

# Evaluación de las respuestas a PQRSDF

II Trimestre 2022



# Presentación

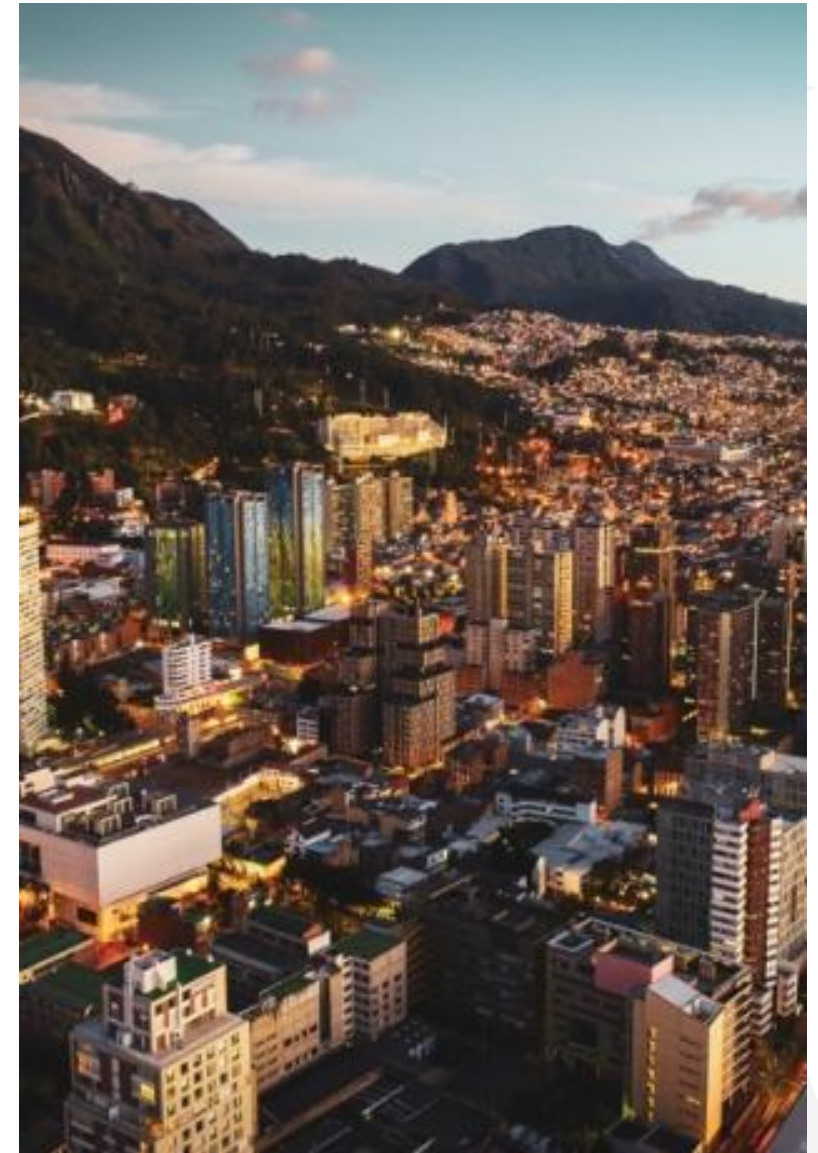
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, se encuentra en fase de evaluar y medir la calidad de las respuestas que esta entregando a nuestros peticionarios y de este modo, implementar mejoras para el aseguramiento de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



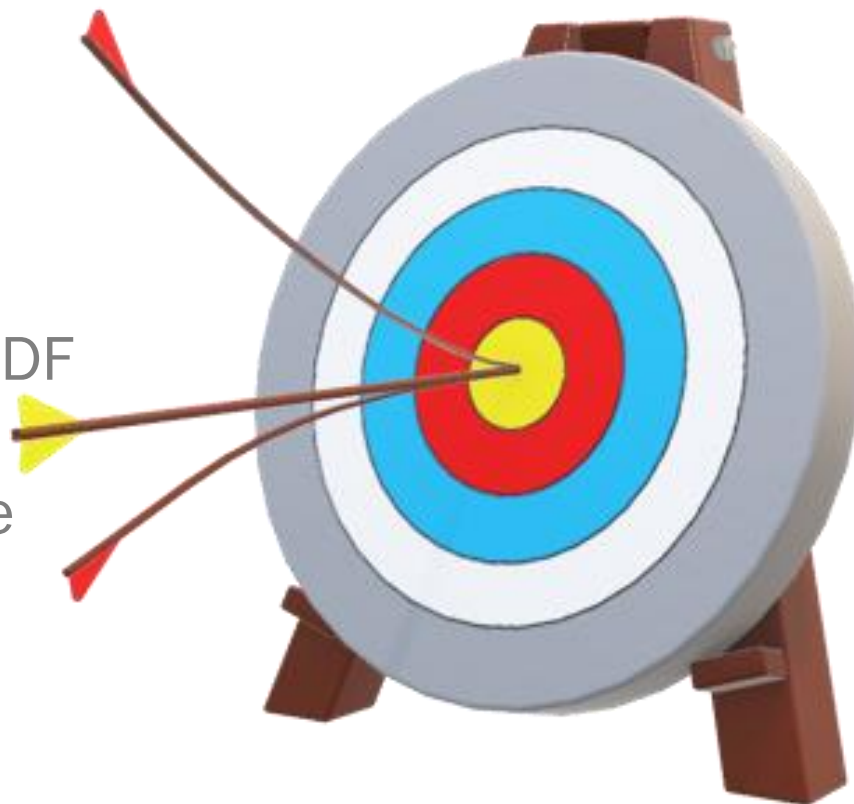
01

# ALCANCE



# Alcance

**1** Selección de las PQRSDf resueltas durante el 1 de abril al 30 de junio 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 segundo trimestre del 2022

2660



1548

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.

