

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE

Calidad de Respuestas de
PQRSD y Satisfacción en
Canales de Atención

ENERO A JUNIO - 2025



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA



INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2025 CALIDAD DE RESPUESTA DE PQRSD Y SATISFACCIÓN DE CANALES

1. INTRODUCCIÓN.....	3
2. METODOLOGÍA.....	4
3. CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LA PETICIONES CIUDADANAS (enero a junio 2025).....	5
4. Resultado Criterios de Evaluación en las encuestas ciudadanas ene – jun 2025 5	
5. Resultado General de la Calidad de las Respuestas – Percepción Ciudadana ene – jun 2025.	8
6. Resultado Criterios de Evaluación en la respuesta de PQRSD ene – jun 2025 – Percepción Institucional.....	9
7. Comportamiento mensual de los Criterios de Respuesta en las Peticiones Ciudadanas ene – jun 2025	9
8. Satisfacción en Canales de Atención (presencial, virtual y telefónico) ene – jun 2025	10
9. Comportamiento de Encuestas de Satisfacción de canales aplicadas por mes (ene – jun) 2025.....	11
10. Resultados de Satisfacción en Canales de Atención ene – jun 2025	13
11. Gestión de Cambio del Formulario de Satisfacción de Canales	14
12. Acciones a Realizar	16

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2025 CALIDAD DE RESPUESTA DE PQRSD Y SATISFACCIÓN DE CANALES

1. INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (**SDSCJ**), por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional (**SGI**), **realiza trimestralmente la evaluación y medición de la calidad de la atención prestada en los diferentes canales dispuestos para ello, implementar mejoras para el aseguramiento de los derechos ciudadanos.**

A su vez para este mismo periodo de tiempo la SDSCJ cuenta con la **evaluación, seguimiento, verificación y medición de los criterios de satisfacción frente a las respuestas generadas por las dependencias que atienden las peticiones ciudadanas.**

Lo anterior, con el objetivo de conocer el impacto de la gestión de nuestra entidad en la ciudadanía, así como proveer información oportuna a los responsables del proceso para incrementar la calidad de las respuestas de las peticiones ciudadanas y con ello, mejorar la confianza ciudadana en la gestión pública distrital.

2. METODOLOGÍA

Para el análisis del presente informe, se cuenta con **dos grandes perspectivas**, las cuales intervienen en el proceso de las PQRSDF:

Ciudadano (Quien realiza la petición).

Institucional (Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (Gestión de evaluación del trámite y respuesta proyectada)

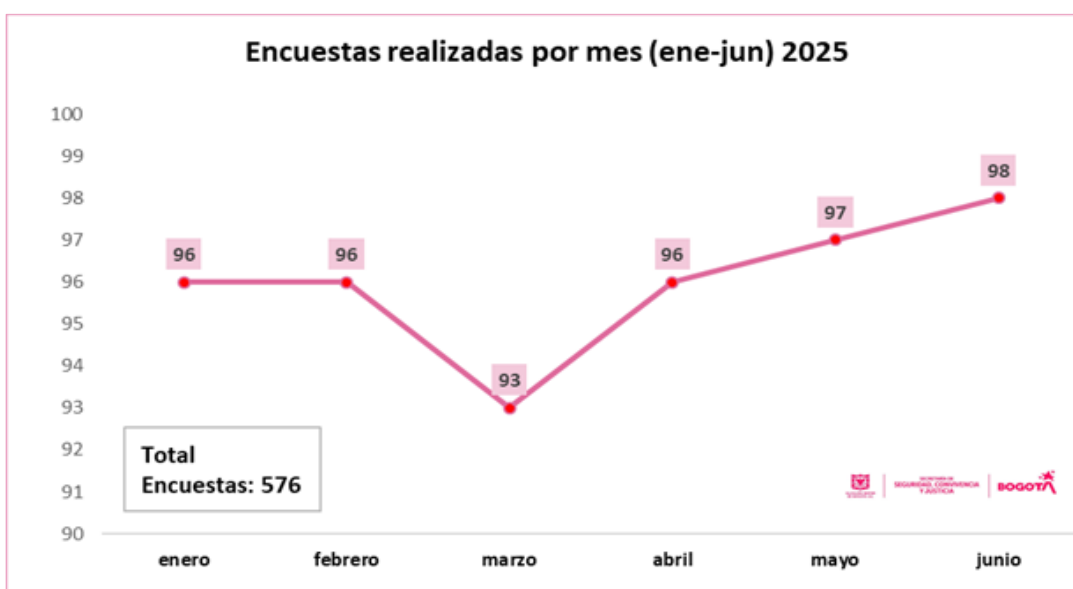
Perspectiva Ciudadana: Se diseñó un cuestionario de tres preguntas de selección múltiple, que evalúo la utilidad de la información incluida, el lenguaje claro utilizado y la satisfacción ciudadana frente a la respuesta recibida.

