

Informe de Gestión PQRSDF

Enero
2025



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Presentación

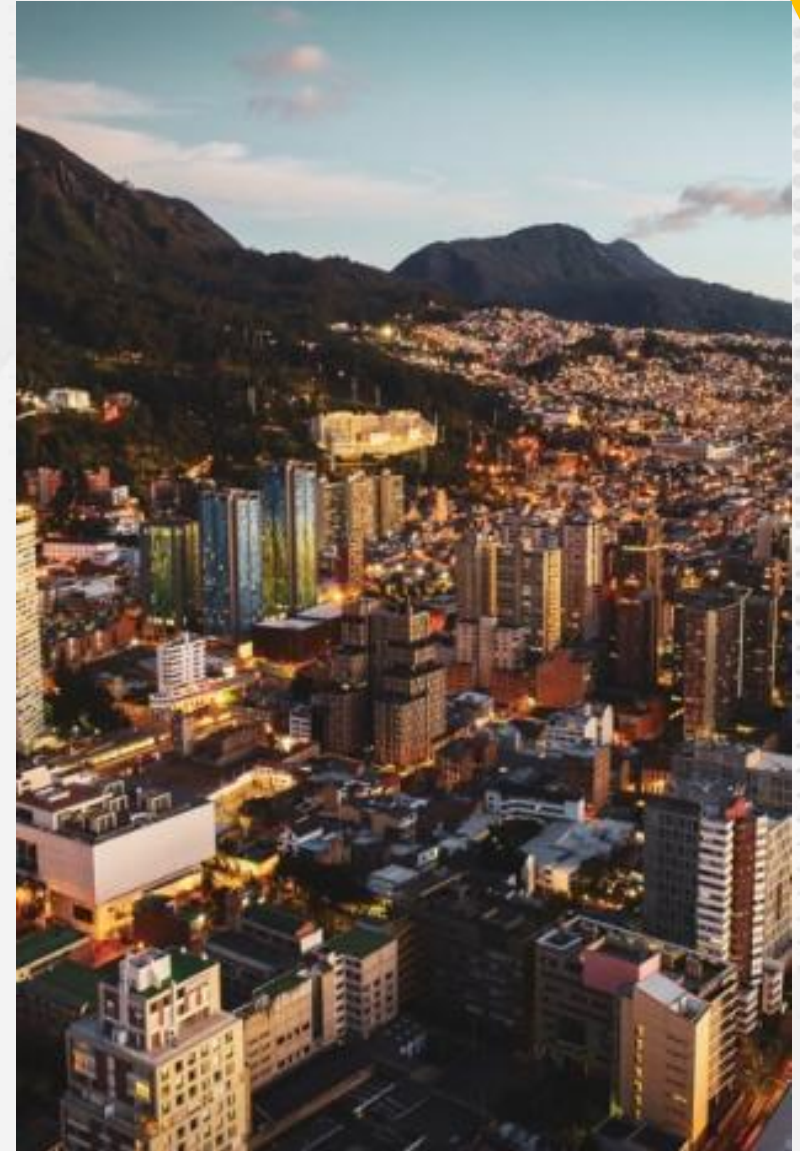
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

