



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

**SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA**  
SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL  
EQUIPO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

Evaluación de las Respuestas a PQRS Emitidas por la Secretaría Distrital  
de Seguridad, Convivencia y Justicia.  
Periodo febrero - marzo de 2021

### INTRODUCCIÓN

Consolidar una gestión pública moderna, eficiente, transparente y participativa en materia de seguridad, convivencia y acceso a la justicia y que al mismo tiempo permita el ejercicio de los derechos y libertades de los ciudadanos del Distrito Capital, implica conocer la calidad de los productos, trámites y servicios que ofrecemos a los ciudadanos, en especial aquellos que son prestados y garantizados en el contexto del ejercicio del derecho fundamental de petición.

La anterior afirmación se reafirma a través de la jurisprudencia constitucional sobre éste derecho ciudadano, la cual reitera su doble finalidad: la de permitir que los ciudadanos eleven peticiones respetuosas a las autoridades y al mismo tiempo, garantizar una respuesta oportuna, eficaz, de fondo y congruente con lo solicitado.

Para procurar el alcance deseado, la Subsecretaría de Gestión Institucional, en cabeza del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano, se encuentra en fase de implementación de la presente herramienta para evaluar y medir la calidad de las respuestas que estamos entregando a nuestros peticionarios y de este modo, implementar mejoras para el aseguramiento de los derechos ciudadanos.

En este proceso de implementación, el presente documento, segundo de su clase, presenta los resultados de la medición de las respuestas emitidas en el periodo de febrero - marzo de 2021, evaluando diferentes criterios relacionados con la calidad, desde una óptica institucional y lo que es más importante, desde la experiencia ciudadana, aplicando una metodología adaptada de la utilizada por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá para que se ajuste a las necesidades y propósitos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Lo anterior, con el objetivo de conocer el impacto de nuestra gestión en los ciudadanos; detectar oportunidades de mejora; recomendar acciones correctivas; proveer información oportuna y confiable a la alta dirección y 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.

## Tabla de Contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>2</b>
<b>1. OBJETIVO</b> .....	<b>4</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>4</b>
<b>3. METODOLOGÍA</b> .....	<b>4</b>
<b>3.1. Tamaño de la Población Total</b> .....	<b>4</b>
<b>3.2. Muestra</b> .....	<b>4</b>
<b>3.2.1. Tipologías Involucradas</b> .....	<b>5</b>
<b>3.2.2. Canales de Origen</b> .....	<b>6</b>
<b>3.2.3. Dependencias Respondientes</b> .....	<b>7</b>
<b>3.3. Paso a Paso Metodológico</b> .....	<b>8</b>
<b>4. PERSPECTIVA CIUDADANA: Evaluación de la Experiencia con las Respuestas Recibidas</b> .....	<b>8</b>
<b>4.1. Utilidad de la Información Incluida</b> .....	<b>9</b>
<b>4.2. Claridad de la Información Entregada</b> .....	<b>11</b>
<b>4.3. Satisfacción frente a la Respuesta Obtenida</b> .....	<b>13</b>
<b>5. PERSPECTIVA INSTITUCIONAL: Evaluación de las Respuestas Entregadas</b> ...	<b>15</b>
<b>5.1. Coherencia</b> .....	<b>15</b>
<b>5.2. Claridad</b> .....	<b>17</b>
<b>5.3. Calidez</b> .....	<b>18</b>
<b>5.4. Oportunidad</b> .....	<b>21</b>
<b>6. CONCLUSIONES</b> .....	<b>22</b>
<b>7. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>23</b>

## 1. OBJETIVO

Evaluar criterios de satisfacción, coherencia, calidez, oportunidad y utilidad de la información entregada en las respuestas a los peticionarios la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia – SDSCJ, a tiempo de proveer de información confiable a la alta dirección y a los responsables del proceso para la toma de decisiones en pro de la calidad de nuestras respuestas y con ello, mejorar la confianza ciudadana, durante el periodo febrero – marzo de 2021.

## 2. ALCANCE

El presente estudio inicia con la selección de las peticiones que tenían obligatoriedad de respuesta que fueron resueltas durante el periodo comprendido entre el 1 de febrero al 31 de marzo de 2021; continua con la aplicación de dos metodologías para la medición de la calidad de las respuestas; sigue con el análisis de los resultados según los criterios de satisfacción, coherencia, calidez, oportunidad y utilidad de la información entregada y finaliza con el planteamiento de recomendaciones y acciones de mejora para procurar la calidad de las respuestas entregadas a los peticionarios de la SDSCJ.

## 3. METODOLOGÍA

### 3.1. Tamaño de la Población Total

Para seleccionar la población total, se tomaron las peticiones con obligatoriedad de respuesta y que fueron respondidas durante los meses de febrero y marzo del 2021; a esa base, posteriormente se extrajeron todas las solicitudes con respuesta a peticionarios anónimos, las respondidas en Cárcel Distrital y las que registraron como único dato de contacto alguna dirección física, es decir, las que no incluyeron información de e-mail y números telefónicos, lo que imposibilita el contacto respectivo; como resultado del procedimiento anterior, se determinó el marco muestral con una población total de 426 y 490 respuestas para estos dos meses respectivamente, para un total de 916 respuestas entregadas.

### 3.2. Muestra

Para determinar una muestra confiable, se realizó un muestreo aleatorio simple, al cual se le determinó un 96% de confianza y un margen de error del 9%; en consecuencia, el tamaño

## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

muestral mínimo obtenido fue de 92 encuestas efectivas aplicando la siguiente fórmula.

Las variables de descritas anteriormente, se definen de la siguiente fórmula:

$$n = \frac{Z^2 \sigma^2 N}{e^2(N-1) + Z^2 \sigma^2}$$

- $n$  = Tamaño de la muestra poblacional a obtener.
- $N$  = Tamaño de la población total. Corresponde al total de las peticiones que han sido cerradas dentro del periodo de estudio con respuesta definitiva, a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO.
- $\sigma$  = Desviación estándar de la población. En caso de desconocer este dato es común utilizar un valor constante que equivale a 0.5.
- $Z$  = Valor obtenido mediante niveles de confianza. Su valor es una constante, utilizaremos el 95% (1,96) que es el valor mínimo aceptado para considerar la investigación como confiable.
- $e$  = Límite aceptable de error muestral, utilizaremos el 9% (0.09).

Una vez realizadas las operaciones matemáticas, para el presente estudio se tomaron como muestra 93 respuestas para el mes de febrero y 96 más para marzo, lo que nos permite determinar un total de 189 respuestas analizadas.

A continuación, se caracterizan las peticiones incluidas en la muestra, teniendo en cuenta criterios de participación de las tipologías, canales de origen y dependencias respondientes; los estratos incluidos no poseen una participación calculada, por el contrario, son el resultado natural del muestreo aleatorio aplicado.

### 3.2.1. Tipologías Involucradas

La Tabla 1 evidencia la participación de las tipologías dentro de la muestra seleccionada; a este respecto, vale anotar la gran participación de las tipologías de interés general e interés particular para febrero y marzo, con 81,5% del total escogido.

Sin embargo, al realizar una mirada más general y exceptuando la tipología de Acceso a la Información (20 días hábiles), las demás que conforman la muestra (98,4%), están regidas con un tiempo de 30 días hábiles para emitir respuestas de fondo, esto, teniendo en cuenta los plazos estipulados en el Decreto 491 de 2020, por medio del cual el gobierno nacional adopta medidas de urgencia, en el marco de la pandemia, para garantizar la atención de las autoridades públicas.

## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

Tabla 1 Participación Muestral por Tipologías

Tipología	Total Febrero	%	Total Marzo	%	Total Bimestral	%
Petición de Interés General	24	25,8	27	28,1	51	27,0
Petición de Interés Particular	48	51,6	55	57,3	103	54,5
Felicitaciones	4	4,3	3	3,1	7	3,7
Queja	1	1,1	1	1,0	2	1,1
Reclamo	15	16,1	8	8,3	23	12,2
Solicitud Acceso a la Información	1	1,1	2	2,1	3	1,6
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>189</b>	<b>100</b>

Fuente: matriz consolidada del periodo con las solicitudes de obligatoriedad de respuesta.