Como estrategias para la aplicación del ejercicio se utilizó: el envío del cuestionario vía correo electrónico, la entrevista telefónica.

3. CALIDAD DE LAS RESPUESTAS DE LA PETICIONES CIUDADANAS (enero a junio 2025)

Para el primer semestre del 2025, la secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, realizó encuestas frente a las respuestas de las 7.602 peticiones ciudadanas de las cuales 576 ciudadanos contestaron de acuerdo a los ítems sobre **Utilidad, Claridad y Satisfacción de las respuestas**.

Perspectiva Ciudadana

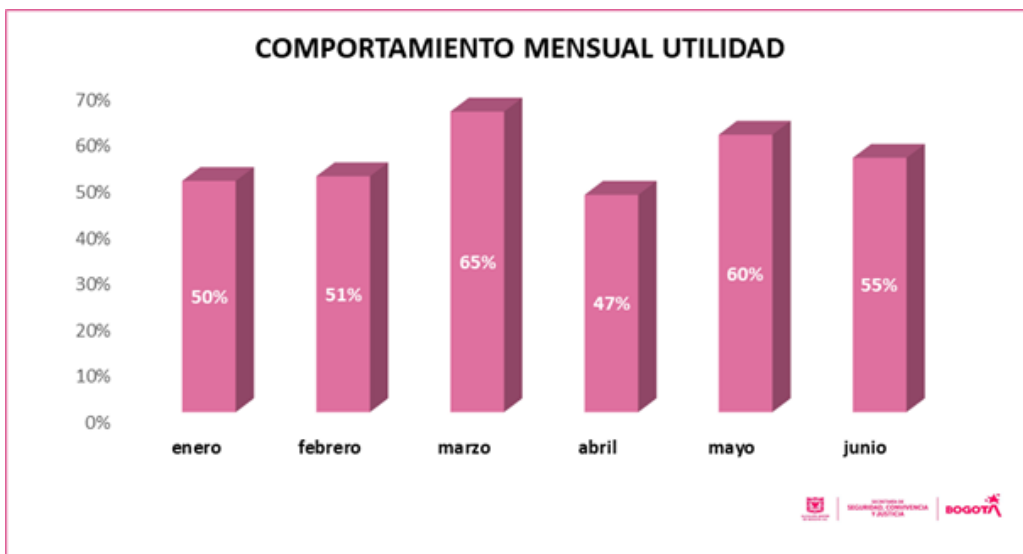


Fuente, base de contactos scj,2025

4. Resultado Criterios de Evaluación en las encuestas ciudadanas ene – jun 2025

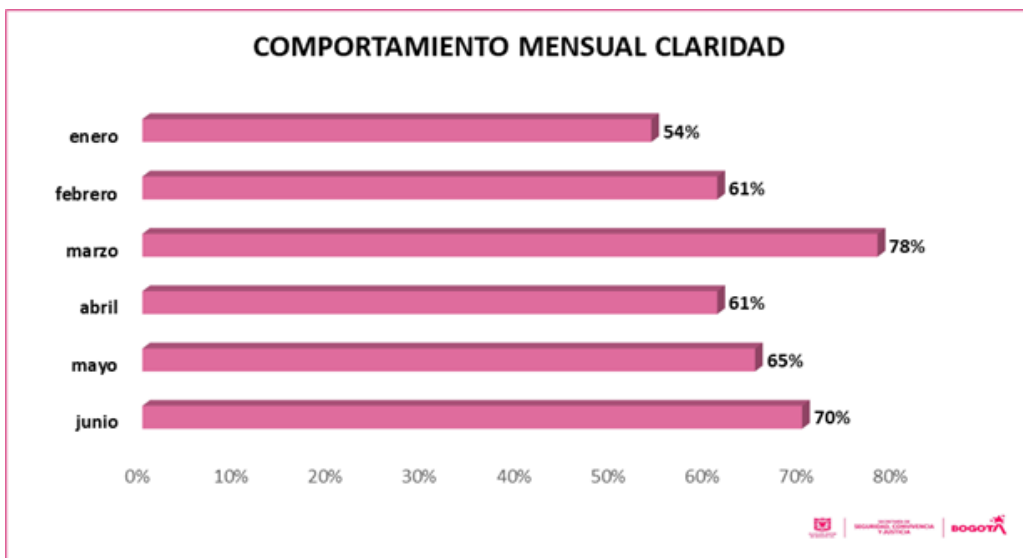
Cabe resaltar que las encuestas realizadas a los ciudadanos sobre los criterios de Utilidad, Claridad y Satisfacción de respuestas fueron evaluadas por los ciudadanos en una escala de 1 a 5, donde 1 es poco satisfecho y 5 es totalmente satisfecho.