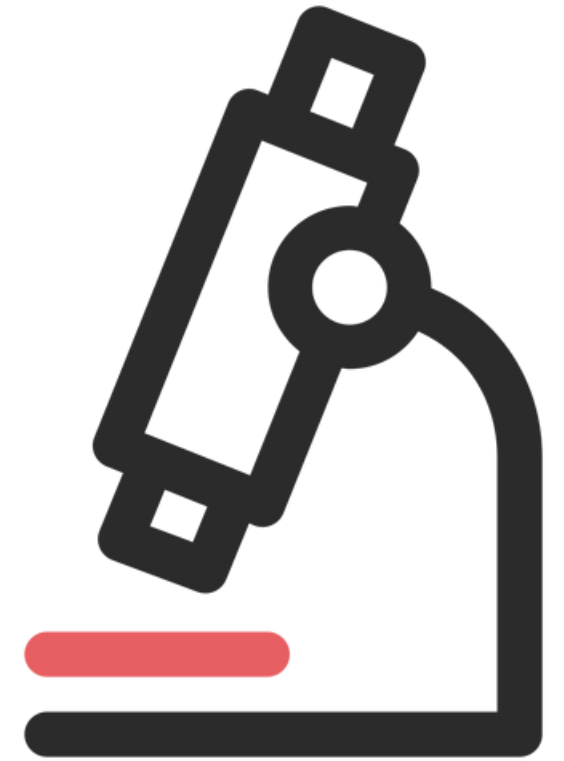
1112

# Muestra

Abril 93

Mayo 97

Junio 99



289  
Respuestas evaluadas

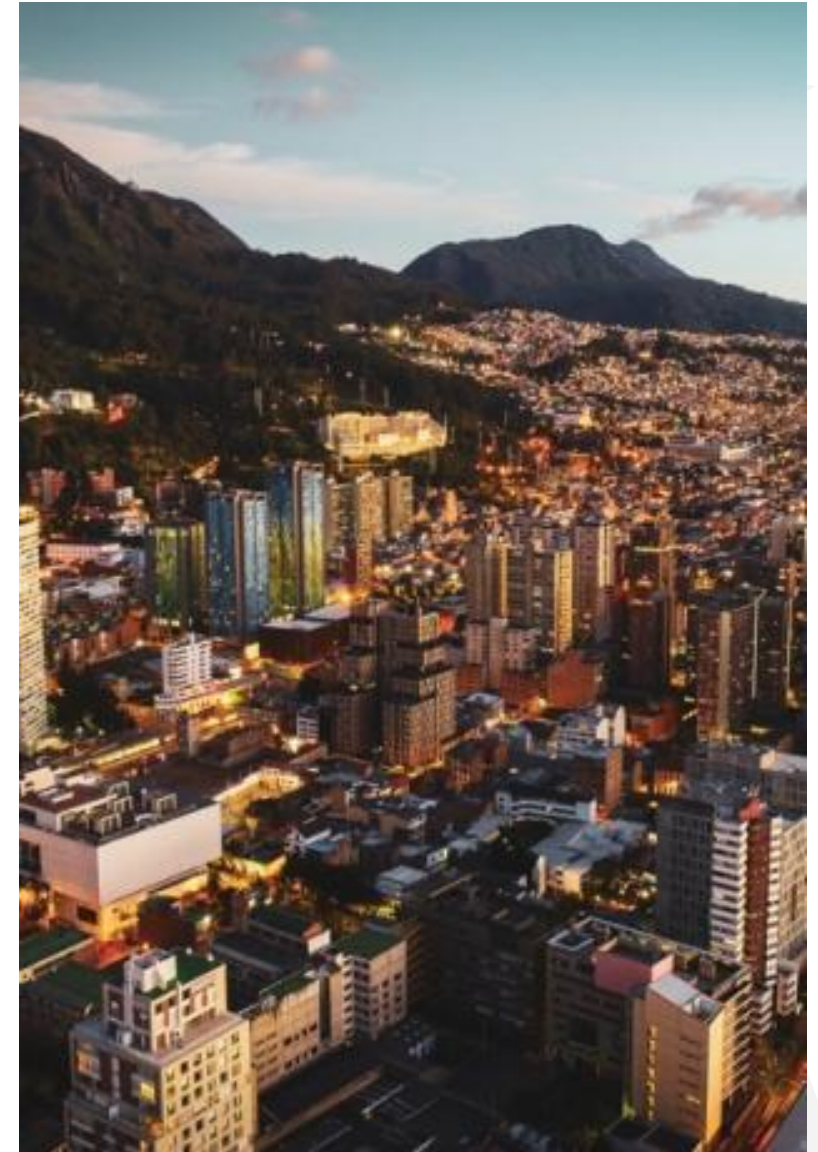
Se realizó un muestreo aleatorio simple mensual, al cual se le determinó un **96%** de confianza y un margen de error del **9%**

# 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	24	26%	29	30%	27	27,3%	80	28%
Petición de Interés Particular	54	58%	53	55%	60	60,6%	167	58%
Felicitaciones	1	1,1%	1	1%	3	3%	5	1,7%
Queja	0	0%	0	0%	1	1%	1	0,3%
Reclamo	4	4,3%	7	7%	2	2%	13	4,5%
Solicitud de Acceso a la Información	8	8,6%	2	2%	6	6,1%	16	5,5%
Sugerencia	1	1%	2	2%	0	0%	3	1%
Consulta	1	1%	3	3%	0	0%	4	1%

93  
100%

ABRIL

97  
100%

MAYO

99  
100%

JUNIO

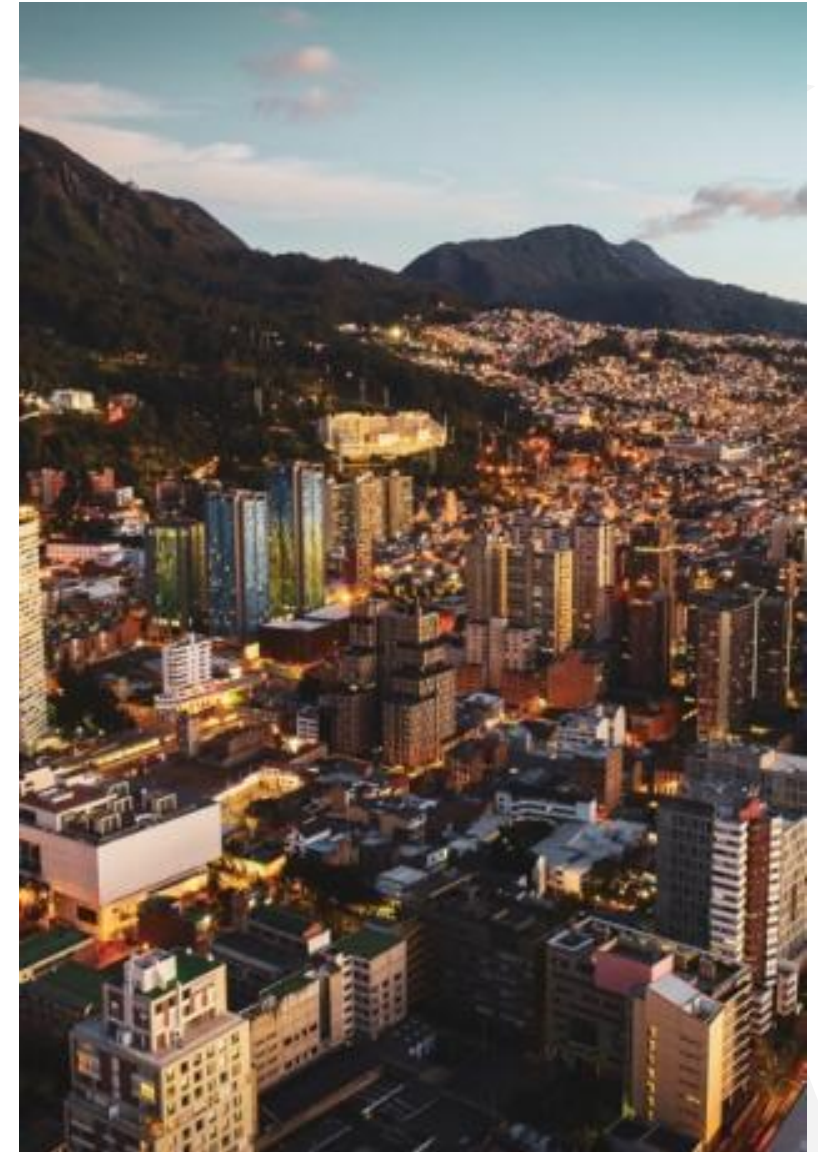
289  
100%

TRIMESTRE



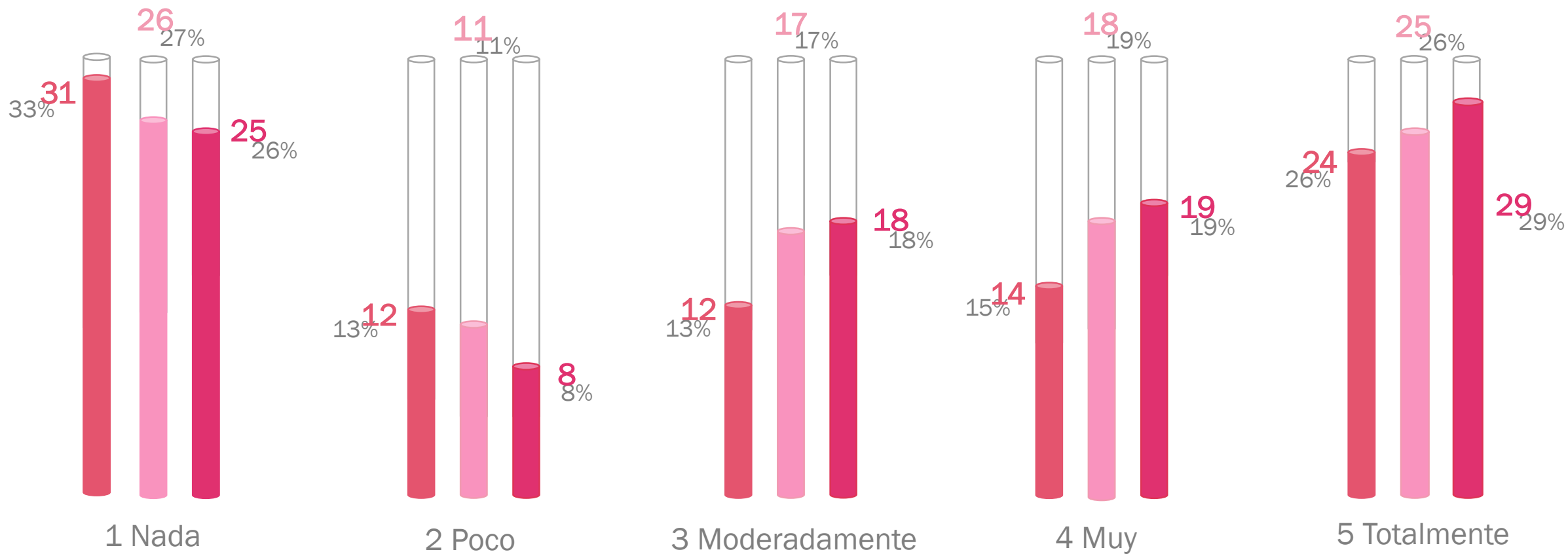
# 04

## PERSPECTIVA CIDADADANA: 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?”



Abril

Mayo

Junio



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 *abril* y *mayo* con porcentajes: **33%** y **27%**, respectivamente.

