



# Informe Acceso a la Información

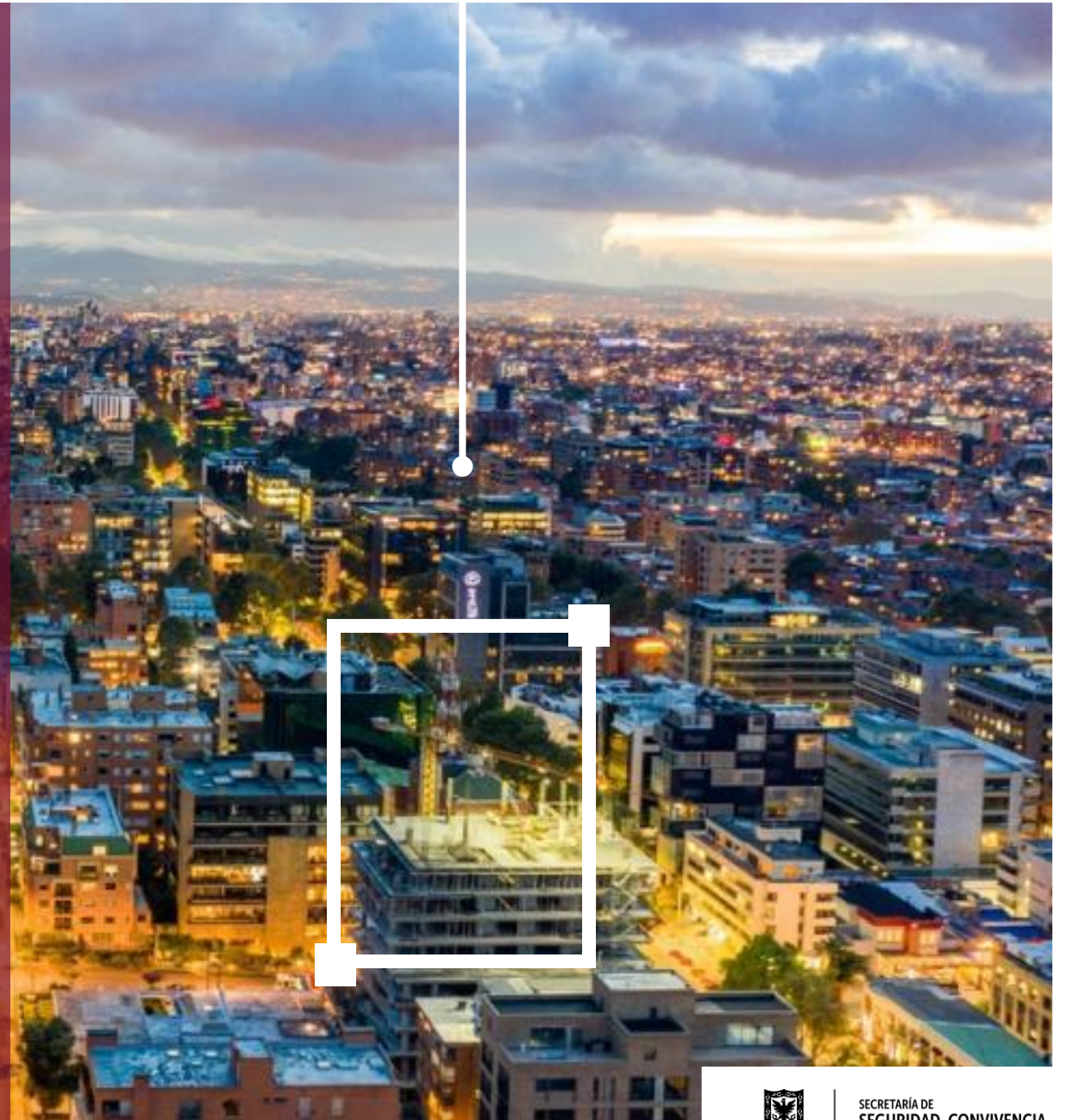
Noviembre 2023



# Presentación

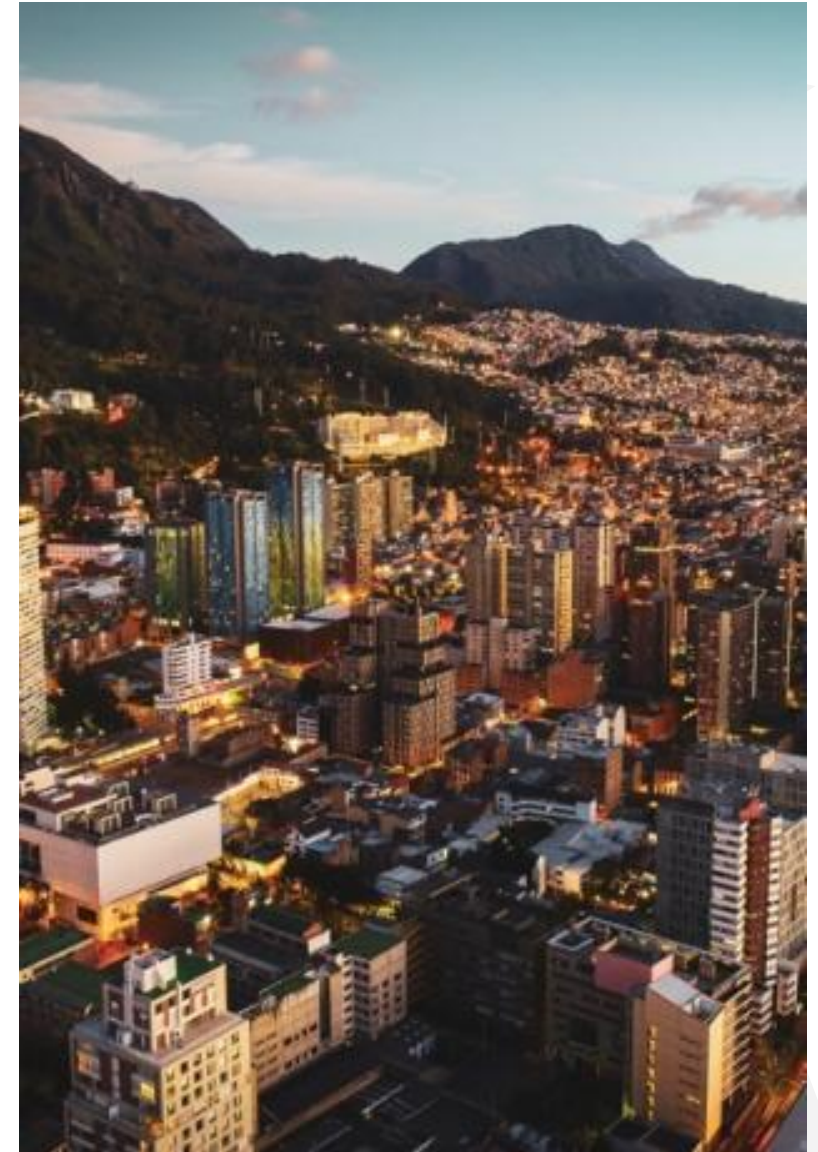
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para garantizar el derecho fundamental de tiene todo ciudadano de acceder a la información que emite la entidad.