Lo anterior debido a que la ley determina, a través de las tipologías, el plazo máximo que tienen las autoridades para resolver de fondo las peticiones que les competen.

El mejoramiento de la calidad de las respuestas debe garantizar el tiempo suficiente para la construcción de la contestación, por lo que las tipologías determinan un factor incidente en la capacidad operativa para las respuestas.

### 3.2.2. Canales de Origen

La Tabla 2 evidencia la participación de los canales dentro de la muestra seleccionada, destacando dos dominantes: el Canal Web con 38,6% y el Canal Escrito, con un 32,8%; ambos tipos sumando 71,4 de influencia en la muestra determinada.

Tabla 2 Participación Muestral por Canal de Origen

Canal de Origen	Febrero	%	Marzo	%	Total Bimestral	%
Presencial	1	1,1	0	0,0	1	0,5
Escrito	20	21,5	40	41,7	60	31,7
Teléfono	1	1,1	8	8,3	9	4,8
E-mail	3	3,2	1	1,0	4	2,1
Buzón	27	29,0	15	15,6	42	22,2
Web	41	44,1	32	33,3	73	38,6
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>189</b>	<b>100</b>

Fuente: matriz consolidada del periodo con las solicitudes con obligatoriedad de respuesta.

### 3.2.3. Dependencias Respondientes

La Tabla 3 muestra la participación de las dependencias que respondieron las peticiones sujetas del presente estudio, dentro de la muestra seleccionada; en ella, se destaca la Dirección de Acceso a la Justicia con el mayor porcentaje, 26,5% de las respuestas analizadas; de otro lado, en segundo lugar se ubica el Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo - C4 con 20,6% y en tercer lugar la dependencia de Código de Seguridad y Convivencia con el 18,5%, las otras dependencias realizan unas participaciones de menor grado como se muestra en la tabla.

Tabla 3 Participación Muestral por Dependencias

Dependencia Respondientes	Recibidas en Febrero	%	Recibidas en Marzo	%	Recibidas en el Bimestre	%
Código de Seguridad y Convivencia	16	17,2	19	19,8	35	18,5
Despacho Secretario de Seguridad	5	5,4	13	13,5	18	9,5
Dirección de Acceso a la Justicia	26	28,0	24	25,0	50	26,5
Dirección de Bienes para la S. C. y AJ	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Dirección de Gestión Humana	1	1,1	0	0,0	1	0,5
Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento	1	1,1	0	0,0	1	0,5
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	10	10,8	15	15,6	25	13,2
Dirección de Seguridad	7	7,5	6	6,3	13	6,9
Dirección Jurídica y Contractual	2	2,2	0	0,0	2	1,1
Dirección Financiera	0	0,0	1	1,0	1	0,5
Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo - C4	22	23,7	17	17,7	39	20,6
Oficina Análisis de la Información y Estudios Estratégicos	1	1,1	1	1,0	2	1,1
Subsecretaría de Gestión Institucional	2	2,2	0	0,0	2	1,1
<b>TOTAL</b>	<b>93</b>	<b>100</b>	<b>96</b>	<b>100</b>	<b>189</b>	<b>100</b>

Fuente: matriz consolidada del periodo con las solicitudes con obligatoriedad de respuesta

Este criterio, en cierta medida esboza la carga de gestión en lo que compete el proceso de responder peticiones ciudadanas, como también los ejes temáticos en los que se genera mayor impacto en los peticionarios.

### 3.3. Paso a Paso Metodológico

El siguiente análisis, sin duda revela valiosa información para determinar la calidad de las respuestas que la SDSCJ entrega a sus peticionarios, pues contiene las perspectivas de los dos actores que intervienen en el fin mismo del ejercicio del Derecho Fundamental de Petición; por un lado, el Peticionario, y por otro, quien responde, es decir la autoridad competente.

En ese sentido, para evaluar la *experiencia ciudadana con las respuestas a sus solicitudes*, se diseñó un cuestionario de tres preguntas de selección múltiple, que evaluó tres criterios diferentes: utilidad de la información incluida, lenguaje claro utilizado y la satisfacción ciudadana frente a la respuesta recibida.

Una vez definido el cuestionario, se establecieron tres estrategias para su aplicación: entrevista telefónica, aplicación vía correo electrónico y aplicación a través de mensaje de texto, las cuales deberían agotarse en dicho orden, hasta tanto se concretará la muestra correspondiente de respuestas efectivas al cuestionario planteado.

De este modo, se obtuvo una base de 93 peticionarios encuestado para el mes de febrero y 96 para marzo, en total 189, quienes representan el mismo número de peticiones que se evaluaron en la segunda parte de esta medición.

En desarrollo de esta segunda etapa de este estudio, el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano de la SDSCJ, en representación de la autoridad competente para atender y responder las 189 peticiones determinadas para este periodo, fue quien realizó la evaluación correspondiente.

Lo anterior, según la metodología adaptada e implementada en febrero del 2020 por esta secretaría; la cual tiene su origen en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Este método, consiste en evaluar los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, a partir de la lectura de las peticiones seleccionadas y sus respuestas correspondientes.

## 4. PERSPECTIVA CIUDADANA: Evaluación de la Experiencia con las Respuestas Recibidas

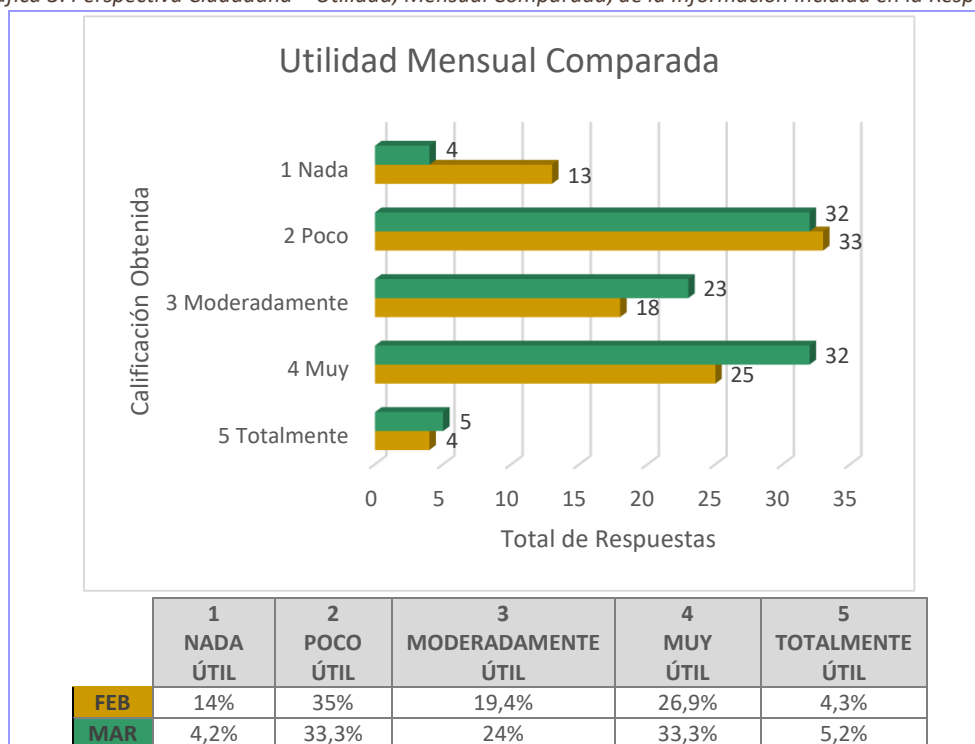
Este primer punto de análisis, recoge y evalúa aspectos como la utilidad de la información incluida en las respuestas enviadas, la claridad del mensaje recibido y la satisfacción frente a las respuestas; de este modo se determina la experiencia ciudadana con las respuestas de sus peticiones emitidas por la SDSCJ.

