



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
enero a marzo 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:

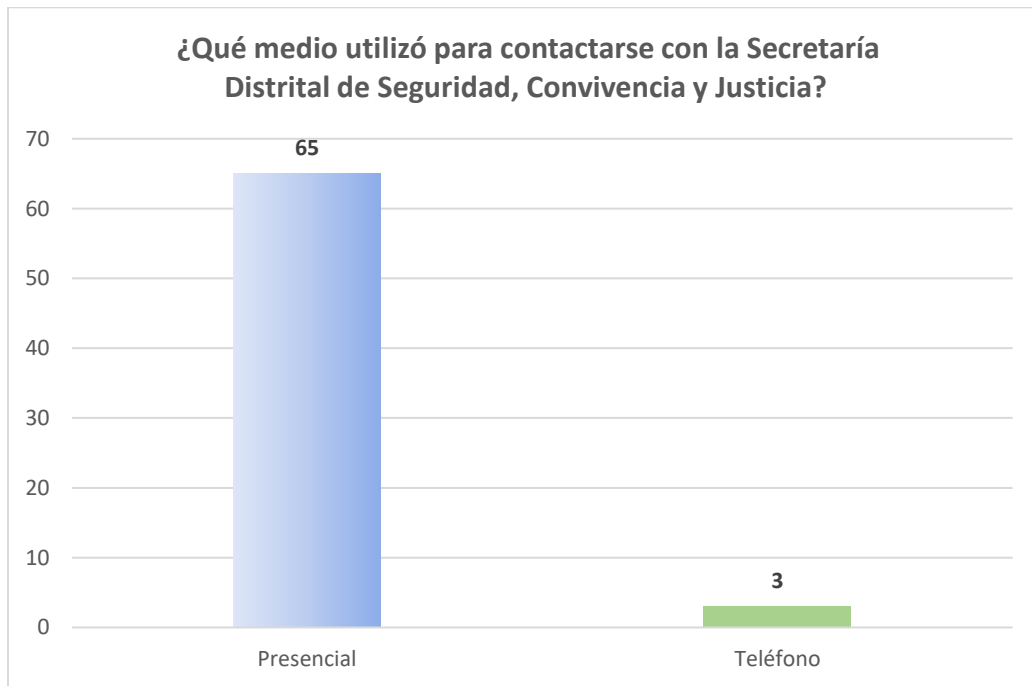
El instrumento de ENCUESTA DE SATISFACCION ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, está compuesto por un cuestionario de seis (6) preguntas con respuesta cerrada, donde se evalúa el grado de satisfacción ciudadanos frente a la atención realizada por el equipo de atención y servicio al ciudadano

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 enero al 31 de marzo de 2019, cabe mencionar que los siguientes análisis evidencian una revisión descriptiva de los resultados de las preguntas a las sesenta y ocho (68) encuestas realizadas en este periodo, así como el análisis de estos resultados presentados en gráficas:

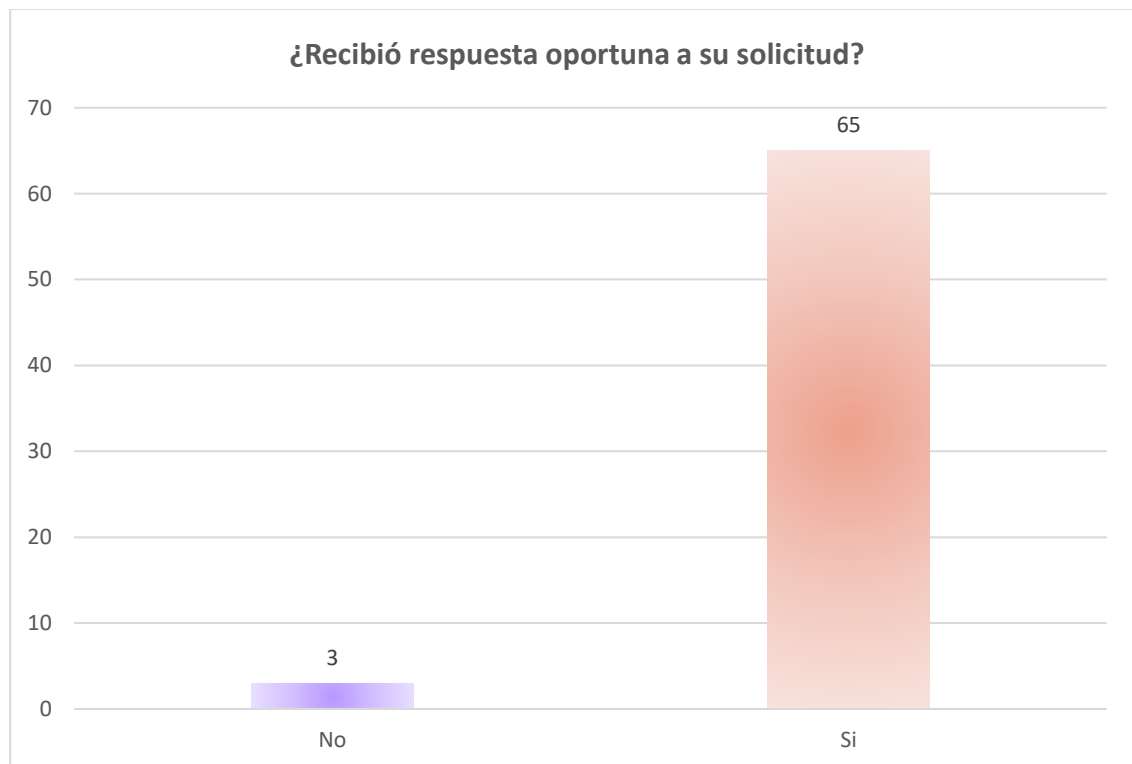
1. *¿Qué medio utilizó para contactarse con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia?*



