



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 julio - septiembre 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 este 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, presenta los resultados de la medición de las respuestas emitidas en el tercer 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-SDSCJ.

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>
3.1. Tamaño de la Población Total .....	4
3.2. Muestra .....	4
3.2.1. Tipologías Involucradas.....	6
3.2.2. Canales de Origen .....	6
3.2.3. Dependencias Respondientes .....	7
3.3. Paso a Paso Metodológico .....	8
<b>4. PERSPECTIVA CIUDADANA: Evaluación de la Experiencia con las Respuestas Recibidas</b> .....	<b>9</b>
4.1. Utilidad de la Información Incluida .....	9
4.2. Claridad de la Información Entregada .....	12
4.3. Satisfacción frente a la Respuesta Obtenida .....	14
<b>5. PERSPECTIVA INSTITUCIONAL: Evaluación de las Respuestas Entregadas</b> ...	<b>16</b>
5.1. Coherencia .....	16
5.2. Claridad.....	18
5.3. Calidez .....	20
5.4. Oportunidad.....	22
<b>6. CONCLUSIONES</b> .....	<b>23</b>
<b>7. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>24</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, durante el tercer 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 julio al 30 de septiembre 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 tercer 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 1599 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: para julio 97, agosto 97 y septiembre 97, para un total de 291 respuestas evaluadas. Todo ello, aplicando la siguiente fórmula:

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

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

- $n$  = 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 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

Tabla 1 Participación Muestral por Tipologías

TIPOLOGIA	JUL		AGO		SEP		TOTAL TRIMESTRE	
	Rta	%	Rta	%	Rta	%	Rta	%
Consulta	4	4,1	2	2,1	0	0,0	6	2,1
P. Interés General	12	12	26	26,8	16	16,5	54	18,6
P. Interés Particular	52	54	54	55,7	52	53,6	158	54,3
Felicitaciones	2	2,1	0	0,0	1	1,0	3	1,0
Queja	5	5,2	2	2,1	6	6,2	13	4,5
Reclamo	11	11,3	5	5,2	14	14,4	30	10,3
S. Acceso a la Información	9	9,3	7	7,2	6	6,2	22	7,6
Solicitud de copia	1	1,0	1	1,0	2	2,1	4	1,4
Sugerencia	1	1,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>99</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>291</b>	<b>100</b>

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 73% 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 (91%), 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.

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

Tabla 2 Participación Muestral por Canal de Origen

CANAL DE ORIGEN	JUL		AGO		SEP		TOTAL TRIMESTRE	
	Rta	%	Rta	%	Rta	%	Rta	%
BUZÓN	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
E-MAIL	26	26,8	32	33,0	29	29,9	111	29,9
ESCRITO	8	8,2	6	6,2	8	8,2	7	7,6
PRESENCIAL	1	1,0	0	0,0	1	1,0	1	0,7
TELÉFONO	19	19,6	13	13,4	19	19,6	55	17,5
WEB	43	44,3	46	47,4	40	41,2	114	44,3
<b>TOTAL</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>288</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 el equipo de C4, Dirección de Acceso a la Justicia, Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana, Código de Seguridad y Convivencia, tan solo estas cuatro, representan el 72% de las respuestas analizadas; las otras dependencias realizan unas participaciones de menor grado (28%) como se muestra en la tabla.

Tabla 3 Participación Muestral por Dependencias

DEPENDENCIA DE LA SDSCJ	JUL		AGO		SEP		TOTAL TRIMESTRE	
	Rta	%	Rta	%	Rta	%	Rta	%
Código de Seguridad y Convivencia	21	21,6	10	10,3	11	11,3	42	14,4
Despacho Secretario de Seg.	1	1,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3
D. Acceso a la Justicia	19	19,6	21	21,6	14	14,4	54	18,6
D. Bienes para la S. C. y AJ	0	0,0	0	0,0	1	1,0	1	0,3
D. Gestión Humana	2	2,1	6	6,2	4	4,1	12	4,1
D. Operaciones para el Fort.	3	3,1	0	0,0	1	1,0	4	1,4
D. de tecnologías y sistemas de la información	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
D. Prevención y C. Ciudadana	7	7,2	18	18,6	21	21,6	46	15,8
D. Seguridad	14	14,4	17	17,5	11	11,3	42	14,4
D. Recursos físicos y Gestión Documental	0	0,0	0	0,0	1	1,0	1	0,3
D. Jurídica y Contractual	2	2,1	0	0,0	2	2,1	4	1,4
F. Vigilancia y Seg. Liquidado	2	2,1	1	1,0	0	0,0	3	1,0

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

<b>D. Financiera</b>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>D. Técnica</b>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>O. C4</b>	22	22,7	16	16,5	29	29,9	67	23,0
<b>O. Análisis de la Información.</b>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Oficina de Control Interno</b>	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
<b>Oficina de Control Disciplinario</b>	0	0,0	1	1,0	0	0,0	1	0,3
<b>Oficina Asesora de planeacion</b>	1	1,0	1	1,0	0	0,0	2	0,7
<b>Oficina Asesora de comunicaciones</b>	0	0,0	1	1,0	0	0,0	1	0,3
<b>Subsec. Acceso a la Justicia</b>	1	1,0	0	0,0	0	0,0	1	0,3
<b>Subsec. Seg. y Convivencia</b>	0	0,0	2	2,1	0	0,0	2	0,7
<b>Subsec. de G. Institucional</b>	2	2,1	3	3,1	2	2,1	7	2,4
<b>TOTALES</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>291</b>	<b>100</b>

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 291 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.

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 291 peticionarios encuestados para los meses de julio, agosto y septiembre, 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 291 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.

