

Informe de Gestión PQRSDF

Abril
2024



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Presentación

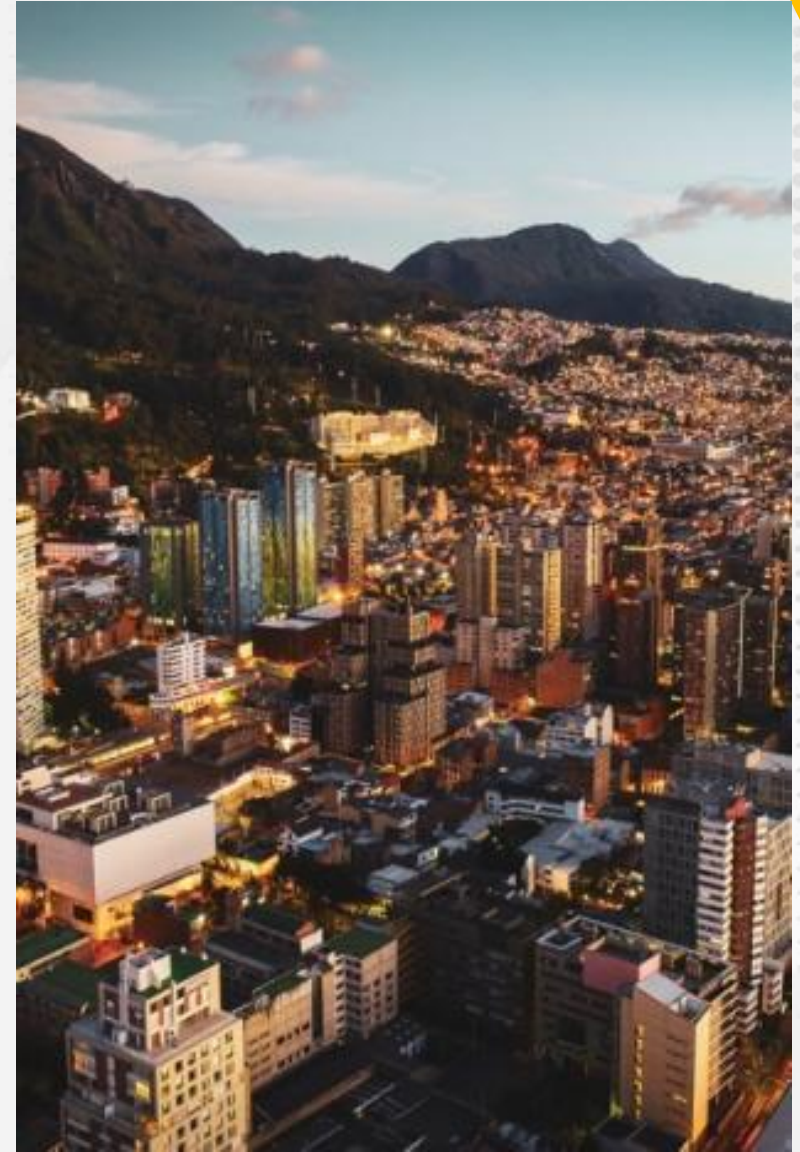
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

