



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 julio a 30 de septiembre 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)



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

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.

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 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



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

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.

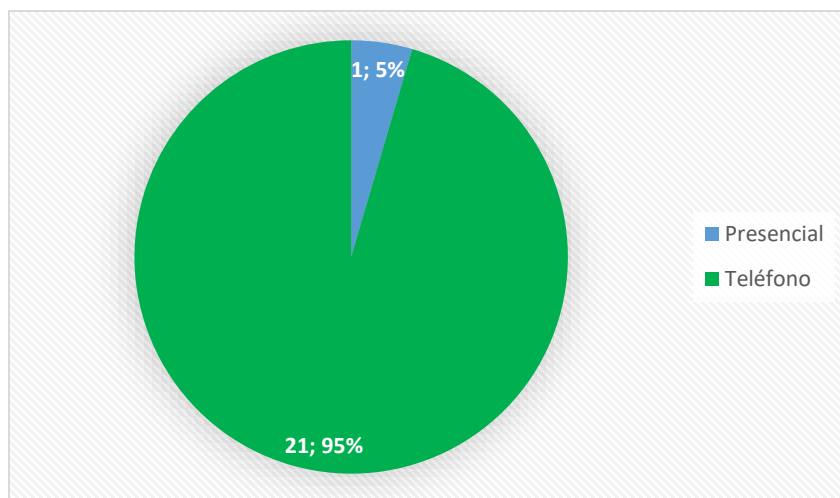
- 2. SATISFACCIÓN EN CASAS DE JUSTICIA.** La satisfacción del usuario en las Casas de Justicia recopila la información sistematizada, a partir de un seguimiento realizado a las encuestas enviadas a los ciudadanos atendidos virtualmente en los Canales de Atención No Presenciales, dispuestos en la Dirección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



RESULTADOS DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN

- 1. ENCUESTA.** Durante el periodo 1 julio a 30 de septiembre 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 las veintidós (22) ciudadanos encuestados durante el periodo:

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

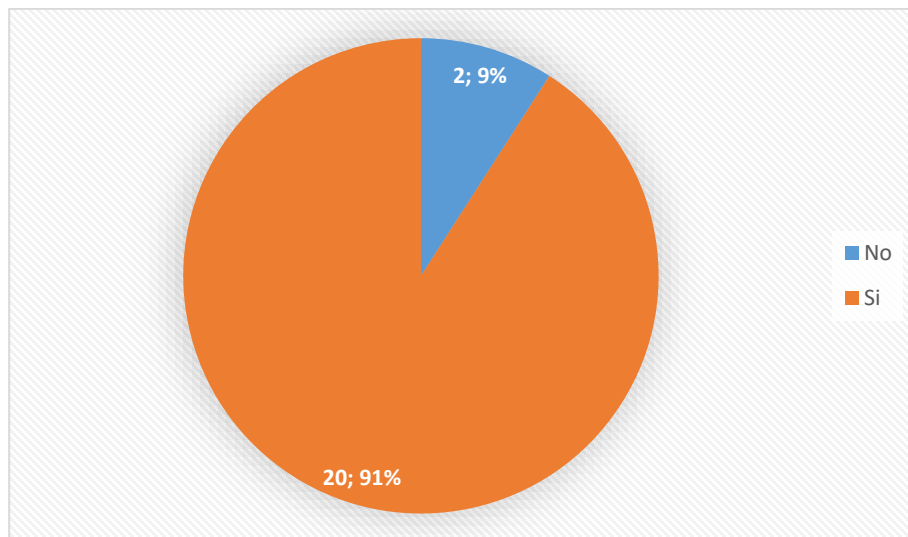


Gráfica No. 1. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. El **100%** de los **22** 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 telefónico, el de mayor representación con un porcentaje del **95%** frente a un **5%** de ciudadanos que utilizaron el canal presencial



¿Recibió respuesta oportuna a su solicitud?

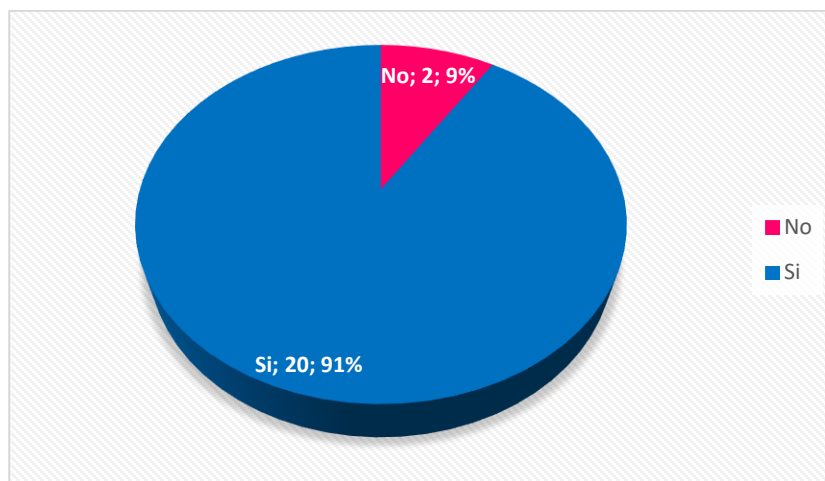


Gráfica No. 2. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. De los **22** ciudadanos que fueron encuestados durante el periodo, el **91%** 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 **9%** que manifiestan no haber recibido respuesta oportuna a su solicitud manifestando lo siguiente:

“no contestan es una burla al ciudadano”.