No obstante, es importante resaltar que la categoría 5 Totalmente Útil, presenta un comportamiento similar, en donde *junio* obtuvo **29%** y *mayo* **26%**.

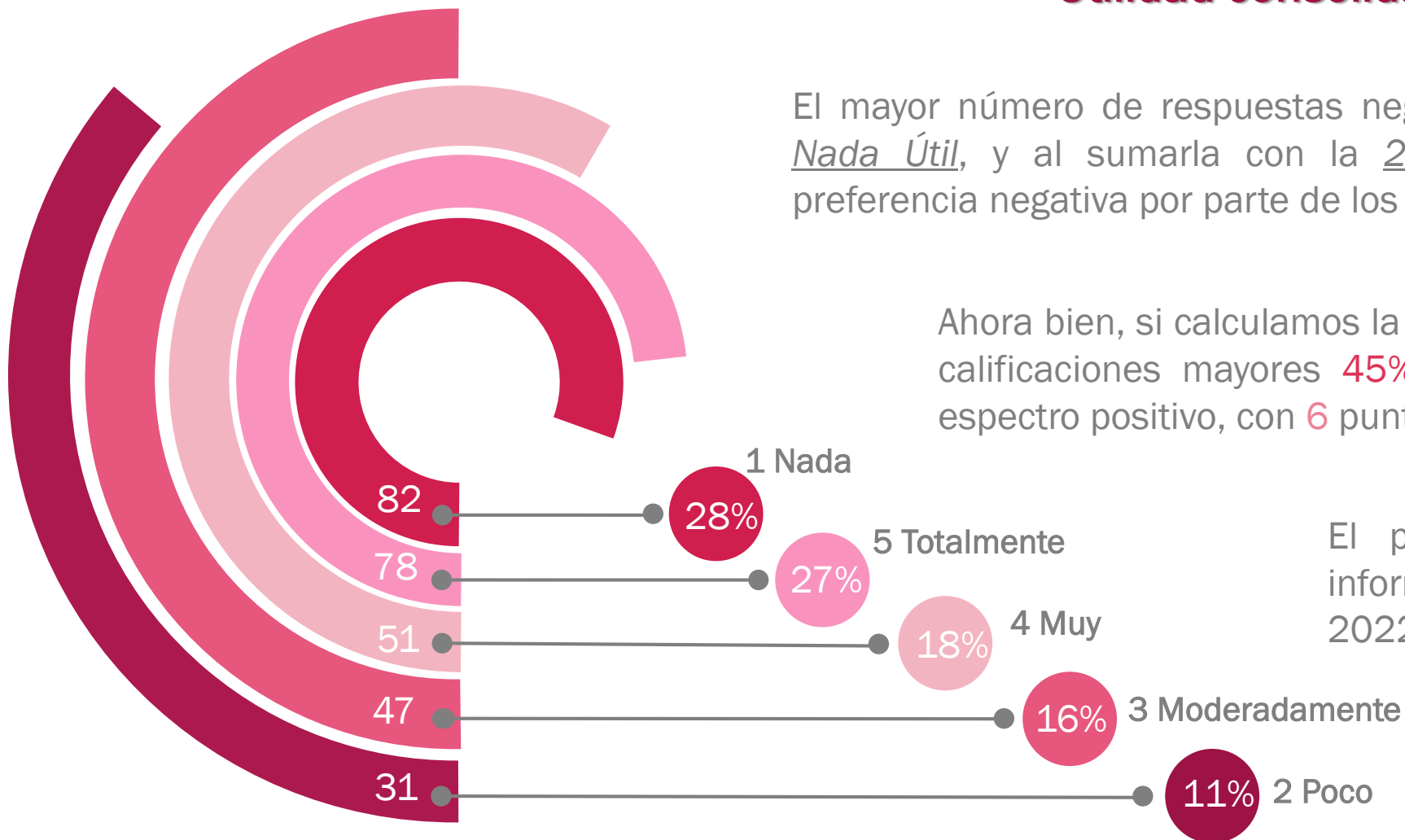
# Utilidad de la información incluida

## Utilidad consolidada II 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 **39%** de preferencia negativa por parte de los ciudadanos.

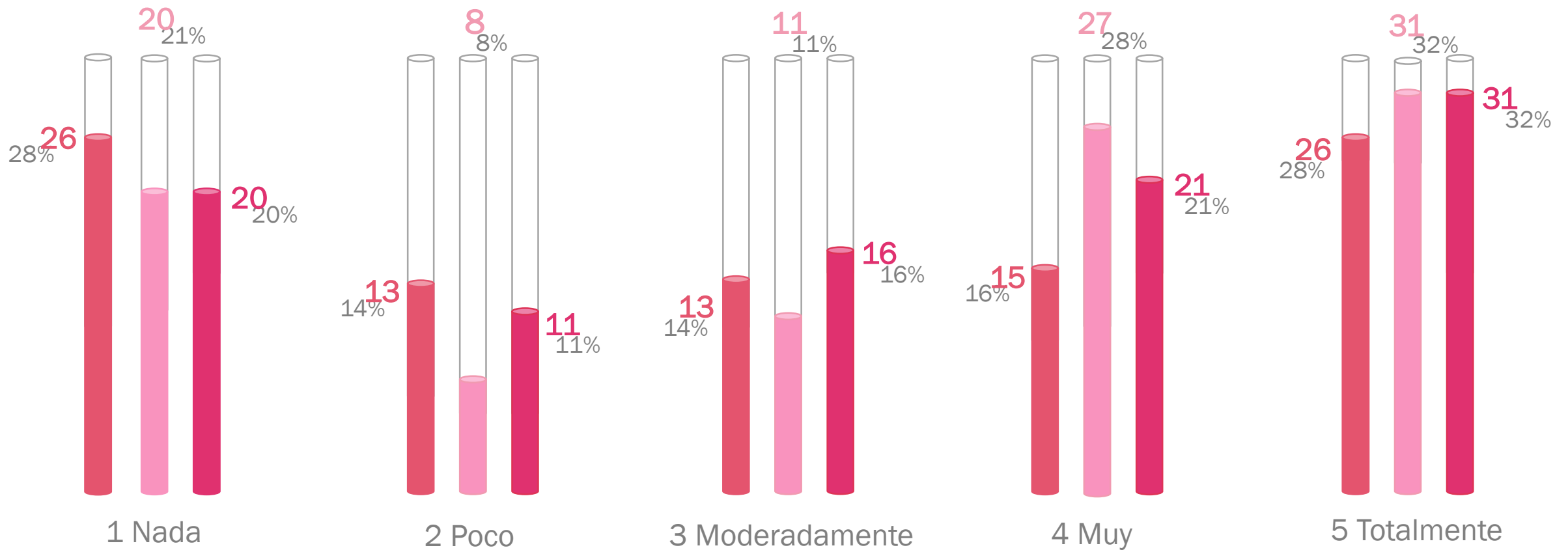
Ahora bien, si calculamos la diferencia con los porcentajes de las calificaciones mayores **45%**, la balanza se inclinaría hacia el espectro positivo, con **6** puntos porcentuales de diferencia.

