



Evaluación de las respuestas a PQRS

I Trimestre 2022



Presentación

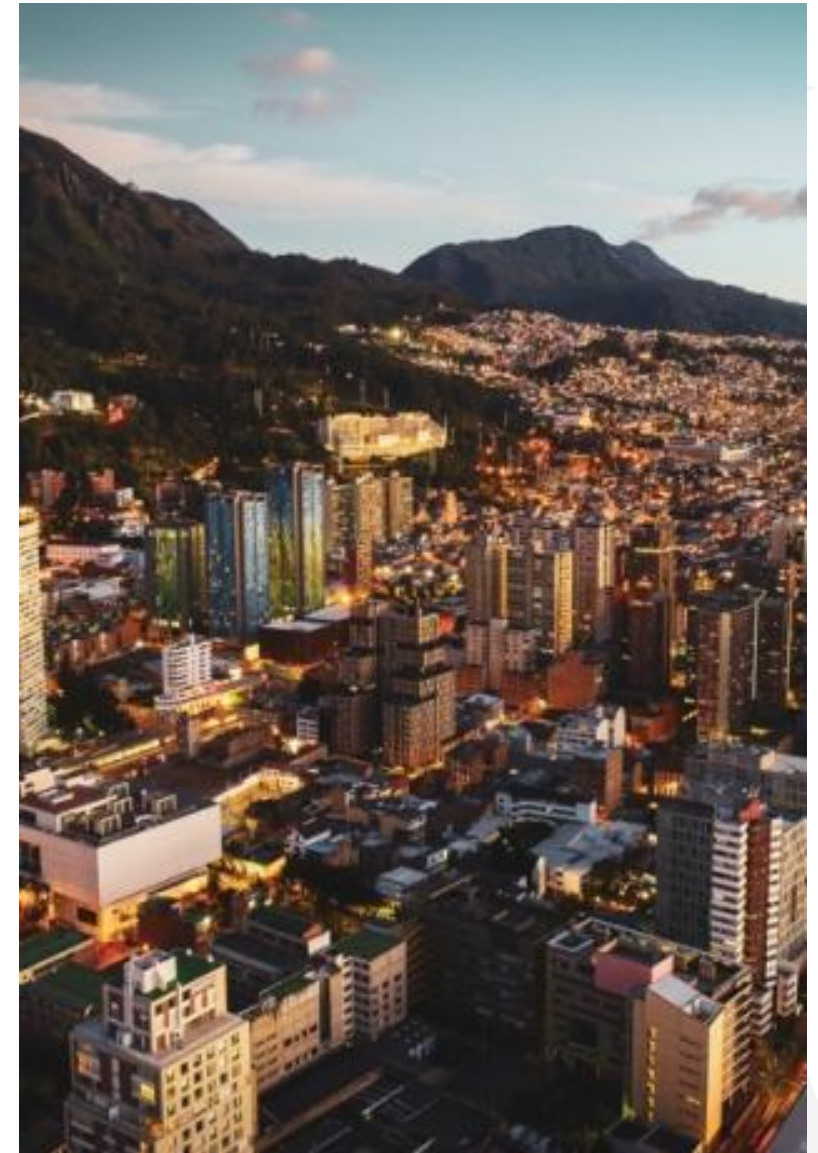
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, se encuentra en fase de evaluar y medir la calidad de las respuestas que esta entregando a nuestros peticionarios y de este modo, implementar mejoras para el aseguramiento de 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 PQRS resueltas durante el 1 de enero al 31 de marzo de 2022

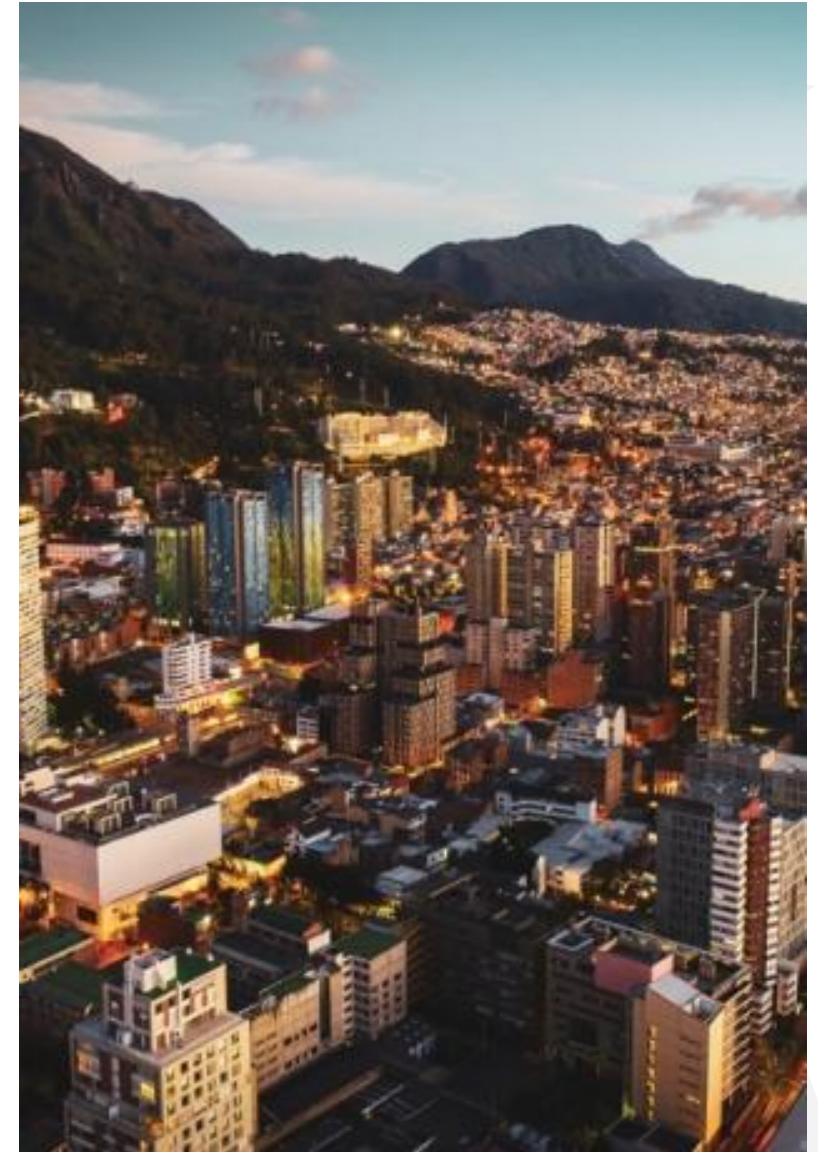


Aplicación de la metodología para la medición de la calidad de las respuestas **2**

Análisis de los resultados según los criterios de **satisfacción, coherencia, calidez, oportunidad y utilidad** de la información entregada **3**

02

METODOLOGÍA



Tamaño de la población total

Se tomaron las peticiones respondidas durante el primer trimestre del 2022

2466



1145

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.

