



# Informe de Gestión PQRSDF

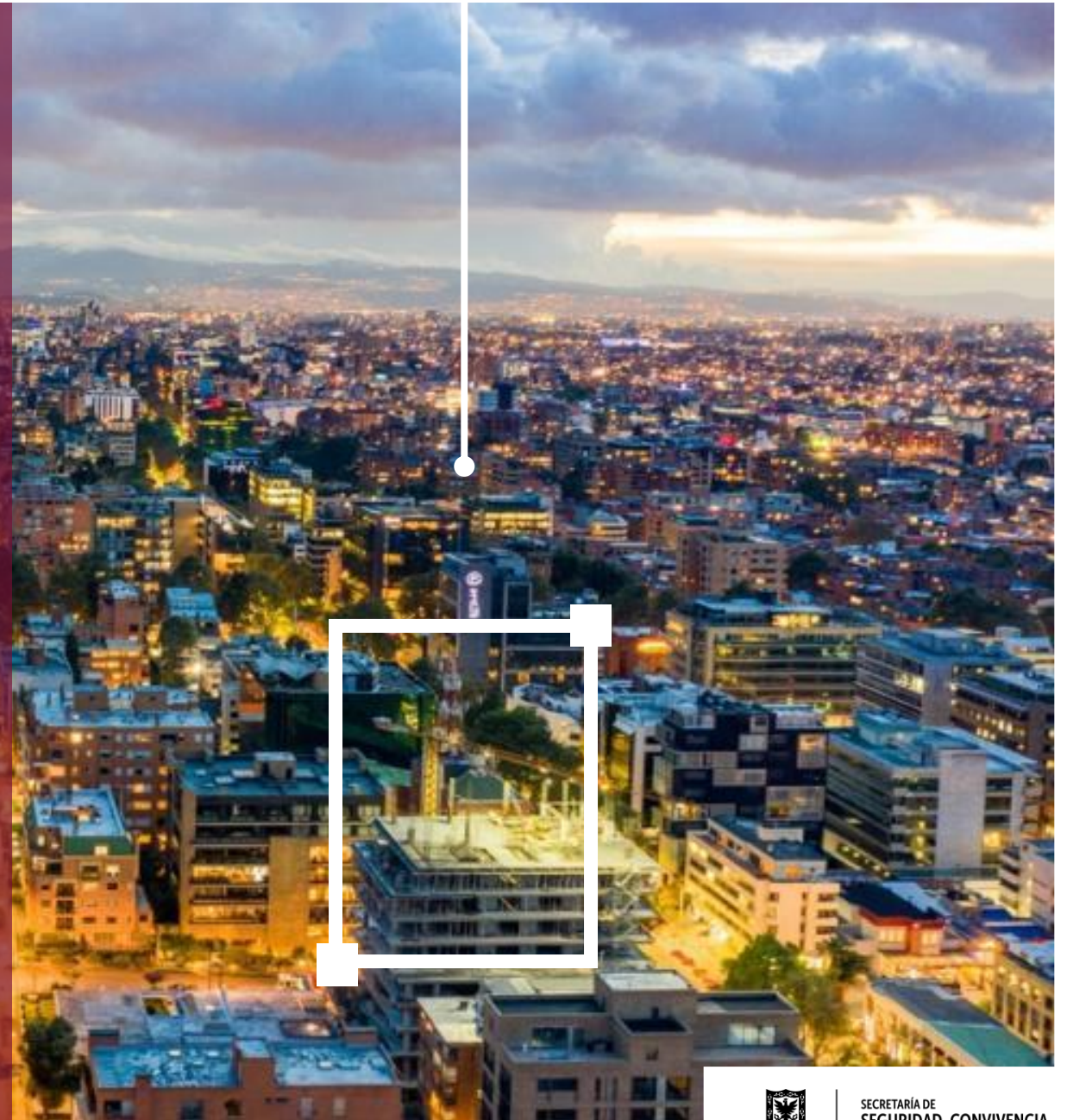
Marzo 2023



# Presentación

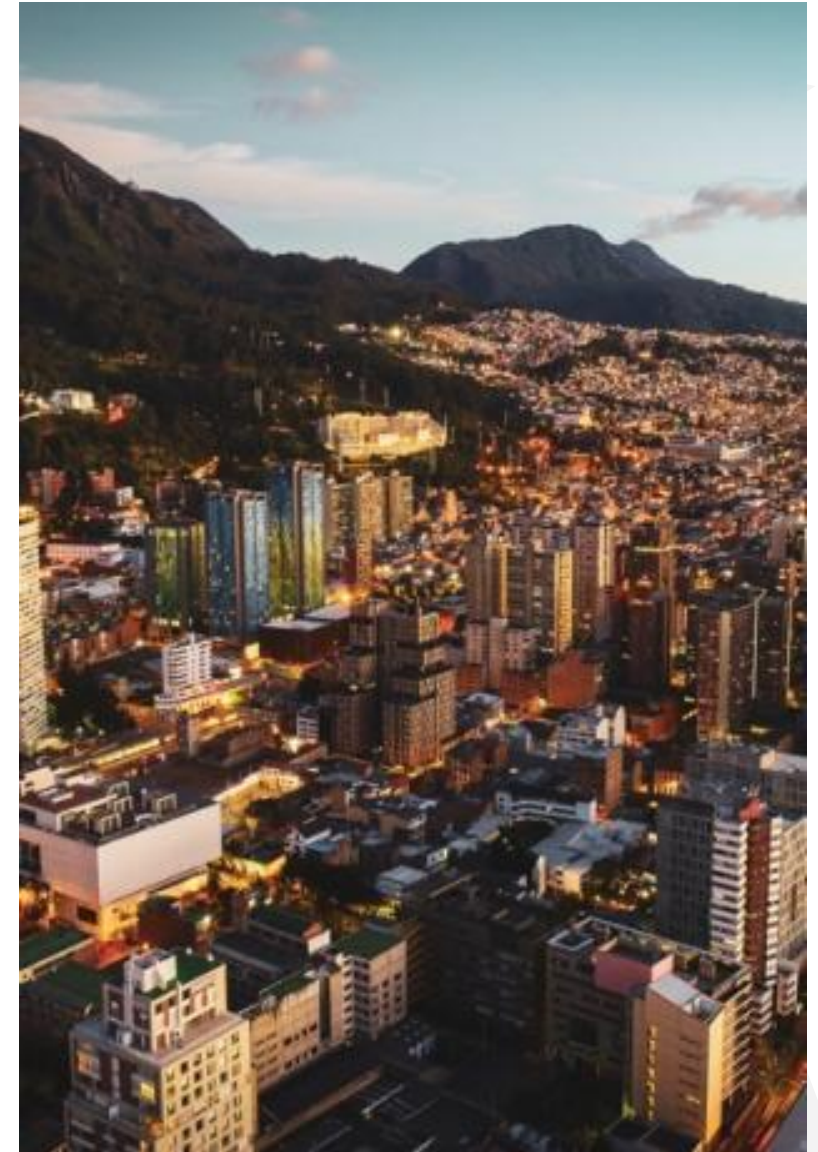
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

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.

