



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 31 de marzo de 2020.

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





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.
- Los medidores de atención instalados en las casas de justicia de la Entidad los cuales mediante un digitador electrónico recolectan la información de la



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

evaluación dada por los ciudadanos a la atención recibida en el equipamiento.

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.

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:

1. **ENCUESTA DE SATISFACCION ATENCIÓN A LA CIUDADANIA**, documento oficial que el equipo de atención al ciudadano de la Secretaría 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 compuesta 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. MEDIDORES DE SATISFACCIÓN CASAS DE JUSTIA.** 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.

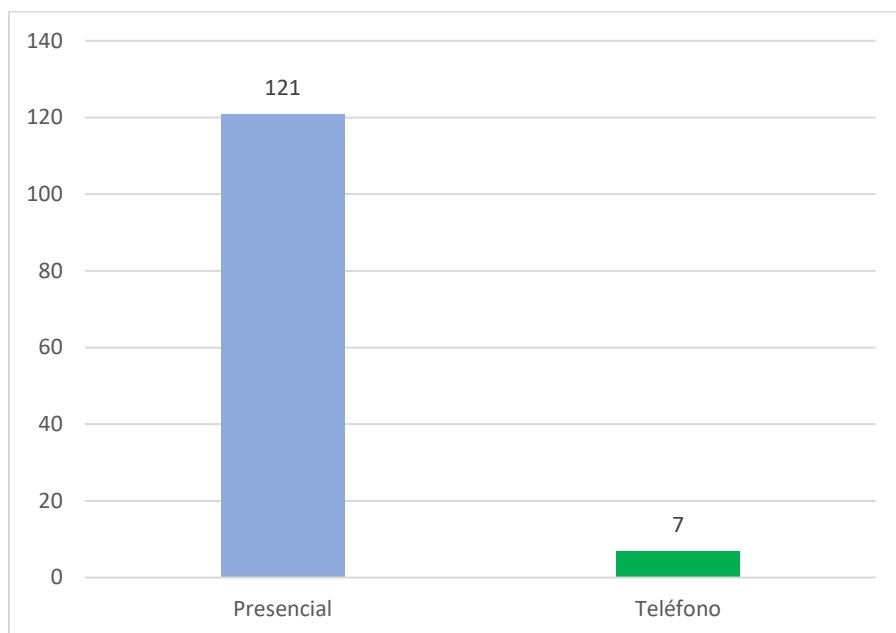
RESULTADOS DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

- 1. ENCUESTA.** Durante el periodo 1 enero a 31 de marzo 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 Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia; a continuación, se mencionan los resultados de los **ciento veintiocho (128)** ciudadanos encuestados durante el periodo:



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

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



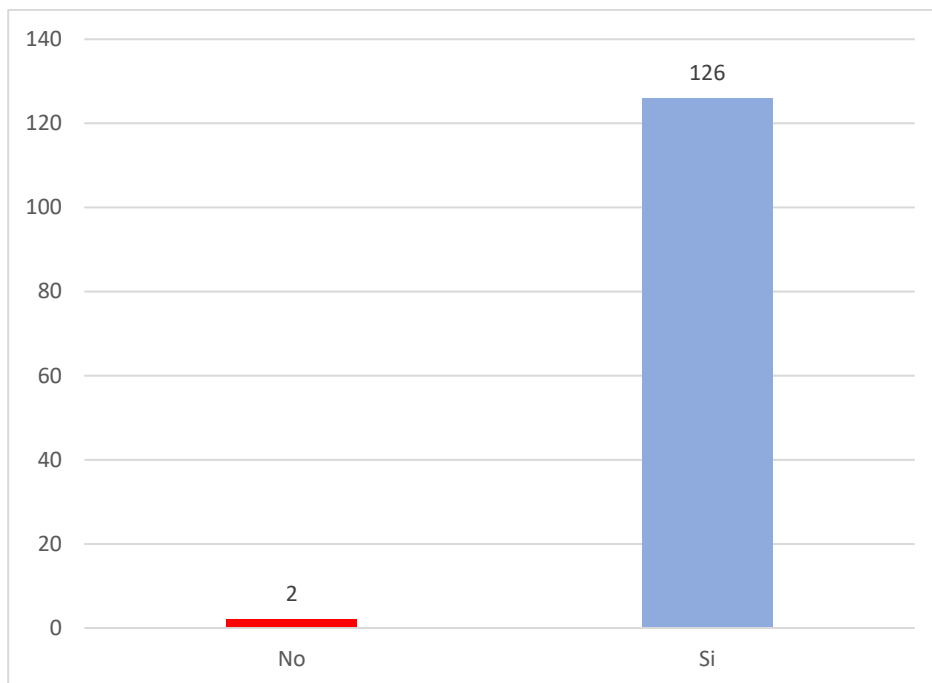
Gráfica No. 1. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. Se evidencia que el **100%** de los **128** ciudadanos que se contactaron durante este periodo con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, utilizaron los canales presencial y telefónico; siendo el canal presencial, el de mayor representación con un porcentaje del **95%** frente a un **5%** de ciudadanos que utilizaron el canal telefónico.



