

# Informe de Gestión PQRSDF

Noviembre  
2024



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.



# Presentación

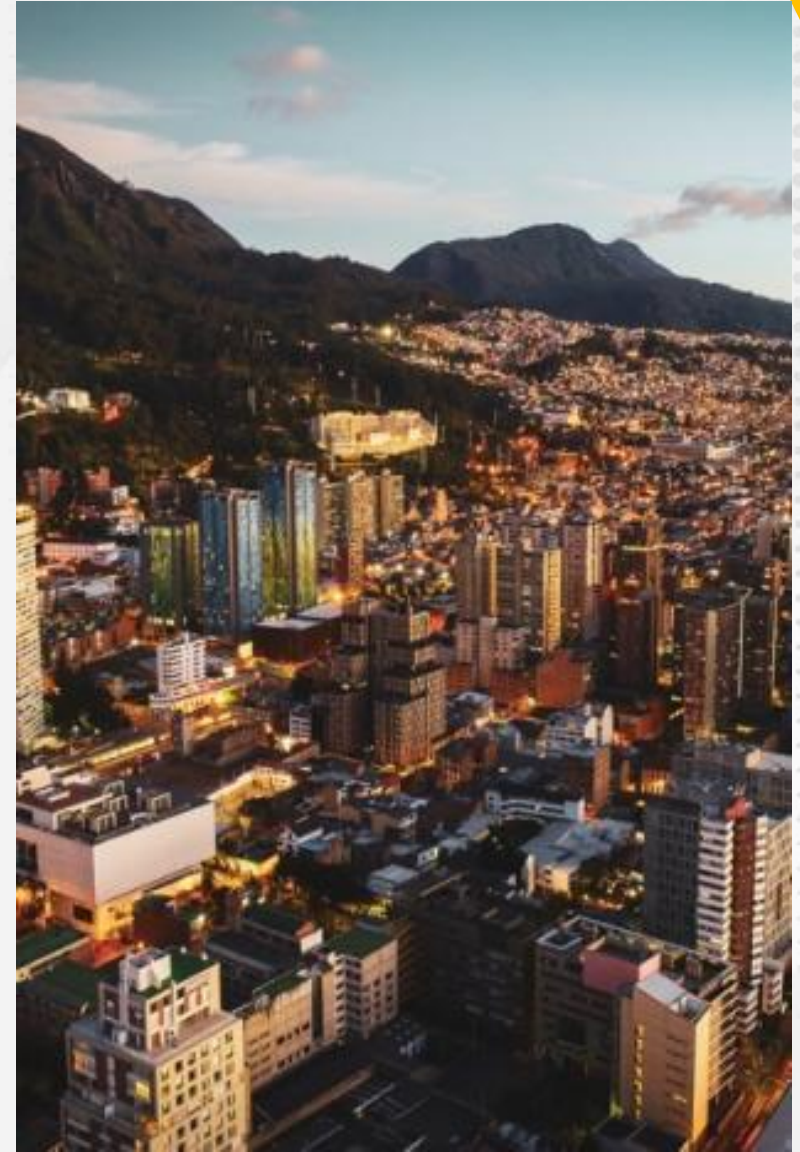
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

Es por esto que, este documento se constituye como una herramienta para fortalecer las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Ley Transparencia, así como el cumplimiento de los lineamientos contenidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.



