



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## **Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia**

Subsecretaría de Gestión Institucional

Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano

Informe de medición de satisfacción de la ciudadanía

**1 octubre a 31 de diciembre de 2020.**

Av. Calle 26 No. 57 - 83 piso: 14 Torre 7  
Tel: +(571) 3779595 Ext :1136 -1141  
<https://scj.gov.co/>



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.





## INFORME DE SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

### INTRODUCCION.

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, en uso de las facultades otorgadas por el Decreto 413 de 2016 y el Acuerdo 637 de 2016, ha venido desarrollando e implementando los lineamientos para el servicio al ciudadano establecidos en el Decreto 197 de 2014 – PPDSC, el CONPES 3785 de 2013; la Ley 1712 de 2014 y el CONPES D.C. 03 de 2019, gestionando y haciendo seguimiento al servicio prestado a demás organismos y entidades, servidores públicos y ciudadanos, así como la adecuada atención de las solicitudes, quejas, reclamos y derechos de petición presentados por los ciudadanos, esto con el propósito de que su gestión se oriente hacia la efectividad en el servicio a la ciudadanía como razón de ser de la gestión pública, para prestar servicios con oportunidad, calidad y excelencia.

De acuerdo con lo anterior, la Entidad ha desarrollado distintas metodologías para tomar información valiosa de la percepción y satisfacción de los ciudadanos que acuden a la misma a solicitar un servicio o a consultar respecto de un trámite, como son:

- La encuesta de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención de los ciudadanos en los canales presencial y telefónico, con el fin de determinar la percepción que éstos tienen sobre la calidad del servicio prestado en los mismos, buscando reconocer fortalezas y oportunidades de mejora especialmente en cuanto a la capacidad para resolver requerimientos, el trato al ciudadano y la oportunidad de las respuestas a sus requerimientos.
- Encuesta de satisfacción de atención no presencial, mediante el cual se evalúa y registra la satisfacción y percepción respecto a la atención recibida, por parte de los(as) ciudadanos(as) que han sido orientados a través de los canales de atención virtual que comprenden WhatsApp, Correo electrónico y Chat virtual

Este documento se constituye en una herramienta para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ.



## INFORME DE SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

### OBJETIVO

Evaluar y conocer el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos frente a la atención que reciben por parte de los servidores, mediante la aplicación de las distintas estrategias establecidas para ello, estableciendo acciones a partir del análisis de los datos arrojados, en pro de mejorar continuamente la atención que se brinda a los ciudadanos.

### POBLACIÓN

Ciudadanía en general que usa los canales de interacción, principalmente presencial y telefónico, de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, para solicitar información acerca de los servicios y/o trámites enmarcados en la misionalidad y funciones de la Entidad.

### METODOLOGÍA.

#### INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN:

- I. **ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ATENCIÓN A LA CIUDADANIA**, documento oficial que el equipo de atención al ciudadano de la SDSCJ implementa para la medición del nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención realizada al ciudadano en la Entidad.

**Ficha técnica:** La Encuesta está compuesto por un cuestionario de seis (6) preguntas con respuesta cerrada, donde se evalúa el grado de satisfacción ciudadano frente a la atención realizada por el equipo de atención y servicio al ciudadano de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Previa a la aplicación del instrumento.

- II. **SATISFACCIÓN ACCESO A LA JUSTICIA.** La satisfacción del usuario en las Casas de Justicia recopila la información sistematizada, a partir de un seguimiento realizado a las encuestas enviadas a los ciudadanos atendidos virtualmente en los Canales de Atención No Presenciales, dispuestos en la Dirección de Acceso a la Justicia.



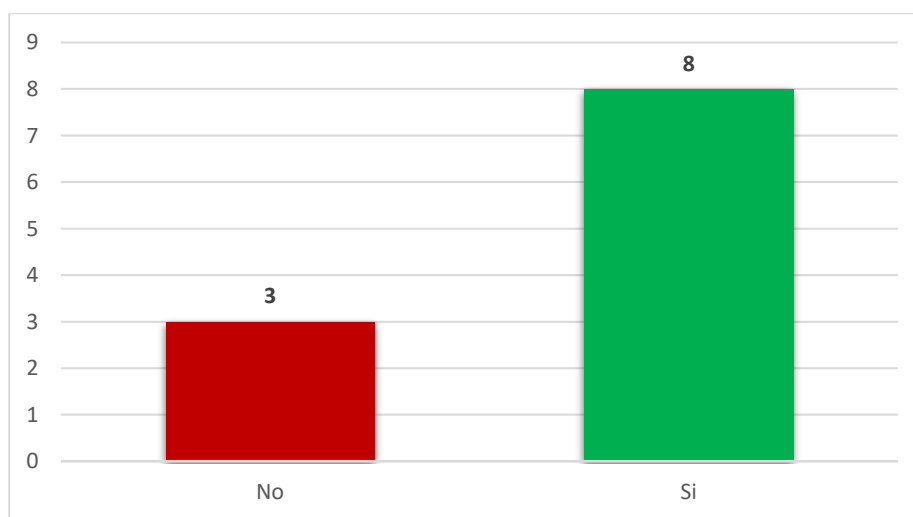
## RESULTADOS DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

