

Evaluación de las respuestas a las PQRSDF

III Trimestre
2024



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Presentación

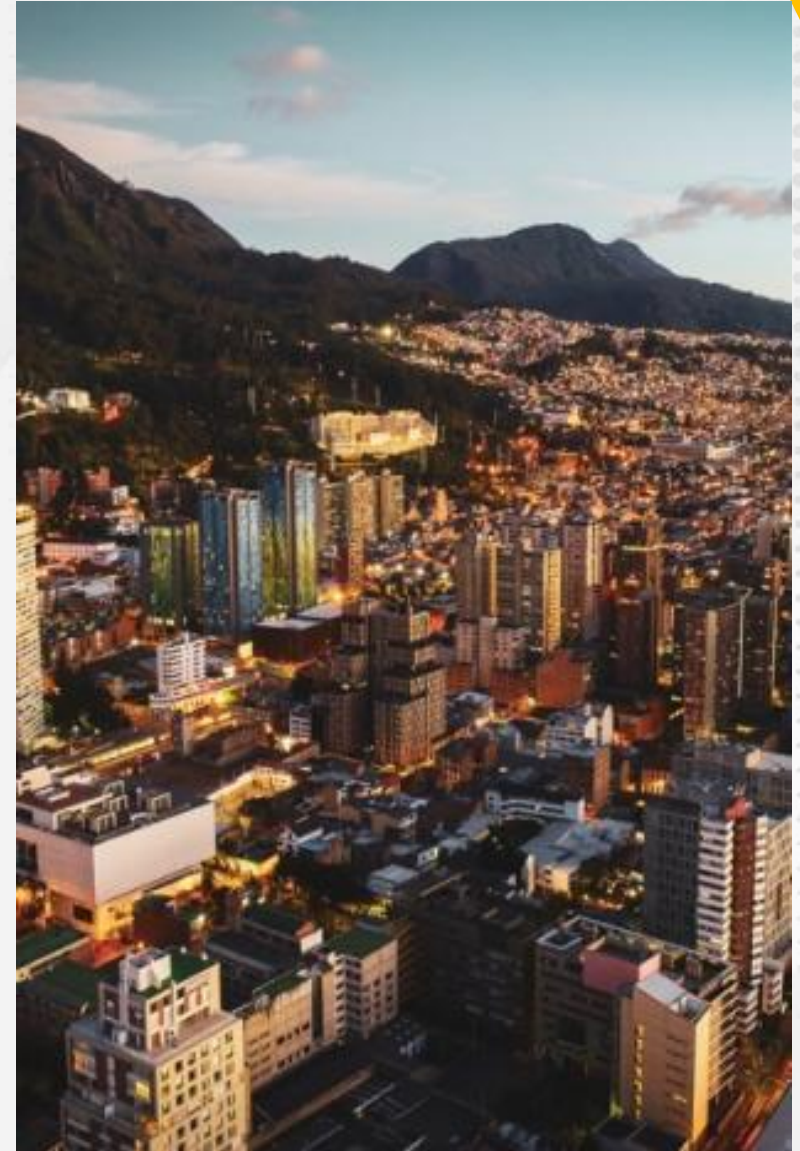
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional -SGI, realiza mensualmente la evaluación y medición de la calidad de la atención prestada en los diferentes canales dispuestos para ello, y de este modo, implementar mejoras para 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 julio al 30 de septiembre 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 III trimestre
del 2024

3.393



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

2.216

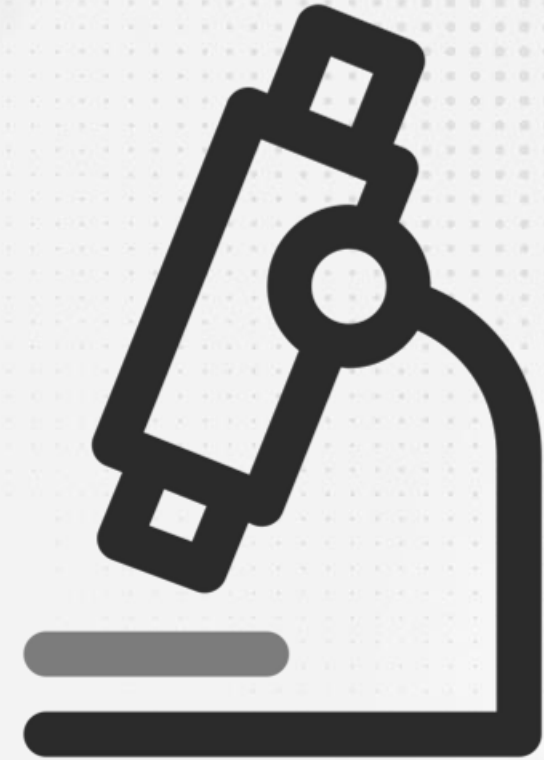
1.177

Muestra

Julio
96

Agosto
86

Septiembre
90



272

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%** respondieron el cuestionario.

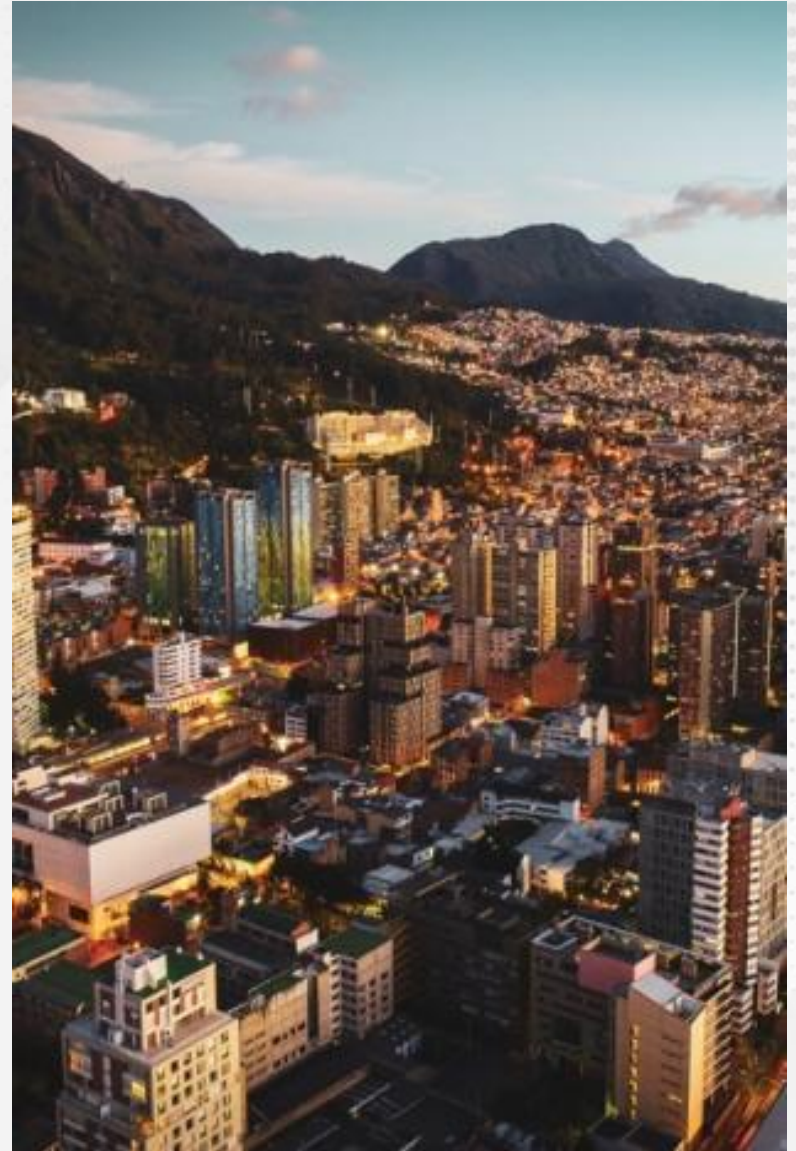
Paso a paso metodológico

- ➔ 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%	0	0%	1	1,1%	2	0,8%
Petición de Interés General	9	9,4%	13	15,1%	24	26,7%	46	16,9%
Petición de Interés Particular	73	76%	62	72,1%	57	63,4%	192	70,6%
Felicitaciones	2	2,1%	3	3,5%	2	2,2%	7	2,6%
Queja	1	1%	1	1,2%	3	3,3%	5	1,8%
Reclamo	3	3,1%	2	2,3%	0	0%	5	1,8%
Solicitud Acceso a la Información	3	3,1%	3	3,5%	2	2,2%	8	2,9%
Sugerencia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%
Copia	4	4,2%	2	2,3%	1	1,1%	7	2,6%

