

INFORME DE GESTIÓN DE PQRSDF

SECRETARIA DISTRITAL DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

SEPTIEMBRE - 2025



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA



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
4.2 Tiempo de gestión de traslado	7
5. Peticionarios identificados y anónimos.....	8
6. Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF	9
7. Estado de las PQRSDF.....	10
8. Peticiones ciudadanas respondidas fuera de términos	10
9. Tiempos de respuesta de las PQRSDF	10
10. Comportamiento mes a mes	11
11. Cumplimiento de Criterios en las respuestas de PQRSDF (enero – septiembre 2025) – Percepción ciudadana	12
12. Acciones Gestionadas.....	14

Índice de Tablas y Gráficas

Tabla 1. Peticiones por canal de ingreso.....	5
Tabla 2. Tipo de petición	6
Tabla 3. Días hábiles de gestión de traslados.....	7
Tabla 4. Tiempo de respuesta de las PQRSDF por dependencia	10
Gráfica 1. Peticiones ciudadanas recibidas	5
Gráfica 2. Tipo de peticionario.....	9
Gráfica 3. Principales dependencias que gestionan peticiones.....	9
Gráfica 4. Comportamiento enero a septiembre 2025.....	12
Gráfica 5. Encuestas realizadas enero a septiembre 2025	12
Gráfica 6. Comportamiento de los Criterios de Utilidad, Claridad y Satisfacción por mes. 13	
Gráfica 7. Resultado General de Calidad en las respuestas ene – sep.....	13
Ilustración 1. Principales Entidades a las que se les dio traslado	8
Ilustración 2. Estado a la fecha de las peticiones	10

Introducción

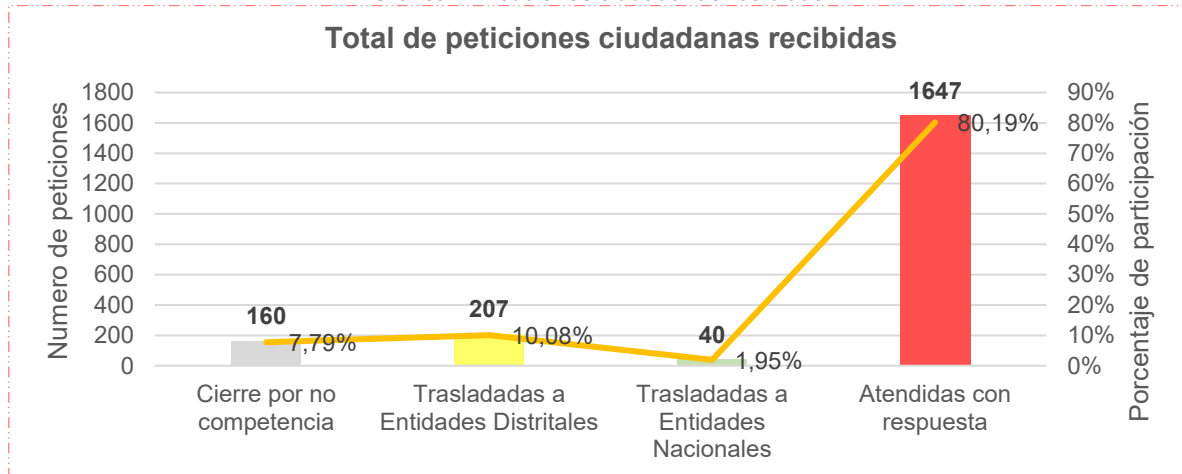
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

Es por esto por lo 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 septiembre se recibieron **2.054 peticiones ciudadanas**. El **82,14%** fue gestionado directamente por la Entidad mediante oficio (**80,19%** con respuesta directa y **1,95%** trasladadas a entidades nacionales). El **10,08%** se trasladó a entidades distritales por no ser competencia, y el **7,79%** se cerró por motivos como no competencia, desistimiento o vencimiento de términos. Aunque estos últimos casos son pocos, evidencian la importancia de mejorar la clasificación y asignación inicial para optimizar los tiempos de respuesta y 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 **1.687** peticiones. Esta información resulta fundamental para reconocer los medios preferidos por la ciudadanía, evaluar su efectividad y orientar estrategias que fortalezcan la atención y comunicación institucional.

