

AQUÍ
SÍ PASA
BOGOTÁ
MI CIUDAD
MI CASA

Caracterización de ciudadanías, usuarios y grupos de interés

RENDICIÓN
DE **CUENTAS**

2025



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

BOGOTÁ

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. GENERALIDADES.....	5
1.1. Metodología.....	5
1.2. Objetivo	5
1.3. Alcance	6
1.4. Período de estudio	6
1.5. Equipo de trabajo para la caracterización de la SDSCJ.....	6
2. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR	7
Categoría.....	7
Organización/ Entidad	7
Ciudadanía	7
Entidades Nacionales	7
Entidades Públicas Distritales	7
Organismos de Control.....	7
Asociaciones y Gremios	8
Cuerpos Colegiados.....	8
Organización No Gubernamental	8
Academia	8
Actores Internos	8
2.1. Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	8
2.2. Oficina de Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4	9
2.3. Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	9
2.4. Subsecretaría de Acceso a la Justicia	11
2.5. Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas	11
2.6. Subsecretaría de Gestión Institucional	12
3. SERVICIOS Y TRÁMITES DE LA SDSCJ	12
4. CARACTERIZACIÓN SERVICIO ATENCIONES EN CRI- CASAS DE JUSTICIA.....	17

5. CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- ATENCIÓN AL CIUDADANO	29
6. TEMAS REITERATIVOS - TOP 5 DE LAS DEPENDENCIAS Y/O GRUPO ENCARGADO DE DAR TRÁMITE A LA PQRS.....	34
7. EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS	37
8. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN	43
9. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	44
10. CONCLUSIONES.....	46
11. REFERENCIAS.....	47
Tabla 1: Identificación general de grupos de valor	7
Tabla 2: Identificación grupos de valor OAIE	8
Tabla 3: Identificación grupos de valor C4	9
Tabla 4: Identificación grupos de valor Sub. Seguridad	9
Tabla 5: Identificación grupos de valor Justicia	11
Tabla 6: Identificación grupos de valor Sub. Inversiones	11
Tabla 7: Identificación grupos de valor Sub. Gest. Institucional	12
Tabla 8: Servicios y trámites Acceso y Fortalecimiento a la Justicia	12
Tabla 9: Servicios y trámites Cárcel Distrital	14
Tabla 10: Servicios digitales ciudadanos	16
Tabla 11: Gráfica visitas en todas las casas de justicia.....	18
Tabla 12: Gráfica atenciones en CRI por casa de justicia	20
Tabla 13: Gráfica atenciones en CRI por conflictividad	21
Tabla 14: Gráfica identificación de atenciones en CRI por rango de edad	22
Tabla 15: Gráfica identificación de atenciones en CRI clasificadas por sexo	23
Tabla 16: Gráfica identificación de atenciones CRI por nivel educativo	23
Tabla 17: Gráfica categorización de atenciones en CRI por enfoque diferencial.....	24
Tabla 18: Gráfica categorización de atenciones en CRI por ocupación	25
Tabla 19: Gráfica identificación de atenciones en canales no presenciales	26
Tabla 20: Atenciones por Ruta de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia	27
Tabla 21: Atenciones desde las Unidades de Mediación y Conciliación	27
Tabla 22: Gráfica Identificación de atenciones de facilitadores	28
Tabla 23: Atención por parte de facilitadores	29
Tabla 24: Caracterización general	29
Tabla 25: Canales de ingreso de las peticiones	32
Tabla 26: PQRS asignadas a la SDSCJ por tipología de ingreso	33
Tabla 27: Concentración de peticiones	34
Tabla 28: Temas Reiterativos - Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	34
Tabla 29: Temas Reiterativos – Subsecretaría de Acceso a la Justicia SAJ	35
Tabla 30: Temas Reiterativos –Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4	36
Tabla 31: Temas Reiterativos – Subsecretaría de Gestión Institucional SGI.....	36

Tabla 32: Temas Reiterativos – Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas.....	37
Tabla 33: Rango de edad	38
Tabla 34: Localidad	38
Tabla 35: Género.....	39
Tabla 36: Pregunta 1: Seguridad	39
Tabla 37: Pregunta 2: Convivencia	40
Tabla 38: Pregunta 3: Justicia.....	41
Tabla 39: Acceso a la información	42
Tabla 40: Personas naturales	43
Tabla 41: Organizaciones, Entidades, entre otros.....	44
Gráfico 1: Gráfica número de peticiones atendidas por la SDSCJ	32
Gráfico 2: Canales de ingreso de las peticiones	33

INTRODUCCIÓN

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia se establece como un organismo del sector central con autonomía tanto administrativa como financiera. Su propósito es dirigir, liderar y ejecutar la política pública enfocada en la seguridad ciudadana, la convivencia y el acceso a los sistemas de justicia. Esto incluye la coordinación interinstitucional para mejorar las condiciones de seguridad para todos los habitantes del Distrito Capital a lo largo de sus fases de prevención, promoción, mantenimiento y restitución. Asimismo, es responsable del mantenimiento y preservación del orden público en la ciudad; coordina los sectores administrativos relacionados con la seguridad ciudadana y su presencia integral en el Distrito Capital; gestiona el Sistema Integrado de Seguridad y Emergencias NUSE 123; integra y coordina los servicios de emergencia; además de proporcionar bienes y servicios a las autoridades competentes para fortalecer la efectividad en materia de seguridad y convivencia ciudadana en Bogotá D.C.

Por lo tanto, resulta fundamental identificar las características de la población objetivo a la que se orientan estos servicios. Esta identificación facilitará el uso efectivo de dicha información para la toma de decisiones en el diseño de estrategias relacionadas con la participación ciudadana, atención al ciudadano, trámites administrativos, rendición de cuentas e implementación de canales electrónicos. También permitirá evaluar su oferta institucional y ofrecer servicios específicos que respondan adecuadamente al mayor número posible de requerimientos. Igualmente es crucial obtener retroalimentación para fomentar la participación por parte de la ciudadanía, contribuyendo así a cumplir con su misión y garantizar los derechos de los habitantes del Distrito Capital.

1. GENERALIDADES

1.1. Metodología

La metodología utilizada para la presente caracterización se basa en un enfoque mixto que integra tanto fuentes primarias como secundarias de información, lo que permite una comprensión holística de las dinámicas de interacción entre la entidad y sus grupos de interés. En este contexto, se recopilarán datos cualitativos y cuantitativos sobre los procesos misionales que fomentan la participación ciudadana, abarcando programas, estrategias y actividades específicas desarrolladas por la entidad. La recopilación de esta información se llevará a cabo mediante herramientas como encuestas, entrevistas estructuradas, revisión documental y análisis de registros administrativos, garantizando así la representatividad de las diversas experiencias ciudadanas en relación con los servicios ofrecidos.

Asimismo, se incorporará la información del proceso de atención al ciudadano para identificar oportunidades de mejora en los canales de atención y enriquecer la experiencia del usuario. Esta fase contemplará la sistematización de datos sobre quejas, sugerencias, tiempos de respuesta, niveles de satisfacción y patrones de uso de los distintos medios de contacto. La implementación de esta metodología se realizará siguiendo las directrices establecidas por la Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de Interés del Departamento Nacional de Planeación, lo que asegura la estandarización del proceso y su conformidad con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

1.2. Objetivo

Identificar las características, intereses, necesidades, requerimientos y expectativas de la ciudadanía, usuarios y grupos de interés; asociados con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia es fundamental para generar acciones de fortalecimiento de las estrategias institucionales y la mejora en la oferta de servicios que brinda la entidad.

1.3. Alcance

Comprende la consolidación de información relacionada con ciudadanos, usuarios y grupos de interés comprendiendo tanto a aquellos que se benefician de los servicios de la entidad como a aquellos que aportan valor al desarrollo de su misión institucional.

1.4. Período de estudio

El período de estudio para la caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés abarca el primer semestre de la vigencia 2025, y se fundamenta en la recopilación de información disponible proveniente de diversos ámbitos dentro de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

1.5. Equipo de trabajo para la caracterización de la SDSCJ

La caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés, en el marco de las actividades de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, fue liderada por profesionales de la Oficina Asesora de Planeación y del Grupo de Atención al Ciudadano de la Subsecretaría de Gestión Institucional. Estos equipos tuvieron un rol clave en la coordinación y centralización de la información vinculada a los procesos institucionales, lo que permitió desarrollar un enfoque metodológico integral y preciso en la recolección de datos. Asimismo, el ejercicio contó con el acompañamiento de líderes técnicos responsables de cada proceso misional, quienes aportaron su conocimiento especializado, facilitando un análisis más profundo sobre las particularidades y necesidades de los distintos grupos ciudadanos vinculados a la entidad.

La recolección de información se centró en los procesos misionales de la entidad y en los datos gestionados por el Grupo de Atención al Ciudadano. A ello se sumó la información técnica proporcionada por la Oficina Asesora de Planeación, particularmente la relacionada con el mapa de actores definido en el marco de la formulación del Documento de Política de Seguridad, Convivencia y Justicia. La integración de estas fuentes ha permitido una caracterización actualizada, con enfoque territorial y de gestión pública, que servirá como

insumo para la toma de decisiones estratégicas, la formulación de políticas y la definición de acciones que respondan efectivamente a las necesidades identificadas en el Distrito Capital durante la vigencia.

