

# Informe de Gestión PQRSDF

Octubre  
2024



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# Presentación

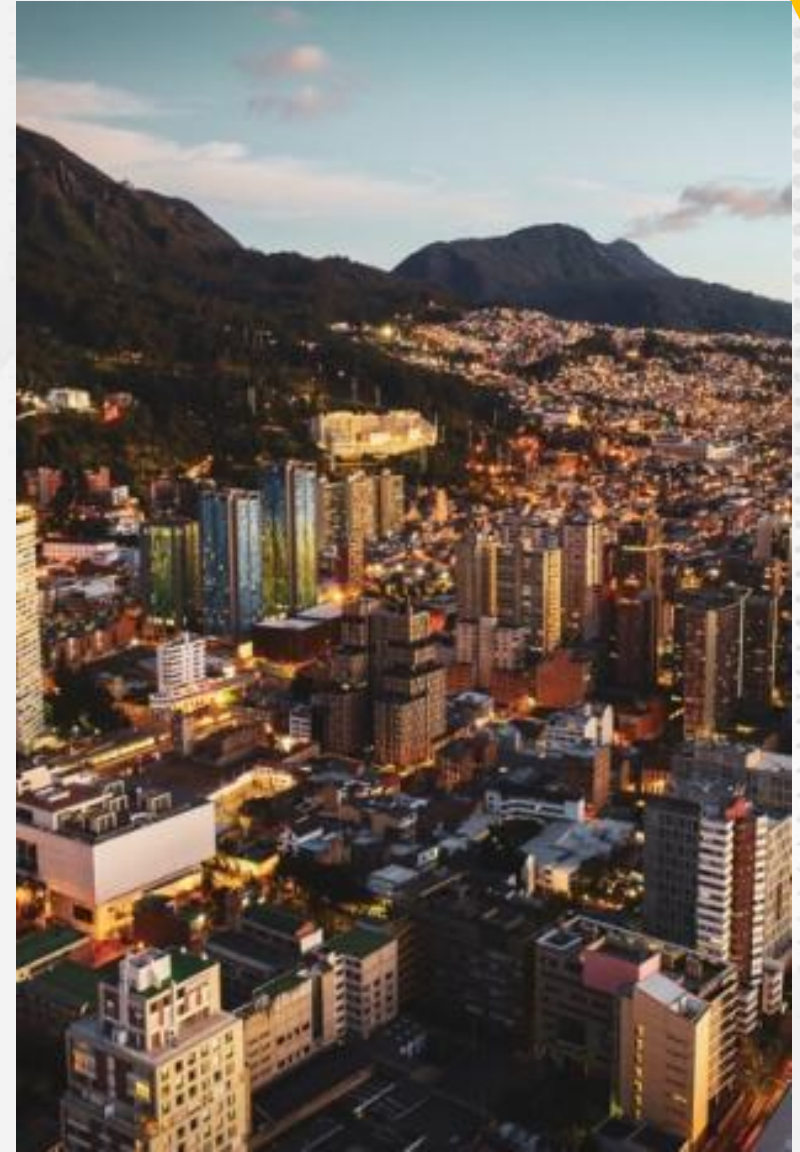
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

