



Informe de resultados de encuesta de la gestión de PQRS I semestre 2021

Subsecretaría de Gestión Corporativa
Atención a la Ciudadanía

Bogotá D.C., agosto de 2021

Encuesta de medición de la gestión de PQRS - SDMujer

Con la medición de la gestión de las PQRS (peticiones, quejas, reclamos, sugerencias), solicitudes, consultas, denuncias y felicitaciones, se busca conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía frente al trámite de las respuestas a sus requerimientos. En esta oportunidad se evaluó la gestión realizada durante el primer semestre de 2021 (01 de enero al 30 de junio), con el envío de la encuesta a los correos electrónicos de las ciudadanas y ciudadanos que interpusieron sus solicitudes ante la Entidad, para el cual se obtuvieron los siguientes resultados:

Total encuestas enviadas: **1.409**

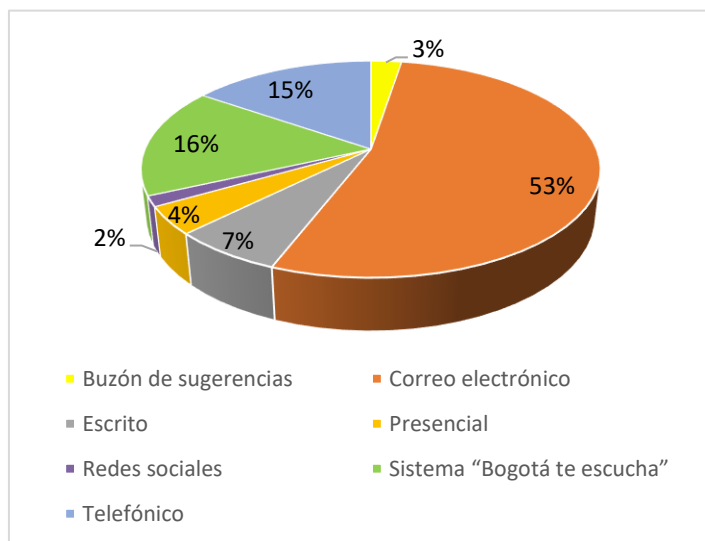
Total encuestas diligenciadas: **195**

Porcentaje de efectividad: **14%**

Así mismo, los siguientes fueron los resultados obtenidos para cada uno de los temas evaluados en la encuesta:

1. Canal de recepción de la PQRS

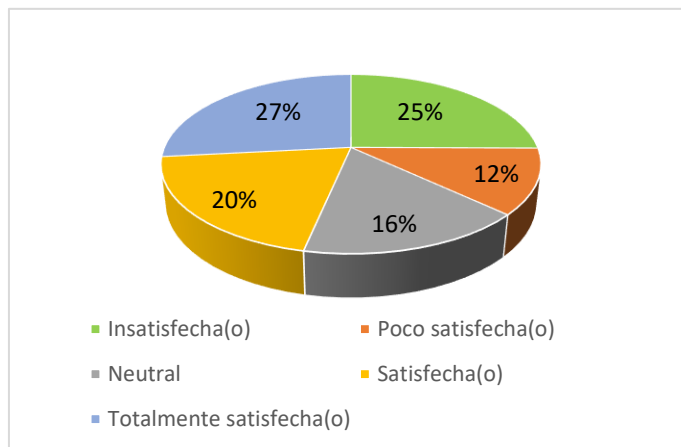
Canal	Cantidad
Buzón de sugerencias	5
Correo electrónico	104
Escrito	13
Presencial	8
Redes sociales	3
Sistema "Bogotá te escucha"	32
Telefónico	30
	195



Resultado: De acuerdo a lo manifestado por la ciudadanía, el canal a través del cual se recibieron el mayor número de solicitudes fue el "correo electrónico", el cual tiene una participación del 53% sobre el total de la muestra. Seguido de este, estuvieron el canal virtual a través del "sistema Bogotá te escucha" y el canal "telefónico", con una participación del 16% y 15% respectivamente.