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

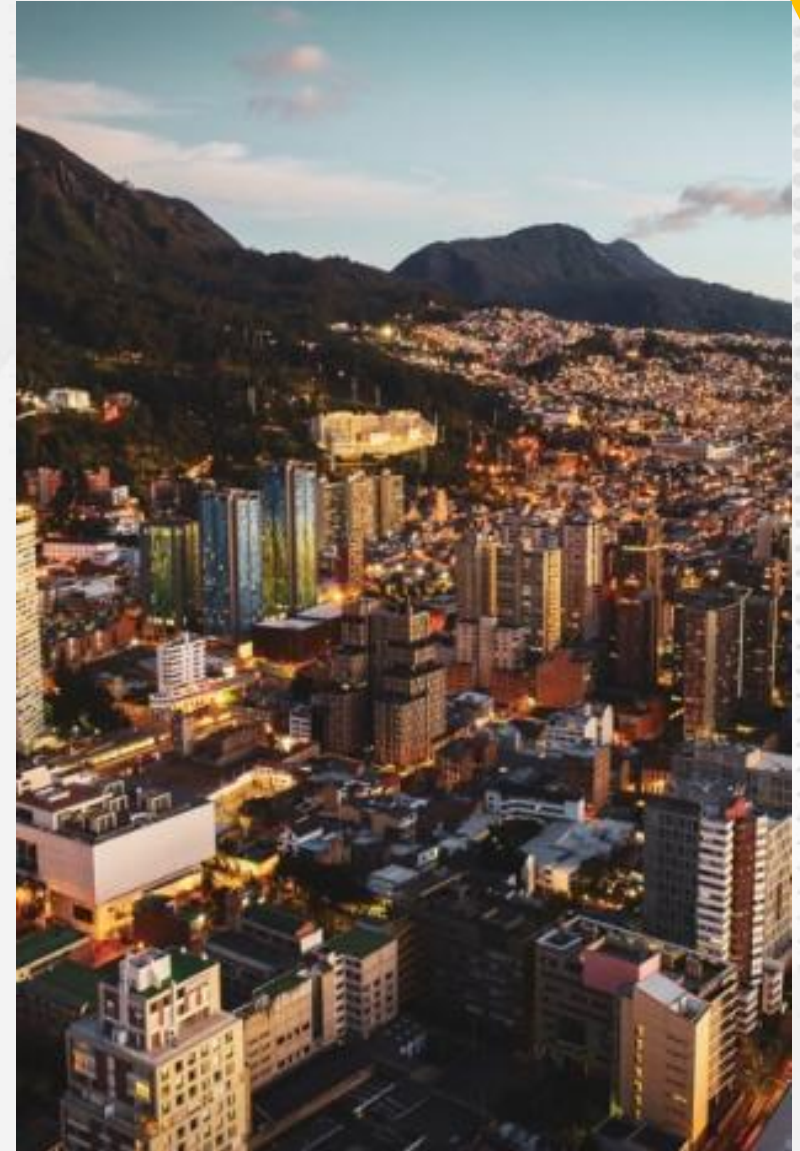


Total de peticiones ciudadanas recibidas

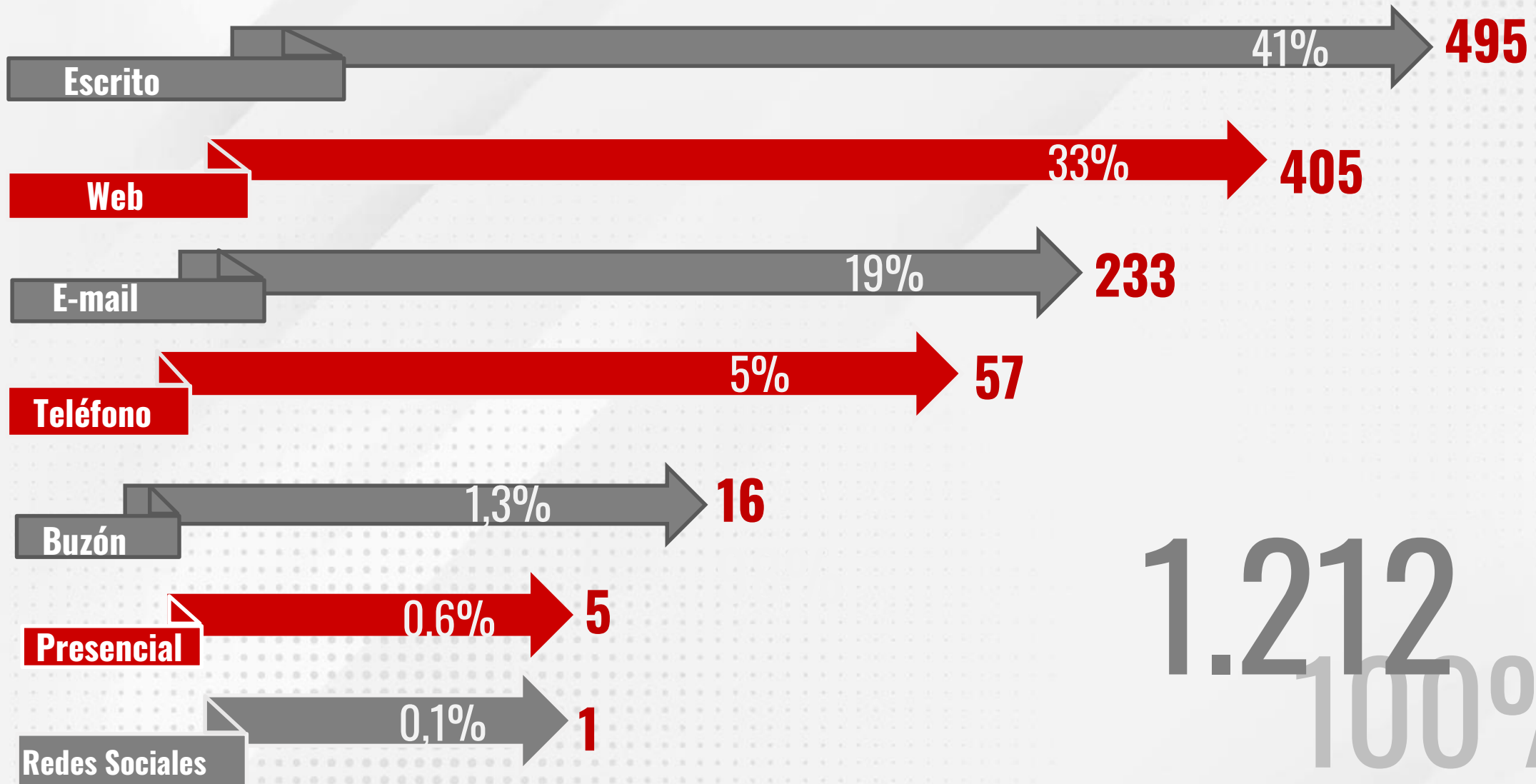
- ➔ Para la elaboración del presente informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el mes de abril del 2024, a través del Sistema de Gestión Documental SIGA, así mismo, en el Sistema Bogotá Te Escucha -BTE (antiguo SDQS), en total **1.212** peticiones. Estas incluyen las que son sujetas para evaluar su competencia y que debieron ser trasladadas a entidades no involucradas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, Bogotá Te Escucha(BTE).
- ➔ No obstante, se identificaron **45** peticiones, las cuales fueron evaluadas para cierres por no competencia, sin recurso de reposición, desistimiento tácito o por vencimiento de términos; así mismo, se registran **619** traslados que se realizaron por parte de la SDSCJ a otras entidades distritales para su respectivo trámite desde el BTE.

