

Evaluación de las respuestas a PQRSDF

I Trimestre 2.023



Presentación

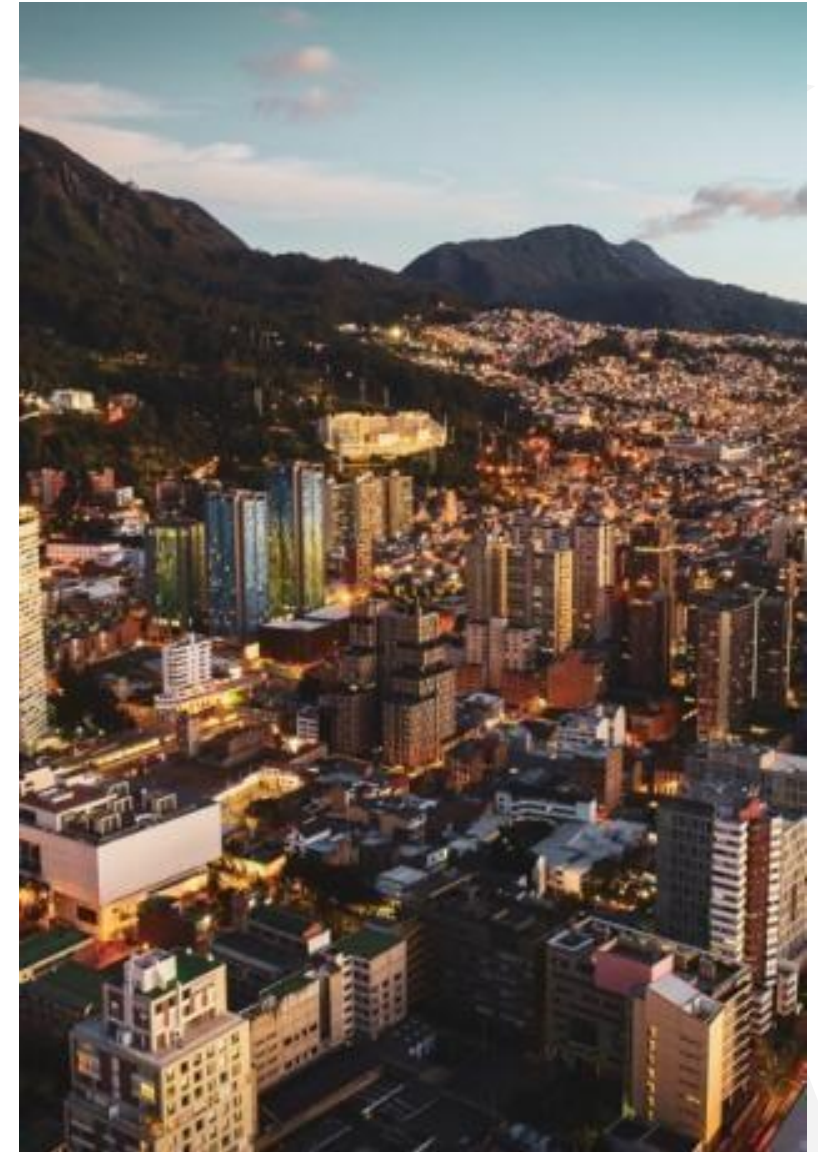
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, se encuentra en fase de evaluar y medir la calidad de las respuestas que esta entregando a nuestros peticionarios y de este modo, implementar mejoras para el aseguramiento de 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 para incrementar la calidad de las respuestas de las peticiones ciudadanas y con ello, mejorar la confianza ciudadana en la gestión pública distrital.



01

ALCANCE



Alcance

1

Selección de las PQRSDF resueltas durante el 1 de enero al 31 de marzo de 2.023



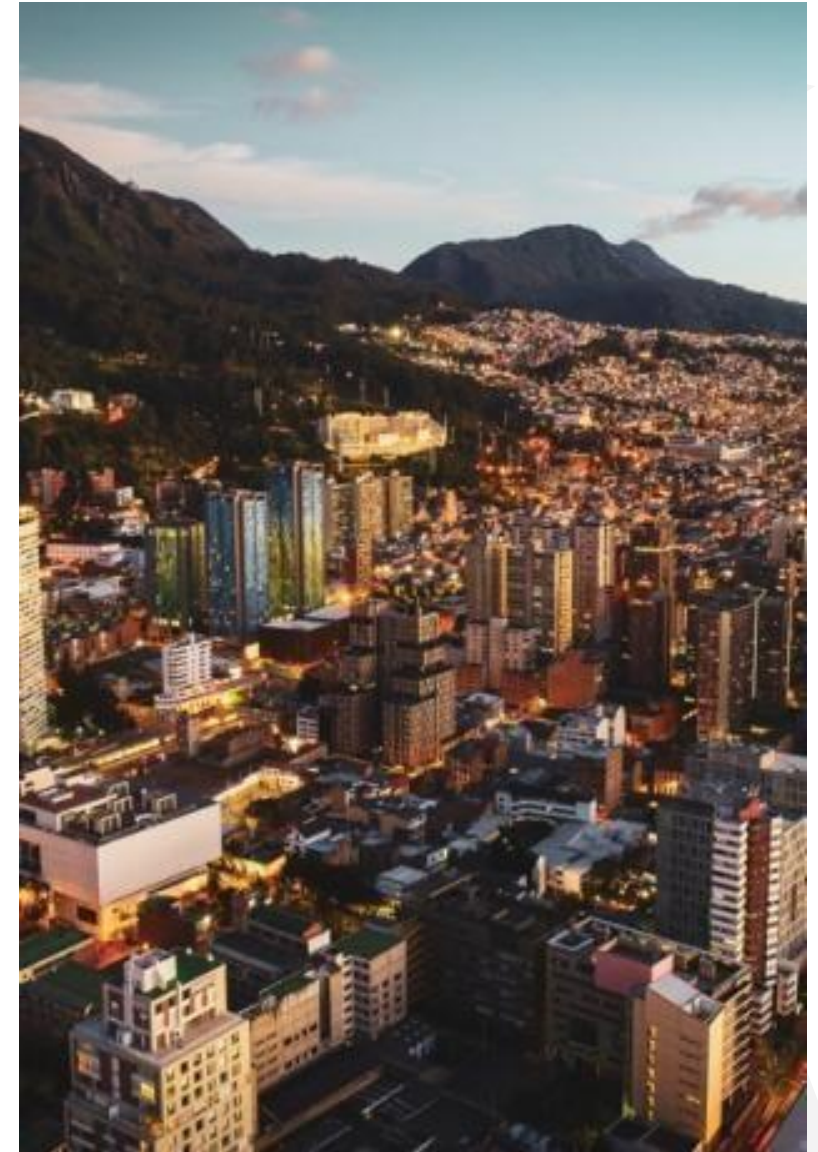
Aplicación de la metodología para la medición de la calidad de las respuestas

3

Análisis de los resultados según los criterios de **satisfacción**, **coherencia**, **claridad**, **calidez**, **oportunidad** y **utilidad** de la información entregada

02

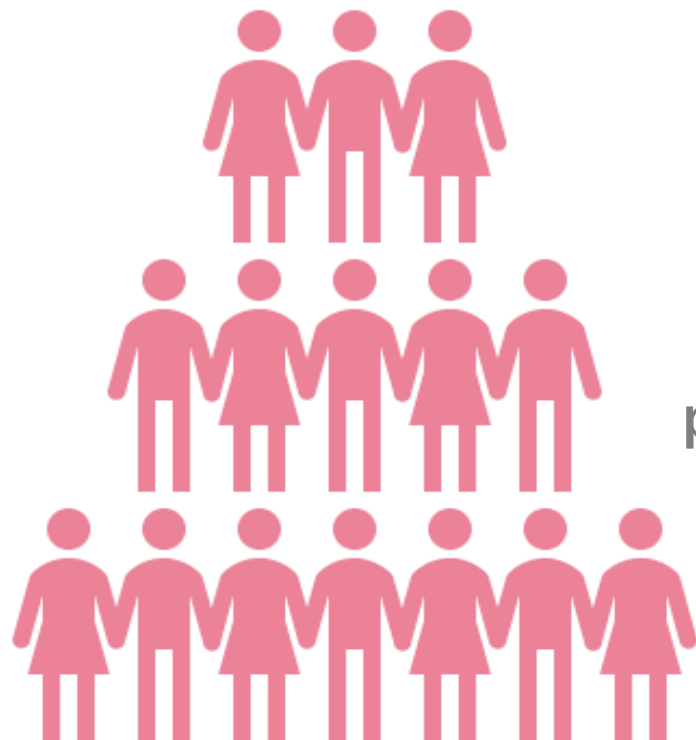
METODOLOGÍA



Tamaño de la población total

Se tomaron las
peticiones respondidas
durante el primer
trimestre del 2.023

3.011



Posteriormente, se extrajeron todas las solicitudes anónimas, las respondidas en Cárcel Distrital, las que registraron como único dato de contacto alguna dirección física y peticiones duplicadas y/o repetidas.