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



# Claridad de la información entregada

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



Abril Mayo Junio



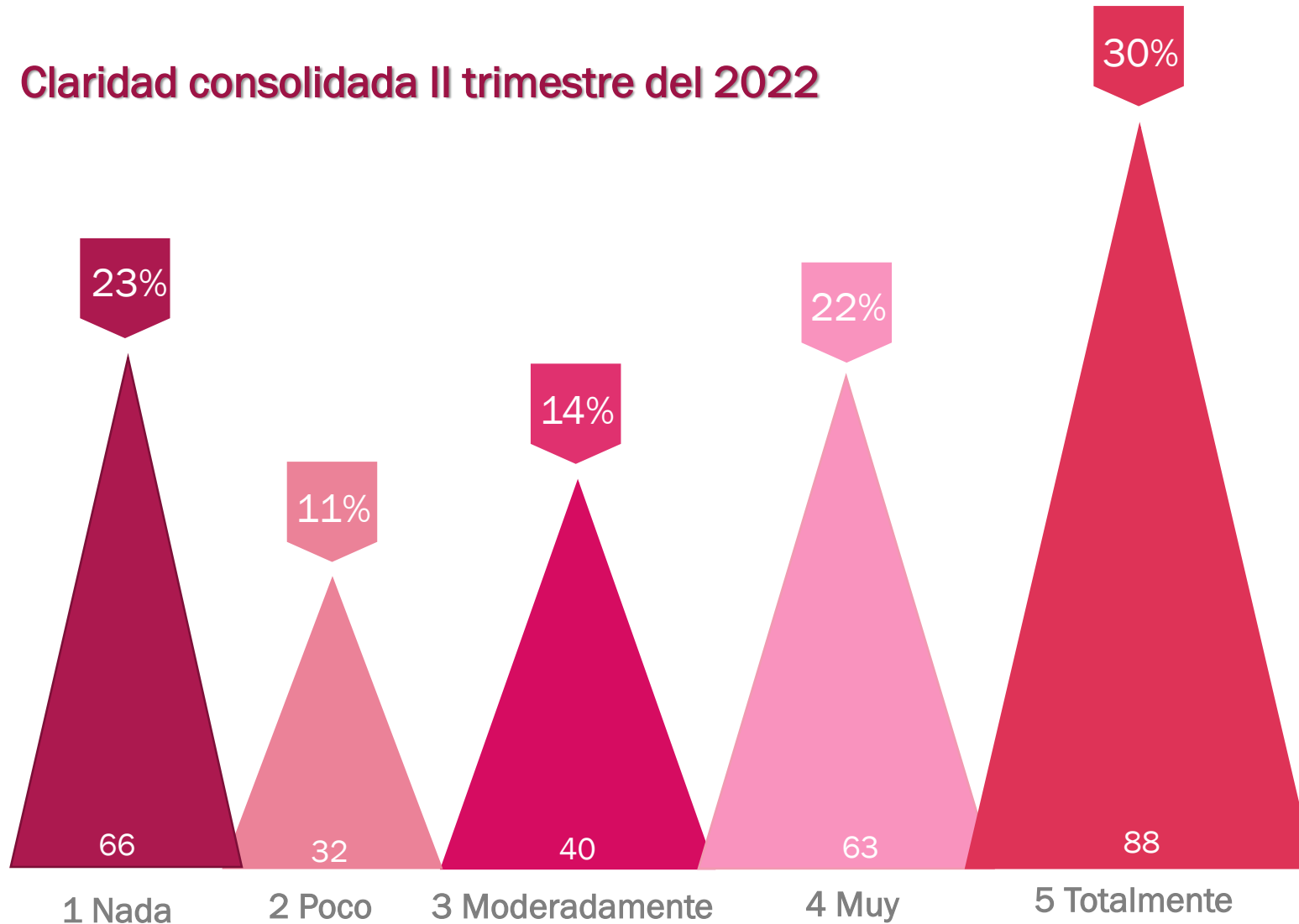
SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

# 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 II 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: abril **28%**, mayo **32%** y junio **31%**, 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 II trimestre del 2022

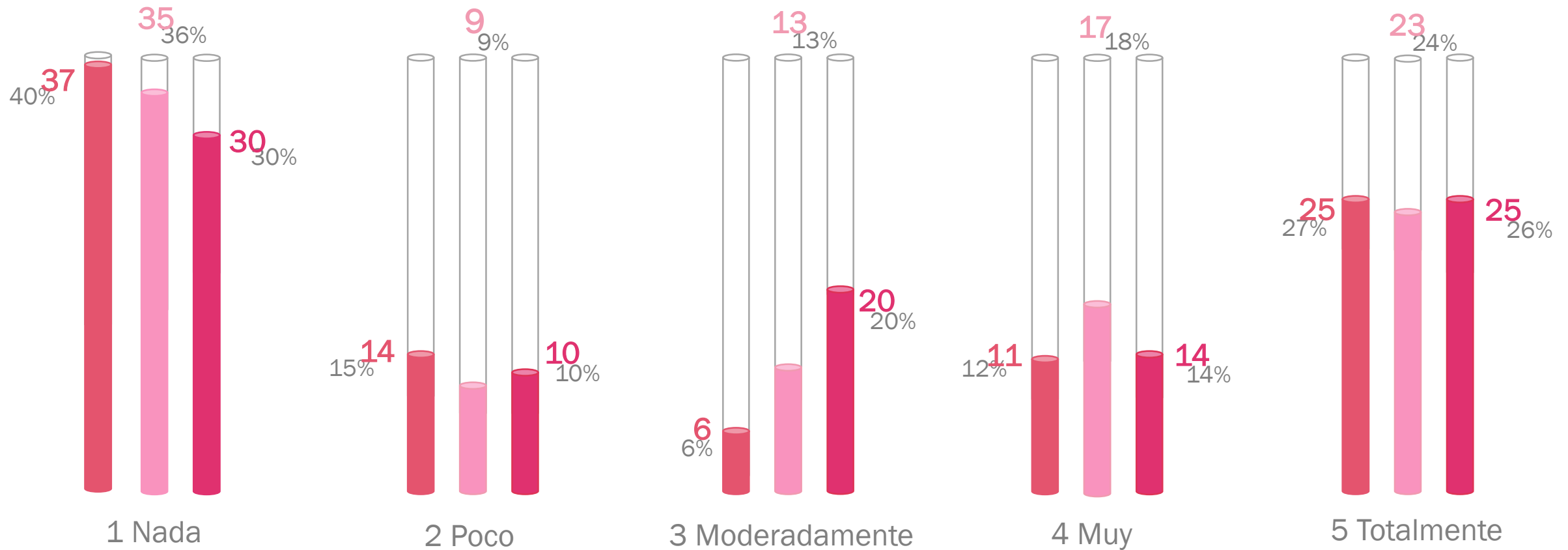


Aquí se observa que un **52%** de los encuestados evaluaron la claridad de la información con la 4 y 5 opción de respuesta, mientras que otro tanto **34%**, con las dos posibilidades más bajas (1 y 2); la diferencia porcentual es grande, por lo que la tendencia es **positiva** en materia de lenguaje 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



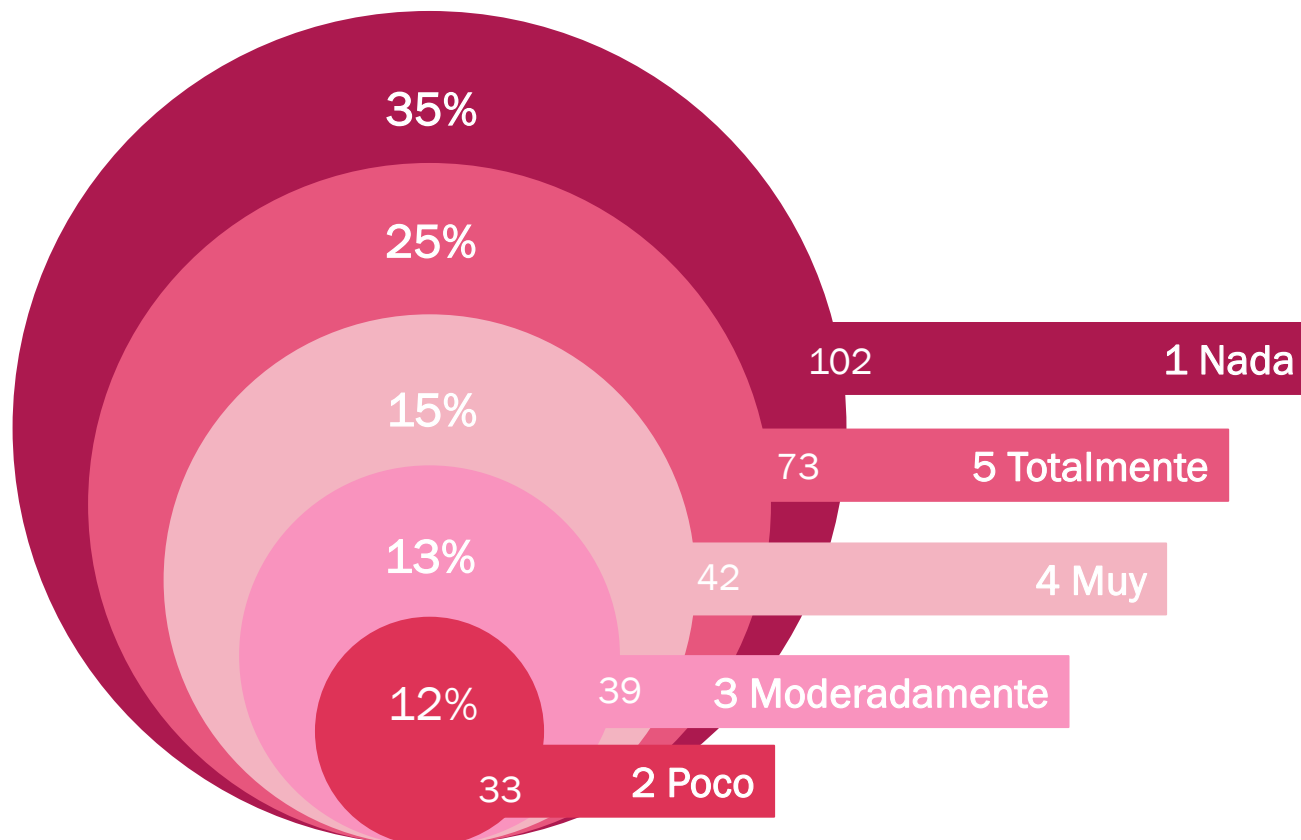
SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