2. IDENTIFICACIÓN DE GRUPOS DE VALOR

Identificación general de grupos de valor

Tabla 1: Identificación general de grupos de valor

Categoría	Organización/ Entidad
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Personas Naturales • Personas Jurídicas • Personas Extranjeras • Organismos Internacionales • Anónimo
Entidades Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Policía Metropolitana de Bogotá • Fiscalía General de La Nación • Instituto Colombiano de Bienestar Familiar • Consejo Superior de la Judicatura • Presidencia de la República • Entidades Rama Judicial • Ministerios y demás entes del sector ejecutivo • Superintendencias • Entidades de economía mixta
Entidades Públicas Distritales	<ul style="list-style-type: none"> • Alcaldía Mayor de Bogotá y demás entidades distritales
Organismos de Control	<ul style="list-style-type: none"> • Procuraduría General de la Nación • Contraloría Nacional y Distrital • Personería de Bogotá • Veeduría Distrital • Defensoría del Pueblo • Junta de Administración Local • Consejo de Bogotá • Veedores Ciudadanos

Asociaciones y Gremios	<ul style="list-style-type: none"> • Agremiaciones • Sindicatos
Cuerpos Colegiados	<ul style="list-style-type: none"> • Consejo de Bogotá
Organización No Gubernamental	<ul style="list-style-type: none"> • Junta de Acción Comunal • Fundaciones sin ánimo de lucro • ONG • Periodistas
Academia	<ul style="list-style-type: none"> • Centros Educativos, Universidades, Colegios Públicos Distritales
Actores Internos	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la SDSCJ

2.1. Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos

Tabla 2: Identificación grupos de valor OAIE

Categoría	Organización/ Entidad
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Líderes comunitarios
Entidades Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalía General de la Nación • Ejército Nacional • Migración Colombia • Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF • Policía Metropolitana de Bogotá
Entidades Públicas Distritales	<ul style="list-style-type: none"> • Alcaldía Mayor de Bogotá • Secretaría de Gobierno (Observatorio de Conflictividad Social – Poliscopio)
Organismos de control	<ul style="list-style-type: none"> • Procuraduría General de la Nación • Contraloría de Bogotá • Personería de Bogotá • Veeduría Distrital
Academia	<ul style="list-style-type: none"> • Universidades
Asociaciones/gremios	<ul style="list-style-type: none"> • Cámara de Comercio de Bogotá • Pro-Bogotá • Bogotá cómo vamos
Organizaciones no gubernamentales	<ul style="list-style-type: none"> • Fundación Ideas para la Paz • CERAC • PARES
Cuerpos colegiados	<ul style="list-style-type: none"> • Concejo de Bogotá

Actores internos	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la SDSCJ.
-------------------------	--

2.2. Oficina de Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4

Tabla 3: Identificación grupos de valor C4

Categoría	Organización/ Entidad
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Personas naturales beneficiarias de los servicios o trámites de la Entidad. • Veedurías ciudadanas • Líderes comunitarios
Entidades Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Policía Metropolitana de Bogotá
Entidades Públicas Distritales	<ul style="list-style-type: none"> • Alcaldía Mayor de Bogotá • Alcaldías Locales • Secretaría de Gobierno • Cuerpo Oficial de Bomberos
Organismos de control	<ul style="list-style-type: none"> • Contraloría de Bogotá
Asociaciones/gremios	<ul style="list-style-type: none"> • Asobares • Fenalco • FedeSeguridad • Andevip • Aces • Asociación de Propietarios y Conductores de Taxi
Cuerpos colegiados	<ul style="list-style-type: none"> • Concejo de Bogotá
Actores internos	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la SDSCJ.

2.3. Subsecretaría de Seguridad y Convivencia

Tabla 4: Identificación grupos de valor Sub. Seguridad

Categoría	Organización/ Entidad
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Personas naturales beneficiarias de los servicios o trámites de la entidad • Instancias de participación ciudadana • Veedurías Ciudadanas • Líderes comunitarios
Entidades Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> • Fiscalía General de la Nación • Ejército Nacional • Migración Colombia • Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF • Policía Metropolitana de Bogotá

<p>Entidades Públicas Distritales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Alcaldía Mayor de Bogotá • Alcaldías Locales • Secretaría de Gobierno • Secretaría de Planeación • Secretaría de Integración Social • Secretaría de la Mujer • Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal- IDPAC. • Transmilenio. • Secretaría de Cultura, Recreación y Deporte • Secretaría de Salud
<p>Organismos de control</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Procuraduría General de la Nación • Contraloría de Bogotá • Personería de Bogotá • Veeduría Distrital
<p>Academia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Universidades
<p>Asociaciones/gremios</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cámara de Comercio de Bogotá • Pro Bogotá • Red de Ciudades Cómo Vamos • Bogotá cómo vamos • Asobares • Fenalco • FedeSeguridad • Andevip • Aces • Asociación de Propietarios y Conductores de Taxi
<p>Organizaciones no gubernamentales</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Fundación Ideas para la Paz • CERAC • PARES
<p>Cuerpos colegiados</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Concejo de Bogotá • Cámara de Representantes
<p>Actores internos</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la SDSCJ.

2.4. Subsecretaría de Acceso a la Justicia

Tabla 5: Identificación grupos de valor Justicia

Categoría	Organización/ Entidad
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> Personas naturales beneficiarias de los servicios o trámites de la entidad Jueces de paz
Entidades Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> Fiscalía General de la Nación Migración Colombia Instituto Colombiano de Bienestar Familiar-ICBF
Entidades Públicas Distritales	<ul style="list-style-type: none"> Alcaldía Mayor de Bogotá Alcaldías Locales
Organismos de control	<ul style="list-style-type: none"> Procuraduría General de la Nación Personería de Bogotá Veeduría Distrital.
Academia	<ul style="list-style-type: none"> Universidades (entre las que se encuentran la Universidad de Los Andes, Universidad Externado de Colombia, Universidad Libre).
Asociaciones/gremios	<ul style="list-style-type: none"> Cámara de Comercio de Bogotá, Pro Bogotá Bogotá cómo vamos
Organizaciones no gubernamentales	<ul style="list-style-type: none"> DeJusticia Laboratorio de Justicia y Política Criminal Corporación Excelencia a la Justicia
Actores internos	<ul style="list-style-type: none"> Funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la SDSCJ.

2.5. Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas

Tabla 6: Identificación grupos de valor Sub. Inversiones

Categoría	Organización/ Entidad
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> Personas naturales beneficiarias de los servicios o trámites de la entidad Jueces de paz Líderes comunitarios
Entidades Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> Fiscalía General de la Nación Ejército Nacional Policía Metropolitana de Bogotá
Organismos de control	<ul style="list-style-type: none"> Contraloría de Bogotá Personería de Bogotá Veeduría Distrital
Asociaciones/gremios	<ul style="list-style-type: none"> FedeSeguridad Aces Andevip

Cuerpos colegiados	<ul style="list-style-type: none"> • Concejo de Bogotá
Actores internos	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la SDSCJ.

2.6. Subsecretaría de Gestión Institucional

Tabla 7: Identificación grupos de valor Sub. Gest. Institucional

Categoría	Organización/ Entidad
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> • Personas naturales beneficiarias de los servicios o trámites de la entidad
Entidades Públicas Distritales	<ul style="list-style-type: none"> • Secretaría de Hacienda • Secretaría General
Organismos de control	<ul style="list-style-type: none"> • Personería de Bogotá
Cuerpos colegiados	<ul style="list-style-type: none"> • Concejo de Bogotá
Actores internos	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la SDSCJ.

3. SERVICIOS Y TRÁMITES DE LA SDSCJ

Tomando como punto de referencia el actual portafolio de trámites y servicios de la entidad con el objetivo de ofrecer una visión clara y detallada, se desglosan a continuación los servicios disponibles para atender las necesidades específicas de nuestros ciudadanos, usuarios y grupos de interés.

Tabla 8: Servicios y trámites Acceso y Fortalecimiento a la Justicia

SERVICIOS O TRÁMITES DE LA SDSCJ			
PROCESO	SERVICIO /TRÁMITE	DESCRIPCIÓN SERVICIO /TRÁMITE	BENEFICIARIO
	CASAS DE JUSTICIA	Centro de atención donde los ciudadanos pueden acceder a los servicios de justicia y encontrar soluciones a los conflictos. En las Casas de Justicia los ciudadanos pueden recibir orientación y asesoría para resolver conflictos familiares, de convivencia, de arrendamiento, denunciar delitos, etc.	

<p>ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA</p>	<p>SERVICIOS DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN</p>	<p>Mecanismo de abordaje pacífico de los conflictos, en el cual dos o más partes resuelven sus diferencias por sí mismas, de una manera autónoma y por la vía del diálogo, con la ayuda de un tercero imparcial (Mediador Profesional), que ha sido aceptado por las partes para cooperar con ellas en la búsqueda de un acuerdo consensuado, presentándose como una alternativa rápida, gratuita y cercana a la ciudadanía. Este servicio se presta en las Casas de Justicia.</p>	<p>Ciudadanía en general.</p>
	<p>ATENCIÓN PROGRAMA DISTRITAL DE JUSTICIA JUVENIL RESTAURATIVA</p>	<p>La resocialización y reconstrucción del tejido social de los adolescentes inmersos en conductas delictivas, mediante la atención psicosocial, el arte y la pedagogía para la prevención del delito, es un espacio donde, a través de la articulación interinstitucional, se reciben a los adolescentes ofensores, víctimas y familias a quienes les ha sido otorgado un principio de oportunidad, para acompañarlos en el periodo de suspensión para cumplir con los objetivos de la Justicia Restaurativa y así, obtener el archivo del proceso.</p>	<p>Adolescentes y jóvenes en conflicto con la ley.</p>
	<p>GESTIÓN DE COMPARENDOS Y DESARROLLO DE ACTIVIDAD PEDAGÓGICA DE CONVIVENCIA O PROGRAMA COMUNITARIO.</p>	<p>Orientación para la gestión de comparendos por convivencia ciudadana, las personas recibirán información sobre las acciones, derechos y procedimientos que deben efectuar para gestionar el comparendo.</p> <p>En los casos en que aplique se llevará a cabo el proceso de agendamiento para la participación en actividad pedagógica de convivencia o programa comunitario para conmutar - cambiar el valor económico de la multa tipo 1 o 2- siempre que lo soliciten dentro de los 5 días hábiles siguientes a la expedición del comparendo.</p>	<p>Personas con comparendos por convivencia- Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.</p>

	<p>CONFORMACIÓN DE GRUPOS CIUDADANOS COMPROMETIDOS CON LA SEGURIDAD Y CONVIVENCIA</p>	<p>Las instancias de participación ciudadana son grupos de ciudadanos que promueven acciones que contribuyen al mejoramiento de la percepción de seguridad de su entorno y a la prevención de situaciones que generan problemas de convivencia en sus espacios, fortaleciendo así la corresponsabilidad entre la institución y la comunidad.</p>	<p>Ciudadanía en general.</p>
	<p>LÍNEA 123 DE BOGOTÁ</p>	<p>La Línea de Emergencias 123 de Bogotá atiende todos los incidentes que afectan la seguridad de los bogotanos y aquellas emergencias que viven sus ciudadanos. La Línea de Emergencias 123 de Bogotá trabaja los siete días de la semana y las 24 horas atendiendo los reportes de los ciudadanos.</p>	<p>Ciudadanía en general.</p>

