



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 enero a 30 de junio 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.





INTRODUCCION.

La Secretaria 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.



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

- Los medidores de atención instalados en las casas de justicia de la Entidad los cuales mediante un digitador electrónico recolectan la información de la evaluación dada por los ciudadanos a la atención recibida en el equipamiento.
- 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 Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia - SDSCJ.

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 Secretaria 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:

1. **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 implementa para la medición del nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a la atención realizada por el equipo de atención y servicio 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 ciudadanos frente a la atención realizada por el equipo de atención y servicio al ciudadano de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Previa a la aplicación del instrumento.

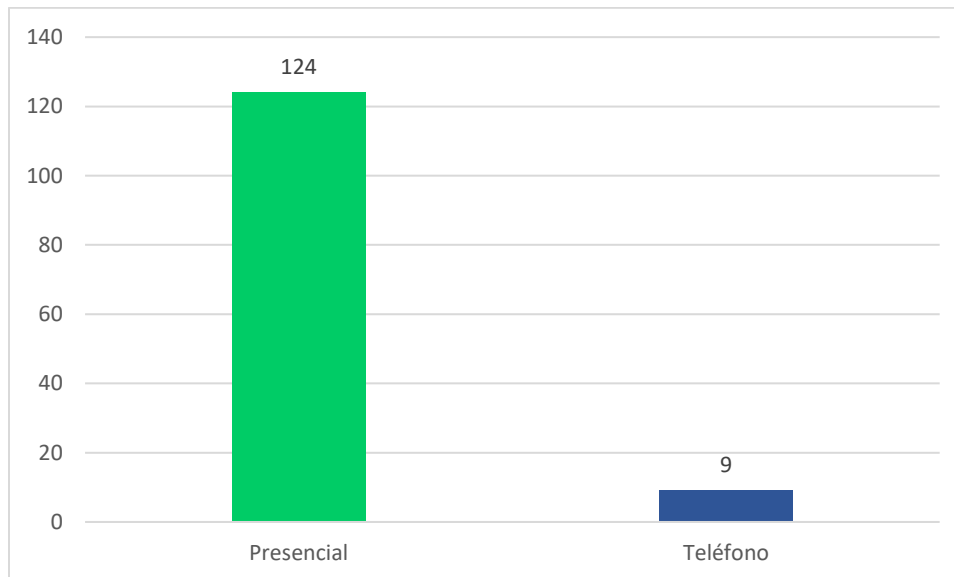
2. **SATISFACCIÓN EN CASAS DE JUSTICIA.** La satisfacción del usuario en las Casa de Justicia es medida por medio de un digitador electrónico en el que las personas oprimen y evalúan su experiencia en el equipamiento durante la atención presencial. A partir de las medidas de aislamiento por la pandemia COVID19, se estableció un instrumento nombrado como Encuesta de satisfacción de atención no presencial, el cual se realiza a las personas que son atendidas en los canales no presenciales.



RESULTADOS DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

1. **ENCUESTA.** Durante el periodo 1 enero a 30 de junio 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 **ciento treinta y tres (133)** ciudadanos encuestados durante el periodo:

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



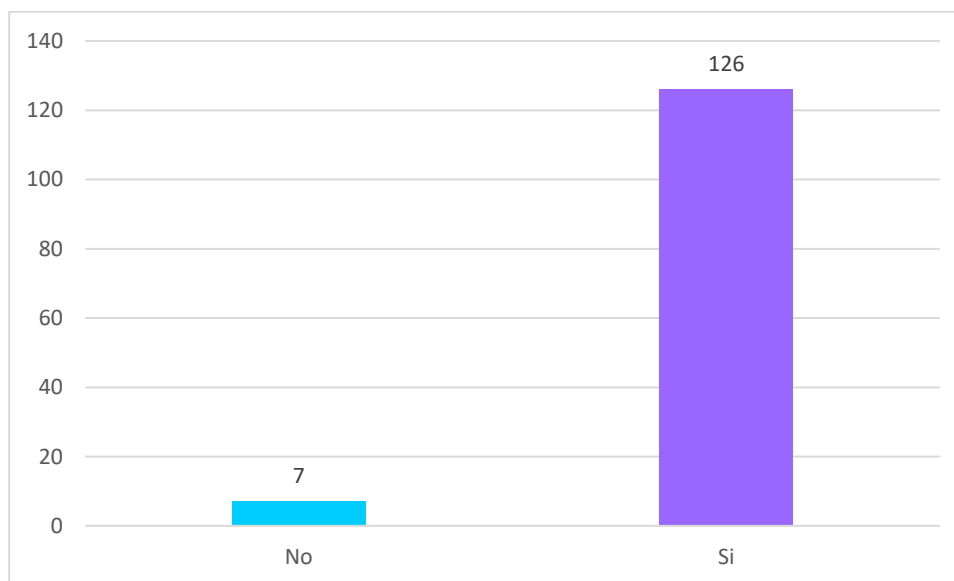
Gráfica No. 1. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.



