



Informe de Gestión PQRS

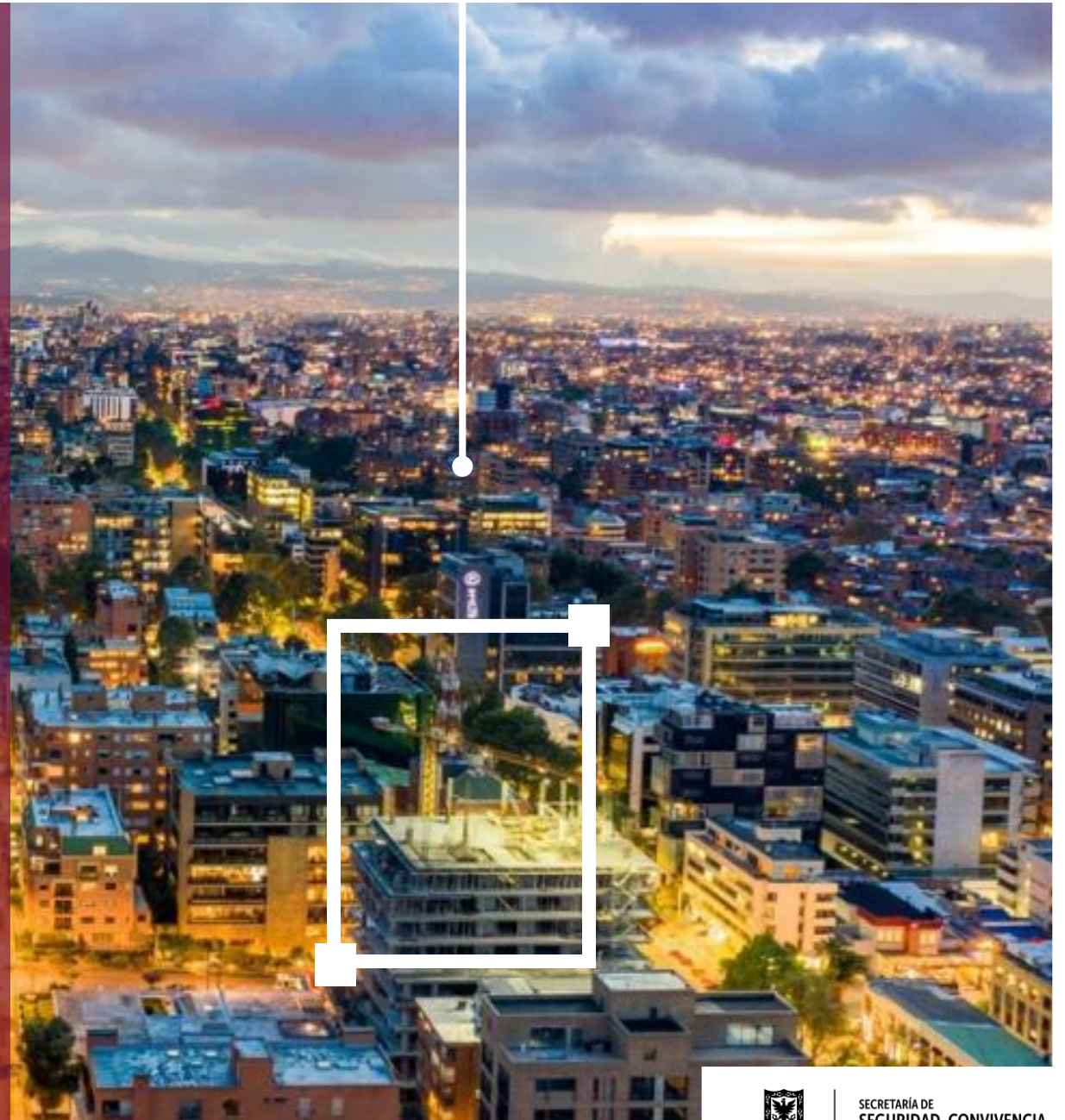
Enero 2022



Presentación

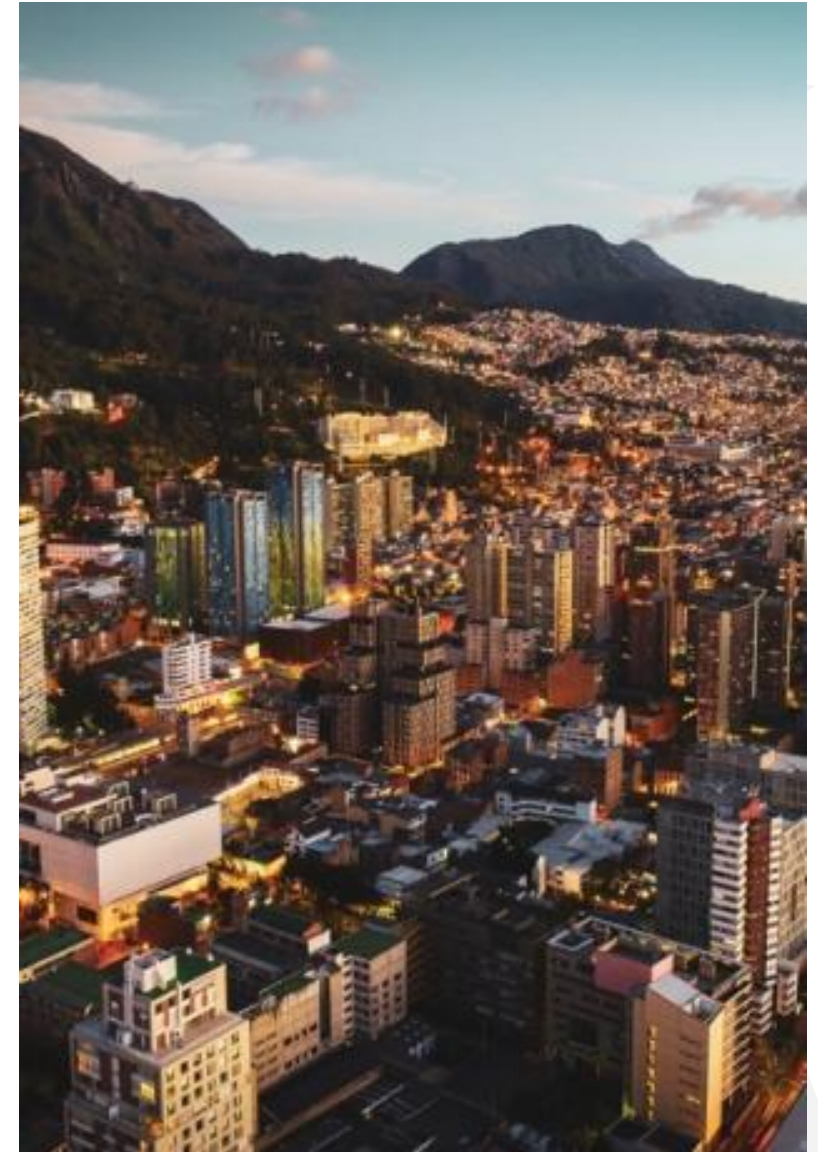
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

Es por esto que, este documento se constituye como una herramienta para fortalecer las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Ley Transparencia, así como el cumplimiento de los lineamientos contenidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.