01

# TOTAL DE PETICIONES CIUDADANAS RECIBIDAS



# Total de peticiones ciudadanas recibidas

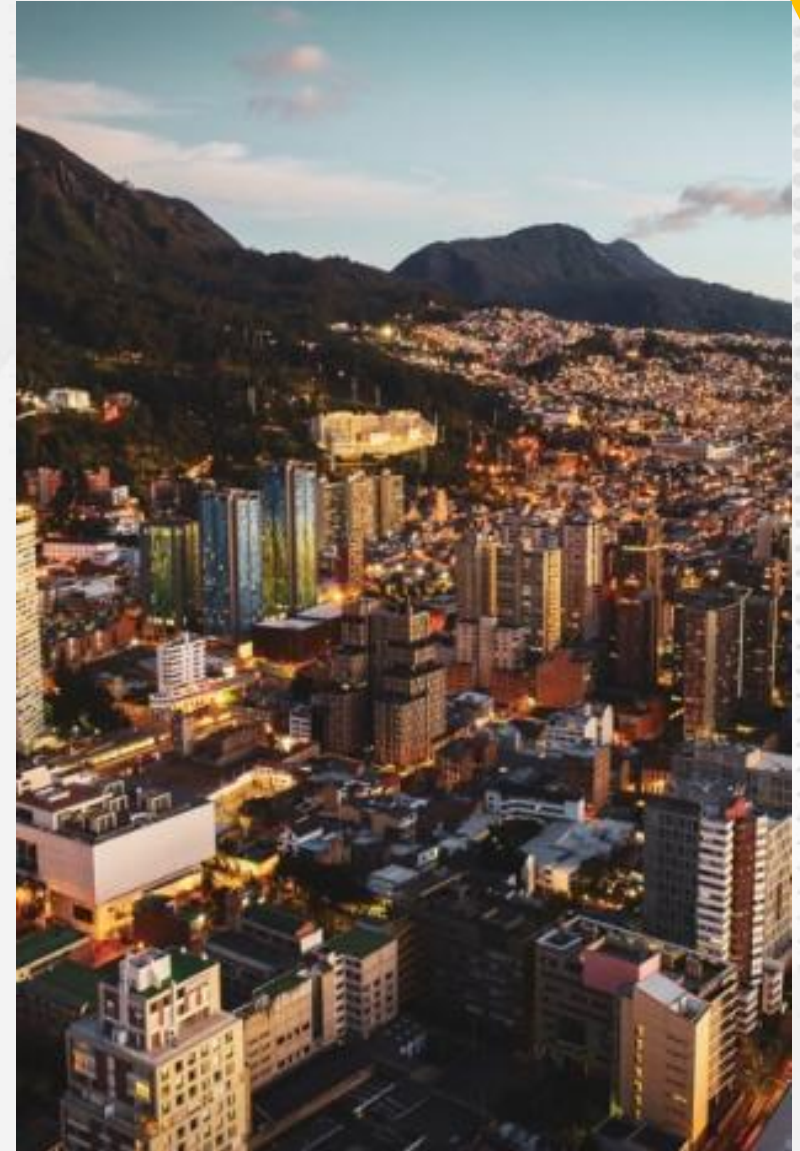


# Total de peticiones ciudadanas recibidas

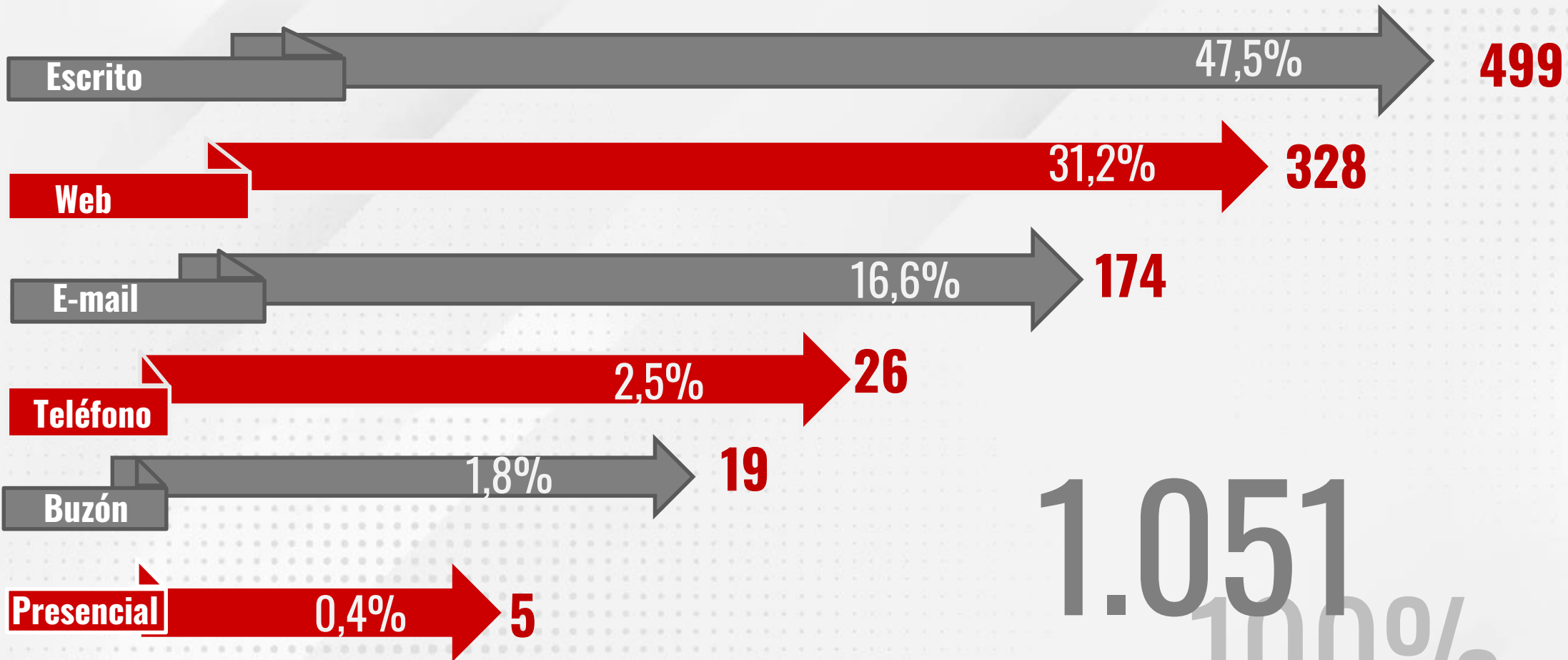
- ➔ Para la elaboración del presente informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el mes de noviembre del 2024, a través del Sistema de Gestión Documental SIGA, así mismo, en el Sistema Bogotá Te Escucha -BTE (antiguo SDQS), en total **1.745** peticiones. Estas incluyen 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 **59** peticiones, las cuales fueron evaluadas para cierres por no competencia, sin recurso de reposición, desistimiento tácito o por vencimiento de términos; así mismo, se registran **635** 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



1.051  
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 noviembre es el **no presencial**, con un **50,3%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **49,7%** del canal **presencial**.

