



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 abril - junio 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, tercero de su tipo, presenta los resultados de la medición de las respuestas emitidas en el segundo trimestre 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

INTRODUCCIÓN	2
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. METODOLOGÍA	4
3.1. Tamaño de la Población Total	4
3.2. Muestra	4
3.2.1. Tipologías Involucradas.....	5
3.2.2. Canales de Origen	6
3.2.3. Dependencias Respondientes	7
3.3. Paso a Paso Metodológico	7
4. PERSPECTIVA CIUDADANA: Evaluación de la Experiencia con las Respuestas Recibidas	8
4.1. Utilidad de la Información Incluida	8
4.2. Claridad de la Información Entregada	11
4.3. Satisfacción frente a la Respuesta Obtenida	13
5. PERSPECTIVA INSTITUCIONAL: Evaluación de las Respuestas Entregadas ...	15
5.1. Coherencia	16
5.2. Claridad.....	17
5.3. Calidez	20
5.4. Oportunidad.....	22
6. CONCLUSIONES	23
7. RECOMENDACIONES	24

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, durante el segundo trimestre de 2021, 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.

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 abril al 31 de junio 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 el segundo trimestre 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 998 respuestas entregadas.

3.2. Muestra

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

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

consecuencia, el tamaño muestral mínimo obtenido para cada mes del presente periodo fue:

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

para abril 97, mayo 95 y junio 96, para un total de 288 respuestas evaluadas. Todo lo ello, aplicando la siguiente fórmula:

Donde se describen las variables que la componen de la siguiente forma:

- 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.
- σ = Desviación estándar de la población. En caso de desconocer este dato es común utilizar un valor constate 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 aclarado lo anterior, se caracteriza la muestra, teniendo en cuenta la participación de las tipologías, los canales de origen y las dependencias respondientes.

Así mismo, los estratos incluidos no poseen una participación calculada, por el contrario, son el resultado natural del muestreo aleatorio aplicado.

3.2.1. Tipologías Involucradas

En este sentido, 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.

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

Tabla 1 Participación Muestral por Tipologías

TIPOLOGIA	ABR		MAY		JUN		TOTAL TRIMESTRE	
	Respuestas	%	Respuestas	%	Respuestas	%	Respuestas	%
Consulta	0	0,0	1	1,1	1	1,0	2	0,7
P. Interés general	23	23,7	17	17,9	29	30,2	69	24,0
P. Interés particular	63	64,9	57	60,0	51	53,1	171	59,4
Felicitaciones	3	3,1	3	3,2	0	0,0	6	2,1
Queja	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Reclamo	8	8,2	8	8,4	11	11,5	27	9,4
S. Acceso información	0	0,0	9	9,5	3	3,1	12	4,2
Sugerencia	0	0,0	0	0,0	1	1,0	1	0,3
TOTAL	97	100	95	100	96,0	100	288	100

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

La Tabla 1 evidencia la participación de las tipologías dentro de la muestra seleccionada; en este punto, se destaca la participación de las tipologías de interés general y particular ambas con 83,3% del total escogido. Sin embargo, al realizar una mirada más general y exceptuando las tipologías de Acceso a la Información (20 días hábiles) y Consulta (35 días hábiles), las demás que conforman la muestra (99%), ajustan dentro de los 30 días hábiles para responder, teniendo en cuenta los plazos del Decreto 491 de 2020, sobre las medidas de urgencia, en el marco de la pandemia, para garantizar la atención del ejercicio público.

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 39,6% y el Canal E-Mail, con un 38,5%; ambos tipos sumando 78,1 de influencia en la muestra determinada.

Tabla 2 Participación Muestral por Canal de Origen

CANAL DE ORIGEN	ABR		MAY		JUN		TOTAL TRIMESTRE	
	Respuestas	%	Respuestas	%	Respuestas	%	Respuestas	%
Buzón	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0
E-mail	33	34,0	50	52,6	28	29,2	111	38,5
Escrito	4	4,1	1	1,1	2	2,1	7	2,4
Presencial	0	0,0	1	1,1	0	0,0	1	0,3
Teléfono	16	16,5	22	23,2	17	17,7	55	19,1
Web	44	45,4	21	22,1	49	51,0	114	39,6
TOTAL	97	100	95	100	96	100	288	100

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 el equipo de Código de Seguridad y Convivencia, el C4 y la Dirección de Acceso a la Justicia, tan solo estas tres, representan el 63,5% de las respuestas analizadas; las otras dependencias realizan unas participaciones de menor grado (36,5%) como se muestra en la tabla.

Tabla 3 Participación Muestral por Dependencias

DEPENDENCIA DE LA SDSCJ	ABR		MAY		JUN		TOTAL TRIMESTRE	
	Respuestas	%	Respuestas	%	Respuestas	%	Respuestas	%
Código de Seg. y Convivencia	28	28,9	33	34,7	19	19,8	80	27,8
Despacho Sec. de Seguridad	10	10,3	0	0,0	0	0,0	10	3,5
D. Acceso a la justicia	14	14,4	12	12,6	23	24,0	49	17,0
D. Gestión humana	1	1,0	1	1,1	2	2,1	4	1,4
D. Prevención y c. Ciudadana	9	9,3	10	10,5	22	22,9	41	14,2
D. Seguridad	11	11,3	10	10,5	8	8,3	29	10,1
D. Jurídica y contractual	1	1,0	3	3,2	0	0,0	4	1,4
F. Vig. y Seg. Liquidado	0	0,0	1	1,1	1	1,0	2	0,7
D. Técnica	1	1,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3
O. C4	12	12,4	21	22,1	21	21,9	54	18,8
O. Análisis de la Información	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Oficina de Control Interno	1	1,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3
Subsec. Acceso a la Justicia	3	3,1	1	1,1	0	0,0	4	1,4
Subsec. Seg. y Convivencia	6	6,2	3	3,2	0	0,0	9	3,1
TOTALES	97	100	95	100	96	100	288	100

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

Este criterio de la caracterización de la muestra, permite ver la participación de las dependencias y su influencia, en los resultados de la evaluación de las 288 respuestas seleccionadas en este estudio; indirectamente y de alguna manera, también permite identificar 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.

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

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 la utilidad de la información incluida, el lenguaje claro utilizado y la satisfacción ciudadana frente a la respuesta recibida.

