

Satisfacción Ciudadana en Canales: presencial, virtual y telefónico

I Trimestre 2022



Presentación

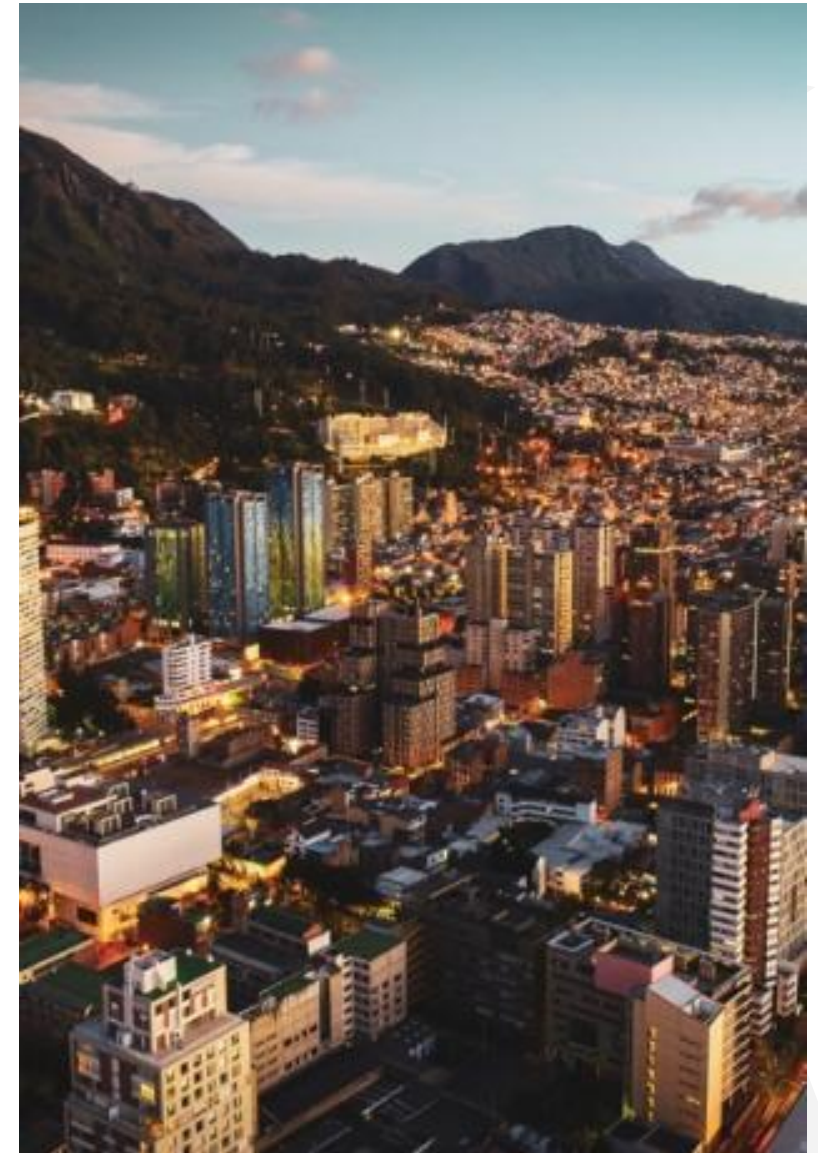
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional -SGI, se encuentra en fase de evaluar y medir la calidad de la atención prestada en los diferentes canales dispuestos para ello, y de este modo, implementar mejoras para el aseguramiento de los derechos ciudadanos.

Lo anterior, con el objetivo de conocer el impacto de nuestra gestión en los ciudadanos, proveer información oportuna a los responsables del proceso y con ello, mejorar la confianza ciudadana en la gestión pública distrital.



01

ALCANCE



Alcance

1 Registro de los ciudadanos atendidos durante el primer trimestre del 2022, según canal de atención



Aplicación de la metodología para la medición de la calidad de la atención.

2

Análisis de los resultados según los criterios de **respeto**, **rapidez en la atención**, **claridad de la información** y **satisfacción**.

