



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 octubre noviembre diciembre de 2021



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.

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 cuarto 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

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	6
3.2.2. Canales de Origen	6
3.2.3. Dependencias Respondientes	7
3.3. Paso a Paso Metodológico	8
4. PERSPECTIVA CIUDADANA: Evaluación de la Experiencia con las Respuestas Recibidas	9
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
5. PERSPECTIVA INSTITUCIONAL: Evaluación de las Respuestas Entregadas	16
5.1. Coherencia	16
5.2. Claridad	18
5.3. Calidez	20
5.4. Oportunidad	22
6. CONCLUSIONES	24
7. RECOMENDACIONES	25

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 cuarto 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 octubre al 31 de diciembre 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 cuarto 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 1510 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 consecuencia, el tamaño muestral mínimo obtenido para cada mes del presente periodo fue: para



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.

octubre 95, noviembre 97 y diciembre 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:

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

- 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.
- σ = 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.



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

3.2.1. Tipologías Involucradas

Tabla 1 Participación Muestral por Tipologías

TIPOLOGIA	OCT		NOV		DIC		TOTAL TRIMESTRE	
	Rta	%	Rta	%	Rta	%	Rta	%
Consulta	3	3,2	2	2,1	0	0,0	5	1,7
P. Interés General	22	23	21	21,6	18	18,8	61	21,2
P. Interés Particular	46	48	58	59,8	63	65,6	167	58,0
Felicitaciones	1	1,1	3	3,1	0	0,0	4	1,4
Queja	9	9,5	3	3,1	0	0,0	12	4,2
Reclamo	4	4,2	5	5,2	5	5,2	14	4,9
S. Acceso a la Información	9	9,5	4	4,1	9	9,4	22	7,6
Sugerencia	1	1,1	1	1,0	1	1,0	3	1,0
TOTAL	95	100	97	99	96	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 79,2% 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.

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	OCT		NOV		DIC		TOTAL TRIMESTRE	
	Rta	%	Rta	%	Rta	%	Rta	%
BUZÓN	0	0,0	1	1,0	1	1,0	2	0,7
E-MAIL	15	15,8	27	27,8	10	10,4	52	18,1
ESCRITO	5	5,3	11	11,3	3	3,1	19	6,6
PRESENCIAL	1	1,1	0	0,0	0	0,0	1	0,3
TELÉFONO	23	24,2	9	9,3	16	16,7	48	16,7
WEB	51	53,7	49	50,5	66	68,8	166	57,6
TOTAL	95	100	97	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 Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana, Dirección de Acceso a la Justicia, C4, tan solo estas tres, representan el 60% de las respuestas analizadas; las otras dependencias realizan unas participaciones de menor grado (40%) como se muestra en la tabla.

Tabla 3 Participación Muestral por dependencias

DEPENDENCIA DE LA SDSCJ	OCT		NOV		DIC		TOTAL TRIMESTRE	
	Rta	%	Rta	%	Rta	%	Rta	%
CÓDIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	4	4,2	7	7,2	14	14,6	25	8,7
DESPACHO SECRETARIO DE SEG.	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
D. ACCESO A LA JUSTICIA	22	23,2	24	24,7	15	15,6	61	21,2
D. BIENES PARA LA S. C. Y AJ	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
D. GESTIÓN HUMANA	2	2,1	0	0,0	3	3,1	5	1,7
D. OPERACIONES PARA EL FORT.	0	0,0	0	0,0	1	1,0	1	0,3
D. DE TECNOLOGÍAS Y SISTEMAS DE LA INFORMACIÓN	1	1,1	0	0,0	0	0,0	1	0,3
D. PREVENCIÓN Y C. CIUDADANA	24	25,3	22	22,7	15	15,6	61	21,2
D. SEGURIDAD	15	15,8	9	9,3	13	13,5	37	12,8
D. JURÍDICA Y CONTRACTUAL	2	2,1	3	3,1	0	0,0	5	1,7
VIGILANCIA Y SEG. LIQUIDADO	0	0,0	1	1,0	1	1,0	2	0,7



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.

D. FINANCIERA	2	2,1	0	0,0	0	0,0	2	0,7
D. TÉCNICA	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
O. C4	19	20,0	14	14,4	18	18,8	51	17,7
O. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN.	1	1,1	2	2,1	3	3,1	6	2,1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	0	0,0	0	0,0	1	1,0	1	0,3
SUBSEC. ACCESO A LA JUSTICIA	1	1,1	0	0,0	0	0,0	1	0,3
SUBSEC. SEG. Y CONVIVENCIA	1	1,1	2	2,1	1	1,0	4	1,4
SUBSEC. DE G. INSTITUCIONAL	1	1,1	13	13,4	11	11,5	25	8,7
TOTALES	95	100	97	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.

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 encuestados para los meses de octubre, noviembre y diciembre 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 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?”