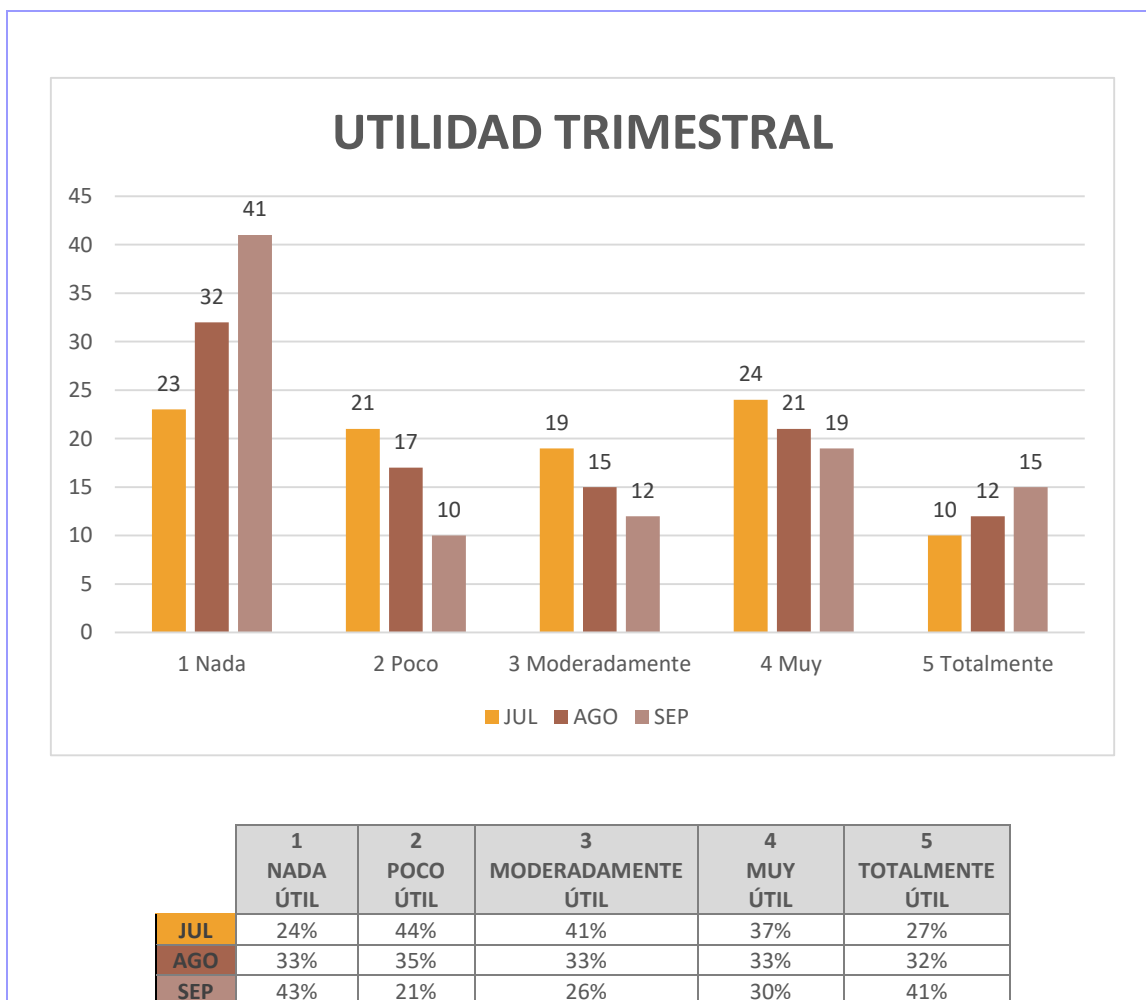
##### 4.1. Utilidad de la Información Incluida

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 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 repuesta?”

*Gráfica 3: Perspectiva Ciudadana – Utilidad, mensual comparada, de la información incluida en las respuestas*

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

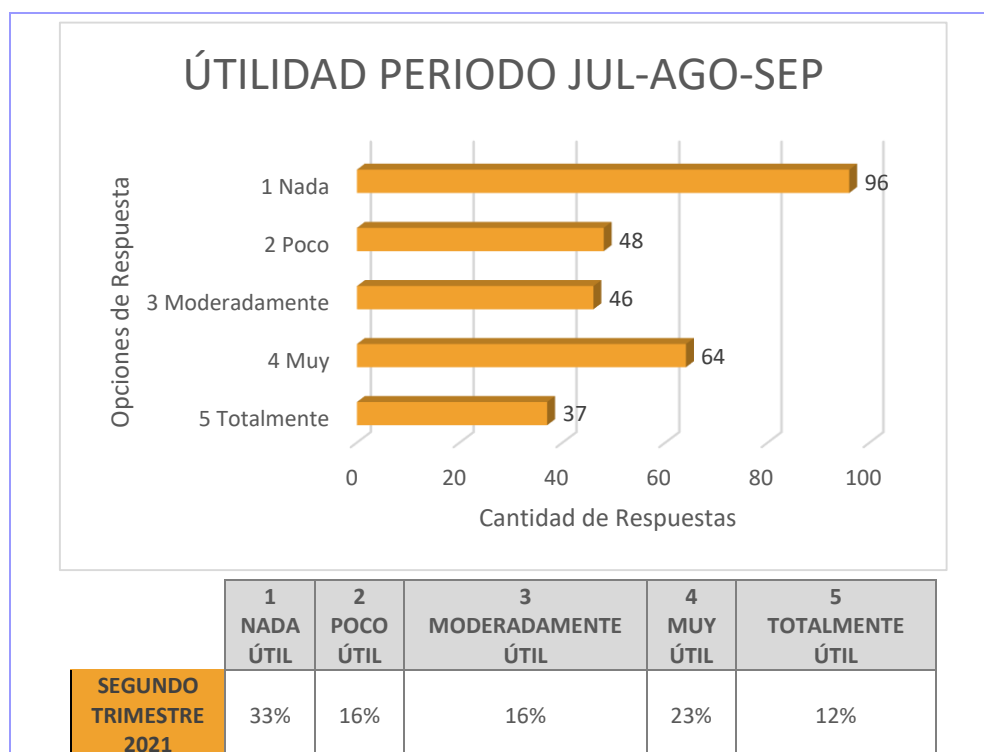


A primera vista se observa un gran pico, ubicado en la calificación *1 Nada Útil* (43%) del mes de septiembre y una baja valoración dada ese mismo mes, en la calificación *2 Poco Útil* (21%); lo que quiere decir que, la información incluida en las respuestas emitidas a los ciudadanos en general fue poco útil para los ciudadanos, no obstante, es importante mencionar el leve crecimiento de la opción *5 Totalmente Útil* en el periodo analizado.