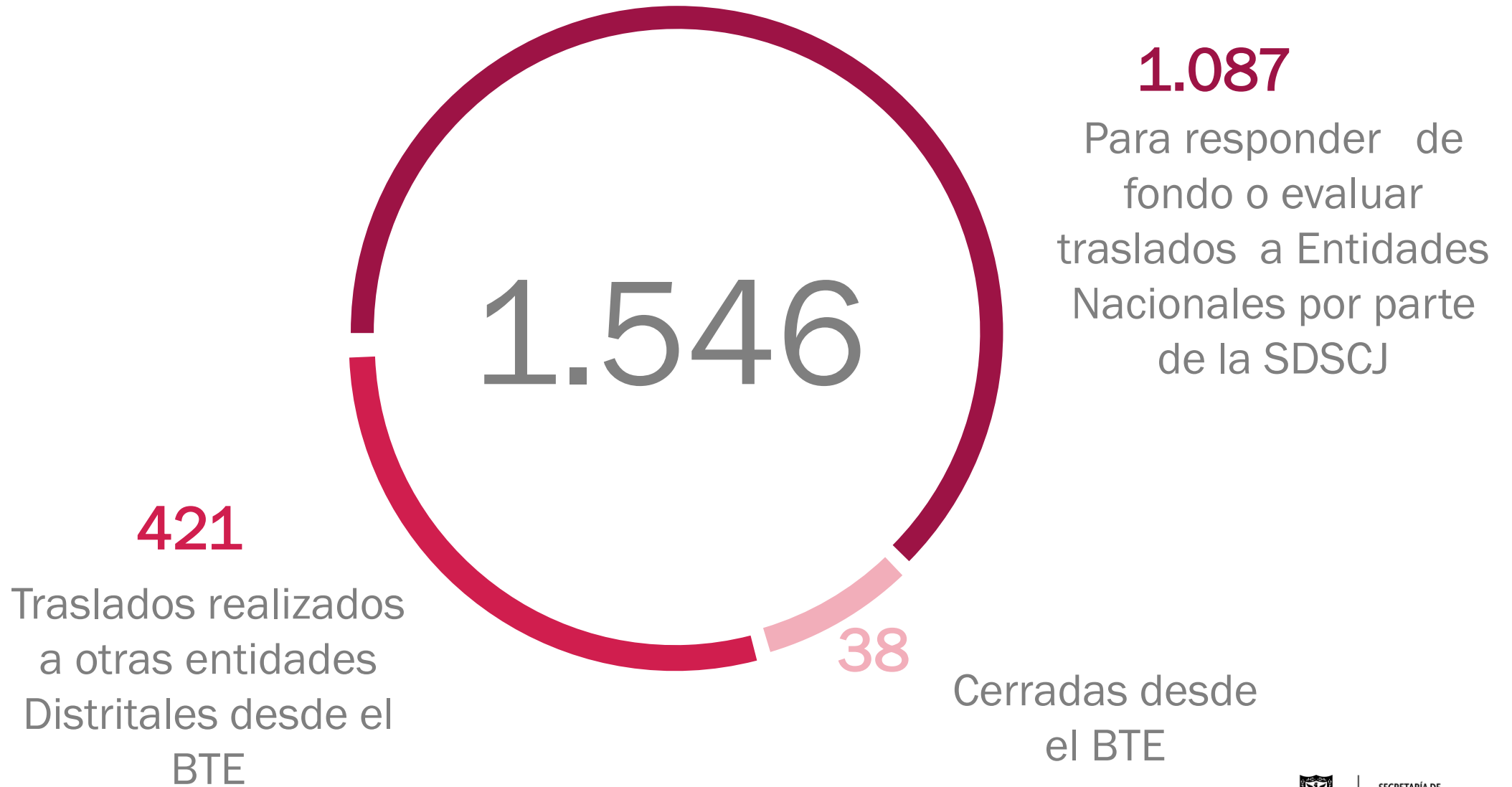


01

# TOTAL DE PETICIONES CIUDADANAS RECIBIDAS



# Total de peticiones ciudadanas recibidas



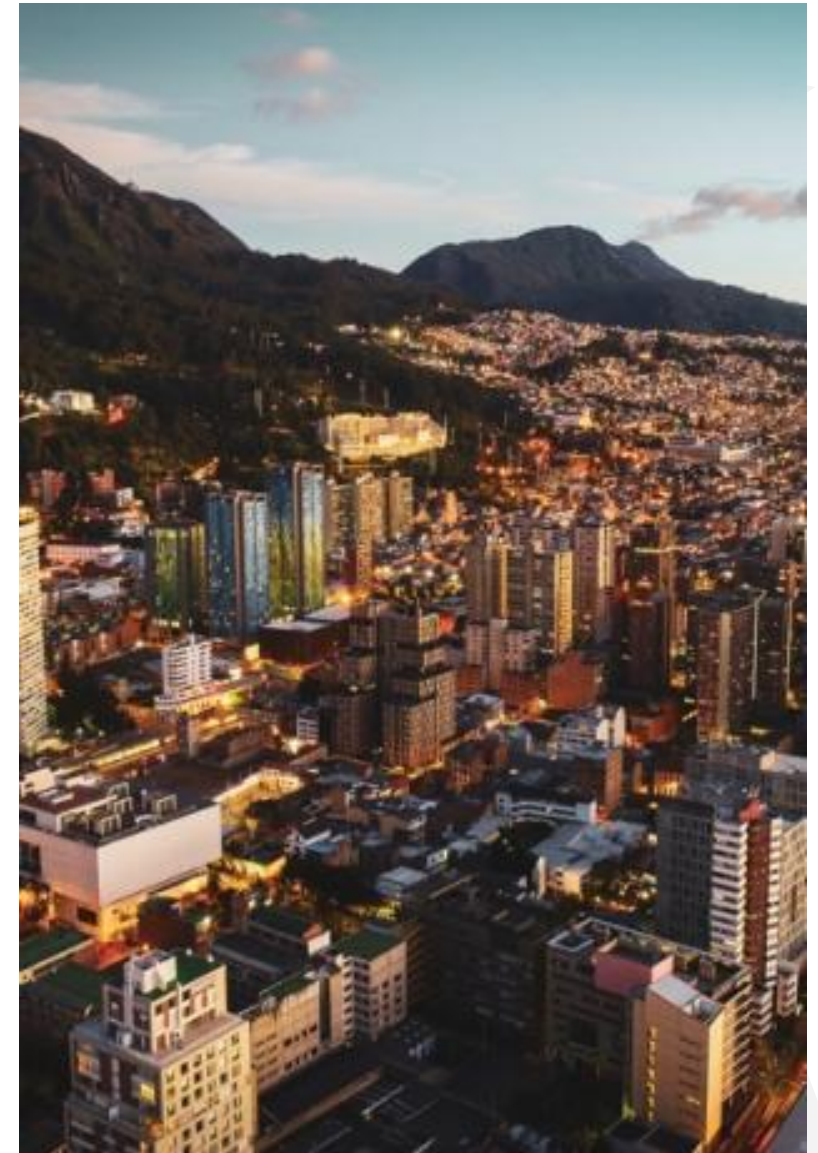
# Total de peticiones recibidas

➔ Para efectos de este informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO para el mes de marzo y a su vez en el Sistema Bogotá Te Escucha -BTE (antiguo SDQS), en total **1.087**. 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).

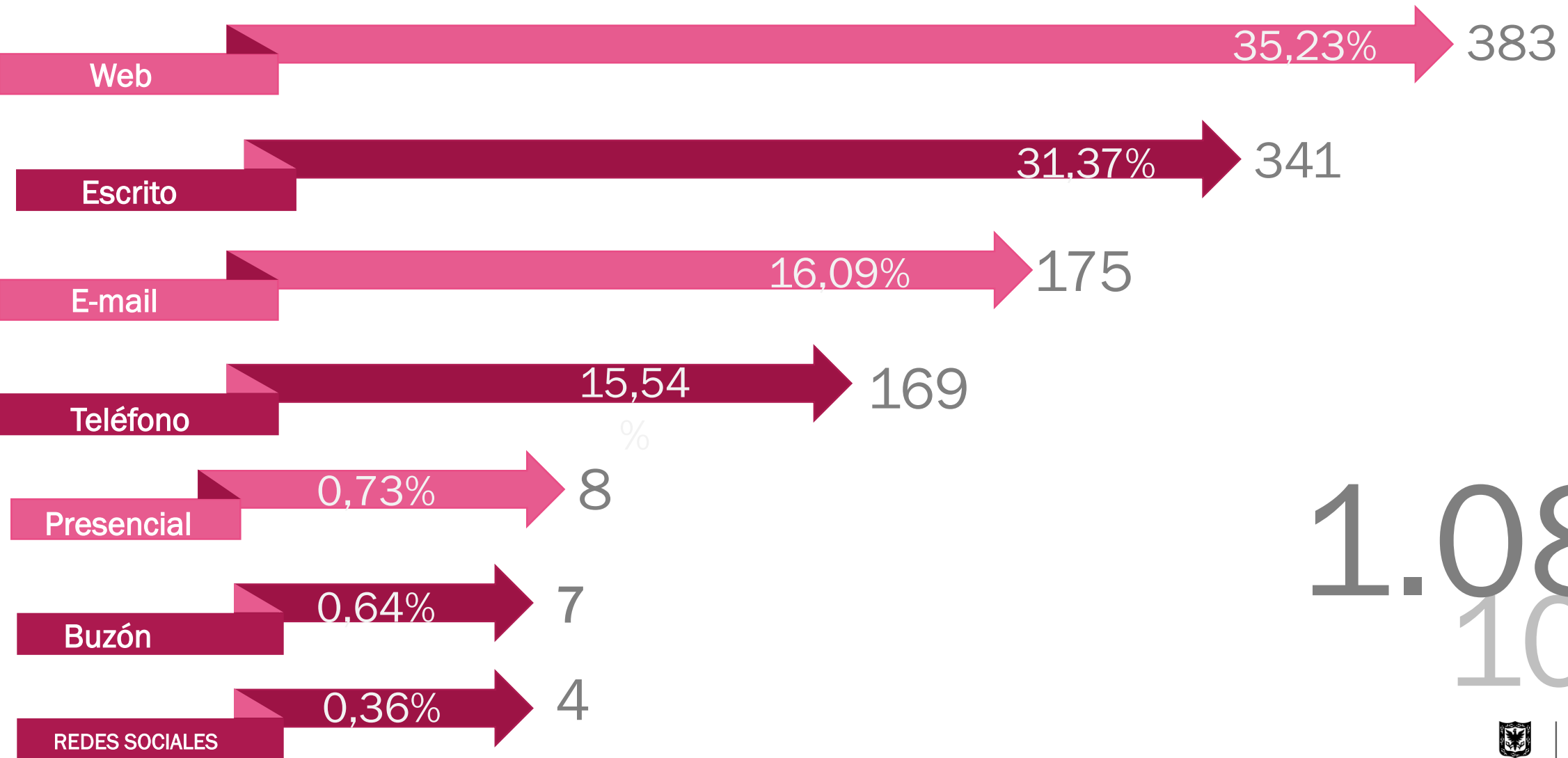
➔ No obstante, se identificaron **38** peticiones, las cuales fueron evaluadas para cierres por no competencia, sin recurso de reposición, desistimiento tácito o por vencimiento de términos; así mismo, se registran **421** traslados que se realizaron por parte de la SDSCJ a otras entidades distritales para su respectivo trámite desde el BTE.

02

# PETICIONES POR CANAL DE INGRESO



# Peticiones por canal de ingreso



1.087  
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).