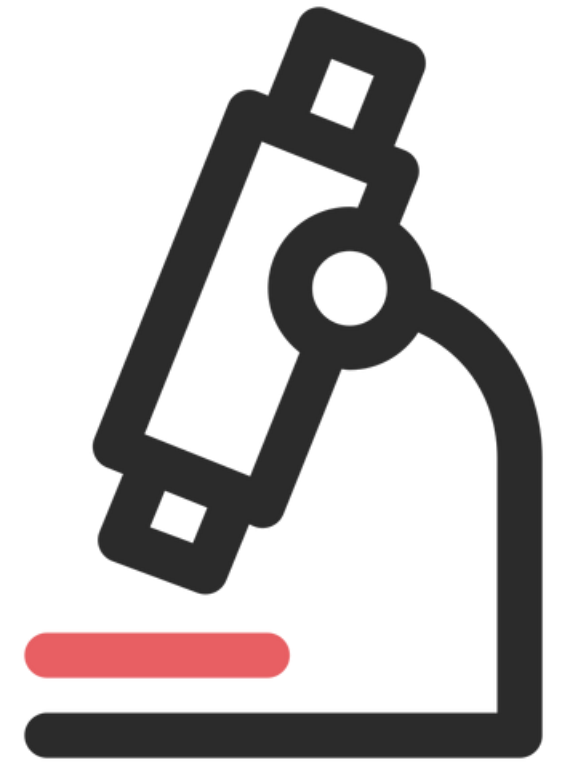
1321

Muestra

Enero 85

Febrero 90

Marzo 96



271
Respuestas evaluadas

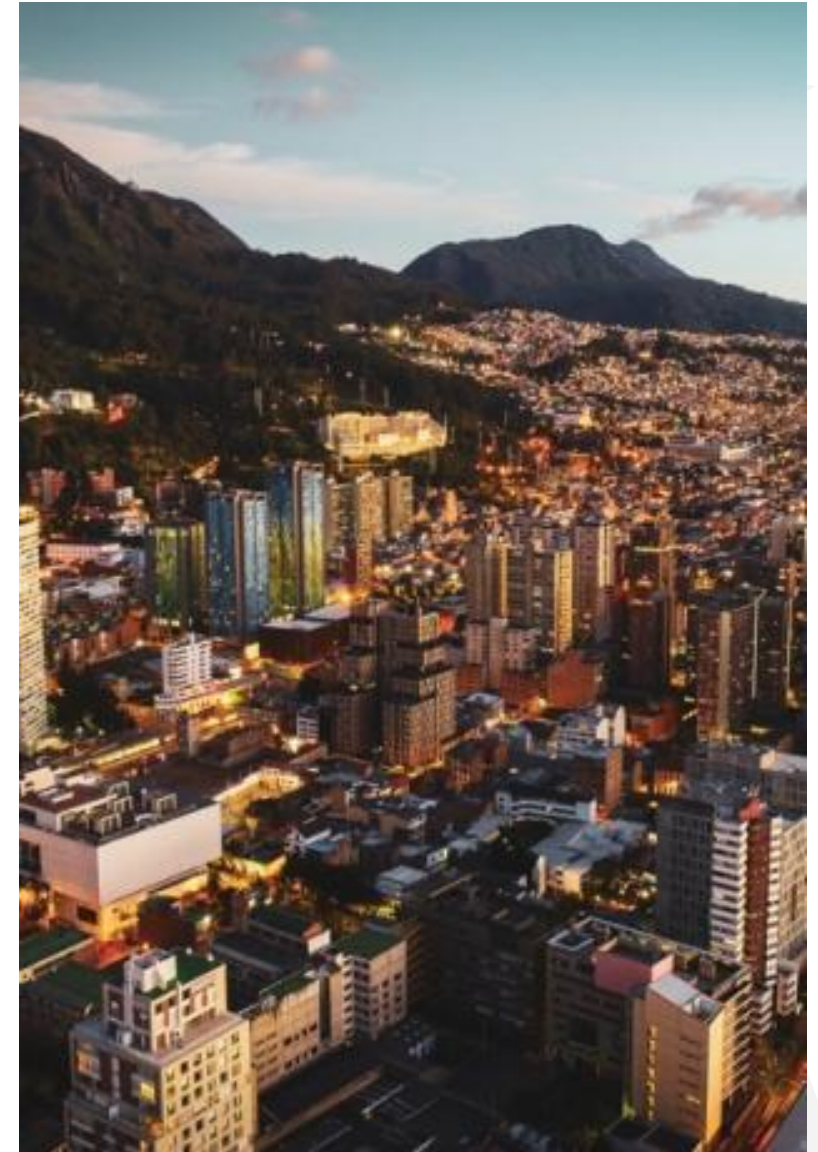
Se realizó un muestreo aleatorio simple mensual, al cual se le determinó un **96%** de confianza y un margen de error del **9%**

Paso a paso metodológico

- ➔ Para el análisis del presente informe, se cuenta con dos grandes **perspectivas**, las cuales intervienen en el proceso de las PQRS:
 - 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%	8	8,4%	8	3%
Petición de Interés General	21	25%	20	22%	21	22,1%	62	23%
Petición de Interés Particular	45	53%	52	58%	47	48,4%	144	53%
Felicitaciones	1	1,2%	2	2,2%	1	1,1%	4	1,5%
Queja	1	1,2%	3	3,3%	7	7,4%	11	4%
Reclamo	7	8,2%	6	6,7%	6	6,3%	19	7%
Solicitud de Acceso a la Información	8	9,4%	6	6,7%	5	5,3%	19	7%
Sugerencia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Consulta	2	2,4%	1	1,1%	1	1,1%	4	1,5%