3

02

METODOLOGÍA

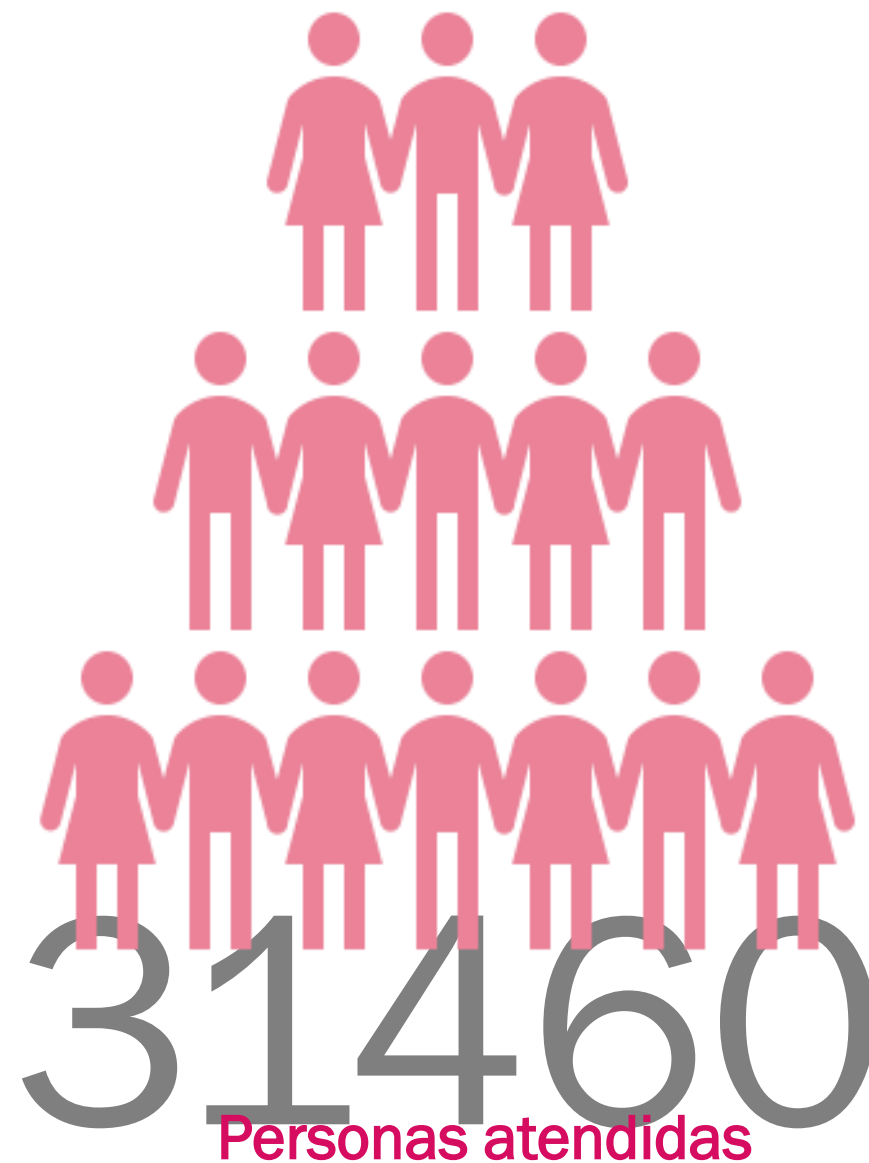


Total de personas atendidas

25678
Presencial

Telefónico
1731

Virtual
2891



Total de encuestas aplicadas

1522
Presencial

Telefónico
618

429
Virtual

2569
Encuestas aplicadas



La encuestas aplicadas corresponde al número de personas que voluntariamente respondieron el cuestionario durante el primer trimestre de 2022.

Paso a paso metodológico

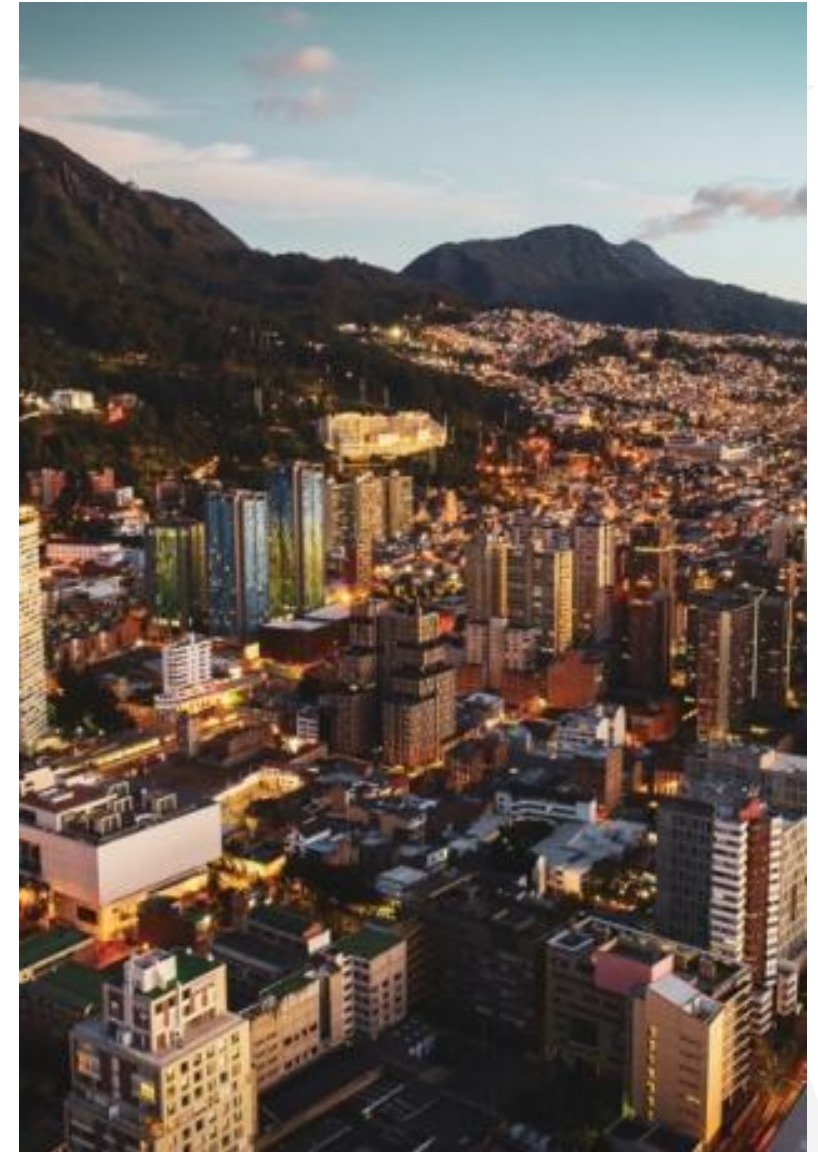
➔ Para el análisis del presente informe, la SDSCJ determinó y midió los criterios de **respeto**, **rapidez en la atención**, **claridad de la información** y **satisfacción**, teniendo en cuenta los siguientes canales:

- Presencial.
- Telefónico.
- Virtual.

➔ Como estrategias para la aplicación del ejercicio se utilizó: el envío del cuestionario **vía correo electrónico**, **la entrevista telefónica** y **mensaje de texto** (este último se da manera ocasional).