### 4.1. Utilidad de la Información Incluida

La utilidad de la información incluida en la respuesta ofrecida a los peticionarios permite conocer qué tan eficaz es nuestra respuesta frente a las necesidades de nuestros usuarios; da cuenta de nuestra habilidad para desempeñar nuestras competencias en la salvaguardia de los derechos de las personas y determina la coherencia entre lo solicitado y lo respondido.

La Gráfica 1, muestra la opinión ciudadana frente a la utilidad de la información incluida en sus respuestas por cada mes del periodo del presente estudio; la pregunta planteada fue: “De acuerdo a lo solicitado en la petición ¿Qué tan útil fue la información incluida en la respuesta?”

Gráfica 3: Perspectiva Ciudadana – Utilidad, Mensual Comparada, de la Información Incluida en la Respuesta



A primera vista se observa un comportamiento similar en los meses de febrero y marzo, sobre todo si notamos que las mayores cantidades de respuestas se ubicaron en la calificación 2 Poco Útil y la 4 Muy Útil; sin embargo, el mayor porcentaje en este punto fue para marzo, con una diferencia porcentual de 4,7 puntos sobre febrero.

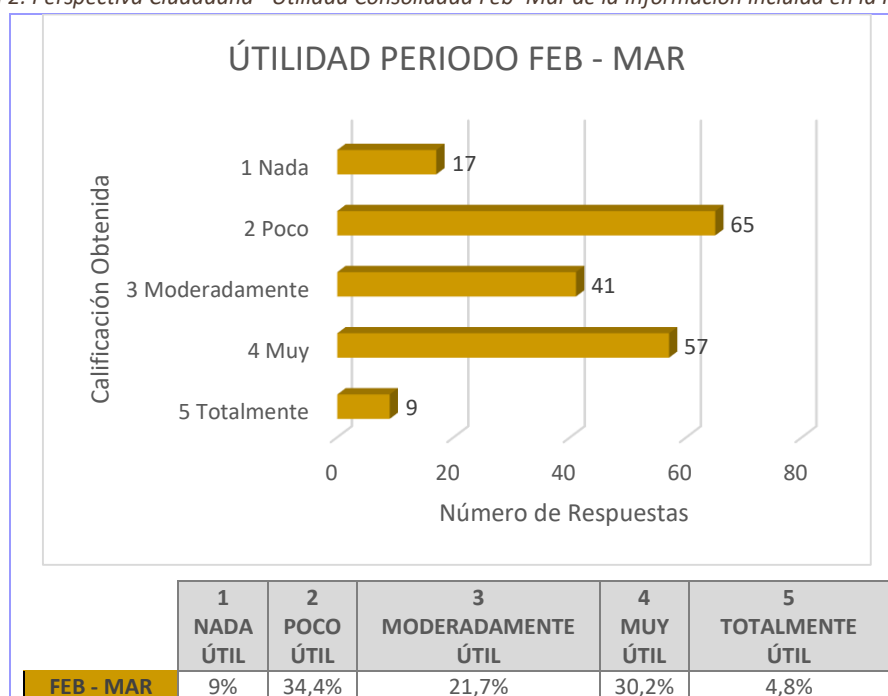
De igual forma, al comparar las calificaciones 1 Nada Útil y 5 Totalmente Útil, donde se concentró para ambos meses el menor número de respuestas, se podría

## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

intuir una tendencia negativa, al considerar la diferencia porcentual de 8,7 puntos porcentuales a favor de la nota 1 Nada Útil. La diferencia porcentual en este ítem se da a favor de febrero con una diferencia de 10 puntos sobre marzo.

De otro lado, la Gráfica 2 consolida el comportamiento del periodo estudiado y brinda una visión más general del comportamiento de la percepción ciudadana frente a la utilidad de la información incluida por la SDSCJ en las respuestas ofrecidas.

Gráfica 2: Perspectiva Ciudadana - Utilidad Consolidada Feb-Mar de la Información Incluida en la Respuesta



En este punto podemos observar que el mayor número de respuestas negativas se concentran en la nota 2 Poco Útil, y al sumarla con la nota 1 Nada Útil, obtendríamos 44,4% de preferencia negativa por parte de los peticionarios encuestados, esto sin tener en cuenta el 21,7% de la nota 3 Moderadamente Útil, la cual cumple una función neutral de cara a las preferencias. Así las cosas, si calculamos la diferencia con los porcentajes de las calificaciones mayores (35%) se inclinaría la balanza hacia el espectro negativo, con 9,4 puntos porcentuales de diferencia.

Desde otra óptica, al promediar las calificaciones ciudadanas para evaluar la utilidad de la información que se incluyó en las respuestas recibidas de sus peticiones, se obtuvo un resultado de 3,1 sobre cinco.

## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

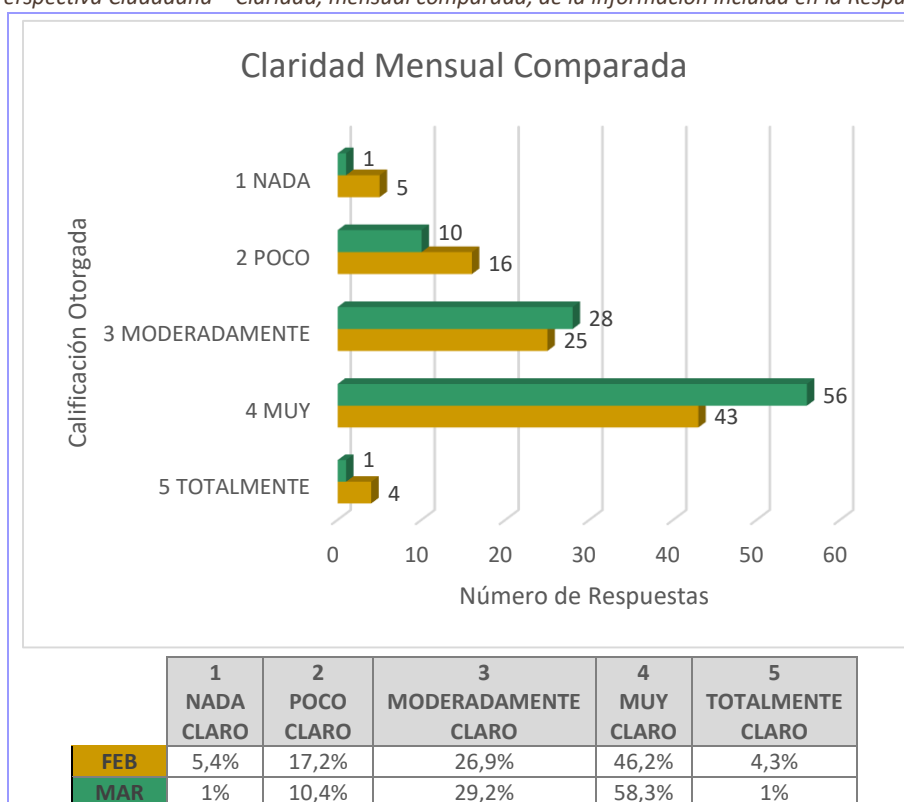
Analizando las consideraciones realizadas hasta ahora, sobre la percepción ciudadana frente a la información que se incluye en las respuestas que reciben por parte de la SDSCJ, podemos afirmar que para los ciudadanos la información contenida en este tipo de comunicaciones es apenas aceptable, con una leve tendencia a la baja.

### 4.2. 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, las acciones desarrolladas, las razones tenidas en cuenta y demás aspectos que enmarcan las actuaciones administrativas. Este ítem es muy importante, pues garantiza que el mensaje que recibe el receptor se decodifique correctamente.

La Gráfica 3 muestra la opinión ciudadana frente a la claridad de la información incluida en las respuestas recibidas por cada mes del periodo del presente estudio; la pregunta planteada fue: “¿La información proporcionada en la respuesta fue clara?”