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

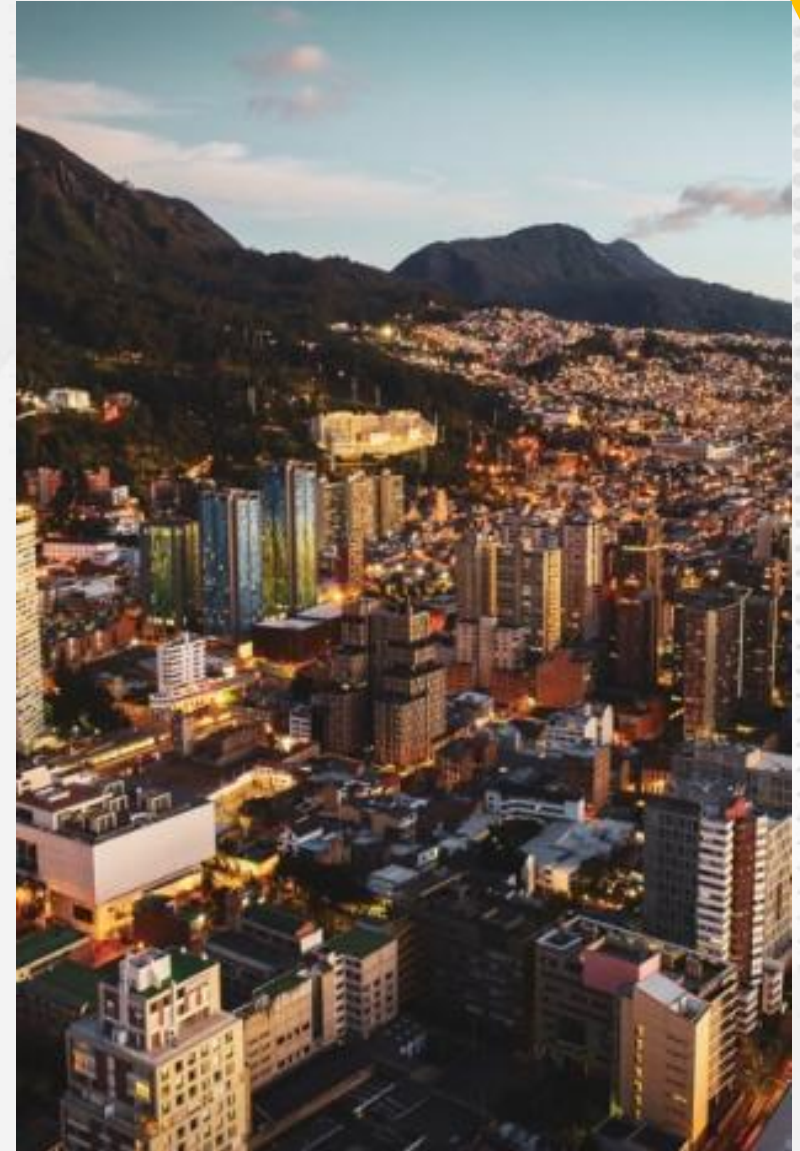


Total de peticiones ciudadanas recibidas

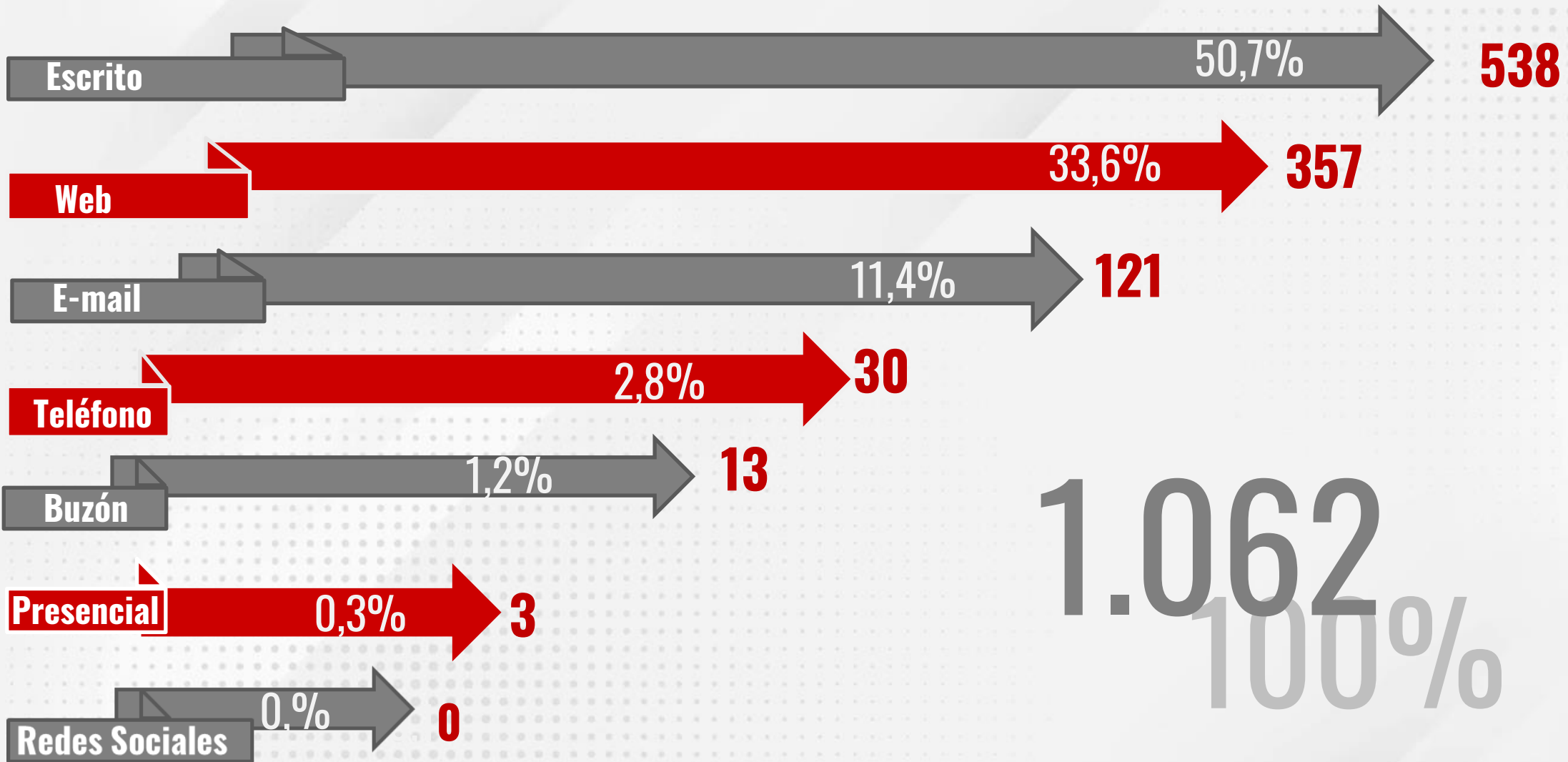
- ➔ Para la elaboración del presente informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el mes de enero del 2025, a través del Sistema de Gestión Documental SIGA, así mismo, en el Sistema Bogotá Te Escucha -BTE (antiguo SDQS), en total **1.569** peticiones. Estas incluyen 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 **35** 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 **472** 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



