

	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	G-AS-01
	Documento:	Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ	Versión:	1
Fecha Aprobación:			13/12/2021	
			Fecha de Vigencia: 13/12/2021	Página 1 de 19

Tabla de Contenido

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES	4
4. REFERENCIAS NORMATIVAS	7
5. RESPONSABILIDAD	8
6. DESARROLLO	8
6.1 EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.	8
6.1.1. Tamaño de la Población Total.....	8
6.1.2. Muestra de las Peticiones	8
6.1.3. Paso a Paso Metodológico	10
6.1.3.1. Perspectiva Ciudadana: Evaluación de la Experiencia con las Respuestas Recibida. 10	
6.1.3.1.1. Utilidad de la Información Incluida.....	10
6.1.3.1.2. Claridad de la Información Entregada.....	11
6.1.3.1.3. Satisfacción frente a la Respuesta Obtenida.....	11
6.1.3.2. Perspectiva Institucional: Evaluación de las Respuestas Entregada.....	12
6.1.3.2.1. Coherencia.....	12
6.1.3.2.2. Claridad.....	13
6.1.3.2.3. Calidez.....	13
6.1.3.2.4. Oportunidad.....	14
6.1.4. Presentación de resultados.....	14
6.2. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LOS PUNTOS.	15

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	G-AS-01
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	13/12/2021
	Documento:	Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 13/12/2021	Página 2 de 19

6.2.1. Metodología.....	15
6.2.2. Presentación de resultados.....	18

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	G-AS-01
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	13/12/2021
	Documento:	Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 13/12/2021	Página 3 de 19

INTRODUCCIÓN

La satisfacción de los ciudadanos representa el grado en que la entidad da cumplimiento a sus expectativas a partir de la atención recibida en los distintos puntos destinados para la misma. El grado de cumplimiento surge al comparar lo que percibe el ciudadano durante la atención de su solicitud y la expectativa que este tiene antes de recibirla; resultado que da información de suma importancia a la alta dirección para la toma de decisiones y así mejorar la confianza ciudadana en la gestión de la entidad.


En este sentido, la guía establece los pasos a seguir para realizar la medición de la satisfacción ciudadana, a partir de la implementación de diferentes criterios relacionados con la calidad, desde una óptica institucional y desde la experiencia ciudadana, aplicando metodologías adaptadas a las necesidades de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

1. OBJETIVO

Establecer los lineamientos metodológicos para evaluar criterios de satisfacción, coherencia, calidez, oportunidad y utilidad de la información entregada en las respuestas a los peticionarios, así como para la medición de la satisfacción de los ciudadanos frente a la atención recibida en los puntos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, con el fin de mejorar la calidad en la prestación del servicio.

2. ALCANCE

Esta guía de medición va dirigida a todas las dependencias de la SDSCJ cuyos servicios, trámites y/o estrategias se desarrollan de cara a los ciudadanos y que están interesadas en obtener un diagnóstico para mejorar la percepción de los ciudadanos respecto a los mismos.

	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	G-AS-01
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	13/12/2021
	Documento:	Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 13/12/2021	Página 4 de 19

Inicia con la selección de las peticiones que tienen obligatoriedad de respuesta y que son resueltas durante el periodo a analizar; continúa con la aplicación de dos metodologías para la medición de la calidad de las respuestas; sigue con el análisis de los resultados según los criterios de satisfacción, coherencia, calidez, oportunidad y utilidad de la información entregada y finaliza con el planteamiento de recomendaciones y acciones de mejora para procurar la calidad de las respuestas entregadas a los peticionarios de la SDSCJ.

3. TÉRMINOS Y DEFINICIONES

Acciones de Mejora: Acción tomada para mejorar la eficacia, eficiencia o efectividad de los procesos y la gestión institucional.

Calidez: se refiere a esos recursos lingüísticos usados en los textos que permitan denotar un trato respetuoso, digno y amable frente a los peticionarios; este criterio se refiere a una comunicación con suficientes expresiones de respeto y amabilidad para generar en el lector la sensación de gran valoración.


Claridad: se refiere a que la respuesta emitida por la entidad sea entendible en la expresión de las ideas contenidas hacia la ciudadanía.

Coherencia: hace referencia a la relación existente entre la respuesta emitida por la entidad y la petición realizada por el ciudadano.

Confidencialidad: Limitación al acceso, a los datos y la información de los peticionarios.

