

# Informe de Gestión PQRSDF

Marzo  
2024



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# Presentación

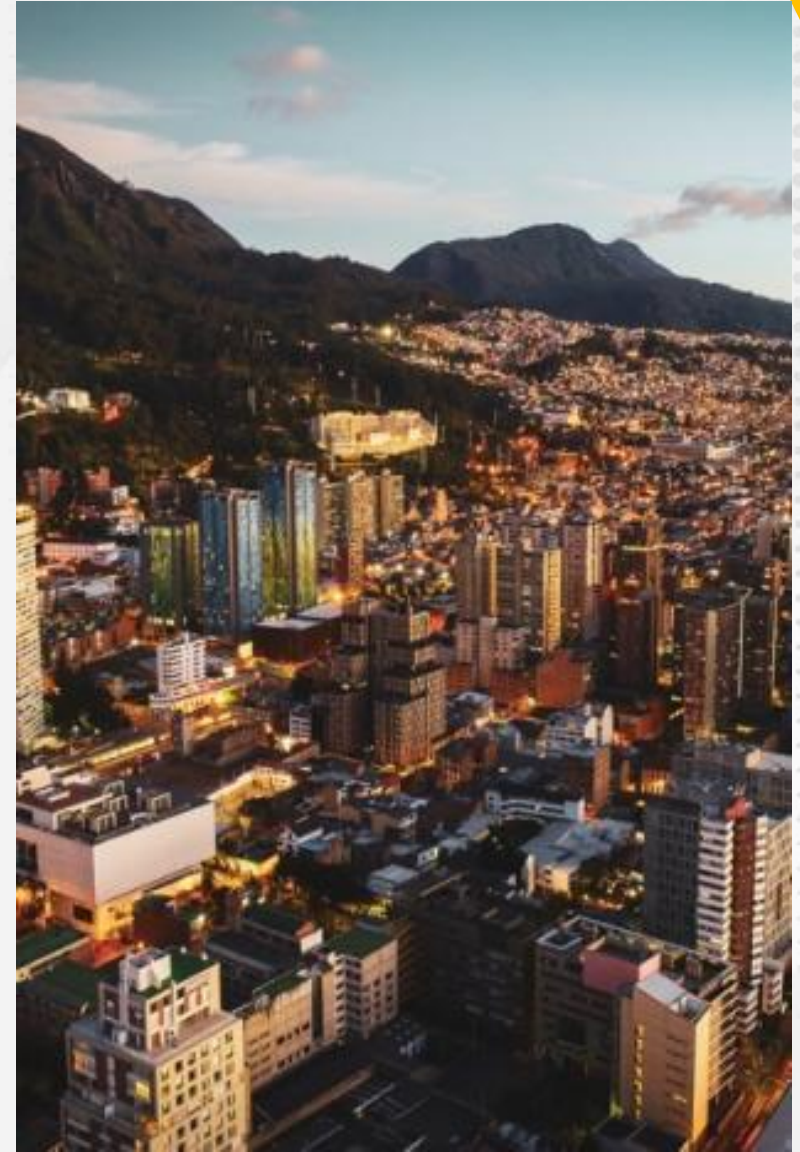
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

