



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 Trimestral de medición de satisfacción de la ciudadanía

**abril a junio 2019**

## **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 y la Ley 1712 de 2014, 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 que prestan los funcionarios de Atención y Servicio al Ciudadano, con el fin de determinar la percepción que éstos tienen sobre la calidad del servicio prestado a través de los diversos canales de atención, buscando reconocer fortalezas y oportunidades de mejora especialmente en cuanto a la capacidad para resolver requerimientos, trato y oportunidad.

Este documento se constituye en una herramienta para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

## **OBJETIVO**

Evaluar y conocer el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos frente a la atención que prestan los servidores de atención y servicio al ciudadano como de las distintas áreas misionales de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, 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 Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para solicitar información acerca de los proyectos 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 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:**

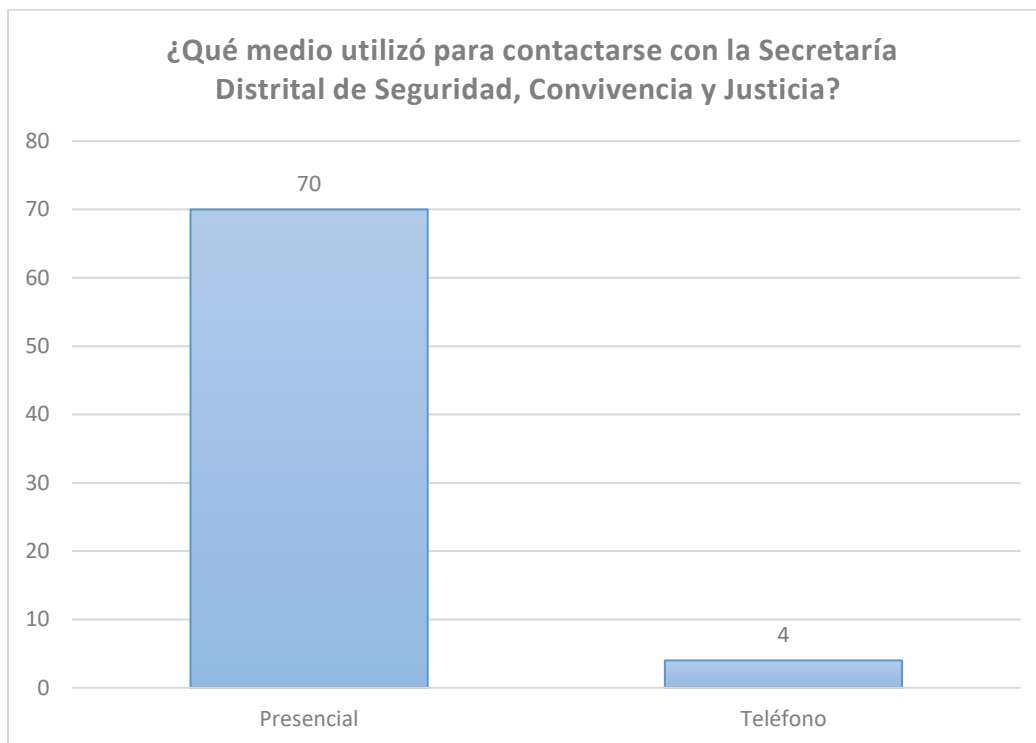
El instrumento de ENCUESTA DE SATISFACCION ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, está compuesto por un cuestionario de seis (6) preguntas con respuesta cerrada, donde se evalúa el grado de satisfacción ciudadanos frente a la atención realizada por el equipo de atención y servicio al ciudadano

de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Previa a la aplicación del instrumento.

## RESULTADOS DE LA ENCUESTA

A continuación, se hace revisión de los resultados de las seis (6) preguntas aplicadas a los ciudadanos, durante el periodo 1 abril al 30 de junio de 2019, cabe mencionar que los siguientes análisis evidencian una revisión descriptiva de los resultados de las preguntas a las setenta y cuatro (74) encuestas realizadas en este periodo, así como el análisis de estos resultados presentados en gráficas:

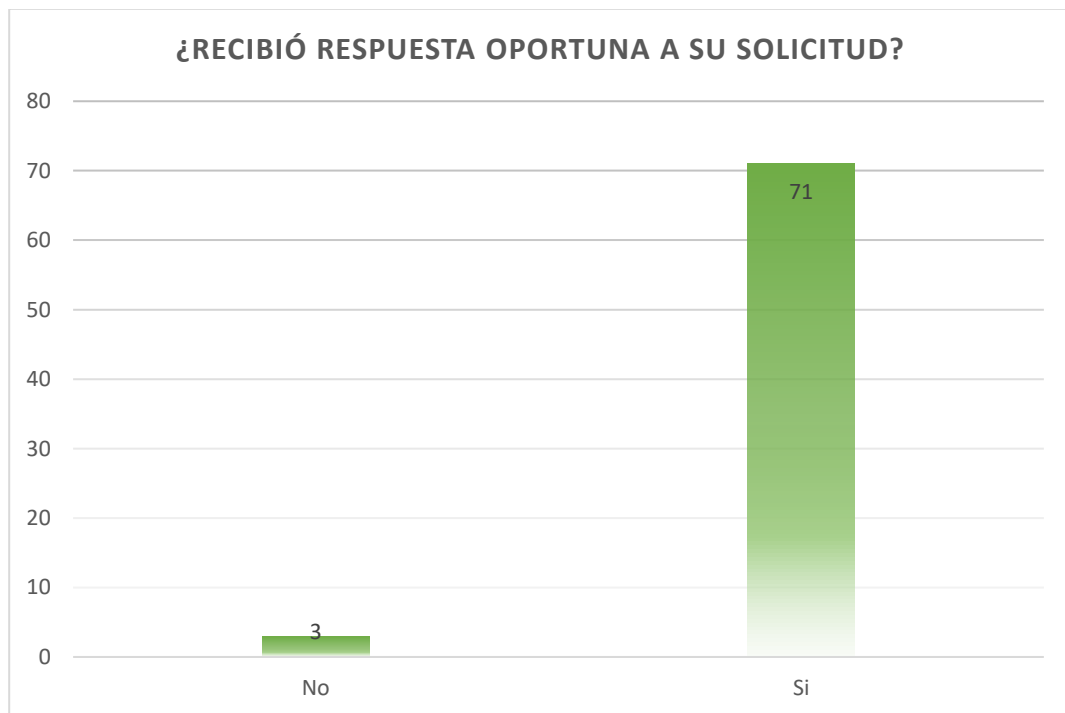
### 1. *¿Qué medio utilizó para contactarse con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia?*



**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 **74** 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 **95%** frente a un **5%** de ciudadanos que utilizaron el canal telefónico.

## 2. ¿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 **74** ciudadanos que fueron encuestados durante el periodo, el **96%** manifestó que recibió respuesta oportuna a su solicitud realizada mediante los canales presencial y telefónico de la Secretaria Distrital de

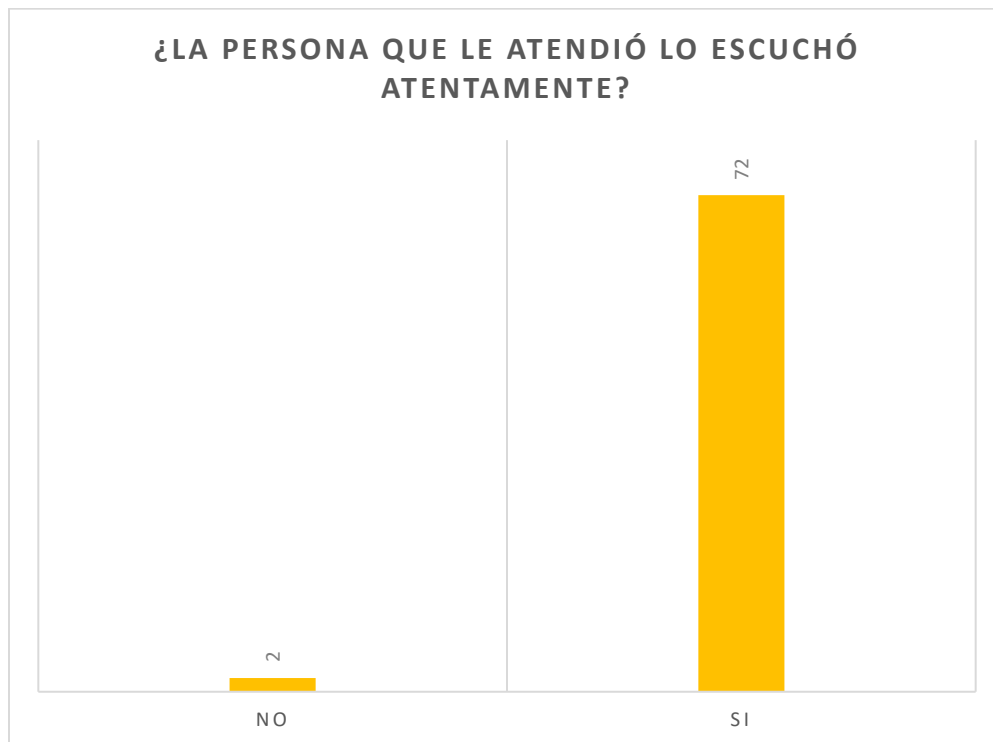
Seguridad, Convivencia y Justicia, frente a un **4%** que manifiestan no haber recibido respuesta oportuna a su solicitud manifestando lo siguiente:

*“El desorden y la mala atención de los funcionarios deja mucho que desear, refunden los documentos y por lo consiguiente lo hacen esperar si causa alguna. Me sentí pésimamente atendida y lo único claro que quedó es que cualquiera puede difamar y ultrajar y no pasa nada, es una entidad que ahora no me genera ni respaldo ni respeto... es importante tener personal que realmente cumpla con su oficio y no estén allí solo por cumplir un horario de trabajo”.*

*“No contestan en la línea.”*

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

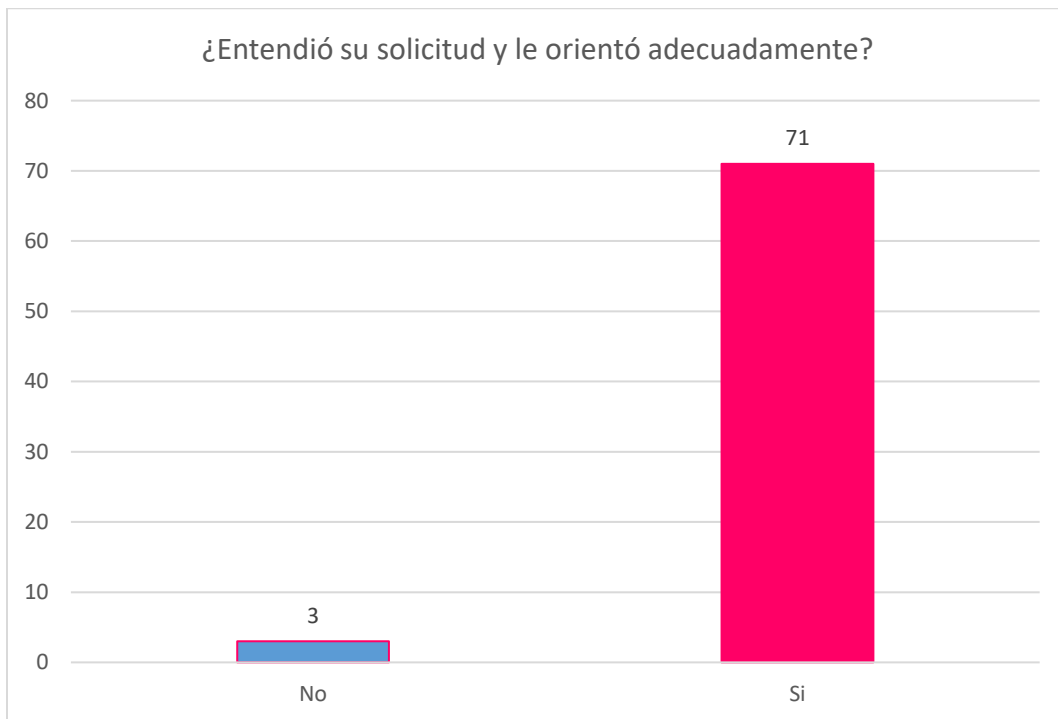
### **3. ¿La persona que le atendió lo escuchó atentamente?**



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

**Análisis.** El **97%** de los **74** ciudadanos encuestados durante el periodo de medición, afirman que la persona que lo atendió escucho atentamente su solicitud respecto al trámite requerido, frente al **3%** de ciudadanos que manifestaron no fueron escuchados atentamente.