02

PETICIONES POR CANAL DE INGRESO



Peticiones por canal de ingreso



1.212
100%

Peticiones por canal de ingreso

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

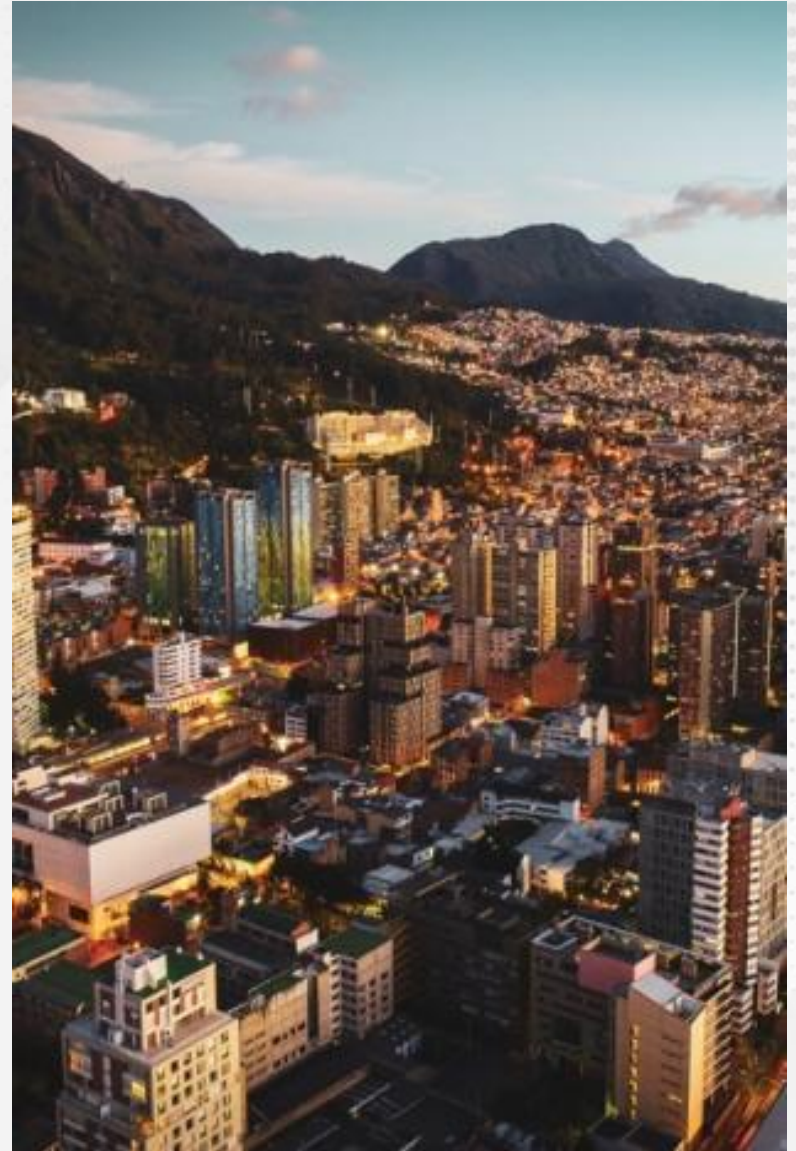
El tipo de canal más utilizado por la ciudadanía en el mes abril es el **no presencial**, con un **57,1%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **42,9%** del canal **presencial**.

- ➔ Para el presente mes los ciudadanos **radicaron** sus PQRSDF, principalmente desde la casa o de un lugar con acceso a una **línea telefónica** y/o **conexión a internet**.

Por lo anterior, se evidencia que la preferencia de la ciudadanía por **el uso de los canales virtuales frente a los presenciales** para realizar la radicación de sus peticiones, podría ser ocasionado por la necesidad de evitar **desplazamientos hacia el punto de recepción** y aprovechar las ventajas de los canales electrónicos, estableciendo una comunicación más **ágil y cómoda** entre la ciudadanía y la SDSCJ.

03

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Peticiones por tipología

Derecho de petición de interés particular

69,5% 842

Derecho de petición de interés general

23,1% 280

Solicitud de acceso a la información

1,5% 18

Felicitaciones

1,5% 18

Queja

1,4% 17

1.212
100%

Peticiones por tipología

Solicitud de Copia

1 %

12

Reclamo

0,8%

10

Denuncia actos de corrupción

0,5%

6

Sugerencia

0,4%

5

Consulta

0,3%

4

1.212
100%

Peticiones por tipología

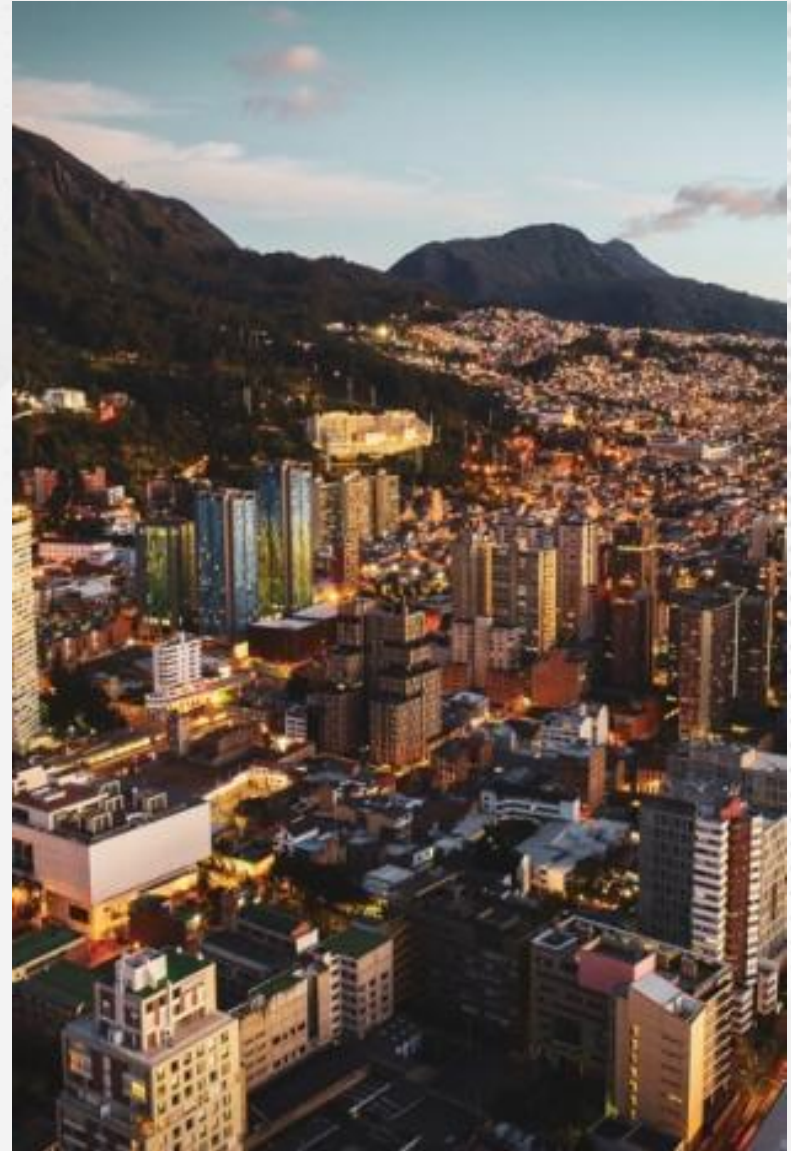
➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **92,6%** del total de peticiones recibidas en el mes de abril por la SDSCJ.