2. Calidez o amabilidad de la respuesta

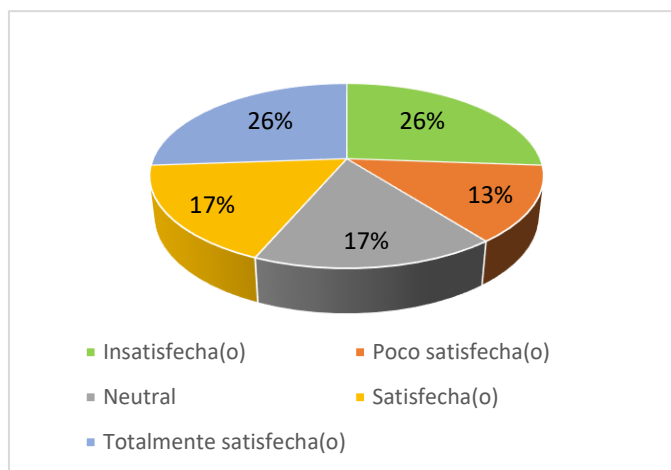
Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	49
Poco satisfecha(o)	23
Neutral	32
Satisfecha(o)	39
Totalmente satisfecha(o)	52
	195



Resultado: Entre la ciudadanía consultada, se puede evidenciar una posición dividida frente a su nivel de satisfacción respecto de la calidez o amabilidad en las respuestas de sus PQRS por parte de la Entidad, esto ya que cerca del 47% se manifestaron satisfechos con el criterio evaluado mientras que un 37% expresaron su inconformismo con la misma. Así mismo, un importante grupo (20% de la ciudadanía consultada) se mostraron indiferentes frente a su experiencia respecto del criterio evaluado.

3. Claridad o fácil comprensión de la respuesta

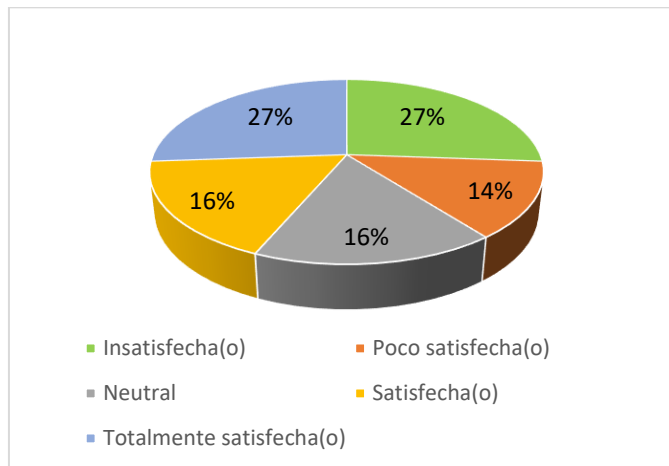
Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	51
Poco satisfecha(o)	26
Neutral	33
Satisfecha(o)	34
Totalmente satisfecha(o)	51
	195



Resultado: Se pueden evidenciar dos posiciones completamente opuestas de la ciudadanía frente a su nivel de satisfacción respecto de la claridad o fácil comprensión de las respuestas de las PQRS emitidas por la Entidad, esto ya que cerca del 26% se manifestaron totalmente satisfechas(os) con el criterio evaluado, mientras que, en el polo opuesto, el mismo porcentaje se manifestaron insatisfechas(os) frente a la misma. Así mismo, cerca del 17% se mostró indiferente frente a su experiencia respecto del criterio evaluado.

4. Coherencia de la respuesta

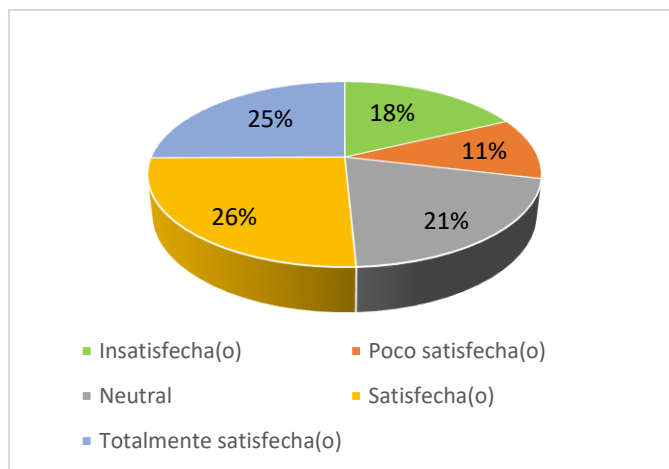
Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	52
Poco satisfecha(o)	28
Neutral	31
Satisfecha(o)	32
Totalmente satisfecha(o)	52
	195



