

# Evaluación de las respuestas a las PQRSDF

I Trimestre  
2025



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# Presentación

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, y de este modo, implementar mejoras para el aseguramiento de los derechos ciudadanos.

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.



# Alcance

# 1

Selección de las PQRSDF contestadas durante el 1 de enero al 31 de marzo del 2025



# 2

Aplicación de la metodología para la medición de la calidad de las respuestas.

# 3

Análisis de los resultados según los criterios de **satisfacción**, **coherencia**, **claridad**, **calidez**, **oportunidad** y **utilidad** de la información entregada.

# Paso a paso metodológico

➔ 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 evaluó 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**.

# Tamaño de la población total

Se tomaron las peticiones respondidas durante el I trimestre del 2025

**3.307**



Posteriormente se extrajeron todas las solicitudes anónimas, las que registraron como único dato de contacto alguna dirección física y peticiones duplicadas y/o repetidas

**787**

**2.520**

# Muestra

**Febrero**  
**96**

**Enero**  
**96**

**Marzo**  
**93**



**285**

**Respuestas Evaluadas**

Se realizó un muestreo aleatorio simple mensual, al cual se le determinó un **96%** de confianza y un margen de error del **9%** respondieron el cuestionario.

# Tipología de la muestra

	ENERO		FEBRERO		MARZO		TRIMESTRE	
Consulta	0	0%	0	0%	1	1.08%	1	0.4%
Petición de Interés General	22	22.9%	37	38.5%	30	32.3%	89	31.2%
Petición de Interés Particular	65	67.7%	56	58.3%	54	58.1%	175	61.4%
Felicitaciones	2	2.1%	0	0%	0	0%	2	0.7%
Queja	0	0%	0	0%	0	0%	0	0.0%
Reclamo	2	2.1%	1	1.0%	2	2.2%	5	1.8%
Solicitud Acceso a la Información	3	3.1%	2	2.1%	3	3.2%	8	2.8%
Sugerencia	0	0%	0	0%	0	0%	0	0.0%
Copia	2	2.1%	0	0%	3	3.2%	5	1.8%
<b>TOTAL</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>96</b>	<b>100%</b>	<b>93</b>	<b>100%</b>	<b>285</b>	<b>100%</b>

# Perspectiva Ciudadana- Utilidad

Utilidad I Trimestre 2025

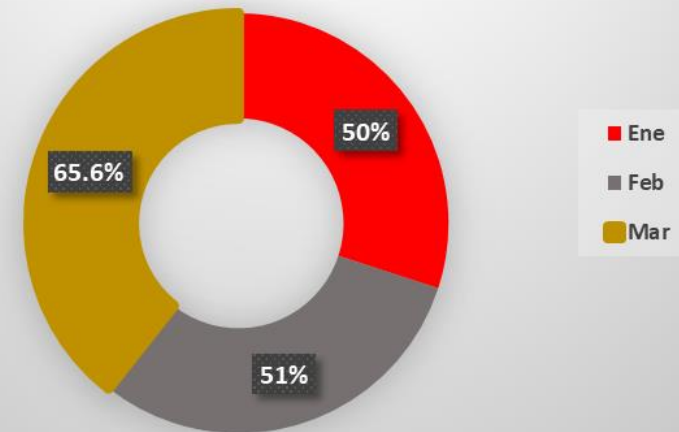


Calificación de la encuesta realizada a los ciudadanos por criterio

*“De acuerdo con lo solicitado en la petición ¿Qué tan útil fue la información incluida en la respuesta?”*

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%** y finalmente para el mes de **marzo incrementó al 65.6%**