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**, **proceso para la liquidación de comparendos**, entre otros. Adicionalmente se encuentran PQRSDF que alertan sobre delitos como: **expendios** y **microtráfico**, **extorsión**, **hurto**, **lavado de activos**, etc.

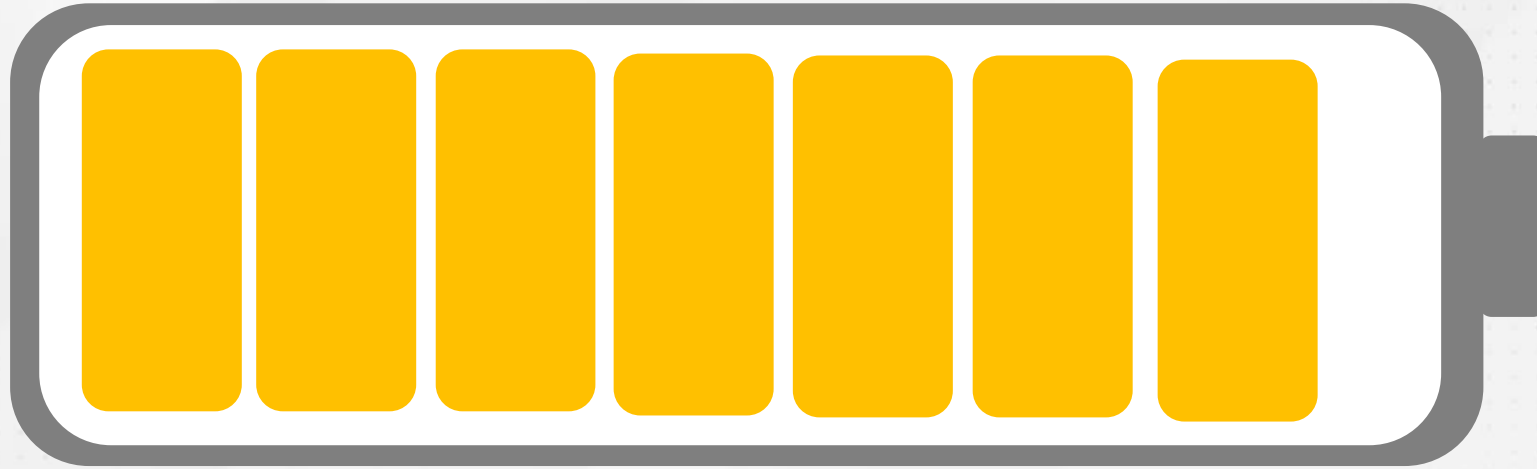
➔ El **7,4%** restante equivale principalmente a solicitud de acceso a la información, felicitación, queja, solicitud de copia, reclamo, denuncia actos de corrupción, sugerencia y consulta entre otras.

04

TRASLADOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ



Traslados efectuados por la SDSCJ



Para el mes de abril, todos los **traslados a Entidades Distritales** que se realizaron desde el Sistema BTE, fueron de manera oportuna (**100%**), ya que se realizaron dentro del plazo establecido para tal fin (**5 días hábiles**).

619
100%

Traslados efectuados por la SDSCJ

- ➔ Por parte del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano -ASC, se realizaron **619 traslados de PQRSDF** por medio del Sistema Distrital Bogotá Te Escucha-BTE (antiguo SDQS), ello por **no ser de competencia de la SDSCJ**, o por tener competencias compartidas con otras **entidades del orden distrital**.

Es importante tener en cuenta que, la mayoría de estos **traslados, la SDSCJ los está gestionando el mismo día que la petición ingresa al BTE**, por lo que se resalta las **acciones** que ha venido realizando **el Equipo ASC** que permiten evidenciar estos resultados en materia de **oportunidad** de las peticiones ciudadanas.

- ➔ Así mismo, es importante mencionar que los traslados a las entidades de orden nacional se realizan por oficio desde el sistema de la entidad.

