

INFORME CUARTO TRIMESTRE DE CALIDAD DE RESPUESTAS EN PQRSDF Y SATISFACCIÓN DE CANALES

1 DE ENERO AL 31 DE DICIEMBRE DEL 2025

2025



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

BOGOTÁ

Tabla de Contenido

1. Introducción.....	4
2. Cifras de Atenciones Realizadas por los canales (presencial, virtual y telefónico) (ene – dic 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 los Items de Satisfacción en Canales de Atención ene – dic 2025 8	
5. Resultado sobre el cumplimiento de criterios en las respuestas de las PQRSDf (enero a diciembre 2025) – Percepción Institucional.	9
6. Cumplimiento de criterios en las respuestas de las PQRSDf (enero a diciembre 2025) – Percepción Ciudadana	11
7. Índice de Oportunidad en las Respuesta de PQRSDf	12
8. Logros y avances en las recomendaciones sobre la estrategia de Atención y Relacionamiento con la Cidudadanía.....	14
9. Acciones a Realizar	15

Tabla de Gráficos

Gráfica 1, Atenciones por Canal (ene - dic 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.	11
Gráfica 12, Resultado General de Calidad en las respuestas ene – sep.....	12
Gráfica 13, Índice de oportunidad en la atención de PQRSDF.....	12
Gráfica 14, Comparativo índice de oportunidad 2024 -2025 por mes.....	13

Tabla de Tablas

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

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.

En este informe también se presentan resultados sobre las cifras de atención en los canales dispuestos por la entidad, el indicador de oportunidad del periodo, los logros, avances y recomendaciones sobre el proceso de Atención y Relación con la Ciudadanía.

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

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

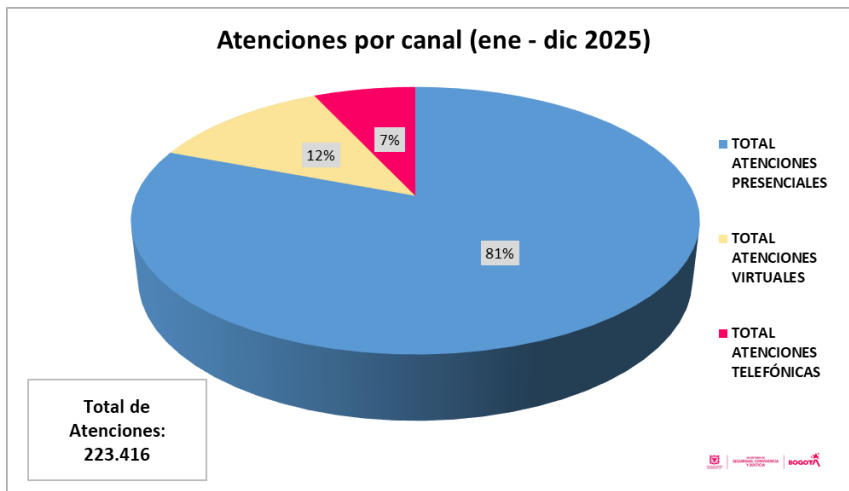
TOTAL ATENCIÓN EN CANALES NIVEL CENTRAL Atención y Relación con el Ciudadano AÑO 2025			TOTAL ATENCIÓN EN CANALES Dirección de Acceso a la Justicia 2025			TOTAL ATENCIÓN EN CANALES Código de Convivencia 2025			TOTAL ATENCIÓN EN CANALES EQUIPO AIDE AÑO 2025		
AÑO 2025	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFÓNICO	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFÓNICO	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFÓNICO
ENERO	43	515	15649	705	298	353	1755	67	9	9	79
FEBRERO	42	565	11315	0	28	209	0	85	21	8	63
MARZO	32	319	11222	0	29	0	0	62	12	13	82
ABRIL	19	100	12614	407	280	1057	3449	26	0	0	240
MAYO	21	144	14403	3603	647	46	103	88	1	2	433
JUNIO	16	393	11377	68	502	1073	2236	221	2	8	395
JULIO	19	348	18301	755	748	1374	2877	185	1	14	494
AGOSTO	19	216	15253	590	604	1063	2544	191	0	3	366
SEPTIEMBRE	26	266	17616	0	748	1142	2332	251	4	2	490
OCTUBRE	29	306	16885	577	741	1018	2175	179	9	63	425
NOVIEMBRE	24	311	14294	83	735	871	1820	145	3	15	429
DICIEMBRE	20	265	12209	56	768	863	1143	191	1	2	466
TOTAL	310	3748	171138	6844	6128	9069	20434	1691	63	139	3962

