

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF

SECRETARIA DISTRITAL DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Agosto-2025

Tabla de Contenido

Introducción	4
1. Total de peticiones ciudadanas recibidas.....	5
2. Peticiones por canal de ingreso	5
3. Peticiones por tipología.....	6
4. Traslados efectuados por la SDSCJ	7
5. Peticionarios identificados y anónimos	10
6. Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF	10
7. Estado de las PQRSDF	12
8. Peticiones ciudadanas respondidas fuera de términos	12
9. Tiempos de respuesta de las PQRSDF	12
10. Comportamiento mes a mes	14
11. Calidad de las Respuestas de las Peticiones Ciudadanas – Perspectiva Ciudadana 15	
12. Acciones Gestionadas.....	19

Índice de Tablas y Gráficas

Tabla 1. Peticiones por Canal de Ingreso	6
Tabla 2. Tipo de petición.....	7
Tabla 3. Días hábiles de gestión de traslados.....	8
Tabla 4. Tiempo de respuesta de las PQRSDF por dependencia	13
Gráfica 1. Peticiones ciudadanas recibidas.....	5
Gráfica 2. Tipo de peticionario	10
Gráfica 3. Principales dependencias que gestionan peticiones.....	11
Gráfica 4. Comportamiento enero a agosto 2025.....	14
Gráfica 5. Encuestas realizadas enero a agosto 2025	15
Gráfica 6. Cumplimiento Mensual UTILIDAD enero a agosto 2025.....	16
Gráfica 7. Cumplimiento Mensual CLARIDAD enero a agosto 2025.....	16
Gráfica 8. Cumplimiento Mensual SATISFACCIÓN enero a agosto 2025.....	17
Gráfica 9. Percepción Ciudadana en Respuestas de PQRSDF, enero a agosto 2025.....	18
Gráfica 10. Percepción Ciudadana en Respuestas de PQRSDF, enero a agosto 2025 ...	18
Ilustración 1. Principales Entidades a las que se les dio traslado	9
Ilustración 2. Estado a la fecha de las peticiones	12

Introducción

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.

1. Total de peticiones ciudadanas recibidas

Con el objetivo de evaluar la gestión y resolución de los casos recibidos, se presenta a continuación un resumen estadístico que clasifica las solicitudes en tres categorías principales: respuestas entregadas, traslados por no competencia y cierres por no competencia.

Gráfica 1. Peticiones ciudadanas recibidas



Fuente, reporte Secretaria General y matriz de trazabilidad SDSCJ

En el mes de agosto se recibieron **1,839 peticiones ciudadanas**, se puede observar que una gran mayoría, equivalente al 84,18%, fue resuelta mediante una respuesta directa. Por otro lado, el **11,58%** de los casos fueron **trasladados por no ser competencia a Entidades Distritales**, mientras que un **4,24%** se cerraron por no competencia, cierre por no petición, sin recurso de reposición, desistimiento tácito o por vencimiento de términos. Si bien estos porcentajes son relativamente bajos, sugieren la necesidad de fortalecer los mecanismos de derivación y clasificación inicial de casos para reducir al mínimo los traslados y cierres por no competencia, optimizando así los tiempos de respuesta y mejorando la experiencia ciudadana.

2. Peticiones por canal de ingreso

Con el propósito de comprender mejor los mecanismos de interacción entre los ciudadanos y la Entidad, se llevó a cabo un análisis de los canales de ingreso mediante los cuales se registraron 1.548 peticiones. Esta información resulta fundamental para reconocer los medios preferidos por los usuarios, evaluar su efectividad y orientar estrategias que fortalezcan la atención y comunicación institucional.

Tabla 1 Peticiones por Canal de Ingreso

Canal de ingreso	No. de peticiones	Porcentaje
No presencial	973	62,86%
Web	658	42,51%
E-mail	226	14,60%
Teléfono	72	4,65%
Redes sociales	17	1,10%
Presencial	575	37,14%
Escrito	560	36,18%
Presencial	9	0,58%
Buzón	6	0,39%
Total general	1548	100,00%

Fuente, reporte Secretaria General y matriz de trazabilidad SDSCJ

Los resultados evidencian una clara preferencia por los canales **no presenciales**, que representan el **62,86%** del total de las peticiones, siendo la plataforma **web** el medio más utilizado con un **42,51%**, seguido por el **e-mail (14,60%)** y el **teléfono (4,65%)**. En contraste, los **canales presenciales** agrupan el **37,14%** de los casos, donde el **escrito** es la predominante con un **36,18%**. Este comportamiento refleja una tendencia hacia la digitalización de los servicios, aunque también destaca la importancia de mantener opciones presenciales, especialmente para ciertos grupos de usuarios que aún dependen de estos medios. La baja participación de canales como redes sociales (**1,10%**), buzón (**0,39%**) y atención presencial directa (**0,58%**) sugiere oportunidades de mejora en la promoción o eficacia de dichos puntos de contacto.