Tabla 9: Servicios y trámites Cárcel Distrital

SERVICIOS O TRÁMITES DE LA SDSCJ			
PROCESO	SERVICIO /TRÁMITE	DESCRIPCIÓN SERVICIO /TRÁMITE	BENEFICIARIO

	<p>INFORMACIÓN SOBRE LAS PERSONAS TRASLADADAS AL CENTRO DE TRASLADO POR PROTECCIÓN (CTP)</p>	<p>El CTP brinda atención a los ciudadanos que buscan información de su familiar y/o allegado trasladado al mismo. Al CTP son conducidas las personas cuyas vidas estén en riesgo o si sus actuaciones ponen en riesgo a terceros. Los comportamientos que pueden generar un traslado al CTP son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Deambular en estado de indefensión o de grave alteración del estado de conciencia por aspectos de orden mental. • Que se encuentre en estado de alteración o exaltación (consumo de alcohol o sustancias tóxicas). • Que se vea involucrado en riñas o presente comportamientos agresivos. • Que esté en peligro de ser agredido. Esto incluye actos en contra de las autoridades policiales. • Cuando el traslado sea el único medio para proteger la vida de la persona o de terceros. • Cuando no sea posible trasladar a la persona a su domicilio. 	<p>Ciudadanía en general mayor de 18 años.</p>
<p>GESTIÓN INTEGRAL A LAS PERSONAS PRIVADAS DE LA LIBERTAD</p>	<p>AUTORIZACIÓN PARA INGRESO COMO VISITANTE A LA CÁRCEL DISTRITAL DE VARONES Y ANEXO DE MUJERES</p>	<p>Obtener permiso para el ingreso a la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres, como visitante: familiar, allegado, amigo o persona conocida de una persona privada de la libertad -PPL.</p>	<p>Ciudadanos interesados en visitar a la persona privada de la libertad -PPL.</p>

Tabla 10: Servicios digitales ciudadanos

SERVICIOS DIGITALES CIUDADANOS			
PROCESO	SERVICIO /TRÁMITE	DESCRIPCIÓN SERVICIO /TRÁMITE	BENEFICIARIO
ATENCIÓN Y RELACIONAMIENTO CON EL CIUDADANO	VIDEO LLAMADA PARA PERSONAS SORDAS	Orientación en Lengua de Señas Colombiana para acceder a los servicios que la SDSCJ ofrece a las personas sordas den Bogotá.	Ciudadanía sorda.
GESTIÓN TECNOLÓGICA DE SEGURIDAD Y EMERGENCIAS	SISTEMA DE INFORMACIÓN ARGOS	Orientación al registro de cámaras de seguridad y circuitos cerrados de televisión (CCTV) del Distrito Capital del entorno público como privado, el cual estará integrado al Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4), y a los Comandos Operativos de Seguridad Ciudadana (COSEC) de la Policía Metropolitana de Bogotá.	Ciudadanía en general.
ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	TE CAMBIO COMPARENDO X EDUCACIÓN	Consulte como gestionar comparendos de convivencia por consumo de sustancias prohibidas en espacio público, suscribiendo un compromiso de consumo responsable y convivencia pacífica con Bogotá.	Personas con comparendos por convivencia- Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana.
ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	CONSULTAR UBICACIÓN DE EXPEDIENTES DE MULTAS POR COMPORTAMIENTO S CONTRARIOS AL CÓDIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	Consultar la ubicación de expedientes de multas por infracciones al Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (CNSSC).	Personas con comparendos por convivencia- Código Nacional de Seguridad y Convivencia

			Ciudadana.
ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	CONSULTAR EL ESTADO DE LA APELACIÓN DE COMPARENDOS DE UN EXPEDIENTE DEL CNSCC	Consultar al estado la apelación relacionada con un comparendo dentro del proceso verbal abreviado dispuesto en el artículo 223 del Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (CNSCC).	Personas con comparendos por convivencia- Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana
GESTIÓN CONTRACTUAL	CERTIFICACIÓN DE CONTRATOS	Generación de certificaciones de los contratos celebrados con la SDSCJ bajo la modalidad de prestación de servicios. Esta certificación es general y describe a la fecha la información registrada en base de datos para los contratos de vigencia 2018 y posteriores.	Contratistas SDSCJ.
ACCESO Y FORTALECIMIENTO A LA JUSTICIA	CONSULTE MULTAS DE CONVIVENCIA	Consulte las multas pendientes de pago por comportamientos contrarios a la convivencia, genere la liquidación para pago en banco de occidente o realice el pago por PSE.	Ciudadanía General

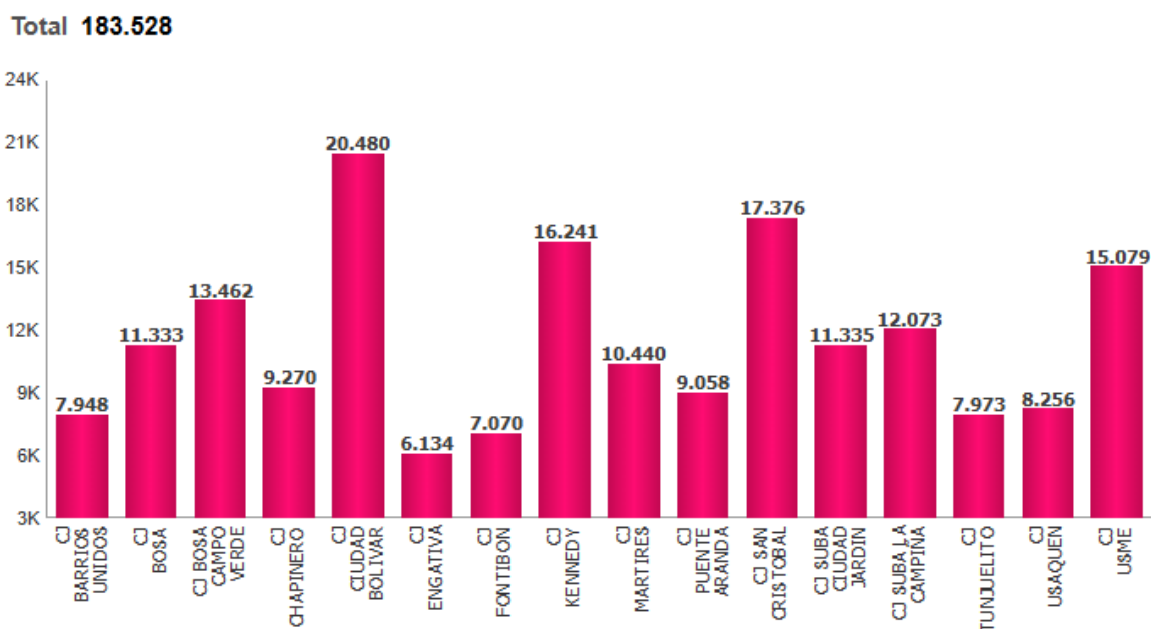
4. CARACTERIZACIÓN SERVICIO ATENCIONES EN CRI- CASAS DE JUSTICIA

Actualmente, la SDSCJ cuenta con datos del Sistema de Información de Casas de Justicia- SICAS¹, el cual contiene información de todas las personas que ingresan a las Casas de

¹ La información del SICAS se puede consultar en el siguiente link:

Justicia buscando una orientación o el acceso alguno de los servicios ofrecidos. A continuación, se muestra el análisis de datos de los usuarios que acudieron a las diferentes Casas de Justicia de la ciudad entre enero a junio de 2025, precisando las atenciones de los servicios propios, así como, algunas variables de la población atendida como: el rango de edad, el sexo, el nivel educativo, enfoque diferencial, la ocupación y las conflictividades por las cuales recurren a los servicios de las Casas de Justicia, contando con un total de 183.528 visitas en todas las casas de justicia. A continuación, se grafican las visitas (todos los ingresos por recepción) por casa de justicia:

Tabla 11: Gráfica visitas en todas las casas de justicia



Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. 1 de enero a 30 de junio 2025. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

De este conjunto, se destaca que la Casa de Justicia Ciudad Bolívar fue la que recibió el mayor número de visitas durante ese periodo, seguida de San Cristóbal, Kennedy y Usme. La Casa de Justicia Ciudad Bolívar emerge como un punto focal de interés, registrando un número significativamente alto de visitas en comparación con otras ubicaciones. Estas

https://analitica.scj.gov.co/analytics/saw.dll?Portal&PortalPath=/shared/OAIEE/SICAS/_portal/An%C3%A1lisis%20de%20datos%20Sicas&NQUser=publico&NQPassword=publico2019

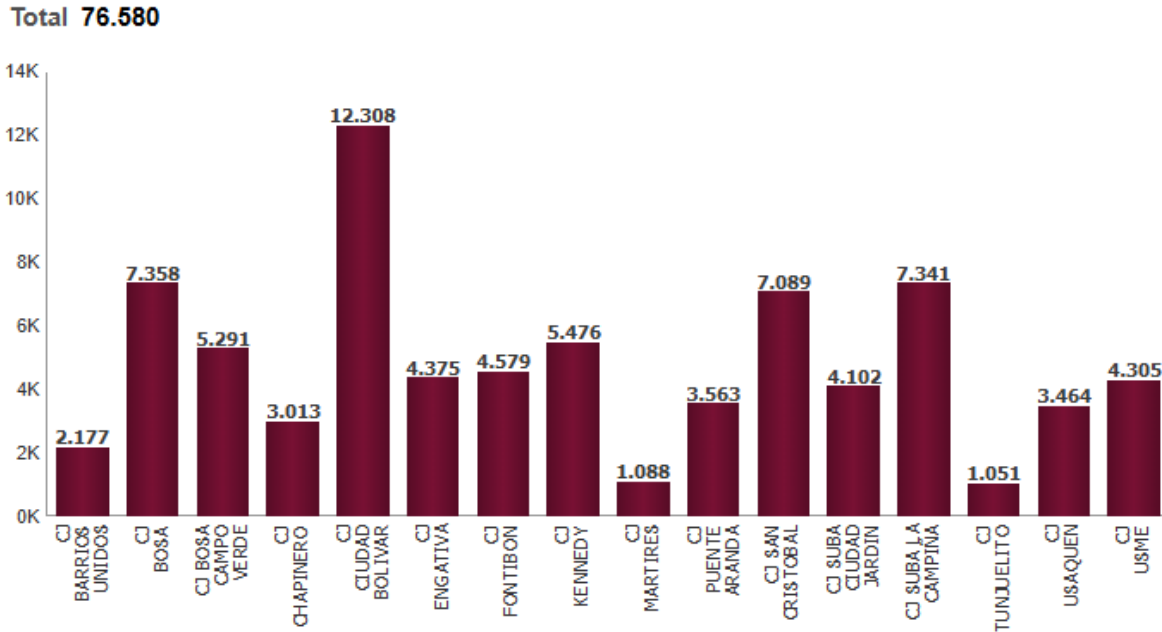
visitas registran todo ingreso a los servicios de las Casas de Justicia, las entidades a las que más se remitieron fueron:

ENTIDAD RECEPTORA (TOP 10)	ATENCIONES
CENTRO DE RECEPCIÓN E INFORMACIÓN _ CRI	78.528
COMISARÍA DE FAMILIA _ SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL	37.783
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	21.380
INSPECCIÓN DE POLICÍA _ SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO	7.140
JUZGADO CIVIL DE PEQUEÑAS CAUSAS Y COMPETENCIAS MÚLTIPLES	5.995
CÓDIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA CIUDADANA	5.167
UNIDAD DE MEDIACIÓN Y CONCILIACIÓN _ UMC	5.002
MANZANA DEL CUIDADO	4.562
SD MUJER	3.730
FACILITADORES	2.910

Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información 1 de enero a 30 de junio 2025. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

El servicio con mayores atenciones es el que realiza el Centro de Recepción e Información CRI, hace parte de la oferta propia que consiste en que un profesional que brinda orientación al ciudadano frente a sus conflictos cotidianos, garantizando una atención especializada frente a las rutas de atención integral y remisión a la entidad competente para atender la solicitud, sin importar si esta ópera dentro o fuera de la Casa de Justicia. En el caso de prestación directa de las entidades, las más solicitadas son Comisaría de Familia, y Fiscalía General de la Nación.