85
100%

ENERO

90
100%

FEBRERO

96
100%

MARZO

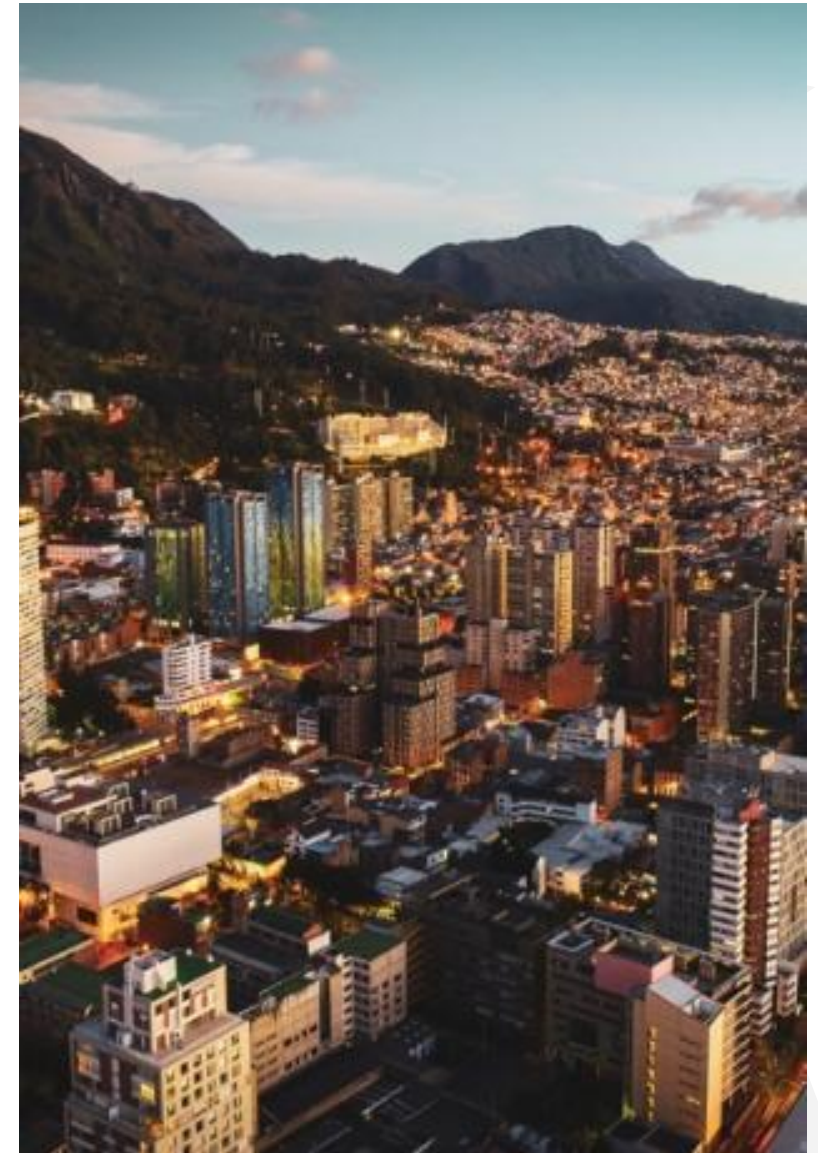
271
100%

TRIMESTRE



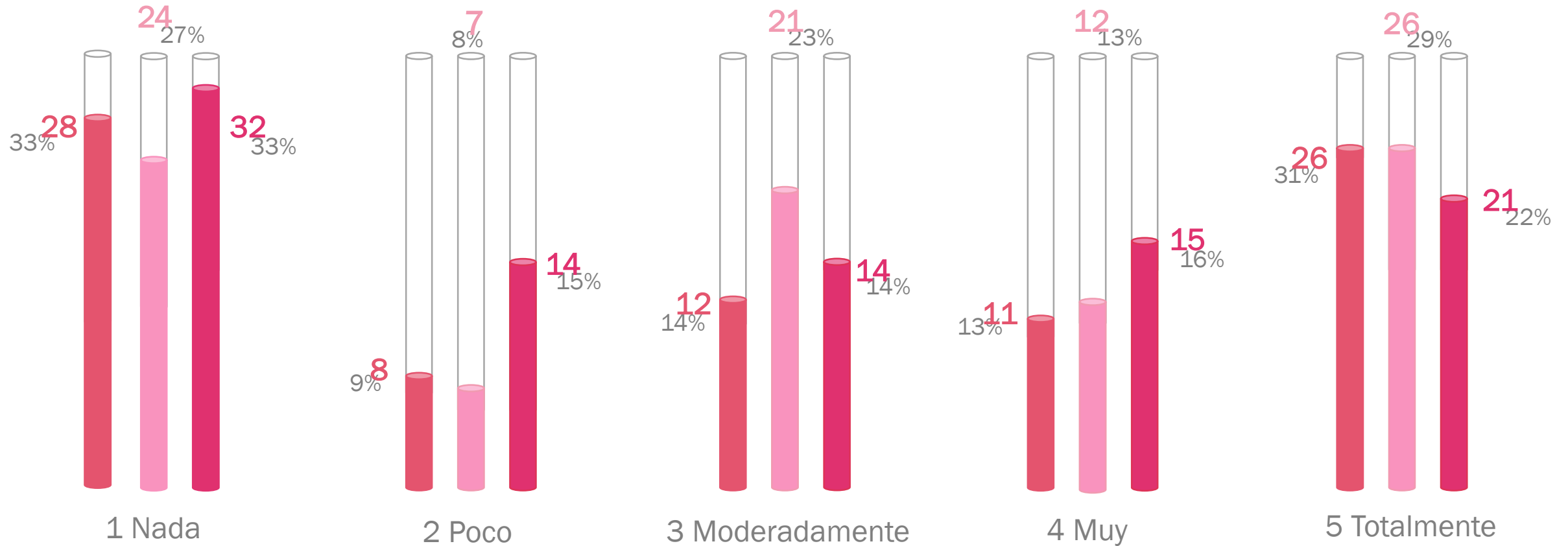
04

PERSPECTIVA CUIDADANA: 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.
- ➔ Teniendo en cuenta la gráfica anterior, se puede evidenciar que la opción 1 Nada Útil presenta unos porcentajes altos durante todo el trimestre, destacando enero y marzo con el mismo porcentaje, **33%**.

No obstante, es importante resaltar que la categoría 5 Totalmente Útil, presenta un comportamiento similar, debido a que en enero y febrero fueron los puntajes más altos, **31%** y **29%** respectivamente.

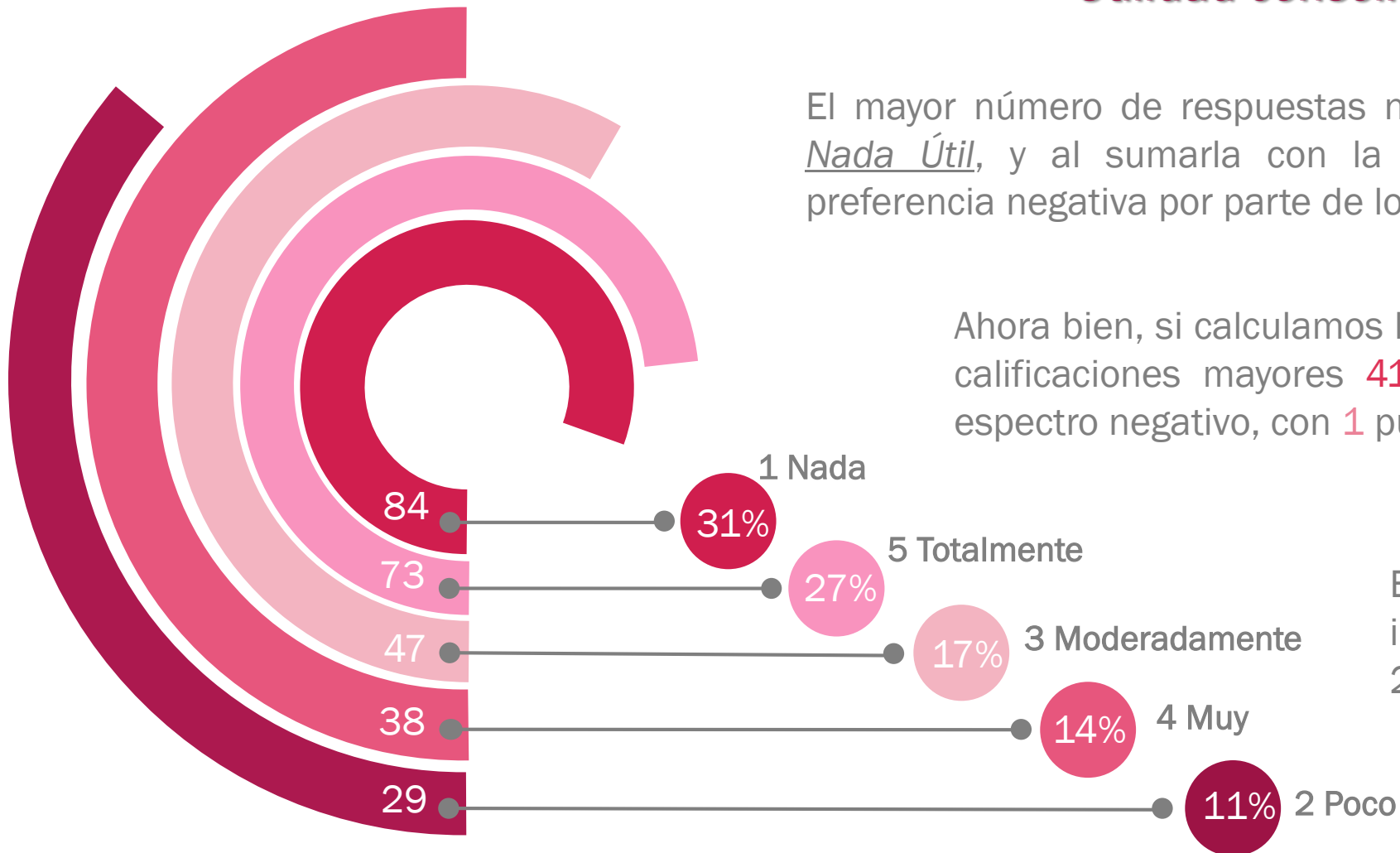
Utilidad de la información incluida

Utilidad consolidada I trimestre del 2022

El mayor número de respuestas negativas se concentran en la nota 1 Nada Útil, y al sumarla con la 2 Poco Útil, obtendríamos **42%** de preferencia negativa por parte de los ciudadanos.

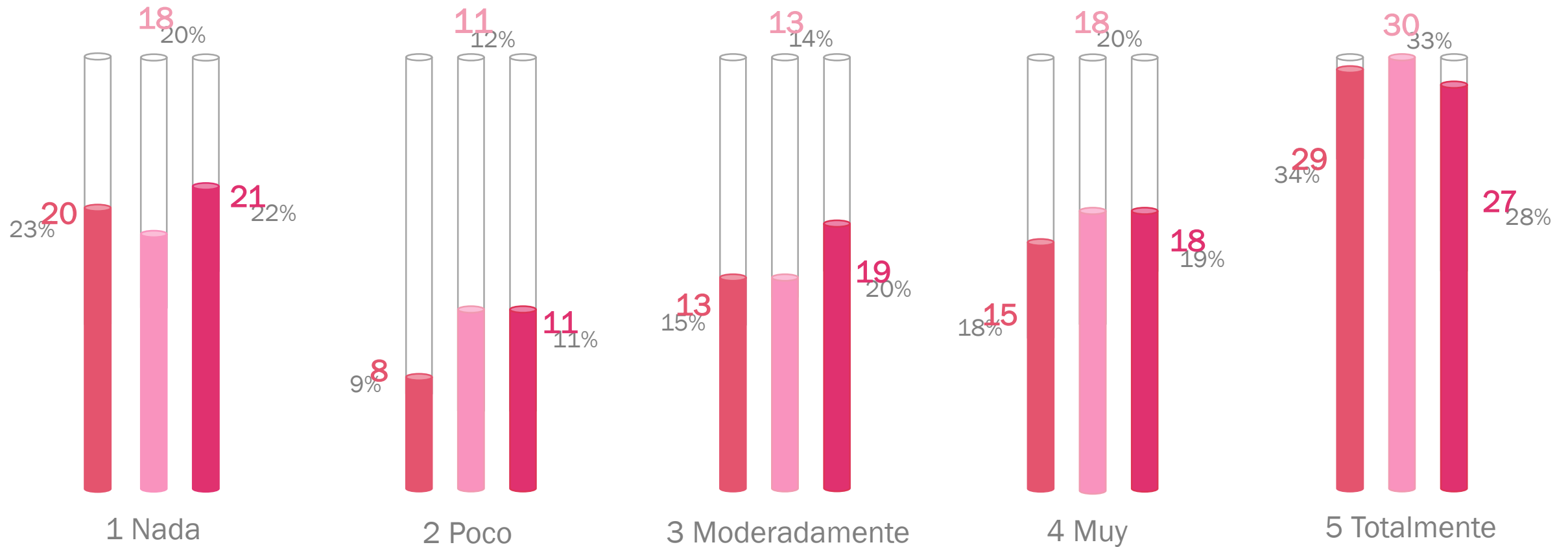
Ahora bien, si calculamos la diferencia con los porcentajes de las calificaciones mayores **41%**, la balanza se inclinaría hacia el espectro negativo, con **1** punto porcentual de diferencia.