**1. ENCUESTA.** Durante el periodo 1 octubre a 31 de diciembre de 2020, se implementó la herramienta de Encuesta de Satisfacción de Atención a la Ciudadanía para evaluar y conocer el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos frente a la atención que prestan los servidores de Atención a la Ciudadanía de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia; a continuación, se mencionan los resultados de los once (**11**) ciudadanos que permitieron ser encuestados en los canales telefónico y presencial con los que cuenta la Entidad, durante el periodo:

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

El **100%** de los **11** ciudadanos que permitieron ser encuestados una vez se contactaron con la Entidad, durante este periodo, utilizaron el canal telefónico para realizar su solicitud o petición.

**2. ¿Recibió respuesta oportuna a su solicitud?**



**Gráfica No. 1.** Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.



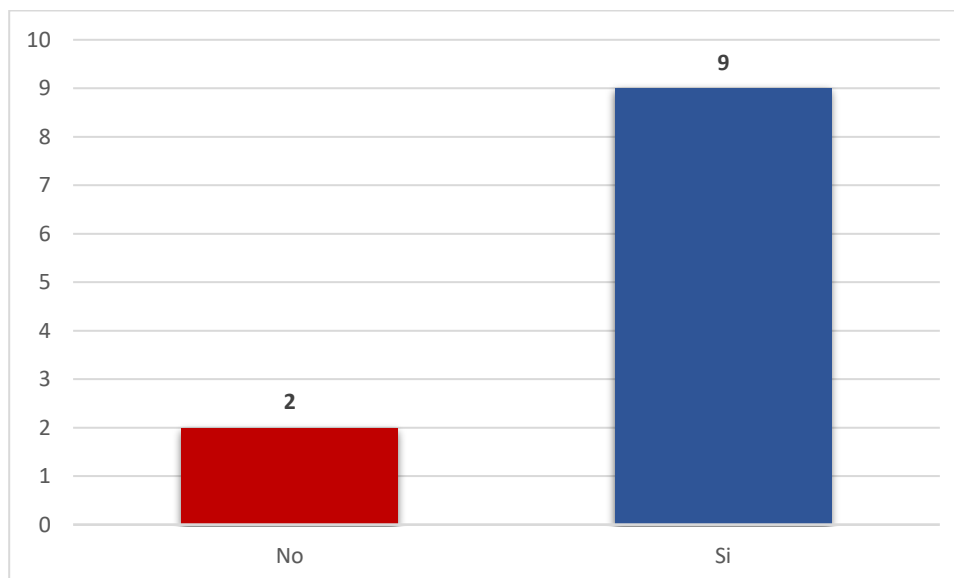
## INFORME DE SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

**Análisis.** De los **11** ciudadanos que fueron encuestados durante el periodo, el **73%** manifiesto que recibió respuesta oportuna a su solicitud realizada mediante los canales presencial y telefónico de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, frente a un **27%** que manifiestan no haber recibido respuesta oportuna a su solicitud manifestando lo siguiente:

*“No asistir a una cita telefónica es tan irrespeto, como escupirle a uno en la cara. No lo veo como un buen ejemplo para la secretaria de CONVIVENCIA.”*

*“Me comuniqué en cinco oportunidades con la línea 123 y solo conseguí respuesta en dos de ellas (4:19 am, 7:11 am y 7:25 am) para pedir presencia de la Policía y terminar con una fiesta que se realiza en vía pública a alto volumen perturbando la tranquilidad de los vecinos. La dirección reportada es la carrera 80 F 10A-13. Siendo las 7:45 am aún no aparece ningún agente.”*

