

Evaluación de las respuestas a PQRSDF

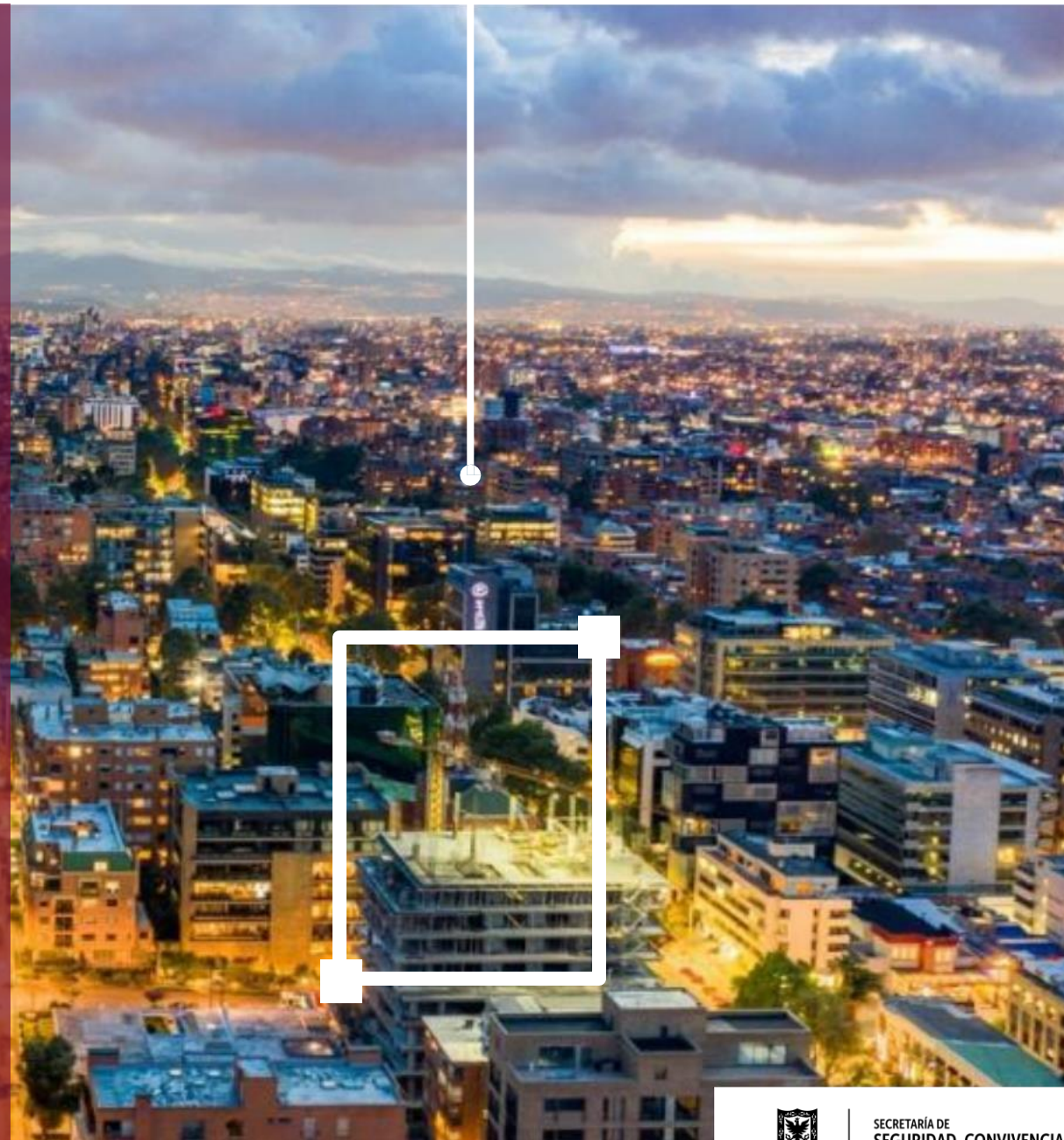
IV Trimestre 2022



Presentación

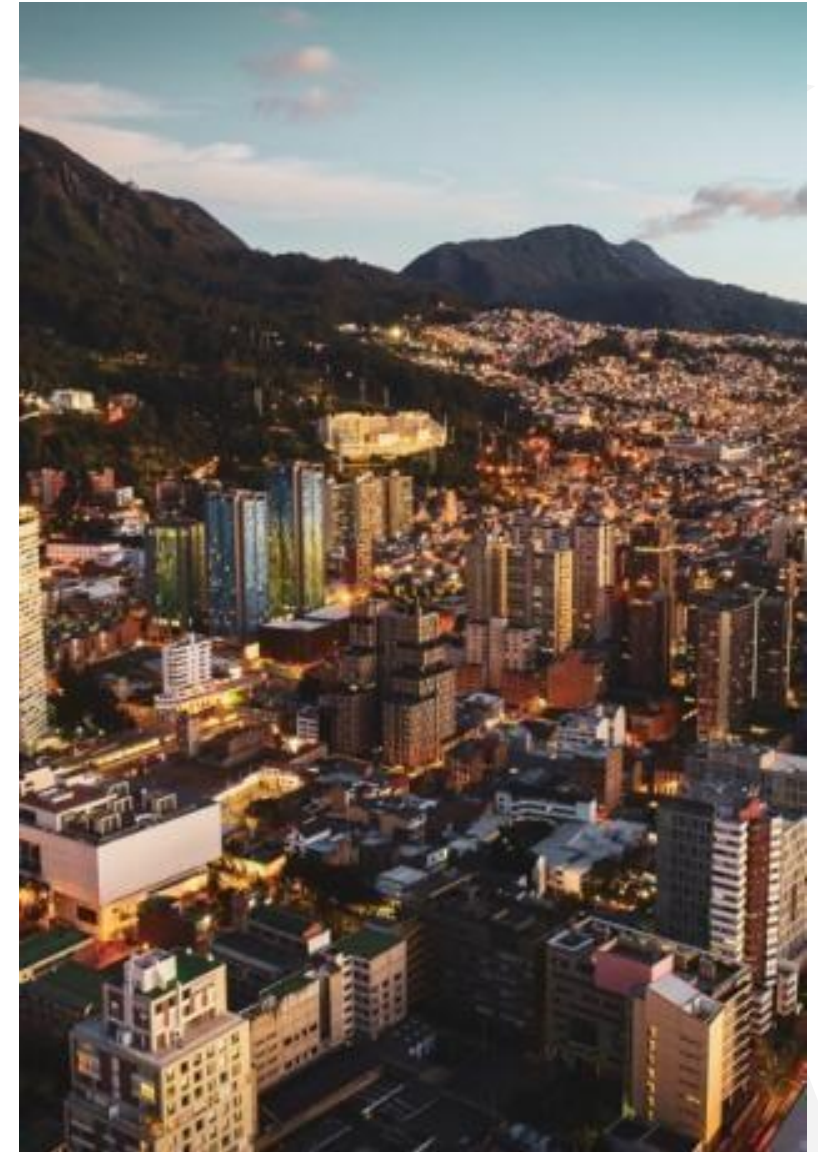
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, se encuentra en fase de evaluar y medir la calidad de las respuestas que esta entregando a nuestros peticionarios y de este modo, implementar mejoras para el aseguramiento de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

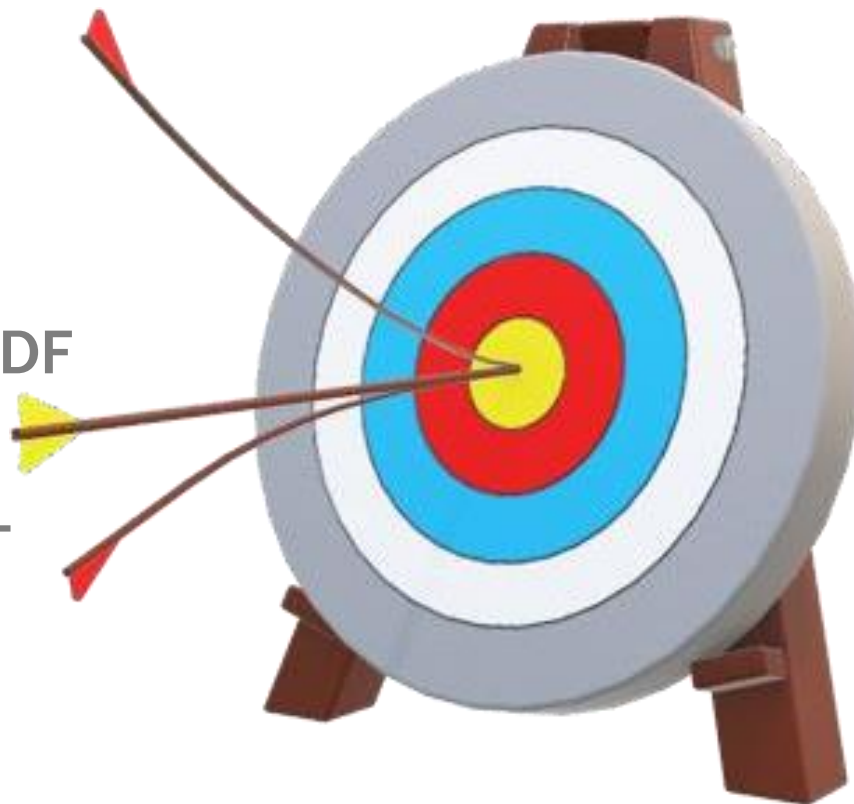
ALCANCE



Alcance

1

Selección de las PQRSDF resueltas durante el 1 de octubre al 31 de diciembre de 2022