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

De este modo, se obtuvo una base de 288 peticionarios encuestado para los meses de abril, mayo y junio, 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 288 peticiones determinadas para este trimestre, 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, también evalúa 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

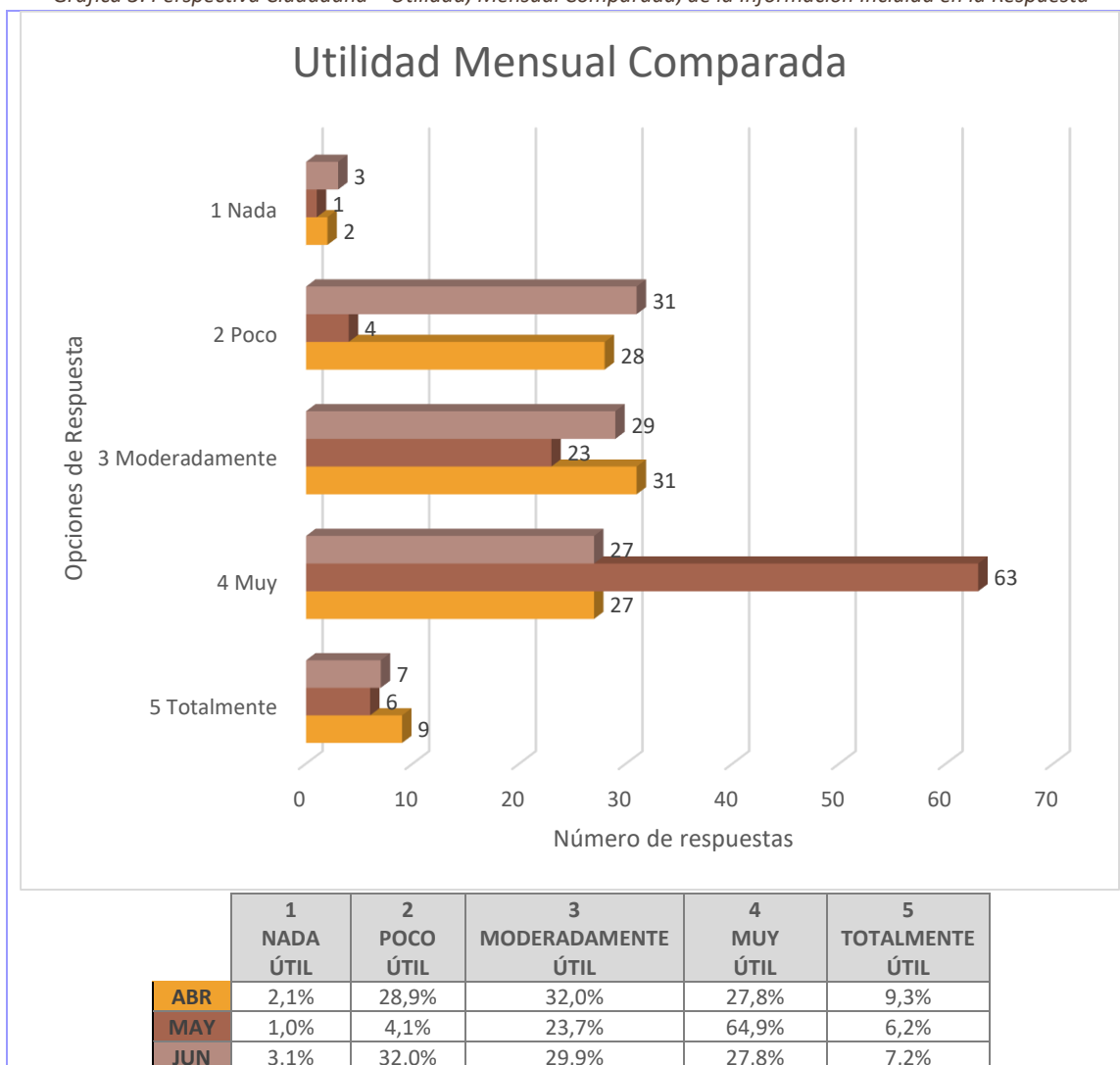
La utilidad de la información incluida en la respuesta ofrecida a los peticionarios permite conocer qué tan eficaz es nuestra respuesta frente a las necesidades de nuestros usuarios; da cuenta de nuestra habilidad para desempeñar nuestras competencias en la

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

salvaguarda 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 repuesta?”

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



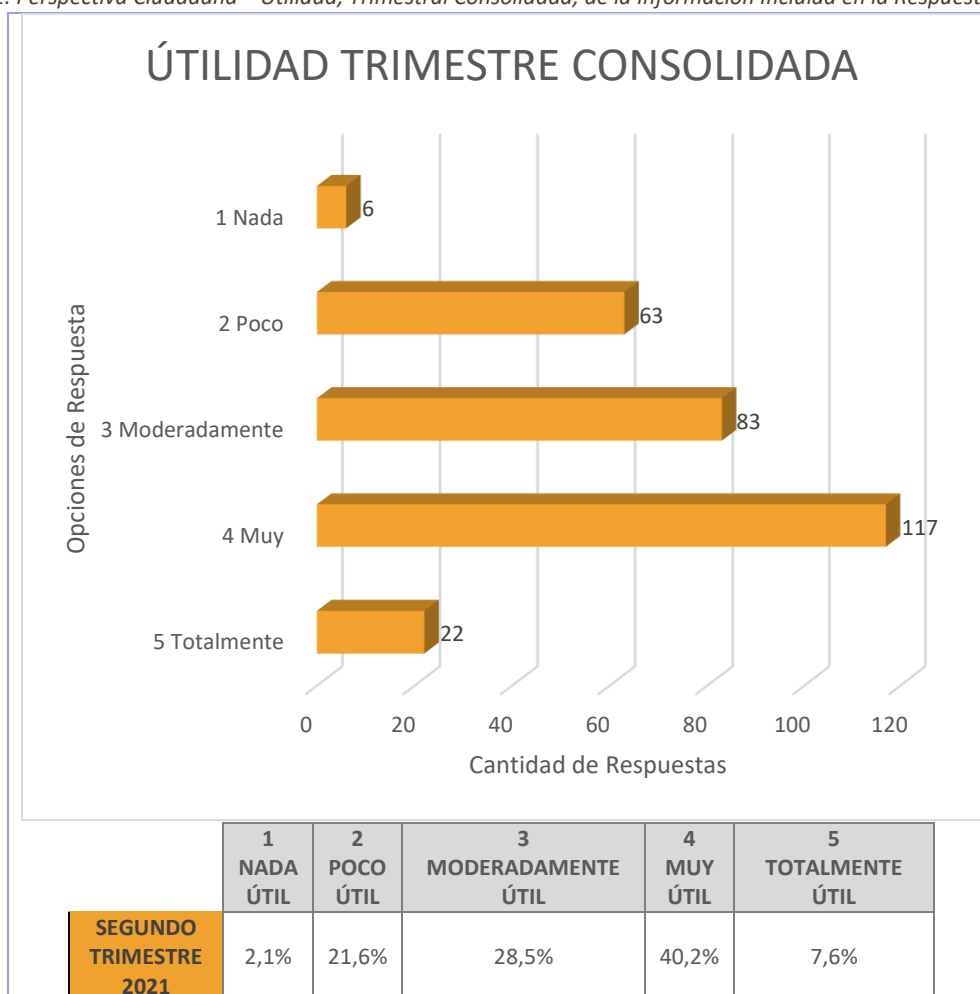
A primera vista se observa un gran pico, ubicado en la calificación 4 Muy Útil (64,9%) del mes de mayo y una baja valoración dada ese mismo mes, en la calificación 2 Poco Útil (1%); lo que quiere decir que, la información incluida en las respuestas emitidas a los

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

ciudadanos en mayo fue muy útil para los ciudadanos, contrario en abril y junio que la calificaron como poco útil con 28,9% y 32% respectivamente.

