

Evaluación de las respuestas a las PQRSDF

I Trimestre
2024



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Presentación

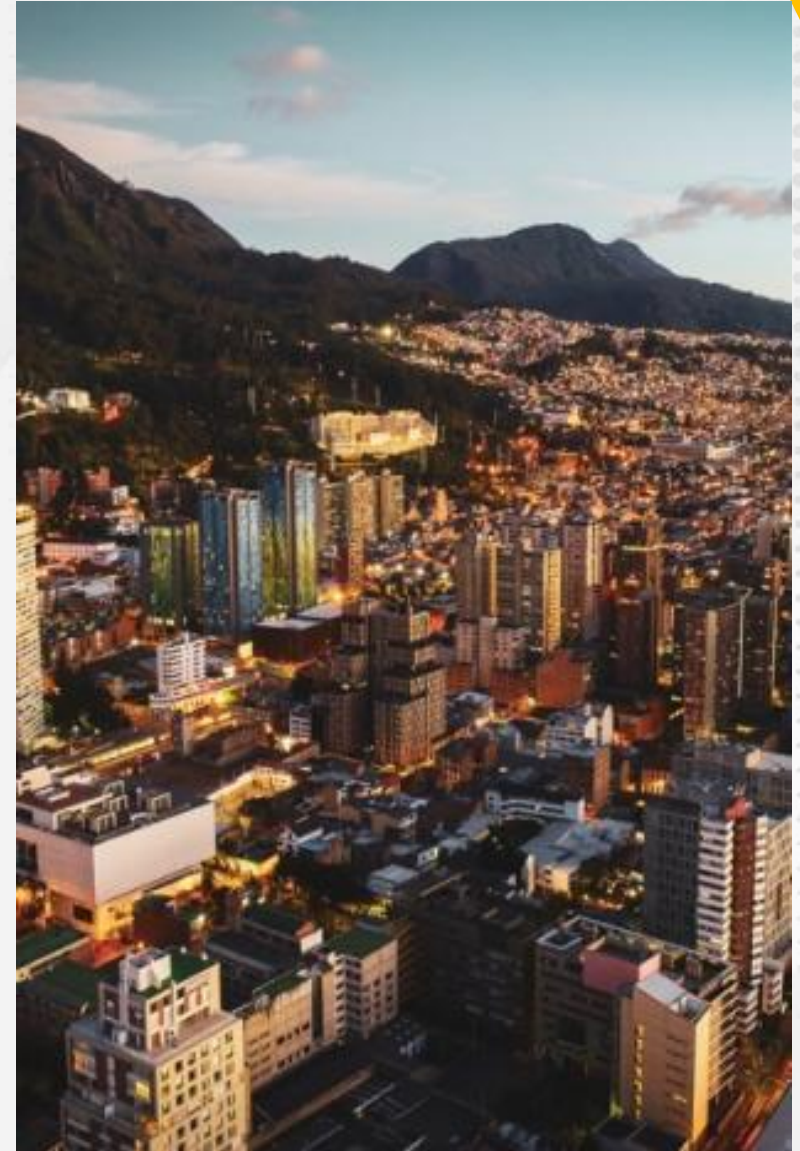
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional -SGI, realiza mensualmente la evaluación y medición de la calidad de la atención prestada en los diferentes canales dispuestos para ello, y de este modo, implementar mejoras para el aseguramiento de los derechos ciudadanos.

Lo anterior, con el objetivo de conocer el impacto de la gestión de nuestra entidad en la ciudadanía, así como 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 del 2024



2

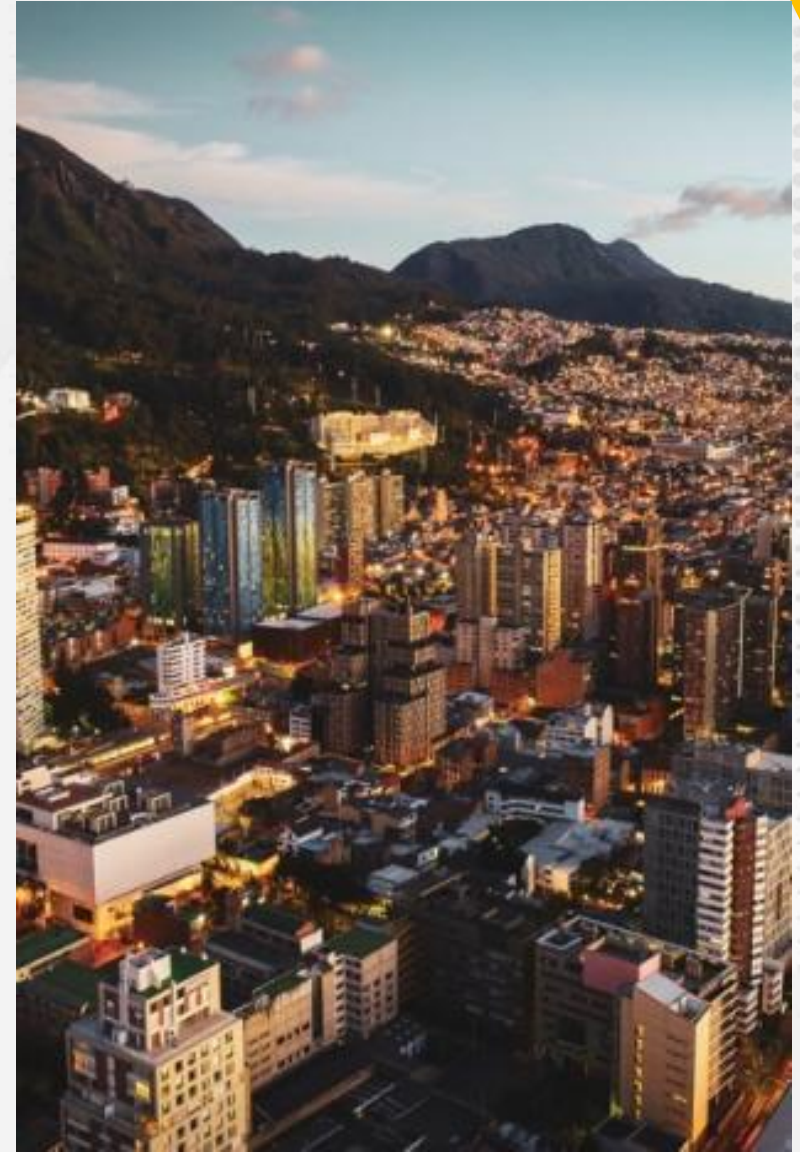
Aplicación de la metodología para la medición de la calidad de las respuestas.

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 I trimestre
del 2024

3.177



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

2.225

952

Muestra

Enero
84

Febrero
87

Marzo
88



259

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%**

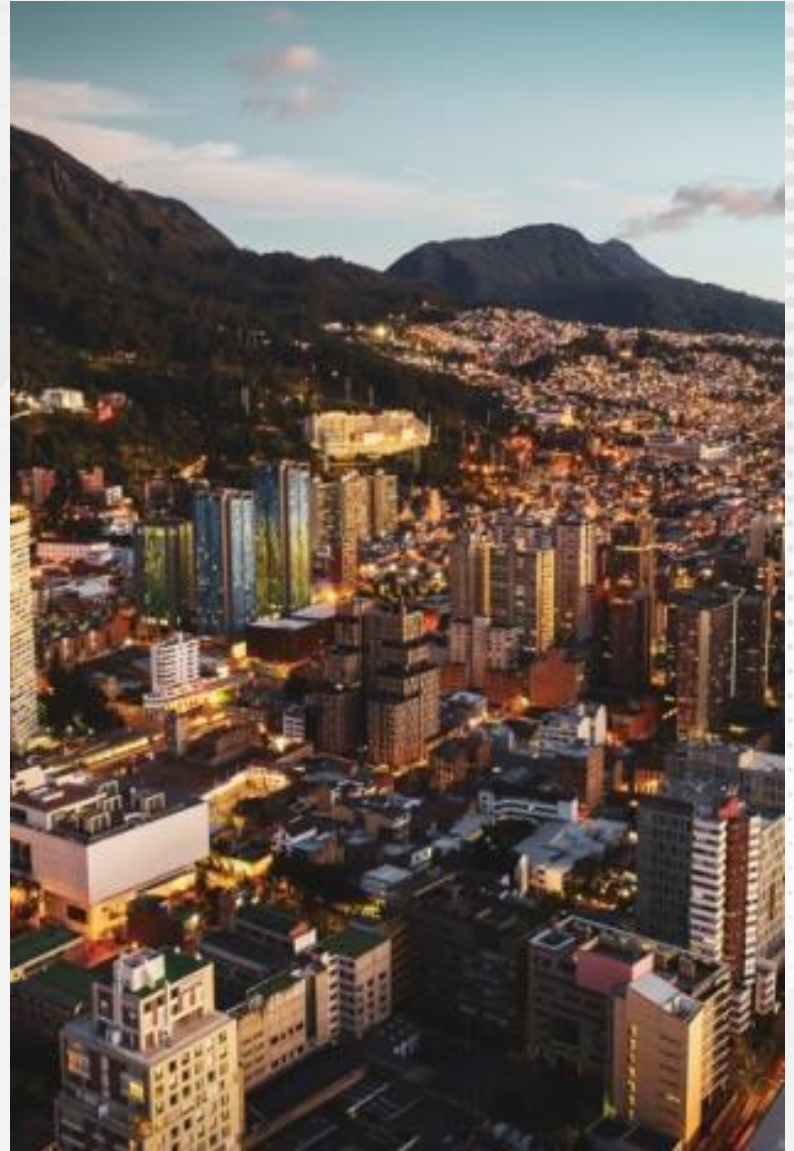
Paso a paso metodológico

- ➔ 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)
- ➔ **Perspectiva Ciudadana:** 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 de manera ocasional).

