



Satisfacción Ciudadana en Canales: presencial, virtual y telefónico

I Trimestre 2.023



Presentación

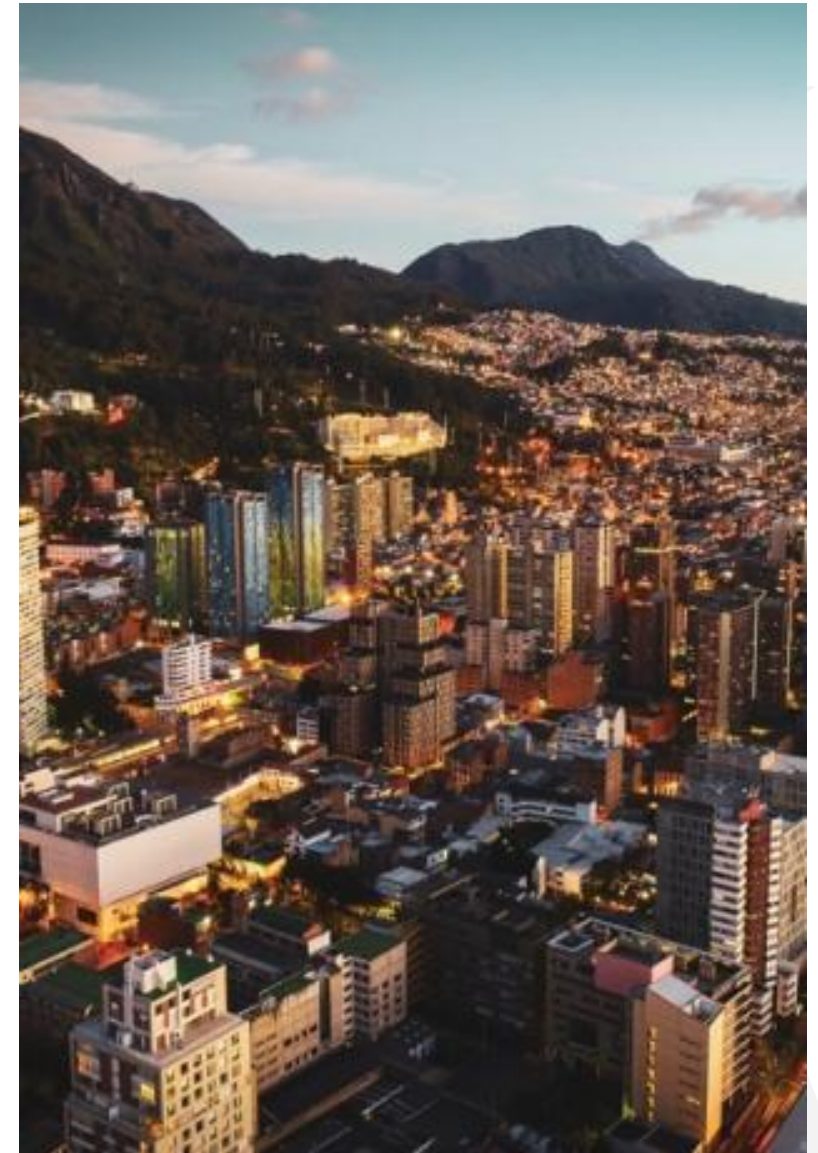
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional -SGI, se encuentra en fase de evaluar y medir la calidad de la atención prestada en los diferentes canales dispuestos para ello, y de este modo, implementar mejoras para el aseguramiento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

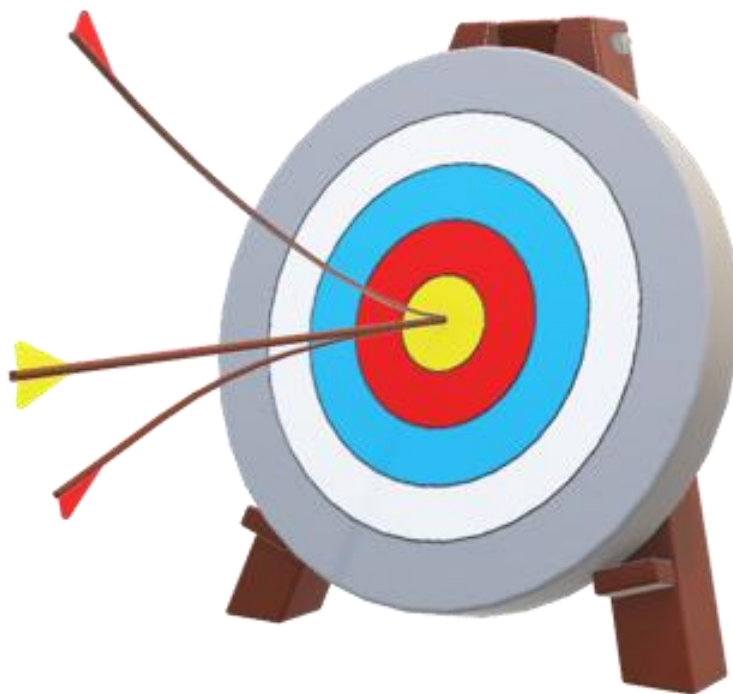
ALCANCE



Alcance

1

Registro de los ciudadanos atendidos durante el primer trimestre del 2.023, según canal de atención.