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

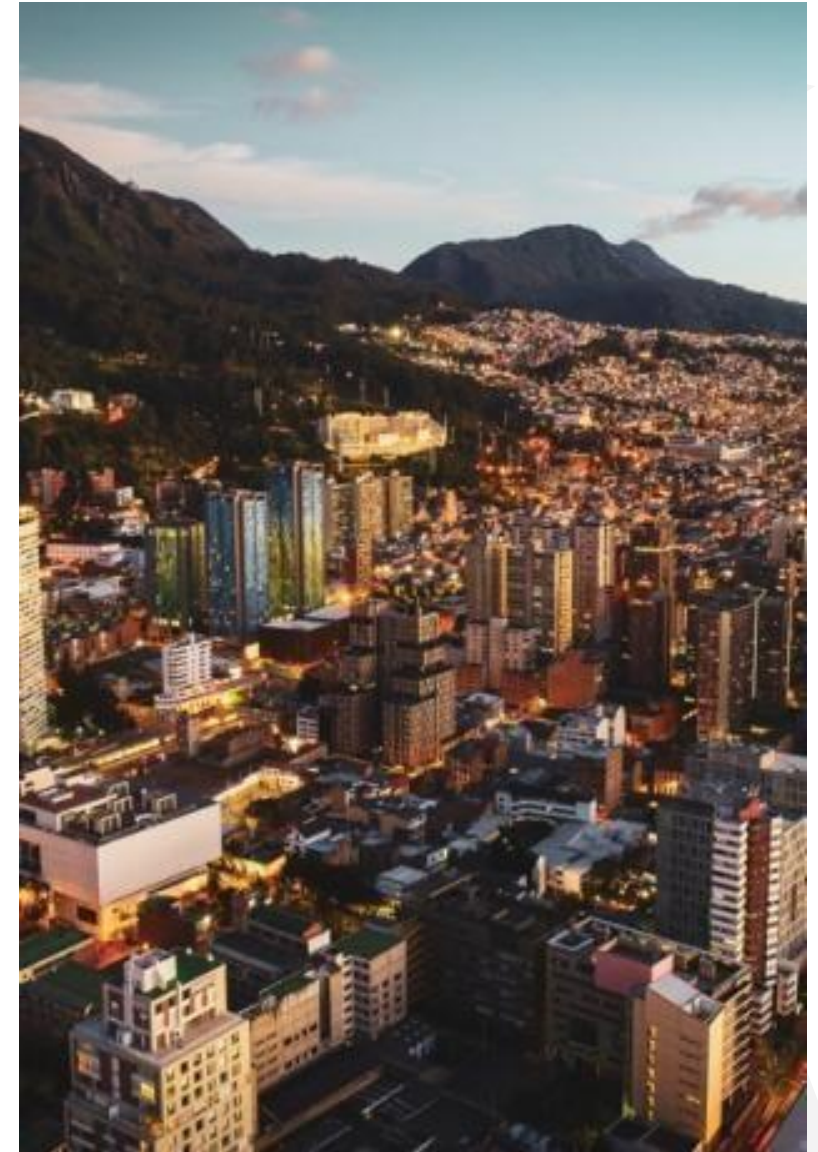
2

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 cuarto
trimestre del 2022

2455



1168

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.

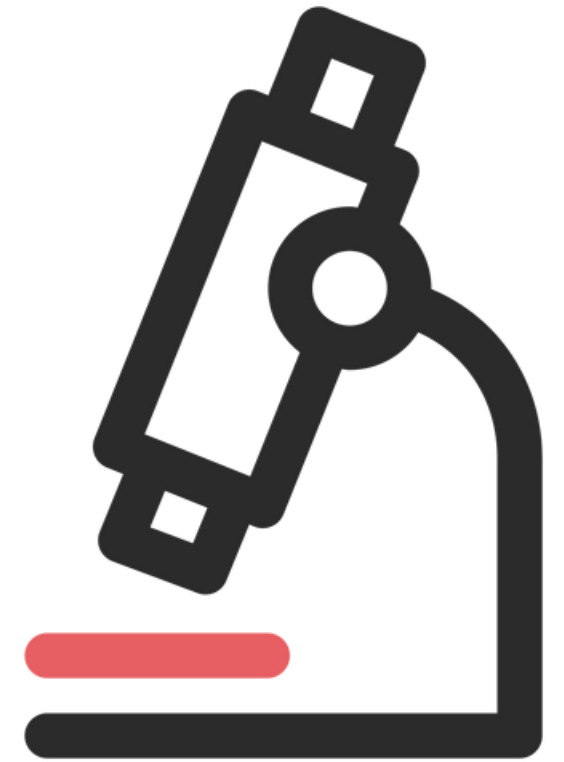
1287

Muestra

Octubre
92

Noviembre
90

Diciembre
91



273
Respuestas evaluadas

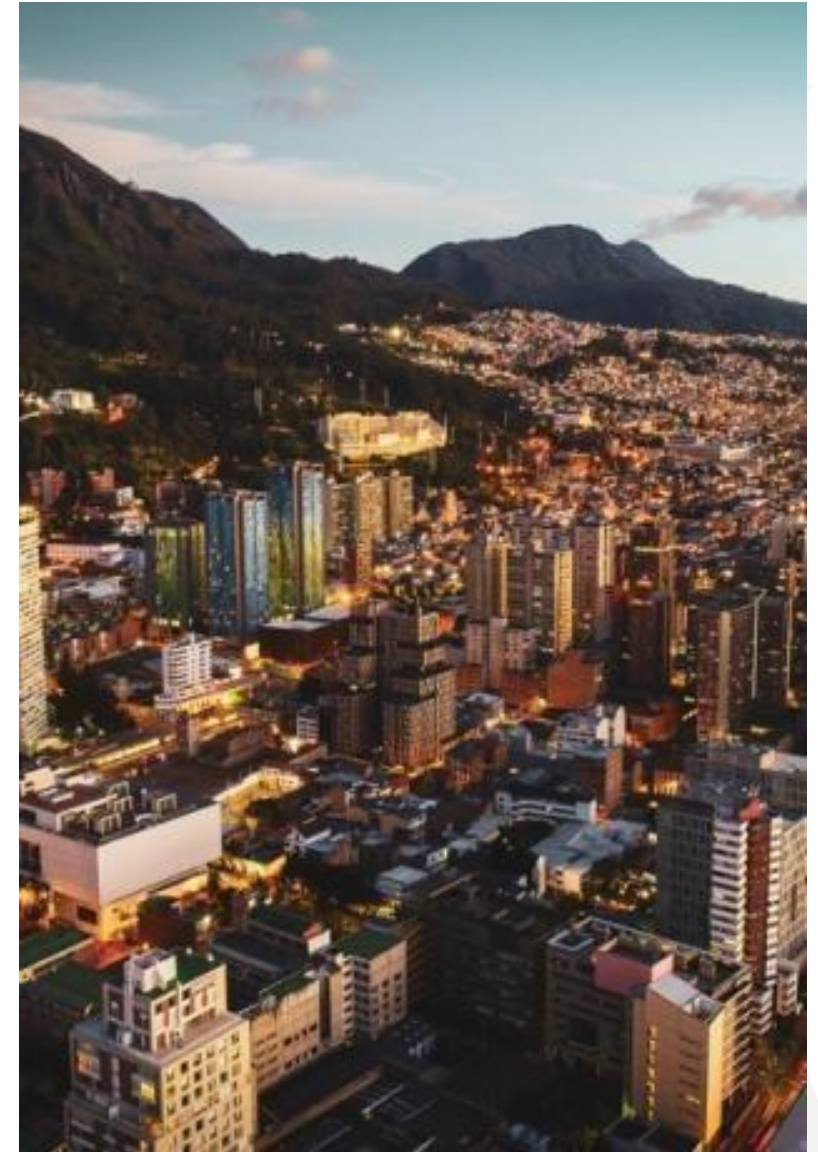
Se realizó un muestreo aleatorio simple mensual, al cual se le determinó un **96%** de confianza y un margen de error del **9%**

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:
 - Ciudadana** (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%	1	1,1%	1	0,4%
Petición de Interés General	16	17%	21	23%	18	20%	55	20%
Petición de Interés Particular	64	70%	63	70%	71	78%	198	73%
Felicitaciones	3	3,3%	2	2,2%	0	0%	5	1,8%
Queja	0	0%	1	1,1%	0	0%	1	0,4%
Reclamo	1	1%	2	2,2%	0	0%	3	1,1%
Solicitud Acceso a la Información	7	7,6%	1	1,1%	1	1,1%	9	3,3%
Sugerencia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Copia	1	1,1%	0	0%	0	0%	1	0,4%