3. Peticiones por tipología

El análisis de la tipología de las peticiones recibidas permite identificar las principales necesidades y preocupaciones de la ciudadanía en su interacción con la entidad. Para el periodo analizado, se clasificaron un total de **1.548 peticiones** en diversas categorías, con el fin de establecer tendencias y orientar acciones de mejora en la atención y respuesta institucional.

Tabla 2. Tipo de petición

Tipología	No. de peticiones	Promedio
Derecho de petición de interés particular	858	55,43%
Derecho de petición de interés general	662	42,76%
Felicitación	7	0,45%
Queja	6	0,39%
Denuncia por actos de corrupción	5	0,32%
Solicitud de acceso a la información	5	0,32%
Reclamo	4	0,26%
Solicitud de copia	1	0,06%
Total general	1548	100%

Fuente, reporte Secretaria General y matriz de trazabilidad SDSCJ

Se evidencia que el **Derecho de Petición de Interés Particular** concentra la mayoría con un **55,43%** (858 casos), seguido del **Derecho de Petición de Interés General** con un **42,76%** (662 casos). Las demás tipologías representan porcentajes bajos, siendo la **Felicitación** (0,45%) y la **Queja** (0,39%) las más representativas dentro de este grupo minoritario.

4. Traslados efectuados por la SDSCJ

Durante el periodo reportado, el **proceso de Atención y Relación con el Ciudadano (ARC)** gestionó un total de **1.312 traslados**, correspondientes a **817 PQRSDF**, a través del **Sistema Distrital Bogotá Te Escucha (BTE)**.

Estos traslados se originaron por dos causas principales:

- No competencia de la SDSCJ.
- Competencias compartidas con otras Entidades del orden distrital.

4.1 Clasificación de las Peticiones Trasladas

Las **817 peticiones trasladadas** se distribuyen en dos categorías principales:

- Traslados por no competencia (213 peticiones)

Los traslados por no competencia se gestionan desde el inicio, permitiendo una derivación ágil y evitando trámites innecesarios en la SDSCJ.

- Traslados con oficio (604 peticiones)

En estos casos, el traslado se realiza mediante un **oficio**, el cual puede cumplir una o ambas funciones:

Comunicación de traslado al ciudadano, informando que su solicitud ha sido remitida a la entidad competente.

Respuesta parcial, cuando la SDSCJ responde una parte de la petición y el resto debe ser atendido por otra entidad del Distrito.

Tabla 3. Días hábiles de gestión de traslados.

Días hábiles	No. de peticiones	Porcentaje
Entre 1 a 5	1212	92,38%
1	1160	88,41%
2	14	1,07%
3	22	1,68%
4	7	0,53%
5	9	0,69%
Superior a 5	100	7,62%
Total general	1312	100,00%

Fuente, reporte Secretaria General y matriz de trazabilidad SDSCJ

En el mes se realizaron **1,212 traslados (92,38%)** en un rango de **1 a 5 días hábiles**, lo cual refleja un alto nivel de eficiencia operativa.

De estos, **1,160 traslados (88,41%)** se gestionaron en **solo 1 día hábil**, lo que indica una respuesta casi inmediata en la mayoría de los casos.

Los traslados realizados en **2 a 5 días hábiles** representan solo el **3,97%** y **100 traslados (7,62%)** superaron los 5 días hábiles, estos pueden corresponder a traslados por no competencia hacia Entidades Nacionales, lo que requirió la emisión de un oficio de traslado y la correspondiente comunicación al ciudadano.

4.2. Principales Entidades Distritales a las que se les dio traslado

Durante el periodo evaluado, se realizaron un total de **1.312 traslados de peticiones ciudadanas**, los cuales fueron enviados hacia diferentes entidades del orden Distrital y Nacional, de acuerdo con sus competencias.