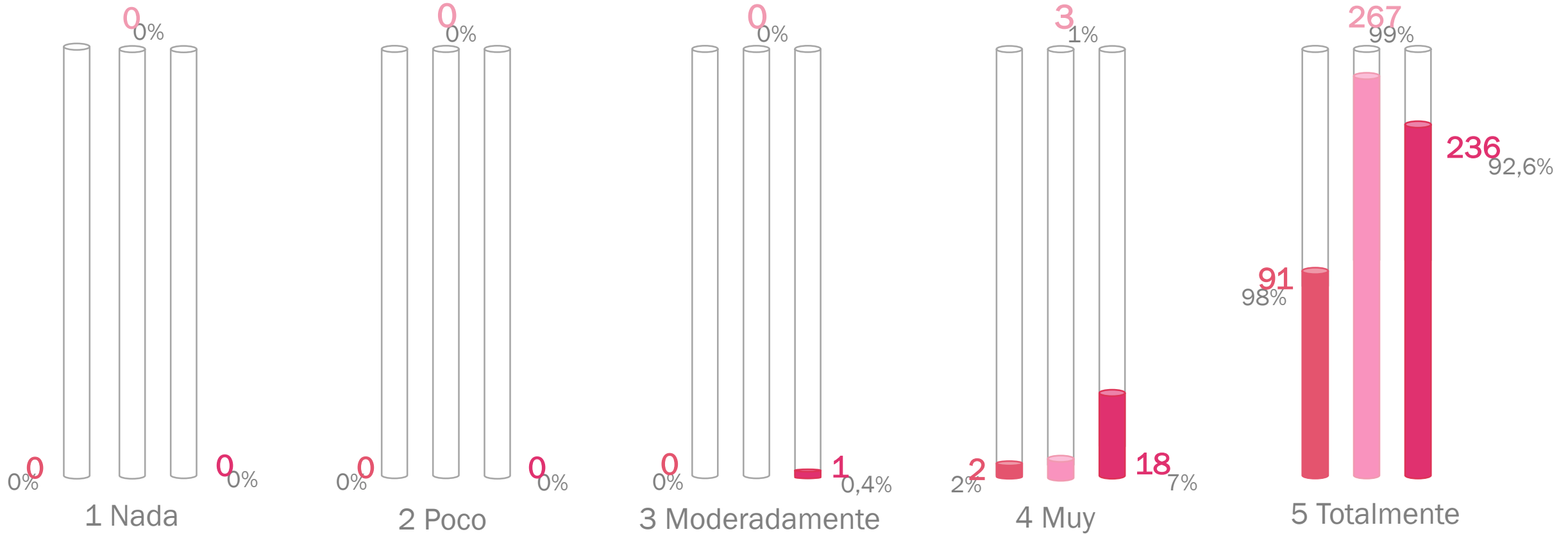
03

CANAL TELEFÓNICO



Respeto

¿Qué tan respetuosa considera la atención recibida?



Enero

Febrero

Marzo



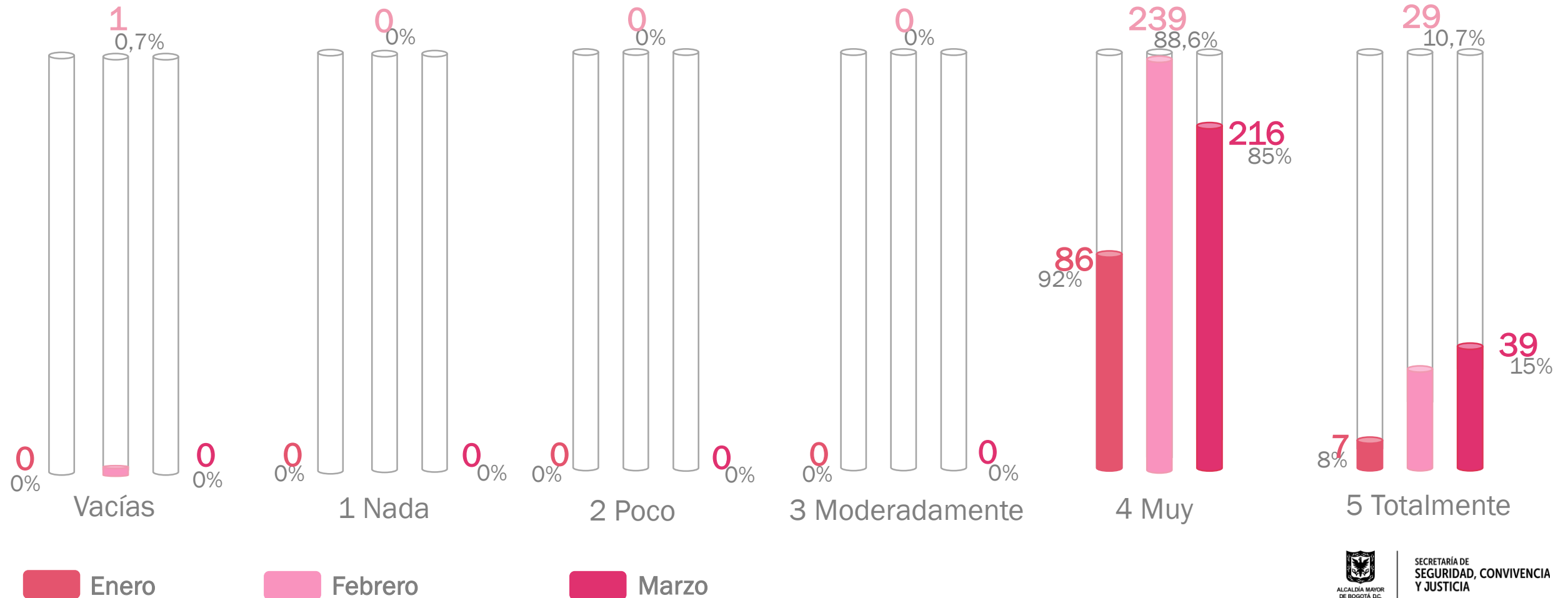
SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Respeto

- ➔ El canal telefónico permite la **interacción en tiempo real** entre la **ciudadanía** y **SDSCJ** por medio del servidor que presta el servicio en la entidad a través de las redes telefónicas dispuestas.
- ➔ Teniendo en cuenta la gráfica anterior, se puede evidenciar que en materia de **respeto**, la opción 5 Totalmente Respetuoso presenta los porcentajes más altos durante todo el trimestre, destacando febrero, con el **99%**, por lo que se puede inferir que la ciudadanía percibe la atención recibida por parte de la SDSCJ de manera **respetuosa, digna y amable**; logrando de esta manera, una **la sensación de gran valoración y confianza**.

