



# Informe de Gestión PQRSDF

Julio  
2024



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# Presentación

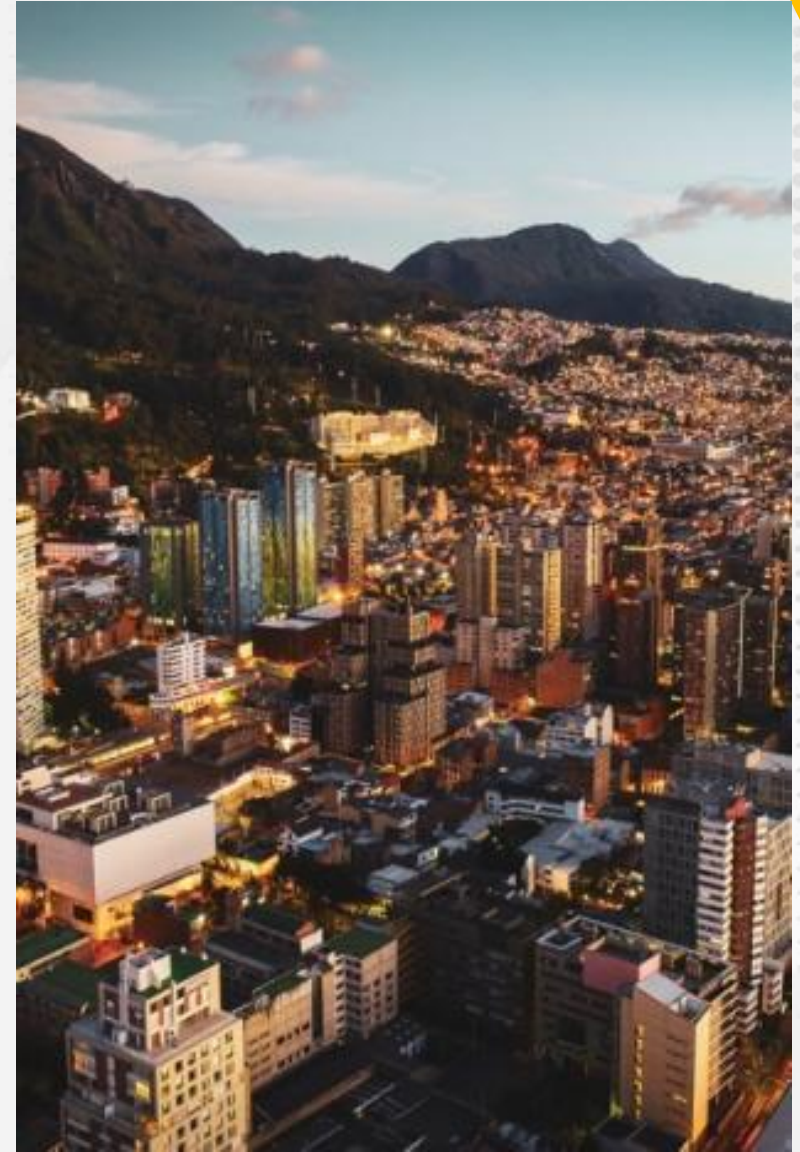
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