01

TOTAL DE PETICIONES CIUDADANAS RECIBIDAS



Total de peticiones ciudadanas recibidas

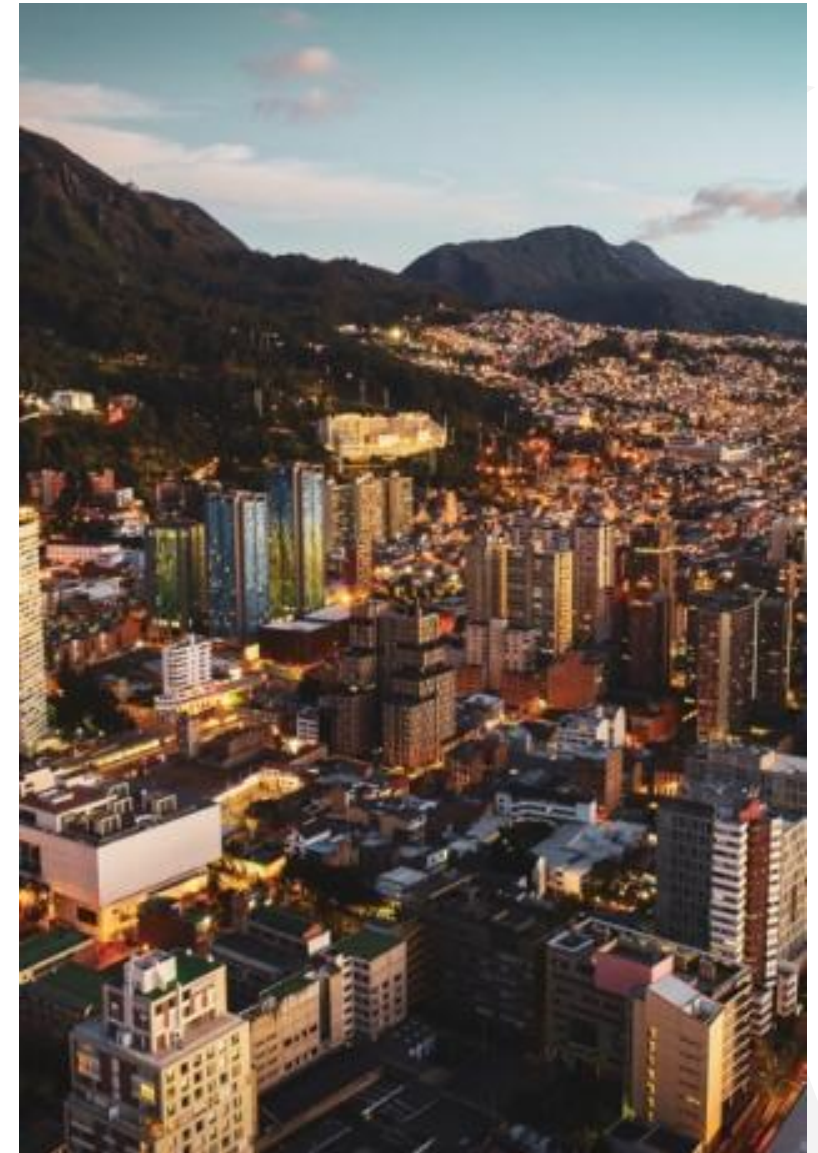


Total de peticiones recibidas

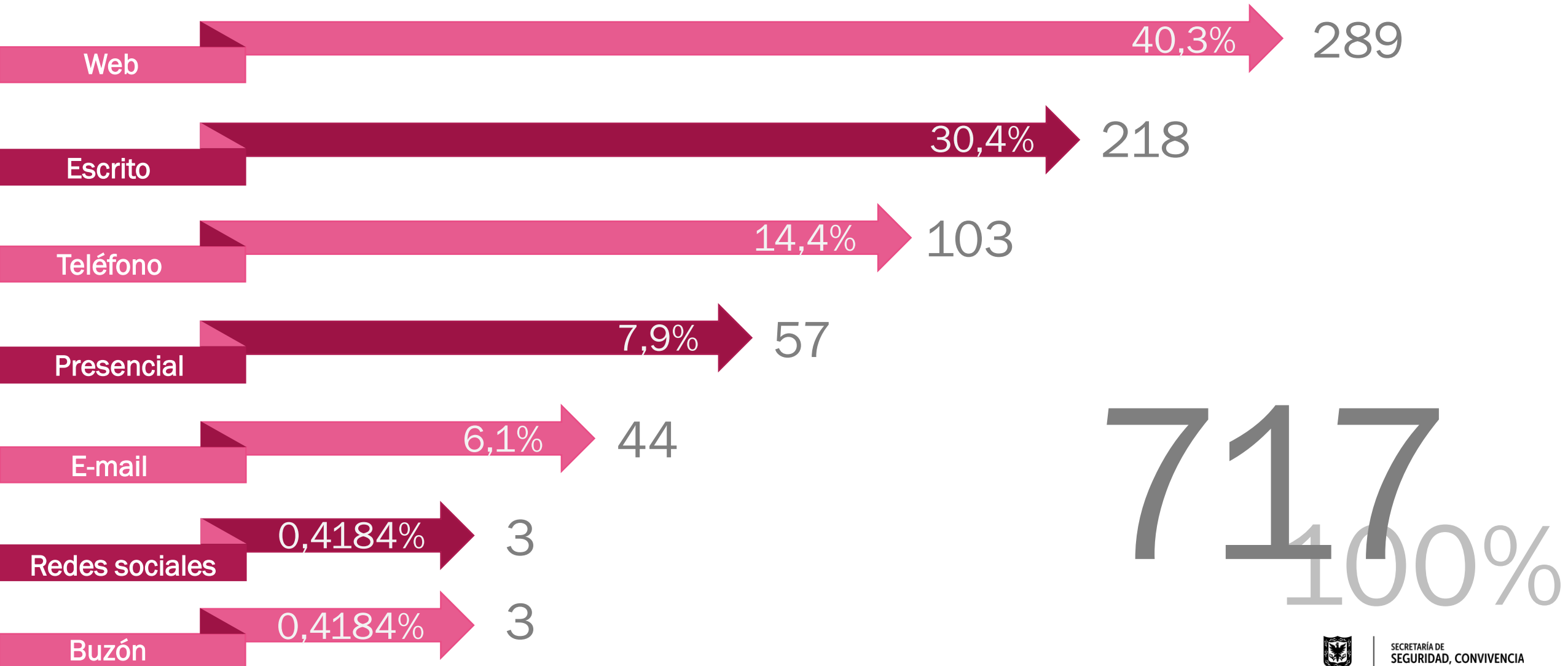
- ➔ Para efectos de este informe, y lo que le compete a las SDSCJ, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO para el mes de enero y a su vez las que fueron tramitadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha-SDQS, en total 717.
- ➔ No obstante, se identifica el número de peticiones evaluadas para eventos de cierres desde el SDQS (20), en el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano-ATC y los traslados que se realizaron por parte de la SDSCJ a otras entidades distritales para su respectivo trámite (199).

