

INFORME TERCER TRIMESTRE

Calidad de Respuestas de
PQRSD y Satisfacción en
Canales de Atención

ENERO A SEPTIEMBRE - 2025



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA





INFORME TERCER TRIMESTRE 2025 CALIDAD DE RESPUESTA DE PQRS D Y SATISFACCIÓN DE CANALES

Contenido

1. Introducción.....	4
2. Cifras de Atenciones Realizadas por los canales (presencial, virtual y telefónico) (ene – sep 2025).	5
3. Datos de la muestra para realizar la medición sobre la Satisfacción en Canales de Atención (presencial, virtual y telefónico) ene – sep 2025	6
4. Resultados de Satisfacción en Canales de Atención ene – sep 2025.....	8
5. Cumplimiento de criterios en las respuestas de PQRSDF (enero a septiembre 2025) – Percepción Institucional.....	9
6. Cumplimiento de criterios en las respuestas de las PQRSDF (enero a septiembre 2025) – Percepción Ciudadana	11
7. Índice de Oportunidad en las Respuesta de PQRSDF	13
8. Logros y avances en las recomendaciones sobre la estrategia de Atención y Relacionamento con la Ciduadanía.....	14
9. Conclusiones y Acciones a Realizar	16



INFORME TERCER TRIMESTRE 2025 CALIDAD DE RESPUESTA DE PQRSDF Y SATISFACCIÓN DE CANALES

Índice de Gráficas y Tablas

Gráfica 1, Atenciones por Canal (ene - sep 2025)	5
Gráfica 2, Canales de atención relacionados en la muestra	6
Gráfica 3, Reporte de las encuestas aplicadas por mes	7
Gráfica 4, Participación en la gestión de encuestas realizadas por las dependencias	7
Gráfica 5, Porcentaje de cumplimiento en los criterios de satisfacción por trimestre.....	8
Gráfica 6, Resultado de satisfacción General en canales de atención del periodo.....	8
Gráfica 7, PQRSDF evaluadas por mes.....	9
Gráfica 8, Cumplimiento de los criterios por mes.	10
Gráfica 9, Cumplimiento general de los ítems evaluados.....	10
Gráfica 10, Número de encuestas realizadas por mes.....	11
Gráfica 11, Comportamiento de los Criterios de Utilidad, Claridad y Satisfacción por mes.	12
Gráfica 12, Resultado General de Calidad en las respuestas ene – sep.....	12
Gráfica 13, índice de oportunidad en la atención de PQRSDF.....	13
Gráfica 14, Comparativo índice de oportunidad 2024 -2025 por mes.....	14
Tabla 1, Consolidado de Atenciones Realizadas por los Canales, presencial, virtual y telefónico	5
Tabla 2, Porcentaje de los criterios por mes.	9
Tabla 3, Comparativo de oportunidad 2024 - 2025	13



INFORME TERCER TRIMESTRE 2025 CALIDAD DE RESPUESTA DE PQRS D 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, con el objetivo de mejorar la experiencia ciudadana.

Este informe presenta los resultados correspondientes al periodo enero–septiembre de 2025, los cuales incluyen: cifras de atención por canal, niveles de satisfacción ciudadana, evaluación institucional y ciudadana de las respuestas a las PQRSDF, índice de oportunidad y los principales logros y avances de la estrategia de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía.

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

2. Cifras de Atenciones Realizadas por los canales (presencial, virtual y telefónico) (ene – sep 2025).

Tabla 1, Consolidado de Atenciones Realizadas por los Canales, presencial, virtual y telefónico

TOTAL ATENCIÓN EN CANALES NIVEL CENTRAL Atencion y Relación con el Ciudadano AÑO 2025			TOTAL ATENCIÓN EN CANALES Dirección de Acceso a la Justicia 2025			TOTAL ATENCIÓN EN CANALES Código de Convivencia 2025			TOTAL ATENCIÓN EN CANALES EQUIPO AIDE AÑO 2025		
AÑO 2025	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFÓNICO	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFÓNICO	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFÓNICO
ENERO	25	515	15649	705	298	353	1755	67	9	9	79
FEBRERO	37	565	11315	0	28	209	0	85	21	8	63
MARZO	17	319	11222	0	29	0	0	62	12	13	82
ABRIL	14	100	12614	407	280	1057	3449	26	0	0	240
MAYO	18	144	14403	3603	647	46	103	88	1	2	433
JUNIO	10	393	11377	68	502	1073	2236	221	2	8	395
JULIO	13	348	18301	755	748	1374	2877	185	1	14	494
AGOSTO	4	216	15253	590	604	1063	2544	191	0	3	366
SEPTIEMBRE	18	266	17616	0	748	1142	2332	251	4	2	490
TOTAL	156	2866	127750	6128	3884	6317	15296	1176	50	59	2642