OCTUBRE

92_{100%}

NOVIEMBRE

90_{100%}

DICIEMBRE

91_{100%}

TRIMESTRE

273_{100%}

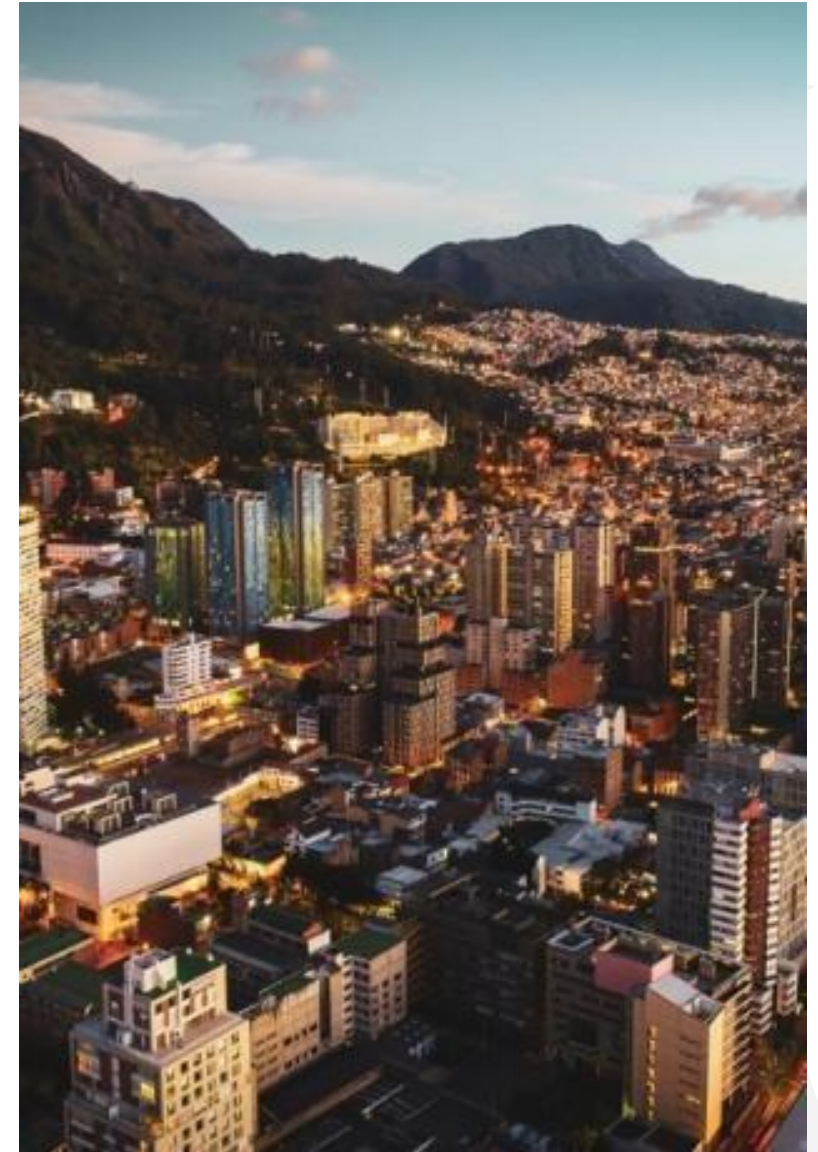


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

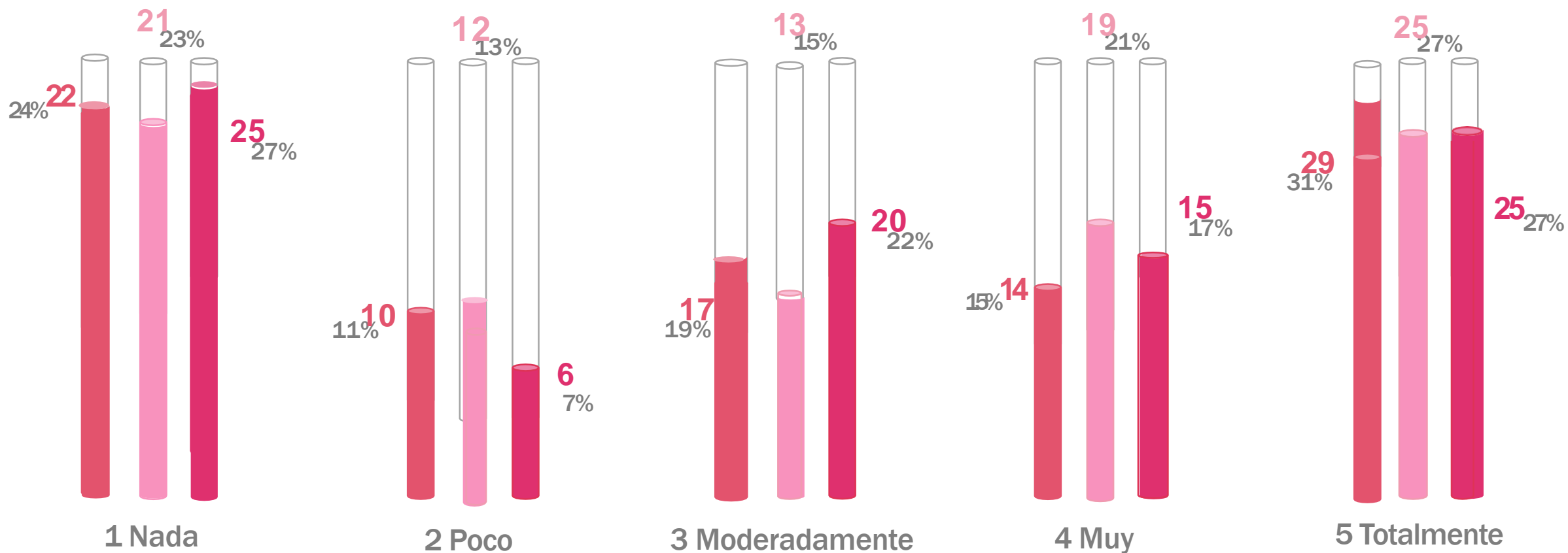
04

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?”



Octubre

Noviembre

Diciembre



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 5 *Totalmente Útil* obtuvo las mayores calificaciones durante el último trimestre del 2022, siendo en Octubre el **29%**, Noviembre **25%** y Diciembre **25%**.

No obstante, es importante resaltar que la categoría 1 *Nada Útil*, presenta la segunda calificación más alta en el actual trimestre, con el **25%** en diciembre, el **22%** en octubre y el **21%** en noviembre.

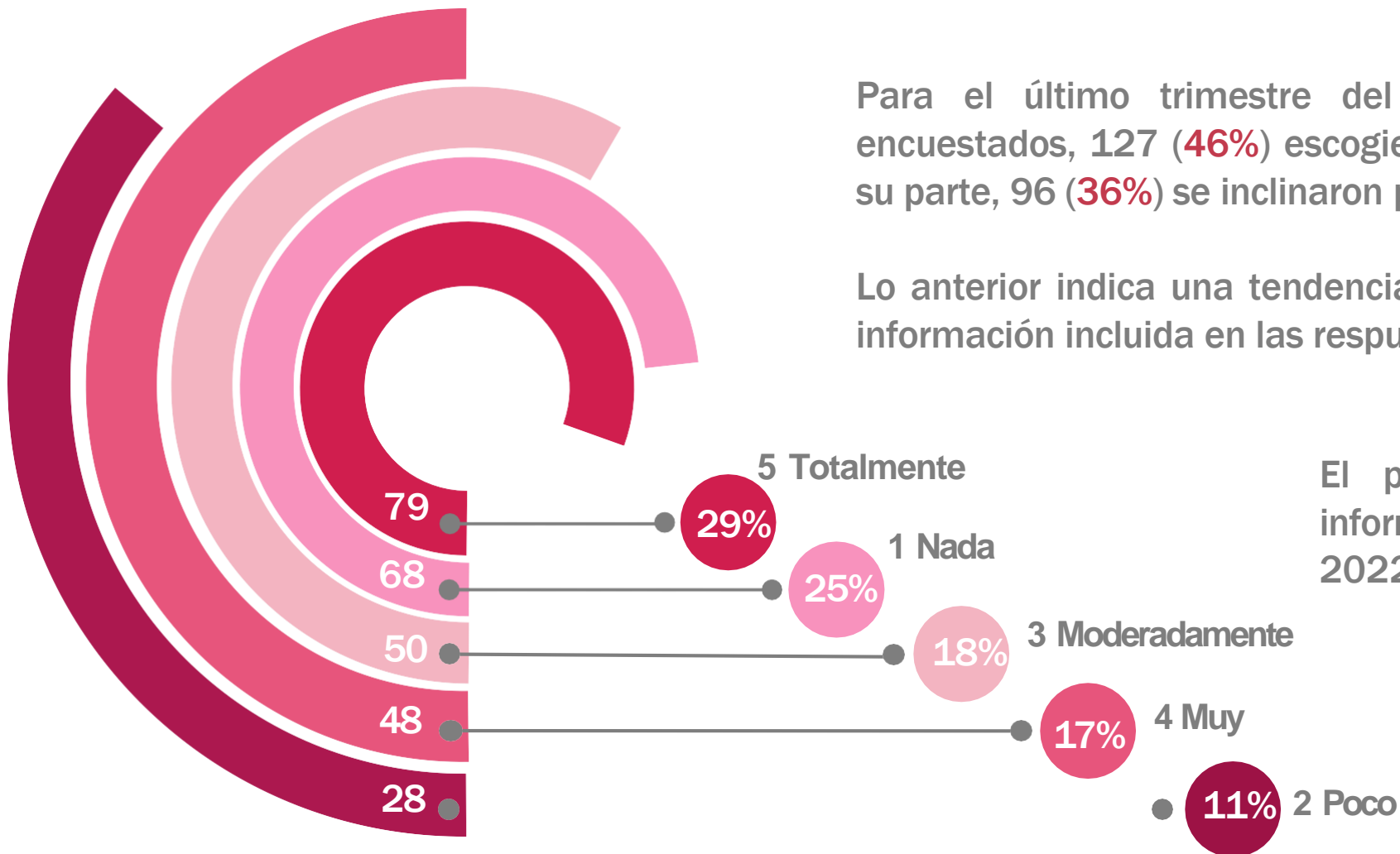
Utilidad de la información incluida

Utilidad consolidada IV trimestre del 2022

Para el último trimestre del 2022, de los 273 ciudadanos encuestados, 127 (46%) escogieron las dos opciones mas altas; por su parte, 96 (36%) se inclinaron por las dos menos favorables.