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

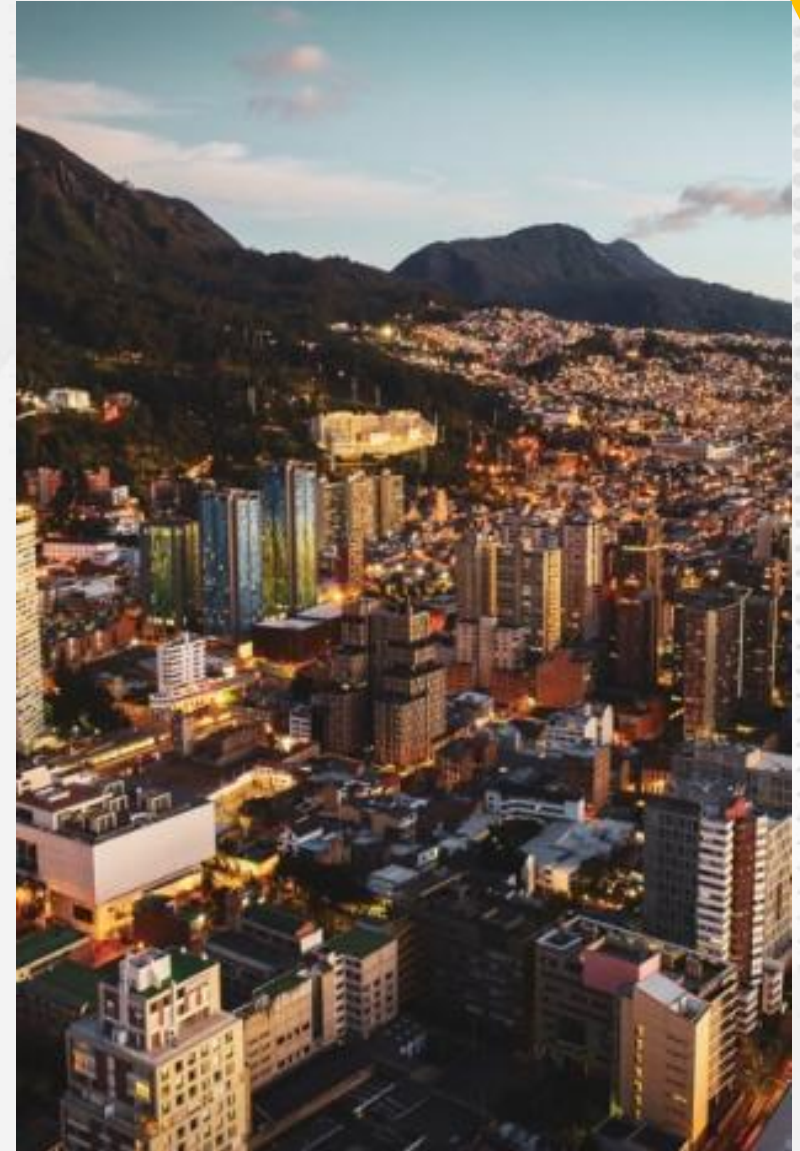


# Total de peticiones ciudadanas recibidas

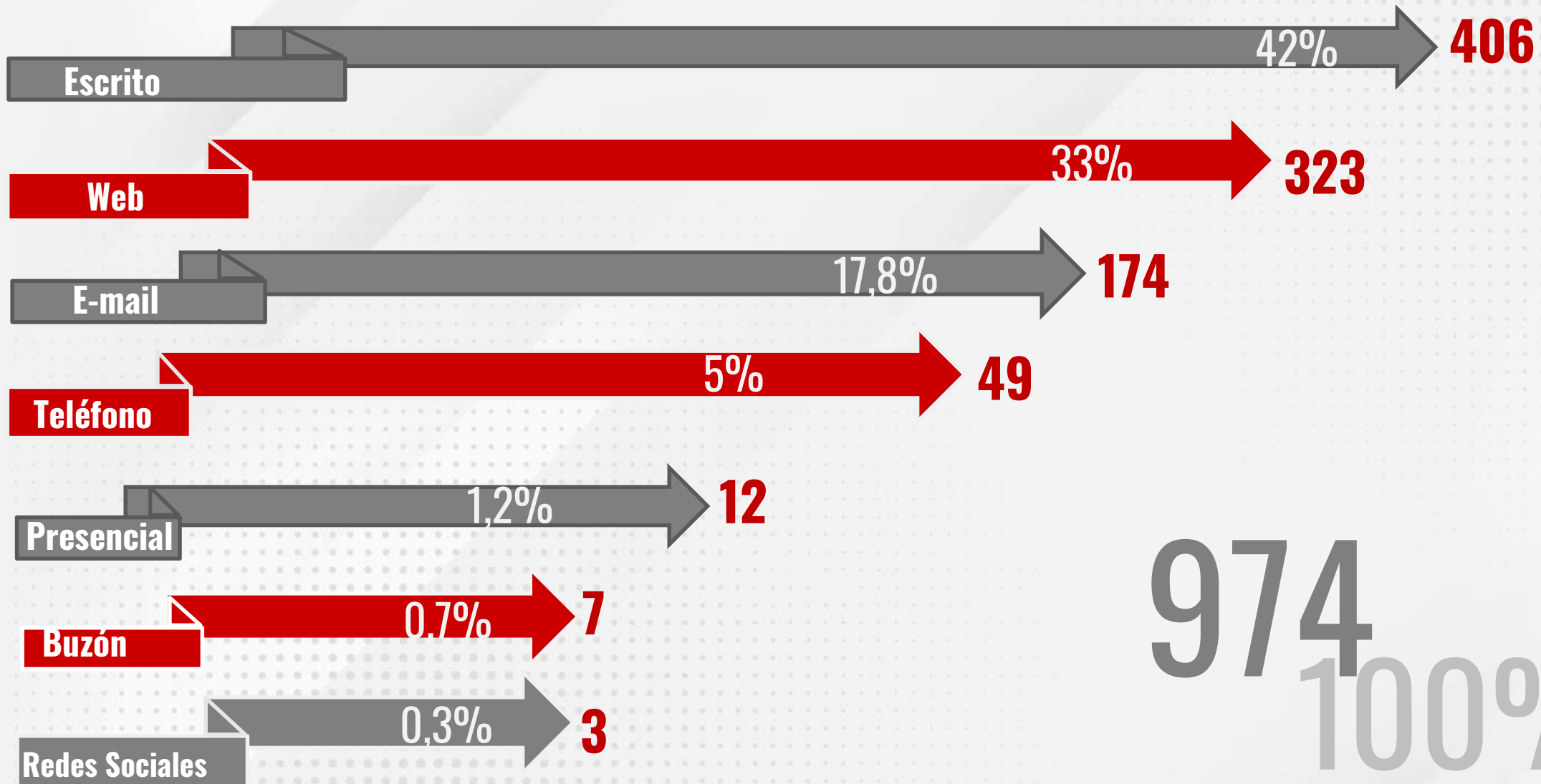
- ➔ Para la elaboración del presente informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el mes de marzo del 2024, a través del Sistema de Gestión Documental SIGA, así mismo, en el Sistema Bogotá Te Escucha -BTE (antiguo SDQS), en total **974** peticiones. Estas incluyen 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 **451** 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