1.728

Corresponde a la
población sujeta de
evaluación definida para
este trimestre

1.283

Muestra

Enero

88

Febrero

88

Marzo

99



275
Respuestas evaluadas

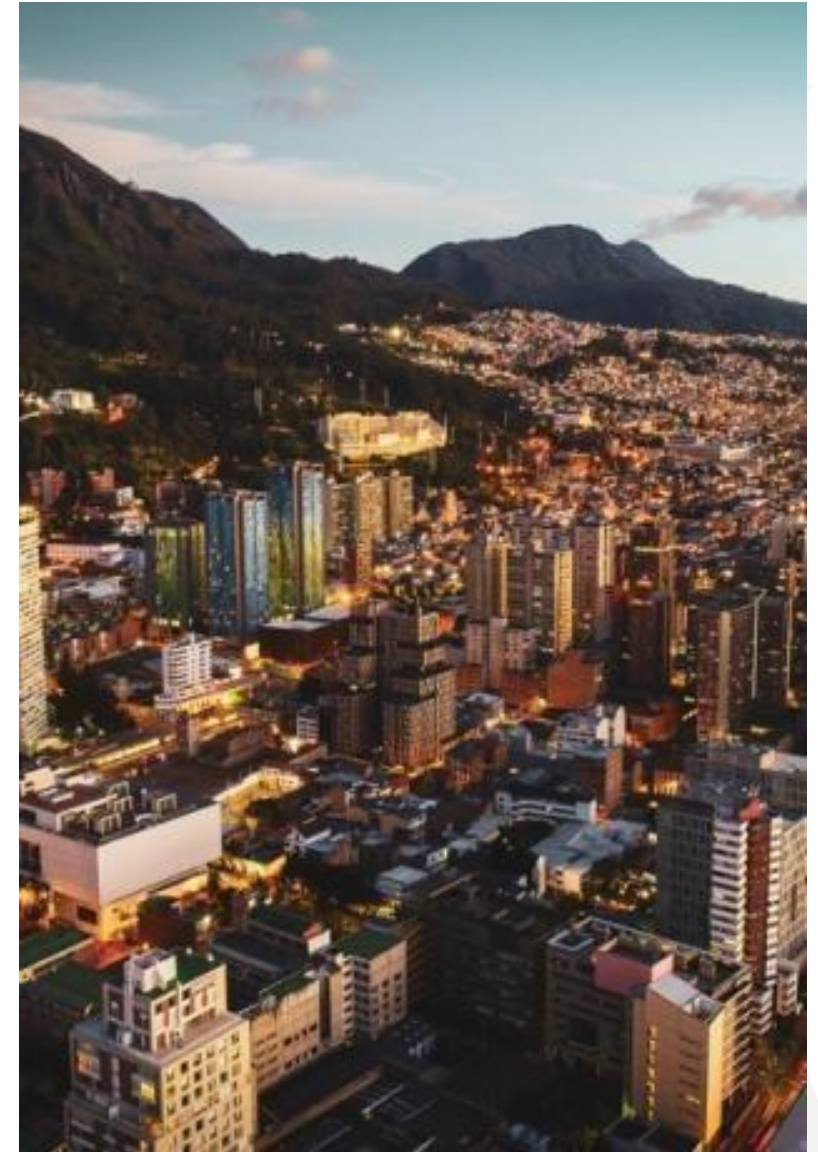
Se realizó un muestreo aleatorio simple mensual, al cual se le determinó un **96%** de confianza y un margen de error del **9%**

Paso a paso metodológico

- ➔ Para el análisis del presente informe, se cuenta con dos grandes **perspectivas**, las cuales intervienen en el proceso de las PQRSDF:
 - Ciudadano** (Quien realiza la petición).
 - Institucional-SDSCJ** (Gestión correspondiente para darle trámite y respuesta).
- ➔ Se diseñó un cuestionario de tres preguntas de selección múltiple, que evaluó la **utilidad** de la información incluida, el **lenguaje claro** utilizado y la **satisfacción ciudadana** frente a la respuesta recibida.
- ➔ 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

TIPOLOGÍA DE LA MUESTRA



Tipología de la muestra

Consulta	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Petición de Interés General	28	32%	31	35%	34	34,3%	93	33,8%
Petición de Interés Particular	60	68%	46	52%	59	59,3%	165	60%
Felicitaciones	0	0%	4	4,5%	1	1%	5	1,8%
Queja	0	0%	0	0%	0	0%	0	0,0%
Reclamo	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Solicitud Acceso a la Información	0	0%	5	5,7%	5	5,1%	10	3,6%
Sugerencia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Copia	0	0%	2	2,3%	0	0%	2	0,7%

ENERO

88
100%

FEBRERO

88
100%

MARZO

99
100%

TRIMESTRE

275
100%

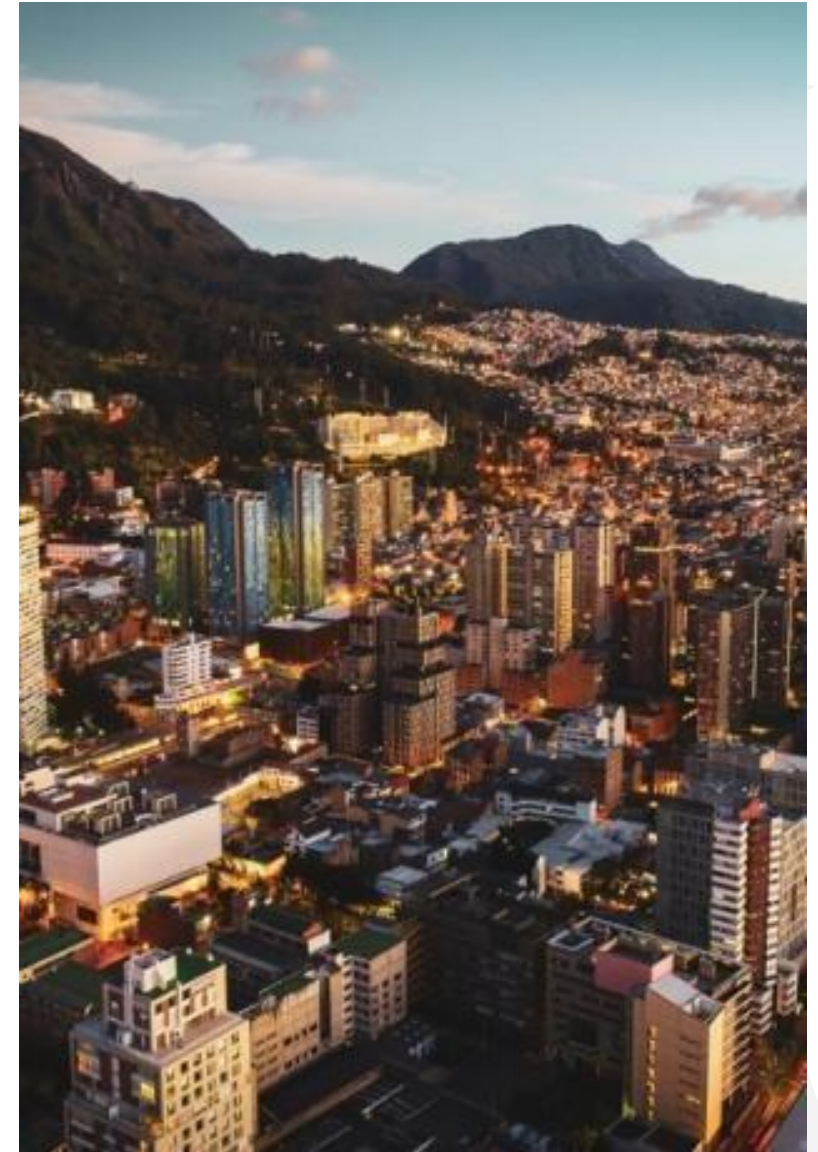


ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

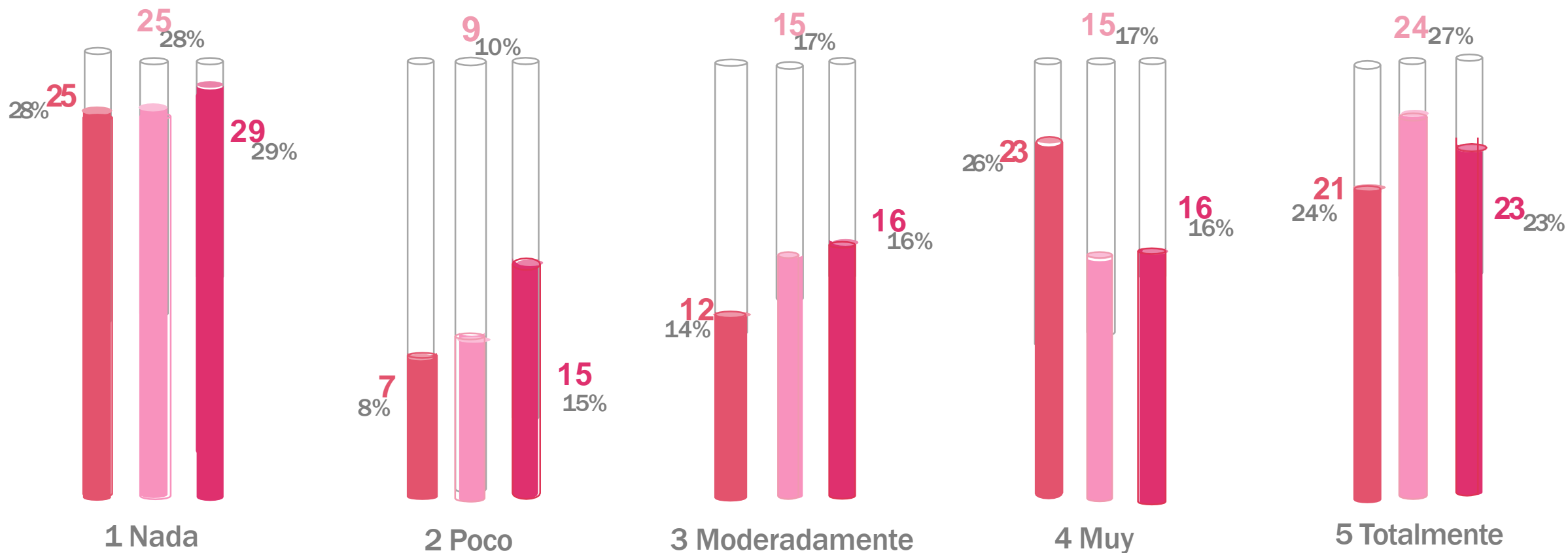
04

PERSPECTIVA CIUDADANA: EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS



Utilidad de la información incluida

“De acuerdo a lo solicitado en la petición ¿Qué tan útil fue la información incluida en la respuesta?”