Principales entidades distritales a las que se les dio traslado por la SDSCJ



Principales entidades distritales a las que se les dio traslado por la SDSCJ

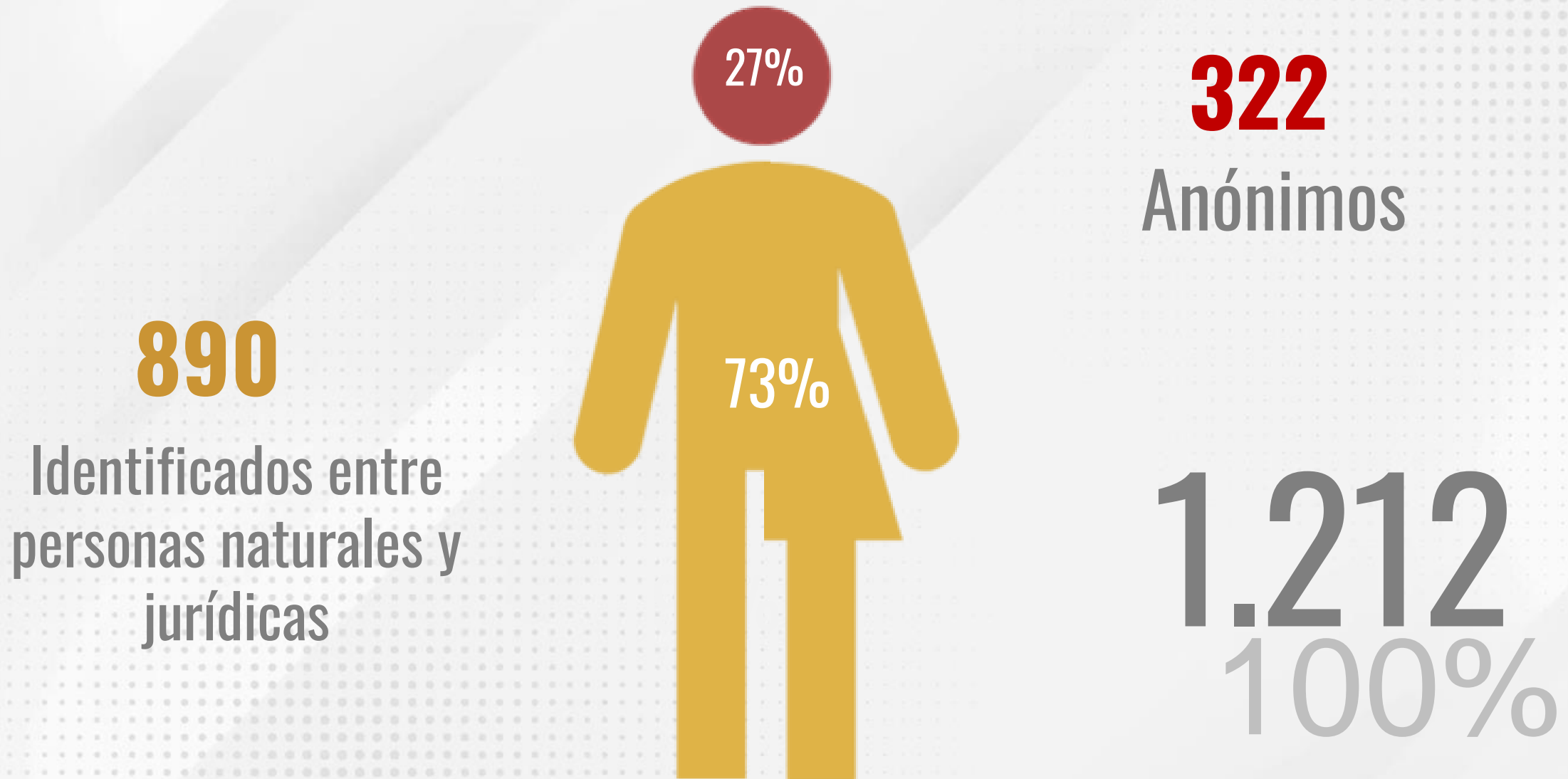
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin de mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente a las demás entidades para temas relacionados de PQRSDF. Dicho trabajo se ha realizado por medio de **comunicaciones**, **participación en charlas**, **capacitaciones**, **mesas de trabajo internas**, entre otros.
- ➔ Para el presente periodo se destaca la **Entidades Nacionales**, con mayor número de solicitudes trasladadas con un **24,1%** del total de traslados realizados, siendo la principal temática, relacionada con videos de cámaras de seguridad entre otras.