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

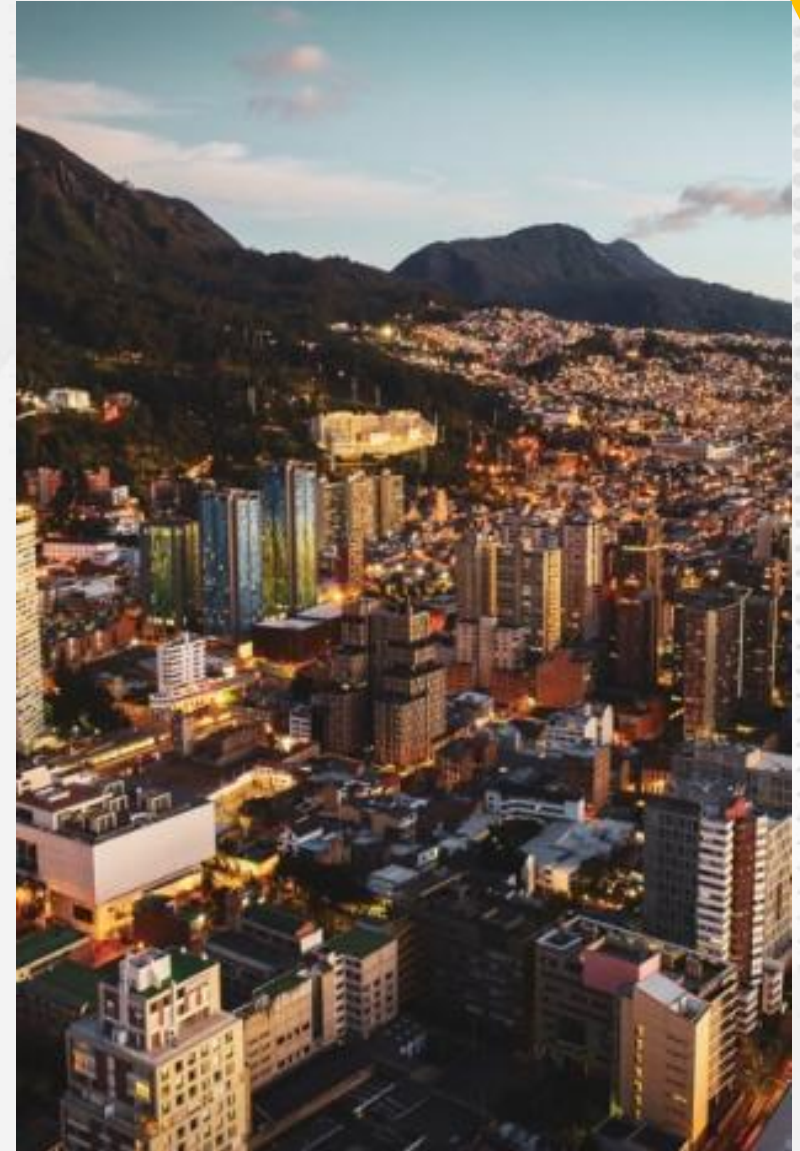


# Total de peticiones ciudadanas recibidas

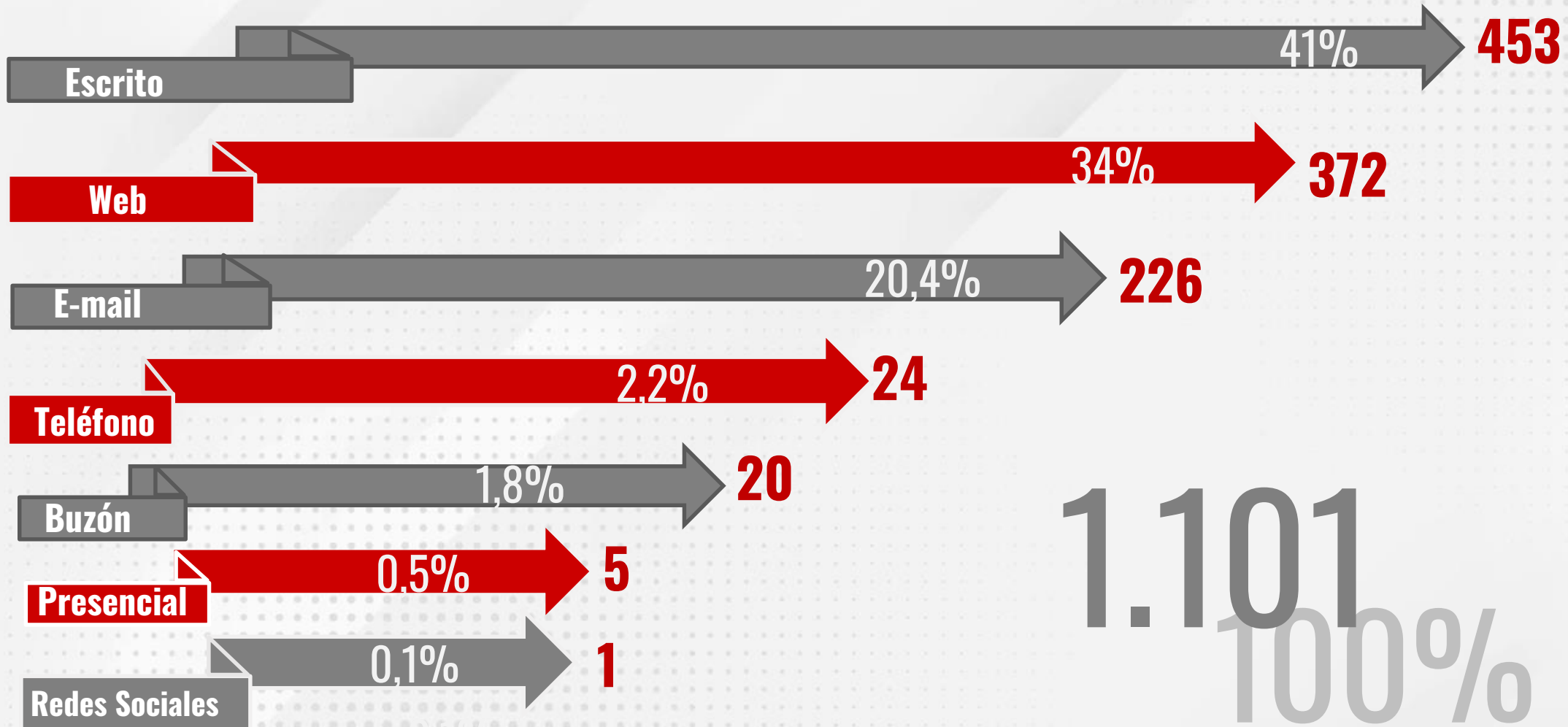
- ➔ Para la elaboración del presente informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el mes de julio del 2024, a través del Sistema de Gestión Documental SIGA, así mismo, en el Sistema Bogotá Te Escucha -BTE (antiguo SDQS), en total **1.101** peticiones. Estas incluyen 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 **46** 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 **749** 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



1.101  
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 julio es el **no presencial**, con un **56,7%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **43,3%** del canal **presencial**.

