



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

Octubre a diciembre 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:

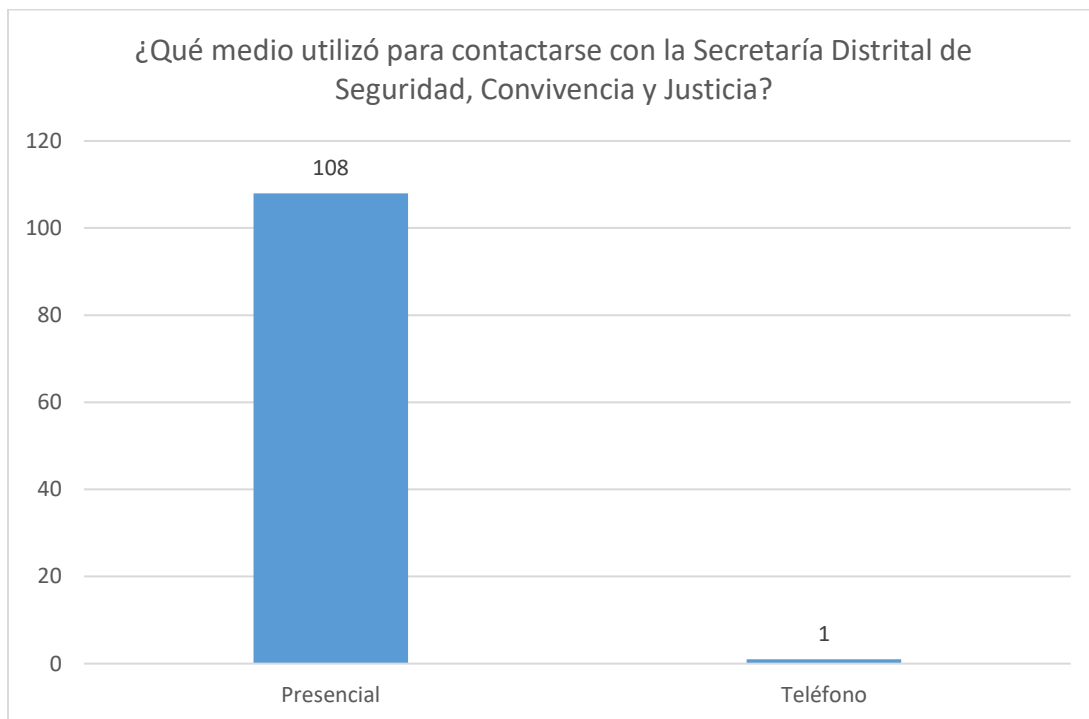
El instrumento de ENCUESTA DE SATISFACCION ATENCIÓN A LA CIUDADANIA, está compuesto por un cuestionario de seis (6) preguntas con respuesta cerrada, donde se evalúa el grado de satisfacción ciudadanos frente a la atención realizada por el equipo de atención y servicio al ciudadano

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

RESULTADOS DE LA ENCUESTA

Durante el periodo octubre a diciembre de 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 ciento nueve (109) ciudadanos encuestados en el periodo:

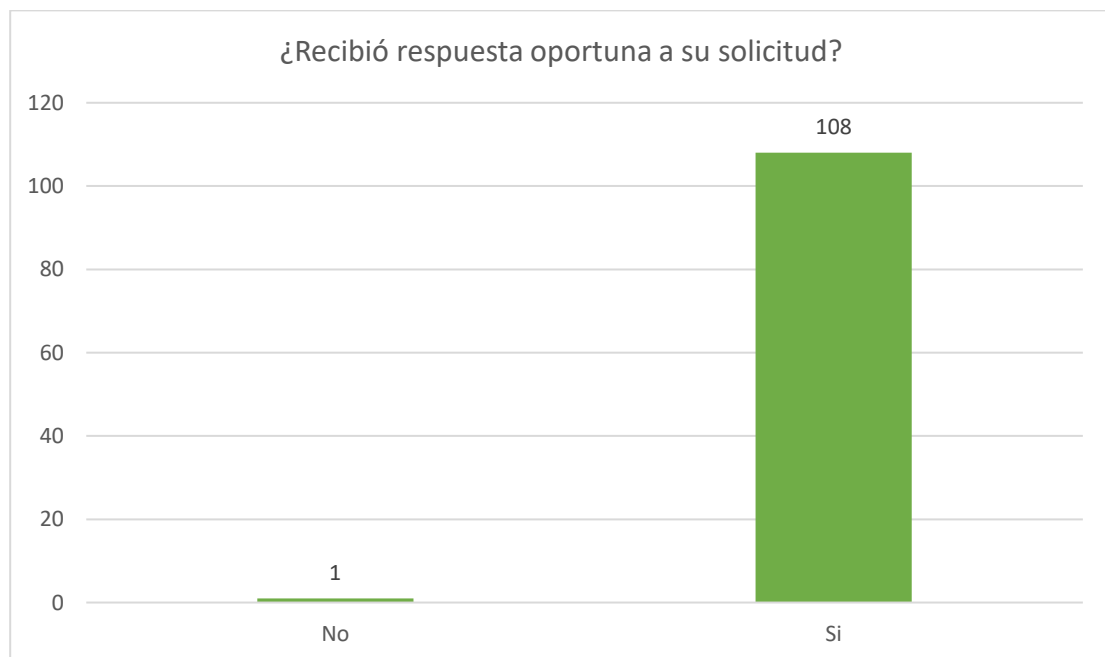
¿Qué medio utilizó para contactarse con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia?