Ilustración 1. Principales Entidades a las que se les dio traslado



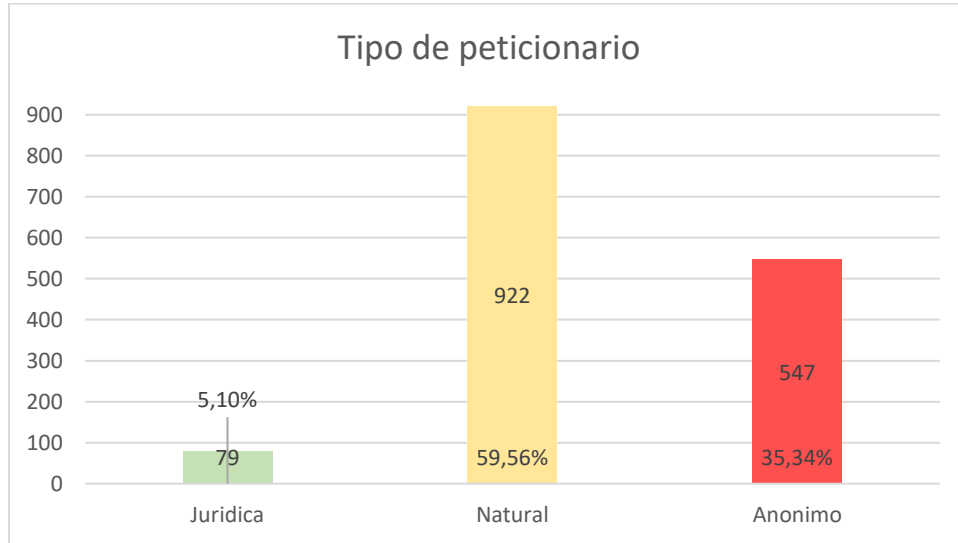
Fuente, reporte Secretaría General

El **83,08% de los traslados** se concentraron en cinco entidades principales, reflejando una alta recurrencia de peticiones relacionadas con **gobierno, salud, ambiente e integración social**. La **Secretaría Distrital de Gobierno** fue la principal receptora, con el **34,53%**, dado su rol articulador en temas de convivencia y participación ciudadana. Por su parte, las **Entidades Nacionales** recibieron el **6,25%**, con gestiones más complejas por requerir oficio y comunicación por oficio. El **16,92% restante** se dirigió a otras Entidades Distritales, evidenciando la **diversidad temática** de las solicitudes y la necesidad de una coordinación institucional permanente.

5. 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.

Gráfica 2. Tipo de peticionario



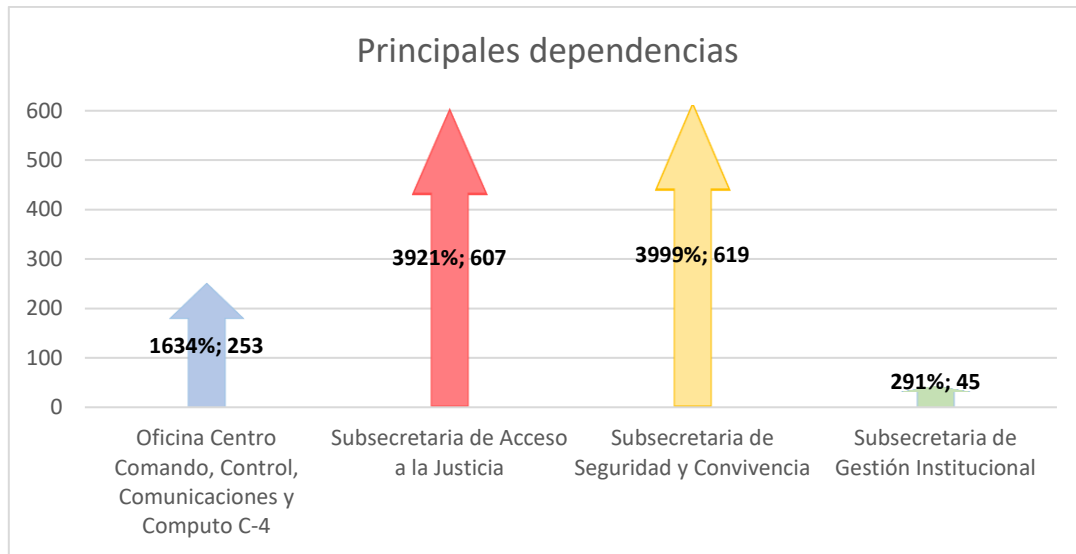
Fuente, reporte Secretaria General

Para el presente mes se recibieron **547 (35.34%) peticiones anónimas**, en la **clasificación de personas Naturales**, se registraron **922** ciudadanos identificados, representados en un **59.56%** del total de las peticiones y en **Personas Jurídicas y establecimientos comerciales**, 79 aportando un **5.10%** de las solicitudes.

6. Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF

En este apartado se presenta un análisis de las principales dependencias responsables de dar trámite a las PQRSDF, con el objetivo de visibilizar la distribución de la gestión institucional y el nivel de participación de cada área en la atención a la ciudadanía.

Gráfica 3. Principales dependencias que gestionan peticiones



Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ

La **Subsecretaría de Seguridad y Convivencia** concentró el mayor número de peticiones, con el **39,99%** del total. Esto refleja la alta demanda ciudadana en temas relacionados con seguridad y convivencia.