Rapidez

¿Qué tan rápida considera la atención recibida?

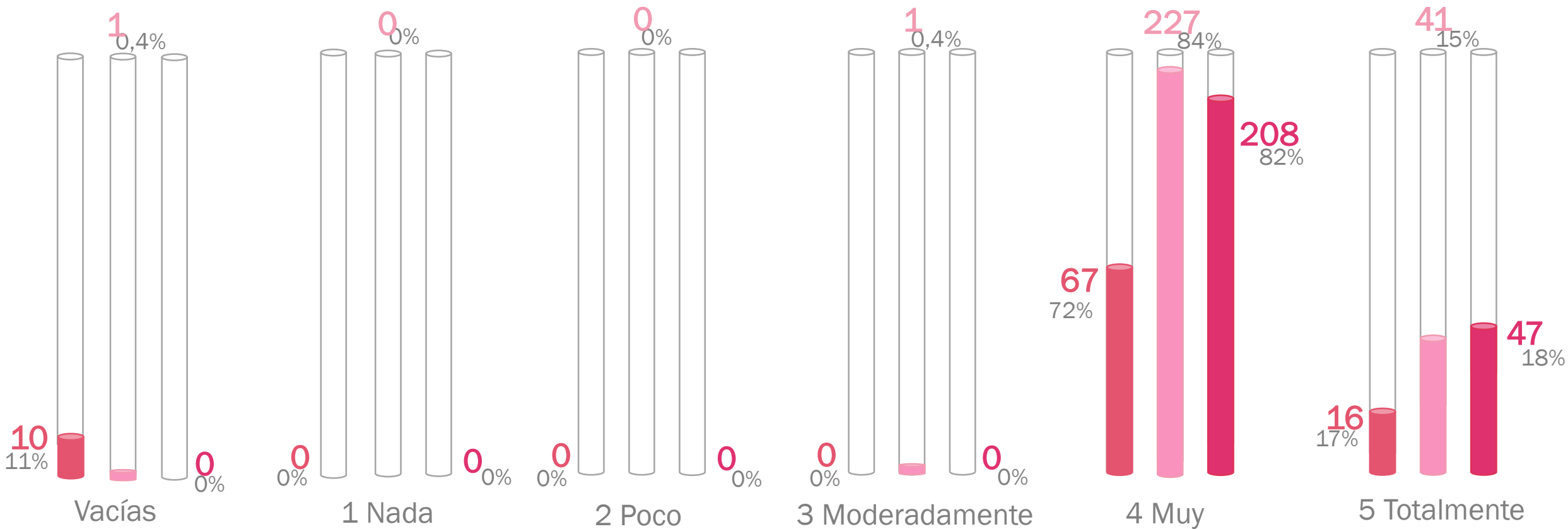


Rapidez

- ➔ Los resultados alcanzados, ilustran que durante el I trimestre del 2022, la opción 4 Muy Rápido obtuvo los porcentajes más altos: enero **92%**, febrero **88,6%** y marzo **85%**, evidenciando que la ciudadanía tiene una buena percepción hacia al SDSCJ, ya que posee estrategias que logran que la atención sea de manera diligente.
- ➔ Es importante **seguir trabajando en las estrategias** implementadas frente a este tema, para que de esta manera, los resultados sean en mayor medida para la opción 5 Totalmente Claro, que durante el trimestre ha tenido un comportamiento creciente.

Claridad

¿Qué tan clara considera la información recibida?