JULIO

96_{100%}

AGOSTO

86_{100%}

SEPTIEMBRE

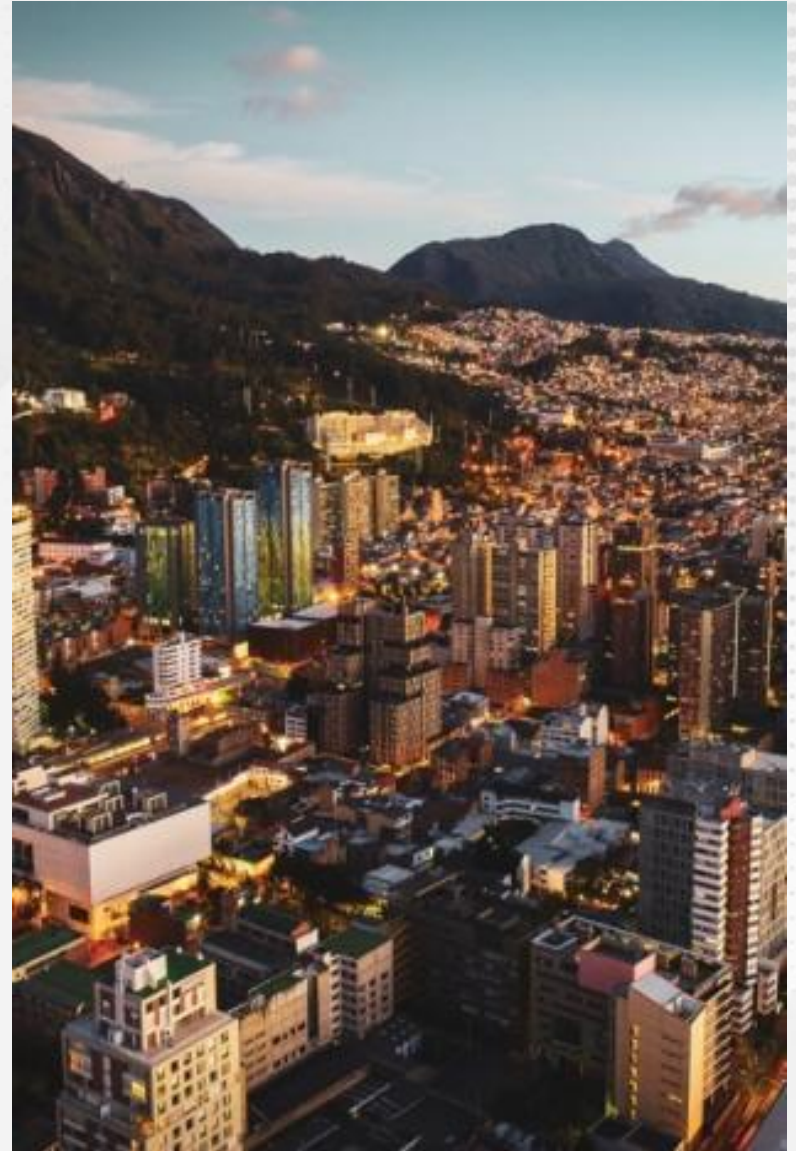
90_{100%}

TRIMESTRE

272_{100%}

04

PERSPECTIVA CIUDADANA: EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS



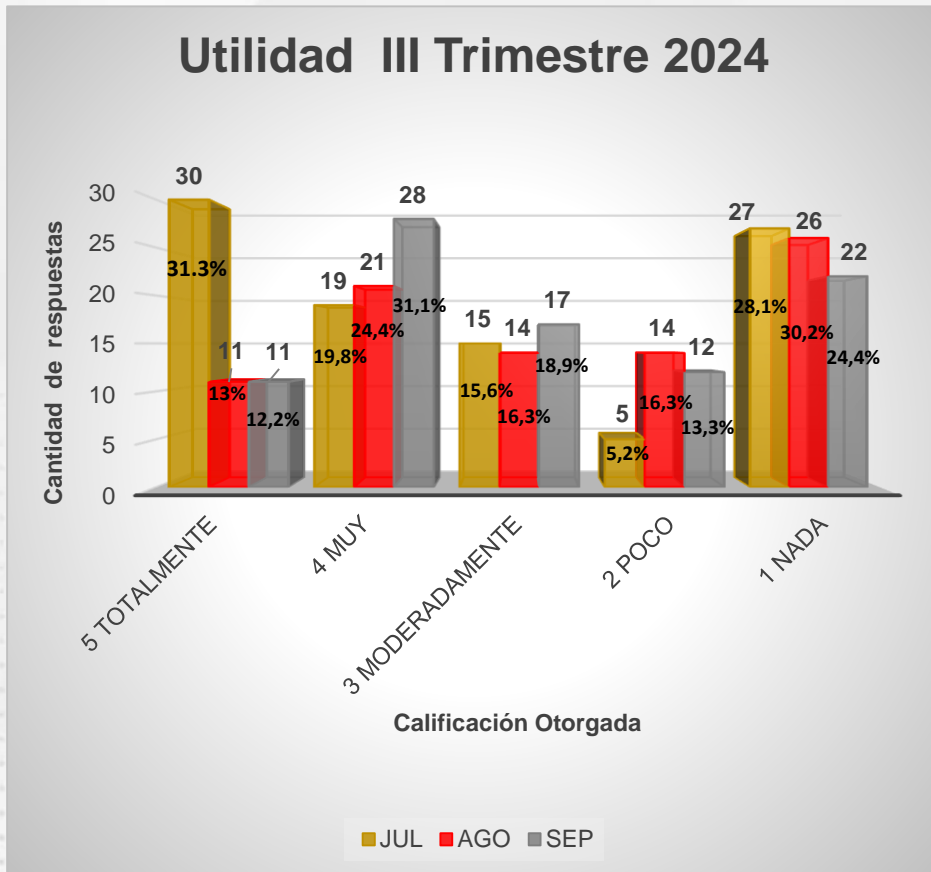
Utilidad de la información incluida

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

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 1 Nada Útil obtuvo las mayores calificaciones durante el tercer trimestre del 2024, siendo en **agosto** el **30,2%**, **julio** el **28,1%** y **septiembre** **24,4%**.

Así mismo, es importante resaltar que la categoría 4 Muy Útil, presenta la segunda calificación más alta en el actual trimestre; **septiembre** con el **31,1%**, **agosto** el **24,4%** y **julio** el **19,8%**.



Fuente: Elaboración propia equipo ARC -Reporte Evaluación Ciudadana Consolidado III Trimestre 2024