Le sigue muy de cerca la **Subsecretaría de Acceso a la Justicia**, con el **39,21%** de las solicitudes, lo cual evidencia el interés de la ciudadanía por resolver conflictos, acceder a mecanismos de justicia y recibir orientación legal.

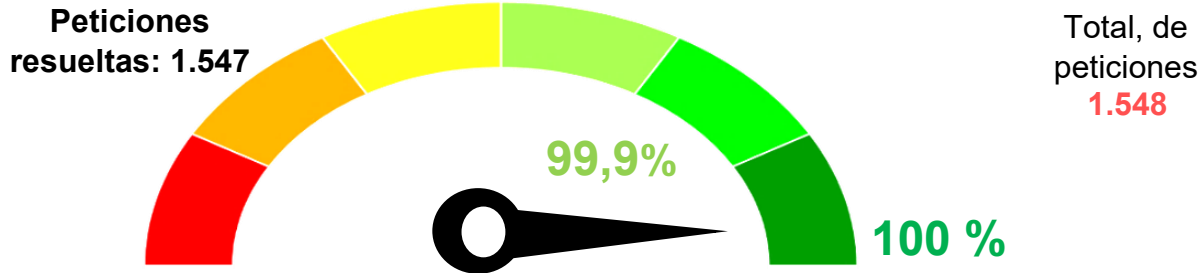
La **Oficina del Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo (C4)** recibió el **16,34%** de las peticiones, posiblemente relacionadas con reportes de incidentes, vigilancia y atención a emergencias.

Por último, la **Subsecretaría de Gestión Institucional** recibió el **2,91%** de las peticiones, lo cual es esperable al tratarse de temas más administrativos o traslados a Entidades Nacionales.

7. Estado de las PQRSDF

Durante el mes se recibieron **1.548** peticiones ciudadanas, de las cuales **1.547** han sido gestionadas a la fecha, lo que representa un nivel de respuesta del **99,94%**

Ilustración 2. Estado a la fecha de las peticiones



Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ

8. Peticiones ciudadanas respondidas fuera de términos

De las peticiones gestionadas, el **99,22%** se respondieron dentro de los plazos establecidos, mientras que el **0,71% (11)** presentaron respuesta extemporánea, y una petición el **(0,06%)** se encuentra pendiente fuera de los términos de ley.

9. Tiempos de respuesta de las PQRSDF

Durante el periodo reportado, se gestionaron **1.548** peticiones, de las cuales **1.547** han sido resueltas, lo que refleja una efectividad del **99,94%**. La mayoría de las dependencias resolvieron las solicitudes de forma oportuna. Solo **11** fueron resueltas fuera de término, y **1** petición permanece sin resolver fuera de término.

Tabla 4. Tiempo de respuesta de las PQRSDF por dependencia

DEPENDENCIA	RESUELTAS OPORTUNAS	RESUELTAS A FUERA DE TERMINOS	SIN RESOLVER OPORTUNAS	SIN RESOLVER FUERA DE TERMINOS	PROMEDIO DIAS
Dirección de Seguridad	346				8
Dirección Cárcel Distrital	274				7
Oficina Centro Comando, Control, Comunicaciones y Computo C-4	240	11		1	12
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	224				9
Código de Seguridad y Convivencia	198				10
Dirección de Acceso a la Justicia	126				10
Subsecretaria de Seguridad y Convivencia	50				11
Subsecretaria de Gestión Institucional	29				4
Dirección de Gestión Humana	8				6
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	8				11
Oficina de Control Disciplinario Interno	8				4
Dirección del Centro Especial de Reclusión	6				8
Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	4				5
Oficina Asesora de Planeación	3				13
Subsecretaria de Acceso a la Justicia	3				8
Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento	2				15
Dirección Financiera	2				3
Dirección Jurídica y Contractual	2				6
Subsecretaria De Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas	1				15
Oficina Asesora de Comunicaciones	1				8
Total, General	1535		0	1	9

Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ

Las dependencias con mayor número de peticiones gestionadas fueron la **Dirección de Seguridad** (346) y la **Dirección Cárcel Distrital** (274), ambas con un promedio de respuesta entre 7 y 8 días.

