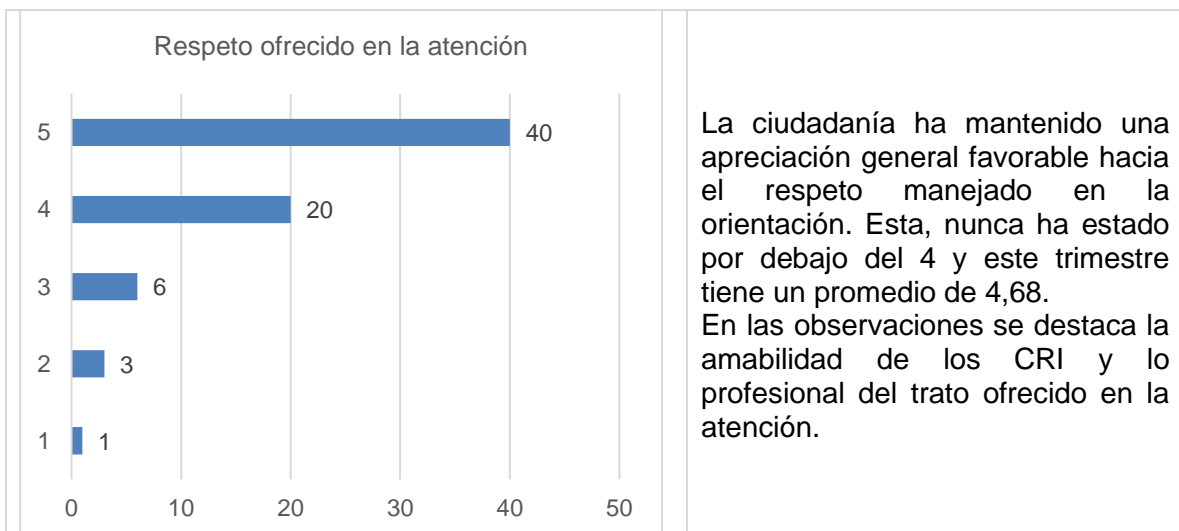
El 99,7% de los ciudadanos encuestados, que consultaron a la SDSCJ a través del Canal Telefónico, valoraron altamente (puntaje 5 y 4) el nivel de satisfacción frente a su experiencia. Por su parte, la calificación promediada fue de 4,5 sobre 5.

Conclusiones y Recomendaciones: Los resultados de la satisfacción ciudadana después de realizar sus consultas a través del Canal Telefónico de la SDSCJ fueron altamente positivos, la calificación promediada de cuatro criterios evaluados fue de 4,6 sobre 5; por lo que fortalecer dicho canal, en una gran oportunidad para lograr un impacto favorable en los usuarios sobre la gestión que se realiza para atender las demandas de orientación y atención ofrecida.

Centros de Recepción e Información Virtual – CRI¹

Muestra: 70 consultados

Periodo: del 1 de julio al 30 de septiembre



La ciudadanía ha mantenido una apreciación general favorable hacia el respeto manejado en la orientación. Esta, nunca ha estado por debajo del 4 y este trimestre tiene un promedio de 4,68. En las observaciones se destaca la amabilidad de los CRI y lo profesional del trato ofrecido en la atención.

¹ Información suministrada por la Dirección de Acceso a la Justicia a través de la Ficha de Medición Trimestral de la Satisfacción Ciudadana correspondiente al trimestre estudiado.

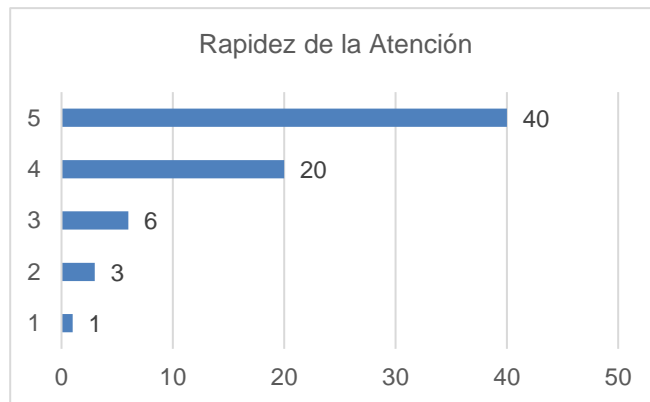


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

SATISFACCIÓN CIUDADANA EN CANALES PRESENCIALES, VIRTUALES Y CANAL TELEFÓNICO TERCER TRIMESTRE 2021

Conclusiones y Recomendaciones: En algunos casos, para evitar demoras los CRI debían saltar rápidamente entre las ventanas de atención virtual. En este proceso había una ligera reducción de la formalidad de la atención.

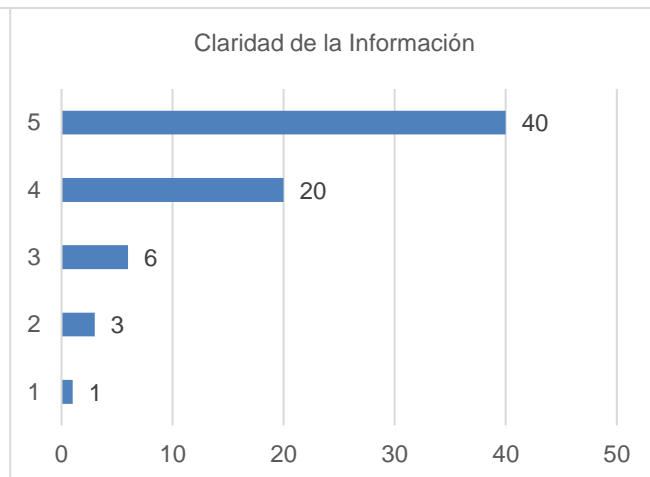
No obstante, se ha simplificado el protocolo para mejorar la dedicación al usuario. Se ha fortalecido la reiteración sobre si el usuario sigue en el chat para ser atendido de la mejor manera posible.