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, Trimestral Consolidada, 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 23,3% de preferencia negativa por parte de los peticionarios encuestados, esto sin tener en cuenta el 28,5% de la nota 3 Moderadamente Útil, la cual cumple una función neutral de cara a las preferencias.

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

Así las cosas, si calculamos la diferencia con los porcentajes de las calificaciones mayores (47,8%) se inclinaría la balanza hacia el espectro negativo, con 24,5 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 3,3 sobre cinco.

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 tendencia positiva.

4.2. Claridad de la Información Entregada

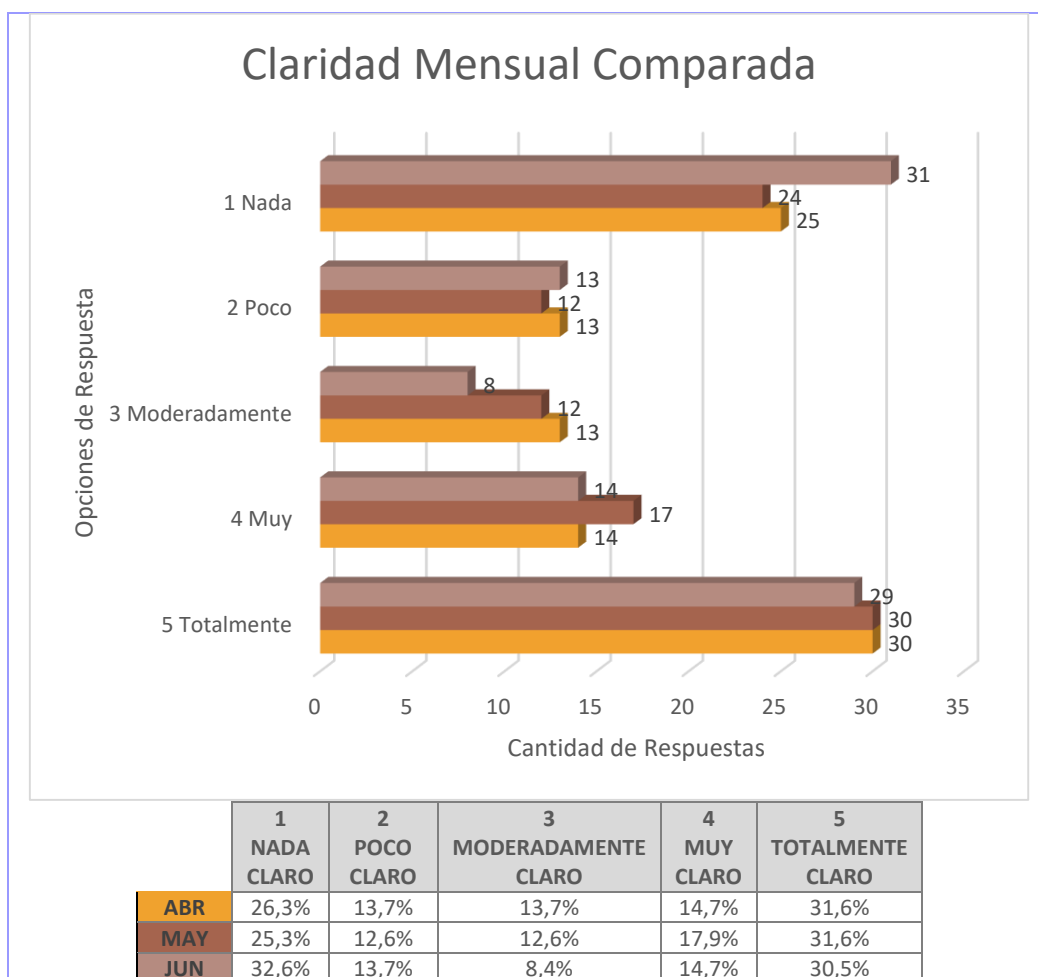
Preguntar al peticionario sobre la claridad de la información entregada, permite medir la habilidad del servidor público para transmitir en lenguaje claro, la información requerida, las acciones desarrolladas, las razones tenidas en cuenta y demás aspectos que enmarcan las actuaciones administrativas.

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.



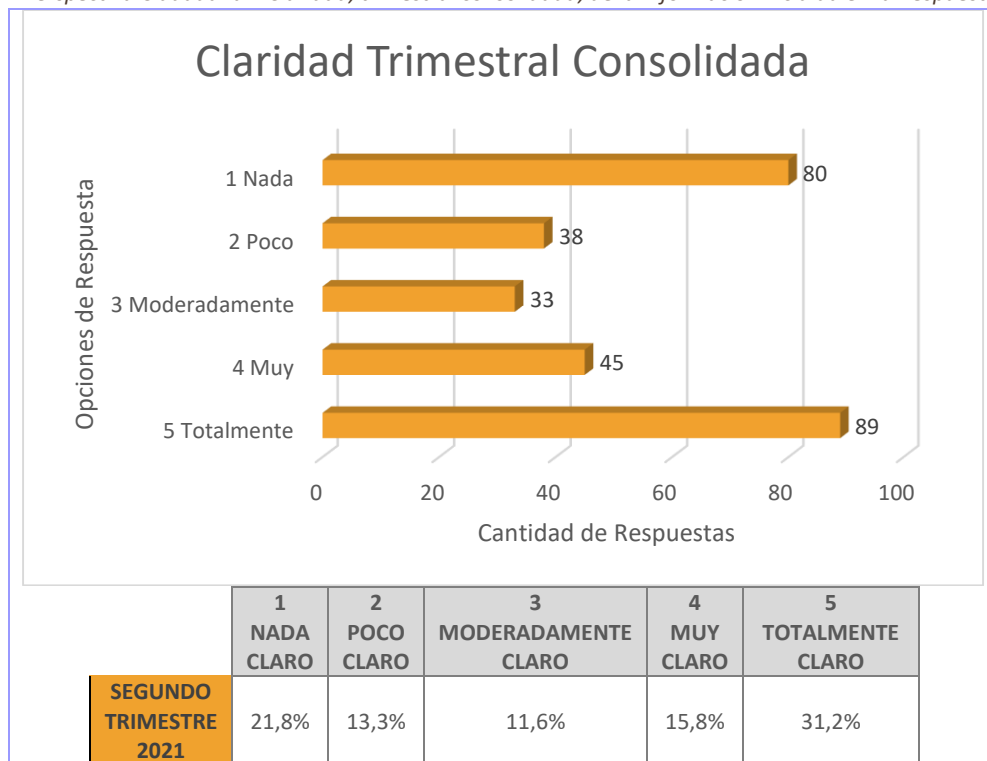
Los resultados recogidos, ilustran una gran coincidencia entre las preferencias en las calificaciones entregadas en las encuestas; en este punto se destaca la opción 5 Totalmente Clara, otorgando los puntos más altos de la evaluación ciudadana, en los meses de abril y mayo.