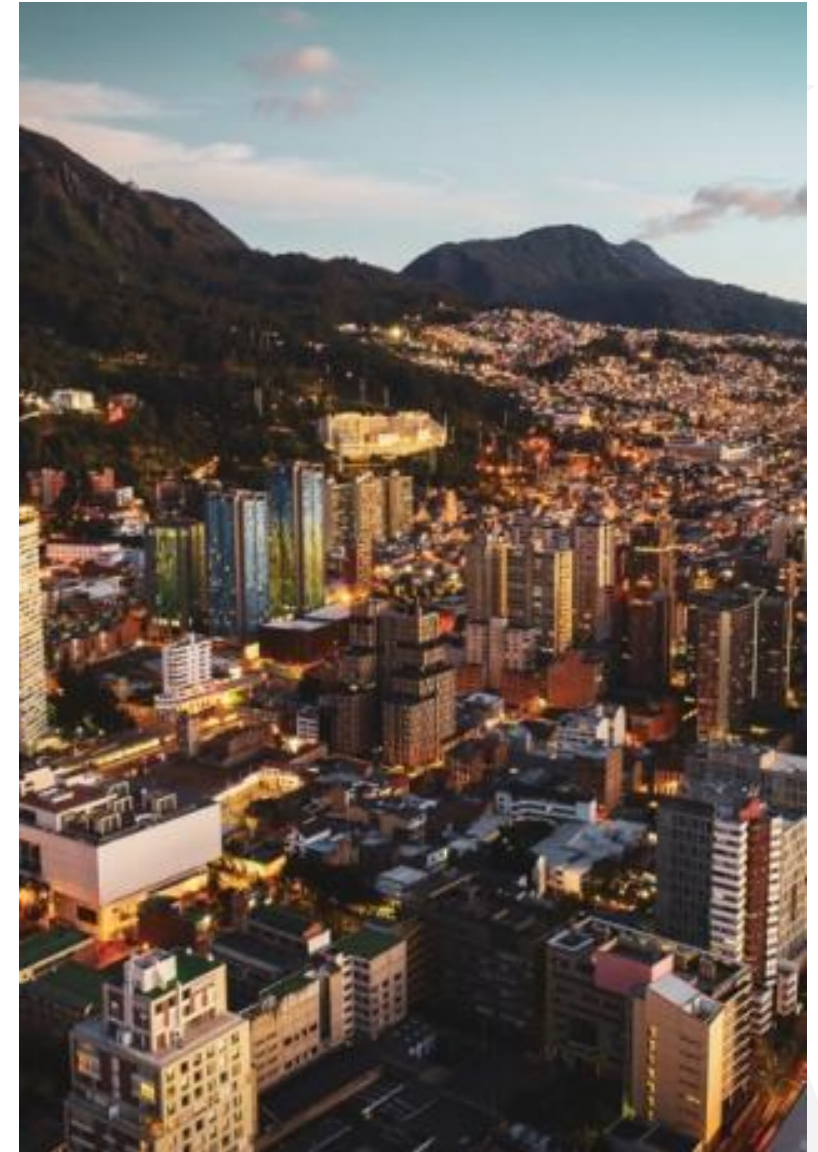
El tipo de canal más utilizado por la ciudadanía es el **no presencial**, con un **67,22%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **32,74** del canal presencial.

- ➔ Los **ciudadanos** **prefieren radicar** sus **PQRSDF** principalmente desde la casa o de un lugar con **acceso a una línea telefónica y/o conexión a internet**.

Esto podría deberse a que prefieren **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



Derecho de petición de interés general



Solicitud de acceso a la información



Felicitaciones



Solicitud de copia



1.087  
100%

# Peticiones por tipología

Sugerencia



Reclamo



Queja



Denuncia actos de corrupción



Consulta



1.087  
100%

# Peticiones por tipología

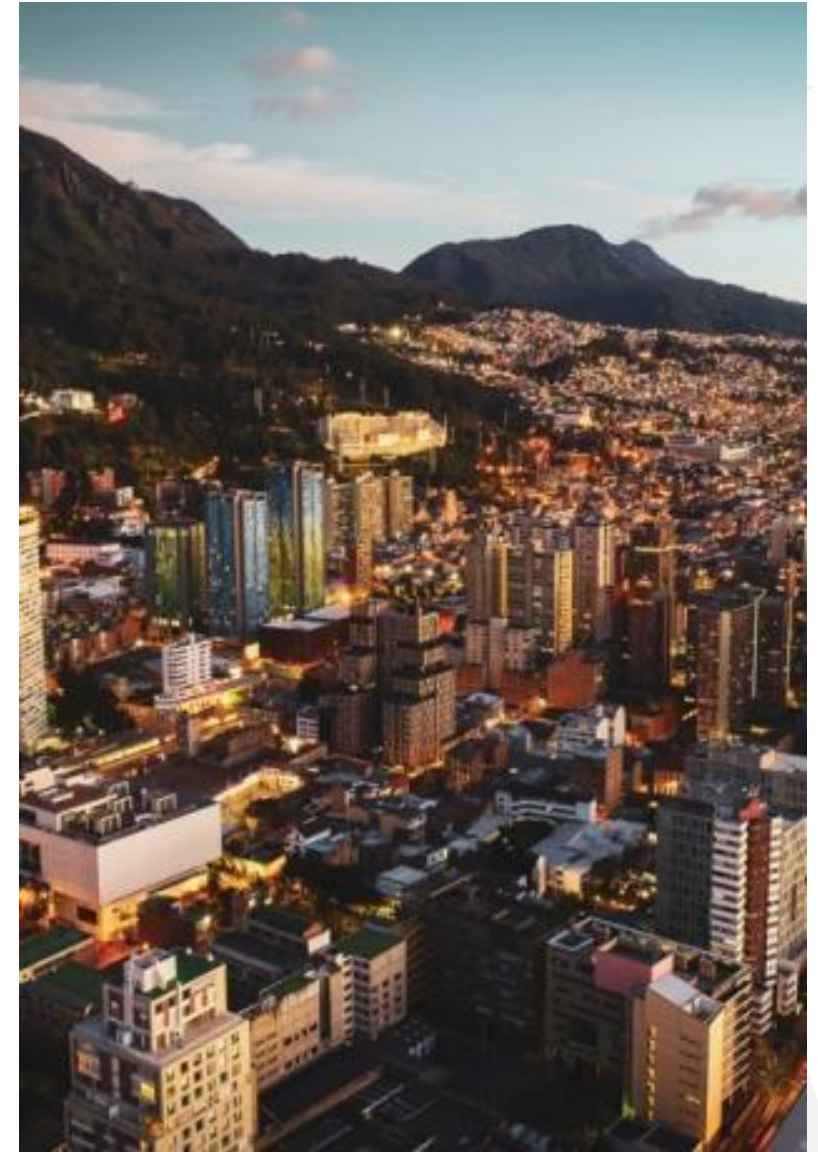
- ➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **94,6%** del total de peticiones recibidas en el mes por la SDSCJ.

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.