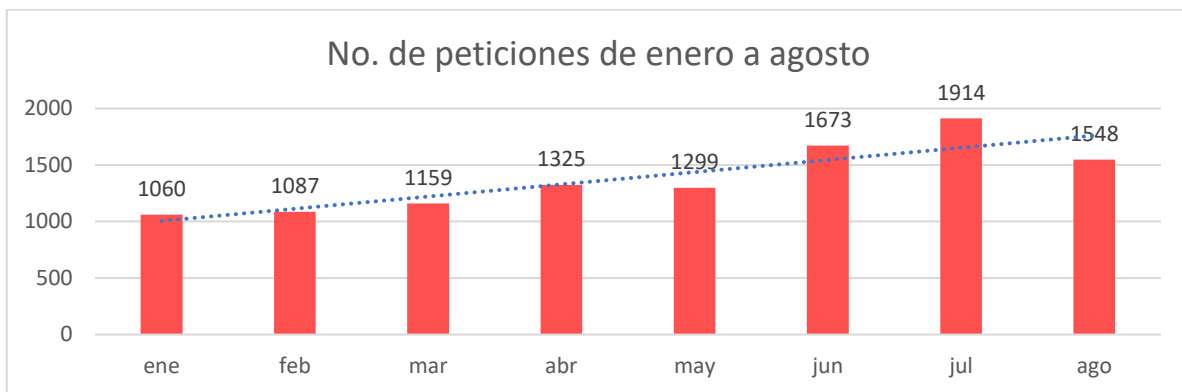
La **Oficina C4** registró **240 peticiones resueltas oportunamente** y **11 fuera de término**, lo que indica una acumulación de tardanza en la atención. Su promedio fue de **12 días**.

El resto de dependencias presentó **bajo volumen de peticiones** y mantuvo tiempos de respuesta razonables, con promedios que oscilaron entre **3 y 15 días**.

10. Comportamiento mes a mes

La siguiente grafica muestra el comportamiento de las peticiones ciudadanas radicadas entre enero y agosto, con el fin de identificar la evolución mensual y las variaciones más representativas en este periodo. El análisis permite evidenciar tendencias de crecimiento, así como descensos puntuales, que resultan relevantes para la gestión y toma de decisiones institucionales.

Gráfica 4. Comportamiento enero a agosto 2025



Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ

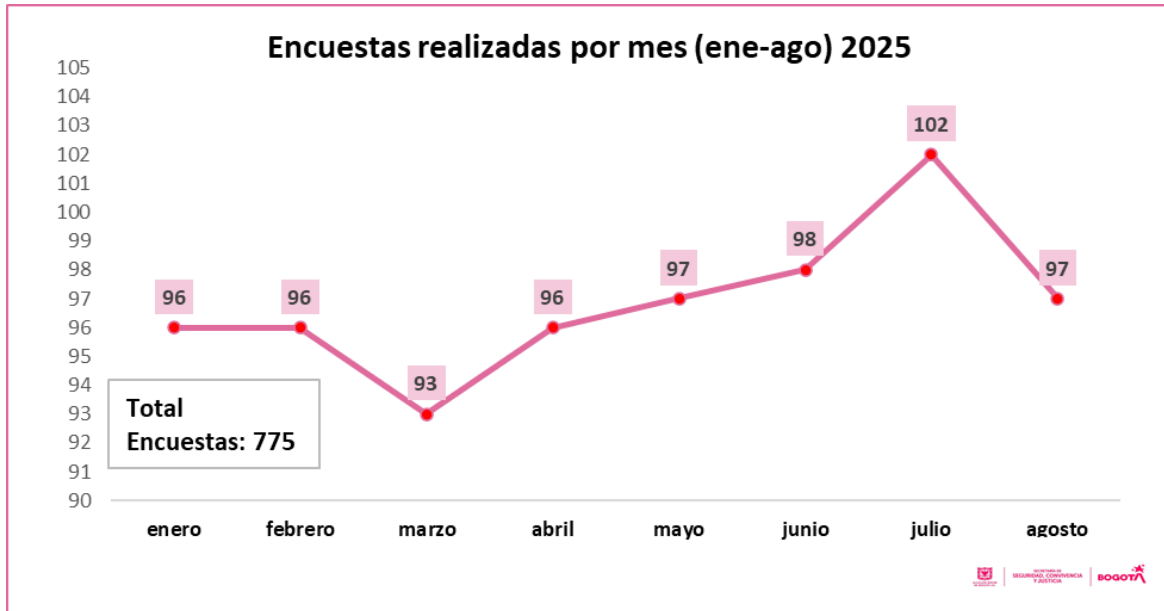
Entre el 1 de enero y 31 de agosto se registró una tendencia creciente en el número de peticiones, pasando de 1.060 en enero a un máximo de 1.914 en julio. Aunque en mayo y agosto se evidencian leves descensos frente al mes anterior, el comportamiento general refleja un incremento sostenido en el periodo analizado.