Cumplimiento Utilidad Primer Trimestre 2025



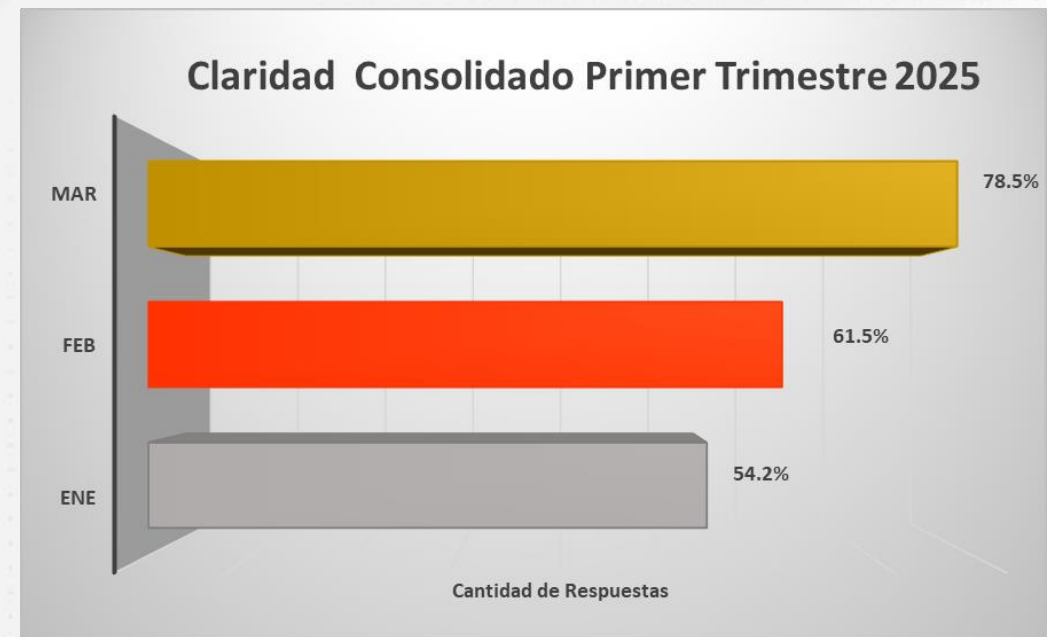
# Perspectiva Ciudadana- Claridad

*¿La información proporcionada en la respuesta fue clara?*

El indicador de la **Claridad de la información en las respuestas** inició en el mes de **enero con un porcentaje del 54.2%**, para el mes de **febrero aumentó al 61.5%** y finalmente para el mes **de marzo aumentó al 78.5%** .

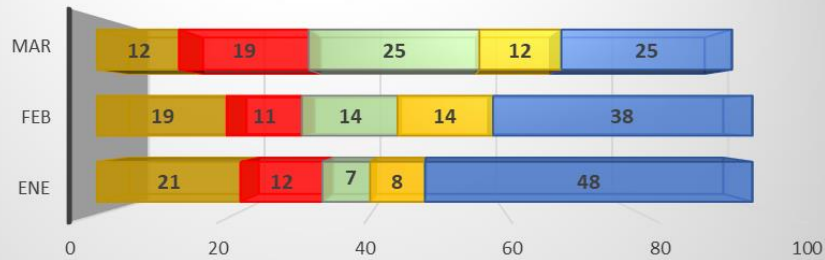


Calificación de la encuesta realizada a los ciudadanos por criterio



# Perspectiva Ciudadana- Satisfacción

Satisfacción I Trimestre 2025



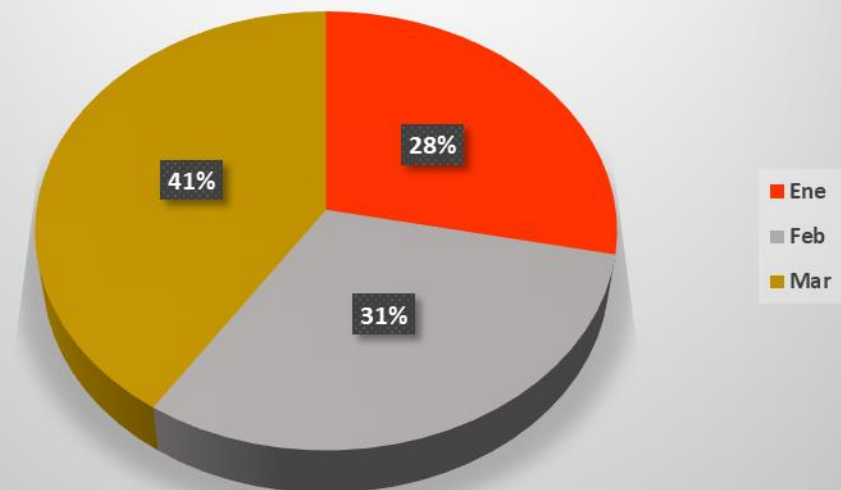
	ENE	FEB	MAR
5 Totalmente Satisfecho	21	19	12
4 Muy Satisfecho	12	11	19
3 Moderadamente Satisfecho	7	14	25
2 Poco Satisfecho	8	14	12
1 Nada Satisfecho	48	38	25