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



**Gráfica No. 2.** Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

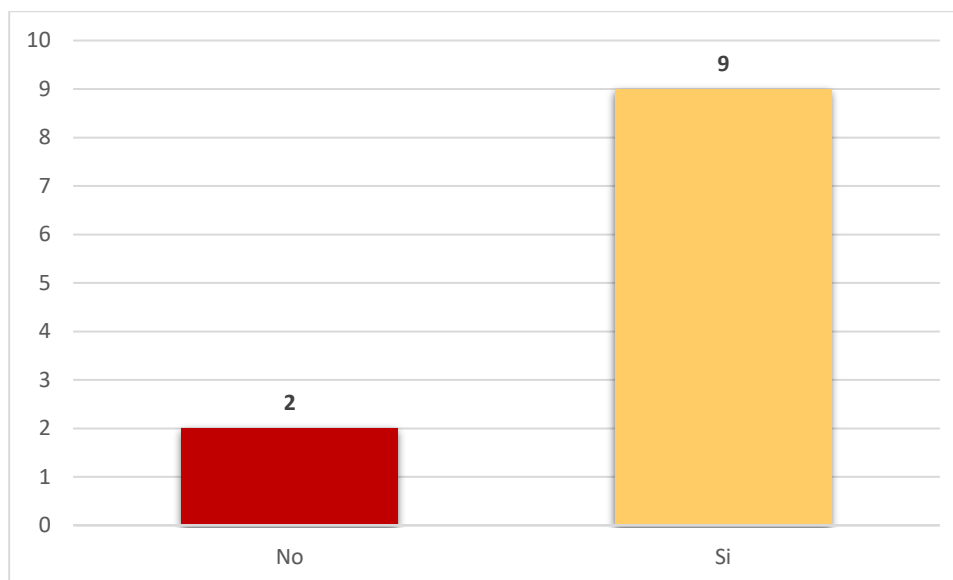


## INFORME DE SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

**Análisis.** El **82%** de los **11** ciudadanos encuestados durante el periodo octubre a diciembre de 2020, afirman que la persona que lo atendió escucho atentamente su solicitud respecto al trámite requerido, frente al **18%** de ciudadanos que manifestaron no fueron escuchados atentamente por quien les atendió o no fueron realmente atendidos manifestando lo siguiente:

*“No asistir a una cita telefónica es tan irrespeto, como escupirle a uno en la cara. No lo veo como un buen ejemplo para la secretaria de CONVIVENCIA.”*

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

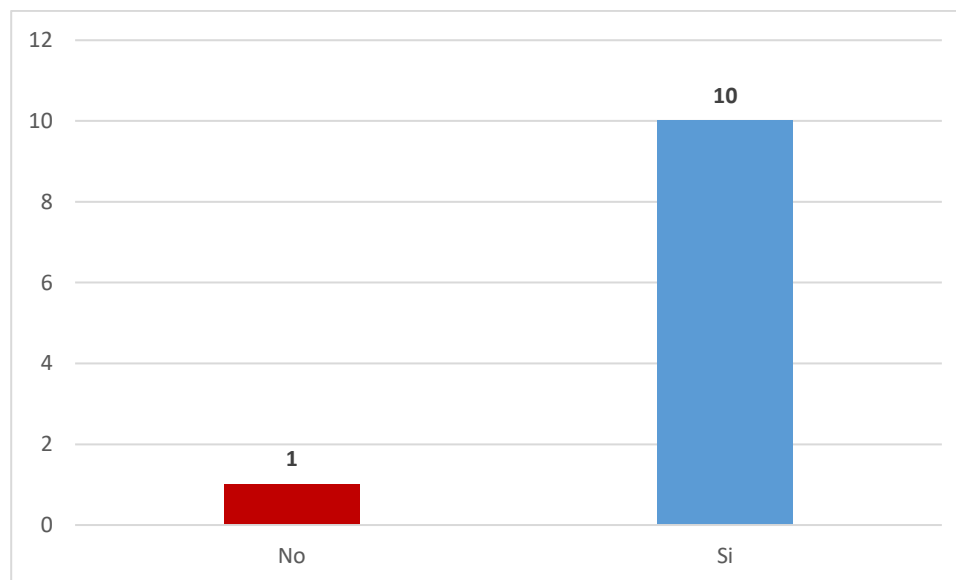


**Gráfica No. 3.** Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

**Análisis.** El **82%** de los **11** ciudadanos encuestados durante el periodo, afirman que la persona que lo atendió entendió su solicitud y le orientó adecuadamente, frente al **18%** de ciudadanos que manifestaron no fueron orientados adecuadamente, de acuerdo con su solicitud.



5. ¿Se expresó de forma clara?