Tabla 1 Peticiones por canal de ingreso

Canales	Número de peticiones	Porcentaje de participación
Canales no presenciales	1127	66,80%
Web	647	38,35%
E-mail	365	21,64%
Teléfono	100	5,93%
Redes sociales	15	0,89%

Canales presenciales	560	33,20%
Escrito	548	32,48%
Buzón	7	0,41%
Presencial	5	0,30%
Total de peticiones	1687	100%

Fuente, reporte Secretaría General y matriz de trazabilidad SDSCJ

La mayoría de las peticiones se gestionaron por canales no presenciales (**66,80%**), principalmente a través de la plataforma web. Los canales presenciales representaron el **33,20%**, con predominio del radicado por escrito. Si bien hay una clara tendencia hacia la digitalización, se mantienen necesarios los puntos presenciales, y los canales con menor uso, como redes sociales, buzón y atención directa, presentan oportunidades de mejora.

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 **1.687 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

Tipo de petición	Número de peticiones	Porcentaje de participación
Derecho de petición de interés particular	946	56,08%
Derecho de petición de interés general	682	40,43%
Felicitación	21	1,24%
Queja	10	0,59%
Reclamo	9	0,53%
Solicitud de acceso a la información	7	0,41%
Solicitud de copia	6	0,36%
Sugerencia	4	0,24%
Denuncia por actos de corrupción	1	0,06%
Consulta	1	0,06%
Total de peticiones	1687	100%

Fuente, reporte Secretaría General y matriz de trazabilidad SDSCJ

Se evidencia que el **derecho de petición de interés particular** concentra la mayoría con un **56,08%** (946 solicitudes), seguido del **derecho de petición de interés general** con un **40,43%** (682 solicitudes). Las demás tipologías representan porcentajes bajos, siendo la **felicitación 1,24%** (21 casos) y la **queja 0,59%** (10 casos) 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 **1.361 traslados**, correspondientes a **863 peticiones**.

4.1 Clasificación de las Peticiones Trasladas

No competencia de la entidad **247 peticiones**.

- Traslados por no competencia a entidades distritales (**207 peticiones**)

Los traslados por no competencia se gestionan desde el inicio, permitiendo un envío ágil y evitando trámites innecesarios en la entidad.

- Traslados por no competencia con oficio (**40 peticiones**)

En estos casos, el traslado se realiza mediante oficio a la entidad nacional competente y se informa al ciudadano que su solicitud fue remitida para su trámite.

- Competencias compartidas con otras entidades del orden distrital (**616 peticiones**)

Cuando la entidad responde una parte de la petición y el resto debe ser atendido por otra entidad del Distrito.

4.2 Tiempo de gestión de traslado

En esta sección se presentan los tiempos de gestión de los traslados. El proceso ARC realiza los traslados de manera inmediata en BTE, cumpliendo los plazos establecidos. Sin embargo, en algunos casos el tiempo se prolonga debido a la elaboración de oficios a la entidad competente y al ciudadano, además del acuse de recibido requerido para cerrar el trámite.

Tabla 3. Días hábiles de gestión de traslados.

Días hábiles	Número de peticiones	Porcentaje de participación
En término (entre 1 y 5 días)	1269	93,24%
1	1228	90,23%
2	18	1,32%
3	6	0,44%
4	8	0,59%
5	9	0,66%
Fuera de término (Superior a 5 días)	92	6,76%
Total de peticiones	1361	100,00%

Fuente, reporte Secretaria General y matriz de trazabilidad SDSCJ

En el mes se realizaron **1.269 traslados (93,24%)** en un rango de **1 a 5 días hábiles**, lo cual refleja un alto nivel de eficiencia operativa. De estos, **1.228 traslados (90,23%)** 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 **3,01%** y **92 traslados (6,76%)** 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 **1.361 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