1.062
100%

Peticiones por canal de ingreso

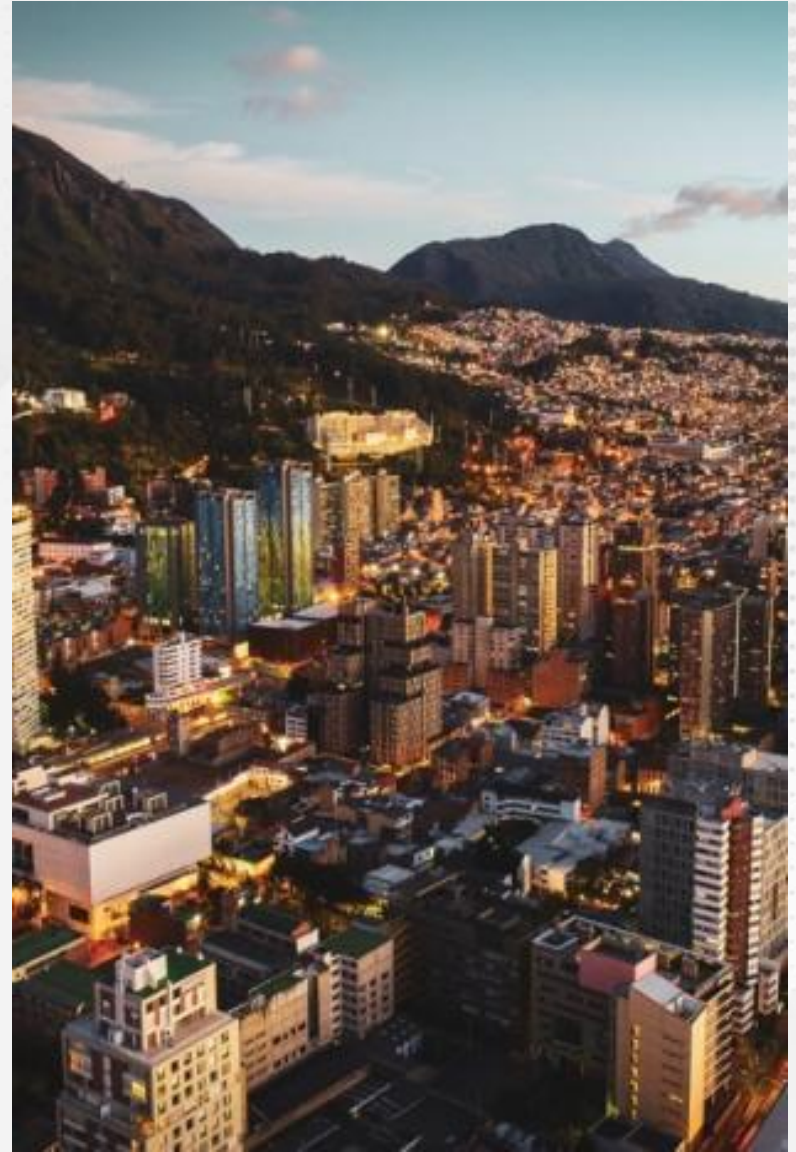
- ➔ Se puede identificar que la SDSCJ cuenta con dos tipos de canales:
Presenciales (Escrito, Presencial y Buzón).
No Presenciales (Web, Telefónico, Email y Redes Sociales).

El tipo de canal más utilizado por la ciudadanía en el mes enero es el **presencial**, con un **52,2%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **47,8** del canal **no presencial**.

- ➔ Para el presente mes los ciudadanos **radicaron** sus PQRSDF, principalmente haciendo uso de los **puntos de atención presencial** (Casas de Justicia, Ventanillas de correspondencia física y Cárcel Distrital).
- ➔ El comportamiento histórico refleja una preferencia por los **canales no presenciales** sobre **los presenciales**. Sin embargo, en enero, la tendencia cambió, con una mayor participación de los **canales presenciales** (buzón, escrito y presencial), mostrando un patrón similar al del mismo periodo del año pasado.