- ➔ Para el presente mes los ciudadanos **radicaron** sus PQRSDP, 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

71,7% 789

Derecho de petición de interés general

22,7% 251

Felicitación

1,6% 18

Solicitud de acceso a la información

1,2% 13

1.101  
100%

# Peticiones por tipología

## Solicitud de Copia

1,1%

12

## Reclamo

1%

11

## Sugerencia

0,4%

4

## Consulta

0,2%

2

## Queja

0,1%

1

1.101  
100%

# Peticiones por tipología

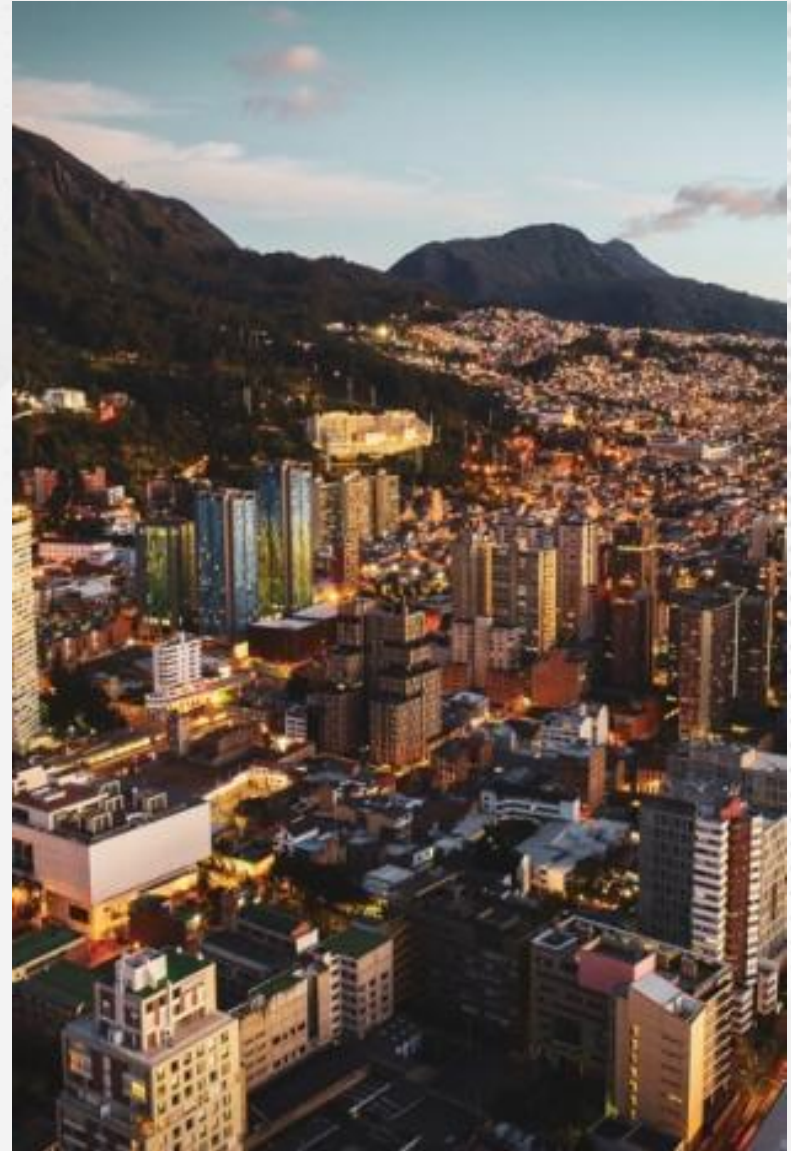
- ➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **94,4%** del total de peticiones recibidas en el mes de julio por la SDSCJ.

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.

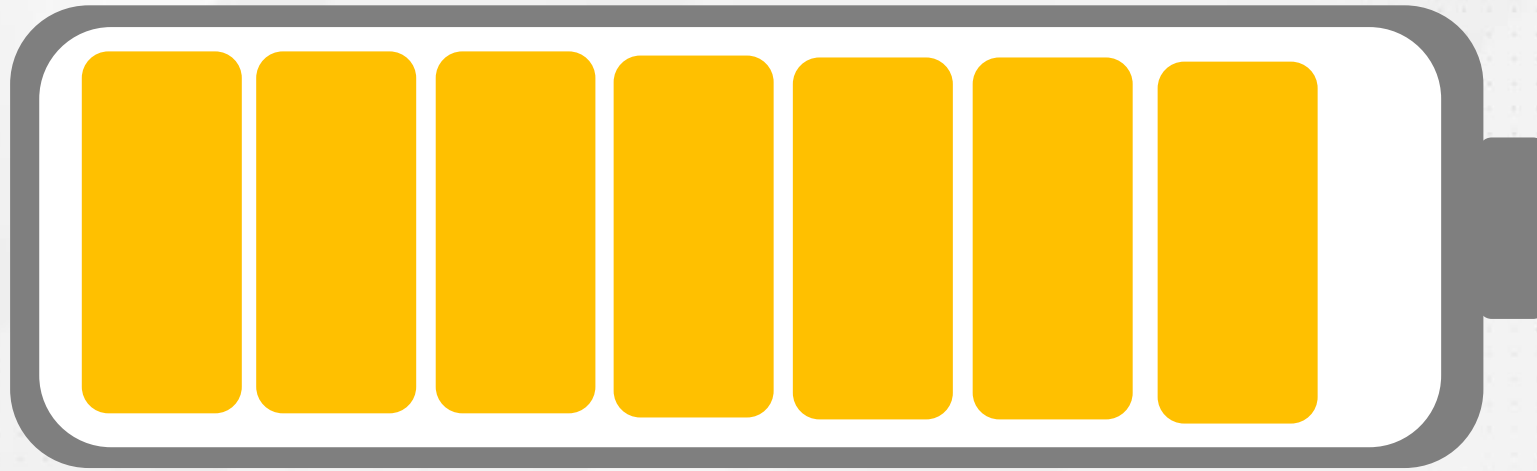
- ➔ El **5,6%** restante equivale principalmente a felicitación, solicitud de acceso a la información, solicitud de copia, reclamo, sugerencia, consulta y queja entre otras.