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 **68** 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 **96%** frente a un **4%** 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 **68** ciudadanos que fueron encuestados durante el periodo, el **96%** manifestó que recibió respuesta oportuna a su solicitud realizada

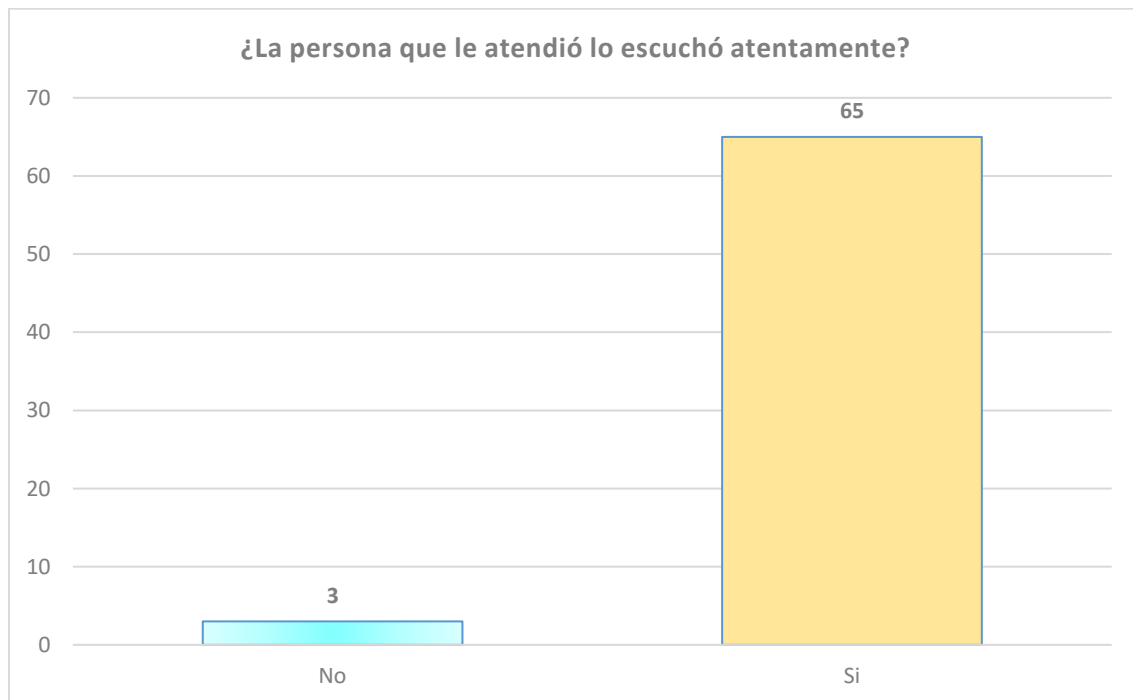
mediante los canales presencial y telefónico de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, frente a un 4% que manifiestan no haber recibido respuesta oportuna a su solicitud manifestando lo siguiente:

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

“Llame para reclamar la presencia de la policía en el puente de suba porque había un muchacho herido.... Dejan a los criminales hacer lo que se les da la gana. Son cobardes por eso nunca llegan donde deben estar.”