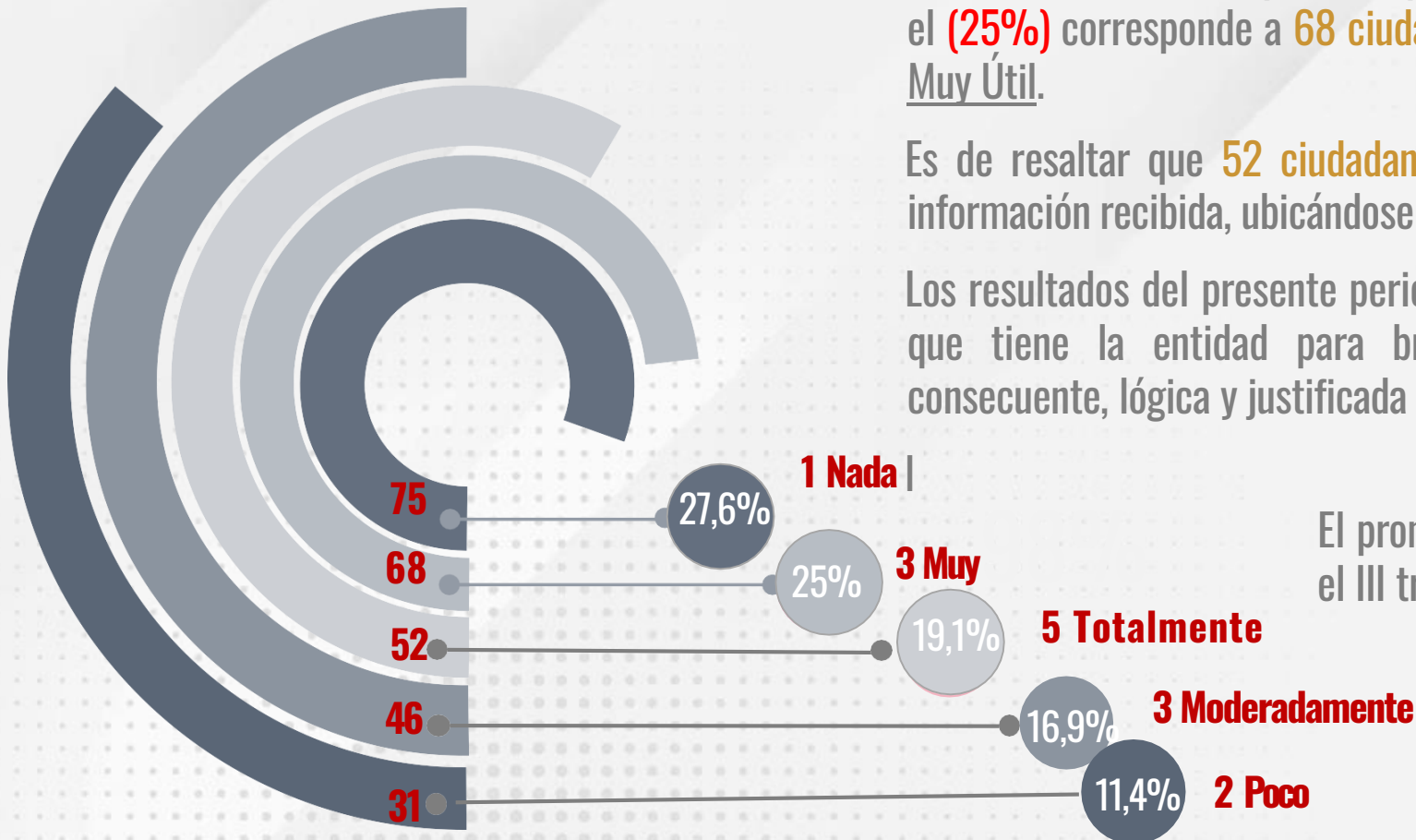
Utilidad de la información incluida

Utilidad consolidada III trimestre del 2024

Para el Tercer trimestre del 2024, de los **272** ciudadanos encuestados, **75 (27,6%)** sintieron que las respuestas informadas fueron Nada Útil siendo esta la mayor calificación del periodo, por su parte, la segunda calificación más alta con el **(25%)** corresponde a **68 ciudadanos** que manifestaron recibir una información Muy Útil.

Es de resaltar que **52 ciudadanos (19,1%)** calificaron como Totalmente útil la información recibida, ubicándose como la tercera calificación del período.

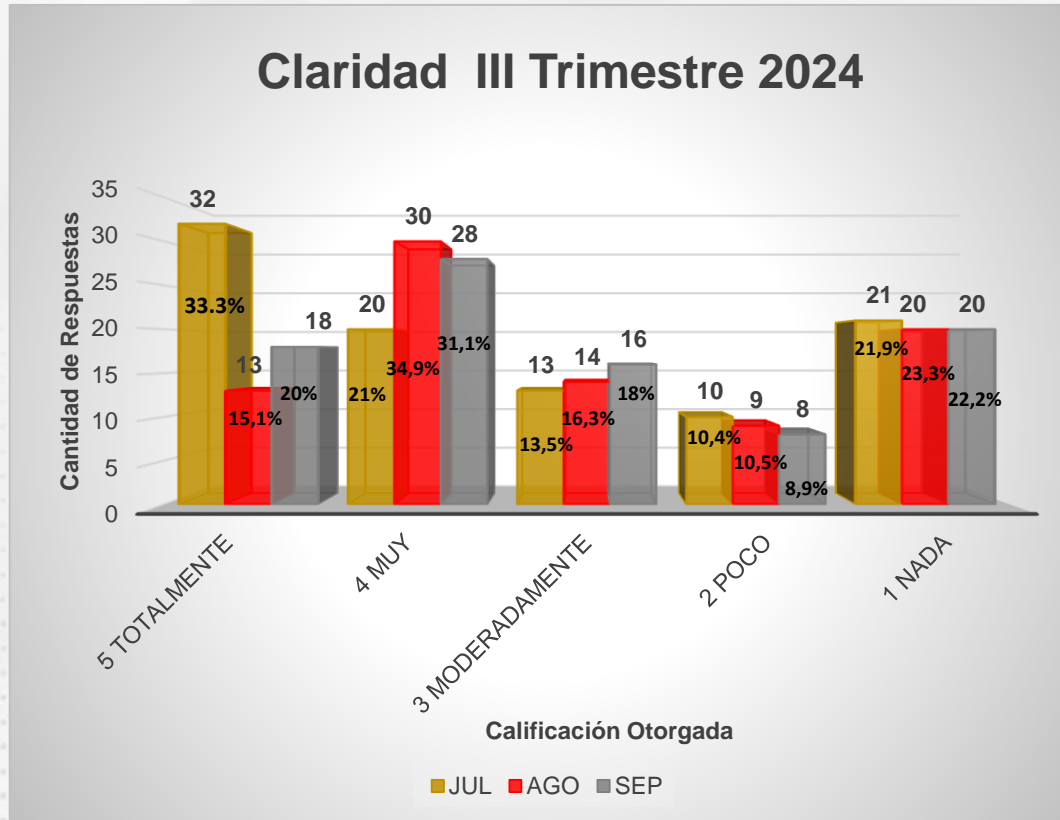
Los resultados del presente periodo permite evidenciar la oportunidad de mejora que tiene la entidad para brindar información que responda de manera consecuente, lógica y justificada frente a lo expresado por la ciudadanía.



El promedio de la utilidad de la información para el III trimestre del 2024 fue de **3.0** sobre **5.0**

Claridad de la información entregada

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



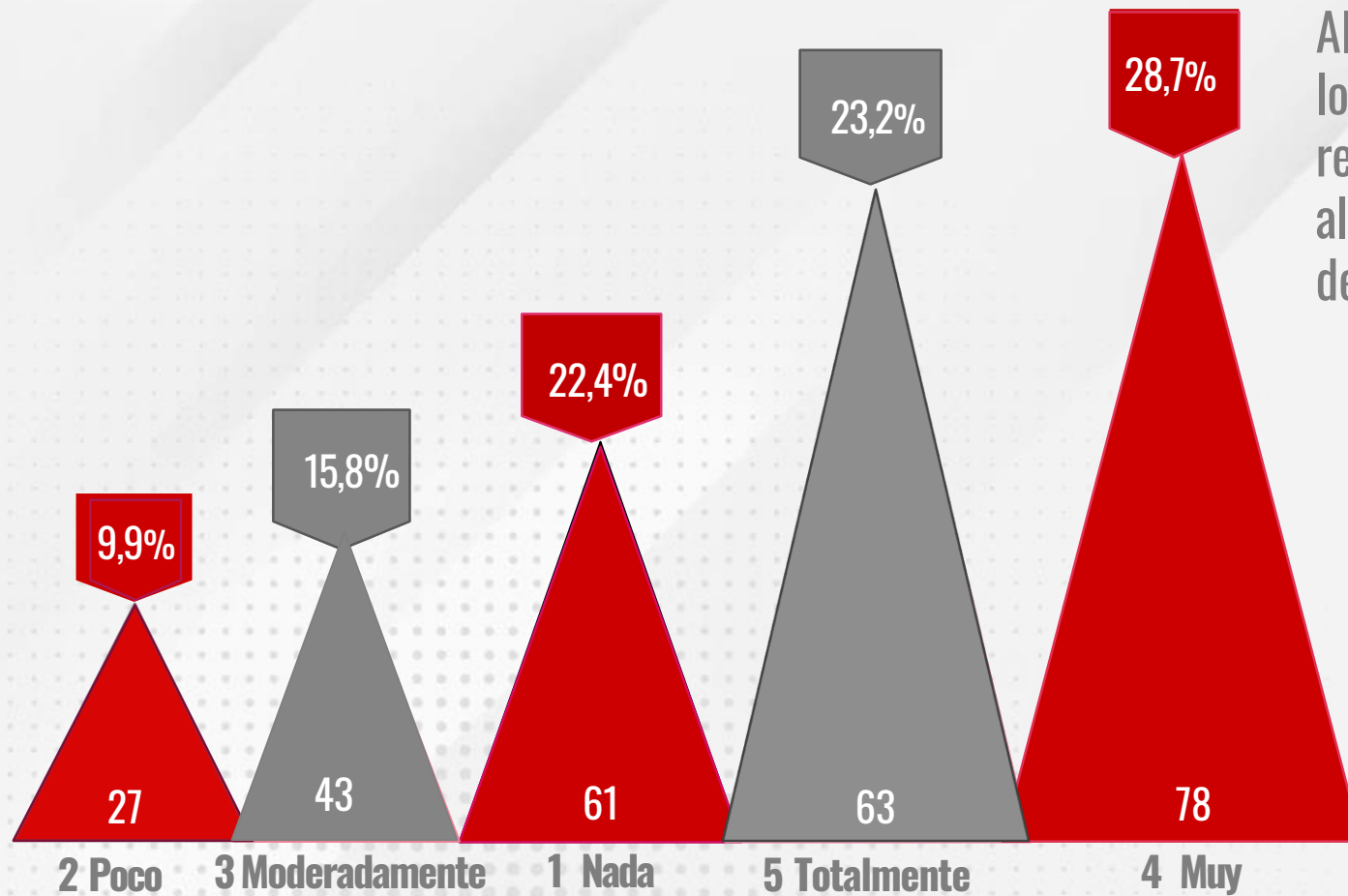
Fuente: Elaboración propia equipo ARC -Reporte Evaluación Ciudadana Consolidado III Trimestre 2024