El promedio de la utilidad de la información para el I trimestre del 2022 fue de **3,0** sobre **5,0**.



Claridad de la información entregada

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



Enero

Febrero

Marzo



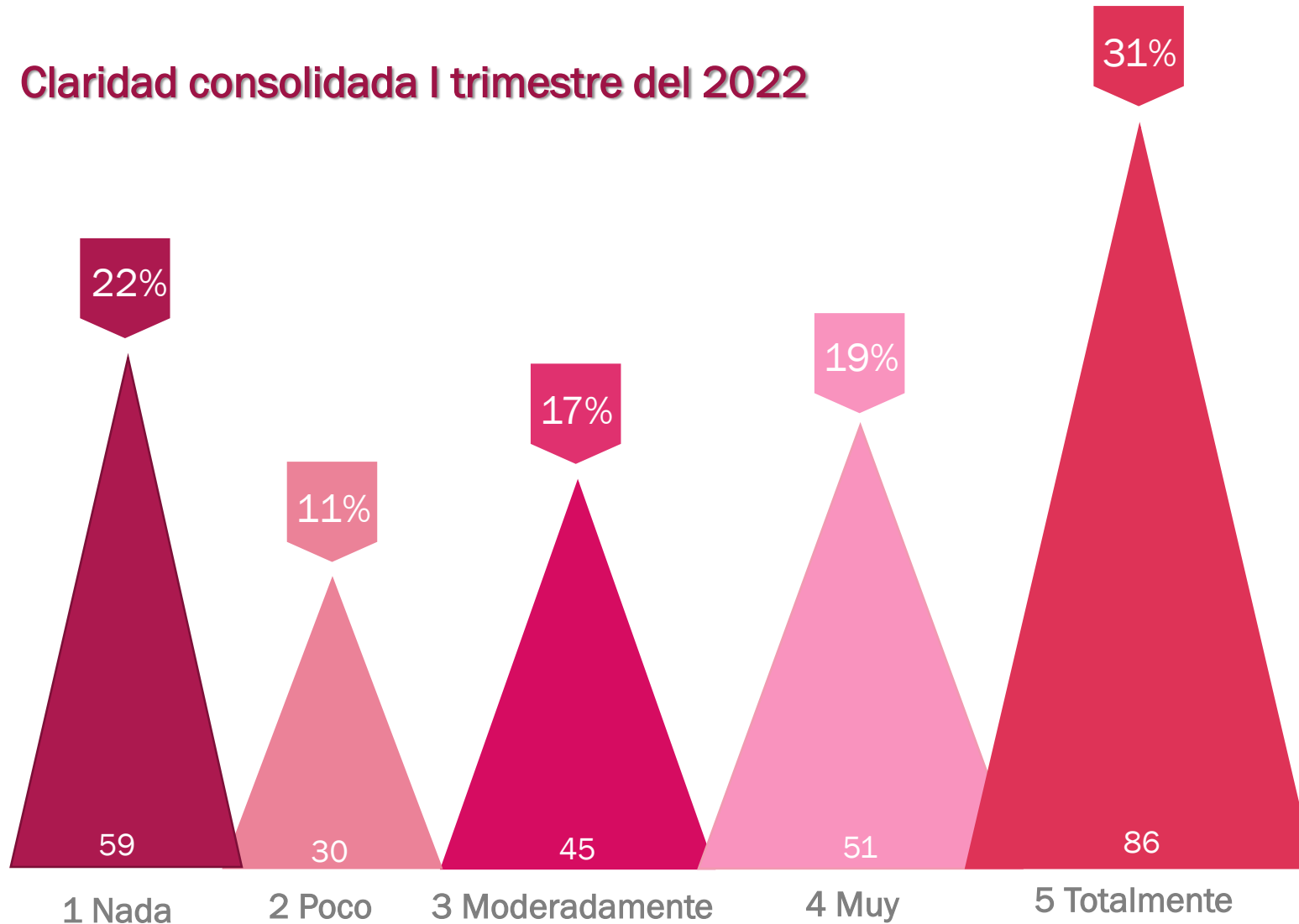
SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

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 2022, 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 **34%**, 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 4,3, y 2, quedando en segundo lugar después de la opción 5.

Claridad de la información entregada

Claridad consolidada I trimestre del 2022

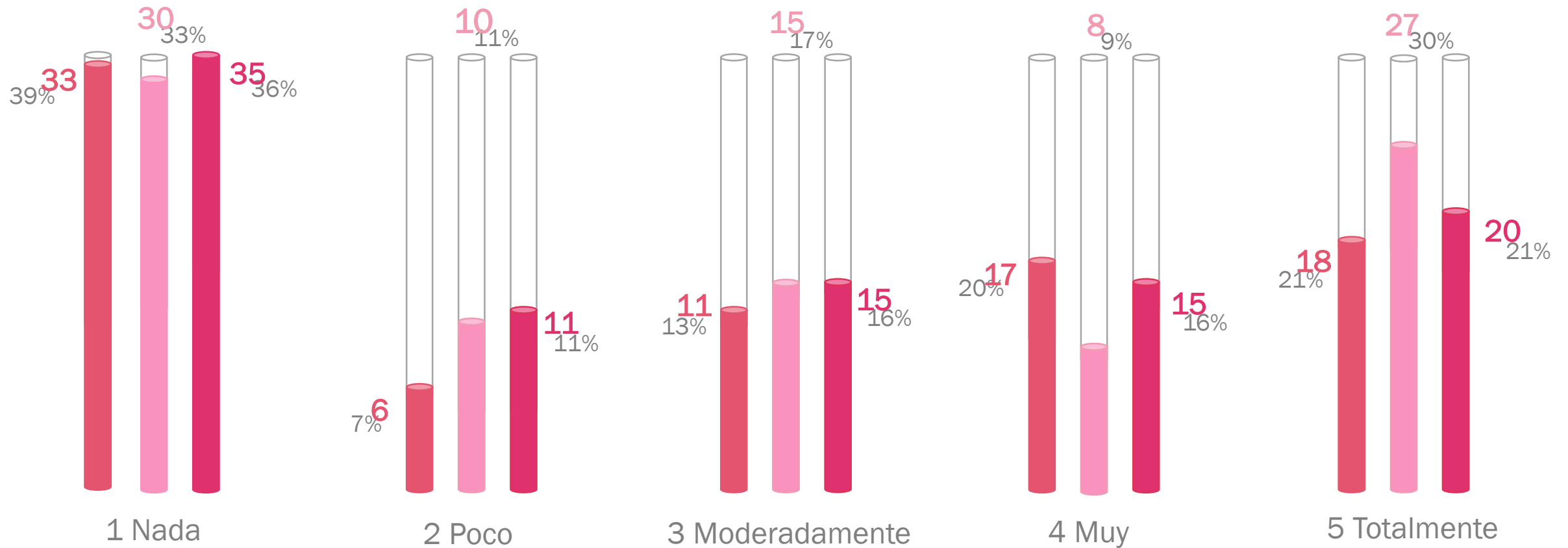


Aquí se observa que un **50%** de los encuestados evaluaron la claridad de la información con la 4 y 5 opción de respuesta, mientras que otro tanto **32%**, con las dos posibilidades más bajas (1 y 2); la diferencia porcentual es grande, por lo que la tendencia es **positiva** en materia de lenguaje claro.

Sin embargo, este ítem alcanzó un promedio de calificación de **3,3** sobre **5,0**.

Satisfacción frente a la respuesta obtenida

¿La información proporcionada en la respuesta fue clara?