Consulta: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para que manifiesten su parecer sobre materias relacionadas con sus atribuciones.

Denuncia por Corrupción: Es la puesta en conocimiento ante la autoridad de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante investigación, penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético profesional.

	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	G-AS-01
	Documento:	Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ	Versión:	1
Fecha Aprobación:			13/12/2021	
			Fecha de Vigencia: 13/12/2021	Página 5 de 19

Derecho de Petición en Interés General: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses colectivos y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos de manera respetuosa.

Derecho de Petición en Interés Particular: Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

Eficacia 1: grado en el que se realizan las actividades planificadas y se logran los resultados planificados.

Eficiencia 2: relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados.

Margen de Error (e): Error que se comete al estimar un dato seleccionando una muestra de individuos y no disponer del dato en toda la población.


Muestra: Parte o subconjunto de individuos, elementos o aspectos de una población. La definición de la muestra en la auditoría permite que los datos se obtengan en forma más eficiente, confiable y oportuna, pues evita la fatiga y los altos costos que puede ocasionar la evaluación de toda la población.

Nivel de Confianza (Z): Probabilidad de que el resultado obtenido de la muestra refleje el dato real en el universo. (aplicado el margen de error).

Oportunidad: se refiere al tiempo apropiado en que se brinde las respuestas de la petición al ciudadano; es decir, cumpliendo los termino legales (según sea el tipo de solicitud).

1 Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000

2 Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000

	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	G-AS-01
	Documento:	Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ	Versión:	1
Fecha Aprobación:			13/12/2021	
			Fecha de Vigencia: 13/12/2021	Página 6 de 19

Queja: Acción de dar a conocer a las autoridades conductas irregulares de servidores públicos o de particulares a quienes se ha atribuido o adjudicado la prestación de un servicio público.

Reclamo: Noticia que dan los ciudadanos a las autoridades sobre la suspensión injustificada o la prestación deficiente de un servicio público.

Satisfacción del Cliente³ : Percepción del cliente sobre el grado en que se han cumplido las expectativas de los clientes

Solicitud de Copia: relacionada con la información sobre las actuaciones en general, derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.


Solicitud de Información: Facultad que tienen las personas de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas a la entidad y sus distintas dependencias.

Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública.

Universo (N): Total de la población objeto de estudio, que podría ser seleccionada en la muestra.


Utilidad de la Información: permite conocer qué tan eficaz es la respuesta emitida frente a las necesidades de los ciudadanos

³ Norma Técnica Colombiana NTC-ISO 9000

	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	G-AS-01
	Documento:	Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ	Versión:	1
Fecha Aprobación:			13/12/2021	
			Fecha de Vigencia: 13/12/2021	Página 7 de 19

4. REFERENCIAS NORMATIVAS

- Sentencia T – 220 de 1994. Corte Constitucional de Colombia. El derecho de petición y la eficacia administrativa.
- Decreto Distrital 197 de 2014. Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. “Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”
- Acuerdo 630 de 2015 Concejo de Bogotá, D.C. “Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del Derecho de Petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”
- Ley 1755 de 2015. Nivel Nacional. “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Circular 007 de 2018. Secretaria General, Alcaldía Mayor de Bogotá “Lineamientos para la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Decreto 197 de 2014)”
- Decreto Distrital 847 de 2019. Alcaldía Mayor de Bogotá. “Establece y unifica lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, lográndose actualizar algunas de sus definiciones y fortaleciendo la figura del Defensor de la Ciudadanía para las entidades y organismos del Distrito Capital.”
- Decreto Distrital 217 de 2020. Alcaldía Mayor de Bogotá. “Por el cual se modifica el artículo [32](#) del Decreto Distrital 847 de 2019 *“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”*

	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	G-AS-01
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	13/12/2021
	Documento:	Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 13/12/2021	Página 8 de 19

5. RESPONSABILIDAD

El líder del proceso de Atención y de Servicio al Ciudadano es el responsable de las modificaciones a este documento y su socialización para su efectiva aplicación por parte de quienes participan en su ejecución.

Todas las partes interesadas de la Entidad son los responsables de la calidad de sus servicios, trámites y/o estrategias y de su respectiva medición.

