



OBJETIVO

Evaluar y conocer el grado de satisfacción que tienen los ciudadanos frente a la atención que prestan los servidores de atención a la ciudadanía como de las distintas áreas misionales de la Secretaría 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 acuden a la Secretaría 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 Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia la implementa para la medición del nivel de satisfacción de los ciudadanos frente a los servicios y trámites que presta 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 los proyectos y/o trámites que desarrolla 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 septiembre al 31 de diciembre de 2018, cabe mencionar que los siguientes análisis evidencian una revisión descriptiva de los resultados de las preguntas a las cincuenta y nueve (59) encuestas realizadas en este periodo, así como el análisis de estos resultados presentados en gráficas:

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





DOCUMENTO MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA. 1 septiembre al 31 de diciembre de 2018.

Análisis. Se evidencia en este gráfico que del **100%** de los **59** ciudadanos que se contactaron durante este periodo con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, utilizaron los canales presencial y telefónico; siendo el canal presencial, el de mayor representación con un porcentaje del **80%** frente a un **20%** de ciudadanos que utilizaron el canal telefónico.

Pregunta 2. ¿Recibió respuesta oportuna a su solicitud?



Análisis. De los **59** ciudadanos que fueron encuestados durante el periodo, el **98%** manifestó que recibió respuesta oportuna a su solicitud realizada mediante los canales presencial y telefónico de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, frente a un **2%** que manifiestan no haber recibido respuesta oportuna a

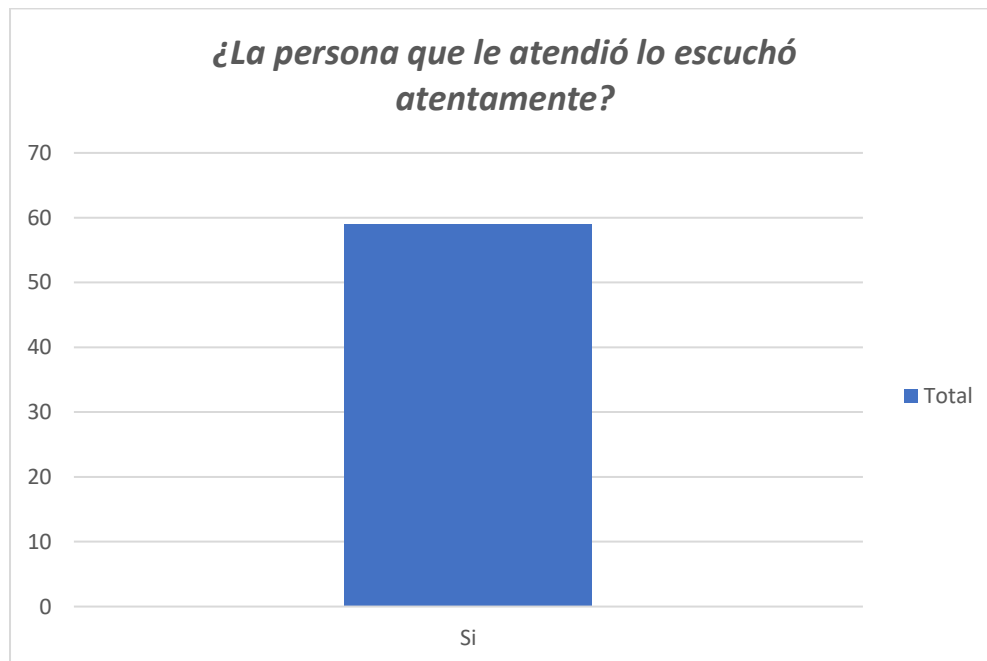


**DOCUMENTO MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA.
1 septiembre al 31 de diciembre de 2018.**

su solicitud manifestando que no se realizó seguimiento al traslado realizado a la Entidad competente de dar trámite.

Frente a lo anterior se analizará la pertinencia del seguimiento a las respuestas que son trasladadas por no ser de competencia de la Entidad que permita contar con información de la trazabilidad de la petición sin que esto incurra en extralimitar las funciones de la Entidad.

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





DOCUMENTO MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA. 1 septiembre al 31 de diciembre de 2018.

Análisis. El **100%** de los **59** ciudadanos encuestados durante el periodo de medición, afirman que la persona que lo atendió escucho atentamente su solicitud respecto al trámite requerido.

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



Análisis. Del 100% de los **59** ciudadanos encuestados, el 98% manifiesta que se le dio orientación adecuada respecto a su solicitud mientras el 2% restante expreso no haber recibido orientación adecuada a la solicitud, manifestando que no se realizó seguimiento al traslado realizado a la Entidad competente de dar trámite.