05

PETICIONARIOS IDENTIFICADOS Y ANÓNIMOS



Peticionarios identificados y anónimos

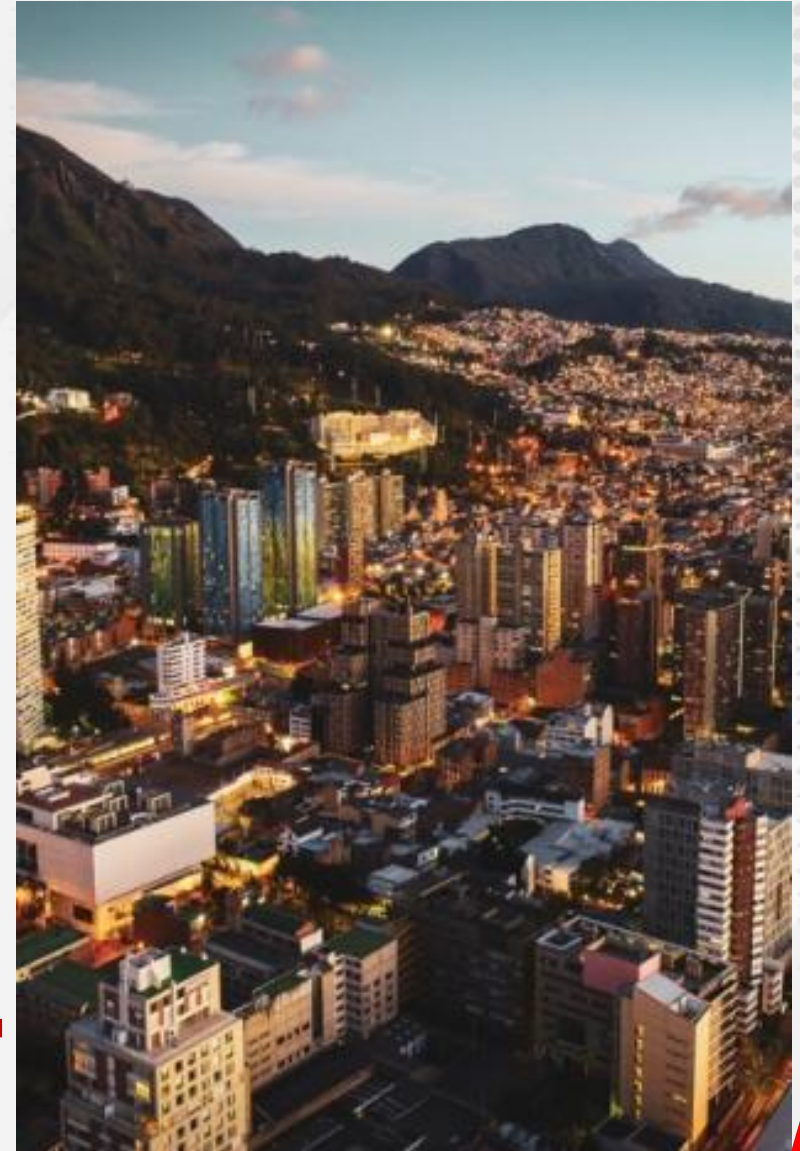


Peticionarios identificados y anónimos

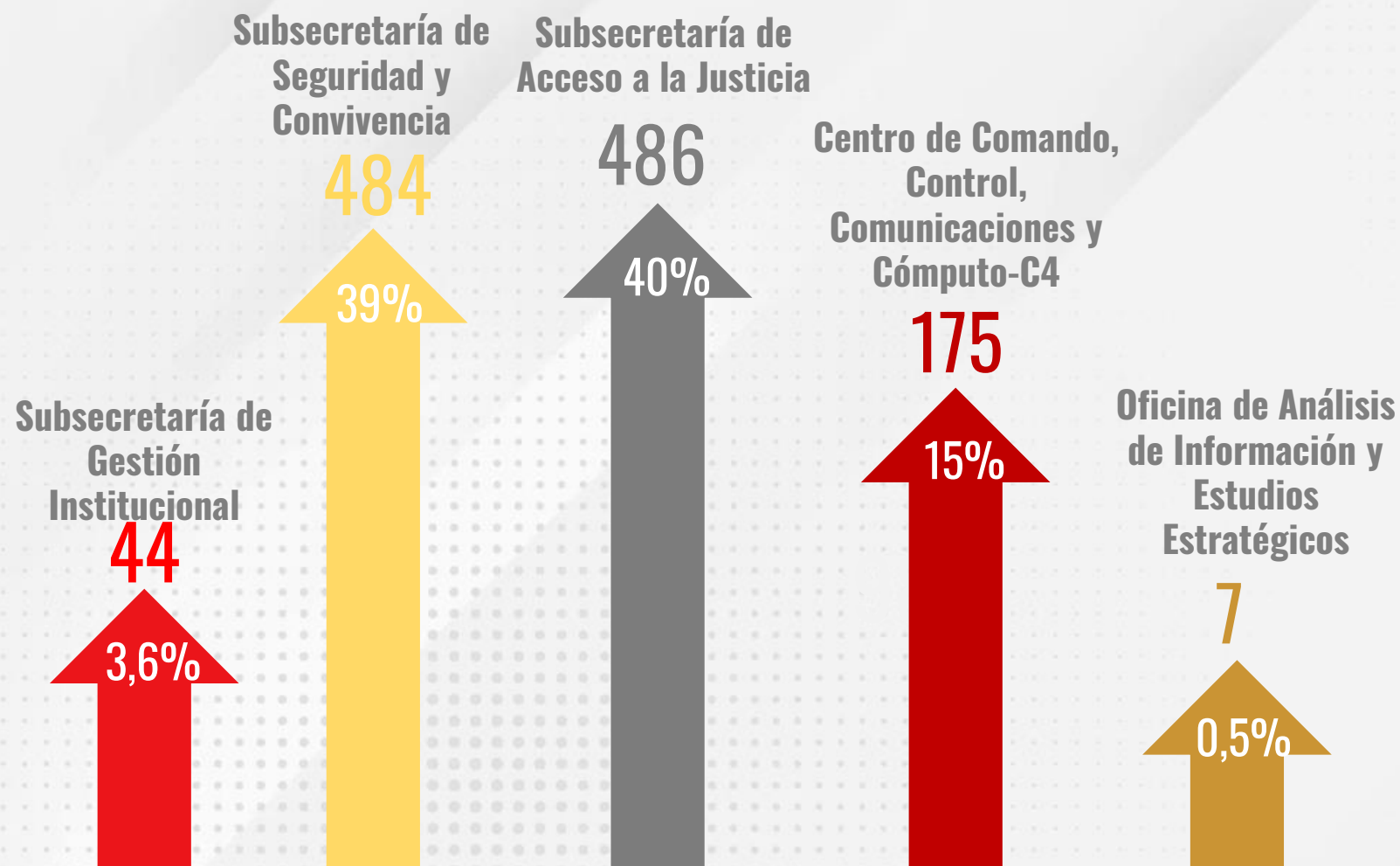
- ➔ Si bien, las respuestas de las peticiones deben ser resueltas a un ciudadano en particular, existen algunas peticiones que por diferentes razones, prefieren hacerlo de manera anónima. Para el presente mes se recibieron **322 (27%) peticiones anónimas**, y cuando no es posible su notificación por correo físico o electrónico sus respuestas son publicadas a través de **la cartelera física y virtual** para que la ciudadanía pueda consultar dicha información.
- ➔ Dentro de las solicitudes con petitionarios identificados encontramos dos modalidades, distribuidos de la siguiente manera:
- **Personas Naturales:** 809 ciudadanos identificados, representados en un **66%** del total de las peticiones.
 - **Personas Jurídicas:** 81 organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **7%** de las solicitudes para este mes.

06

PRINCIPALES DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE DAR TRÁMITE A LAS PQRSDF



Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSD



Principalmente estas cinco dependencias, responden el **98,1%** del total de las peticiones (**1.212**) que ingresaron a la SDSCJ en el mes de abril.