Gráfica 3: Perspectiva Ciudadana – Claridad, mensual comparada, de la información incluida en la Respuesta Recibida



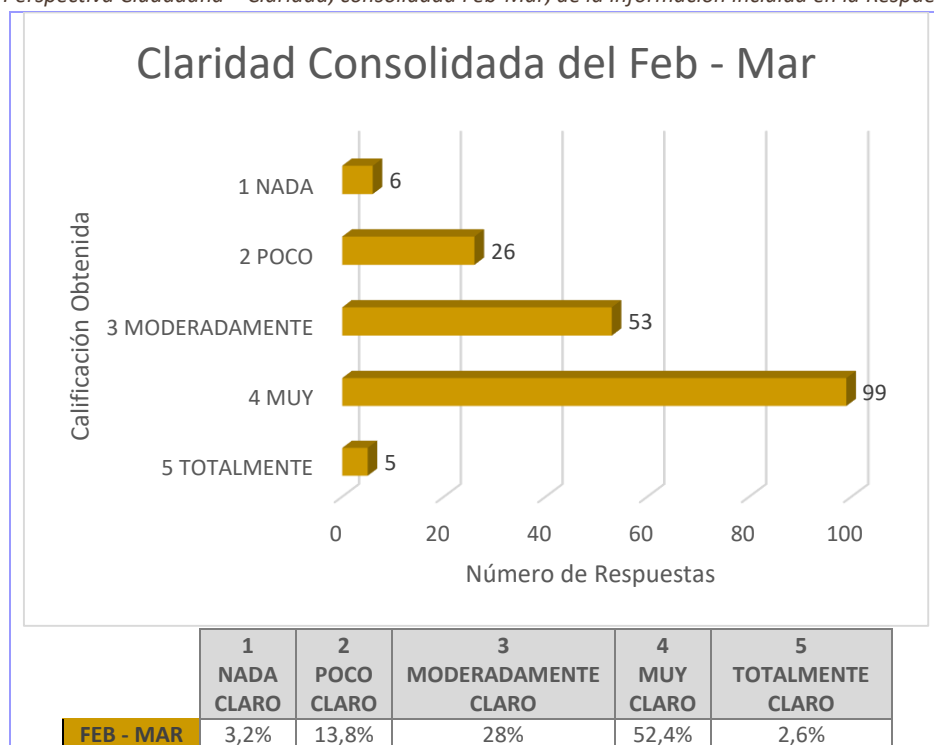
## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

Los resultados obtenidos, permiten ilustrar una gran coincidencia entre las preferencias en las calificaciones asignadas por los peticionarios, donde se destaca la opción 4 Muy Clara, otorgando los puntos más altos (43-46,2% y 56-58,3%) de las respuestas escogidas para febrero y marzo respectivamente.

La preferencia anteriormente descrita, permite esbozar un panorama positivo frente a la comprensión de la información entregada por parte de los ciudadanos para ambos meses; eso sí, con una leve preponderancia de marzo sobre febrero.

Así también, la Gráfica 4 consolida el comportamiento del periodo estudiado y brinda una visión más general sobre la percepción ciudadana frente a la claridad de la información incluida por la SDSCJ en las respuestas ofrecidas.

Gráfica 4: Perspectiva Ciudadana – Claridad, consolidada Feb-Mar, de la información incluida en la Respuesta Recibida



En este punto, se confirma lo demostrado en la gráfica anterior, pues posee casi que la misma estructura de la gráfica analizada anteriormente.

Aquí se observa que un 52,4% de los encuestados evaluaron la claridad de la información con la cuarta opción de respuesta y otro 2,6% optaron por la calificación cinco, permitiendo un total del 55% del total de las encuestas en los dos puntajes

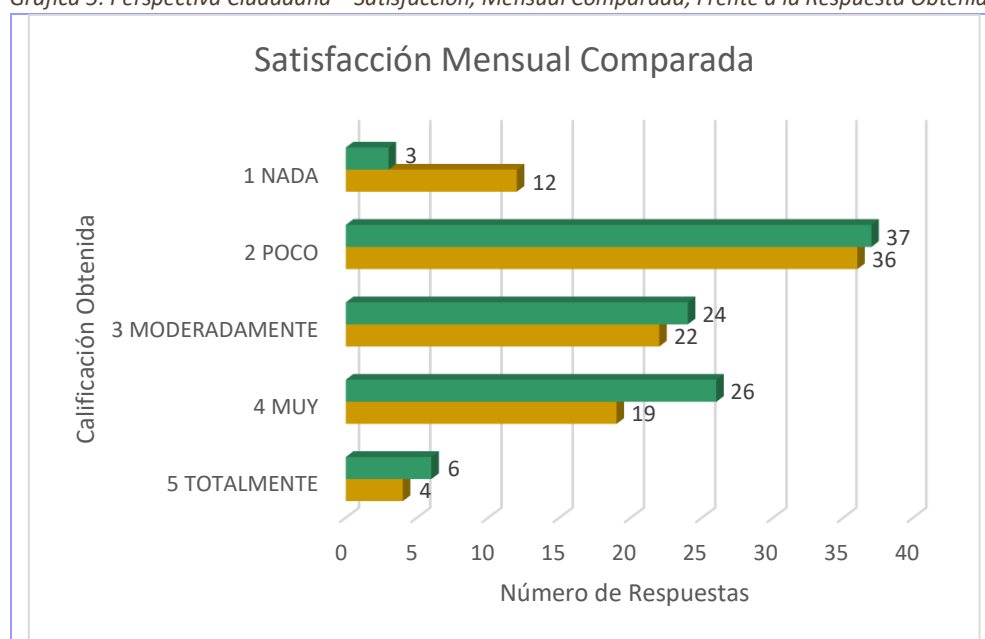
más altos posibles y al comparar dicho porcentaje con los dos puntajes menores (17%), calculamos una diferencia positiva de 38 puntos porcentuales. Sin embargo, este ítem alcanzó un promedio de calificación de 3,4 sobre cinco, el cual no fue superior quizás por el 28% que eligió la nota intermedia.

Teniendo en cuenta las consideraciones realizadas hasta ahora, sobre la percepción ciudadana frente a la claridad de la información que se incluye en las respuestas recibidas por parte de la SDSCJ, se puede afirmar que la balanza se inclina levemente a favor de la claridad del lenguaje empleado en las respuestas, por lo que aún hay mucho espacio para ganar en pro de la claridad de la información entregada.

### 4.3. 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 decanta en gran medida el cumplimiento de las expectativas de los peticionarios generando aprobación o desaprobación en la gestión administrativa distrital. En este sentido la Gráfica 5 ilustra el comportamiento mensual del periodo estudiado sobre la satisfacción de los peticionarios frente a las respuestas entregadas por la SDSCJ. La pregunta formulada para tal fin fue: *¿La información proporcionada en la respuesta fue clara?*

Gráfica 5: Perspectiva Ciudadana – Satisfacción, Mensual Comparada, Frente a la Respuesta Obtenida