2

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

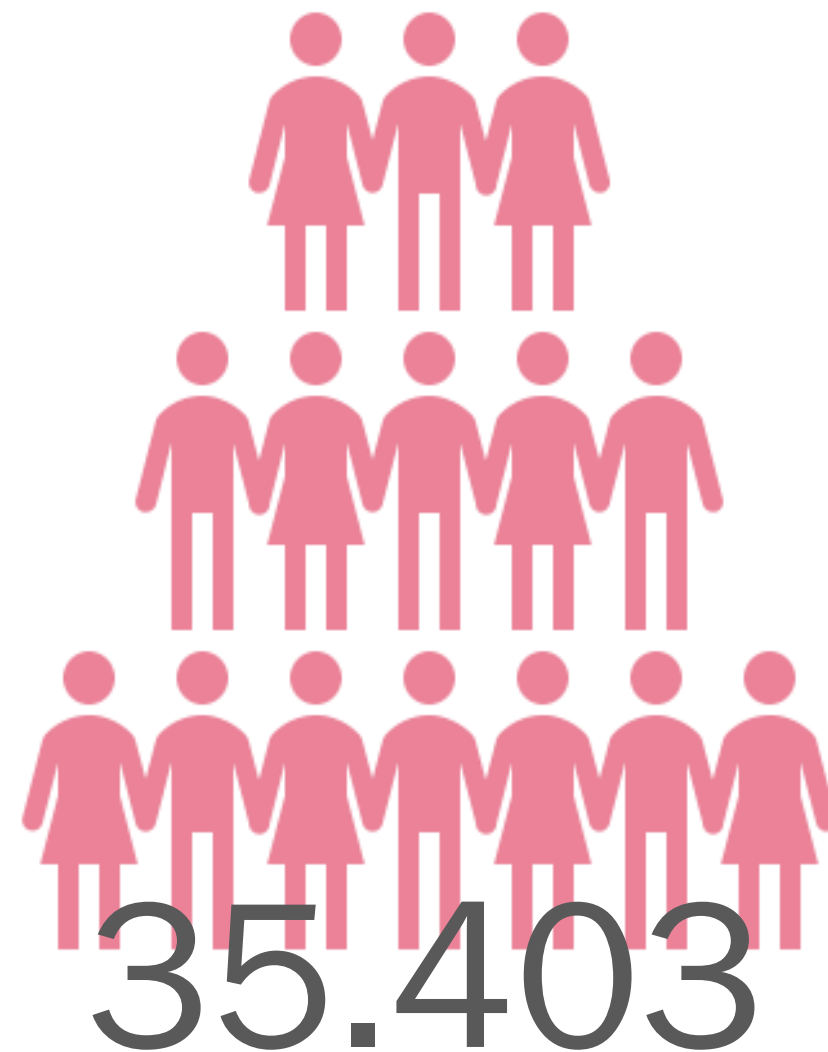


Total de personas atendidas

32.892
Presencial

Telefónico
1.076

Virtual
1.435



Personas atendidas

Total de encuestas aplicadas

7.496
Presencial

Telefónico

460

Virtual

66

8.022

Encuestas aplicadas



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

Paso a paso metodológico

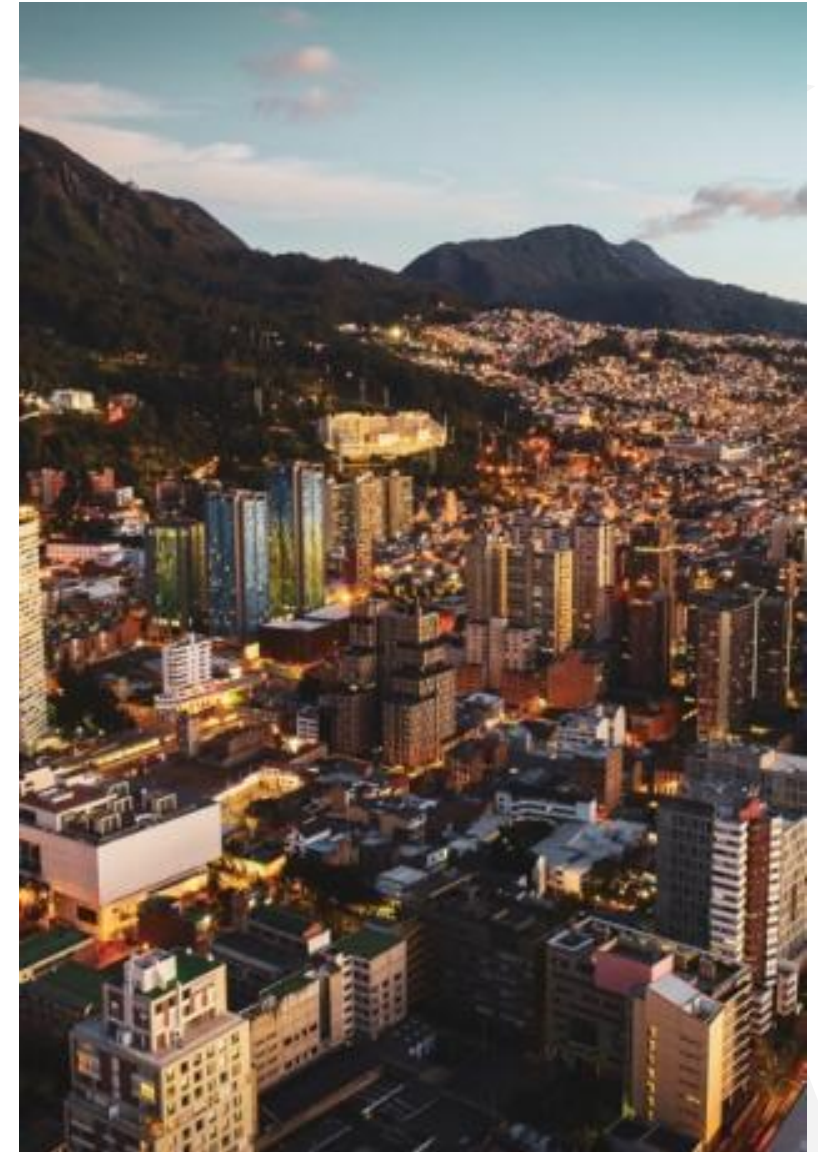
➔ Para el análisis del presente informe, la SDSCJ determinó y midió los criterios de **respeto**, **rapidez en la atención**, **claridad de la información** y **satisfacción**, teniendo en cuenta los siguientes canales:

- 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**.

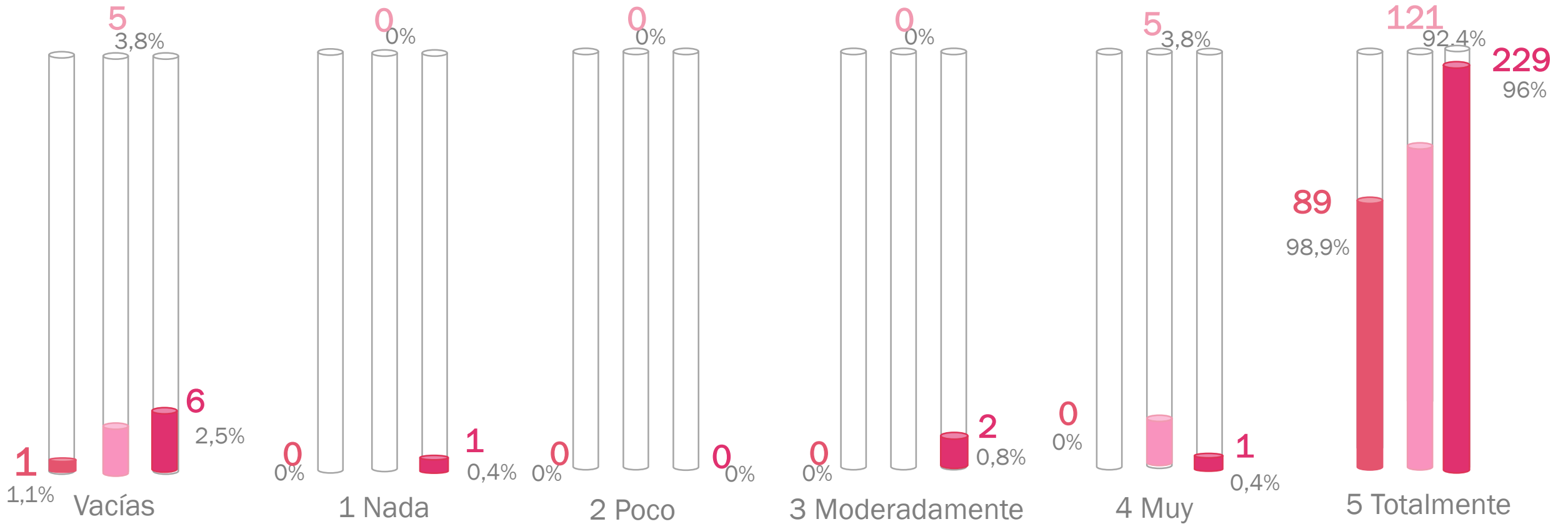
03

CANAL TELEFÓNICO



Respeto

¿Qué tan respetuosa considera la atención recibida?