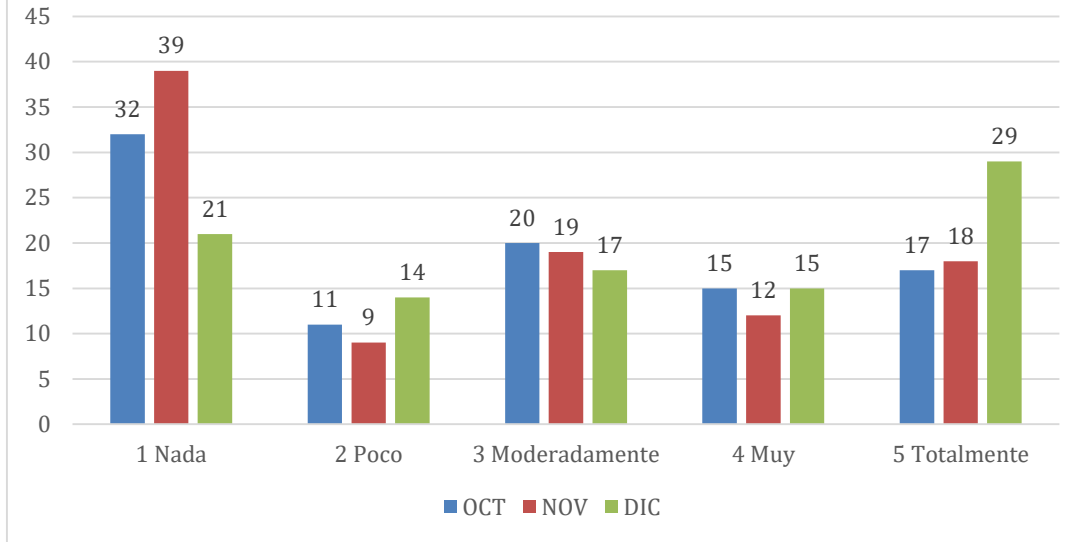
Gráfica 1: Perspectiva Ciudadana – Utilidad, mensual comparada, de la información incluida en las respuestas



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.

UTILIDAD TRIMESTRAL



	1 NADA ÚTIL	2 POCO ÚTIL	3 MODERADAMENTE ÚTIL	4 MUY ÚTIL	5 TOTALMENTE ÚTIL
OCT	34,7%	32,3%	35,7%	35,7%	26,5%
NOV	42,3%	26,4%	34%	28,5%	28,1%
DIC	22,8%	41,1%	30,3%	35,7%	45,3%

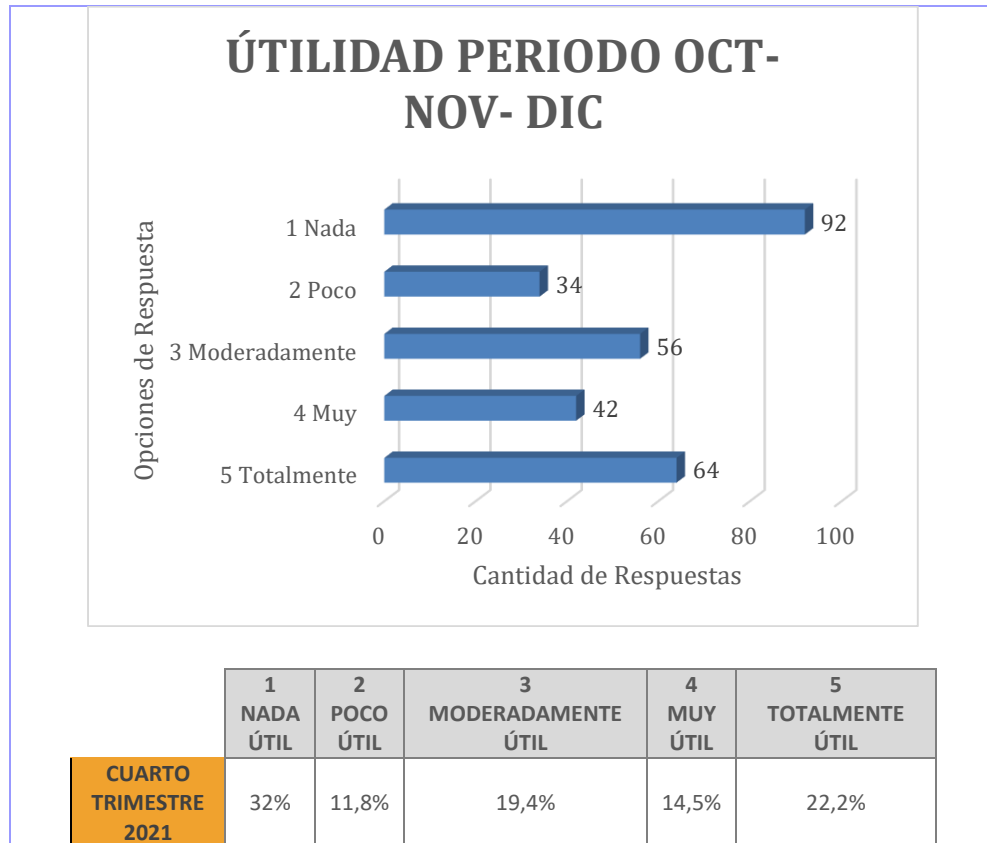
A primera vista se observa un gran pico, ubicado en la calificación *1 Nada Útil* (42,3%) del mes de noviembre y una baja valoración dada ese mismo mes; lo que quiere decir que, la información incluida en las respuestas emitidas a los ciudadanos en noviembre fue nada útil para los ciudadanos, contrario en octubre y diciembre que la calificaron como nada útil con 34,7% y 22,8% 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 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 43,8% de preferencia negativa por parte de los peticionarios encuestados, esto sin tener en cuenta el 19,4% 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 (36,7%) se inclinaría la balanza hacia el espectro negativo, con 7,1 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 2,8 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 con una tendencia negativa.