6. DESARROLLO


6.1 EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRSEMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

6.1.1. Tamaño de la Población Total

Para seleccionar la población total, se deben tomar las peticiones con obligatoriedad de respuesta y que fueron respondidas durante el periodo de análisis; a esa base, posteriormente, se le debe extraer todas las solicitudes con respuesta a peticionarios anónimos, las respondidas en Cárcel Distrital de Varones, otras autoridades del estado y Anexo de Mujeres y las que registraron como único dato de contacto alguna dirección física, es decir, las que no incluyeron información de e-mail y números telefónicos, lo que imposibilita el contacto respectivo.

6.1.2. Muestra de las Peticiones

La muestra (n) se seleccionará a través de un muestreo aleatorio estratificado proporcionado; para lo cual, el tamaño de la muestra de cada estrato es proporcional al tamaño de la población del estrato si se compara con la población total. Esto significa que cada estrato tiene la misma fracción de muestreo.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	G-AS-01
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	13/12/2021
	Documento:	Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 13/12/2021	Página 9 de 19

Los estratos que intervendrán en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia serán:

- Nivel central.
- Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4.

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

n = es el tamaño de la muestra poblacional a obtener.

N = es el tamaño de la población total. Corresponde a las peticiones que han sido cerradas con respuesta definitiva, a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.


σ = representa la desviación estándar de la población. En caso de desconocer este dato es común utilizar un valor constate que equivale a 0.5

Z = es el valor obtenido mediante niveles de confianza. Su valor es una constante, utilizaremos el 96% (1.96) que es el valor mínimo aceptado para considerar la investigación como confiable.

e = representa el límite aceptable de error muestral, utilizaremos el 9% (0.09).

Una vez aclarado lo anterior, se caracteriza la muestra, teniendo en cuenta la participación de las tipologías, los canales de origen y las dependencias respondientes.

Así mismo, los estratos incluidos no poseen una participación calculada, por el contrario, son el resultado natural del muestreo aleatorio aplicado.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	G-AS-01
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	13/12/2021
	Documento:	Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 13/12/2021	Página 10 de 19

6.1.3. Paso a Paso Metodológico

En este aparte se determina la información para establecer la calidad de las respuestas que la SDSCJ entrega a sus peticionarios, pues contiene las perspectivas de los dos actores que intervienen en el fin mismo del ejercicio del Derecho Fundamental de Petición; por un lado, el peticionario, y por otro, quien responde, es decir la autoridad competente.

En síntesis, se realiza la evaluación desde dos perspectivas la de los ciudadanos y la institucional.

A continuación, se detalla cada una de las acciones que deben adelantarse para la medición desde las dos perspectivas mencionadas anteriormente:


6.1.3.1. Perspectiva Ciudadana: Evaluación de la Experiencia con las Respuestas Recibida.

Este primer punto de análisis, recoge y evalúa aspectos como la utilidad de la información incluida en las respuestas enviadas, la claridad del mensaje recibido y la satisfacción frente a las respuestas; de este modo se determina la experiencia ciudadana con las respuestas de sus peticiones emitidas por la SDSCJ.

6.1.3.1.1. Utilidad de la Información Incluida.

La utilidad de la información incluida en la respuesta ofrecida a los peticionarios permite conocer qué tan eficaz es nuestra respuesta frente a las necesidades de nuestros usuarios; da cuenta de nuestra habilidad para desempeñar nuestras competencias en la salvaguardia de los derechos de las personas y determina la coherencia entre lo solicitado y lo respondido.

Al aplicar el cuestionario de evaluación diseñado, se consulta al ciudadano lo siguiente:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	G-AS-01
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	13/12/2021
	Documento:	Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 13/12/2021	Página 11 de 19

¿Qué tan útil fue la información incluida en la respuesta?

Las siguientes son las opciones de respuesta para esta pregunta:

1	2	3	4	5
NADA ÚTIL	POCO ÚTIL	MODERADAMENTE ÚTIL	MUY ÚTIL	TOTALMENTE ÚTIL

6.1.3.1.2. Claridad de la Información Entregada.

Preguntar al peticionario sobre la claridad de la información entregada, permite medir la habilidad del servidor público para transmitir en lenguaje claro, la información requerida, las acciones desarrolladas, las razones tenidas en cuenta y demás aspectos que enmarcan las actuaciones administrativas.

Este ítem es muy importante, pues garantiza que el mensaje que recibe el receptor se decodifique correctamente.


Al aplicar el cuestionario de evaluación diseñado, se consulta al ciudadano lo siguiente:

¿La información proporcionada en la respuesta fue clara?