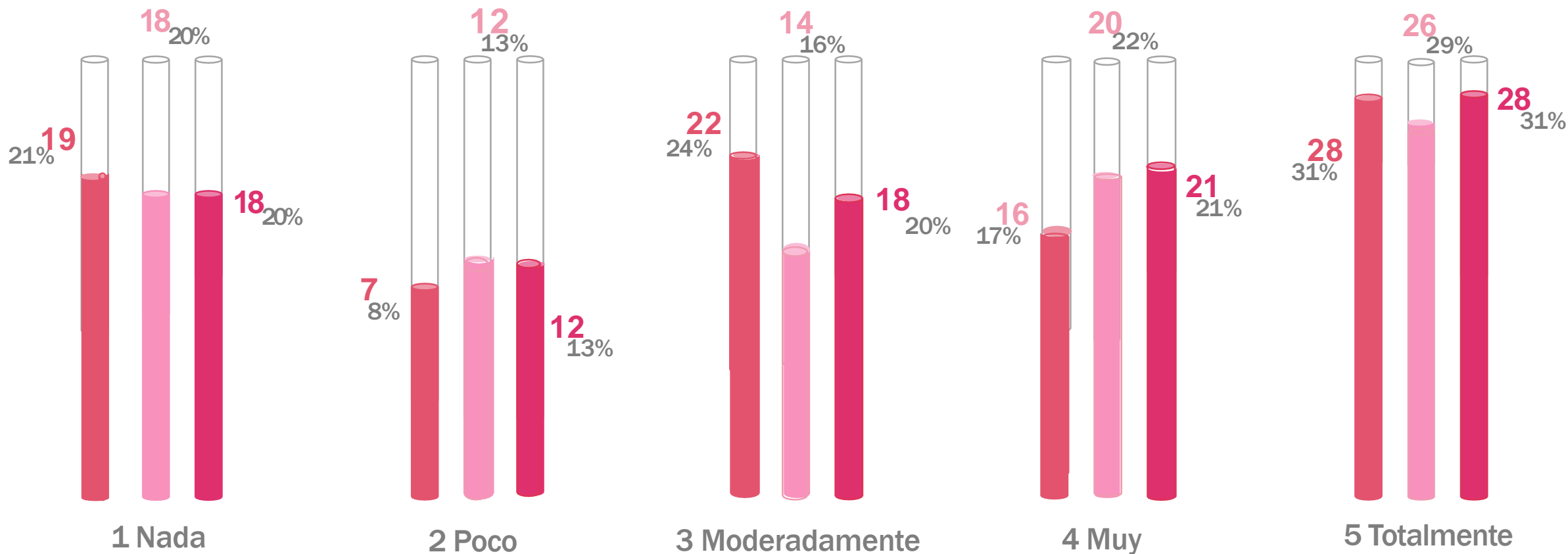
Lo anterior indica una tendencia favorable frente a la utilidad de la información incluida en las respuestas entregadas.

El promedio de la utilidad de la información para el IV trimestre del 2022 fue de **3,2** sobre **5,0**.



Claridad de la información entregada

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



Octubre

Noviembre

Diciembre



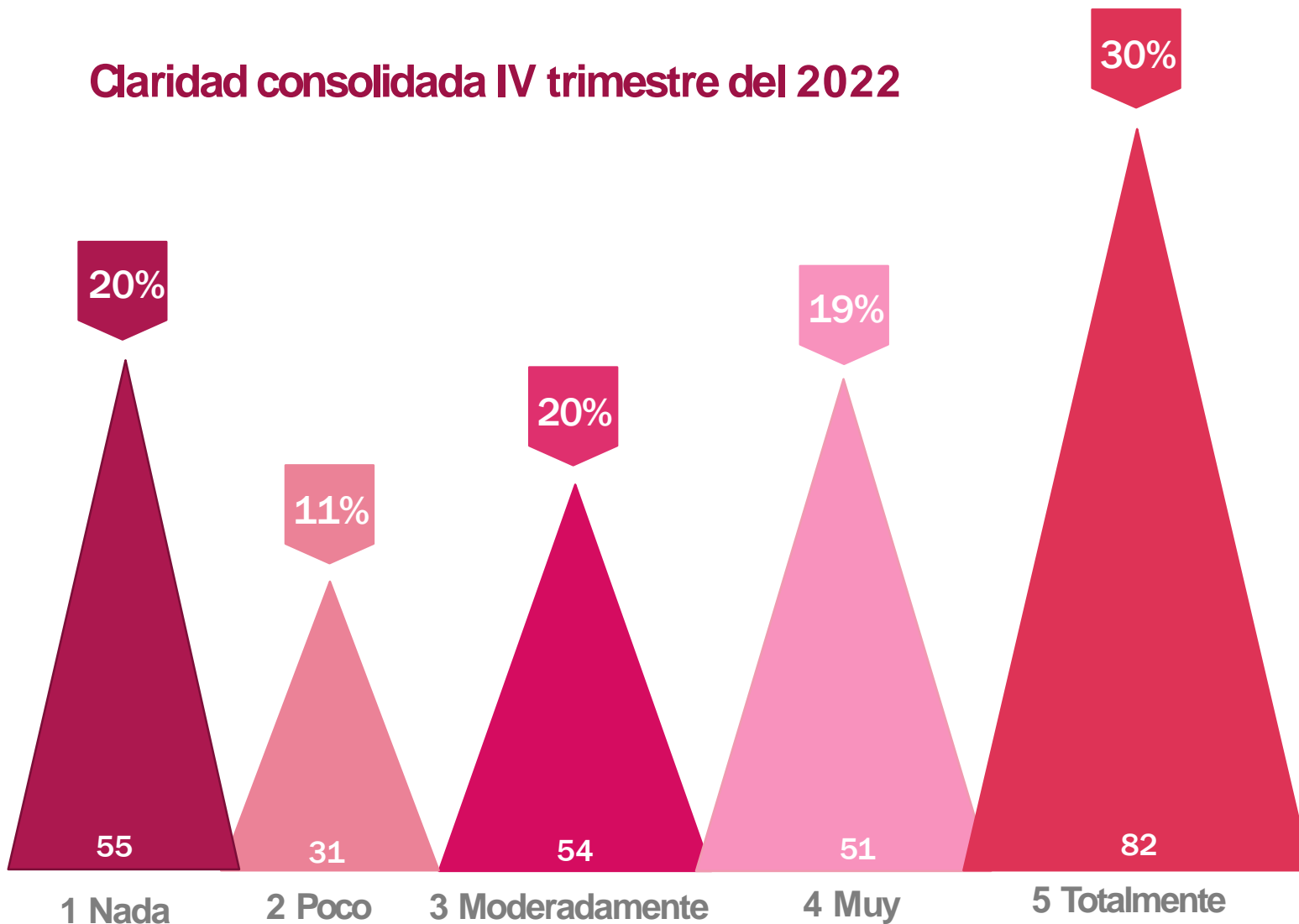
SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

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 IV 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: octubre **28%**, noviembre **26%** y diciembre **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 IV trimestre del 2022

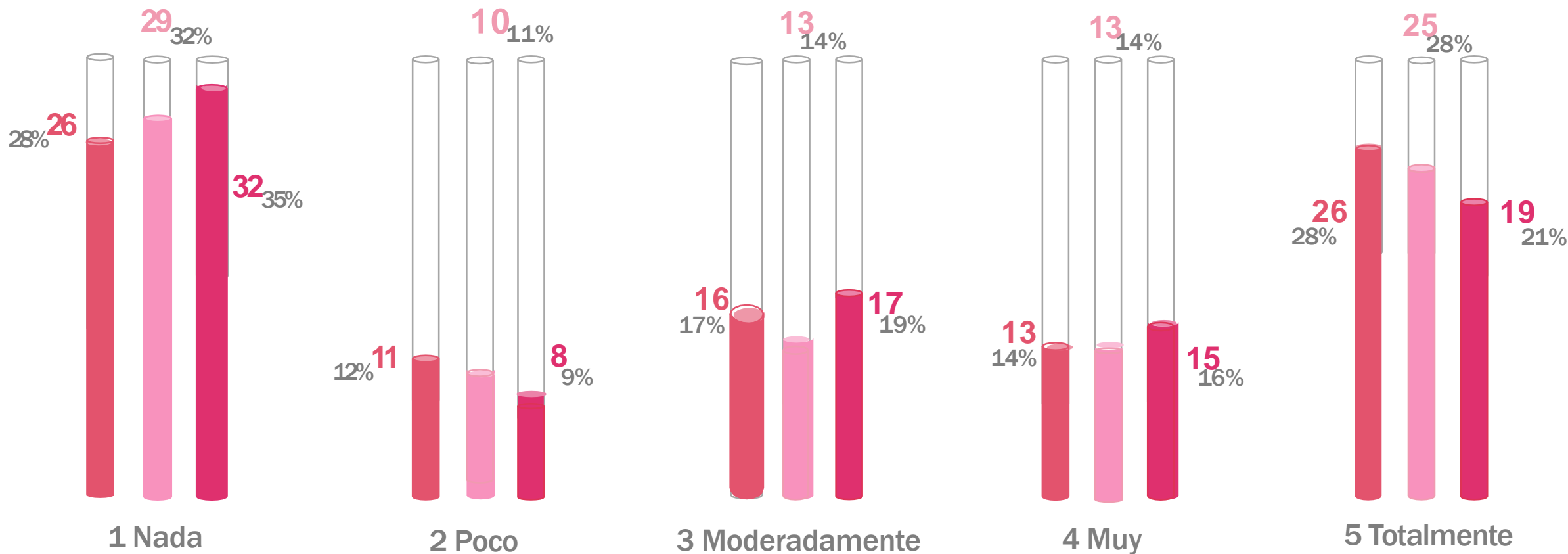


Al evaluar la claridad de la información entregada a los 273 ciudadanos encuestados, el **49%** de las respuestas se ubican en las 2 calificaciones más altas manteniendo la tendencia **positiva** en materia de lenguaje claro.

Para este periodo este criterio alcanzó un promedio de calificación de **3,3** sobre **5,0**.

Satisfacción frente a la respuesta obtenida

¿La información proporcionada en la respuesta fue satisfactoria?