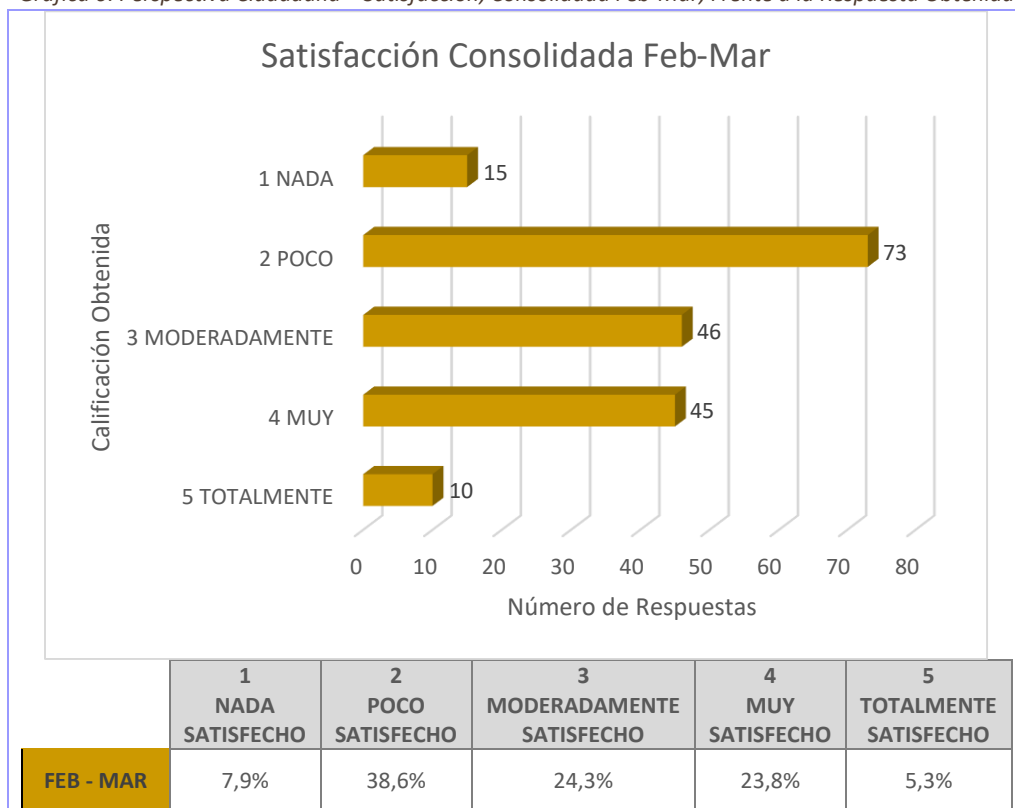


## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

	1 NADA SATISFECHO	2 POCO SATISFECHO	3 MODERADAMENTE SATISFECHO	4 MUY SATISFECHO	5 TOTALMENTE SATISFECHO
<b>FEB</b>	12,9%	38,7%	23,7%	20,4%	4,3%
<b>MAR</b>	3,1%	38,5%	25%	27,1%	6,3%

Los resultados ilustrados muestran un comportamiento similar entre ambos meses de cara a la satisfacción de los peticionarios que recibieron respuestas por parte de la SDSCJ en ese periodo, pues, se destaca prácticamente la misma preferencia por la calificación 2 Poco Satisfecho y en 3 Moderadamente Satisfecho. Además, llama la atención la diferencia planteada en la calificación 1 Nada Satisfecho, con una ventaja porcentual de febrero sobre marzo de 9 puntos.

Gráfica 6: Perspectiva Ciudadana – Satisfacción, Consolidada Feb-Mar, Frente a la Respuesta Obtenida



Por su parte la Gráfica 6, la cual consolida el resultado del periodo de estudio, ilustra un 45% de las dos notas más bajas frente al 29,1% de las más positivas, lo cual arroja una diferencia porcentual de 15,9 puntos en favor de las calificaciones negativas, en consecuencia, esboza una tendencia poco alentadora frente a la satisfacción esperada, ello se confirma con la calificación promediada de 2,8 sobre cinco.

En este orden de ideas, pareciera que los resultados de la evaluación de los criterios de utilidad y claridad de la información incluida en las respuestas, influyeron directamente en la baja valoración en términos de satisfacción final de los peticionarios de la SDSCJ.

### 5. PERSPECTIVA INSTITUCIONAL: Evaluación de las Respuestas Entregadas

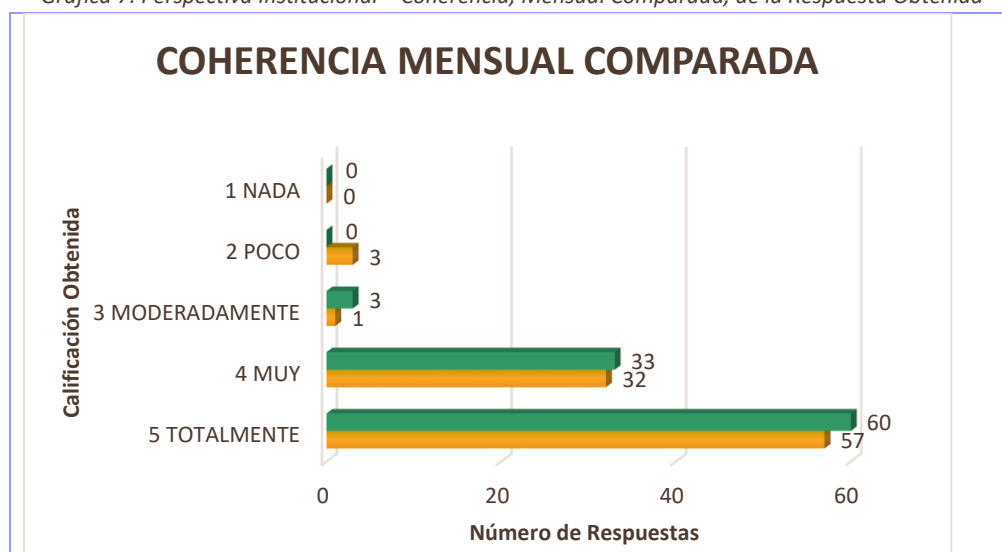
La perspectiva institucional permite descubrir nuevos resultados sobre los criterios de coherencia y claridad de la información incluida en las respuestas desde una perspectiva diferente; además incluye y evalúa dos nuevas variables: la calidez del lenguaje utilizado y la oportunidad de las respuestas.

Todo lo anterior, desde el rol del servidor público, para ilustrar un contexto en torno a las variables que influyen en la satisfacción de los ciudadanos. Dicho ejercicio lo realiza el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano, donde se califican los criterios descritos de las mismas respuestas evaluadas por los ciudadanos.

#### 5.1. 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, es decir, ésta será mayormente coherente si se responde lo que se pregunta o solicita.

Gráfica 7: Perspectiva Institucional – Coherencia, Mensual Comparada, de la Respuesta Obtenida

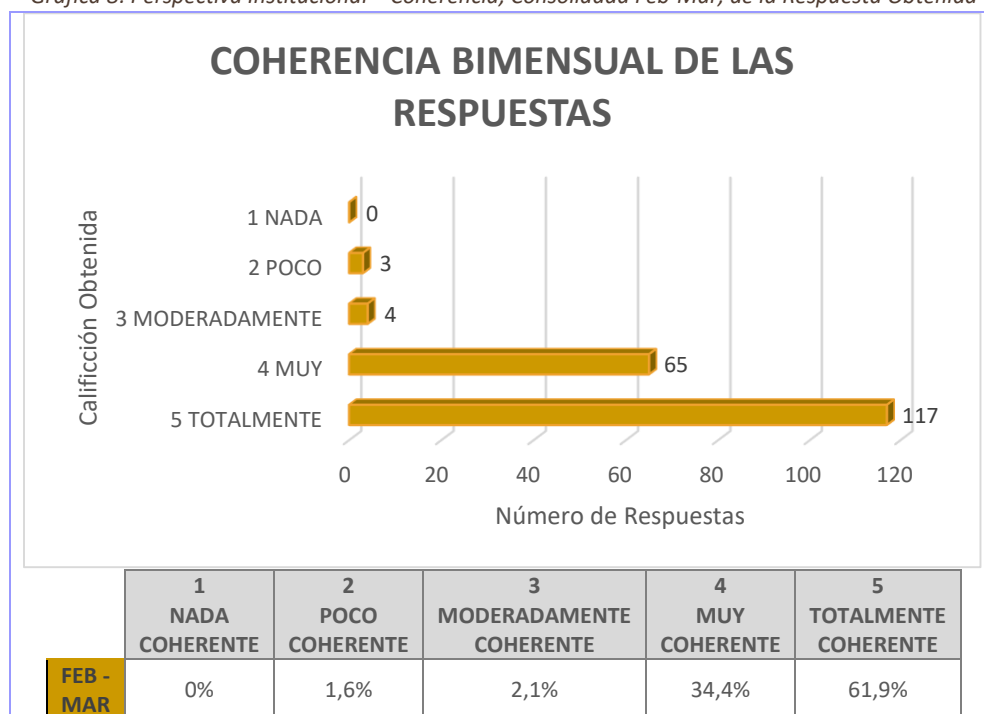


## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

	1 NADA COHERENTE	2 POCO COHERENTE	3 MODERADAMENTE COHERENTE	4 MUY COHERENTE	5 TOTALMENTE COHERENTE
<b>FEB</b>	0%	3,2%	1,1%	34,4%	61,3%
<b>MAR</b>	0%	0%	3,1%	34,4%	62,5%

Los resultados mensuales obtenidos muestran gran similitud entre la coherencia verificada en las respuestas dadas en el mes de febrero y marzo, allí se destaca que el 95,7% de las respuestas de febrero se ubicaron en las dos escalas superiores, de igual manera en febrero, incluso con un porcentaje mayor, 96,9%.