Enero

Febrero

Marzo



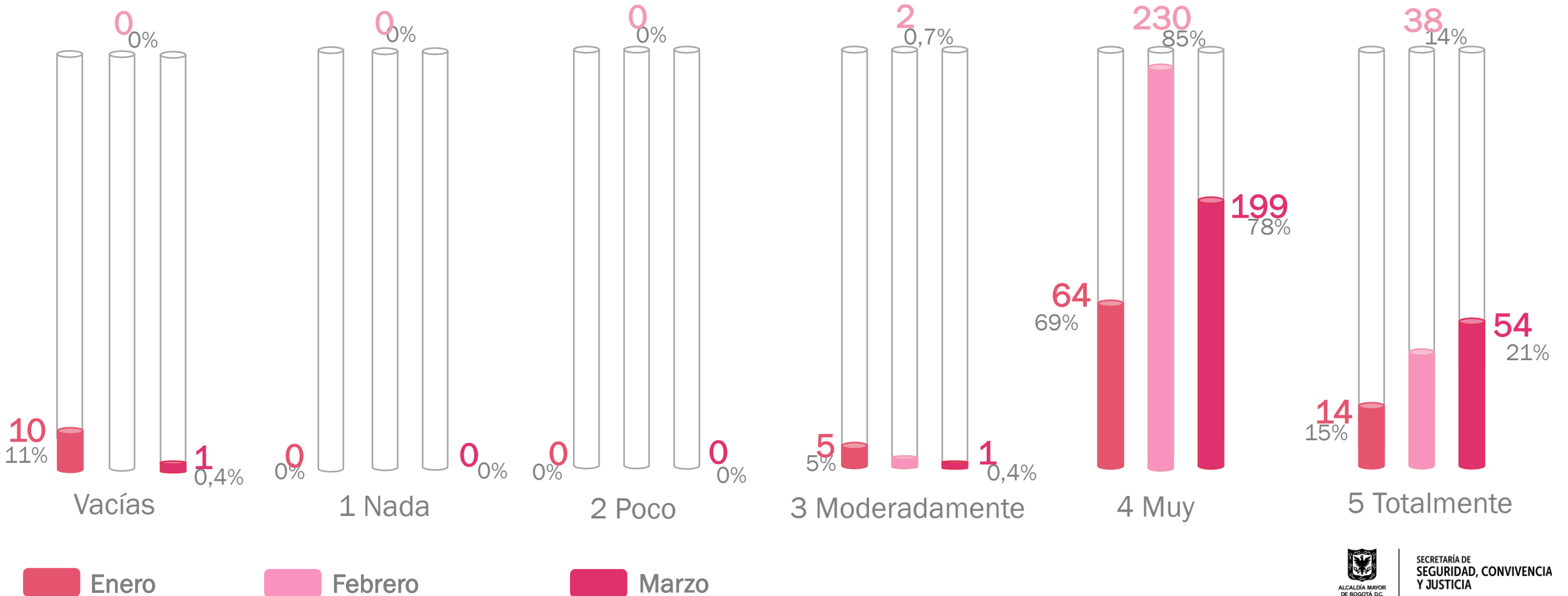
SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Claridad

- ➔ Frente a la claridad e información brindada en la atención telefónica, se puede observar que la opción 4 Muy Claro fue la más alta durante el trimestre, resaltando, el mes de febrero con un **84%**, por lo que se evidencia la habilidad del servidor público para **transmitir en lenguaje claro** la información requerida.
- ➔ Si bien, son resultados positivos para la entidad, es importante **seguir trabajando en las estrategias** frente a este tema, para que de esta manera, los resultados sean en mayor medida para la opción 5 Totalmente Claro, que durante el trimestre ha tenido un comportamiento creciente.

Satisfacción

¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con la atención recibida?

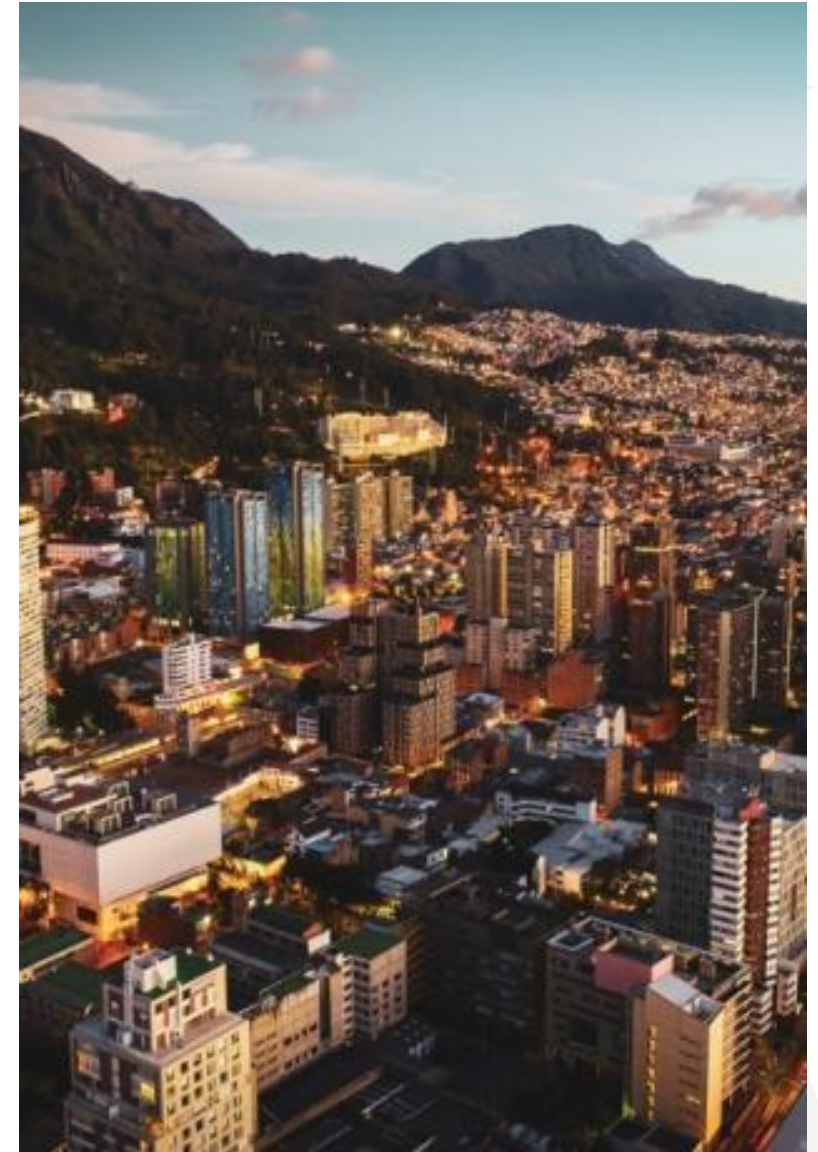


Satisfacción

- ➔ Los resultados sobre la satisfacción para el I trimestre del 2022, evidencia una buena percepción de la ciudadanía, reflejando una notable cantidad de elecciones en la opción 4 *Muy Satisfecho*, teniendo su valor más alto en febrero con un **85%**, adicionalmente, es importante tener en cuenta los resultados obtenidos en la opción 5 *Totalmente Satisfecho*, ya que esto le permite a la SDSCJ **identificar fortalezas en el proceso** de atención por medio del canal telefónico.
- ➔ Teniendo en cuenta lo anterior, se puede inferir que el **sentimiento que experimenta el ciudadano cuando realiza una llamada** a la SDSCJ es **positivo**, ya que se está cumpliendo con los protocolos de atención a la ciudadanía dispuestos para este medio.