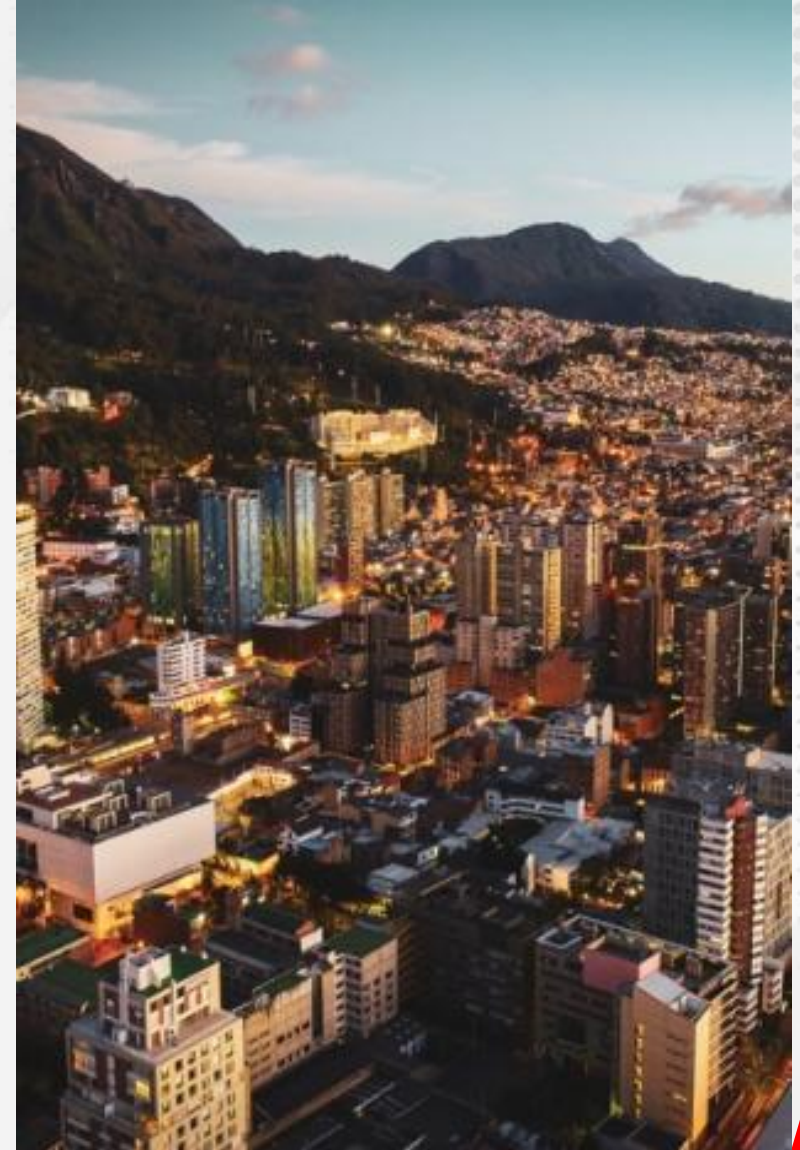
1.212
100%

Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF

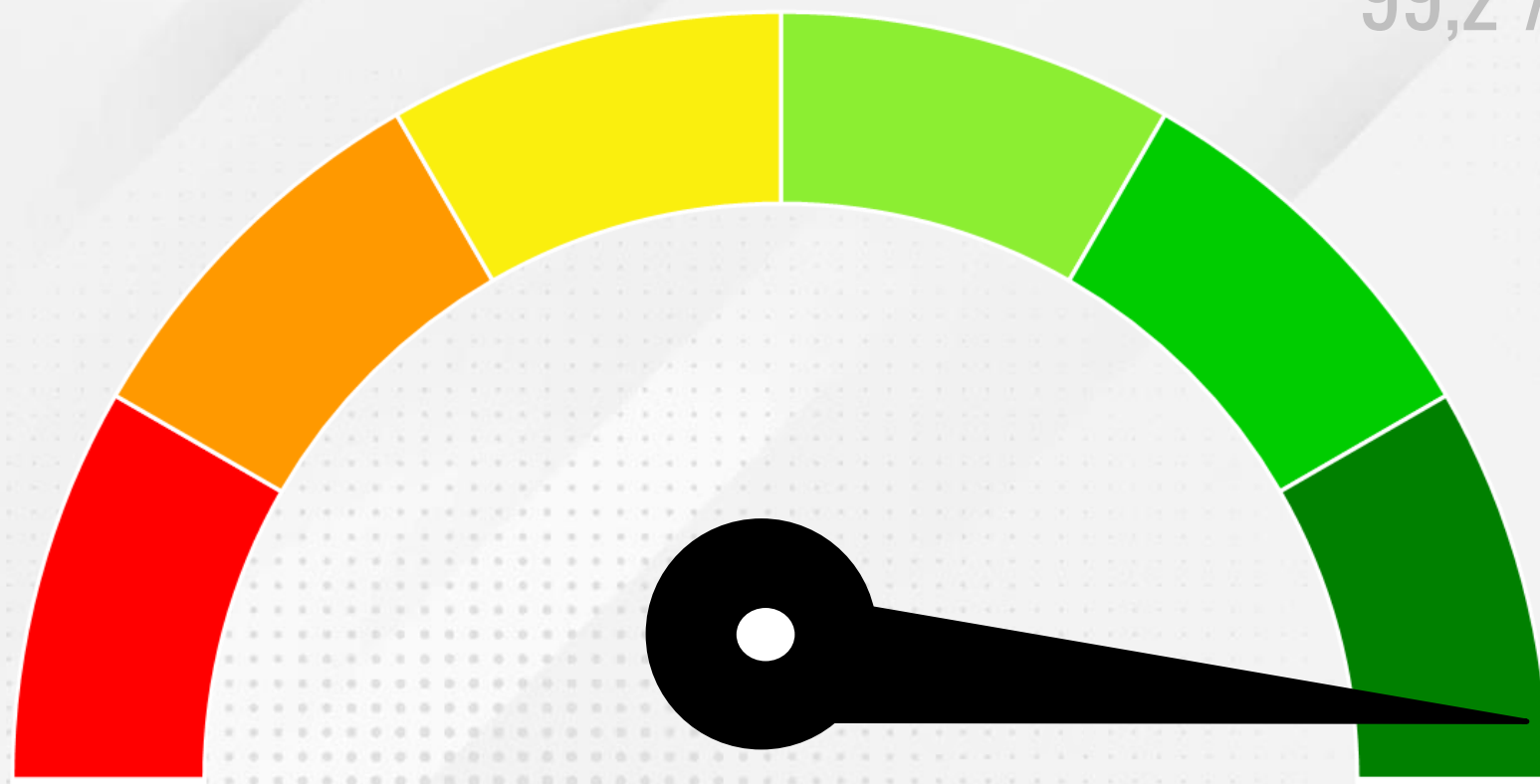
- ➔ Para el presente periodo las dos dependencias de la SDSCJ que lideran el ejercicio de darle trámite a las PQRSDF fueron la Subsecretaría de Acceso a la Justicia con 486 peticiones (40%) y la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia con 484 peticiones (39%), por ser temas relacionados a su competencia, 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.
- ➔ En tercer lugar, el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4, con 175 peticiones (15%), 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.