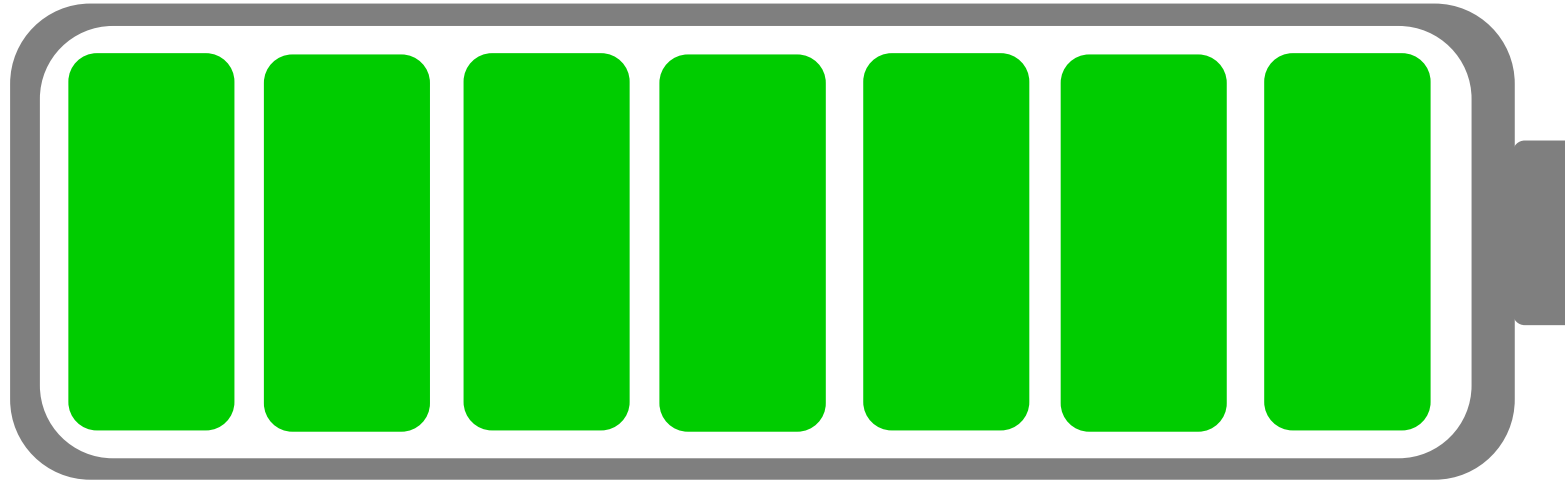
- ➔ El **5,4%** restante equivale principalmente a solicitudes de acceso a la información, felicitación, solicitud de copia, sugerencias, reclamo, queja, denuncia actos de corrupción y consulta entre otras.

04

# TRASLADOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ



# Traslados efectuados por la SDSCJ



Para el mes de marzo, todos los **traslados a Entidades Distritales** 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**).

421  
100%

# Traslados efectuados por la SDSCJ

- ➔ Por parte del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano -ASC, se realizaron **421 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.
- ➔ Se resalta que los traslados a las entidades de orden nacional se realizan por oficio desde el sistema de la entidad.

