

Informe de Gestión PQRSDF

Junio
2024



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Presentación

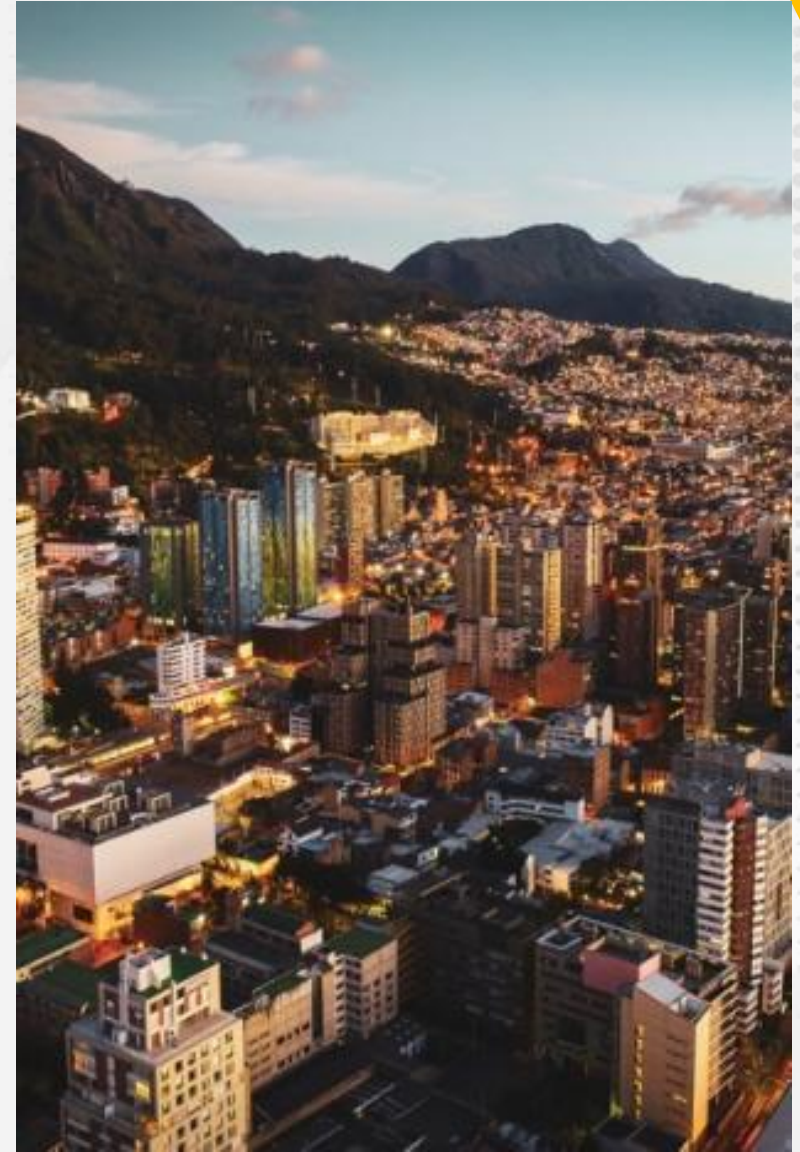
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

