

Informe de Gestión PQRSB

abril
2025



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 de Transparencia y Ética Pública, la Ley Transparencia, así como el cumplimiento de los lineamientos contenidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.



01

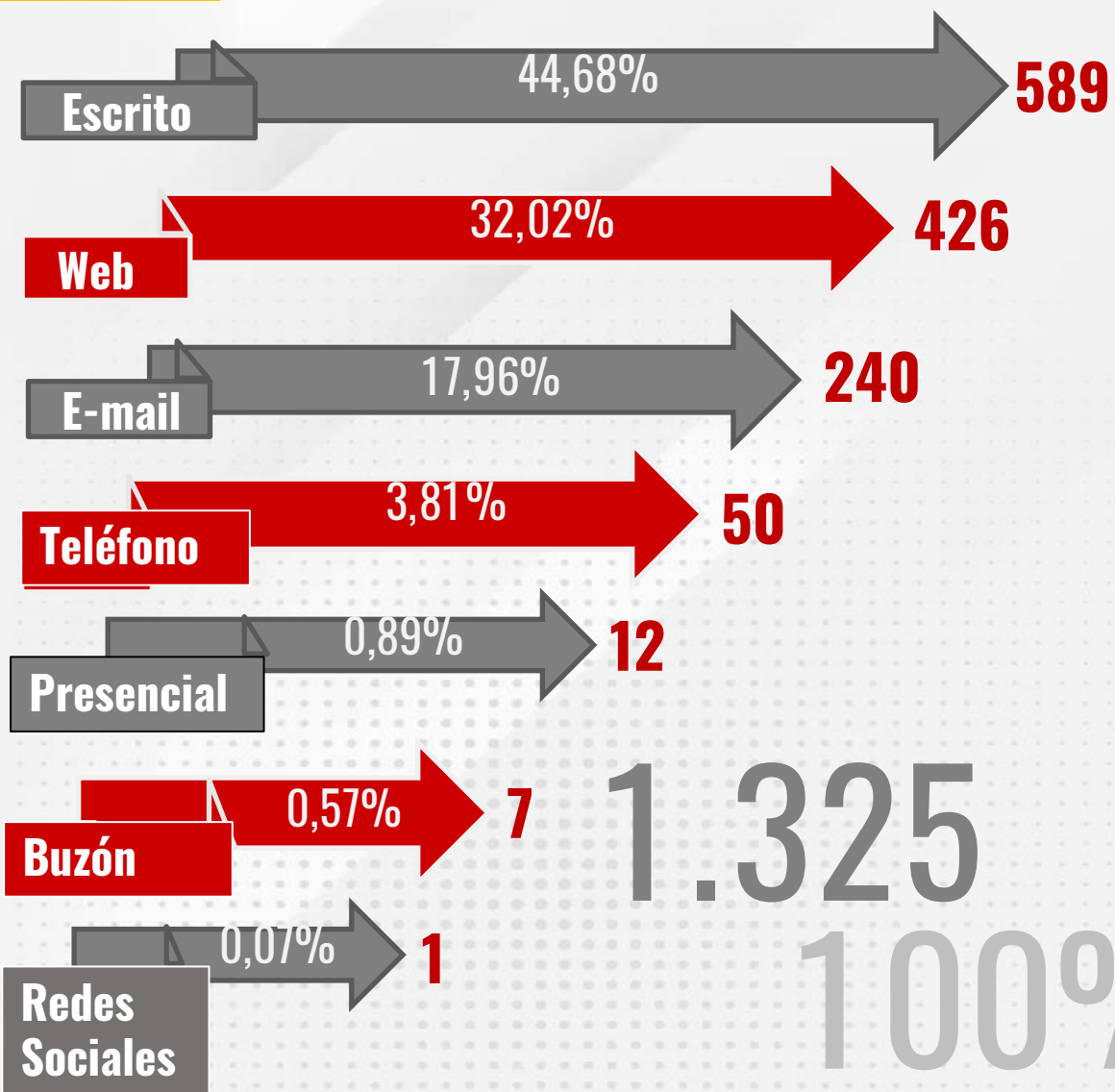
Total de peticiones ciudadanas recibidas



Total de peticiones ciudadanas recibidas

- ➔ El informe se basa en el análisis de **1.325** peticiones registradas en **abril de 2025** mediante el Sistema de Gestión Documental SIGA y Bogotá Te Escucha (BTE, antes SDQS). Estas incluyen solicitudes evaluadas por competencia, algunas de las cuales fueron remitidas a entidades ajenas al sistema distrital de gestión de peticiones ciudadanas.
- ➔ No obstante, se identificaron **59** peticiones, las cuales fueron evaluadas para cierres por no competencia, cierre por no petición, sin recurso de reposición, desistimiento tácito o por vencimiento de términos; así mismo, se registran **689** traslados que se realizaron por parte de la Secretaría a otras entidades distritales para su respectivo trámite desde el BTE.