Es por esto que, este documento se constituye como una herramienta para fortalecer dichas acciones, en pro de seguir generando confianza con la ciudadanía, ya que ellos son la razón de ser de nuestra labor en el distrito.

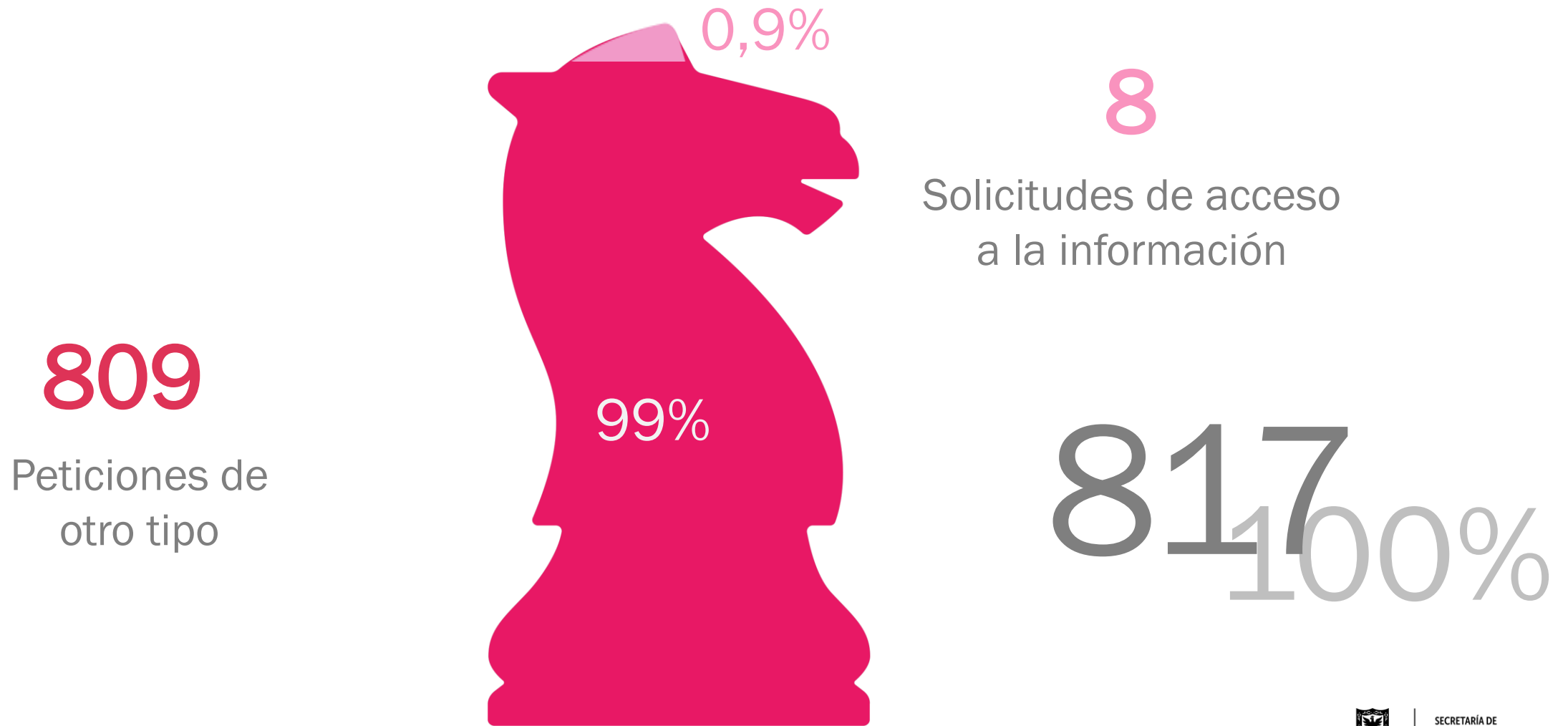


01

**TOTAL DE PETICIONES  
QUE SOLICITARON  
ACCESO A ALGÚN TIPO  
DE INFORMACIÓN**

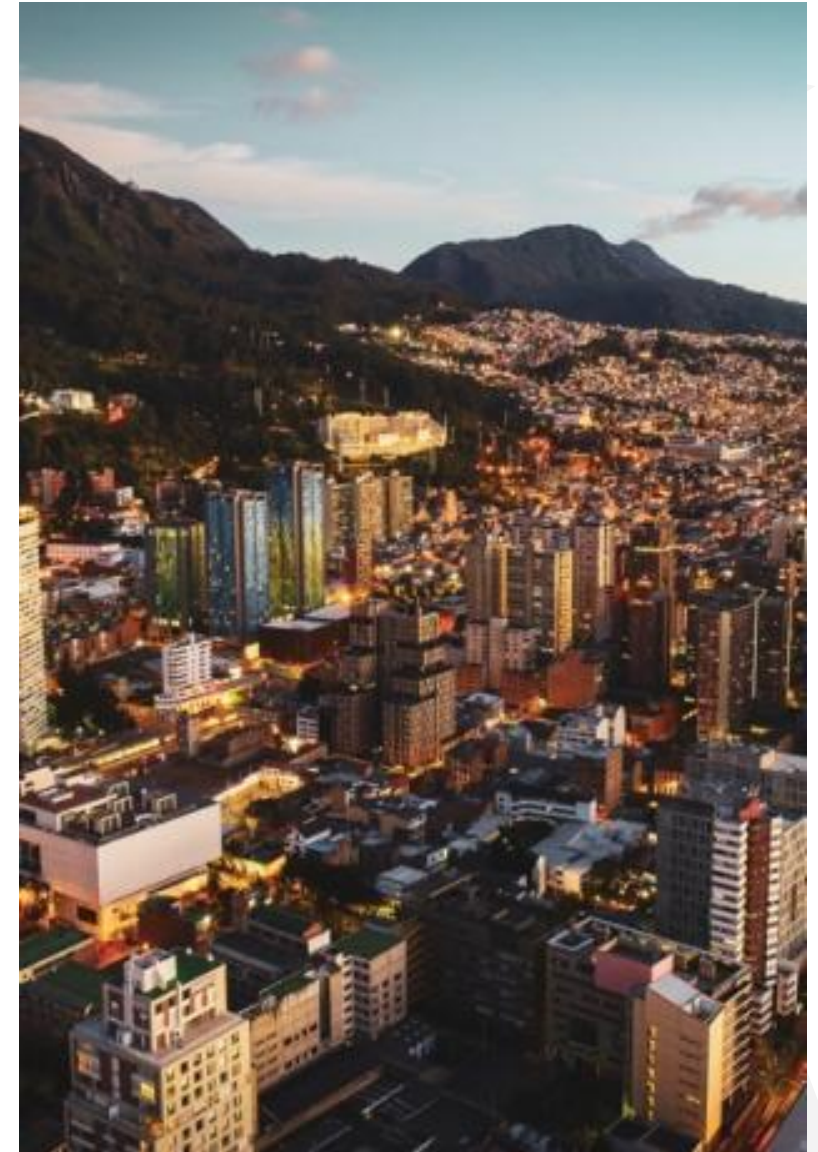


