



ALCALDÍA MAYOR DE  
BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

### Informe de satisfacción ciudadana **vigencia 2019**

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 CIUDADANA  
VIGENCIA 2019  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y  
JUSTICIA**

## **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 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.

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.



**INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA  
VIGENCIA 2019  
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 una encuesta de satisfacción, que permitirá la definición de acciones de mejora a partir del análisis de los datos arrojados.

## **POBLACIÓN**

Los ciudadanos encuestados son personas que se comunican por 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.**

### **Instrumento de medición:**

El instrumento utilizado para esta medición es la 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:**

El instrumento de ENCUESTA DE SATISFACCION ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, 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 Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Previa a la aplicación del instrumento.

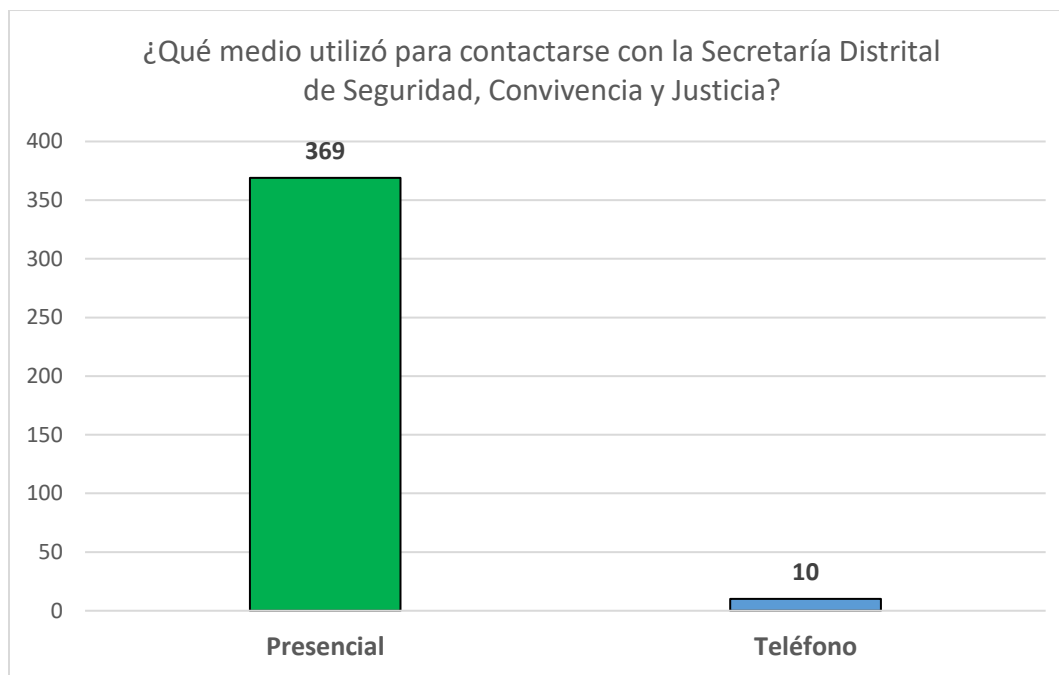


**INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA  
VIGENCIA 2019  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y  
JUSTICIA**

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Durante la vigencia 2019 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 trescientos setenta y nueve (379) ciudadanos encuestados durante la vigencia en mención:

### ***¿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.

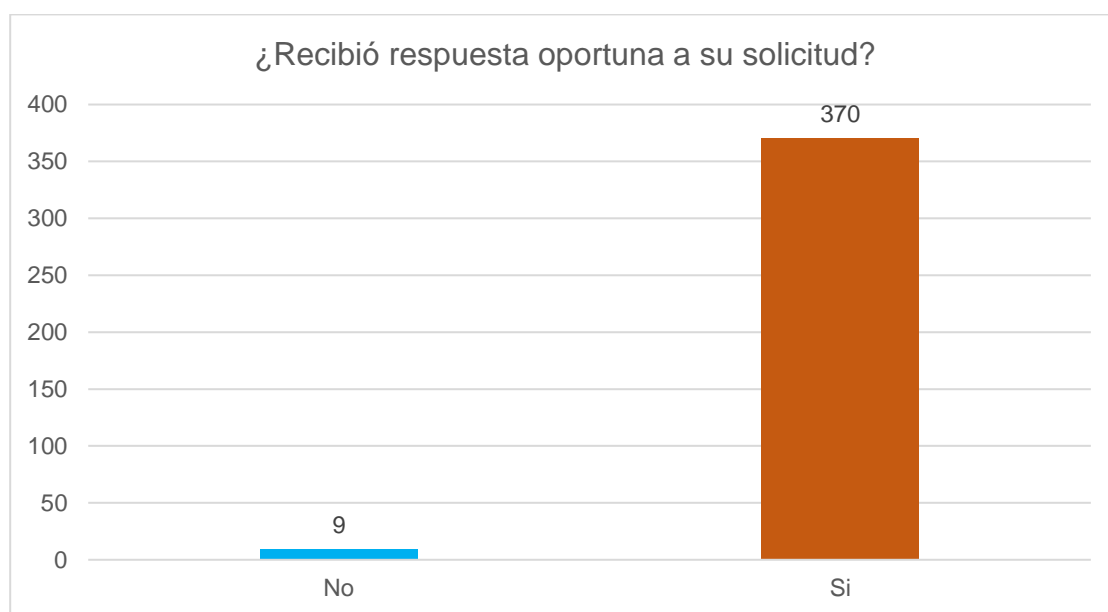
**Análisis.** Se evidencia que el **100%** de los **379** ciudadanos que se contactaron durante este periodo con la Secretaría Distrital de Seguridad,



**INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA  
VIGENCIA 2019  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y  
JUSTICIA**

Convivencia y Justicia, utilizaron los canales presencial y telefónico; siendo el canal presencial, el de mayor representación con un porcentaje del **97%** frente a un **3%** 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 **379** ciudadanos que fueron encuestados durante la vigencia 2019, el **98%** manifestó 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 **2%** que manifiestan no haber recibido respuesta oportuna a su solicitud manifestando lo siguiente:

*“es muy maleducada y grosera”.*



**INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA  
VIGENCIA 2019  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y  
JUSTICIA**

*“Sólo necesito la copia del curso que hice en el año 2017 en la casa de justicia de suba”.*

*“Imposible recibir atención. Deben colocar canales efectivos de atención al ciudadano”.*

*“No contestan en la línea.”*

*“Establecer otros canales de comunicación en donde se reciba respuesta”.*

**¿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.

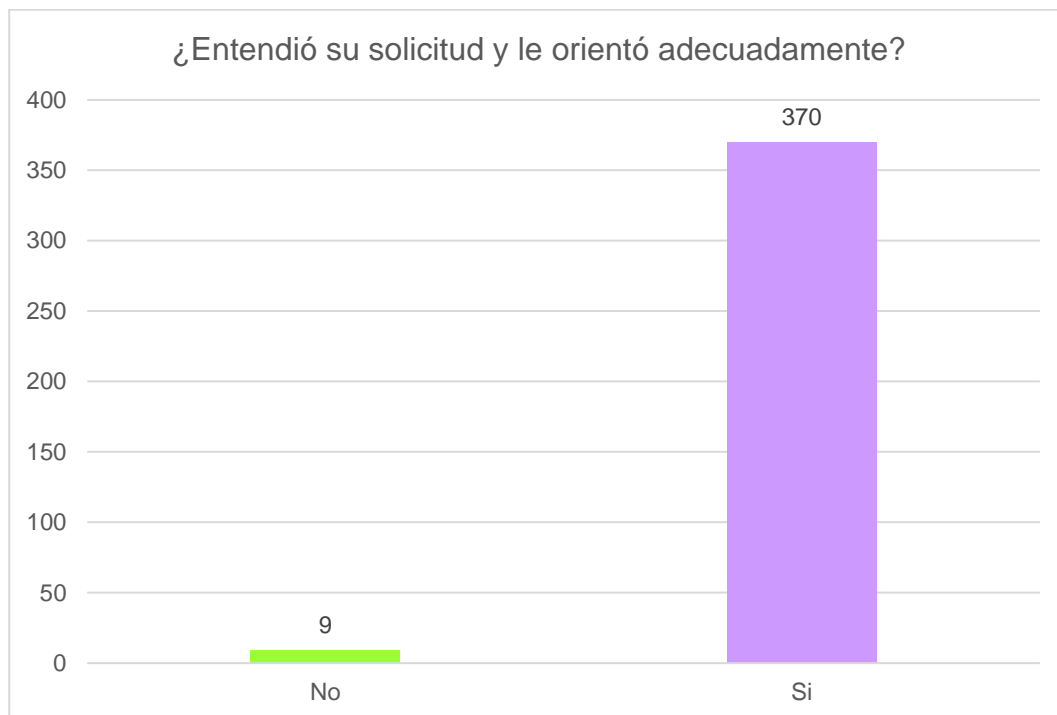
**Análisis.** El **98%** de los **379** ciudadanos encuestados durante el periodo de medición, afirman que la persona que lo atendió escucho atentamente su



INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA  
VIGENCIA 2019  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y  
JUSTICIA

solicitud respecto al trámite requerido, frente al **2%** de ciudadanos que manifestaron no fueron escuchados atentamente y que quien lo 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 **379** 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:

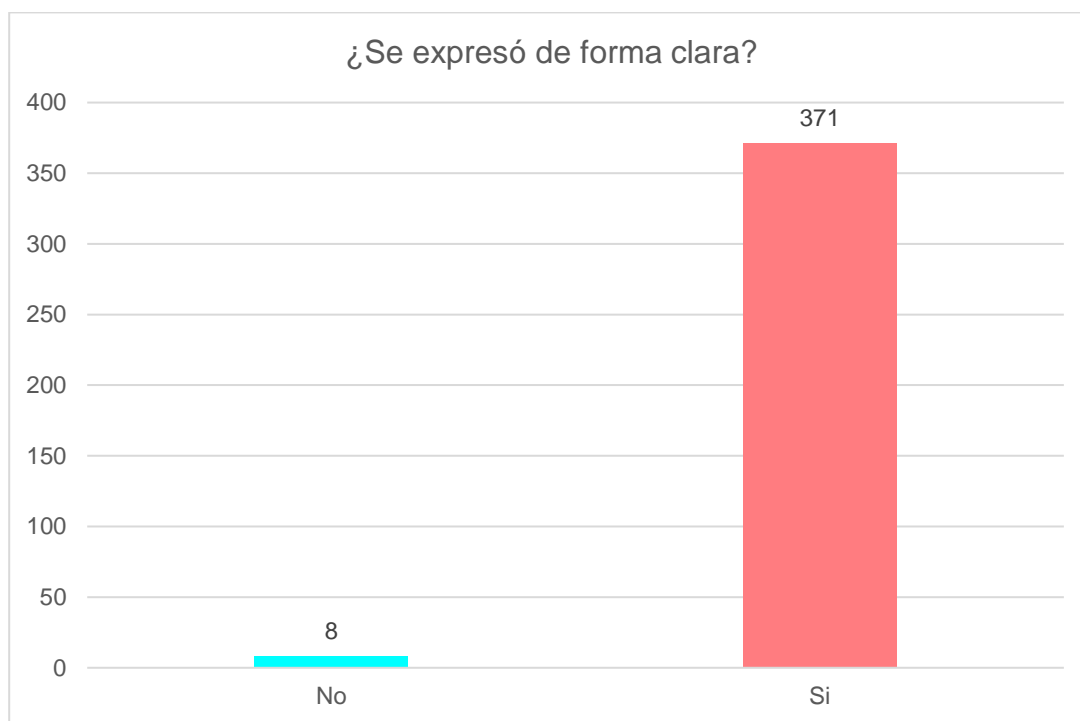
*“funcionaria muy respetuosa clara y concisa y la paciencia que tuvo para conmigo”*



**INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA  
VIGENCIA 2019  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y  
JUSTICIA**

*“gracias por la atención prestada y el problema solucionado de forma amable y eficiente”*

**¿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.

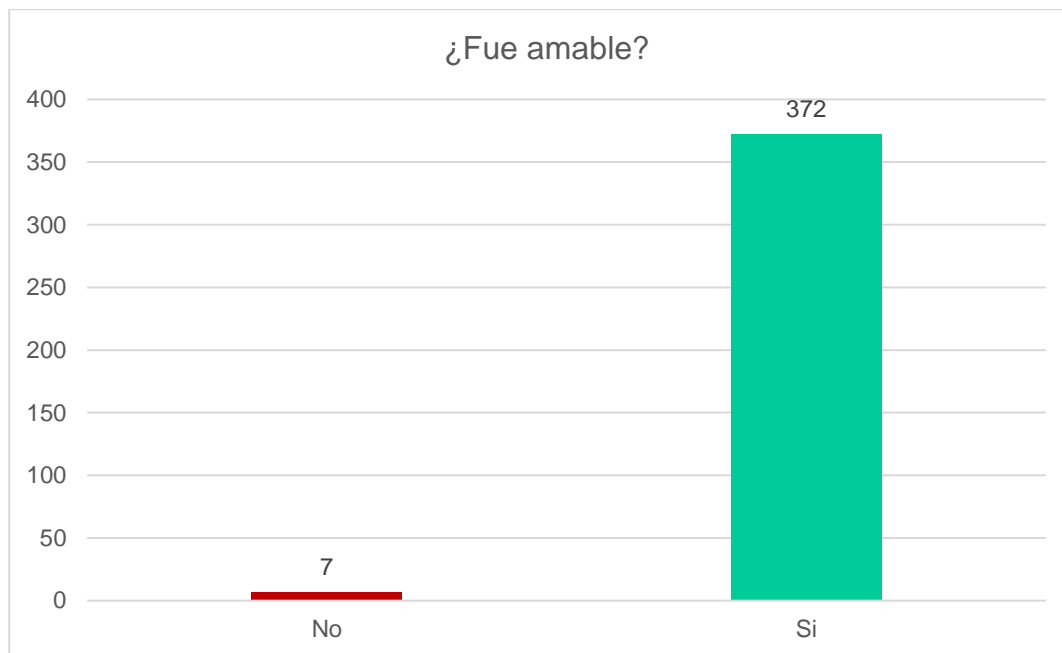
**Análisis.** El **98%** de los **379** ciudadanos encuestados durante el periodo de medición, afirman que la persona que lo atendió se expresó de forma clara, frente al **2%** de ciudadanos que mencionan que la persona que les atendió no se expresó en forma clara.





INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA  
VIGENCIA 2019  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y  
JUSTICIA

**¿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 **379** 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:

*“gracias por la atención prestada y el problema solucionado de forma amable y eficiente”*

Adicional a lo anterior un ciudadano agrego el siguiente comentario general frente a la atención:

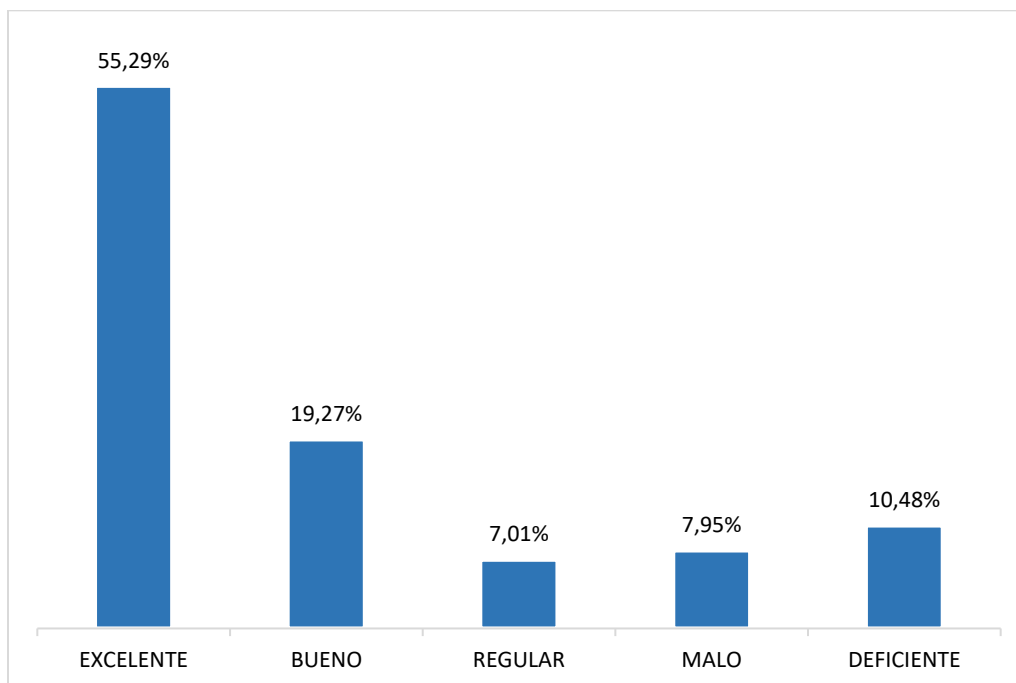


**INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA  
VIGENCIA 2019  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y  
JUSTICIA**

*“Me gustaría que las entidades del distrito como las casas de justicias en el momento de realizar indagaciones y actividades acerca de determinados comparendos o infracciones, se llegue primero una notificación por escrito a los medios de comunicación de los presentes, como pueden ser su correo electrónico, fax o teléfono de whatsapp. Cordialmente les saludo y Ojalá para un mejor futuro, mejoren la calidad humana y el servicio de transporte en bogotá, con mas vehículos alternativos y mayor seguridad en cuanto a sociedad de intéres e integridad. ....”*

De otra parte, en las Casas de Justicia durante la vigencia 2019, la medición de satisfacción del usuario es medida por medio de un digitador electrónico en el que las personas oprimen y evalúan su experiencia en el equipamiento. Estos digitadores obtuvieron a nivel distrital las siguientes respuestas en 2019:

*Gráfica 1 Calificaciones obtenidas en 2019 en las Casas de Justicia*



Fuente: Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia – Dirección de Acceso a la Justicia



**INFORME DE SATISFACCIÓN CIUDADANA  
VIGENCIA 2019  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y  
JUSTICIA**

La información anterior denota que 74,56% 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.

## **RECOMENDACIONES**

- ❖ Robustecer los entrenamientos 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.
- ❖ Mejorar las estrategias implementadas durante la vigencia 2018 para el fortalecimiento de las competencias laborales del equipo de atención y servicio al ciudadano.
- ❖ 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.
- ❖ Fortalecer los canales de atención en la Entidad se hace necesario fortalecer las acciones que impacten en los Servidores, para que den cumplimiento a los Protocolos de los Canales de Atención, inmersos en el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.

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

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