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

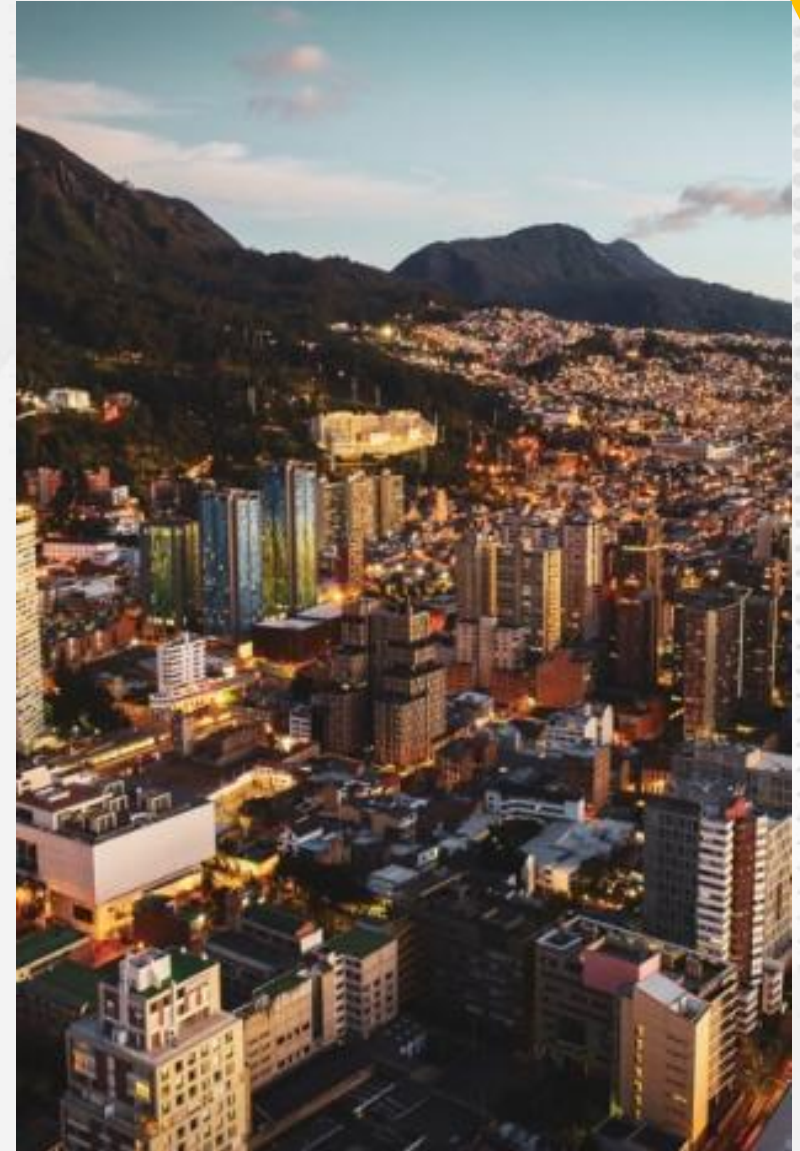


Total de peticiones ciudadanas recibidas

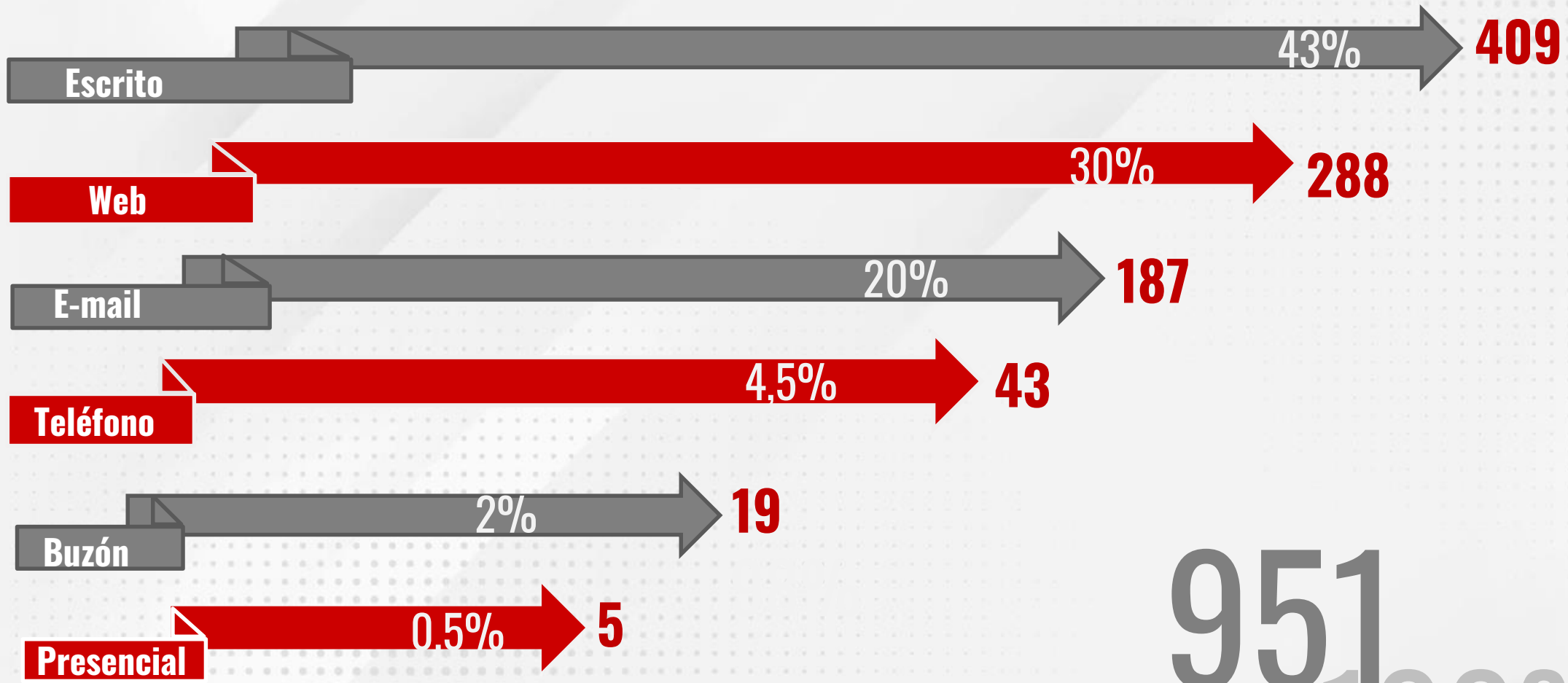
- ➔ Para la elaboración del presente informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el mes de junio del 2024, a través del Sistema de Gestión Documental SIGA, así mismo, en el Sistema Bogotá Te Escucha -BTE (antiguo SDQS), en total **951** peticiones. Estas incluyen 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 **36** 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 **714** 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



951
100%

Redes Sociales

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).