Gráfica 8: Perspectiva Institucional – Coherencia, Consolidada Feb-Mar, de la Respuesta Obtenida



La versión consolidada grafica el comportamiento de las respuestas en los puntos más altos de las calificaciones; con un 61,9% de coherencia total en las comunicaciones enviadas. En segundo lugar, se encontró que un 34,4% de las respuestas guardan un alto grado de coherencia, sin embargo, no se encontraron algunos elementos suficientes para una calificación mayor.

En las tres calificaciones inferiores vemos como se distribuye el 3,7% de las respuestas, las cuales representan aquellas respuestas verificadas que presentaron dificultades para responder al

## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

objeto de las solicitudes expresadas por los ciudadanos. De otro lado, la calificación promedio obtenida de este criterio fue de 4,6 sobre cinco.

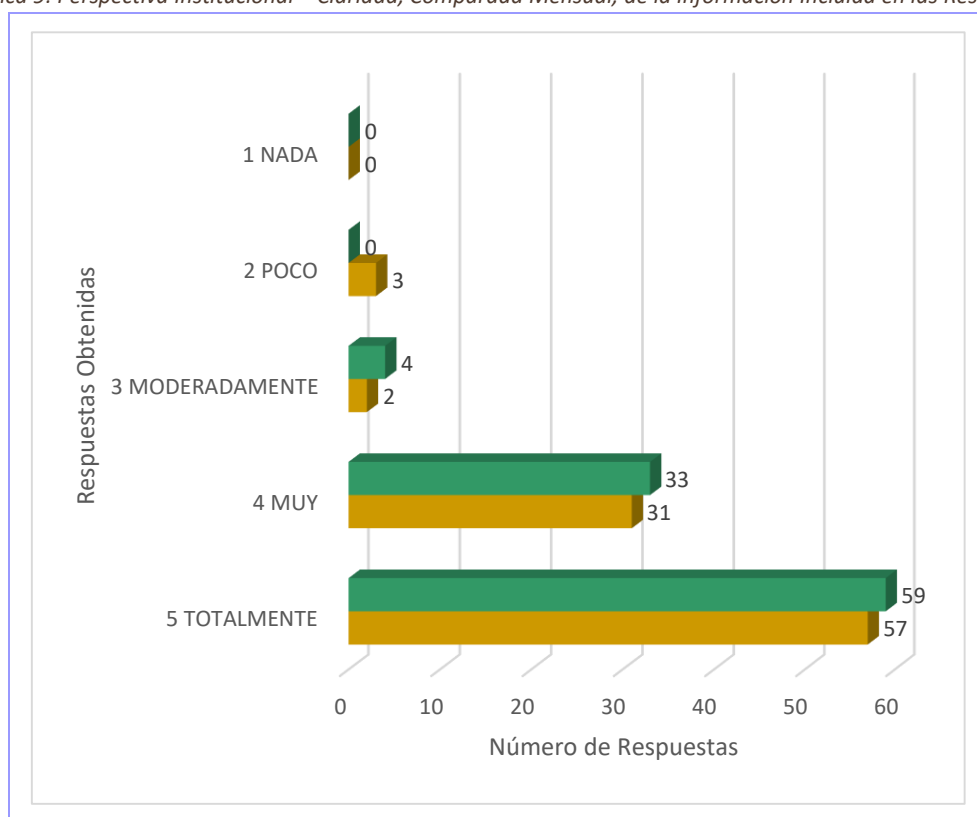
### 5.2. Claridad

Que los servidores públicos verifiquen con una mirada crítica, la claridad de la información entregada en las respuestas que elaboran, les permite considerar su habilidad para transmitir en lenguaje claro, la información solicitada, las acciones desarrolladas, las razones tenidas en

cuenta y demás aspectos que enmarcan su quehacer como respondientes de peticiones ciudadanas.

Este ítem es muy importante, pues garantiza que el mensaje que recibe el receptor se decodifique correctamente, es decir que el ciudadano entienda las ideas expresadas en las respuestas.

Gráfica 9: Perspectiva Institucional – Claridad, Comparada Mensual, de la Información Incluida en las Respuesta

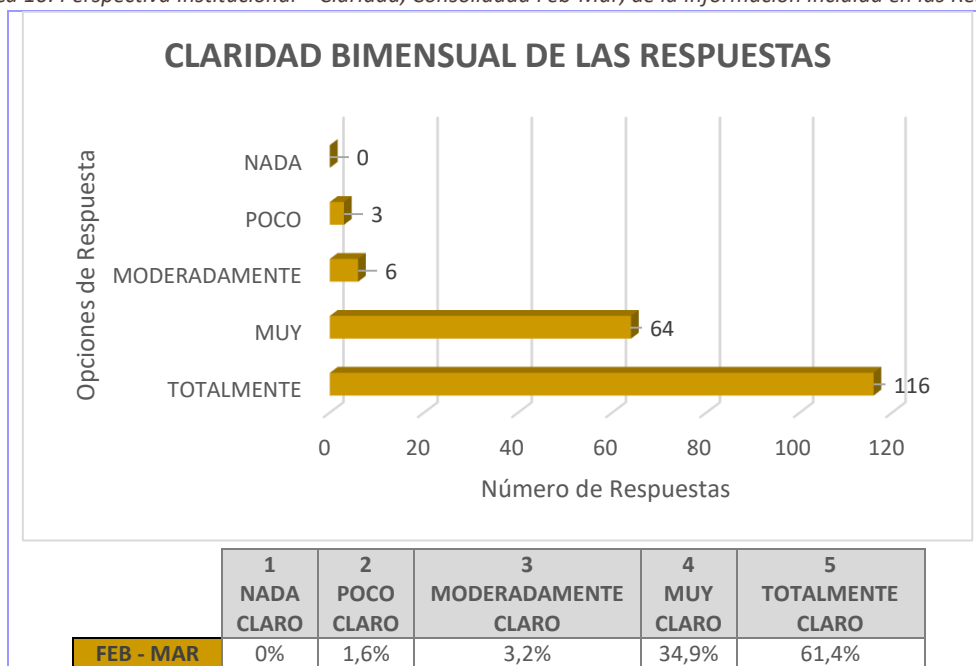


## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

	1 NADA CLARO	2 POCO CLARO	3 MODERADAMENTE CLARO	4 MUY CLARO	5 TOTALMENTE CLARO
<b>FEB</b>	0%	3,2%	2,2%	33,3%	61,3%
<b>MAR</b>	0%	0%	4,2%	34,4%	61,5%

Aunque muy similar el comportamiento en ambos meses, la balanza se inclina levemente a marzo, pues en ese mes no se registró ninguna calificación en las opciones más bajas, contrario a febrero que registró tres calificaciones en la opción 2 Poco Clara.