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

Con respecto a los reportes de servicio a la ciudadanía y grupos de interés a través de los canales de atención disponibles por la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia (**SDSCJ**), indicó que para el periodo de enero a diciembre del 2025, la Dirección de Acceso a la Justicia (**DAJ**) realizó **184.110 atenciones**, seguido de la Dirección de Prevención - Código y Convivencia (**COD**) con **31.194 registros**, por su parte el equipo de Asistencia a la Denuncia (**AIDE**) reportó **2.751 atenciones**, y finalmente el proceso de Atención y Relación con el Ciudadano (**ASC**) gestionó **4.058 interacciones**

2.1. Canales de Atención preferentes por la ciudadanía.

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



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

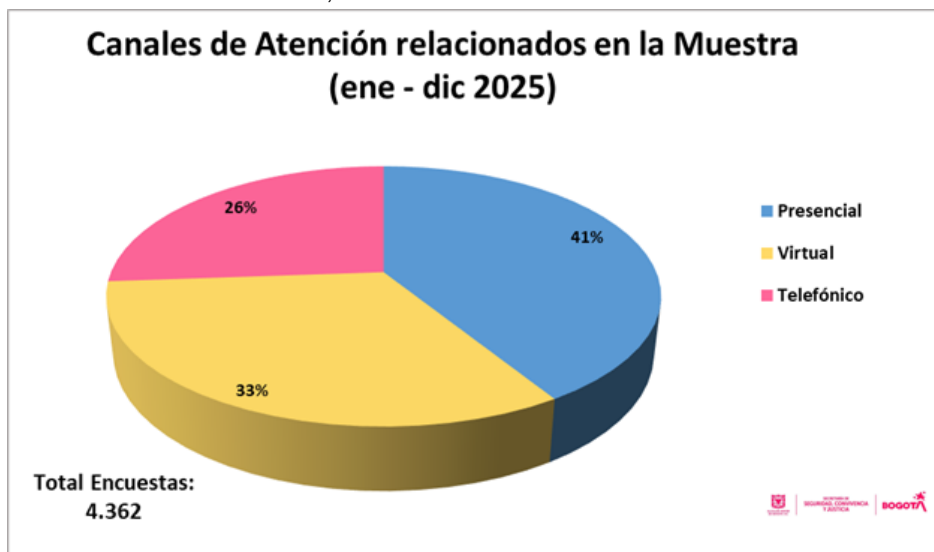
El canal de uso preferente por parte de la ciudadanía es el **Presencial con 180.580 registros que equivalen al 81%**, seguido con el 12% las atenciones Virtuales con 27.417, finalmente 15.529 comunicaciones telefónicas que representan el 7%.

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

Para el cuarto trimestre del 2025, la entidad, **realizó encuestas frente a la Satisfacción en Canales de atención de las 16.757 peticiones ciudadanas** de las cuales **4.362 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