Las siguientes son las opciones de respuesta para esta pregunta:

1	2	3	4	5
NADA CLARA	POCO CLARA	MODERADAMENTE CLARA	MUY CLARA	TOTALMENTE CLARA

6.1.3.1.3. Satisfacción frente a la Respuesta Obtenida.

	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	G-AS-01
	Documento:	Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ	Versión:	1
Fecha Aprobación:			13/12/2021	
			Fecha de Vigencia: 13/12/2021	Página 12 de 19

Este criterio mide el sentimiento que experimenta el ciudadano cuando recibe y lee la respuesta esperada, en este punto, se decanta en gran medida el cumplimiento de las expectativas de los peticionarios generando aprobación o desaprobación en la gestión administrativa distrital.

Al aplicar el cuestionario de evaluación diseñado, se consulta al ciudadano lo siguiente:

¿Qué tan satisfecho está con la respuesta recibida?

Las siguientes son las opciones de respuesta para esta pregunta:

1	2	3	4	5
NADA SATISFECHO	POCO SATISFECHO	MODERADAMENTE SATISFECHO	MUY SATISFECHO	TOTALMENTE SATISFECHO


6.1.3.2. Perspectiva Institucional: Evaluación de las Respuestas Entregada.

La perspectiva institucional permite descubrir nuevos resultados sobre los criterios de coherencia y claridad de la información incluida en las respuestas desde una perspectiva diferente; además incluye y evalúa dos nuevas variables: la calidez del lenguaje utilizado y la oportunidad de las respuestas.

Todo lo anterior, desde el rol del servidor público, para ilustrar un contexto en torno a las variables que influyen en la satisfacción de los ciudadanos. Dicho ejercicio lo realiza el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano, donde se califican los criterios descritos de las mismas respuestas evaluadas por los ciudadanos.

6.1.3.2.1. Coherencia.

Si la respuesta que el peticionario recibe responde directa y claramente a su cuestionamiento, se puede afirmar que la comunicación emitida por la SDSCJ es coherente, es decir, esta será mayormente coherente si se responde lo que se pregunta o solicita.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	G-AS-01
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	13/12/2021
	Documento:	Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 13/12/2021	Página 13 de 19

Las siguientes son las opciones de respuesta frente al análisis institucional realizado, el cual es consignado en el formato establecido para tal fin:

1	2	3	4	5
NADA COHERENTE	POCO COHERENTE	MODERADAMENTE COHERENTE	MUY COHERENTE	TOTALMENTE COHERENTE

6.1.3.2.2. Claridad.

Que los servidores públicos verifiquen con una mirada crítica, la claridad de la información entregada en las respuestas que elaboran, les permite considerar su habilidad para transmitir en lenguaje claro, la información solicitada, las acciones desarrolladas, las razones tenidas en cuenta y demás aspectos que enmarcan su quehacer como respondientes de peticiones ciudadanas.


Este ítem es muy importante, pues garantiza que el mensaje que recibe el receptor se decodifique correctamente, es decir que el ciudadano entienda las ideas expresadas en las respuestas.

Las siguientes son las opciones de respuesta frente al análisis institucional realizado, el cual es consignado en el formato establecido para tal fin:

1	2	3	4	5
NADA CLARO	POCO CLARO	MODERADAMENTE CLARO	MUY CLARO	TOTALMENTE CLARO

6.1.3.2.3. Calidez.

Se refiere a esos recursos lingüísticos usados en los textos que permitan denotar un trato respetuoso, digno y amable frente a los peticionarios; este criterio se refiere a una

	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	G-AS-01
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	13/12/2021
	Documento:	Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 13/12/2021	Página 14 de 19

comunicación con suficientes expresiones de respeto y amabilidad para generar en el lector la sensación de gran valoración.

Las siguientes son las opciones de respuesta, frente al análisis institucional realizado, el cual es consignado en el formato establecido para tal fin:

1	2	3	4	5
NADA CALIDO	POCO CALIDO	MODERADAMENTE CALIDO	MUY CALIDO	TOTALMENTE CALIDO

6.1.3.2.4. Oportunidad.


La oportunidad es uno de los criterios que más relación tiene con la calidad en la gestión del servicio y atención a la ciudadanía, pues compromete el factor tiempo, el cual debe ser apropiado para evitar daños irreparables o la vulneración de los derechos ciudadanos.