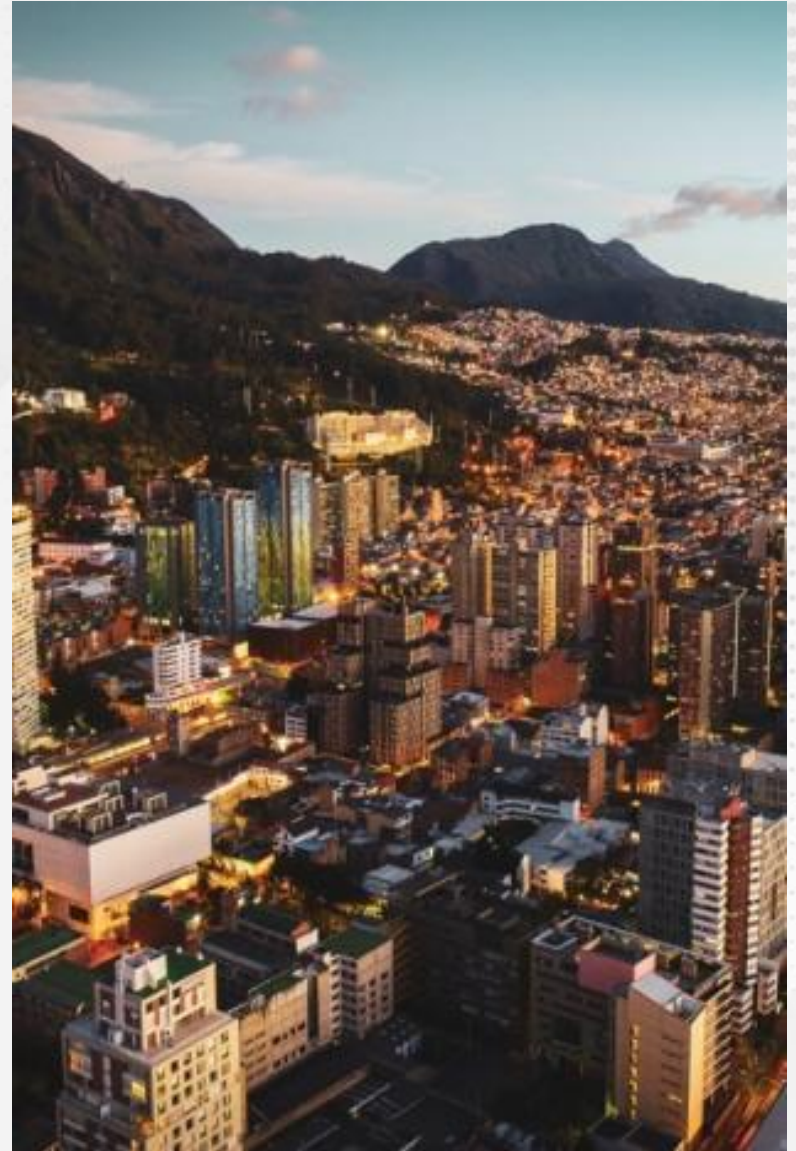
El tipo de canal más utilizado por la ciudadanía en el mes mayo es el **no presencial**, con un **54,5%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **45,5%** del canal **presencial**.

- ➔ 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

73,2% 696

Derecho de petición de interés general

20,3% 193

Reclamo

1,9% 18

Solicitud de acceso a la información

1,5% 14

Felicitaciones

0,9% 8

951
100%

Peticiones por tipología

Solicitud de Copia

0,7%

7

Queja

0,6%

6

Sugerencia

0,4%

4

Consulta

0,3%

3

Denuncia actos de corrupción

0,2%

2

951
100%

Peticiones por tipología

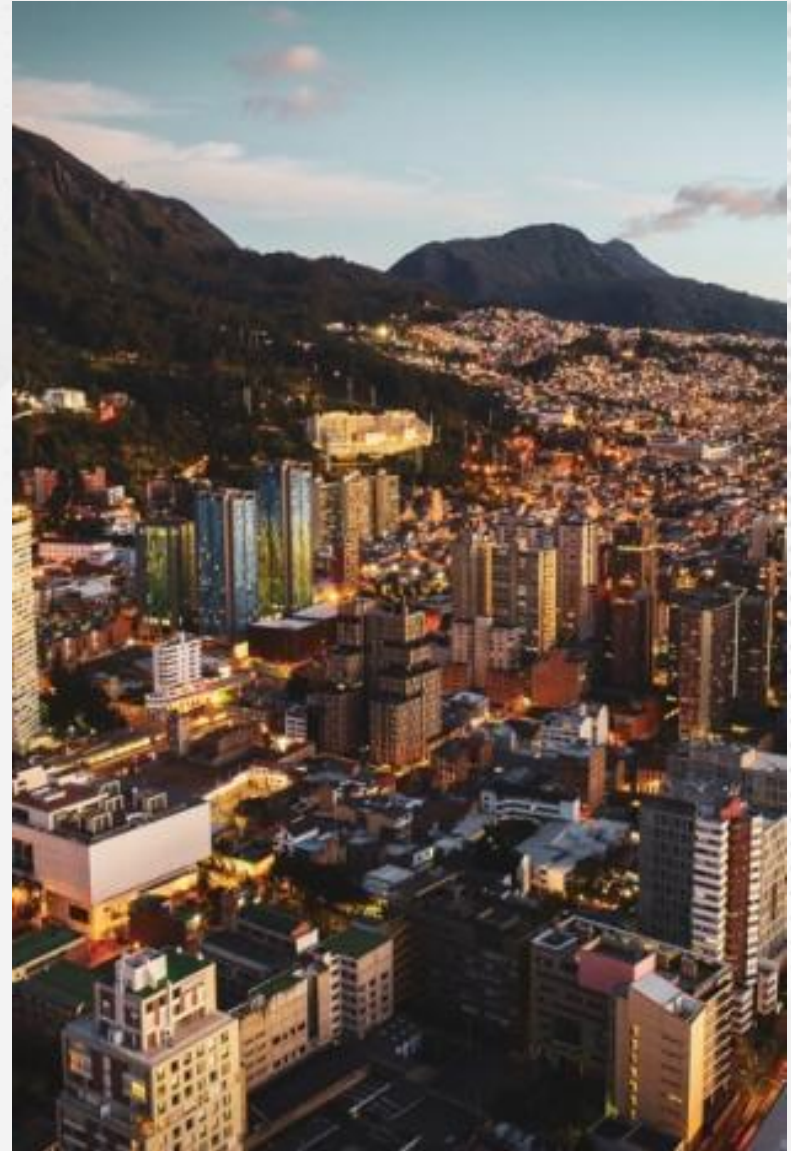
➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **93,5%** del total de peticiones recibidas en el mes de junio por la SDSCJ.