- ➔ Para el presente mes los ciudadanos **radicaron** sus PQRSDP, principalmente desde la casa o de un lugar con acceso a una **línea telefónica** y/o **conexión a internet**.

Por lo anterior, se evidencia que la preferencia de la ciudadanía por **el uso de los canales virtuales frente a los presenciales** para realizar la radicación de sus peticiones, podría ser ocasionado por la necesidad de evitar **desplazamientos hacia el punto de recepción** y aprovechar las ventajas de los canales electrónicos, estableciendo una comunicación más **ágil** y **cómoda** entre la ciudadanía y la SDSCJ.

03

# PETICIONES POR TIPOLOGÍA



# Peticiones por tipología

Derecho de petición de interés particular

70% 737

Derecho de petición de interés general

25,7% 270

Solicitud de Copia

1,2% 13

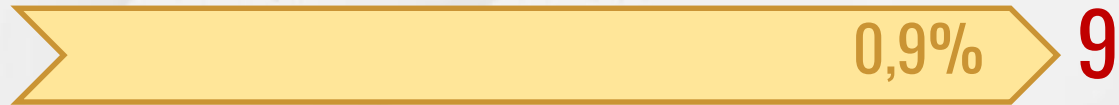
Solicitud de acceso a la información

0,9% 9

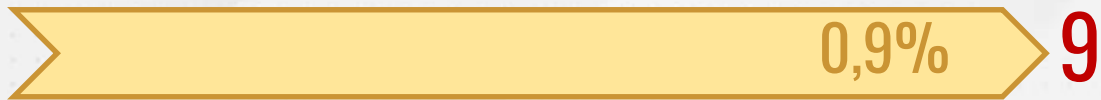
1.051  
100%

# Peticiones por tipología

## Felicitación



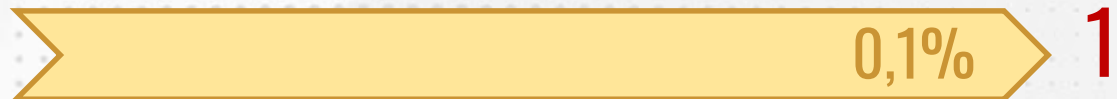
## Reclamo



## Queja



## Denuncia por actos de corrupción



1.051  
100%

# Peticiones por tipología

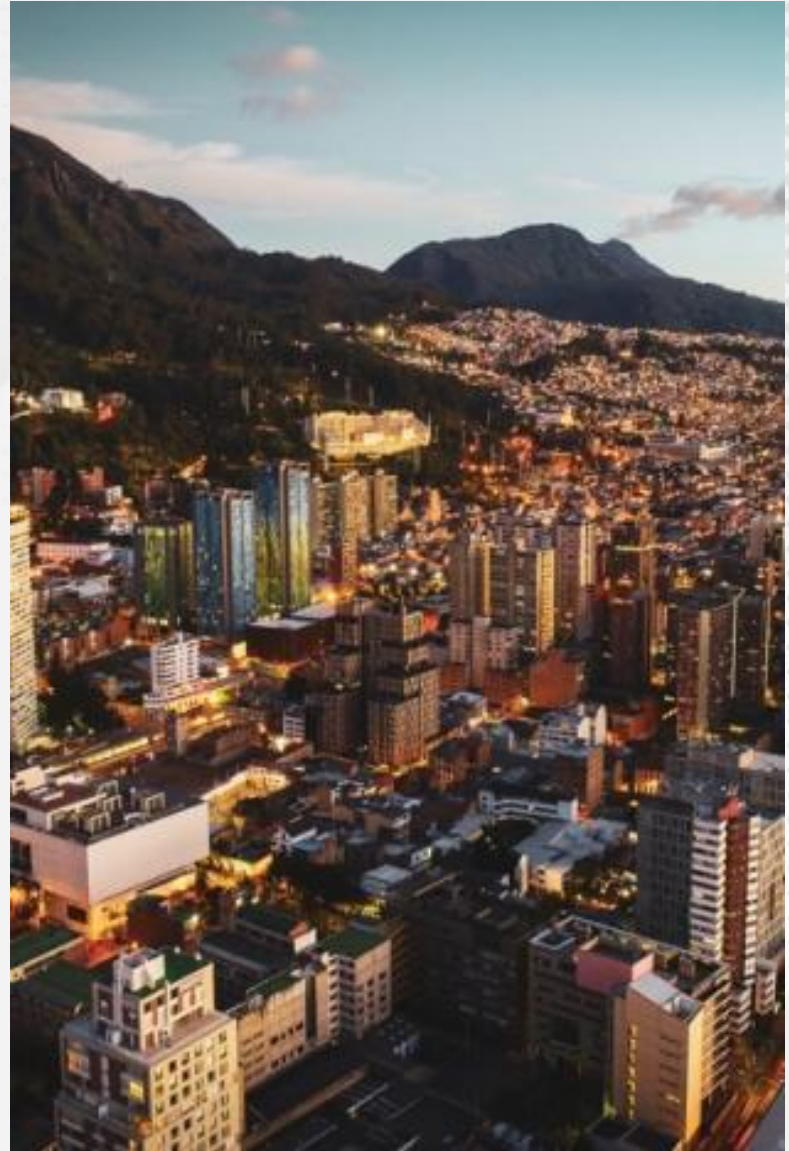
- ➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **95,7%** del total de peticiones recibidas en el mes de noviembre por la SDSCJ.