¿La persona que le atendió lo escuchó atentamente?



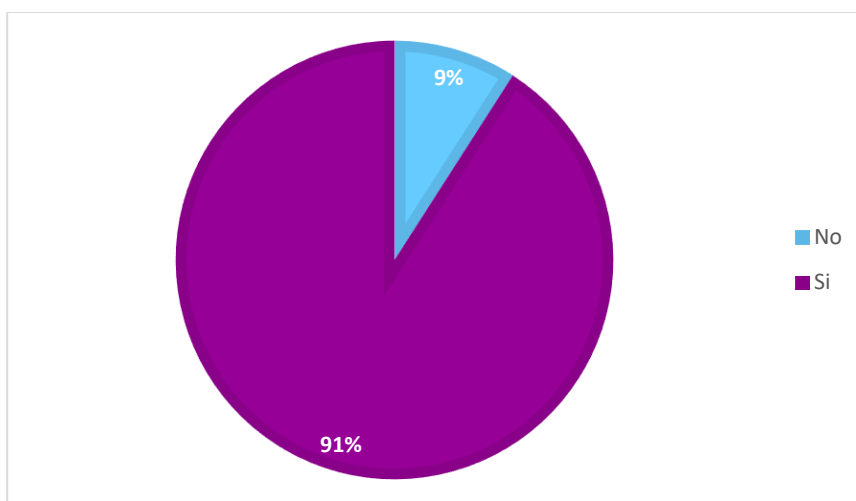
Gráfica No. 3. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. El **91%** de los **22** ciudadanos encuestados durante el periodo julio a septiembre de 2020, afirman que la persona que lo atendió escucho atentamente su solicitud respecto al trámite requerido, frente al **9%** de ciudadanos que manifestaron no fueron escuchados atentamente por quien les atendió o no fueron realmente atendidos manifestando lo siguiente:

“El señor de recepción de La Casa de Justicia de San Cristóbal estuvo 2 horas y media almorzando mientras los ciudadanos todos de la tercera edad esperábamos a ser atendidos. Primero pasé 1 hora en la calle esperando para que me hicieran seguir, cuando me hicieron seguir encontré a 3 personas que habían entrado antes aun sin ser atendidas y aunque había 2 oficinas solo una señora atendía. Cuando entro el otro señor y empezó a atender por fin me atendió a mí. Cuando le pregunte por la demora dijo que estuvo en su hora de almuerzo la cual pude contabilizar porque desde que llegue lo vi en el espacio (donde hay varias mesas con sombrillas) de afuera tomando el sol y conversando con diferentes personas, sin tapabocas. No es justo que les

paguemos a estos funcionarios para que descaradamente malgasten el tiempo y de manera cínica informen que están en sus dos horas y media de almuerzo...Por otra parte cuando entro como ya casi eran las 3 de la tarde quería que yo me saliera pronto de la oficina. Igualmente pregunte por la coordinación u oficina de quejas del lugar y me contestaron que no había. Solicito capaciten a estos funcionarios para que tengan compasión con la ciudadanía y se le haga un llamado de atención a este señor para que trabaje de manera honesta”

¿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 **91%** de los **22** ciudadanos encuestados durante el periodo julio a septiembre de 2020, afirman que la persona que lo atendió entendió su solicitud y le orientó adecuadamente, frente al **9%** de ciudadanos que manifestaron no fueron orientados adecuadamente, de acuerdo con su solicitud.

Frente a la orientación adecuada algunos ciudadanos manifestaron:

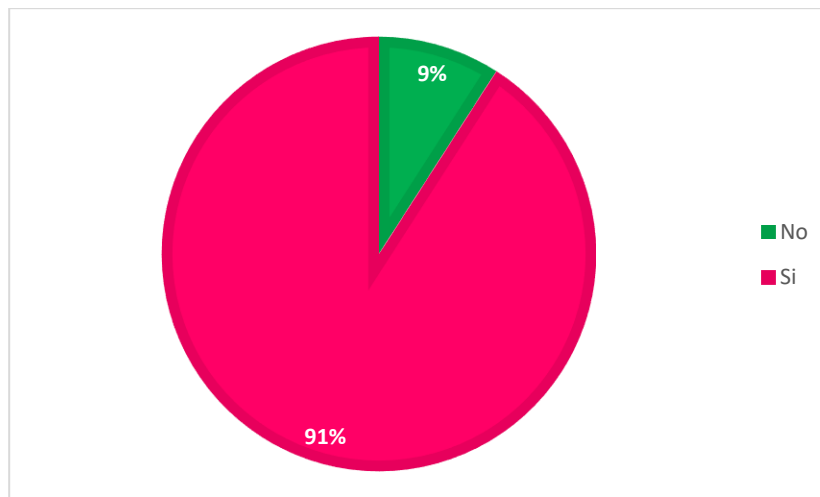


INFORME DE SATISFACCIÓN DE CIUDADANOS SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

“Felicitación a la atención fue excelente es muy raro encontrar un trato bueno.”