03

TIPOLOGÍA DE LA MUESTRA



Tipología de la muestra

Consulta	1	1,2%	0	0%	1	1,1%	2	0,8%
Petición de Interés General	14	17%	19	22%	16	18,2%	49	18,9%
Petición de Interés Particular	58	69%	57	66%	57	64,8%	172	66,4%
Felicitaciones	2	2,4%	0	0%	0	0%	2	0,8%
Queja	0	0%	1	1,1%	0	0%	1	0,4%
Reclamo	3	3,6%	5	5,7%	2	2,3%	10	3,9%
Solicitud Acceso a la Información	4	4,8%	3	3,4	5	5,7%	12	4,6%
Sugerencia	0	0%	0	0%	3	3,4%	3	1,2%
Copia	2	2,4%	2	2,3%	4	4,5%	8	3,1%

ENERO

84_{100%}

FEBRERO

87_{100%}

MARZO

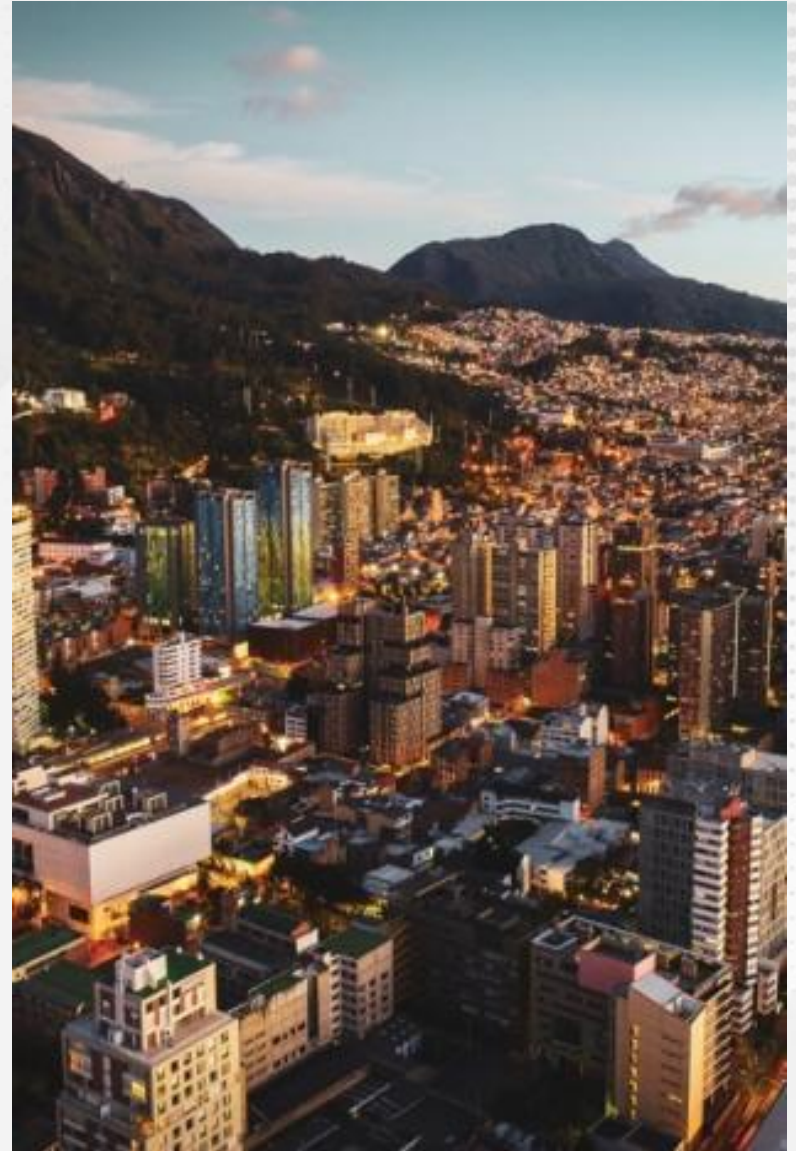
88_{100%}

TRIMESTRE

259_{100%}

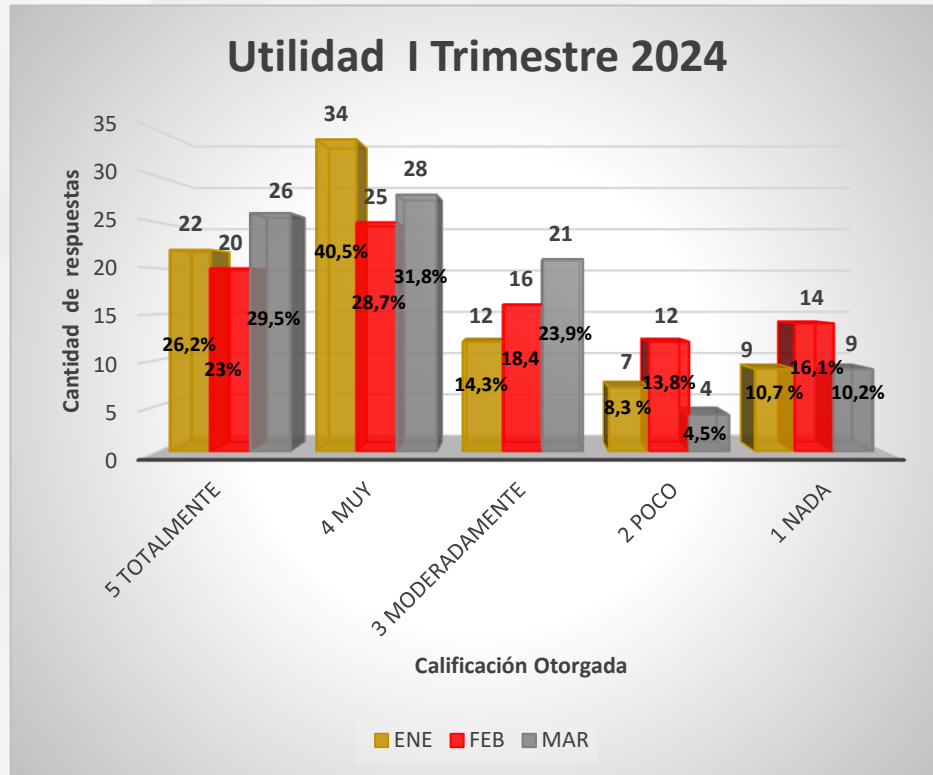
04

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?”



Fuente: Reporte Evaluación Ciudadana Consolidado I Trimestre 2024

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, se puede evidenciar que la opción 4 Muy Útil obtuvo las mayores calificaciones durante el primer trimestre del 2024, siendo en **enero** el **40,5%**, **febrero** el **28,7%** y **marzo** **31,8%**.

Así mismo, es importante resaltar que la categoría 5 Totalmente Útil, presenta la segunda calificación más alta en el actual trimestre, con el **26,2%** en **enero**, el **23%** en **febrero** y el **29,5%** en **marzo**.