Octubre

Noviembre

Diciembre



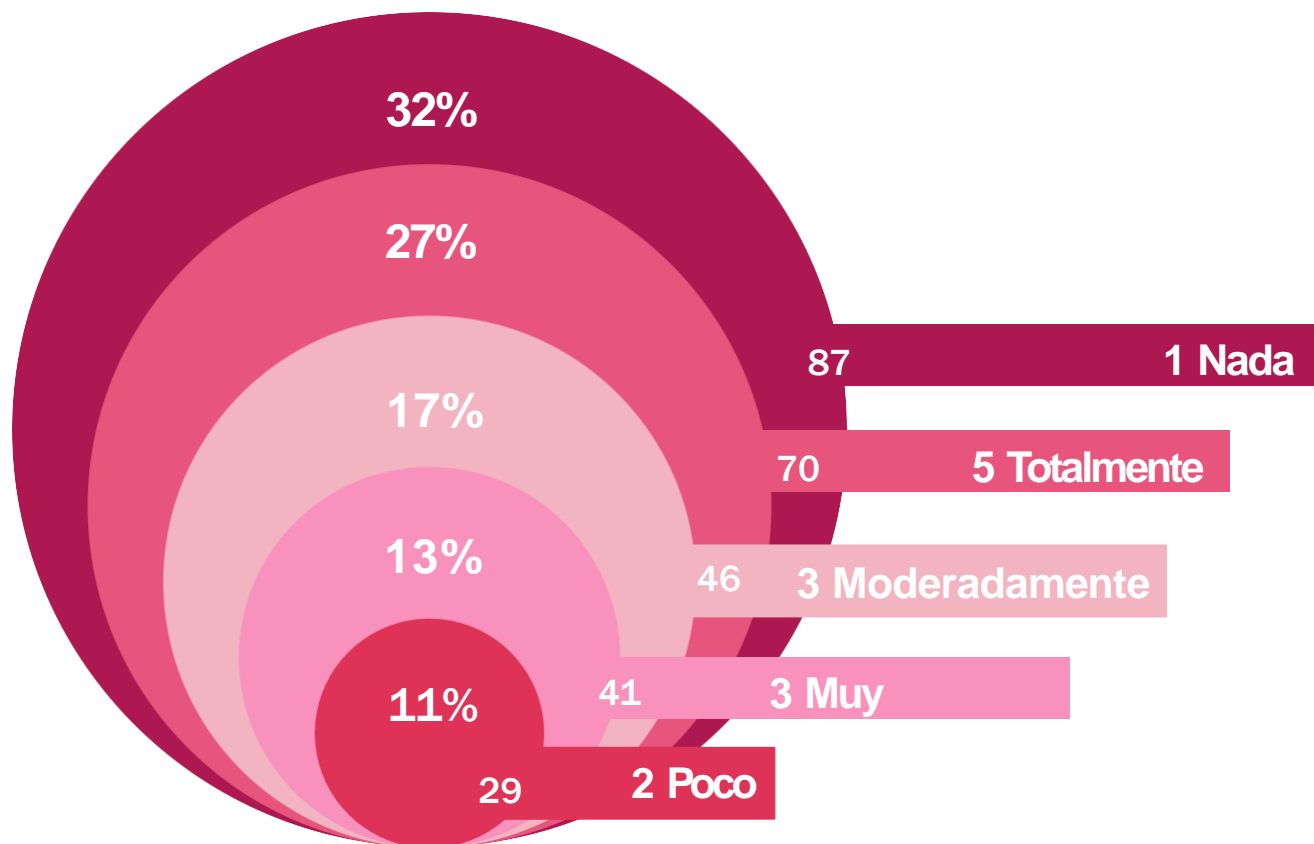
SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

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 IV trimestre del 2022, se evidencia una **mejora en la percepción de la ciudadanía** frente a este tema, donde el **58 %** de las respuestas se ubican en las **3 mayores calificaciones**, por su parte, el **42%** 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 IV trimestre del 2022

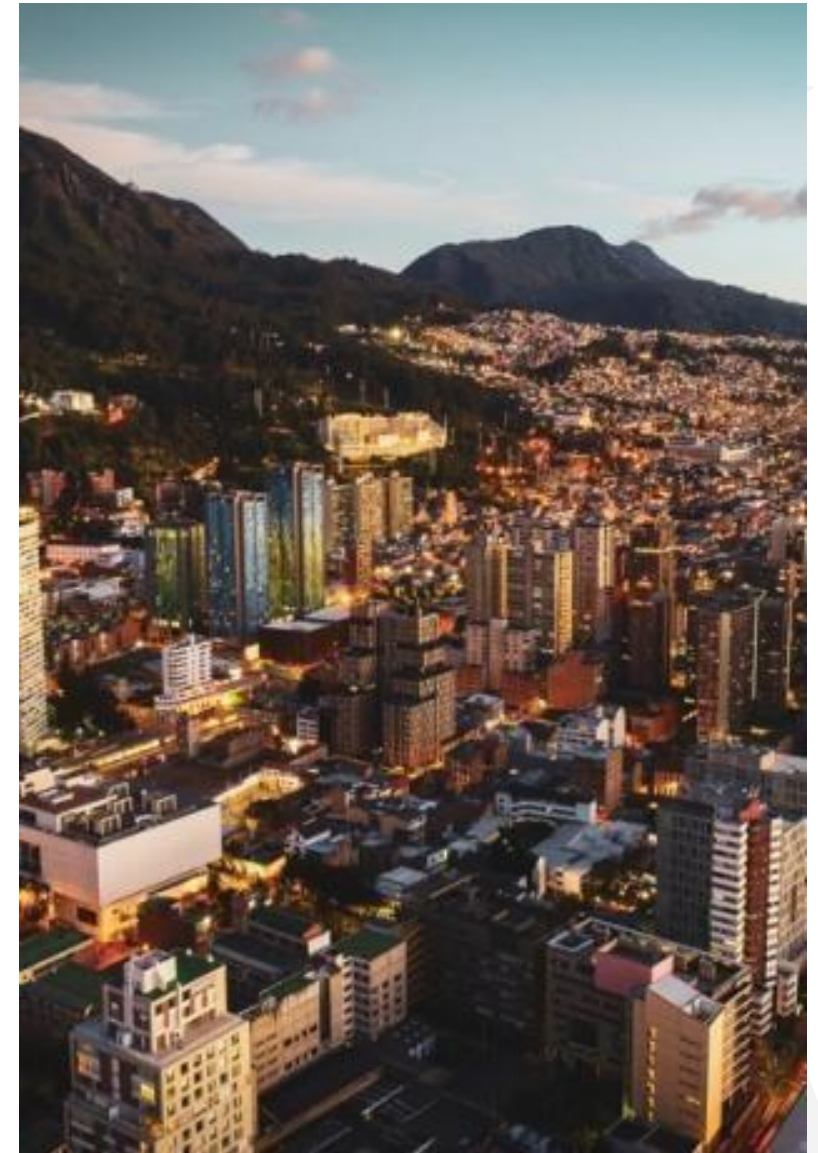


Para el último trimestre del año 2022, se evidencia una mejoría en los resultados del nivel de satisfacción, ubicando el **58%** de las respuestas en las *3 mayores calificaciones*; sin embargo, a pesar de lo anterior, se resalta que la mayor calificación con el **32%** correspondiente a **87** ciudadanos 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 **2,9** sobre **5,0**.

05

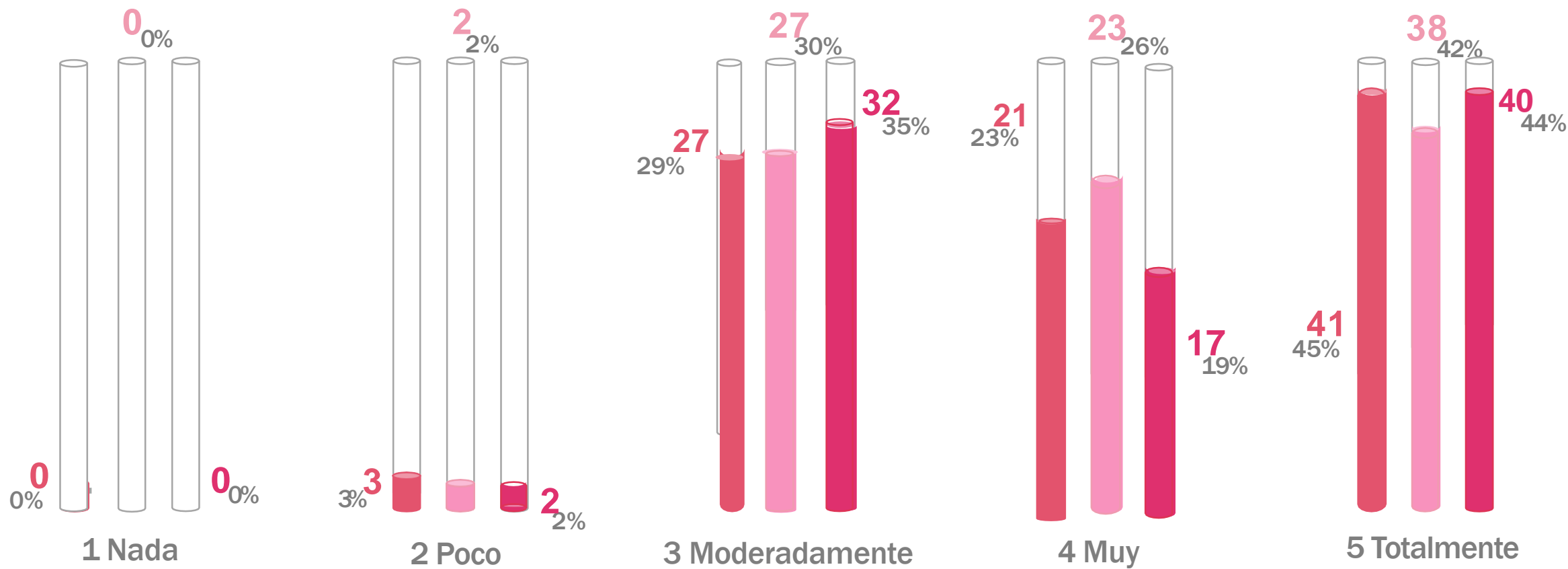
PERSPECTIVA INSTITUCIONAL : EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS



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



Octubre

Noviembre

Diciembre



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Coherencia

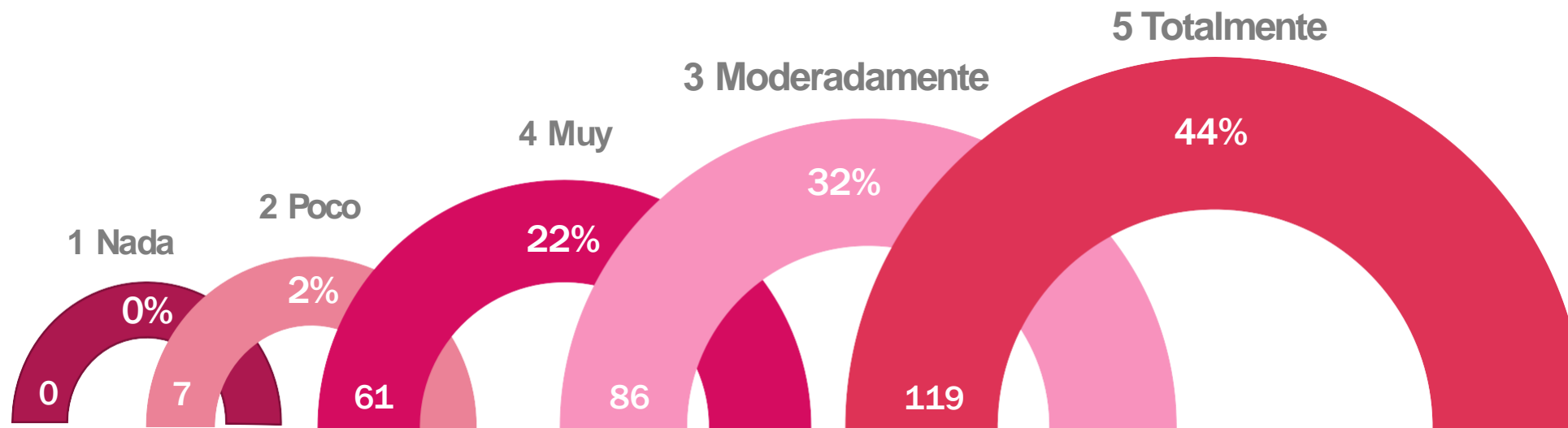
Si la respuesta que el peticionario recibe responde **directa y claramente** a su cuestionamiento, se puede afirmar que la comunicación emitida por la SDSCJ es **coherente**.

Los resultados de la gráfica anterior, permiten evidenciar que las opciones con **mayores calificaciones** corresponden a las ubicadas entre 3 Moderadamente Coherente, 4 Muy Coherente y 5 Totalmente 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.

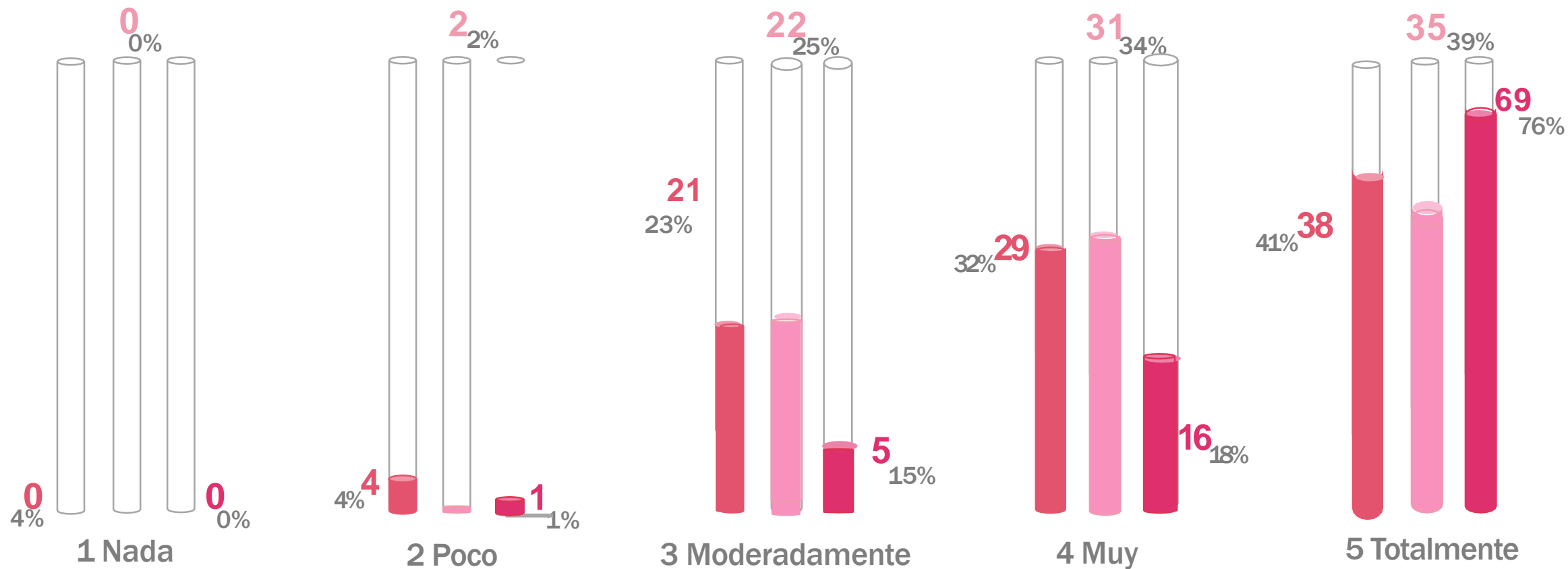
Coherencia

Coherencia consolidada IV trimestre del 2022

Al evaluar la coherencia en las respuestas ciudadanas generadas en el último trimestre del año 2022, se evidencia que el **76%** de las calificaciones obtenidas corresponden a las opciones 5 Totalmente Coherente y 3 Moderadamente 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 **4,1** puntos sobre **5,0**.



Claridad



Octubre

Noviembre

Diciembre



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

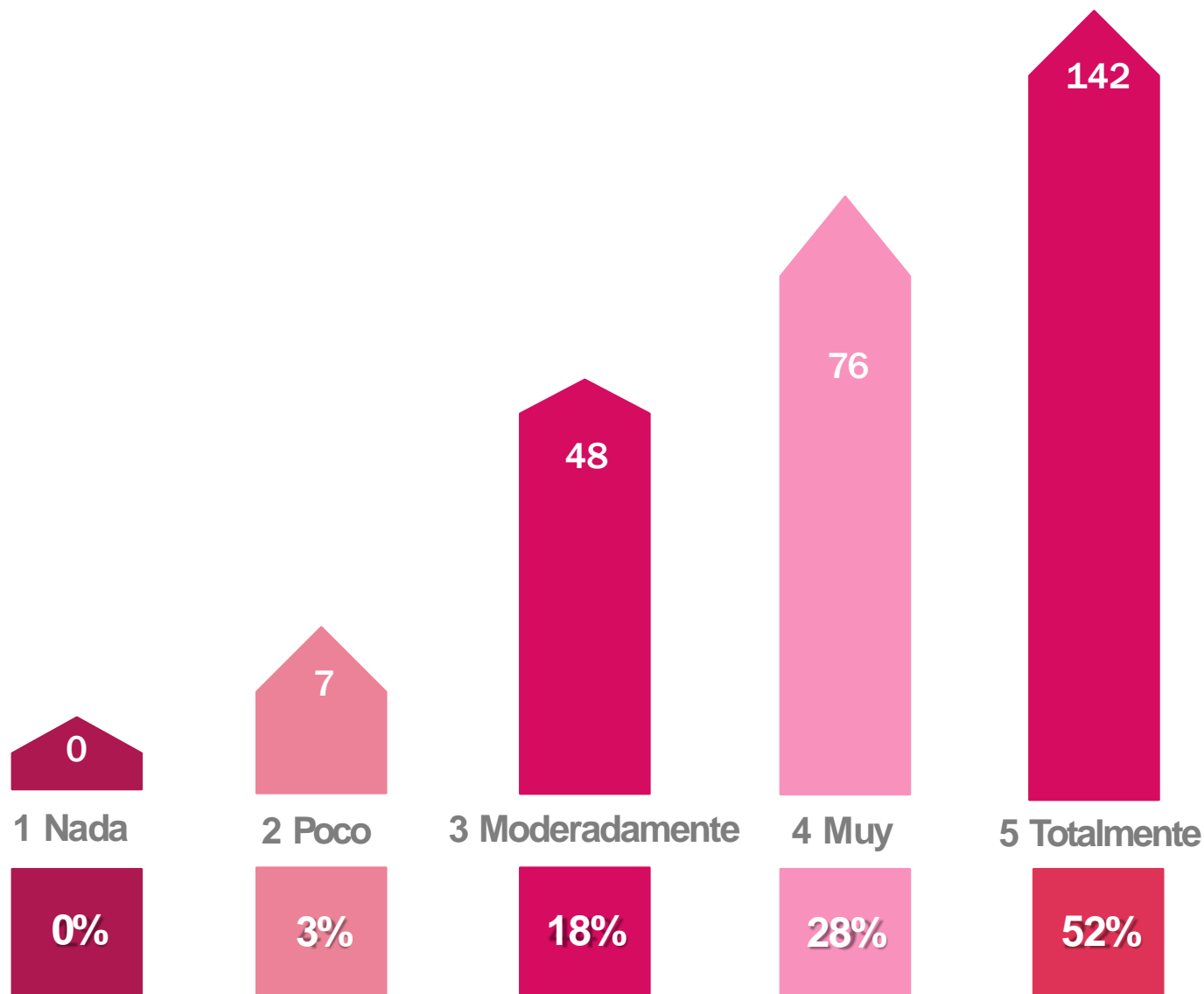
Claridad

Esta variable evalúa el nivel de comprensión de las ideas expresadas en las respuestas.