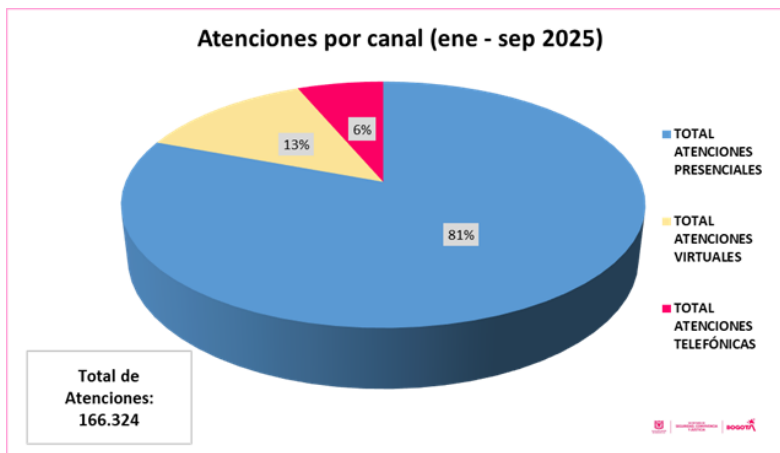
Fuente, cifras de atenciones, 2025, Proceso de Atención y Relacionamiento con el ciudadano

Durante el periodo enero–septiembre de 2025, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia registró un total de 166.324 atenciones en sus diferentes canales.

La Dirección de Acceso a la Justicia (DAJ) lideró con 137.762 atenciones, seguida de la Dirección de Prevención, Código y Convivencia (COD) con 22.789 registros. Por su parte, el Proceso de Atención y Relación con el Ciudadano (ASC) gestionó 3.022 interacciones, y el equipo de Asistencia a la Denuncia (AIDE) reportó 2.751.

2.1. Canales de Atención preferentes por la ciudadanía.

Gráfica 1, Atenciones por Canal (ene - sep 2025)



Fuente, cifras de atenciones, 2025, Proceso de Atención y Relacionamiento con el ciudadano

INFORME TERCER TRIMESTRE 2025 CALIDAD DE RESPUESTA DE PQRSY Y SATISFACCIÓN DE CANALES

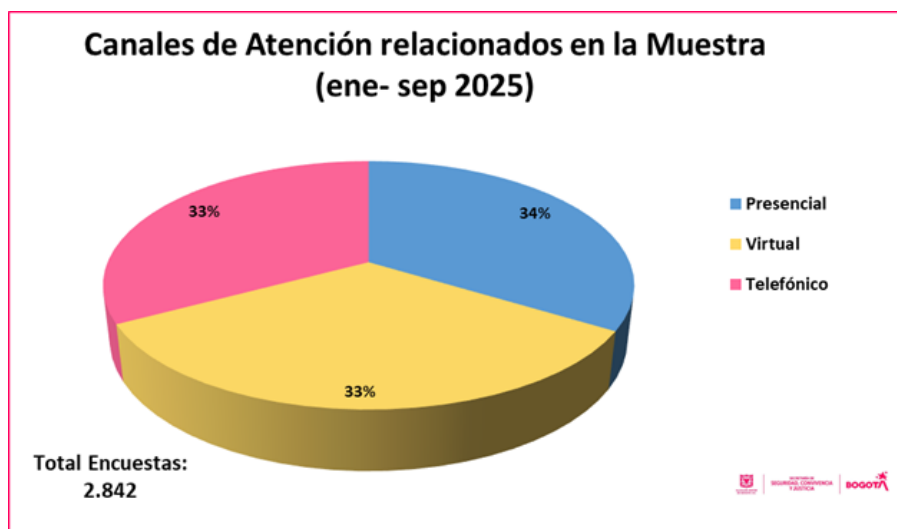
El canal presencial continúa siendo el medio preferido por la ciudadanía, concentrando el 81 % de las interacciones (134.273 registros), seguido por el canal virtual con 13 % (21.483 registros) y el canal telefónico con 6 % (10.568 registros).

3. Datos de la muestra para realizar la medición sobre la Satisfacción en Canales de Atención (presencial, virtual y telefónico) ene – sep 2025

Para el tercer trimestre del 2025, la entidad, **realizó encuestas frente a la Satisfacción en Canales de atención de las 12.338 peticiones ciudadanas** de las cuales **2.842 ciudadanos participaron y contestaron** de acuerdo con los ítems consultados sobre Respeto, Rapidez, Claridad y Satisfacción de la atención recibida.