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2025 CALIDAD DE RESPUESTA DE PQRSD Y SATISFACCIÓN DE CANALES



Fuente, base de contactos scj,2025

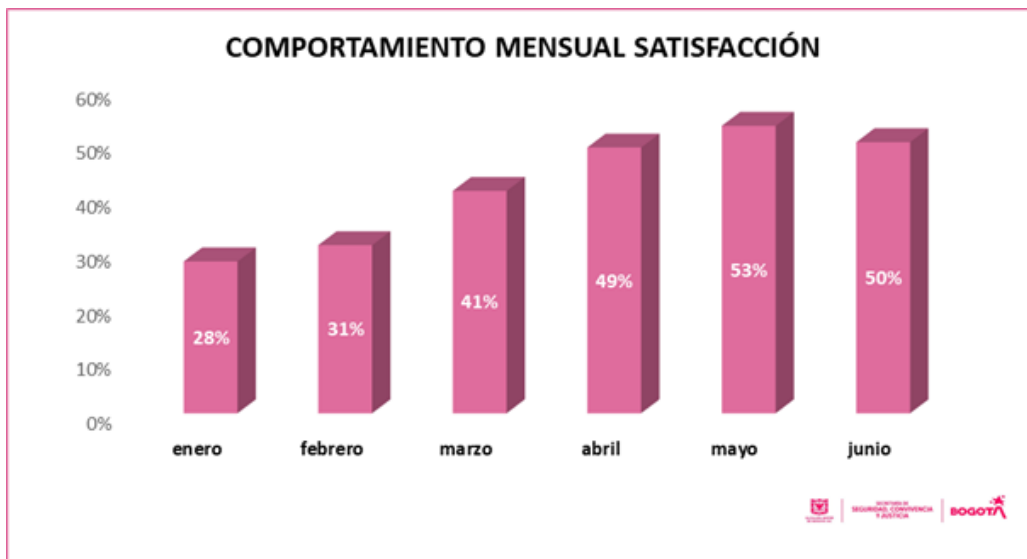
En el mes de **enero** la utilidad de la información en las respuestas inició con un **porcentaje del 50%**, para el mes de **febrero** aumentó al **51%**, en **marzo** incrementó al **65.6%**, **abril** obtuvo el **47%**, en **mayo** aumentó nuevamente al **60%** y finalmente en **junio** presentó un **porcentaje del 55%**, para un promedio general del **55%**



Fuente, base de contactos scj,2025

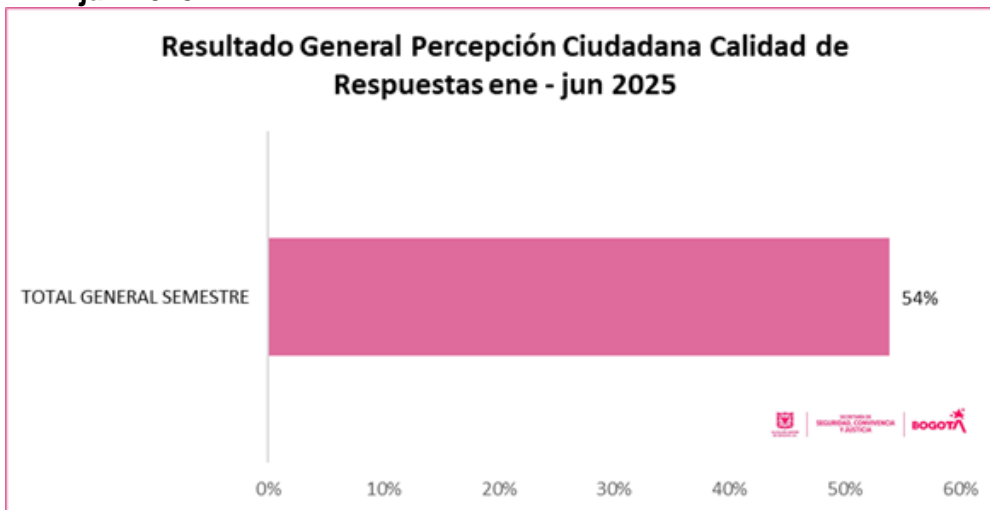
INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2025 CALIDAD DE RESPUESTA DE PQRSD Y SATISFACCIÓN DE CANALES