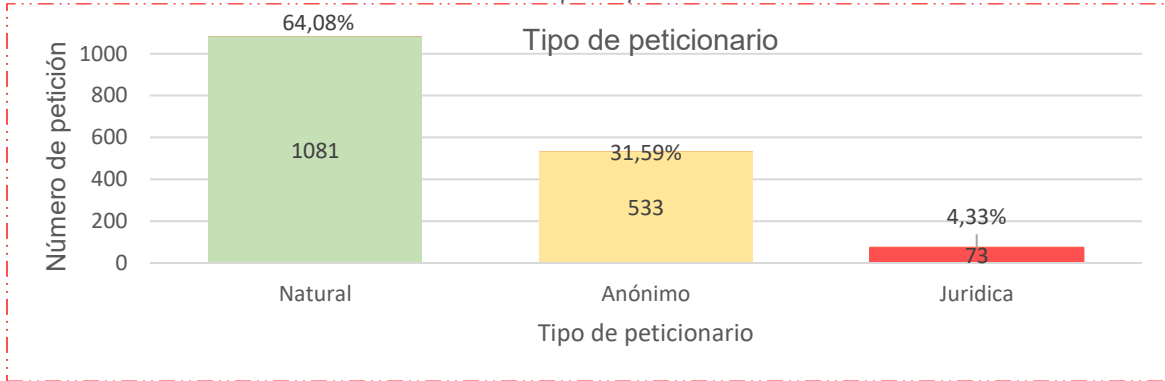
Fuente, reporte Secretaría General

El **82,66% 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 **35,86%**, dado su rol articulador en temas de convivencia y participación ciudadana. Por su parte, las **Entidades Nacionales** recibieron el **5,95%**, con gestiones más complejas por requerir oficio y comunicación por oficio. El **17,34% 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



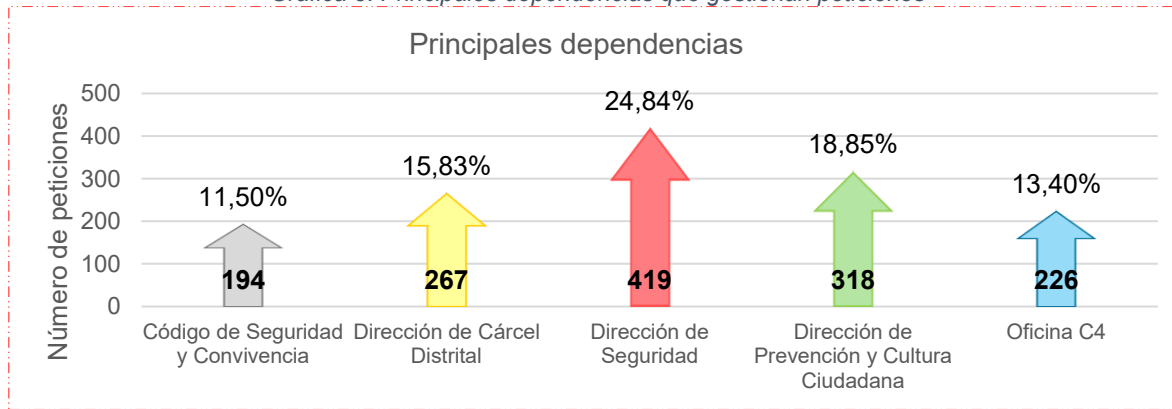
Fuente, reporte Secretaría General

Para el presente mes se recibieron **533 (64,00%) peticiones anónimas**, en la **clasificación de personas Naturales**, se registraron **1.154** ciudadanos identificados, representados en un **31,59%** del total de las peticiones y en **Personas Jurídicas y establecimientos comerciales**, **79** aportando un **4,33%** 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