Esta medición se efectuó 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 y **se aplicó para los canales Telefónico, virtual y presencial** dispuestos por la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Gráfica 2, Canales de atención relacionados en la muestra

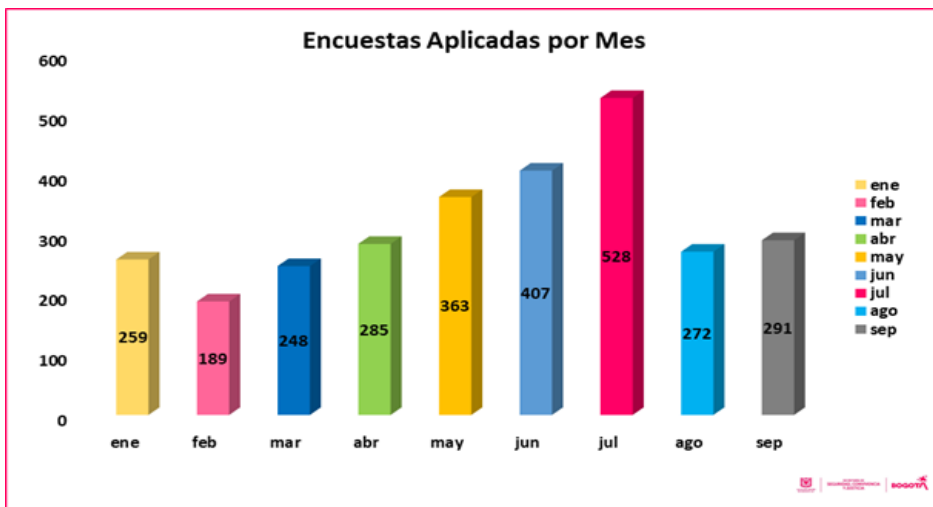


Fuente, Base_consolidado_Encuestas_ASC,2025

De acuerdo con las cifras sobre los canales de atención relacionados en la muestra, **el Canal presencial lidera con el 44% de participación**, seguido por el Virtual y Telefónico con el **33% respectivamente**.

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

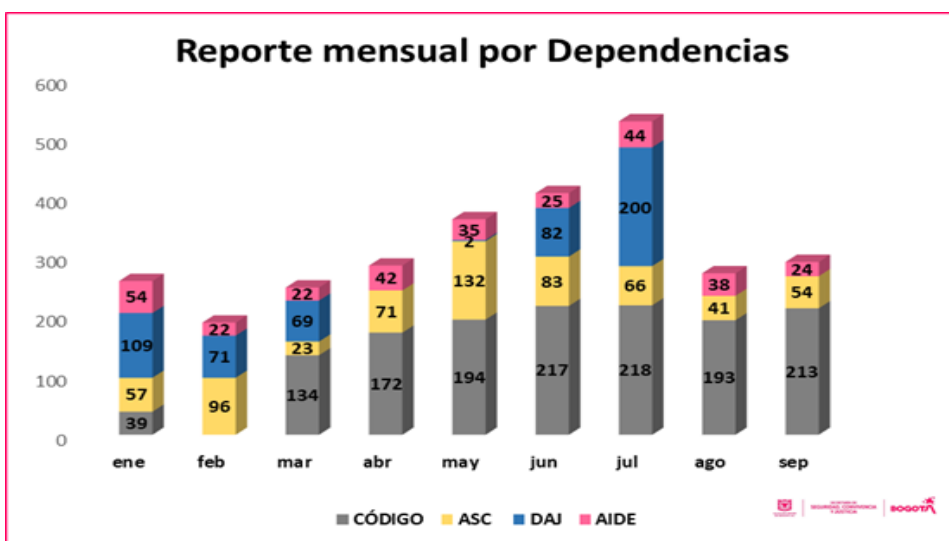
Gráfica 3, Reporte de las encuestas aplicadas por mes



Fuente, Base_consolidado_Encuestas_ASC,2025

Las dependencias de la entidad realizaron encuestas a la ciudadanía, para medir la satisfacción en sus canales de atención, debido a este ejercicio en el mes de enero fueron reportadas 259 encuestas, febrero; 189, marzo con 248, abril; 285, mayo aumentó con 363, en el mes de junio; 407, Julio con el mayor volumen con 528, agosto 272 y finalmente septiembre con 291 registros, **para un total de 2.842 encuestas realizadas durante este periodo.**

Gráfica 4, Participación en la gestión de encuestas realizadas por las dependencias