02 Peticiones por canal de ingreso



1.325
100%

➔ La Secretaría cuenta con canales **presenciales** (Escrito, Presencial y Buzón) y **no presenciales** (Web, Telefónico, Email y Redes Sociales).

➔ El tipo de canal más utilizado por la ciudadanía en el mes de marzo fue el **no presencial**, con un **53,86%** del total de las peticiones radicadas, mientras que el canal **presencial** representó solo el **46,14%**.

➔ Dentro de los canales **presenciales**, el canal **escrito** fue el más empleado con un **44,68 %** y en los **no presenciales**, el canal **web** fue el más empleado, con un **32,02%**.

➔ Esto refleja una mayor preferencia por los **canales no presenciales**, posiblemente debido a una reducción en el uso de los puntos de atención presencial o un mayor acceso a medios digitales.

03 Peticiones por tipología

Derecho de petición de interés particular

65,36% 866

Derecho de petición de interés general

30,49% 404

Solicitud de acceso a la información

1,66% 22

Reclamo

0,68% 9

Queja

0,60% 8

Felicitación

0,53% 7

Solicitud de copia

0,53% 7

Denuncia por actos de corrupción

0,15% 2

Sugerencia

0,0% 0

1.325
100%

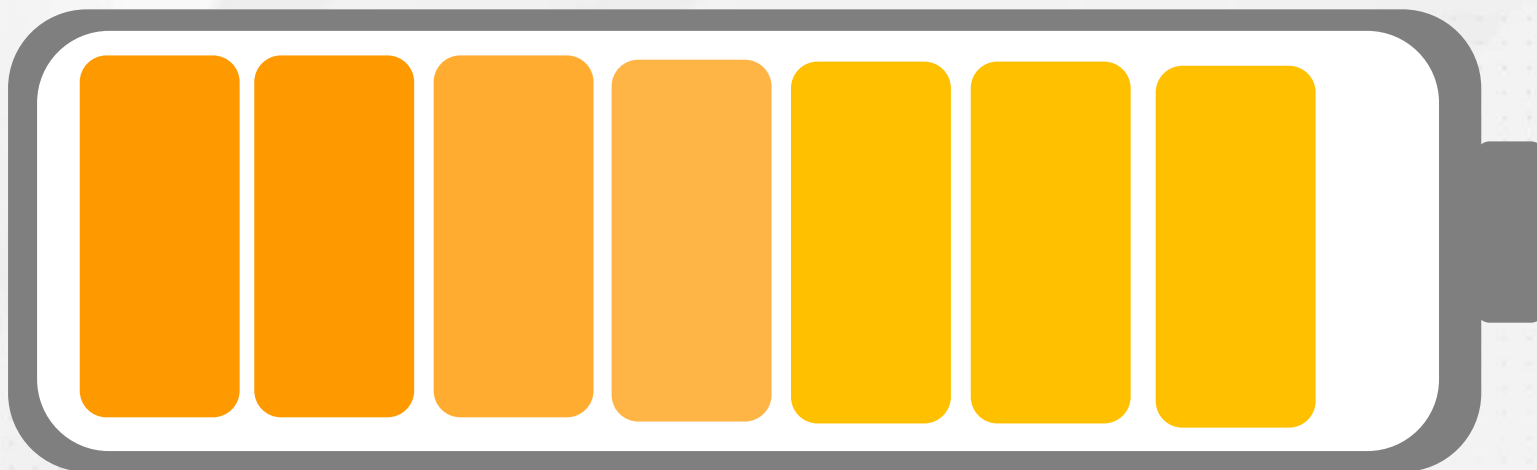
Peticiones por tipología

- ➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **95,85%** del total de peticiones recibidas en el mes de marzo por la Secretaria.

