



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

Julio a septiembre 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:

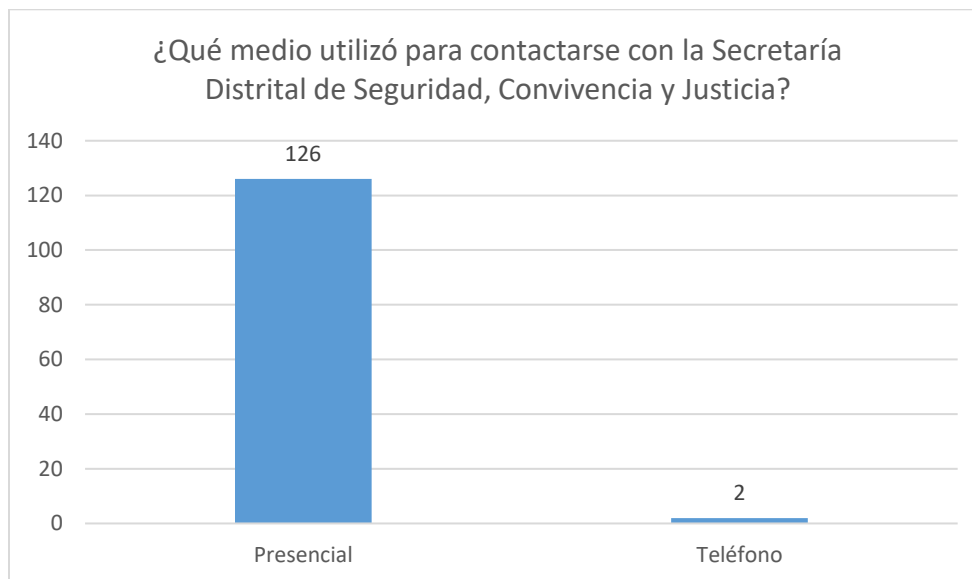
El instrumento de ENCUESTA DE SATISFACCION ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, está compuesto por un cuestionario de seis (6) preguntas con respuesta cerrada, donde se evalúa el grado de satisfacción ciudadanos frente a la atención realizada por el equipo de atención y servicio al ciudadano

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 julio al 30 de septiembre de 2019, cabe mencionar que los siguientes análisis evidencian una revisión descriptiva de los resultados de las preguntas a las ciento veintiocho (128) encuestas realizadas en este periodo, así como el análisis de estos resultados presentados en gráficas:

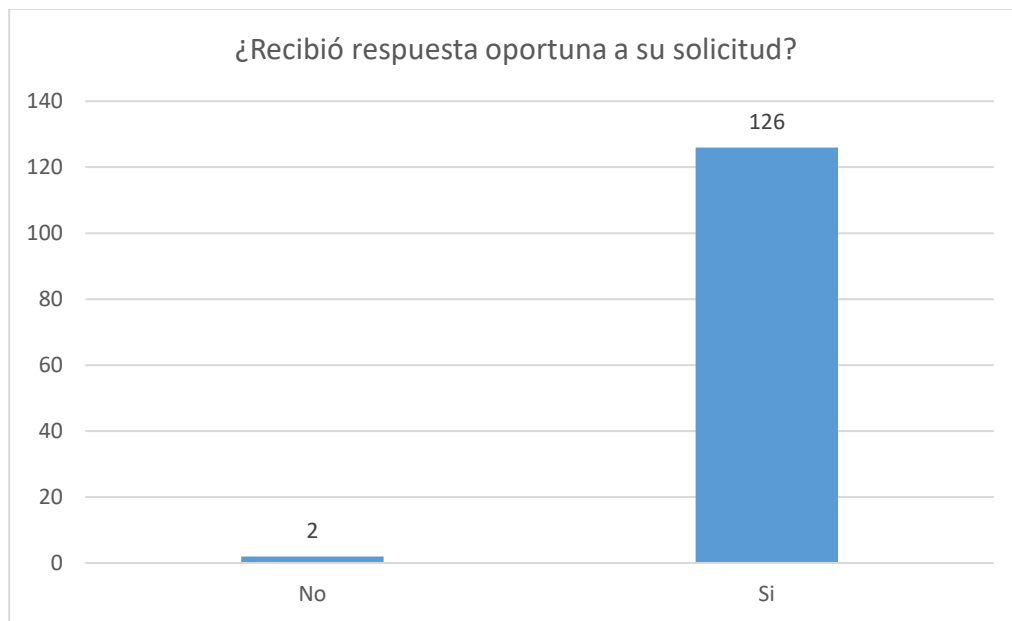
1. *¿Qué medio utilizó para contactarse con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia?*



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 **128** 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 **98%** frente a un **2%** de ciudadanos que utilizaron el canal telefónico.

2. ¿Recibió respuesta oportuna a su solicitud?



