



Informe de Gestión PQRSDF

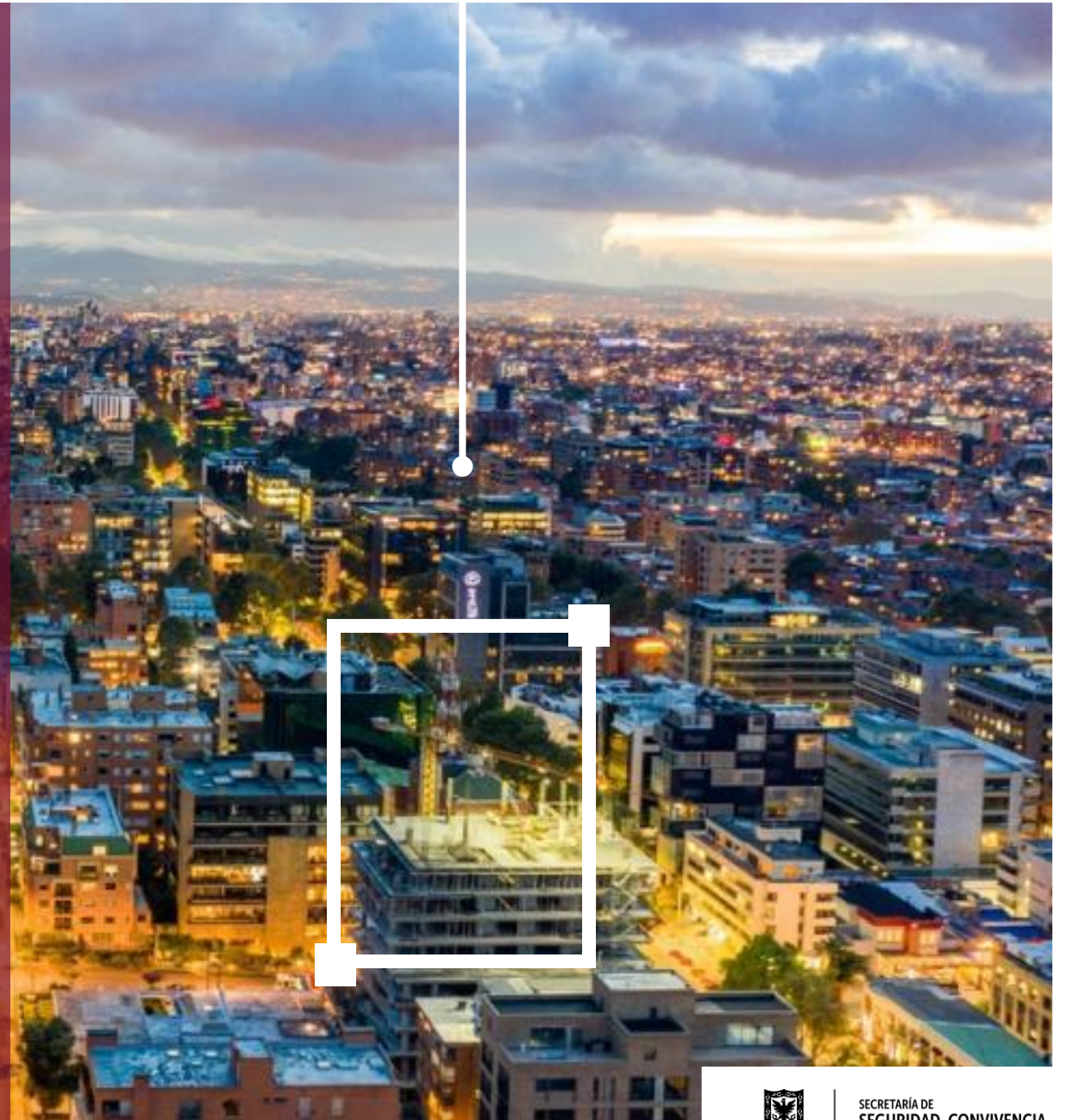
Enero 2023



Presentación

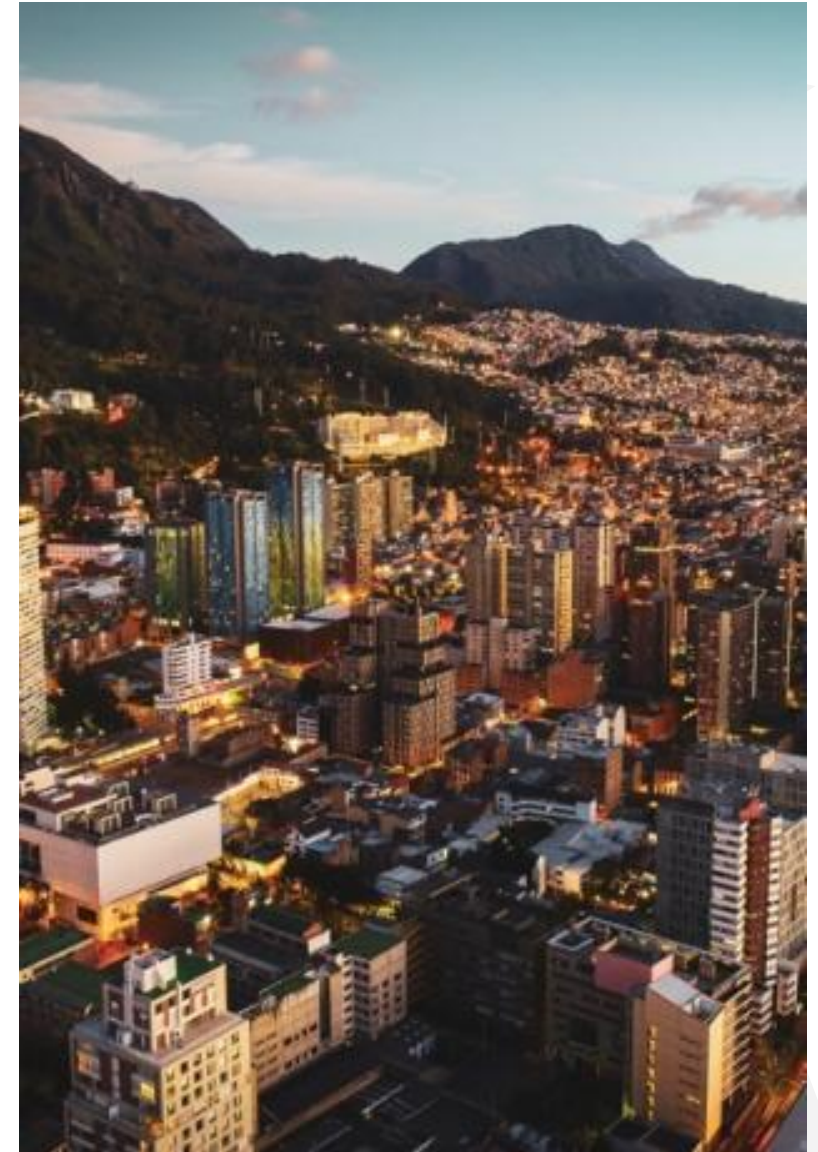
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