■ Enero
 ■ Febrero
 ■ Marzo

Canal Telefónico

- ➔ El canal telefónico permite la **interacción en tiempo real** entre la **ciudadanía** y la **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 primer trimestre del 2.023, el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano con el fin de garantizar la atención de este canal, brindó apoyo a las dependencias de Código Nacional de Seguridad y la Dirección de Acceso a la Justicia, para la atención de los ciudadanos que requirieron orientación en temas relacionados con el agendamiento de citas para realizar el curso pedagógico y su respectiva certificación de asistencia; así mismo, se atendieron temas de orientación general relacionados con los trámites y servicios que se ofertan en las Casas de Justicia.

Logrando un total de **480 atenciones telefónicas**, generando un incremento del **34,78%** con respecto a las **300 atenciones telefónicas** realizadas en el cuarto trimestre del 2.022.

Respeto

- ➔ Al evaluar el Canal Telefónico para el primer trimestre del 2.023, en materia de **respeto**, se mantiene la tendencia en los resultados alcanzados con las mayores calificaciones correspondiente a las opciones 5 Totalmente Respetuosa y 4 Muy Respetuosa destacando el mes de **enero** donde se logró el **98,9%** de la calificación con **89 atenciones telefónicas**, sin embargo, es importante resaltar las **229 atenciones telefónicas** realizadas en el mes de **marzo** alcanzando un **96%** 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 **sensación de gran valoración** y **confianza**.

Rapidez

¿Qué tan rápida considera la atención recibida?



Enero

Febrero

Marzo



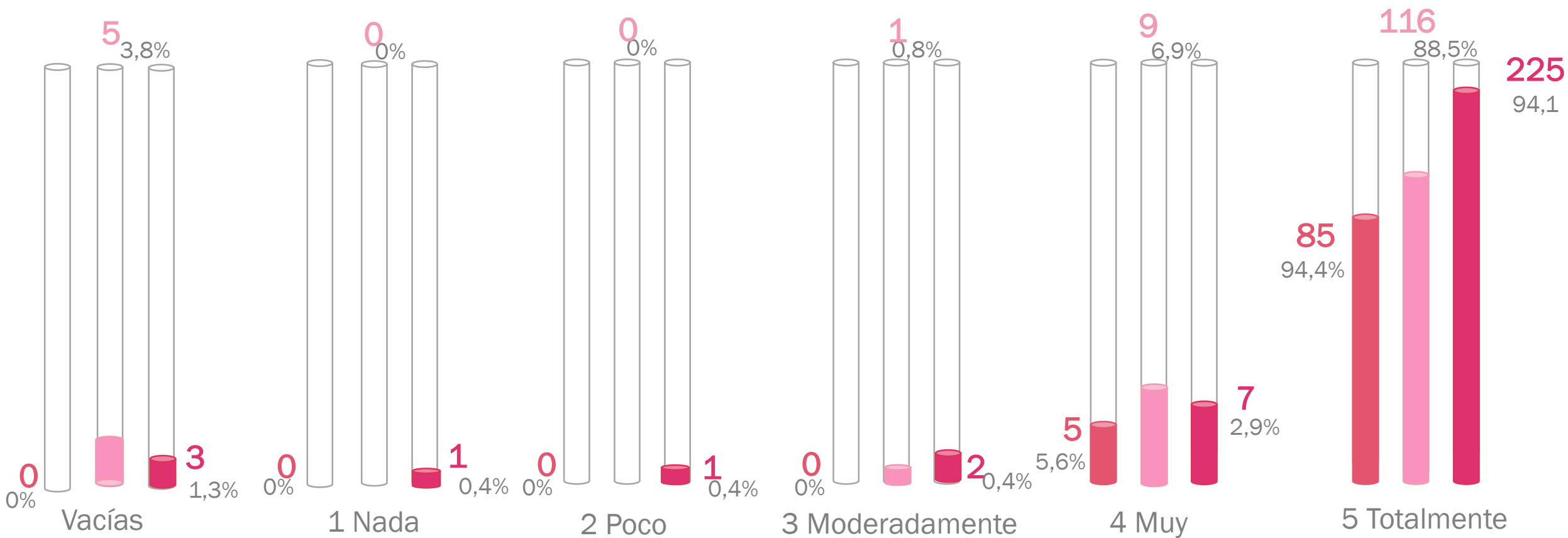
SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Rapidez

- ➔ En cuanto a la rapidez en la atención brindada por el canal telefónico para el primer trimestre del año 2.023, la opción 5 Totalmente Rápido obtuvo la mayor calificación en su orden, enero **96,7%**, marzo **91,6%** y febrero **88,5%**, 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 (ASC) y servidores que atiendan el canal telefónico, 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 información recibida?



Enero

Febrero

Marzo



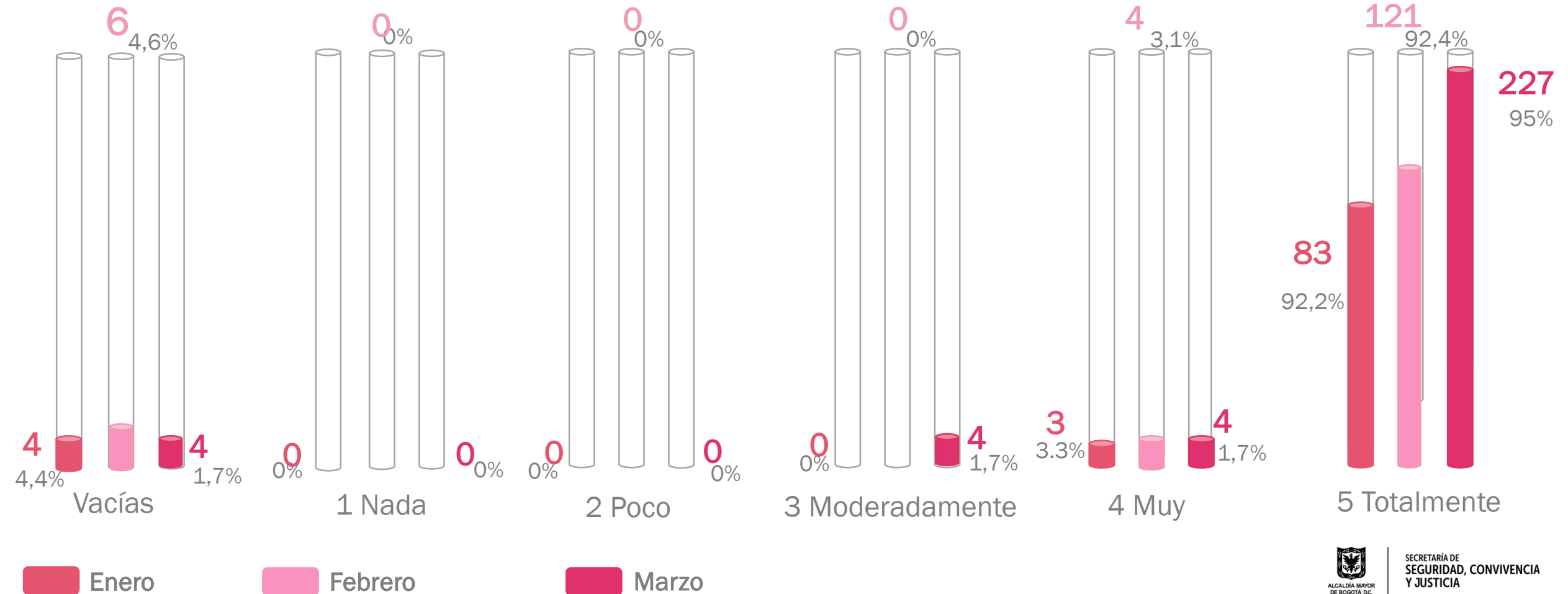
SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Claridad