04

CANAL PRESENCIAL



Satisfacción

¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con la atención recibida?



Satisfacción

- ➔ El canal presencial es el espacio físico donde la ciudadanía interactúa con la SDSCJ y puede acceder a la información de los trámites y servicios, así como presentar sus solicitudes o peticiones.
- ➔ Los resultados sobre la satisfacción en los puntos físicos, evidencia una buena percepción de la ciudadanía ya que hay una notable cantidad de elecciones en la opción 5 Totalmente Satisfecho, superando los tres meses el **90% de aprobación**, por lo que se puede destacar la labor que va venido desarrollando en la **implementación de los protocolos de atención, capacitación de los servidores públicos en materia de atención al ciudadano, estrategias de lenguaje claro**, y demás acciones que conlleven a **mejorar cada día la confianza** entre la SDSCJ y la ciudadanía.
- ➔ Actualmente el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano realiza acciones para evaluar los criterios de **rapidez, claridad, respeto** y de esta forma asegurar **toda la información** para el análisis respectivo.

05

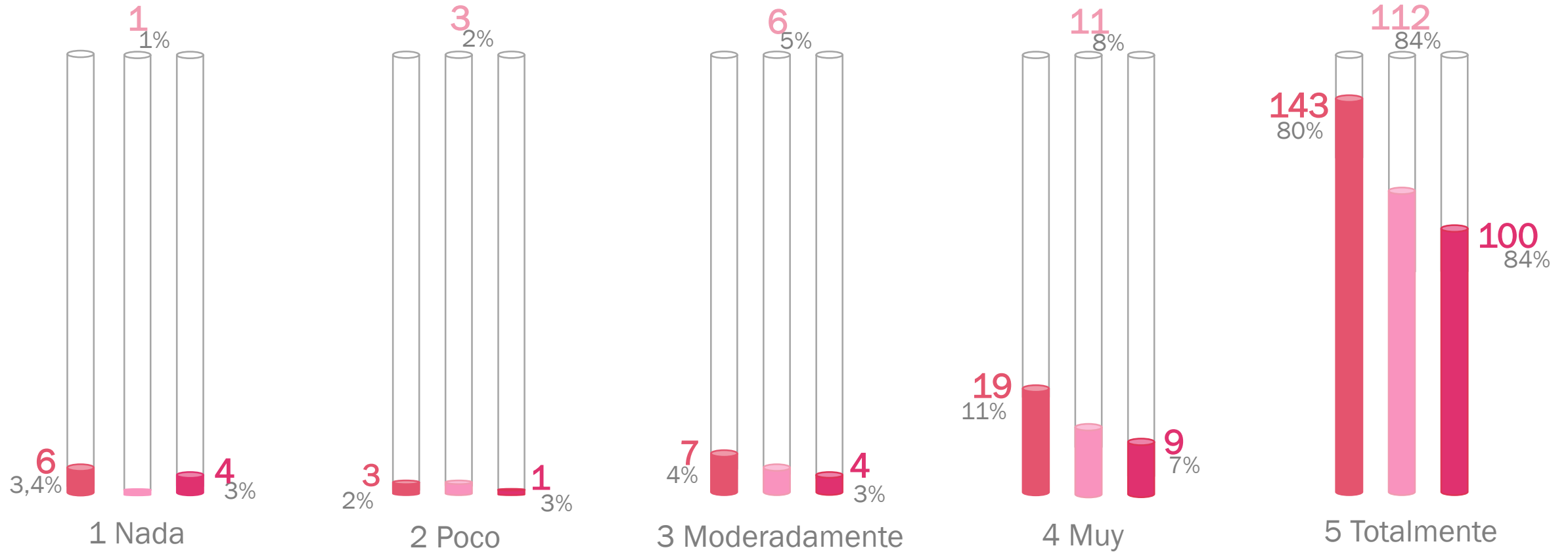
CANAL VIRTUAL



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Respeto

¿Qué tan respetuosa considera la atención recibida?



Enero

Febrero

Marzo



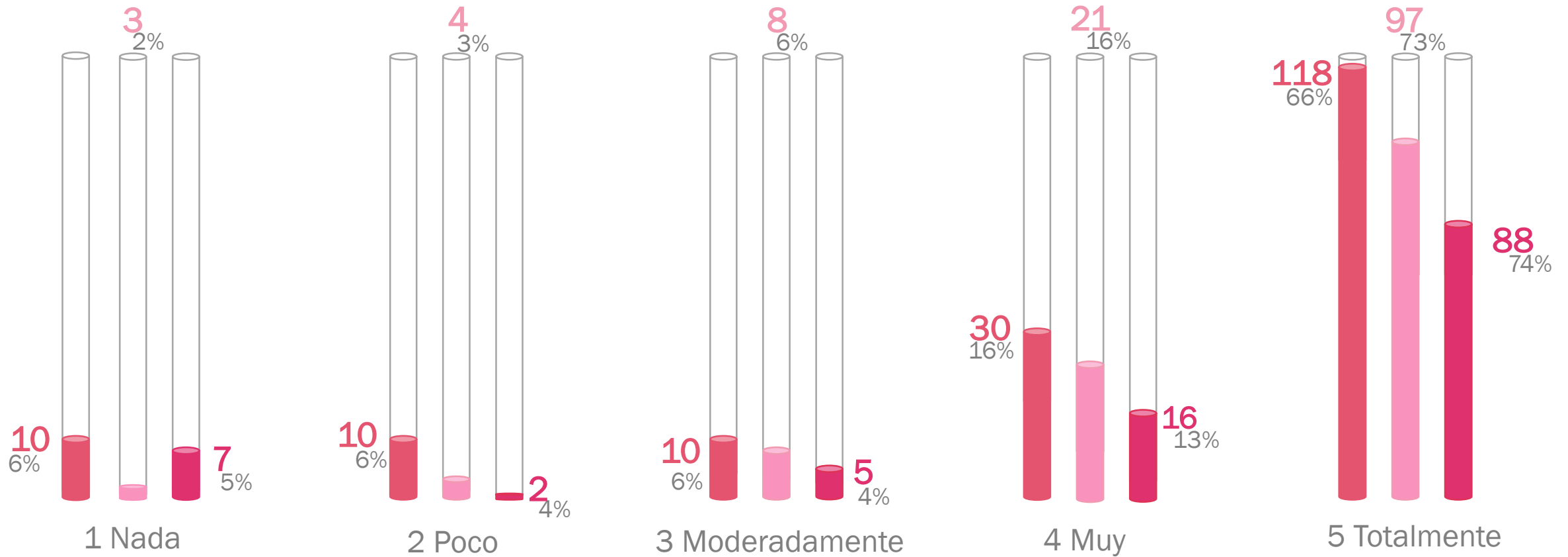
SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Respeto