# Total de peticiones que solicitaron acceso a algún tipo de información

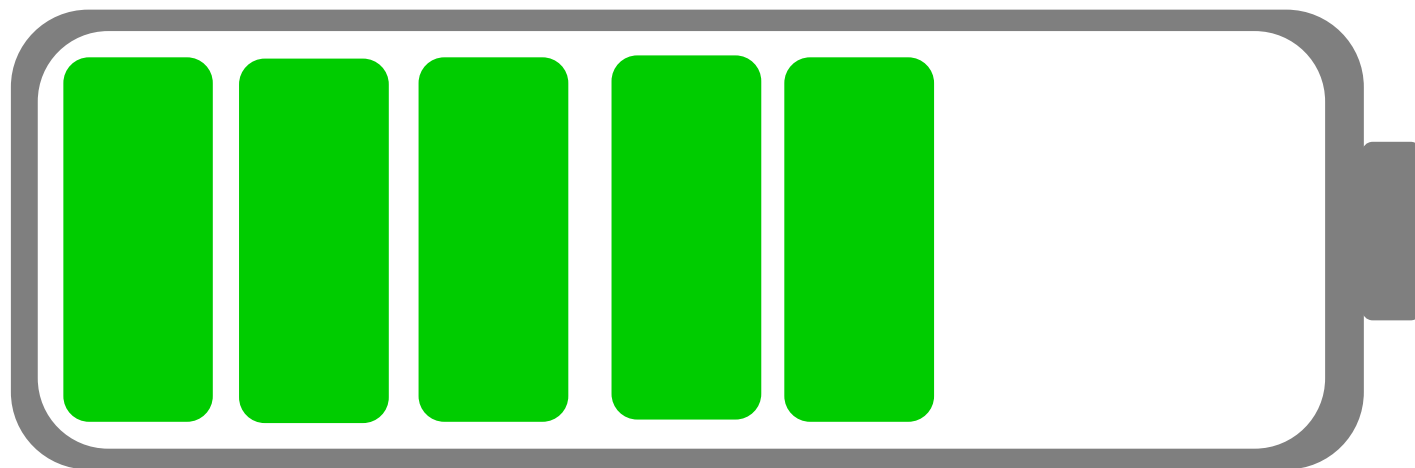


02

# ASIGNACION DE LAS PETICIONES



# Asignación de las peticiones



62,5%

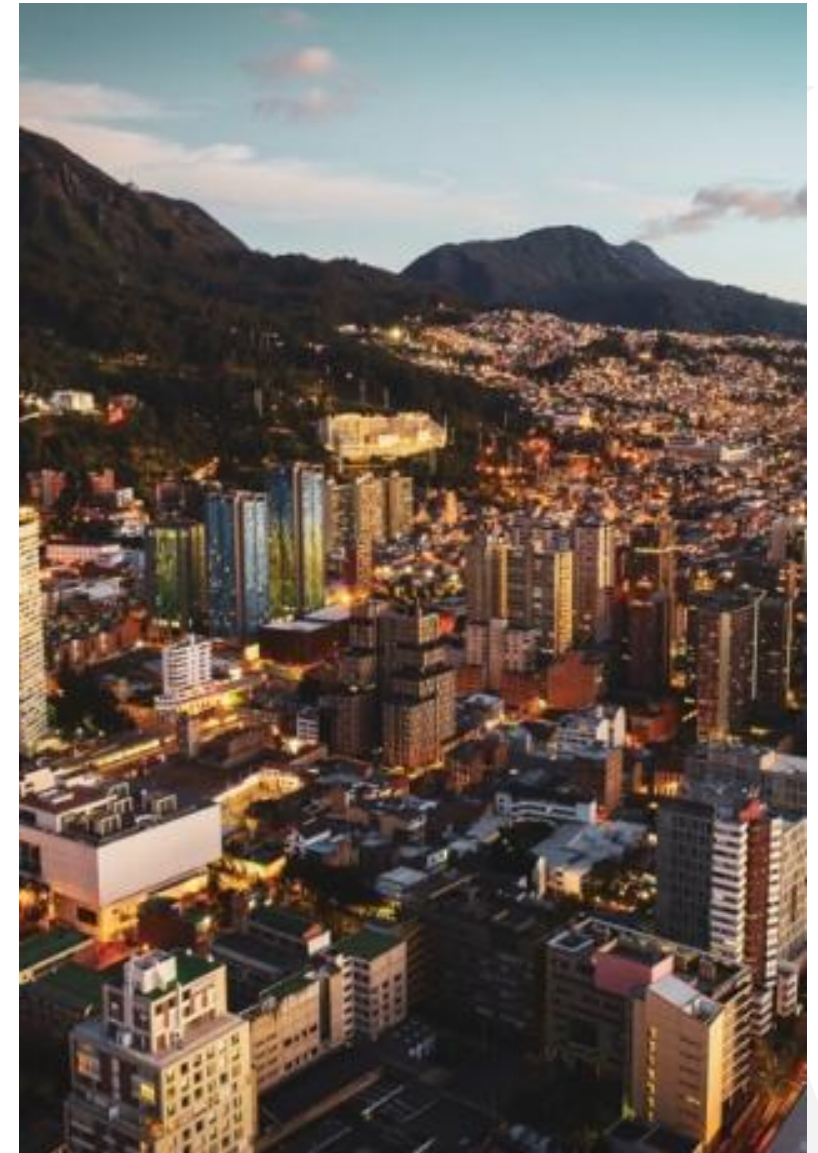
De las 8 solicitudes de Acceso a la Información recibidas en el presente periodo, **5** (62,5%) correspondieron a solicitudes relacionadas con nuestras temáticas y **3** (37,5%) fueron sujetas de traslado a otras entidades