Enero

Febrero

Marzo



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Utilidad de la información incluida

- ➔ La utilidad de la información permite conocer qué tan eficaz es nuestra respuesta frente a las necesidades de nuestros usuarios, ya que determina **la coherencia** entre lo solicitado y lo respondido.
- ➔ Al analizar la gráfica anterior, se puede evidenciar que la opción 1 *Nada Útil* obtuvo las mayores calificaciones durante el primer trimestre del 2.023 ,siendo en Enero el **28,4%**, Febrero **28,4%** y Marzo **29,3%**.

No obstante, es importante resaltar que la categoría 5 *Totalmente Útil*, presenta la segunda calificación más alta en el actual trimestre, con el **23,9%** en Enero, el **27,3%** en Febrero y el **23,2%** en Marzo.

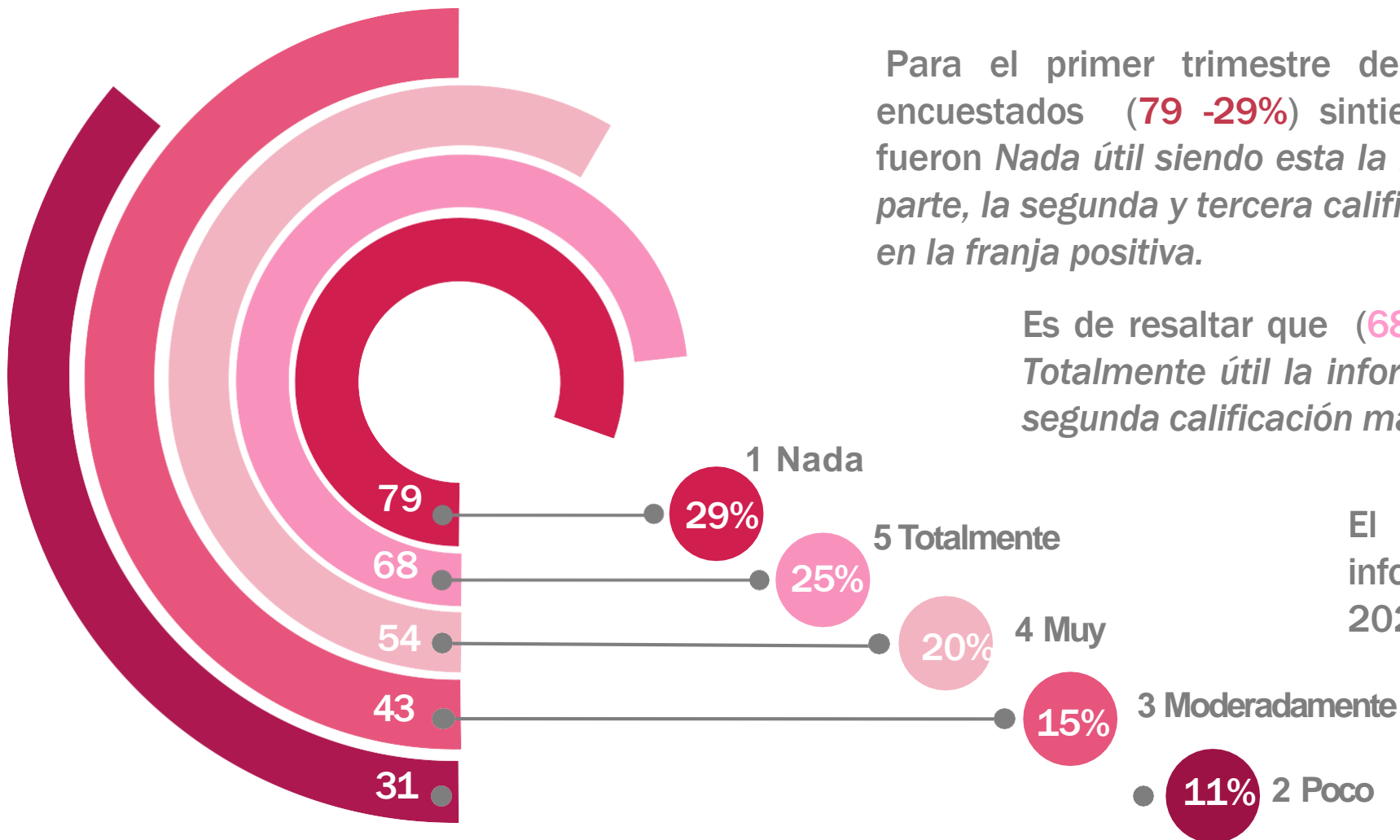
Utilidad de la información incluida

Utilidad consolidada I trimestre del 2.023

Para el primer trimestre del 2.023, de los 275 ciudadanos encuestados (**79 -29%**) sintieron que las respuestas informadas fueron *Nada útil* siendo esta la *mayor calificación del periodo*, por su parte, la *segunda y tercera calificación más alta* con el (**45%**) se ubica en la *franja positiva*.

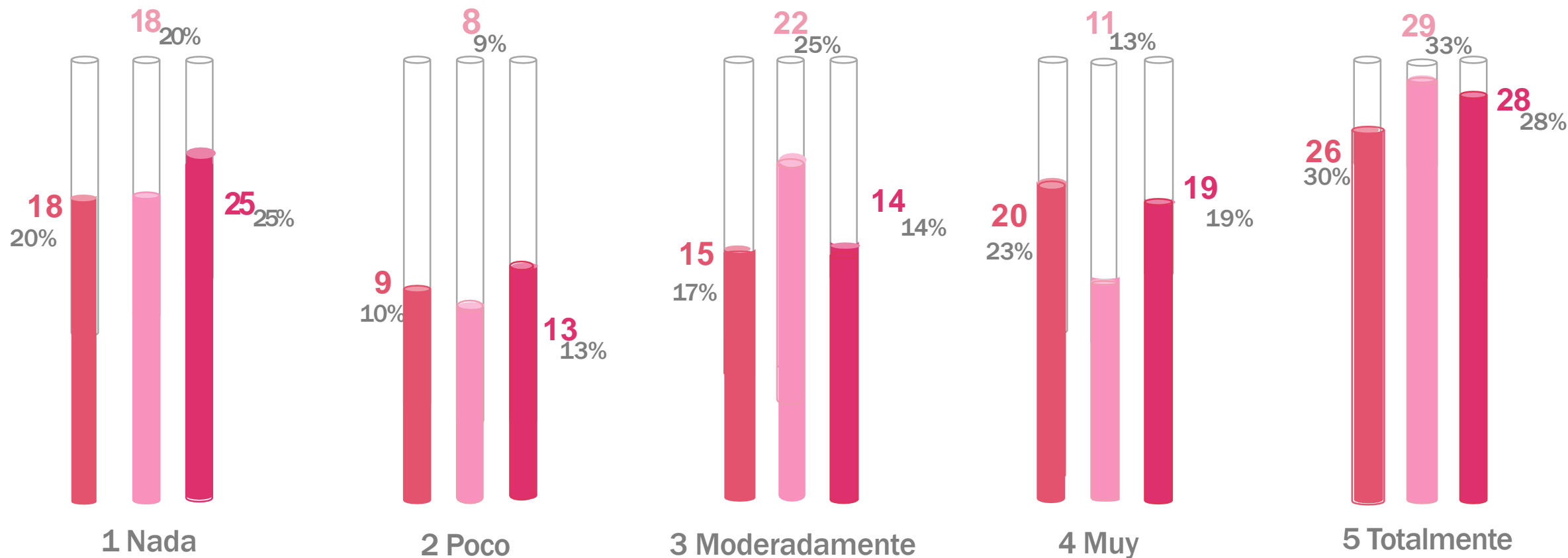
Es de resaltar que (**68 ciudadanos - 25%**) calificaron como *Totalmente útil* la información recibida, ubicándose como la *segunda calificación más alta del periodo*.

El promedio de la utilidad de la información para el I trimestre del 2023 fue de **3.0** sobre **5.0**



Claridad de la información entregada

“¿La información proporcionada en la respuesta fue clara?”



Enero

Febrero

Marzo



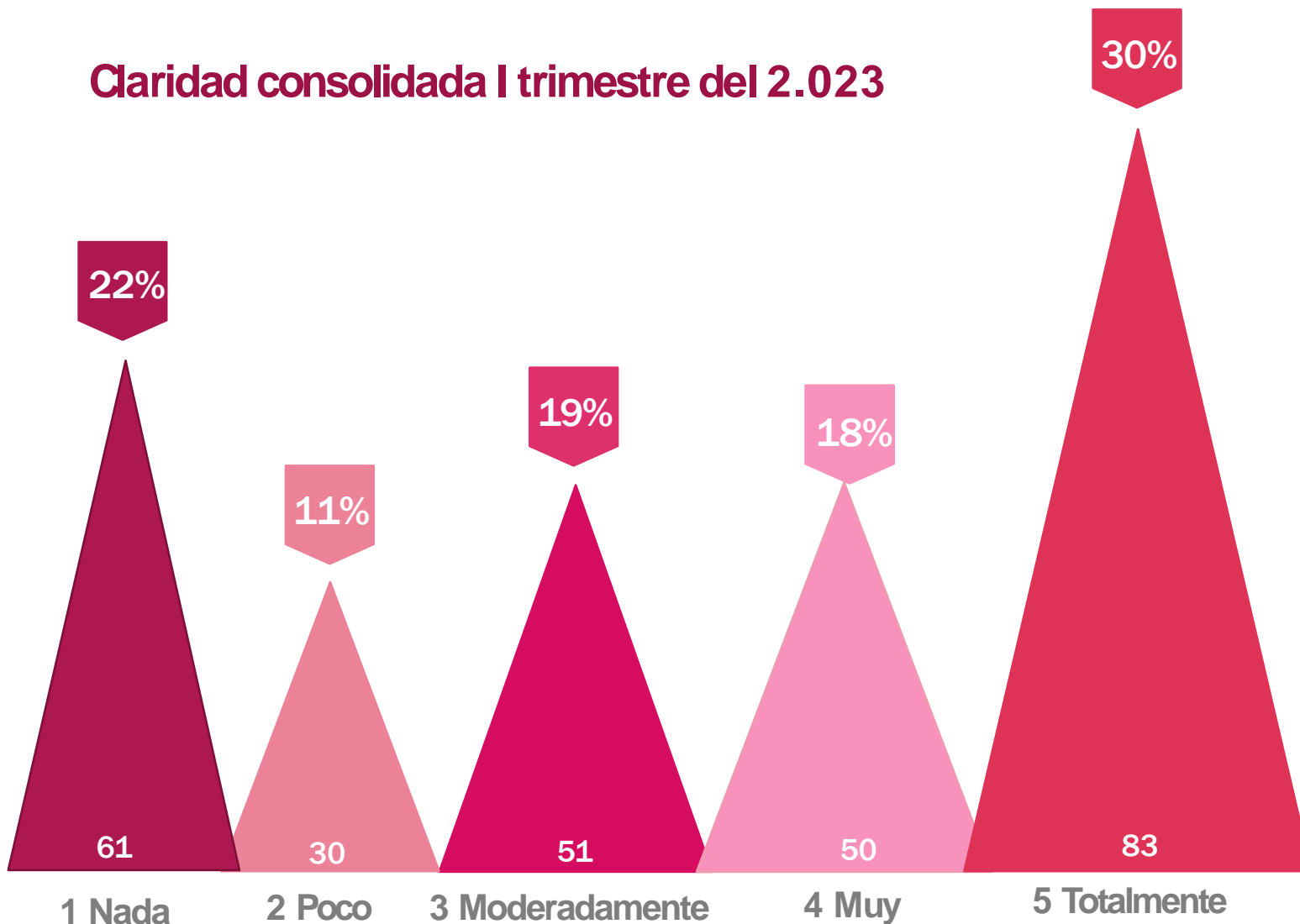
SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