Calificación de la encuesta realizada a los ciudadanos por criterio

*¿Qué tan satisfecho está con la respuesta recibida?*

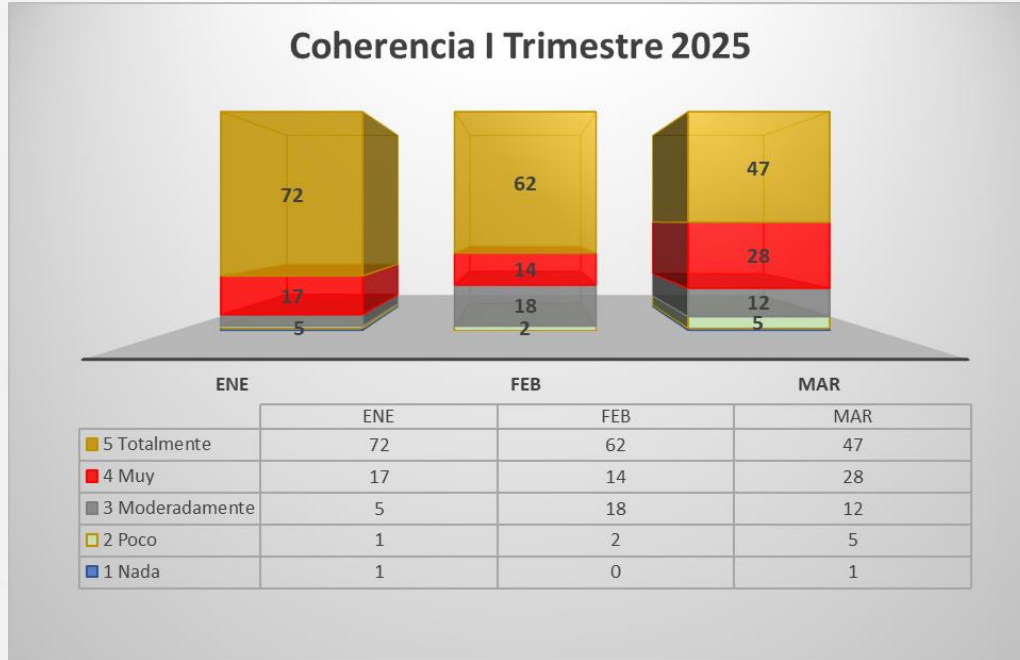
De acuerdo con el Ítem de satisfacción frente a las respuestas recibidas, para el mes de **enero inició con un porcentaje del 28%**, en **febrero aumentó al 31%** y finalmente para el mes **de marzo finalizó con un 41%**.