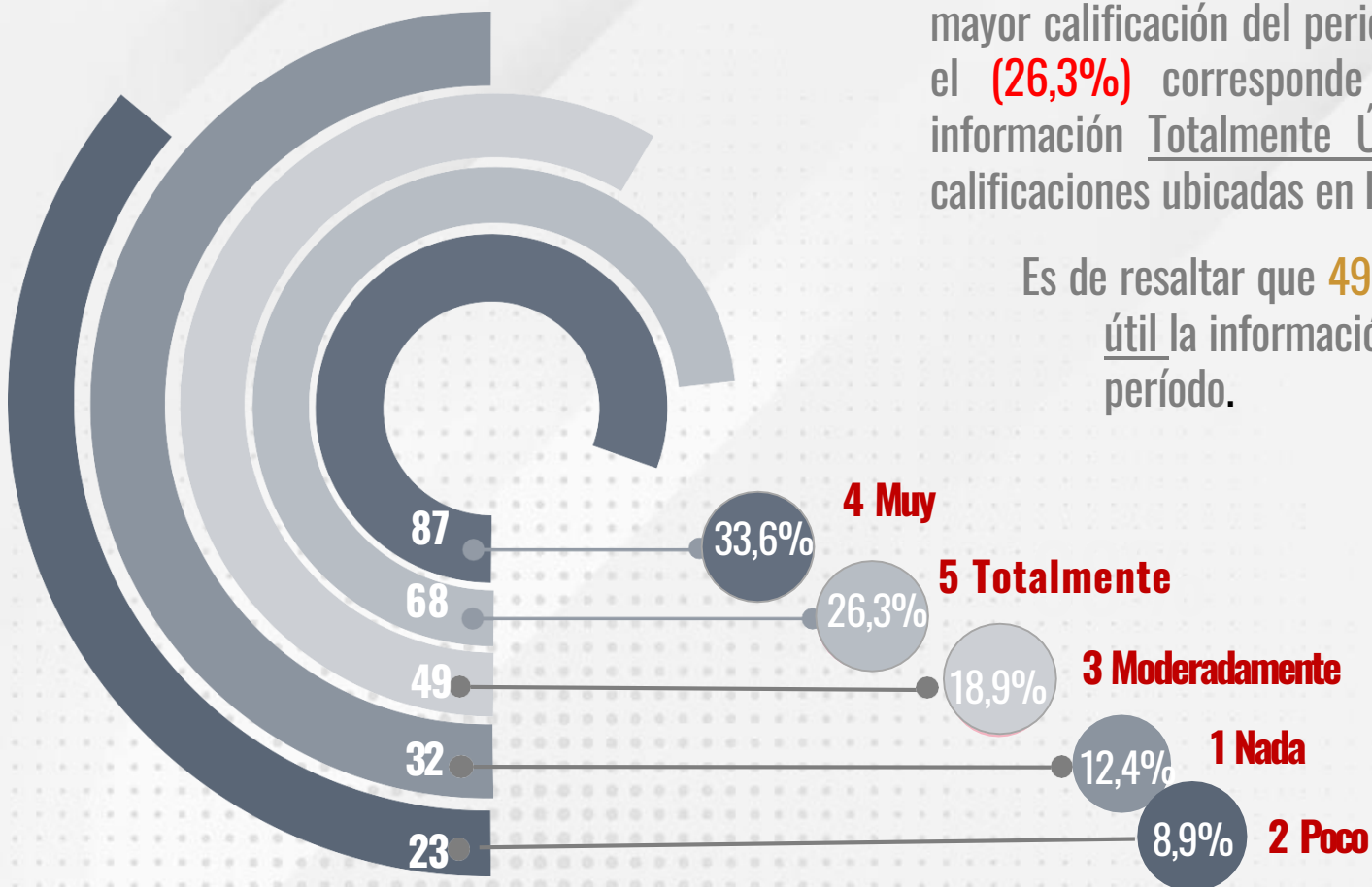
Utilidad de la información incluida

Utilidad consolidada I trimestre del 2024

Para el Primer trimestre del 2024, de los **259** ciudadanos encuestados, **87** (**33,6%**) sintieron que las respuestas informadas fue Muy Útil siendo esta la mayor calificación del periodo, por su parte, la segunda calificación más alta con el (**26,3%**) corresponde a **68** ciudadanos que manifestaron recibir una información Totalmente Útil, alcanzando un **59,9%** de participación en las calificaciones ubicadas en la franja positiva.

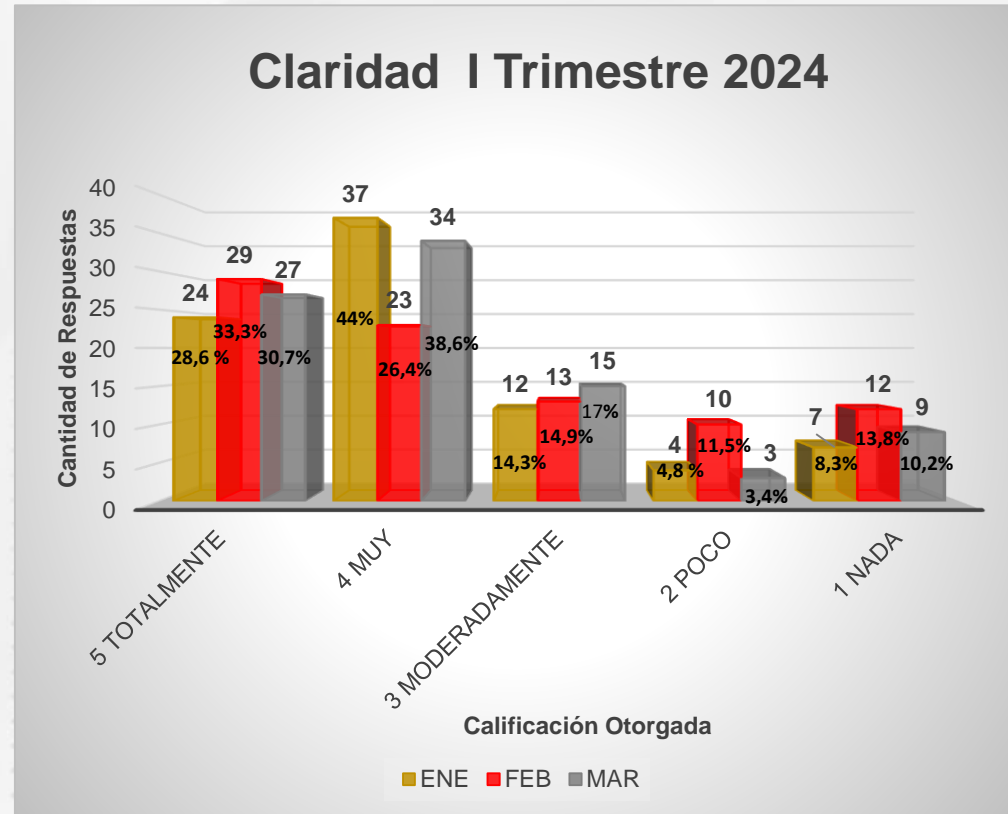
Es de resaltar que **49** ciudadanos (**18,9%**) calificaron como Moderadamente útil la información recibida, ubicándose como la tercera calificación del período.

El promedio de la utilidad de la información para el I trimestre del 2024 fue de **3.5** sobre **5.0**