03

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Peticiones por tipología

Derecho de petición de interés particular

68,6% 729

Derecho de petición de interés general

27,3% 290

Felicitación

1,7% 18

Reclamo

0,2% 2

Denuncia por actos de corrupción

0,4% 5

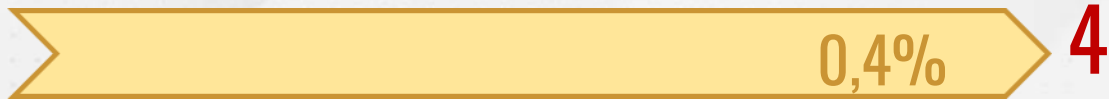
1.062
100%

Peticiones por tipología

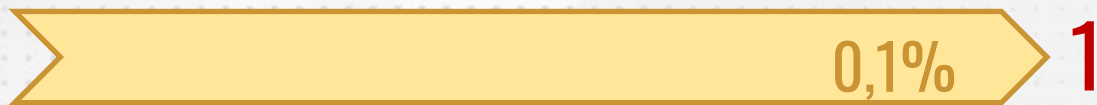
Solicitud de acceso a la información



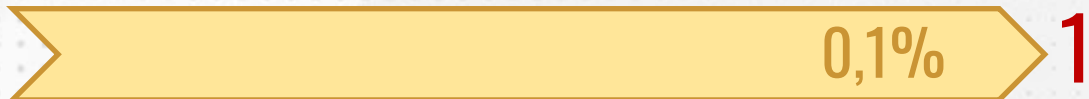
Solicitud de Copia



Queja



Consulta



Sugerencia



1.062
100%

Peticiones por tipología

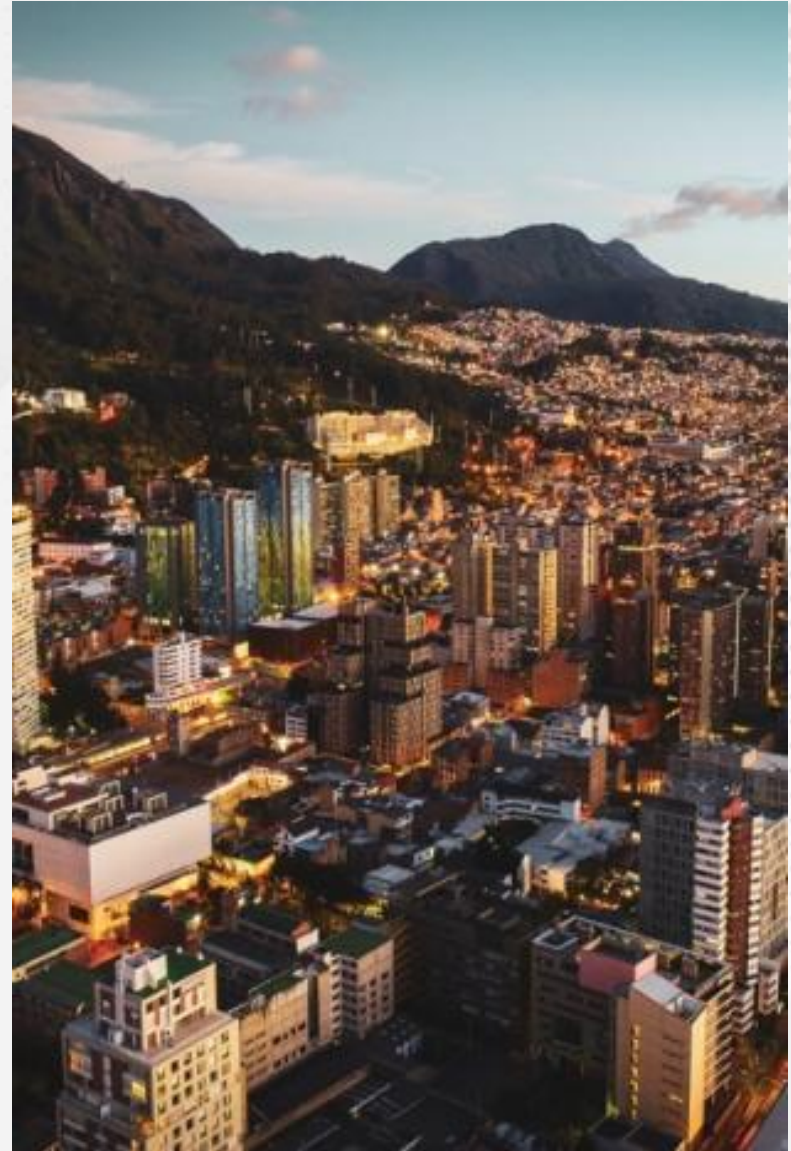
- ➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **96%** del total de peticiones recibidas en el mes de enero por la SDSCJ.

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.

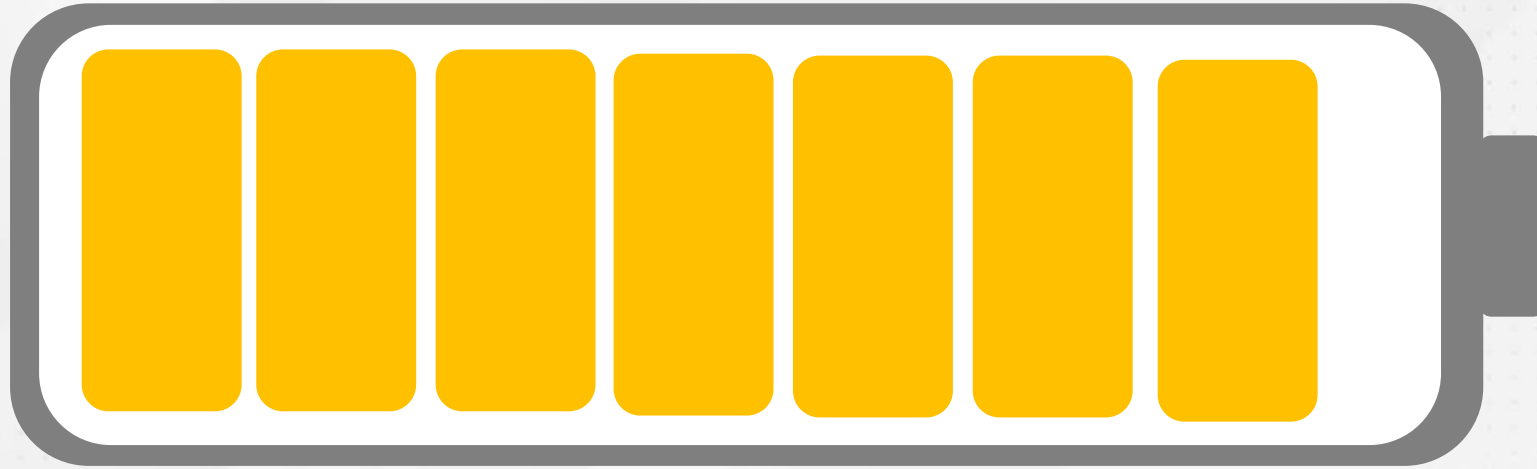
- ➔ El **4%** restante equivale principalmente a felicitación, reclamo, denuncia por actos de corrupción, solicitud de acceso a la información, solicitud copia, queja, consulta, sugerencia entre otras.