Frente a la claridad del lenguaje e información en el último trimestre del 2022, se puede observar que las opciones 5 Totalmente claro y 4 Muy claro fueron las más altas durante el trimestre, destacando el mes de diciembre con un **76%** 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 2022, obteniendo el mejor resultado en el mes de diciembre con un **76%**, lo cual evidencia **los avances** que se han venido llevando en la entidad con respecto a este tema.

Claridad

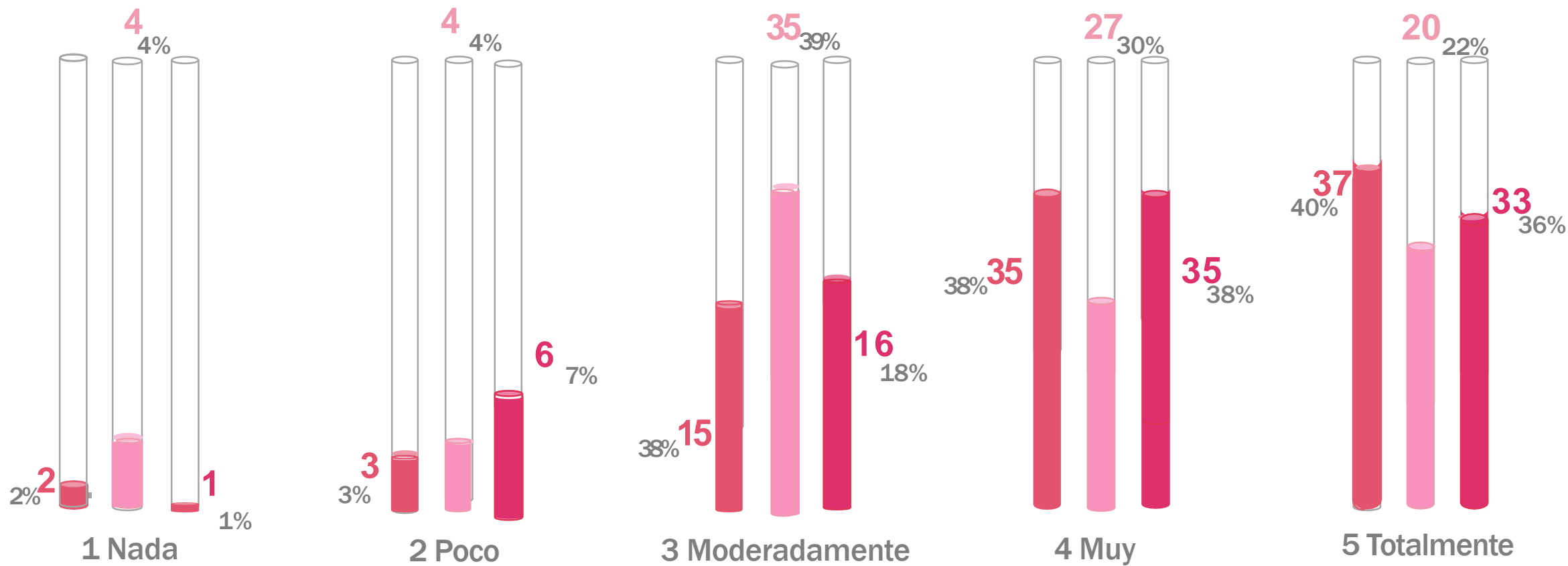


Claridad consolidada IV trimestre del 2022

En cuanto a la Claridad de la información emitida por parte de la SDSCJ en las respuestas ciudadanas para el último trimestre del año 2022, encontramos que el **80%** de las respuestas ciudadanas contienen 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 **4,3** sobre **5,0** alcanzado la mejor calificación del año 2022.

Calidez



■ Abril
 ■ Mayo
 ■ Junio



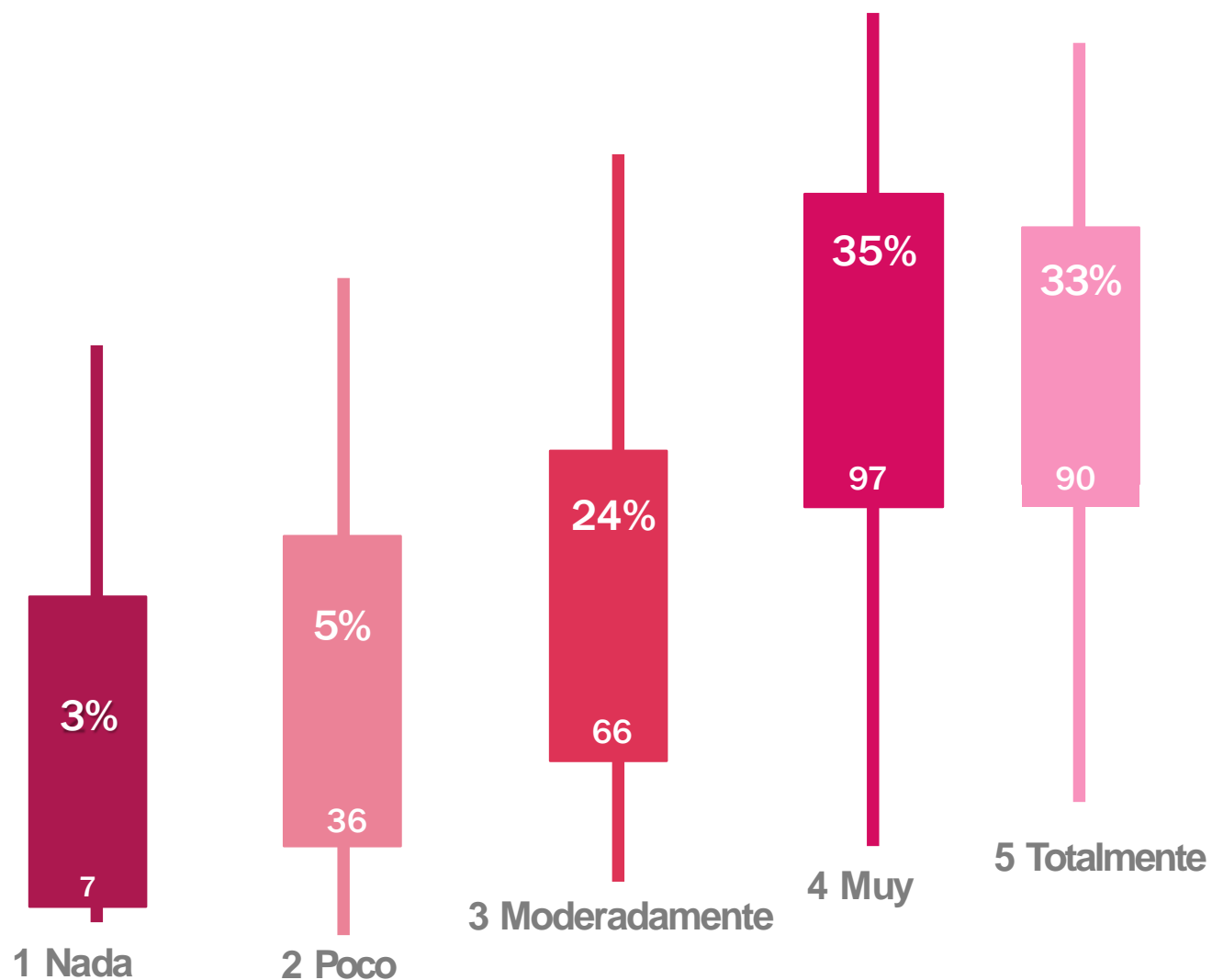
Calidez

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 último trimestre del año 2022, se evidencia una mejoría en los resultados alcanzados, obteniendo la dos mayores calificaciones 4 *Muy Cálido* y 5 *Totalmente Cálido* respectivamente, resaltando el mes de octubre, con el valor más alto del trimestre: **37%**.

No obstante, es importante destacar que la implementación de las estrategias definidas en materia de calidez, han generado los resultados esperados en los dos 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



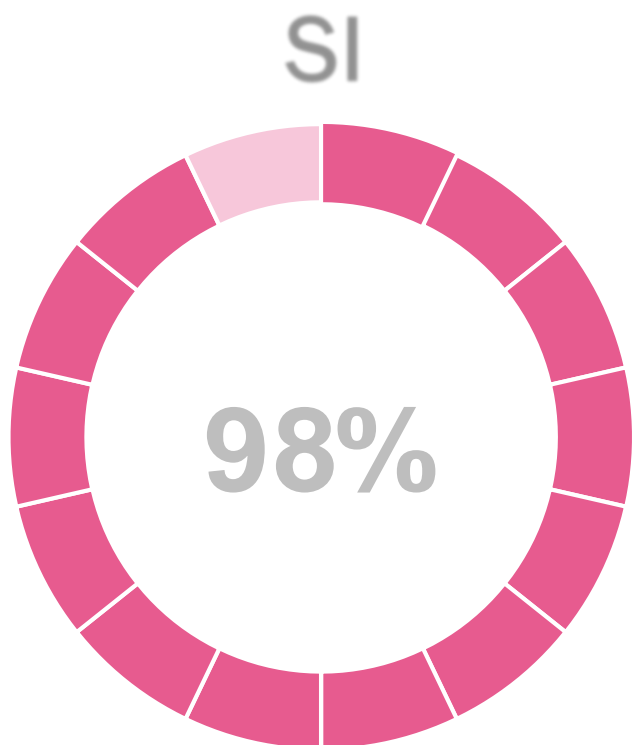
Calidez consolidada IV trimestre del 2022

Al evaluar la calidez en las respuestas ciudadanas emitidas por la SDSCJ para el cuarto trimestre del año 2022, encontramos que el **68%** de las respuestas generadas se ubicaron en las dos mayores calificaciones **4 Muy Cálido** y **5 Totalmente Cálido** respectivamente.