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.

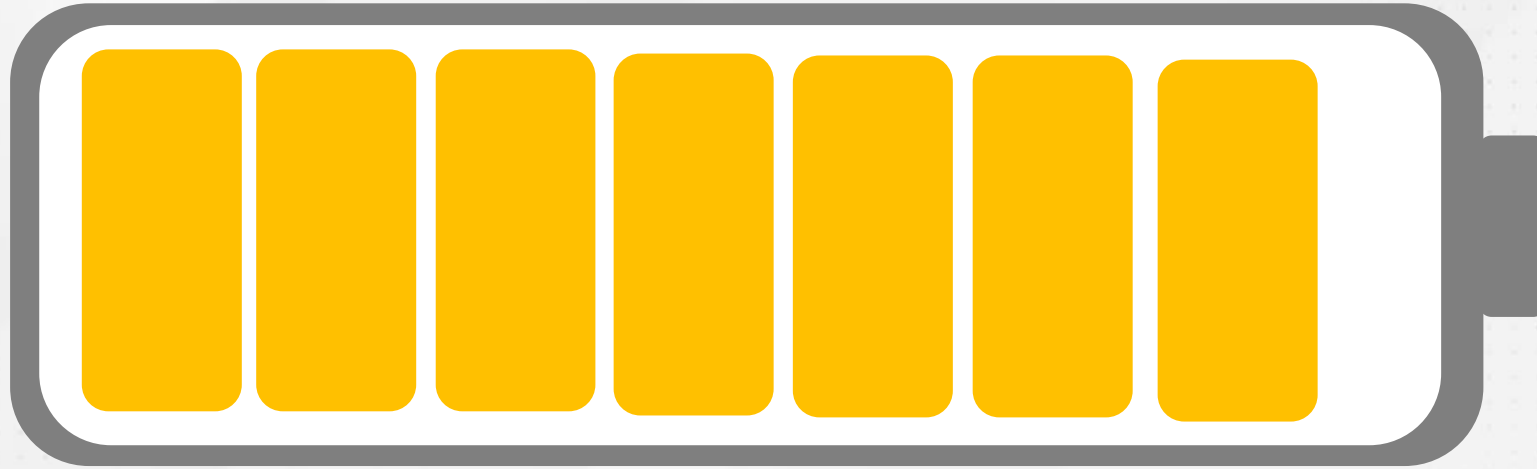
- ➔ El **4,3%** restante equivale principalmente a solicitud de copia, solicitud de acceso a la información, felicitación, reclamo, queja y denuncia por actos de corrupción entre otras.

**04**

# **TRASLADOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ**



# Traslados efectuados por la SDSCJ



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

635  
100%

# Traslados efectuados por la SDSCJ

- ➔ Por parte del Equipo de Atención y Relación con el Ciudadano -ARC, se realizaron **635 traslados de PQRSDF** por medio del Sistema Distrital Bogotá Te Escucha-BTE (antiguo SDQS), ello por **no ser de competencia de la SDSCJ**, o por tener competencias compartidas con otras entidades del orden distrital.

Es importante tener en cuenta que, la mayoría de estos **traslados, la SDSCJ los está gestionando el mismo día que la petición ingresa al BTE**, por lo que se resalta las **acciones** que ha venido realizando **el Equipo ARC** que permiten evidenciar estos resultados en materia de **oportunidad** 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