# Principales entidades a las que se les dio traslados por la SDSCJ

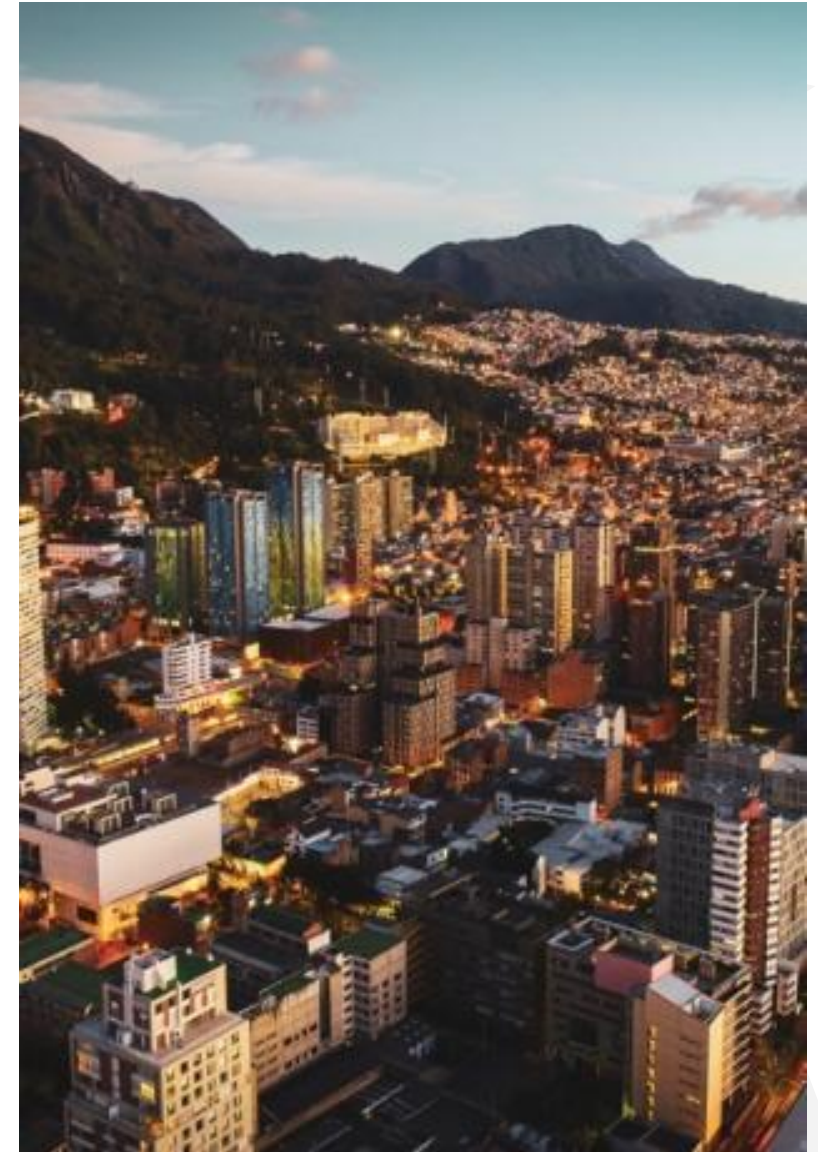


# Principales entidades a las que se les dio traslados por la SDSCJ

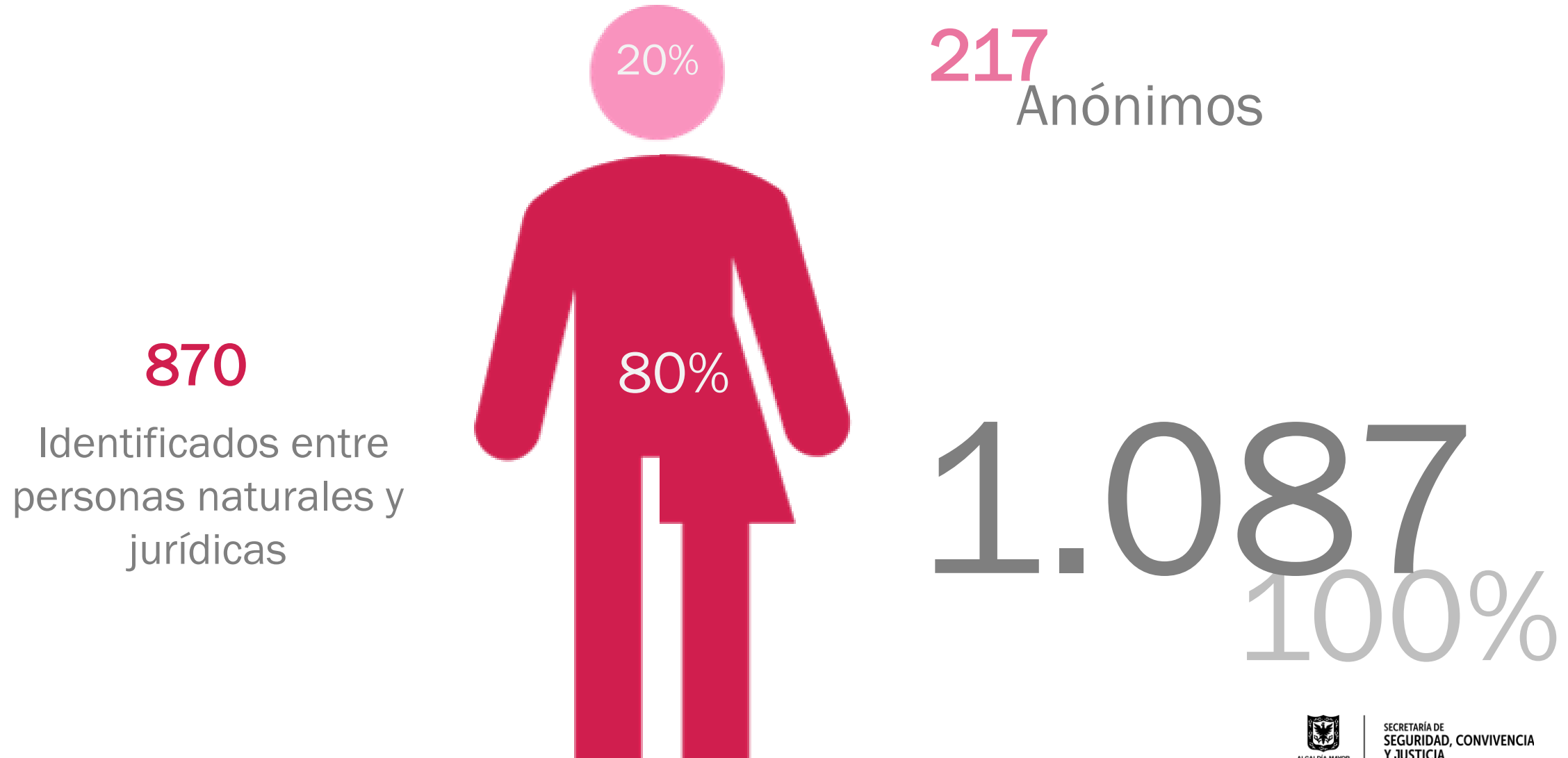
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin de mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente 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 **33,4%** 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 **217 (20%) peticiones anónimas** 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:** **782** ciudadanos identificados, representados en un **71,9%** del total de las peticiones.

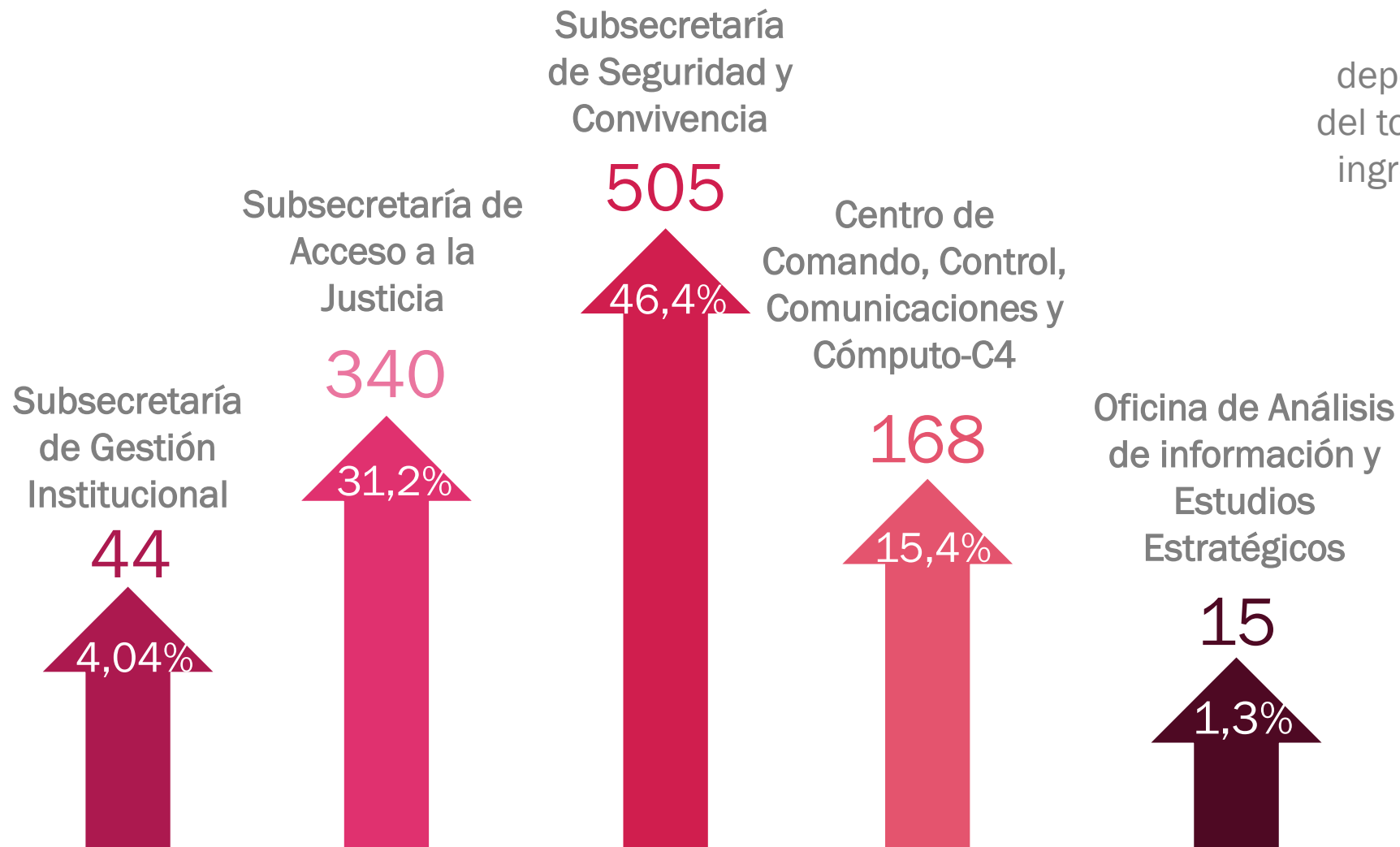
- **Personas Jurídicas:** **88** organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **8,1%** de las solicitudes para este mes.