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 las respuestas

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



En este punto podemos observar que el mayor número de respuestas negativas se concentran en la nota *1 Nada Útil*, y al sumarla con la nota *2 Poco Útil*, obtendríamos 49% de preferencia negativa por parte de los petitionarios encuestados, esto sin tener en cuenta el 16% 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 (65%) se inclinaría la balanza hacia el espectro negativo, con 35 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 2,6 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 de tendencia negativa.

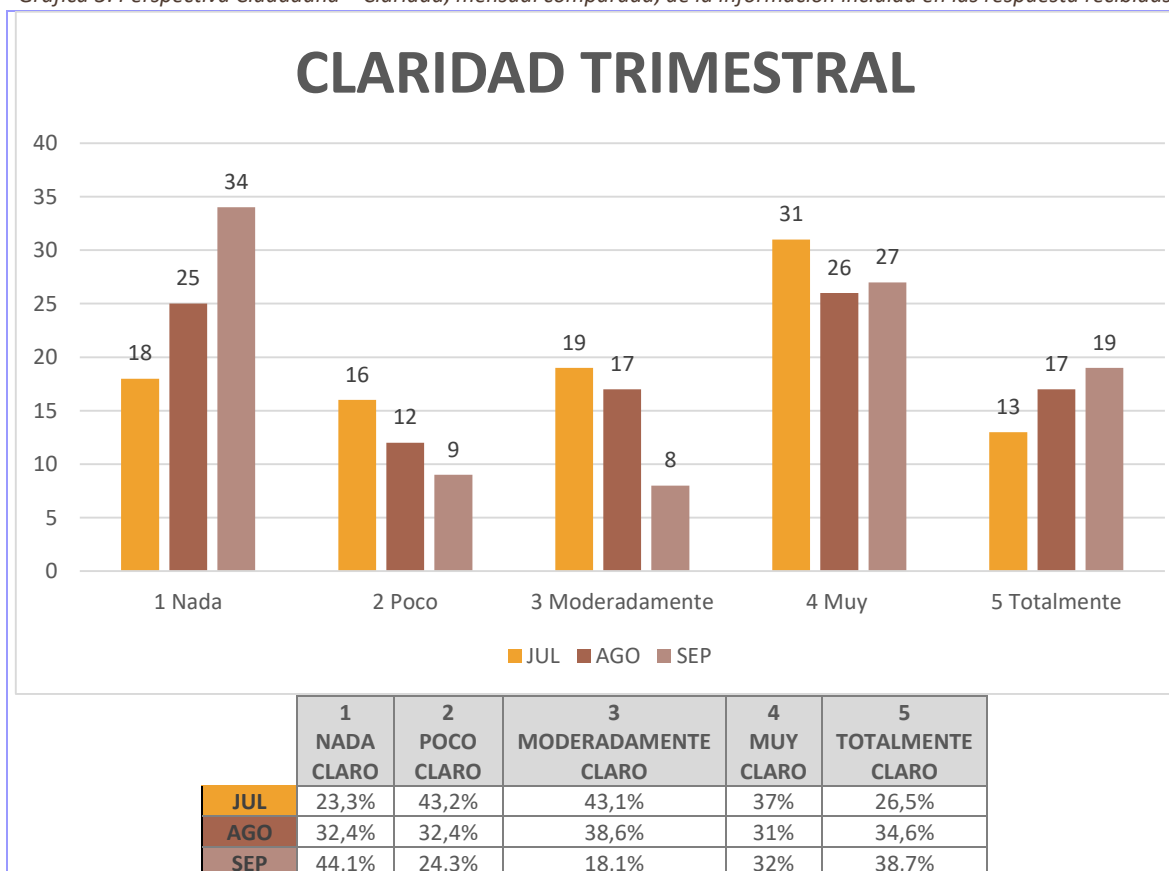
### 4.2. Claridad de la Información Entregada

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 las respuesta recibidas



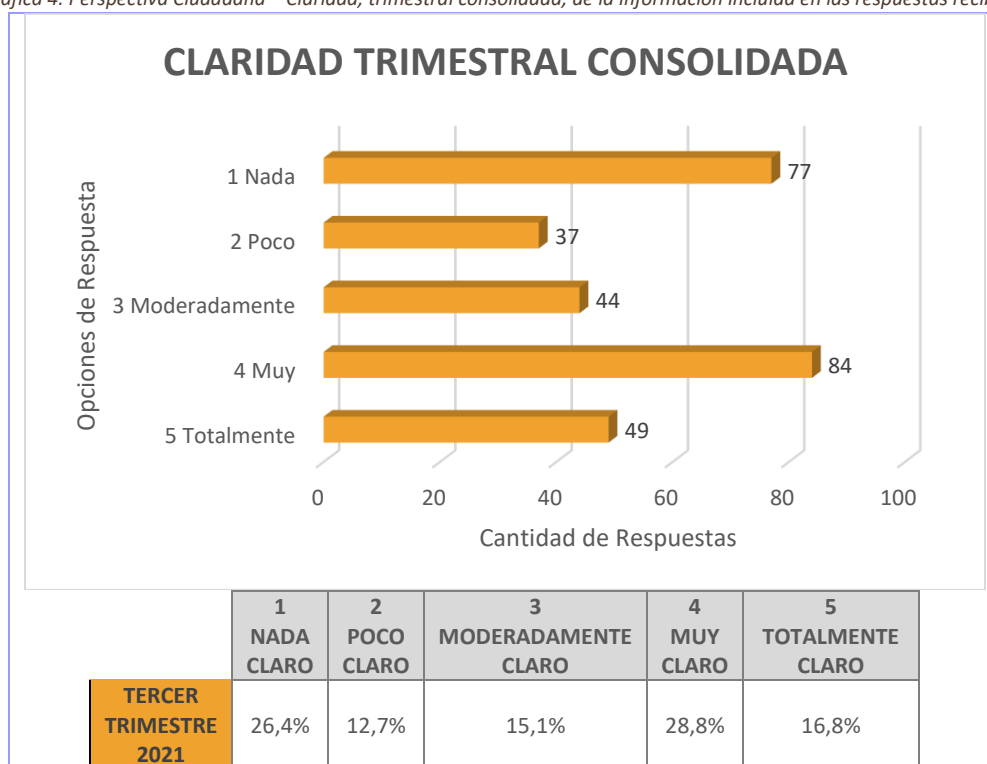
## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

Los resultados recogidos, ilustran un comportamiento particular, dado que las dos opciones opuestas, 1 y 4, tienen los porcentajes más altos, no obstante, el valor más alto (34) corresponde a la nota nada claro, seguido de (31) nota muy claro.