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

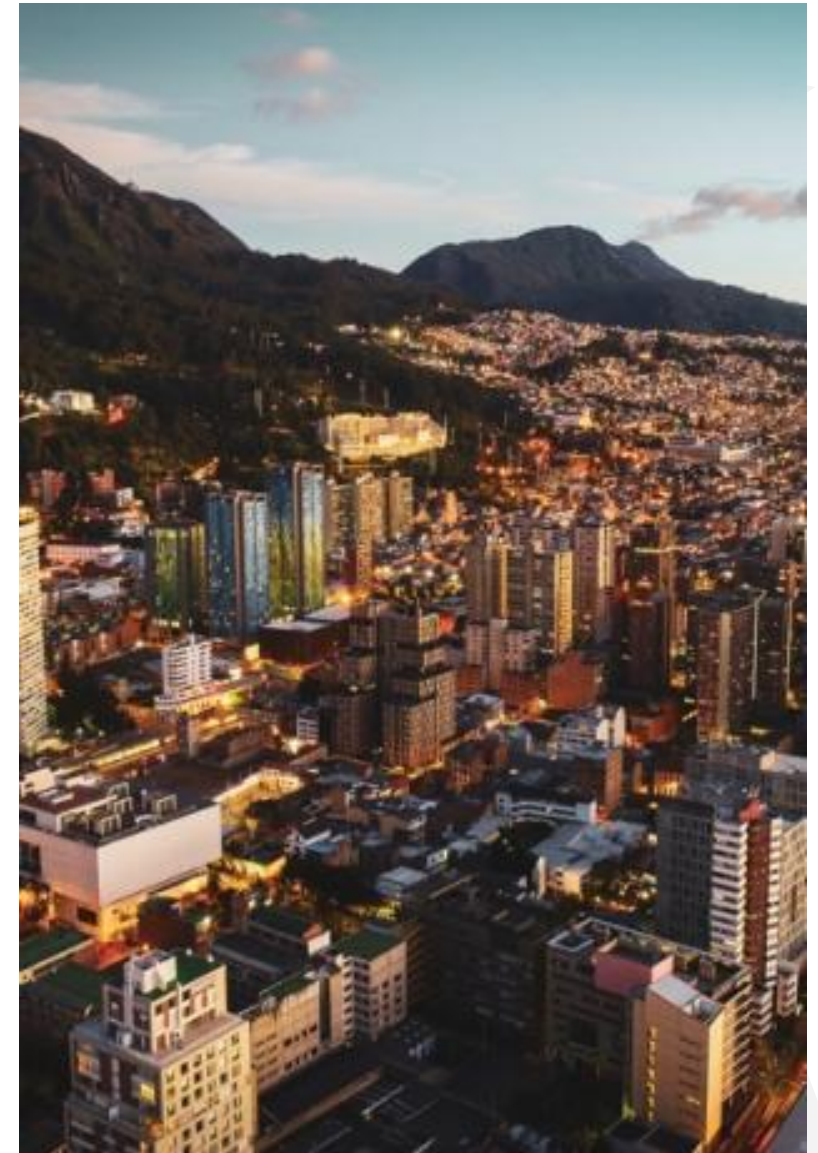


Total de peticiones recibidas

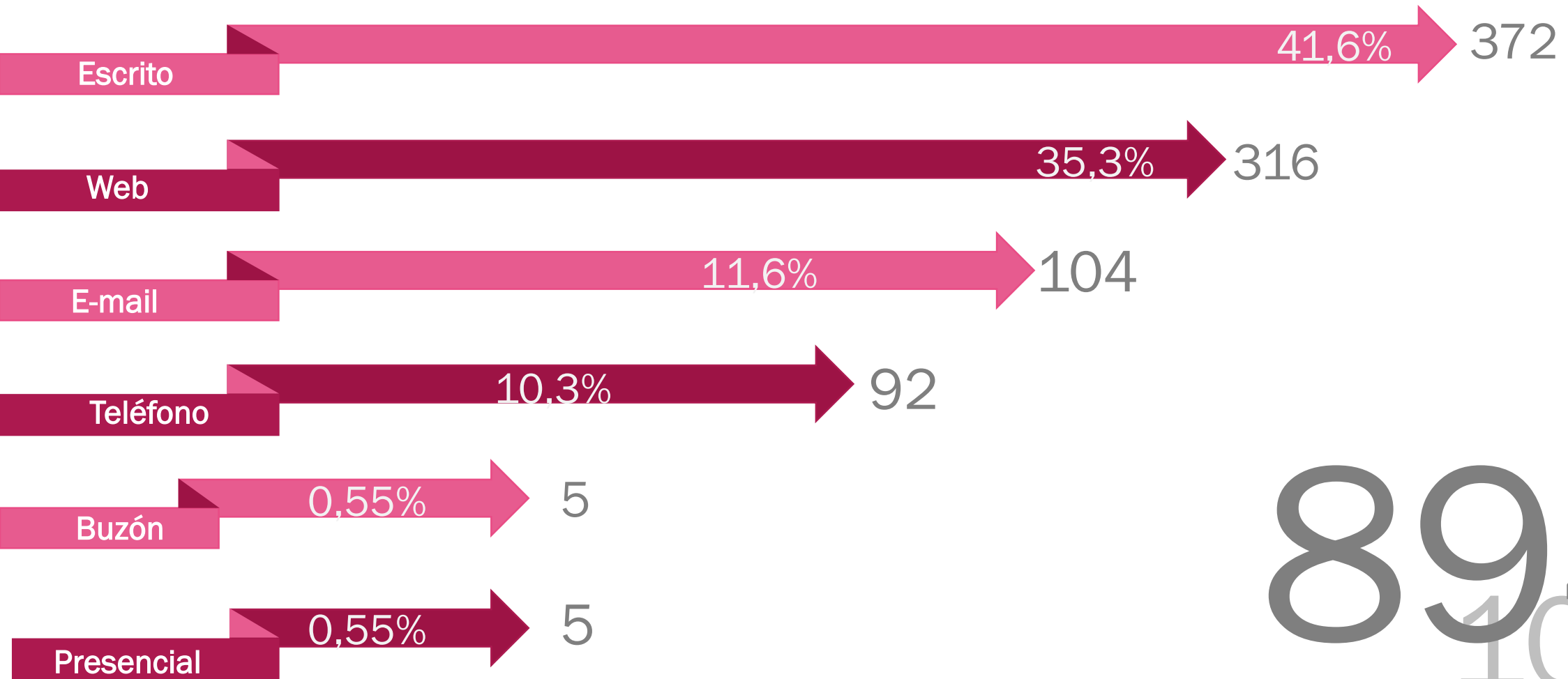
- ➔ Para efectos de este informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO para el mes de enero y a su vez en el Sistema Bogotá Te Escucha -BTE (antiguo SDQS), en total **894**.
- ➔ No obstante, se identificaron **26** peticiones, las cuales fueron evaluadas para cierres por no competencia, sin recurso de reposición, desistimiento tácito o por vencimiento de términos; así mismo, se registran **231** 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