# 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 II 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 PQRSDF 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 **40%** de las más positivas (4 y 5) y arroja una diferencia porcentual de **6** 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 **2,8** sobre **5,0**.

# 05

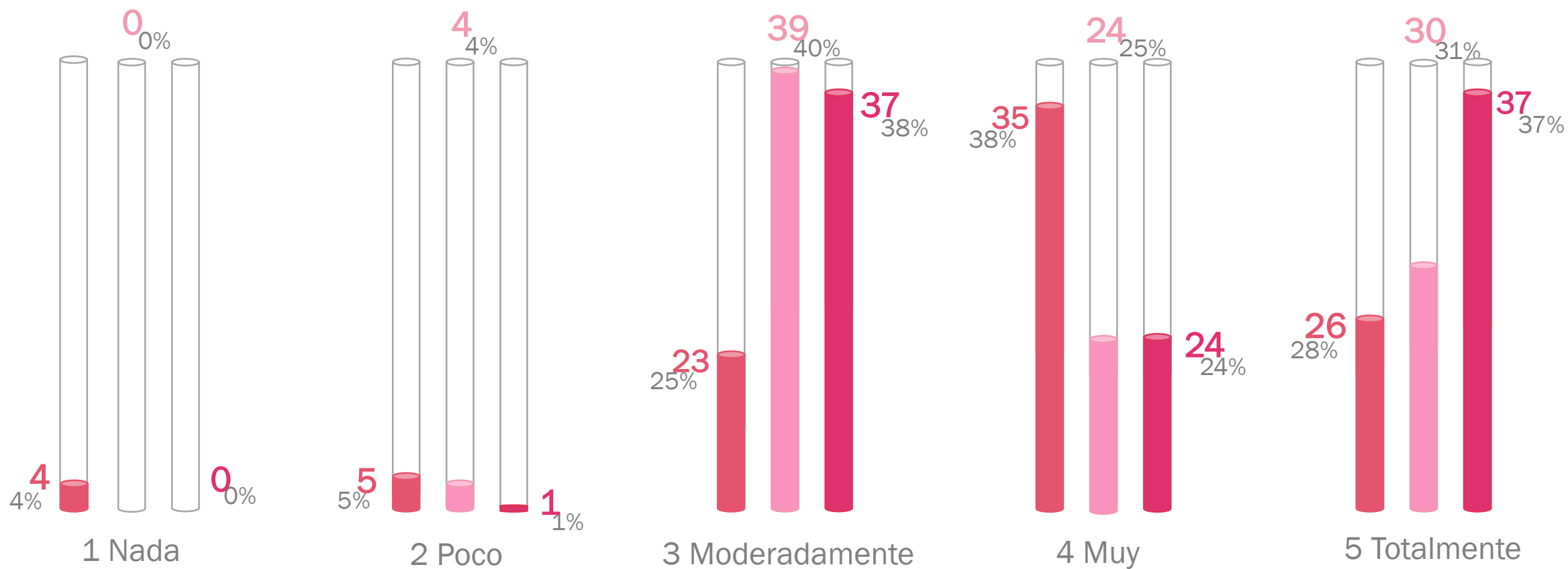
## **PERSPECTIVA INSTITUCIONAL : EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS**



# 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** de la información incluida y el **lenguaje claro** utilizado). Adicionalmente, se incluye la **calidez** y la **oportunidad** de las respuestas.

# Coherencia



**Abril**      **Mayo**      **Junio**



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**.

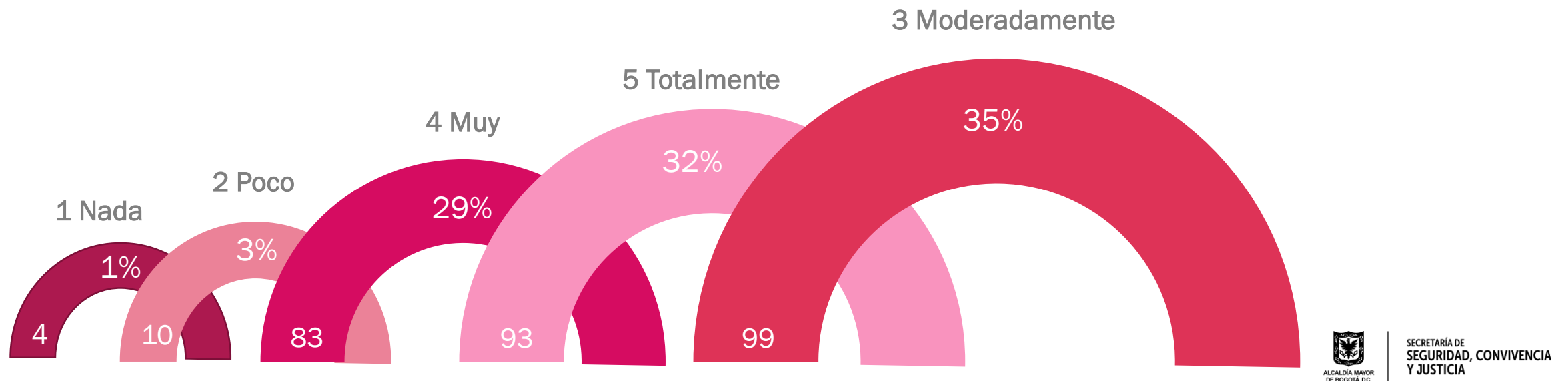
Los resultados de la gráfica anterior, permiten evidenciar que las opciones con **mayores valores** corresponden a las opciones de respuesta 3 moderadamente coherente y 5 totalmente coherente. Por lo que se puede concluir que **la información emitida** por parte de la SDSCJ es de manera **coherente** frente a las respuestas de las peticiones ciudadanas.

No obstante, es importante tener en cuenta la opción 4 muy coherente, ya que en el mes de abril tuvo un porcentaje alto **38%** con respecto a los otros meses de mayo y junio, **25%** y **24%** respectivamente.