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, ya que de esta manera, se garantiza que el mensaje que recibe el ciudadano se entienda perfectamente.
- ➔ Los resultados recogidos, ilustran que durante el I trimestre del 2023, las respuestas a las peticiones se dieron de manera clara a la ciudadanía, puesto que la opción 5 Totalmente Claro, obtuvo los porcentajes más altos: enero **30%**, febrero **33%** y marzo **28%**, no obstante, es importante **reforzar** las **estrategias** en cuanto a **lenguaje claro**, ya que la opción 1 Nada Útil posee valores significativos con respecto a las opciones 2 y 3, quedando en segundo lugar después de la opción 5.

Claridad de la información entregada

Claridad consolidada I trimestre del 2.023

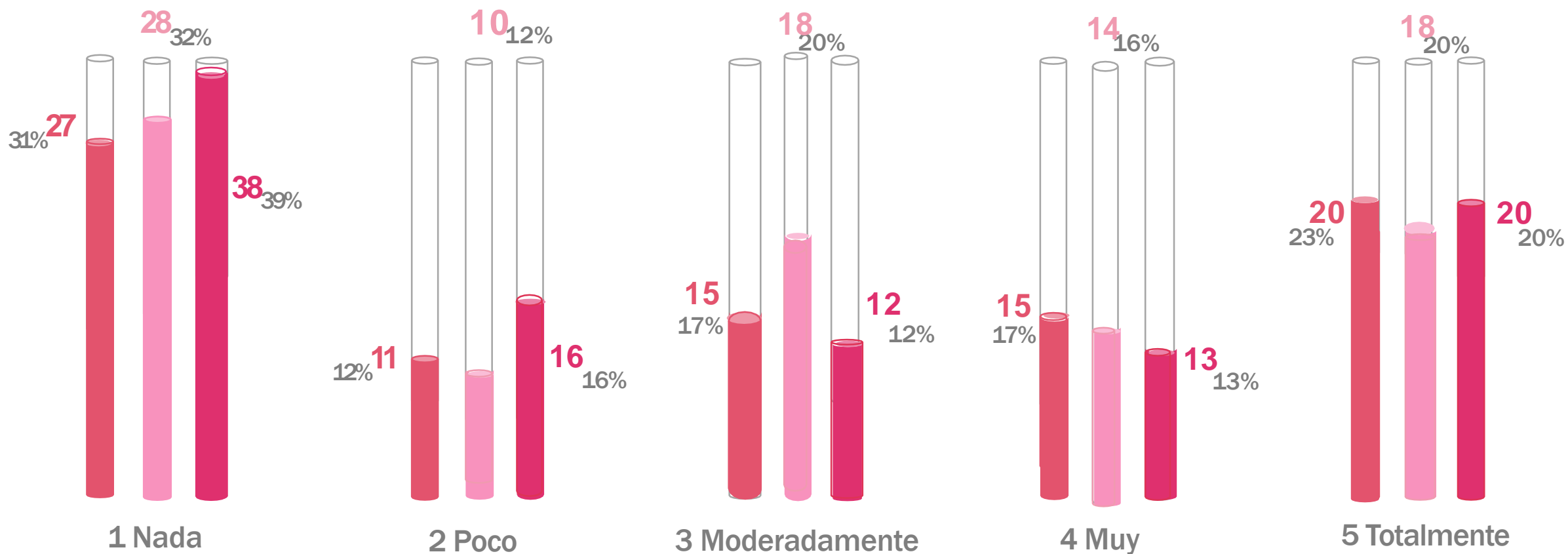


Al evaluar la claridad de la información entregada a los 275 ciudadanos encuestados, el **48%** de las respuestas se ubican en las 2 calificaciones más altas manteniendo la tendencia **positiva** en materia de lenguaje claro.

Para el primer trimestre del 2.023 este criterio alcanzó un promedio de calificación de **3,2** sobre **5,0**.

Satisfacción frente a la respuesta obtenida

¿La información proporcionada en la respuesta fue satisfactoria?



Enero

Febrero

Marzo



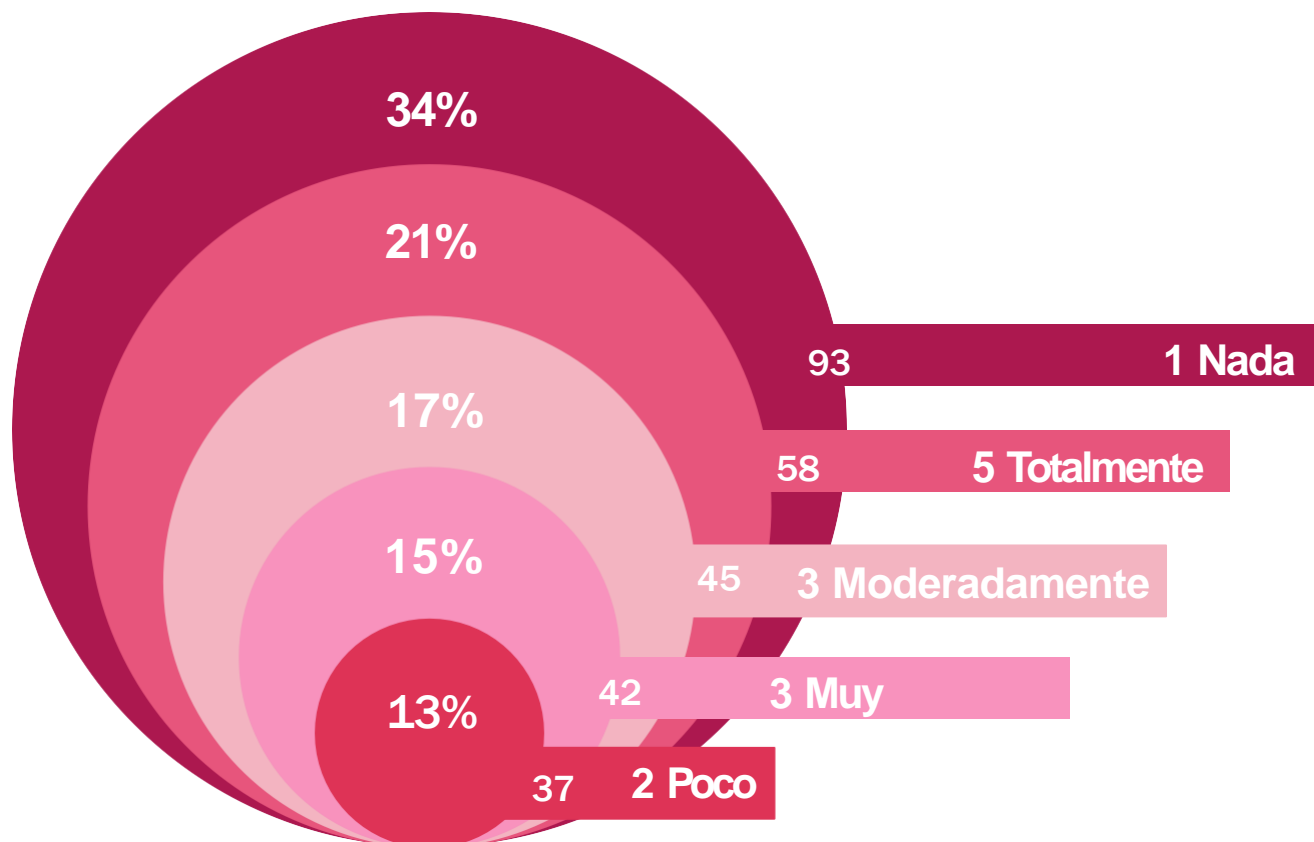
SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Satisfacción frente a la respuesta obtenida

- ➔ Este criterio mide el sentimiento que experimenta el ciudadano **cuando recibe y lee la respuesta esperada**, en este punto, se expresa en gran medida el cumplimiento de las expectativas de los peticionarios generando **aprobación o desaprobación** en la gestión administrativa distrital.
- ➔ Al analizar los resultados alcanzados para el I trimestre del 2.023, se evidencia una **disminución en la percepción positiva de la ciudadanía** frente a este tema, si bien; el **52,8 %** de las respuestas se ubican en las **3 mayores calificaciones**, el **47,2%** restante informaron sentirse con un nivel bajo de satisfacción frente las respuestas recibidas, esto le permite a la SDSCJ realizar estrategias para la mejora en el proceso de respuestas de la PQRSDF que permitan alcanzar una mejor percepción ciudadana.