“Si es posible informar en el momento que uno registra el requerimiento el sistema genere el Nombre del funcionario que tiene el requerimiento solo eso, pero muy bien la atención, mil gracias”

¿Se expresó de forma clara?

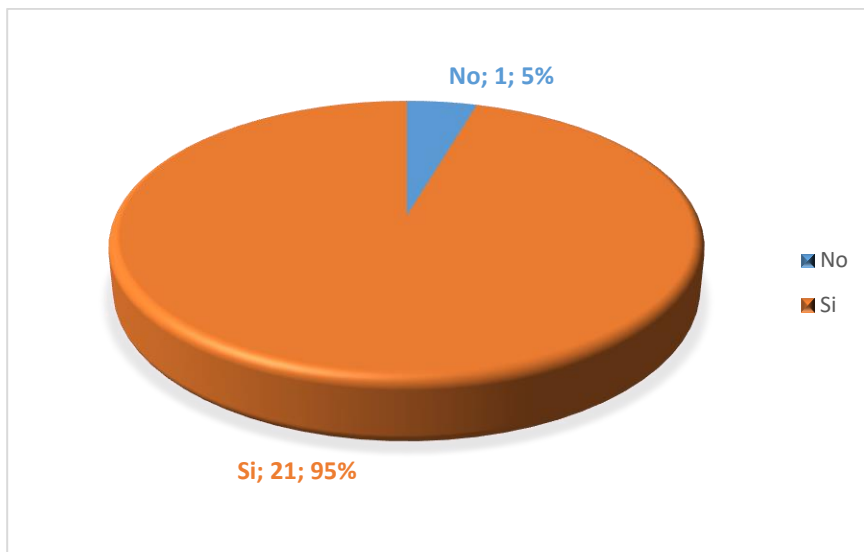


Gráfica No. 5. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. El **91%** de los **22** ciudadanos encuestados durante el periodo julio a septiembre de 2020, 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 contestan es una burla al ciudadano”

¿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 **95%** de los **22** ciudadanos encuestados durante el periodo julio a septiembre de 2020, afirman que la persona que lo atendió fue amable, frente al **5%** de ciudadanos que mencionan que la persona no fue amable durante la atención a su solicitud.

Frente a la amabilidad algunos ciudadanos manifestaron:

“Felicitación a la atención fue excelente es muy raro encontrar un trato bueno.”

“Si es posible informar en el momento que uno registra el requerimiento el sistema genere el Nombre del funcionario que tiene el requerimiento solo eso, pero muy bien la atención, mil gracias”

“Gracias par la Asesoría.”

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 julio-agosto-septiembre. En este periodo, **1456** 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 atendidos, **2 de cada 3** 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. Adjunto a este informe se envía la matriz con dichos seguimientos, hasta la fecha, para su conocimiento.

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 **3,39**. Este dato se mantuvo estable respecto al **3,33** del periodo abril-junio.





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 **48,10%**. Se registra un leve aumento con respecto al **44,92%** del periodo abril-junio.

- 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.

Etiquetas de fila	Cuenta de ¿Siguió la recomendación brindada para contactar el servicio de la entidad responsable que puede solucionar su necesidad? Ej, ingresar a la página web, llamar a una línea, enviar un correo, ingres...
Sí	89,35%
No	10,65%
Total general	100,00%

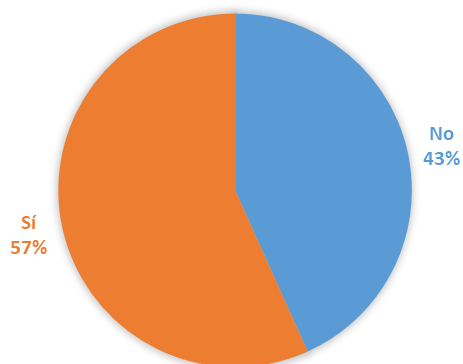
Asimismo, de ese **89,35%** que siguió la recomendación del CRI, el **56,7 %** manifiesta que la entidad a la que fue remitido fue la adecuada para solucionar su conflicto. Sin embargo, este dato contrasta ligeramente con el **62,4%** de aquellos que siguieron la recomendación en el periodo abril-junio y aprobaron la remisión.

- Adicionalmente, del total general, el **57%** manifiesta que la remisión realizada por el CRI fue finalmente la adecuada. Se mantiene relativamente estable con respecto al 58,86% del periodo abril-junio, respectivamente.



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

¿LA REMISIÓN REALIZADA POR EL CRI FUE
ADECUADA?



4. 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 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 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. Revisar y realizar ajustes razonables, a los tiempos de atención de los canales no presenciales disponibles para que los ciudadanos interpongan sus solicitudes.

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

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