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

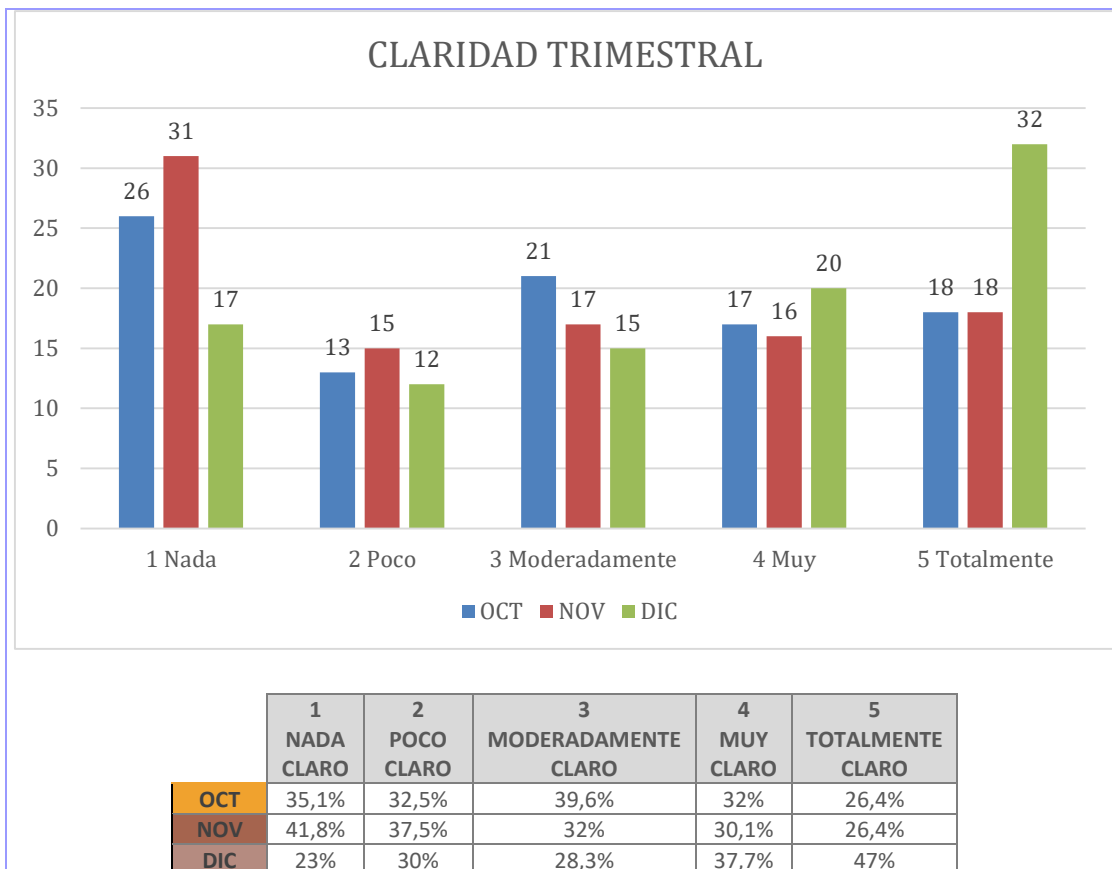
4.2. Claridad de la Información Entregada

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 respuestas recibidas



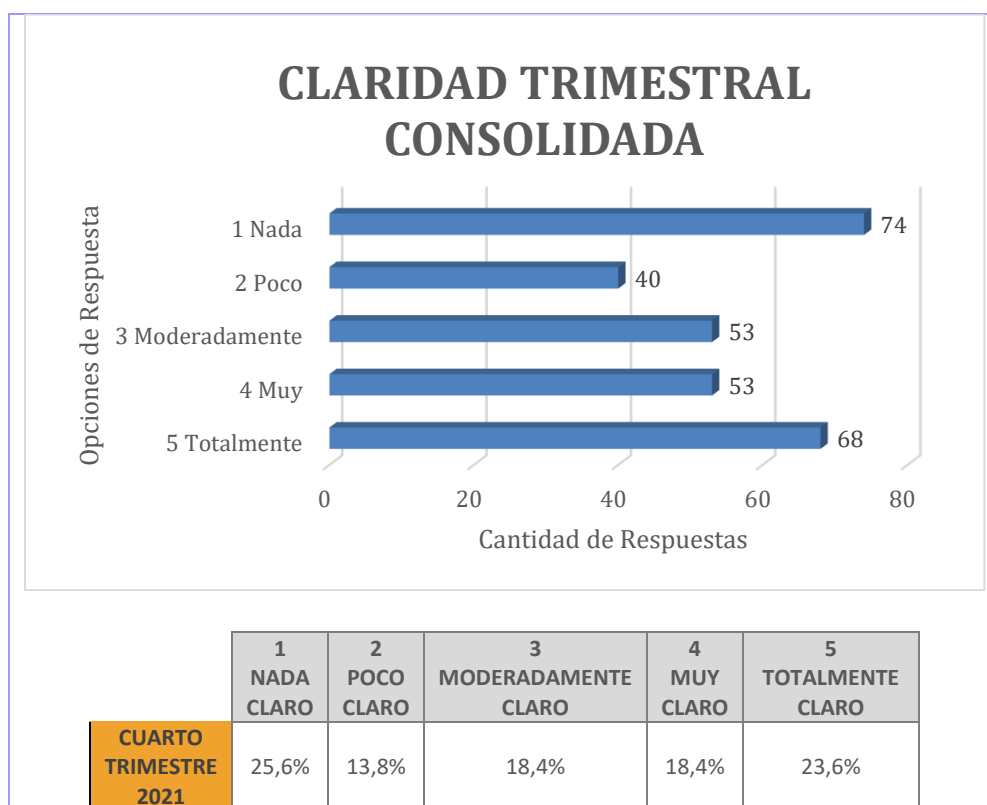
EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

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 el punto más alto de la evaluación ciudadana, en el mes de diciembre; no obstante, cabe resaltar que los porcentajes siguientes equivalen a la opción 1 Nada Claro con un 41,8% (noviembre) y 35,1% (octubre).