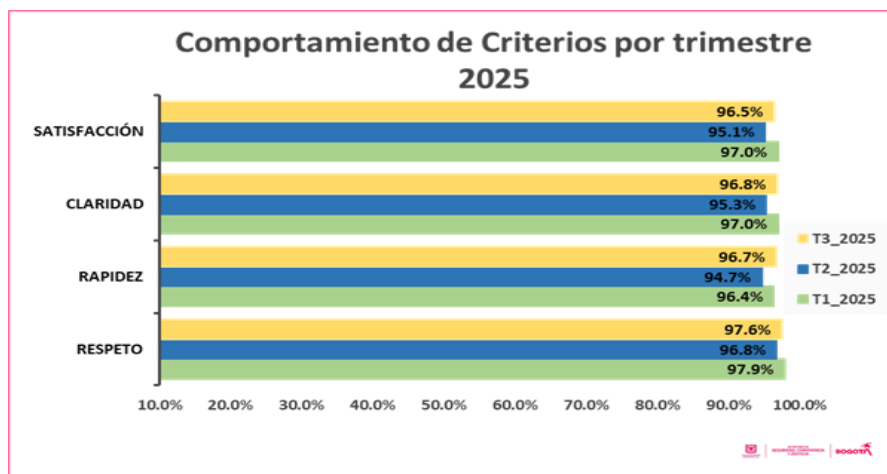


Fuente, Base_consolidado_Encuestas_ASC,2025

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

4. Resultados de Satisfacción en Canales de Atención ene – sep 2025

Gráfica 5, Porcentaje de cumplimiento en los criterios de satisfacción por trimestre

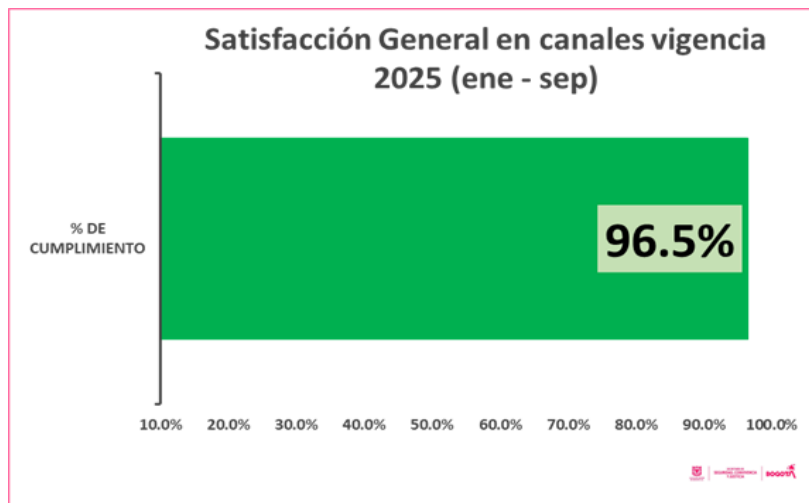


Fuente, Base_consolidado_Encuestas_ASC,2025

La medición aplicada sobre 2.842 encuestas evidenció un nivel de satisfacción promedio del 96,5 % en los criterios de respeto, rapidez, claridad y satisfacción general.

Aunque el segundo trimestre mostró una ligera disminución (95,5 %), el tercer trimestre recuperó su tendencia positiva con un 96,9 %, demostrando estabilidad en la percepción ciudadana frente al servicio prestado.

Gráfica 6, Resultado de satisfacción General en canales de atención del periodo.



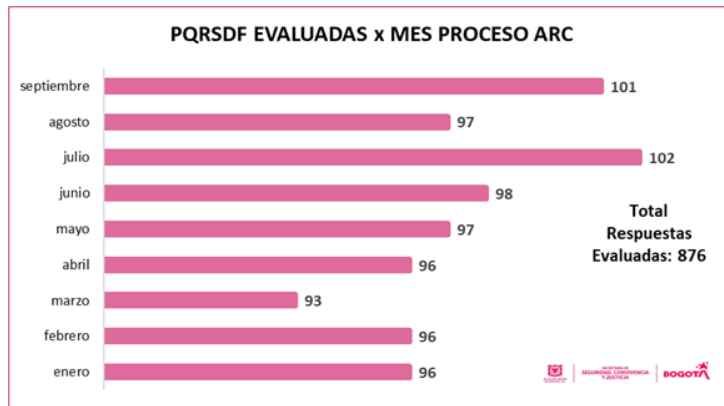
Fuente, Base_consolidado_Encuestas_ASC,2025

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

5. Cumplimiento de criterios en las respuestas de PQRSD (enero a septiembre 2025) – Percepción Institucional.

En el periodo analizado, se evaluaron 876 respuestas institucionales bajo los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema, adicionalmente la medición se realizó en una escala de 1 a 5, donde 1 es igual a no cumple y 5 equivale a si cumple.

Gráfica 7, PQRSD evaluadas por mes.



Fuente, Evaluación de las respuestas ciudadanas ASC,2025

Dicha gestión evidencia que tanto para el mes de enero y febrero fueron evaluadas 96 respuestas, marzo; 93, abril; 96, mayo con 97, junio; 98, en Julio aumentó a 102, agosto; 97 y finalmente septiembre con 101 registros, **para un total de 876 análisis de respuestas durante este periodo¹.**

5.1. Gestión de evaluación de Respuestas (enero a septiembre 2025).

Tabla 2, Porcentaje de los criterios por mes.