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

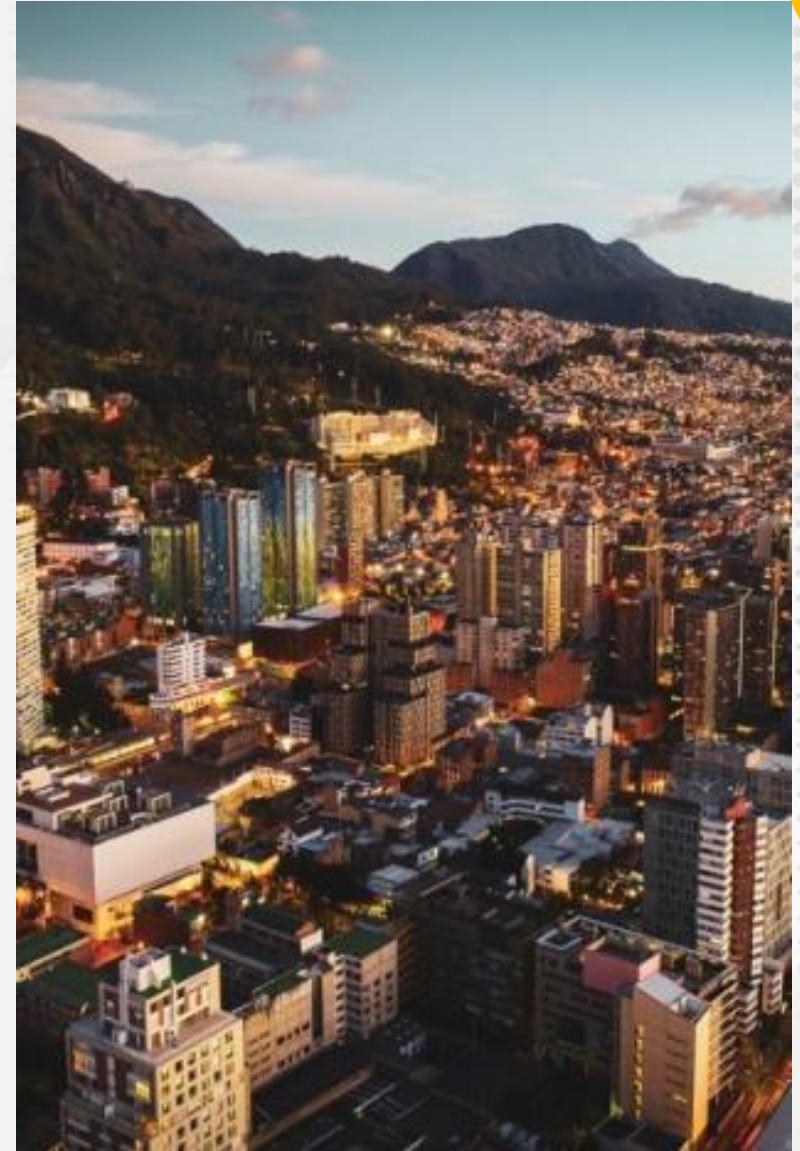


# Total de peticiones ciudadanas recibidas

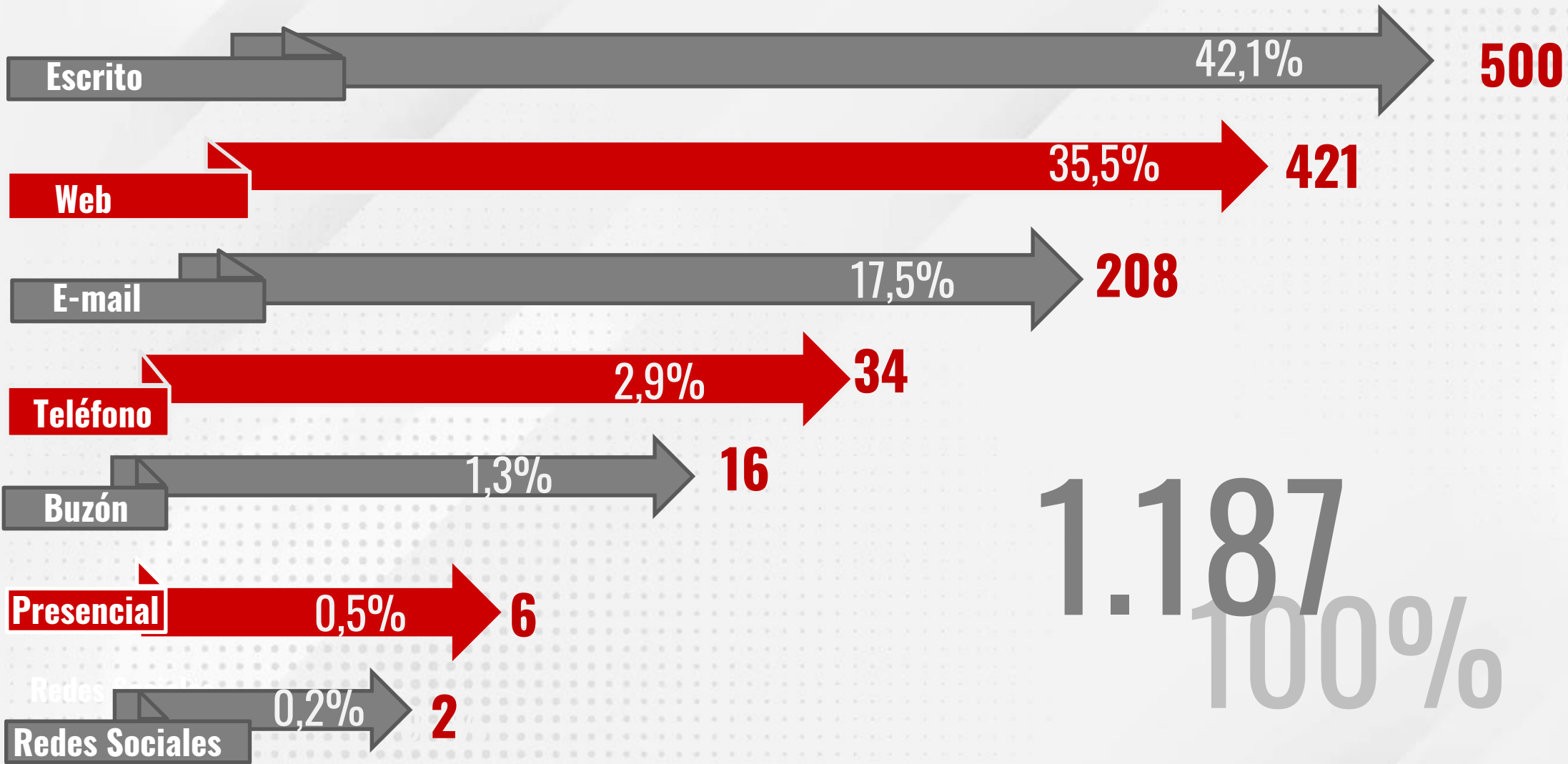
- ➔ Para la elaboración del presente informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el mes de octubre del 2024, a través del Sistema de Gestión Documental SIGA, así mismo, en el Sistema Bogotá Te Escucha -BTE (antiguo SDQS), en total **1.984** peticiones. Estas incluyen 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 **65** 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 **732** 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