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

¿Recibió respuesta oportuna a su solicitud?

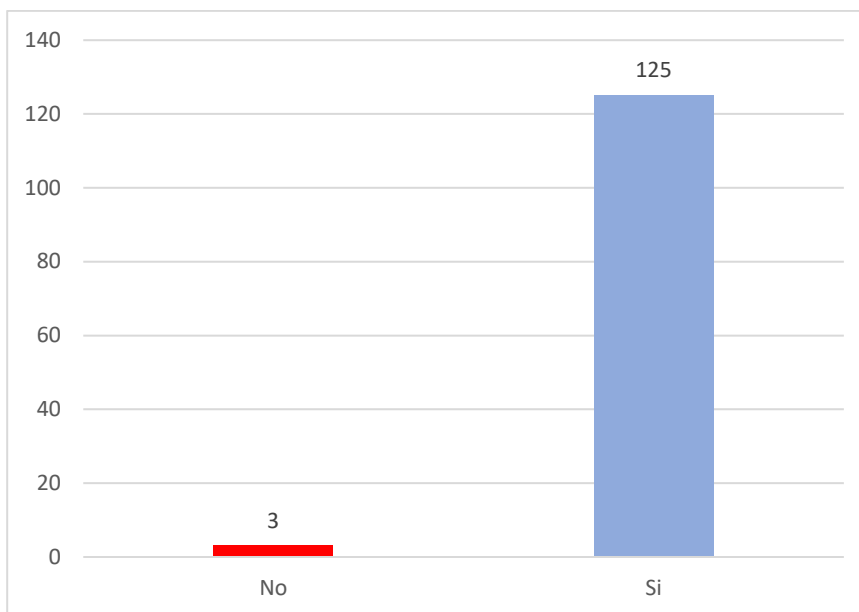


Gráfica No. 2. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. De los **128** ciudadanos que fueron encuestados durante el periodo, el **98%** 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 **2%** que manifiestan no haber recibido respuesta oportuna a su solicitud manifestando lo siguiente:



¿La persona que le atendió lo escuchó atentamente?