04

TRASLADOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ



Traslados efectuados por la SDSCJ



En enero, el **96%** de los **traslados a Entidades Distritales** realizados desde el Sistema BTE, se gestionaron oportunamente dentro de los primeros cinco días hábiles. El **4%** 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**.

472
100%

Traslados efectuados por la SDSCJ

- ➔ Por parte del Equipo de Atención y Relación con el Ciudadano -ARC, se realizaron **472 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.

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

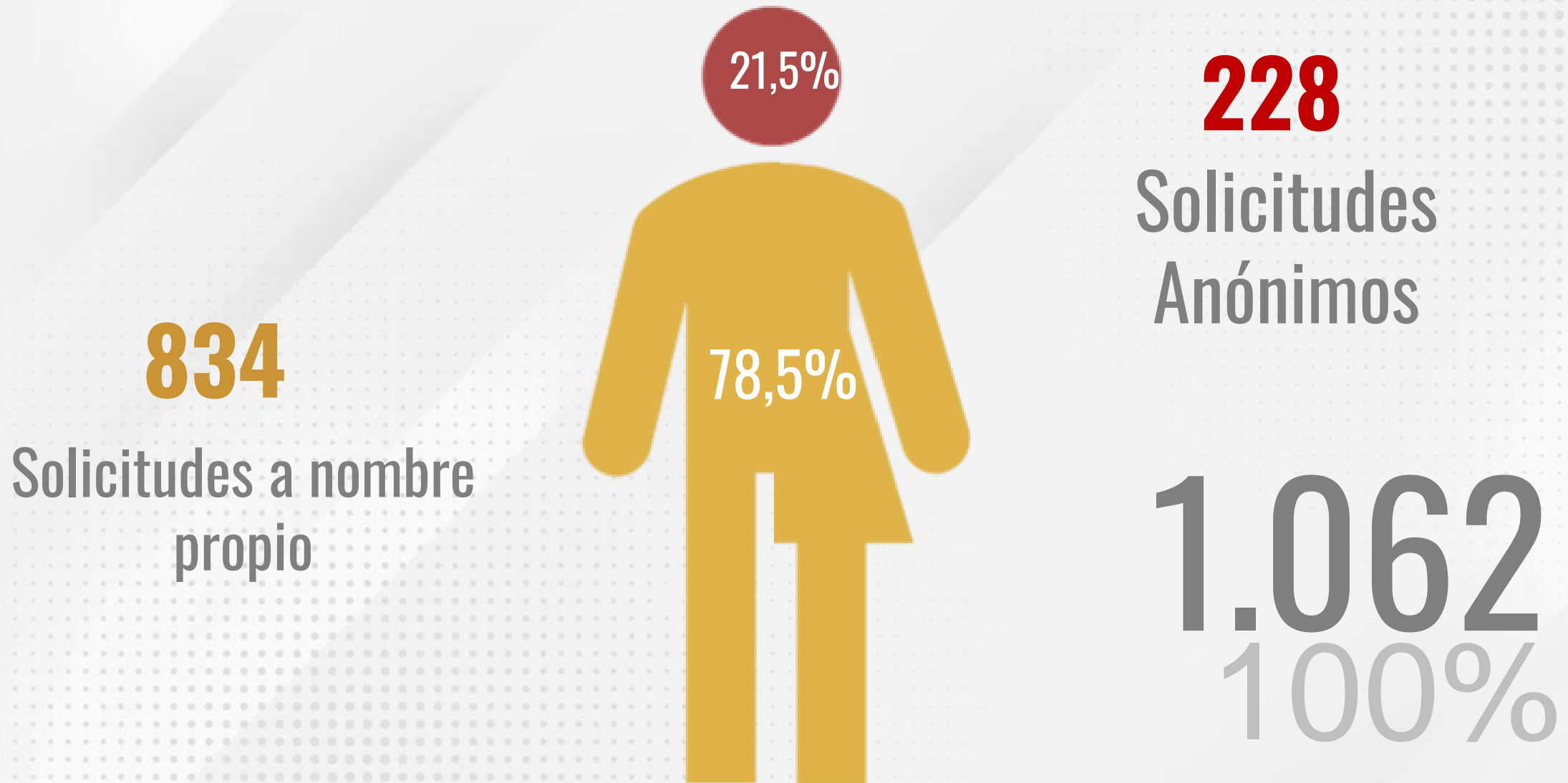
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Equipo de Atención y Relación con el Ciudadano-ARC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin de mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente 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 **24,4%** 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.