# 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 octubre 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

69% 819

Derecho de petición de interés general

27,1% 322

Solicitud de acceso a la información

1,5% 18

Felicitación

0,8% 10

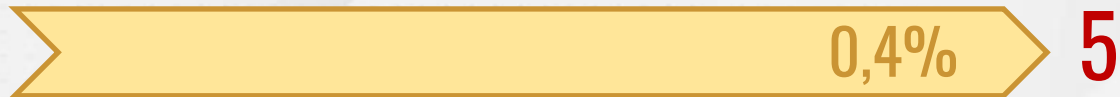
1.187  
100%

# Peticiones por tipología

Solicitud de Copia



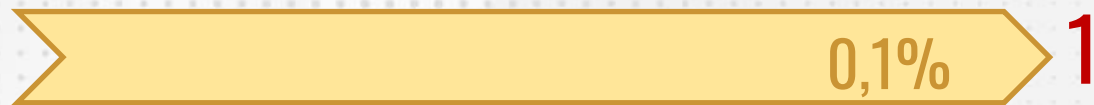
Reclamo



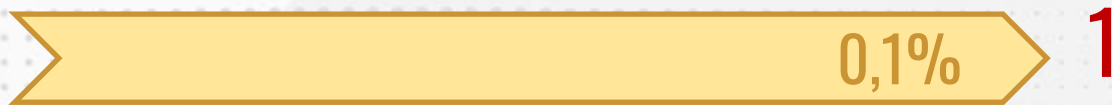
Sugerencia



Queja



Denuncia por actos de corrupción



1.187  
100%

# Peticiones por tipología

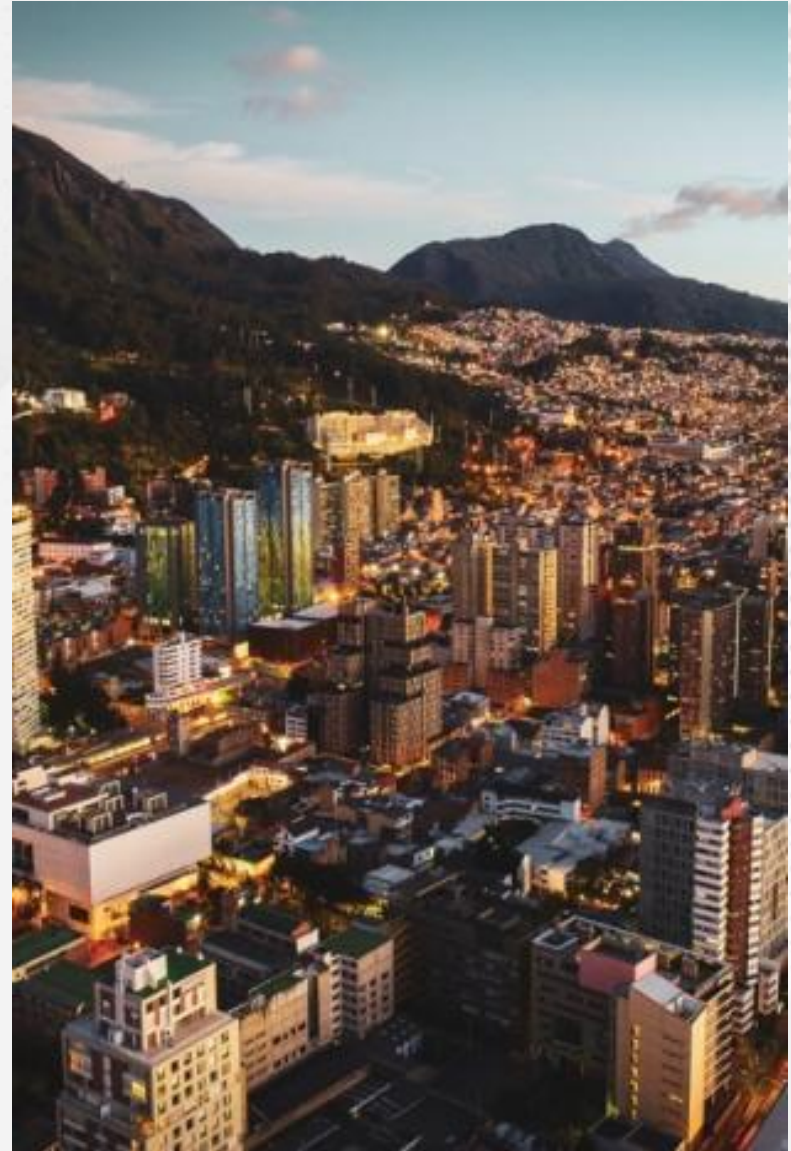
- ➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **96,1%** del total de peticiones recibidas en el mes de octubre por la SDSCJ.