8  
100%

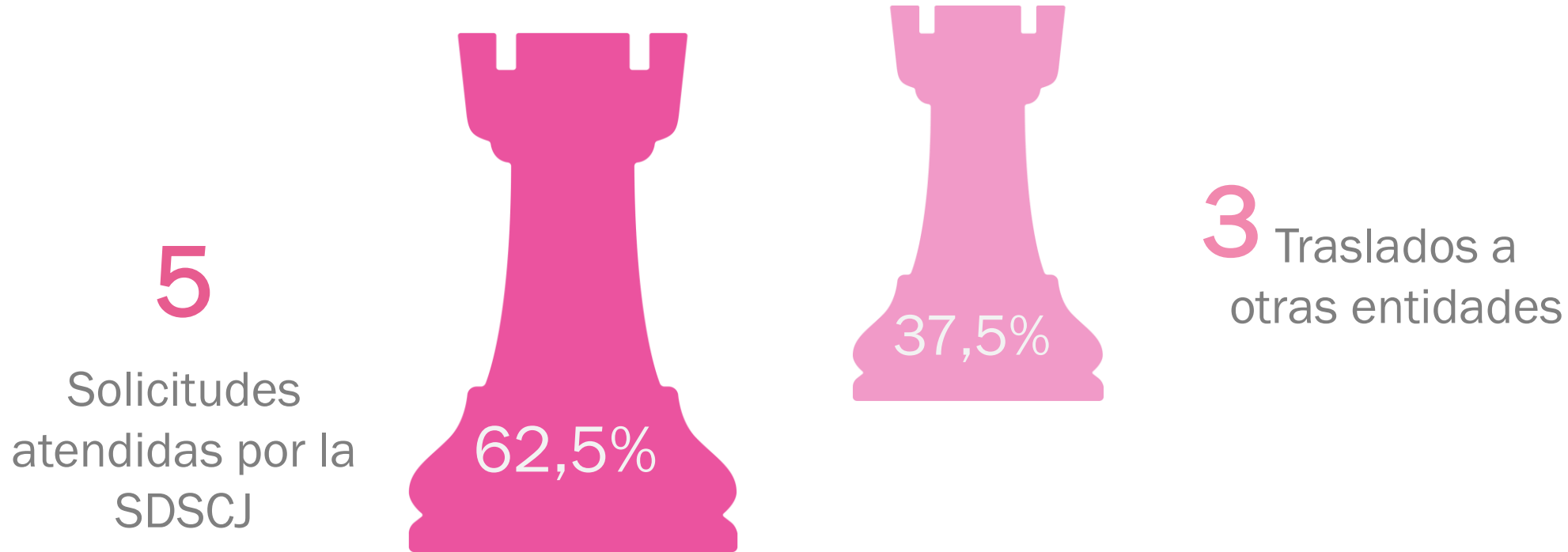
**Fuente:** Matriz de Acceso a la Información a corte del 13 de diciembre del 2.023 2:17 p.m.

03

# PETICIONES TRASLADAS



# Peticiones trasladadas

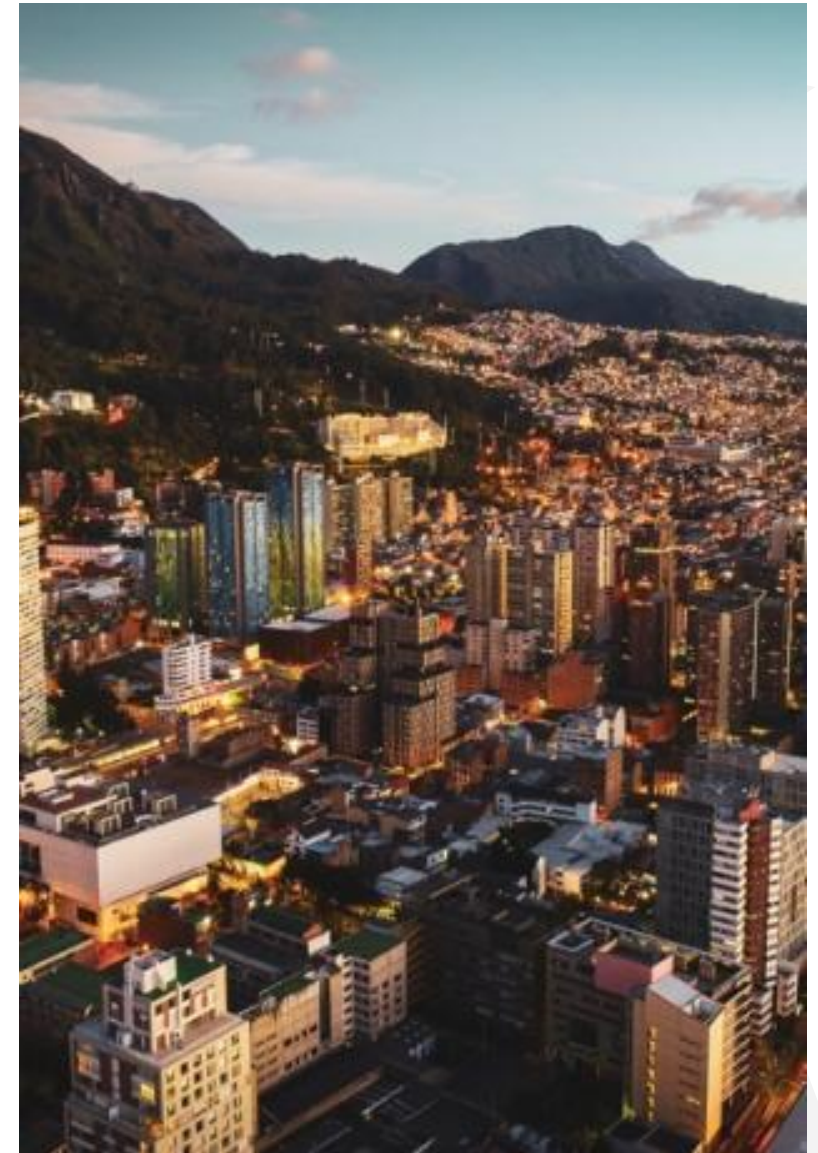


Los traslados realizados se dirigieron a las siguientes entidades:  
La Policía Metropolitana de Bogotá y a la Dirección de Programación y Seguimiento Planes de Desarrollo Locales