Satisfacción frente a la respuesta obtenida

Satisfacción consolidada I trimestre del 2.023

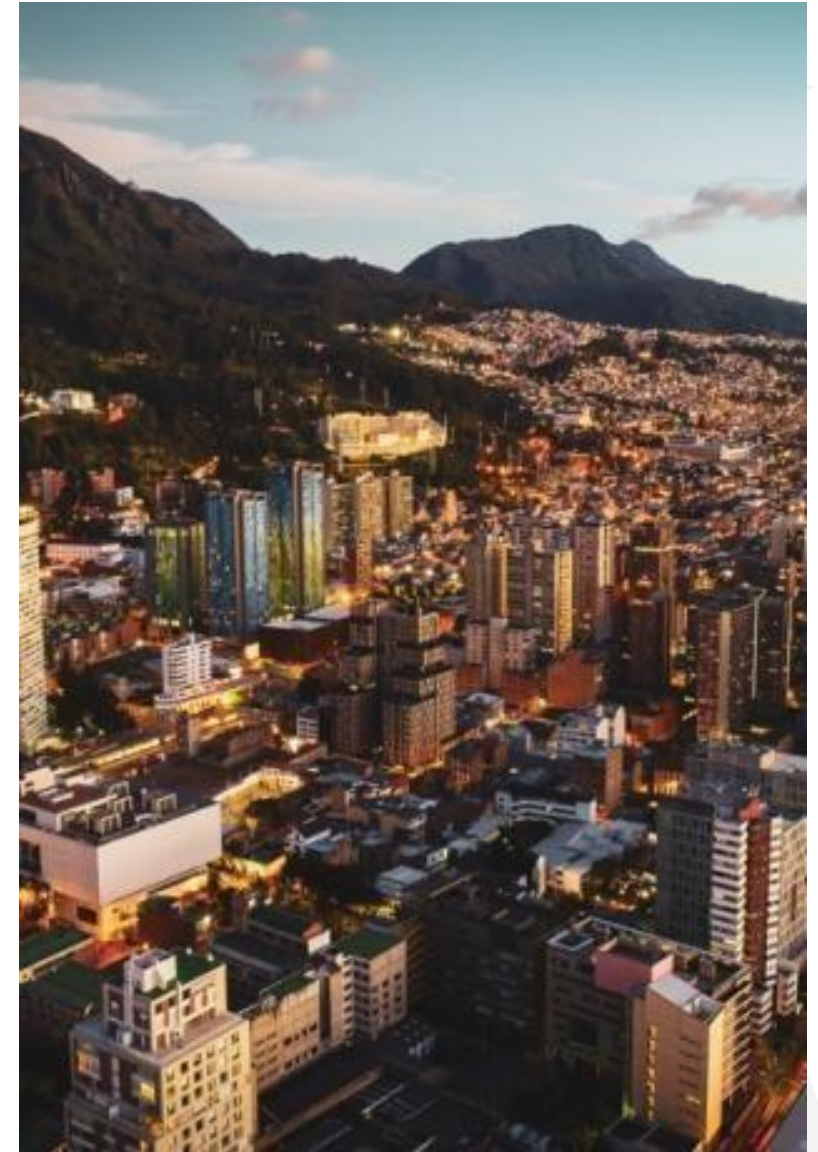


Frente al nivel de satisfacción de las respuestas ciudadanas alcanzada en el primer trimestre del año 2.023, se evidencia una disminución en los resultados alcanzados frente al trimestre anterior, ubicando el **52,8%** de las respuestas en las **3 mayores calificaciones**, sin embargo, se resalta que la mayor calificación con el **34%** correspondiente a **93** ciudadanos informaron sentirse *Nada Satisfechos* con la respuesta recibida.

Como resultado de la evaluación de este periodo se obtuvo una calificación promediada en este criterio del **2,8** sobre **5,0**.

05

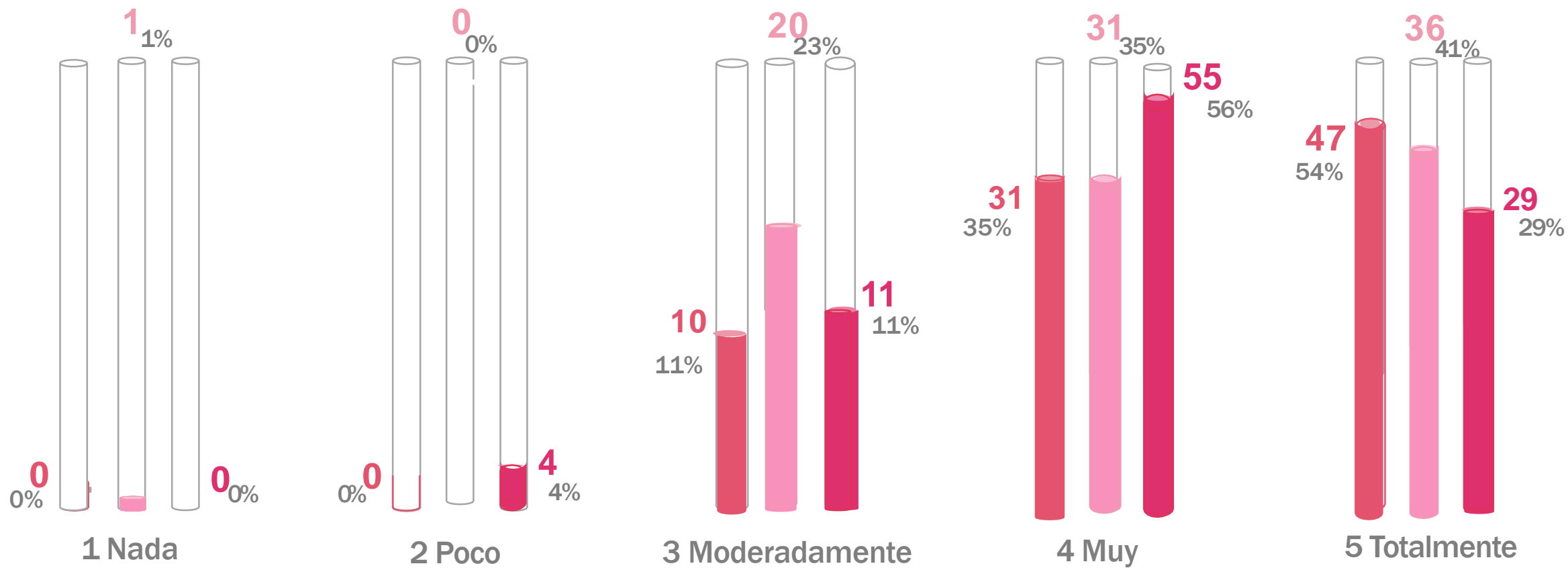
PERSPECTIVA INSTITUCIONAL : EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS



Perspectiva institucional

- ➔ La perspectiva institucional permite descubrir **nuevos resultados** sobre la información incluida en las respuestas desde el rol del servidor público, en pro de la mejora continua del proceso de atención y servicio al ciudadano en la SDSCJ.
- ➔ Es por esto que, dicho ejercicio de autoevaluación, lo realiza el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, en donde se evalúan dos criterios descritos en las respuestas evaluadas por los ciudadanos, (la **coherencia**, la **Claridad** de la Información y el **lenguaje claro** utilizado). Adicionalmente, se incluye la **calidez** y la **oportunidad** de las respuestas.

Coherencia



Enero

Febrero

Marzo



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

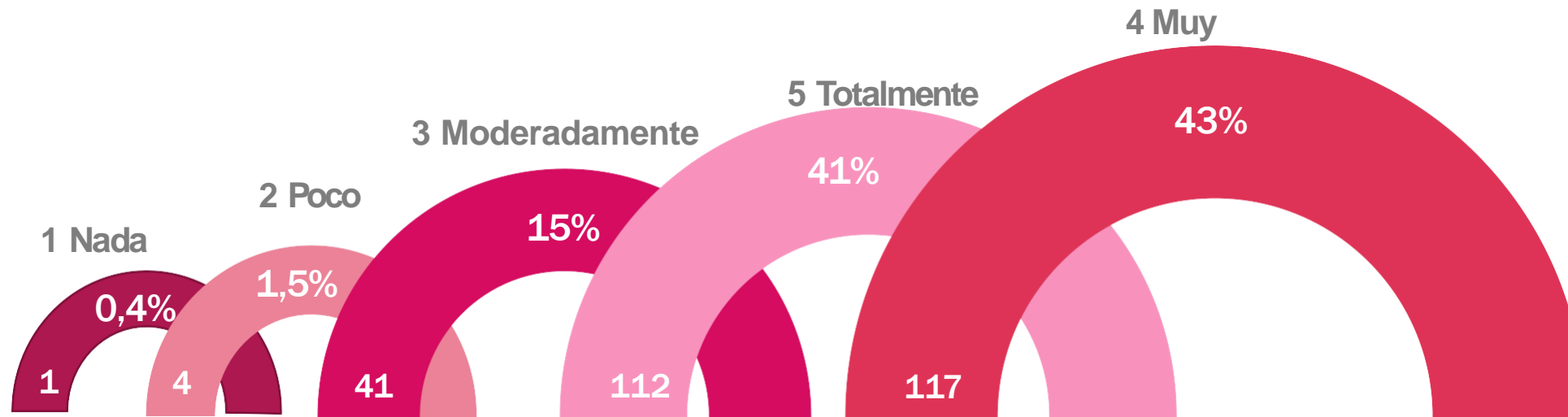
Coherencia

- ➔ 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**.
- ➔ Los resultados de la gráfica anterior, permiten evidenciar que el **98,1%** de las respuestas se ubican en las opciones con **mayores calificaciones** ubicadas entre 4 *Muy Coherente*, 5 *Totalmente Coherente* y 3 *Moderadamente Coherente*. Por lo anterior, se puede concluir que **la información emitida** por parte de la SDSCJ es de manera **coherente** frente a las respuestas de las peticiones ciudadanas.