- ➔ El canal virtual integra todos los medios de servicio a la ciudadanía que se prestan a través de las tecnologías de la información y comunicaciones, tales como chat, correo electrónico, redes sociales, páginas web y sistemas de información.
- ➔ Frente al criterio de respeto, por medios virtuales, se evidencia que la **ciudadanía percibe de buena manera** el modo en que se les atiende por estas herramientas, muestra de ello, son la gran cantidad de elecciones en la opción 5 Totalmente Respetuoso, superando los tres meses el **80% de aprobación**, no obstante, hay que tener en cuenta que si bien, se obtuvieron unos valores positivos, se puede evidenciar una leve disminución en esta opción a medida que iba avanzando los meses, por lo que es importante **crear estrategias que permitan que el ciudadano perciba una atención respetuosa de manera virtual** y de esta manera incrementar estos valores hasta el punto de llegar un **100% de percepción**.

Rapidez

¿Qué tan rápida considera la atención recibida?



Enero Febrero Marzo



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

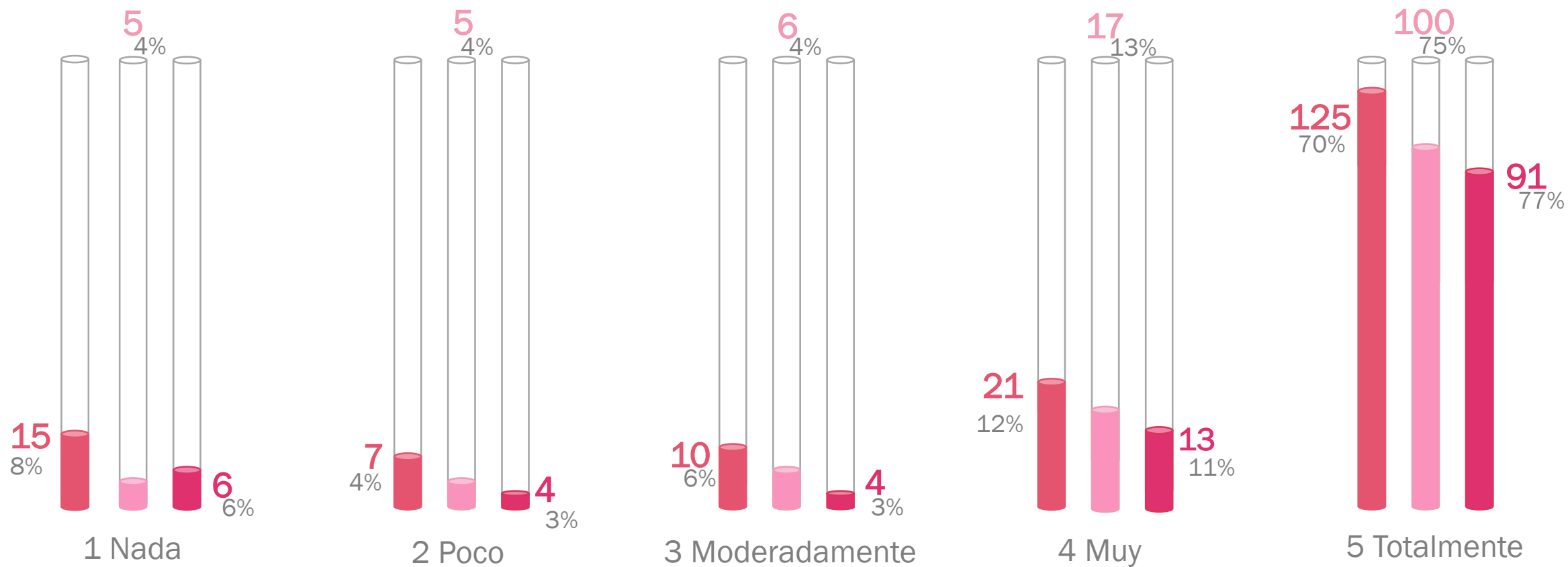
Rapidez

➔ Teniendo en cuenta la gráfica anterior, se puede identificar que los tiempos de espera en la durante la atención por medio de los canales virtuales, en el periodo evaluado, **cumplen con la expectativa y satisfacción de la ciudadanía en un 86,2%**, gran parte de ello, al considerar los resultados obtenidos en febrero, en la opción 5 Totalmente Rápido, el cual alcanzó **73%** de aprobación.