En el ejercicio del derecho de petición, se refiere a la emisión de las respuestas dentro de los términos establecidos por las tipologías dadas por Ley. En este sentido al analizar las peticiones se evidencia si fueron respondidas en términos o de manera extemporánea, dando la calificación a este criterio.

6.1.4. Presentación de resultados.

El equipo de atención y servicio al ciudadano realiza la tabulación de los datos y presenta un documento estructurado que incluye los siguientes apartes:

- ✓ Introducción, menciona un contexto general del documento.
- ✓ Objetivo y alcance, establecen los criterios evaluados y el periodo de evaluación.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	G-AS-01
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	13/12/2021
	Documento:	Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 13/12/2021	Página 15 de 19

- ✓ Análisis de los criterios evaluados con los correspondientes datos del periodo y gráficos.
- ✓ Conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

Este documento debe ser publicado en la página web de la Entidad para conocimiento de las partes interesadas.


6.2. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS CIUDADANOS FRENTE A LA ATENCIÓN RECIBIDA EN LOS PUNTOS.

6.2.1. Metodología.

Para contar con información consolidada que permita medir el grado de satisfacción de los ciudadanos respecto a la atención recibida en los puntos, la SDSCJ diseñó una ficha de medición con 4 preguntas evaluadoras que permiten a las áreas responsables de los servicios, trámites y/o estrategias, determinar la percepción de los ciudadanos sobre la calidad del servicio prestado, buscando reconocer fortalezas y oportunidades de mejora especialmente en cuanto a la capacidad para resolver requerimientos, el trato al ciudadano y la oportunidad de las respuestas a sus requerimientos.

Las cuatro preguntas formuladas en la ficha, deben ser aplicadas en la evaluación de la satisfacción de cada punto de contacto evaluado, ellas miden los criterios de respeto, rapidez en la atención, claridad de la información y satisfacción. Criterios que deben evaluarse obligatoriamente en cada canal de la SDSCJ, ya sea presencial, virtual o telefónico. Esta ficha será enviada por parte del equipo de atención y servicio al ciudadano de la Subsecretaría de Gestión Institucional como adjunto en el correo de solicitud del reporte de información enviado a los directivos responsables de los servicios donde se atiende a los ciudadanos.


Una vez tabulados, graficados y analizados los resultados trimestrales de la encuesta, se debe diligenciar la Ficha de Medición Trimestral (una por cada canal evaluado) y remitirla, al equipo de atención y servicio al ciudadano de la Subsecretaría de Gestión


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Proceso: Atención y Servicio al Ciudadano	Documento: Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ	Código: G-AS-01
			Versión: 1
			Fecha Aprobación: 13/12/2021
			Fecha de Vigencia: 13/12/2021
			Página 16 de 19

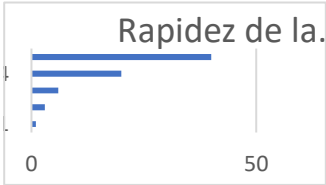
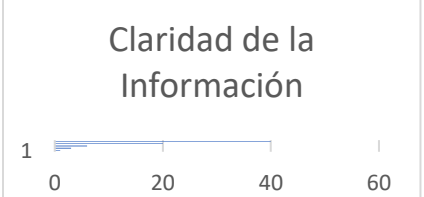
Institucional para documentar el informe consolidado a socializar en página web de la Entidad.


El plazo máximo de entrega de la ficha es el decimoquinto día hábil del mes siguiente de finalización del periodo evaluado.




A continuación, se evidencia la ficha:

SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA				
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL – EQUIPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO				
FICHA DE MEDICIÓN TRIMESTRAL DE LA SATISFACCIÓN CIUDADANA				
Dependencia				
Nombre del Responsable			Extensión:	
			Correo:	
Identificación del Canal de Atención	Nombre			
	Descripción			
Marque periodo correspondiente:	Enero – Abril	Mayo – Junio	Julio - Septiembre	Octubre - Diciembre
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1. ¿Qué tan respetuosa considera la atención recibida?				
1	2	3	4	5
Nada Respetuosa	Poco Respetuosa	Moderadamente Respetuosa	Muy Respetuosa	Totalmente Respetuosa
Insertar gráfico de tipo barras de las respuestas del periodo (Gráfica de ejemplo)		Análisis: (No descripción de la gráfica) (incluir 1 ó 2 párrafos)		
		Acciones de Mejora: (incluir 1 ó 2 párrafos)		