Dicho comportamiento, deja una expectativa positiva a pesar de que la segunda gran concentración de respuestas, se dio en el rango más bajo de las calificaciones para el trimestre.

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.

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

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



Aquí se observa que un 47% de los encuestados evaluaron la claridad de la información con la cuarta y quinta opción de respuesta, mientras que otro tanto (35,1%), con las dos posibilidades más bajas; la diferencia porcentual es cercana a los 12 puntos porcentuales a favor de la tendencia positiva; sin embargo, este ítem alcanzó un promedio de calificación de 3,1 sobre cinco. En resumidas cuentas, la claridad de la información que se incluyeron en las respuestas del presente trimestre, demuestra que es apenas aceptable para los ciudadanos.

4.3. Satisfacción frente a la Respuesta Obtenida

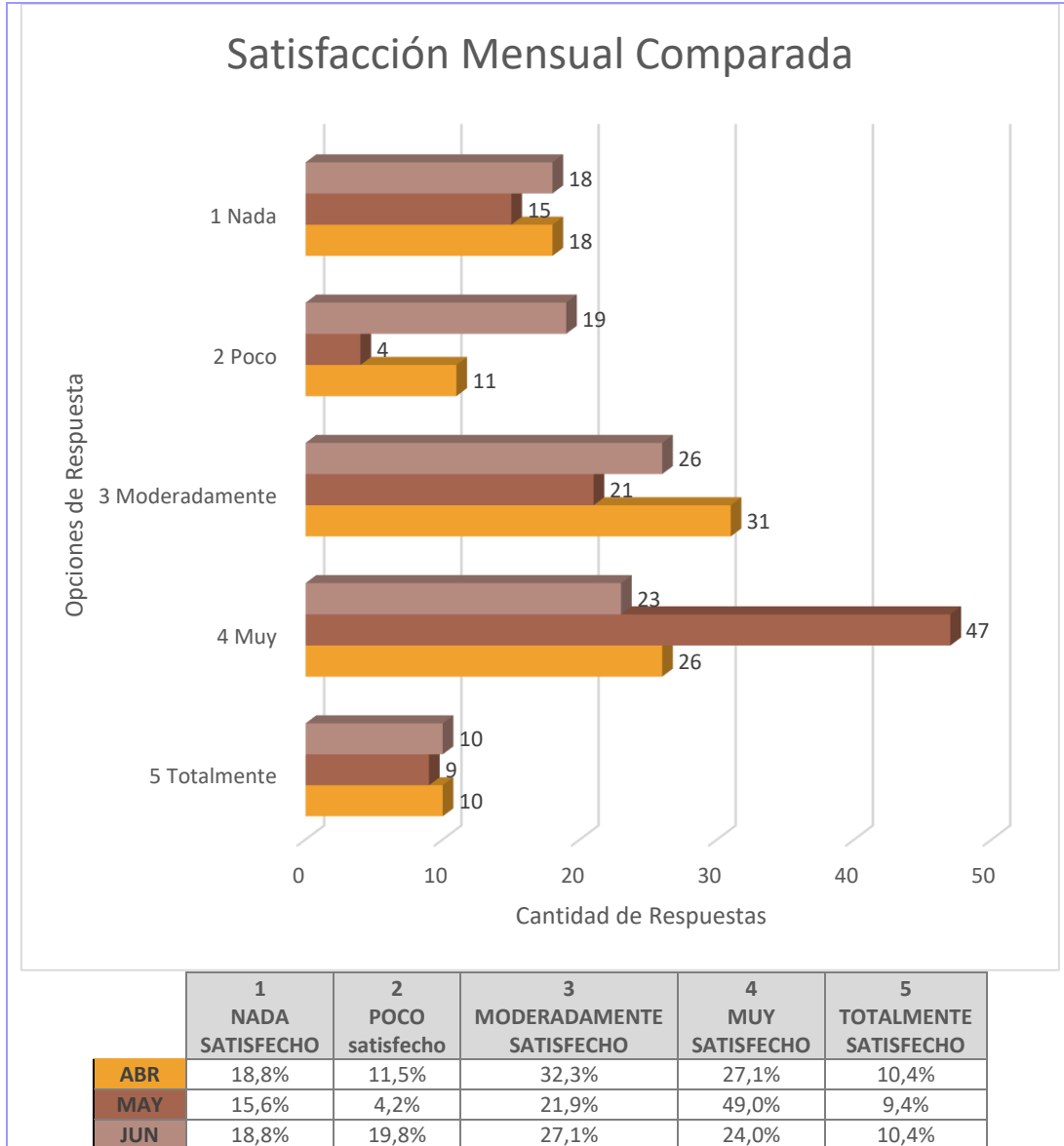
Este criterio mide el sentimiento que experimenta el ciudadano cuando recibe y lee la respuesta esperada, en este punto, se decanta en gran medida el cumplimiento de las expectativas de los peticionarios generando aprobación o desaprobación en la gestión administrativa distrital. En este sentido la Gráfica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



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

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

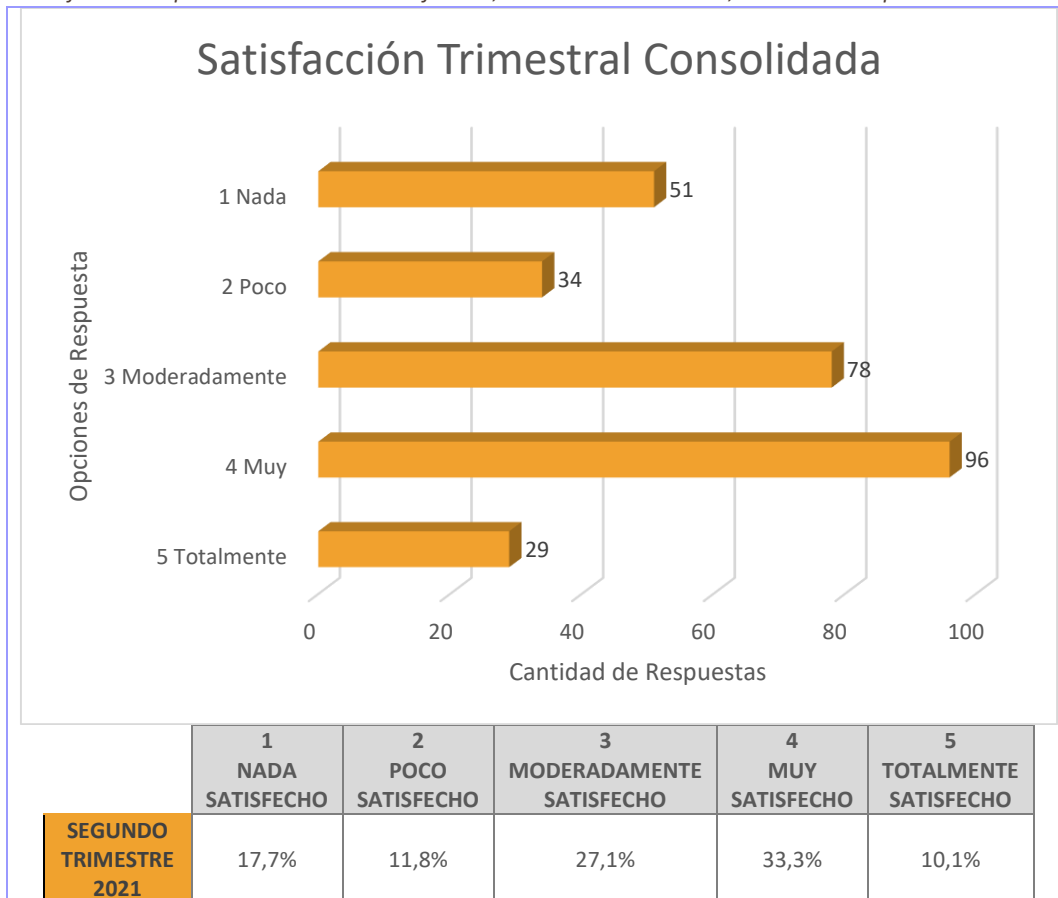
Gráfica 5: Perspectiva Ciudadana – Satisfacción, Mensual Comparada, Frente a la Respuesta Obtenida