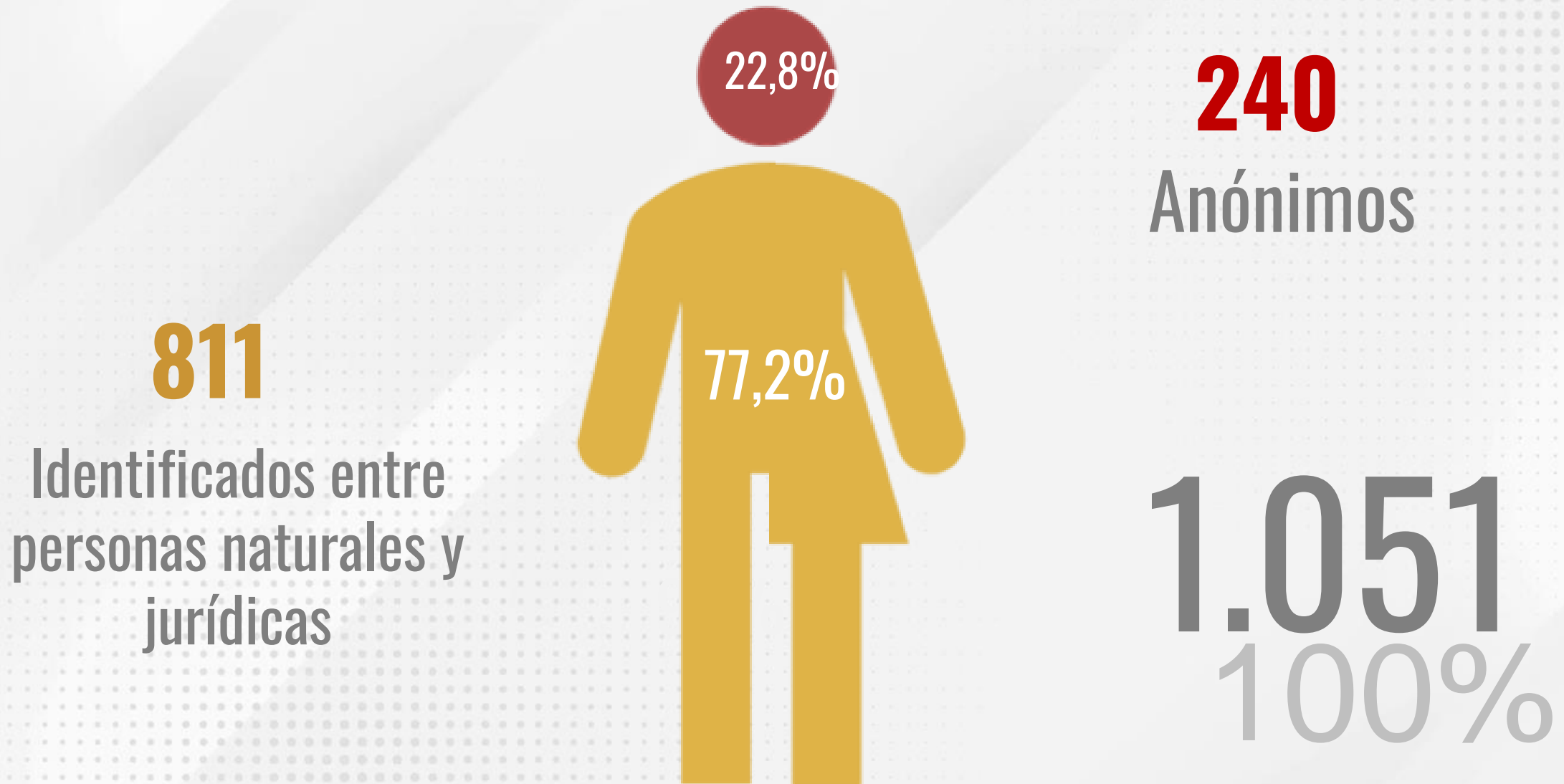
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Equipo de Atención y Relación con el Ciudadano-ARC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin de mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente 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 **21,5%** 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 **240 (22,8%) 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.

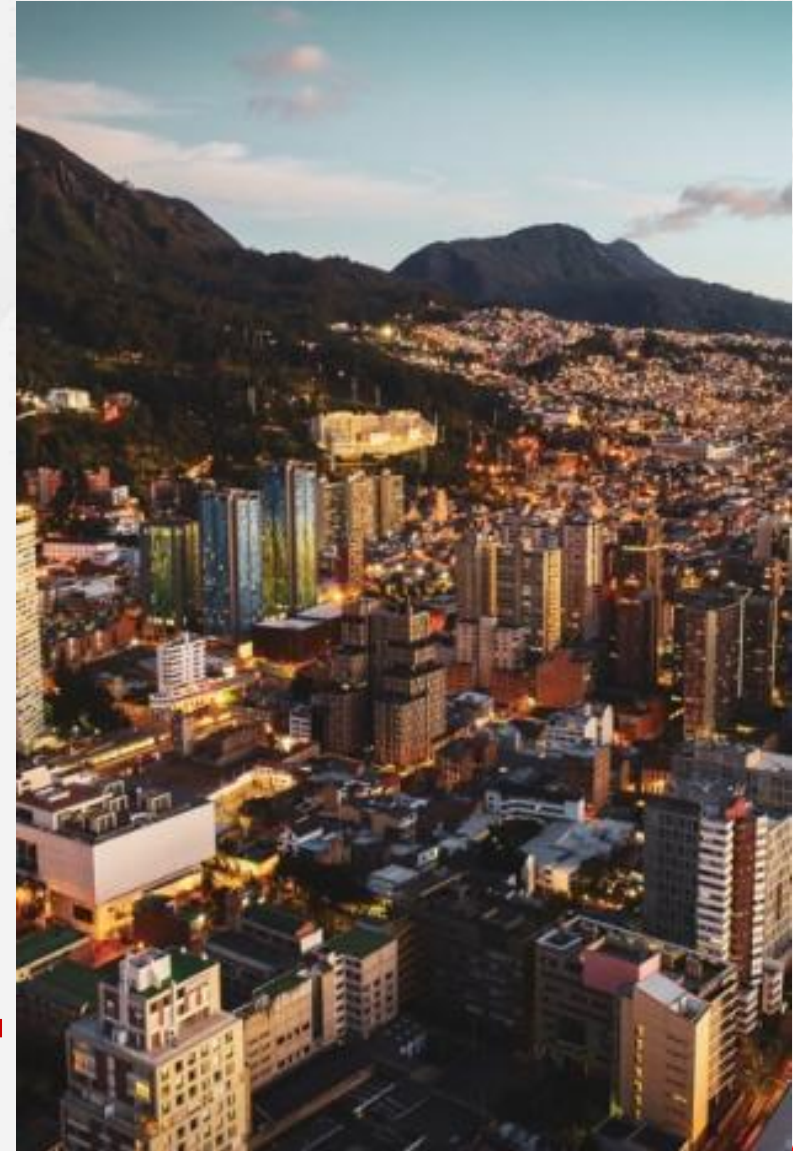
➔ Dentro de las solicitudes con petitionarios identificados encontramos dos modalidades, distribuidos de la siguiente manera:

- **Personas Naturales:** 763 ciudadanos identificados, representados en un **72,6%** del total de las peticiones.