Los principales temas de consulta de estas peticiones responden a los dos ejes temáticos misionales de la Entidad: 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 **4,15%** restante equivale principalmente a felicitación, reclamo, denuncia por actos de corrupción, solicitud de acceso a la información, solicitud copia, queja, consulta, sugerencia entre otras.

04 Traslados efectuados por la SDSCJ



En abril, el **87,66%** de los **traslados a Entidades Distritales** realizados desde el Sistema BTE, se gestionaron oportunamente dentro de los primeros cinco días hábiles. El **12,34%** restante, tramitado de forma extemporánea, correspondió a traslados por no competencia hacia **Entidades Nacionales**, lo que requirió la emisión de un **oficio de traslado** y la correspondiente **comunicación al ciudadano**.

689
100%

Traslados efectuados por la SDSCJ

- ➔ Por parte del Equipo de Atención y Relación con el Ciudadano -ARC, se realizaron **689 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 resaltan las **acciones** que ha venido realizando que permiten evidenciar estos resultados en materia de **oportunidad** el **Equipo ARC** de las peticiones ciudadanas.
- ➔ Así mismo, los traslados a las **entidades de orden nacional** se realizan por **oficio** desde el sistema de la entidad, lo que implica un proceso más largo de traslado, comunicación y notificación a la entidad y el peticionario.

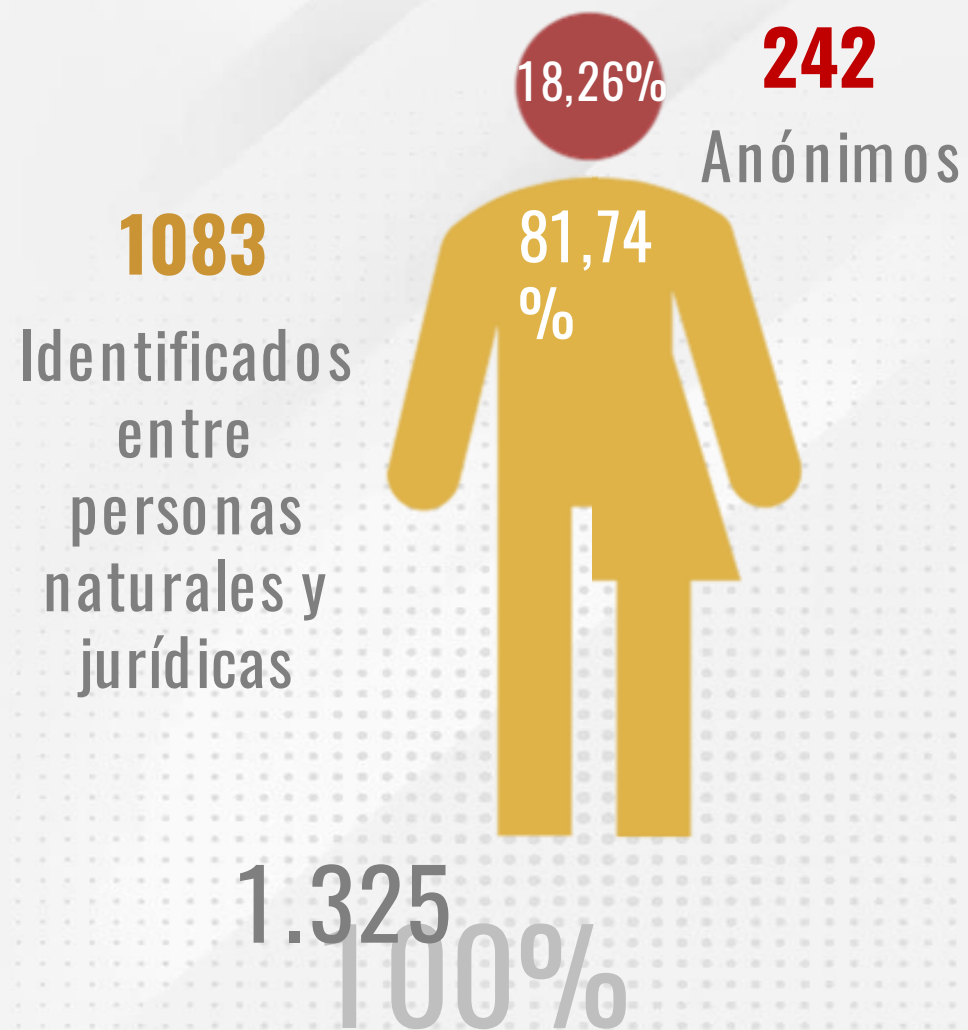
Principales entidades distritales a las que se les dio traslado por la SDSCJ



Principales entidades distritales a las que se les dio traslado por la SDSCJ

- ➔ 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 PQRSD, manejo del sistema. Dicho trabajo se ha realizado por medio de campañas de comunicación, 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 29,32% 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



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 **242 (18,26%) 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.