Dicho comportamiento, deja una expectativa negativa, teniendo en cuenta la 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.

Gráfica 4: Perspectiva Ciudadana – Claridad, trimestral consolidada, de la información incluida en las respuestas recibidas



Aquí se observa que un 42% de los encuestados evaluaron la claridad de la información con la cuarta y quinta opción de respuesta, mientras que otro tanto (39,4%), con las dos posibilidades más bajas; la diferencia porcentual es cercana a los 2 puntos porcentuales a



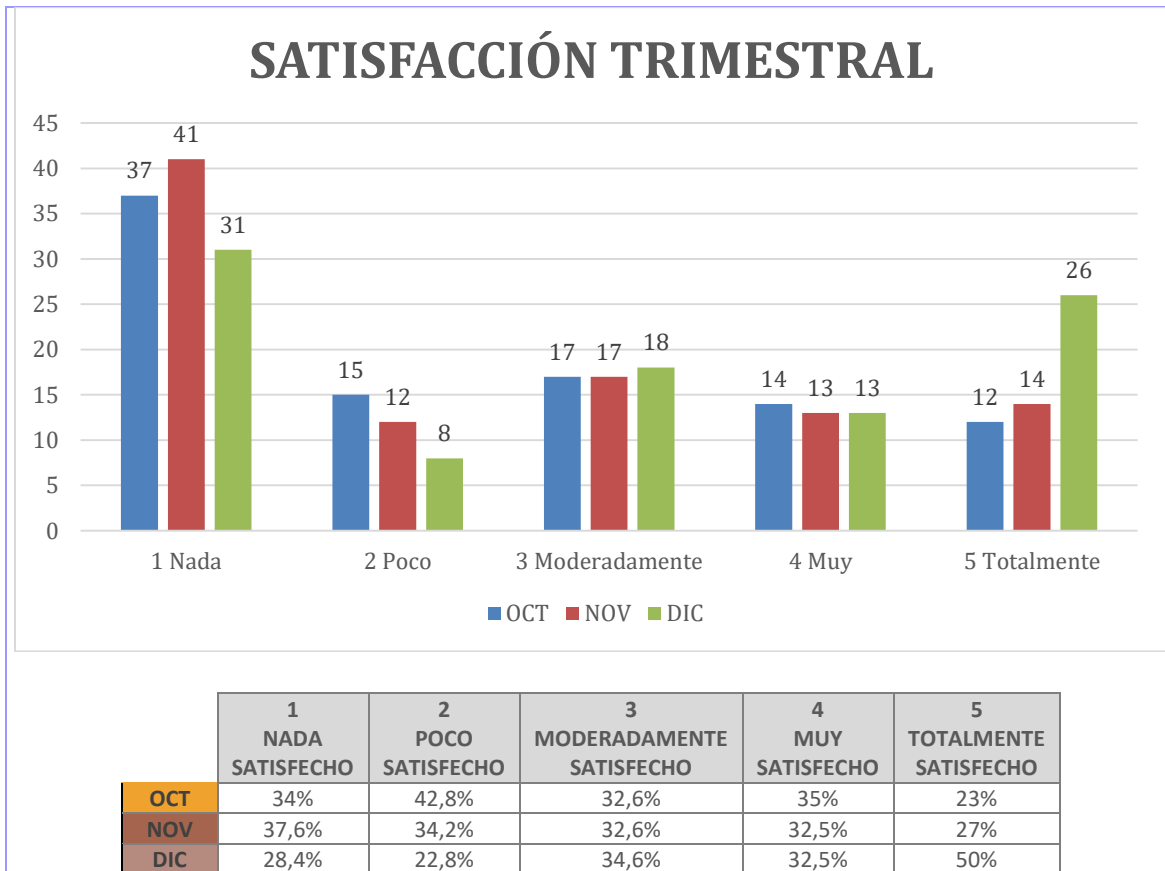
EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A PQRS EMITIDAS POR LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

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 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





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.

Los resultados sobre la claridad del lenguaje usado en las respuestas, reflejan una notable cantidad de elecciones en la primera opción, evidenciando una baja satisfacción ciudadana. No obstante, vale resaltar el porcentaje obtenido de la opción 5 en el mes de diciembre, pues fue el cuarto valor más alto en favorabilidad de la satisfacción por las respuestas de la muestra estudiada.

Gráfica 6: Perspectiva ciudadana – satisfacción, trimestral consolidada, frente a las respuestas obtenidas



Por su parte, la Gráfica 6, la cual consolida el resultado del periodo de estudio, ilustra un 50% de las dos notas más bajas, esto contrasta con 31,8% de las más positivas y arroja una diferencia porcentual de 18,2 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 2,6 sobre cinco.