974  
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 marzo es el **no presencial**, con un **56,1%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **43,9%** 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

51,5% 502

Derecho de petición de interés general

40,5% 394

Solicitud de acceso a la información

3% 28

Solicitud de Copia

1,5% 15

Felicitaciones

1,1% 11

974  
100%

# Peticiones por tipología

**Queja**

0,8% 8

**Consulta**

0,6% 6

**Reclamo**

0,6% 6

**Sugerencia**

0,3% 3

**Denuncia actos de corrupción**

0,1% 1

974  
100%

# Peticiones por tipología

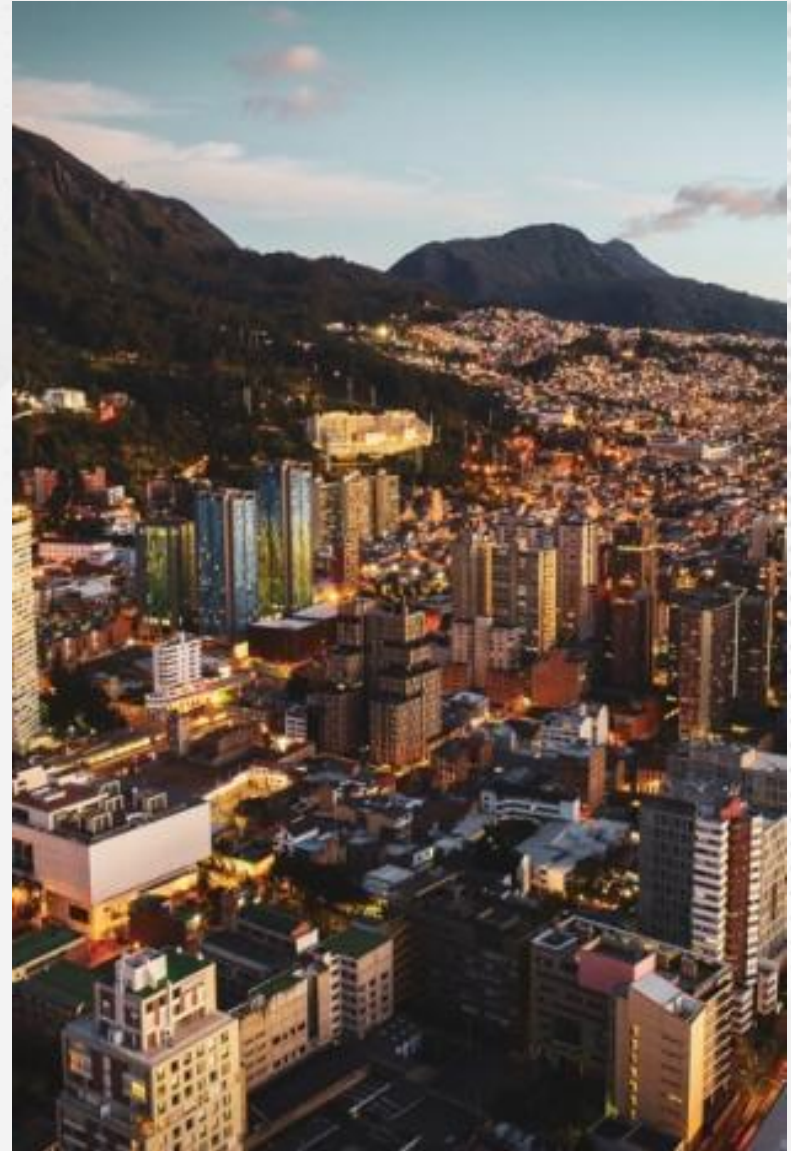
➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **92%** del total de peticiones recibidas en el mes de marzo por la SDSCJ.