El indicador de la **Claridad de la información en las respuestas** inició en el mes de **enero** con un porcentaje del **54%**, para el mes de **febrero** con el **61%**, para el mes de **marzo** **aumentó al 78%**, en **abril** obtuvo el **61%**, en **mayo** **aumentó al 65%** y **finalmente en junio** con el **70%**, presentando un resultado del **65% general de cumplimiento para el primer semestre del 2025**



De acuerdo con el Ítem de satisfacción frente a las respuestas recibidas, para el mes de **enero** **inició con un porcentaje del 28%**, en **febrero** **aumentó al 31%**, para el mes de **marzo** obtuvo **41%**, aumentó constantemente para el segundo trimestre desde **abril con 49%**, **mayo 53%** y **junio 50%**, presentando un resultado del **42% general en cumplimiento para el primer semestre del 2025**.

5. Resultado General de la Calidad de las Respuestas – Percepción Ciudadana ene – jun 2025.



Fuente, base de contactos scj,2025

El promedio acumulado que para **el primer trimestre obtuvo el 51%** de satisfacción general en la calidad de las respuestas que reciben los ciudadanos, **entre tanto para el segundo trimestre aumentó llegando al 56%** dejando como **resultado del semestre el 54% de satisfacción en general.**

Perspectiva Institucional

Para el primer semestre del 2025, el Grupo de Atención y Relacionamiento con el ciudadano, **realizó la evaluación institucional frente a las respuestas de las 7.602 peticiones ciudadanas** de las cuales **583 PQRSD fueron analizadas** en los ítems de **Coherencia, Claridad, Calidez y Oportunidad** de las respuestas generadas por las diferentes dependencias de las SCJ.

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2025 CALIDAD DE RESPUESTA DE PQRSD Y SATISFACCIÓN DE CANALES

6. Resultado Criterios de Evaluación en la respuesta de PQRSD ene – jun 2025 – Percepción Institucional.

Cabe resaltar que las evaluaciones realizadas a las respuestas enviadas a los ciudadanos en sus criterios de **Coherencia, Claridad, Calidez y Oportunidad**, fueron analizadas en una escala de 1 a 5, donde 1 es igual a nada o no cumple y 5 es igual a totalmente o si cumple.

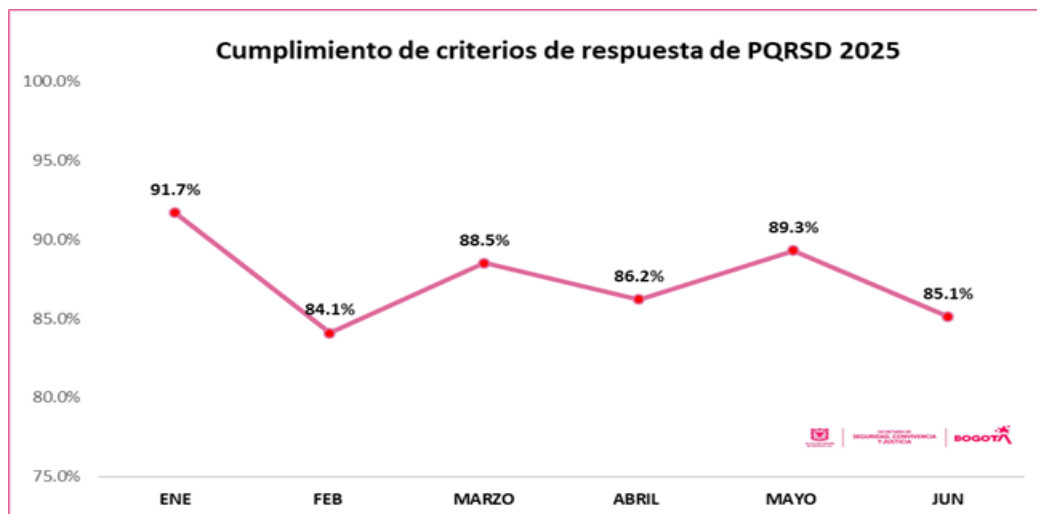
Gestión de evaluación de Respuestas durante el primer semestre 2025