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.

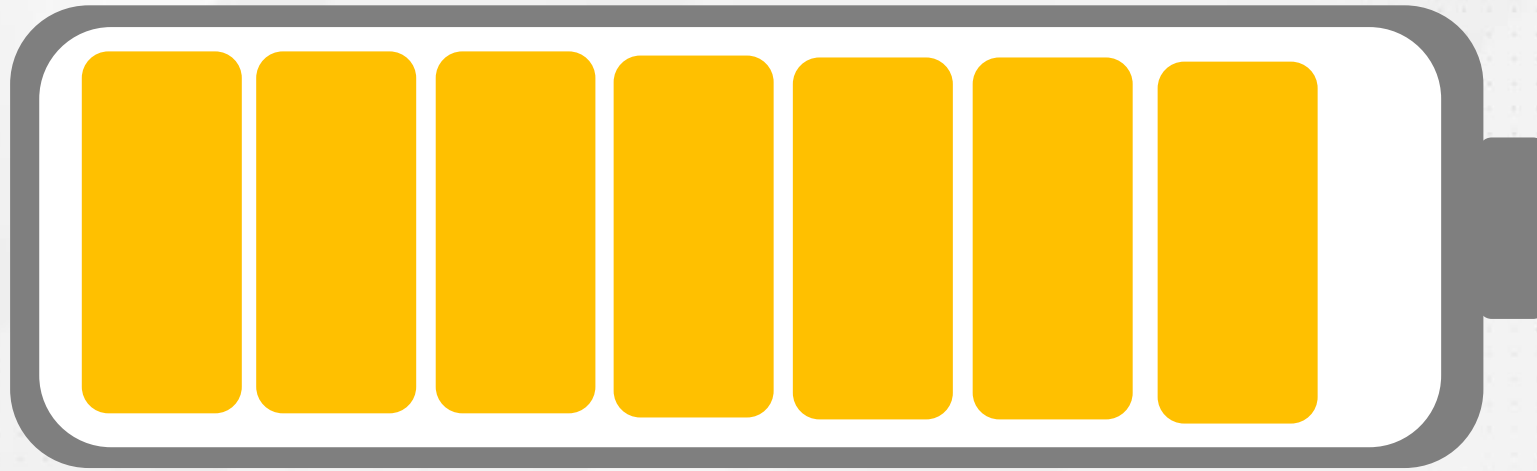
➔ El **6,5%** restante equivale principalmente a reclamo, solicitud de acceso a la información, felicitación, solicitud de copia, queja, sugerencia, consulta y denuncia actos de corrupción entre otras.

04

TRASLADOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ



Traslados efectuados por la SDSCJ



Para el mes de junio, 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**).

714
100%

Traslados efectuados por la SDSCJ

- ➔ Por parte del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano -ASC, se realizaron **714 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