Resultado: Al igual que en el caso anterior, se evidencia una marcada oposición de la ciudadanía respecto de su nivel de satisfacción frente a la coherencia de las respuestas de las PQRS emitidas por la Entidad, ya que el 27% de las(os) encuestadas(os) se manifestaron totalmente satisfechas(os) con el criterio evaluado, mientras que el mismo porcentaje, se manifestaron insatisfechas(os). Así mismo, cerca un 16% de las(os) consultadas(os) se mostraron neutrales frente a su satisfacción respecto del criterio evaluado.

5. Facilidad para interponer PQRS

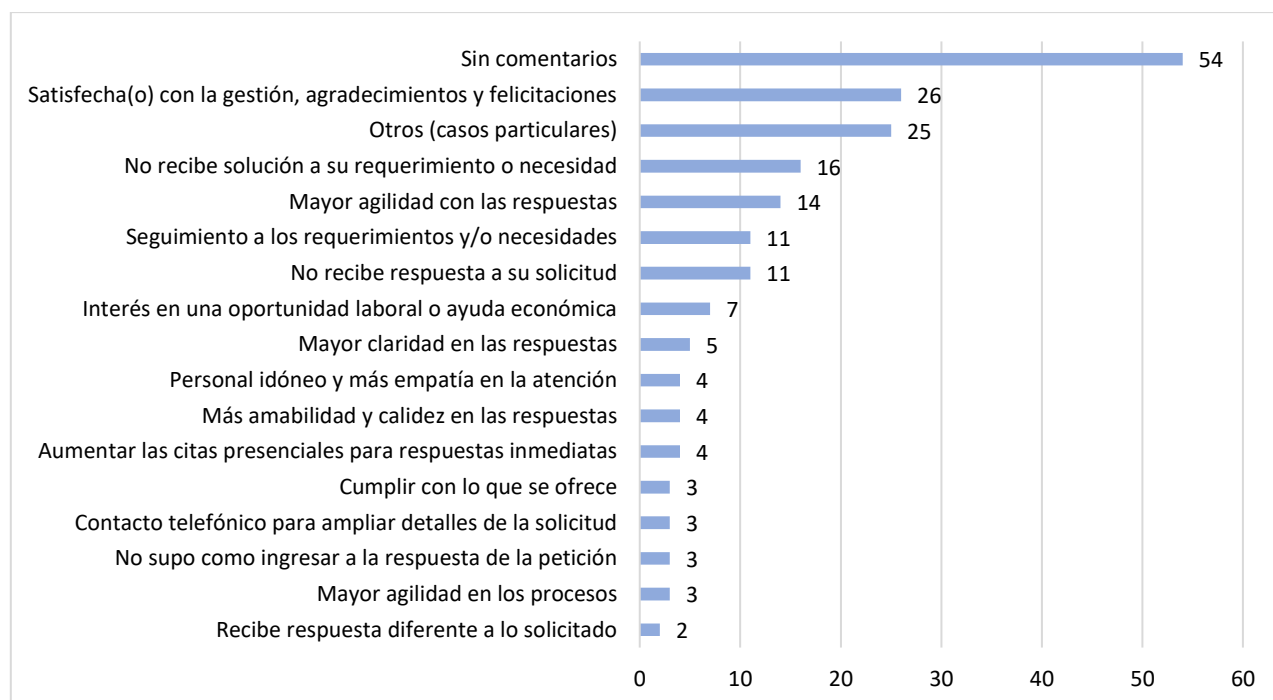
Nivel de satisfacción	Cantidad
Insatisfecha(o)	35
Poco satisfecha(o)	21
Neutral	40
Satisfecha(o)	50
Totalmente satisfecha(o)	49
	195



Resultado: En el caso del criterio evaluado, se puede evidenciar una mejor experiencia por parte de la ciudadanía, toda vez que cerca del 51% de las encuestadas(os) se mostraron satisfechas(o) o muy satisfechas(o) con la facilidad que tuvieron para interponer sus PQRS. Sin embargo y no menos importante, fue la cifra total de encuestadas(os) que se mostraron inconformes con el criterio evaluado, esto en un 29% del total de la ciudadanía encuestada.