Satisfacción Consolidado Primer Trimestre 2025

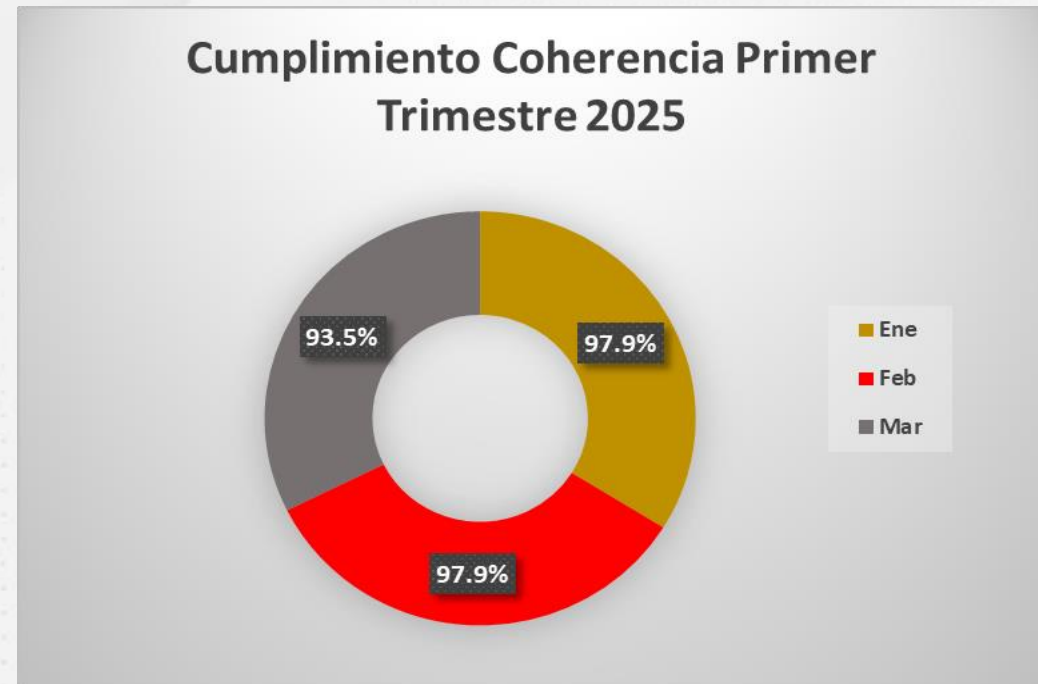


# Perspectiva Institucional- Coherencia

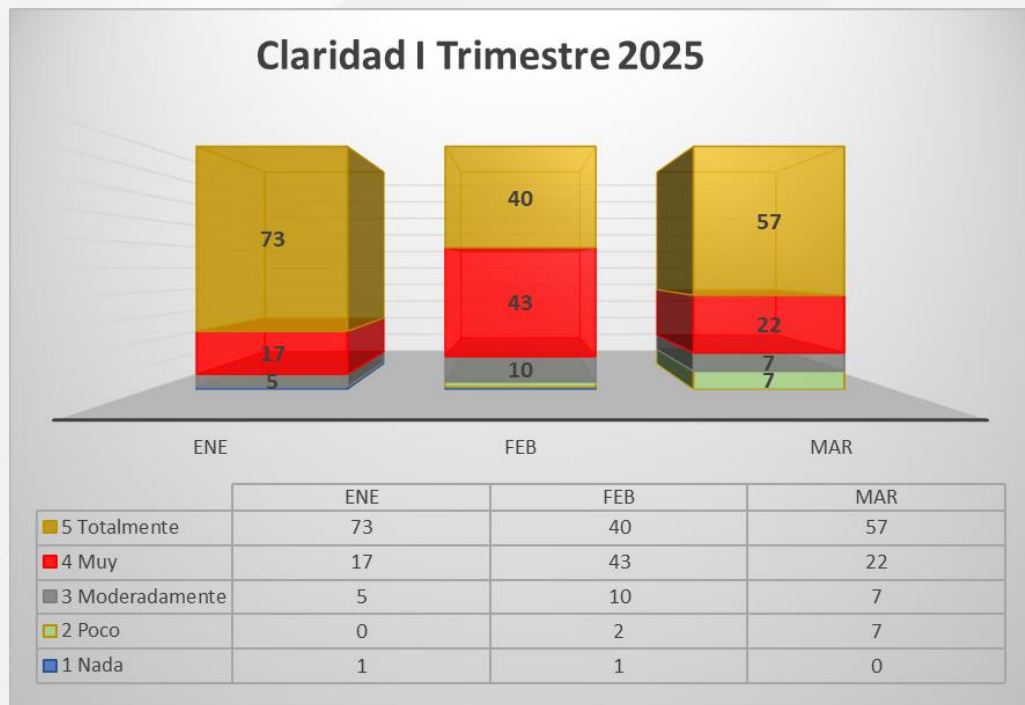
Durante el mes de **enero** la Coherencia en las respuestas **inició con un porcentaje del 97.9%**, para el mes de **febrero se mantuvo con el mismo porcentaje** y finalmente para el mes **de marzo disminuyó con un 93.5%.**