Claridad de la información entregada

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



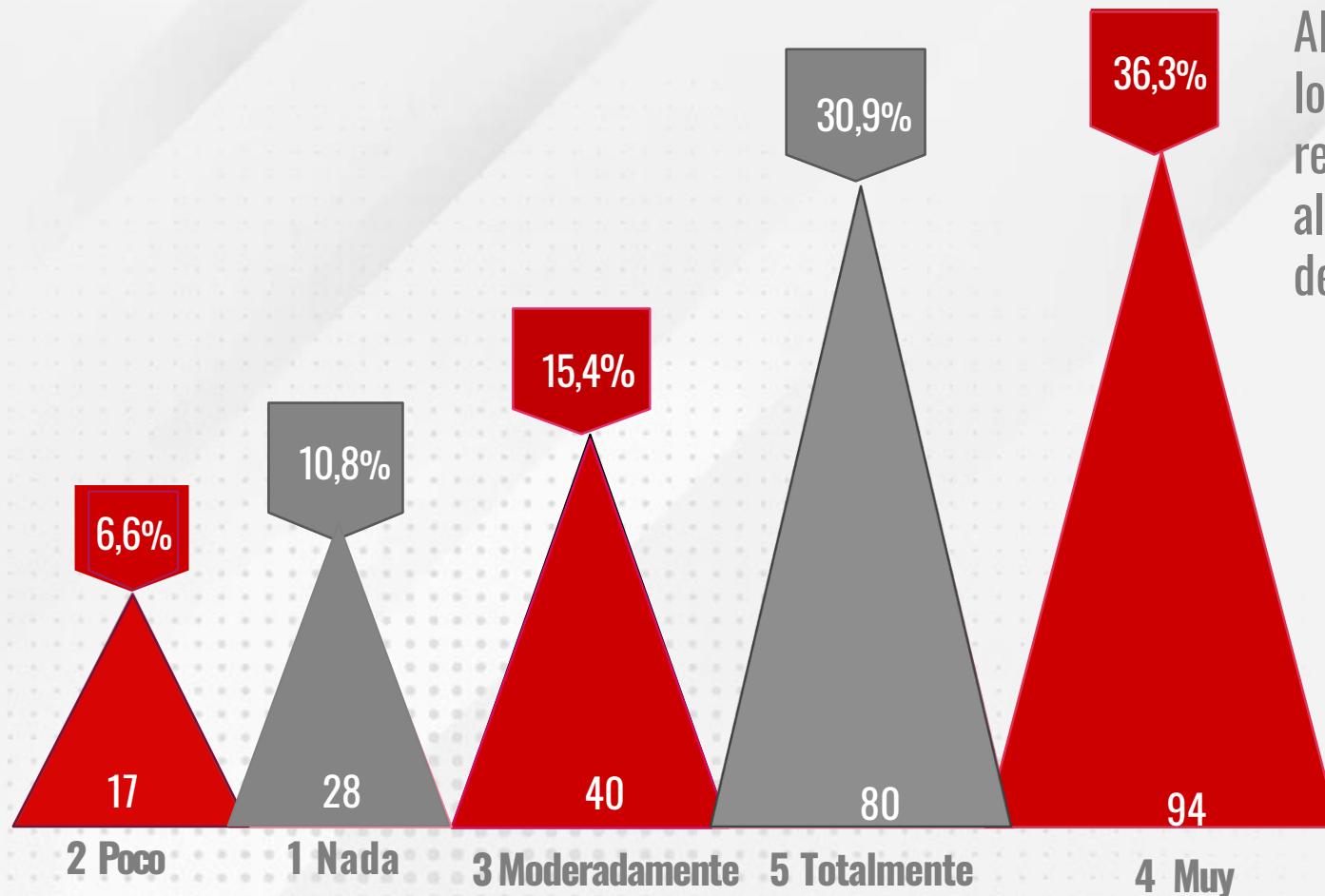
Fuente: Reporte Evaluación Ciudadana Consolidado | Trimestre 2024

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 2024, las respuestas a las peticiones se dieron de manera clara a la ciudadanía, puesto que las opciones **5 Totalmente Claro y 4 Muy Claro**, obtuvieron los porcentajes más altos: **enero 72,6%**, **febrero 59,7%** y **marzo 69,3%**, no obstante, es importante reforzar las estrategias en cuanto a **lenguaje claro** para lograr que los ciudadanos que eligieron las opciones 3, 2 y 1 puedan mejorar su experiencia en cuanto a la claridad de la información recibida por parte de la entidad.

Claridad de la información entregada

Claridad consolidada | trimestre del 2024

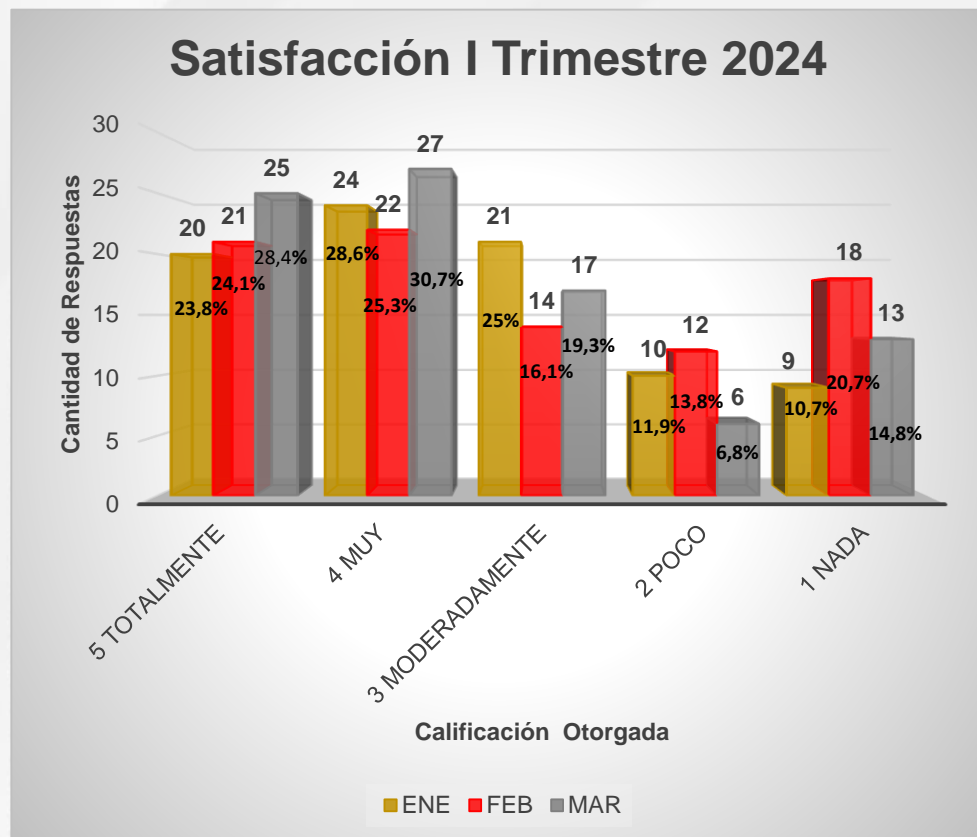


Al evaluar la claridad de la información entregada a los 259 ciudadanos encuestados, el **67,2%** de las respuestas se ubican en las 2 calificaciones más altas manteniendo la tendencia **positiva** en materia de lenguaje claro.

Para el **primer trimestre** del 2024 este criterio alcanzó un promedio de calificación de **3,7** sobre **5,0**.

Satisfacción frente a la respuesta obtenida

¿La información proporcionada en la respuesta fue satisfactoria?



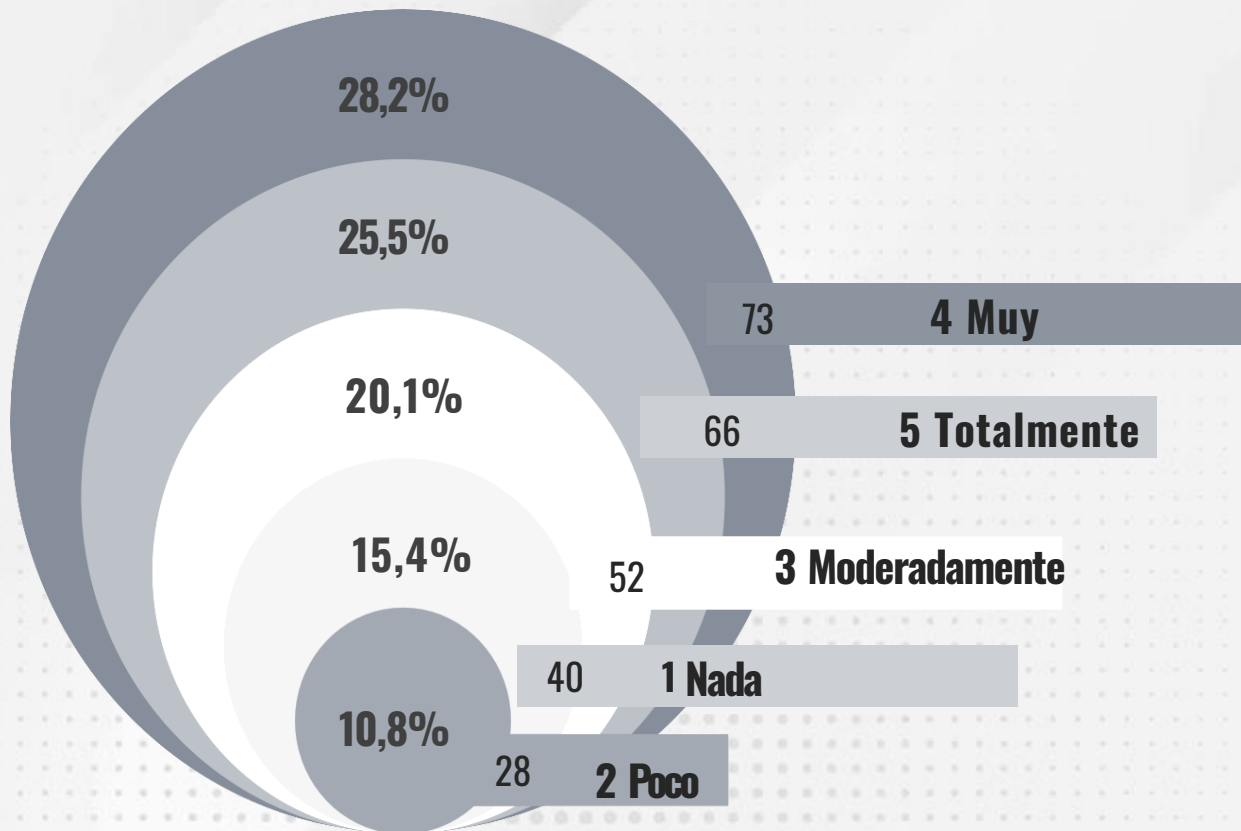
Fuente: Reporte Evaluación Ciudadana Consolidado I Trimestre 2024

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 2024, se evidencia **un aumento en la percepción positiva de la ciudadanía** frente a este tema; si bien, el **73,8%** de las respuestas se ubican en las **3 mayores calificaciones**, el **26,2%** 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 la atención de respuestas de las PQRSDF para alcanzar una mejor percepción ciudadana.