X CRITERIO	CRITERIO	1TRIMESTRE 2025			2TRIMESTRE 2025			3TRIMESTRE 2025			Promedio x Criterio
		ENE	FEB	MARZO	ABRIL	MAYO	JUN	JUL	AGO	SEP	
	COHERENCIA	92.70%	79.0%	92.0%	88.5%	88.5%	91.8%	82.2%	88.7%	91.1%	88.3%
	CLARIDAD	93.8%	86.5%	95.0%	91.7%	86.5%	92.8%	81.4%	88.7%	91.1%	89.7%
	CALIDEZ	88.6%	90.6%	92.0%	81.3%	82.3%	70.0%	84.3%	81.4%	84.2%	83.9%
	OPORTUNIDAD	91.7%	80.2%	75.0%	83.3%	92.7%	91.8%	77.5%	82.5%	80.2%	83.9%
	MANEJO DEL SISTEMA	N/A	N/A	N/A	N/A	96.5%	90.8%	99.0%	97.9%	96.0%	96.1%
	GENERAL X MES	91.7%	84.1%	88.5%	86.2%	89.3%	87.4%	84.9%	87.8%	88.5%	
	GENERAL 2025	87.4%									

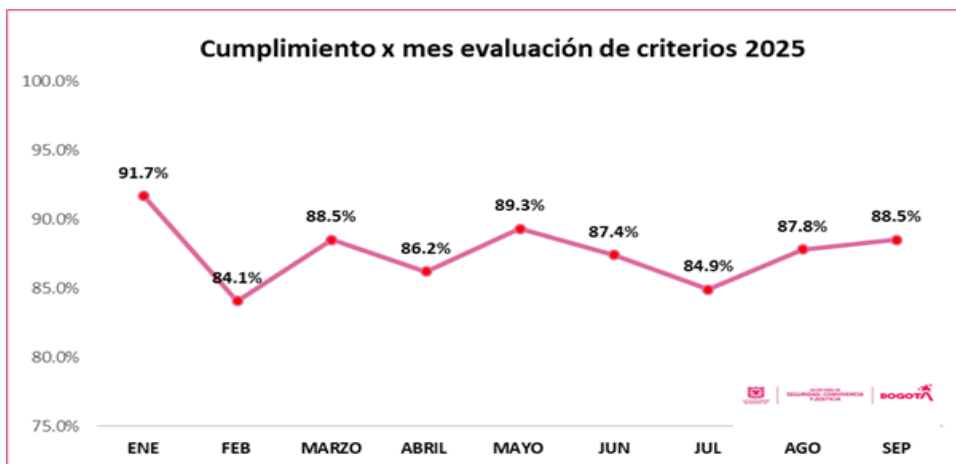
Fuente, Evaluación de las respuestas ciudadanas ASC,2025

¹ A partir del mes de mayo del 2025, se evalúa un nuevo ítem - manejo del sistema en las PQRSD contestadas por la SDSCJ

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

5.2. Cumplimiento de los criterios de Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del sistema en la respuesta de PQRSD (ene – sep 2025) – Percepción Institucional

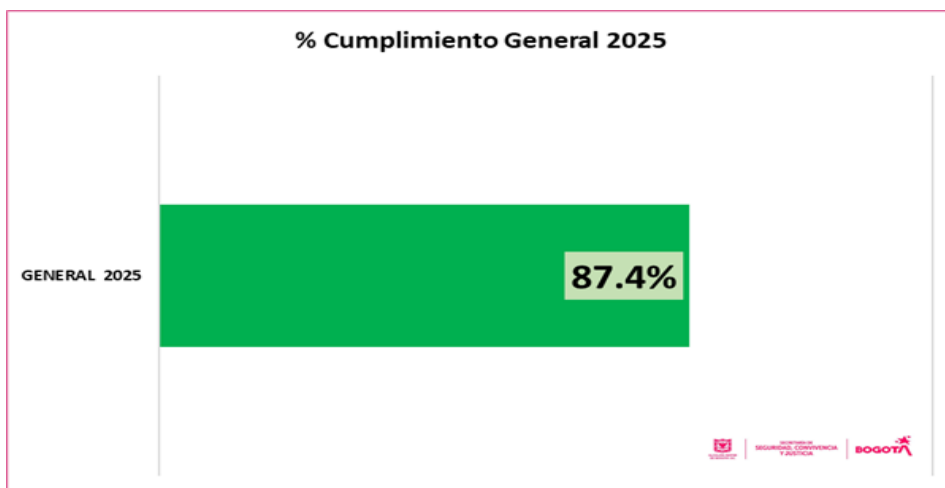
Gráfica 8, Cumplimiento de los criterios por mes.