Enero

Febrero

Marzo



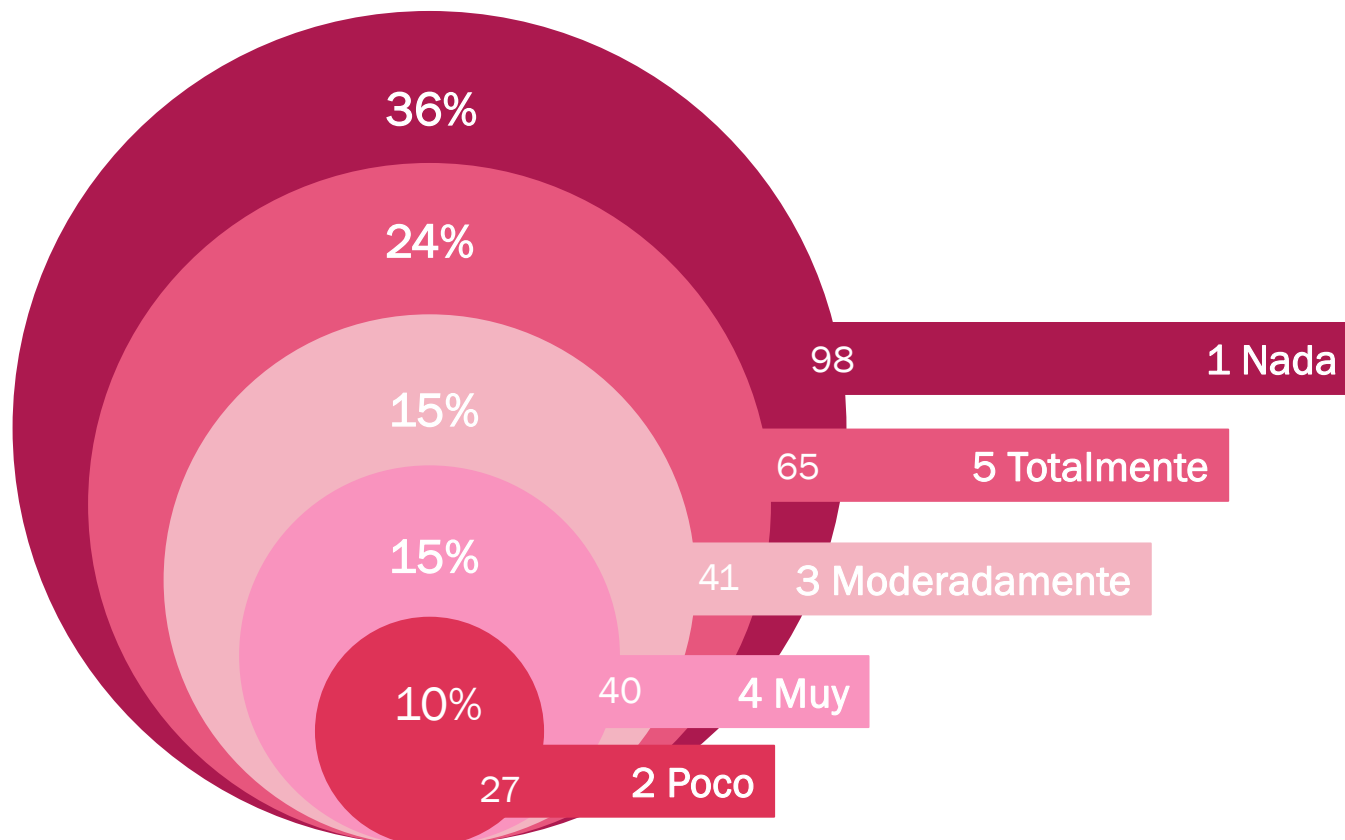
SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

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.
- ➔ Los resultados sobre la satisfacción para el I trimestre del 2022, evidencia la baja percepción de la ciudadanía frente a este tema, ya que se refleja una notable cantidad de elecciones en la opción 1 Nada, sin embargo, es importante destacar los resultados obtenidos en la opción 5 Totalmente, ya que esto le permite a la SDSCJ identificar las fortalezas en el proceso de respuestas de la PQRS que le permitan mejorar la percepción ciudadana.

Satisfacción frente a la respuesta obtenida

Satisfacción consolidada I trimestre del 2022



La gráfica muestra un **46%** de las dos opciones más bajas (1 y 2), contra un **39%** de las más positivas (4 y 5) y arroja una diferencia porcentual de **7** puntos porcentuales en favor de una percepción negativa.

Por esta esta razón, la tendencia es preocupante frente a la satisfacción esperada por los ciudadanos, prueba de ello, se confirma con la calificación promediada de **2,5** sobre **5,0**.

05

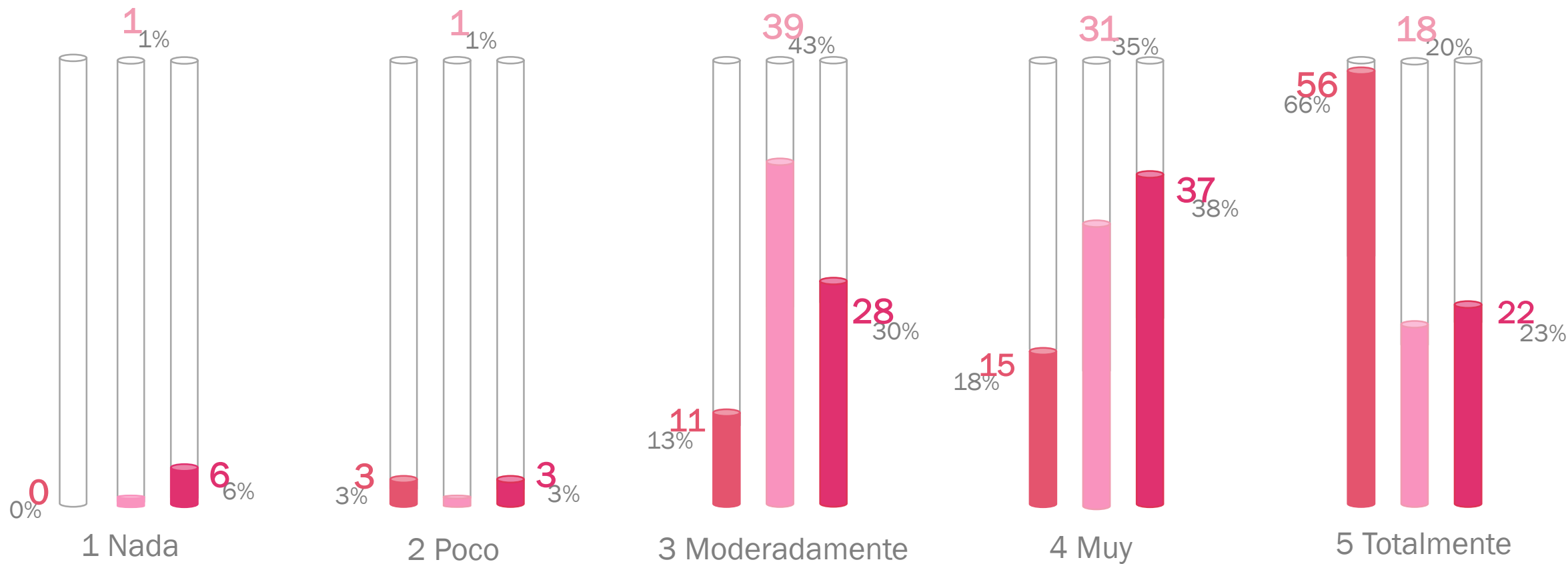
PERSPECTIVA INSTITUCIONAL : EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS



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** de la información incluida 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**.