5. PERSPECTIVA INSTITUCIONAL: Evaluación de las Respuestas Entregadas

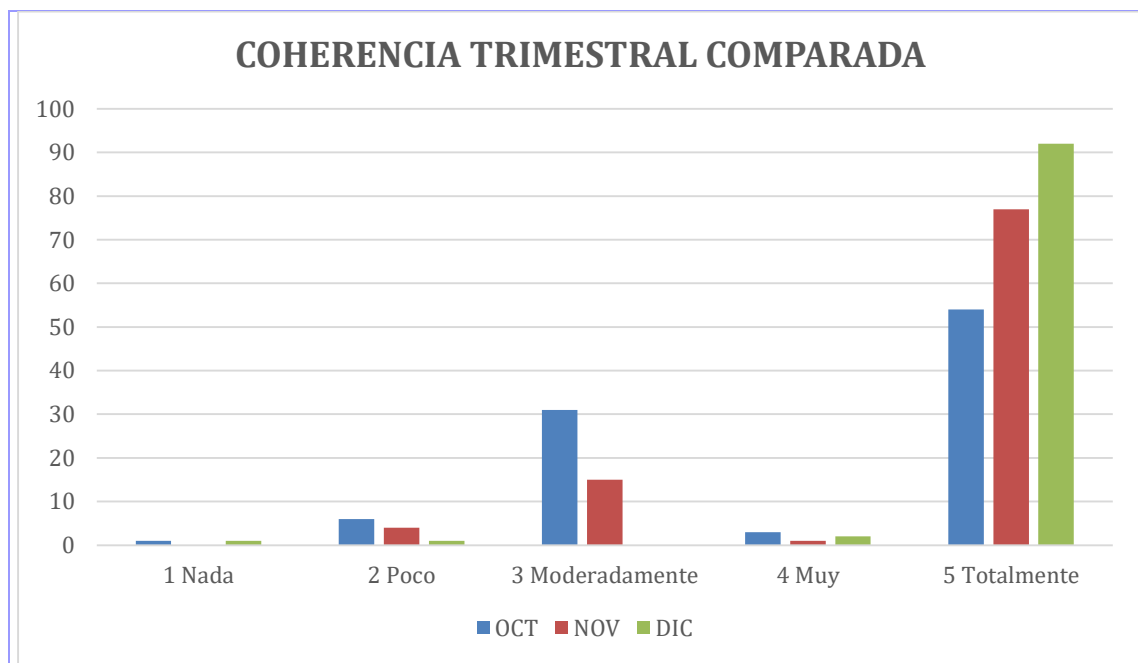
La perspectiva institucional permite descubrir nuevos resultados sobre los criterios de coherencia y claridad de la información incluida en las respuestas desde una perspectiva diferente; además incluye y evalúa dos nuevas variables: la calidez del lenguaje utilizado y la oportunidad de las respuestas.

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 las respuestas obtenidas





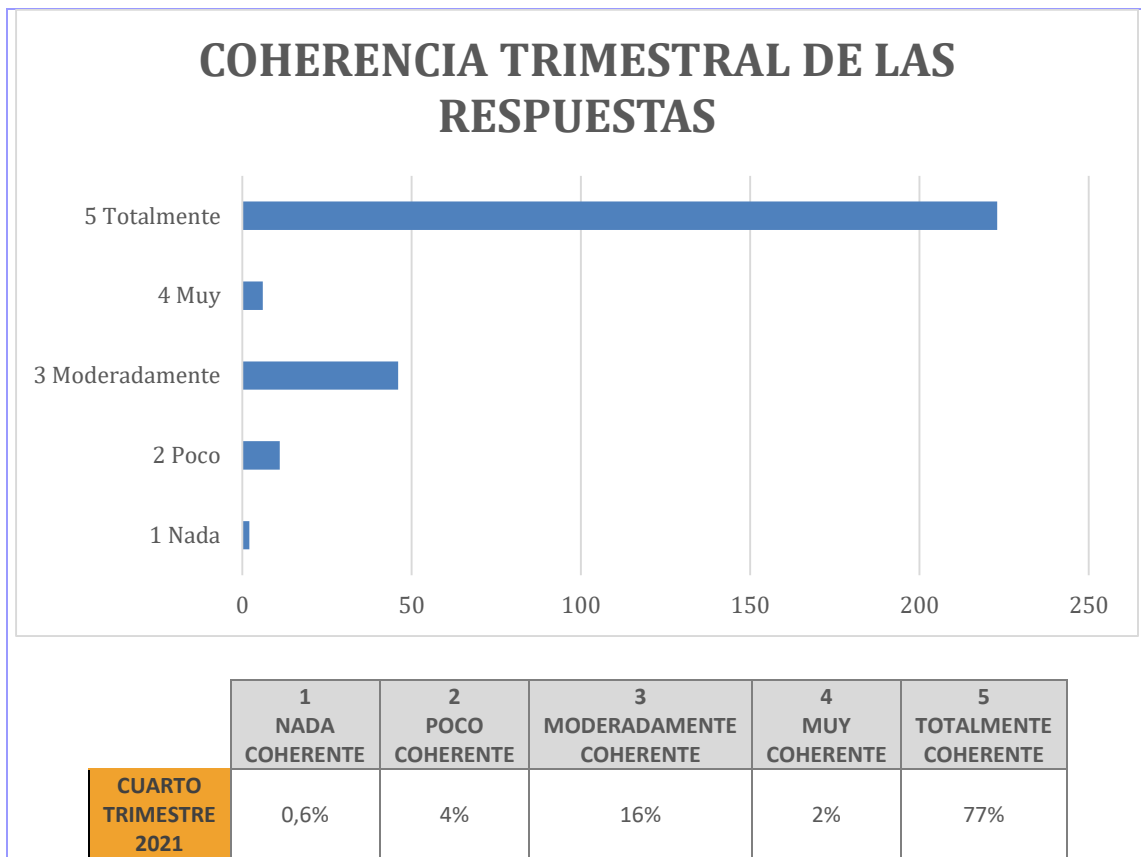
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

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

	1 NADA COHERENTE	2 POCO COHERENTE	3 MODERADAMENTE COHERENTE	4 MUY COHERENTE	5 TOTALMENTE COHERENTE
OCT	50%	54,5%	67,4%	50%	24,2%
NOV	0%	36,6%	32,6%	16,6%	34,5%
DIC	50%	9%	0%	33,3%	41,2%

Los resultados de la evaluación sobre la coherencia de las respuestas realizada por la SDSCJ para el cuarto trimestre de 2021, permiten evidenciar que la opción con mayor valor corresponde a opción 5 *Totalmente coherente*. Por lo que se puede concluir que hubo coherencia en las respuestas por parte de la entidad, cabe resaltar que esta parte del ejercicio lo realizó la misma SDSCJ, por lo que es una herramienta valiosa de retroalimentación para seguir fortaleciendo los procesos de servicio y atención al ciudadano.