CRITERIO	1TRIMESTRE 2025			2TRIMESTRE 2025		
	ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUN
COHERENCIA	92.70%	79%	92.0%	88.5%	88.5%	91.8%
CLARIDAD	93.8%	86.5%	95.0%	91.7%	86.5%	92.8%
CALIDEZ	88.6%	90.6%	92.0%	81.3%	82.3%	70.0%
OPORTUNIDAD	91.7%	80.2%	75.0%	83.3%	92.7%	91.8%
MANEJO DEL SISTEMA	N/A	N/A	N/A	N/A	96.5%	90.8%
GENERAL XMES	91.70%	84.08%	88.50%	86.20%	89.30%	87.45%
GENERAL 1 SEMESTRE 2025	87.9%					

Fuente, Base de Evaluación Institucional SCJ, 2025

Cabe resaltar que, desde el mes de mayo de 2025, se evalúa el ítem de manejo del sistema en las PQRSD contestadas por la SCJ

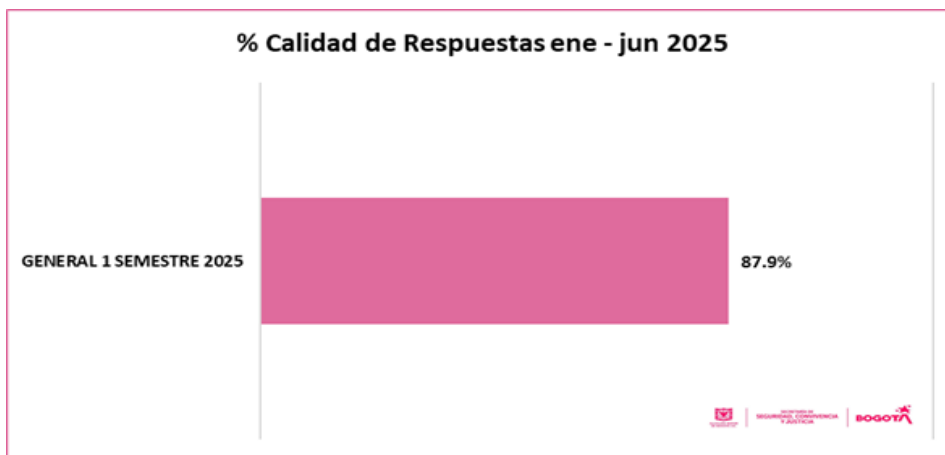
7. Comportamiento mensual de los Criterios de Respuesta en las Peticiones Ciudadanas ene – jun 2025



Fuente, base de contactos scj,2025

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2025 CALIDAD DE RESPUESTA DE PQRSD Y SATISFACCIÓN DE CANALES

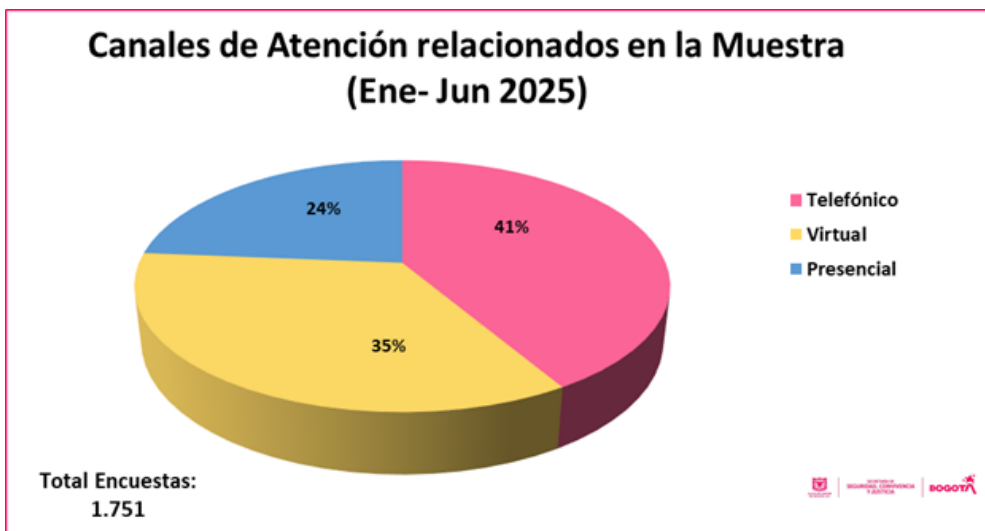
De acuerdo con el análisis de la calidad en las respuestas de PQRSD, para el mes de **enero** inició con un porcentaje del **91.7%**, en **febrero** disminuyó al **84.1%**, **marzo** obtuvo **88.5%**, **abril** reportó **86.2%**, en **mayo** aumento el porcentaje de satisfacción con **89.3%** y **junio** finalizó con **85.1%**, presentando un resultado del **87.9%** general para el primer semestre del 2025.