Indicador de oportunidad: De las 1,502 peticiones con vencimiento en el mes, 1.495 fueron atendidas dentro de los términos de ley, lo que representa un indicador de oportunidad del 99,5%. Este resultado evidencia una mejora frente al periodo anterior y refleja un buen desempeño institucional en el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

11. Calidad de las Respuestas de las Peticiones Ciudadanas – Perspectiva Ciudadana

Para el periodo enero - agosto del 2025, la secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia, realizó encuestas a la ciudadanía frente a las respuestas de las 11.065 PQRSDF contestadas por las diferentes dependencias; de las cuales 775 peticionarios participaron y calificaron sobre los criterios de Utilidad, Claridad y Satisfacción.

Gráfica 5. Encuestas realizadas enero a agosto 2025

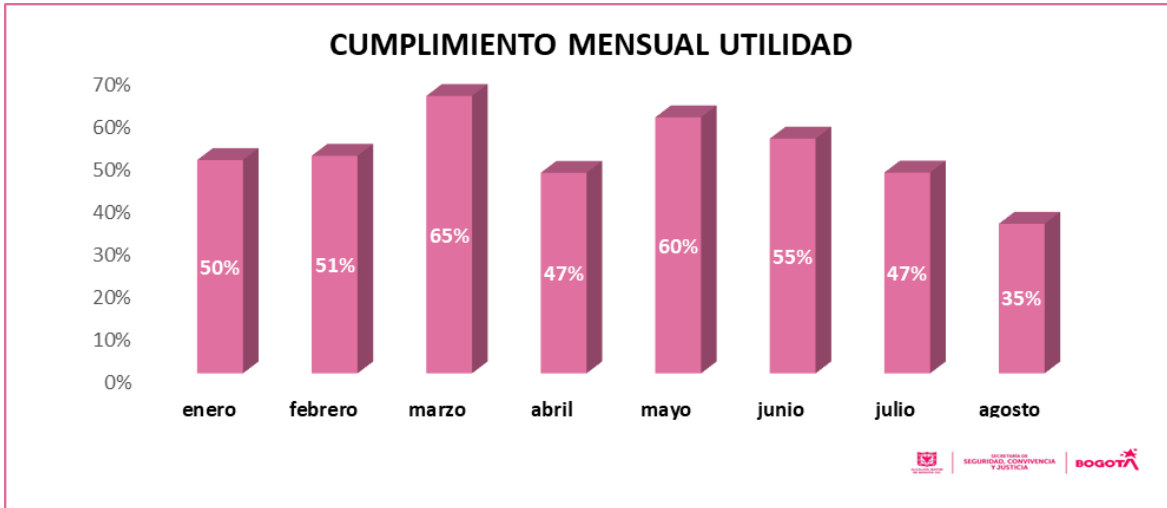


Fuente, base de contactos SDSCJ, 2025

11.1. Resultado Criterios de Evaluación en las encuestas ciudadanas enero – agosto 2025.

Las encuestas realizadas a los ciudadanos sobre los criterios de Utilidad, Claridad y Satisfacción de respuestas fueron evaluadas por los ciudadanos en una escala de 1 a 5, donde 1 es poco satisfecho y 5 es totalmente satisfecho.

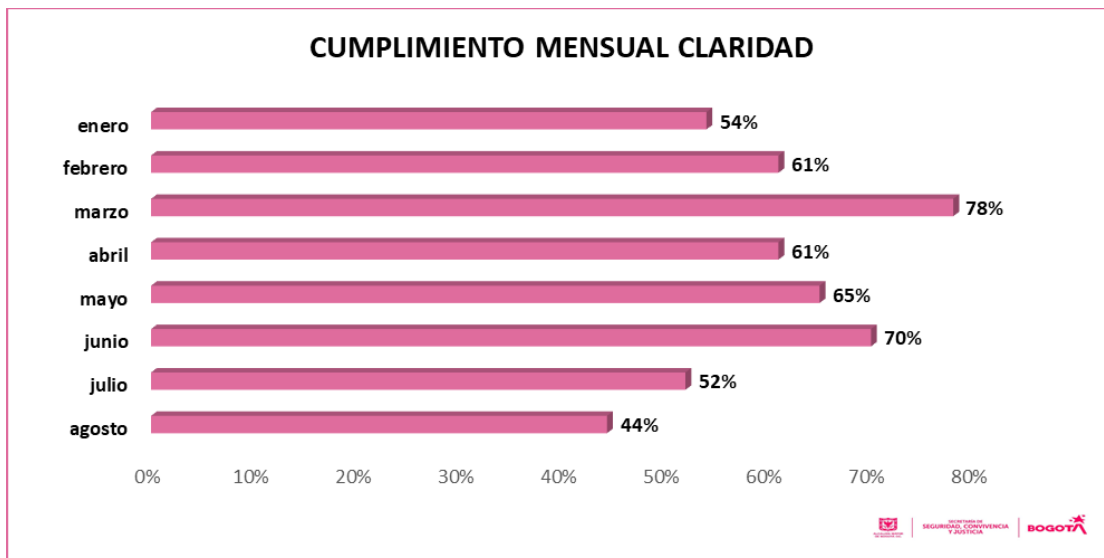
Gráfica 6. Cumplimiento Mensual UTILIDAD enero a agosto 2025