Fuente, Evaluación de las respuestas ciudadanas ASC, 2025

De acuerdo con el análisis de calidad en las respuestas de PQRSD, el mes de **enero** inició con **91.7% de cumplimiento**, **febrero** disminuyó al **84.1%**, **marzo** obtuvo **88.5%**, **abril** reportó **86.2%**, en **mayo** aumentó el porcentaje con **89.3%**, **junio**; **85.1%**, **agosto**; **87.8%** y finalmente **septiembre con 88.5%**, consolidando el **87.4% de satisfacción general**.

Gráfica 9, Cumplimiento general de los ítems evaluados



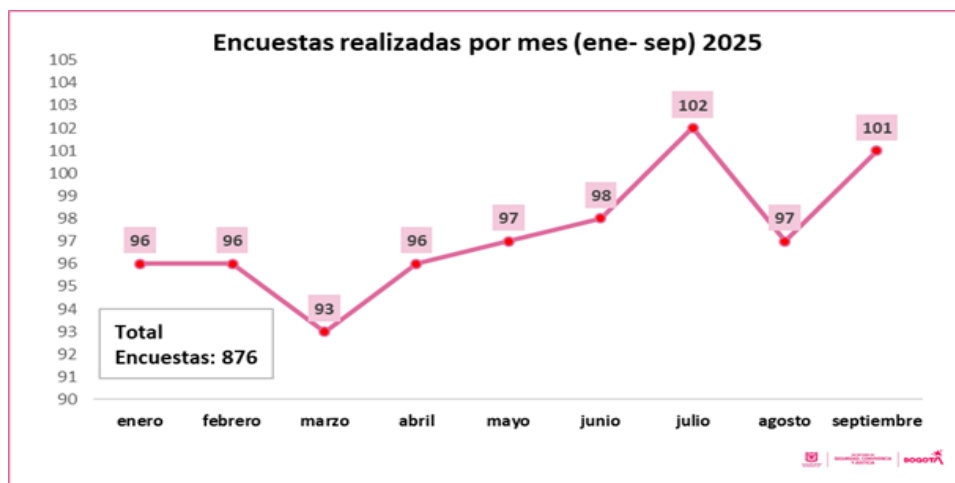
Fuente, base de contactos ASC, 2025

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

6. Cumplimiento de criterios en las respuestas de las PQRSD (enero a septiembre 2025) – Percepción Ciudadana

Para el periodo enero – septiembre del 2025, la secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, **realizó encuestas frente a la calidad en las respuestas de las 12.338 peticiones ciudadanas** recibidas, de las cuales **876 ciudadanos contestaron** de acuerdo con los ítems de **Utilidad, Claridad y Satisfacción en las PQRSD**.

Gráfica 10, Número de encuestas realizadas por mes.



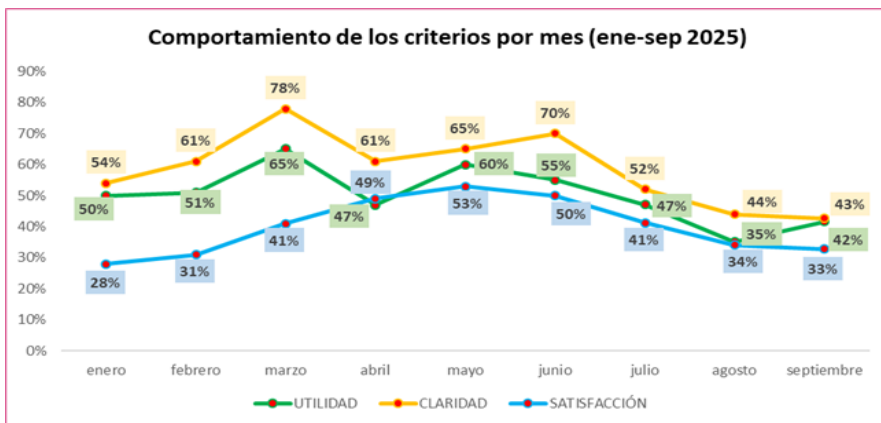
Fuente, base de contactos ASC, 2025

Las preguntas relacionadas en la encuesta de satisfacción fueron las siguientes:

- *De acuerdo a lo solicitado en la petición ¿Qué tan útil fue la información incluida en la respuesta?*
- *¿La información proporcionada en la respuesta fue clara?*
- *¿Qué tan satisfecho está con la respuesta recibida?*

INFORME TERCER TRIMESTRE 2025 CALIDAD DE RESPUESTA DE PQRSY Y SATISFACCIÓN DE CANALES

Gráfica 111, Comportamiento de los Criterios de Utilidad, Claridad y Satisfacción por mes.