Tabla 12: Gráfica atenciones en CRI por casa de justicia



Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información 1 de enero a 30 de junio 2025. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

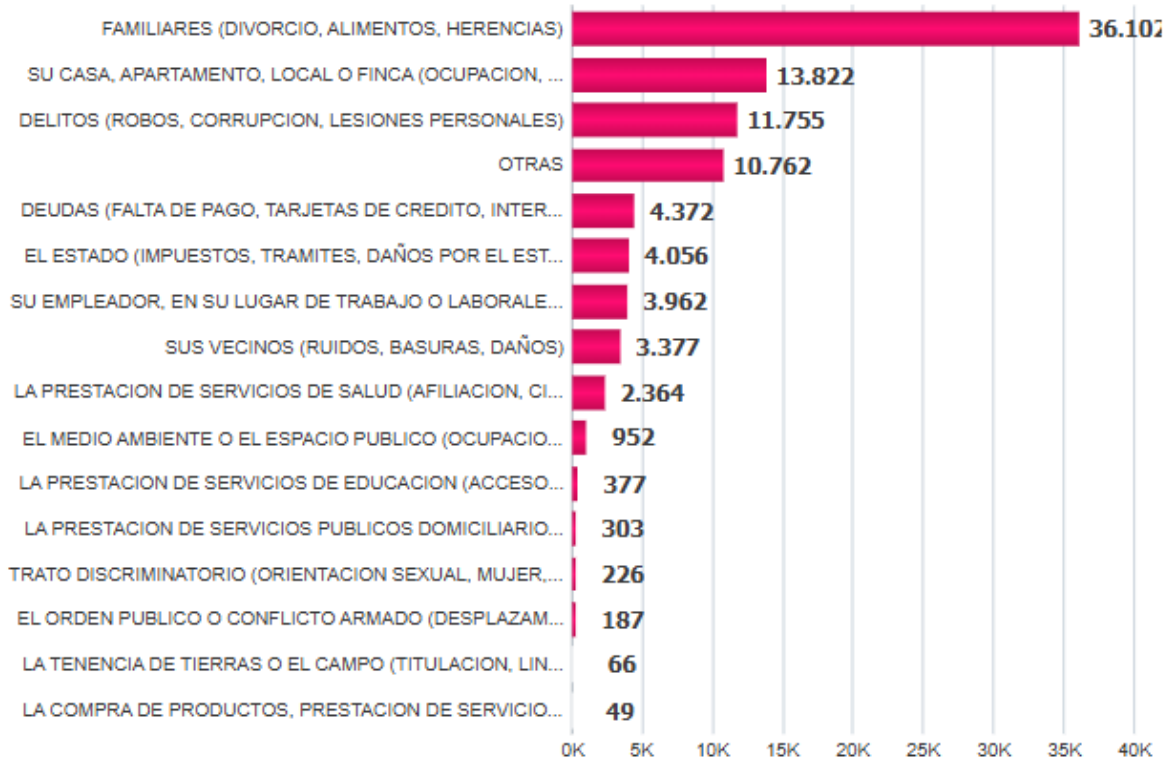
ATENCIONES EN CRI POR ENTIDAD (TOP 5)	ATENCIONES
COMISARÍA DE FAMILIA	15.868
CENTRO DE CONCILIACIÓN EN DERECHO	15.796
CONSULTORIO JURÍDICO	13.314
FISCALÍA GENERAL DE LA NACIÓN	11.213
INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR	8.970

Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información 1 de enero a 30 de junio 2025. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Esta remisión a las entidades se relaciona directamente con el tipo de conflictividades más frecuentes por la que la ciudadanía acude a las Casas de Justicia. En la siguiente gráfica se puede observar que la mayoría de las atenciones en CRI por conflictividad corresponden a asuntos familiares como divorcio, alimentos y herencias con 36.102 atenciones, es decir el 47%, seguida de conflictos con casa y apartamento relacionados arrendamientos y delitos.

Tabla 13: Gráfica atenciones en CRI por conflictividad

Total 76.580

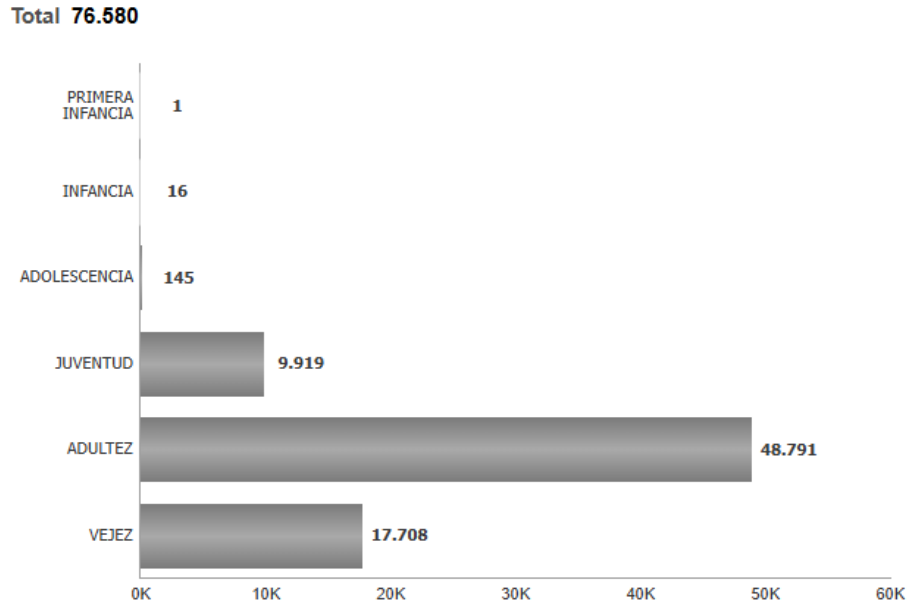


Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información 1 de enero a 30 de junio 2025. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. ²

Por otra parte, dentro de la atención que se realiza en el CRI, se toman datos básicos y se realiza la caracterización de los ciudadanos, de los cuales se puede conocer su rango etario, sexo, nivel educativo, enfoque diferencial y ocupación, las cuales se muestran en las gráficas a continuación:

² La categoría "OTRAS" se presenta por los cambios en la categorización de la tipología de los conflictos atendidos en Casas de Justicia. Actualmente, se está realizando un ajuste en los reportes para que se vean reflejados estos cambios.

Tabla 14: Gráfica identificación de atenciones en CRI por rango de edad

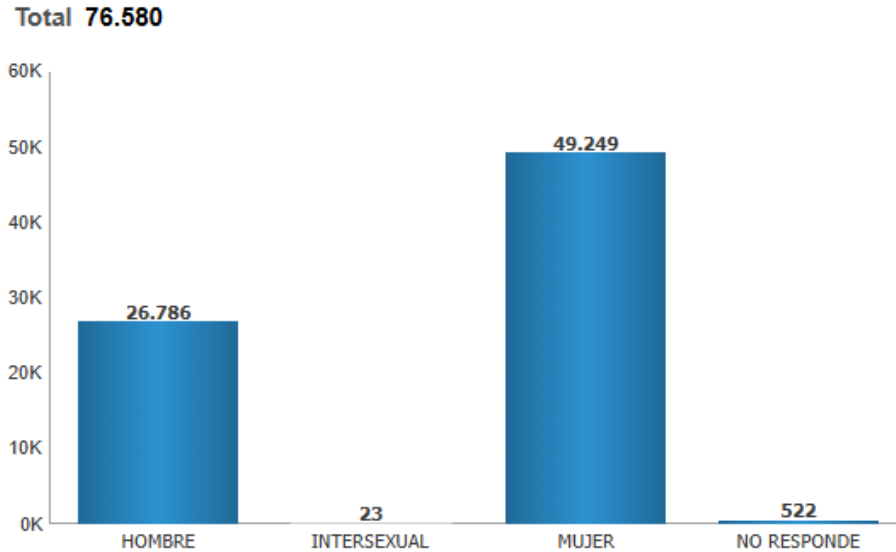


Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información 1 de enero a 30 de junio 2025. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. ³

Por otra parte, dentro de la atención que se realiza en el CRI, se toman datos básicos y se realiza la caracterización de los ciudadanos, de los cuales se puede conocer su rango etario, sexo, nivel educativo, enfoque diferencial y ocupación, las cuales se muestran en las gráficas a continuación:

³ La categoría "OTRAS" se presenta por los cambios en la categorización de la tipología de los conflictos atendidos en Casas de Justicia. Actualmente, se está realizando un ajuste en los reportes para que se vean reflejados estos cambios.

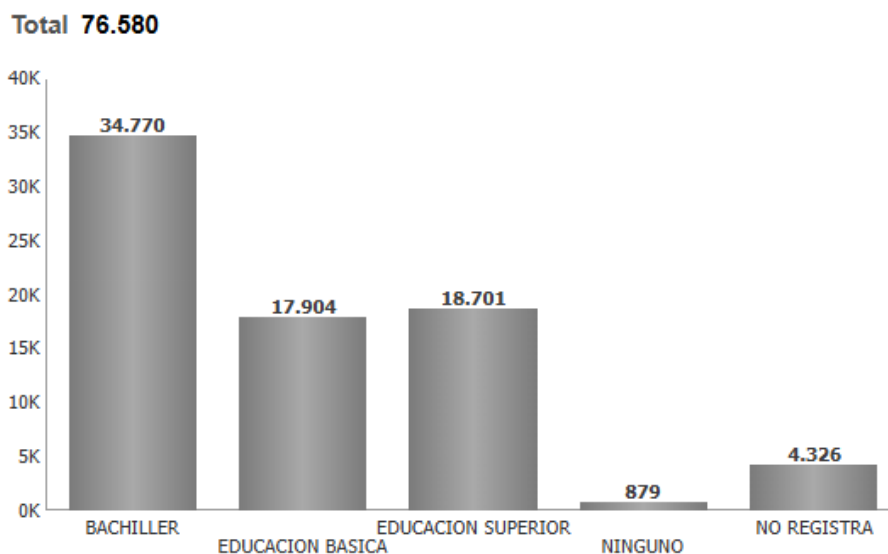
Tabla 15: Gráfica identificación de atenciones en CRI clasificadas por sexo



Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información 1 de enero a 30 de junio 2025. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

En la anterior gráfica se puede analizar que el 55% de las atenciones corresponde a solicitudes realizadas por mujeres, las cuales representan una proporción significativa de las visitas, constituyendo la mayor parte del total.