Calificación de la encuesta realizada a los ciudadanos por criterio

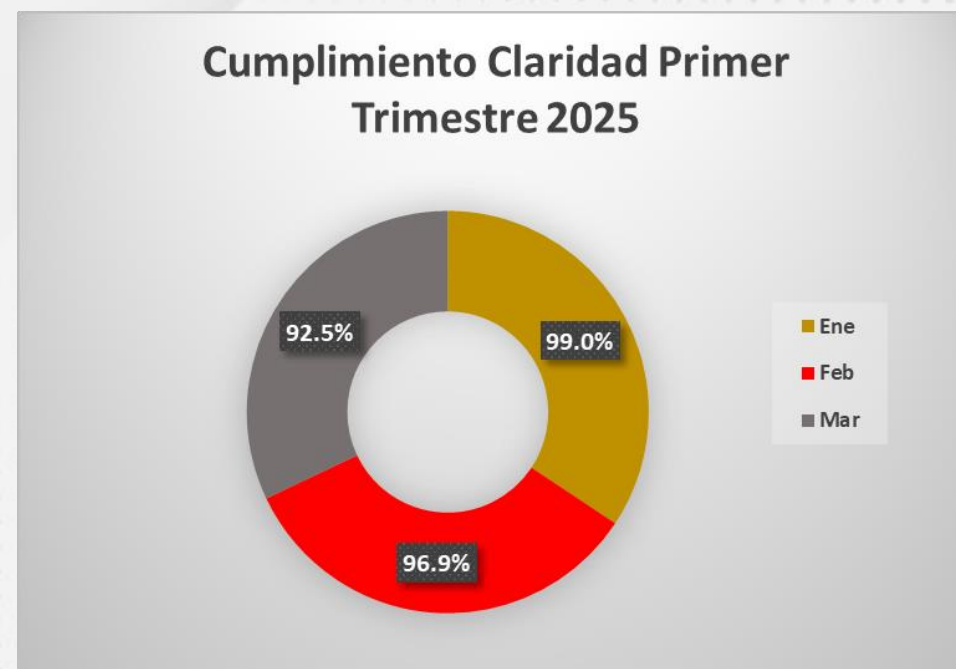


# Perspectiva Institucional- Claridad

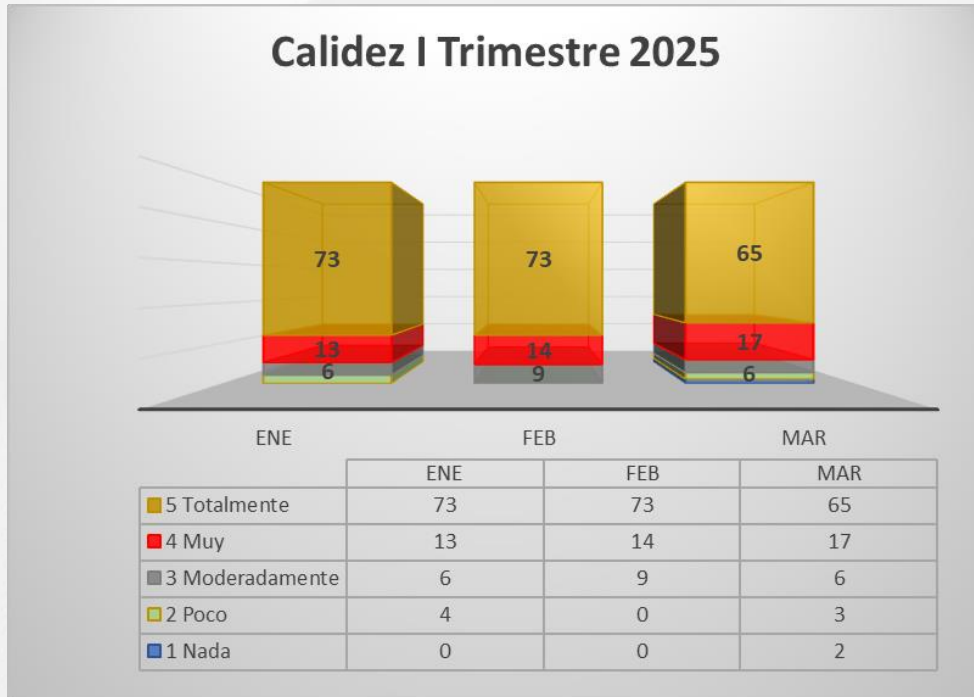


Calificación de la encuesta realizada a los ciudadanos por criterio

El criterio de **Claridad en las respuestas**, para el mes de **enero**, comenzó con un porcentaje del **99%**, el porcentaje en **febrero** fue del **96.9%**; sin embargo, en **marzo** se presentó una disminución, alcanzando un **92,5%**.