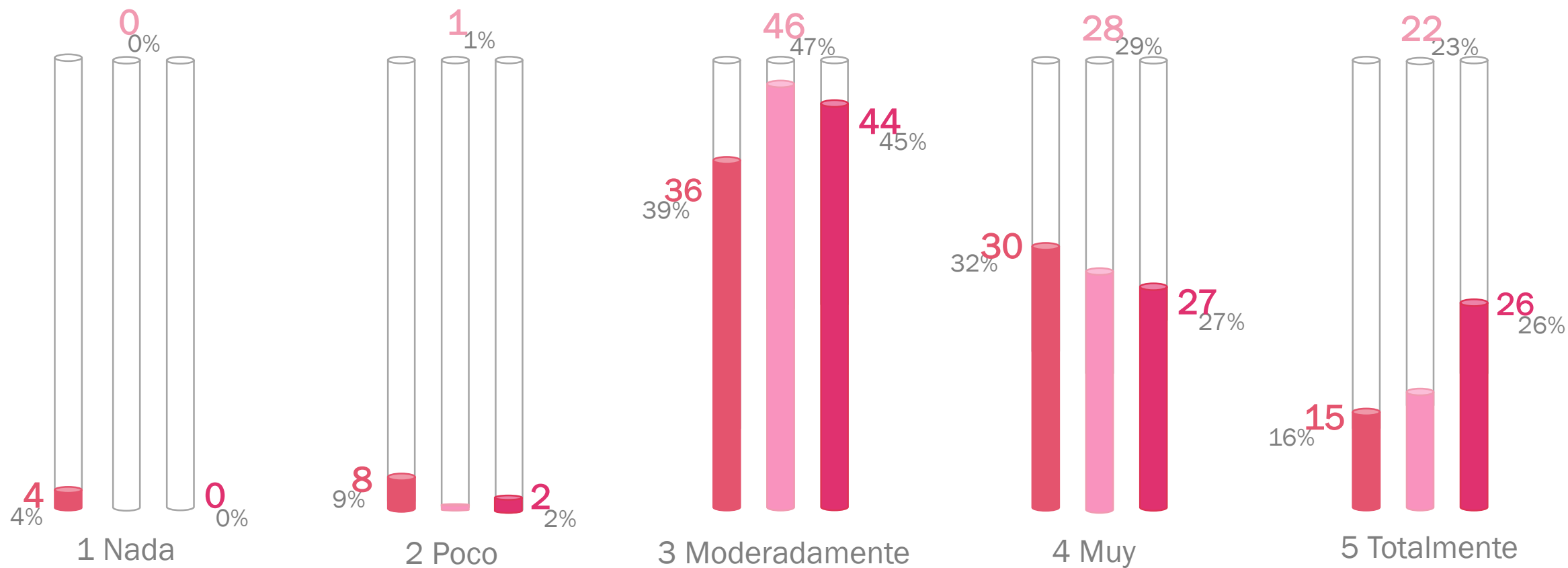
# Coherencia

## Coherencia consolidada II trimestre del 2022

Esta gráfica permite observar que el **61%** 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 II 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



**Abril** **Mayo** **Junio**



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

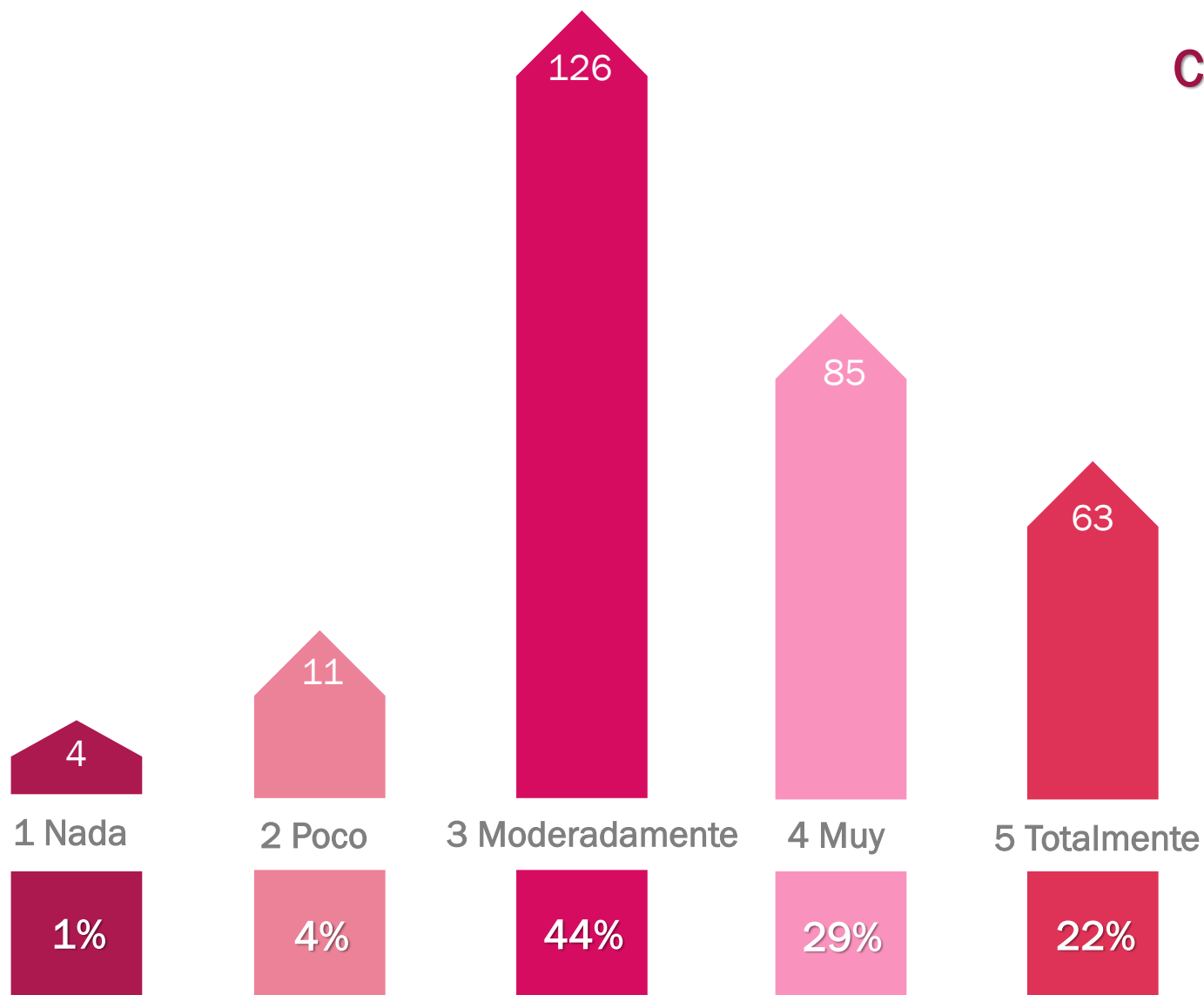
# Claridad

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 claro y 4 Muy claro fueron las más altas durante el trimestre, destacando la nota 3, en el mes de mayo con un **47%** por lo que se puede concluir que se están **respondiendo moderadamente las peticiones** en un **lenguaje comprensible** para la ciudadanía.

Por último, es importante tener en cuenta el comportamiento creciente de la opción 5 Totalmente claro durante el trimestre, alcanzando su pico en junio con un **26%**, lo cual evidencia **los avances** que se han venido llevando en la entidad con respecto a este tema.