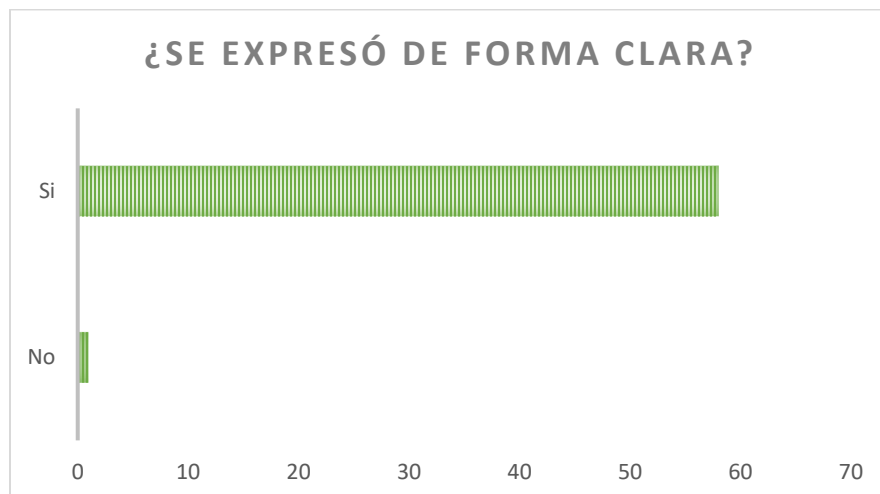


DOCUMENTO MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA. 1 septiembre al 31 de diciembre de 2018.

Frente a lo anterior se analizará la pertinencia del seguimiento a las respuestas que son trasladadas por no ser de competencia de la Entidad, que permita contar con información de la trazabilidad de la petición sin que esto incurra en extralimitar las funciones de la Entidad

Lo anterior sumado a continuar con los ejercicios de entrenamiento al equipo de atención a la ciudadanía, así como a los servidores que atienden ciudadanos, en lo relacionado con la misión institucional, el conocimiento de los proyectos y tramites de cara al ciudadano, con el propósito de ampliar sus conocimientos y redundar en el mejoramiento continuo de la atención.

Pregunta 5. ¿Se expresó de forma clara?



Análisis. El **98%** de los **59** ciudadanos encuestados durante el periodo, mencionan que quien les atendió se expresó de forma clara, mientras que el **2%** del total de ciudadanos encuestados manifiesta que no fue clara la manera en que se expresó



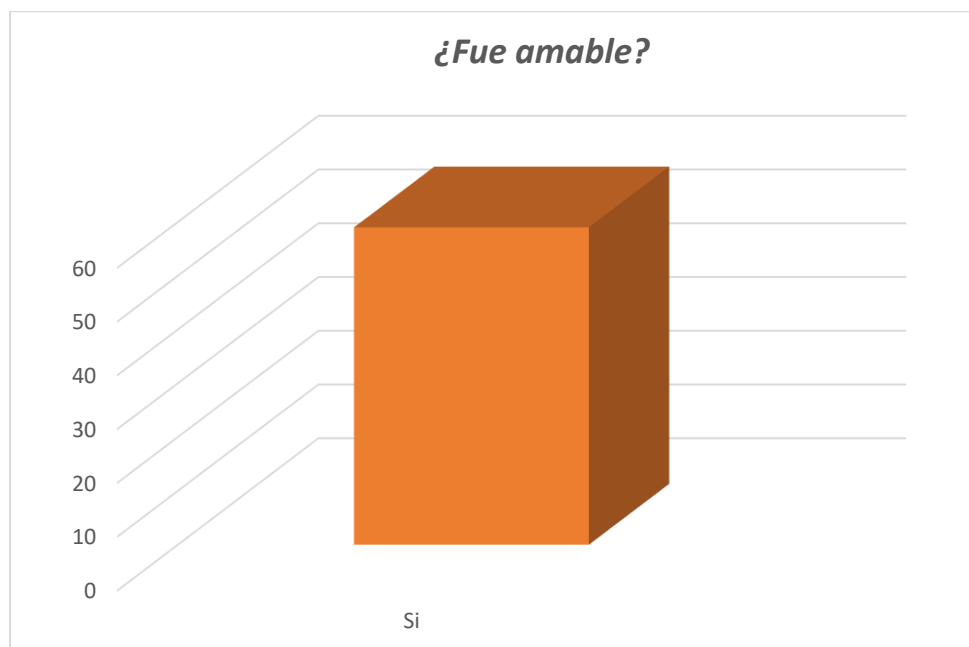
DOCUMENTO MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA. 1 septiembre al 31 de diciembre de 2018.

quien lo atendió; manifestando que no se realizó seguimiento al traslado realizado a la Entidad competente de dar trámite.

Frente a lo anterior se analizará la pertinencia del seguimiento a las respuestas que son trasladadas por no ser de competencia de la Entidad, que permita contar con información de la trazabilidad de la petición sin que esto incurra en extralimitar las funciones de la Entidad

Lo anterior sumado a continuar con los ejercicios de entrenamiento al equipo de atención a la ciudadanía, así como a los servidores que atienden ciudadanos, en lo relacionado con la misión institucional, el conocimiento de los proyectos y tramites de cara al ciudadano, con el propósito de ampliar sus conocimientos y redundar en el mejoramiento continuo de la atención.

Pregunta 6. ¿Fue amable?





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
Secretaría Distrital de Seguridad,
Convivencia y Justicia

**DOCUMENTO MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN DE LA CIUDADANÍA.
1 septiembre al 31 de diciembre de 2018.**

Análisis. El **100%** de los **59** ciudadanos encuestados durante este periodo, manifiesta que el servidor de atención al ciudadano que le atendió fue amable; frente a lo cual se puede intuir que las estrategias implementadas durante la vigencia 2018 para el fortalecimiento de las competencias laborales del equipo, han impactado de manera positiva en el trato amable y digno hacia los ciudadanos.

SUBSECRETARIA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL

Atención y Servicio al Ciudadano