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.

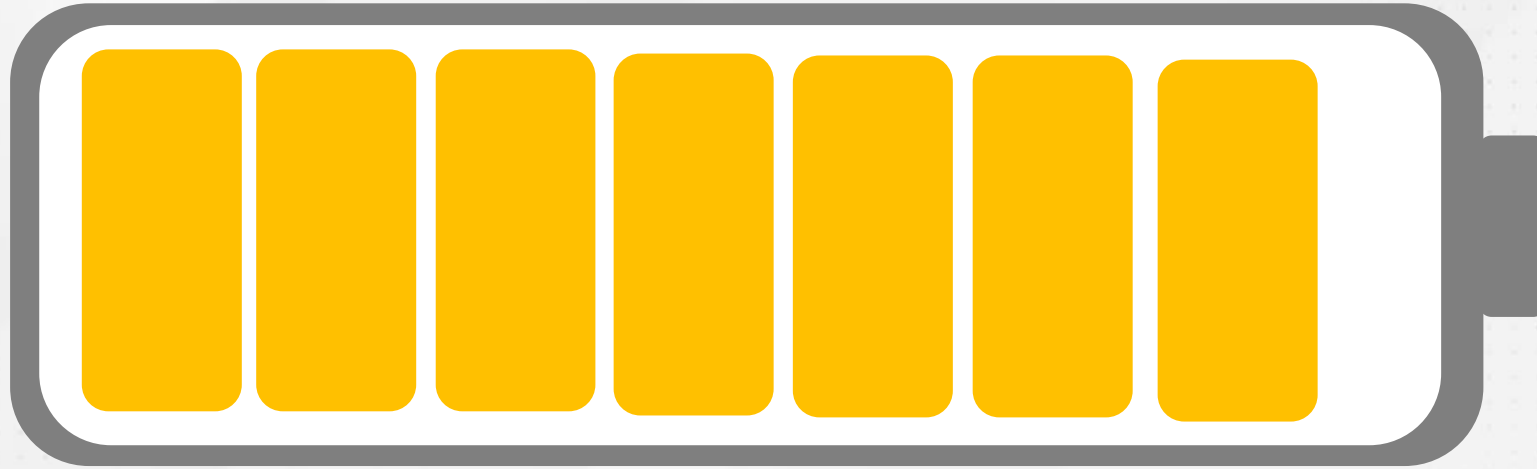
➔ El **8%** restante equivale principalmente a solicitud de acceso a la información, solicitud de copia, felicitación, queja, consulta, reclamo, sugerencia y denuncia actos de corrupción entre otras.

**04**

# **TRASLADOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ**



# Traslados efectuados por la SDSCJ



Para el mes de marzo, 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**).

451  
100%

# Traslados efectuados por la SDSCJ

- ➔ Por parte del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano -ASC, se realizaron **451 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