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.

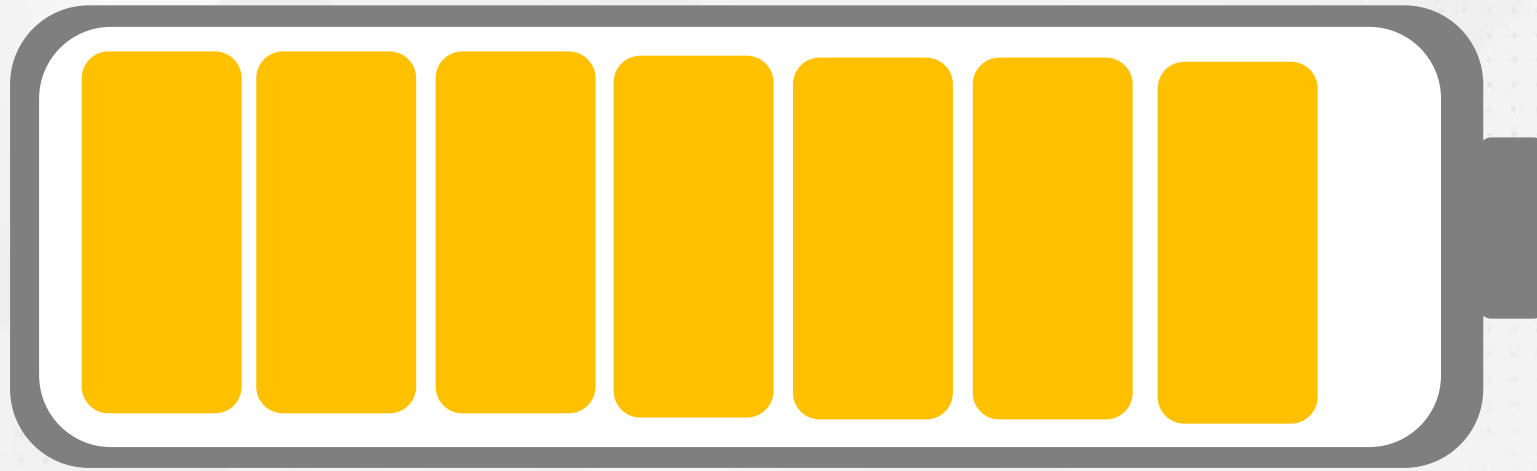
- ➔ El **3,9%** restante equivale principalmente a solicitud de acceso a la información, felicitación, solicitud de copia, reclamo, sugerencia, queja y denuncia por actos de corrupción entre otras.

**04**

# **TRASLADOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ**



# Traslados efectuados por la SDSCJ



Para el mes de septiembre, 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**).

732  
100%

# Traslados efectuados por la SDSCJ

- ➔ Por parte del Equipo de Atención y Relación con el Ciudadano -ARC, se realizaron **732 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 ARC** que permiten evidenciar estos resultados en materia de **oportunidad** de las peticiones ciudadanas.