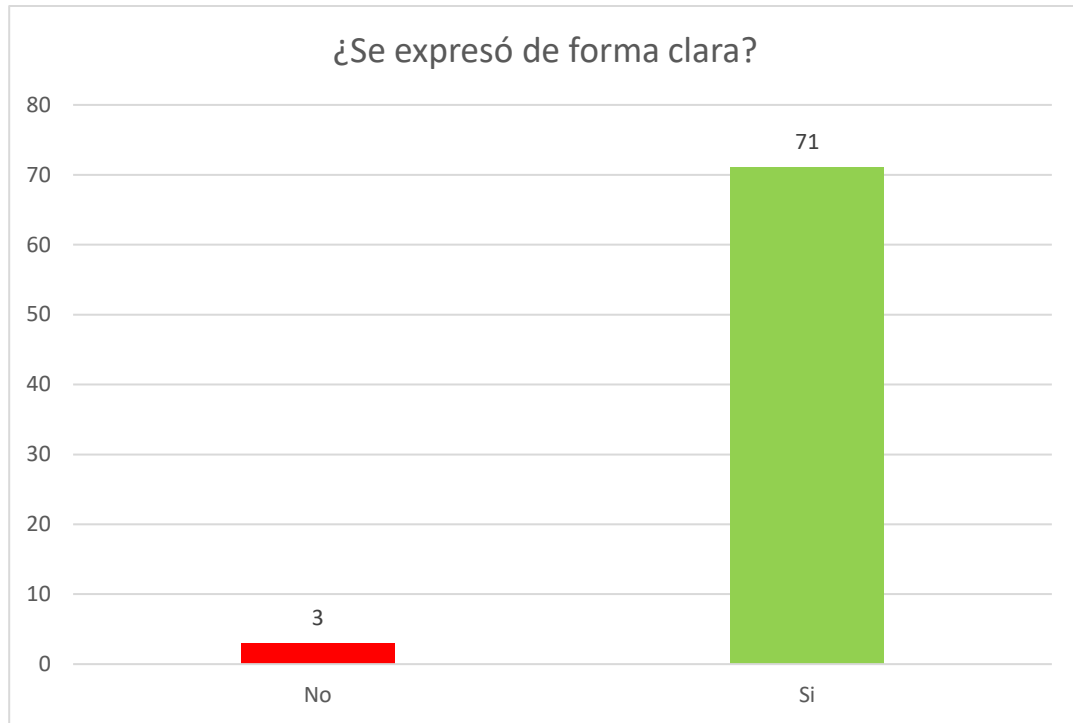
4. *¿Entendió su solicitud y le orientó adecuadamente?*



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

**Análisis.** El **96%** de los **74** ciudadanos encuestados durante el periodo de medición, afirman que la persona que lo atendió entendió su solicitud y le orientó adecuadamente respecto al trámite requerido, frente al **4%** de ciudadanos que manifestaron no fueron orientados satisfactoriamente de acuerdo con su solicitud.

**5. ¿Se expresó de forma clara?**

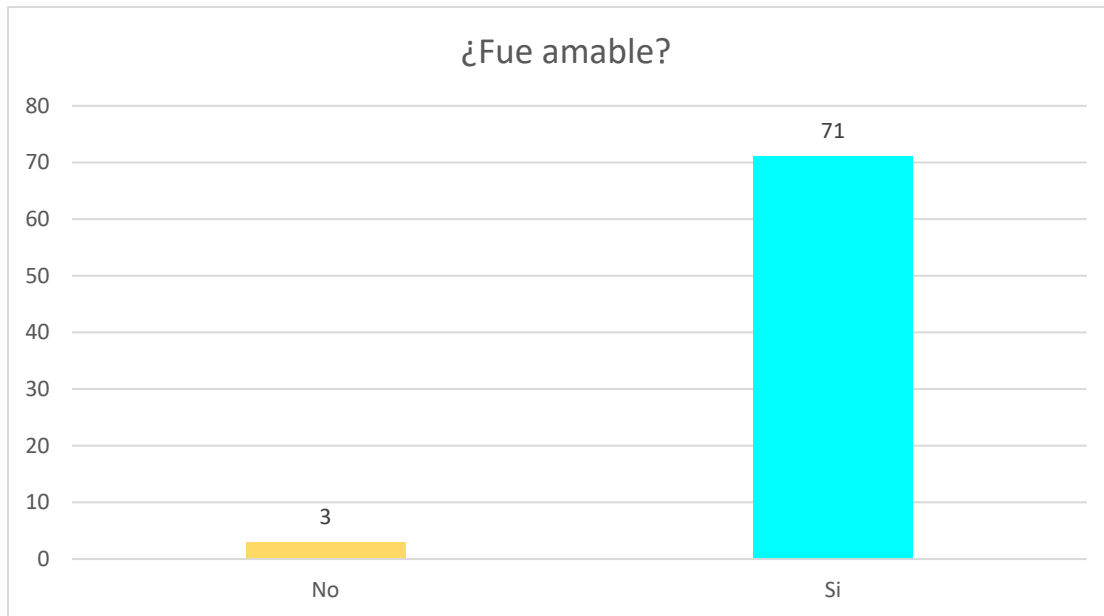


**Gráfica No. 5.** Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

**Análisis.** El **96%** de los **74** ciudadanos encuestados durante el periodo de medición, afirman que la persona que lo atendió se expresó de forma clara en el momento de la atención, frente al **4%** de ciudadanos que manifestaron que quien los atendió no fue claro con la información socializada.

**6. ¿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 74 ciudadanos encuestados durante este periodo, manifiesta que el servidor que le atendió fue amable, frente al **4%** que manifiesta no fue amable quien atendió su solicitud realizada por los canales telefónico y escrito.

## RECOMENDACIONES

- ❖ 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.

- ❖ Realizar actividades de socialización de 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 a la Ciudadanía.