**04**

# **TRASLADOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ**



# Traslados efectuados por la SDSCJ



Para el mes de julio, 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**).

749  
100%

# Traslados efectuados por la SDSCJ

- ➔ Por parte del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano -ASC, se realizaron **749 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, en el presente periodo los traslados a las entidades de orden nacional se realizaron 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

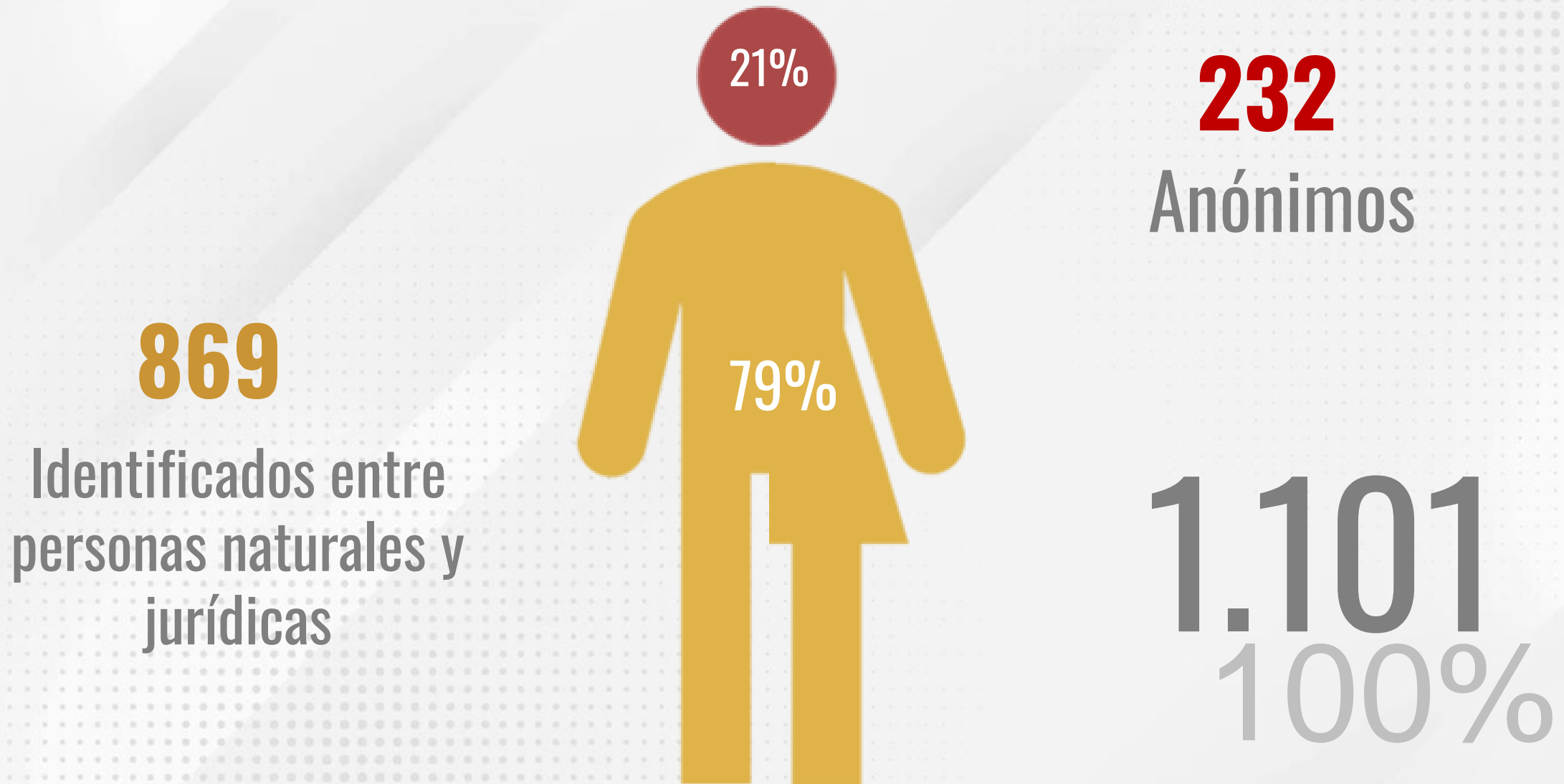
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin de mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente a las demás entidades para temas relacionados de PQRSD. 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 las **Entidades Nacionales**, con mayor número de solicitudes trasladadas con un **26%** del total de traslados realizados, principalmente se dirigieron a la Policía Metropolitana de Bogotá siendo la temática mas solicitada relacionada con **videos de cámaras de seguridad** entre otras.