Gráfica 8: Perspectiva Institucional – Coherencia, Consolidada oct-dic, de la respuesta obtenida





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.

Por su parte, la versión consolidada de la medición de la coherencia de las respuestas efectuada por la SDSCJ para el cuarto trimestre de 2021, permite observar un 77% de acierto sobre lo que el peticionario solicita y lo que la secretaría le responde; lo anterior seguido de un 23% de la opción que le sigue, por lo que el nivel de este criterio es muy bueno, teniendo en cuenta que uno de los mayores porcentajes responde coherentemente las peticiones de los ciudadanos. En este sentido, el promedio de la calificación alcanzado desde la perspectiva institucional, corresponde a 4,5 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.

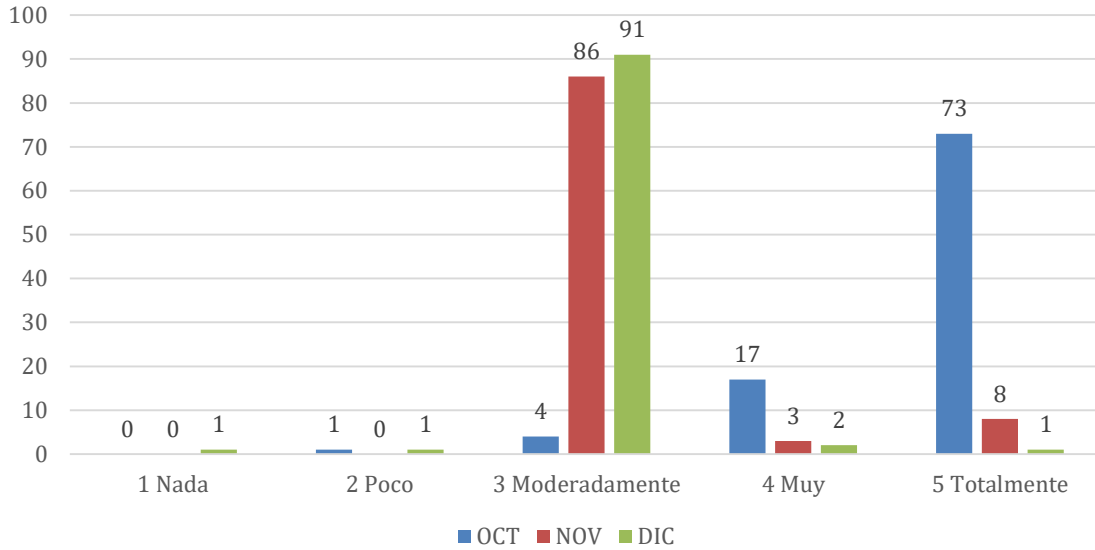
Gráfica 9: Perspectiva Institucional – Claridad, comparada mensual, de la Información incluida en las respuestas



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.

CLARIDAD TRIMESTRAL COMPARADA



	1 NADA CLARO	2 POCO CLARO	3 MODERADAMENTE CLARO	4 MUY CLARO	5 TOTALMENTE CLARO
OCT	0%	50%	2,2%	77,2%	89%
NOV	0%	0%	47,5%	13,6%	9,7%
DIC	100%	50%	50,2%	9%	1,2%

Frente a la claridad del lenguaje e información utilizada cada mes en las respuestas entregadas, se puede observar que las opción 3 fue la más alta durante el trimestre, de igual forma, se destaca, que en el mes de octubre, la opción 5 tuvo un porcentaje alto en comparación con los demás meses del periodo. Es por esto que, se puede concluir que desde el punto de vista de la secretaría, se están respondiendo las peticiones en un lenguaje aceptable para la ciudadanía, no obstante, es importante crear acciones de mejora en la implementación de las estrategia de lenguaje claro en la entidad.