Fuente, base de contactos SDSCJ, 2025

En el mes de enero la utilidad de la información en las respuestas inició con un porcentaje del 50%, para el mes de febrero aumentó al 51%, en marzo incrementó al 65.6%, abril obtuvo el 47%, en mayo aumentó nuevamente al 60%, en junio presentó un porcentaje del 55%, Julio 47% y finalmente en agosto disminuyó con 35% para un promedio general del 51%.

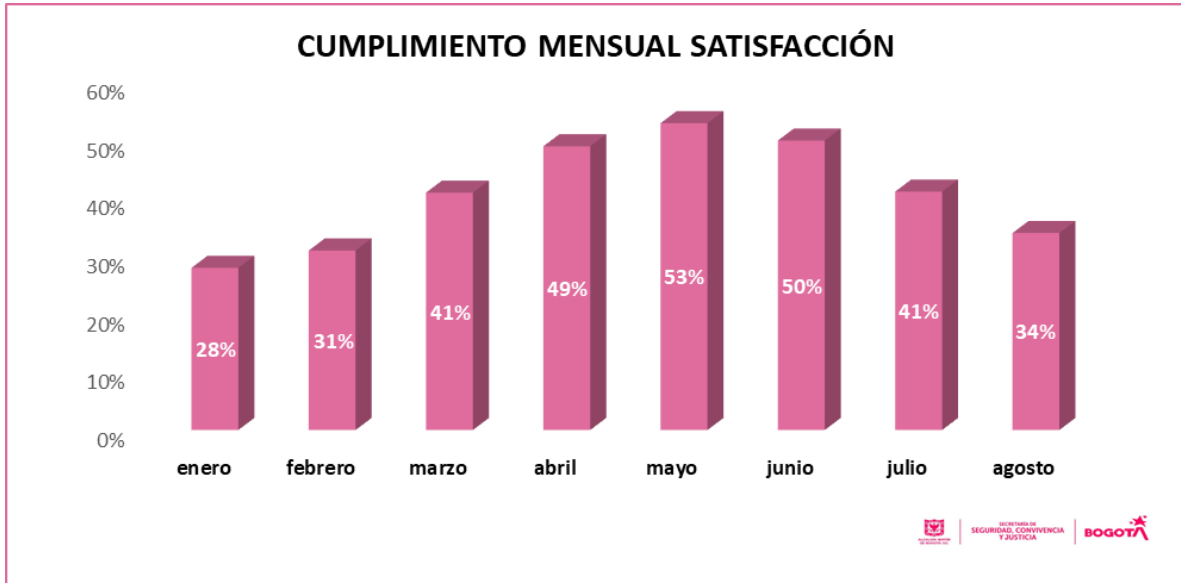
Gráfica 7. Cumplimiento Mensual CLARIDAD enero a agosto 2025



Fuente, base de contactos SDSCJ, 2025

El indicador de la Claridad de la información en las respuestas inició en el mes de enero con un porcentaje del 54%, para el mes de febrero con el 61%, para el mes de marzo aumentó al 78%, en abril obtuvo el 61%, en mayo aumentó al 65%, en junio con el 70%, julio 52% y finalmente agosto con 44% presentando un resultado del 61% general de cumplimiento.