Gráfica No. 7. 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 **109** 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 **99%** frente a un **1%** de ciudadanos que utilizaron el canal telefónico.

¿Recibió respuesta oportuna a su solicitud?



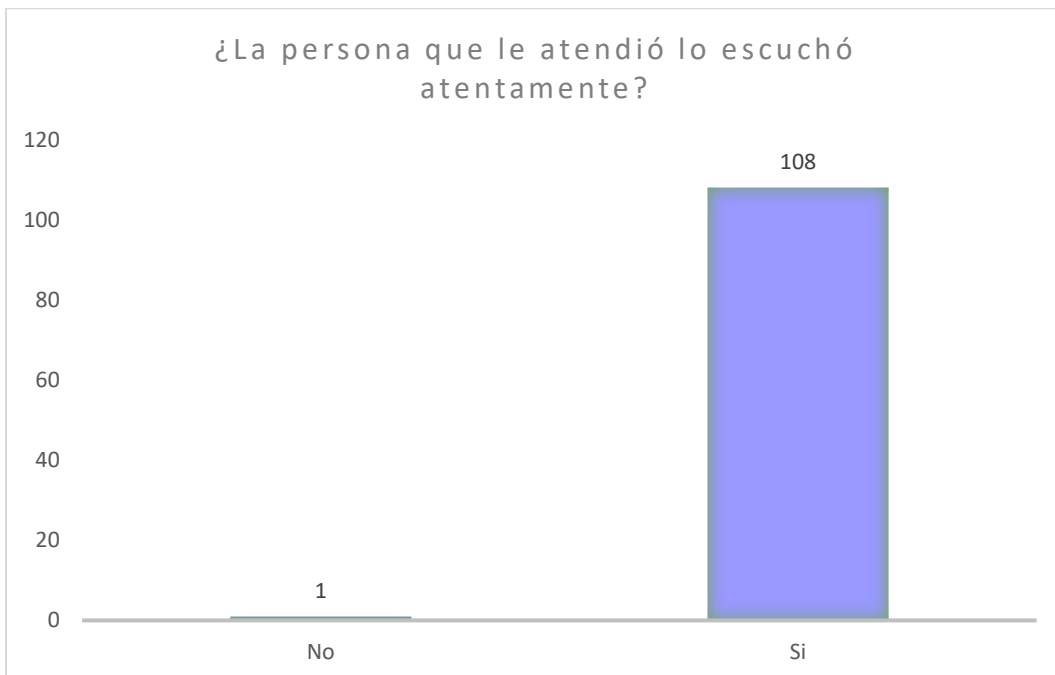
Gráfica No. 8. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. De los **109** ciudadanos que fueron encuestados durante el periodo, el **99%** 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 **1%** que manifiestan no haber recibido respuesta oportuna a su solicitud manifestando lo siguiente:

“es muy maleducada y grosera”.