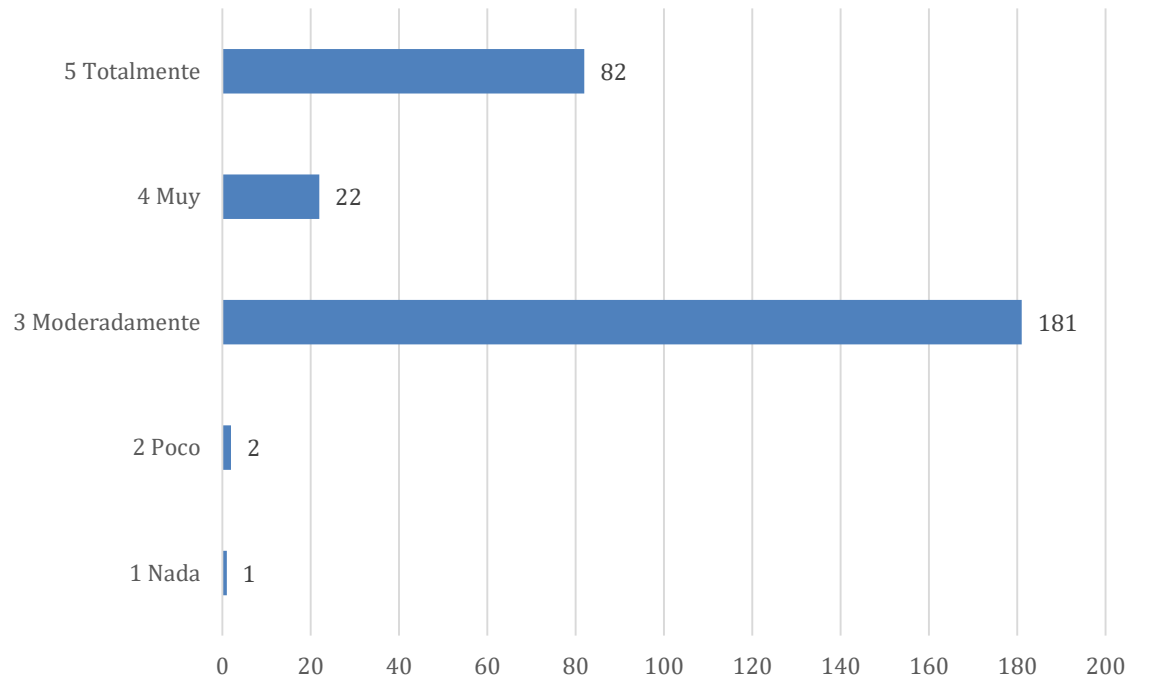
Gráfica 10: Perspectiva Institucional – Claridad, consolidada oct-dic, de la información incluida en las respuestas



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.

CLARIDAD TRIMESTRAL DE LAS RESPUESTAS



	1 NADA CLARO	2 POCO CLARO	3 MODERADAMENTE CLARO	4 MUY CLARO	5 TOTALMENTE CLARO
CUARTO TRIMESTRE 2021	0,3%	0,6%	63%	7,6%	28,4%

Observando el resultado consolidado del cuarto trimestre, vemos que, desde la perspectiva institucional, el 63% de las respuestas manejaron un lenguaje moderadamente claro hacia los ciudadanos, si bien, es un resultado aceptable, es fundamental crear nuevas estrategias que conlleven a que el mensaje llegue totalmente 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



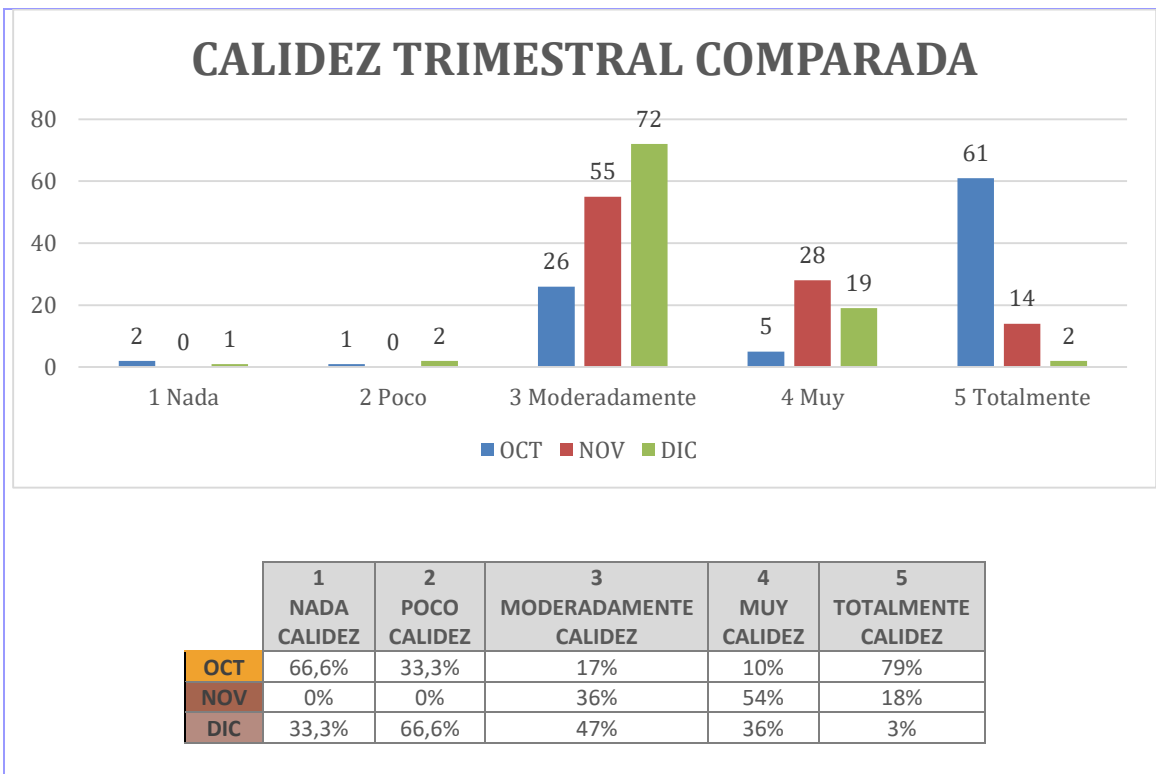
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