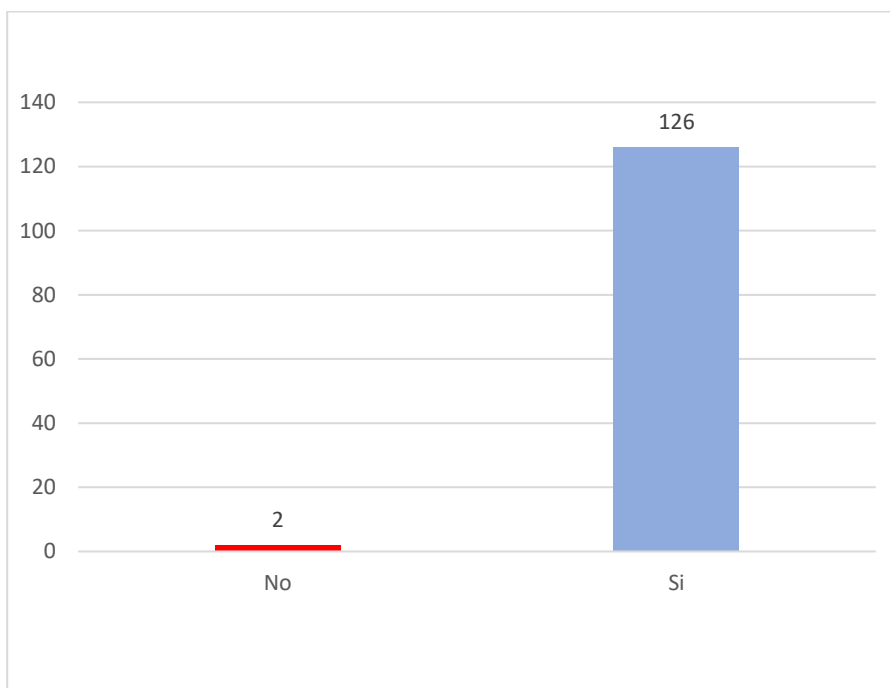


Gráfica No. 3. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. El **98%** de los **128** ciudadanos encuestados durante el periodo de medición, afirman que la persona que lo atendió escucho atentamente su solicitud respecto al trámite requerido, frente al **2%** de ciudadanos que manifestaron no fueron escuchados atentamente por quien les atendió.



¿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 **98%** de los **128** ciudadanos encuestados durante el periodo de medición, afirman que la persona que lo atendió entendió su solicitud y le orientó adecuadamente, frente al **2%** de ciudadanos que manifestaron no fueron orientados adecuadamente, de acuerdo con su solicitud.

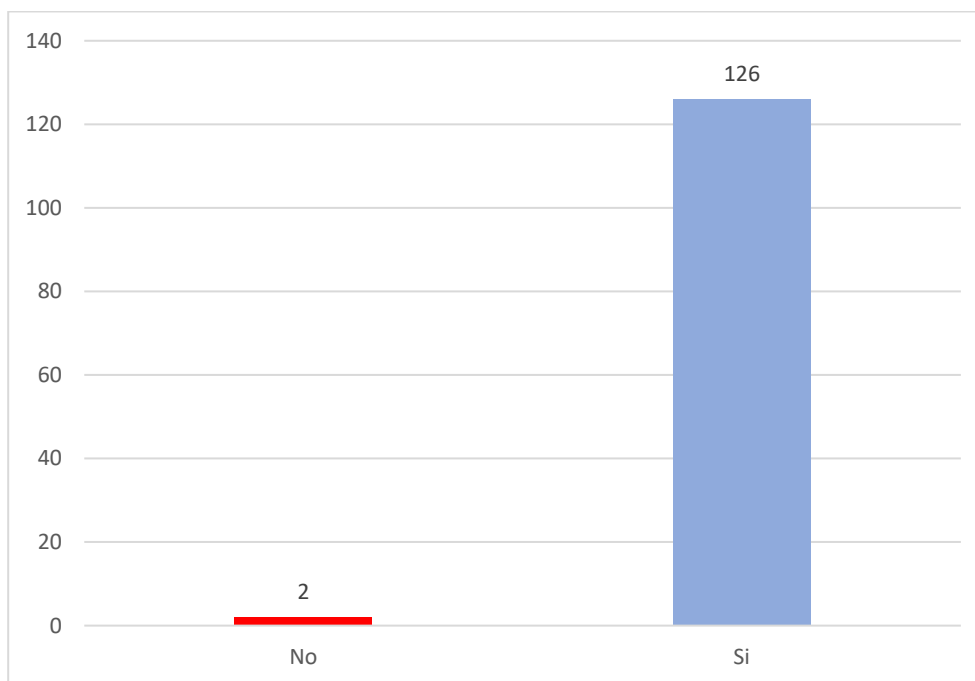
Frente a la orientación adecuada algunos ciudadanos manifestaron:

“Me atendieron excelentemente, y tienen calidad humana.”

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



¿Se expresó de forma clara?