Los resultados sobre la claridad del lenguaje usado en las respuestas en el mes de mayo, reflejan una notable cantidad elecciones en la cuarta opción de respuesta, realizando un aporte significativo a la favorabilidad de satisfacción ciudadana.

En segundo lugar, vale resaltar los resultados que se consiguieron en el mes de abril, pues aportó el segundo mayor aporte en favorabilidad de la satisfacción por las respuestas de la muestra estudiada.

Gráfica 6: Perspectiva Ciudadana – Satisfacción, Trimestral Consolidada, Frente a la Respuesta Obtenida



Por su parte la Gráfica 6, la cual consolida el resultado del periodo de estudio, ilustra un 29,5% de las dos notas más bajas, esto contrasta con 43,4% de las más positivas y arroja una diferencia porcentual de 13,9 puntos porcentuales en favor de las calificaciones positivas, en consecuencia, por esta razón la tendencia es alentadora frente a la satisfacción esperada por los ciudadanos, ello se confirma con la calificación promediada de 3,1 sobre cinco.

5. PERSPECTIVA INSTITUCIONAL: Evaluación de las Respuestas Entregadas

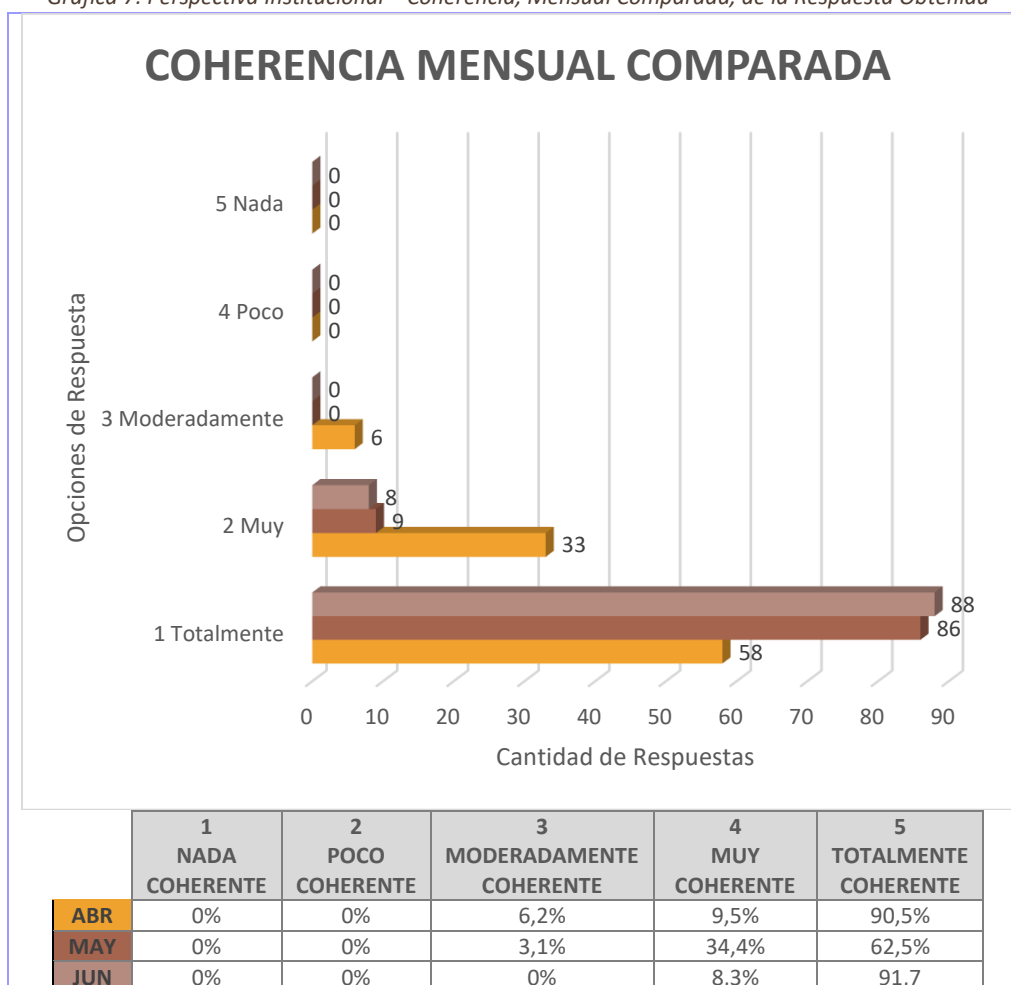
La perspectiva institucional permite descubrir nuevos resultados sobre los criterios de coherencia y claridad de la información incluida en las respuestas desde una perspectiva diferente; además incluye y evalúa dos nuevas variables: la calidez del lenguaje utilizado y la oportunidad de las respuestas.

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.