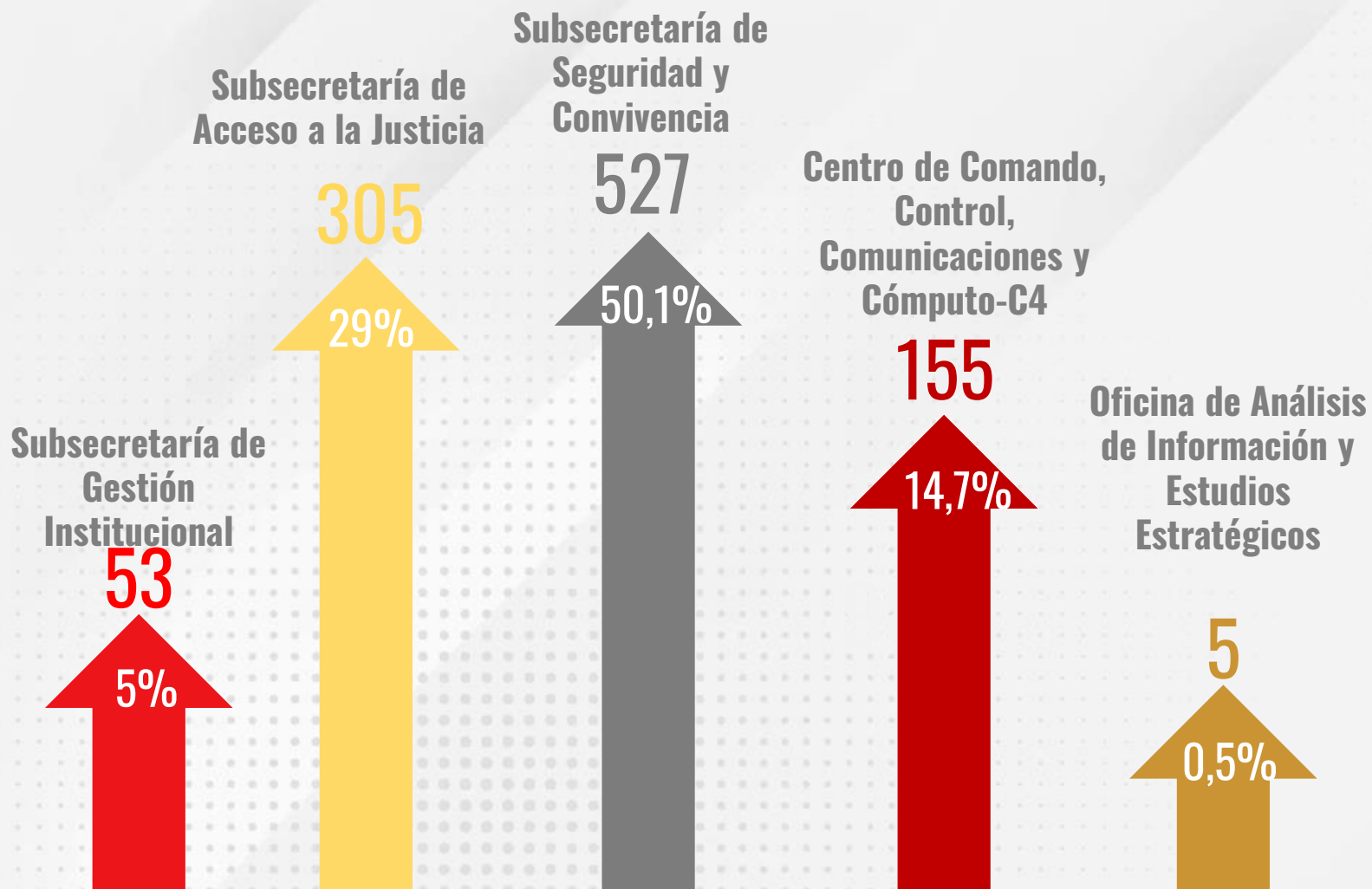
- **Personas Jurídicas:** 48 organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **4,6%** de las solicitudes para este mes.

**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 **99,3%** del total de las peticiones (**1.051**) que ingresaron a la SDSCJ en el mes de noviembre.