Dicho resultado, deja una expectativa neutral, dado que algunos de los datos se consolidan en polos opuestos. Por lo que se puede concluir, que si bien, hay buenos resultados en cuanto a algunas respuestas, se debe continuar implementando estrategias para que todos los ciudadanos compartan esta percepción.

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, trimestral consolidada, de la información incluida en las respuestas recibidas



Aquí se observa que un 45,6% de los encuestados evaluaron la claridad de la información con la cuarta y quinta opción de respuesta, mientras que otro tanto (39,1%), con las dos posibilidades más bajas; la diferencia porcentual es cercana a los 7 puntos porcentuales a favor de la tendencia positiva; sin embargo, este ítem alcanzó un promedio de calificación de 3,0 sobre cinco. En resumidas cuentas, la claridad de la información que se incluyeron

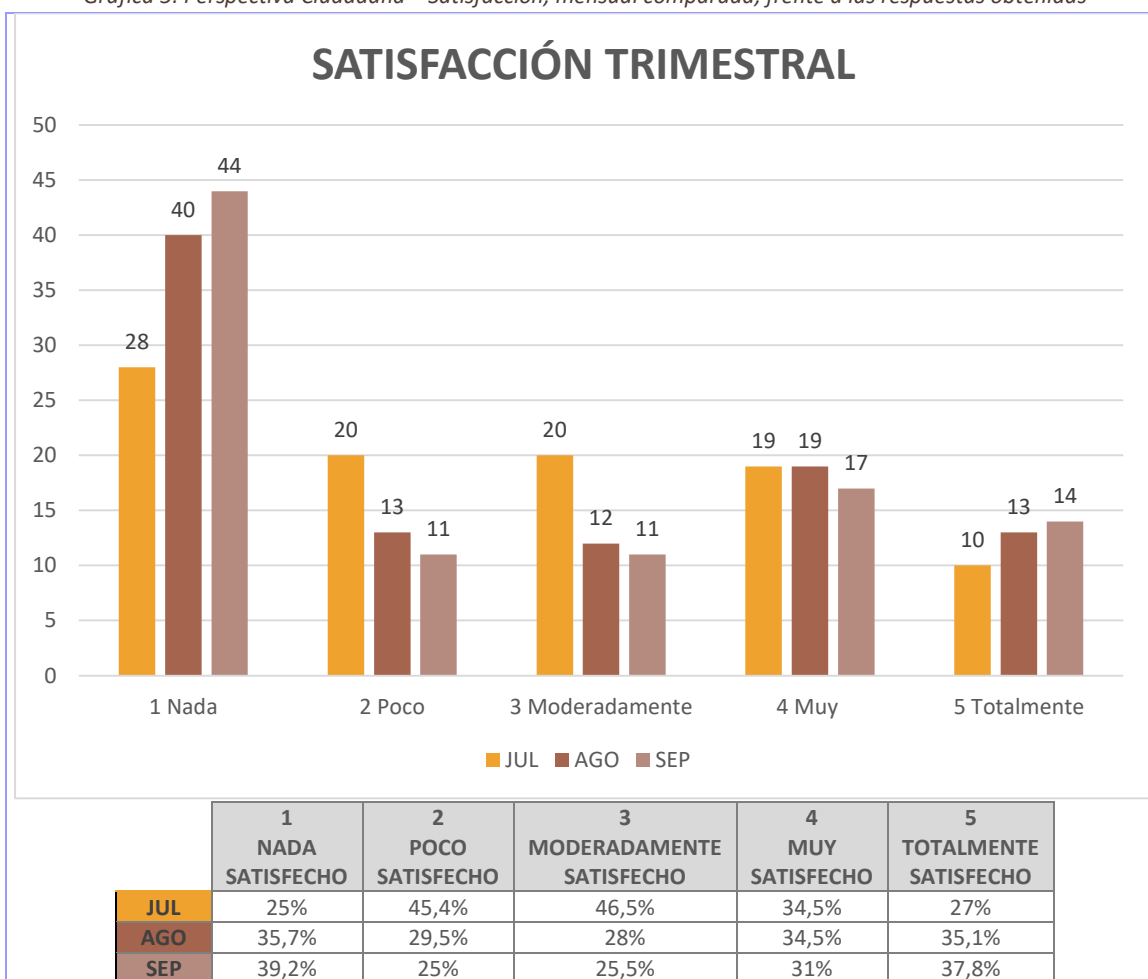
## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