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</p>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	G-AS-01
			Versión:	1
	Documento:	Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ	Fecha Aprobación:	13/12/2021
			Fecha de Vigencia: 13/12/2021	Página 17 de 19

2. ¿Qué tan rápida considera la atención recibida?				
1	2	3	4	5
Nada Rápida	Poco Rápida	Moderadamente Rápida	Muy Rápida	Totalmente Rápida
Insertar gráfico de tipo barras de las respuestas del periodo (Gráfica de ejemplo)		Análisis: (No descripción de la gráfica) (incluir 1 ó 2 párrafos)		
		Acciones de Mejora: (incluir 1 ó 2 párrafos)		
3. ¿Qué tan clara considera la información recibida?				
1	2	3	4	5
Nada Clara	Poco Clara	Moderadamente Clara	Muy Clara	Totalmente Clara
Insertar gráfico de tipo barras de las respuestas del periodo (Gráfica de ejemplo)		Análisis: (No descripción de la gráfica) (incluir 1 ó 2 párrafos)		
		Acciones de Mejora: (incluir 1 ó 2 párrafos)		
4. ¿Qué tan satisfecho(a) se encuentra con la atención recibida?				
1	2	3	4	5


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	G-AS-01
	Documento:	Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ	Versión:	1
Fecha Aprobación:			13/12/2021	
			Fecha de Vigencia:	Página 18 de 19
				13/12/2021

Nada Satisfecho(a)	Poco Satisfecho(a)	Moderadamente Satisfecho(a)	Muy Satisfecho(a)	Totalmente Satisfecho(a)						
<table border="1"> <tr> <td>Insertar gráfico de tipo barras de las respuestas del periodo (Gráfica de ejemplo)</td> <td>  </td> <td> Análisis: (No descripción de la gráfica) (incluir 1 ó 2 párrafos) </td> </tr> <tr> <td colspan="2"></td> <td> Acciones de Mejora: (incluir 1 ó 2 párrafos) </td> </tr> </table>					Insertar gráfico de tipo barras de las respuestas del periodo (Gráfica de ejemplo)		Análisis: (No descripción de la gráfica) (incluir 1 ó 2 párrafos)			Acciones de Mejora: (incluir 1 ó 2 párrafos)
Insertar gráfico de tipo barras de las respuestas del periodo (Gráfica de ejemplo)		Análisis: (No descripción de la gráfica) (incluir 1 ó 2 párrafos)								
		Acciones de Mejora: (incluir 1 ó 2 párrafos)								
Observaciones Adicionales:										
Revisó:	(nombre directivo o asesor dependencia)	Fecha de Revisión	DIA	MES	AÑO					
Elaboró:	(nombre del servidor público quien diligencia la ficha)	Fecha de Elaboración	DIA	MES	AÑO					
Anexos:	(Matriz en Excel con información consolidada de las respuestas del periodo)									

6.2.2 Presentación de resultados.


El equipo de atención y servicio al ciudadano realiza la consolidación de los datos y presenta un documento estructurado que incluye los siguientes apartes:

- ✓ Introducción, menciona un contexto general del documento.
- ✓ Objetivo y alcance, establecen los criterios evaluados y el periodo de evaluación.
- ✓ Análisis de los criterios evaluados con los correspondientes datos del periodo y gráficos.
- ✓ Conclusiones y recomendaciones para la toma de decisiones por parte de la Alta Dirección.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA</small>	Proceso:	Atención y Servicio al Ciudadano	Código:	G-AS-01
			Versión:	1
			Fecha Aprobación:	13/12/2021
	Documento:	Guía Metodológica para la Medición de la Satisfacción de los Ciudadanos en la SDSCJ	Fecha de Vigencia: 13/12/2021	Página 19 de 19

Este documento debe ser publicado en la página web de la Entidad y enviado por correo electrónico a los directivos, para conocimiento de las partes interesadas.

Control de Cambios		
No. Versión	Fecha	Descripción del Cambio
1	13/12/2021	Documento Original

	Elaboró	Revisó	Aprobó
Nombre	Luis Carlos Gómez Camargo Claudia Ximena Hormaza Lozano	Angélica Bibiana Castro Pinto	Reinaldo Ruiz Solórzano
Cargo	Profesional Subsecretaria de Gestión Institucional Contratistas Subsecretaria de Gestión Institucional	Contratistas Subsecretaria de Gestión Institucional	Subsecretario de Gestión Institucional
Firma	 Claudia X. Hormaza L.	