Gráfica 10: Perspectiva Institucional – Claridad, Consolidada Feb-Mar, de la Información Incluida en las Respuesta



El resultado muestra que nueve (4,8%) peticiones de las 189 revisadas, evidenciaron elementos que dificultan la comprensión de los peticionarios respectivos. Sin embargo, la medición de este criterio presenta un balance positivo debido a que 96,3% de las respuestas se ubicaron en las dos escalas más altas de las calificaciones. En consecuencia, de los resultados descritos anteriormente, la calificación de 4,6 sobre cinco es algo que no sorprende para este periodo evaluado.

### 5.3. Calidez

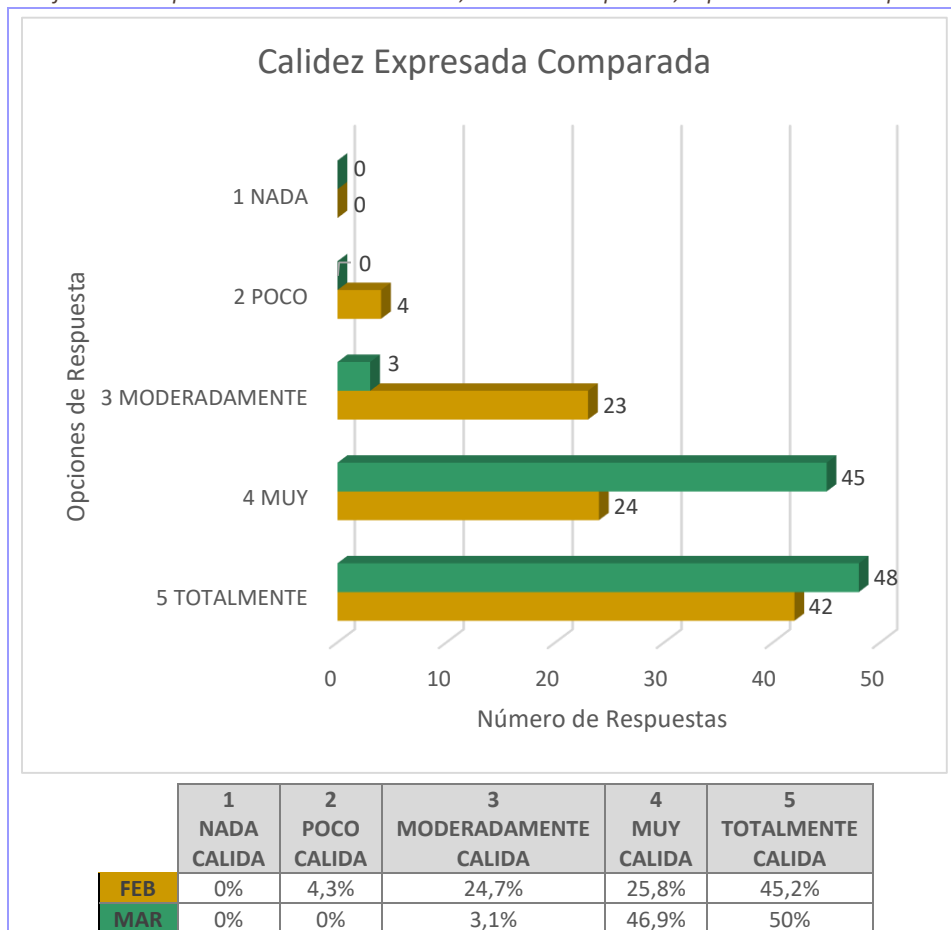
El criterio de Calidez se refiere a esos recursos lingüísticos usados en los textos que permitan denotar un trato respetuoso, digno y amable frente a un receptor, que en

## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

este caso son los peticionarios; en resumen, se refiere a una comunicación con suficientes expresiones de respeto y amabilidad para generar en el lector la sensación de gran valoración.

La siguiente gráfica ilustra el comportamiento mensual, durante el periodo evaluado, de la percepción ciudadana frente a la calidez de las respuestas emitidas por la SDSCJ.

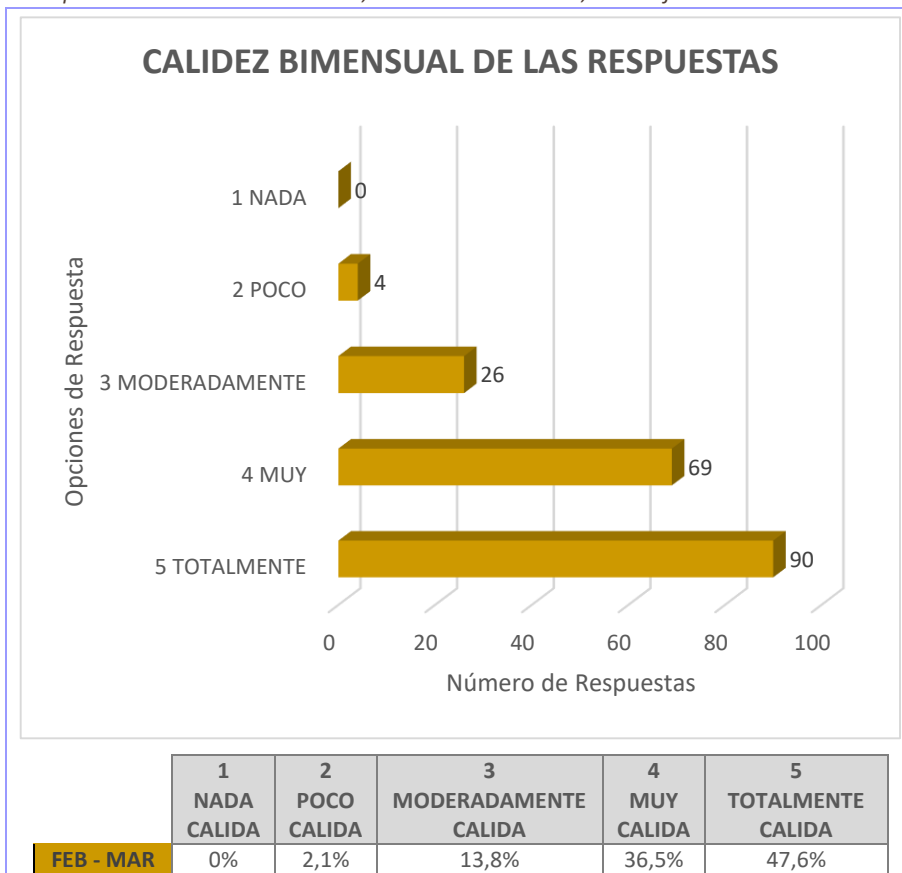
Gráfica 11: Perspectiva Institucional – Calidez, Mensual Comparada, expresada en las Respuesta



Al respecto, se ilustra una notable variación en el mes de marzo frente a la opción de calificación 3 Moderadamente Cálido, la cual es menor por 20 calificaciones. Este fenómeno permite que dichas calificaciones se ubiquen en los dos puntos superiores de la tabla, permitiendo mejor desempeño de la calidez en marzo que en febrero.

## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

Gráfica 12: Perspectiva Institucional – Claridad, Consolidada Feb-Mar, de la Información Incluida en las Respuesta



La Gráfica 12, consolida los resultados obtenidos frente a la calidez expresada en las respuestas durante todo el periodo Feb-Mar, ésta, destaca una notable concentración de respuestas en los puntajes 5 Totalmente Cálida y 4 Muy Cálida la cual infiere que un 84,1% del total de las respuestas evaluadas contienen suficientes elementos lingüísticos que harían las respuestas más cálidas, respetuosas y en general más humanas.

De otro lado, un 15,9% del total de respuestas analizadas institucionalmente, ofrecen algunas debilidades frente al uso de un lenguaje cordialmente cálido.

No obstante, el puntaje promedio resultado de la evaluación de este criterio es de 4,3.

### 5.4. Oportunidad

La oportunidad es uno de los criterios que más relación tiene con la calidad en la gestión del servicio y atención a la ciudadanía, pues compromete el factor tiempo, el cual debe ser apropiado para evitar daños irreparables o la vulneración de los derechos ciudadanos.