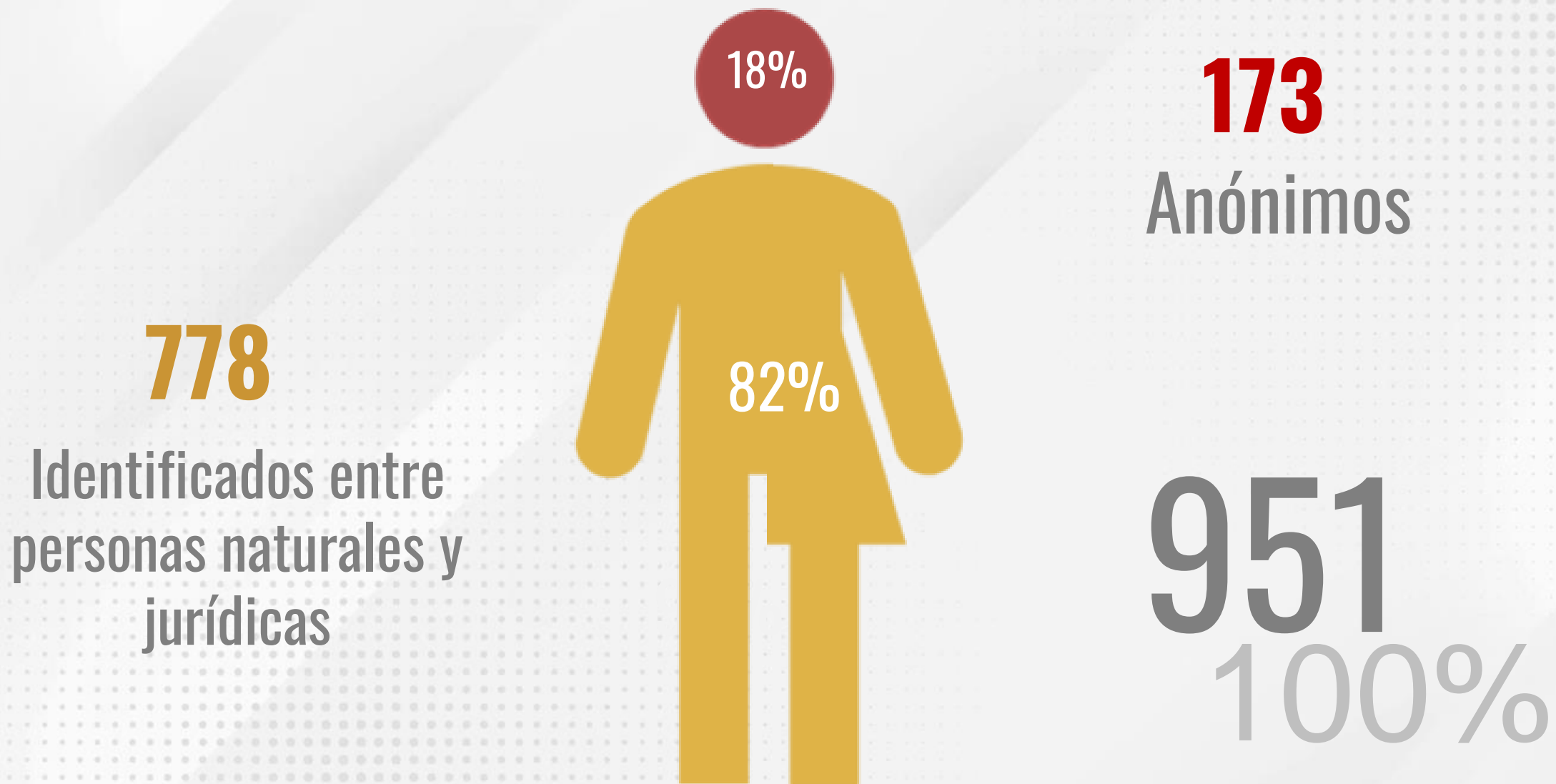
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin de mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente 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 **35,2%** 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