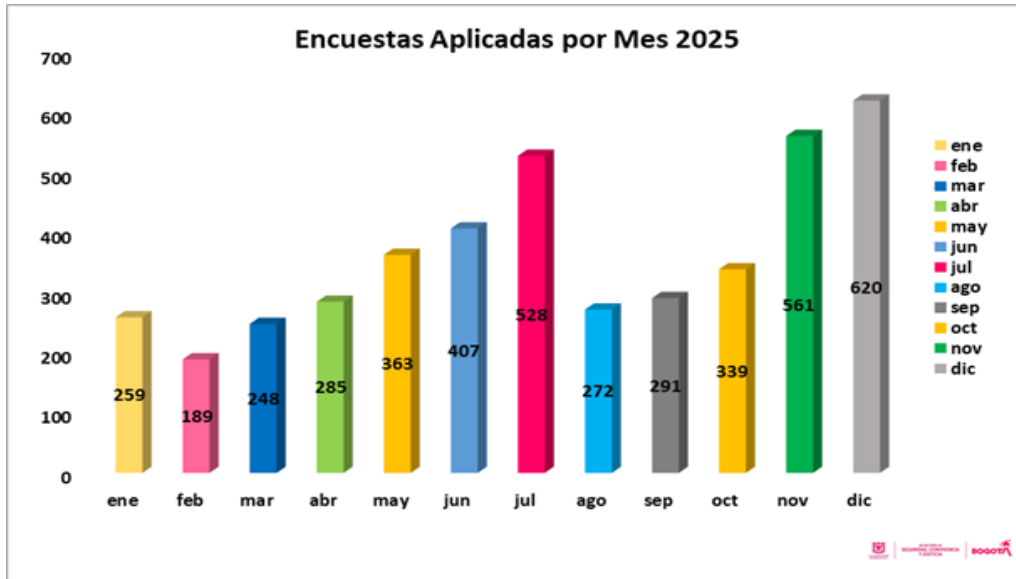


Fuente, Base_consolidado_Encuestas_ASC,2025

De acuerdo con las cifras sobre los canales de atención relacionados en la muestra, **el Canal presencial lidera con el 41% de participación**, seguido por el Virtual con 33% y Telefónico con el **26%**.

Informe Cuarto Trimestre 2025 Calidad de Respuesta en PQRSDF y Satisfacción de canales

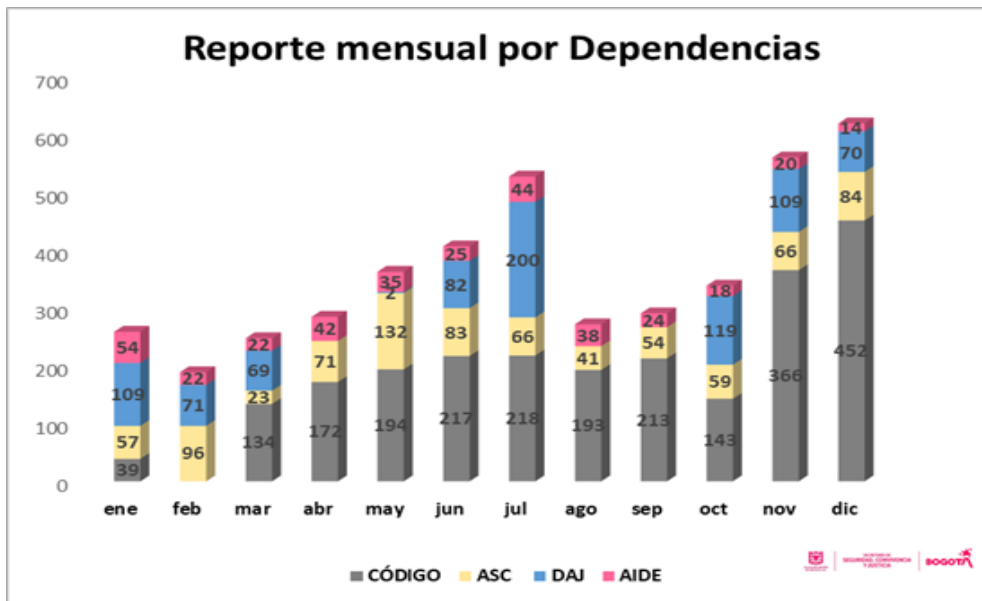
Gráfica 3, Reporte de las encuestas aplicadas por mes



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 primer trimestre fueron respondidas 696 encuestas, para el segundo trimestre 1055, en el tercer trimestre 1091 y finalmente para el cuarto trimestre 1520, **para un total de 4.362 encuestas realizadas durante este periodo.**