# Claridad

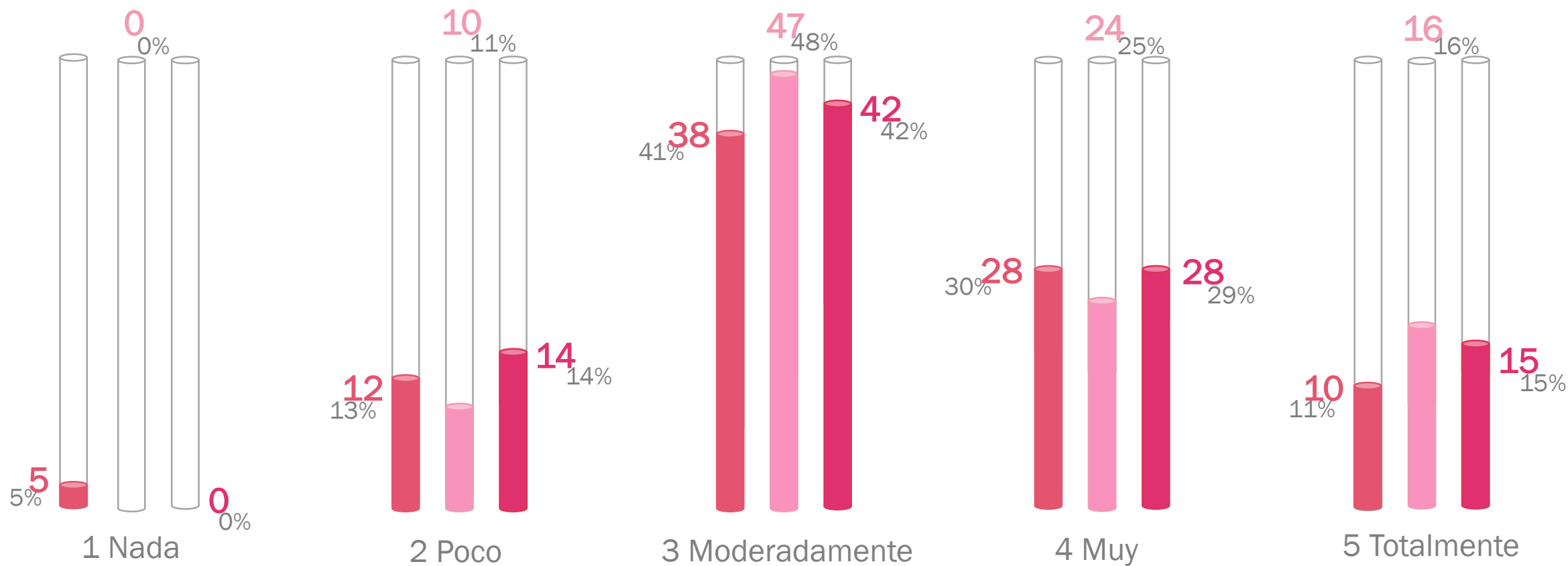


## Claridad consolidada II trimestre del 2022

Observando el resultado consolidado del segundo trimestre, vemos que, el **51%** 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 **44%**.

Al promediar las respuestas determinamos un **3,7** sobre **5,0** como calificación general de este ítem.

# Calidez



**Abril** **Mayo** **Junio**



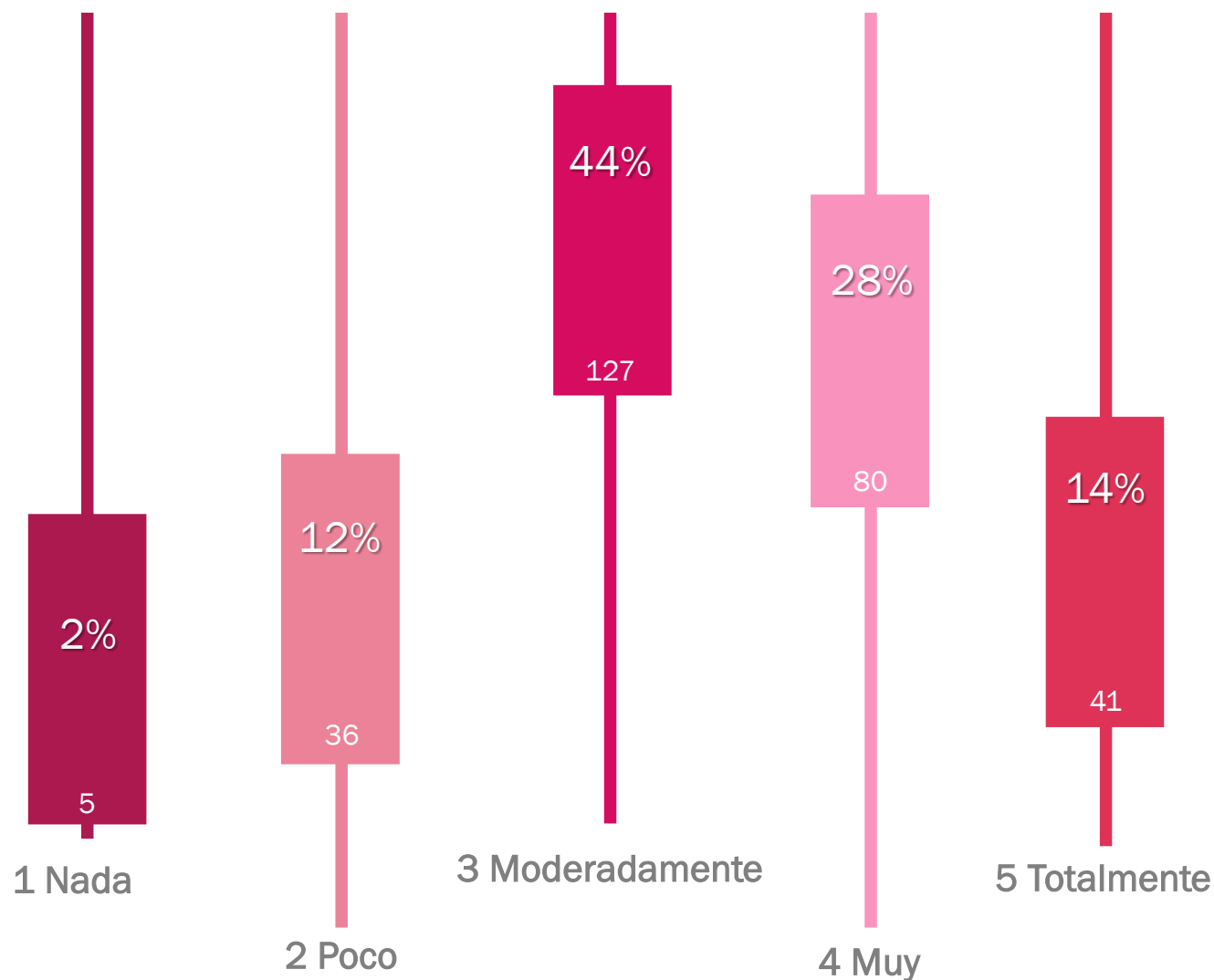
SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

# 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 3 Moderadamente cálido, resaltando mayo, con el valor más alto del trimestre: **48%**. No obstante, es importante destacar la opción 4 Muy cálido, ya que 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



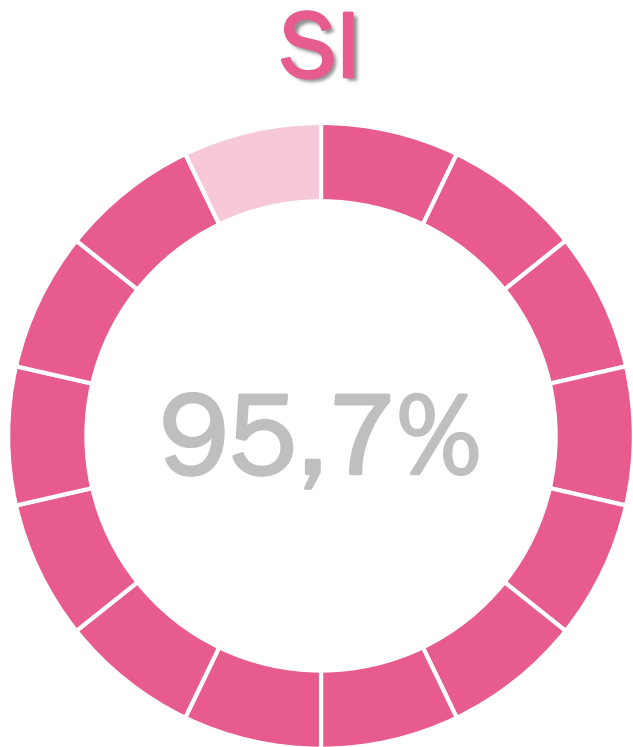
## Calidez consolidada II trimestre del 2022

Se destaca una notable concentración de respuestas en los puntajes 3 Moderadamente cálido y 4 Muy cálido, la cual infiere que un **72%** 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.

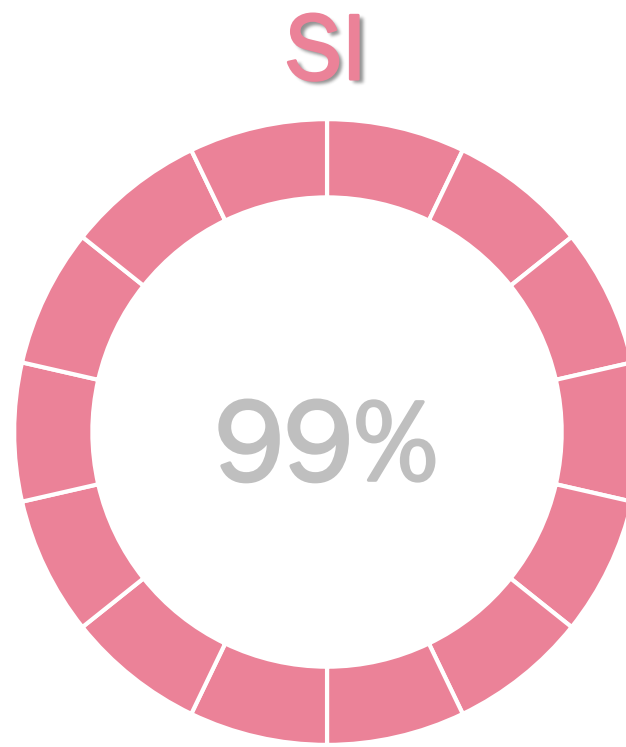
De otro lado, un **14%** del total de las respuestas analizadas institucionalmente, ofrecen **algunas debilidades** frente al uso de un lenguaje cordial. Sin embargo, la calificación general de este criterio fue de **3,4** puntos sobre **5,0**.