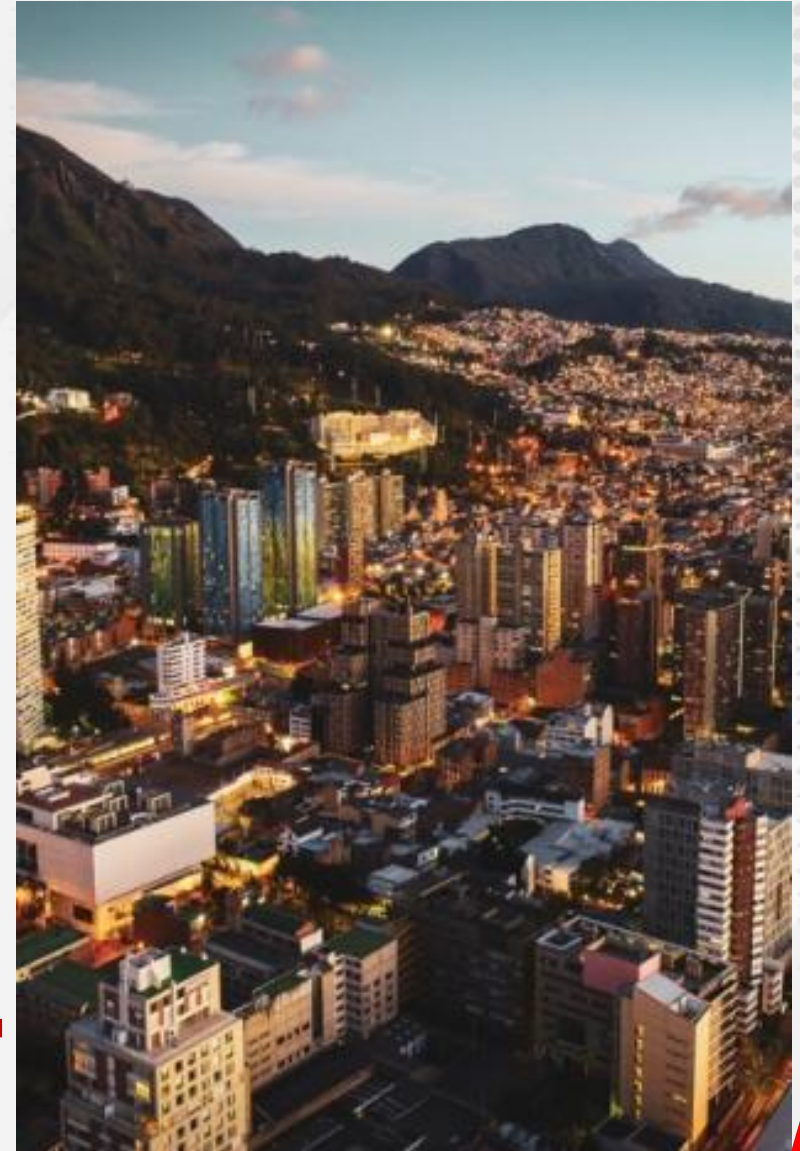


Peticionarios identificados y anónimos

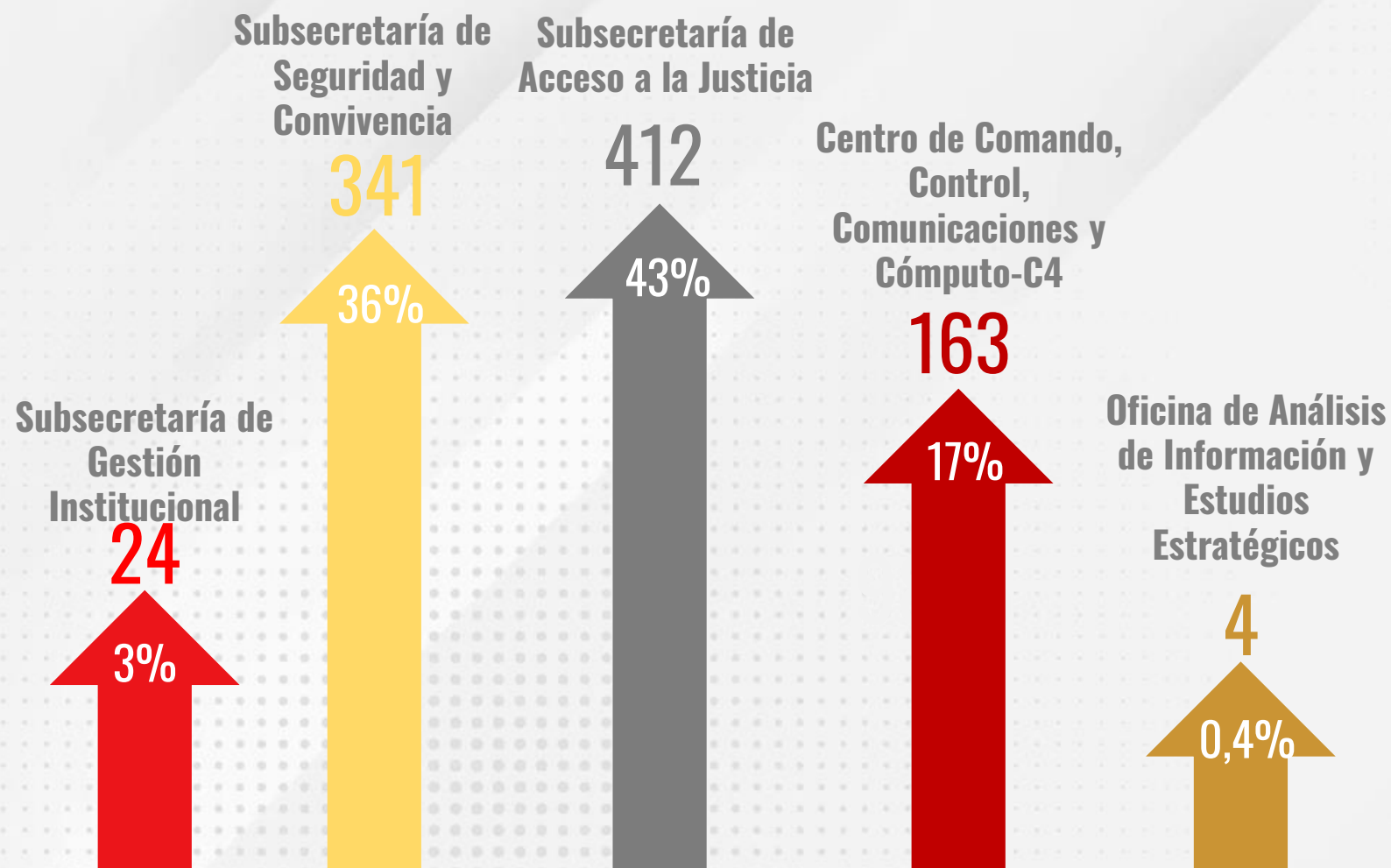
- ➔ Si bien, las respuestas de las peticiones deben ser resueltas a un ciudadano en particular, existen algunas peticiones que por diferentes razones, prefieren hacerlo de manera anónima. Para el presente mes se recibieron **173 (18%) peticiones anónimas**, y cuando no es posible su notificación por 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:** **722** ciudadanos identificados, representados en un **76%** del total de las peticiones.
 - **Personas Jurídicas:** **56** organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **6%** 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 **99,4%** del total de las peticiones (**951**) que ingresaron a la SDSCJ en el mes de junio.