02

PETICIONES POR CANAL DE INGRESO



Peticiones por canal de ingreso



Peticiones por canal de ingreso

- ➔ Se puede identificar que la SDSCJ cuenta con dos grandes canales:
Presenciales (Escrito, Presencial y Buzón).
No Presenciales (Web, Telefónico, Redes Sociales y Email).

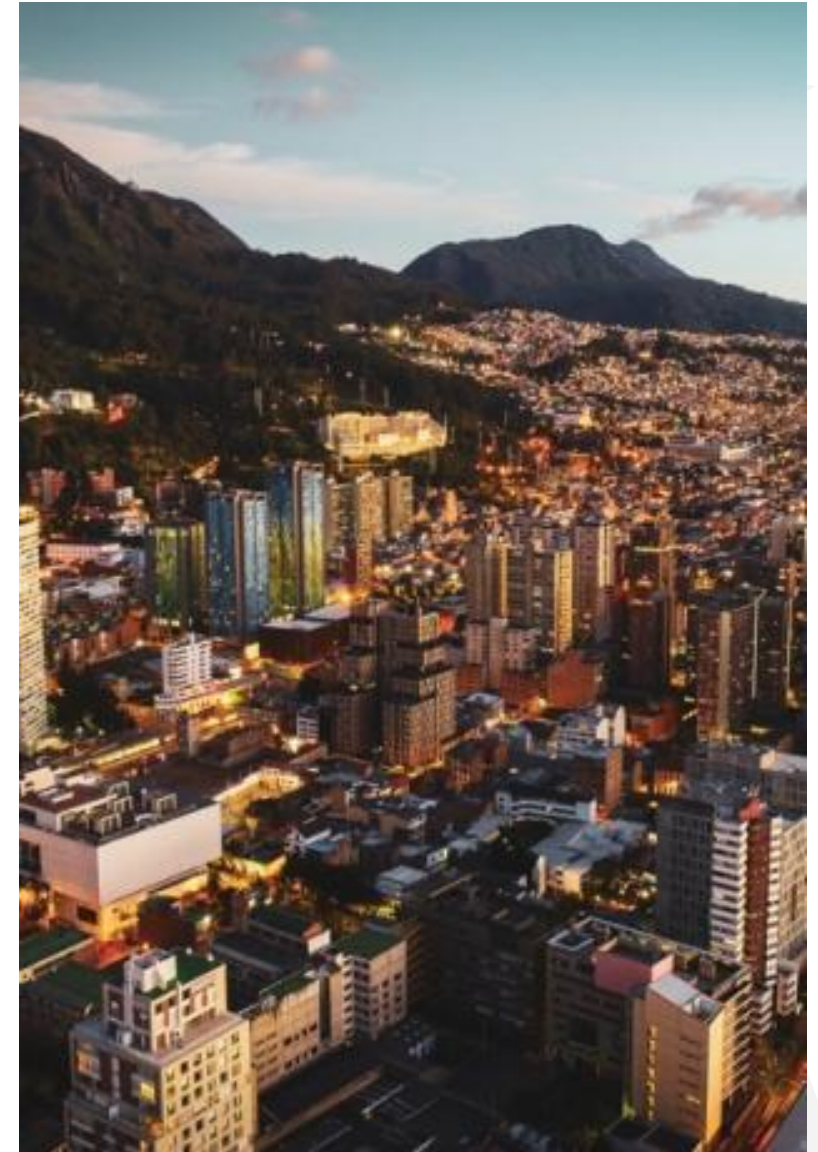
El canal más utilizado por la ciudadanía es el no presencial, con un **61,2%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **38,7%** del canal presencial.

- ➔ Los ciudadanos prefieren radicar sus PQRS principalmente desde la casa o de un lugar con acceso a una línea telefónica y/o conexión a internet.

Esto podría deberse a que se evitan desplazamientos hacia el punto de recepción, y a raíz de la emergencia sanitaria del COVID 19.