- ➔ 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, los meses de **enero** y **marzo** con un **94,4%**, y **94,1%** respectivamente, 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 las servidores que atiende este canal** frente a este tema, para que de esta manera, se logre transmitir información de forma clara y asertiva a la ciudadanía que se comunica con la SDSCJ a través de este canal.

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 I trimestre del 2.023 la opción 5 Totalmente Satisfecho obtuvo la mayor calificación en el mes de marzo **95%**, seguido por el mes de febrero **92,4%** y finalmente enero con el **92,2%**.
- ➔ 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.

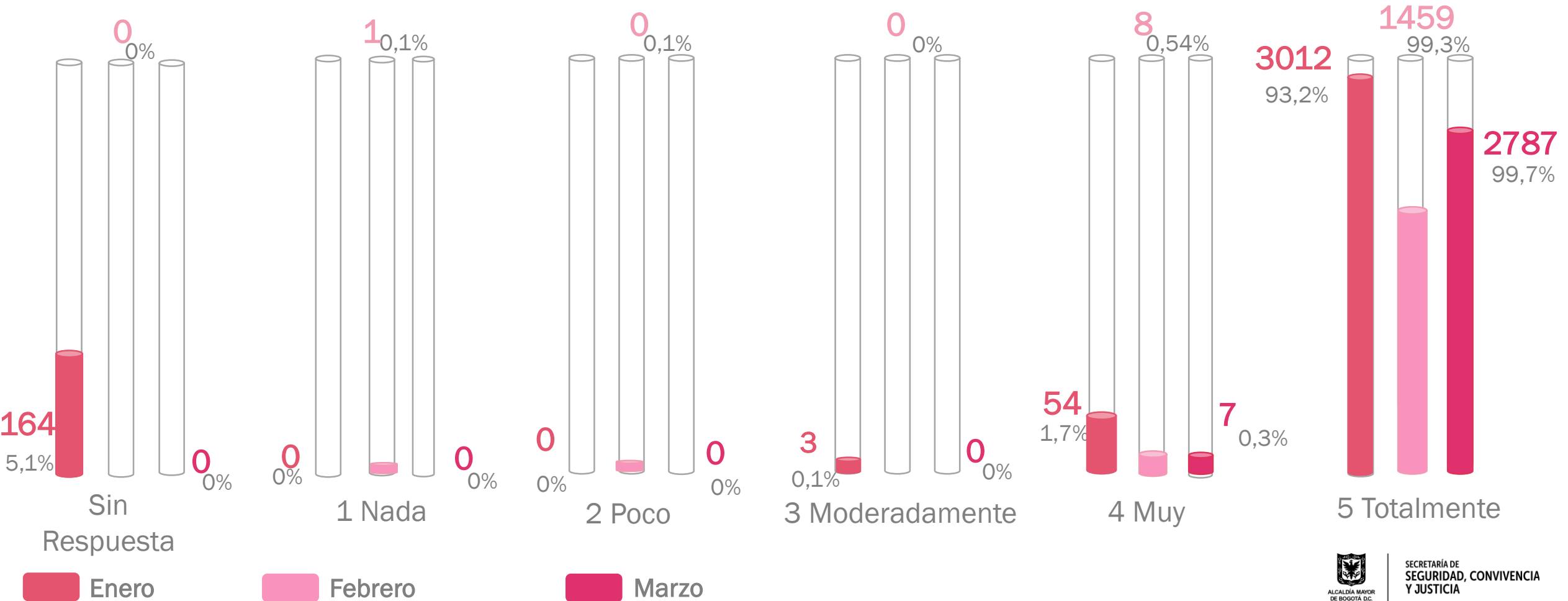
04

CANAL PRESENCIAL



Respeto

¿Qué tan respetuosa considera la atención recibida?