07

ESTADO DE LAS PQRSDF



Estado de las PQRSDF



1.203
99,2%

Peticiones resueltas

9
0,8% Peticiones abiertas sin resolver a la fecha del informe

1.212
100%

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 27 de mayo de 2024 a las 7:17 p.m

Peticiones ciudadanas respondidas fuera de términos



El **7,1%** de las PQRSDf ingresadas en el mes de abril son extemporáneas, de las cuales **77 (6,3%)** se respondieron fuera de los términos de ley. Adicionalmente **9 (0,8%)** peticiones se encuentran sin respuesta con términos vencidos.

1.212
100%

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 27 de mayo de 2024 a las 7:17 p.m

* En el momento de construcción del informe, nueve (9) peticiones adicionales a las mencionadas se encuentran sin respuesta y con los términos de ley vencidos, por lo que se toma como extemporáneas.

Tiempos de respuesta de las PQRSDF

DEPENDENCIA	RESUELTAS OPORTUNAS	RESUELTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESOLVER OPORTUNAS	SIN RESOLVER FUERA DE TERMINOS	PROMEDIO DIAS
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	23	0	0	1	4
CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	115	0	0	2	6
DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA	149	0	0	0	6
DIRECCION DE BIENES PARA LA SEGURIDAD CONVIVENCIA Y ACCESO A LA JUSTICIA	1	0	0	0	6
DIRECCION GESTION HUMANA	10	0	0	0	7
DIRECCION CARCEL DISTRITAL	201	9	0	0	7
DIRECCION DE OPERACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO	1	0	0	0	9
DIRECCION CENTRO ESPECIAL DE RECLUSIÓN	1	0	0	0	9
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	1	0	0	10
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	4	0	0	0	10

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 27 de mayo de 2024 a las 7:17 p.m

Tiempos de respuesta de las PQRSDF

DEPENDENCIA	RESUELTAS OPORTUNAS	RESUELTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESOLVER OPORTUNAS	SIN RESOLVER FUERA DE TERMINOS	PROMEDIO DIAS
OFICINA CENTRO DE COMANDO CONTROL COMUNICACIONES Y COMPUTO C4	171	2	0	2	11
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	32	5	0	0	11
DESPACHO SECRETATARIO DE SEGURIDAD	4	2	0	0	11
DIRECCION DE PREVENCION Y CULTURA CIUDADANA	215	24	0	1	12
DIRECCION DE SEGURIDAD	184	23	0	0	12
SUBSECRETARIA DE ACCESO A LA JUSTICIA	6	2	0	1	14
DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL	4	3	0	1	14
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0	0	0	15
DIRECCION DE RECURSOS FISICOS	1	1	0	0	17
OFICINA DE ANALISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	1	5	0	1	19
TOTAL RESPUESTAS PQRS ABRIL 2024	1126	77	0	9	10

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 27 de mayo de 2024 a las 7:17 p.m

Tiempos de respuesta de las PQRSDF

- ➔ Al analizar los tiempos de respuesta de las PQRSDF obtenidos en el presente periodo, de las **1.212 peticiones** evaluadas, **77** fueron respondidas fuera de los tiempos establecidos, siendo **La Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana** la dependencia con mayor participación en este criterio con **24 peticiones** resueltas de manera extemporánea. Vale indicar, que a la fecha de la construcción de este informe aún faltaban por responder **9 peticiones** que han superado los términos legales para su respuesta; **2 peticiones** fueron asignadas a **Código de Seguridad y Convivencia**, **2 peticiones** asignadas a **La Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y computo**, **1 petición** asignada a **la Subsecretaría de Gestión Institucional**, **1 petición** asignada a **la Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana**, **1 petición** asignada a **la Subsecretaría de Acceso a la Justicia**, **1 petición** asignada a **la Dirección Jurídica y Contractual** y **1 petición** asignada a **la Oficina de Análisis de información y Estudios Estratégicos**.

Por lo anterior, el **Equipo de Atención de Servicio al Ciudadano-ASC** de la SDSCJ, ha venido realizando mesas de trabajo con **las dependencias que presentaron extemporaneidad en las respuestas**, para poder **disminuir gradualmente** el número de estas PQRSDF, y de esta manera, brindarle a la ciudadanía un servicio **eficiente, cálido, coherente y oportuno**.

- ➔ Así mismo, para el mes de abril el indicador de oportunidad, (que mide precisamente los tiempos de respuesta) fue del **94%**, guardando relación con el número de peticiones respondidas de manera extemporánea (**77**) y las que a la fecha no presentan respuesta y se encuentran con los términos vencidos (**9**) por lo que desde el Equipo **ASC** se tomarán las **acciones pertinentes** para que el **indicador incremente paulatinamente** a un **100%**.

GRACIAS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