A pesar de los momentos de alta demanda de la atención en la plataforma y la línea de atención, la apreciación sobre la rapidez se mantiene en un promedio de 4,39. Lo anterior es incluso mejor a lo reportado en la versión anterior de las encuestas, por debajo de 4,1. La plataforma ya es más conocida y es más accesible para el ciudadano y para el CRI virtual.

Conclusiones y Recomendaciones: Se redujeron pasos innecesarios en el protocolo de atención y se fortaleció el apoyo virtual de la Unidad de Mediación y Conciliación para agilizar procesos que requieren atención en temas de convivencia.

Adicionalmente, el equipo de atención virtual se reúne semanalmente para revisar obstáculos y desafíos sobre la rapidez y otros aspectos de la atención.



El promedio evaluado para esta variable es de 4,41. Esta es una de las más resaltables puesto que el ejercicio de la atención es principalmente orientativo y la remisión a las entidades adecuadas definen ampliamente su utilidad.

Las observaciones de los ciudadanos al respecto, hacen alusión a lo práctico que fue el mensaje del CRI, la adecuada remisión recibida y lo concreta que fue la respuesta.

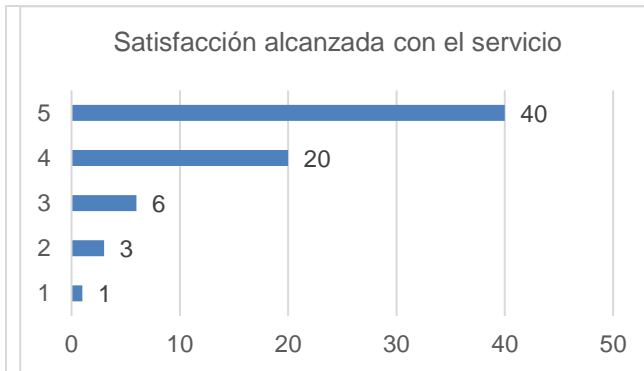
Conclusiones y Recomendaciones: Con anterioridad, se definieron mensajes claros y entre el equipo del CRI virtual se establecieron las rutas de acceso con la información adecuada para atender al ciudadano.

Con mayor frecuencia, el equipo seguirá revisando los procedimientos virtuales y presenciales de atención que tienen las entidades distritales y nacionales, para informar adecuadamente en la orientación.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

SATISFACCIÓN CIUDADANA EN CANALES PRESENCIALES, VIRTUALES Y CANAL TELEFÓNICO TERCER TRIMESTRE 2021



La satisfacción se mantiene entre muy satisfecho y totalmente satisfecho, 4,29. Esta pregunta recoge el resto de variables y define si al final la orientación cumplió su objetivo. Lo anterior es un buen indicio de la calidad general percibida en la atención.

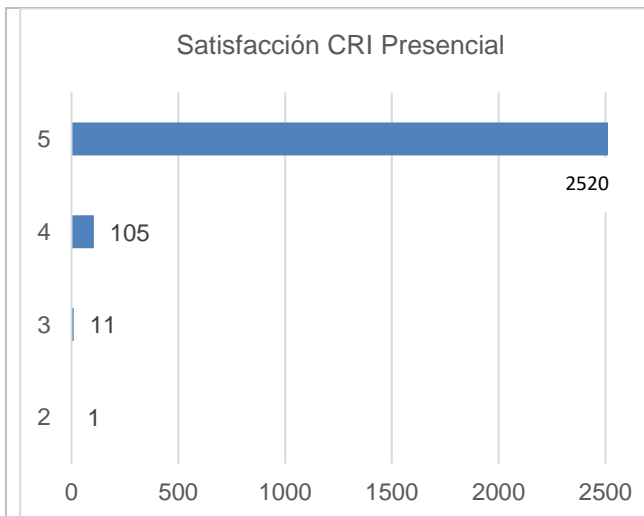
Conclusiones y Recomendaciones: Existen observaciones negativas, relacionadas a la atención recibida una vez el ciudadano acude a las entidades donde es remitido (Comisaría, Fiscalía, Inspecciones, etc.).

Por lo anterior, se ha especificado en la atención que esta es orientativa y que la SDSCJ si bien aporta en el proceso de facilitar el acceso a la justicia, no interviene sobre los procesos al interior del resto de instituciones. Adicionalmente, desde la DAJ se apoyan procesos en remisión como la conciliación en equidad y la mediación profesional.

Centros de Recepción e Información Presencial - CRI

Muestra: 2637 consultados

Periodo: del 1 de julio al 30 de septiembre



Teniendo en cuenta el periodo comprendido entre Julio y septiembre de 2021, se implementaron encuestas de satisfacción presencial específicamente de la atención que el personal de CRI realiza en las Casas de Justicia. De esta manera se tiene un total de 2637 encuestas realizadas a ciudadanos que acceden a los equipamientos habilitados para atención presencial. El resultado promedio estuvo en 4.95 por lo que las personas atendidas por los CRI en las Casas de Justicia se encuentran satisfechos con la atención recibida.

Conclusiones y Recomendaciones: Es necesario seguir fortaleciendo las capacidades, habilidades y competencias de los profesionales CRI que atienden al ciudadano en las Casas de Justicia. Además, resaltar la adecuada atención de estos profesionales con el ciudadano.