**05**

# **PETICIONARIOS IDENTIFICADOS Y ANÓNIMOS**



# Peticionarios identificados y anónimos

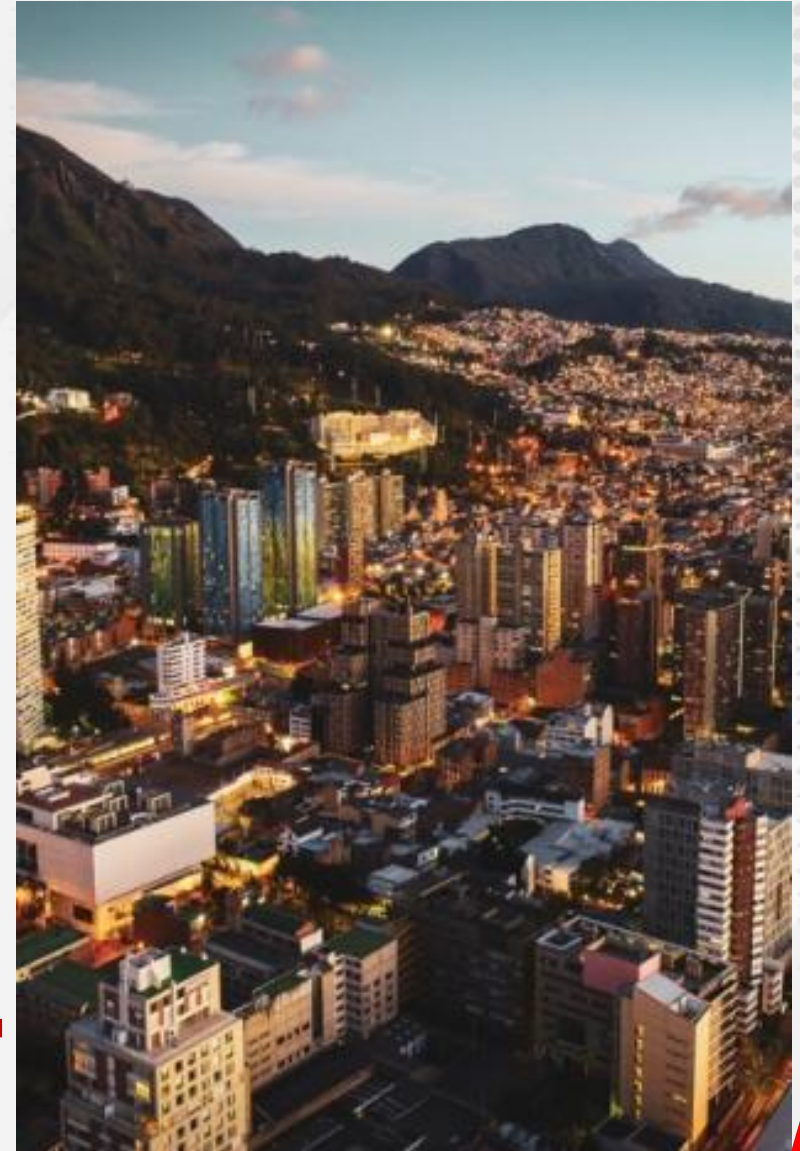


# Peticionarios identificados y anónimos

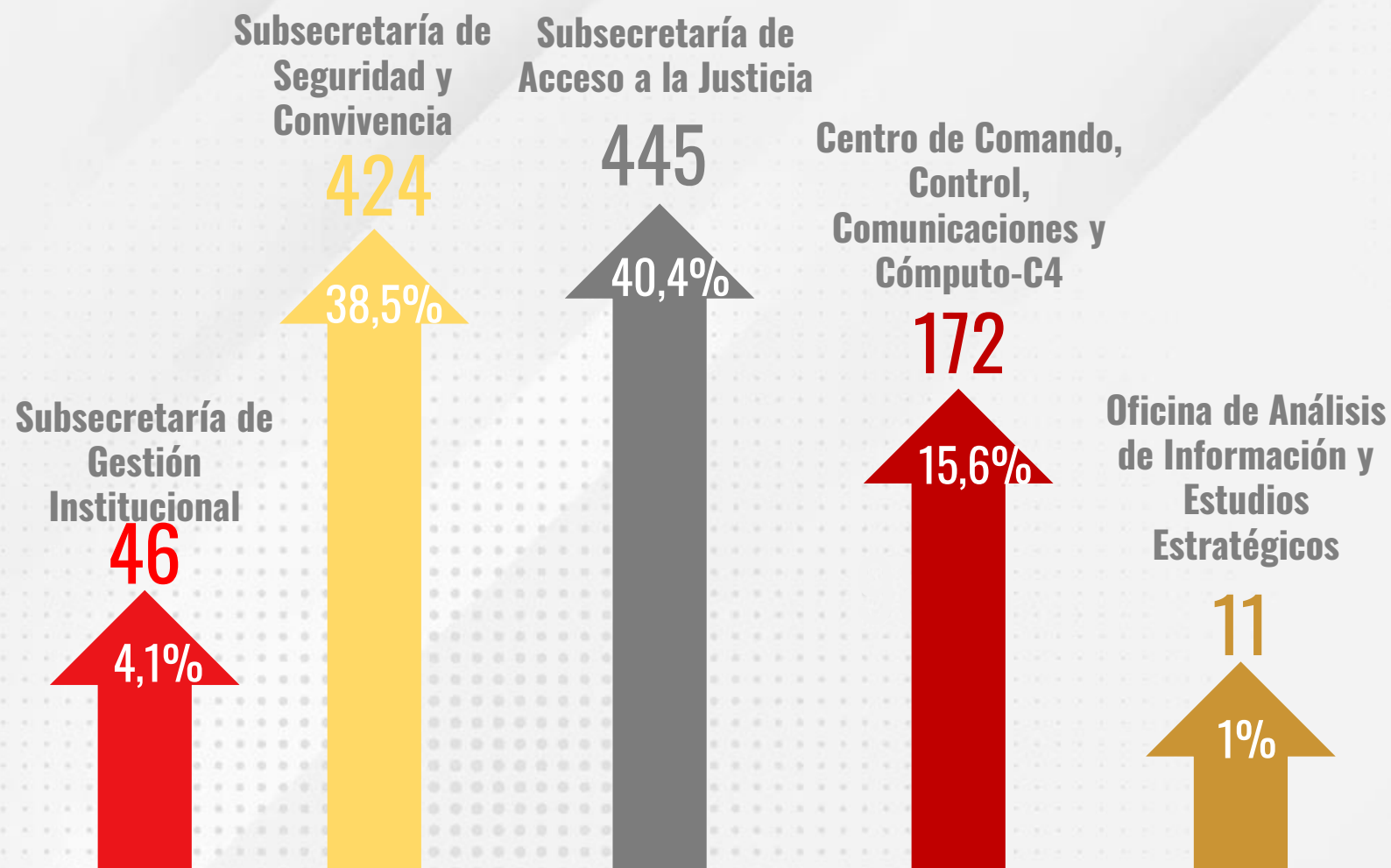
- ➔ Si bien, las respuestas de las peticiones deben ser resueltas a un ciudadano en particular, existen algunas peticiones que por diferentes razones, prefieren hacerlo de manera anónima. Para el presente mes se recibieron **232 (21%) peticiones anónimas**, y cuando no es posible su notificación por 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:** 784 ciudadanos identificados, representados en un **71,3%** del total de las peticiones.
  - **Personas Jurídicas:** 85 organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **7,7%** de las solicitudes para este mes.

**06**

# **PRINCIPALES DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE DAR TRÁMITE A LAS PQRSDF**



# Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF



Principalmente estas cinco dependencias, responden el **99,7%** del total de las peticiones (**1.098**) que ingresaron a la SDSCJ en el mes de julio.