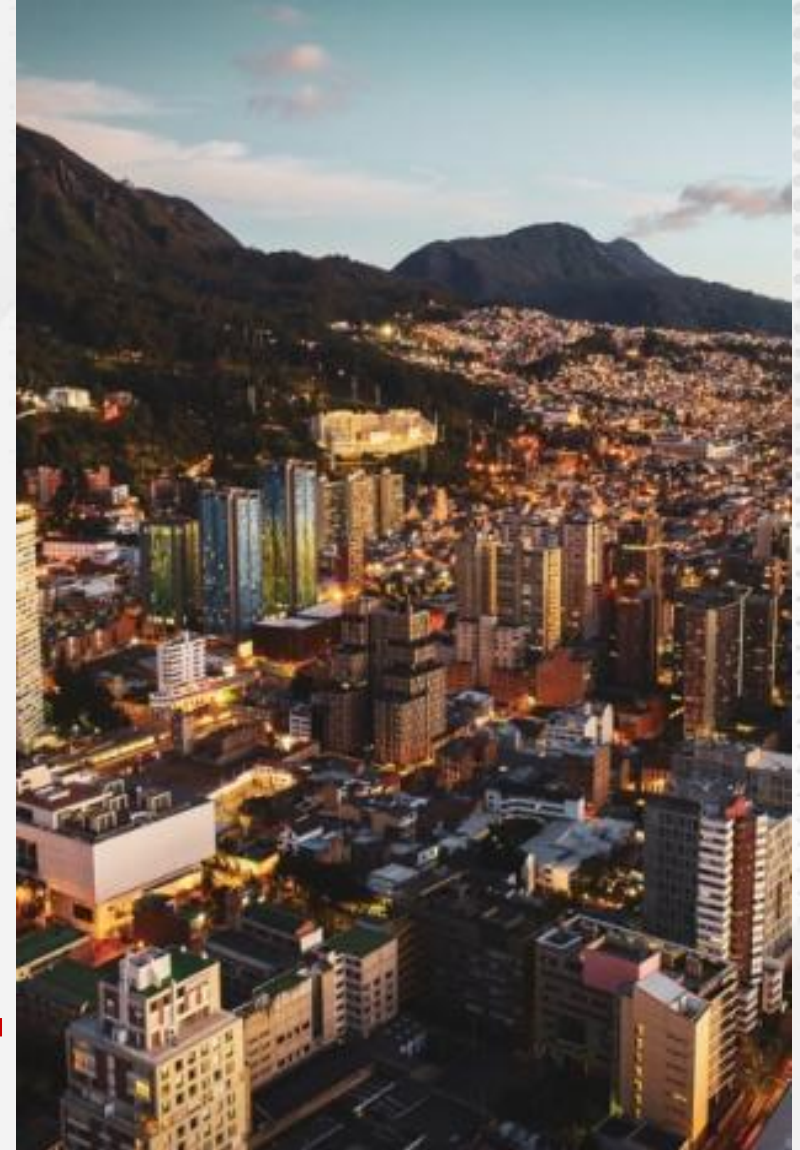
Para el presente mes se recibieron **228 (21,5%) peticiones anónimas**, y cuando no es posible su notificación por correo físico o electrónico sus respuestas son publicadas a través de **la cartelera física y virtual** para que la ciudadanía pueda consultar dicha información.

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

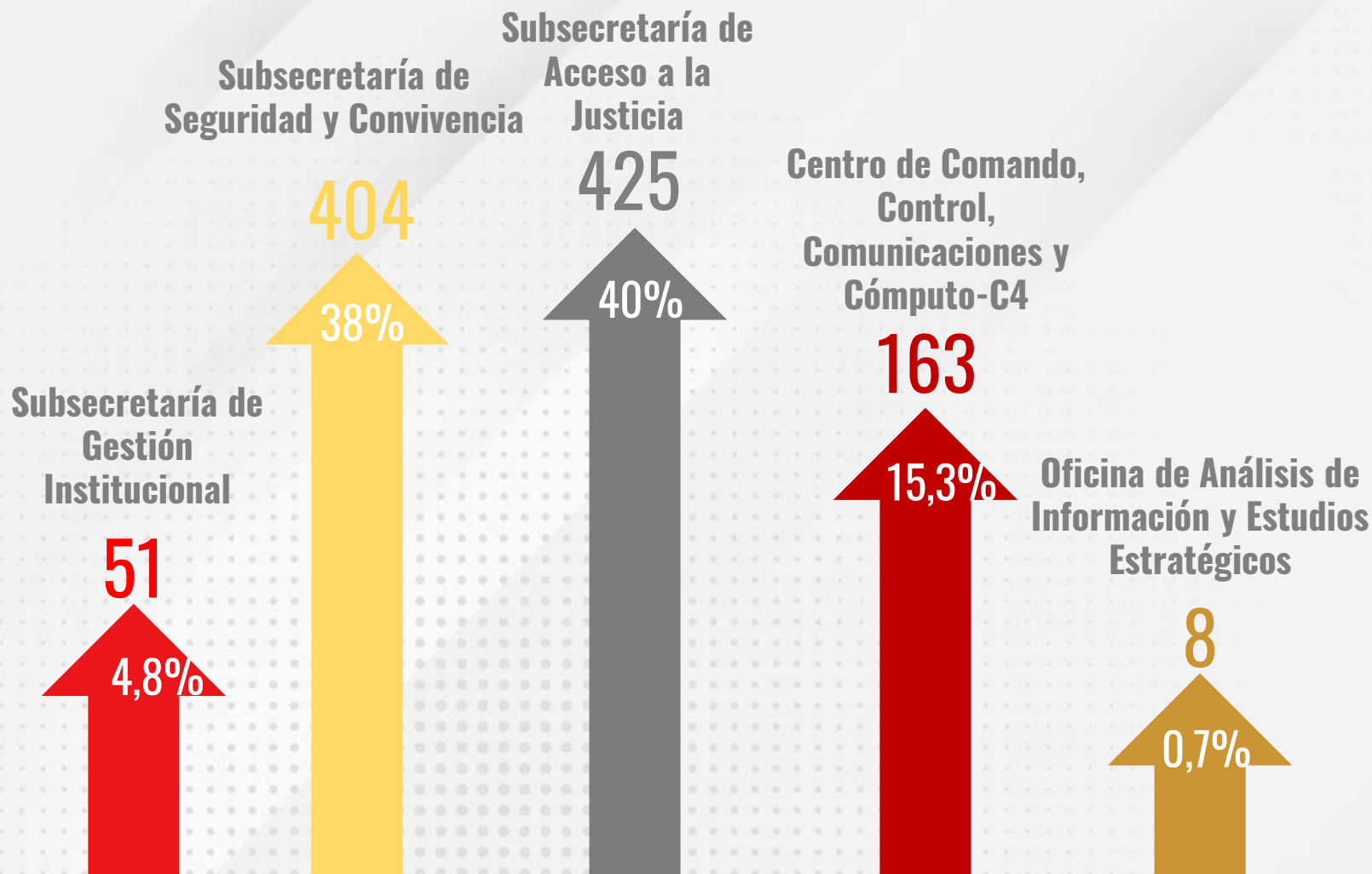
- **Personas Naturales:** 749 ciudadanos identificados, representados en un **70,5%** del total de las peticiones.
- **Personas Jurídicas:** 85 organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **8,0%** de las solicitudes para este mes.