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 III trimestre del 2024, las respuestas a las peticiones se dieron de manera clara a la ciudadanía, puesto que las opciones **4 Muy Claro v 5 Totalmente Claro**, obtuvieron los porcentajes más altos: **julio 54,3%**, **agosto 50%** y **septiembre 51,1%**, 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 II trimestre del 2024

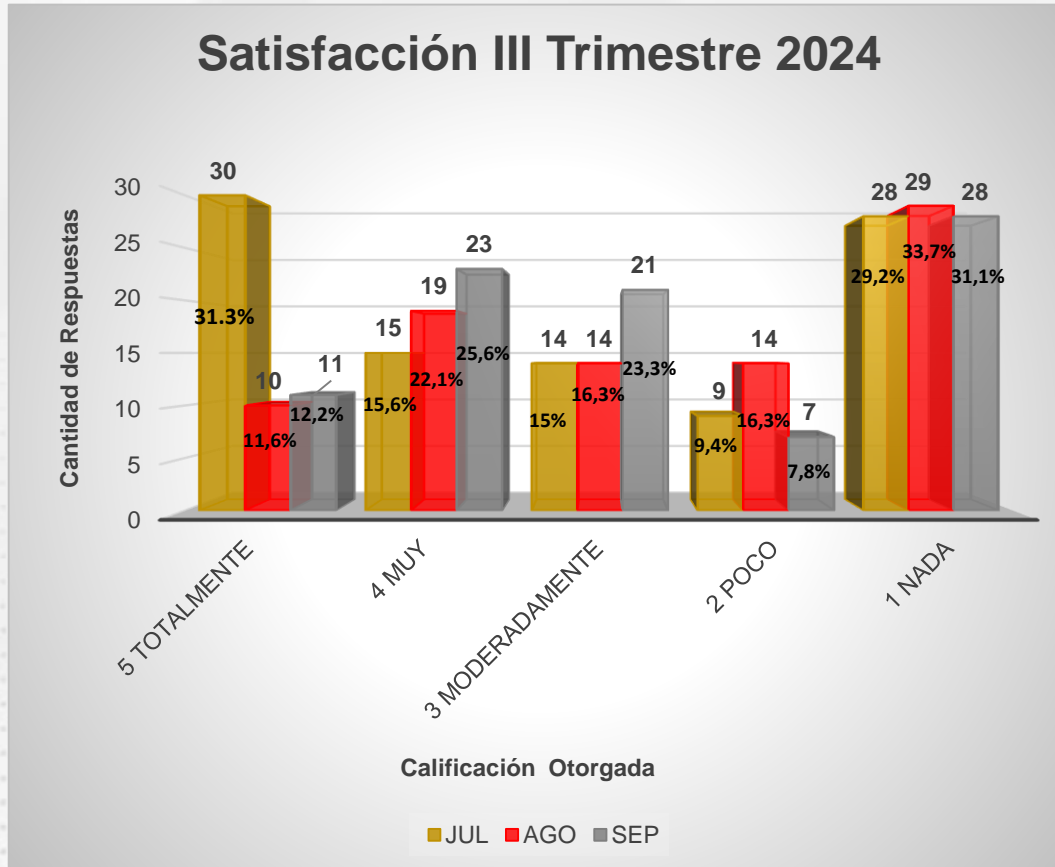


Al evaluar la claridad de la información entregada a los 272 ciudadanos encuestados, el **51,9%** de las respuestas se ubican en las 2 calificaciones más altas manteniendo la tendencia **positiva** en materia de lenguaje claro.

Para el **tercer trimestre** del 2024 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?



Fuente: Elaboración propia equipo ARC-Reporte Evaluación Ciudadana Consolidado III Trimestre 2024

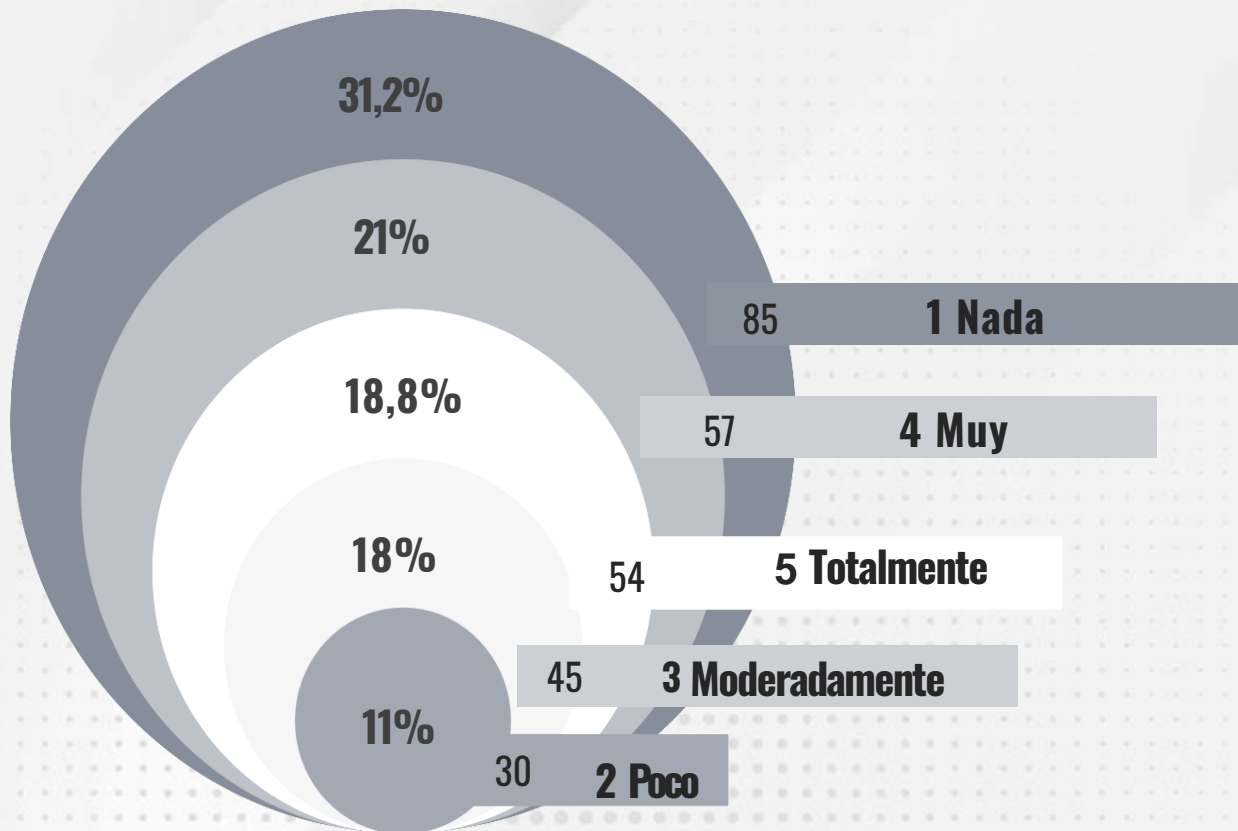
Este criterio mide el sentimiento que experimenta el ciudadano **cuando recibe y lee la respuesta esperada**, en este punto, se expresa en gran medida el cumplimiento de las expectativas de los peticionarios generando **aprobación o desaprobación** en la gestión administrativa distrital.