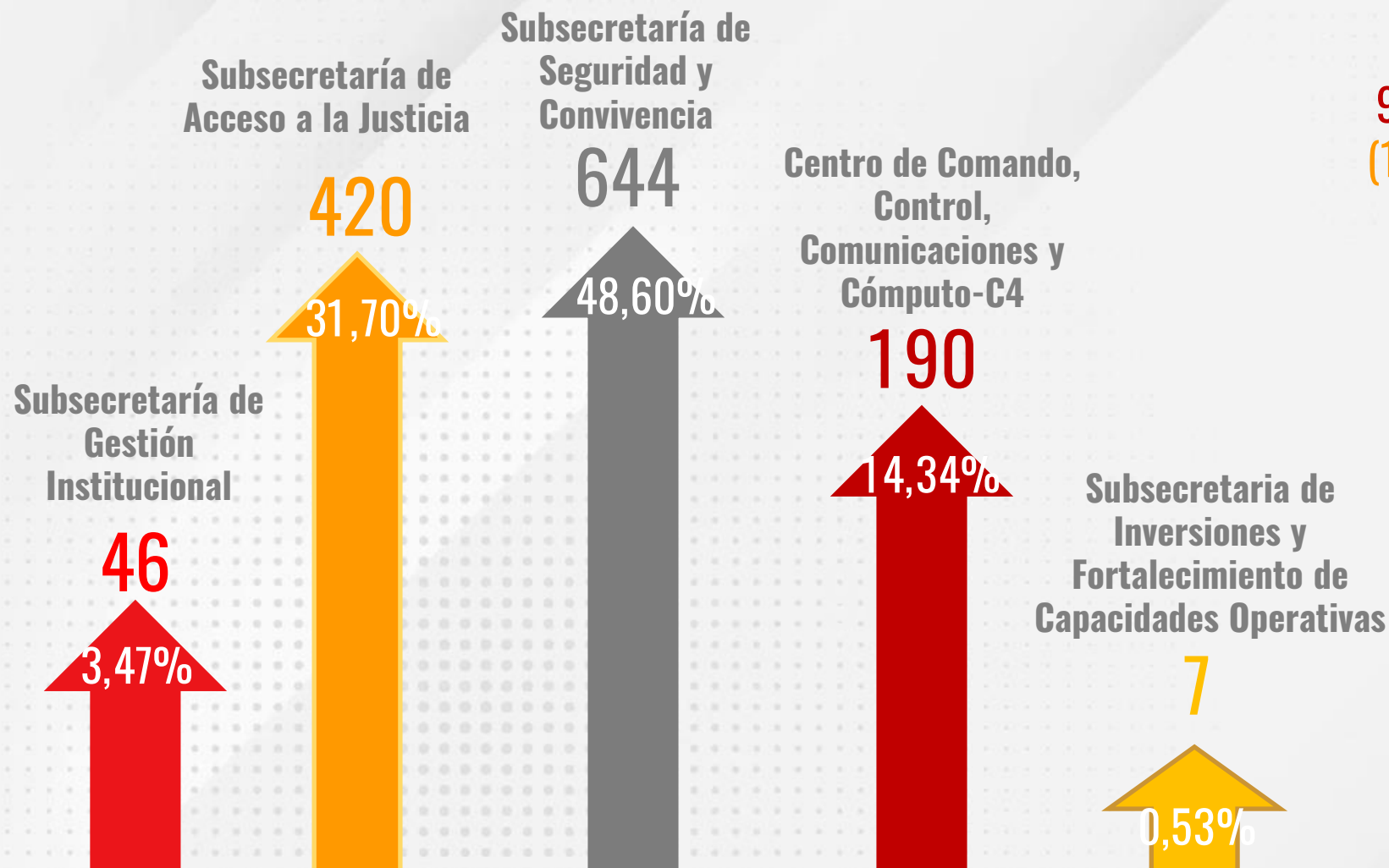
Dentro de las solicitudes con petitionarios identificados encontramos dos modalidades, distribuidos de la siguiente manera:

- **Personas Naturales:** 978 ciudadanos identificados, representados en un **73,81%** del total de las peticiones.