Satisfacción frente a la respuesta obtenida

Satisfacción consolidada I trimestre del 2024



Frente al nivel de satisfacción de las respuestas ciudadanas alcanzadas en el primer trimestre del año 2024, se evidencia que el **73,8%** de las respuestas están ubicadas en las *calificaciones 5 Totalmente Satisfecho, 4 Muy Satisfecho y 3 Moderadamente Satisfecho*. Es importante destacar que se ha presentado una notable mejoría en la percepción de la ciudadanía al recibir las respuestas que realiza la SDSCJ de las peticiones ciudadanas, aumentando en **7.1%** frente a los resultados alcanzados en el IV trimestre del 2023 (**66,7%**).

Como resultado de la evaluación de este periodo se obtuvo una calificación promediada en este criterio del **3,4** sobre **5,0**.

05

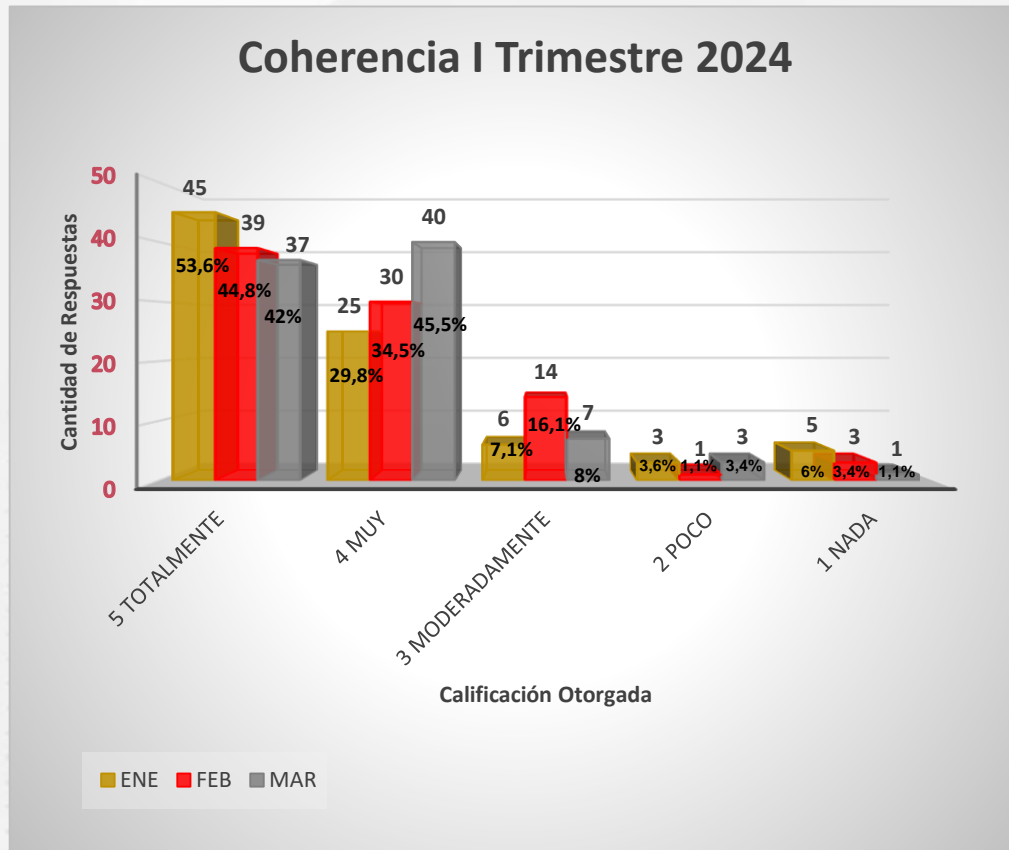
PERSPECTIVA INSTITUCIONAL: EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS



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 y la Claridad** de la Información **lenguaje claro** utilizado). Adicionalmente, se incluye la **calidez** y la **oportunidad** de las respuestas.

Coherencia



Fuente: Reporte Evaluación Institucional Consolidado I Trimestre 2024

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

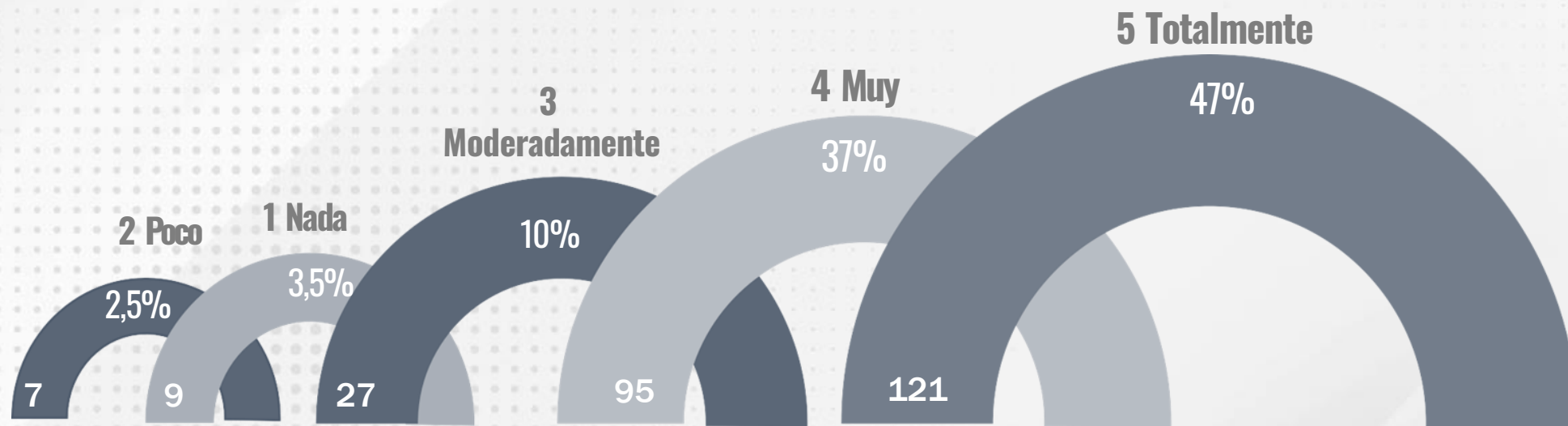
Los resultados de la gráfica, permiten evidenciar que para el presente periodo el **94%** de las respuestas se ubican en las **3 mayores calificaciones** así: 5 Totalmente Coherente, 4 Muy Coherente y 3 Moderadamente Coherente.

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.