Al analizar los resultados alcanzados para el III trimestre del 2024, se evidencia **una disminución en la percepción positiva de la ciudadanía** frente a este tema; el **57,8%** de las respuestas se ubican en las **3 mayores calificaciones**, el **42,2%** restante informaron sentirse con un nivel bajo de satisfacción frente las respuestas recibidas.

Estos resultados le permiten a la SDSCJ realizar estrategias para la mejora en la atención de respuestas a las PQRSDF que contengan información útil, coherente y en lenguaje claro para alcanzar una mejor percepción ciudadana.

Satisfacción frente a la respuesta obtenida

Satisfacción consolidada III trimestre del 2024



Frente al nivel de satisfacción de las respuestas ciudadanas alcanzadas en el tercer trimestre del año 2024, se evidencia que la mayor calificación fue **Nada Satisfecho** con el **31,2%** de las respuestas, seguido por las calificaciones **4 Muy Satisfecho**, **21%** y **5 Totalmente Satisfecho** **18,8%**. Es importante mencionar que en el presente periodo se presentó una disminución en **11,2%** en la percepción de la ciudadanía al recibir las respuestas que realiza la SDSCJ de las peticiones ciudadanas, frente a los resultados alcanzados en el II trimestre del 2024 (**69%**).

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

05

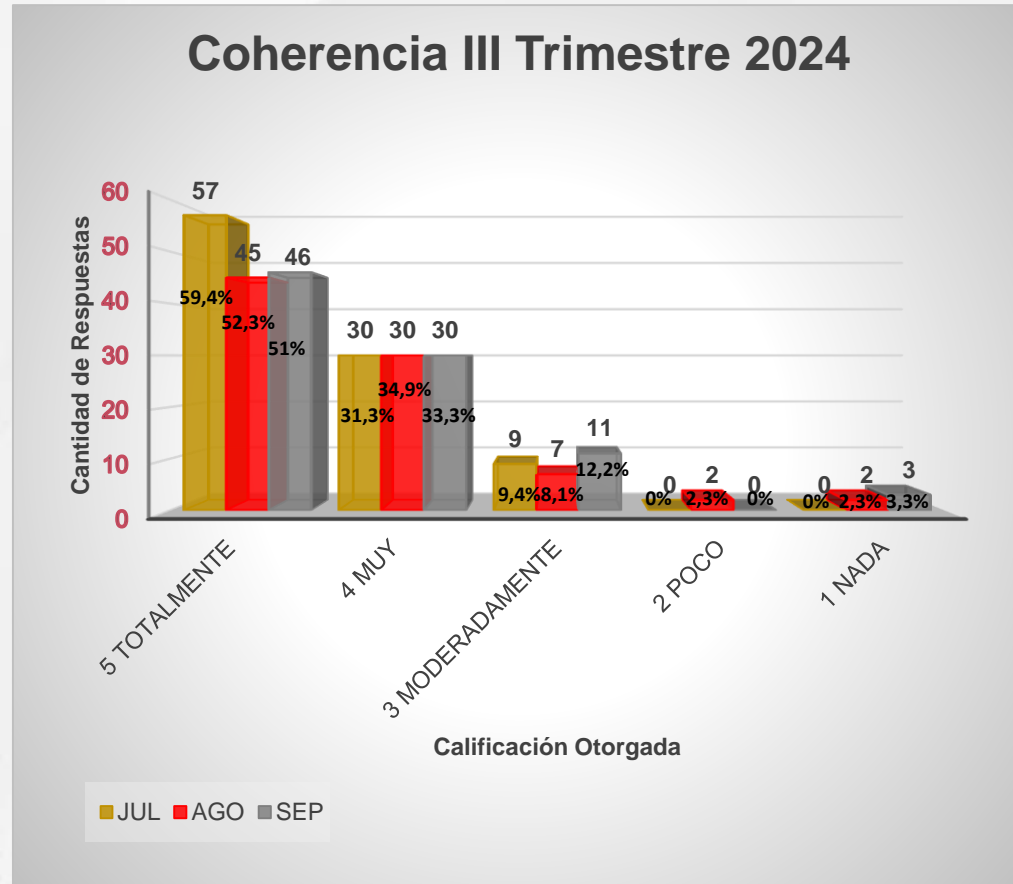
PERSPECTIVA INSTITUCIONAL: EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS



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 Relación con el Ciudadano-ARC, en donde se evalúan dos criterios descritos en las respuestas evaluadas por los ciudadanos, **(la Coherencia y la Claridad** de la información del lenguaje claro utilizado). Adicionalmente, se incluye **la Calidez y la Oportunidad** de las respuestas.

Coherencia



Fuente: Elaboración propia equipo ARC- Reporte Evaluación Institucional Consolidado III 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**.

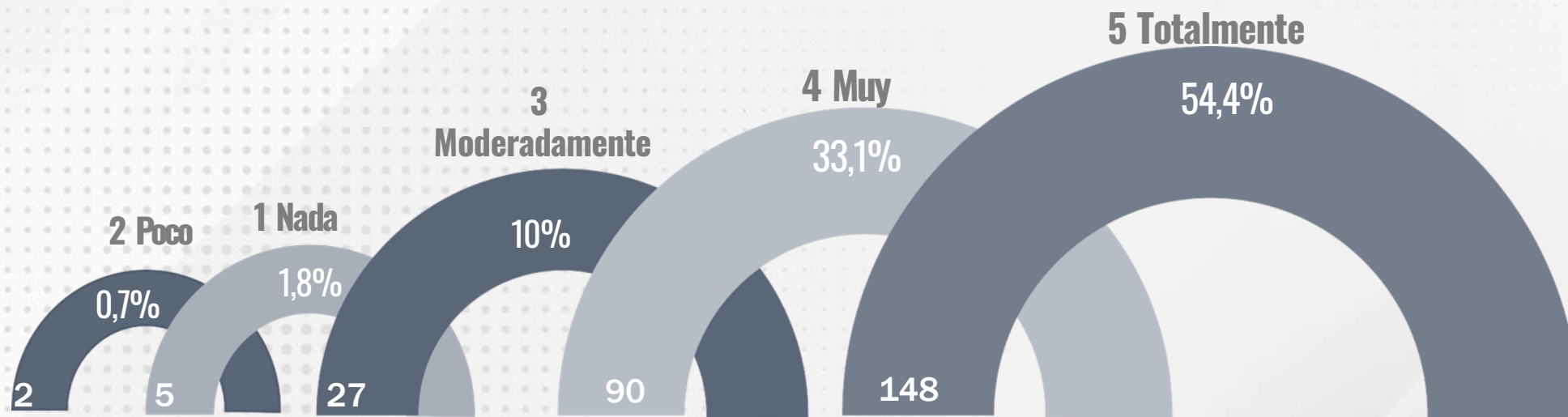
Los resultados de la gráfica, permiten evidenciar que para el presente periodo el **97%** de las respuestas se ubican en las **3 mayores calificaciones** así: 5 Totalmente Coherente 54,4% 4 Muy Coherente 33,1% y 3 Moderadamente Coherente 10%.

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.