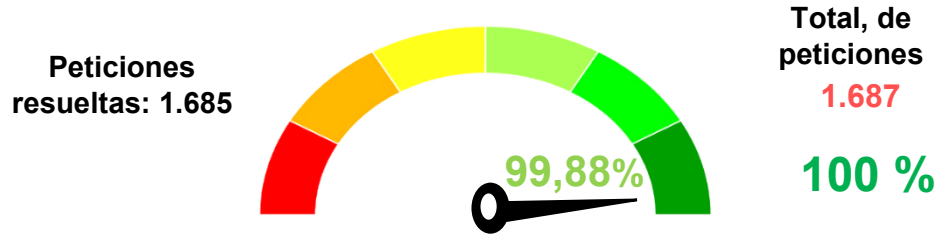
Durante el periodo analizado **5 dependencias gestionaron 1.424 peticiones**, es decir el **84,41%** del total de peticiones atendidas. La Dirección de Seguridad concentró el mayor volumen (**29,42 %**), seguida de la Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana (**22,33 %**) y la Dirección Cárcel Distrital (**18,75 %**). En menor proporción se encuentran la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – Oficina C-4 - (**15,87 %**) y el Código de Seguridad y Convivencia (**13,62 %**).

En conclusión, la gestión de peticiones se concentra principalmente en áreas misionales relacionadas con seguridad y prevención, lo que refleja la demanda ciudadana hacia estos temas dentro de la entidad.

7. Estado de las PQRSDF

Durante el mes se recibieron **1.687 peticiones ciudadanas**, de las cuales **1.685 han sido gestionadas a la fecha**, lo que representa un **nivel de respuesta del 99,88%**

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 **99,58%** se respondieron dentro de los plazos establecidos, mientras que el **0,29% (5)** presentaron respuesta extemporánea, y dos peticiones 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 **1.687 peticiones**, de las cuales **1.685 han sido resueltas**, lo que refleja una **efectividad del 99,88%**. La mayoría de las dependencias resolvieron las solicitudes **de forma oportuna**. Solo **5 fueron resueltas fuera de término**, y **2 peticiones permanece sin resolver fuera de término**.

Tabla 4. Tiempo de respuesta de las PQRSDF por dependencia

DEPENDENCIA	OPORTUNAS	FUERA DE TERMINOS	SIN RESOLVER OPORTUNAS	SIN RESOLVER FUERA DE TERMINOS	PROMEDIO DIAS
Dirección de Seguridad	419				9
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	318				9
Dirección Cárcel Distrital	267				6
Oficina C-4	219	5		2	11
Código de Seguridad y Convivencia	194				9
Dirección de Acceso a la Justicia	128				12
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	52				10
Subsecretaría de Gestión Institucional	22				4

Dirección Jurídica y Contractual	12				8
Oficina de Control Disciplinario Interno	8				4
Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	7				5
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	7				11
Dirección de Gestión Humana	7				7
Dirección del Centro Especial de Reclusión	5				2
Dirección Financiera	4				3
Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia	4				6
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	3				5
Dirección de Responsabilidad Penal Adolescente	1				11
Oficina Asesora de Comunicaciones	1				13
Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas	1				15
Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	1				6
Total de peticiones	1680	5		2	9

Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ

La mayoría de las dependencias gestionaron sus peticiones dentro de los tiempos establecidos, evidenciando oportunidad en la respuesta. Las áreas con mayor volumen de gestión fueron la **Dirección de Seguridad, Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana** y la **Cárcel Distrital**, todas con tiempos promedio de respuesta entre 6 y 9 días.