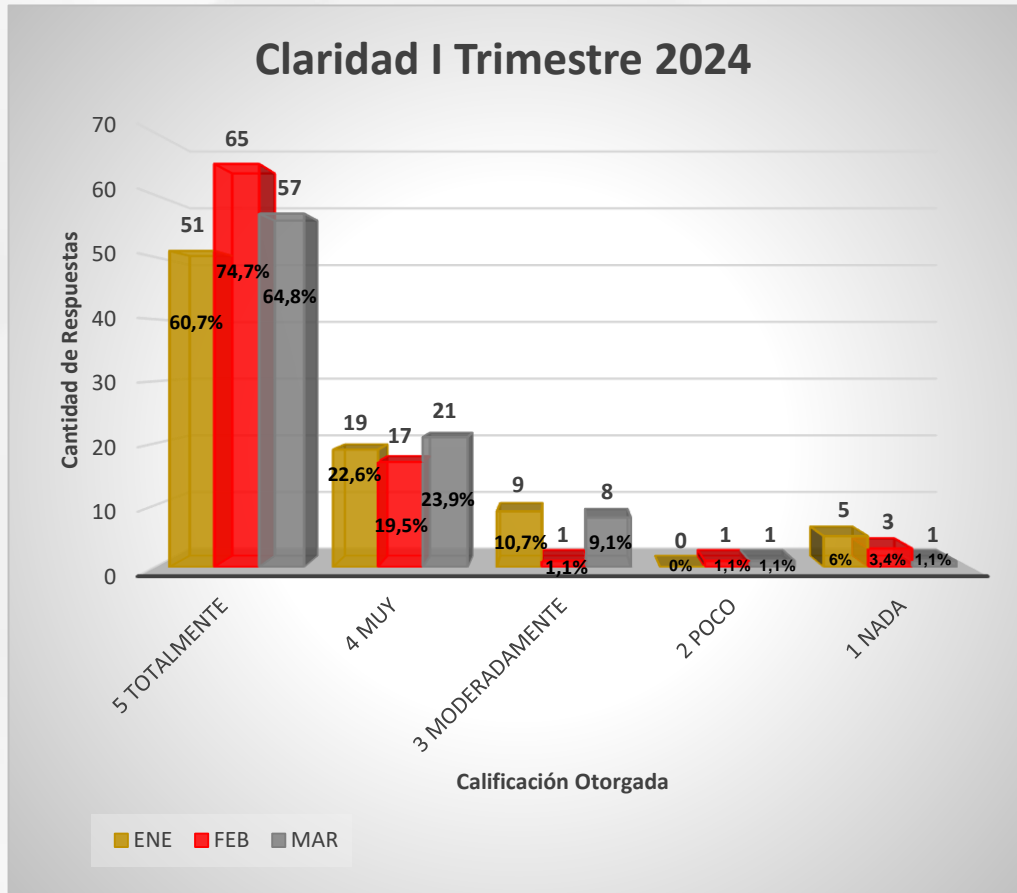
Coherencia

Coherencia consolidada I trimestre del 2024

Al evaluar la coherencia en las respuestas ciudadanas generadas en el primer trimestre del año 2024, se evidencia que el **84%** 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



Fuente: Reporte Evaluación Institucional Consolidado I Trimestre 2024

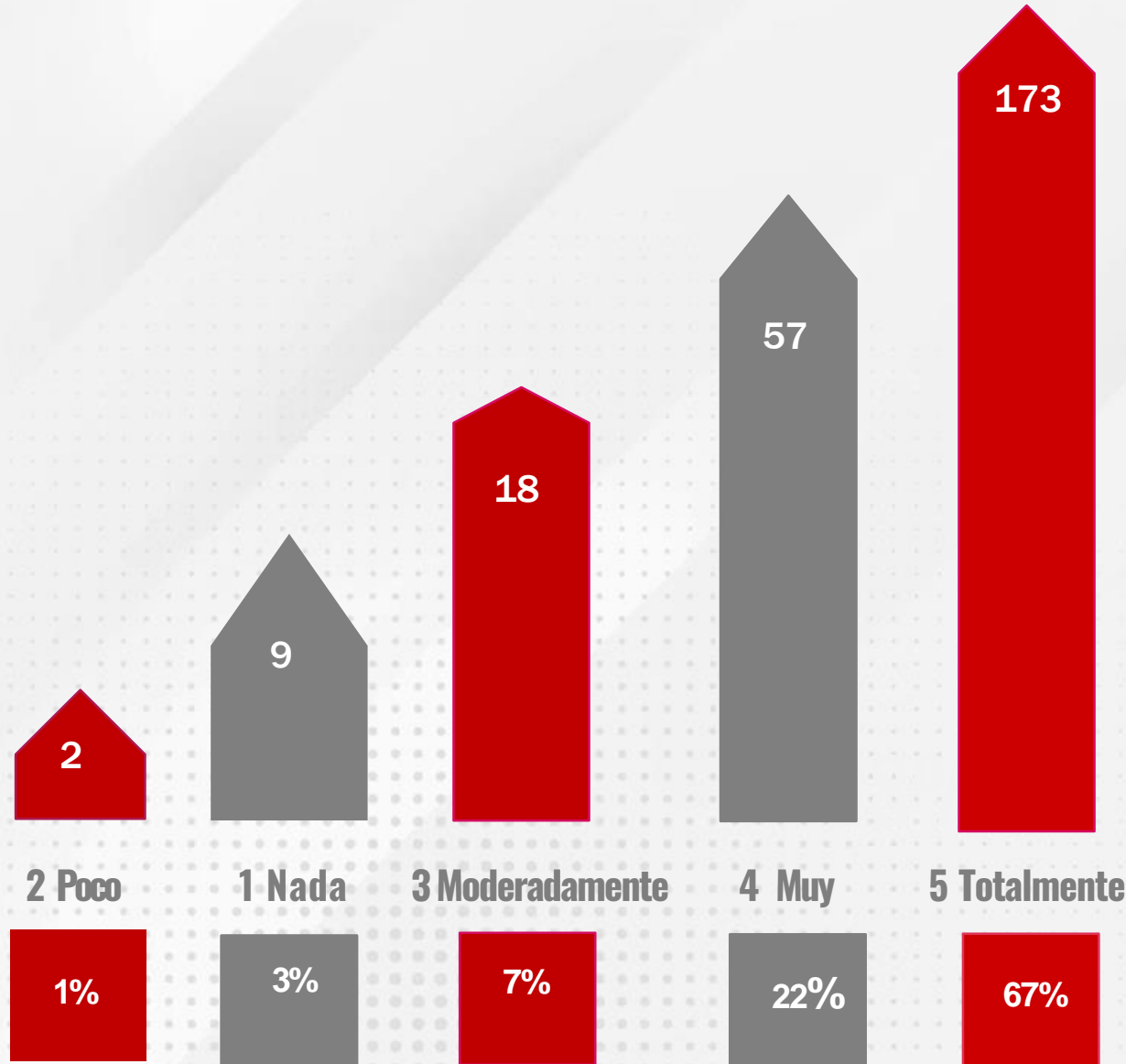
Esta variable evalúa que el ciudadano **comprenda las ideas expresadas** en las respuestas de manera **clara**.

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 **febrero** con un **94,2%** de las respuestas. 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 toda la vigencia 2023 y lo corrido de la vigencia 2024, obteniendo el mejor resultado para este periodo con un **67%**, lo cual evidencia **los avances** que se han venido llevando en la entidad con respecto a este tema.

Claridad

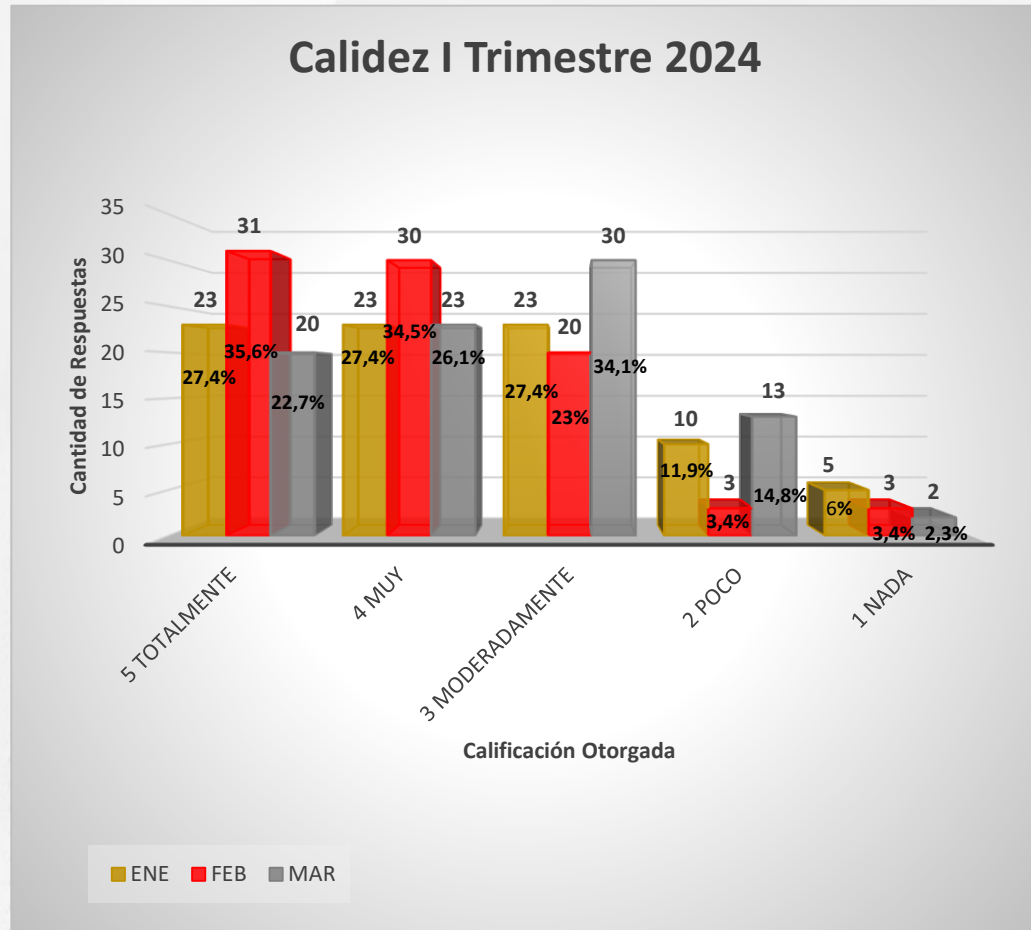
Claridad consolidada I trimestre del 2024



En cuanto a la Claridad de la información emitida por parte de la SDSCJ en las respuestas ciudadanas para el primer trimestre del año 2024, encontramos que el **89%** 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 **4,5** sobre **5,0**.