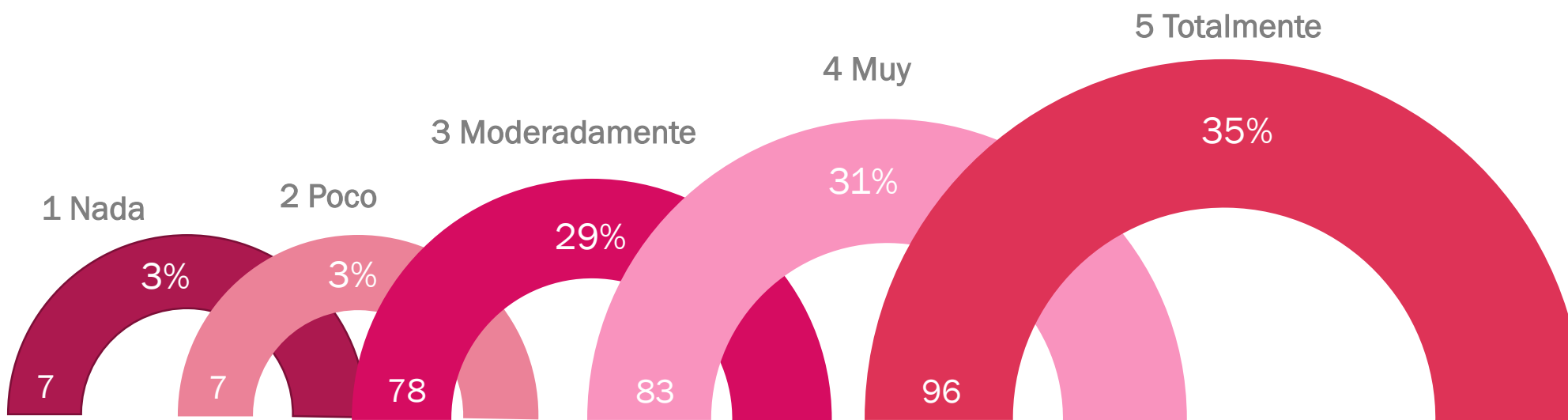
Los resultados de la gráfica anterior, permiten evidenciar que las opciones con mayores valores corresponden a las opciones de respuesta 4 muy y 5 totalmente. Por lo que se puede concluir que la información emitida por parte de la SDSCJ fue de manera coherente frente a las respuestas de las peticiones ciudadanas.

No obstante, es importante tener en cuenta la opción 3 moderadamente, ya que en el mes de febrero tuvo un porcentaje alto **43%** con respecto a los otros meses de enero y marzo, **13%** y **29%** respectivamente.

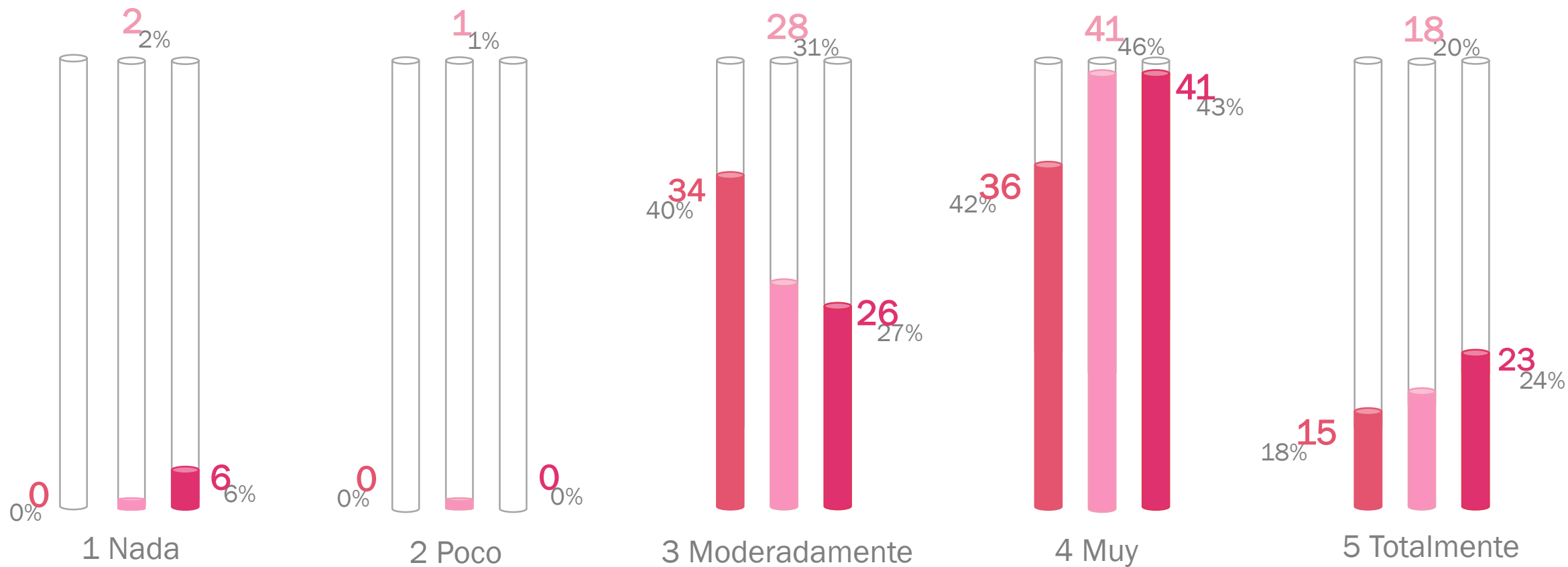
Coherencia

Coherencia consolidada I trimestre del 2022

Esta gráfica permite observar que el **66%** de acierto sobre lo que el peticionario solicita y lo que la SDSCJ le responde; por lo que se puede inferir que, desde la perspectiva institucional, las respuestas a las peticiones ciudadanas ingresadas en el I trimestre del 2022 se dieron de manera coherente ; en este sentido, el promedio de la calificación alcanzado, corresponde a **3,9** puntos sobre **5,0**.



Claridad



Enero

Febrero

Marzo



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

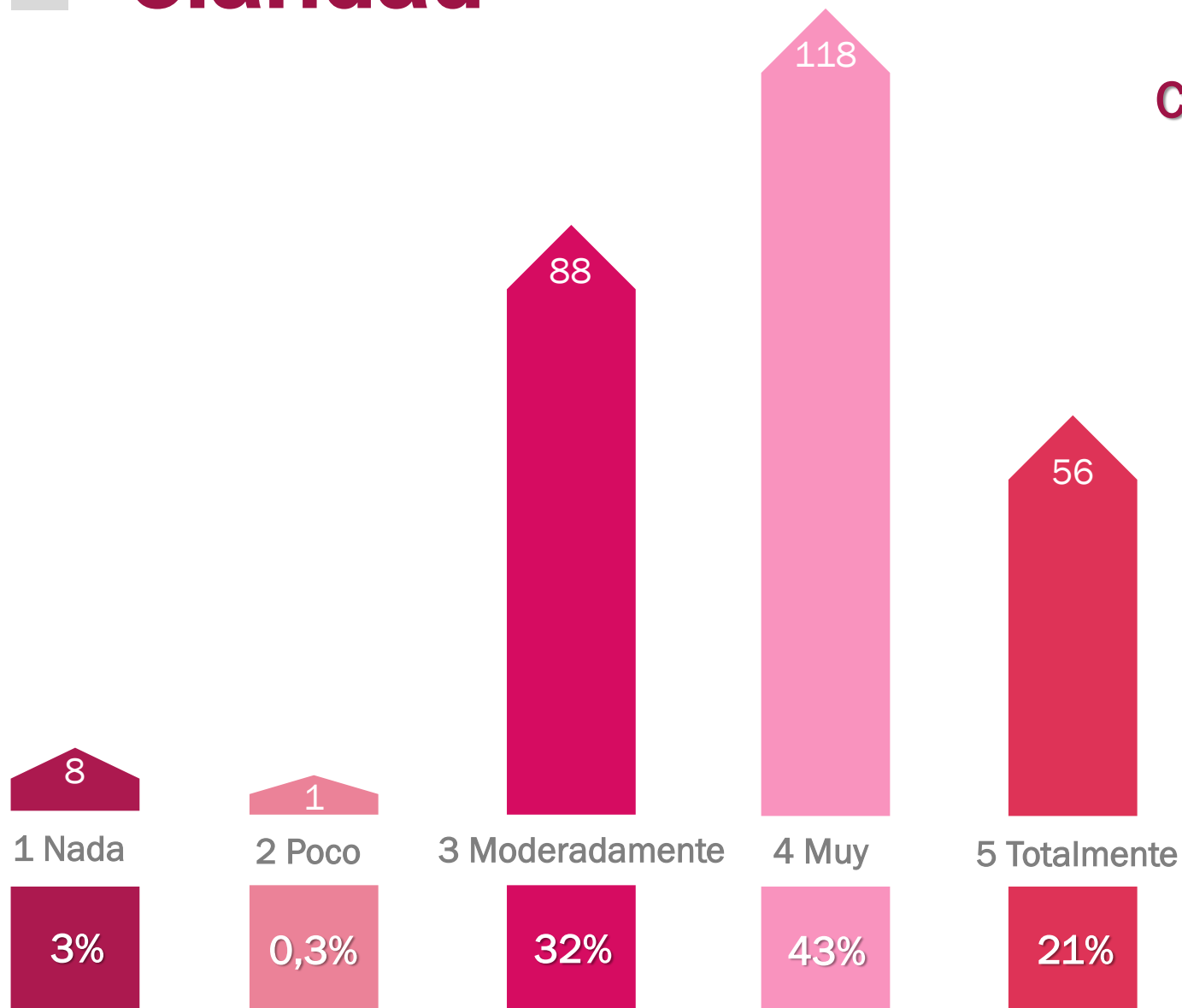
Claridad

Este 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 3 Moderadamente y 4 Muy fueron las más altas durante el trimestre, destacando la nota 4, en el mes de febrero con un **46%** por lo que se puede concluir que se están respondiendo las peticiones en un lenguaje comprensible para la ciudadanía.