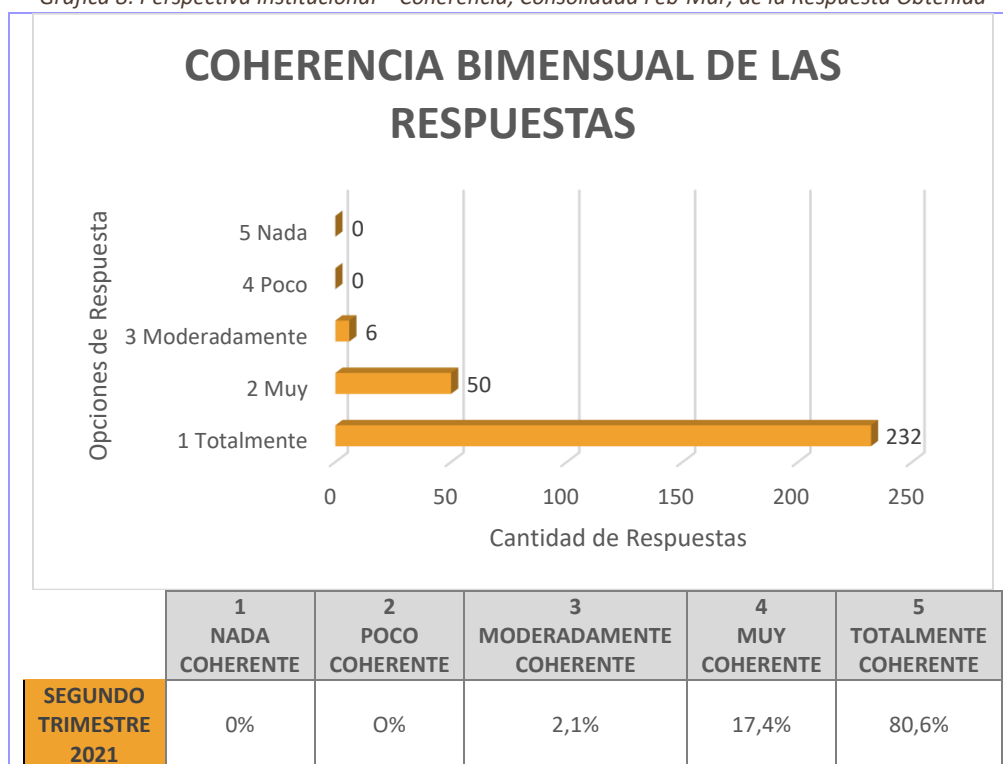
Gráfica 7: Perspectiva Institucional – Coherencia, Mensual Comparada, de la Respuesta Obtenida



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

Los resultados de la evaluación sobre la coherencia de las respuestas realizada por la SDSCJ para el segundo trimestre de 2021, permiten ver gran similitud entre el comportamiento mensual, pues para este periodo, ningún mes reportó puntajes en los niveles más bajos, la opción 3 Moderadamente Coherente, decreció cada mes, hasta el puntaje cero, presentado en el mes de junio; por su parte la concentración de la evaluación se dio en las dos valoraciones más altas, en especial en la 5 Totalmente Coherente.

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



Por su parte, la versión consolidada de la medición de la coherencia de las respuestas efectuada por la SDSCJ para el segundo trimestre de 2021, permite observar un 80,6% de acierto sobre lo que el peticionario solicita y lo que la secretaría le responde; lo anterior seguido de un 17,4% de la opción que le sigue, por lo que el nivel de este criterio durante todo el periodo corresponde a un 98% de la totalidad de respuestas evaluadas. En este sentido, el promedio de la calificación alcanzado desde la perspectiva institucional, corresponde a 4,8 puntos sobre cinco.

5.2. Claridad

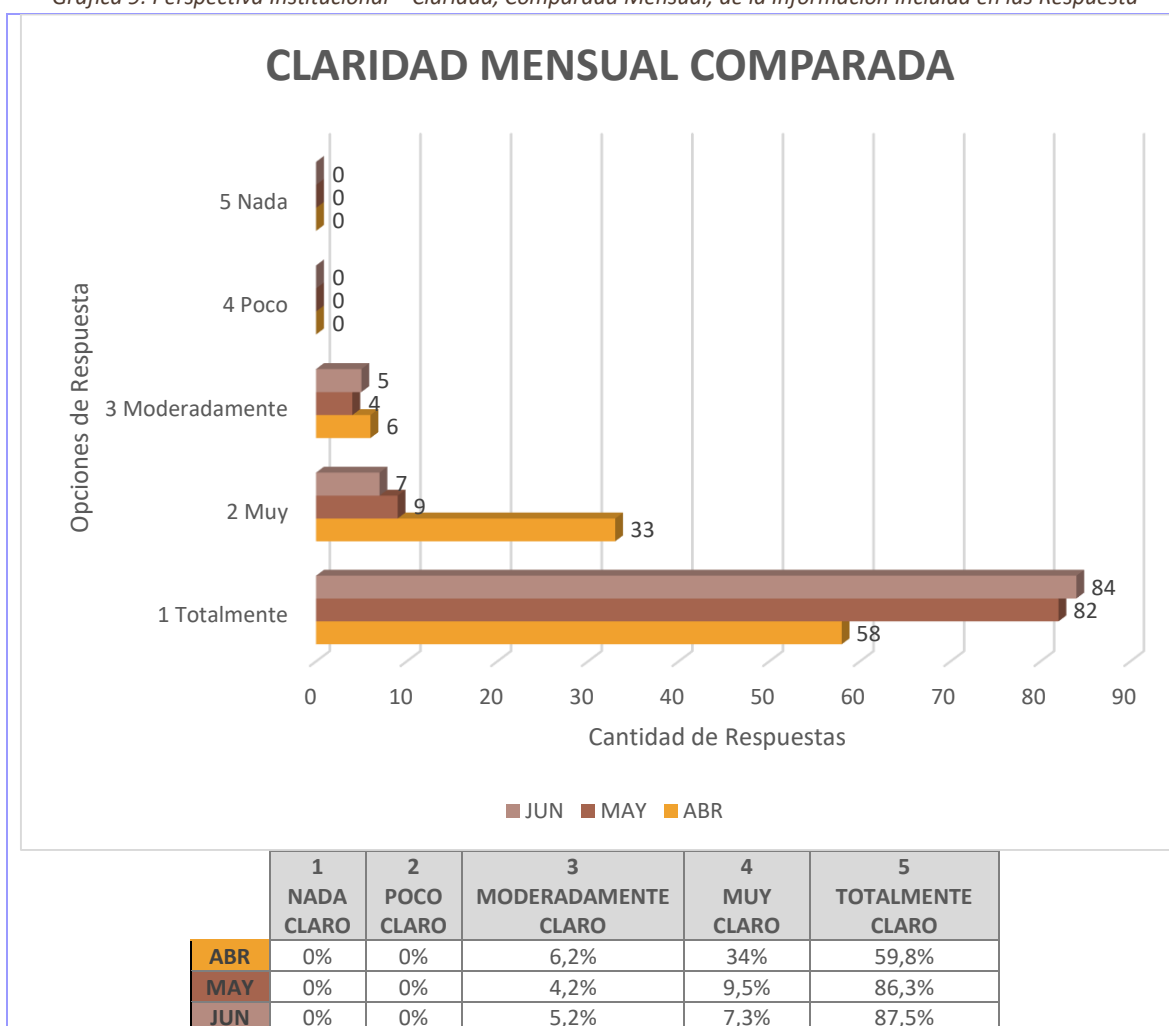
Que los servidores públicos verifiquen con una mirada crítica, la claridad de la información entregada en las respuestas que elaboran, les permite considerar su habilidad

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

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



Frente a la claridad del lenguaje e información utilizada cada mes en las respuestas entregadas, se puede observar que el mayor número de calificaciones, siempre se mantuvo en la calificación más alta, sin detrimento de ello, en abril, se presentó la mayor diferencia

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

porcentual (25,8) entre la cuarta y quinta opción, en los meses de mayo y junio, dicha diferencia se mantuvo cerca a fue de 76 puntos.