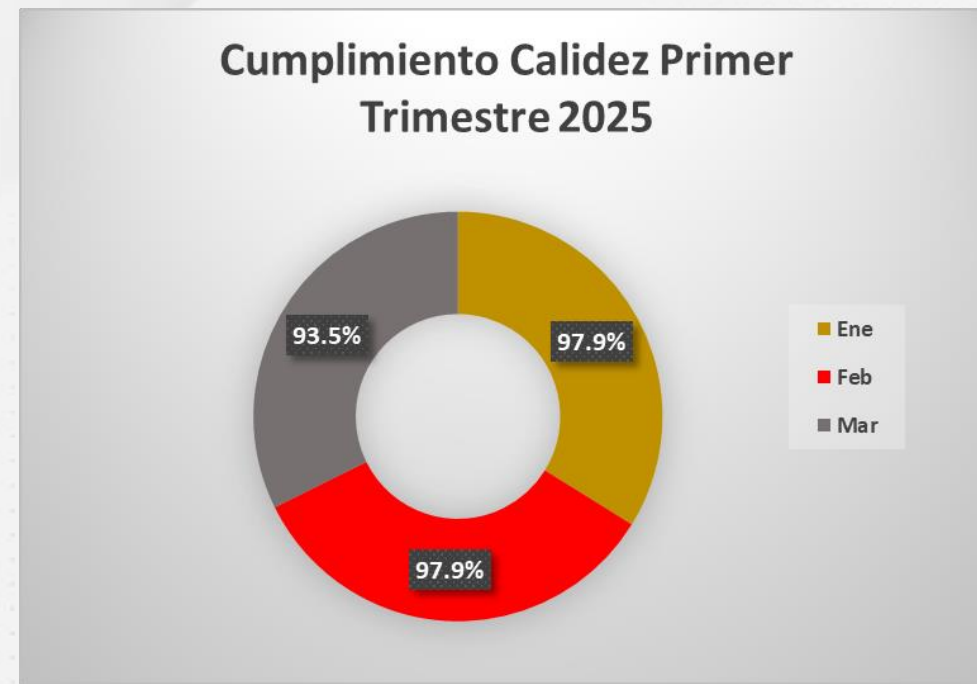


# Perspectiva Institucional- Calidez



Calificación de la encuesta realizada a los ciudadanos por criterio

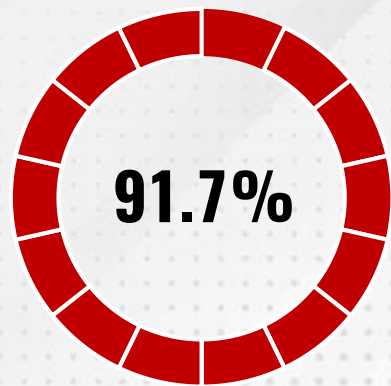
El indicador de la calidez en las respuestas para el primer trimestre de 2025, permaneció en niveles altos, comenzando con un **97,9% en enero**, este porcentaje permaneció constante en febrero; sin embargo, en marzo se presentó una disminución, alcanzando un **93,5%**.