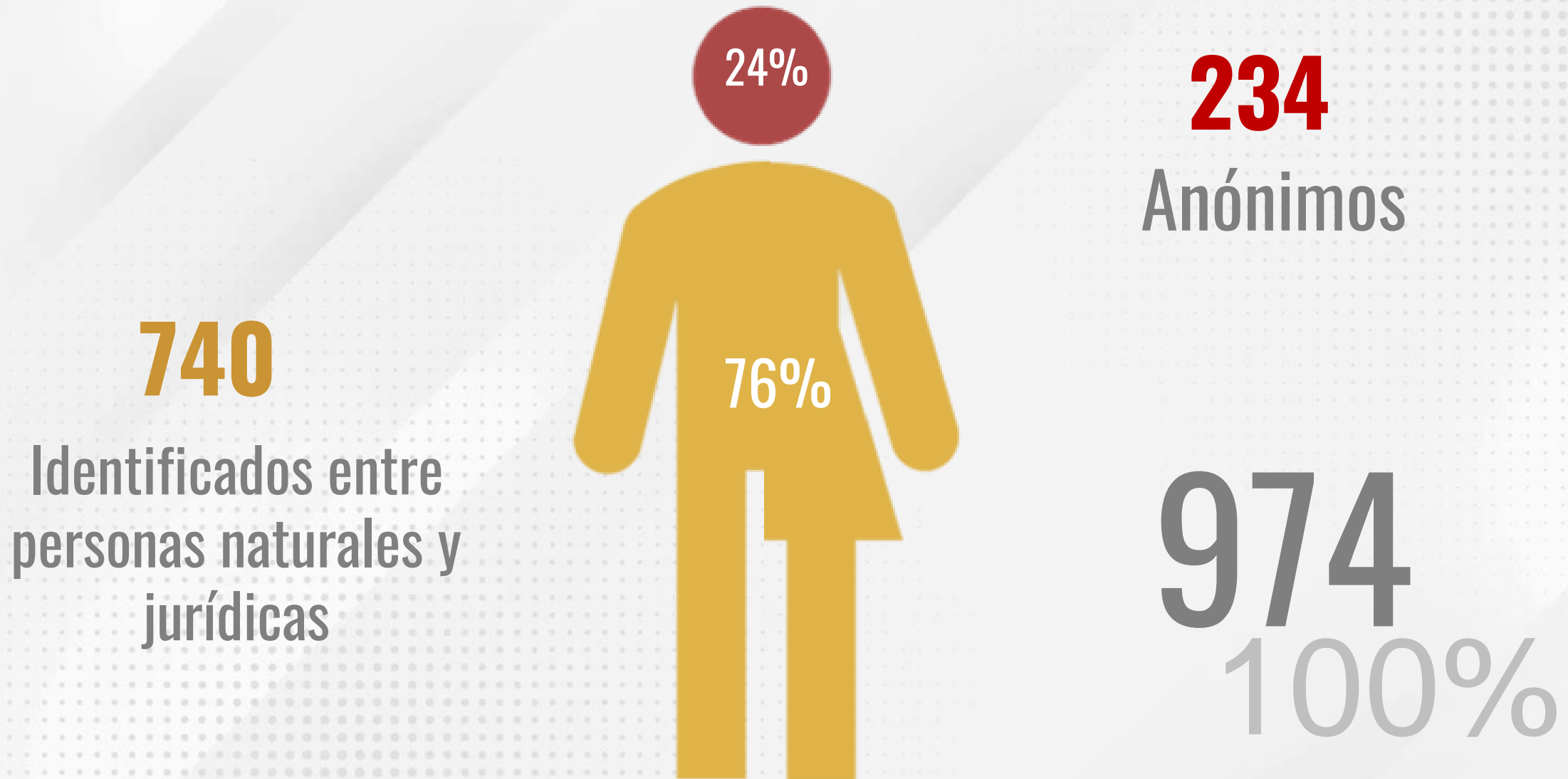
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin de mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente 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 **Secretaría de Gobierno**, como la entidad distrital con mayor número de solicitudes trasladadas con un **38,14%** del total de traslados realizados, siendo las principales temáticas, liquidación de comparendos, acceso a la justicia, incumplimiento de la normatividad de los comercios, entre otras.