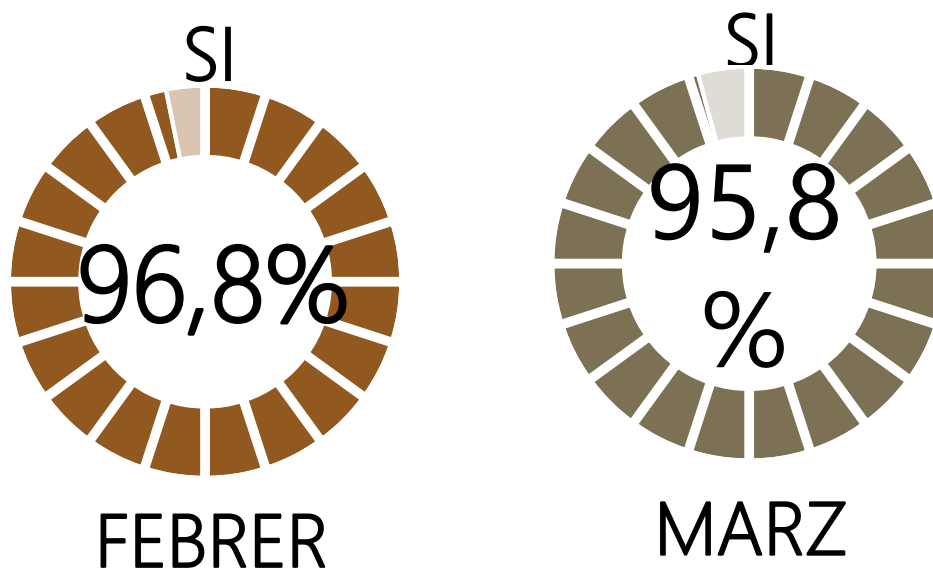
En el ejercicio del derecho de petición, se refiere a la emisión de las respuestas dentro de los términos establecidos por las tipologías dadas por Ley.

El incumplimiento de estos términos puede ser un indicador de la eficiencia del proceso y abre puertas para el inicio de acciones constitucionales.

A continuación, los resultados obtenidos por la muestra evaluada de 189 peticiones para el periodo Feb-Mar de 2021.

Gráfica 13: Perspectiva Institucional - Comparativo Mensual de la Oportunidad de las Respuesta

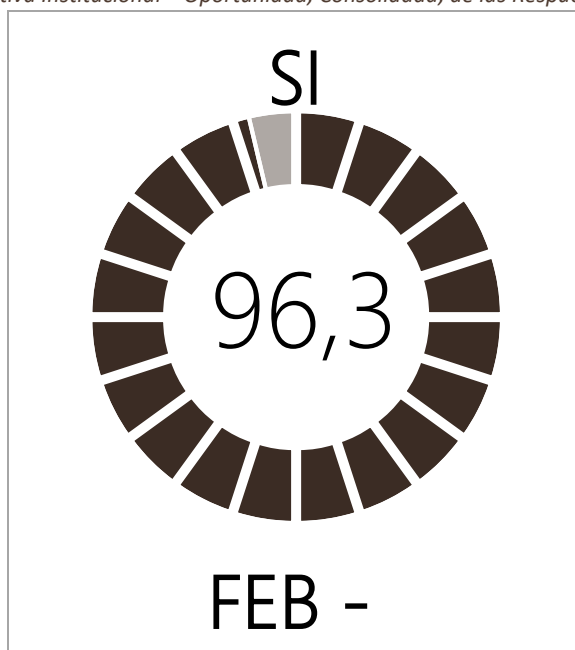
**¿La respuesta respetó los términos de Ley establecidos para responderle a los peticionarios?**



## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

Observando el comportamiento de la oportunidad de febrero, solamente tres peticiones de la muestra seleccionada para febrero (93) fueron respondidas fuera de los términos establecidos – una de la Dirección Jurídica y dos de la Dirección de Seguridad-, de igual forma aconteció en marzo (96), donde se registraron cuatro peticiones extemporáneas –Tres de la Dirección de Seguridad y una de la Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana-, lo que explica los porcentajes obtenidos de cumplimiento.

Gráfica 14: Perspectiva Institucional – Oportunidad, Consolidada, de las Respuesta periodo Feb-Mar



En términos generales, de la base seleccionada para el presente estudio (189), durante el periodo Feb-Mar fueron respondidas de forma extemporánea un total de siete peticiones equivalentes al 3,7% de total de peticiones evaluadas; en consecuencia, el porcentaje de oportunidad descrito en la Gráfica 14.

## 6. CONCLUSIONES

1. El estudio realizado para medir la percepción ciudadana frente a la utilidad de la información incluida en sus respuestas obtuvo una valoración de 3,1 sobre cinco; ello demuestra que un gran cúmulo de las respuestas evaluadas incluyeron más información de la requerida por los peticionarios y porque no se dan respuestas de fondo a las peticiones generando los traslados respectivos.

## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

En este punto es importante relacionar la valoración institucional frente a la coherencia, la cual se calificó con un 4,6; es decir que, las respuestas emitidas sí guardan estrecha relación con el objeto de sus peticiones respectivas, situación que descarta la incoherencia y más bien decanta el trámite de solicitudes a otras entidades.

2. A juzgar por los resultados (3,4 sobre cinco) sobre el criterio de claridad de la información, la mayoría de los ciudadanos encuestados consideraron que las respuestas fueron comprensibles en cierta medida, aunque con ciertas dificultades para su entendimiento total; otro tanto, (45%) expresaron mayores dificultades para la decodificación de los mensajes que se incluyen en la respuesta.

Por su parte, la evaluación institucional que evaluó este mismo criterio, lo calificó con 4,6 sobre cinco; ello demuestra que los servidores públicos y los ciudadanos están en diferentes niveles para evaluar la comprensión de las comunicaciones; en ese sentido, la responsabilidad es de la SDSCJ para nivelar la expresión escrita a un lenguaje más claro y comprensible para los ciudadanos.

3. En líneas generales, la percepción de satisfacción de los peticionarios con las respuestas recibidas por parte de la SDSCJ no es positiva; la aseveración anterior, a pesar del 29,1% de usuarios que, en algún grado, se manifestaron de manera positiva, incluso en la evaluación de otros criterios como la utilidad y la claridad.

Al respecto, podrían influir negativamente otros factores como la oportunidad, pues a pesar del alto porcentaje de oportunidad de la muestra, 96,3%, el promedio de días empleado para responder, es mayor al acostumbrado debido a los nuevos términos de la Ley Decreto 491 de 2020, lo que no es favorable para los ciudadanos en términos de rapidez de las respuestas. Del mismo modo, el tramitar traslados a otras entidades redundante en la espera ciudadana.

## 7. RECOMENDACIONES

1. Desarrollar una estrategia de comunicación, que muestre claramente a los ciudadanos y servidores públicos de otros sectores, las competencias de la secretaría de seguridad, para que ellos sepan hasta donde van nuestras competencias y para que realicen peticiones afines al quehacer de la SDSCJ y para que los traslados que se surtan sean más efectivos.

## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

2. Validar 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.
3. Realizar una estrategia de traducción de las plantillas utilizadas a Lenguaje Claro.
4. Establecer en el Sistema de Gestión Documental un indicador para las respuestas que indique si el documento de salida es un traslado o una respuesta de fondo por tratarse de un tema de nuestra competencia.
5. Implementar acciones para la sensibilización y humanización del trabajo realizado en las dependencias, específicamente cuando se están proyectando las respuestas a los peticionarios.
6. Socializar el procedimiento de gestión de peticiones para unificar la gestión realizada y con ello la calidad de las respuestas, incluyendo los traslados que tengan que realizarse desde las dependencias.

**Elaboró:** Luis Carlos Gómez Camargo - Profesional Universitario - Subsecretaría de Gestión Institucional  
**Revisó:** Angélica Bibiana Castro – Profesional Contratista - Subsecretaría de Gestión Institucional  
Claudia Ximena Hormaza - Profesional Contratista - Subsecretaría de Gestión Institucional