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?*

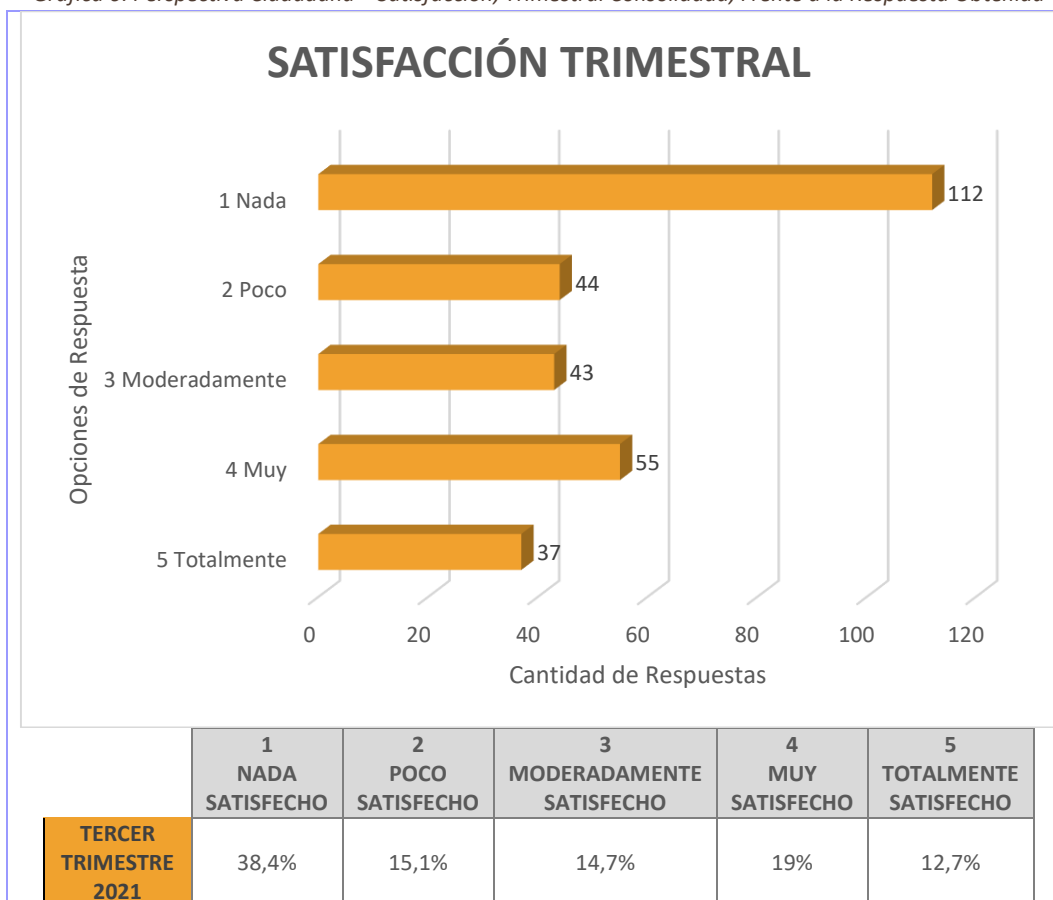
Gráfica 5: Perspectiva Ciudadana – Satisfacción, mensual comparada, frente a las respuestas obtenidas



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

Los resultados sobre la claridad del lenguaje usado en las respuestas, reflejan una notable cantidad elecciones en la primera opción de respuesta, evidenciando la baja percepción de la ciudadanía frente a este tema, por lo que es importante crear estrategias por parte de la SDSCJ para fortalecer la estrategia de lenguaje claro.

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 53,5% de las dos notas más bajas, contra un 31,7% de las opciones más positivas (4 y 5) y arroja una diferencia porcentual de 21,8 puntos porcentuales en favor de las calificaciones negativas, en consecuencia, por esta razón la tendencia es preocupante frente a la satisfacción esperada por los ciudadanos, ello se confirma con la calificación promediada de 2,5 sobre cinco.

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

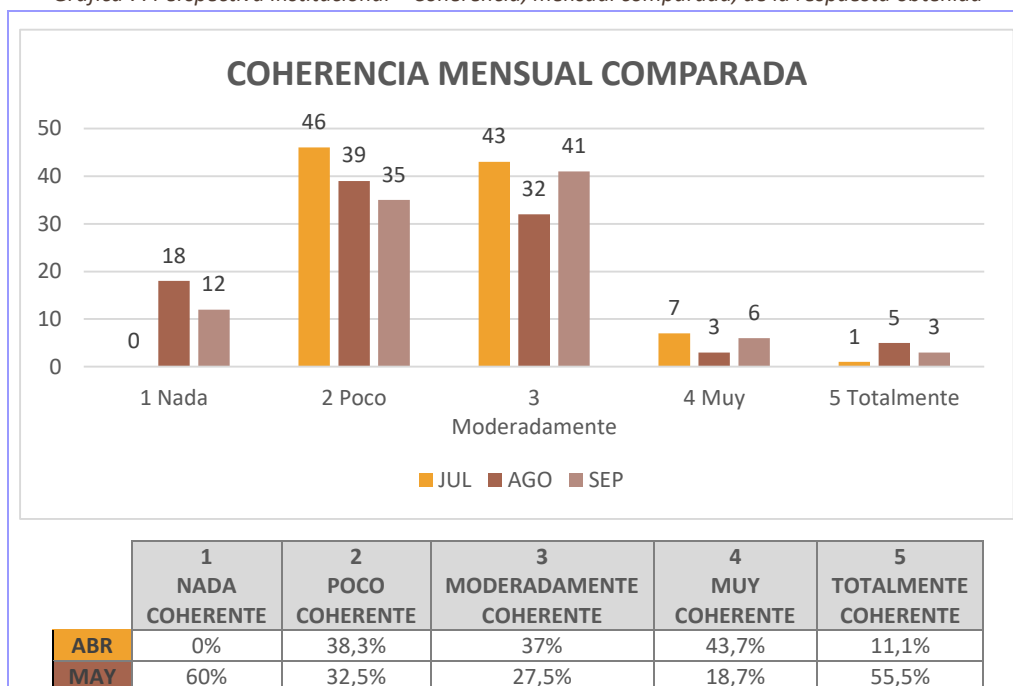
La perspectiva institucional permite descubrir nuevos resultados sobre los criterios de coherencia y claridad de la información incluida en las respuestas desde una perspectiva diferente; además incluye y evalúa dos nuevas variables: la calidez del lenguaje utilizado y la oportunidad de las respuestas.