03

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Peticiones por tipología

Derecho de petición de interés particular



Derecho de petición de interés general



Queja



Reclamo



Solicitud de acceso a la información



717
100%



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Peticiones por tipología

Consulta



Felicitaciones



Denuncia por actos de corrupción



Solicitud de copia



Sugerencia



717
100%

Peticiones por tipología

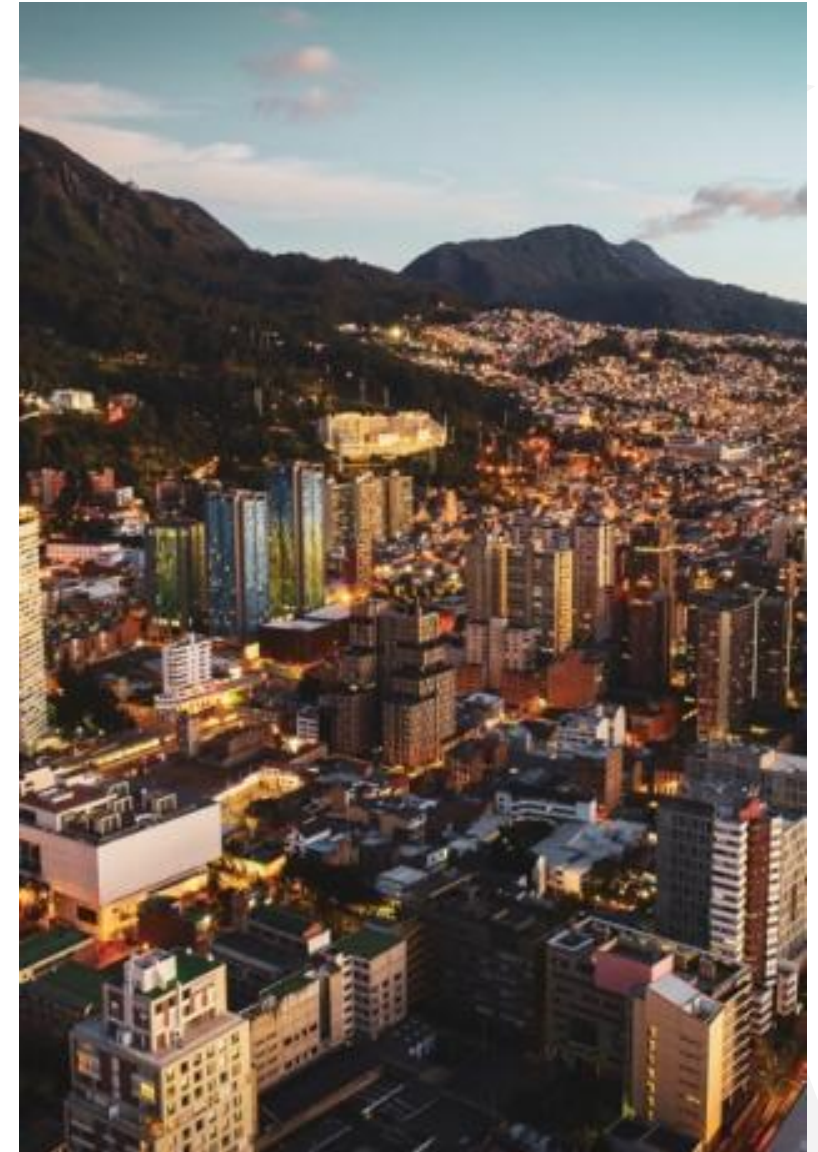
→ El mecanismo más utilizado por la ciudadanía es el derecho de petición, y este a su vez protege los derechos tanto **particulares** como **generales**, aportando el **74%** de las PQRS.

Los principales temas de consulta de estas peticiones responden a los dos ejes temáticos misionales de la SDSCJ: **Seguridad y Convivencia** y **Acceso a la Justicia**, identificando solicitudes sobre seguridad en los entornos, información y operación de casas de justicia, información para la liquidación de comparendos, entre otros. Adicionalmente se encuentran PQRS que alertan sobre delitos como: expendios y microtráfico, extorsión, hurto, lavado de activos, etc.

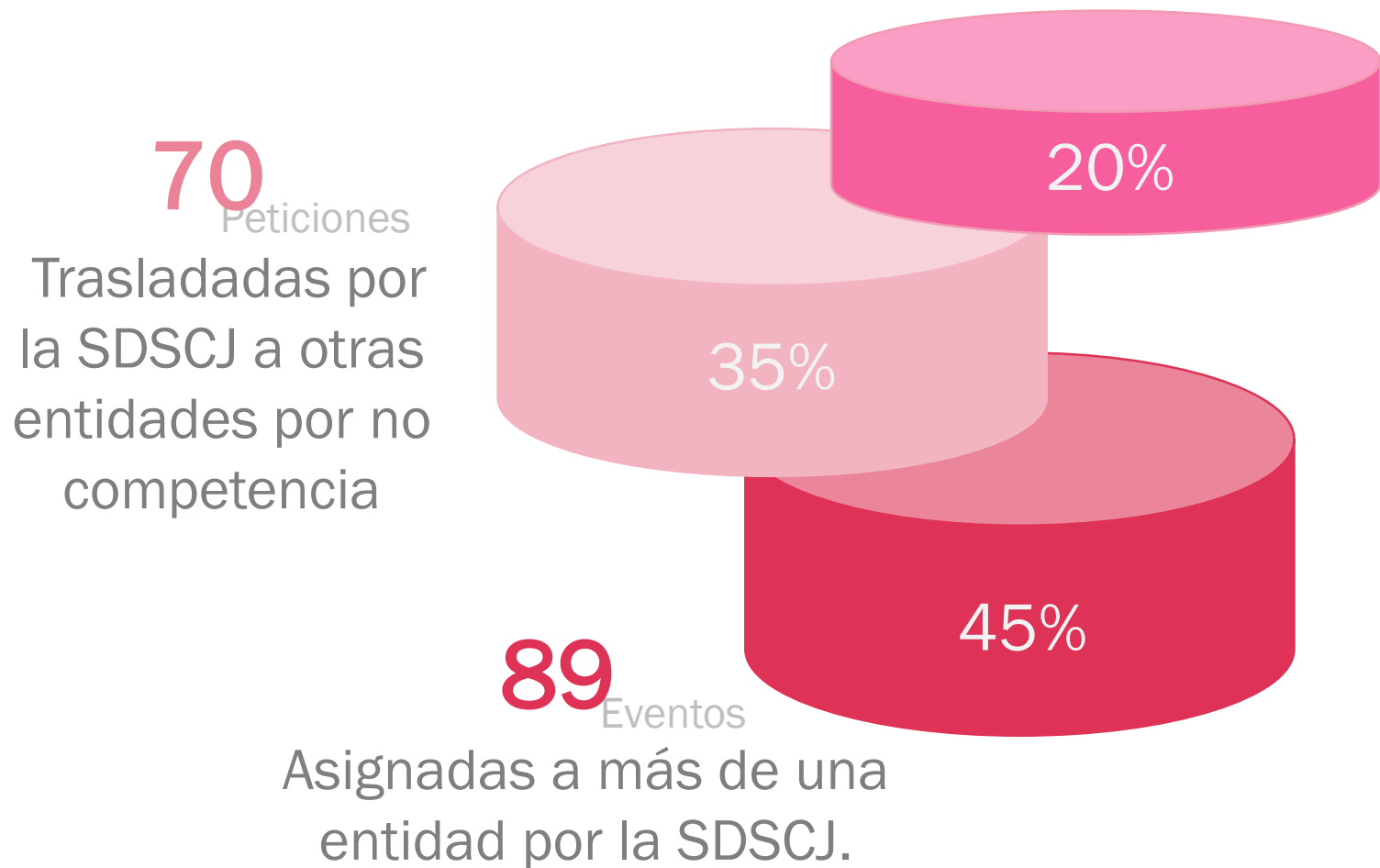
→ El **26%** restante equivale principalmente a las quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones, solicitudes de acceso a la información, entre otras con menos participación.