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



Observando el resultado consolidado del segundo trimestre, vemos que, desde la perspectiva institucional, el 94,8% de las respuestas manejaron un lenguaje claro hacia los ciudadanos, esto si sumamos los dos porcentajes mayores, con una diferencia porcentual de 60,8 puntos a favor de la opción 5 Totalmente Claro.

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

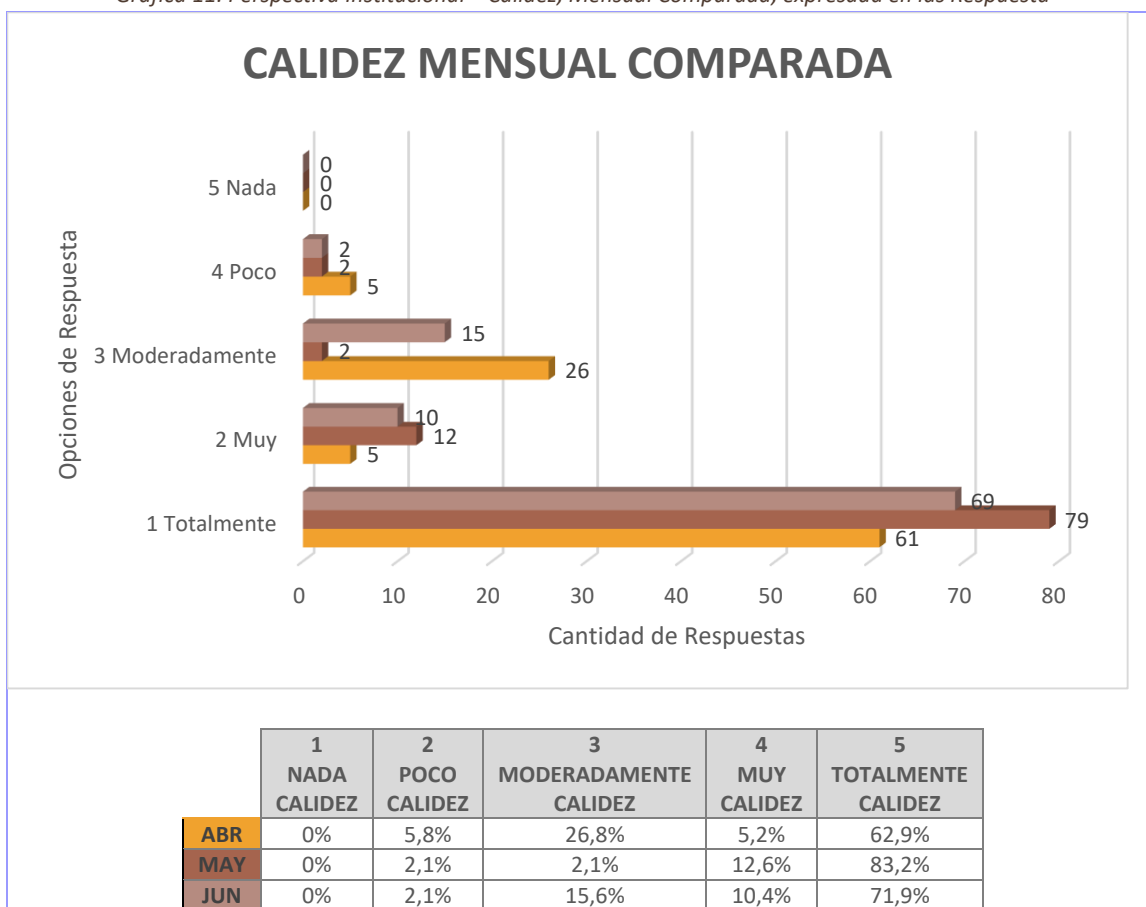
Al promediar las respuestas determinamos un 4,7 sobre cinco, como calificación general de la claridad de la información dada a los ciudadanos en sus respuestas.

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 los peticionarios; este criterio 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.

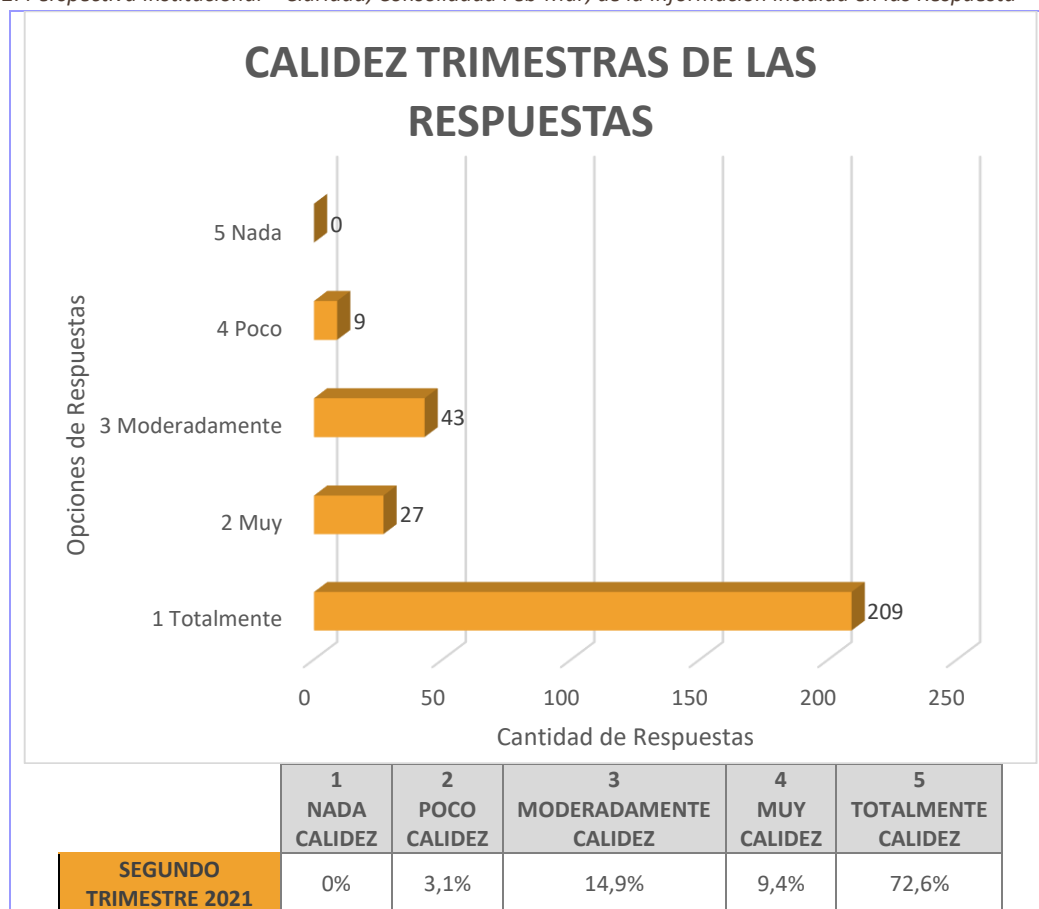
Gráfica 11: Perspectiva Institucional – Calidez, Mensual Comparada, expresada en las Respuesta