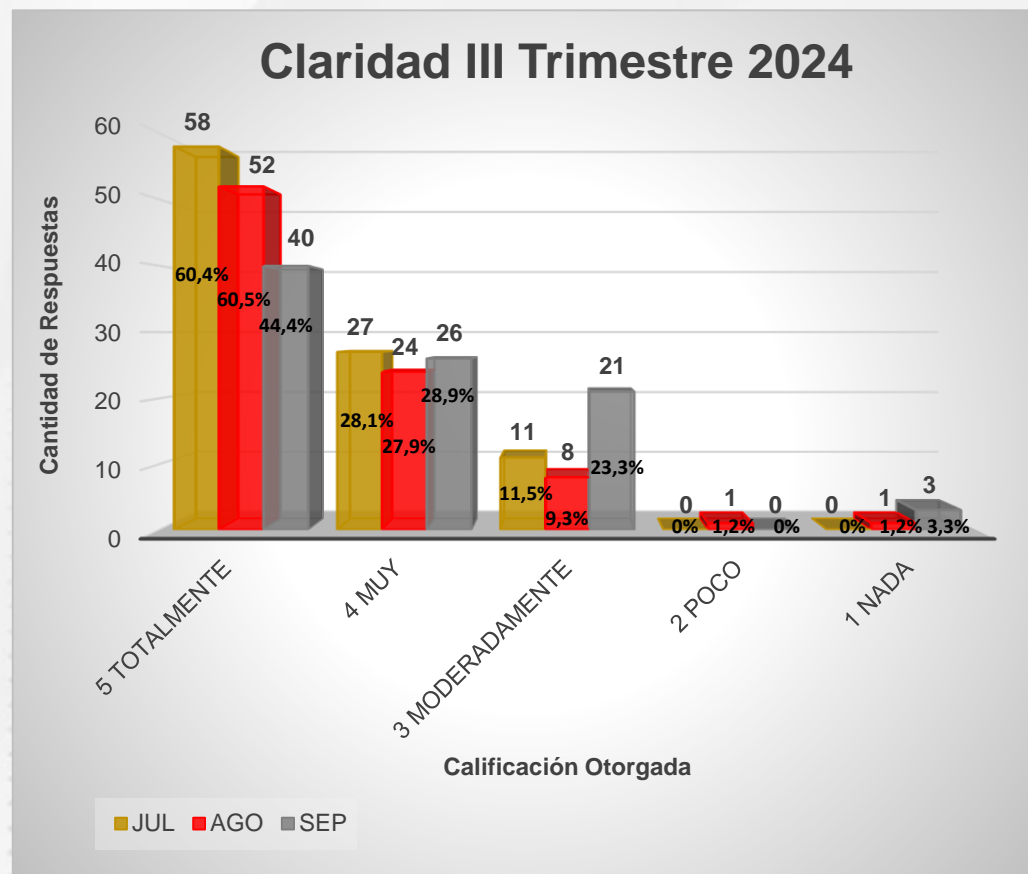
Coherencia

Coherencia consolidada III trimestre del 2024

Al evaluar la coherencia en las respuestas ciudadanas generadas en el tercer trimestre del año 2024, se evidencia que el **87,5%** 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 **4,4** puntos sobre **5,0**.



Claridad



Fuente: Elaboración propia equipo ARC -Reporte Evaluación Institucional Consolidado III Trimestre 2024

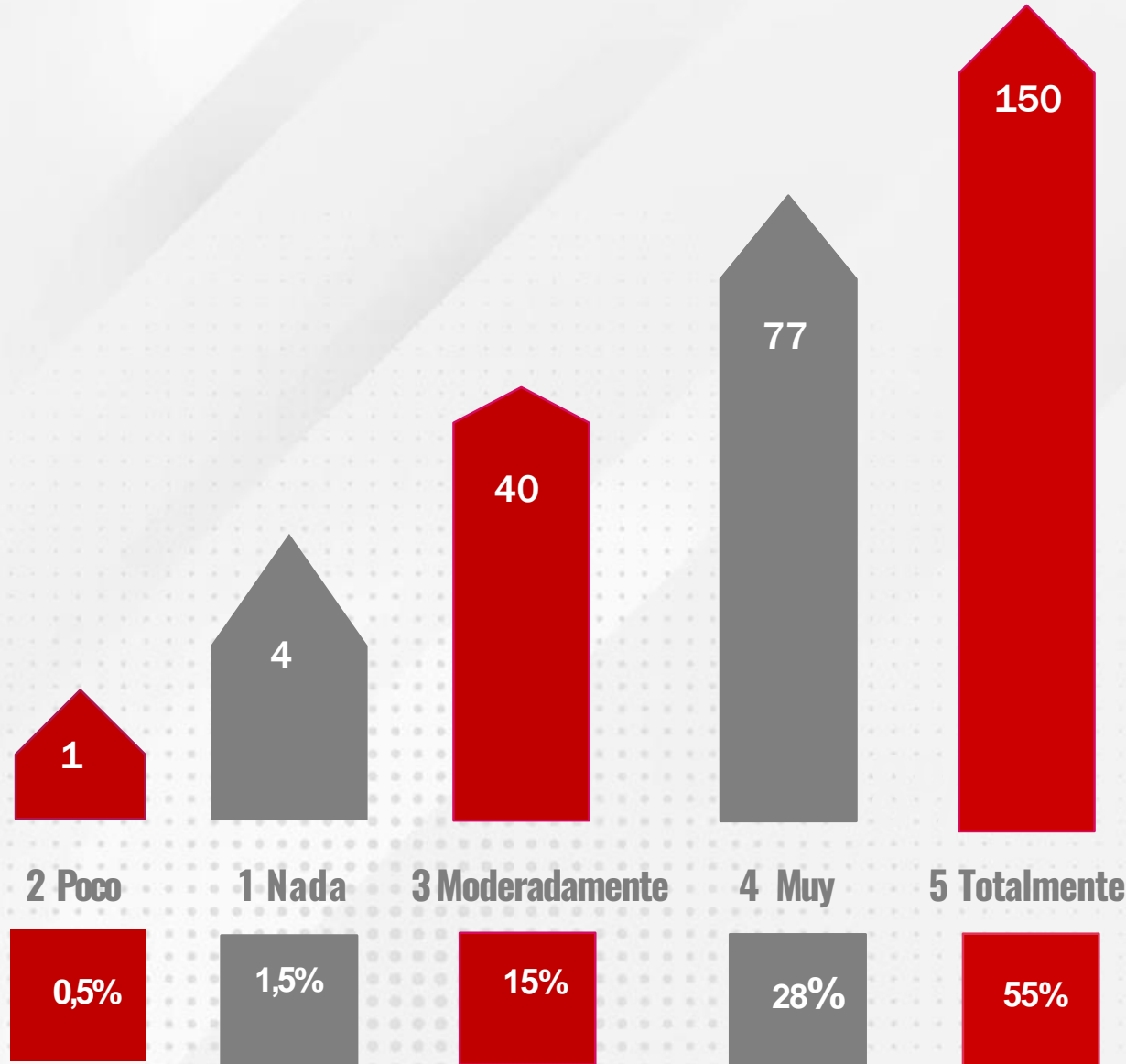
Esta variable evalúa que el ciudadano **comprenda las ideas expresadas** en las respuestas de manera **clara**.

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 **julio** con un **88,5%** de las respuestas. Por lo anterior, se puede concluir que se están **respondiendo las peticiones** en un **lenguaje comprensible** para la ciudadanía.

Con respecto a los resultados obtenidos para este periodo se evidencia **la oportunidad de mejora de la SDSCJ** para la implementación de la Política de Lenguaje Claro que permita generar respuestas a la ciudadanía con elementos lingüísticos de fácil comprensión .