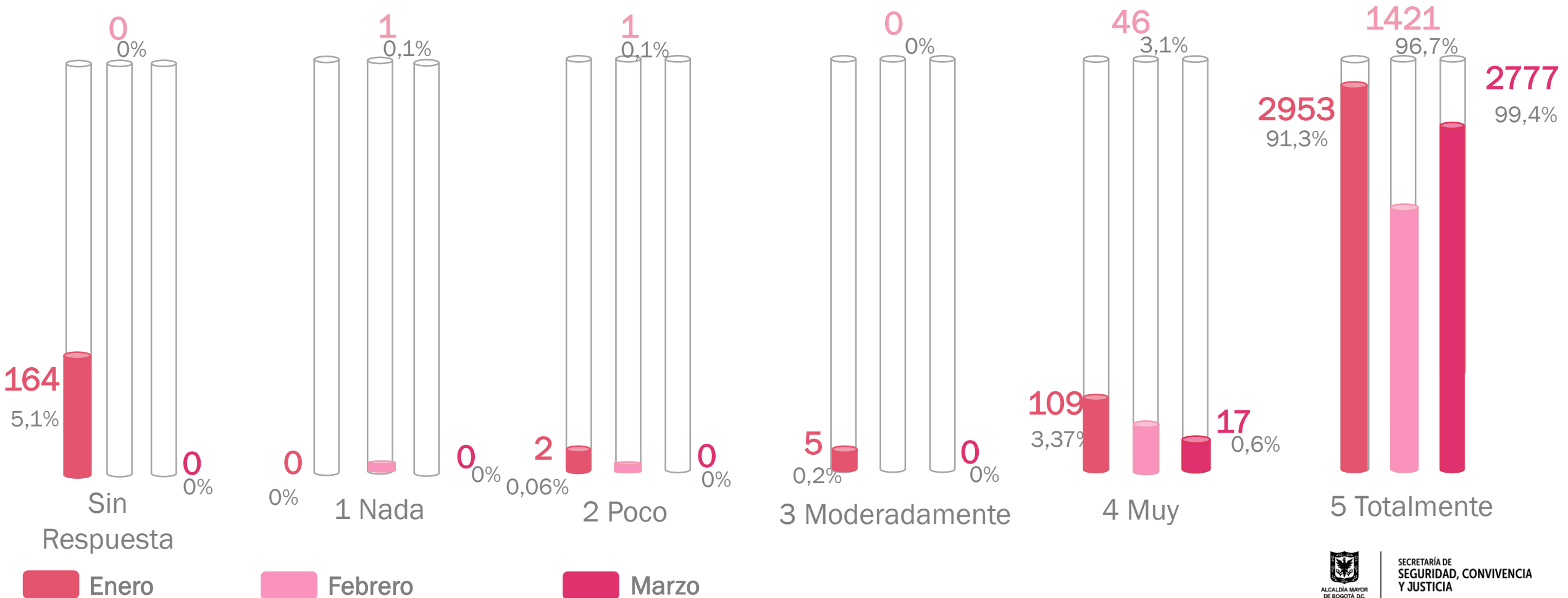
Respeto

- ➔ 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 primer trimestre del 2023 en materia de **respeto**, la opción **5 Totalmente Respetuoso** obtuvo la mayor calificación, en el mes de marzo **99,7%**, seguido por el mes de febrero **99,3%** y finalmente enero con el **93,2%**

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?

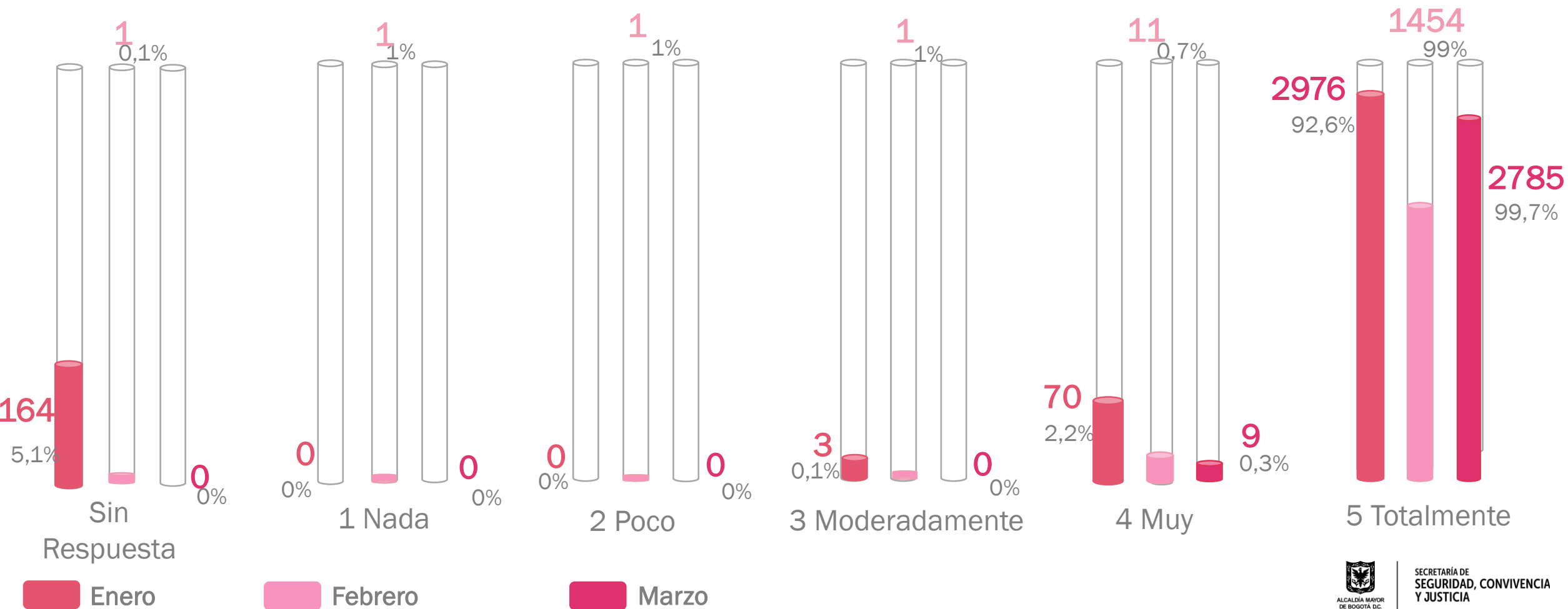


Rapidez

- ➔ En cuanto a la rapidez en la atención brindada por el canal presencial para el primer trimestre del año 2.023, la opción 5 Totalmente Rápido obtuvo las mayores calificaciones, en el mes de marzo **99,4%**, seguido por el mes de febrero **96,7%** y finalmente enero con el **91,3%** 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 (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?



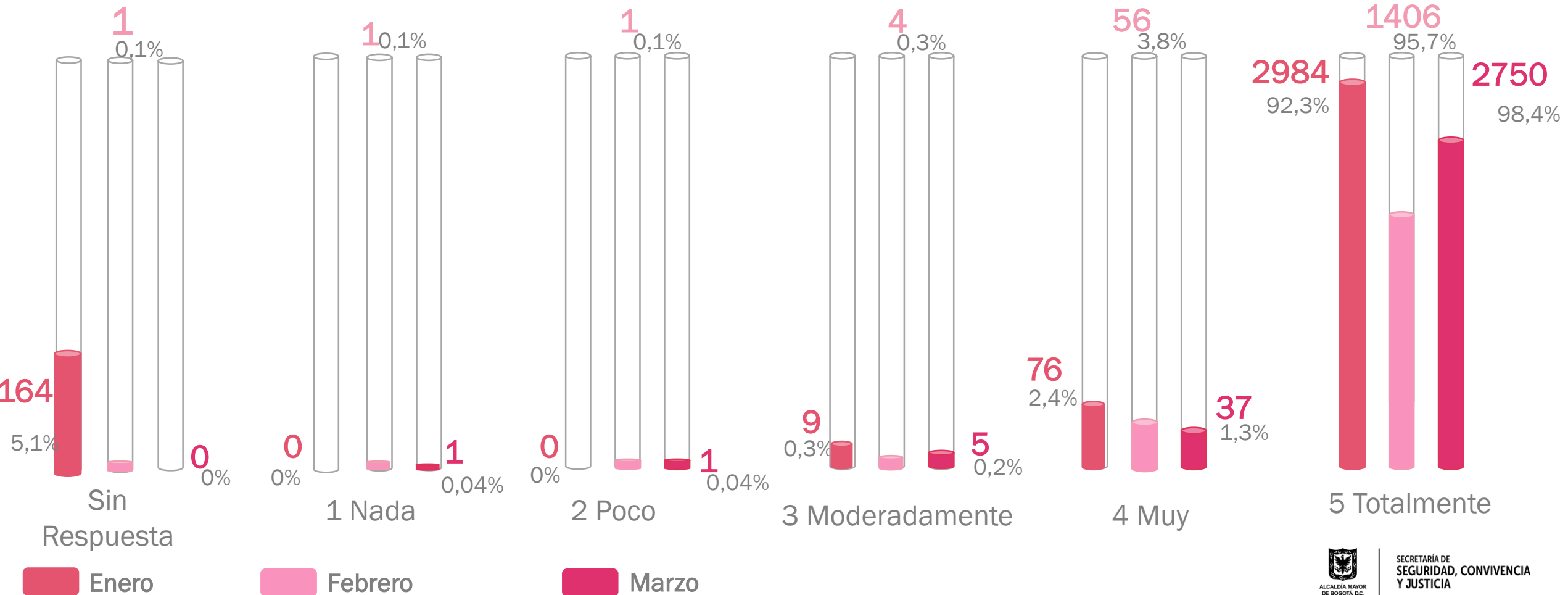
Claridad

➔ 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; en el mes de marzo **99,7%**, seguido por el mes de febrero **99%** y finalmente enero con el **92,6%**, 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?