6. Cómo mejorar frente al trámite y gestión de las PQRS

Comentarios, sugerencias y oportunidades de mejora	Cantidad	%
Recibe respuesta diferente a lo solicitado	2	1%
Mayor agilidad en los procesos	3	2%
No supo cómo ingresar a la respuesta de la petición	3	2%
Contacto telefónico para ampliar detalles de la solicitud	3	2%
Cumplir con lo que se ofrece	3	2%
Aumentar las citas presenciales para respuestas inmediatas	4	2%
Más amabilidad y calidez en las respuestas	4	2%
Personal idóneo y más empatía en la atención	4	2%
Mayor claridad en las respuestas	5	3%
Interés en una oportunidad laboral o ayuda económica	7	4%
No recibe respuesta a su solicitud	11	6%
Seguimiento a los requerimientos y/o necesidades	11	6%
Mayor agilidad con las respuestas	14	7%
No recibe solución a su requerimiento o necesidad	16	8%
Otros (casos particulares)	25	13%
Satisfecha(o) con la gestión, agradecimientos y felicitaciones	26	13%
Sin comentarios	54	28%
	195	100%



Resultado: Del total de encuestas realizadas, cerca del 72% de la ciudadanía consultada, realizaron algún tipo de comentario, sugerencia y/o oportunidad de mejora frente al trámite de PQRS que realiza la Entidad, lo que refleja un importante interés por el mejoramiento de nuestra gestión. Del total de comentarios recibidos, es de destacar en

primer lugar las expresiones de “satisfacción, agradecimiento y felicitación” por parte de la ciudadanía, los cuales representaron cerca del 13% con un total de 26 comentarios. En segundo lugar, se destacaron las observaciones o comentarios de casos particulares, los cuales se agruparon como “otros” y representaron de igual manera el 13% de la muestra con un total de 25 acotaciones. Finalmente, comentarios como “no recibe solución a su requerimiento o necesidad” y “mayor agilidad con las respuestas” tuvieron una importante relevancia en la encuesta, esto con un 8% y 7% respectivamente.

Conclusiones

- Se destaca la gran preferencia que tiene la ciudadanía frente al canal de “correo electrónico” a la hora interponer sus PQRS, esto ya que, de los 7 canales dispuestos, el correo electrónico tuvo una participación del 53%.
- A pesar de que la gestión de PQRS por parte de las entidades del Distrito, están siendo permanentemente monitoreadas y auditadas por parte de la Secretaría General a través de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, y para el cual la Secretaría Distrital de la Mujer durante el período evaluado (I semestre de 2021) ha obtenido un cumplimiento del 93%, es importante tomar en consideración lo manifestado por la ciudadanía a través de la encuesta realizada, respecto de su experiencia frente a las respuestas emitidas a sus PQRS, especialmente en lo relacionado con la calidez o amabilidad, claridad o fácil comprensión y coherencia, los cuales tuvieron un nivel destacado de insatisfacción del 37%, 39% y 41% respectivamente.
- Tan solo 6 de los 16 comentarios, observaciones y/o oportunidades de mejora manifestados por la ciudadanía frente a la gestión de PQRS de la Entidad, representan cerca del 73% del total de los comentarios recibidos (141). Pese a que el más destacado fue la expresión de “satisfacción con la gestión, agradecimientos y felicitaciones”, es importante no ahorrar esfuerzos y por el contrario generar estrategias, especialmente en las manifestaciones relacionadas con: “No recibe solución a su requerimiento o necesidad”, “Seguimiento a los requerimientos y/o necesidades”, “Mayor agilidad con las respuestas” y “No recibe respuesta a su solicitud”; de estas 2 últimas, es necesario indicar que la Secretaría de la Mujer cumple a cabalidad con los términos de ley de las respuestas de los requerimientos interpuestos por la ciudadanía, sin embargo es posible focalizar esfuerzos en agilizar el trámite de las respuestas y realizar un mayor seguimiento con el cual se asegure la recepción de las respuestas por parte de la ciudadanía.

Proyectó: Diego Andrés Pedraza, Contratista Subsecretaría de Gestión Corporativa
Revisó: Luz Amparo Macías, Contratista Subsecretaría de Gestión Corporativa