# 05

## PRINCIPALES DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE DAR TRÁMITE A PQRSDF



# Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF



Principalmente estas cinco dependencias, responden el **98,6%** del total de las peticiones (**1,087**) que ingresaron a la SDSCJ en el mes de marzo.

1.087  
100%

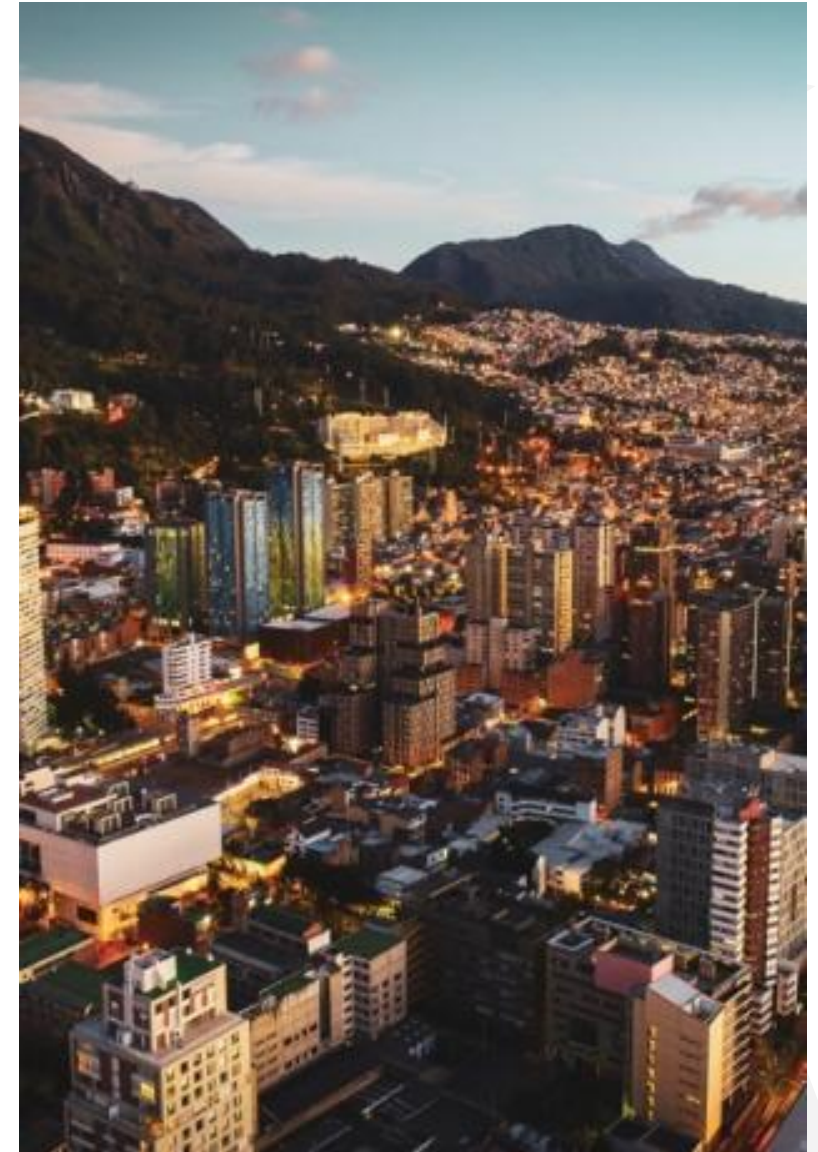


# Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF

- ➔ 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 505 peticiones (46,4%) y la Subsecretaría de Acceso a la Justicia con 340 peticiones (31,2%), 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 168 peticiones (15,4%), 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.