- ➔ Así mismo, 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

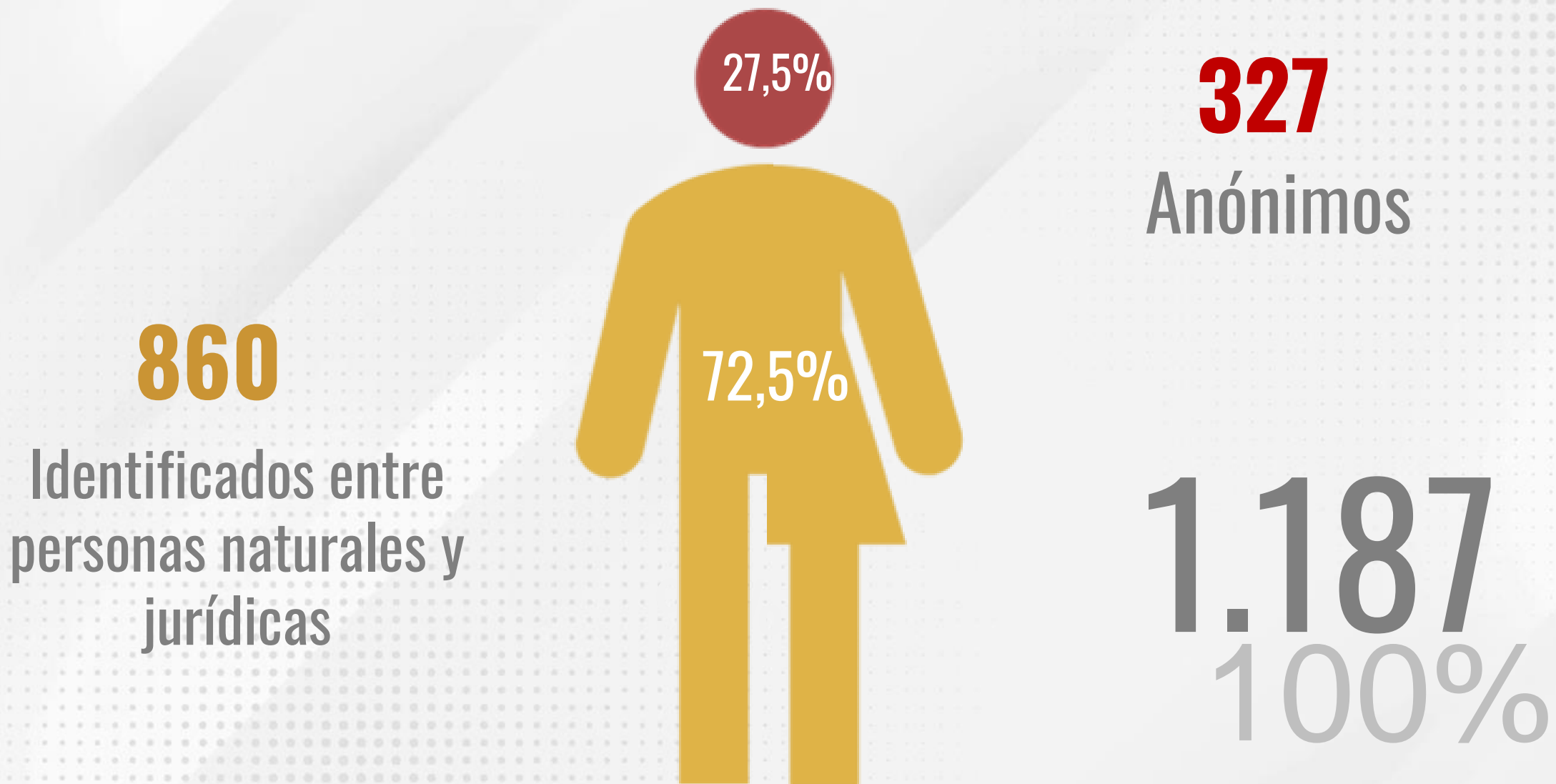
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Equipo de Atención y Relación con el Ciudadano-ARC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin de mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente 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**, con mayor número de solicitudes trasladadas con un **23,2%** del total de traslados realizados, siendo la temática mas solicitada relacionada con 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 **327 (27,5%)** 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.