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

Análisis. El **100%** de los **133** ciudadanos que se contactaron durante este periodo con la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, utilizaron los canales presencial y telefónico; siendo el canal presencial, el de mayor representación con un porcentaje del **93%** frente a un **7%** de ciudadanos que utilizaron el canal telefónico.

¿Recibió respuesta oportuna a su solicitud?



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

Análisis. De los **133** ciudadanos que fueron encuestados durante el periodo, el **95%** manifiesto que recibió respuesta oportuna a su solicitud realizada mediante los canales presencial y telefónico de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, frente a un **5%** que manifiestan no haber recibido respuesta oportuna a su solicitud manifestando lo siguiente:



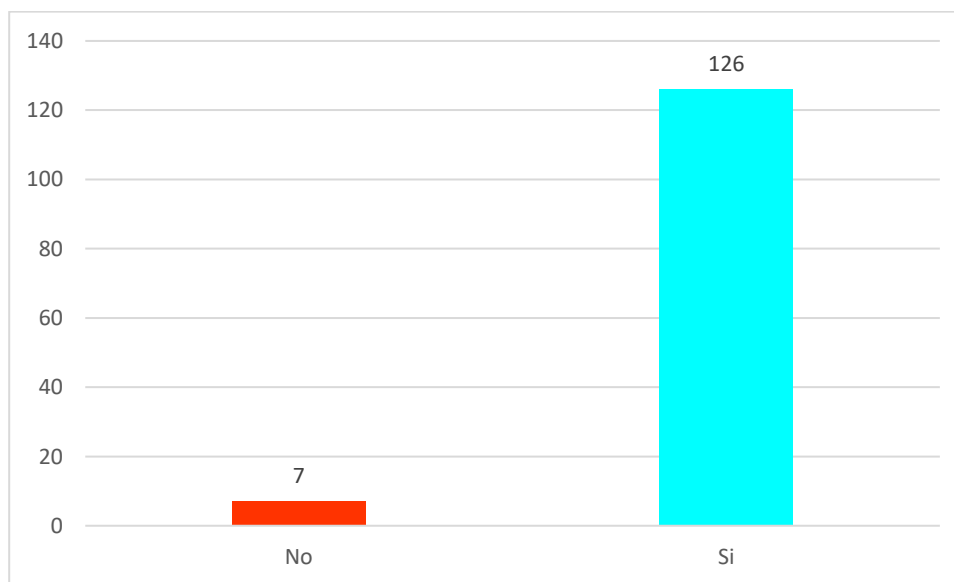
INFORME DE SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

“Esta línea solo se limita pedir los mismos datos cada vez que uno escribe para contactarse y de ahí no realizan ningún tipo de comunicación aceriba, llevo 4 días comunicándome por este medio y no ha sido posible recibir atención realmente buena.”

“Por medio de la presente le informo a la casa de justicia que yo Juan Alejandro López Rojas con número de c.c 1000974795 hice presencia el día 3/04/2020 y no había servicio al cliente. Y por medio de la presente espero respuesta urgentemente”

“Llame por más de tres horas a la línea de emergencia, por una fiesta que están haciendo mis vecinos, violando, creo yo los protocolos de aislamiento social además del respeto por el descanso y nunca contestaron. ¿Si no es a esta línea cual es la opción? ¿Una opción real para una emergencia?”

¿La persona que le atendió lo escuchó atentamente?