04

TRASLADOS EFECTUADOS POR NO COMPETENCIA



Traslados y eventos efectuados por la SDSCJ



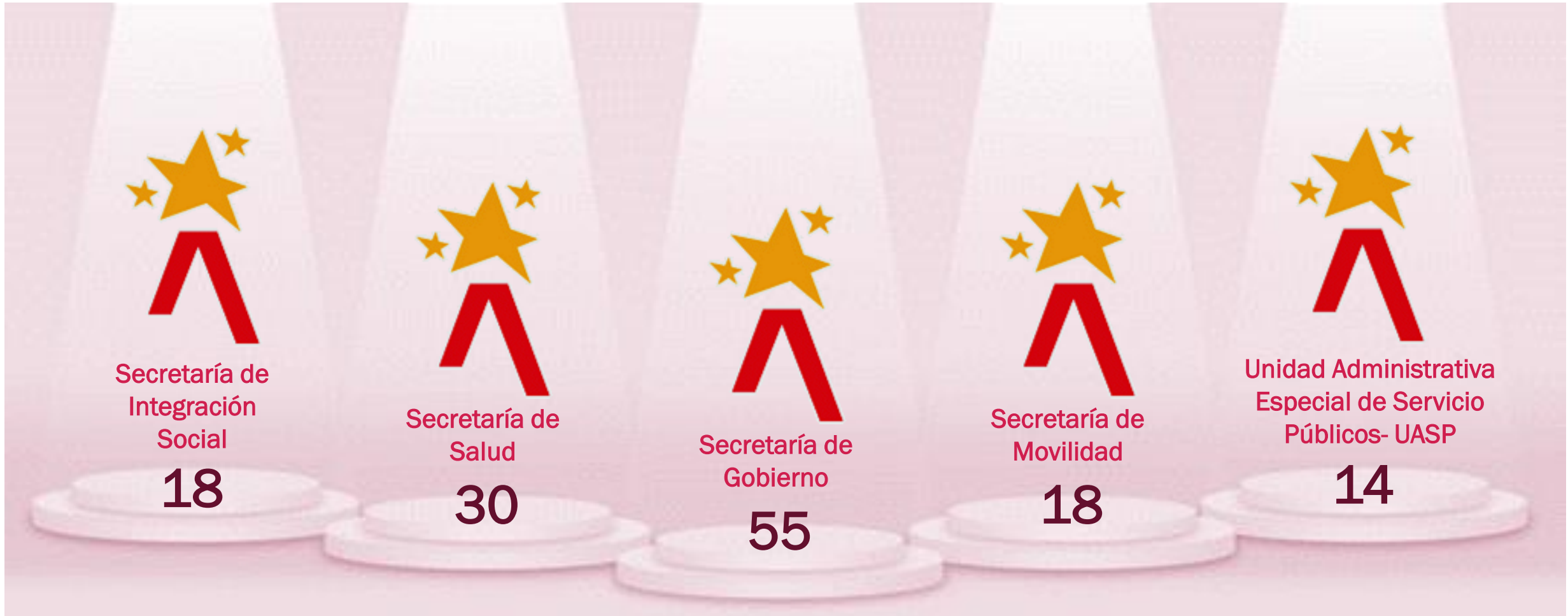
40 Peticiones
Para ser atendidas por la SDSCJ.

1999
100%

Traslados y eventos efectuados por la SDSCJ

- ➔ Es importante aclarar los términos entre **traslado** y **eventos**, el primero corresponde a la solicitud que fue transferida a otra entidad para que ésta la resuelva. El segundo, hace referencia al número de movimientos que se le hace a la petición para ser atendida, es decir, algunas peticiones que se envían a otras entidades distritales, la SDSCJ también tiene la competencia para responder, por lo que hace el proceso interno para tramitarla.
- ➔ Teniendo en cuenta lo anterior, para el mes de enero se registraron **129** eventos, representado en el **65%**, de los cuales **40** ingresaron para ser atendida por la SDSCJ, y a su vez, **89** se enviaron a otras entidades distritales.