894
100%



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

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).

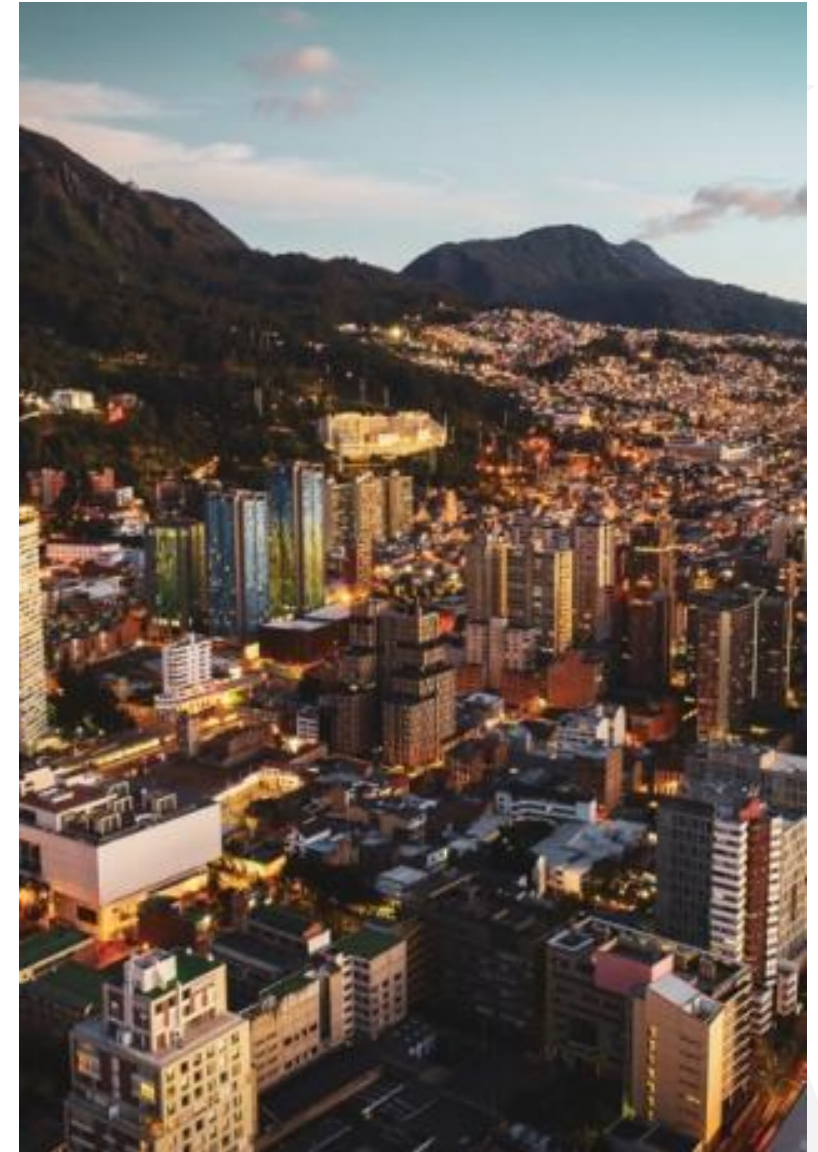
El tipo de canal más utilizado por la ciudadanía es el **no presencial**, con un **57,3%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **42,7%** del canal presencial.

- ➔ 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 cercana 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



894
100%

Peticiones por tipología

Solicitud de copia



Reclamo



Denuncia por Actos de Corrupción



Queja



894
100%

Peticiones por tipología

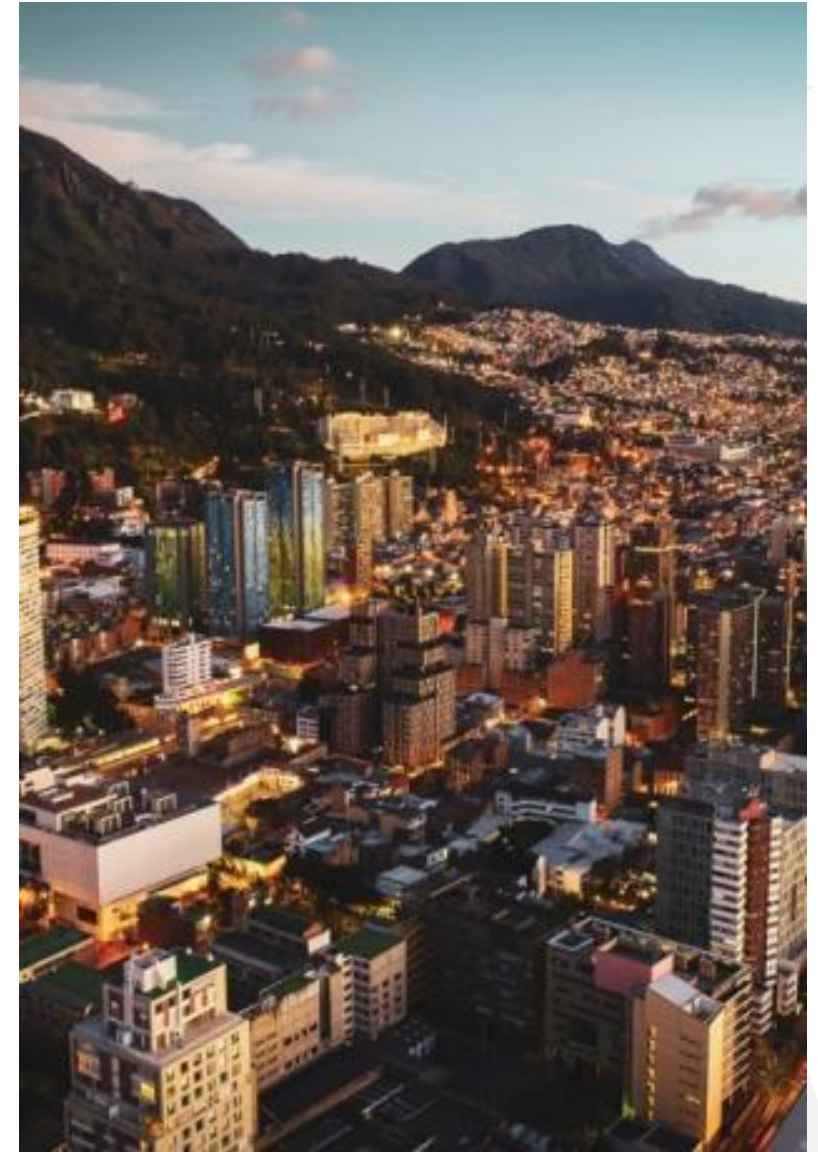
- ➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **94,6%** del total de peticiones recibidas en el mes por la SDSCJ.