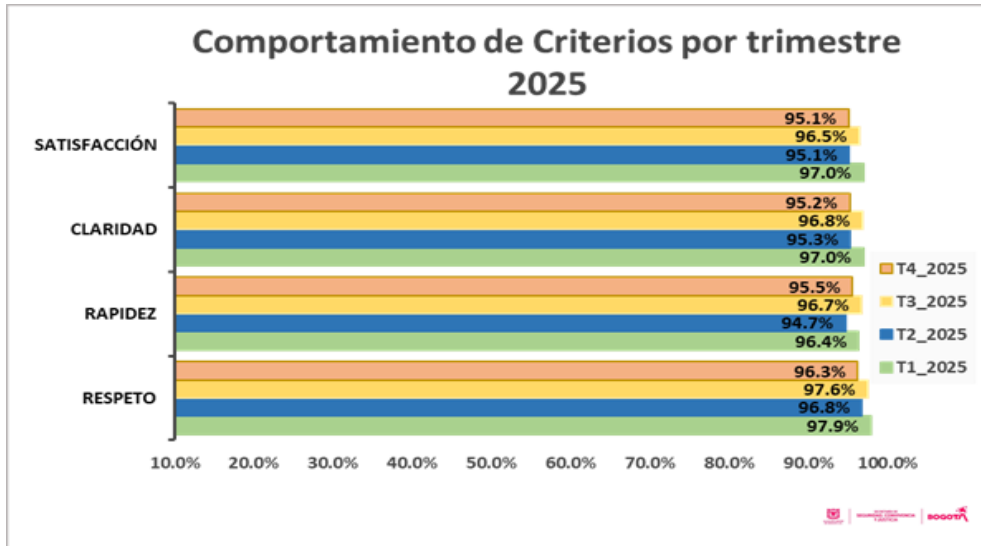
Gráfica 4, Participación en la gestión de encuestas realizadas por las dependencias



Fuente, Base_consolidado_Encuestas_ASC,2025

4. Resultados de los Items de Satisfacción en Canales de Atención ene – dic 2025

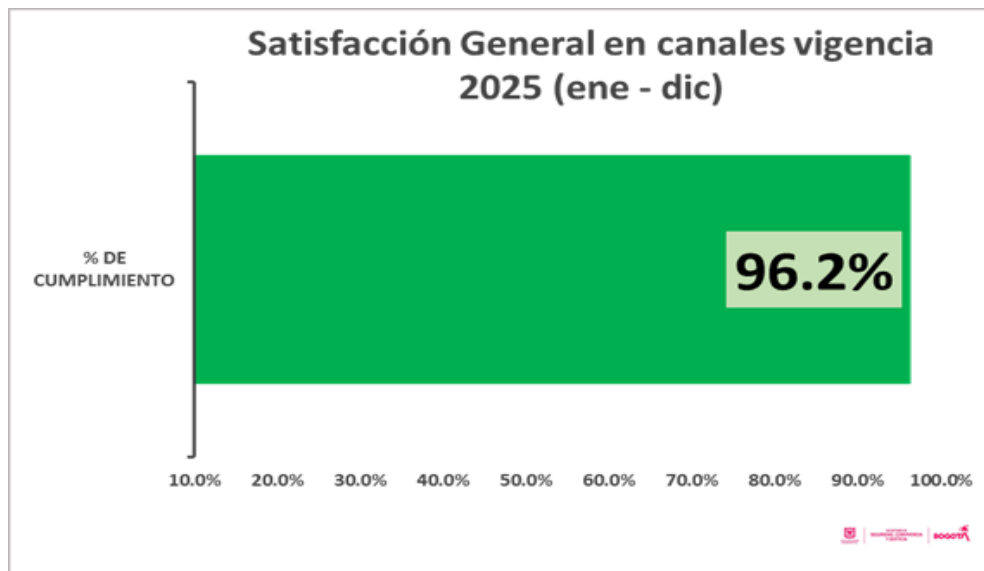
Gráfica 5, Porcentaje de cumplimiento en los criterios de satisfacción por trimestre