Por último, es importante tener en cuenta el comportamiento creciente de la opción 5 Totalmente durante el trimestre, alcanzando su pico en marzo con un **24%**, lo cual evidencia **los avances** que se han venido llevando en la entidad con respecto a este tema.

Claridad

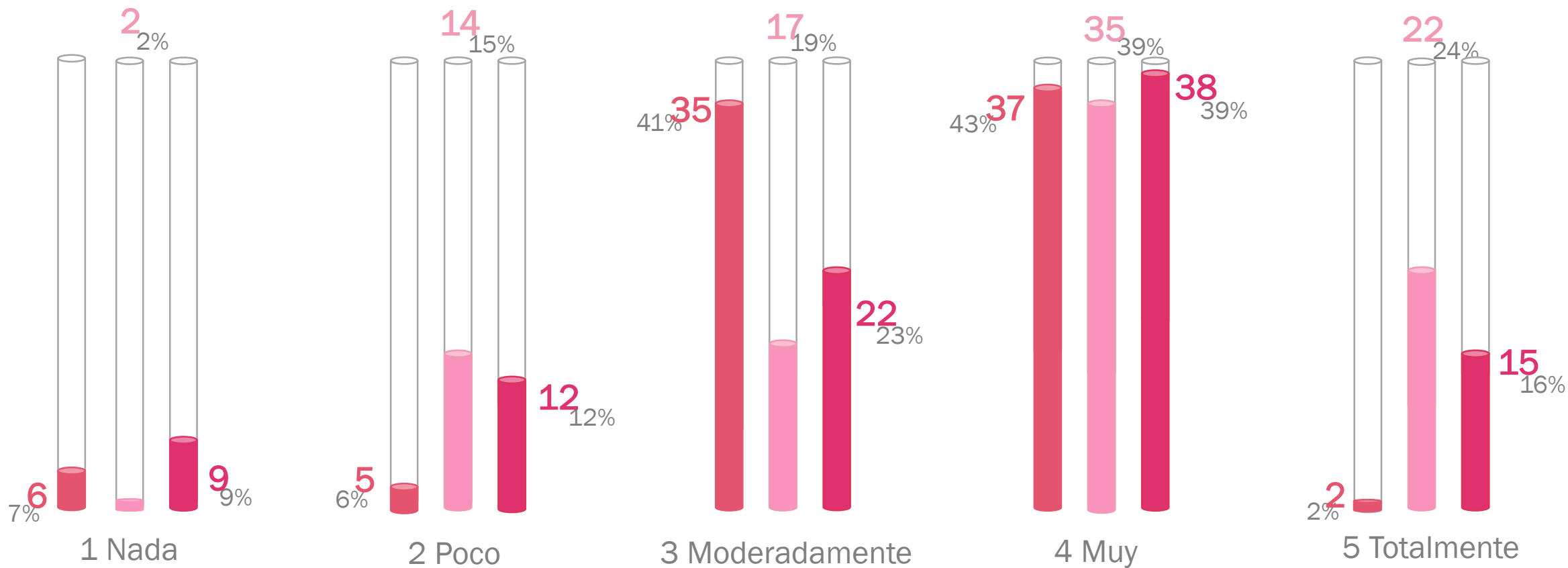


Claridad consolidada I trimestre del 2022

Observando el resultado consolidado del tercer trimestre, vemos que, el **64%** de las respuestas manejaron un lenguaje claro hacia los ciudadanos, esto si sumamos los dos porcentajes mayores, adicionalmente, es importante destacar, la opción 3, *moderadamente*, con un **32%**.

Al promediar las respuestas determinamos un **3,8** sobre **5,0** como calificación general de este ítem.

Calidez



Enero

Febrero

Marzo



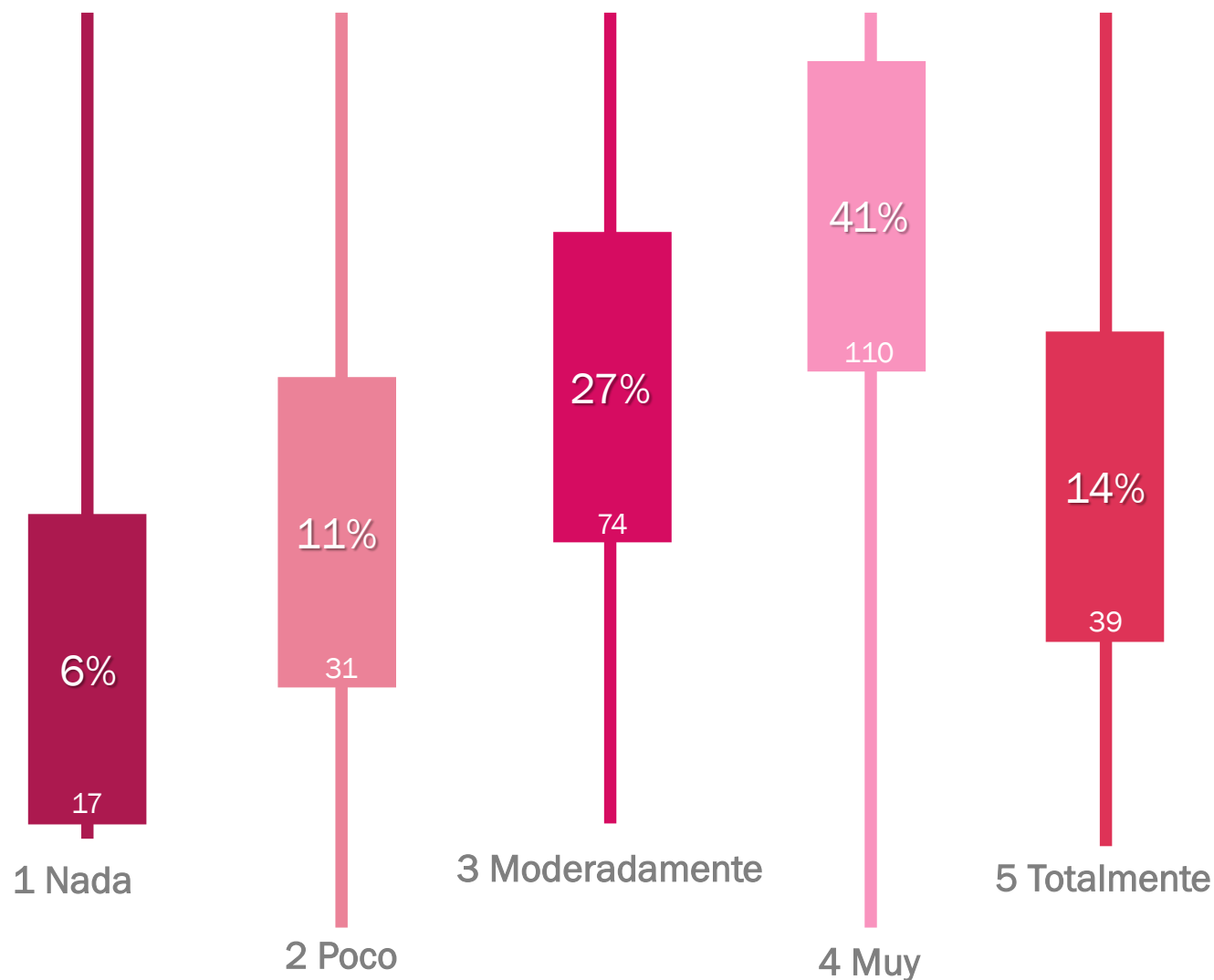
SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

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.

Los resultados sobre el comportamiento por mes de la calidez, permiten ver una tendencia aceptable en este criterio, dado que los mayores puntajes se lo llevaron la opción 4 Muy, resaltando marzo, con el valor más alto del trimestre: **38** y con un **39%**. No obstante, es importante destacar la opción 3 Moderadamente, puesto que si bien, es representa una postura neutral, para este caso, contribuye a fortalecer las estrategias en materia de calidez, para que de este modo, incrementen los valores, principalmente en la opción 5 Totalmente, a fin de poderle brindar un **mejor servicio a la ciudadanía**.