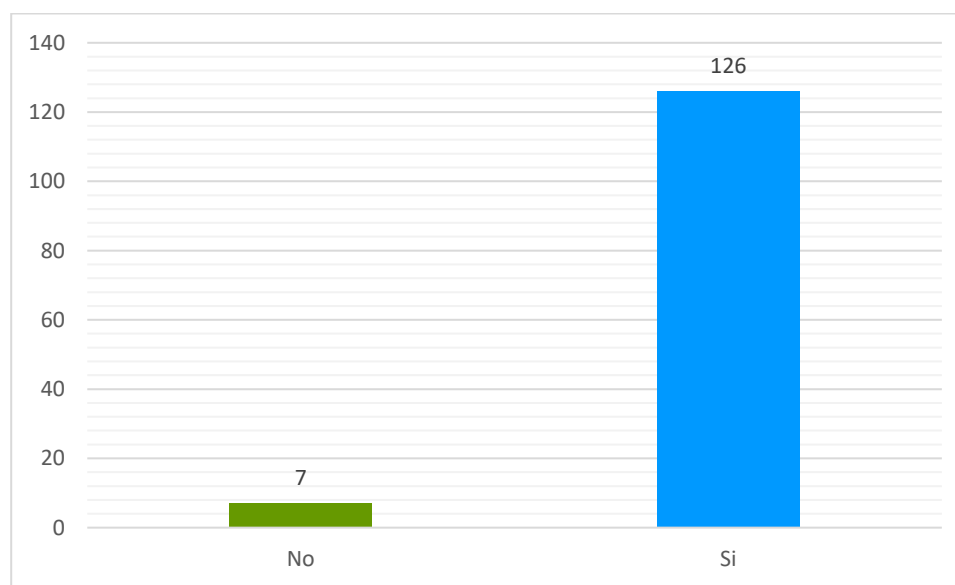
Gráfica No. 3. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.



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

Análisis. El **95%** de los **133** ciudadanos encuestados durante el periodo enero a junio de 2020, afirman que la persona que lo atendió escucho atentamente su solicitud respecto al trámite requerido, frente al **5%** de ciudadanos que manifestaron no fueron escuchados atentamente por quien les atendió o no fueron realmente atendidos por cuanto las sedes donde se presentaron para atención presencial desde mediados del mes de marzo de 2020, no prestaron atención de manera presencial, debido a la emergencia sanitaria y aislamiento en el que se encuentra la ciudad por la pandemia del COVID19.

¿Entendió su solicitud y le orientó adecuadamente?



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

Análisis. El **95%** de los **133** ciudadanos encuestados durante el periodo enero a junio de 2020, afirman que la persona que lo atendió entendió su



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

solicitud y le orientó adecuadamente, frente al 5% de ciudadanos que manifestaron no fueron orientados adecuadamente, de acuerdo con su solicitud.

Frente a la orientación adecuada algunos ciudadanos manifestaron:

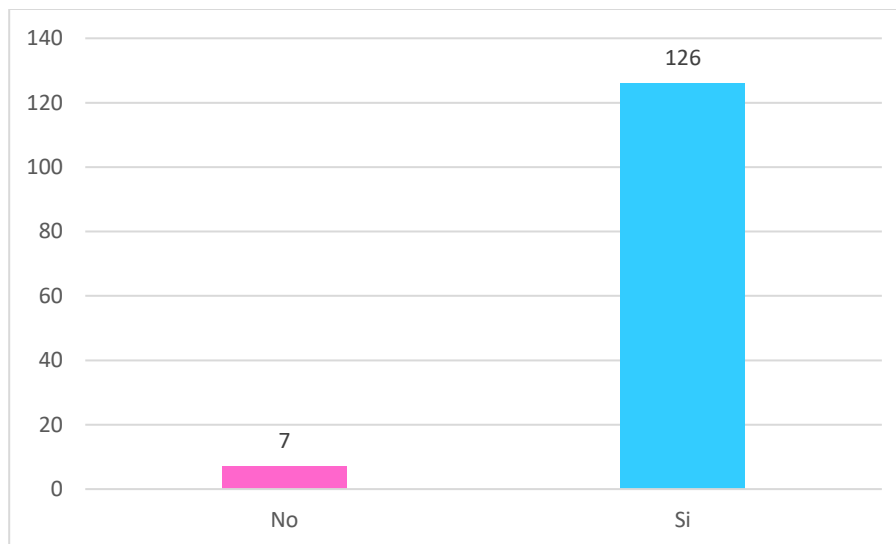
“Me atendieron excelentemente, y tienen calidad humana.”