Fuente, Base_consolidado_Encuestas_ASC,2025

El cumplimiento de los criterios de satisfacción, claridad, rapidez y respeto en los canales de atención, indican que **el primer trimestre** del 2025 obtuvo el **97.1%** de satisfacción general, entre tanto para el **segundo trimestre** disminuyó llegando al **95.5%** y para el **tercer trimestre** aumentó alcanzando el **96.9%**, y para el **cuarto trimestre** obtuvo **95.5%** de satisfacción, lo que representa un **promedio general del 96.2%** del periodo enero - diciembre.

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

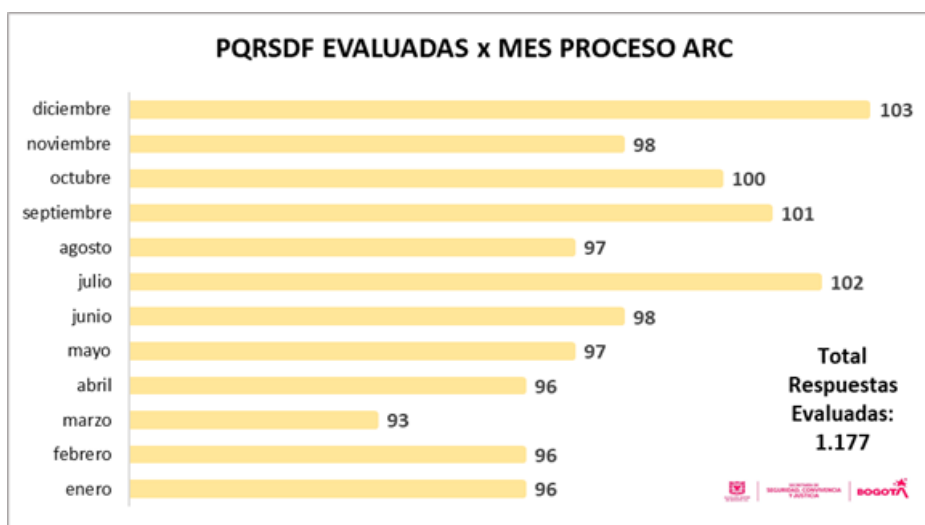


Fuente, Base_consolidado_Encuestas_ASC,2025

5. Resultado sobre el cumplimiento de criterios en las respuestas de las PQRSD (enero a diciembre 2025) – Percepción Institucional.

Entre el mes de enero y diciembre del 2025, el proceso de Atención y Relacionamiento con el ciudadano, **realizó la evaluación institucional sobre las respuestas de 1.177 peticiones ciudadanas** en los ítems de **Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del sistema**¹. Dicha 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

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

Tabla 2, Porcentaje de los criterios por mes.

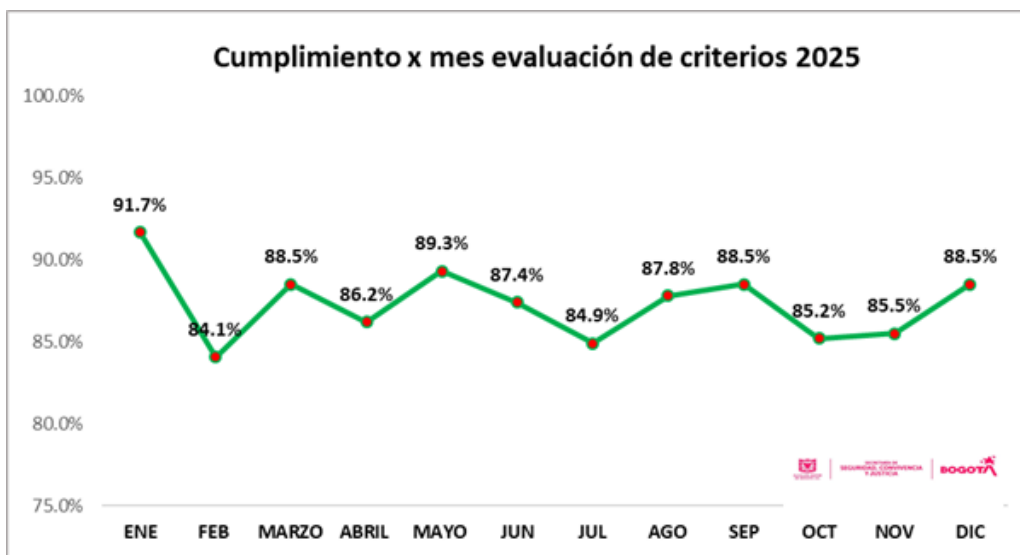
X CRITERIO	VIGENCIA 2025 (enero - diciembre)	
	CRITERIO	Promedio x Criterio
	COHERENCIA	88.5%
	CLARIDAD	89.1%
	CALIDEZ	84.0%
	OPORTUNIDAD	82.7%
	MANEJO DEL SISTEMA	94.5%
	% CUMPLIMIENTO GENERAL	87.3%