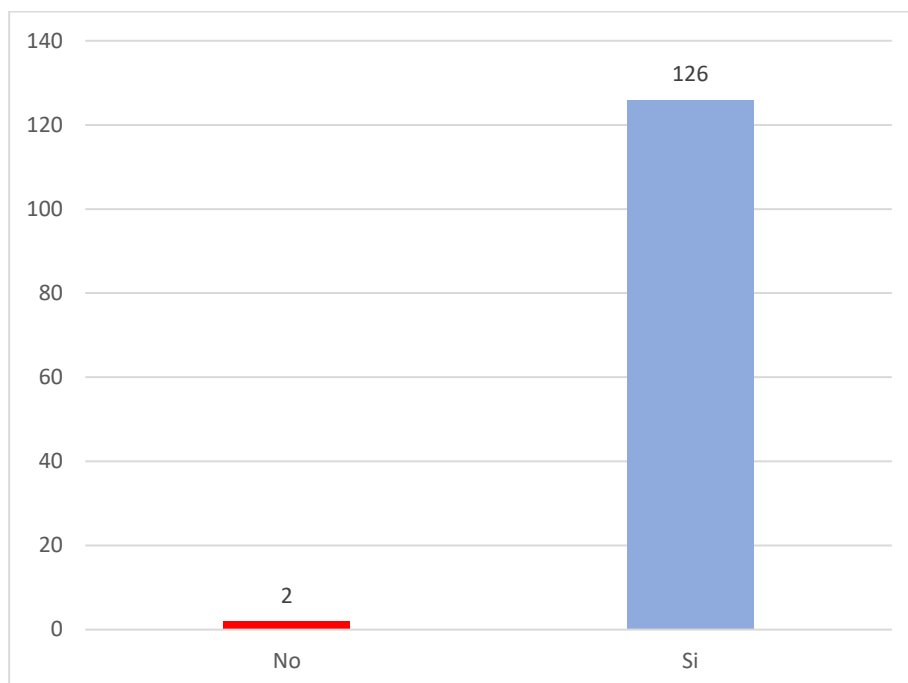


Gráfica No. 5. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. El **98%** de los **128** ciudadanos encuestados durante el periodo de medición, afirman que la persona que lo atendió se expresó de forma clara, frente al **2%** de ciudadanos que mencionan que la persona que les atendió no se expresó en forma clara.



¿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 **98%** de los **128** ciudadanos encuestados durante el periodo de medición, afirman que la persona que lo atendió fue amable, frente al **2%** de ciudadanos que mencionan que la persona no fue amable durante la atención a su solicitud.

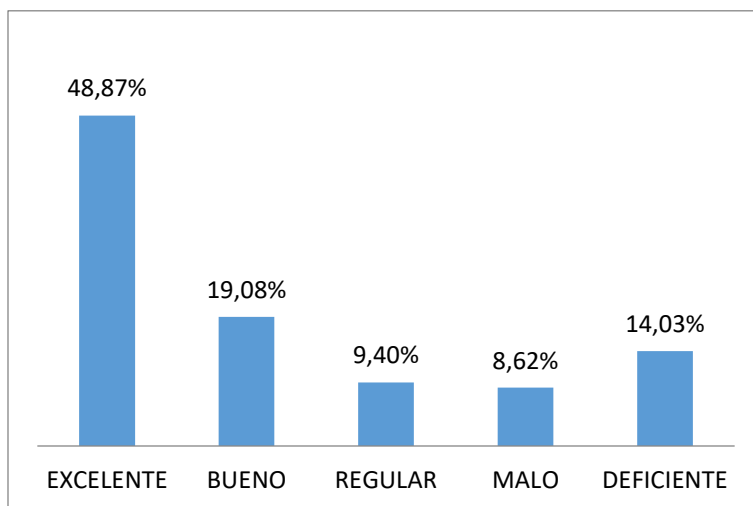
Frente a la amabilidad algunos ciudadanos manifestaron:

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

“Amabilidad y compromiso ético- profesional”

2. MEDIDORES DE SATISFACCIÓN. Estos digitadores obtuvieron a nivel distrital las siguientes respuestas en 2020:

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 vista al equipamiento.

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 Secretaría 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.