Fuente, base de contactos scj,2025

8. Satisfacción en Canales de Atención (presencial, virtual y telefónico) ene – jun 2025

Para el primer semestre del 2025, la secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, realizó encuestas frente a la **Satisfacción de Canales de atención de las 7.602 peticiones ciudadanas** de las cuales **1751 ciudadanos contestaron** de acuerdo a los ítems sobre **Respeto, Rapidez, Claridad y Satisfacción de la atención recibida**



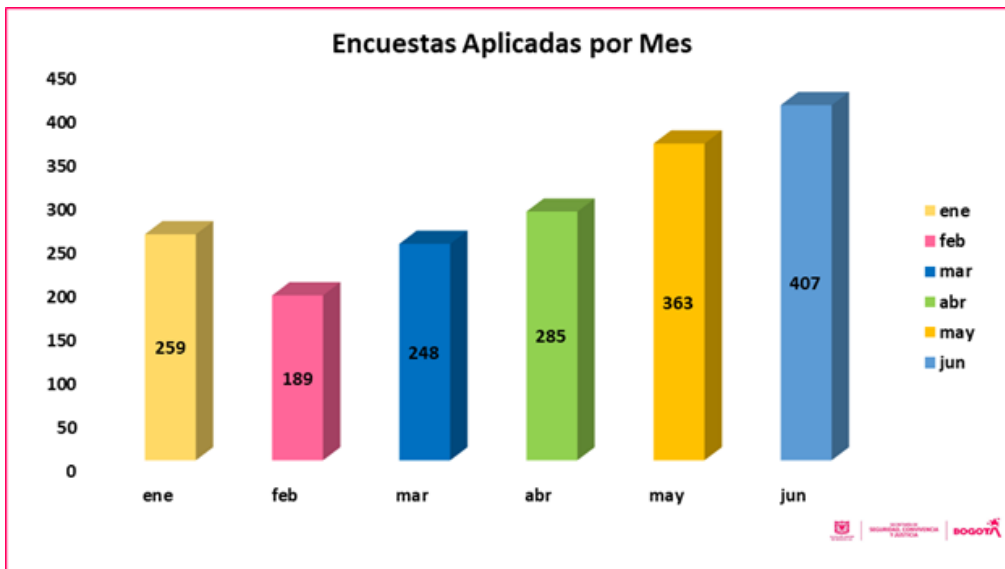
Fuente, Base_consolidado_Encuestas_2025

Con respecto a los canales de atención en el periodo comprendido desde enero a junio del 2025, con **el 41% de participación se encuentra el Canal telefónico**, seguido con **el 35% (Virtual)**, finalmente con **el 24% son las atenciones presenciales**.

9. Comportamiento de Encuestas de Satisfacción de canales aplicadas por mes (ene – jun) 2025

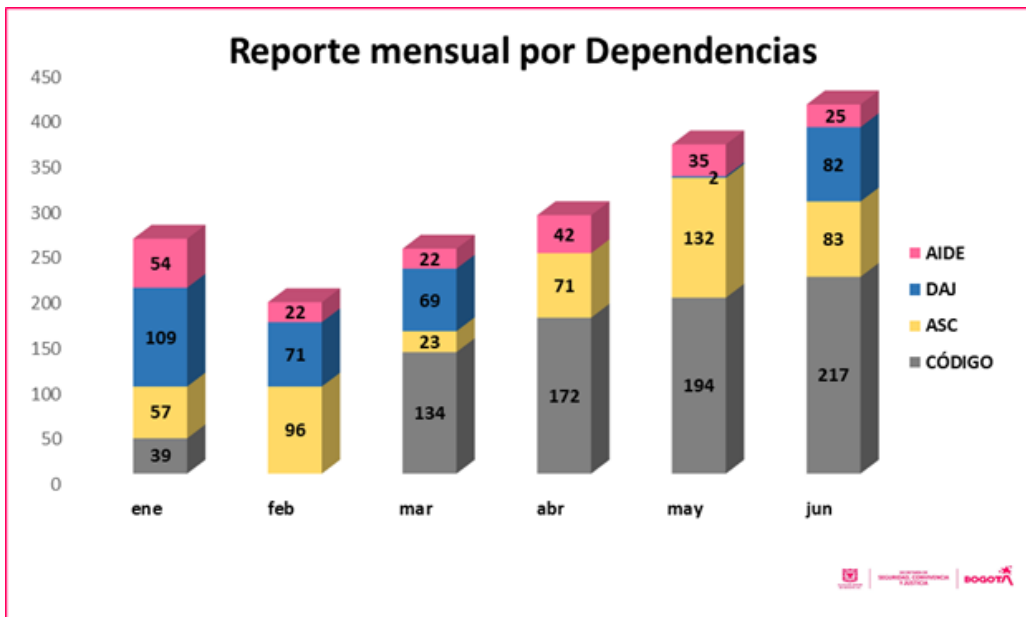
Conforme a los reportes de las encuestas de satisfacción generados por las cuatro dependencias principales (**Dirección de Acceso a la Justicia, Código y Convivencia, Asistencia a la Denuncia – AIDE y el Grupo de Atención y Relacionamento con el Ciudadano**), quienes, a su vez comparten de forma mensual dichas encuestas