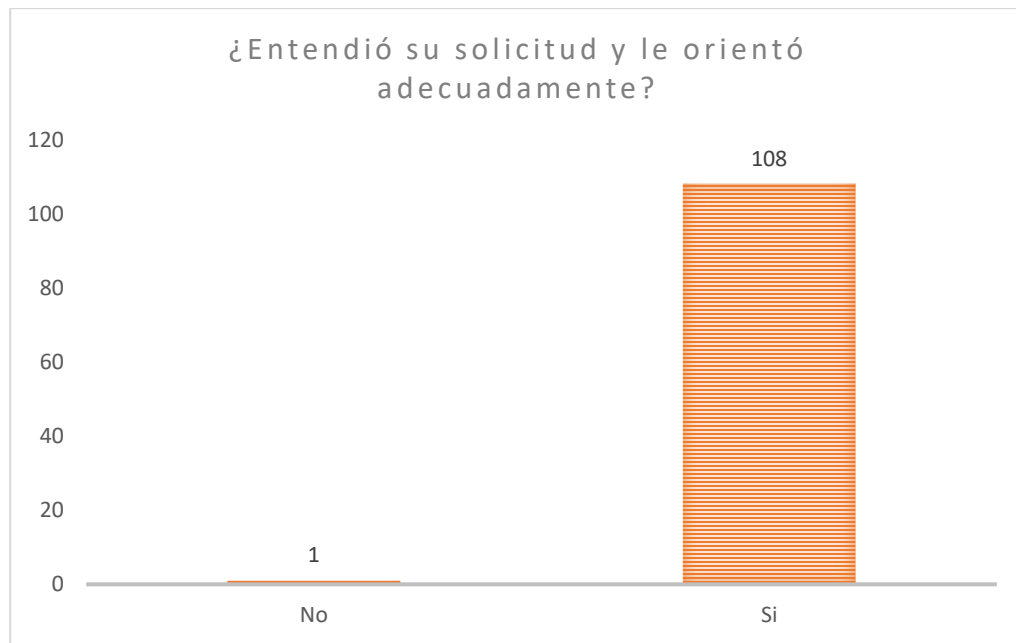
¿La persona que le atendió lo escuchó atentamente?



Gráfica No. 9. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. El **99%** de los **109** ciudadanos encuestados durante el periodo de medición, afirman que la persona que lo atendió escucho atentamente su solicitud respecto al trámite requerido, frente al **1%** de ciudadanos que manifestaron no fueron escuchados atentamente y que quien lo atendió *“es muy maleducada y grosera”.*

¿Entendió su solicitud y le orientó adecuadamente?



Gráfica No. 10. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

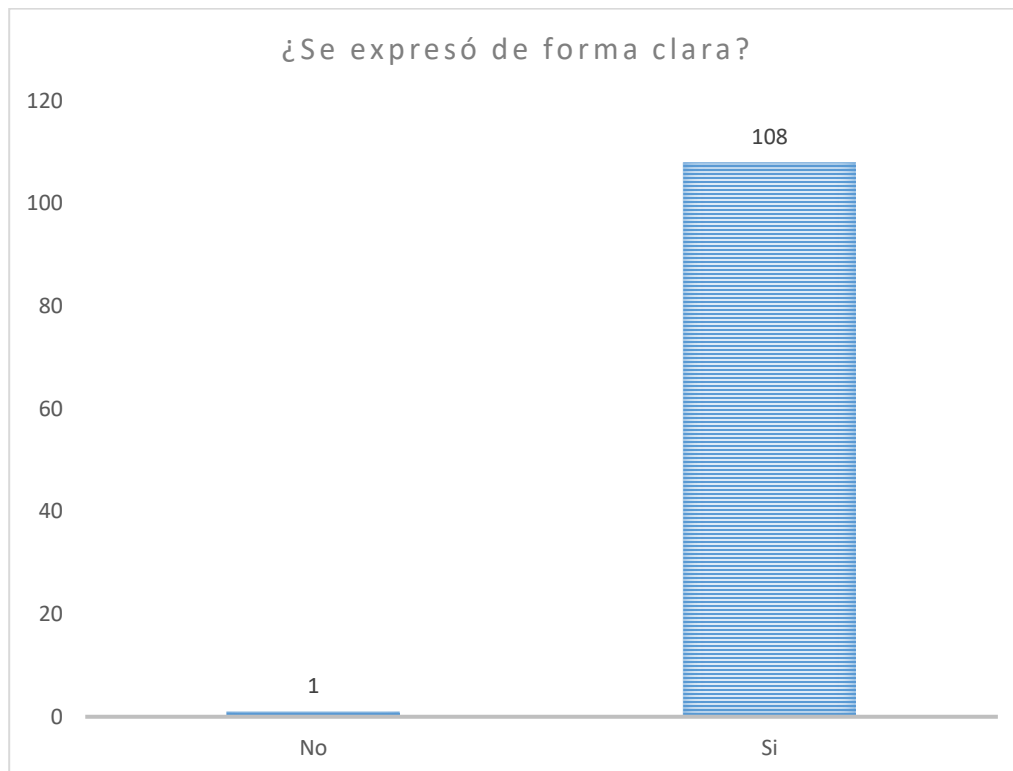
Análisis. El **99%** de los **109** ciudadanos encuestados durante el periodo de medición, afirman que la persona que lo atendió entendió su solicitud y le orientó adecuadamente, frente al **1%** de ciudadanos que manifestaron no fueron orientados adecuadamente, de acuerdo con su solicitud.