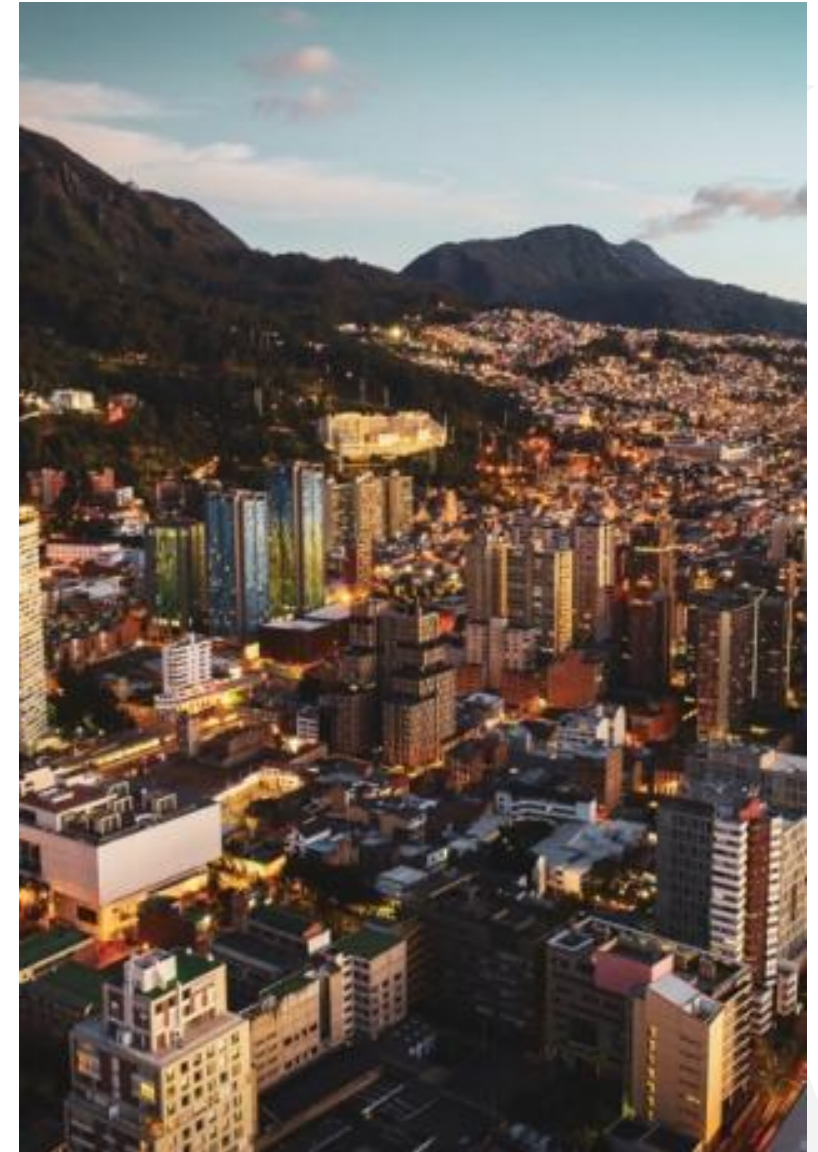


Satisfacción

- ➔ 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 Satisfecho**, obtuvo las calificaciones más altas del trimestre: en el mes de marzo **98,4%**, seguido por el mes de febrero **95,7%** y finalmente enero con el **92,3%**.
- ➔ 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.

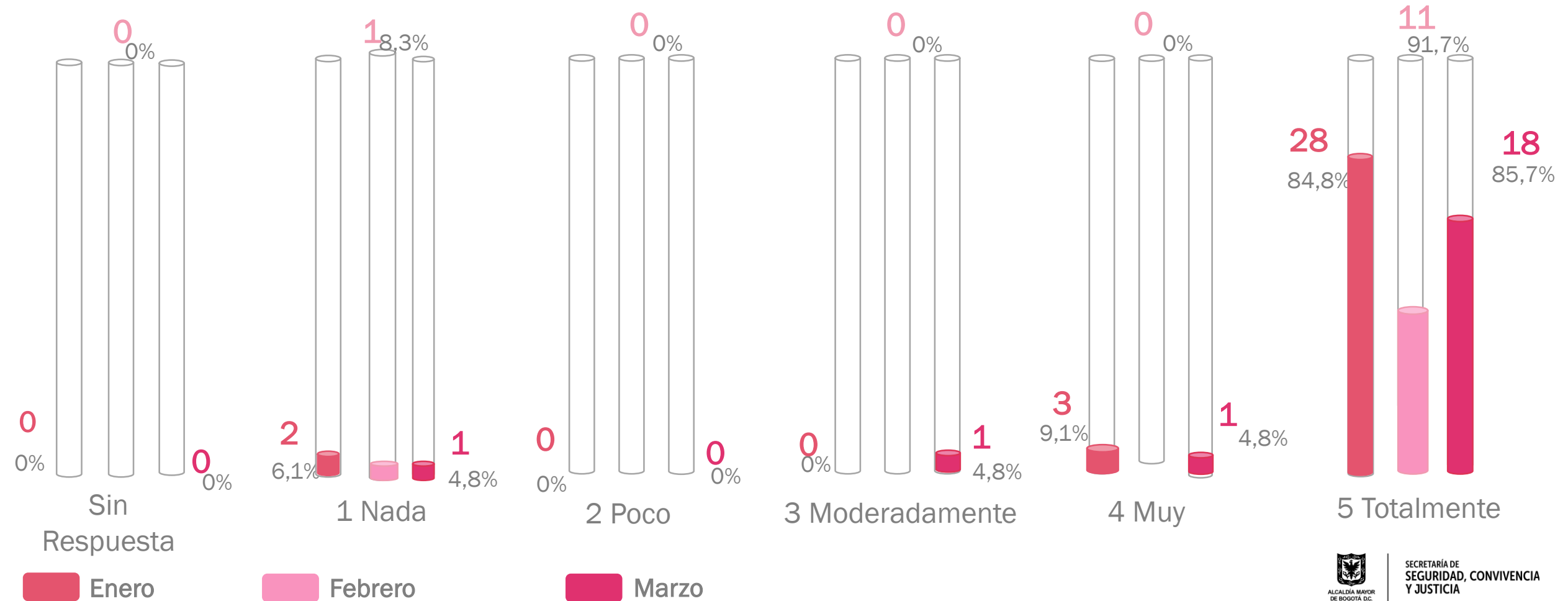
05

CANAL VIRTUAL



Respeto

¿Qué tan respetuosa considera la atención recibida?