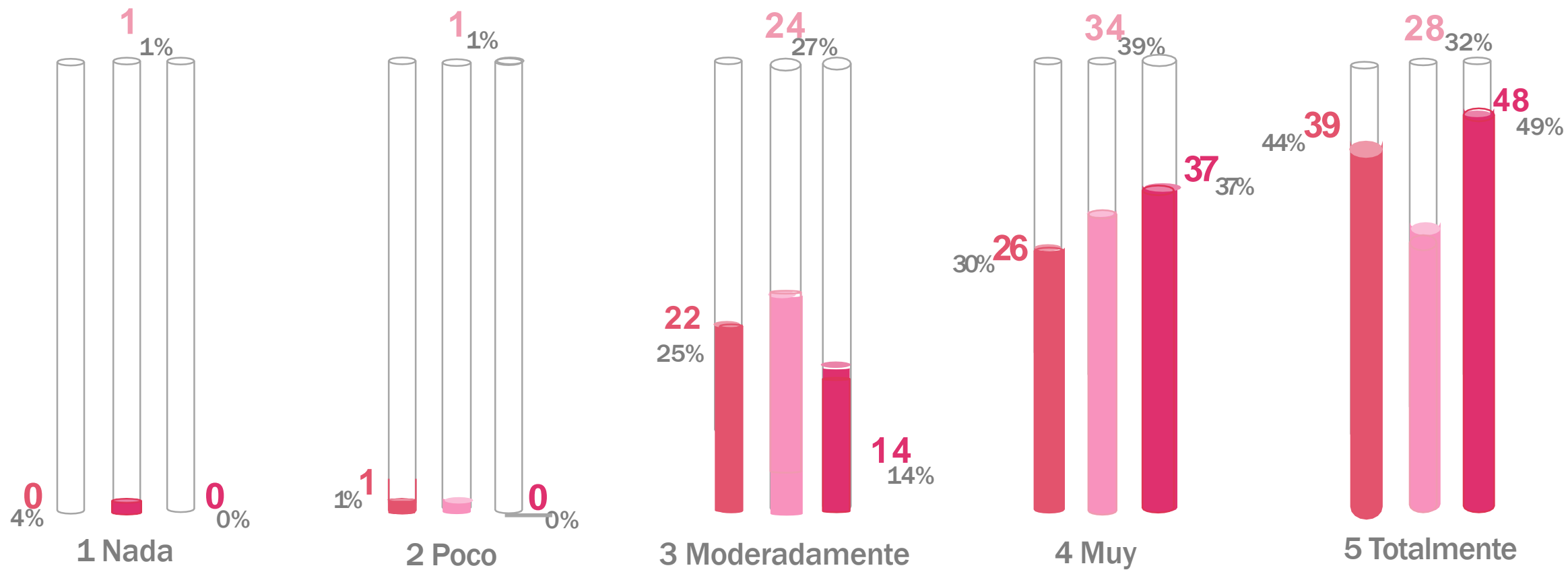
Coherencia

Coherencia consolidada I trimestre del 2.023

Al evaluar la coherencia en las respuestas ciudadanas generadas en el primer trimestre del año 2.023, se evidencia que el **83,2%** de las calificaciones obtenidas corresponden a las opciones 5 Totalmente Coherente y 4 Muy Coherente. Por lo anterior, desde **la perspectiva institucional** demuestra que las respuestas a las peticiones ciudadanas se dieron de manera coherente; en este sentido, el promedio de la calificación alcanzado en este periodo corresponde a **4,2** puntos sobre **5,0**.



Claridad



Enero

Febrero

Marzo

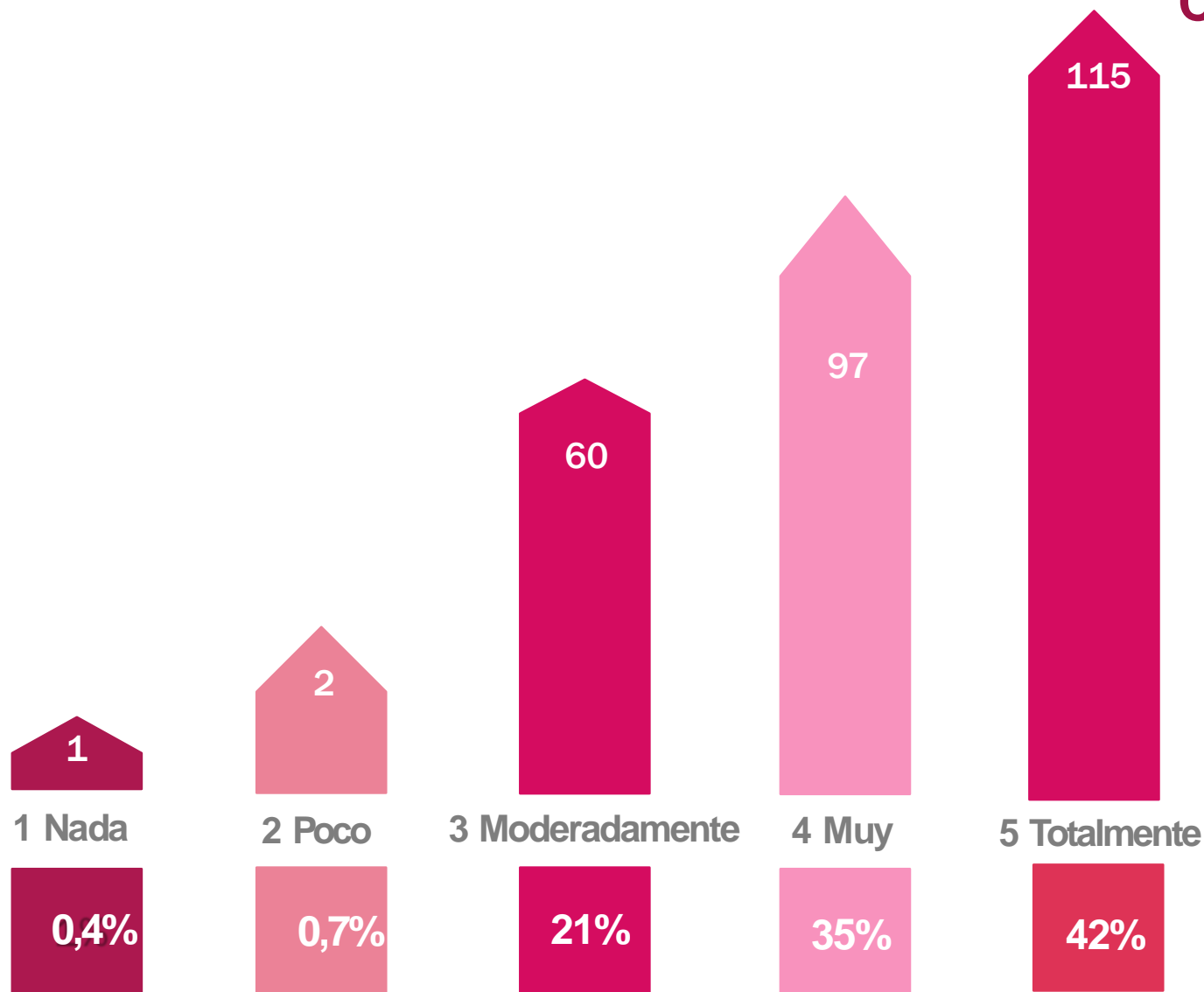


SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Claridad

- ➔ Esta variable evalúa que el ciudadano **comprenda las ideas expresadas** en las respuestas, de manera **clara**.
- ➔ Frente a la claridad del lenguaje e información utilizada cada mes en las respuestas entregadas, se puede observar que las opciones 5 Totalmente claro y 4 Muy claro fueron las más altas durante el trimestre, destacando el mes de marzo con un **49%** de las respuestas con la máxima calificación. Por lo anterior, se puede concluir que se están **respondiendo las peticiones** en un **lenguaje comprensible** para la ciudadanía.
- ➔ Es importante tener en cuenta el comportamiento creciente de la opción 5 Totalmente claro durante los dos últimos trimestres del año 2.022 y el primer trimestre del año 2.023, obteniendo el mejor resultado para este periodo en el mes de marzo con un **49%**, lo cual evidencia **los avances** que se han venido llevando en la entidad con respecto a este tema.