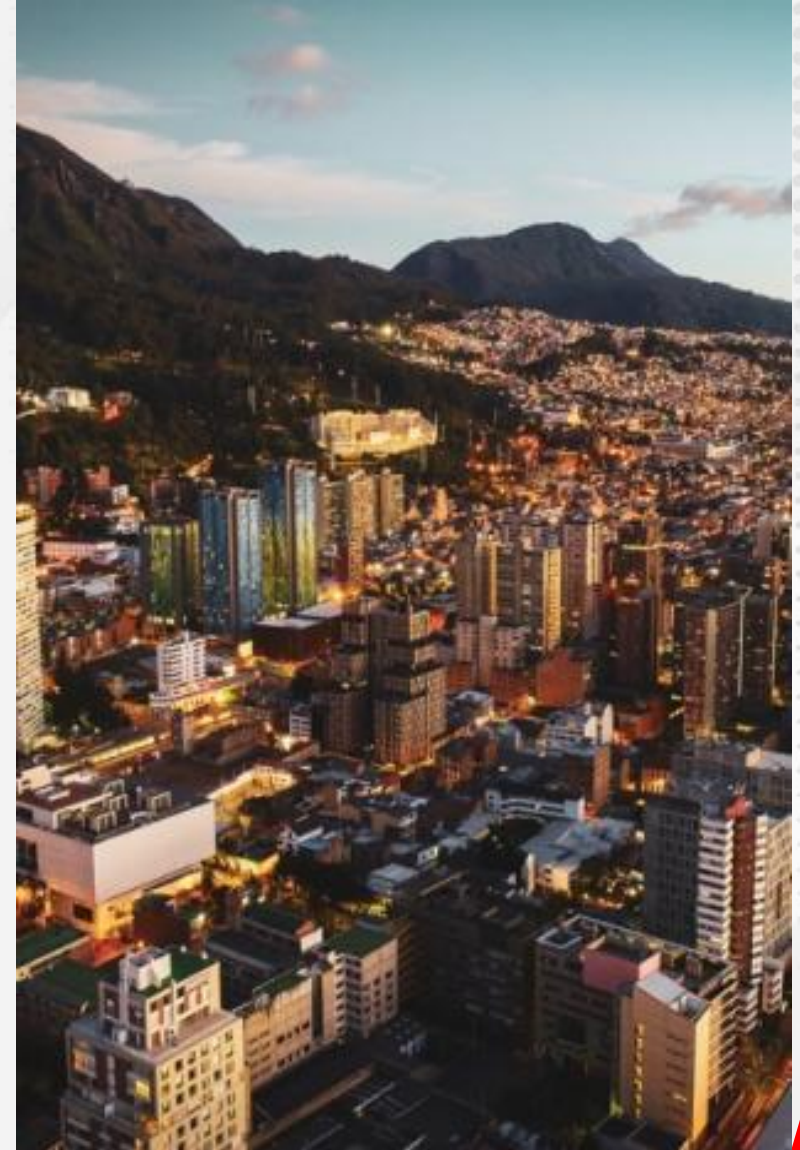
1.101  
100%

# Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF

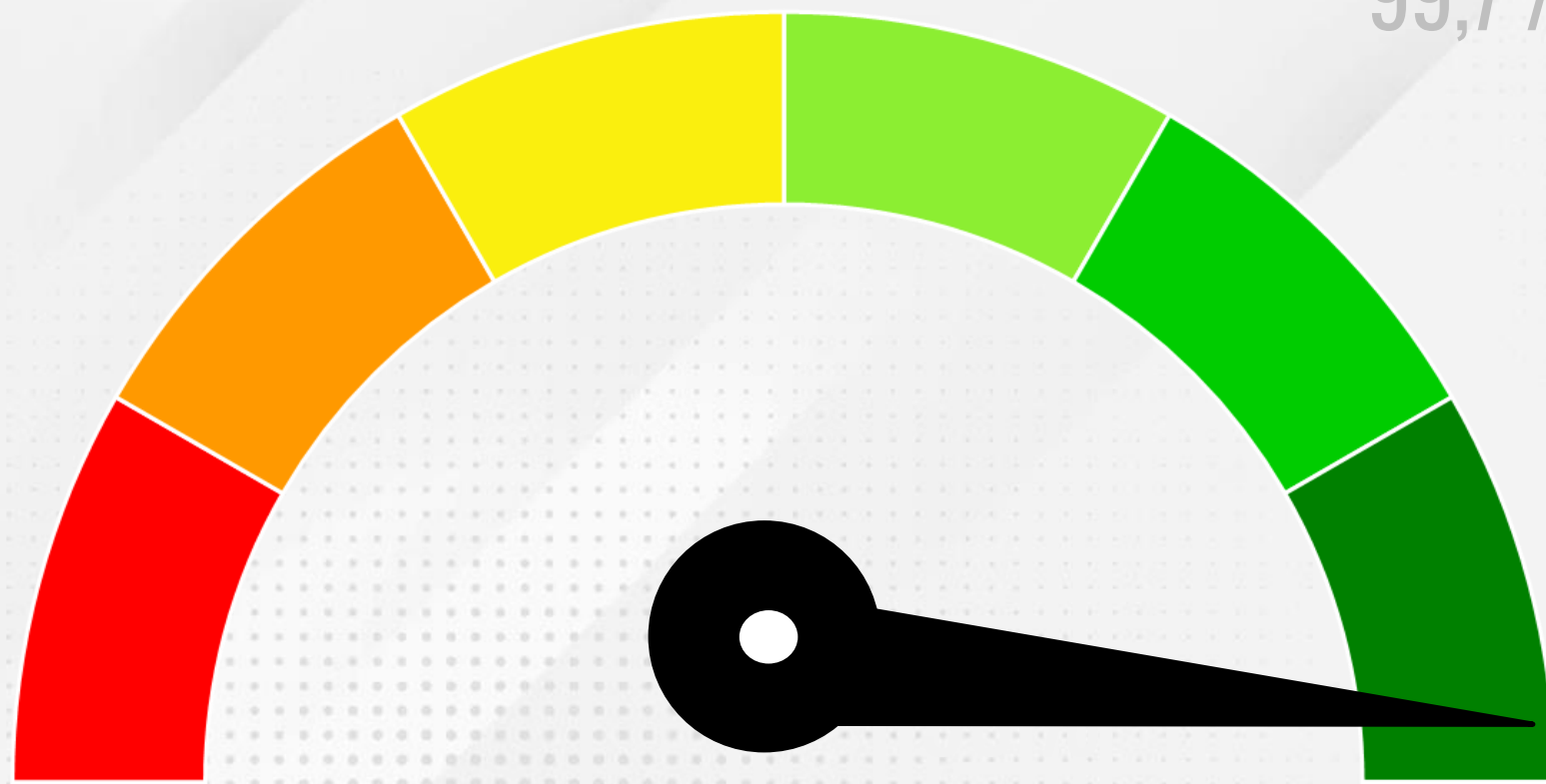
- ➔ Para el presente periodo las dos dependencias de la **SDSCJ** que lideran el ejercicio de darle trámite a las PQRSDF fueron la **Subsecretaría de Acceso a la Justicia con 445 peticiones (40,4%)** y la **Subsecretaría de Seguridad y Convivencia con 424 peticiones (38,5%)**, por ser temas relacionados 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 172 peticiones (15,6%)**, 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