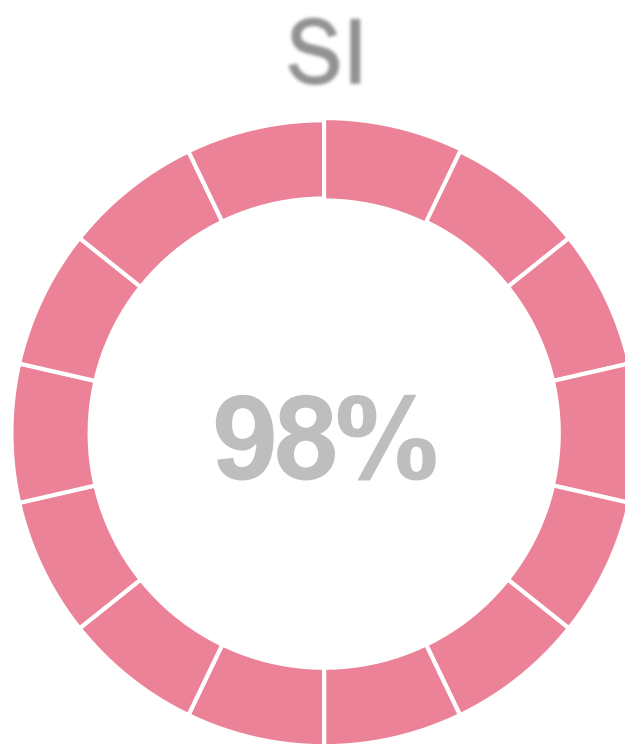
De otro lado, se destacan los resultados obtenidos en el presente trimestre donde se evidencia una notoria mejoría en la incorporación de elementos lingüísticos que hacen que las respuestas contengan un lenguaje cordial, respetuoso y cercano a la ciudadanía, siendo la calificación promedio de este criterio de **3,9** puntos sobre **5,0**.

Oportunidad

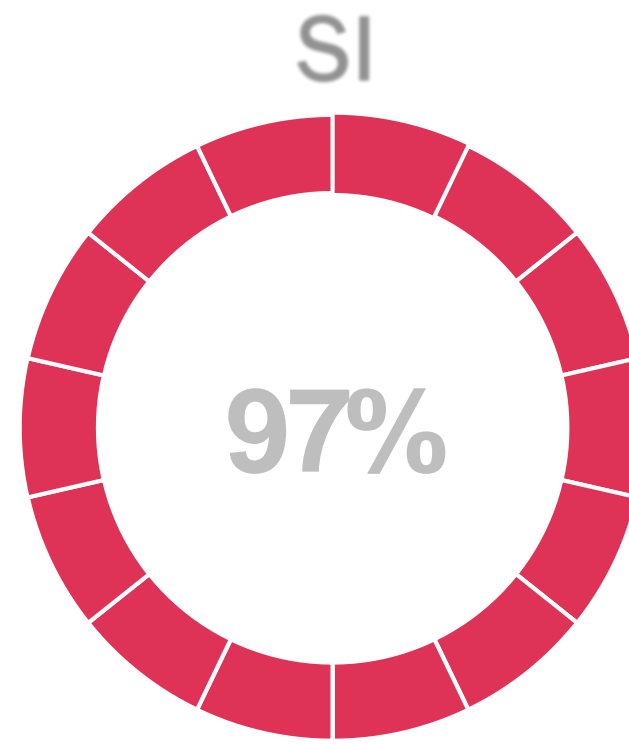
¿La respuesta cumplió con los plazos de ley establecidos para responderle a los peticionarios?



Octubre



Noviembre



Diciembre

Oportunidad

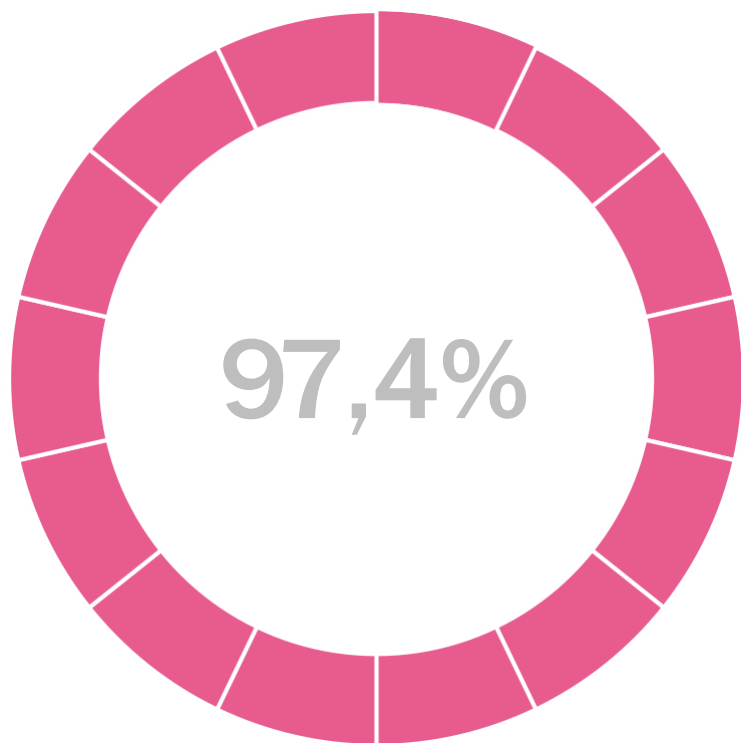
La oportunidad se refiere a **responder** dentro de los **plazos** establecidos por ley, en el mejor tiempo posible.

Frente a la oportunidad de las respuestas entregadas en el último trimestre del año 2022, se puede observar el cumplimiento en los tiempos de respuesta están ubicados alrededor del 98%.

Oportunidad

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

SI



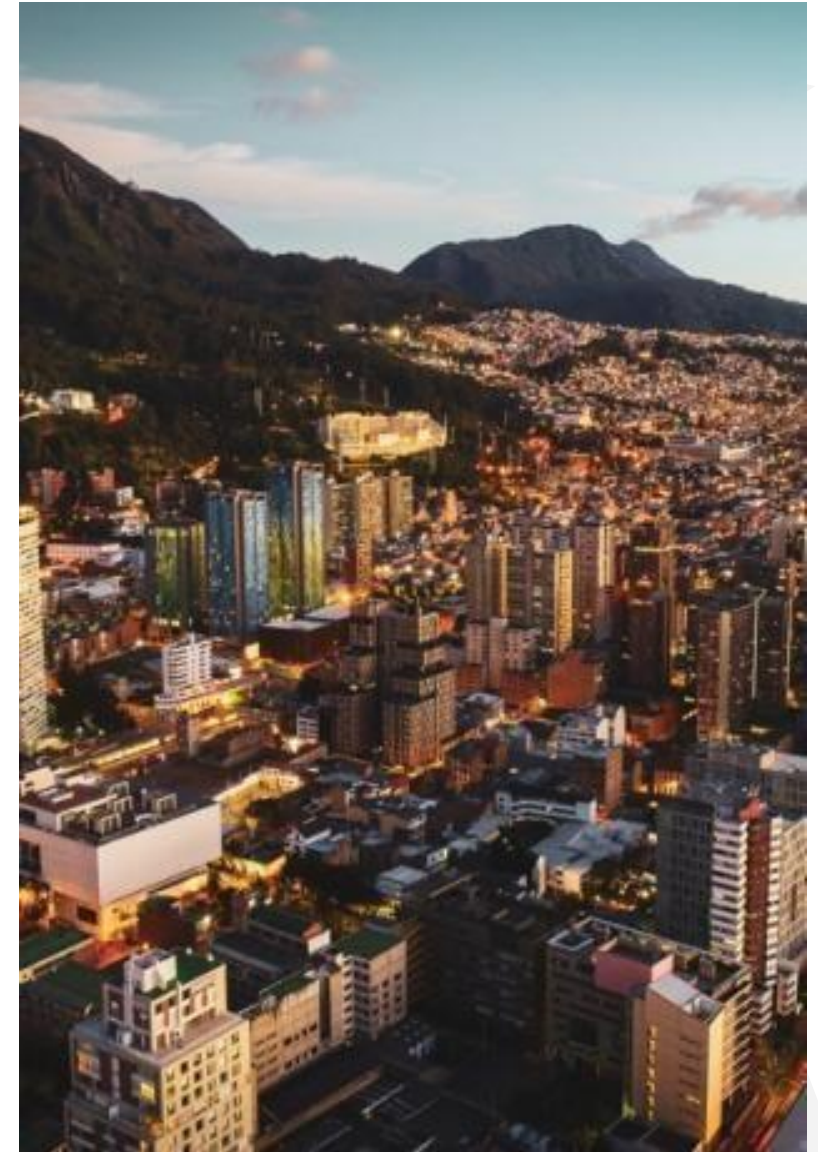
En términos generales, de la **base** seleccionada para el presente estudio (**273 respuestas**), correspondiente al cuarto trimestre del 2022, fueron respondidas de forma extemporánea un total de **7** peticiones equivalentes al **2,6%** de total de peticiones evaluadas.

Si bien, el resultado es bueno, es importante 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.

IV TRIMESTRE DEL 2022

06

CONSIDERACIONES GENERALES



Consideraciones generales

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el IV 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 **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