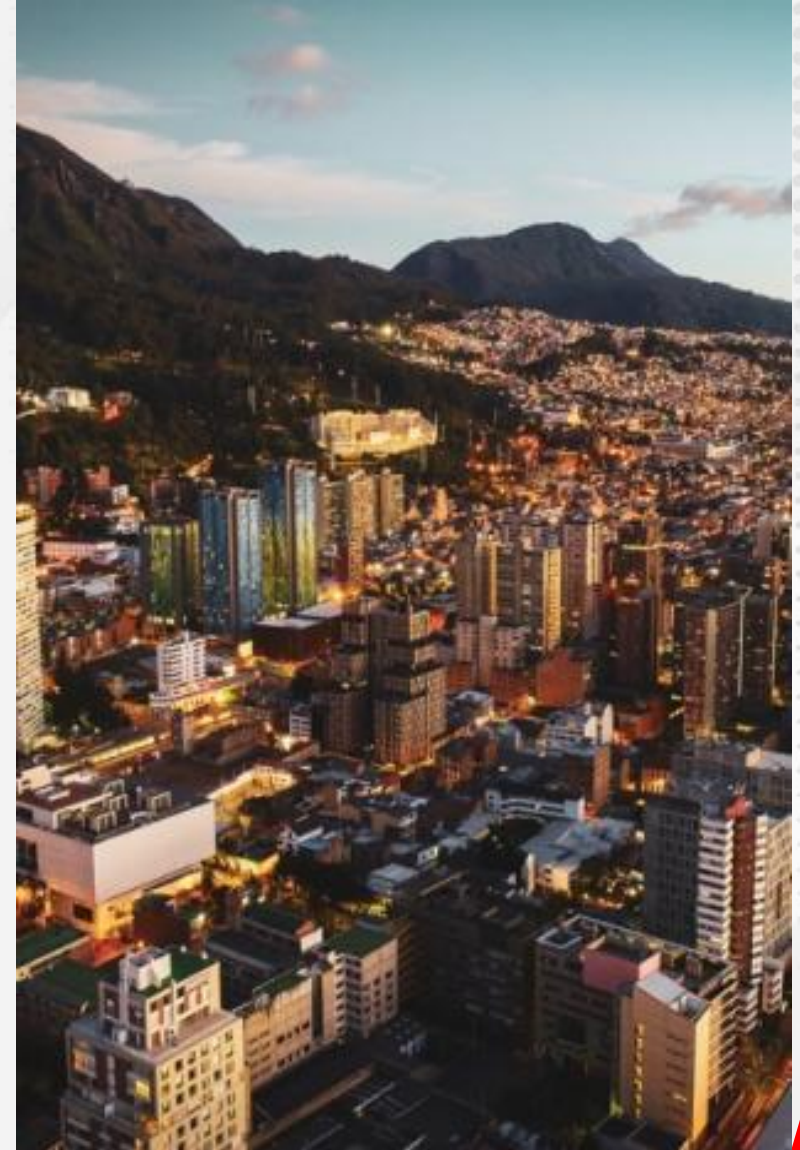
1.051  
100%

# Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF

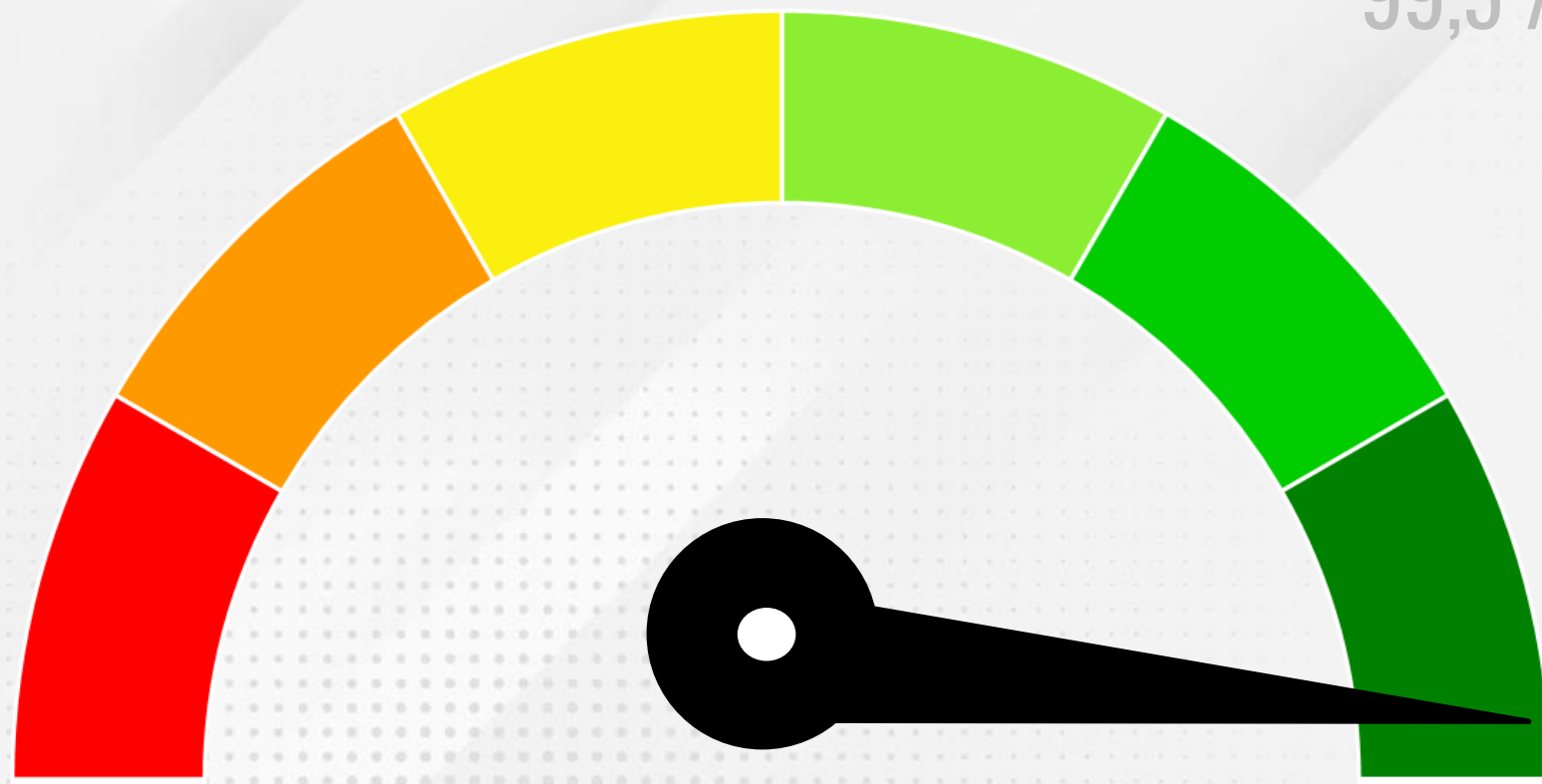
- ➔ Para el presente periodo las dos dependencias de la SDSCJ que lideran el ejercicio de darle trámite a las PQRSDF fueron **La Subsecretaría de Seguridad y Convivencia con 527 peticiones (50,1%)** y **La Subsecretaría de Acceso a la Justicia con 305 peticiones (29%)**, por ser temas relacionados a su competencia, y de esta manera, contribuir a la ejecución de las políticas en materia de **seguridad, convivencia, acceso a la justicia, prevención del delito, reducción de riesgos y atención de incidentes**, entre otros, cumpliendo tanto los objetivos estratégicos como la visión y misión de la secretaría.
- ➔ En tercer lugar, el **Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4, con 155 peticiones (14,7%)**, resuelve peticiones relacionadas con información de las cámaras de vigilancia, distribuidas por toda la ciudad, trazabilidad del servicio de la línea de emergencia 123 y sus respectivos operadores, entre otros.