Principales entidades a las que se les dio traslados por la SDSCJ

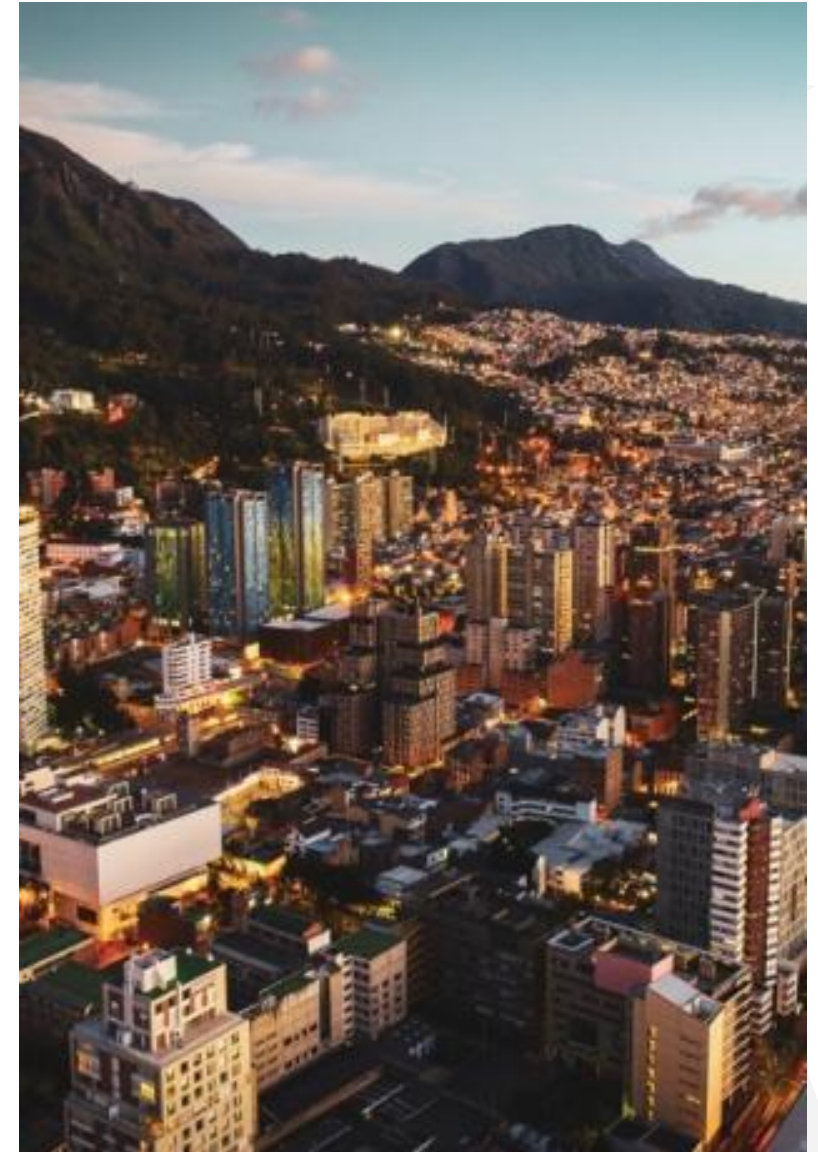


Principales entidades a las que se les dio traslados por la SDSCJ

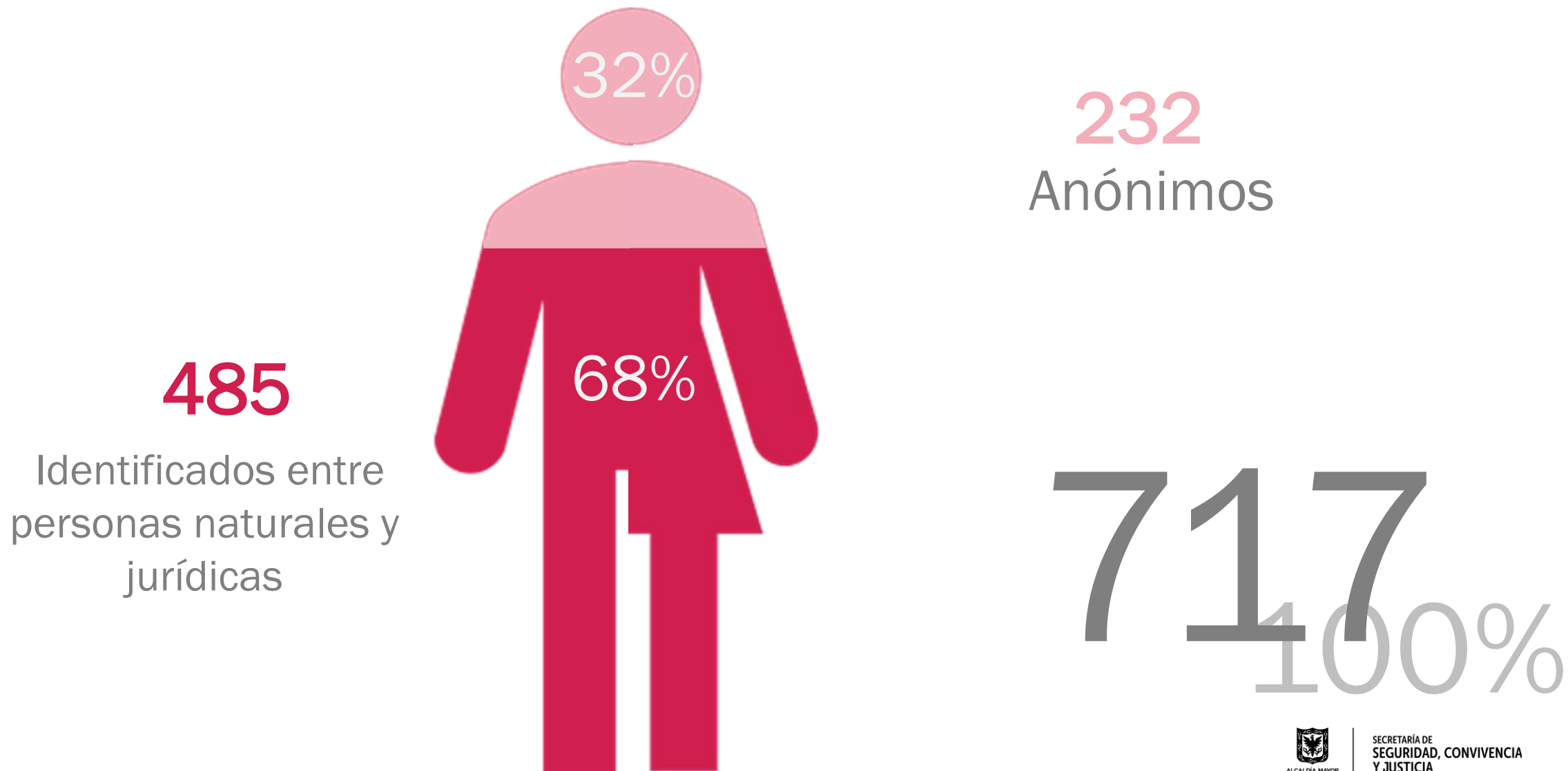
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano-ATC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente a las demás entidades para temas relacionados de PQRS. Dicho trabajo se ha realizado por medio de comunicaciones, participación en charlas, capacitaciones, mesas de trabajo internas, entre otros.
- ➔ Adicionalmente, se tiene como objetivo que fruto de ese proceso, el número de peticiones que la SDSCJ traslada a otras entidades distritales, disminuya paulatinamente, conforme avance la vigencia dado que los mismos representan el **22,2%** de las peticiones que ingresaron para el mes de enero.