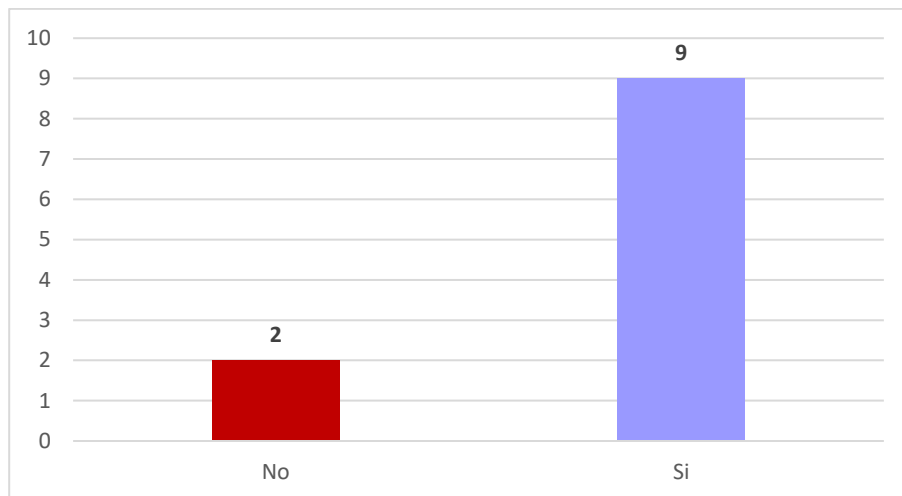
Gráfica No. 4. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

**Análisis.** El 91% de los 11 ciudadanos encuestados durante el periodo, afirman que la persona que lo atendió se expresó de forma clara, frente al 9% de ciudadanos que mencionan que la persona que les atendió no se expresó en forma clara, manifestando lo siguiente:

*“No asistir a una cita telefónica es tan irrespeto, como escupirle a uno en la cara. No lo veo como un buen ejemplo para la secretaria de CONVIVENCIA.”*



## 6. ¿Fue amable?



**Gráfica No. 5.** Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

**Análisis.** El **82%** de los **11** ciudadanos encuestados durante el periodo, afirman que la persona que lo atendió fue amable, frente al **18%** de ciudadanos que mencionan que la persona no fue amable durante la atención a su solicitud.

## II. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN ACCESO A LA JUSTICIA.

La siguiente es la información reseñada por las Encuestas de Satisfacción de los Canales de Atención No Presencial, para los meses solicitados de octubre-noviembre-diciembre. En este último trimestre del 2020, **799** personas contestaron la encuesta. Aunque las encuestas se envían a todos los ciudadanos atendidos semanalmente, el número de encuestas contestadas por los ciudadanos representa el **15,1%** de las atenciones virtuales totales durante el mismo trimestre.

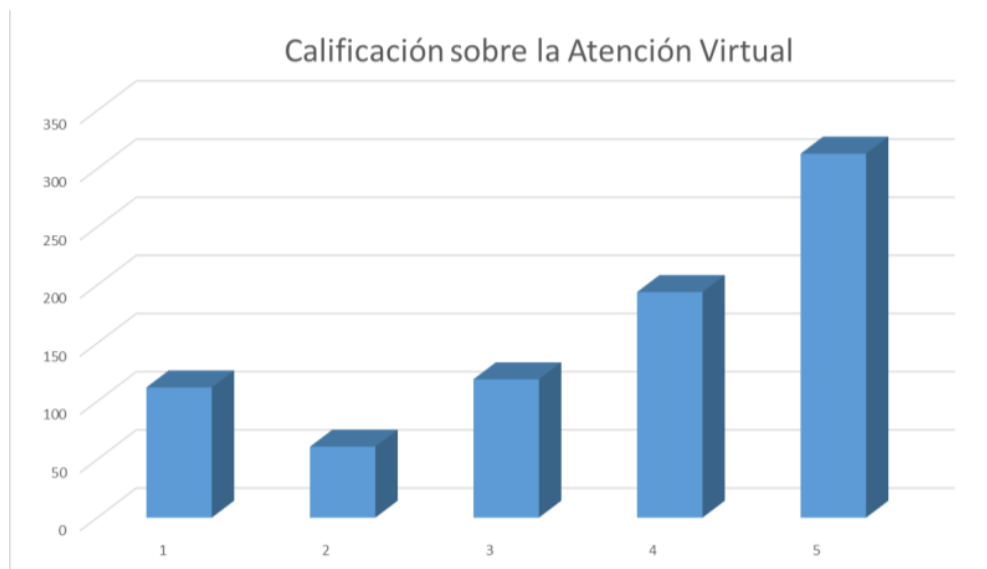
Los datos procesados de las Encuestas de Satisfacción, para el periodo en mención, nos arrojan lo siguiente:





## INFORME DE SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

1. Que de una calificación de 1 a 5 sobre la calidad de la atención brindada, el promedio de respuesta alcanzó el **3,66**. Este dato siguió aumentando respecto al **3,33** del periodo abril - junio y el 3,39 del periodo julio-septiembre.