**07**

# **ESTADO DE LAS PQRSDF**



# Estado de las PQRSDF



**1.046**  
99,5%

Peticiones resueltas

**5**  
0,5%

Peticiones abiertas sin resolver a la fecha del informe

**1.051**  
100%

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 20 de diciembre de 2024 a las 4:48 p.m

# Peticiones ciudadanas respondidas fuera de términos



El **1,3%** de las PQRSDf ingresadas en el mes de noviembre son extemporáneas, de las cuales **8 (0,8%)** se respondieron fuera de los términos de ley y **5 (0,5%)** peticiones se encuentran sin respuesta con términos vencidos.

1.051  
100%

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 20 de diciembre de 2024 a las 4:48 p.m

\*En el momento de construcción del informe, cinco (5) peticiones adicionales a las mencionadas se encuentran sin respuesta y con los términos de ley vencidos, por lo que se toma como extemporáneas.

# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

DEPENDENCIA	RESUELTAS OPORTUNAS	RESUELTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESOLVER OPORTUNAS	SIN RESOLVER FUERA DE TERMINOS	PROMEDIO DIAS
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	17	0	0	0	3
DIRECCION GESTION HUMANA	15	0	0	0	5
DIRECCION CARCEL DISTRITAL	227	1	0	0	5
OFICINA DE ANALISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	5	0	0	0	6
DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA	72	0	0	0	7
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0	0	0	8
DIRECCIÓN DE OPERACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO	2	0	0	0	8
DIRECCION DE RECURSOS FISICOS	4	0	0	0	8
DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL	9	0	0	0	10

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 20 de diciembre de 2024 a las 4:48 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
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	16	1	0	0	10
OFICINA CENTRO DE COMANDO CONTROL COMUNICACIONES Y COMPUTO C4	153	1	0	1	11
DIRECCION DE SEGURIDAD	192	0	0	0	11
SUBSECRETARIA DE ACCESO A LA JUSTICIA	4	0	0	0	11
DIRECCION DE PREVENION Y CULTURA CIUDADANA	314	1	0	3	11
DIRECCION DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	1	0	0	0	13
DIRECCION FINANCIERA	4	4	0	0	15
DIRECCION DE BIENES PARA LA SC Y AJ	1	0	0	0	15
DIRECCION TECNICA	0	0	0	1	23
<b>TOTAL RESPUESTAS PQRS NOVIEMBRE 2024</b>	<b>1038</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>10</b>

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 20 de diciembre de 2024 a las 4:48 p.m.

# Tiempos de respuesta de las PQRSDf

- ➔ Al analizar los tiempos de respuesta de las PQRSDf obtenidos en el presente periodo, de las **1.051 peticiones** evaluadas, **8** fueron respondidas fuera de los tiempos establecidos, siendo **La Dirección Financiera** la dependencia con mayor participación en este criterio con **4 peticiones** resueltas de manera extemporánea, Vale indicar que, a la fecha de la construcción de este informe **5 peticiones** se encuentran pendientes por respuesta y han superado los términos legales, de las cuales **3 peticiones** fueron asignadas a la **Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana**.
- ➔ 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.
  - Capacitación a todas las dependencias de la entidad para la implementación de la circular 0013 del 2024 del sistema Bogotá Te Escucha, en consecuencia 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 noviembre el indicador de oportunidad, (que mide precisamente los tiempos de respuesta) fue del **99,8% el más alto de toda la vigencia 2024**, 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.