Claridad

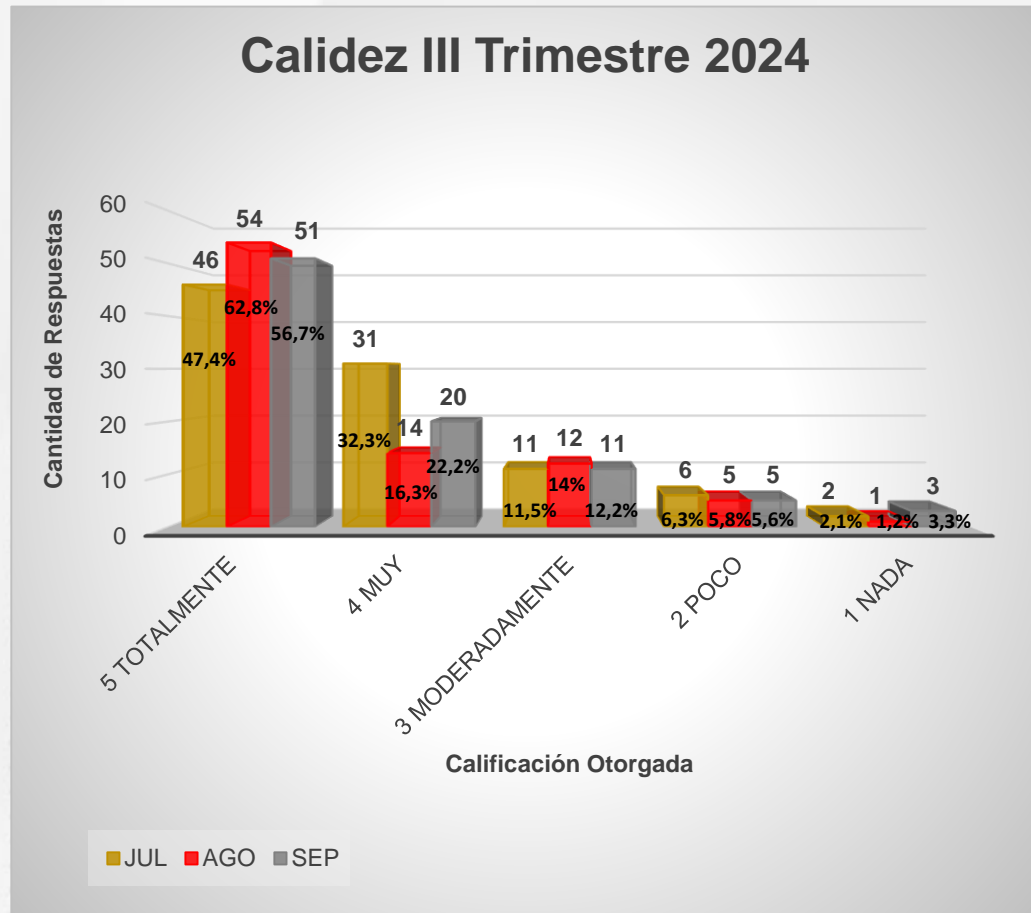
Claridad consolidada III trimestre del 2024



En cuanto a la Claridad de la información emitida por parte de la SDSCJ en las respuestas ciudadanas para el tercer trimestre del año 2024, encontramos que el **83%** 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 **4,4** sobre **5,0**.

Calidez



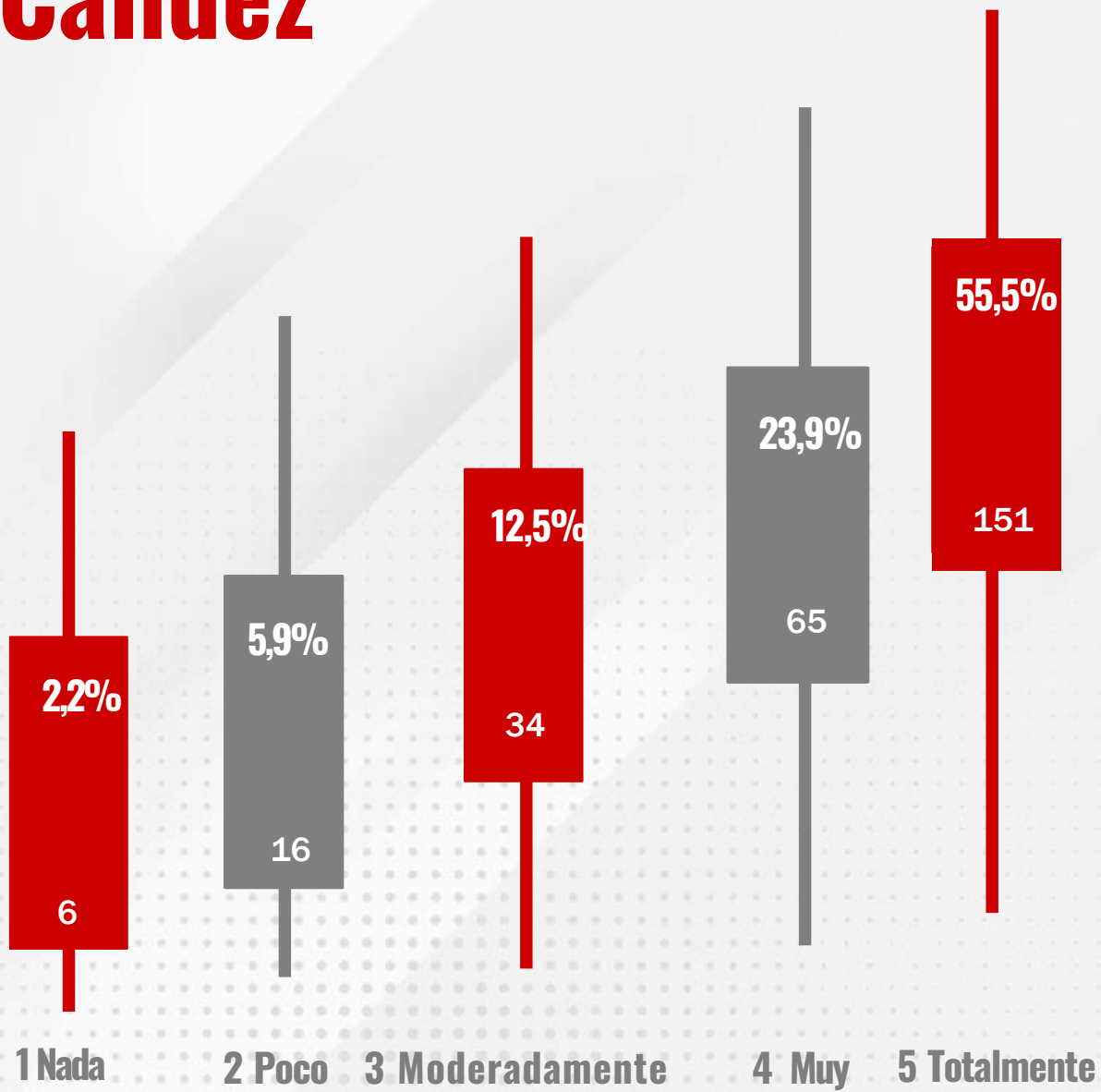
Fuente: Elaboración propia equipo ARC - Reporte Evaluación Institucional Consolidado III Trimestre 2024

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 tercer trimestre del año 2024, se evidencia que la dos mayores calificaciones corresponden a 5 Totalmente Cálido y 4 Muy Cálido respectivamente, resaltando el mes de **agosto** con los resultados más altos del trimestre: **79,1%**

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 III trimestre del 2024

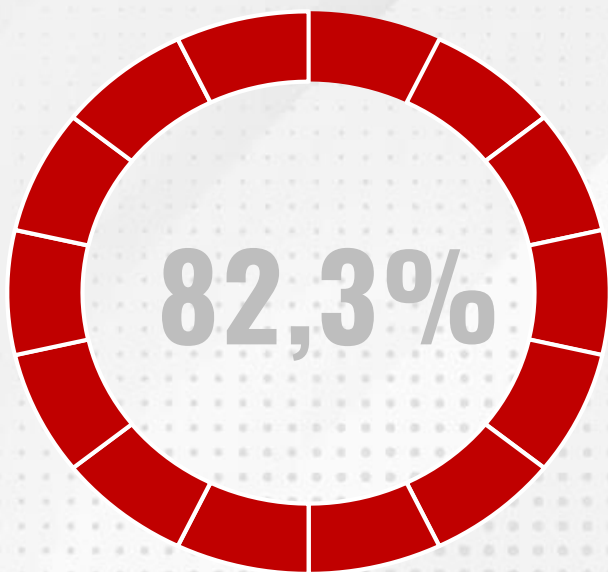
En cuanto a la calidez en las respuestas ciudadanas emitidas por la SDSCJ para el tercer trimestre del año 2024, encontramos que el **79,4%** de las respuestas generadas se ubicaron en las dos mayores calificaciones **5 Totalmente Cálido** y **4 Muy Cálido** respectivamente.

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 **4,2** puntos sobre **5,0**.