**05**

# **PETICIONARIOS IDENTIFICADOS Y ANÓNIMOS**



# Peticionarios identificados y anónimos



# Peticionarios identificados y anónimos

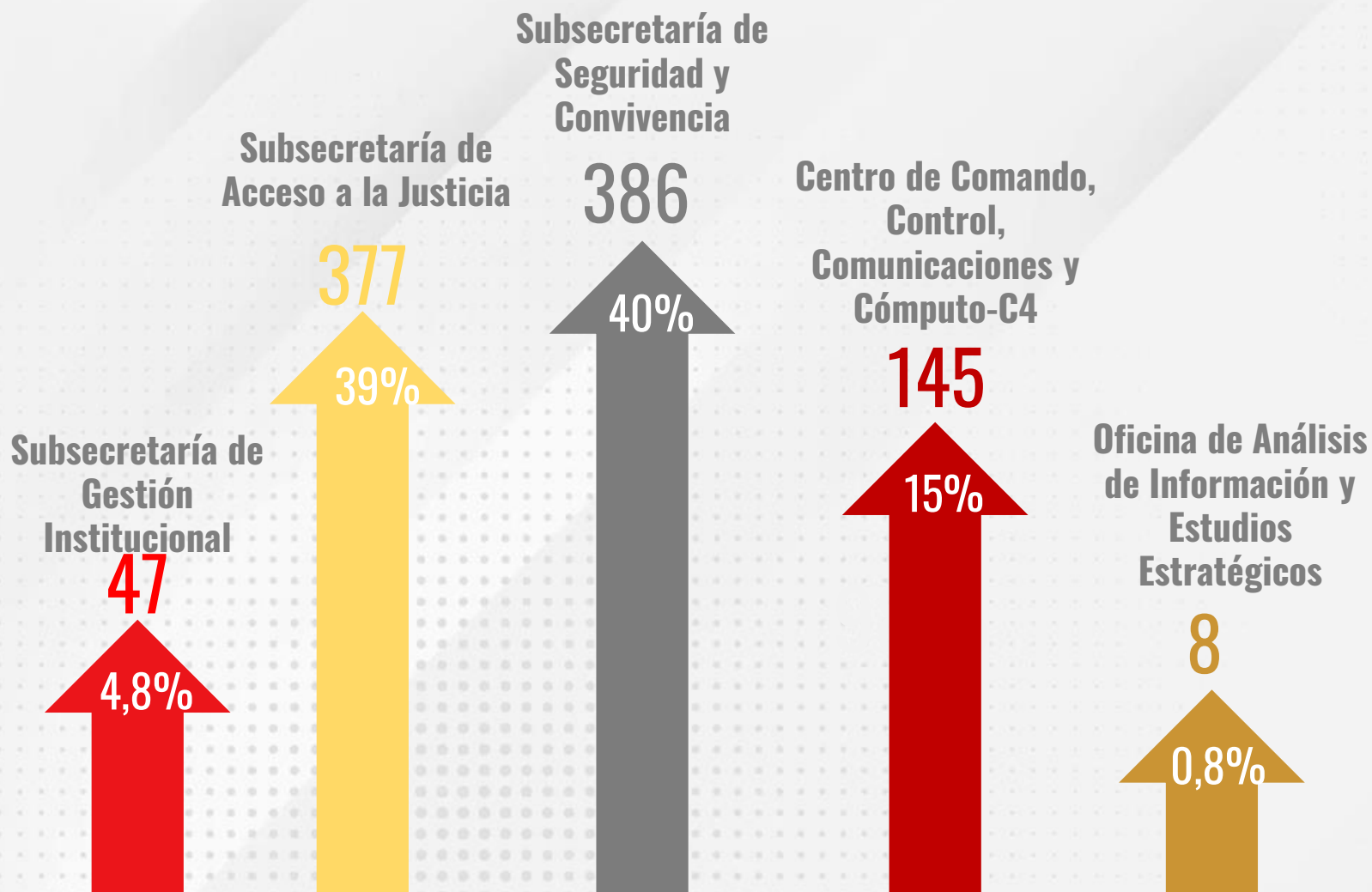
- ➔ Si bien, las respuestas de las peticiones deben ser resueltas a un ciudadano en particular, existen algunas peticiones que por diferentes razones, prefieren hacerlo de manera anónima. Para el presente mes se recibieron **234 (24%) peticiones anónimas**, y cuando no es posible su notificación por 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:** 671 ciudadanos identificados, representados en un **69%** del total de las peticiones.
  - **Personas Jurídicas:** 69 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 **99,6%** del total de las peticiones (**974**) que ingresaron a la SDSCJ en el mes de marzo.