Sin embargo, es evidente que se dio un incremento en los valores de las opciones 1 Nada Rápido y 2 Poco Rápido, por lo que es importante que se adelanten acciones que busquen contrarrestar estos valores y de esta manera, **fortalecer los tiempos de respuesta**, logrando que la **atención** a la ciudadanía sea totalmente **diligente**.

Claridad

¿Qué tan clara considera la información recibida?



Enero

Febrero

Marzo



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

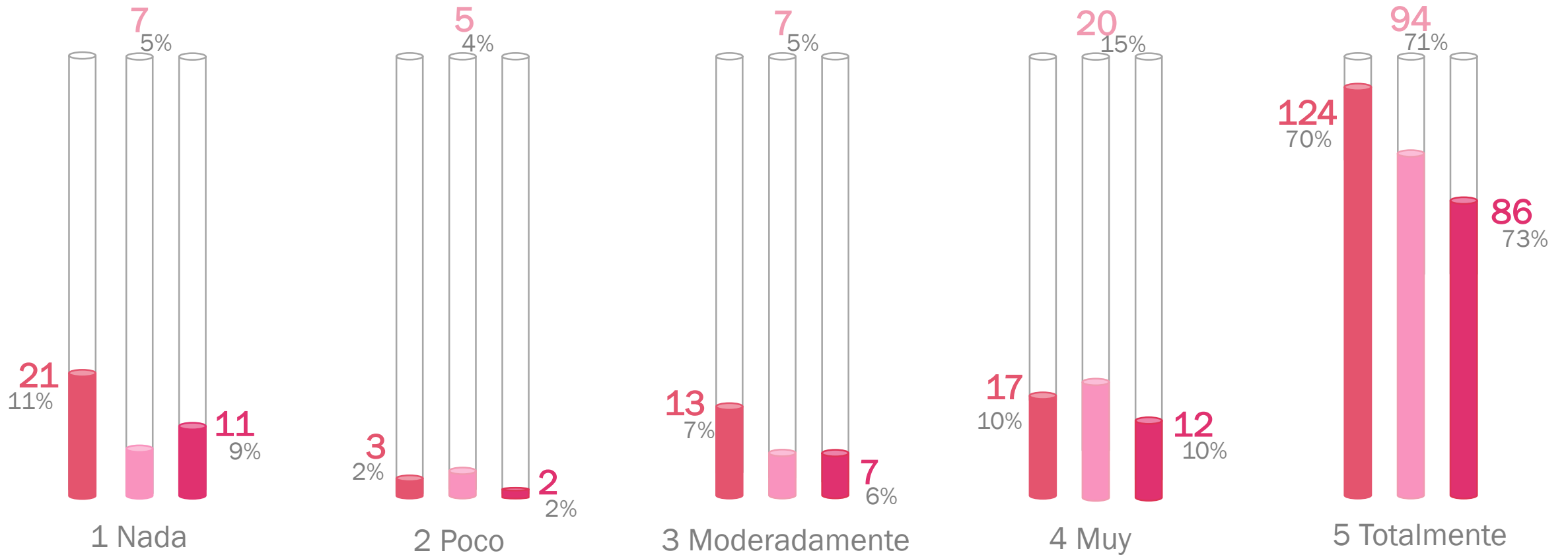
SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Claridad

- ➔ Frente a la claridad e información brindada en la atención virtual, se puede observar que la opción 5 Totalmente Claro, fue la más alta durante el trimestre, resaltando, el mes de marzo con un **77%**, por lo que se evidencia la **habilidad del servidor público** para transmitir en **lenguaje claro** la información requerida por medio de un chat, correo electrónico, entre otras.
- ➔ Si bien, son resultados positivos para la entidad, es importante **seguir trabajando en las estrategias** frente a este tema, ya que se identifica un **incremento** de las opciones 1 Nada Claro y 2 Poco Claro, para este análisis, no se tuvo en cuenta la opción 3 Moderadamente, puesto que ejerce una posición neutral.

Satisfacción

¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con la atención recibida?



Enero

Febrero

Marzo



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Satisfacción

- ➔ Los resultados sobre la satisfacción en los canales virtuales, evidencia una buena percepción de la ciudadanía ya que hay una notable cantidad de elecciones en la opción 5 Totalmente Satisfecho, superando los tres meses el **70% de aprobación**, por lo que se puede destacar la labor que va venido desarrollando en la **implementación de los protocolos de atención, capacitación de los servidores públicos en materia de atención al ciudadano, estrategias de lenguaje claro**, y demás acciones que conlleven a **mejorar cada día la confianza** entre la SDSCJ y la ciudadanía.
- ➔ En términos generales, son resultados positivos para la entidad, es importante **seguir trabajando en las estrategias** frente a este tema, y generar alerta, ya que se identifica un **incremento considerable** de la opción 1 Nada Satisfecho, lo cual, si no se toman las medidas necesarias, sería preocupante para la SDSCJ, ya que es esencial que se brinde el mejor servicio por medio de estos canales.

06

CONSIDERACIONES GENERALES



Consideraciones generales

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el I trimestre del año, la SDSCJ ha identificado la **implementación de un plan integral**, que le permitan fortalecer y mejorar el servicio prestado en los diferentes canales dispuestos, por medio de:

- ➔ La **socialización constante de los protocolos de atención en los canales (presencial, virtual y telefónico)** por parte de Atención y Servicio al Ciudadano, a las dependencias que tienen interacción con la ciudadanía por alguno de los canales.
- ➔ La **capacitación** de los servidores públicos en materia de **servicio y atención al ciudadano**.
- ➔ Implementación de **estrategias de lenguaje claro**, y demás acciones que conlleven a mejorar cada día la confianza entre la SDSCJ y la ciudadanía.



¡GRACIAS!

scj.gov.co