Tabla 16: Gráfica identificación de atenciones CRI por nivel educativo

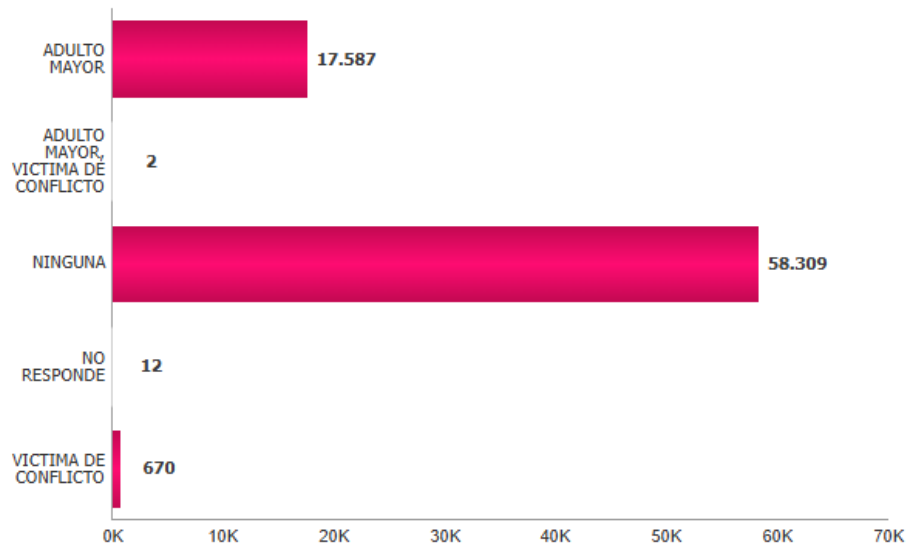


Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información 1 de enero a 30 de junio 2025. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

De acuerdo con los datos anteriores, se puede observar la distribución de niveles de educación proporciona información relevante sobre la diversidad educativa de los visitantes.

Tabla 17: Gráfica categorización de atenciones en CRI por enfoque diferencial

Total 76.580

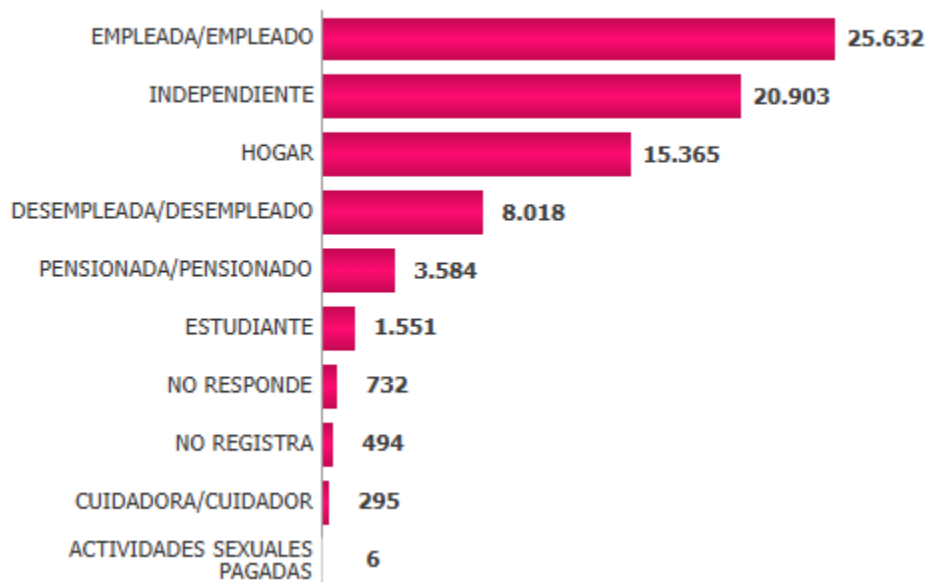


Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información 1 de enero a 30 de junio 2025. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Se evidencia que el 76% de los ciudadanos que visitaron nuestras Casas de Justicia no se categorización con algún enfoque diferencial.

Tabla 18: Gráfica categorización de atenciones en CRI por ocupación

Total 76.580

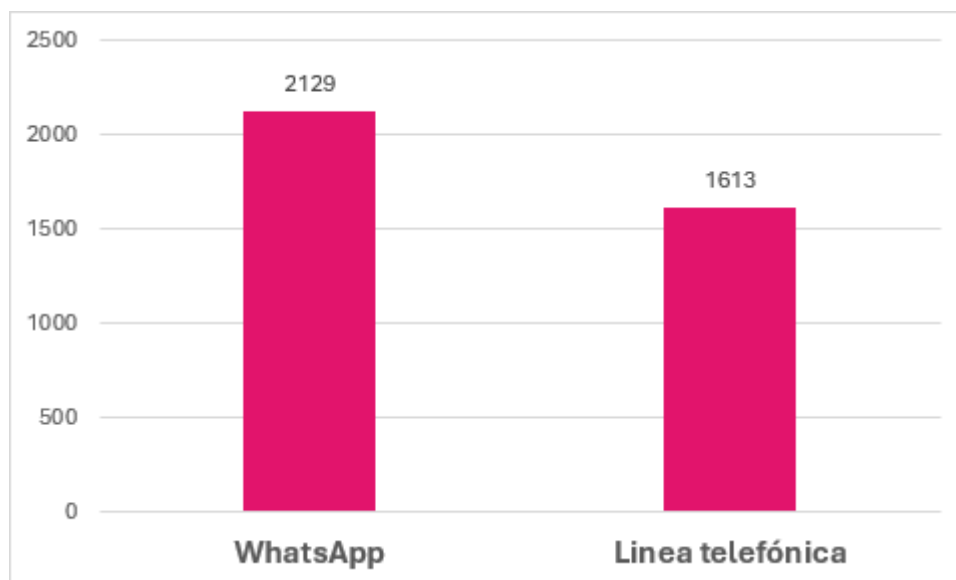


Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información 1 de enero a 30 de junio 2025. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Se observa que la distribución de atenciones por ocupaciones es variada, sin embargo, la población que se encuentra empleada encabeza la mayor cantidad de visitas siendo 25.632 equivalentes al 33%.

Además de la atención presencial que se presta en las Casas de Justicia, en el periodo de enero a junio de 2025, se cuenta con canales de atención virtuales, a través de la línea telefónica, donde se brinda información general de las Casas de Justicia y sus servicios con un total de 1.613 llamadas atendidas y se brinda orientación bajo el rol de CRI por línea de WhatsApp, donde se realizaron 2.129 atenciones, las cuales se muestran a continuación:

Tabla 19: Gráfica identificación de atenciones en canales no presenciales



Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información 1 de enero a 30 de junio 2025. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

De igual forma, la Dirección de Acceso a la Justicia cuenta con las Unidades Móviles de Acceso a la Justicia, equipamientos itinerantes que se despliegan en diferentes zonas de la ciudad, priorizando territorios con mayor vulnerabilidad o menor cobertura institucional, para brindar atención jurídica básica y orientar sobre rutas específicas de acceso a la justicia según el caso presentado. Durante este periodo se han realizado 84 Jornadas móviles con 927 atenciones.

MES	JORNADAS	ATENCIONES
ENERO	26	286
ABRIL	2	18
MAYO	28	276
JUNIO	28	347

Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información 1 de enero a 30 de junio 2025. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Por otra parte, dentro de las estrategias de la Dirección de Acceso a la Justicia se cuenta con la Ruta de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencias ofrece en un solo lugar todos los servicios necesarios para salvaguardar la vida y restablecer los derechos de las mujeres víctimas de violencia física, psicológica, sexual, económica y patrimonial, tanto

en espacios públicos como privados. Estas son las Casas de Justicia que actualmente cuentan con dicha ruta son: Ciudad Bolívar, Barrios Unidos, Bosa Campo Verde, Kennedy, Suba – Ciudad Jardín, San Cristóbal y Fontibón. En el marco de esta ruta, este primer semestre, se atendieron:

Tabla 20: Atenciones por Ruta de Atención Integral a Mujeres Víctimas de Violencia

ENTIDAD	ATENCIÓNES RUTA MUJER
Ciudad Bolívar	1363
Suba Ciudad Jardín	781
Barrios Unidos	262
Bosa Campo Verde	774
Kennedy	454
San Cristóbal	641
Fontibón	453

Fuente: Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información 1 de enero a 30 de junio 2025. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

En referencia con Las Unidades de Mediación y Conciliación (UMC), quienes cumplen la función de promover la resolución pacífica de conflictos entre ciudadanos a través del diálogo y la concertación, evitando así que las disputas lleguen a instancias judiciales. Las UMC atienden problemas relacionados principalmente con convivencia, conflictos familiares, vecinales y de carácter civil, y cuentan con profesionales capacitados que actúan como mediadores imparciales. Su labor se centra en fortalecer el tejido social, reducir la violencia y fomentar una cultura de paz mediante la búsqueda de acuerdos voluntarios entre las partes, promoviendo la reparación de las relaciones sociales y la convivencia armónica en las comunidades. Para este periodo de enero a junio de 2025 se realizaron las siguientes atenciones:

Tabla 21: Atenciones desde las Unidades de Mediación y Conciliación

CASOS RECEPCIONADOS				
ORIENTADOS	AGENDADOS	REAGENDAMIENTO	REMISIÓN CONCILIACIÓN EN EQUIDAD	REMISIÓN CONCILIACIÓN EN DERECHO
637	1465	131	507	192