# Perspectiva Institucional- Oportunidad

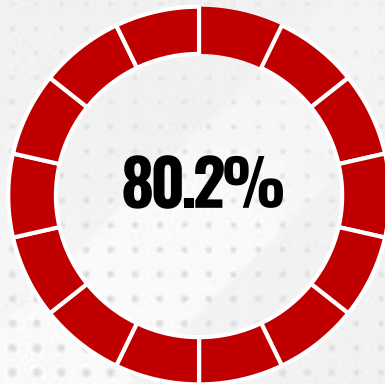
En el primer trimestre de 2025, la **oportunidad en las respuestas** a los derechos de petición se mantuvo en un **promedio del 87,4%**, evidenciando un cumplimiento favorable frente a los términos legales establecidos.

En enero se alcanzó un 91,7%, en febrero se presentó una disminución al 80,2%, y en marzo se recuperó con un 90,3%, lo cual indica una mejora en la gestión frente al mes anterior.



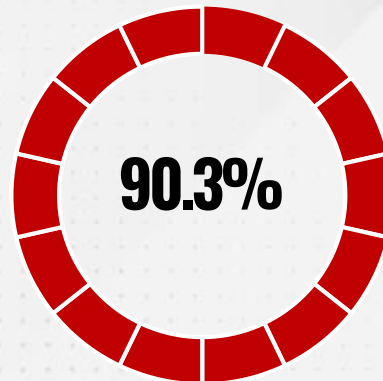
**91.7%**

**Enero**



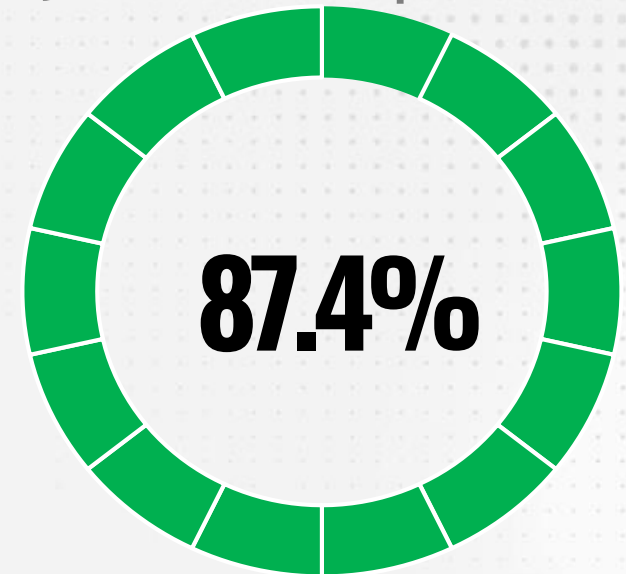
**80.2%**

**Febrero**



**90.3%**

**Marzo**



**87.4%**

**I TRIMESTRE DEL  
2025**

- ❖ Es importante aclarar que se presentó una caída en el número de ciudadanos debido a dos factores: El cambio de metodología de aplicación de la encuesta, a través de un código QR, y de otro lado, el proceso de contratación de los profesionales de orientación.

# Consideraciones generales

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos el primer trimestre del año 2025, la SDSCJ ha identificado las siguientes acciones, que le permitirán fortalecer y mejorar tanto el tiempo de respuesta como el contenido de las mismas.

- ➔ Realizar **seguimiento** al **plan de trabajo establecido** con el objetivo de **mejorar los tiempos de respuesta**, sobretodo en aquellas áreas que tienen **alto volumen de solicitudes**.
- ➔ Continuar realizando el **seguimiento** a los **Derechos de Petición**, a través del envío de **Alertas** a todas las dependencias que se encuentren con solicitudes **próximas a vencer o vencidas**, lo que es informado el primer día hábil de cada semana directamente por el Defensor del Ciudadano, así como la **realización de mesas de trabajo** con las dependencias que presenten mayor número de peticiones vencidas.
- ➔ Implementar una estrategia para la **adopción** del **lenguaje claro** cada vez que nos relacionamos con la ciudadanía.
- ➔ Socializar los **resultados trimestrales de la medición de la calidad de las respuestas a las PQRSDF ciudadanas**, con todas las dependencias que participan en dicha evaluación, con el fin de generar acciones de mejora en los criterios con calificaciones de 3, 2 y 1.