Frente a la orientación adecuada algunos ciudadanos manifestaron:

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

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

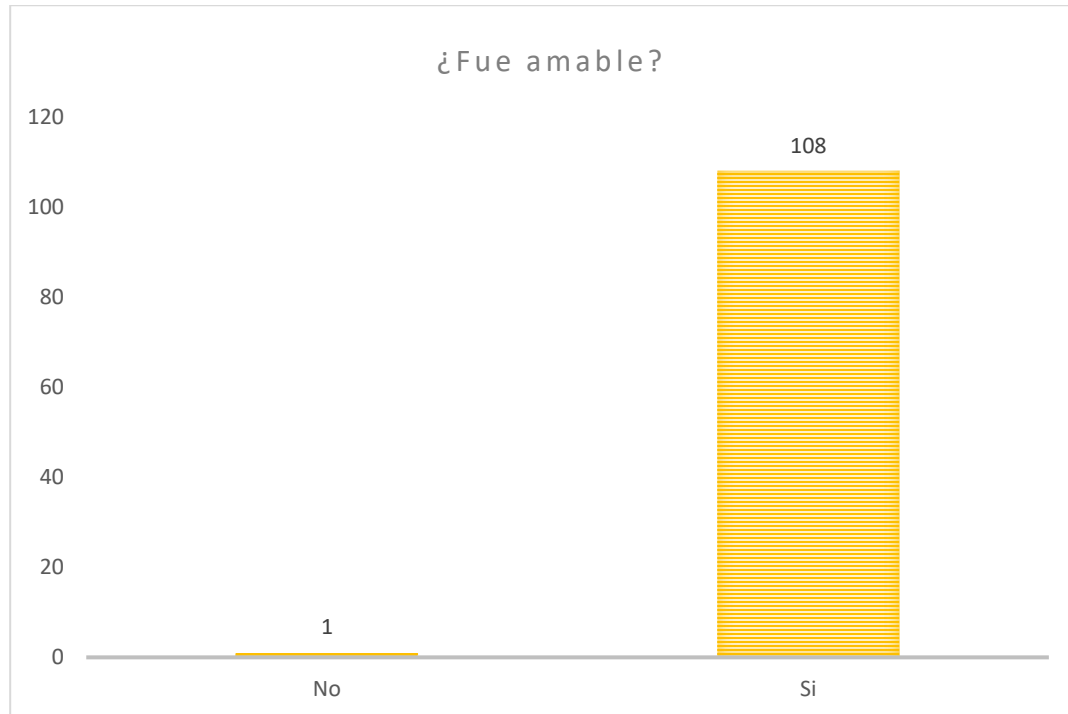
¿Se expresó de forma clara?



Gráfica No. 11. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. El **99%** de los **109** ciudadanos encuestados durante el periodo de medición, afirman que la persona que lo atendió se expresó de forma clara, frente al **1%** de ciudadanos que mencionan que la persona que les atendió no se expresó en forma clara.

¿Fue amable?



Gráfica No. 12. Información tomada de la base de datos de los resultados de la Encuesta de Satisfacción de Atención al Ciudadano.

Análisis. El **99%** de los **109** ciudadanos encuestados durante el periodo de medición, afirman que la persona que lo atendió fue amable, frente al **1%** 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 agregó el siguiente comentario general frente a la atención:

“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 interés e integridad.”

RECOMENDACIONES

Mejorar y robustecer los entrenamientos en el puesto de trabajo a fin de que se de 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.