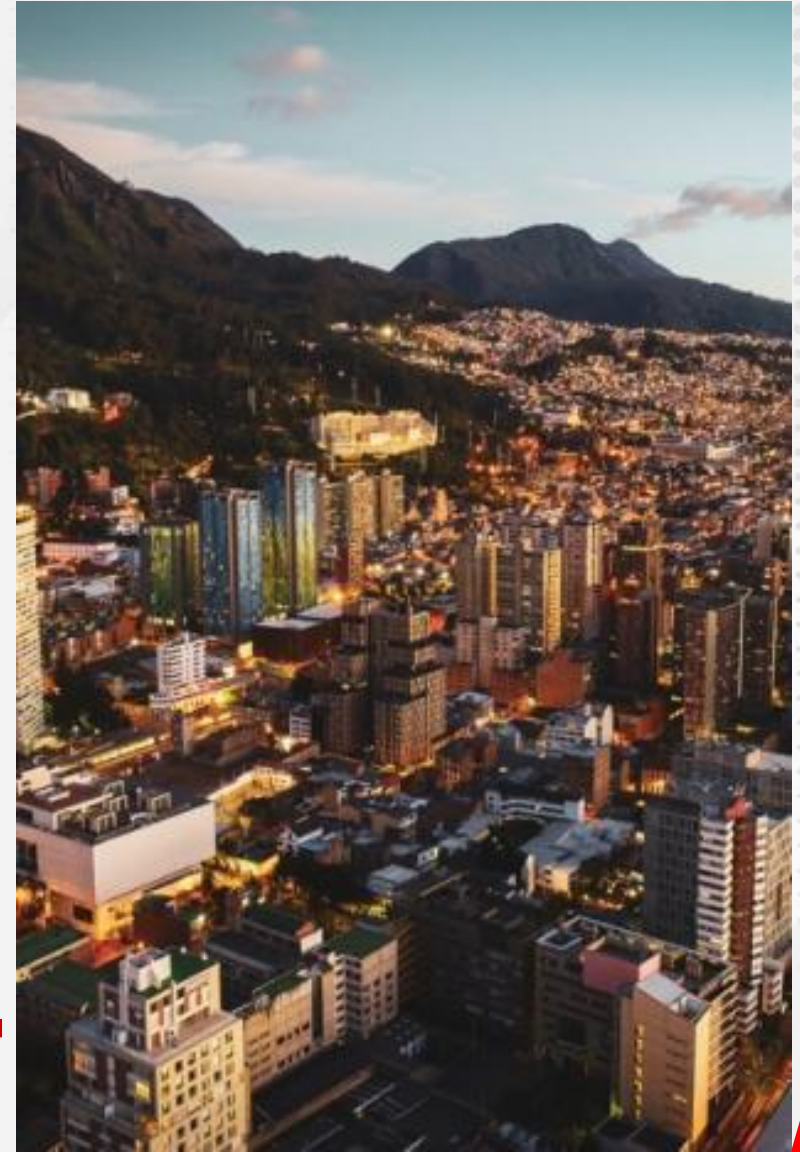
➔ Dentro de las solicitudes con peticionarios identificados encontramos dos modalidades, distribuidos de la siguiente manera:

- **Personas Naturales:** 802 ciudadanos identificados, representados en un **67,6%** del total de las peticiones.