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2025 CALIDAD DE RESPUESTA DE PQRSD Y SATISFACCIÓN DE CANALES



Fuente, Base_consolidado_Encuestas_2025

Se evidencia que para el mes de **enero** inició con **259** encuestas, **febrero** presentó **189**, **marzo** con **248**, **abril** **285**, **mayo** aumentó con **363** y finalmente en **junio** **407** encuestas realizadas.



Fuente, Base_consolidado_Encuestas_2025

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2025 CALIDAD DE RESPUESTA DE PQRSD Y SATISFACCIÓN DE CANALES

Cabe resaltar que las dependencias que reportaron novedades relacionadas a la gestión de encuestas indicaron lo siguiente:

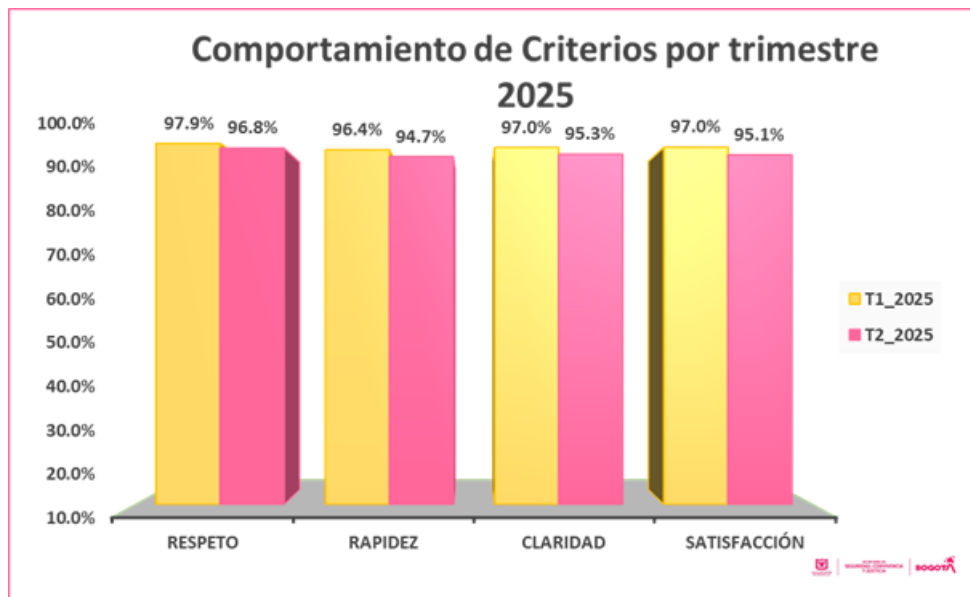
Dirección de Acceso a la Justicia:

- *A partir de diciembre de 2024, se implementó un nuevo método para la aplicación de la encuesta de satisfacción, el cual consistió en el uso de un código QR. Este cambio provocó que bajara el número de personas que respondieron la encuesta, generando una disminución progresiva de la respuesta.*

Esta tendencia se mantuvo en los meses siguientes, hasta que en abril de 2025 no se registró ninguna encuesta por parte de la ciudadanía. Actualmente, se encuentra en evaluación y revisión esta estrategia, para promover su diligenciamiento. Por tal razón para el mes de abril no hubo informe (correo electrónico 22/05/2025)

- *Me permito compartir las encuestas diligenciadas para el mes de mayo de Casas de Justicia. Cabe señalar que teniendo en cuenta el bajo número de respuesta se solicito a los funcionarios recordar al ciudadano su diligenciamiento, esperamos para el mes de junio se incremente. (correo electrónico 25/06/2025)*