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

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

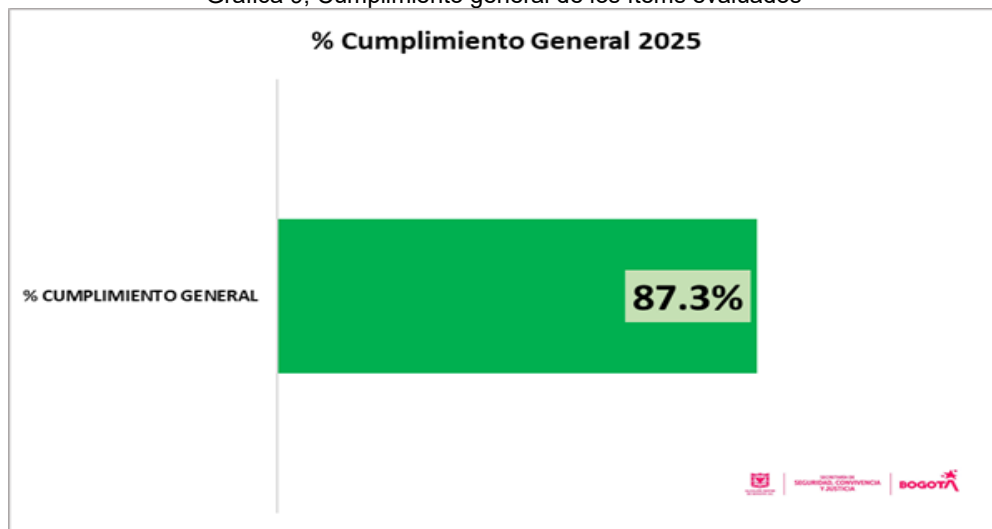
Gráfica 8, Cumplimiento de los criterios por mes.



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%**; **septiembre** con **88.5%**, En **octubre** **85.2%**, **noviembre** **85.5%** y finalmente **diciembre** **88.5%** consolidando el **87.3% de satisfacción general**.