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: **expedios y microtráfico, extorsión, hurto, lavado de activos**, etc.

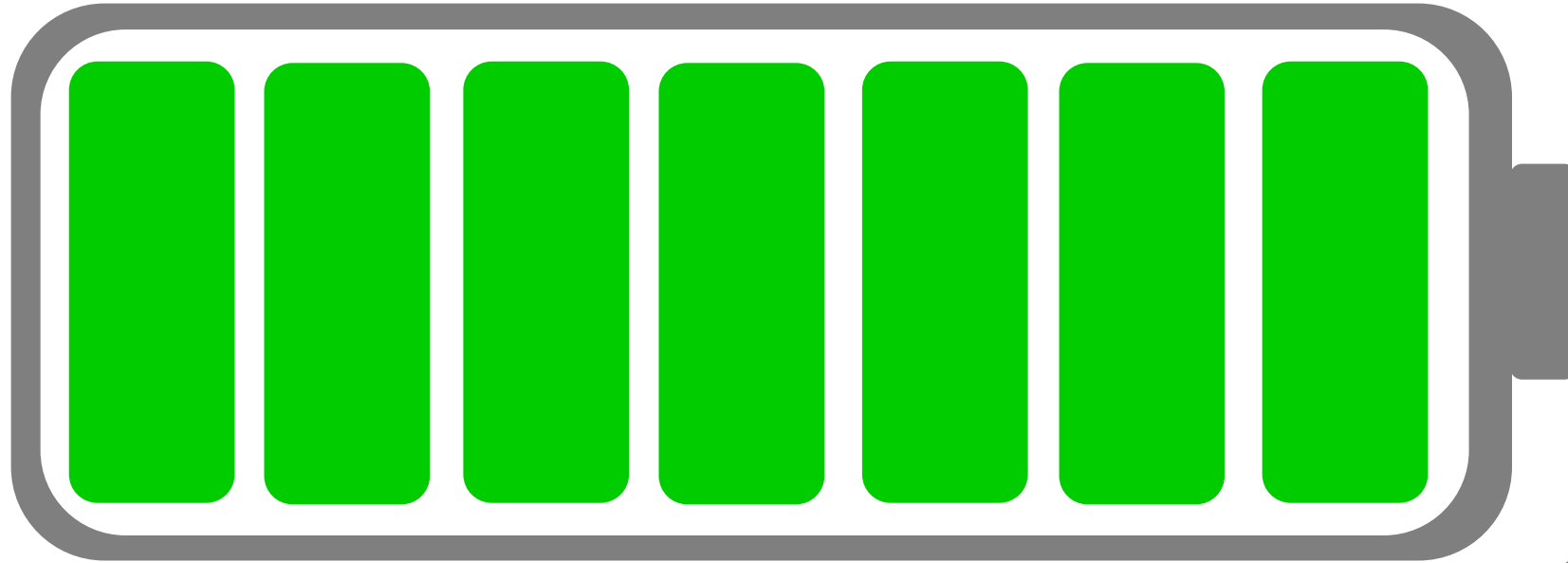
- ➔ El **5,4%** restante equivale principalmente a solicitudes de acceso a la información, felicitación, solicitud de copia, reclamo, denuncia por actos de corrupción, quejas, entre otras.

04

TRASLADOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ



Traslados efectuados por la SDSCJ



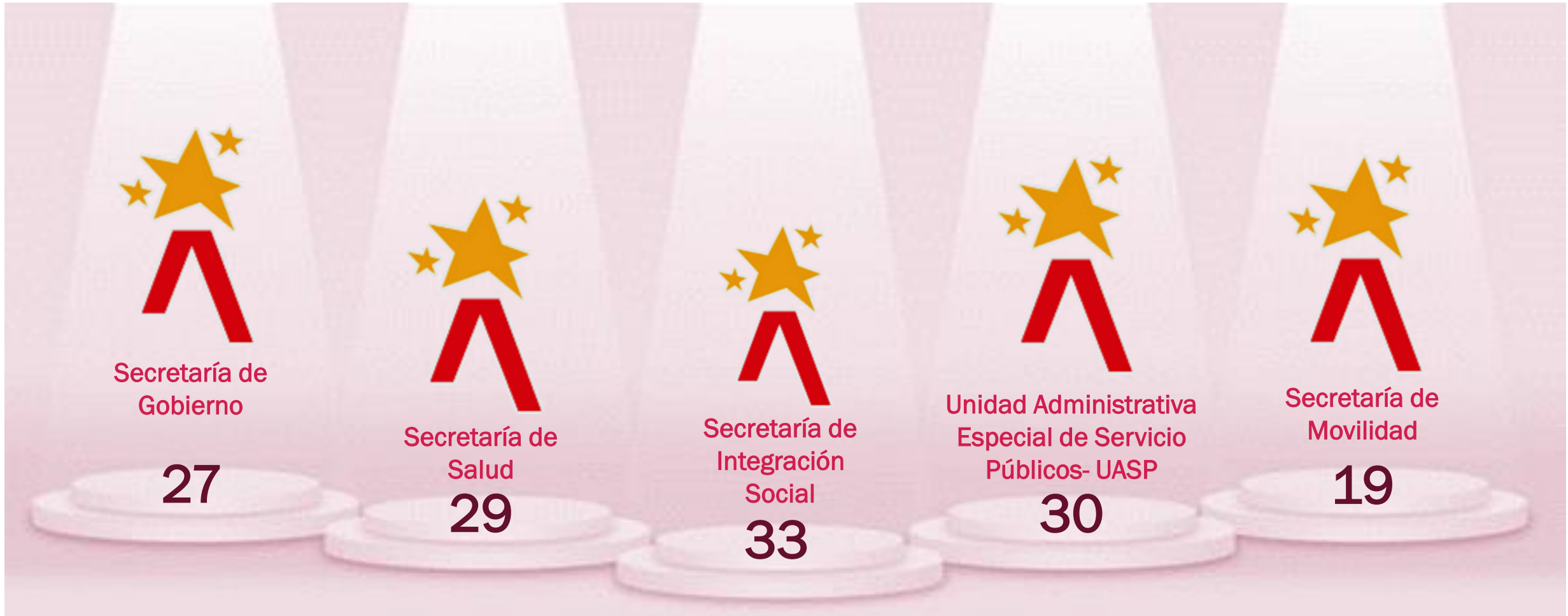
Para el mes de enero, todos los **traslados** que se realizaron desde el Sistema BTE, fueron de manera oportuna (**100%**), ya que se realizaron dentro del plazo establecido para tal fin (**5 días hábiles**).