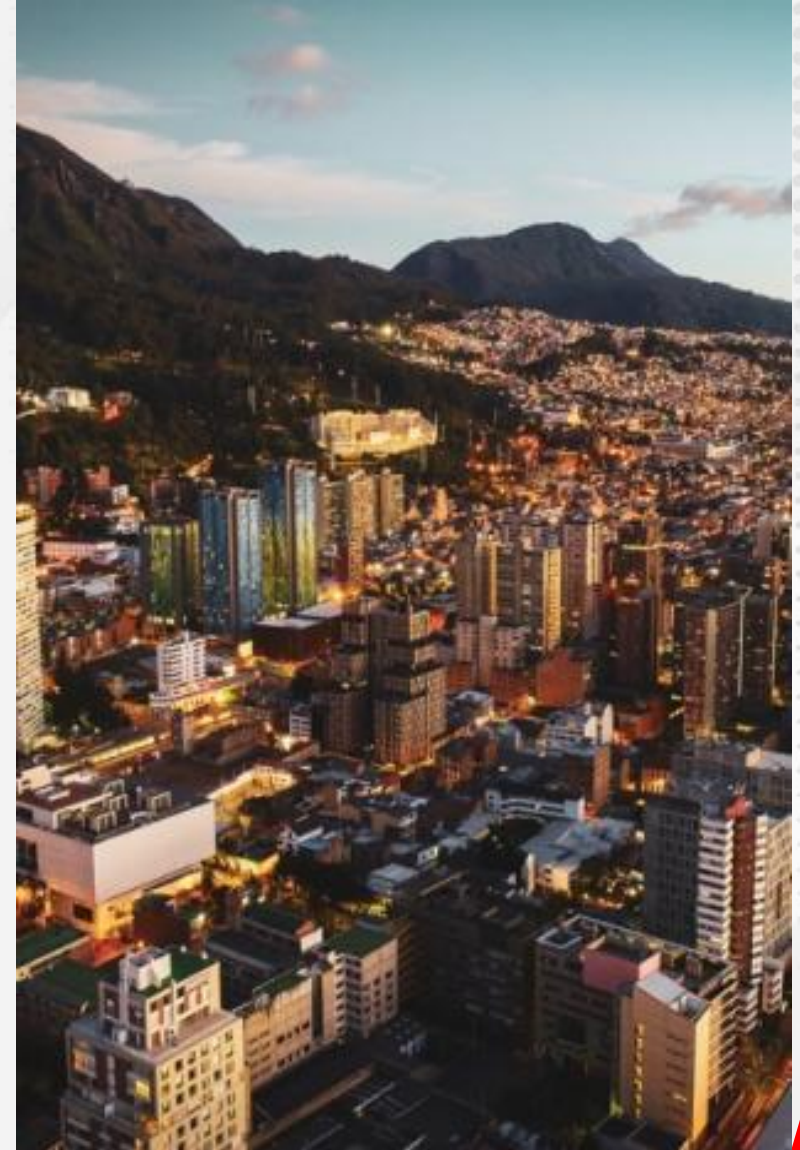
951
100%

Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF

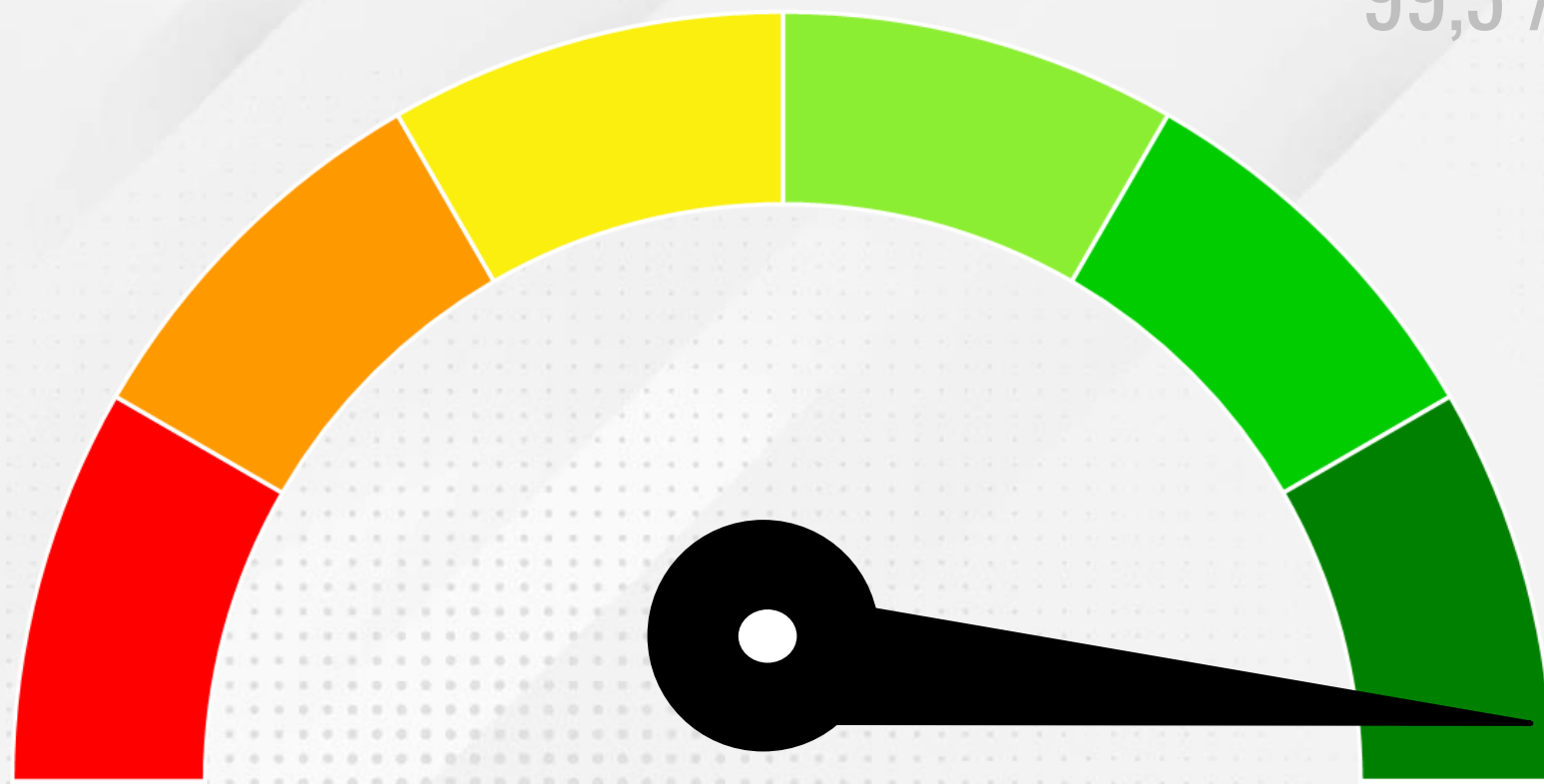
- ➔ Para el presente periodo las dos dependencias de la **SDSCJ** que lideran el ejercicio de darle trámite a las PQRSDF fueron la **Subsecretaría de Acceso a la Justicia con 412 peticiones (43%)** y la **Subsecretaría de Seguridad y Convivencia con 341 peticiones (36%)**, por ser temas relacionados 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 163 peticiones (17%)**, 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