8  
100%

04

# TIEMPO DE RESPUESTA



# Tiempo promedio de respuesta



Es importante aclarar que se toman **días hábiles** para la respuesta de las peticiones

# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

Número de radicado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá te escucha-BTE

Fecha de radicación

Fecha de respuesta

Tiempo respuesta

4813302023

01/11/2023

02/11/2023

1

4886732023

07/11/2023

09/11/2023

2

4849792023

03/11/2023

14/11/2023

5

4815312023

01/11/2023

16/11/2023

9

# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

Número de radicado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, Bogotá te escucha-BTE

Fecha de radicación

Fecha de respuesta

Tiempo respuesta

5088782023

16/11/2023

30/11/2023

10

5191092023

20/11/2023

04/12/2023

10

5022202023

14/11/2023

01/12/2023

13

4872142023

07/11/2023

29/11/2023

15

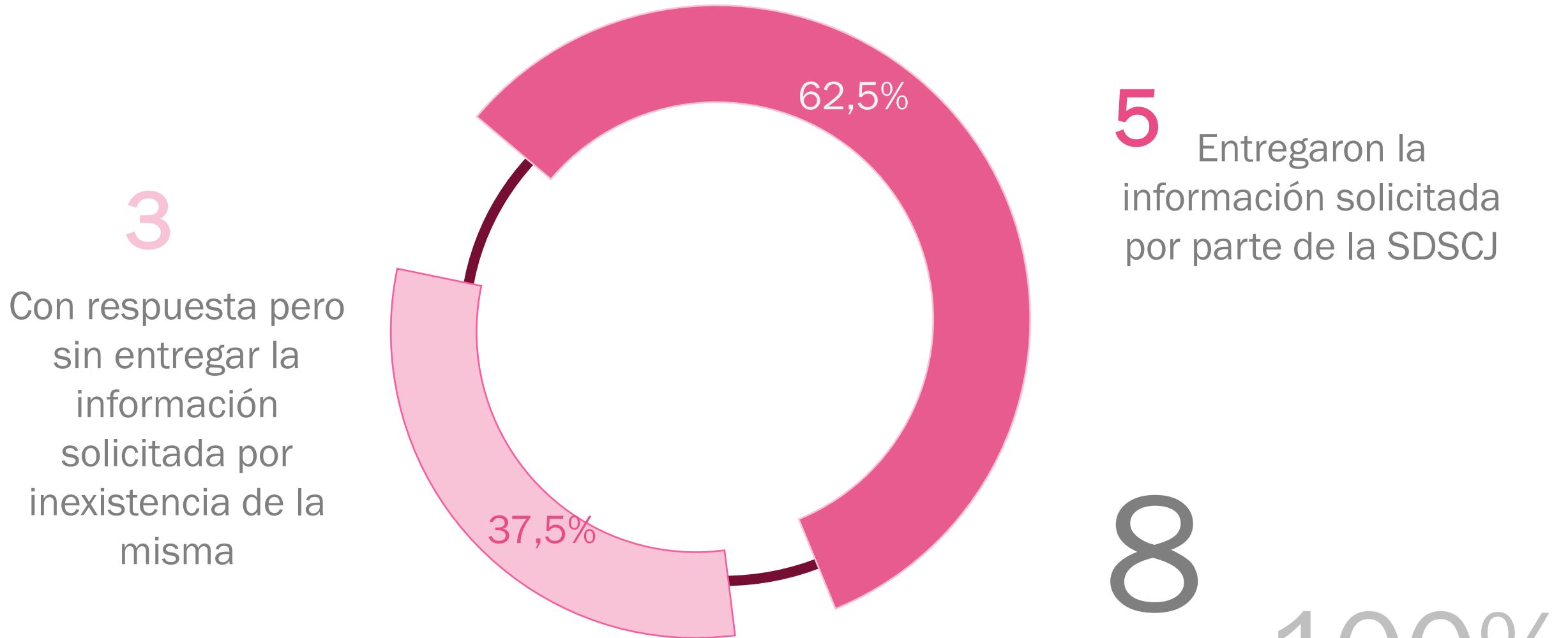
**Nota:** De las 2 peticiones relacionadas en color rojo que se respondieron de manera extemporánea, 1 corresponde a temas de competencia de la entidad y 1 se trasladó a otra entidad por no competencia.