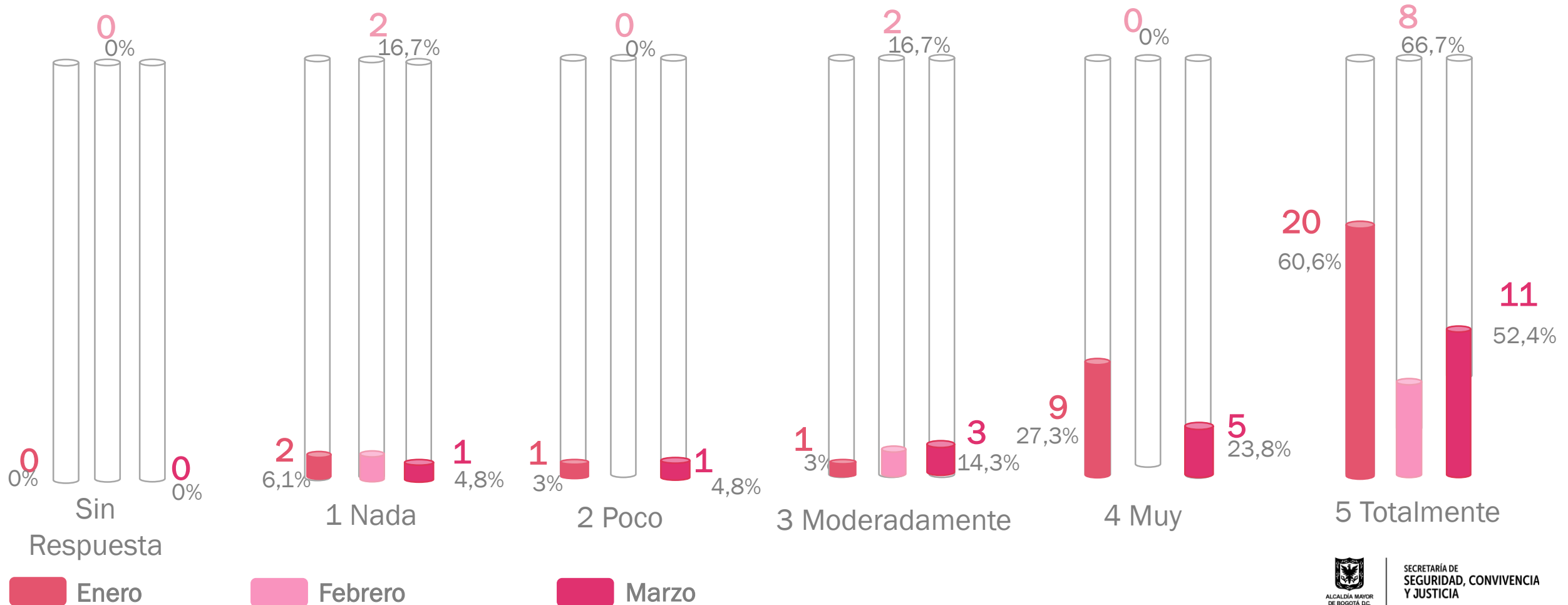


Respeto

- ➔ 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 I trimestre del 2.023 la opción **5 Totalmente Respetuoso**, obtuvo la mayor calificación: enero **84,8%**, febrero **91,7%** y marzo **85,7%**.
- ➔ 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?



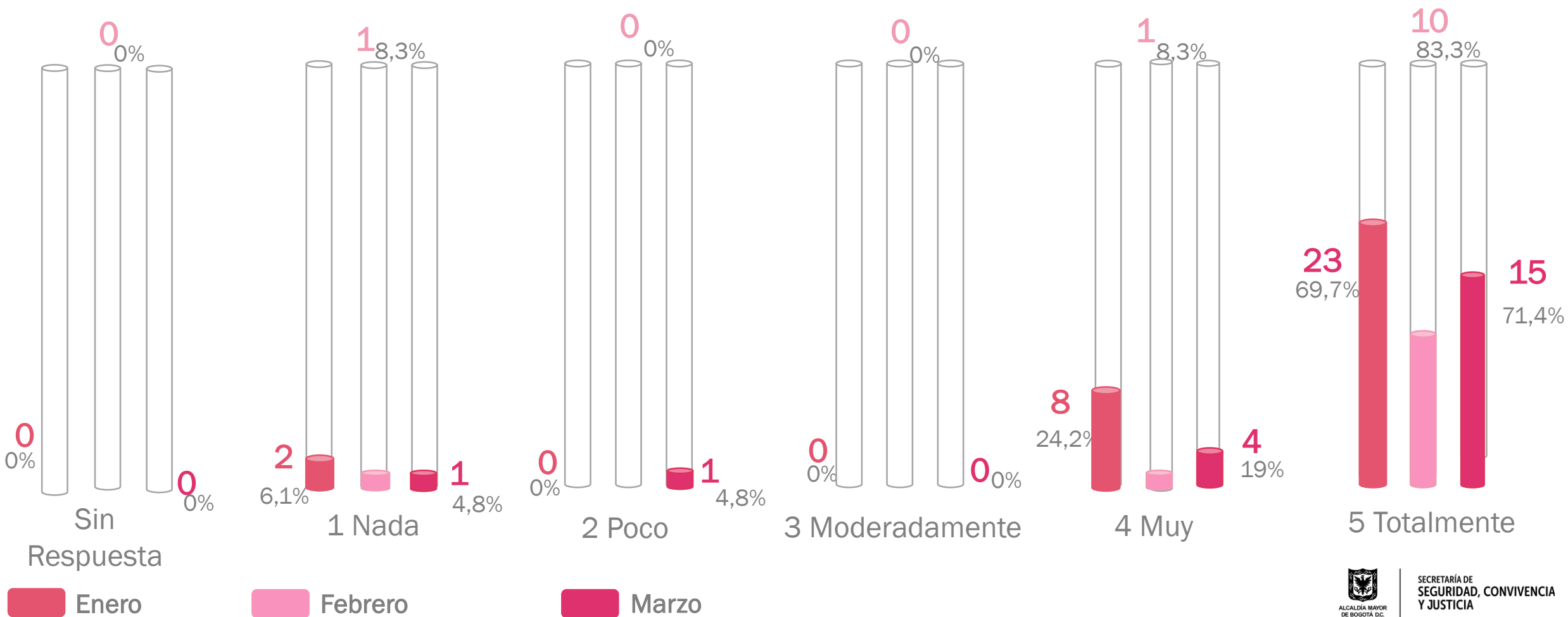
Rapidez

➔ Teniendo en cuenta la gráfica anterior, se puede identificar que, en el periodo evaluado, los tiempos empleados durante la atención por medio de los canales virtuales, **cumplen con lo requerido por la ciudadanía** siendo la opción **5 Totalmente Rápido** la que obtuvo la mayor calificación: enero **60,6%**, febrero **66,7%** y marzo **52,4%**.

Es importante continuar adelantando **acciones** que busquen incrementar 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 información recibida?