231
100%

Traslados efectuados por la SDSCJ

- ➔ Por parte del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano -ASC, se realizaron **231 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.

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

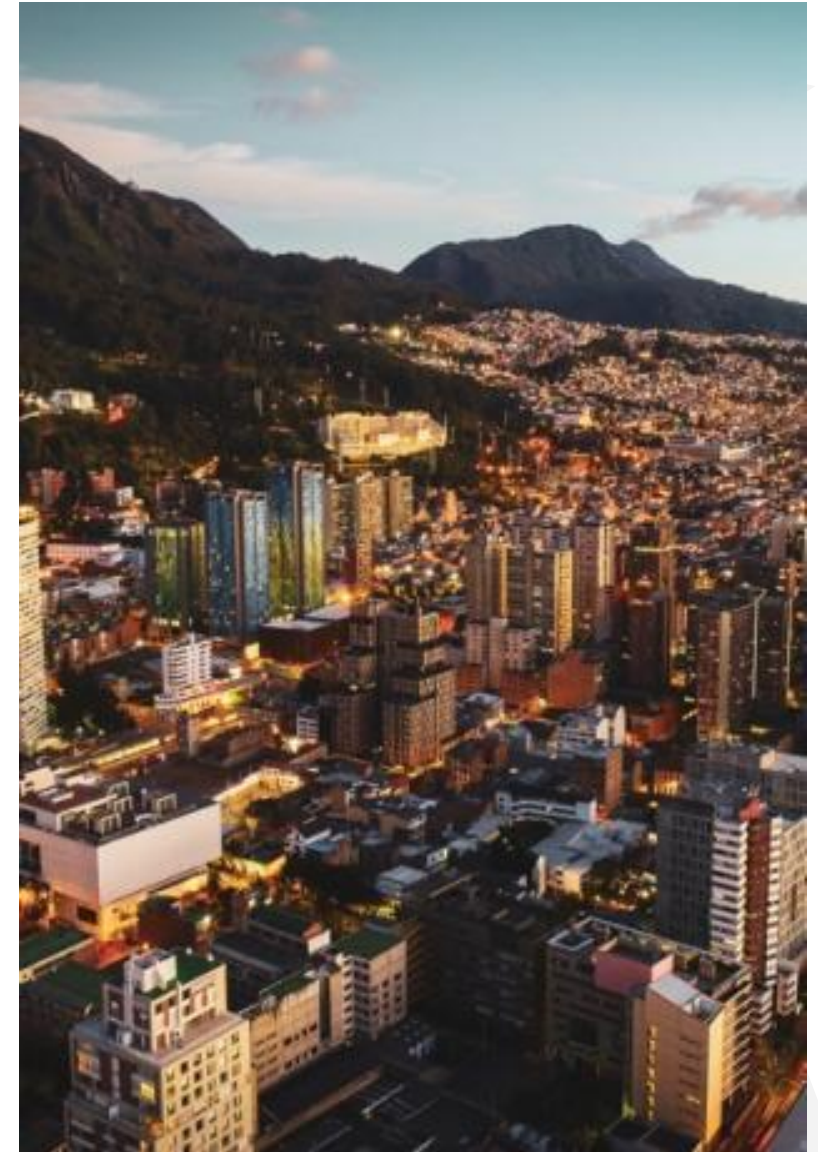


Principales entidades a las que se les dio traslados por la SDSCJ

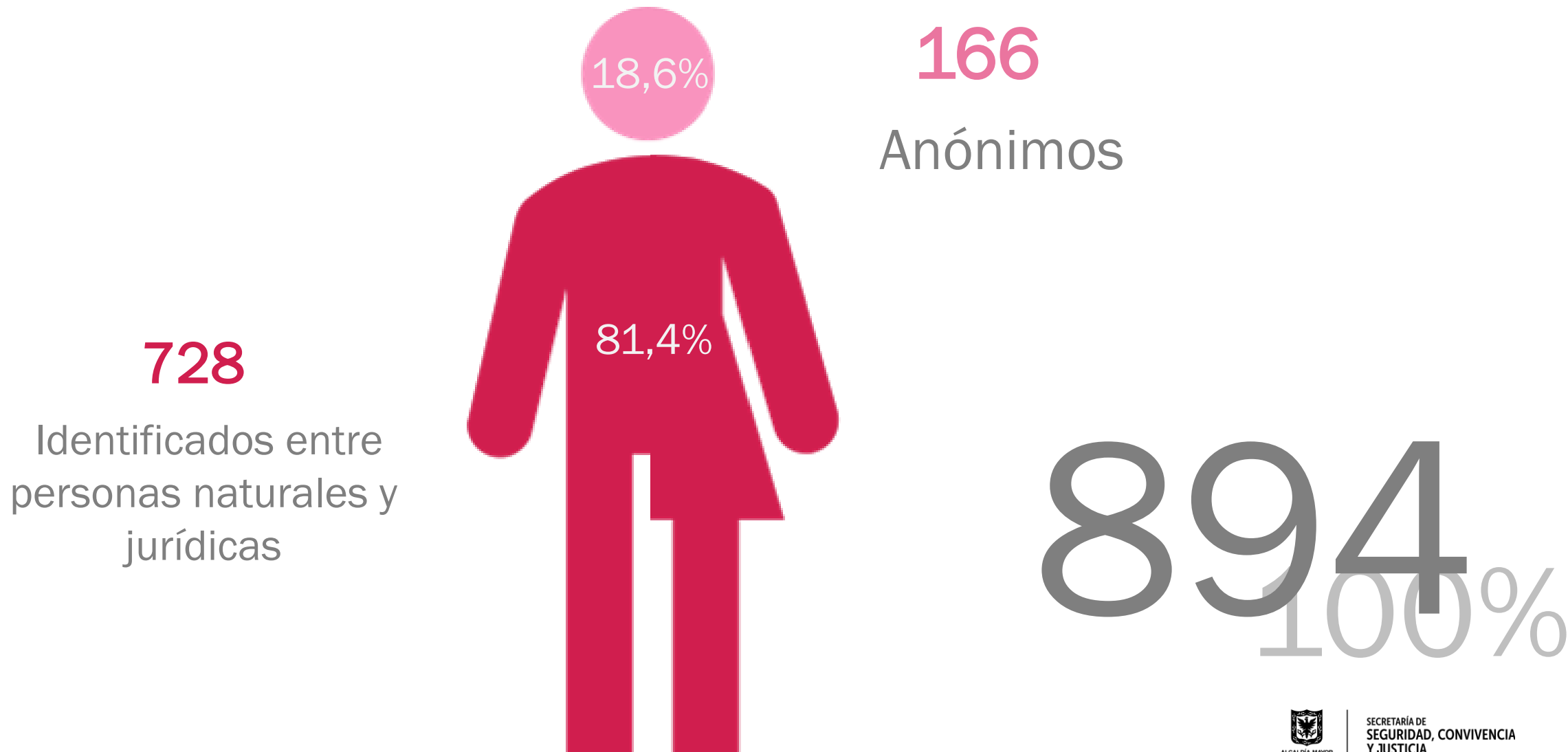
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente a 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 la Secretaría de Integración Social, como la entidad distrital con mayor número de solicitudes trasladadas con un 14,7% del total de traslados realizados, siendo las principales temáticas de consulta las relacionadas con venta de estupefacientes, riesgo de la comunidad por parte de los habitantes de calle por manejo de basuras y expendio de drogas e invasión del espacio público entre otras.