05

# ¿CÓMO SE RESPONDIERON ESTAS PETICIONES?



# ¿Cómo se respondieron estas peticiones?



# ¿Cómo se respondieron estas peticiones?

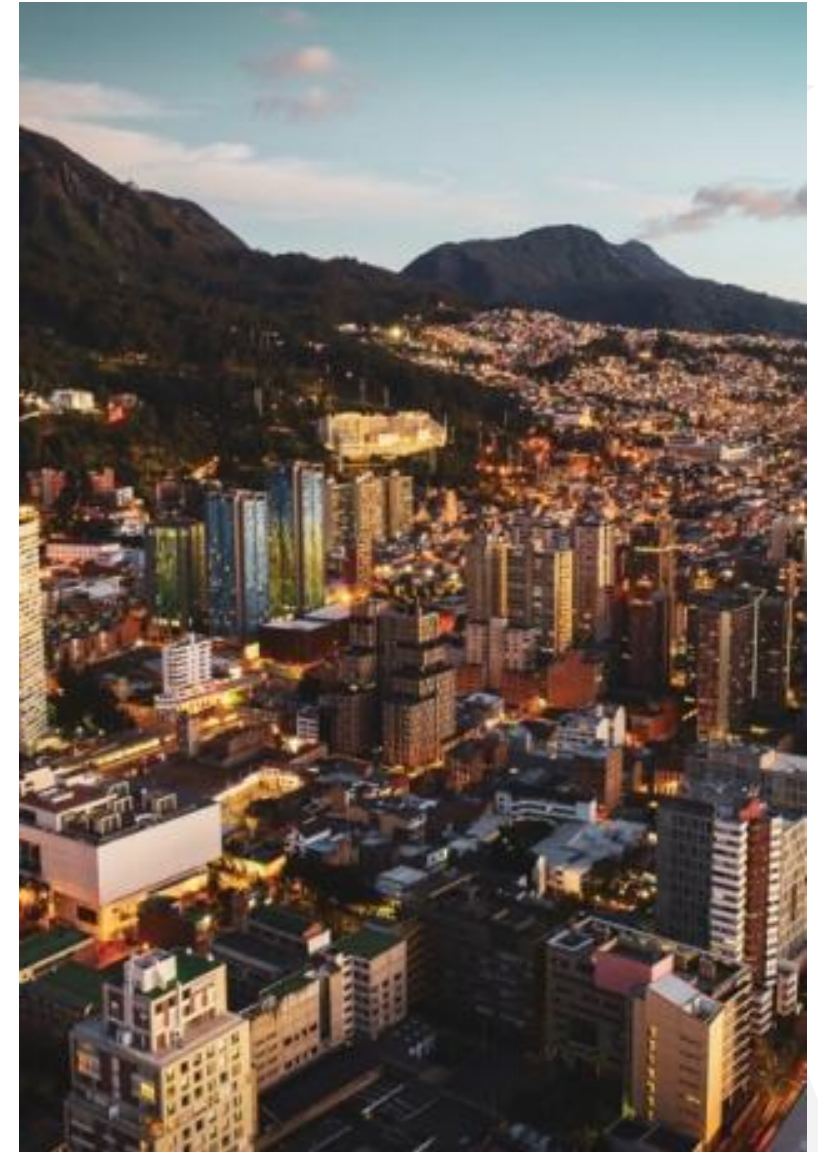
- ➔ Para el presente mes se registró un total de **8 (100%)** peticiones ciudadanas reportadas con la tipología de “**Solicitud de Acceso a la Información**”.
- ➔ De ellas, **5 peticiones (62,5%)** correspondieron a temas del resorte de la SDSCJ y **3 peticiones (37,5%)** no se respondieron de fondo por carencia de competencia para realizarlo.
- ➔ De las **5 peticiones** de nuestra competencia, **4 (50%)** fueron respondidas de manera oportuna por las dependencias a las cuales fueron asignadas y **1 (12,5%)** solicitud se respondió de manera extemporánea.
- ➔ En cuanto a las **5 peticiones** de nuestra competencia, **La Subsecretaría de Gestión Institucional** realizó la atención de **2 (25%)** peticiones de manera oportuna y **1 (12,5%)** petición atendida fuera de términos (**13 días hábiles**), siendo el tema de consulta asuntos administrativos.

# ¿Cómo se respondieron estas peticiones?

- ➔ Por su parte, **La Oficina de Centro de Comando, control, Comunicaciones y Computo C4** realizó la atención de **2 (25%)** peticiones de manera oportuna, referente a información sobre certificados de llamadas a la línea de emergencia 123 y solicitud de información de cámaras de vigilancia. Del mismo modo esta oficina realizó el traslado de **1 (12,5%)** petición de manera oportuna, para ser resueltas por otras entidades, por no tener competencia.
- ➔ De otro lado, **La Subsecretaría de Acceso a la Justicia** realizó el traslado de **1 (12,5%)** petición de manera oportuna para ser resueltas por otras entidades por no tener competencia.
- ➔ Finalmente **La Subsecretaría de Seguridad y Convivencia** dio respuesta fuera de los términos de ley a **1 (12,5%)** petición (**15 días hábiles**) siendo el tema de consulta de información Seguridad de Entornos.
- ➔ Por último, es importante mencionar que desde la **SDSCJ**, se realiza un seguimiento constante en la atención oportuna de estas peticiones para asegurar que la **ciudadanía acceda** a este tipo de información, y de esta manera, se realice un **ejercicio efectivo** de **rendición de cuentas**, **transparencia** y **gobierno abierto**.

# 06

## RESPUESTAS DE LAS PETICIONES ENTREGADAS CON LA INFORMACIÓN SOLICITADA





Bogotá D.C.

Señor:



Cordial Saludo



Con relación al Derecho de Petición allegado al Centro de Comando, Control Comunicaciones y Cómputo - C4 de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia de Bogotá D.C. – (“SD-SCJ”) en el que indica:

“en calidad de asesores externos de la compañía de seguros axa seguros s.a., y debidamente autorizados, solicitamos amablemente nos certifiquen por escrito lo siguiente: 1-confirmarnos si existe registro de llamadas reportando el siniestro referido<sup>1</sup>. 2-si existe registro de llamada, informarnos, fecha y hora del reporte, al igual que el motivo de la llamada”;

Atentamente y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 23 de la Constitución Política de la República de Colombia<sup>2</sup> y el artículo 13<sup>3</sup> de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, es preciso comunicarle que, una vez se buscó el incidente en nuestro sistema, no se encontraron registros que tengan relación con este, de acuerdo con los siguientes parámetros proporcionados por usted:

- Fecha y Hora del Siniestro: 21-Oct–2023, A Las 11:00 Horas Aprox.

<sup>1</sup> Presunto hurto de vehículo de placas JVT895.

<sup>2</sup> ARTICULO 23. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales. [http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion\\_politica\\_1991.html](http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html)

<sup>3</sup> Artículo 13. “Objeto y modalidades del derecho de petición ante autoridades. Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma [...]”



- Fecha de Reporte: 21-Oct-2023.
- Lugar del Siniestro: [REDACTED]
- Tipo de Siniestro: Hurto de Vehículo - Halado.
- Posible Persona que Reporta: [REDACTED]
- Posible Numero Reporte: [REDACTED]

Así las cosas, si cuenta con datos adicionales relacionados con el asunto, solicitamos los remita para realizar una nueva búsqueda.

En este orden de ideas, se da respuesta de fondo a su petición en lo pertinente, dentro de la competencia que le asiste al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4, de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, de manera clara, precisa y congruente, resolviendo materialmente lo solicitado.

Cordialmente,

ADA LUZ SANDOVAL HERAZO  
JEFE OFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C4

Copia:

Anexos: 0

Elaboró: JULIO ALEJANDRO CLAVIJO NIEVES  
Revisó: SONIA YAMILE MARTINEZ SALCEDO-OFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C-4 -  
Aprobó: ADA LUZ SANDOVAL HERAZO



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

PROTECCION DE DATOS

Bogotá D.C.