05

PETICIONARIOS IDENTIFICADOS Y ANÓNIMOS



Peticionarios identificados y anónimos



Peticionarios identificados y anónimos

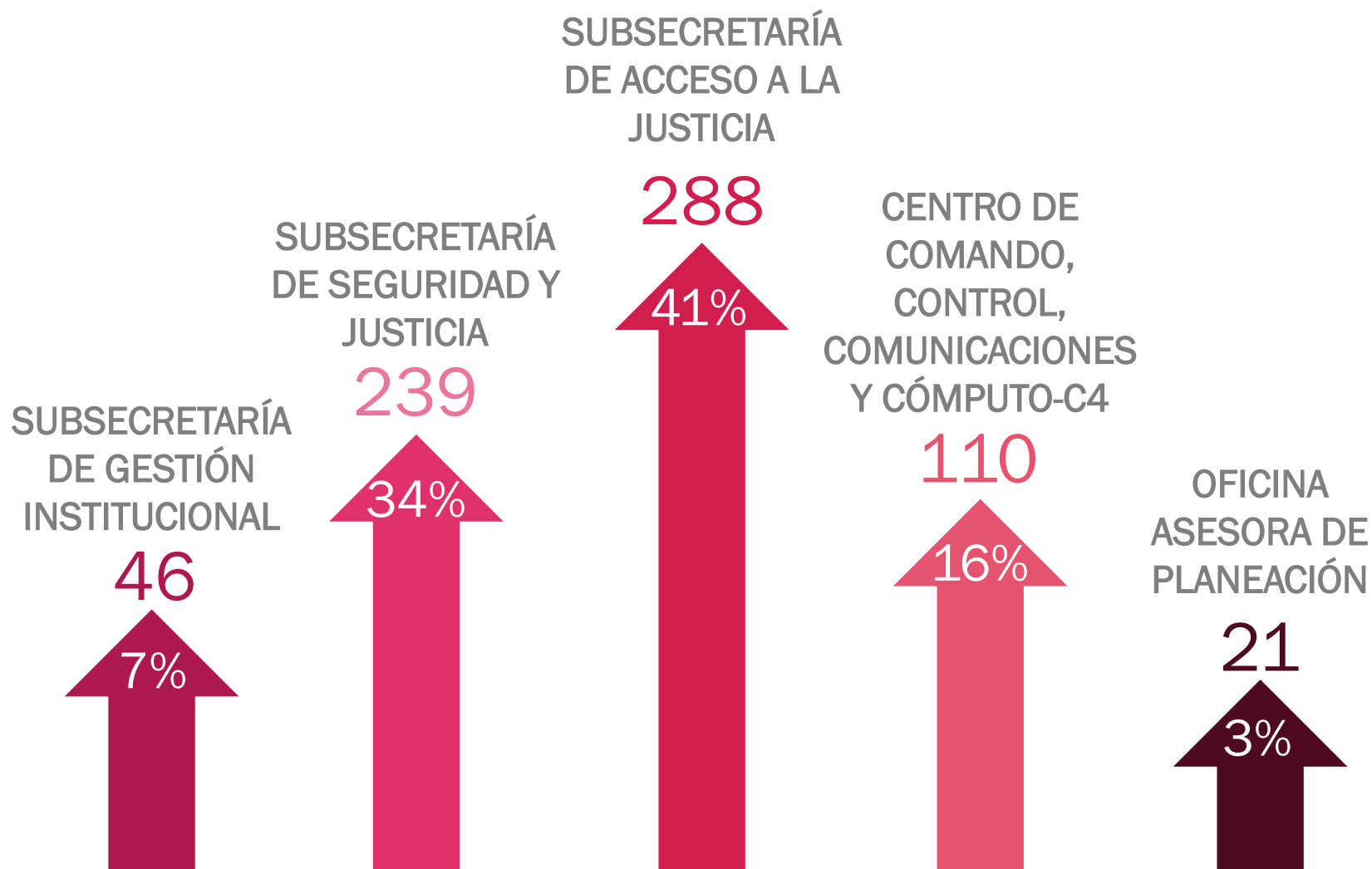
- ➔ Si bien, las respuestas de las peticiones deben ser resueltas a un ciudadano en particular, existen algunas peticiones que por diferentes razones, prefieren hacerlo de manera anónima, por lo que se cuenta con una **cartelera** tanto virtual como en físico para que los ciudadanos puedan ver las respuestas de las mismas.
- ➔ Dentro de las solicitudes con petitionarios identificados encontramos dos modalidades, distribuidos de la siguiente manera:
 - **Personas Naturales:** 452 ciudadanos identificados, representados en un **93%** del total de las peticiones.
 - **Personas Jurídicas:** 33 organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **7%** de las solicitudes para este mes.

05

PRINCIPALES DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE DAR TRÁMITE A PQRS



Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRS



704
100%

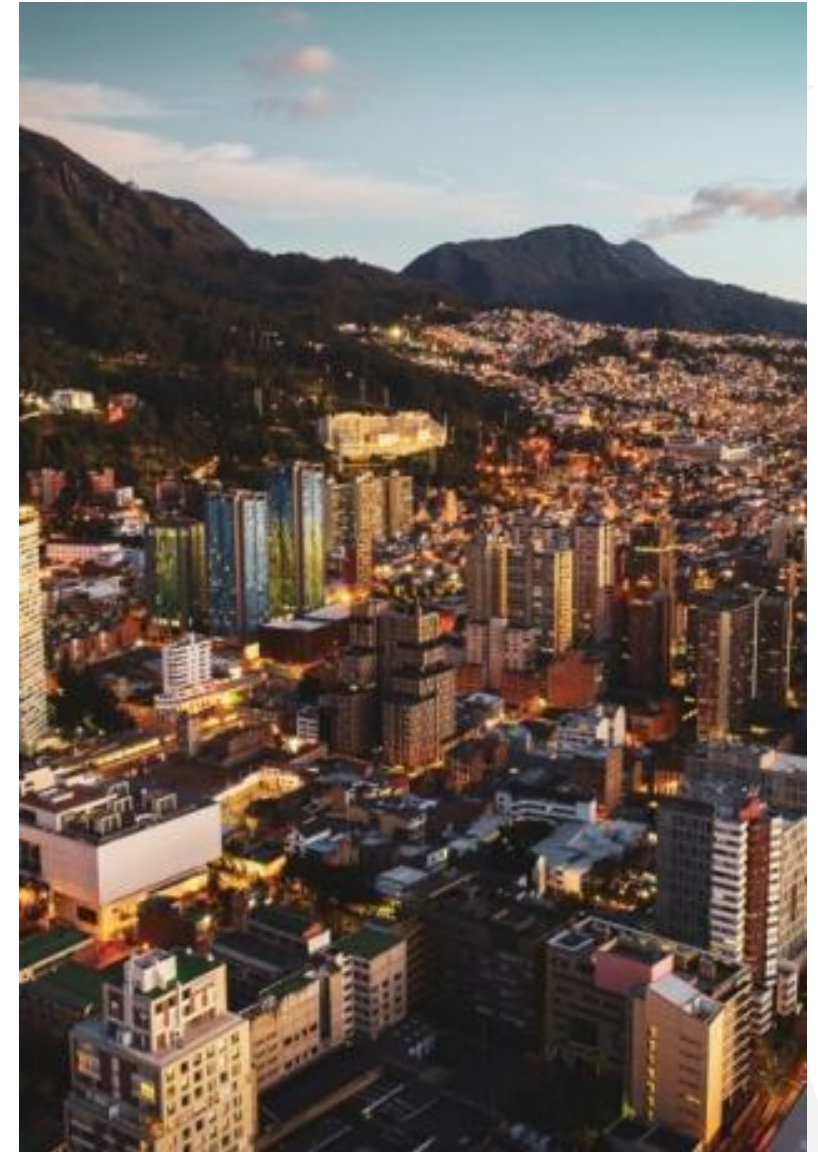


Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRS

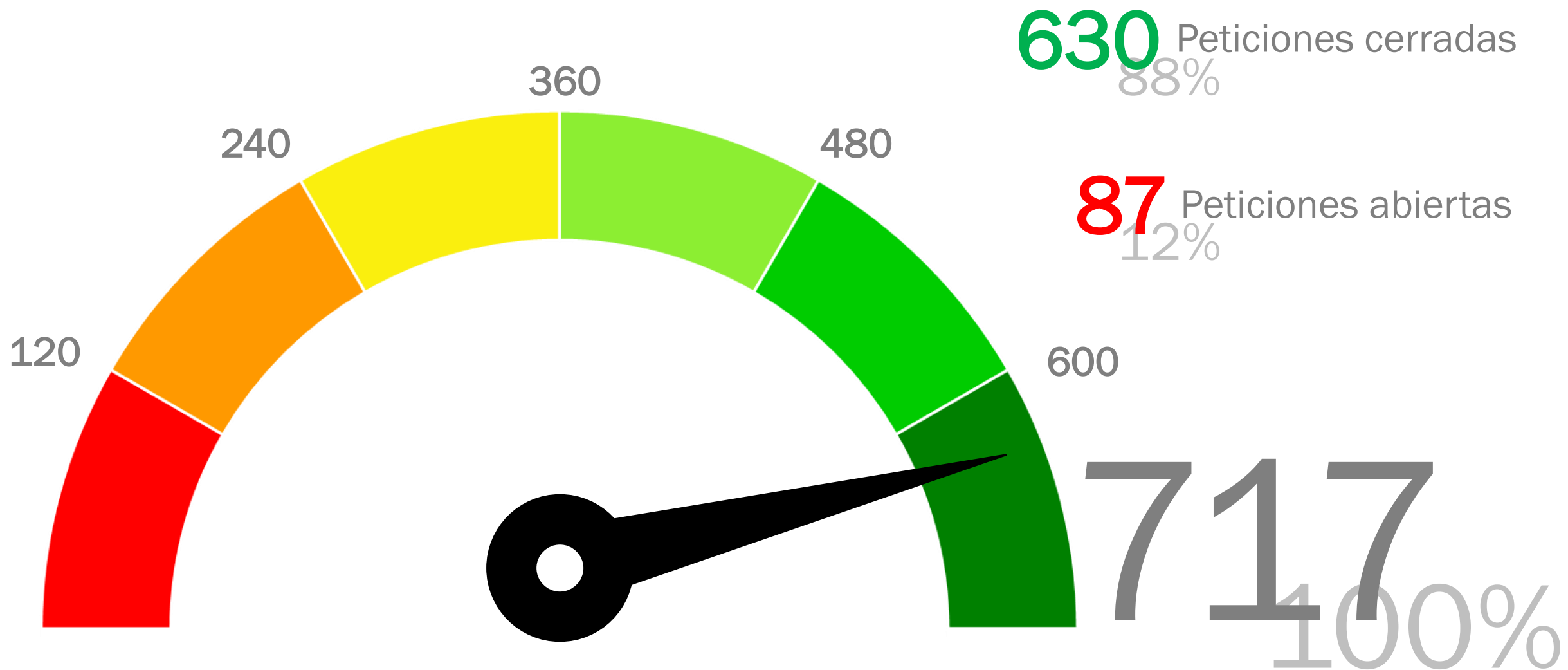
- ➔ Los dos **ejes temáticos misionales de la SDSCJ** son las dependencias que lideran el ejercicio de darle trámite a las PQRS, por ser temas relacionados a su competencia, y de esta manera, contribuir a la ejecución de las políticas en materia de seguridad, convivencia, acceso a la justicia, prevención del delito, reducción de riesgos y atención de incidentes, entre otros, cumpliendo tanto los objetivos estratégicos como la visión y misión de la secretaría.
- ➔ Adicionalmente, el **Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4**, resuelve peticiones relacionadas con información de las cámaras de vigilancia, distribuidas por toda la ciudad, trazabilidad del servicio de la línea de emergencia 123 y sus respectivos operadores, entre otros.

05

ESTADO DE LAS PQRS



Estado de las PQRS



Nota: Este dato fue a corte del 24 de febrero al 2022 a las 12:00 pm



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Tiempos de respuesta de las PQRS

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver con términos	Promedio días
Dirección de Recursos Físicos	2		2	1
Grupo de Atención y Servicio al Ciudadano	2			7
Centro de Comando, Control, Comunicación y Cómputo C4	113			7
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	1			7
Código de Seguridad y Convivencia	31			2
Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas	1			7

Tiempos de respuesta de las PQRS

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver con términos	Promedio días
Cobro Persuasivo	6			10
Dirección de Acceso a la Justicia	90		2	11
Dirección de Gestión Humana	21		1	11
Dirección Financiera	1			11
Subsecretaría de Gestión Institucional	1			12
Dirección Cárcel Distrital	129		30	13

Tiempos de respuesta de las PQRS

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver con términos	Promedio días
Dirección Jurídica y Contractual	3		3	13
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	7			14
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	5			15
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	132	3	14	18
Oficina de Control Disciplinario Interno	2			18
Oficina Asesora de Planeación	24			21

Tiempos de respuesta de las PQRS

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver con términos	Promedio días
Dirección de Seguridad	54		35	23
Despacho Secretario de Seguridad	1		1	29

Tiempos de respuesta de las PQRS

- ➔ La SDSCJ responde de manera oportuna las peticiones ciudadanas, teniendo en cuenta los tiempos establecidos por ley para brindar una respuesta, cabe de resaltar que debido a la emergencia sanitaria del COVID-19, el plazo para darle trámite se extendió, lo que permite que para este mes, el indicador de oportunidad, (que mide precisamente los tiempos de respuesta) sea de **99%**, lo cual se puede afirmar que desde la entidad se trabaja constantemente y con compromiso con todas las dependencias, para brindarle a los ciudadanos un servicio eficiente, cálido, coherente y oportuno.
- ➔ Las peticiones pendientes por responder están dentro de los términos, por lo que no se verá afectado el indicador y los valores expuestos en el presente informe.



¡GRACIAS!

scj.gov.co