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

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

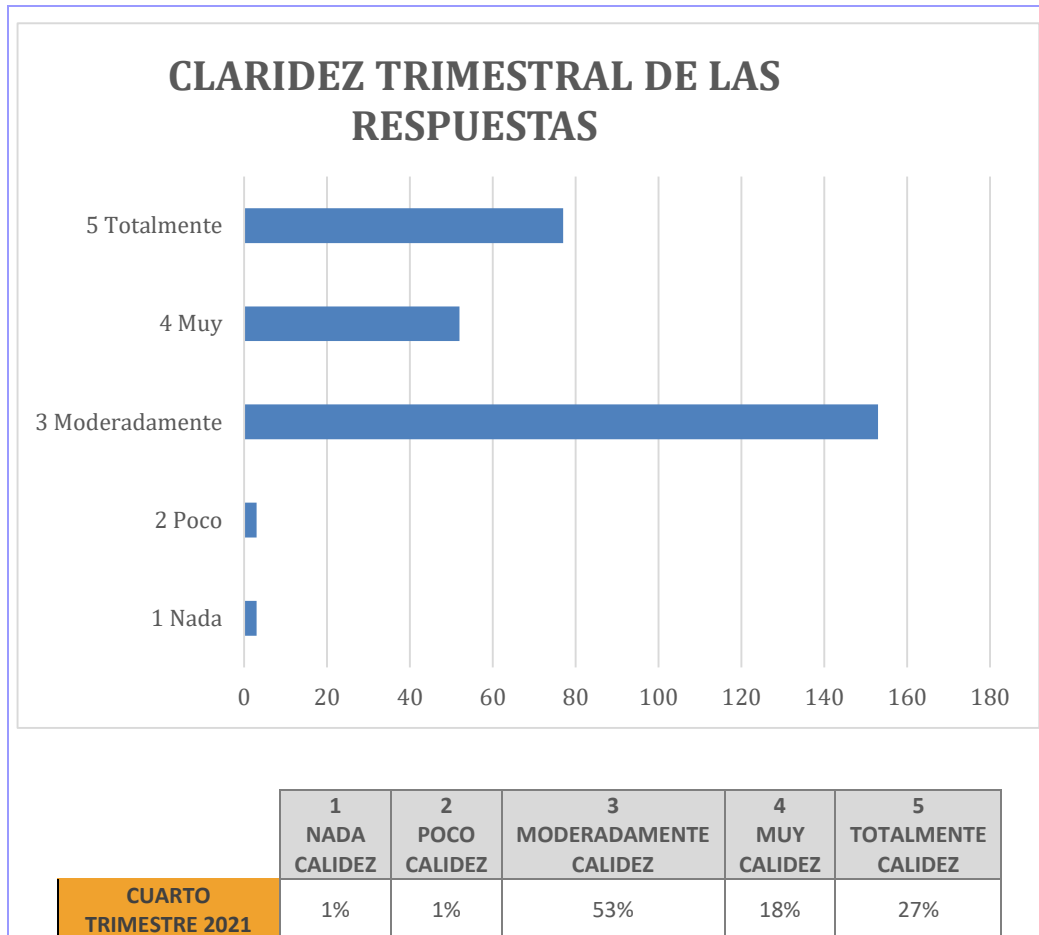


Los resultados sobre el comportamiento mensual de la calidez, permiten ver una tendencia aceptable en este criterio. En diciembre se presentó el mayor número de respuestas (72) en la opción moderadamente clara, en donde se observa un comportamiento creciente a medida que va pasando el trimestre. Cabe resaltar, que en el mes de octubre, la opción 5 tuvo un valor representativo en el periodo.

Gráfica 12: Perspectiva Institucional – Calidez, Consolidada oct-dic, de la información incluida en las respuestas



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



La Gráfica 12, consolida los resultados obtenidos frente a la calidez expresada en las respuestas durante todo el cuarto trimestre, ésta, destaca una notable concentración de respuestas en los puntajes *3 Moderadamente calidez* y *5 totalmente cálida* la cual infiere que un 80% del total de las respuestas evaluadas contienen ciertos elementos lingüísticos que harían las respuestas cálidas, respetuosas y en general humanas.

De otro lado, un 20% 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 3,8 puntos sobre cinco.

5.4. Oportunidad

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

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 288 peticiones para el periodo octubre-diciembre 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?



Observando el comportamiento de la oportunidad por mes, solamente octubre presentó una variación de 2,1 puntos porcentuales, frente a lo demostrado por noviembre y diciembre. Lo anterior pues en julio se evaluó dentro de la muestra seleccionada 2 respuestas extemporáneas, frente a 0 extemporáneas evaluadas en los demás meses.

Gráfica 14: Perspectiva Institucional – Oportunidad, consolidada, de las respuestas periodo oct-dic

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

SI



CUARTO TRIMESTRE
2021

En términos generales, de la base seleccionada para el presente estudio (288 respuestas), correspondiente al cuarto trimestre del 2021, fueron respondidas de forma extemporánea un total de 2 peticiones equivalentes al 2,1% de total de peticiones evaluadas; en consecuencia, el porcentaje de oportunidad descrito en la Gráfica 14.

6. CONCLUSIONES

1. La SDSCJ si bien, responde al núcleo de las peticiones que recibe, aporta información irrelevante para los peticionarios, lo cual no permite tener un nivel de satisfacción alto por parte de los mismos.
2. En cuanto a lenguaje claro, la entidad utiliza bastante palabras técnicas, por lo que no se garantiza que el mensaje que recibe el receptor se decodifique correctamente, es decir que el ciudadano entienda las ideas expresadas en las respuestas.
3. La percepción de satisfacción de los peticionarios con las respuestas recibidas por parte de la SDSCJ para el cuarto trimestre de 2021, es aceptable; lo que se manifestó con la calificación promediada obtenida de 2,6 para este periodo.



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.

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.

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.
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.