Señor(a):

PROTECCION DE DATOS

Asunto:

PROTECCION DE DATOS

Respetado contratista,

De manera atenta remito certificación contractual correspondiente al contrato solicitada mediante radicado

PROTECCION DE DATOS

PROTECCION DE DATOS

La certificación la encontrará como anexo y esta es generada por el sistema de certificaciones de la entidad que podrá consultar en el siguiente link:

· [https://sgd.scj.gov.co/servicio\\_ciudadano\\_contratista/](https://sgd.scj.gov.co/servicio_ciudadano_contratista/)

Cordialmente,

ANA MARIA MORENO GARCIA  
DIRECTORA JURIDICA Y CONTRACTUAL

Copia:

Anexos: 1

Elaboró: LUIS ALBERTO ESCOBAR MENA

Revisó: LUIS ALFONSO ABELLA ABELLA-DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL -

Aprobó: ANA MARIA MORENO GARCIA

Página número 1 de 1

Documento Electrónico: f8045a8b-d11f-40a4-9bc5-5bf81486eb4b

Av. Calle 26 # 57- 83  
Torre 7 Tel: 3779595  
Código Postal: 111321  
www.scj.gov.co





PROTECCION DE DATOS

Bogotá D.C.

Señor

PROTECCION DE DATOS

PROTECCION DE DATOS

Respetado señor

PROTECCION DE DATOS

En relación con el Derecho de Petición radicado ante el Centro de Comando, Control Comunicaciones y Cómputo - C4 de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia de Bogotá D.C.- SD-SCJ mediante el cual:

“ASUNTO: SOLICITUD REPORTE HURTO VEHICULO

Fecha y Hora del Siniestro: 26-Oct-2023, a las SIN horas aprox.

Fecha de Reporte: 26-Oct-2023.

Lugar del Siniestro:

Tipo de Siniestro:

Posible persona que Reporta:

Posible Número Reporte:

Causa:

PROTECCION DE DATOS

Respetados señores:

En calidad de asesores externos de la compañía de seguros LIBERTY SEGUROS S.A., y debidamente autorizados, solicitamos amablemente nos certifiquen por escrito lo siguiente:

- CONFIRMARNOS SI EXISTE REGISTRO DE LLAMADAS REPORTANDO EL SINIESTRO REFERIDO.
- SI EXISTE REGISTRO DE LLAMADA, INFORMARNOS NUMERO TELEFONICO, FECHA Y HORA DEL REPORTE, COMO EL MOTIVO DE LA LLAMADA.”



De manera atenta y en cumplimiento de lo establecido en el artículo 13<sup>1</sup> de la Ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un Título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”, me permito comunicarle que una vez revisada la base de datos con los parámetros aportados por usted, se hace necesario ampliar la información con el fin de proceder por parte de esta Oficina a una nueva búsqueda selectiva en nuestro sistema para dar una respuesta de fondo, clara, precisa y congruente dentro de la competencia que le asiste, lo anterior en cumplimiento del Artículo 17<sup>2</sup> de la Ley Estatutaria 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo” el cual estipula:

“Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes (...)” (Resaltado fuera del texto original)

En este orden de ideas, si cuenta con datos adicionales relacionados con el asunto, quedamos atentos para realizar la respectiva búsqueda, si dicha información así lo permite.

Por lo anterior, consideramos haber dado respuesta de fondo en lo pertinente, dentro de la competencia que le asiste al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4, de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, de manera clara, precisa y congruente, resolviendo lo solicitado.

Cordialmente,

<sup>1</sup>Artículo 13: Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. (...).

<sup>2</sup>Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales.



SECRETARÍA DE  
**SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA**

PROTECCION DE DATOS

ADA LUZ SANDOVAL HERAZO  
JEFE OFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C4  
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA DE BOGOTÁ

Copia:

Anexos: 0

Aprobó: ADA LUZ SANDOVAL HERAZO

Revisó: HENRY MEDINA VALDERRAMA-OFFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C-4 -

Elaboró: ALICIA BARRERA OTALORA

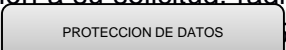


Bogotá D.C.

Señor(a):



Respetado señor(a) Anónimo,

En atención a su solicitud radicada a la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, mediante radicado , de la manera más atenta, nos permitimos emitir respuesta así:

1. ¿Cómo se informó a los funcionarios sobre el uso de los estados mencionados (salida al baño y atención por salud)? ¿Se llevaron a cabo capacitaciones, reuniones informativas o comunicaciones por escrito para notificar a los empleados sobre estos estados?

Respuesta: Desde la jefatura de C4, se informó por correo electrónico el día 17 de febrero al grupo de Staff y administrativo sobre la entrada de la nueva planta telefónica VESTA NG911, la cual se incorporaría a la operación del C4, con el fin de optimizar el trámite de los incidentes de Seguridad y Emergencias que se gestionan a través del Número Único de Seguridad y Emergencias (NUSE 123), con el propósito de brindar una adecuada atención al ciudadano.

En este comunicado se informó que, a partir del lunes 21 de febrero de 2022 y hasta el viernes 11 de marzo de 2022, se programó por parte de la Dirección de Gestión Humana, la capacitación VESTA NG911, a fin de cumplir con el requisito de capacitación para el manejo de la herramienta, en estos espacios fue descrita la herramienta, explicación de su interfaz, bondades y diferentes funcionalidades; entre las que se encuentran precisamente los estados o razones de no listo, como se puede evidenciar mediante las fotografías allegadas por el peticionario en la parte final de su escrito.

2. Me gustaría comprender cómo se utiliza la información generada a través de estos estados mes a mes. ¿Cuál es el propósito principal de recopilar y registrar esta información? ¿Contribuye de alguna manera a mejorar las condiciones laborales o la eficiencia en el trabajo?

Respuesta: Teniendo en cuenta la naturaleza del servicio y la misionalidad de la línea 123, donde, la atención de emergencias es el objetivo principal, se requiere usar esta información la cual se



encuentra almacenada en el sistema VESTA, con el fin de garantizar los niveles de servicio de forma eficaz, oportuna y eficiente, en aras de entregar un servicio de calidad hacia la ciudadanía. De igual forma, esta se utiliza para apoyar a la Jefatura de la Línea 123, supervisor de turno y su staff en; organizar el personal, optimizar los trámites reportados por la ciudadanía, planificar el personal en sus turnos, garantizar el servicio, entre otros que van dirigidos al control y seguimiento operativo.