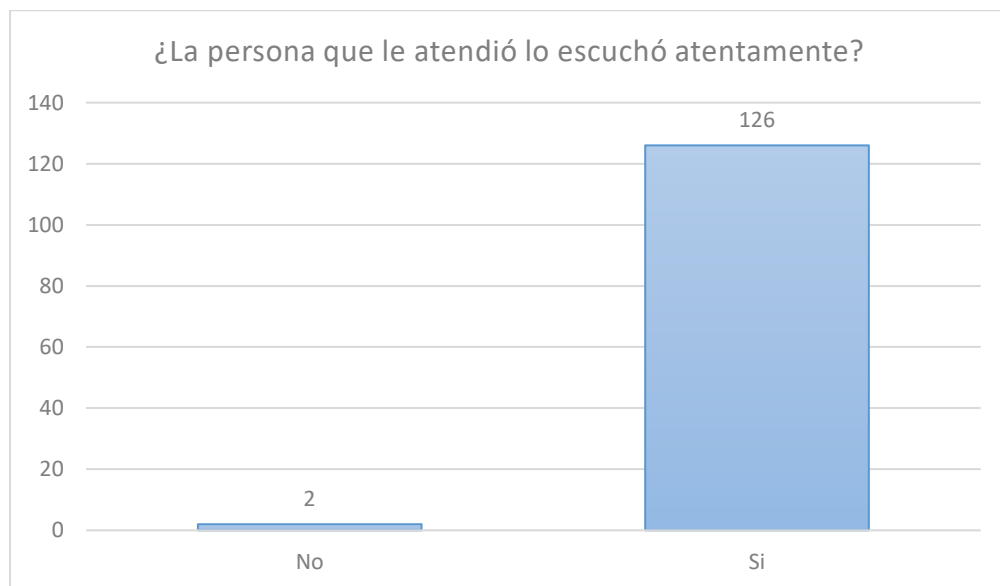
Gráfica No. 2. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. De los **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:

“El funcionario que tienen como filtro de primera atención no tiene preparación jurídica para entender y direccionar correctamente al usuario, pretende usurpar las funciones de fiscal y juez y según el practicante de derecho archivar de manera inmediata la situación planteada. Se nota que estos contratos laborales se otorgan por política sin mediar un concurso de idoneidad para evitar que mediocres que atiendan al público, hagan que los ciudadanos que medianamente creemos en la justicia terminemos acudiendo a otro tipo de soluciones al ver que la justicia no opera. Que tristeza que se roben nuestros impuestos pagando empleados de quinta categoría sin el mínimo conocimiento del derecho”.

“Intente comunicarme con la casa de justicia tanto de Fontibón como de Bosa y me fue imposible ya que no logre que contestaran.”

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

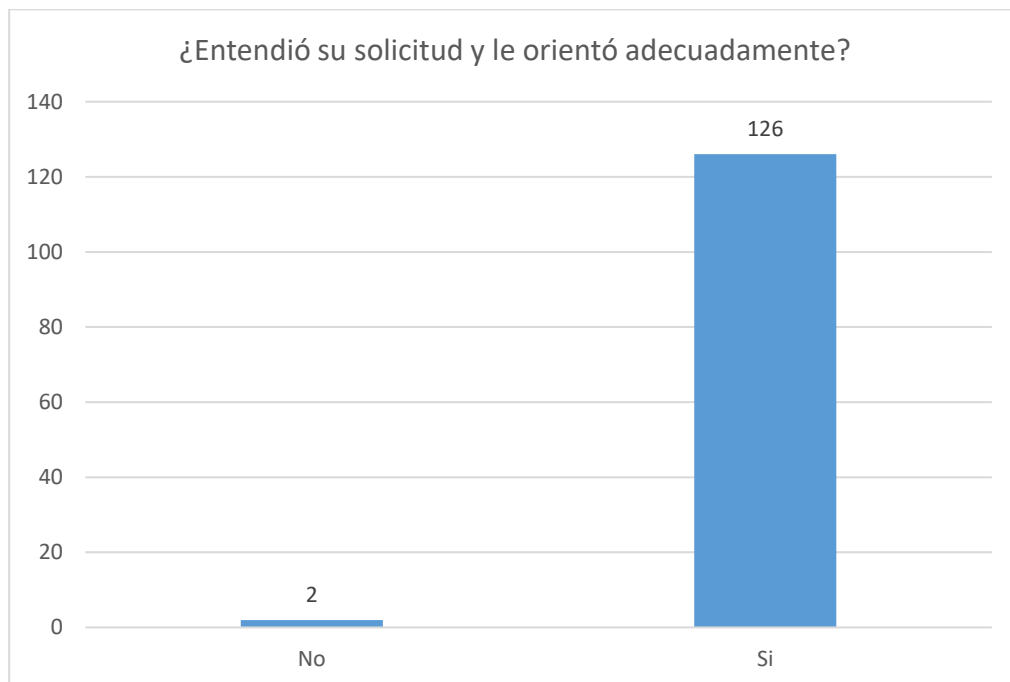


Gráfica No. 3. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. El **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.