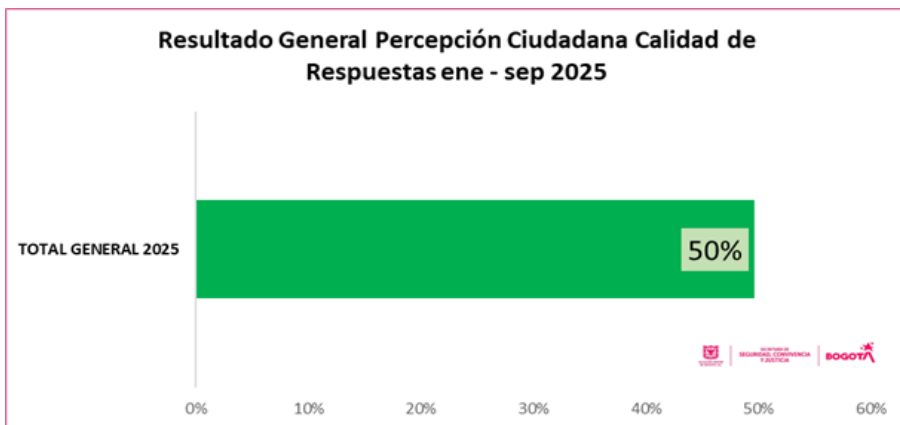


Fuente, base de contactos ASC,2025

Según la percepción de los ciudadanos, la calidad de las respuestas obtuvo una valoración promedio del 50 %, con los siguientes resultados:

- Claridad: 59 %
- Utilidad: 50 %
- Satisfacción: 40 %

Gráfica 122, Resultado General de Calidad en las respuestas ene – sep.



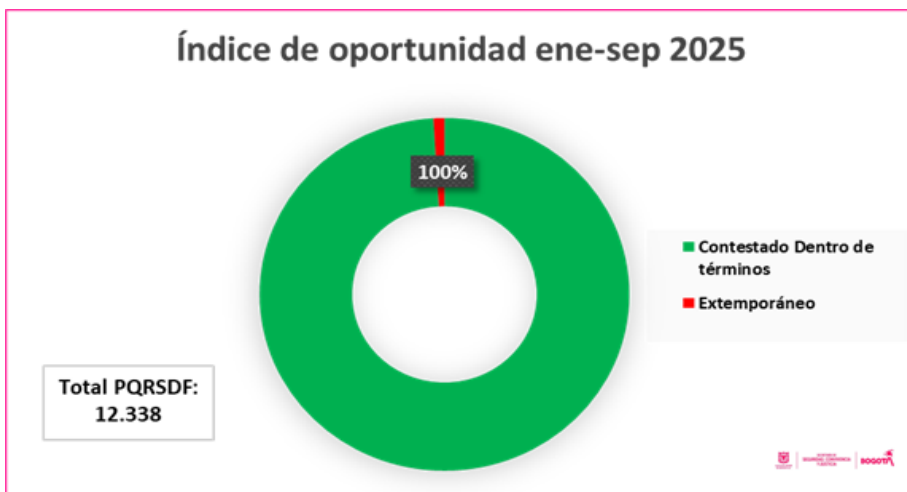
Fuente, base de contactos ASC,2025

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

7. Índice de Oportunidad en las Respuesta de PQRSD²

De las **12.338** peticiones radicadas en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia durante el periodo enero a septiembre del año 2025, **el 99.04%** fueron contestadas dentro de los términos de ley².

Gráfica 133, índice de oportunidad en la atención de PQRSD².



Fuente, Matriz de Oportunidad, ASC 2025

7.1. Comparativo Oportunidad ene – sep 2024 y 2025

Tabla 3, Comparativo de oportunidad 2024 - 2025

Periodo	2024				2025			
	Dentro de términos	TOTAL PQRSD x PERIODO	Fuera de Términos	Resultado para el periodo 2024	Dentro de términos	TOTAL PQRSD x PERIODO	Fuera de Términos	Resultado para el periodo 2025
ene	757	781	24	96.9%	889	919	30	96.7%
feb	1057	1094	37	96.6%	1056	1071	15	98.6%
mar	996	998	2	99.8%	1097	1111	14	98.7%
abr	1174	1249	75	94.0%	1182	1188	6	99.5%
may	926	1004	78	92.2%	1370	1382	12	99.1%
jun	876	919	43	95.3%	1307	1319	12	99.1%
jul	1092	1138	46	96.0%	1878	1888	10	99.5%
ago	883	934	51	94.5%	1495	1502	7	99.5%
sep	1155	1209	54	95.5%	1946	1958	12	99.4%
TOTAL	8916	9326	410	95.6%	12220	12338	118	99.0%

Fuente, Matriz de Oportunidad, ASC 2025

² Aproximación al entero positivo

INFORME TERCER TRIMESTRE 2025 CALIDAD DE RESPUESTA DE PQRSY SATISFACCIÓN DE CANALES

Entre enero y septiembre de 2025, el 99,04 % de las 12.338 peticiones fueron atendidas dentro de los términos de ley, mostrando un incremento de 3,4 puntos porcentuales respecto a 2024 (95,6 %).