Es importante anotar que, durante los turnos de operación, se encuentran establecidos descansos que cumplen con las medidas y recomendaciones de Seguridad y Salud en el Trabajo- SST.

3. ¿Cuál es el procedimiento para notificar a diario a los funcionarios la información generada a través de los estados? ¿Existe algún medio específico o plataforma utilizada para esta notificación?

Respuesta: No se realiza ningún procedimiento de notificación a los funcionarios, toda vez que, los reportes generados obedecen al seguimiento operativo, con el fin descrito en la respuesta a la pregunta número 1, con esta información, la jefatura del C4 toma las decisiones necesarias en pro de la calidad operativa de la línea 123 y operatividad. Estos informes se generan desde la plataforma analytics.

4. ¿Quién es el responsable de generar y mantener estos reportes relacionados con los estados de salida al baño y atención por salud? ¿Existe un departamento o un encargado específico dentro del área de Gestión Humana que se encargue de esta tarea?

Respuesta: Los reportes se generan por medio del aplicativo VESTA, y se consolidan a través de la plataforma analytics de un modo general sobre la información de la operación sin discriminar los tipos estado del Not-Ready programados.

No existe un departamento o encargado que se realice esta actividad, toda vez que está información es generada de manera automática por la herramienta analytics.

5. Deseo conocer cómo estos reportes han afectado a los funcionarios y contratistas durante el período de 2022 y 2023. ¿Ha habido cambios en las políticas o prácticas laborales como resultado de la información recopilada a través de estos estados? ¿Se han implementado medidas concretas en respuesta a estos datos?

Respuesta: Los reportes tienen el objetivo de garantizar la operación, la continuidad del servicio, mejorando la gestión y distribución de cargas laborales y tiempos de descansos adecuados. No con esto se entiende que no hay una medición y/o seguimiento del cumplimiento de las funciones u objeto contractual. Por lo que no tiene como fin último afectar a los funcionarios y contratistas.

No se han generado cambios en la política y en las prácticas laborales teniendo como base la



versión dos (02) del manual operativo del C4 MA-GE-1 para la oficina C4.

6. ¿Por qué la gestión humana permite la generación de reportes con esta clasificación y cuál es el propósito detrás de su utilización? ¿En qué medida se alinea con los principios de la Constitución Política de 1991?

Respuesta: La Dirección de Gestión Humana tiene como propósito principal realizar el acompañamiento sobre las labores netamente administrativas y de la función pública, atraer y reclutar el mejor talento, capacitar y desarrollar a los empleados, mantener una fuerza laboral diversa e inclusiva, mantener la satisfacción y el compromiso de los empleados, y manejar el desempeño y la compensación, sobre el servidor. Es así, que, los reportes son de uso operativo y obedecen a los lineamientos internos de la jefatura C4 y su utilización como se ha descrito en el cuerpo de esta respuesta busca garantizar la eficacia, eficiencia y calidad de la línea 123, donde como servidores públicos al servicio del pueblo colombiano, estamos obligados a cumplir el artículo 2 del título 1 de la constitución política colombiana:

“ARTICULO 2°. Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo (...)”

Siendo así, es deber del funcionario público cumplir con diligencia y eficacia los servicios que se le han encomendado acorde al artículo 34 de la ley 734 de 2002.

7. Finalmente, ¿quién es el responsable de solicitar o generar estos reportes? ¿Es una iniciativa de los jefes inmediatos o es una política de la empresa?

Respuesta: La jefatura del C4 es el responsable de solicitar los reportes al aliado tecnológico ETB, quién por medio de la herramienta tecnológica brinda los datos a analizar y consolidar, siendo iniciativa del jefe inmediato acorde a lo descrito en los puntos 2, 5 y 6.

8. Los auxiliares 19 que fungen como supervisores tienen una obligación de generar y reportar bajo qué criterios estos informes a los demás funcionarios o bajo sus funciones esta realizar este tipo de informes y como lo hace llegar a cada funcionario.

Respuesta: Los auxiliares administrativos grado 19 código 407 que actualmente se encuentran asignados a la Línea 123, bajo el rol supervisor de turno o de estación no generan, ni reportan informes a los funcionarios. Abonado a esto, se recalca que, dentro del manual de funciones de los



supervisores, está realizar los informes que solicita el jefe inmediato para los funcionarios públicos, es una obligación contractual para el personal contratista.

Cordialmente,

ADA LUZ SANDOVAL HERAZO  
JEFE OFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C4

Copia:

DIRECCION DE GESTION HUMANA - SANDRA PATRICIA PINILLA MARTINEZ - sandra.pinilla@scj.gov.co

Anexos: 0

Elaboró: HAROLD OSWALDO CASAS GUERRERO

Revisó: ADA LUZ SANDOVAL HERAZO

Aprobó: ADA LUZ SANDOVAL HERAZO



Bogotá D.C.

Doctor(a):

PROTECCION DE DATOS

PROTECCION DE DATOS

Me refiero a su solicitud en la que pide información de 2020 a la fecha sobre las comisiones de servicio en otras entidades o dependencias. La información requerida es la siguiente:

Nombre	Dependencia origen	Dependencia destino	Número de Resolución	Motivo
PROTECCION DE DATOS	Dirección de Acceso a la Justicia	Secretaría Distrital de Planeación	893 de 2020. Prorrogada por la 990 de 2020	Solicitada por el Departamento Administrativo del Servicio Civil Distrital, con el objeto de atender las necesidades del servicio en la Secretaría Distrital de Planeación.
PROTECCION DE DATOS	Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo -C4	626 de 2023	Comunicación del 23 de octubre de 2023 la jefe de la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo -C4, con base en la falta de servidores públicos del nivel profesional de esa dependencia para dar eficiente cumplimiento a las funciones de la misma.

Cordialmente,

SANDRA PATRICIA PINILLA MARTINEZ  
DIRECTORA DE GESTION HUMANA

Copia:

Anexos: 0

Elaboró: JAVIER ALBERTO JIMENEZ VALDERRAMA  
Revisó: SANDRA PATRICIA PINILLA MARTINEZ  
Aprobó: SANDRA PATRICIA PINILLA MARTINEZ



**¡GRACIAS!**

[scj.gov.co](http://scj.gov.co)