4. ¿Entendió su solicitud y le orientó adecuadamente?

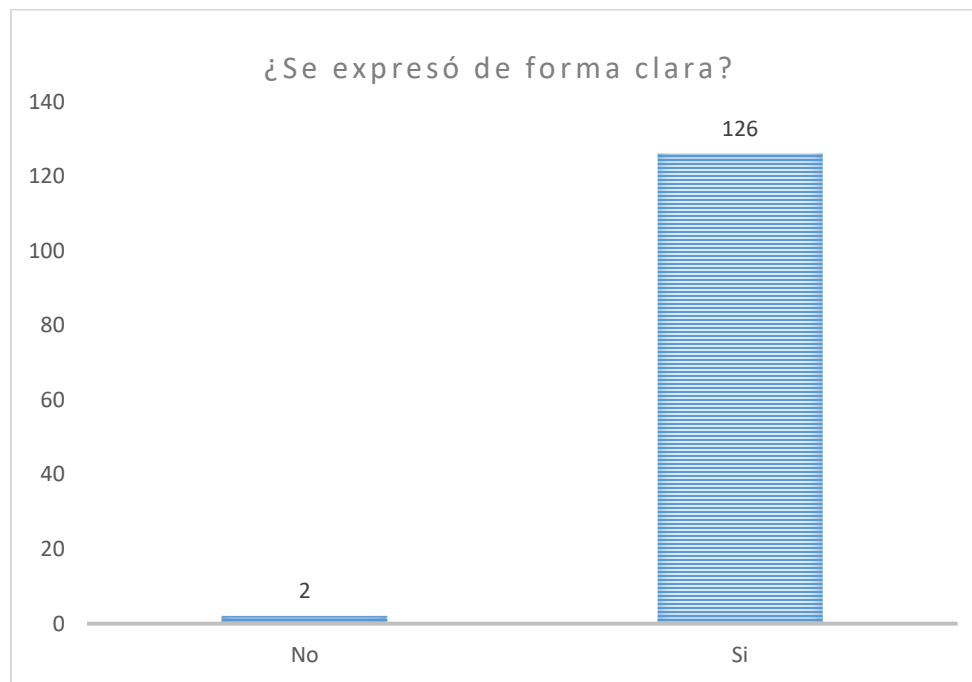
5.



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 de la mejor manera, de acuerdo con su solicitud.

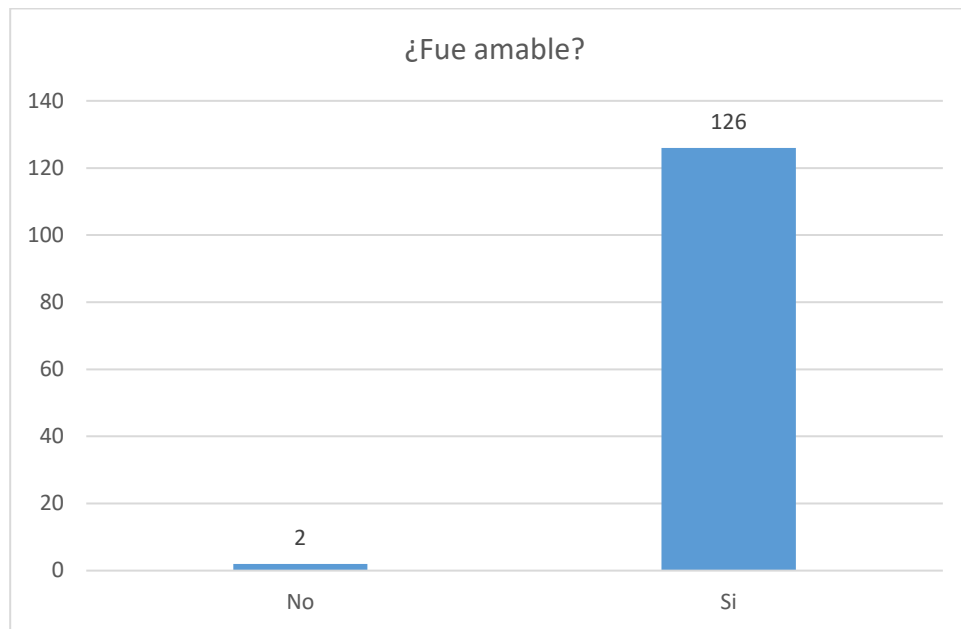
6. ¿Se expresó de forma clara?



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.

7. ¿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.

RECOMENDACIONES

- ❖ Revisar y actualizar las preguntas frecuentes relacionadas con los servicios que presta la Entidad a fin de que los ciudadanos cuenten con información veraz y oportuna.

- ❖ 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.