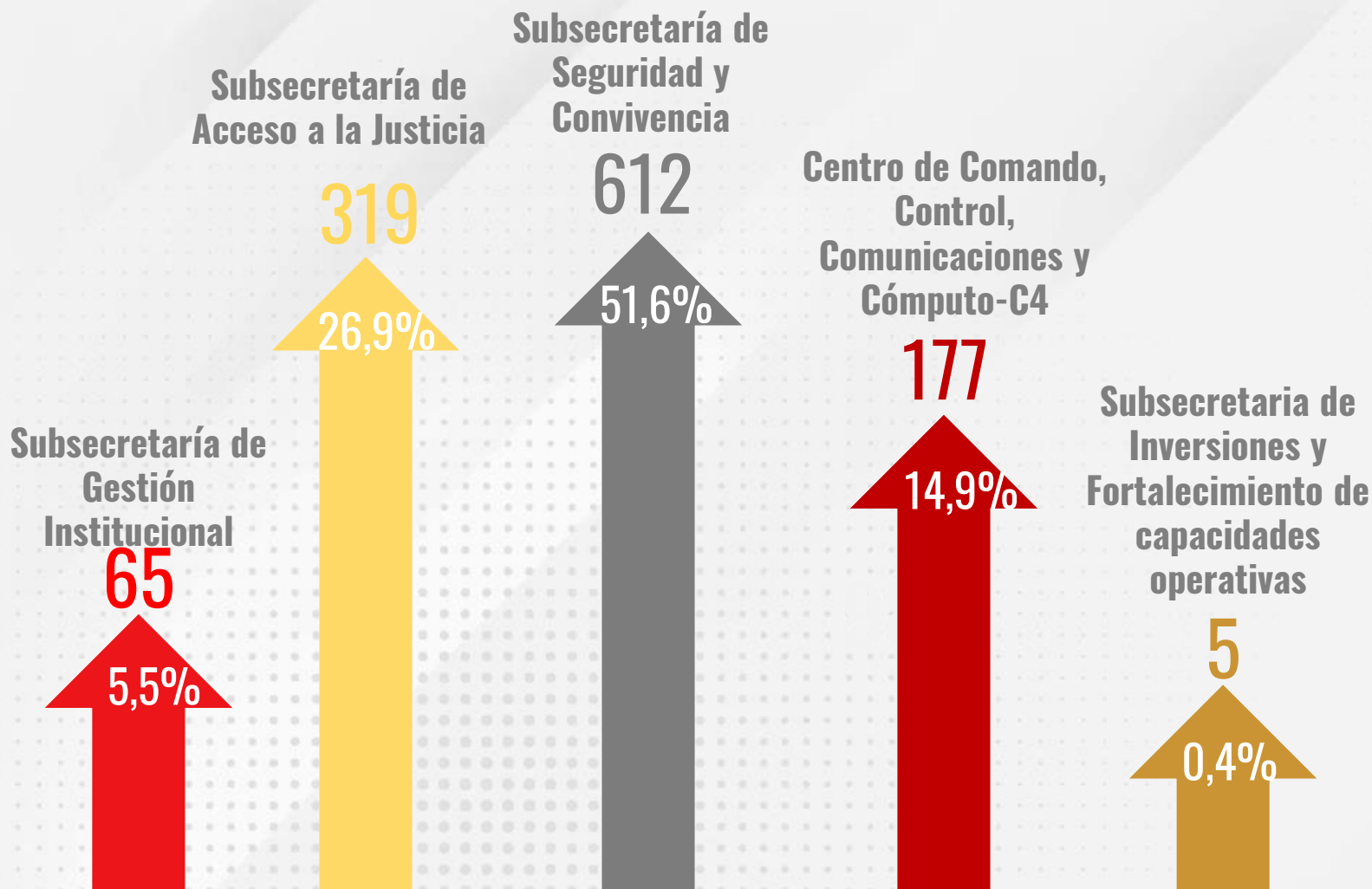
- **Personas Jurídicas:** 58 organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **4,9%** de las solicitudes para este mes.

**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 **99,3%** del total de las peticiones (**1.187**) que ingresaron a la SDSCJ en el mes de octubre.