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

Los resultados sobre el comportamiento mensual de la calidez, permiten ver una tendencia a favor de este criterio. En mayo se presentó el mayor número de respuestas (79) en la opción más alta, ello equivale al 83,2% del total de las respuestas. Abril y junio, por su parte, aportaron a esta opción 62,9% y 71,9% respectivamente.

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 segundo trimestre, ésta, destaca una notable concentración de respuestas en los puntajes 5 Totalmente Cálida y 4 Muy Cálida la cual infiere que un 81,9% 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 14,9% del total de las respuestas analizadas institucionalmente, ofrecen algunas debilidades frente al uso de un lenguaje cordial. Sin embargo, la calificación general de este criterio fue de 4,5 puntos sobre cinco.

5.4. Oportunidad

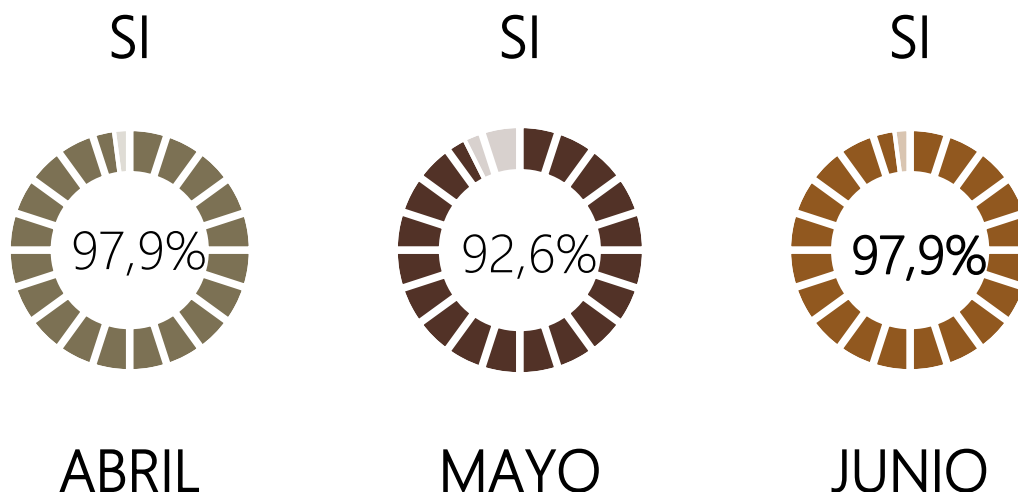
La oportunidad es uno de los criterios que más relación tiene con la calidad en la gestión del servicio y atención a la ciudadanía, pues compromete el factor tiempo, el cual debe ser apropiado para evitar daños irreparables o la vulneración de los derechos ciudadanos.

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?

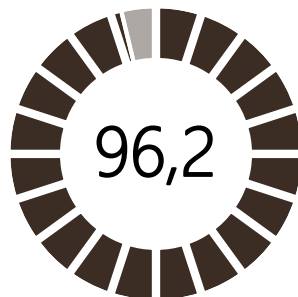


Observando el comportamiento de la oportunidad por mes, solamente mayo presentó una variación de 5,3 puntos porcentuales, frente a lo demostrado por abril y junio. Lo anterior pues en mayo se evaluaron dentro de la muestra seleccionada 7 respuestas extemporáneas, frente a las 2 extemporáneas evaluadas en abril y junio.

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

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

SI



SEGUNDO TRIMESTRE
2021

En términos generales, de la base seleccionada para el presente estudio (288 respuestas), correspondiente al segundo trimestre del 2021, fueron respondidas de forma extemporánea un total de 11 peticiones equivalentes al 3,8% de total de peticiones evaluadas; en consecuencia, el porcentaje de oportunidad descrito en la Gráfica 14.

6. CONCLUSIONES

1. Desde la perspectiva ciudadana, el criterio de utilidad de la información incluida en sus respuestas es de 3,3 sobre cinco. Por lo que es válido afirmar que las respuestas evaluadas incluyen información moderadamente útil.

Por su parte, los resultados obtenidos desde la óptica institucional frente a la coherencia de las respuestas comparadas a los objetos de las peticiones ciudadanas, el cual se representó con un 4,6 sobre cinco.

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

Al respecto se puede concluir que esta secretaría sí responde al núcleo de las peticiones que recibe, sin embargo, aporta información irrelevante para los peticionarios.

2. El resultado sobre la claridad del lenguaje utilizado en las respuestas, tiene dos vertientes: una los ciudadanos en sí mismos, y otra, la óptica institucional; ambas en sentidos diferentes. Por un lado, los ciudadanos valoraron este criterio con 3,1 sobre cinco, mientras que los servidores públicos lo hicieron con un 4,7.

En este sentido, solo el 31,2% de los ciudadanos no presentaron dificultades para la comprensión de las respuestas a sus solicitudes, mientras que un 35,1% si presentaron serias dificultades para comprender los mensajes. En consecuencia, la responsabilidad de ajustar al lenguaje claro sus comunicaciones es de la SDSCJ.

3. La percepción de satisfacción de los peticionarios con las respuestas recibidas por parte de la SDSCJ para el segundo trimestre de 2021, es apenas positiva; lo que se manifestó con la calificación promediada obtenida de 3,1 para este periodo.

Al respecto, la oportunidad podría ser un factor de gran influencia en dicho resultado pues los tiempos de respuesta son muy largos para los ciudadanos, así se responda dentro de los términos de Ley, más aún, si consideramos los términos establecidos por la situación de salud pública experimentada, donde prácticamente se doblaron dichos tiempos. Esto puede agudizarse aún más cuando las peticiones ciudadanas deben ser trasladadas a otras entidades.

Del mismo modo, puede verse afectada la satisfacción por factores externos a las respuestas, por ejemplo: la percepción ciudadana frente a la eficacia de la función pública en términos de seguridad y convivencia.

7. RECOMENDACIONES

1. Implementar un plan que busque mejorar los tiempos de respuesta, sobre todo en aquellas áreas que tienen alto volumen de solicitudes y con ello, riesgo de incumplimiento.
2. 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.
3. Implementar estrategia para la adopción del lenguaje claro cada vez que nos relacionamos con la ciudadanía.



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

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

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.

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