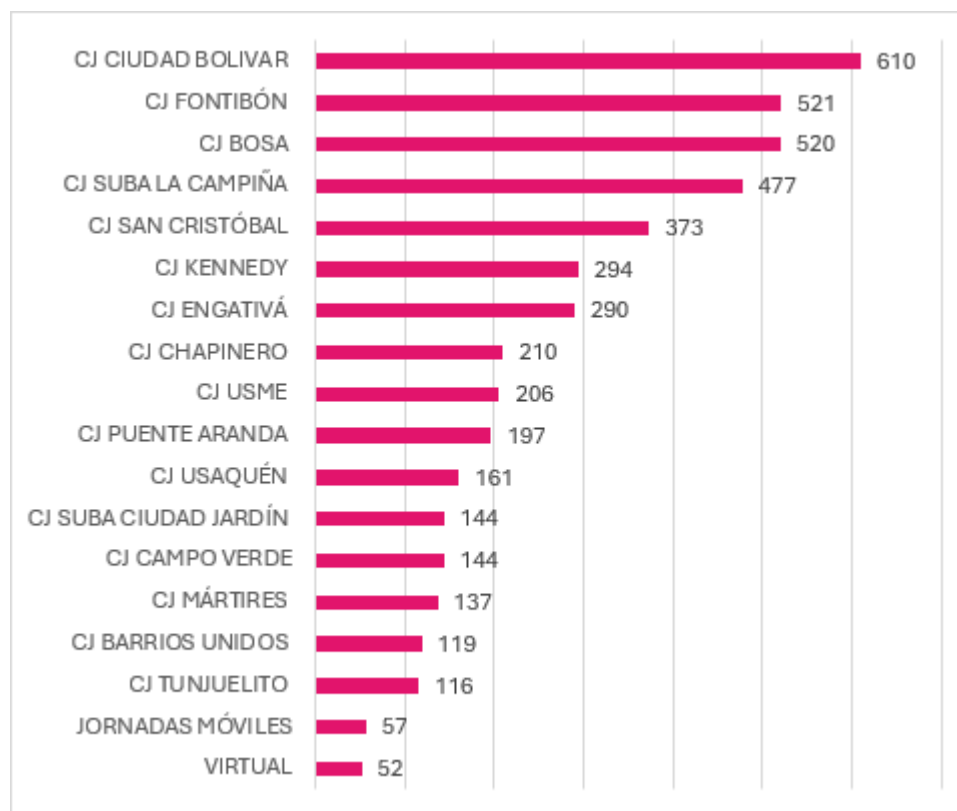
Fuente: Dirección de Acceso a la Justicia. Base de datos propia. Información 1 de enero a 30 de junio 2025.

RESULTADOS DE LA MEDIACIÓN							
ACUERDO TOTAL	ACUERDO PARCIAL	SIN ACUERDO	CASOS NO MEDIABLES	INASISTENCIA TOTAL	INASISTENCIA PARCIAL	DESISTIMIENTO	ACUERDO PREVIO
453	48	86	16	385	291	90	64

Fuente: Dirección de Acceso a la Justicia. Base de datos propia. Información 1 de enero a 30 de junio 2025.

Finalmente, como parte de los servicios que se brinda a la ciudadanía desde la Dirección de Acceso a la Justicia, la estrategia de Facilitadores para el acceso a la Justicia, quienes son abogados que ayudan en la redacción, proyección y posterior radicación de demandas, acciones de tutela o derechos de petición. Además, brinda asesoría jurídica necesaria sobre los términos y procedimientos. Para este periodo de enero a junio de 2025, se realizaron un total de 4.628 atenciones, las cuales se muestran a continuación:

Tabla 22: Gráfica Identificación de atenciones de facilitadores



Fuente: Dirección de Acceso a la Justicia. Base de datos propia. Información 1 de enero a 30 de junio 2025.

De las atenciones que se realizaron por parte de los facilitadores, los trámites más solicitados fueron:

Tabla 23: Atención por parte de facilitadores

TRAMITE SOLICITADO (TOP 5)	ATENCIONES
Asesoría	1.414
Derecho de Petición	1.131
Acción de tutela	489
Liquidación laboral	429
Demanda	202

Fuente: Dirección de Acceso a la Justicia. Base de datos propia. Información 1 de enero a 30 de junio 2025.

5. CARACTERIZACIÓN DEL SERVICIO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS- ATENCIÓN AL CIUDADANO

Tabla 24: Caracterización general

Categoría	Organización Entidad
Ciudadanía	<ul style="list-style-type: none"> Personas Naturales Personas Jurídicas Personas Extranjeras Organismos Internacionales Anónimos
Entidades Nacionales	<ul style="list-style-type: none"> Policía Metropolitana de Bogotá Fiscalía General de La Nación Instituto Colombiano de Bienestar Familiar Consejo Superior de la Judicatura Presidencia de la República Entidades Rama Judicial Ministerios y demás entes del sector ejecutivo Superintendencias Entidades de economía mixta Organismos Autónomos

<p>Entidades Públicas Distritales</p>	<ul style="list-style-type: none"> Alcaldía Mayor de Bogotá y demás entidades distritales.
<p>Organismos de Vigilancia y Control</p>	<ul style="list-style-type: none"> Procuraduría General de la Nación Contraloría Nacional y Distrital Personería de Bogotá Veeduría Distrital Defensoría del Pueblo Junta de Administración Local – No son organismos de control pero tienen algunas funciones enfocadas en vigilancia. Consejo de Bogotá Veedores Ciudadanos
<p>Asociaciones y Gremios</p>	<ul style="list-style-type: none"> Agremiaciones Sindicatos
<p>Cuerpos Colegiados</p>	<ul style="list-style-type: none"> Consejo de Bogotá
<p>Organización No Gubernamental</p>	<ul style="list-style-type: none"> Junta de Acción Comunal Fundaciones sin ánimo de lucro ONG Organizaciones no gubernamentales (ONGs) Asociaciones de vecinos (por ej. Juntas de acción comunal) Clubes deportivos o recreativos Grupos religiosos o espirituales Grupos de apoyo mutuo Organizaciones de base comunitaria (OBCs) Comités de padres y madres de familia Organizaciones no gubernamentales (ONGs) Asociaciones de vecinos (por ej. Juntas de acción comunal) Clubes deportivos o recreativos Grupos religiosos o espirituales Grupos de apoyo mutuo Organizaciones de base comunitaria (OBCs) Comités de padres y madres de familia Organizaciones Comunitarias de Carácter

	Privado <ul style="list-style-type: none"> • Periodistas
Academia	<ul style="list-style-type: none"> • Centros Educativos, Universidades, Colegios Públicos Distritales
Actores Internos	<ul style="list-style-type: none"> • Funcionarios y contratistas de todas las dependencias de la SDSCJ

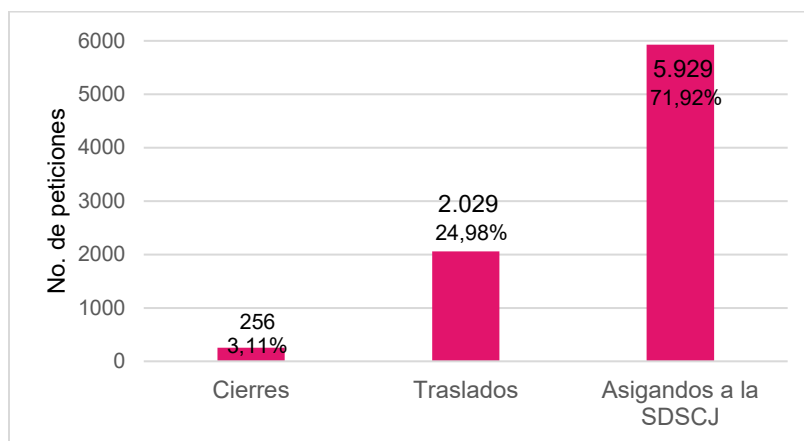
En el marco de orientación que se da a la ciudadanía por parte del proceso de Atención y Relación con el ciudadano para la gestión de PQRSDF; en la tabla anterior se identifican los diferentes ciudadanos y grupos de valor que fueron atendidos en lo transcurrido de la vigencia 2025.

De otro lado, el proceso de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano de la Subsecretaría de Gestión Institucional elabora informes mensuales de las peticiones recibidas por la Entidad con base en los reportes de gestión de peticiones generados a través del sistema distrital de quejas y soluciones Bogotá te Escucha.

A continuación, se realiza el análisis de datos sustraídos del Informe de Gestión de Peticiones del periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de mayo del 2025.

Para el presente periodo ingresaron a la entidad un total de 8.244 registros de peticiones ciudadanas, de las cuales el 71.92 % equivalen a 5.929 peticiones asignadas para respuesta de fondo en la SDSCJ. Adicionalmente, se realizaron 2.059 traslados a otras entidades (24.98%) y se cerraron desde atención al ciudadano 256 por no competencia y/o desistimiento (3.11%).

Gráfico 1: Gráfica número de peticiones atendidas por la SDSCJ



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha de enero a mayo de 2025

PQRS asignadas a la SDSCJ por canal de ingreso (uso de canales)

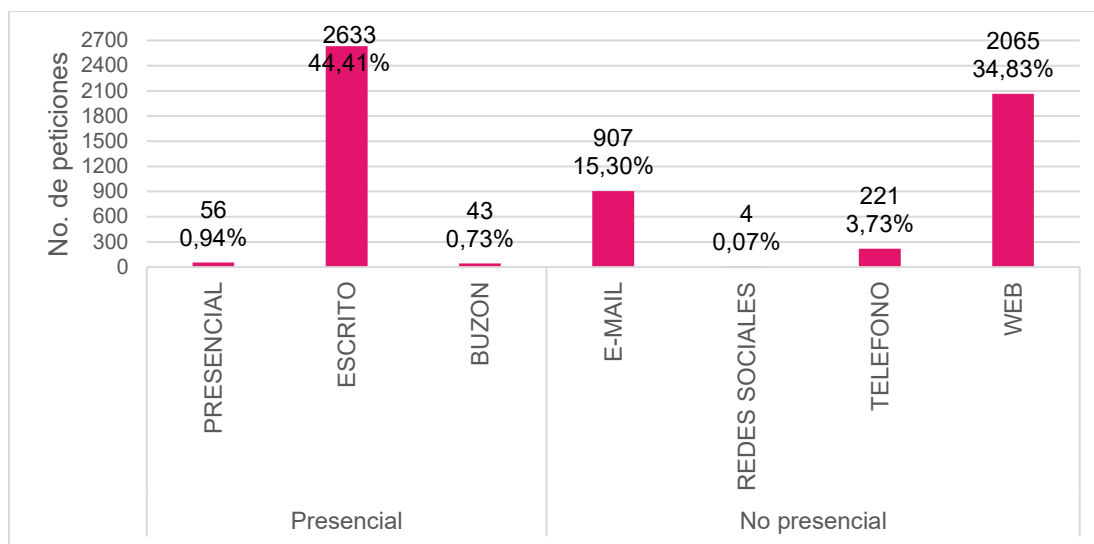
Durante el periodo enero a mayo de 2025, los canales de interacción más utilizados por los ciudadanos para presentar sus peticiones ante la Entidad fueron los canales virtuales o no presenciales con 3.197 peticiones correspondiente al 53.92%, frente a los canales presenciales con 2.732 peticiones representado en el 46.08%.