- **Personas Jurídicas y establecimientos comerciales:** 107

06

Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSD



Principalmente estas cinco dependencias, responden el **98,64%** del total de las peticiones (**1.325**) que ingresaron a la Entidad en el mes de abril.

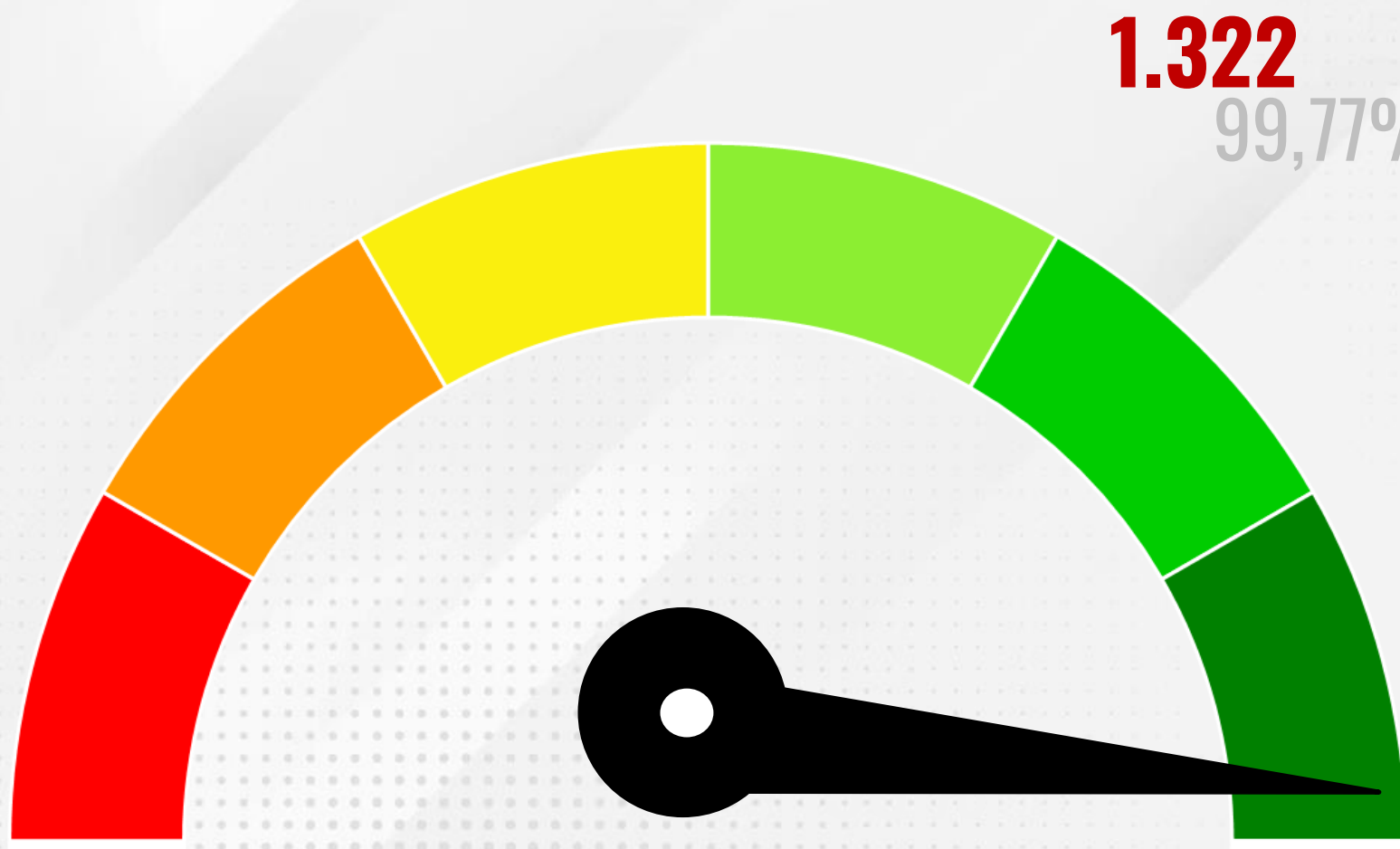
1.325
100%

Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF

- ➔ Para el presente periodo las dos dependencias de la Secretaría que lideran el ejercicio de darle trámite a las PQRSDF fueron la **Subsecretaría de Seguridad y Convivencia** con **644** peticiones (**48,60%**) y la **Subsecretaría de Acceso a la Justicia** con **420** peticiones (**31,70%**), 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, la **Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4**, con **190** peticiones (**14,34%**), 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



1.322
99,77%

Peticiones resueltas

3
0,23%

Peticiones con solicitud de ampliación de información al peticionario en término a la fecha del informe

1.325
100%

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 26 de mayo de 2025 a las 12:09 p.m.