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

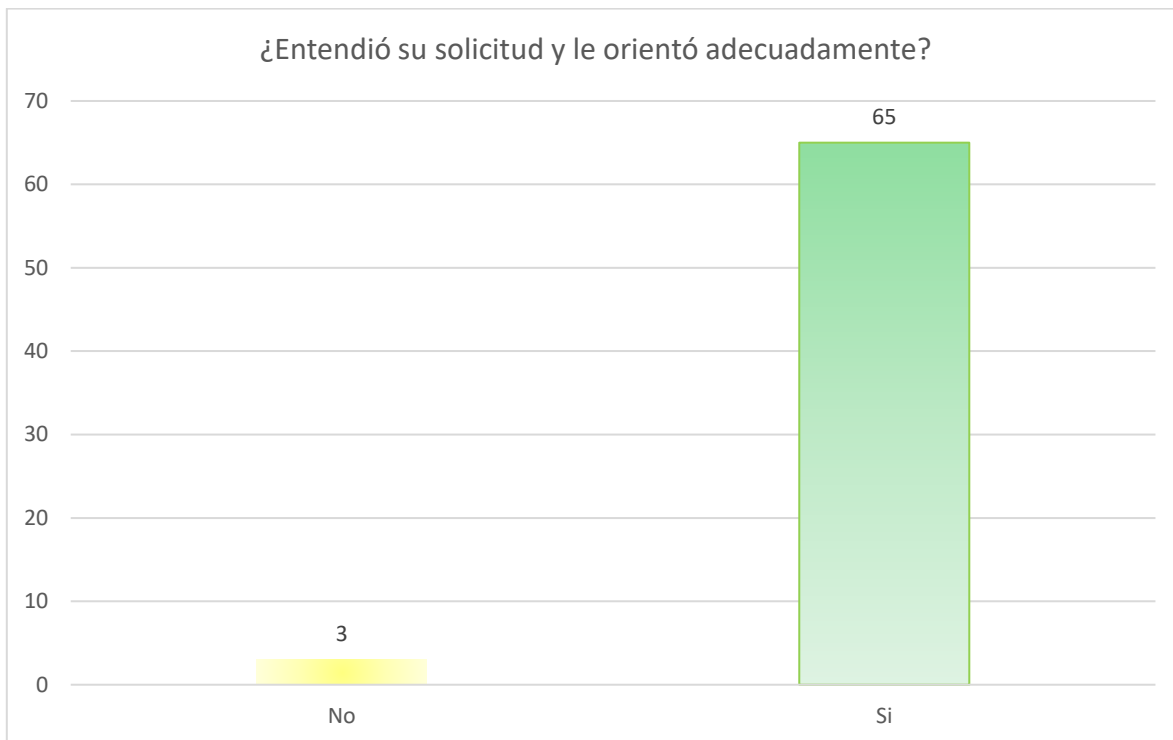
3. ¿La persona que le atendió lo escuchó atentamente?



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

Análisis. El **96%** de los **68** ciudadanos encuestados durante el periodo de medición, afirman que la persona que lo atendió escuchó atentamente su solicitud respecto al trámite requerido, frente al **4%** de ciudadanos que manifestaron no fueron escuchados atentamente.

4. ¿Entendió su solicitud y le orientó adecuadamente?