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

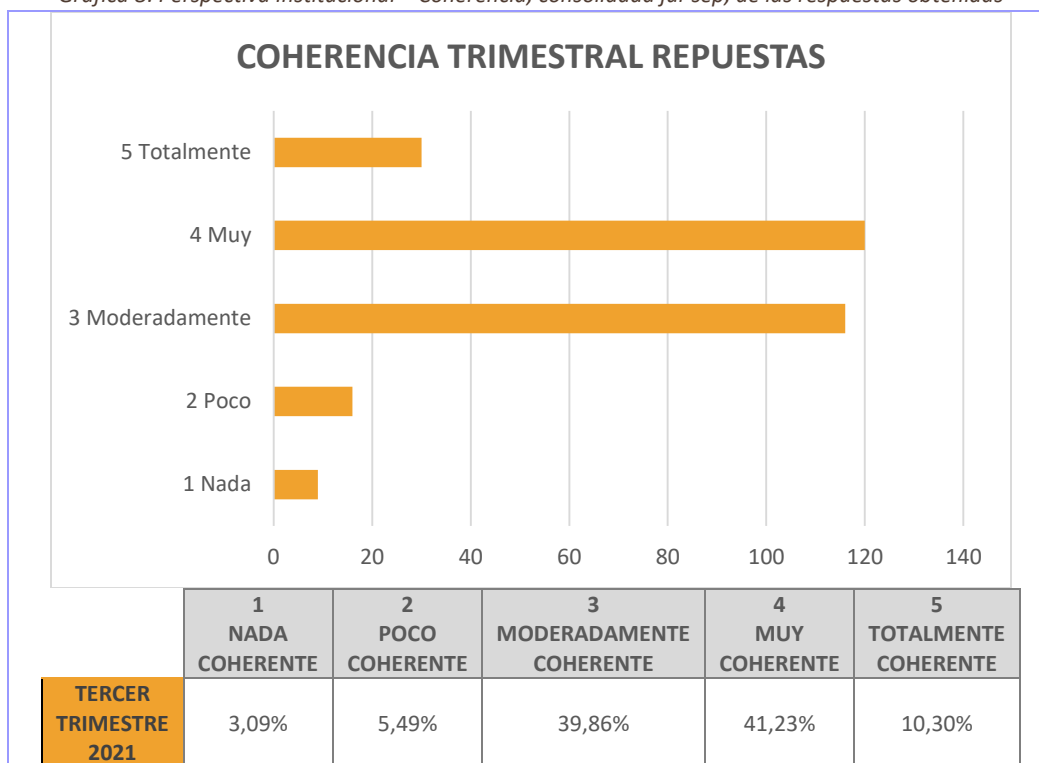


## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

<b>JUN</b>	40%	29,1%	35,3%	37,5%	33,3%
------------	-----	-------	-------	-------	-------

Los resultados de la evaluación sobre la coherencia de las respuestas realizada por la SDSCJ para el tercer trimestre de 2021, permiten evidenciar que las opciones con mayores valores corresponden a las opciones de respuesta 2 y 3: Poco y moderadamente, respectivamente. Por lo que se puede concluir que no hubo mucha coherencia en las respuestas por parte de la entidad, cabe resaltar que este tipo de ejercicios son una herramienta valiosa de retroalimentación para seguir fortaleciendo los procesos de servicio y atención al ciudadano.

Gráfica 8: Perspectiva Institucional – Coherencia, consolidada jul-sep, de las respuestas obtenidas



Por su parte, la versión consolidada de la medición de la coherencia de las respuestas efectuada por la SDSCJ para el tercer trimestre de 2021, permite observar un 41,23% de acierto sobre lo que el peticionario solicita y lo que la secretaría le responde; lo anterior seguido de un 39,86% de la opción que le sigue, por lo que el nivel de este criterio es aceptable, teniendo en cuenta que uno de los mayores porcentajes corresponde a la entidad responde moderadamente las peticiones de los ciudadanos. En este sentido, el promedio de la calificación alcanzado desde la perspectiva institucional, corresponde a 3,5 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 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 respuestas

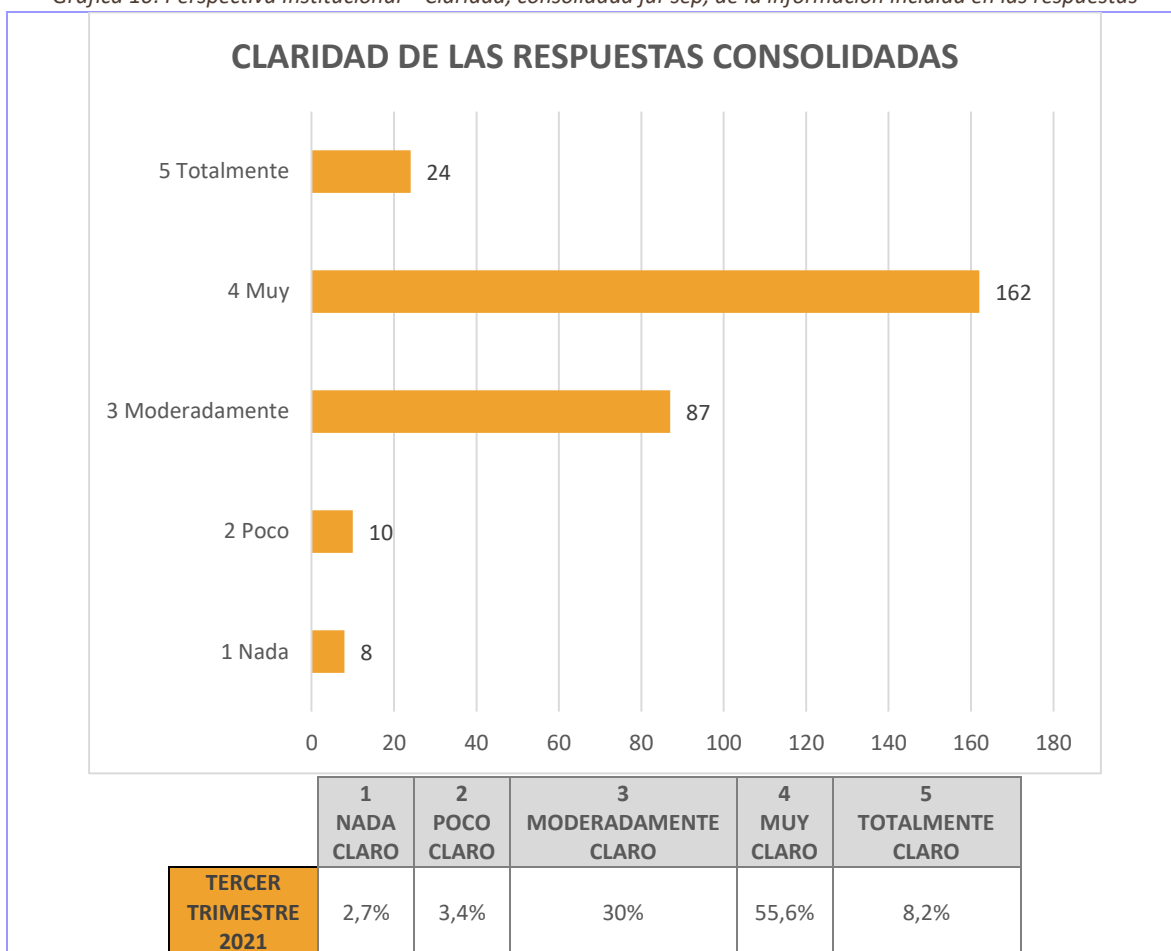


## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

SEP	50%	10%	18,3%	42%	33,3%
-----	-----	-----	-------	-----	-------

Frente a la claridad del lenguaje e información utilizada cada mes en las respuestas entregadas, se puede observar que las opciones 3 y 4 fueron las más altas durante el trimestre, destacando la nota 4, ya que tiene un comportamiento creciente a medida que iba pasando el periodo de tiempo, por lo que se puede concluir que desde del punto de vista de la secretaría, se están respondiendo las peticiones en un lenguaje comprensible para la ciudadanía, no obstante, es importante tener en cuenta los altos porcentajes de las opciones 1 y 2, ya que estos reflejan la necesidad de crear planes de mejoramiento.