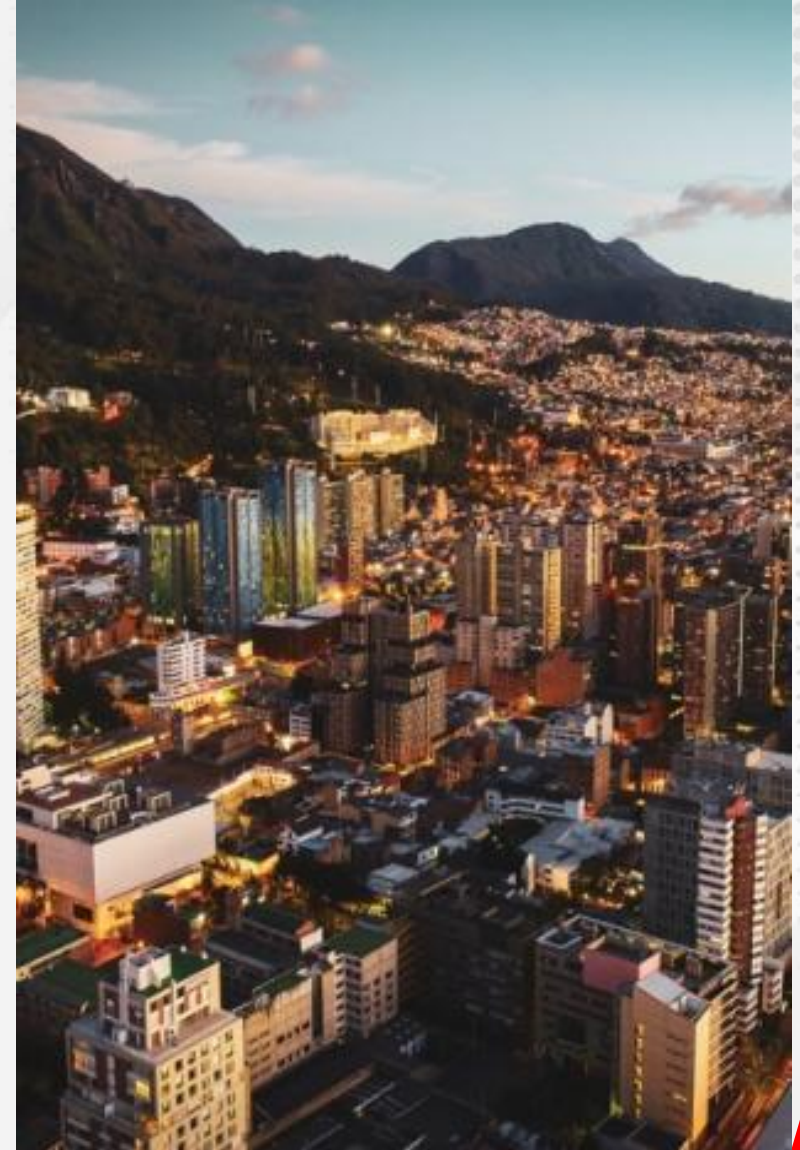
974  
100%

# Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF

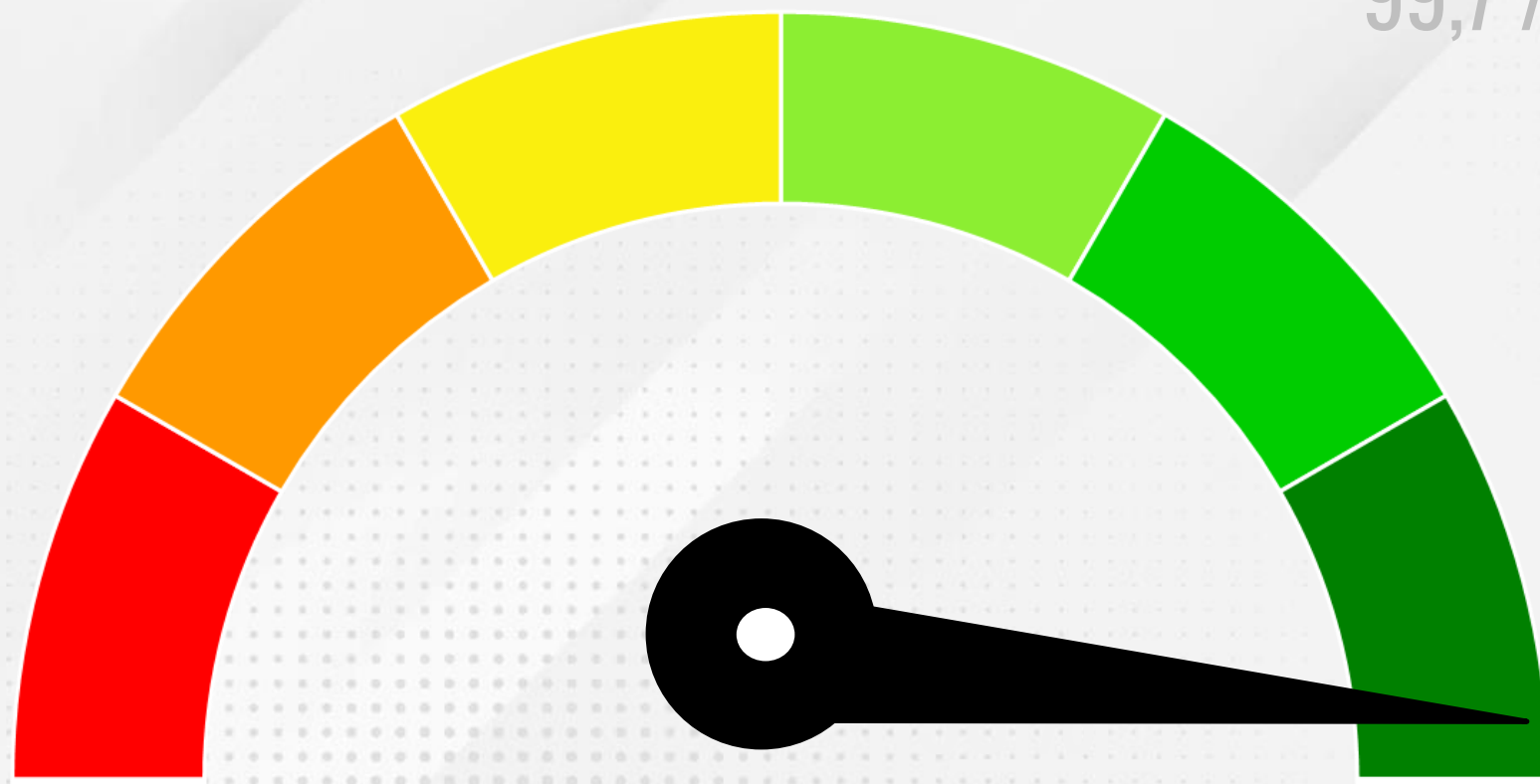
- ➔ Para el presente periodo las dos dependencias de la **SDSCJ** que lideran el ejercicio de darle trámite a las PQRSDF fueron la **Subsecretaría de Seguridad y Convivencia con 386 peticiones (40%)** y la **Subsecretaría de Acceso a la Justicia con 377 peticiones (39%)**, por ser temas relacionados 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 **145 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