Gráfica 8. Cumplimiento Mensual SATISFACCIÓN enero a agosto 2025

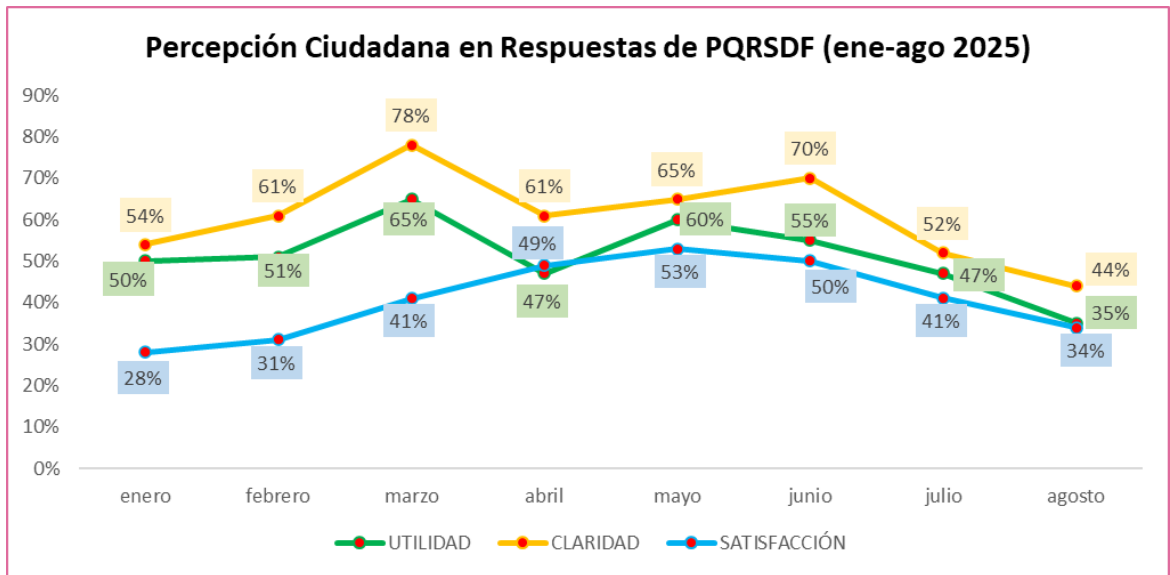


Fuente, base de contactos SDSCJ, 2025

De acuerdo con el Ítem de satisfacción frente a las respuestas recibidas, para el mes de enero inició con un porcentaje del 28%, en febrero aumentó al 31%, para el mes de marzo obtuvo 41%, aumentó constantemente para el segundo trimestre desde abril con 49%, mayo 53%, junio 50%, en Julio 41% y finalmente agosto 34% presentando un resultado del 41% general en cumplimiento.

11.3. Resultado General de la Calidad de las Respuestas – Percepción Ciudadana ene – jun 2025. Acciones Gestionadas

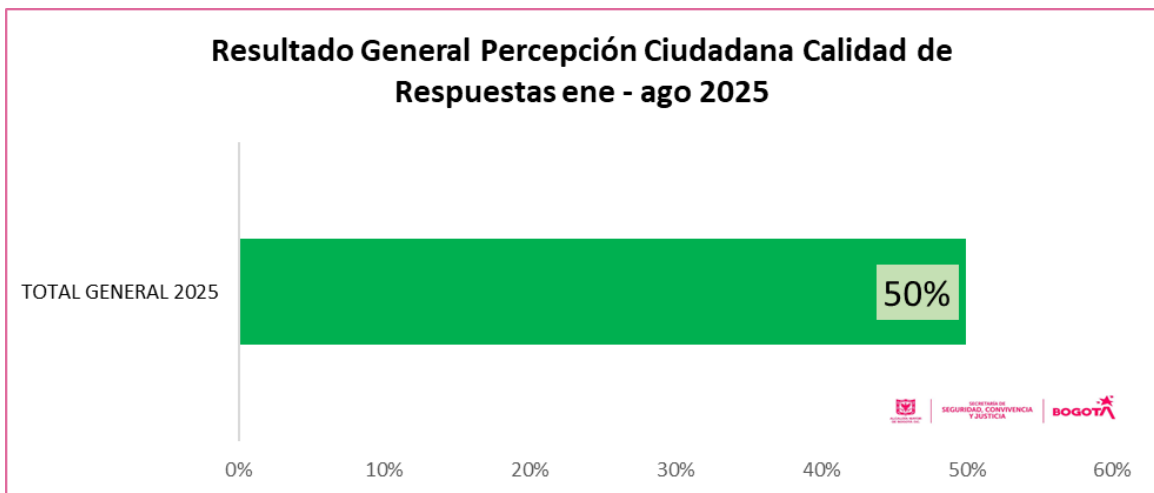
Gráfica 9. Percepción Ciudadana en Respuestas de PQRSDF, enero a agosto 2025



Fuente, base de contactos SDSCJ, 2025

Con base en el comportamiento mensual sobre los criterios evaluados de Utilidad, Claridad y Satisfacción en las PQRSDF contestadas por las dependencias de las SDSCJ, para el periodo del 01 de enero hasta el 31 de agosto del 2025, refleja un resultado general de 51%.

Gráfica 10. Percepción Ciudadana en Respuestas de PQRSDF, enero a agosto 2025



Fuente, base de contactos SDSCJ, 2025

12. Acciones Gestionadas

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 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.
- ✓ Acompañamiento y apoyo por parte del **Proceso ARC** a las dependencias que responden PQRSDF para garantizar el correcto manejo del **BTE** y el sistema de gestión documental **SIGA**.
- ✓ Gestión de soluciones tecnológicas para mejorar y facilitar la atención interna.