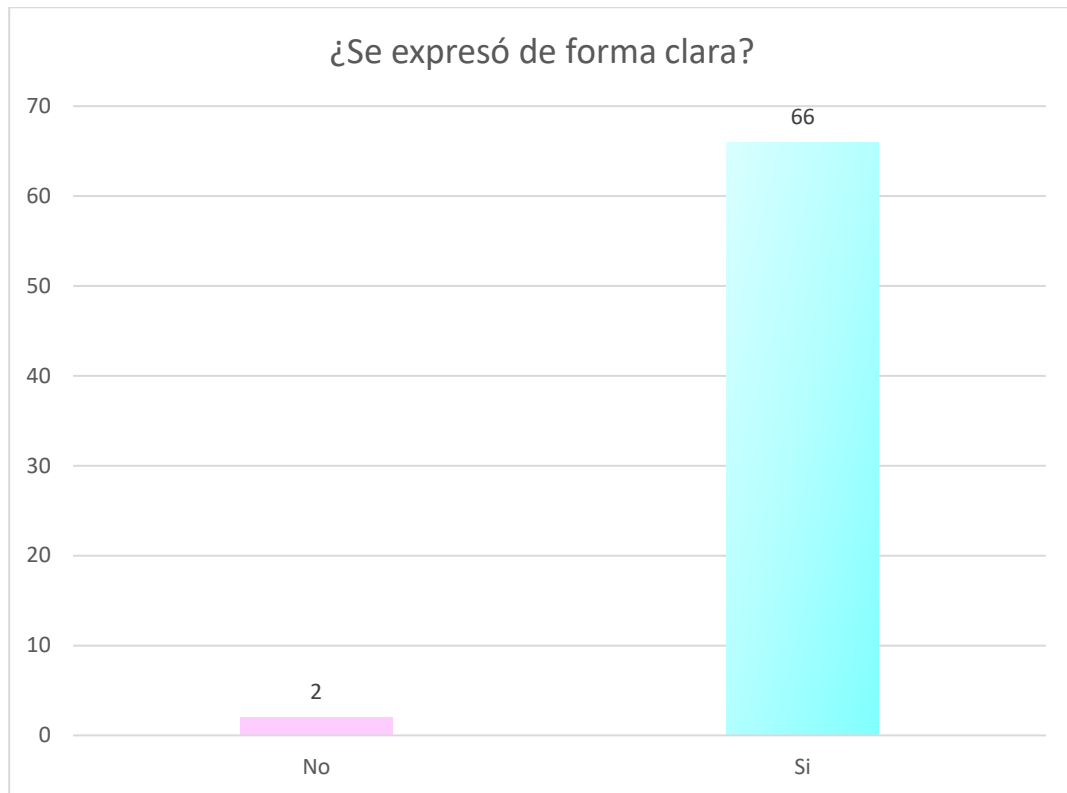


Gráfica No. 4. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. El **96%** de los **68** 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.

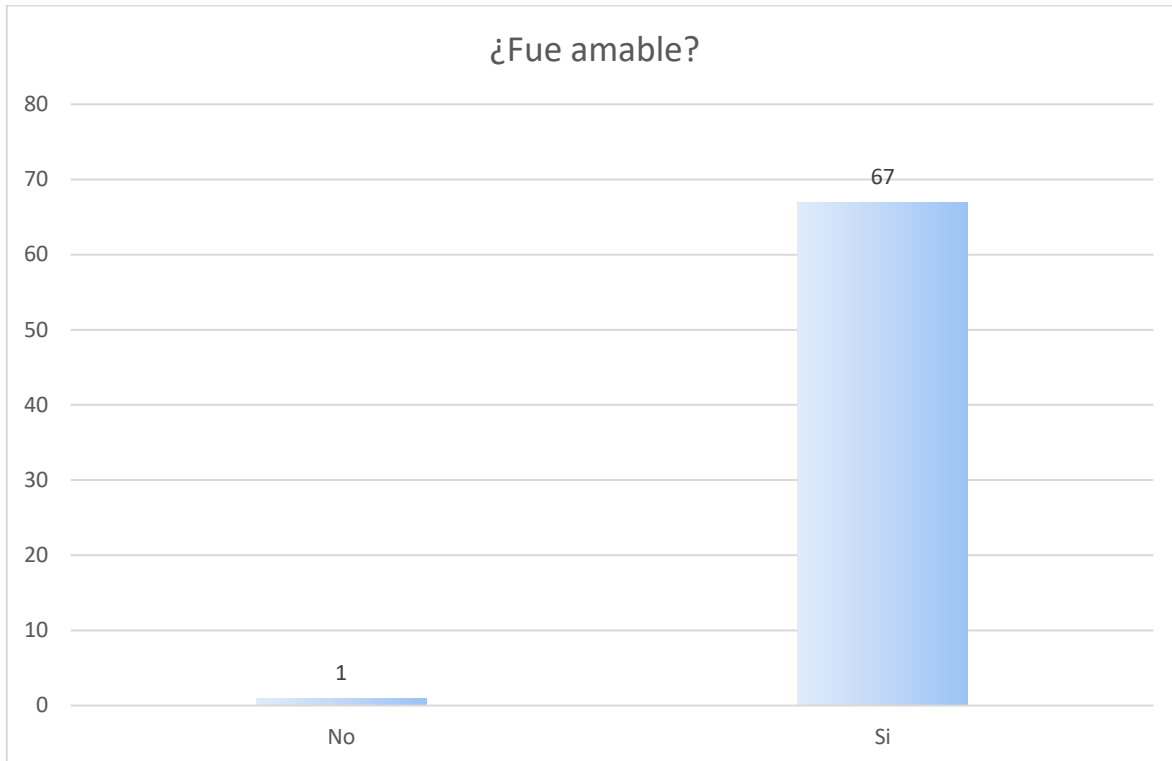
5. ¿Se expresó de forma clara?



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

Análisis. El **97%** de los **68** 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 **3%** de ciudadanos que manifestaron que quien los atendió no fue claro con la información expresada.

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 98.5% de los 68 ciudadanos encuestados durante este periodo, manifiesta que el servidor que le atendió fue amable, frente al 1.5% que manifiesta no fue amable quien atendió su solicitud realizada por el canal telefónico.

RECOMENDACIONES

- ❖ 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 a la Ciudadanía.