Tabla 25: Canales de ingreso de las peticiones

Canales	No. de peticiones	Porcentaje de peticiones
Presencial	2732	46,08%
PRESENCIAL	56	0,94%
ESCRITO	2633	44,41%
BUZON	43	0,73%
No presencial	3197	53,92%
E-MAIL	907	15,30%
REDES SOCIALES	4	0,07%
TELEFONO	221	3,73%
WEB	2065	34,83%
Total general	5929	100,00%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha y Sistema de Gestión Documental SIGA

Gráfico 2: Canales de ingreso de las peticiones



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha y Sistema de Gestión Documental SIGA

PQRS asignadas a la SDSCJ por tipología de ingreso

En cuanto a la tipología más utilizada por los ciudadanos para tramitar sus solicitudes ante la Entidad fue el Derecho de Petición de Interés Particular con 3.899 peticiones correspondiente al 65.76% del total de las peticiones asignadas en el presente periodo.

Tabla 26: PQRS asignadas a la SDSCJ por tipología de ingreso

Tipología	No. de peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	3899	65,76%
Derecho de petición de interés general	1782	30,06%
Solicitud de acceso a la información	78	1,32%
Reclamo	52	0,88%
Felicitación	48	0,81%
Solicitud de copia	29	0,49%
Queja	22	0,37%
Denuncia por actos de corrupción	13	0,22%

Sugerencia	3	0,05%
Consulta	3	0,05%
Total general	5929	100,00%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha y Sistema de Gestión Documental SIGA

6. TEMAS REITERATIVOS - TOP 5 DE LAS DEPENDENCIAS Y/O GRUPO ENCARGADO DE DAR TRÁMITE A LA PQRS

En el Top 5 se observa que la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia concentra la mayor parte de las peticiones con un 49,17%, seguida por la Subsecretaría de Acceso a la Justicia con el 31,02%, lo que indica un enfoque ciudadano en temas de seguridad y justicia. La Oficina C4 también tiene un rol relevante con el 14,82%, dada su función operativa. Las demás dependencias registran una participación más baja, lo que sugiere menores niveles de interacción directa con la ciudadanía o roles más administrativos.

Tabla 27: Concentración de peticiones

Subsecretaria/Oficina	No. de peticiones	Porcentaje
Subsecretaria de Seguridad y Convivencia	2877	49,17%
Subsecretaria de Acceso a la Justicia	1815	31,02%
Oficina Centro Comando, Control, Comunicaciones y Computo C-4	867	14,82%
Subsecretaria de Gestión Institucional	253	4,32%
Subsecretaria de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas	39	0,67%
Total general	5851	100%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha y Sistema de Gestión Documental SIGA

Temas Reiterativos - Subsecretaría de Seguridad y Convivencia

Tabla 28: Temas Reiterativos - Subsecretaría de Seguridad y Convivencia

Tema	No. de peticiones	Porcentaje
Seguridad en entornos	919	31,94%

Habitante de calle	448	15,57%
Expendios y microtráfico	432	15,02%
Usos del suelo	391	13,59%
Liquidación de comparendos	335	11,64%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha y Sistema de Gestión Documental SIGA

La **Subsecretaría** recibió un total de 2.877 peticiones, de las cuales el 31,94% corresponde a **Seguridad en entornos**, siendo este el tema más solicitado. Le siguen **Habitante de calle** (15,57%), **Expendios y microtráfico** (15,02%), **Usos del suelo** (13,59%) y **Liquidación de comparendos** (11,64%). Estos cinco temas concentran más del 87% de las solicitudes, reflejando una fuerte demanda ciudadana en aspectos clave de la seguridad territorial y la convivencia urbana.

Temas Reiterativos – Subsecretaría de Acceso a la Justicia SAJ

Tabla 29: Temas Reiterativos – Subsecretaría de Acceso a la Justicia SAJ

Tema	No. de peticiones	Porcentaje
Jurídica beneficios personales	505	27,82%
Jurídica cómputos	426	23,47%
Casas de justicia	392	21,60%
Atención integral visitas	174	9,59%
Atención integral capacitación y ocupación	72	3,97%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha y Sistema de Gestión Documental SIGA

Del total de 1.815 peticiones recibidas por la **SAJ**, el 73% se concentra en tres temas principales: **Jurídica beneficios personales** (27,82%), **Jurídica cómputos** (23,47%) y **Casas de Justicia** (21,60%), lo que refleja un alto interés ciudadano en trámites jurídicos y de acceso a la justicia. A su vez, las solicitudes sobre **Atención integral** (visitas, capacitación y ocupación) mantienen una participación relevante, evidenciando su importancia dentro de la oferta institucional.

Temas Reiterativos –Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4.

Tabla 30: Temas Reiterativos –Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4

Tema	No. de peticiones	Porcentaje
Cámaras de vigilancia	236	27,22%
Traslado a entidades nacionales y/o territoriales	153	17,65%
Eficiencia del servicio	144	16,61%
Certificados de llamadas a línea de emergencia 123	138	15,92%
Bitácoras (contenido de la llamada)	52	6,00%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha y Sistema de Gestión Documental SIGA

Tomando como base las 867 peticiones que fueron asignadas a la **Oficina C4** para su respectivo trámite y respuesta, se encuentra que las cuatro principales categorías concentran el 77.39% del total de peticiones, lo que evidencia una alta demanda en temas operativos y de soporte. **Cámaras de Vigilancia** lidera con el 27,22%, seguida por **Traslados a entidades nacionales y/o territoriales** (17,65%) y **Eficiencia del servicio** (16,61%), lo que sugiere que la ciudadanía prioriza aspectos relacionados con vigilancia, articulación interinstitucional y calidad en la atención.

Temas Reiterativos – Subsecretaría de Gestión Institucional SGI

Tabla 31:Temas Reiterativos – Subsecretaría de Gestión Institucional SGI

Tema	No. de peticiones	Porcentaje
Asuntos administrativos	123	48,62%
Traslado a Entidades nacionales y/o territoriales	90	35,57%
Liquidación de comparendos	17	6,72%
Traslado a entidades distritales	7	2,77%
Seguridad en entornos	6	2,37%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha y Sistema de Gestión Documental SIGA

Del total de 253 peticiones recibidas por la **SGI**, cerca del 84% se concentra en **Asuntos administrativos** (48,62%) y **Traslado a entidades nacionales y/o territoriales** (35,57%), lo que refleja una alta demanda en procesos de gestión y articulación interinstitucional.

Temas como **Liquidación de comparendos, Traslados a entidades distritales y Seguridad en entornos** tienen una menor participación, pero evidencian la diversidad de requerimientos ciudadanos gestionados por esta Subsecretaría.

Temas Reiterativos – Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas

Tabla 32: Temas Reiterativos – Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas

Tema	No. de peticiones	Porcentaje
Asuntos administrativos	21	53,85%
Infraestructura bienes edificios	7	17,95%
Infraestructura mantenimiento preventivo y correctivo bienes automotores	5	12,82%
Seguridad en entornos	4	10,26%
Casas de justicia	2	5,13%

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha y Sistema de Gestión Documental SIGA

La **Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas** recibió 39 peticiones, de las cuales la mayoría (53,85%) corresponde a **Asuntos administrativos**. Le siguen temas de **Infraestructura** (30,77%) y, en menor proporción, **Seguridad en entornos** y **Casas de Justicia**, lo que refleja una gestión enfocada en el soporte operativo y administrativo.

7. EXPECTATIVAS DE LOS CIUDADANOS, USUARIOS Y GRUPOS DE INTERÉS

Con el objetivo de conocer la percepción de la ciudadanía sobre temas clave relacionados con la seguridad, la convivencia y el acceso a la justicia en el Distrito Capital, la SDSCJ llevó a cabo una consulta ciudadana. Este ejercicio permitió identificar las problemáticas experimentadas por la población, las barreras para acceder a la información institucional y diversas propuestas para mejorar la gestión pública en estos ámbitos.

Los resultados de la encuesta realizada en el mes de abril reflejan la percepción de la ciudadanía, periodo durante el cual el instrumento fue aplicado de manera virtual a través de la página web oficial de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

(SDSCJ). En este informe se presenta el número total de encuestas efectivamente diligenciadas (41 personas), así como un análisis directamente relacionado con dicha participación ciudadana.

En particular, se destacan los resultados de los temas de interés de la ciudadanía. Estos resultados se organizan por localidad, brindando una visión detallada de las preferencias y preocupaciones de cada área geográfica. Este ejercicio no solo contribuye a la transparencia y rendición de cuentas de la gestión institucional, sino que también sienta las bases para diseñar estrategias y políticas alineadas con las necesidades y expectativas concretas de la ciudadanía, promoviendo así una administración efectiva y orientada a resultados.

Caracterización de la ciudadanía:

Rango de edad

Tabla 33: Rango de edad

EDAD	CANTIDAD DE RESPUESTAS
18 -24 años	1
25-34 años	6
35-44 años	15
45-54 años	9
Más de 54 años	10
TOTAL	41

Localidad

Tabla 34: Localidad

LOCALIDAD	CANTIDAD DE RESPUESTAS
Antonio Nariño	2
Barrios Unidos	2
Chapinero	3
Engativá	4
Fontibón	3
Kennedy	4

Los Mártires	2
Puente Aranda	1
Rafael Uribe Uribe	1
San Cristóbal	1
Santa Fe	1
Suba	7
Tunjuelito	2
Usaquén	7
Usme	1
TOTAL	41

Género

Tabla 35: Género

SEXO/GÉNERO	CANTIDAD DE RESPUESTAS
Femenino	20
Masculino	21
TOTAL	41

Resultados preguntas

- ¿Cuál consideras que es el mayor problema de seguridad en tu entorno?

Tabla 36: Pregunta 1: Seguridad

PROBLEMÁTICA	
SEGURIDAD	Hurto
	Atracos
	Hay muchas situaciones de acoso, grupos armados delictivos barriales, robos, inseguridad, falta de luz, la policía muchas veces esta aliada con estos grupos delictivos o son los acosadores
	El raponeo y robos en cualquier modalidad a carro, moto, bicicleta y transeúntes.
	La policía en el norte de Bogotá es conchuda y no le gusta trabajar

	La falta de leyes más rígidas que garanticen que cuando se coja un ladrón no se suelte y también la reacción de la policía! No es rápida ni asidua.
	Inseguridad por ventas informales y robo de celulares , bicicletas y rompe vidrios en la Av Ciudad de Cali.
	Robo a celulares, vehículos de plataforma, robo de contadores y cableado.
	falta de aseo, los habitantes en condición de calle y los vendedores ambulantes
	Policías corruptos

2. ¿Cuál consideras que es el mayor problema de convivencia en tu entorno?