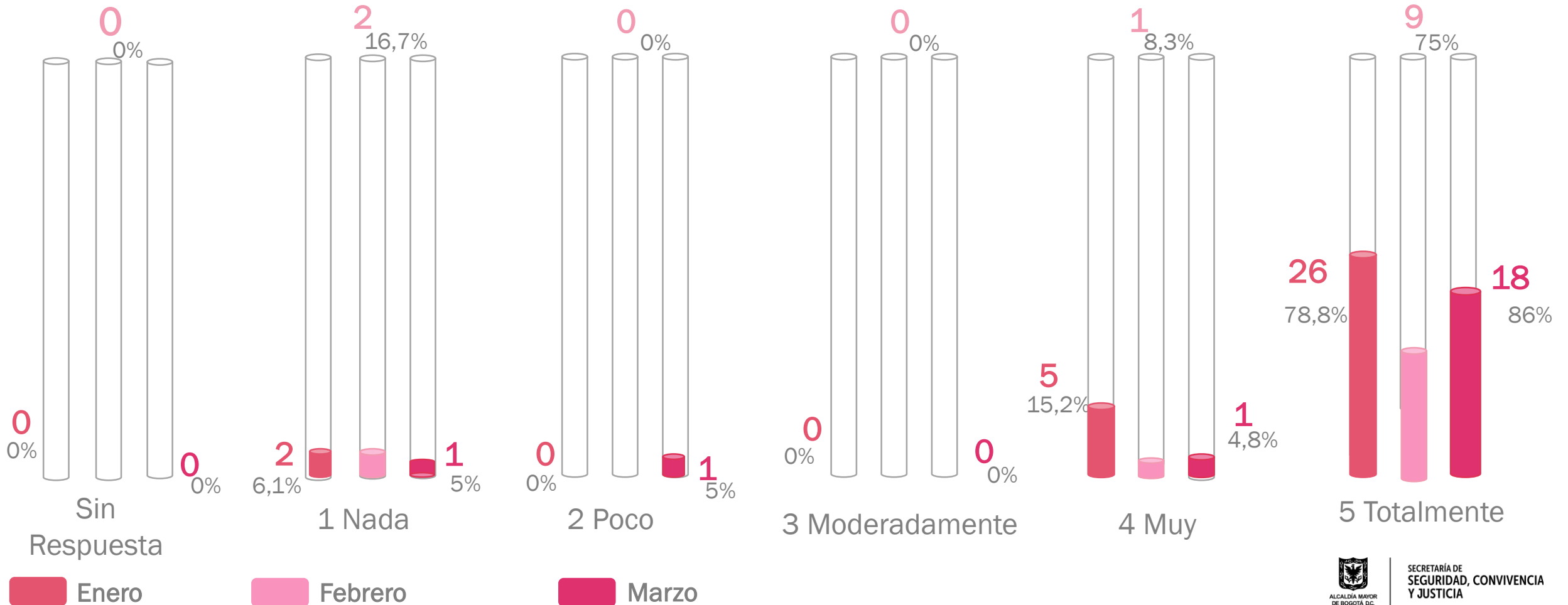


Claridad

- ➔ 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 febrero con un 83,3%, 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?



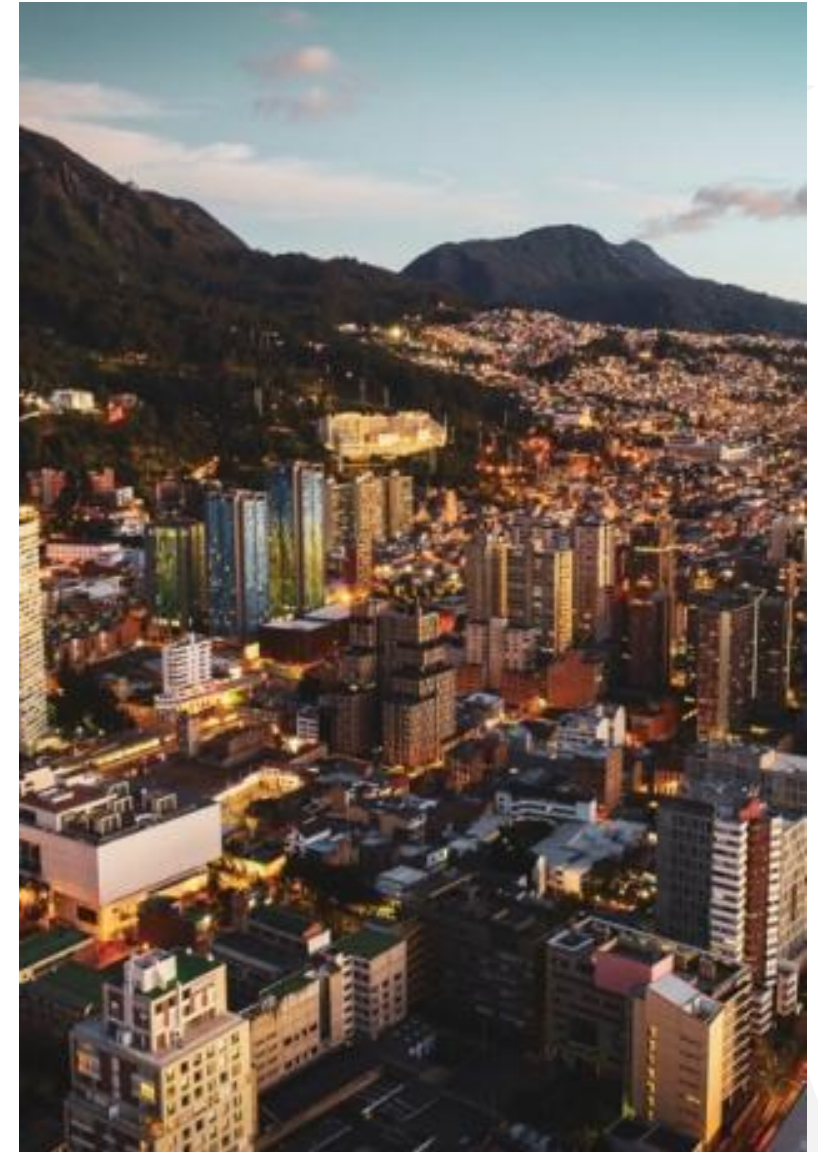
Satisfacción

- ➔ 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 la opción **5 Totalmente Satisfecho**, obtuvo las calificaciones más altas del trimestre: enero **78,8%**, febrero **75%** y marzo **86%**.

- 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 con la ciudadanía**.
- ➔

06

CONSIDERACIONES GENERALES



Consideraciones generales

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el I trimestre del año 2.023, la SDSCJ ha diseñado **un plan integral para su implementación**, que le permitan mejorar el servicio prestado en los diferentes canales dispuestos, por medio de:

- ➔ **El fortalecimiento de los canales (presencial, virtual y telefónico)** por parte de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, que permita mejorar la comunicación con la ciudadanía para que puedan acceder a los tramites y servicios que presta la entidad.

Consideraciones generales

- ➔ 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