**1.098**  
99,7%

Peticiones resueltas

**3**  
0,3% Peticiones abiertas sin resolver a la fecha del informe

**1.101**  
100%

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 26 de agosto de 2024 a las 3:05 p.m

# Peticiones ciudadanas respondidas fuera de términos



El **5%** de las PQRSDf ingresadas en el mes de julio son extemporáneas, de las cuales **52 (4,7%)** se respondieron fuera de los términos de ley y **3 (0,3%)** peticiones se encuentran sin respuesta con términos vencidos.

1.101  
100%

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 26 de agosto de 2024 a las 3:05 p.m

\*En el momento de construcción del informe, tres (3) 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	29	0	0	0	2
DIRECCION DE RECURSOS FISICOS	1	0	0	0	2
DIRECCION CENTRO ESPECIAL DE RECLUSIÓN	2	0	0	0	3
CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	136	0	0	0	4
DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL	10	0	0	0	7
DIRECCION DE BIENES PARA LA SEGURIDAD CONVIVENCIA Y ACCESO A LA JUSTICIA	1	0	0	0	7
DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA	110	0	0	0	8
SUBSECRETARIA DE ACCESO A LA JUSTICIA	5	0	0	0	8
DIRECCION GESTION HUMANA	4	0	0	0	9
DIRECCION CARCEL DISTRICTAL	185	3	0	2	9

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 26 de agosto de 2024 a las 3:05 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	168	3	0	1	9
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	34	3	0	0	9
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0	0	10
DIRECCION FINANCIERA	2	0	0	0	10
DIRECCION DE RESPONSABILIDAD CIVIL Y PENAL	2	0	0	0	11
DIRECCION DE SEGURIDAD	203	14	0	0	11
DIRECCION DE PREVENCION Y CULTURA CIUDADANA	150	20	0	0	13
OFICINA DE ANALISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	3	8	0	0	15
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD	0	1	0	0	19
<b>TOTAL RESPUESTAS PQRS JULIO 2024</b>	<b>1046</b>	<b>52</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 26 de agosto de 2024 a las 3:05 p.m.

# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

- ➔ Al analizar los tiempos de respuesta de las PQRSDF obtenidos en el presente periodo, de las **1.101 peticiones** evaluadas, **52** fueron respondidas fuera de los tiempos establecidos, siendo **La Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana** la dependencia con mayor participación en este criterio con **20 peticiones** resueltas de manera extemporánea. Vale indicar, que a la fecha de la construcción de este informe aún faltaban por responder **3 peticiones** que han superado los términos legales para su respuesta; **2 peticiones** fueron asignadas a **La Dirección de Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres** y **1 petición** asignada **La Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo**.
- ➔ Por lo anterior, la SDSCJ en cabeza del **Defensor del Ciudadano** siendo consciente de la importancia de responder las PQRSDF ciudadanas en los tiempos de ley establecidos, ha realizado las siguientes acciones de mejora con el apoyo del **Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano**:
  - ✓ **Mesas de trabajo** con las dependencias que presentan mayor número de PQRSDF extemporáneas, para **garantizar la atención oportuna y cierre** en los sistemas Bogotá Te Escucha y SIGA.
  - ✓ **Alertas de seguimiento semanal** enviadas a las dependencias que presentan peticiones ciudadanas con los **términos de ley próximos a vencer y vencidos**, a través del correo del Defensor del Ciudadano.

# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

- ➔ ✓ **Acompañamiento y apoyo** por parte del **Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano** a las dependencias que responden PQRSDF para garantizar el correcto manejo del sistema distrital a la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá Te Escucha y el sistema de gestión documental SIGA.
- ➔ Así mismo, **La Subsecretaría de Gestión Institucional**, en cabeza del Equipo de ASC ha implementado acciones tendientes a fortalecer la atención de las peticiones ciudadanas, conforme al cumplimiento de los criterios de calidad requeridos, donde se destaca la oportunidad de las respuestas; por ello, en el presente mes se implementaron las siguientes acciones:
  - Se realizó mesas de trabajo con las dependencias de mayor impacto en la extemporaneidad de las respuestas a las PQRSDF ciudadanas.
  - Se realizó la divulgación del ranking de oportunidad a través de mailing y banner en la intranet de la entidad.
  - Se realizó el proyecto de la circular el cual se espera suscribir por parte del Secretario de la SCJ, a través de este mecanismo se busca realizar la implementación del BTE en las dependencias de la Secretaría y con ello contribuir con la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
  - Mejorar la información cuantitativa de la gestión de las peticiones y propiciar la integración entre el SIGA y el BTE.
- ➔ Finalmente, para el mes de julio el indicador de oportunidad, (que mide precisamente los tiempos de respuesta) fue del **96%**, por lo que desde el **Equipo ASC** continuará realizando las **acciones pertinentes** para que el **indicador incremente paulatinamente** a un **100%**.

# GRACIAS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