Oportunidad

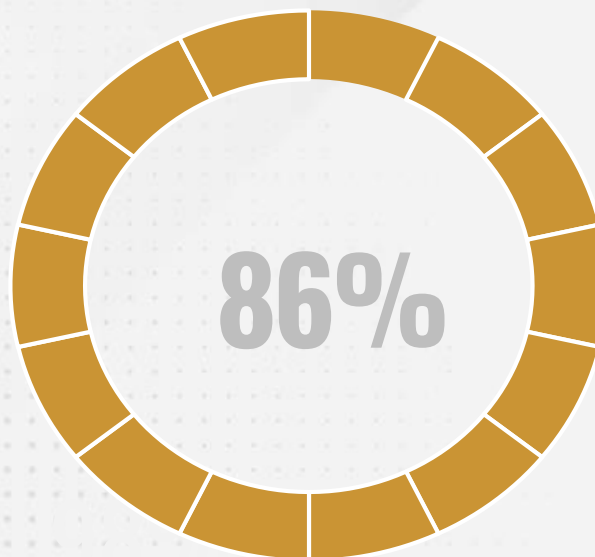
¿La respuesta cumplió con los plazos de ley establecidos para responderle a los peticionarios?

SI



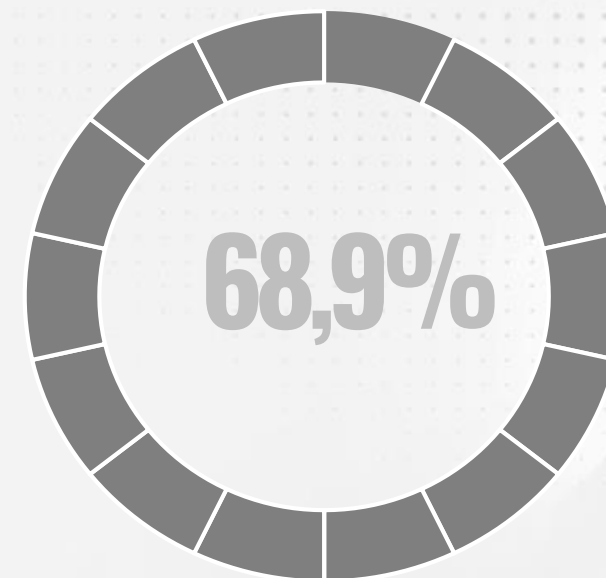
Julio

SI



Agosto

SI



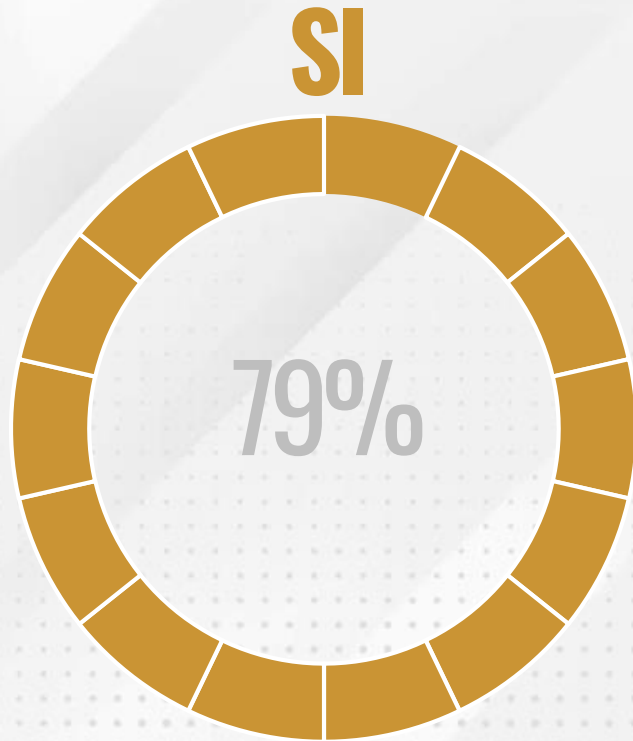
Septiembre

Oportunidad

- ➔ La oportunidad se refiere a **responder** dentro de los **plazos** establecidos por ley, en el menor tiempo posible.
- ➔ Teniendo en cuenta los resultados arrojados en las mediciones del I semestre del 2024, el Equipo de Atención y Relación con el Ciudadano como estrategia realiza de manera mensual la divulgación a través de mailing e intranet **El Ranking de Oportunidad**, con el fin de dar a conocer las dependencias con mayor oportunidad de atención a la peticiones radicadas por la ciudadanía, recordando que la oportunidad debe ser del **100% para dar cumplimiento a los términos de ley**.
- ➔ Así mismo, el Equipo de Atención y Relación con el Ciudadano viene realizando acompañamiento a las dependencias que han presentado de manera reiterativa extemporaneidad en las respuestas a la peticiones ciudadanas asignadas, a través de mesas de trabajo que permita identificar las razones que generan la atención fuera de los términos de ley y poder realizar acciones de mejora que permitan revertir estos resultados.

Oportunidad

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



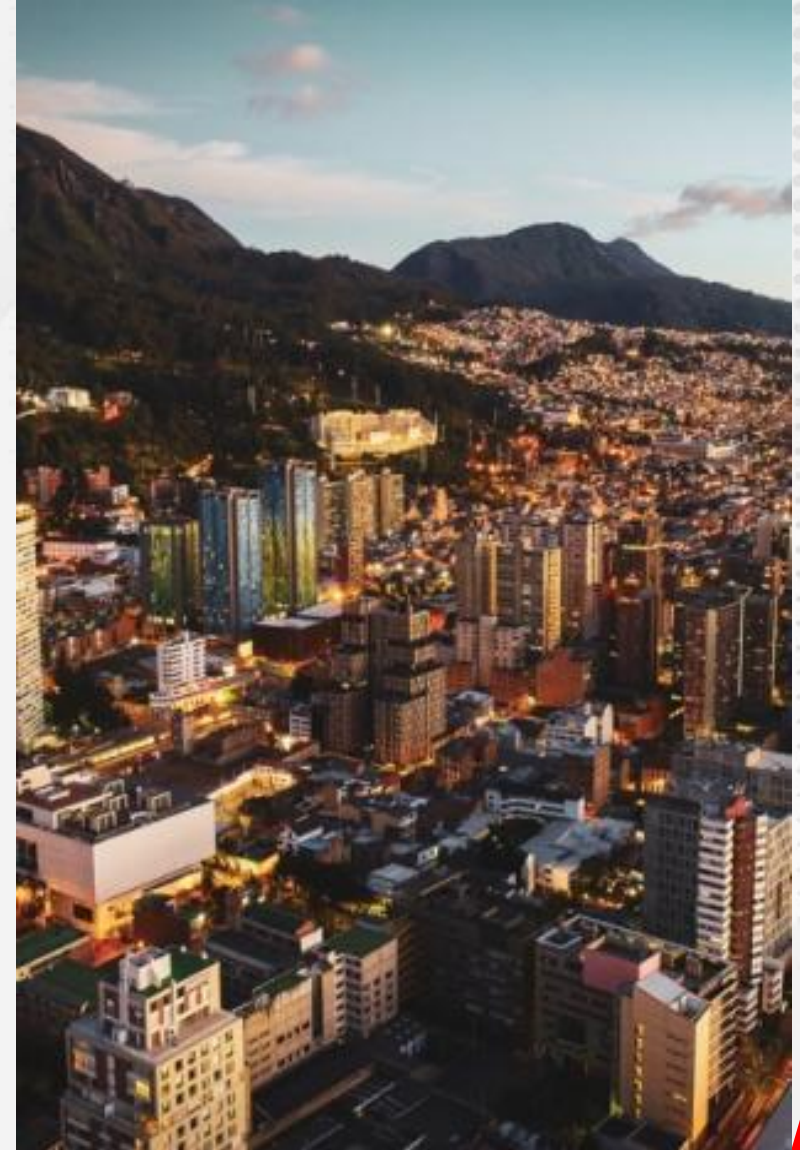
III TRIMESTRE DEL 2024

En términos generales, de la **base** seleccionada para el presente estudio (**272 respuestas**), correspondiente al tercer trimestre del 2024, fueron respondidas de manera oportuna **215** peticiones (**79%**), por su parte, **57** peticiones equivalentes al **21%** restante fueron respondidas de manera extemporánea dentro de las cuales **42 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 ARC continua realizando estrategias de acompañamiento 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 III 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.