Peticiones ciudadanas respondidas fuera de términos



En abril se recibieron **1.325** PQRSDF, de las cuales **97,66%** fueron presentadas en los plazos establecidos, mientras que solo el **2,34% (31)**, y **0,15% (2)** peticiones se encuentran pendientes por respuesta de ampliación del peticionario dentro de los términos de ley.

1.325
100%

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 26 de mayo de 2025 a las 12:09 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
Dirección Cárcel Distrital	296	21	0	0	9
Dirección de Seguridad	245	1	0	0	8
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	237	3	0	0	12
Oficina Centro Comando, Control, Comunicaciones y Computo C-4	183	5	0	0	11
Código De Seguridad Y Convivencia	113	0	0	0	11
Dirección de Acceso a la Justicia	98	0	0	0	11
Subsecretaria de Seguridad y Convivencia	50	0	0	0	9
Subsecretaria de Gestión Institucional	27	0	2	0	4
Dirección de Gestión Humana	9	0	0	0	9
Oficina de Control Disciplinario Interno	8	0	0	0	5
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	6	0	0	0	9

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 26 de mayo de 2025 a las 12:09 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
Dirección Jurídica y Contractual	6	0	0	0	8
Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia	3	1	0	0	10
Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	3	0	0	0	5
Subsecretaria de Acceso a la Justicia	3	0	0	0	11
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	0	0	0	10
Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento	2	0	0	0	11
Dirección del Centro Especial de Reclusión	1	0	0	0	9
Dirección Técnica	1	0	0	0	3
Dirección de Responsabilidad Penal Adolescente	1	0	0	0	13
TOTAL RESPUESTAS PQRS ABRIL 2025	1294	31	1325	1294	10

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 26 de mayo de 2025 a las 12:09 p.m.

Tiempos de respuesta de las PQRSDF

- ➔ Al analizar los tiempos de respuesta de las PQRSDF obtenidos en el presente periodo, de las 1.325 peticiones evaluadas, 32 fueron respondidas fuera de los tiempos establecidos, siendo la **Dirección de Cárcel Distrital** la dependencia con mayor participación en este criterio con 21 peticiones, la **Oficina C-4** con 5 peticiones, la **Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana** con 3 peticiones, la **Dirección de Seguridad** y **Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia** cada una con 1 petición resueltas de manera extemporánea. Vale indicar que, a la fecha de la construcción de este informe 2 peticiones se encuentra con solicitud de ampliación de información del peticionario dentro de los términos legales.
- ➔ La Secretaría 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

➔ Así mismo, la **Subsecretaría de Gestión Institucional**, en cabeza del **Equipo 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:

- **Campañas de sensibilización** a través de mailing, banner en la intranet de la entidad y mesas de trabajo.
- **Acompañamiento a todas las dependencias de la entidad** para la implementación de la **Circular 0013 del 2024** del sistema Bogotá Te Escucha, como resultado de esta acción se busca evitar retrasos en los cierres de las peticiones y mejorar la información de la Secretaría que se socializa en el distrito, así mismo, garantizar una información estadística confiable sobre la gestión de peticiones que se realiza en la entidad.
- Desarrollos y ajustes en la **interoperabilidad** para mejorar la información cuantitativa de la gestión de las peticiones y propiciar la integración entre el SIGA y el BTE.



Indicador de oportunidad: Durante el **primer cuatrimestre** del año 2025, la entidad ha mantenido un alto nivel de desempeño en la atención de las peticiones ciudadanas. A lo largo de este periodo, se ha evidenciado una mejora sostenida en el cumplimiento de los tiempos de respuesta. En el mes de **abril**, se alcanzó un cumplimiento del **99,5%** solicitudes respondidas oportunamente con 1.182/1,188, lo que representa el mejor resultado del año hasta la fecha.

GRACIAS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