Claridad

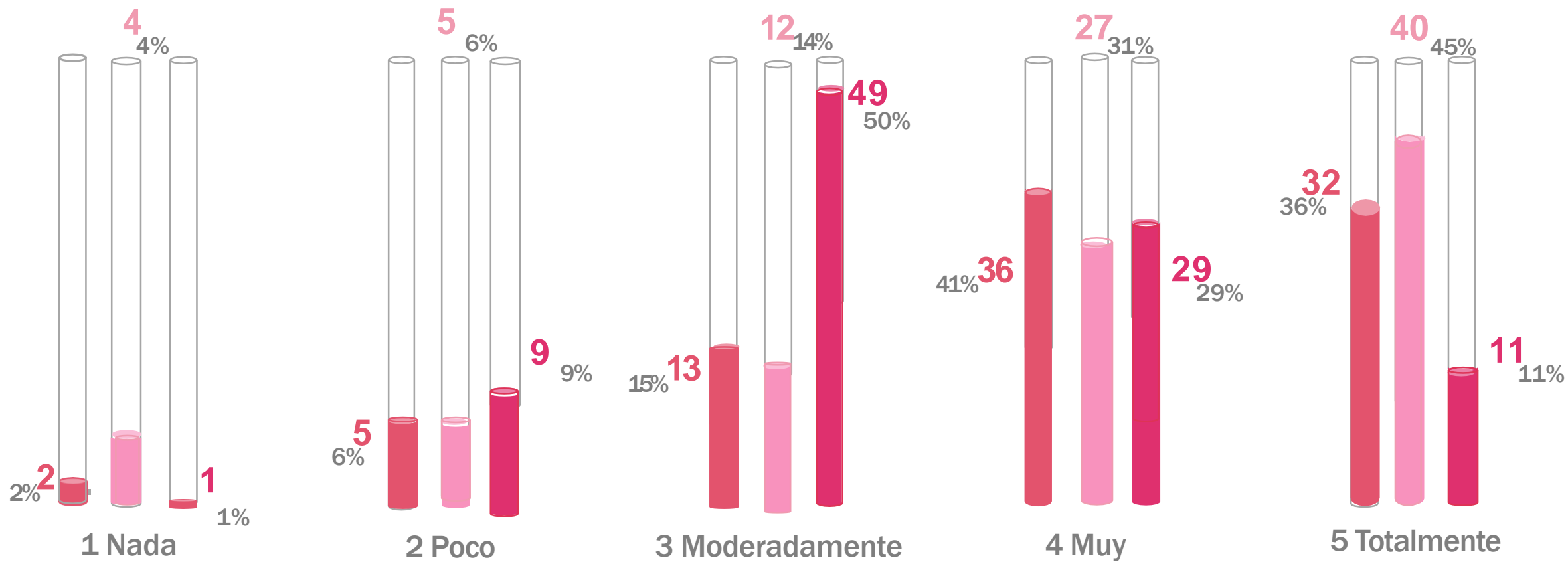


Claridad consolidada I trimestre del 2.023

En cuanto a la Claridad de la información emitida por parte de la SDSCJ en las respuestas ciudadanas para el primer trimestre del año 2.023, encontramos que el **77%** de las respuestas ciudadanas contenían lenguaje claro en su redacción, obteniendo las mayores calificaciones para este periodo ubicadas en la opción **5 Totalmente Claro** y **4 Muy Claro**.

Al promediar las respuestas del presente trimestre se obtuvo una calificación de **4,2** sobre **5,0**.

Calidez



Enero

Febrero

Marzo

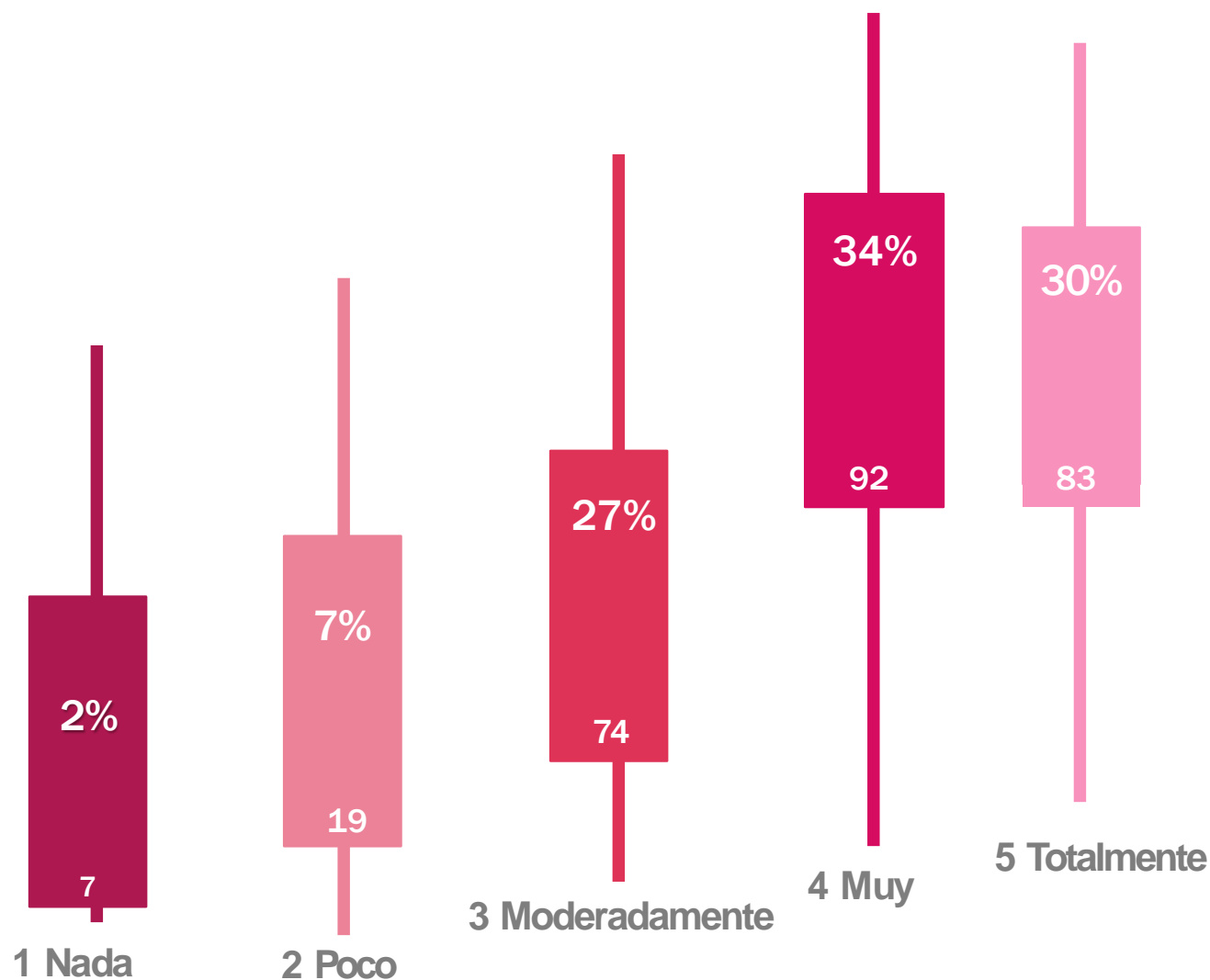


SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Calidez

- ➔ El criterio de calidez hace referencia a esos **recursos lingüísticos** usados en los textos de respuesta que permitan denotar un **trato respetuoso, digno y amable frente** a los peticionarios.
- ➔ Al evaluar el comportamiento de la calidez en las respuestas ciudadanas generadas por la SDSCJ en el primer trimestre del año 2.023, se evidencia que la dos mayores calificaciones corresponden a 4 *Muy Cálido* y 5 *Totalmente Cálido* respectivamente, resaltando el mes de febrero, con el valor más alto del trimestre: **45%**.
- ➔ No obstante, es importante destacar que la implementación de las estrategias definidas en materia de calidez, han generado los resultados esperados en los últimos trimestres, por lo que se espera que en los próximos meses se puedan ubicar las calificaciones entre las opciones 4 y 5, con lo cual permita evidenciar un trato cercano y respetuoso en las comunicaciones escritas generadas por parte de la Secretaría **a la ciudadanía**.

Calidez



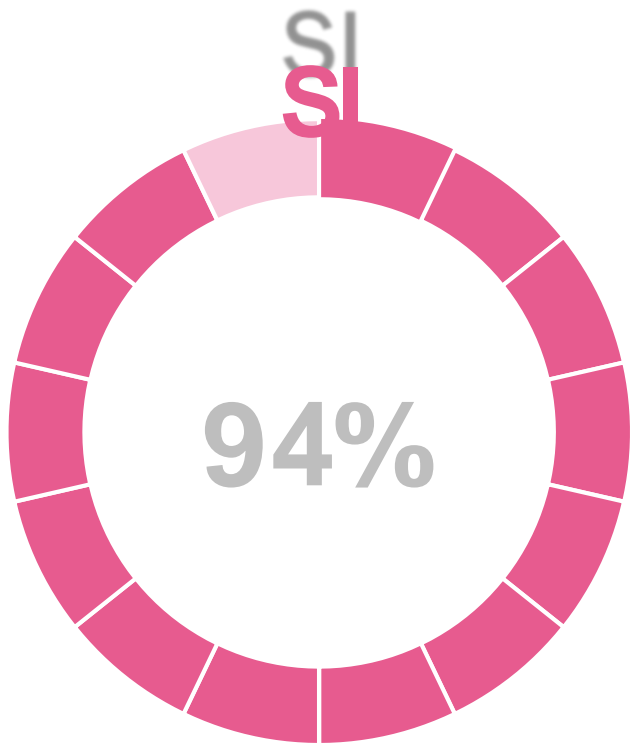
Calidez consolidada I trimestre del 2.023

Al evaluar la calidez en las respuestas ciudadanas emitidas por la SDSCJ para el primer trimestre del año 2.023, encontramos que el **64%** de las respuestas generadas se ubicaron en las dos mayores calificaciones **4 Muy Cálido** y **5 Totalmente Cálido** respectivamente.

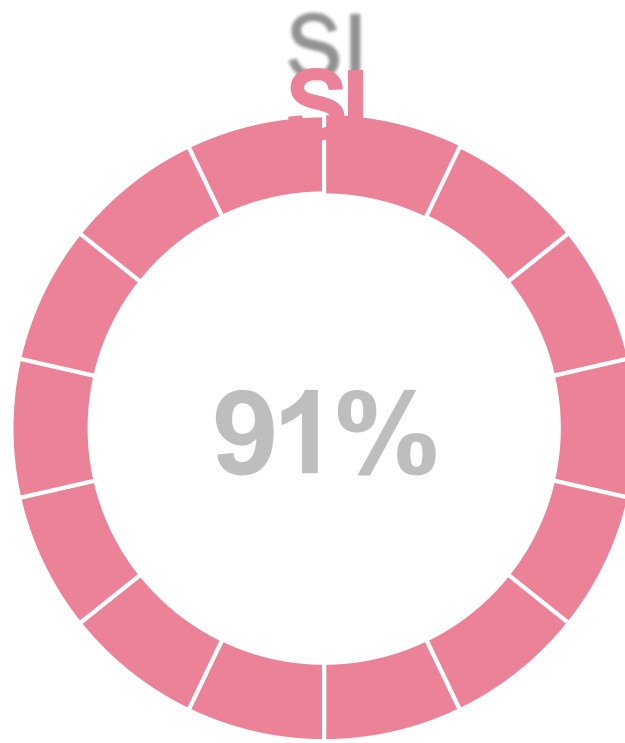
De otro lado, se destacan los resultados obtenidos en el presente trimestre donde se evidencia una notoria mejoría en la incorporación de elementos lingüísticos que hacen que las respuestas contengan un lenguaje cordial, respetuoso y cercano a la ciudadanía, siendo la calificación promedio de este criterio de **3,8** puntos sobre **5,0**.