Gráfica 10: Perspectiva Institucional – Claridad, consolidada jul-sep, de la información incluida en las respuestas



Observando el resultado consolidado del tercer trimestre, vemos que, desde la perspectiva institucional, el 63,8% de las respuestas manejaron un lenguaje claro hacia los ciudadanos, esto

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

si sumamos los dos porcentajes mayores, con una diferencia porcentual de 36,1 de las opciones más bajas, resaltando la opción 3, moderadamente claro.

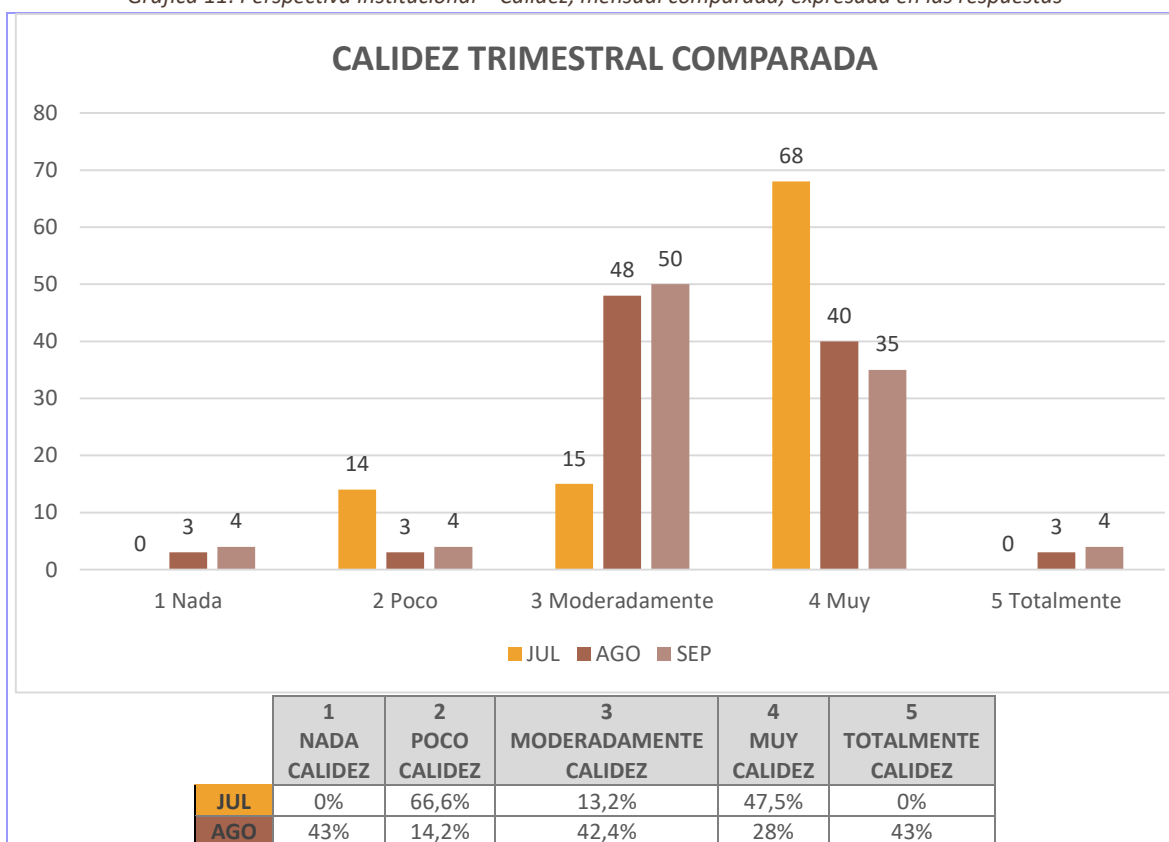
Al promediar las respuestas determinamos un 3,6 sobre cinco, como calificación general de la claridad de la información dada a los ciudadanos en sus respuestas.