Calidez



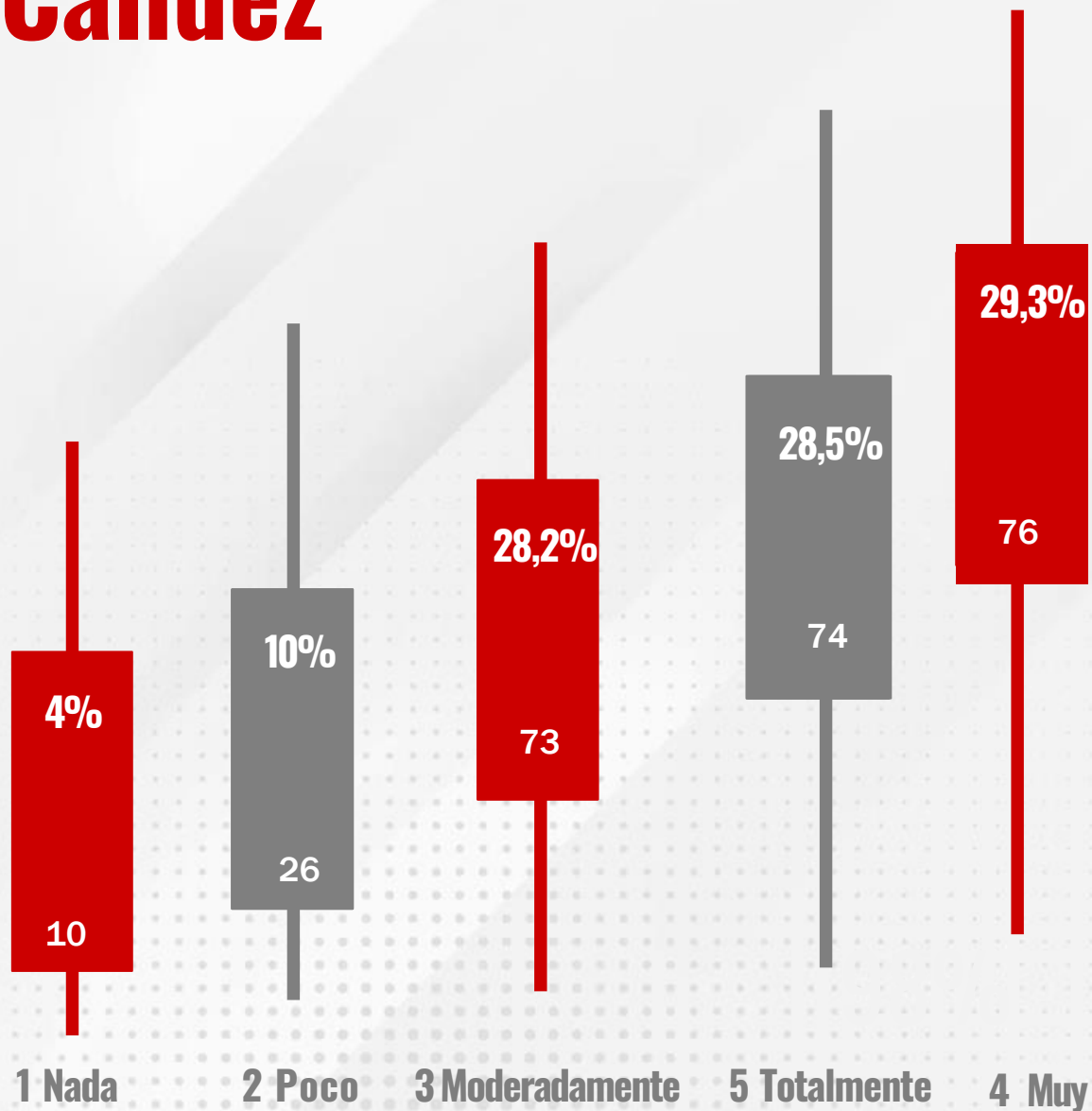
Fuente: Reporte Evaluación Institucional Consolidado I Trimestre 2024

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 2024, 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: **70,1%**

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 un mayor número de respuestas en 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 2024

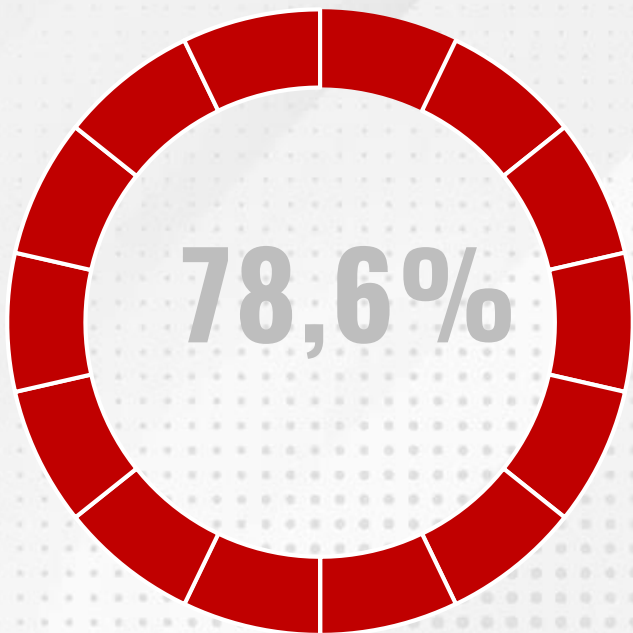
En cuanto a la calidez en las respuestas ciudadanas emitidas por la SDSCJ para el primer trimestre del año 2024, encontramos que el **57,8%** de las respuestas generadas se ubicaron en las dos mayores calificaciones 4 *Muy Cálido* y 5 *Totalmente Cálido* respectivamente.

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 **3,7** puntos sobre **5,0**.

Oportunidad

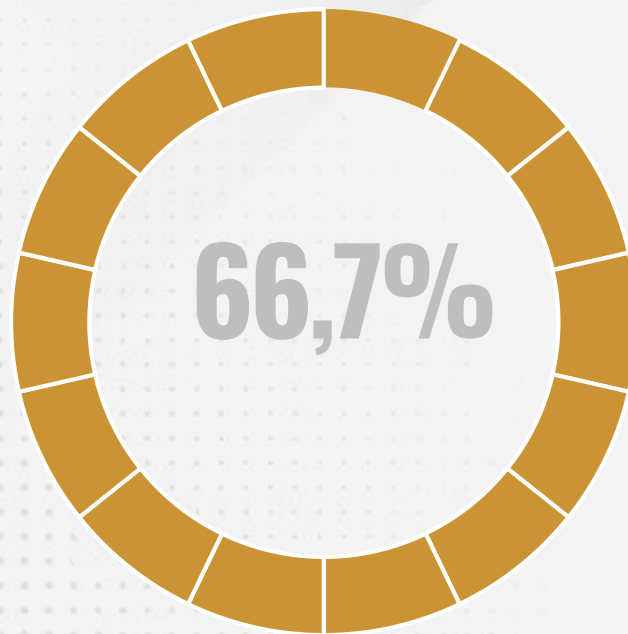
¿La respuesta cumplió con los plazos de ley establecidos para responderle a los peticionarios?