**971**

99,7%

Peticiones resueltas

**3**

0,3%

Peticiones abiertas sin resolver a la fecha del informe

**974**

100%

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de abril de 2024 a las 11:57 a.m

# Peticiones ciudadanas respondidas fuera de términos



El **6,7%** de las PQRSDF ingresadas en el mes de marzo son extemporáneas, de las cuales **63 (6,5%)** se respondieron fuera de los términos de ley. Adicionalmente **2 (0,2%)** peticiones se encuentran sin respuesta con términos vencidos.

974  
100%

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de abril de 2024 a las 11:57 a.m

\* En el momento de construcción del informe, tres (3) peticiones adicionales a las mencionadas se encuentran sin respuesta, de las cuales dos (2) peticiones se encuentran 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
DIRECCION RESPONSABILIDAD PENAL Y ADOLECENTE	1	0	0	0	1
DIRECCION CENTRO ESPECIAL DE RECLUSIÓN	1	0	0	0	2
DIRECCION DE RECURSOS FISICOS	2	0	0	0	4
DIRECCION DE OPERACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO	1	0	0	0	4
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	23	1	0	0	5
CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	102	1	0	0	5
DIRECCION CARCEL DISTRITAL	184	3	0	0	6
DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA	79	0	0	0	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	0	0	7
DIRECCION GESTION HUMANA	14	2	0	0	8
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0	0	0	8

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de abril de 2024 a las 11:57 a.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	138	6	0	1	9
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	2	0	0	0	9
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD	3	0	0	0	9
OFICINA DE ANALISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	7	0	0	0	10
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	40	6	0	0	11
DIRECCION DE PREVENCION Y CULTURA CIUDADANA	126	19	0	0	11
DIRECCION DE SEGURIDAD	174	20	1	0	13
DIRECCION DE BIENES PARA LA SEGURIDAD CONVIVENCIA Y ACCESO A LA JUSTICIA	2	1	0	0	14
SUBSECRETARIA DE ACCESO A LA JUSTICIA	3	2	0	1	15
DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL	3	2	0	0	16
<b>TOTAL RESPUESTAS PQRS MARZO 2024</b>	<b>908</b>	<b>63</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>8</b>

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de abril de 2024 a las 11:57 a.m

# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

- ➔ Al analizar los tiempos de respuesta de las PQRSDF obtenidos en el presente periodo, de las **974 peticiones** evaluadas, **63** fueron respondidas fuera de los tiempos establecidos, siendo **La Dirección de Seguridad** 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**, **2 de ellas** ya han superado los términos legales para su respuesta; **1 petición** fue asignada a **La oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo C4** y **1 petición** asignada a **La Subsecretaría de Acceso a la Justicia**.
- ➔ 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 marzo el indicador de oportunidad, (que mide precisamente los tiempos de respuesta) fue del **99,8%**, guardando relación con el número de peticiones respondidas de manera extemporánea (**63**) y las que a la fecha no presentan respuesta y se encuentran con los términos vencidos (**2**) 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.