### 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 respuestas

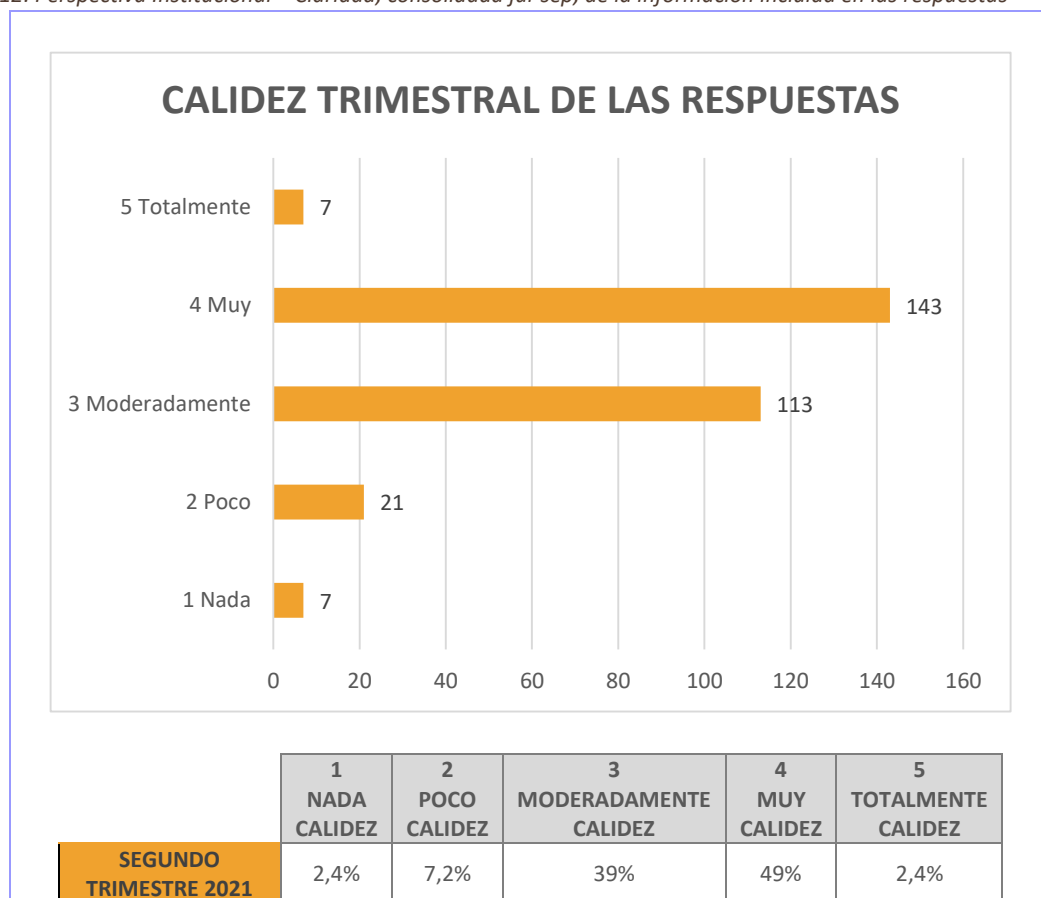


## EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

SEP	57%	19%	44,2%	24,4%	57%
-----	-----	-----	-------	-------	-----

Los resultados sobre el comportamiento mensual de la calidez, permiten ver una tendencia aceptable en este criterio. En julio se presentó el mayor número de respuestas (68) en la opción muy cálido, no obstante, en ese mismo mes, se presentó en 0% tanto en nada cálido (opción 1) como en totalmente (opción 5). En agosto y septiembre, por su parte, aportaron a esta opción 28% y 24,4% respectivamente.

Gráfica 12: Perspectiva Institucional – Claridad, consolidada jul-sep, de la información incluida en las respuestas



La gráfica 12, consolida los resultados obtenidos frente a la calidez expresada en las respuestas durante todo el tercer trimestre, ésta, destaca una notable concentración de respuestas en los puntajes *3 Moderadamente calidez* y *4 Muy cálido* la cual infiere que un 88% del total de las respuestas evaluadas contienen ciertos elementos lingüísticos que harían las respuestas cálidas, respetuosas y en general humanas, dado que el porcentaje tan bajo de la opción 5 totalmente cálida (2,4%).

De otro lado, un 9,6% 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 3,6 puntos sobre cinco.

### 5.4. Oportunidad

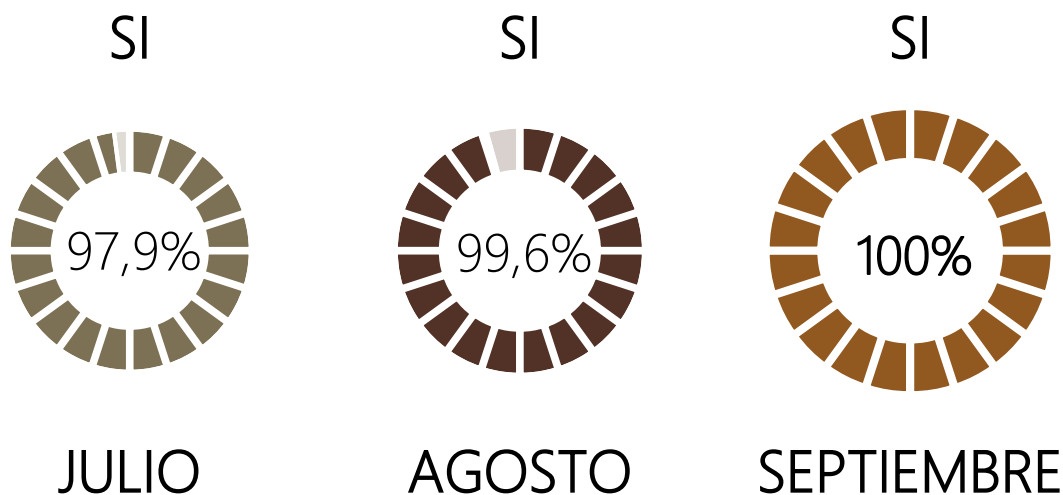
La oportunidad es uno de los criterios que más relación tiene con la calidad en la gestión del servicio y atención a la ciudadanía, pues compromete el factor tiempo, el cual debe ser apropiado para evitar daños irreparables o la vulneración de los derechos ciudadanos.

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 291 peticiones para el periodo julio-septiembre de 2021.

Gráfica 13: Perspectiva Institucional - Comparativo mensual de la oportunidad de las respuestas

### ¿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 por mes, solamente julio presentó una variación de 2,1 puntos porcentuales, frente a lo demostrado por agosto y septiembre. Lo anterior pues en julio se evaluaron dentro de la muestra seleccionada 2 respuestas extemporáneas, frente a 1 y 0 peticiones extemporáneas evaluadas en agosto y septiembre, respectivamente.

*Gráfica 14: Perspectiva Institucional – Oportunidad, consolidada, de las respuestas periodo jul-sep*

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

SI



TERCER TRIMESTRE  
2021

En términos generales, de la base seleccionada para el presente estudio (291 respuestas), correspondiente al tercer trimestre del 2021, fueron respondidas de forma extemporánea un total de 3 peticiones equivalentes al 0,3% 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 2,6 sobre cinco. Por lo que es válido afirmar que las respuestas evaluadas no incluyen información útil para los ciudadanos.

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

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 3,5 sobre cinco. Al respecto se puede concluir que esta secretaría no responde al núcleo de las peticiones que recibe por parte de la ciudadanía.

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 3,0 sobre cinco, mientras que los servidores públicos lo hicieron con un 3,6. En consecuencia, la responsabilidad de ajustar al lenguaje claro sus comunicaciones es por parte de la SDSCJ.
3. La percepción de satisfacción de los peticionarios con las respuestas recibidas por parte de la SDSCJ para el tercer trimestre de 2021, es preocupante; lo que se manifestó con la calificación promediada obtenida de 2,5 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.