Calidez



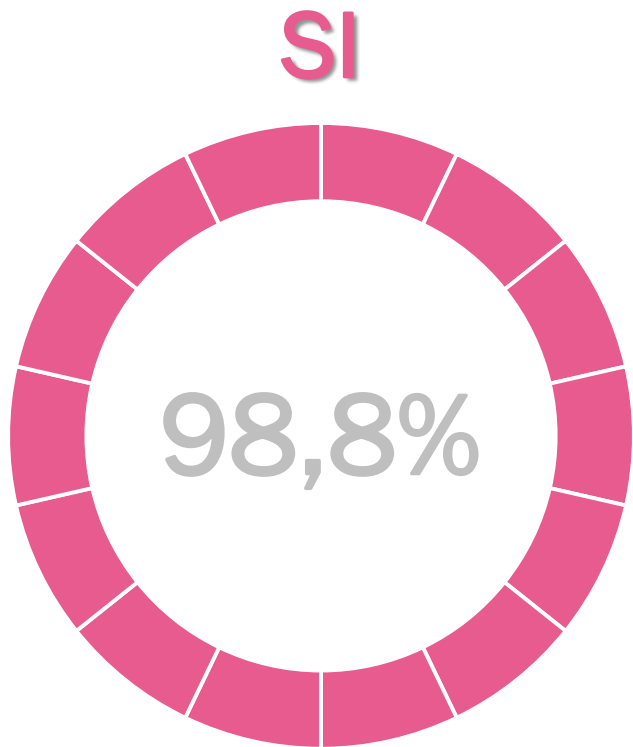
Calidez consolidada I trimestre del 2022

Se destaca una notable concentración de respuestas en los puntajes 3 Moderadamente y 4 Muy cálido la cual infiere que un **68%** del total de las respuestas evaluadas, por lo que se puede inferir que existen ciertos elementos lingüísticos que harían las respuestas cálidas, respetuosas y en general humanas.

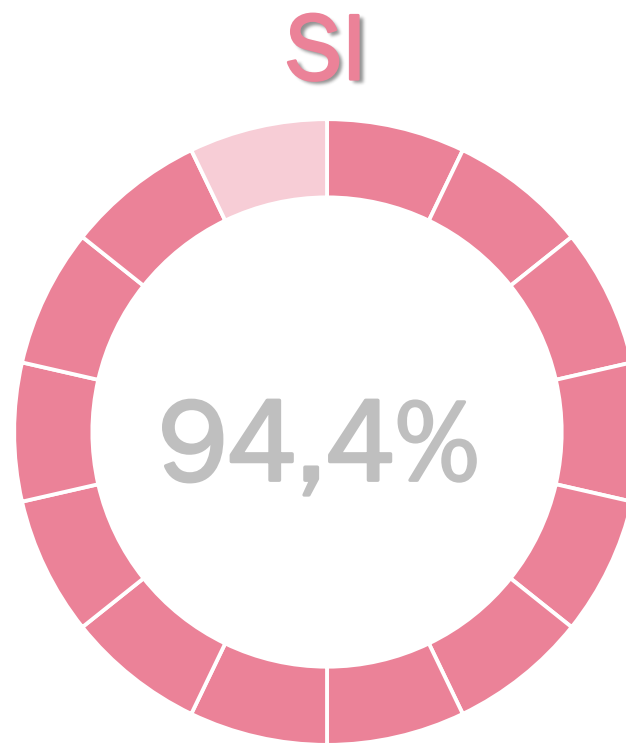
De otro lado, un **17%** del total de las respuestas analizadas institucionalmente, ofrecen algunas debilidades frente al uso de un lenguaje cordial. Sin embargo, la calificación general de este criterio fue de **3,5** puntos sobre **5,0**.

Oportunidad

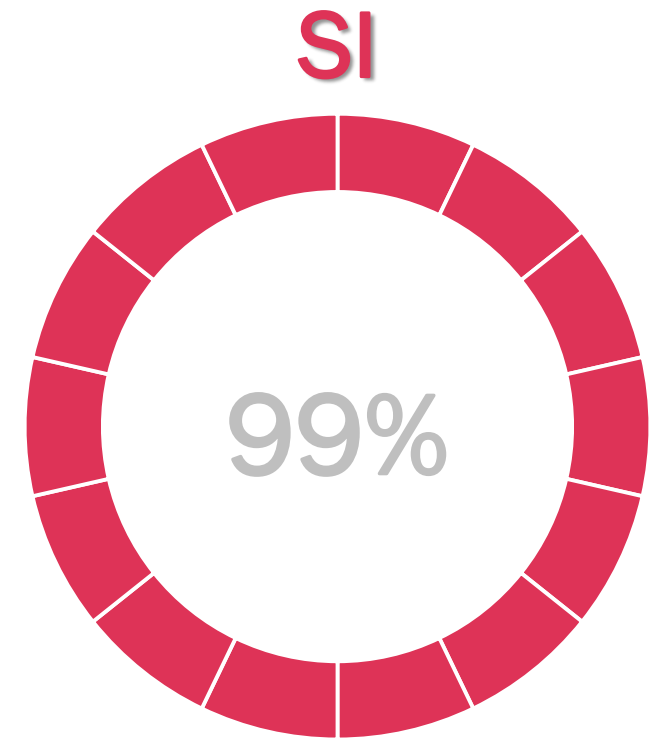
¿La respuesta respetó los plazos de ley establecidos para responderle a los peticionarios?



Enero



Febrero



Marzo

Oportunidad

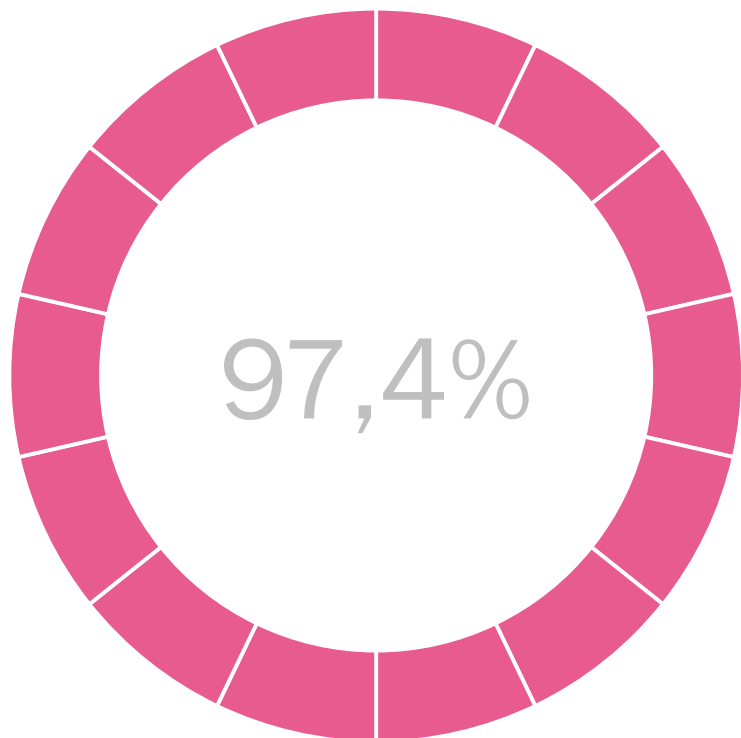
La oportunidad se refiere a **responder** dentro de los **plazos** establecidos por ley, en el mejor tiempo posible.

Observando el comportamiento de la oportunidad por mes, solamente febrero presentó una variación de **4,6** puntos porcentuales, frente a lo demostrado por enero y marzo. Lo anterior pues en febrero se evaluaron dentro de la muestra seleccionada **5** respuestas extemporáneas, frente a **1** y **1** peticiones extemporáneas evaluadas en enero y febrero, respectivamente.

Oportunidad

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

SI



En términos generales, de la **base** seleccionada para el presente estudio (**271 respuestas**), correspondiente al primer trimestre del 2022, fueron respondidas de forma extemporánea un total de **7** peticiones equivalentes al **2,6%** de total de peticiones evaluadas.

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

I TRIMESTRE DEL 2022

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 permitan fortalecer y mejorar tanto el tiempo de respuesta como el contenido de las mismas, teniendo en cuenta los criterios anteriormente expuesto:

- ➔ Implementar un **plan** que busque **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 **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 el año, debido a que se necesita crear el plan de trabajo, el cronograma, la sinergia con varias dependencias de la entidad, entre otros. 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