Oportunidad

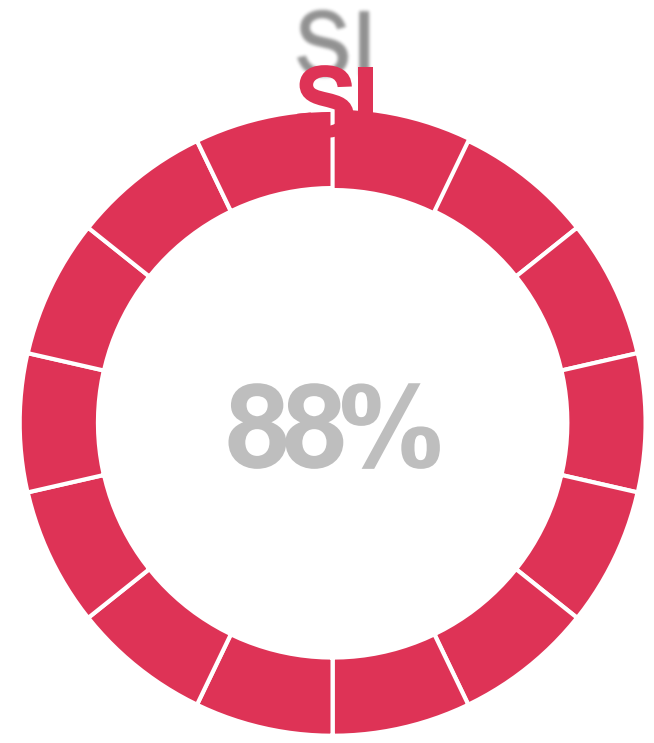
¿La respuesta cumplió con los plazos de ley establecidos para responderle a los peticionarios?



Enero



Febrero



Marzo

Oportunidad

➔ La oportunidad se refiere a **responder** dentro de los **plazos** establecidos por ley, en el mejor tiempo posible.

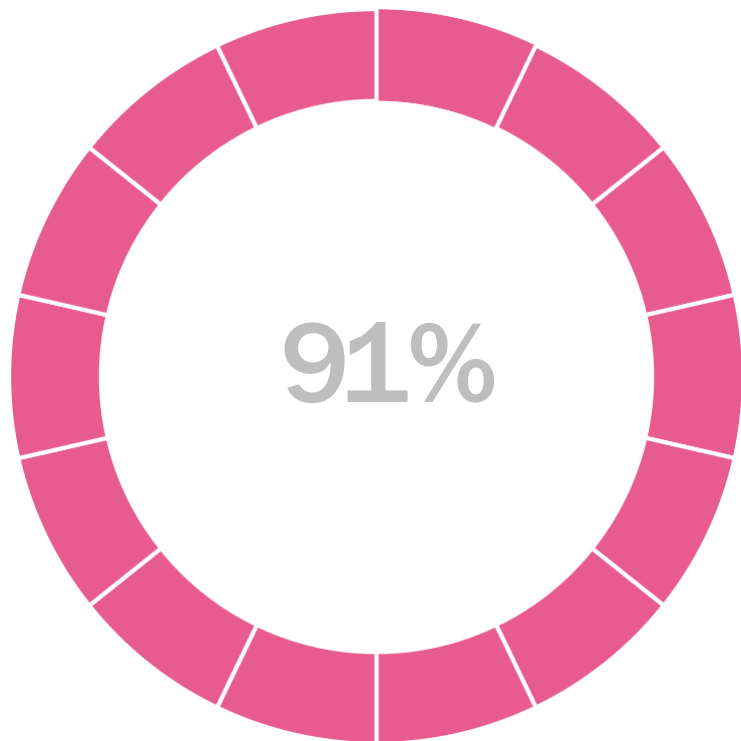
➔ Frente a la oportunidad de las respuestas entregadas en el primer trimestre del año 2.023, se puede observar que los resultados alcanzados en este criterio fue en **enero 94%** ,**febrero 91%** ,en tanto que, para el mes de **marzo** se alcanzó un **88%** del cumplimiento en el tiempo de respuesta a las peticiones ciudadanas generadas por la SDSCJ.

➔ De acuerdo a estos resultados, el equipo de Atención y Servicio al Ciudadano generará nuevas estrategias de socialización con todas las dependencias de la Secretaría que dan respuesta a las peticiones ciudadanas , con el fin, de brindar una atención oportuna de acuerdo a los tiempos establecidos por ley y su tipología, teniendo en cuenta su competencia para dar respuesta de fondo o si corresponde a un traslado a otras entidades que se realice en los 5 primeros días hábiles de su radicación.

Oportunidad

¿La respuesta cumplió con los plazos de ley establecidos para responderle a los peticionarios?

SI



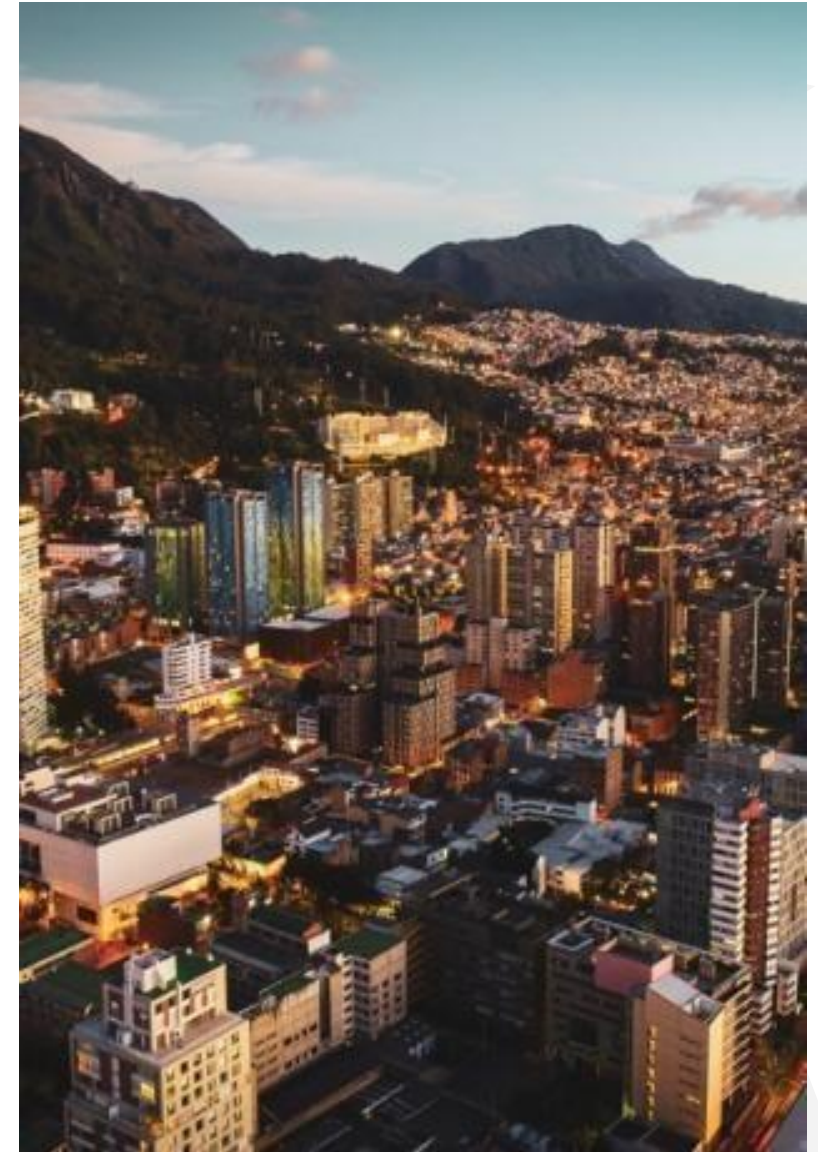
En términos generales, de la **base** seleccionada para el presente estudio (**275 respuestas**), correspondiente al primer trimestre del 2023, fueron respondidas de forma extemporánea un total de **25** peticiones equivalentes al **9%** de total de peticiones evaluadas.

Si bien, el resultado es bueno, es importante alcanzar el **100%** de las peticiones resueltas de acuerdo a los **plazos establecidos por ley**, ya que de esta manera se estaría garantizando totalmente la oportunidad de las PQRSDF.

I TRIMESTRE DEL 2.023

06

CONSIDERACIONES GENERALES



Consideraciones generales

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el I trimestre del año, la SDSCJ ha identificado las siguientes acciones, que le permitirán fortalecer y mejorar tanto el tiempo de respuesta como el contenido de las mismas, teniendo en cuenta lo criterios anteriormente expuesto:

- ➔ Realizar **seguimiento** al **plan de trabajo establecido** con el objetivo de **mejorar los tiempos de respuesta**, sobre todo en aquellas áreas que tienen **alto volumen de solicitudes** y con ello, riesgo de incumplimiento.
- ➔ Reformular la **estructura de las respuestas** que se emiten, excluyendo todos aquellos datos que **no son de utilidad para el ciudadano**, que confunden, **desmotivan la lectura** y la hacen más **pesada** y **técnica**.

Consideraciones generales

- ➔ Implementar una estrategia para la **adopción** del **lenguaje claro** cada vez que nos relacionamos con la ciudadanía.
- ➔ Dichas acciones se irán **implementando** a medida que vaya **avanzando** con la ejecución del el **plan de trabajo establecido**, así como, la sinergia con varias dependencias de la entidad que responden peticiones ciudadanas; y de este modo, **incrementar la calidad de las respuestas** de las peticiones ciudadanas y con ello, **mejorar la confianza** ciudadana en la **gestión pública** de la SDSCJ.



¡GRACIAS!

scj.gov.co