05

# ESTADO DE LAS PQRSDF

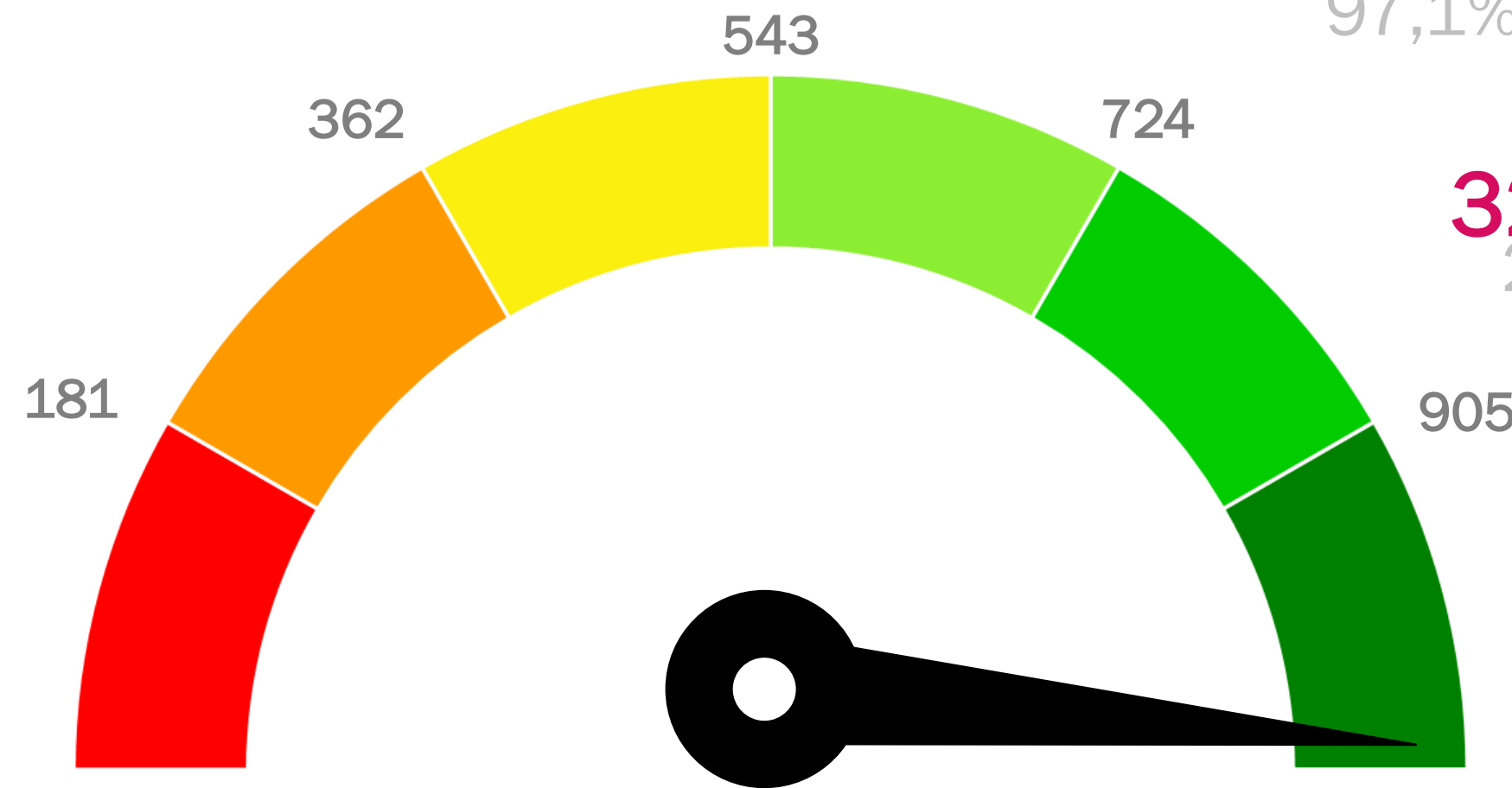


# Estado de las PQRSDF

**1.055** Peticiones resueltas  
97,1%

**32** Peticiones abiertas  
sin resolver a la  
fecha del informe  
2,9%

**1.087**  
100%



Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de abril de 2023 a las 8:25 am



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

# Peticiones ciudadanas respondidas fuera de los tiempos



El **6,8%** (75) de las PQRSDF ingresadas en el mes de marzo, se respondieron de manera extemporánea y adicionalmente **(29) (2,06%)** peticiones se encuentran sin respuesta y con los términos de respuesta vencidos.

1.087  
100%

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de abril de 2023 a las 8:25 am

\* En el momento de construcción del informe, veintinueve (29) peticiones adicionales a las mencionada , se encuentra sin respuesta y con los términos de respuesta vencidos, por lo que se toma como extemporánea.

# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

DEPENDENCIA	RESUELTAS OPORTUNAS	RESUELTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESOLVER OPORTUNAS	SIN RESOLVER FUERA DE TERMINOS	PROMEDIO DIAS
DIRECCION DE OPERACION PARA EL FORTALECIMIENTO	2	0	0	0	4
ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	11	0	0	0	5
SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL	3	0	0	0	6
COBRO PERSUASIVO	8	0	0	0	7
DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA	101	0	0	0	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	0	0	7
OFICINA DE ANALISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	15	0	0	0	7
DIRECCION CARCEL DISTRITAL	191	18	1	12	8
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD	4	1	0	0	8
DIRECCION GESTION HUMANA	8	0	0	0	8
DIRECCION DE SEGURIDAD	135	1	0	0	9

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de abril de 2023 a las 8:25 am



# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

DEPENDENCIA	RESUELTAS OPORTUNAS	RESUELTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESOLVER OPORTUNAS	SIN RESOLVER FUERA DE TERMINOS	PROMEDIO DIAS
CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	162	10	0	0	10
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0	0	0	10
OFICINA CENTRO DE COMANDO CONTROL COMUNICACIONES Y COMPUTO C4	126	29	2	11	11
SUBSECRETARIA DE ACCESO A LA JUSTICIA	11	2	0	4	11
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	37	9	0	0	11
DIRECCION DE BIENES PARA LA S C Y AJ	3	1	0	0	12
DIRECCION DE PREVENCION Y CULTURA CIUDADANA	151	0	0	0	12
FONDO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD LIQUIDADO	4	1	0	0	12
DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL	4	3	0	0	14
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0	0	15
DIRECCION DE RECURSOS FISICOS	0	0	0	2	17,5
<b>TOTAL RESPUESTAS PQRS MARZO 2023</b>	<b>980</b>	<b>75</b>	<b>3</b>	<b>29</b>	<b>9,61</b>

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de abril de 2023 a las 8:25 am

# Tiempos de respuesta de las PQRSDf

- ➔ Se evidencia que en el presente periodo de las 1.087 peticiones evaluadas, 75 fueron respondidas fuera de los tiempos establecidos, siendo La Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4 la dependencia con mayor participación en este criterio con 29 peticiones resueltas de manera extemporánea. Vale indicar, que a la fecha de la construcción de este informe, aún faltaban por responder 29 peticiones que ya han superado los términos legales, 12 de las cuales están asignadas a la misma dependencia.
- ➔ Por lo que, el Equipo de Atención de Servicio al Ciudadano-ASC de la SDSCJ, ha venido trabajando articuladamente con las dependencias para poder disminuir gradualmente el número de estas PQRSDf, y de esta manera, brindarle a la ciudadanía un servicio eficiente, cálido, coherente y oportuno.
- ➔ Para el mes de marzo, el indicador de oportunidad, (que mide precisamente los tiempos de respuesta) fue del 90,4%, por lo que desde ASC se tomarán las acciones pertinentes para que el indicador incremente paulatinamente a un 100%.



**¡GRACIAS!**

[scj.gov.co](http://scj.gov.co)