946

99,5%

Peticiones resueltas

5

0,5%

Peticiones abiertas sin resolver a la fecha del informe

951

100%

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 29 de julio de 2024 a las 4:15 p.m

Peticiones ciudadanas respondidas fuera de términos



El **4,3%** de las PQRSDF ingresadas en el mes de junio son extemporáneas, de las cuales **36 (3,8%)** se respondieron fuera de los términos de ley y **5 (0,5%)** peticiones se encuentran sin respuesta con términos vencidos.

951
100%

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 29 de julio de 2024 a las 4:15 p.m

* En el momento de construcción del informe, cinco (5) 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
DESPACHO SECRETATARIO DE SEGURIDAD	1	0	0	0	1
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	13	0	0	0	3
CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	97	1	0	0	5
DIRECCION DE BIENES PARA LA SEGURIDAD CONVIVENCIA Y ACCESO A LA JUSTICIA	2	0	0	0	6
DIRECCION DE RECURSOS FISICOS	1	0	0	0	6
DIRECCION CARCEL DISTRITAL	173	2	0	0	7
DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA	128	0	0	0	7
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	20	3	0	0	8
DIRECCION GESTION HUMANA	3	0	0	0	9

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 29 de julio de 2024 a las 4:15 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 ACCESO A LA JUSTICIA	5	2	0	0	10
OFICINA CENTRO DE COMANDO CONTROL COMUNICACIONES Y COMPUTO C4	153	6	0	4	11
DIRECCION CENTRO ESPECIAL DE RECLUSIÓN	3	1	0	0	11
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3	1	0	0	12
DIRECCION DE PREVENCIÓN Y CULTURA CIUDADANA	148	12	0	1	12
OFICINA DE ANALISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	2	2	0	0	13
DIRECCION DE SEGURIDAD	153	4	0	0	13
DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL	5	1	0	0	13
DIRECCION DE OPERACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO	0	1	0	0	16
TOTAL RESPUESTAS PQRS JUNIO 2024	910	36	0	5	9

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 29 de julio de 2024 a las 4:15 p.m.

Tiempos de respuesta de las PQRSDF

➔ Al analizar los tiempos de respuesta de las PQRSDF obtenidos en el presente periodo, de las **951 peticiones** evaluadas, **36** fueron respondidas fuera de los tiempos establecidos, siendo **La Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana** la dependencia con mayor participación en este criterio con **12 peticiones** resueltas de manera extemporánea. Vale indicar, que a la fecha de la construcción de este informe aún faltaban por responder **5 peticiones** que han superado los términos legales para su respuesta; **4 peticiones** fueron asignadas a **La Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo** y **1 petición** asignada a **la Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana**.

➔ 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.
- ✓ Fortalecimiento del Sistema de gestión documental SIGA para la creación de una herramienta de control que permita facilitar el seguimiento del tiempo de gestión de las peticiones asignadas a las dependencias (**contador días de gestión y semáforo**), de esta forma generar las respectivas respuestas y cierres dentro de los términos de ley, brindando a la ciudadanía un servicio **eficiente, cálido, coherente y oportuno**.
- ➔ Finalmente, para el mes de junio el indicador de oportunidad, (que mide precisamente los tiempos de respuesta) fue del **95,3%**, guardando relación con el número de peticiones respondidas de manera extemporánea y las que a la fecha no presentan respuesta y se encuentran con los términos vencidos, 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.