Este resultado demuestra una mejora sustancial en la eficiencia de la gestión de PQRSDF y la efectividad de las acciones correctivas implementadas.

Gráfica 144, Comparativo índice de oportunidad 2024 -2025 por mes.



Fuente, Matriz de Oportunidad, ASC 2025

8. Logros y avances en las recomendaciones sobre la estrategia de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía.

Desde el proceso de Atención y Relación con el Ciudadano se diseñan, evalúan e implementan estrategias que generen valor dentro de las políticas de servicio, a continuación, se relacionan los avances en la gestión durante la vigencia 2025.

8.1. Mesas Técnicas de Relacionamiento.

Estos espacios están encaminados para la participación de las diferentes Direcciones y dependencias que componen la entidad, liderado por la Oficina de Planeación y el Proceso de Relacionamiento con el Ciudadano, su propósito es fortalecer y desarrollar iniciativas que mejoren prácticas de servicio que permitan facilitar la atención de la ciudadanía; En lo corrido del año 2025 se han llevado a cabo cuatro mesas técnicas con los siguientes avances:

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

- Racionalización de trámites - Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres.
- Divulgación sobre la mejora en el cumplimiento de indicadores de gestión en calidad de las respuestas, oportunidad y atención de canales frente al 2024.
- Jornadas de capacitación y talleres dirigidas a funcionarios para el uso de Lenguaje de señas.





8.2. Recomendaciones Recibidas al proceso de Relación y Atención con el Ciudadano.

De acuerdo con el ejercicio de autodiagnóstico aplicado para el proceso de Atención y Relación con el ciudadano, se han avanzado en las siguientes acciones:


- Actualización del procedimiento para la gestión de peticiones ciudadanas V2.
- Inclusión de las recomendaciones en los informes de Gestión de PQRSD.

8.3. Mejoras en el sistema SIGA para el manejo de PQRSD.

Durante la vigencia del 2025, se han realizado las siguientes mejoras con la finalidad de facilitar la interoperabilidad con el sistema BTE y otras funcionalidades para la gestión de PQRSD.

-  **Plantillas de Salida Actualizadas**, las plantillas de salida incluyen de manera automática el(los) número(s) de radicado(s) referenciado(s), así como el código del programa Bogotá Te Escucha.
-  **Alertas por Correo Electrónico**, se habilitó un sistema de notificaciones automáticas para alertar a los funcionarios sobre comunicaciones asignadas que estén vencidas o próximas a vencer.
-  **Consulta de gestión mejorada**, Se adicionó una nueva columna con el código de BTE asociado a cada radicado.
-  **Reubicación de los datos de Bogotá Te Escucha en los radicados de entrada**, Con el objetivo de facilitar la consulta y mejorar la experiencia de los usuarios, se realizó un ajuste en la ubicación de los datos de Bogotá Te Escucha en los radicados de entrada. Ahora, esta información se presenta de forma más visible y ordenada en la parte inferior de la pantalla

INFORME TERCER TRIMESTRE 2025 CALIDAD DE RESPUESTA DE PQRS D Y SATISFACCIÓN DE CANALES

- **Cierre automático de actividades desde SIGA-BTE**, Cuando se cierre un requerimiento desde SIGA, se finalizarán automáticamente todas las actividades asignadas, siempre que la oficina de origen de la salida de respuesta corresponda con la oficina donde la entrada tenía la actividad asignada.
-  **Nuevo botón: Correo certificado**, Consulta las guías certificadas de las salidas directamente desde el radicado de entrada el botón Referencias CIERRE REQUERIMIENTO el sistema.

9. Conclusiones y Acciones a Realizar

La entidad mantiene altos niveles de oportunidad y satisfacción general, con resultados positivos en la gestión de PQRSDF.

Las siguientes acciones orientarán la mejora continua del servicio:

1. Implementar un plan piloto de actualización de temas y plantillas para fortalecer las respuestas en primer contacto.
2. Realizar mesas de trabajo específicas con áreas que presenten oportunidades de mejora.
3. Consolidar la estrategia de capacitación en lenguaje claro, en articulación con Talento Humano.

Con estas acciones, la SDSCJ reafirma su compromiso con una atención oportuna, clara y centrada en el ciudadano.