SI



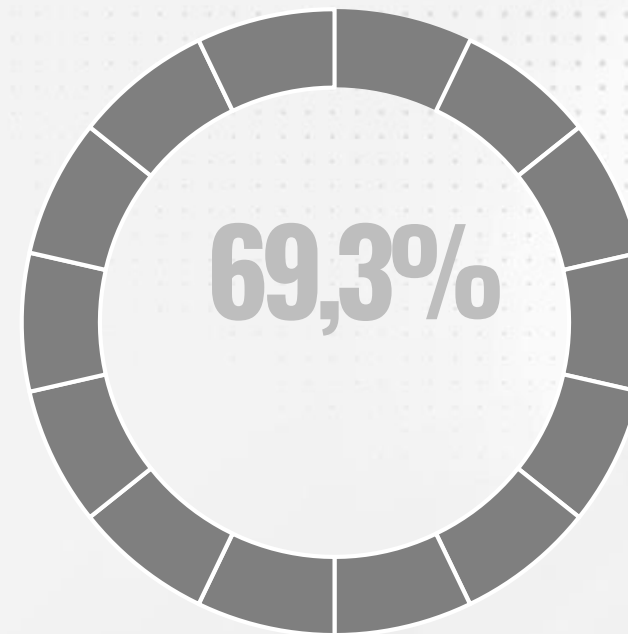
Enero

SI



Febrero

SI



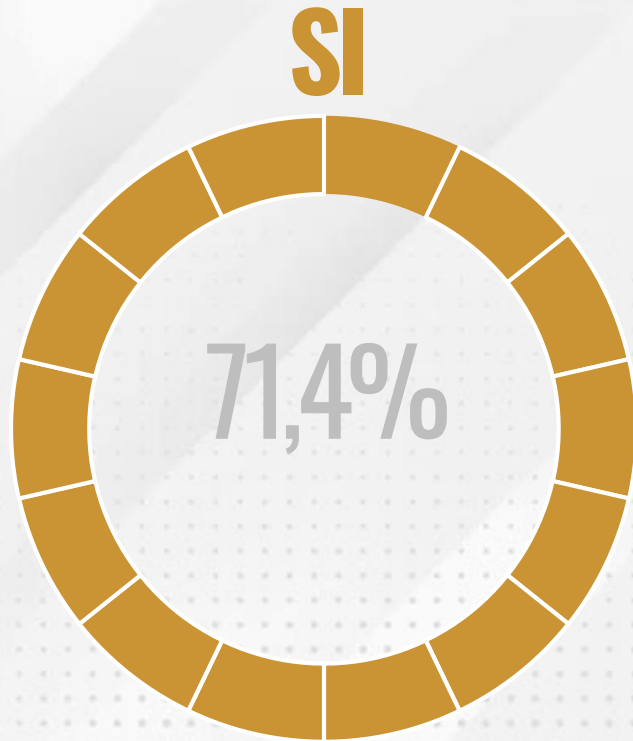
Marzo

Oportunidad

- ➔ La oportunidad se refiere a **responder** dentro de los **plazos** establecidos por ley, en el menor tiempo posible.
- ➔ A partir del mes de marzo del 2023, se incluyeron los traslados realizados dentro de la medición de oportunidad, toda vez que, anteriormente solo se tenían en cuenta las respuesta que se emitían de fondo, por lo que desde esta fecha se están adelantando estrategias para que los traslados se realicen en los tiempos de ley (5 primeros días hábiles).
- ➔ De acuerdo a estos resultados, el equipo de Atención y Servicio al Ciudadano para el presente periodo continuó con la difusión de la estrategia **la “Ruta de la Petición”** divulgada por medio de la intranet y de los correos institucionales de los servidores y contratistas de la entidad, que dan respuesta a las peticiones ciudadanas, dicha estrategia inicio a partir del anterior trimestre, con lo que se busca, 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 posterior a la recepción de las peticiones.

Oportunidad

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



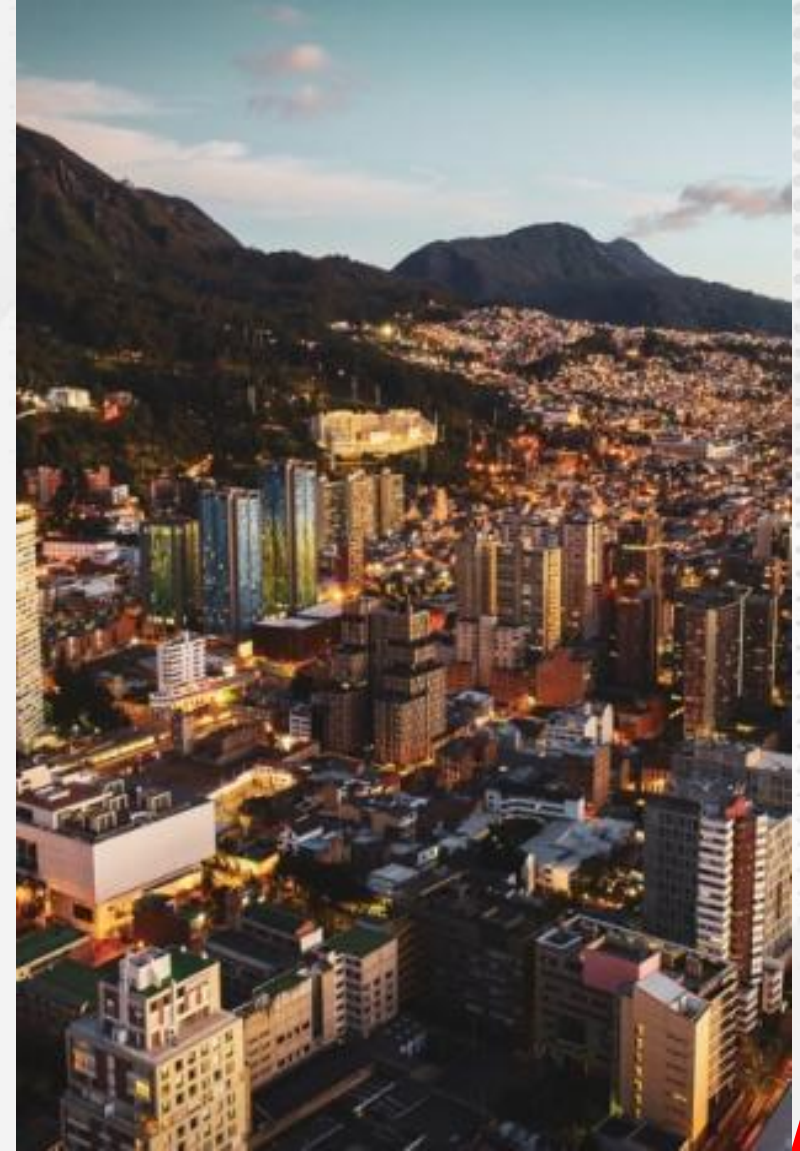
I TRIMESTRE DEL 2024

En términos generales, de la **base** seleccionada para el presente estudio (**259 respuestas**), correspondiente al primer trimestre del 2024, fueron respondidas de manera oportuna **185** peticiones (**71,4%**), por su parte, **74** peticiones equivalentes al **28,6%** restante fueron respondidas de manera extemporánea dentro de las cuales **65 peticiones** corresponden a traslados a otras entidades que se realizaron fuera de los 5 días hábiles según los tiempos de ley.

Es importante mencionar, que si bien estos resultados no son los esperados, el Equipo de ASC continúa realizando estrategias de socialización con todas las dependencias que generan respuestas ciudadanas, con el fin de alcanzar el **100%** de las peticiones resueltas de acuerdo a los **plazos establecidos por ley**, con lo que se busca garantizar totalmente la oportunidad de las PQRSDF.

06

CONSIDERACIONES GENERALES



Consideraciones generales

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en el I trimestre del año 2024, la SDSCJ ha identificado las siguientes acciones, que le permitirán fortalecer y mejorar tanto el tiempo de respuesta como el contenido de las mismas, tomando como referencia los criterios anteriormente expuestos:

- ➔ 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.
- ➔ Continuar realizando el **seguimiento** a las **peticiones ciudadanas**, a través del envío de **Alertas** a todas las dependencias que se encuentren con peticiones **próximas a vencer o vencidas**, lo que es informado el primer día hábil de cada semana directamente por el Defensor del Ciudadano, así como la **realización de mesas de trabajo** con las dependencias que presenten mayor número de peticiones vencidas, para realizar un acompañamiento especial por parte del equipo de atención y servicio al ciudadano que permita dar respuesta a los ciudadanos y generar el respectivo cierre en el sistema de gestión documental.

Consideraciones generales

- ➔ 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**.
- ➔ Implementar una estrategia para la **adopción del lenguaje claro** cada vez que nos relacionamos con la ciudadanía.
- ➔ Socializar los **resultados trimestrales de la medición de la calidad de las respuestas a las PQRSDF ciudadanas**, con todas las dependencias que participan en dicha evaluación, con el fin de generar acciones de mejora en los criterios con calificaciones de 3, 2 y 1.
- ➔ Dichas acciones se irán **implementando** a medida que vaya **avanzando** con la ejecución del **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



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