“me sentí muy bien atendido, fue clara la información. gracias”

“Amabilidad y compromiso ético- profesional”

“La oficina y sus funcionarios son muy colaboradores. Gracias”

¿Se expresó de forma clara?



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

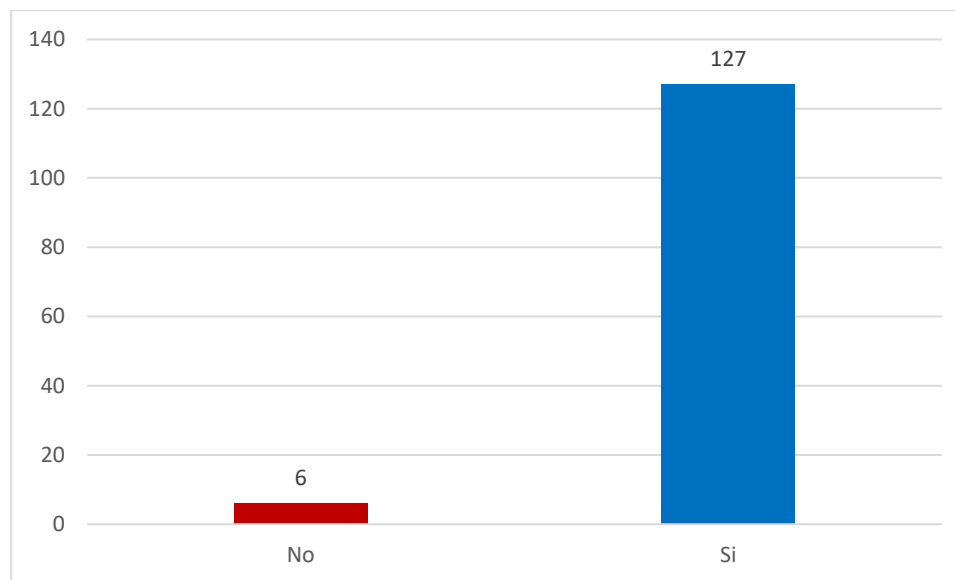
Análisis. El 95% de los 133 ciudadanos encuestados durante el periodo enero a junio de 2020, afirman que la persona que lo atendió se expresó de



forma clara, frente al **5%** de ciudadanos que mencionan que la persona que les atendió no se expresó en forma clara, manifestando lo siguiente:

“Estoy solicitando que se active una cámara de seguridad del parque de la araña de la localidad de Tunjuelito en el barrio Venecia, la inseguridad es total, y la señora que me contesto le parecía muy gracioso que le afirmara que la que hizo que colocaran las dos cámaras insistiendo en la administración anterior fui yo, todos critican, pero nadie actúa, por ello como el chiste...”

¿Fue amable?



Gráfica No. 6. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. El **96%** de los **133** ciudadanos encuestados durante el periodo enero a junio de 2020, afirman que la persona que lo atendió fue amable, frente al **4%** de ciudadanos que mencionan que la persona no fue amable durante la atención a su solicitud.



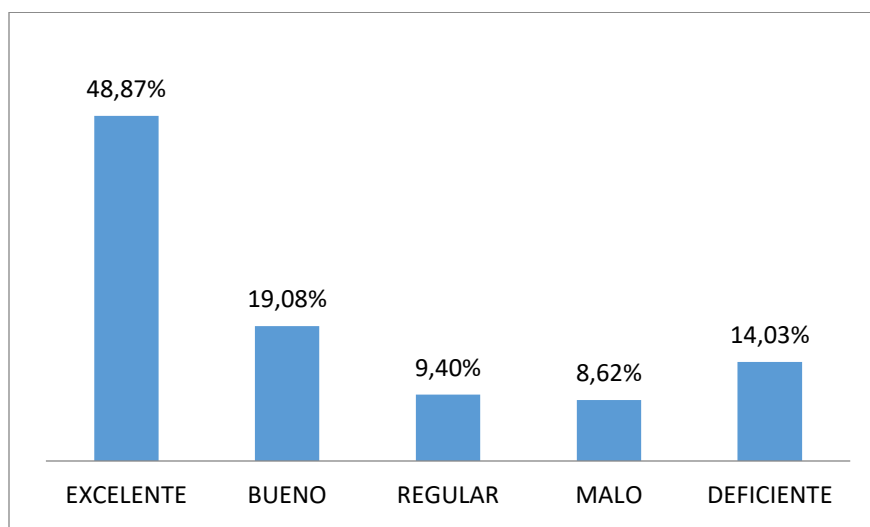
Frente a la amabilidad algunos ciudadanos manifestaron:

“La oficina y sus funcionarios son muy colaboradores. Gracias”

“Amabilidad y compromiso ético- profesional”

2. MEDIDORES DE SATISFACCIÓN. Estos digitadores ubicados en las casas de justicia, durante el periodo enero a marzo de 2020, obtuvieron a nivel distrital las siguientes respuestas:

Gráfica 1 Calificaciones obtenidas en 2020 en las Casas de Justicia



Fuente: Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia

La información anterior denota que 67,95% de la población que visitó las Casas de Justicia tuvo una buena experiencia al visitar las Casas de Justicia, lo que indica que tuvieron un nivel alto de satisfacción en su visita al equipamiento.

Cabe mencionar que, durante el periodo abril a junio de 2020, la Dirección de Acceso a la Justicia diseñó un instrumento de medición denominado “Encuesta de satisfacción de atención no presencial”, mediante el cual se evalúa y registra la



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

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.

La siguiente es la información reseñada por las Encuestas de Satisfacción de los Canales de Atención No Presencial, para los meses de abril-mayo-junio. En este periodo, 1033 personas contestaron la encuesta, las cuales como concluyó la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos en su Primer Seguimiento, no han alcanzado un valor representativo ya que muchos ciudadanos, el 41% aproximadamente, no contestan la encuesta.

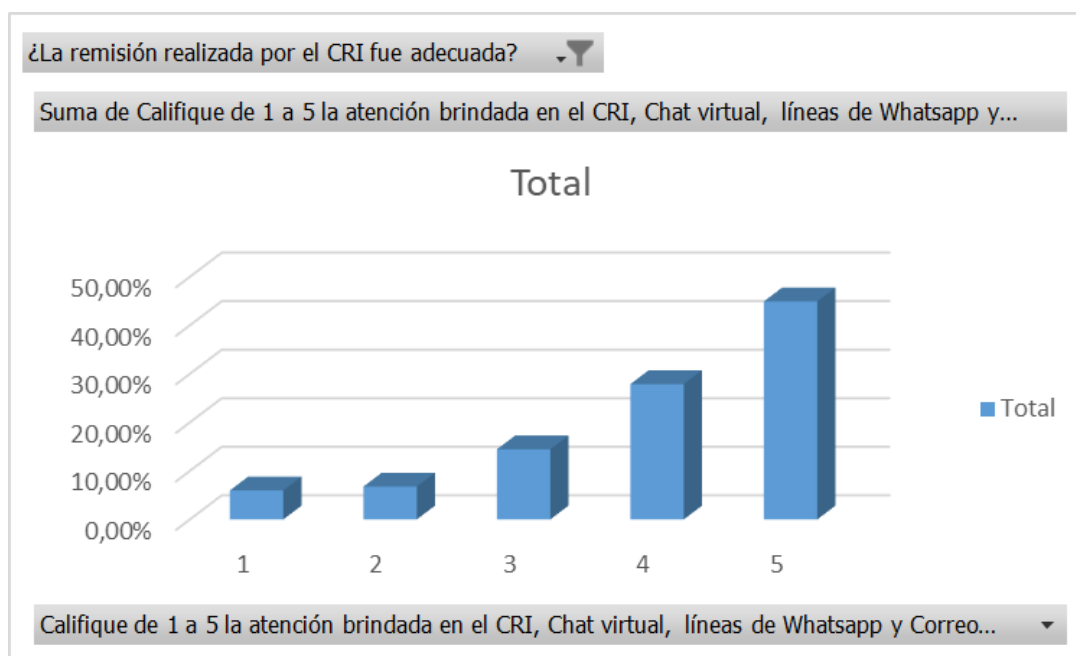
Para enfrentar este inconveniente, desde el mes de junio se ha comenzado a sistematizar un seguimiento a las encuestas enviadas a los ciudadanos atendidos virtualmente. En este seguimiento, se envía la encuesta a cada ciudadano y se registra si se diligenció para: descartar un segundo envío de la encuesta o para identificar conflictos sobre la información del correo electrónico suministrado.