Gráfica 9, Cumplimiento general de los ítems evaluados

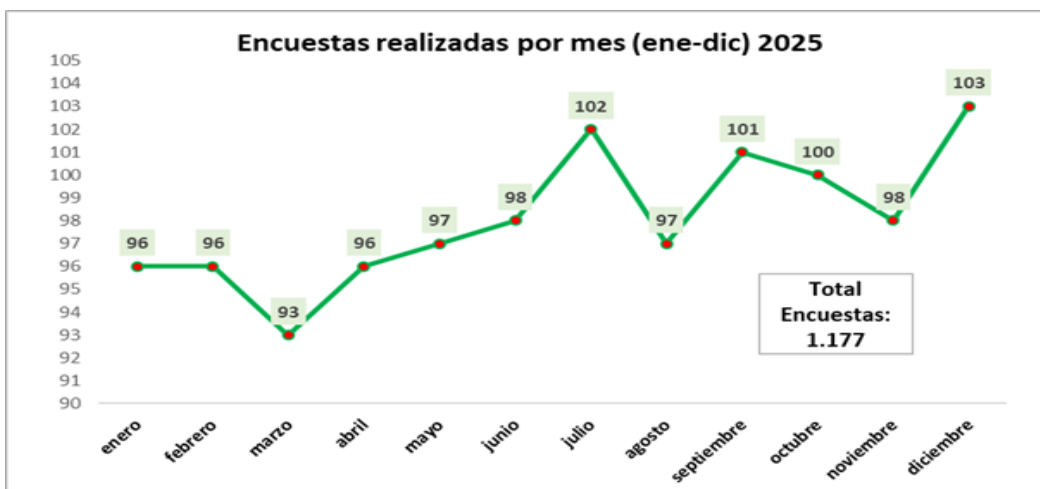


Fuente, base de contactos ASC, 2025

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

Para el periodo enero – diciembre del 2025, la secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, **realizó encuestas frente a la calidad en las respuestas de las 16.757 peticiones ciudadanas** recibidas, de las cuales **1.177 ciudadanos** contestaron de acuerdo con los ítems de **Utilidad, Claridad y Satisfacción en las PQRSDF**.

Gráfica 10, Número de encuestas realizadas por mes.

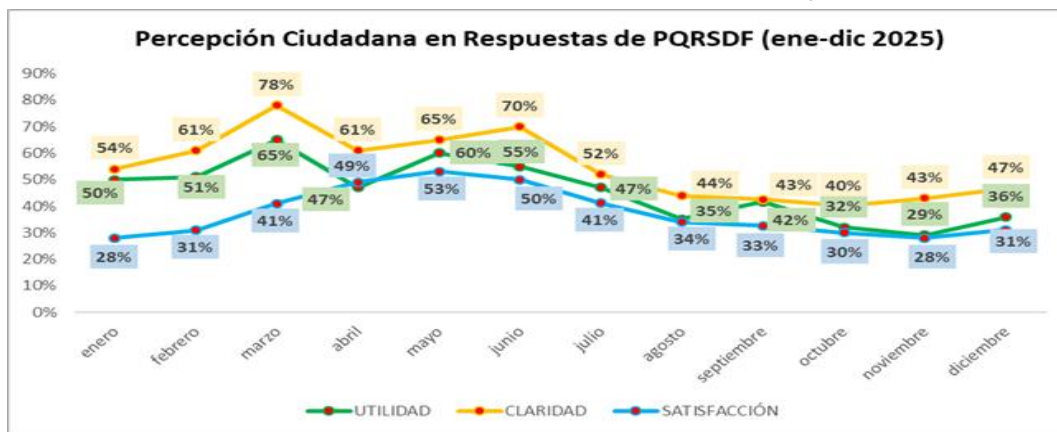


Fuente, base de contactos ASC, 2025

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?

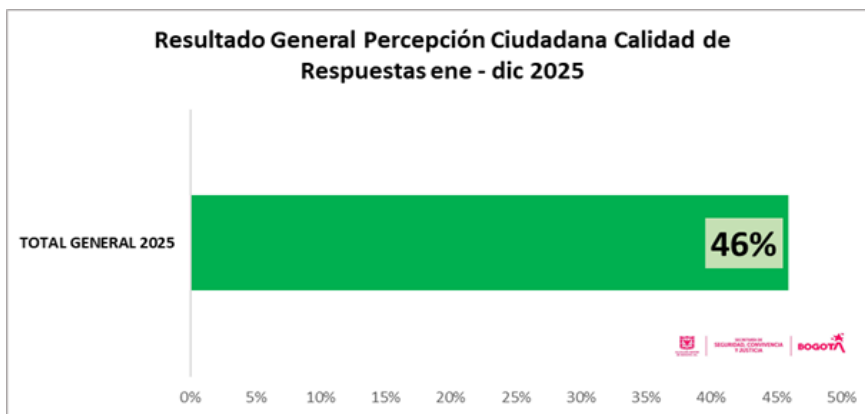
Gráfica 111, Comportamiento de los Criterios de Utilidad, Claridad y Satisfacción por mes.