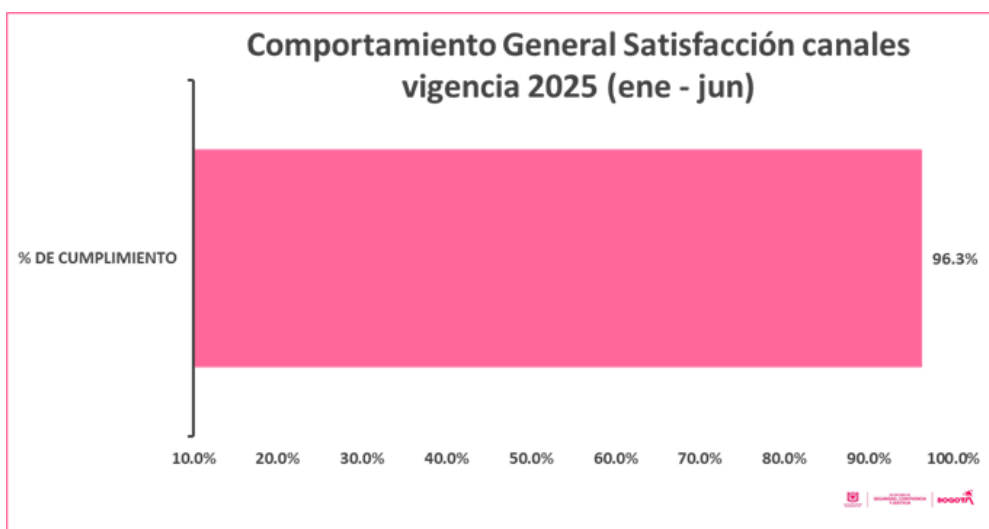
10. Resultados de Satisfacción en Canales de Atención ene – jun 2025



Fuente, Base_consolidado_Encuestas_2025

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2025 CALIDAD DE RESPUESTA DE PQRSD Y SATISFACCIÓN DE CANALES

El promedio acumulado que para el primer trimestre obtuvo el 97.1% de satisfacción general con respecto a la atención en los canales dispuestos por la entidad, **entre tanto para el segundo trimestre disminuyó llegando al 95.5%** dejando como resultado del semestre el 96.3% de satisfacción en general.



Fuente, Base_consolidado_Encuestas_2025

11. Gestión de Cambio del Formulario de Satisfacción de Canales

Por necesidades de la gestión se presentó una propuesta a las dependencias, para establecer de manera clara los aspectos a medir, definir los criterios de evaluación y unificar las preguntas que conformarán el instrumento de recolección. **(En etapa de aprobación).**

Aspectos a Medir:

- Oportunidad
- Claridad
- Amabilidad

Criterios de Evaluación:

- Excelente
- Bueno
- Regular
- Malo

INFORME SEGUNDO TRIMESTRE 2025 CALIDAD DE RESPUESTA DE PQRSYD Y SATISFACCIÓN DE CANALES

Propuesta de Medición de Resultado

Para calcular el porcentaje de satisfacción de cada atributo, es necesario considerar las calificaciones de excelente y bueno.

Se debe hacer seguimiento a las encuestas de satisfacción que tuvieron criterios de calificación regular y malo.

Preguntas Relacionadas en la Encuesta

1. ¿Cómo percibes la Claridad de nuestra respuesta o atención brindada?
2. ¿Cómo percibes la Oportunidad de nuestra respuesta o atención recibida?
3. ¿Cómo percibes la amabilidad de nuestra respuesta en la atención recibida?

Propuesta de Aspectos Metodológicos

Escala de Medida: Porcentaje

Fórmula para su cálculo: Número de Evaluaciones Satisfactorias sobre número de Evaluaciones Realizadas

Método de Recolección: A través de los canales de Atención ofrecidos por la Secretaria de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Fuente de los Datos: Evaluación de Servicio al Ciudadano

Periodicidad: Trimestral

Responsable de Generar la estadística y Seguimiento: Grupo de Atención y Relación con el Ciudadano

Línea de Base: 81%

Meta Anual: 81%

Rango de Evaluación Anual: Bueno: 81% Regular: $\leq 81\%$ y $\geq 75\%$ Malo: $< 70\%$

12. Acciones a Realizar

- i. Validar la implementación de un plan piloto en el que se actualicen los temas y subtemas manejados por las dependencias, la actualización de plantillas, para que el proceso ARC pueda responderle a la ciudadanía al primer contacto con la entidad.
- ii. Mesas de trabajo con las áreas en las que se identificó oportunidades de mejora, para brindar una experiencia de servicio memorable, a través de los canales de atención.
- iii. Continuar con la consolidación de la estrategia de capacitación en conjunto con la oficina de talento humano, para mejorar la implementación del lenguaje claro en la entidad.