Los datos procesados durante el periodo en mención nos arrojan lo siguiente:

1. Que de una calificación de 1 a 5 sobre la calidad de la atención brindada, el promedio de respuesta alcanzó el 3,31. Este dato no contrasta significativamente con el promedio actual de 3,33 (al 22/07/2020).



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



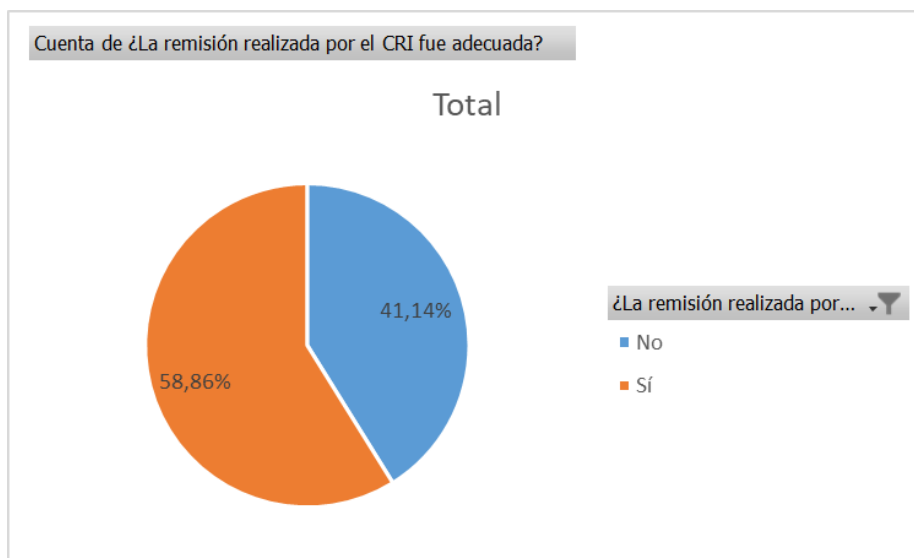
La anterior, es la distribución de opciones contestadas resumidas en porcentajes del total general. La respuesta más seleccionada es la 5, una excelente atención prestada, con un 44,92%.

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 virtualidad.

En comparación con los datos actuales, el 90% sigue las recomendaciones (al 22/07/2020).

Asimismo, el 89,74% siguió la recomendación del CRI, el 62,46% manifiesta que la entidad a la que fue remitido fue la adecuada para solucionar su conflicto. Sin embargo, al restante 37,54% no le fue útil el redireccionamiento.

3. Adicionalmente, del total general, la calificación sobre la remisión recibida como positiva o negativa, independientemente del resto de las respuestas, se encuentra repartida entre un 58,86% y un 41,14%, respectivamente.



Al 22/07/2020 la variación no supera el 1% con los datos presentados sobre esta pregunta para el periodo abril-mayo-junio.

4. Finalmente, en las observaciones generales se observa una tendencia a manifestar que si bien se puede ofrecer una adecuada orientación y redireccionamiento en el CRI, en el momento de acudir a la entidad correspondiente no se ve atendida la necesidad del ciudadano y este manifiesta su descontento general con la atención.

Sobre las observaciones 1 de cada 5 ciudadanos, decide no agregar ningún comentario como observación en la Encuesta.



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

RECOMENDACIONES

1. Fortalecer el entrenamiento en el puesto de trabajo 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. Resulta importante que las Dependencias de la Secretaria de Seguridad, Convivencia y Justicia, identifiquen los temas recurrentes de peticiones ciudadanas, a fin de propiciar las mejoras pertinentes a realizar en sus servicios de cara al ciudadano.

Revisó: Angelica Bibiana Castro – Asesora Subsecretaria de Gestión Institucional.

Proyectó: Claudia Ximena Hormaza Lozano – Atención y Servicio a la Ciudadanía