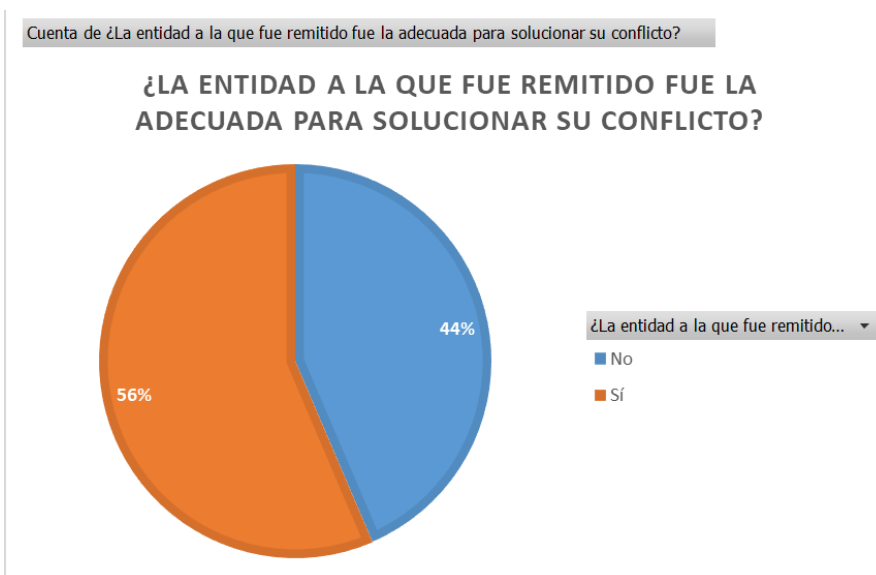
La anterior, es la distribución de opciones contestadas resumidas en porcentajes del total general, para el último trimestre. La respuesta más seleccionada es la 5, una excelente atención prestada, con un **39%**, seguida por la opción 4 con un **24%**.

2. De acuerdo con la información suministrada, 4 de cada 5 personas que contestaron la encuesta, siguieron la recomendación del CRI para solucionar el conflicto consultado en la atención virtual.

Cuenta de ¿Siguió la recomendación brindada para contactar el servicio de la entidad responsable que Etiquetas defila puedesolucionarsunecesidad?Ej, ingresaralapáginaweb, llamarauna línea, enviar un correo, ingres...	
No	9,26%
Sí	90,74%
<b>Total general</b>	<b>100,00%</b>

Asimismo, de ese **90,74%** que siguió la recomendación del CRI, el **54,8 %** manifiesta que la entidad a la que fue remitido fue la adecuada para solucionar su conflicto.

- Adicionalmente, del total general, el **56,4%** manifiesta que la remisión realizada por el CRI fue finalmente la adecuada. Se mantiene relativamente estable con respecto al **57%** del periodo julio-septiembre, respectivamente.



- Finalmente, en las observaciones generales se observa una tendencia a manifestar que si bien se ofrece una amable orientación y un adecuado redireccionamiento en el CRI, en el momento de acudir a la entidad correspondiente no se ve atendida la necesidad del ciudadano y por ende este manifiesta su descontento general con la efectividad.

Sobre las observaciones muchos ciudadanos deciden no agregar ningún comentario como observación en la Encuesta. Generalmente, estos se manifiestan satisfechos con la atención recibida.



## INFORME DE SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

### RECOMENDACIONES

1. Fortalecer el entrenamiento en el puesto de trabajo de los funcionarios y contratistas que se encuentran de cara al ciudadano, a fin de que se dé cumplimiento a los Protocolos de los Canales de Atención, inmersos en el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.
2. Socializar a los Directivos los resultados de la medición de la satisfacción realizada a los ciudadanos atendidos, a fin de que se realicen las mejoras necesarias que permita garantizar el derecho que tiene todo ciudadano a recibir respuesta oportuna a su solicitud.
3. Establecer las acciones necesarias para realizar la medición de satisfacción a los ciudadanos a quienes se ha enviado respuestas de la PQRS, tramitada en la Entidad.