Fuente, base de contactos ASC, 2025

Los resultados de las encuestas reflejan variaciones sobre el cumplimiento en los criterios, registrando para el ítem de claridad el 55% de aceptación, seguido por Utilidad en las respuestas con 46% y finalmente en Satisfacción con el 37%, por lo que la percepción ciudadana para el periodo enero a diciembre es del 46% de cumplimiento en la calidad de las respuestas recibidas por las SDSCJ.

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

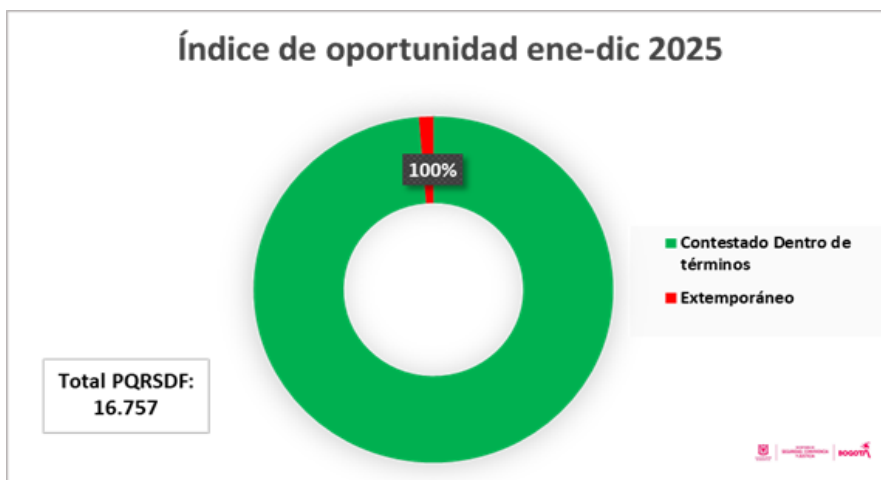


Fuente, base de contactos ASC,2025

7. Índice de Oportunidad en las Respuesta de PQRSDf

De las **16.757** peticiones radicadas en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia durante el periodo enero a septiembre del año 2025, **el 98.70% fueron contestadas dentro de los términos de ley²**.

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



Fuente, Matriz de Oportunidad, ASC 2025

² Aproximación al entero positivo

7.1. Comparativo Oportunidad ene – dic 2024 y 2025

Tabla 3, Comparativo de oportunidad 2024 - 2025

Periodo	2024				2025			
	No. Periodo	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
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%	1355	1382	27	98.0%
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%
oct	1069	1113	44	96.0%	1593	1601	8	99.5%
nov	1035	1037	2	99.8%	1274	1294	20	98.5%
dic	1146	1155	9	99.2%	1467	1524	57	96.3%
TOTAL	12166	12631	465	96.3%	16539	16757	218	98.7%

Fuente, Matriz de Oportunidad, ASC 2025

Con respecto a los resultados obtenidos entre los porcentajes totales para las vigencias **2024 con (96.3%) y 2025 con (98.7%)**, se evidencia un **aumento significativo de 2.4 puntos porcentuales para el presente año** demostrando mayor eficacia en la estrategia y gestión de PQRSDF liderada por el proceso de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano.

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:

- 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
-  **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.

8.4. Otros Logros del Proceso de Relación y Atención con el Ciudadano vigencia 2025.

- Se crea el documento de Protocolos de atención. (está en aprobación por MIPG)
- Se crea el documento Política de Atención al Ciudadano. (está en aprobación por MIPG)
- Se realizó capacitación dirigida a los funcionarios y responsables de proyectar las respuestas de PQRSD en Lenguaje claro y Taller de redacción y corrección de documentos (Veeduría Distrital y Función Pública) y en Protocolos de Atención al Ciudadano (Talento Humano).

9. 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.