Tabla 37: Pregunta 2: Convivencia

PROBLEMÁTICA	
CONVIVENCIA	Ruido excesivo por parte de establecimientos de venta de licor.
	Los vendedores de ambulantes permean a los delincuentes y facilitan observación de ataque del ciudadano.
	las personas son poco tolerantes.
	Ruido bares en zonas residenciales y habitantes de calle (a ellos nos les aplica el código de seguridad y convivencia.)
	La policía en el norte de Bogotá es conchuda y no le gusta trabajar
	Venta y consumo de estupefacientes muertes atracos riñas
	La falta de respeto a las normas de convivencia ciudadana , en las que se incluye la falta de CORRESPONSABILIDAD. Autorregulación y la más importante Solidaridad. Y solidaridad en la denuncia porque nadie denuncia al infractor que

	<p>deja sin recoger las excretas de su animal de compañía, o al que pone a todo volumen el equipo de sonido y más en las horas de descanso en la noche, el que deja mal parqueo los carros en el espacio público (mi hija casi pierde un ojo al chocar con una antena de un carro malparqueados sobre el andén, antena que se introdujo en su ojito y le hizo perder su lagrimal, hoy tiene que utilizar de por vida gotas lubricantes).</p>
	<p>Falta de cultura en cuanto a el problema de basuras no tenemos canecas y los habitantes de calle rompe las bolsas</p>
	<p>los consumidores de spa y recicladores que se apropiaron de los parques y no permiten la utilización de estos espacios por otros ciudadanos</p>
	<p>Tenemos una vecina que vende trago toda la noche .ella pasa el trago por una ventanita.los borrachos se quedan cerca y se estan orinando en nuestras casa.y llega mucha gente desconocida</p>

3. ¿Cuál consideras que es el mayor problema de justicia en tu entorno?

Tabla 38: Pregunta 3: Justicia

PROBLEMÁTICA	
JUSTICIA	Policía no atiende los llamados de la comunidad.
	¿Justicia? diría seguridad la ciudad no puede empezar por procurar justicia sin VIGILANCIA y acción conjunta de seguridad.
	Duración de procesos.
	es difícil el acceso a la justicia pues hay pocas medidas reales más allá de interponer una

	denuncia e irse con un papel en la mano) denuncia.
	La policía no hace cumplir las normas de convivencia en especial bares (ruido, ocupación de espacio público).
	La falta de atención a las denuncias que hace las comunidades. También es frecuente que Monse respeta el nombre de la persona que denuncia una infracción y no se le acepta que su nombre no sea expuesto ante el infractor. Se necesita más oficinas o espacios que permitan hacer las denuncias sin tanto protocolo y retirados de los sectores donde están identificadas las anomalías. Hay que facilitar las denuncias, eso de llenar un formulario y en el que hay que uno sacar una fotocopia y más a la madrugada donde no hay una fotocopidora o un Auros para dicho formato de denuncia.
	Falta de confianza en la policía
	Que sueltan a los ladrones que roban celulares o apartamentos por ser casos de menor cuantía.
	Garantía al ciudadano.
	La inoperancia de las Inspecciones de Policía.

4. ¿Qué tan fácil o difícil te resulta acceder a la información sobre las acciones de seguridad, justicia y convivencia, que se están realizando desde la entidad?

Tabla 39: Acceso a la información

GRADO DE DIFICULTAD	CANTIDAD DE RESPUESTAS
Fácil	12
Difícil	28
No responde	1
TOTAL	41

Adicionalmente, la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia tiene habilitado en la página web de la entidad, dos espacios fundamentales para concertar y recoger opiniones o expectativas de los grupos de valor, espacios con información sobre los mecanismos y acciones que implementamos para permitir la participación ciudadana en la gestión institucional en sus fases de diagnóstico, formulación, implementación, evaluación y seguimiento.

Micrositio de rendición de cuentas: <https://scj.gov.co/es/transparencia/rendicion-de-cuentas/realiza-aportes>

Menú Participa: <https://scj.gov.co/es/participa/>

8. VARIABLES Y NIVELES DE DESAGREGACIÓN DE LA INFORMACIÓN

Conforme con los lineamientos establecidos por la Guía de Caracterización de Usuarios, Ciudadanos y Grupos de Interés del Departamento Nacional de Planeación, se procede a la desagregación de la información utilizada en diversas actividades llevadas a cabo por esta entidad distrital. A continuación, se presenta un cuadro que identifica tipos y categorías de variables, así como variables específicas, para facilitar la comprensión y aplicación de la guía en nuestra labor:

Personas naturales (Ciudadanía beneficiaria de los servicios de la SDSCJ)

Tabla 40: Personas naturales

Tipos de variables	Categoría
Geográfica	Ubicación
Demográfica	Edad
	Género
	Nivel de educación
	Ocupación
	Vulnerabilidad
Intrínsecas	Intereses
	Acceso a canales
	Uso de canales
	Conocimiento de servicios
	Nivel de uso de servicios

Comportamiento

Beneficios buscados

Este cuadro ofrece una estructura clara para la desagregación de la información de caracterización, siguiendo las directrices de la guía mencionada. La utilización de estas variables permitirá una recopilación de datos más detallada y alineada con las mejores prácticas en caracterización de usuarios, ciudadanos y grupos de interés.

Organizaciones, Entidades, entre otros

Tabla 41: Organizaciones, Entidades, entre otros

Tipos de variables	Categorías
Geográfica	Ubicación principal
Tipo de organización	Sector
Comportamiento organizacional	Procedimiento usado para solicitar servicios

9. MECANISMOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En lo transcurrido de la vigencia 2024, se ha identificado diversas fuentes de información pertinentes en el ámbito de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Estas fuentes, previamente empleadas en la elaboración del presente documento, constituyen valiosos recursos que se pueden aprovechar para el proceso de recolección de datos.

Entre las fuentes identificadas se destacan las encuestas, información recopilada en puntos de atención o servicio al ciudadano, buzones de sugerencias, registros administrativos (perfiles o expedientes), grupos focales, experimentos de usuarios y observación directa. Estos mecanismos han demostrado ser efectivos para recabar información diversa y representativa que será esencial en el análisis y caracterización de ciudadanos, usuarios y grupos de interés en el próximo año. Su utilización garantiza una aproximación integral y fundamentada en la realidad de los actores involucrados.

- Encuestas de satisfacción e informes PQRS: el área de atención al ciudadano, parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional, aplica unas encuestas de satisfacción para los usuarios. Así mismo realizan informes de PQRS donde se pueden identificar los canales más usados, recurrencias de temas, etc.
- Consultas Ciudadanas: en el marco de la estrategia de gobierno abierto, se realiza consultas ciudadanas para indagar temas de interés, expectativas o aportes sobre algunos temas de la Entidad.
- Bases de datos: bases de datos obtenidas o generadas por las áreas misionales durante la interacción con sus grupos de interés. Se identificaron los siguientes sistemas que contienen información misional:
 - **Sistema de Información de Casas de Justicia-SICAS:** el sistema de información misional tiene como objetivo fundamental la caracterización detallada de las visitas, personas, problemáticas y entidades que interactúan con las Casas de Justicia en la ciudad de Bogotá. Este sistema aborda de manera integral a aquellos individuos que buscan información, orientación, referencia y servicios de resolución de conflictos. Específicamente, en este contexto, se aplican y ejecutan tanto mecanismos de justicia formal como no formal para satisfacer las diversas necesidades de la comunidad. La finalidad última de este sistema es proporcionar un panorama completo y preciso de la dinámica y la demanda en las Casas de Justicia, facilitando así una gestión más eficiente y orientada a las necesidades reales de la población.
 - **Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente-SIRPA:** tablero que posibilita la generación de análisis de variables significativas dentro del contexto del Sistema de Responsabilidad Penal Adolescente, utilizando los datos registrados en el módulo de Noticia Penal del aplicativo SIRPA. Este tablero se erige como

una herramienta eficiente para examinar de manera integral y detallada las distintas variables asociadas al sistema, permitiendo comprensión más profunda y analítica de la información recopilada en relación con los jóvenes involucrados en procesos judiciales.

- **PROGRESSUS:** sistema de Información diseñado para registrar de manera precisa la población de frentes ciudadanos, documentar las acciones llevadas a cabo en colaboración con ellos, y realizar un seguimiento focalizado con el objetivo de evaluar la efectividad de dichas acciones. Este sistema proporciona una herramienta integral para gestionar y analizar las interacciones con los frentes ciudadanos, permitiendo una evaluación rigurosa que facilita la identificación de las estrategias más efectivas.

- **Procesos y procedimientos de la entidad.** Sirven como insumos fundamentales para la caracterización de usuarios/clientes y partes interesadas en diversos ámbitos de la entidad. Estos procesos proporcionan los elementos esenciales para comprender y definir las necesidades, expectativas y relaciones con los usuarios, clientes y otras partes involucradas en las operaciones de la entidad.

Buzones de sugerencias. Mecanismo de buzones de sugerencias y recopilación directa de información en las Casas de Justicia, centrado en evaluar la satisfacción con el servicio proporcionado.

10. CONCLUSIONES

- La caracterización 2025 ha permitido consolidar información significativa sobre los ciudadanos, usuarios y grupos de interés que interactúan con la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Este proceso se convierte en una herramienta estratégica fundamental para la toma de decisiones dentro de la institución.
- Se ha identificado la necesidad de mejorar la actualización de datos por parte de las distintas dependencias, especialmente en lo que respecta a encuestas de satisfacción, bases de datos internas y sistematización de información proveniente de los canales de atención.

- El ejercicio realizado facilitó el reconocimiento de perfiles diferenciados según el tipo de servicio, canal de interacción y dependencia encargada. Esto impulsa un diseño más eficaz de estrategias enfocadas en la participación, atención y rendición de cuentas.
- A pesar del progreso notable en la recolección y análisis de información, es crucial seguir fortaleciendo los mecanismos de retroalimentación y fomentar el uso de herramientas tecnológicas que permitan una gestión más eficiente de los datos.
- La inclusión de variables para la caracterización conforme a la Guía del Departamento Nacional de Planeación establece un marco referencial que deberá implementarse gradualmente, a medida que se fortalezcan los sistemas informáticos en las diferentes áreas.
- En conclusión, esta caracterización será un insumo valioso para la planificación institucional, mejora continua en los servicios ofrecidos y definición precisa de acciones concretas que respondan a las necesidades y expectativas tanto del público como de los grupos estratégicos vinculados a la entidad.

11. REFERENCIAS

- Guía Metodológica para la Caracterización de Ciudadanos, Usuarios y Grupos de interés. Departamento Nacional de Planeación.
- Caracterización del proceso Relación y Atención al Ciudadano.
- Portafolio de trámites y servicios Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (2022)
- Reporte de gestión de peticiones enviada por la Secretaría General periodo comprendido entre enero a marzo 2024.
- Informe de Gestión de Peticiones. Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano- Subsecretaría de Gestión Institucional de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- Análisis de datos Sicas- Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, Cálculos propios con información de Sistema de Información de Casas de Justicia SICAS. Información extraída el día 14/06/2024. Elaborado por la Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. Información sujeta a cambios.