05

PETICIONARIOS IDENTIFICADOS Y ANÓNIMOS



Peticionarios identificados y anónimos

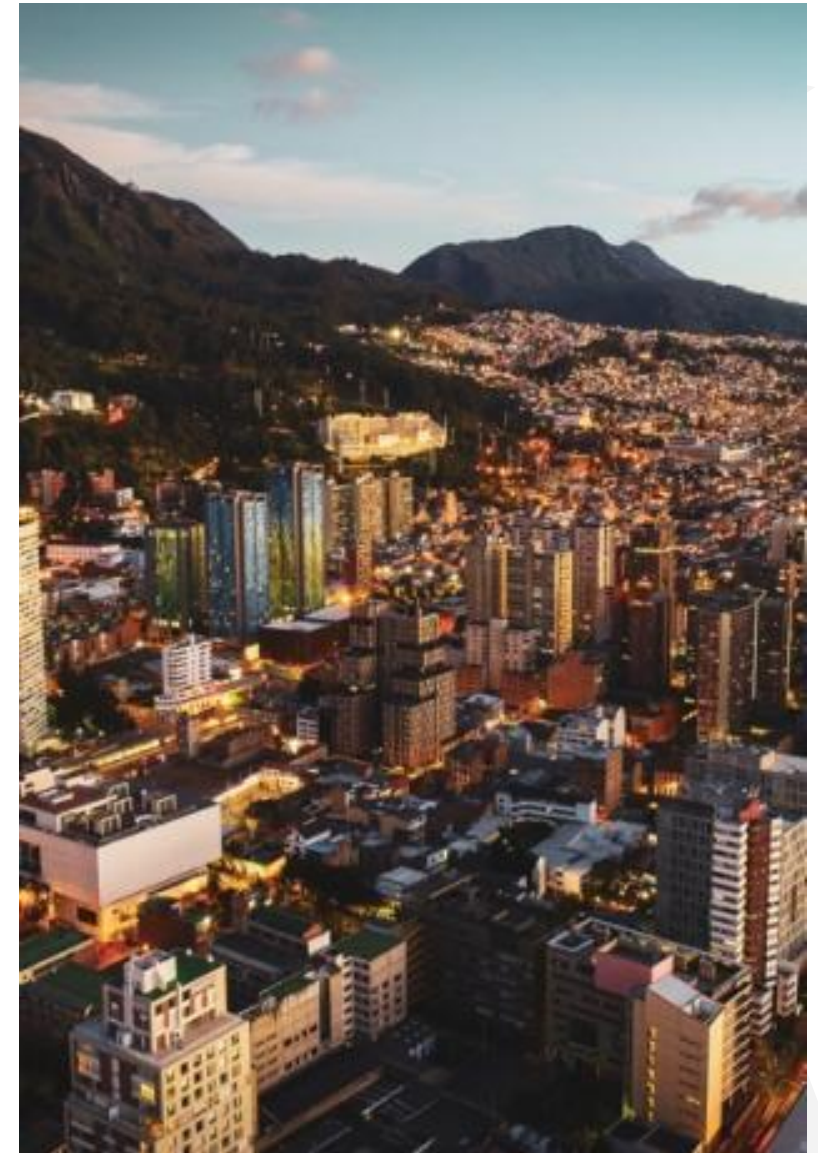


Peticionarios identificados y anónimos

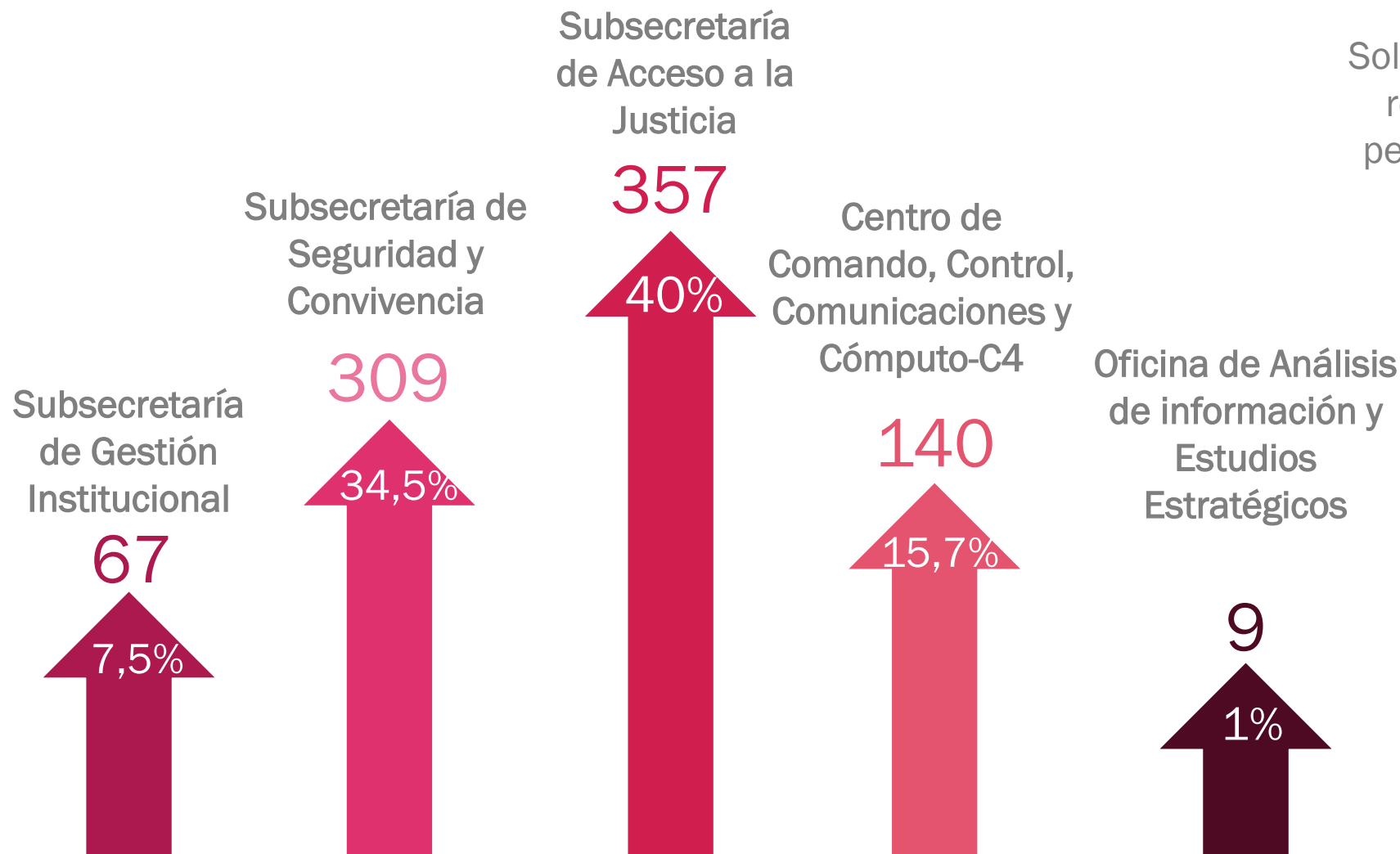
- ➔ Las respuestas de las peticiones se responden directamente a los petitionarios identificados, sin embargo, existen peticiones que se notifican a través de aviso mediante la **cartelera física** y **virtual**, allí cada petitionario, puede consultar su respuesta correspondiente.
- ➔ Dentro de las solicitudes con petitionarios identificados encontramos dos modalidades, distribuidos de la siguiente manera:
 - **Personas Naturales:** 661 ciudadanos identificados, representados en un **73,9%** del total de las peticiones.
 - **Personas Jurídicas:** 67 organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **7,5%** de las solicitudes para este mes.

05

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



Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF



Solamente estas cinco dependencias, responden el **99%** del total de las peticiones (**894**) que ingresaron a la SDSCJ en el mes de enero.

890
100%



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

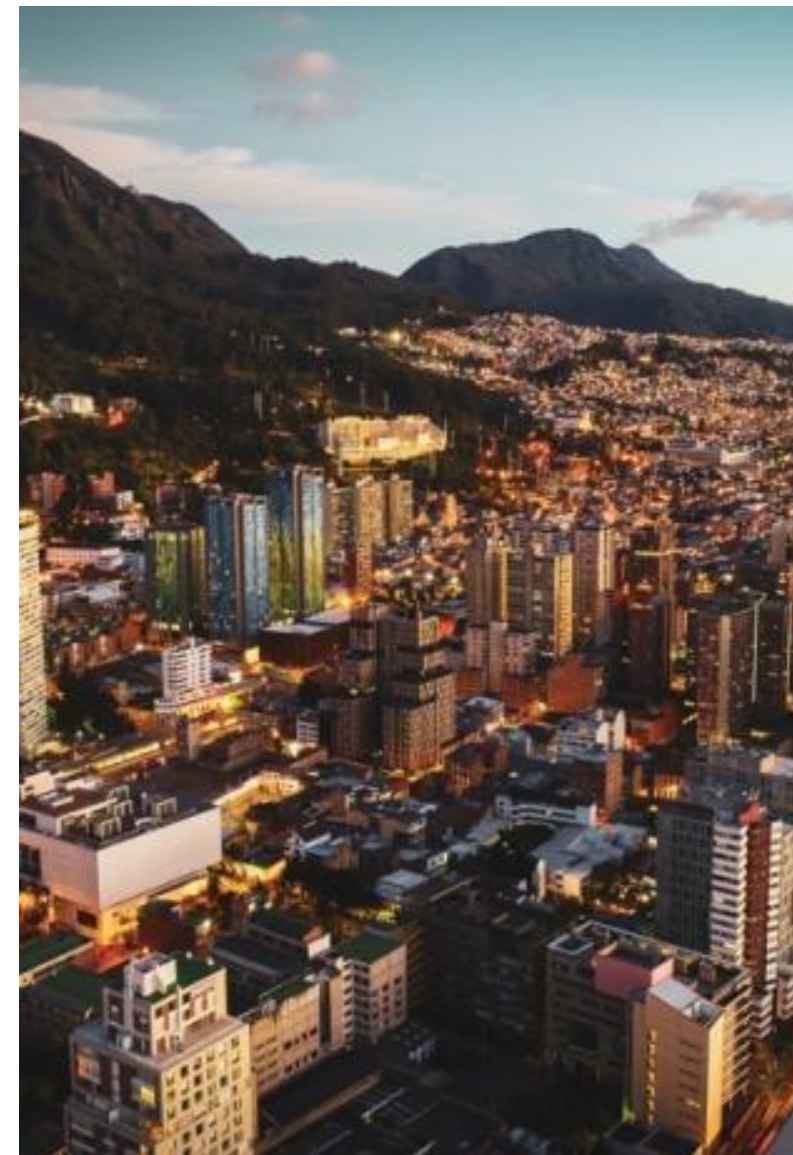
SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF

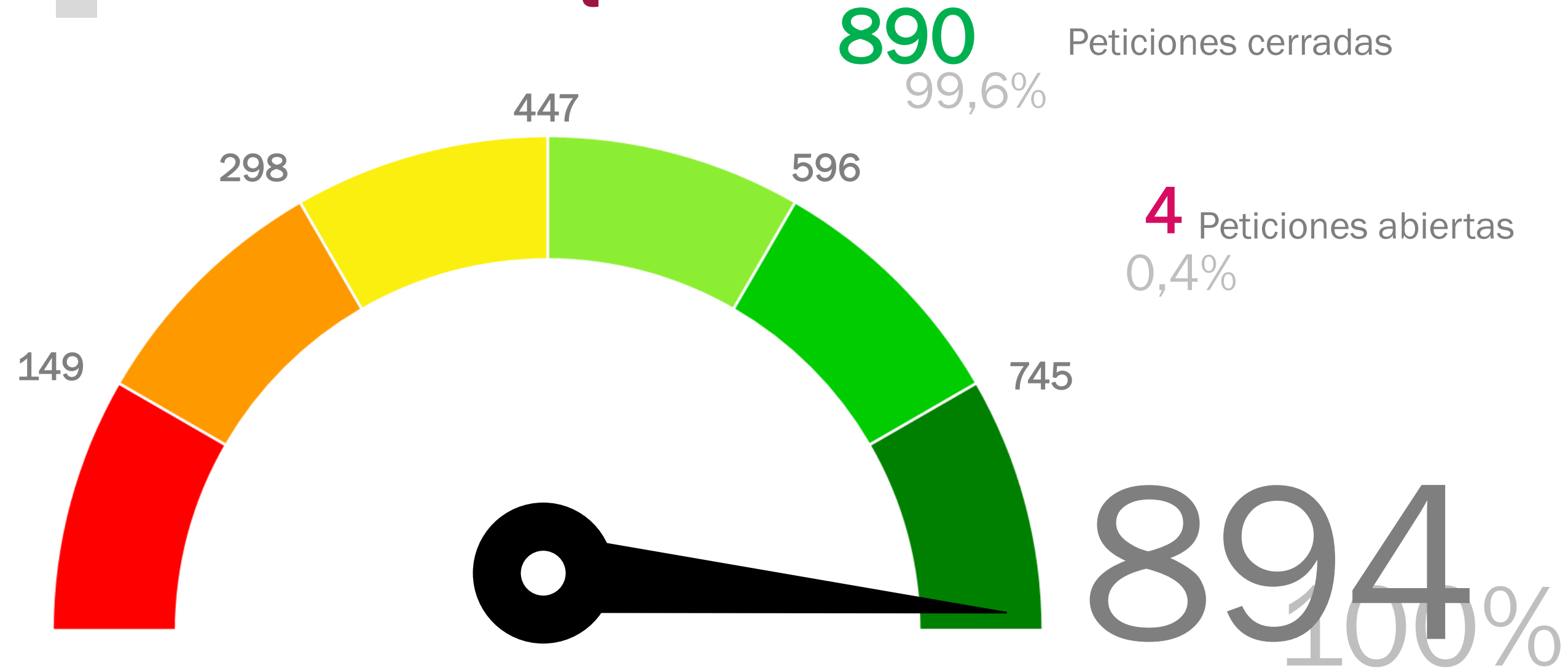
- ➔ Para el presente periodo las dos dependencias de la SDSCJ que lideran el ejercicio de darle trámite a las PQRSDF fueron la Subsecretaría de Acceso a la Justicia con 357 peticiones (40%) y la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia con 309 peticiones (34,5%), por ser temas relacionados a su competencia, 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 140 peticiones (15,7%), 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



Nota: Este dato fue a corte del 22 de febrero de 2023 a las 4:20 p.m.



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Peticiones ciudadanas respondidas fuera de los tiempos



El **4,7%** (42*) de las PQRSDf ingresadas en el mes de enero, se respondieron de manera extemporánea.

894
100%

Nota: Datos a corte del 22 de febrero de 2023 a las 4:20 pm

* Cuatro (4) peticiones, de las 42 extemporáneas, no registraron respuesta al momento de la construcción del informe, no obstante, los términos de respuesta ya estaban expirados, por lo que se toman como no oportunas.



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Tiempos de respuesta de las PQRSDF

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver aún oportunas	Sin resolver y fuera de términos	Promedio días
Dirección Financiera	1				3
Atención y Servicio al Ciudadano	8				3
Despacho Secretario de Seguridad	4				4
Cobro Persuasivo	26				5
Código de Seguridad y Convivencia	66	1			5
Dirección Acceso a la Justicia	71				6

Nota: Este dato se tomo a corte del 22 de febrero de 2023 a las 4:20 pm



Tiempos de respuesta de las PQRSDF

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver aún oportunas	Sin resolver y fuera de términos	Promedio días
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	123				6
Dirección de Gestión Humana	25	1			7
Dirección de operación para el fortalecimiento	2				7
Dirección de Recursos Físicos	1				7
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	19	1			7
Dirección Cárcel Distrital	260	20			8

Nota: Este dato se tomo a corte del 27 de enero de 2023 a las 2:13 pm



Tiempos de respuesta de las PQRSDF

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver aún oportunas	Sin resolver y fuera de términos	Promedio días
Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4	128	10		2	8
Dirección de Seguridad	93	2			9
Fondo de Vigilancia y Seguridad Liquidado	1				9
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	8	1			9
Dirección Jurídica y Contractual	3	1			9

Nota: Este dato fue a corte del 27 de enero de 2023 a las 2:13 pm



Tiempos de respuesta de las PQRSDF

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver aún oportunas	Sin resolver y fuera de términos	Promedio días
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	4			2	10
Oficina de Control Disciplinario Interno	6	1			12
Oficina Asesora de Planeación	2				13
Dirección de Bienes para la SC y AJ	1				14

Nota: Este dato fue a corte del 27 de enero de 2023 a las 2:13 pm



Tiempos de respuesta de las PQRSDF

- ➔ Para el presente periodo de las 894 peticiones evaluadas, 852 peticiones, se respondieron de manera oportuna y 42 fueron respondidas fuera de los tiempos establecidos.
- ➔ La Dirección Cárcel Distrital fue dependencia con mayor participación en las respuestas extemporáneas, con 20 peticiones resueltas fuera de tiempo.
- ➔ Vale indicar, que a la fecha de la construcción de este informe, aún faltaban por responder 4 peticiones que ya han superado los términos legales.
- ➔ Finalmente, el Equipo de Atención de Servicio al Ciudadano-ASC de la SDSCJ, continuará trabajando con las dependencias para poder mejorar la oportunidad de las respuestas.



¡GRACIAS!

scj.gov.co