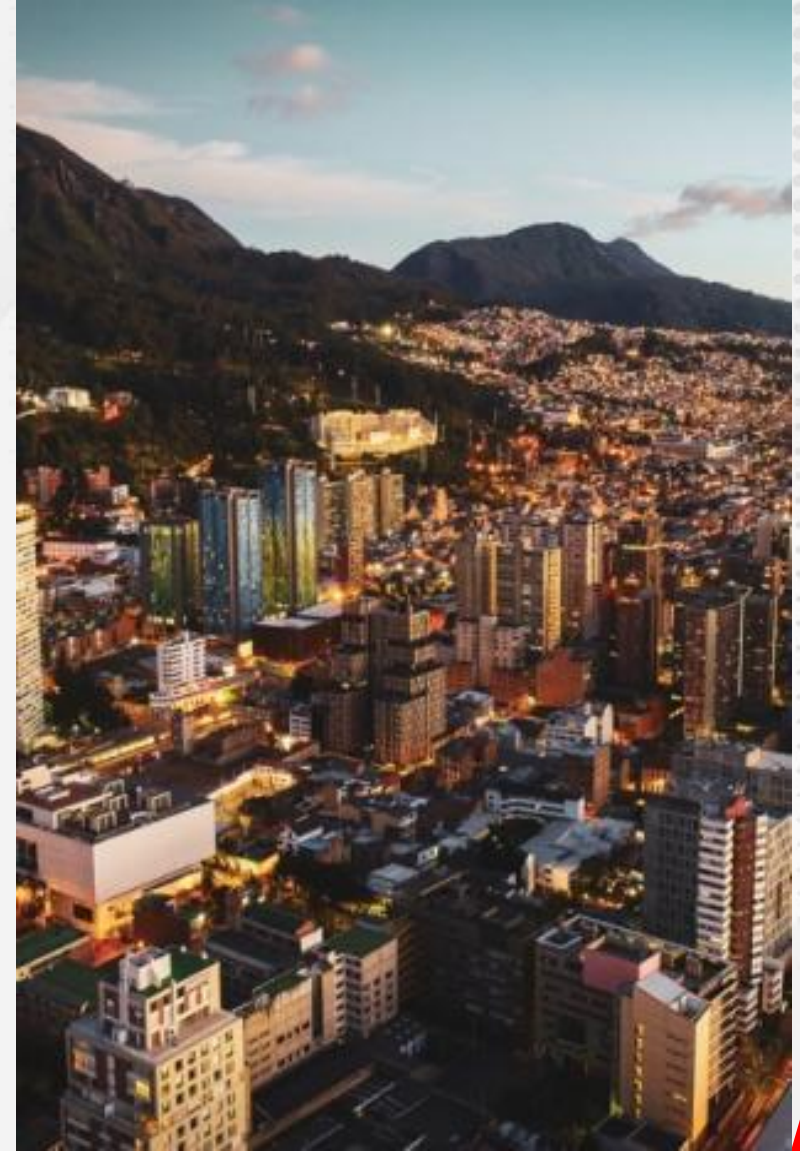
1.187  
100%

# Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSD

- ➔ Para el presente periodo las dos dependencias de la SDSCJ que lideran el ejercicio de darle trámite a las PQRSD fueron **La Subsecretaría de Seguridad y Convivencia con 612 peticiones (51,6%)** y **La Subsecretaría de Acceso a la Justicia con 319 peticiones (26,9%)**, 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 177 peticiones (14,9%)**, 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



**1.984**  
100%

Peticiones resueltas

**0**

Peticiones abiertas  
sin resolver a la fecha  
del informe

**1.187**  
100%

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de noviembre de 2024 a las 3:57 p.m

# Peticiones ciudadanas respondidas fuera de términos



El **0,8%** de las PQRSDf ingresadas en el mes de octubre correspondiente **10** **peticiones** se respondieron fuera de los términos de ley, para este mes no se presentaron peticiones abiertas sin resolver extemporáneas.

1.187  
100%

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de noviembre de 2024 a las 3:57 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
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	42	0	0	0	4
DIRECCION CARCEL DISTRIITAL	222	0	0	0	6
DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA	90	0	0	0	6
DIRECCION GESTION HUMANA	15	0	0	0	7
DIRECCION FINANCIERA	2	1	0	0	7
OFICINA DE ANALISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	4	0	0	0	8
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	0	0	0	9
DIRECCION DE BIENES PARA LA SC Y AJ	5	0	0	0	9
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	18	1	0	0	10

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de noviembre de 2024 a las 3:57 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
DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL	4	0	0	0	10
SUBSECRETARIA DE ACCESO A LA JUSTICIA	6	1	0	0	10
OFICINA CENTRO DE COMANDO CONTROL COMUNICACIONES Y COMPUTO C4	175	2	0	0	10
DIRECCION DE SEGURIDAD	185	0	0	0	11
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0	0	0	12
DIRECCION DE PREVENCION Y CULTURA CIUDADANA	404	4	0	0	13
DESPACHO SECRETARIO SEGURIDAD	1	1	0	0	13
DIRECCION DE RECURSOS FISICOS	1	0	0	0	13
<b>TOTAL RESPUESTAS PQRS OCTUBRE 2024</b>	<b>1177</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de noviembre de 2024 a las 3:57 p.m.

# Tiempos de respuesta de las PQRSDf

- ➔ Al analizar los tiempos de respuesta de las PQRSDf obtenidos en el presente periodo, de las **1.187** peticiones evaluadas, **10** fueron respondidas fuera de los tiempos establecidos, siendo **La Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana** la dependencia con mayor participación en este criterio con **4** peticiones resueltas de manera extemporánea, es importante mencionar que para este mes **no se presentaron peticiones abiertas sin responder extemporáneas**, siendo el primer mes del año con el menor número de peticiones extemporáneas presentadas.
- ➔ La SDSCJ en cabeza del **Defensor del Ciudadano** siendo consciente de la importancia de responder las PQRSDf ciudadanas en los tiempos de ley establecidos, realiza de manera constante las siguientes acciones de mejora con el apoyo del **Equipo de Atención y Relación con el Ciudadano (ARC)**:
  - ✓ **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 Relación con el 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 ARC 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:
  - Divulgación del ranking de oportunidad a través de mailing y banner en la intranet de la entidad.
  - Socialización de la circular 0013 del 2024 para la implementación del sistema Bogotá Te Escucha, comenzando con la Subsecretaría de Acceso a la Justicia y la Dirección de Acceso a la Justicia, en consecuencia de esta acción se busca evitar retrasos en los cierres de las peticiones y mejorar la información de la secretaria que se socializa en el distrito, así mismo, garantizar una información estadística confiable sobre la gestión de peticiones que se realiza en la entidad.
  - 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 octubre el indicador de oportunidad, (que mide precisamente los tiempos de respuesta) fue del **96%**, por lo que desde el **Equipo ARC** continuará realizando las **acciones pertinentes** para que el **indicador incremente paulatinamente** a un **100%**.

# GRACIAS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