# Oportunidad

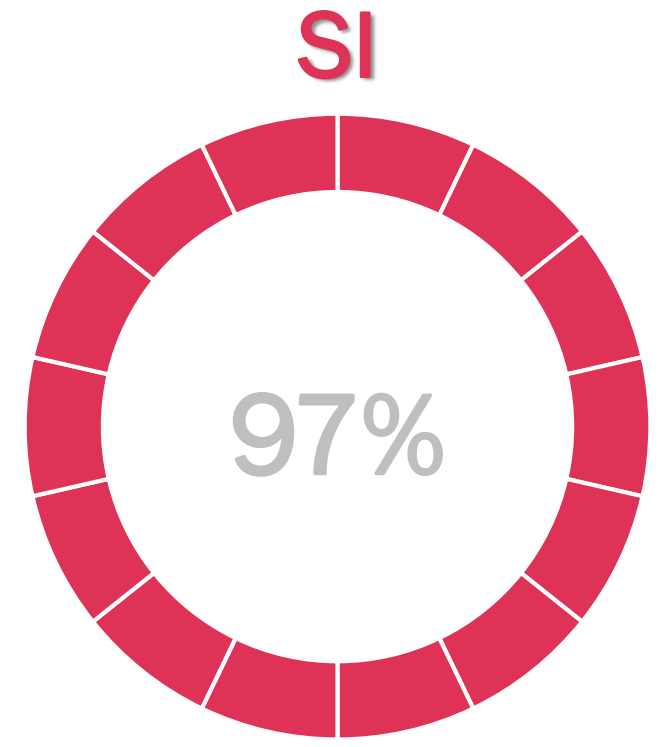
¿La respuesta respetó los plazos de ley establecidos para responderle a los peticionarios?



Abril



Mayo



Junio

# Oportunidad

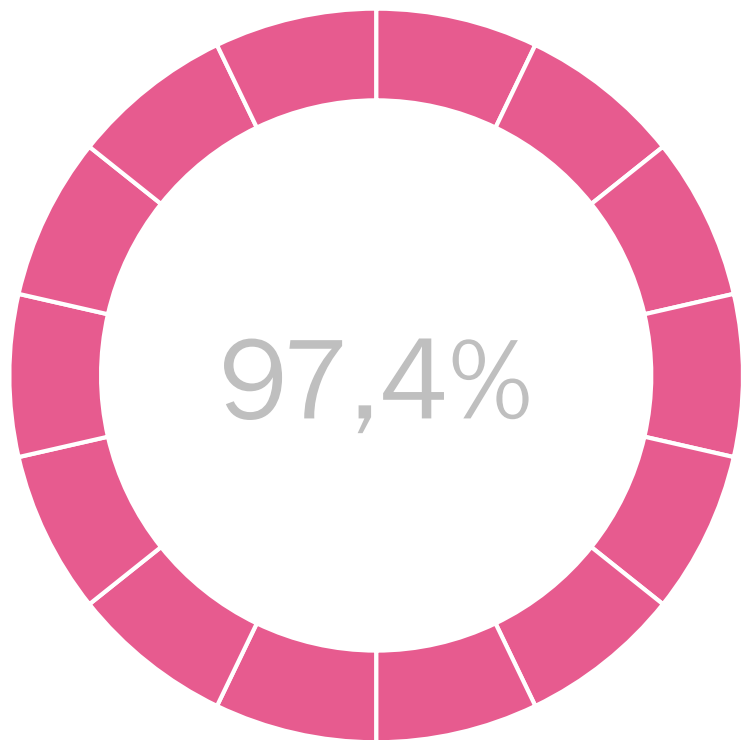
La oportunidad se refiere a **responder** dentro de los **plazos** establecidos por ley, en el mejor tiempo posible.

Observando el comportamiento de la oportunidad por mes, abril presentó una variación de **3,3** puntos porcentuales, junio 2 puntos, frente a lo demostrado por mayo. Lo anterior pues en abril se evaluaron dentro de la muestra seleccionada **4** respuestas extemporáneas y junio **3**, frente a **1** petición en mayo.

# Oportunidad

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

SI



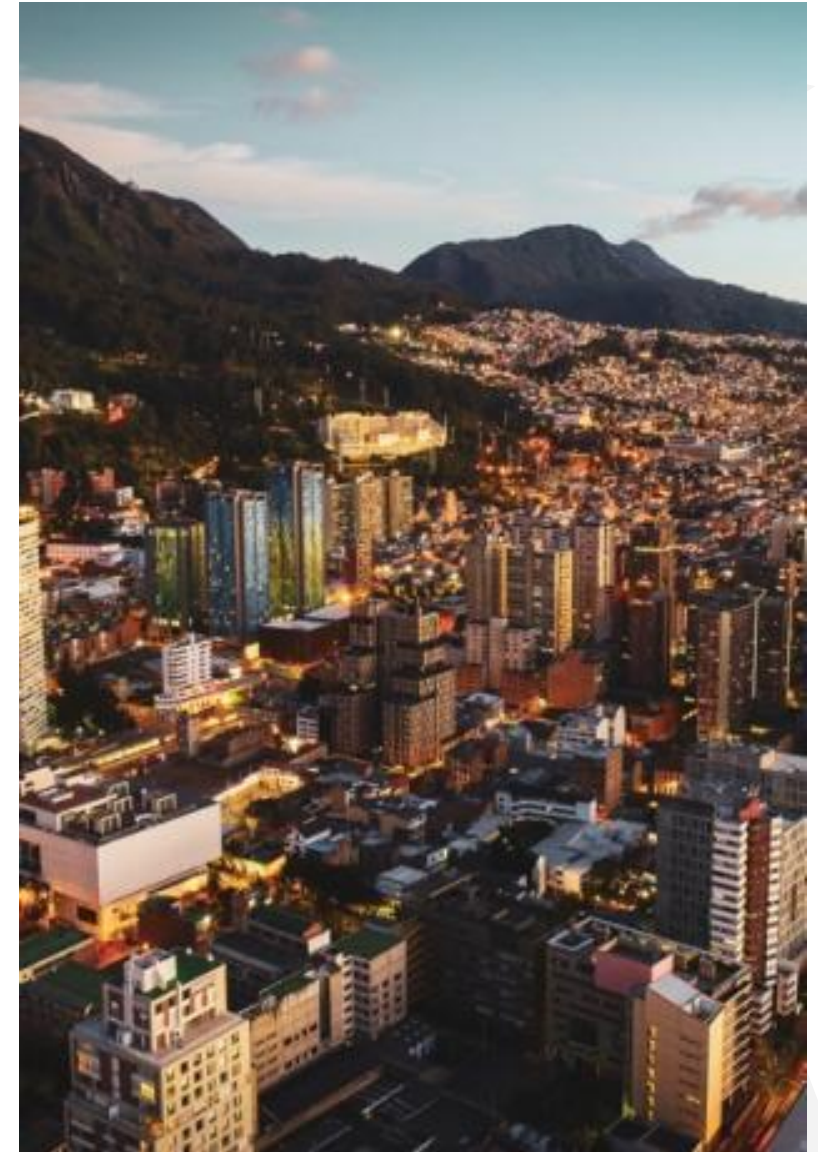
En términos generales, de la **base** seleccionada para el presente estudio (**289 respuestas**), correspondiente al segundo trimestre del 2022, fueron respondidas de forma extemporánea un total de **8** peticiones equivalentes al **2,8%** de total de peticiones evaluadas.

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 PQRSDF.

II TRIMESTRE DEL 2022

# 06

## CONSIDERACIONES GENERALES



# Consideraciones generales

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el II 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 los 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 **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](http://scj.gov.co)