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 **98,9%** del total de las peticiones (**1.062**) que ingresaron a la SDSCJ en el mes de enero.

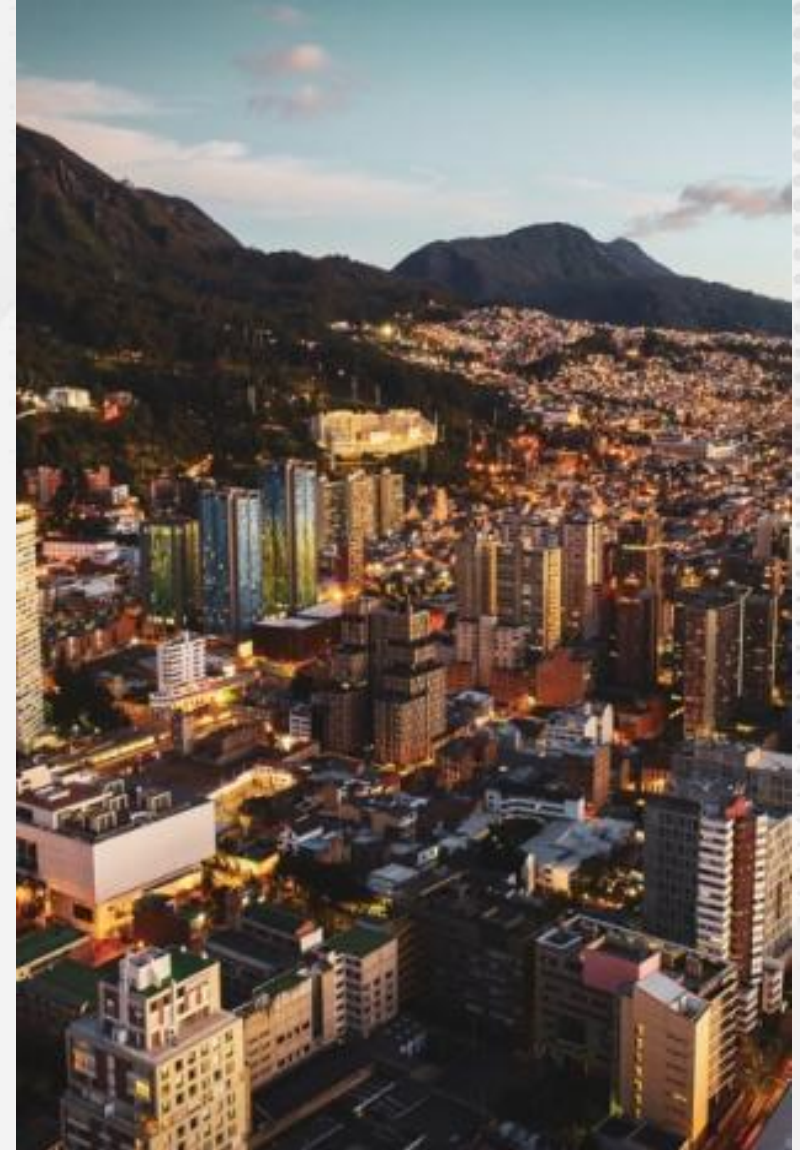
1.062
100%

Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF

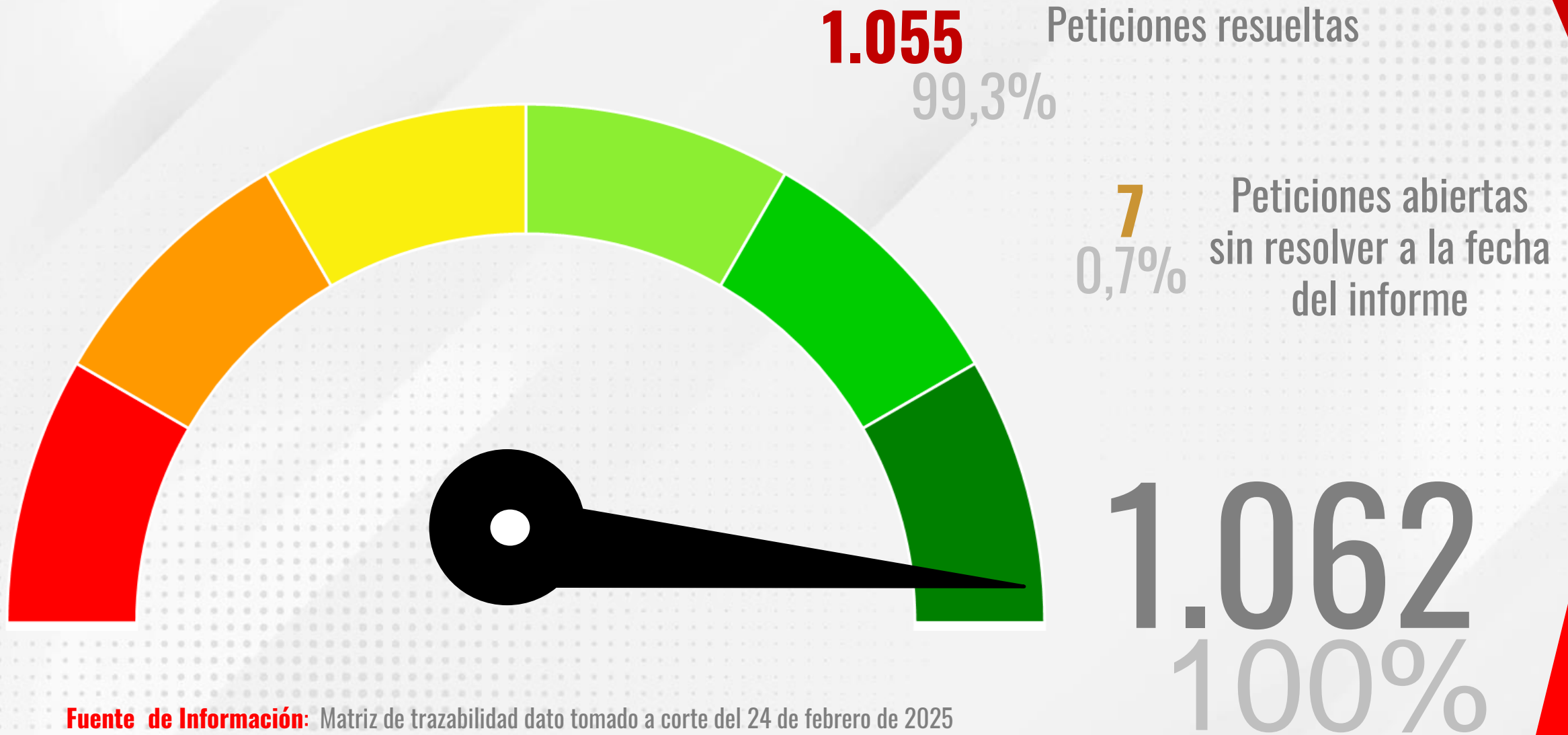
- ➔ Para el presente periodo las dos dependencias de la **SDSCJ** que lideran el ejercicio de darle trámite a las PQRSDF fueron **La Subsecretaría de Acceso a la Justicia con 425 peticiones (40,02%)** y **La Subsecretaría de Seguridad y Convivencia con 404 peticiones (38,04%)**, por ser temas relacionados 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 163 peticiones (15,35%)**, 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



Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 24 de febrero de 2025 a las 12:01 p.m.

Peticiones ciudadanas respondidas fuera de términos



De las peticiones ingresadas en enero, el **1,7% (18)** fueron respondidas fuera de término, y el **0,2% (2)** aún no tienen respuesta, pero aun en términos.

1.062
100%

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 24 de febrero de 2025 a las 12:01 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	321	0	0	0	6
Dirección de Seguridad	212	1	2	0	10
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	170	7	0	4	12
Oficina Centro Comando, Control, Comunicaciones y Computo C-4	162	0	0	1	9
Dirección de Acceso a la Justicia	60	2	0	0	8
Código de Seguridad y Convivencia	36	1	0	0	5
Subsecretaría de Gestión Institucional	30	0	0	0	5
Dirección de Gestión Humana	11	0	0	0	6
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	8	0	0	0	9
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	7	1	0	0	12

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 24 de febrero de 2025 a las 12:01 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
Oficina de Control Disciplinario Interno	6	1	0	0	7
Dirección Jurídica y Contractual	4	0	0	0	10
Dirección de Responsabilidad Penal Adolescente	3	0	0	0	7
Dirección Financiera	3	0	0	0	5
Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia	2	0	0	0	5
Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento	2	0	0	0	5
Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	2	0	0	0	4
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	2	0	0	0	9
Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	1	0	0	0	3
TOTAL RESPUESTAS PQRS ENERO 2025	1042	13	2	5	7

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 24 de febrero de 2025 a las 12:01 p.m.

Tiempos de respuesta de las PQRSDF

➔ Al analizar los tiempos de respuesta de las PQRSDF obtenidos en el presente periodo, de las **1.062 peticiones** evaluadas, **20** 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 **2 peticiones** se encuentra pendiente por respuesta dentro de los términos legales, asignada a la **Dirección de Seguridad**.

➔ 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.
- 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 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 enero el indicador de oportunidad, (que mide precisamente los tiempos de respuesta) fue del **96,7%** lo que indica que el indicador ha disminuido y representa una reducción de 2.5 puntos porcentuales con respecto al mes de diciembre 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.