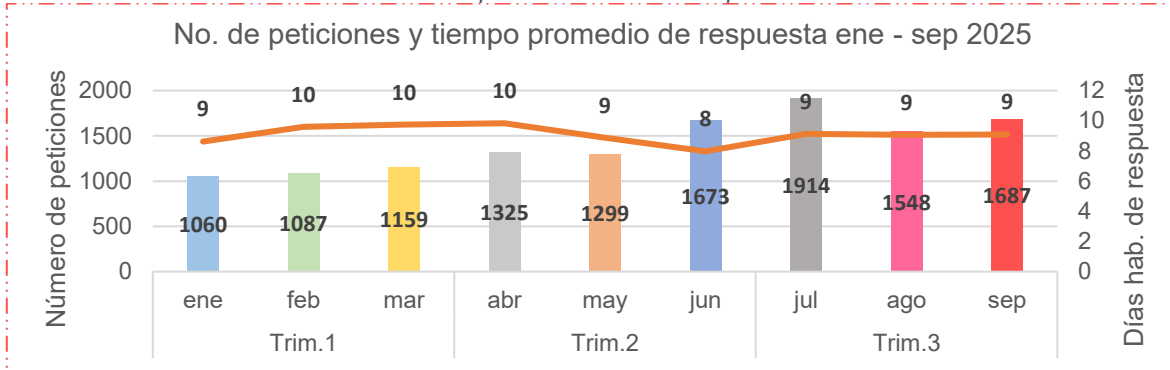
Solo se registraron **5 peticiones resueltas fuera de término** y **2 sin resolver fuera de término**, ambas asociadas principalmente al **Centro de Comando C-4**, lo que sugiere posibles situaciones excepcionales de gestión.

Los tiempos de respuesta oscilan entre 4 y 15 días hábiles, en su mayoría inferiores a 10 días hábiles, lo que evidencia un desempeño eficiente. Los mayores tiempos se presentan en dependencias con bajo volumen de solicitudes, posiblemente debido a la naturaleza particular de sus trámites.

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 septiembre 2025



Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ

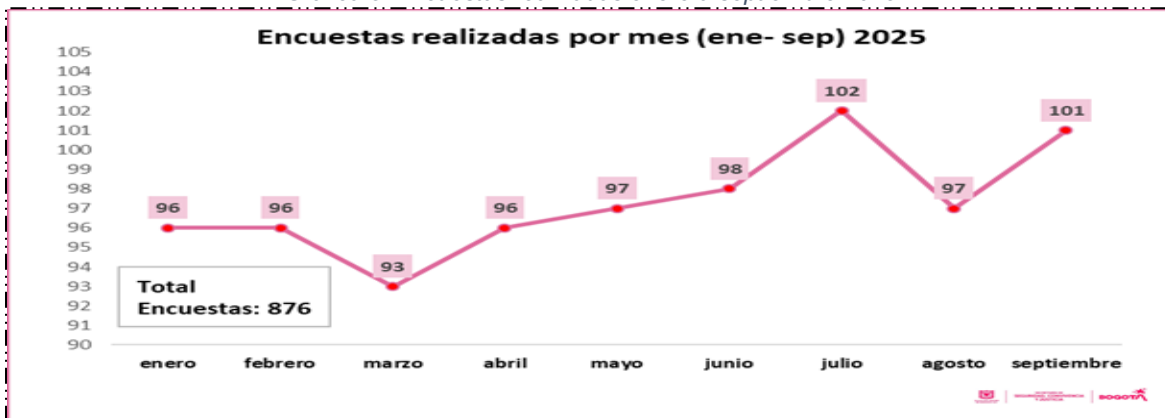
Durante los tres trimestres se recibieron **12.752 peticiones**, observándose un aumento constante en el volumen de solicitudes (3.306 en el primer trimestre, 4.297 en el segundo y 5.149 en el tercero). A pesar de este incremento, el **tiempo promedio de respuesta se mantuvo estable en 9 días**. En algunos meses, como febrero, marzo y abril, el promedio llegó a **10 días**, y en junio mejoró a **8 días**.

Sin embargo, **aún no se cumple la meta establecida en el indicador legal**. Aunque el desempeño es estable y eficiente frente al volumen creciente de peticiones, es necesario seguir fortaleciendo las acciones para cumplir con la meta normativa.

11. Cumplimiento de Criterios en las respuestas de PQRSDF (enero – septiembre 2025) – Percepción ciudadana

La Entidad realizó encuestas frente a la calidad en las respuestas de las 12.338 peticiones ciudadanas recibidas, de las cuales 876 ciudadanos contestaron de acuerdo con los ítems de Utilidad, Claridad y Satisfacción en las PQRSDF.

Gráfica 5. Encuestas realizadas enero a septiembre 2025

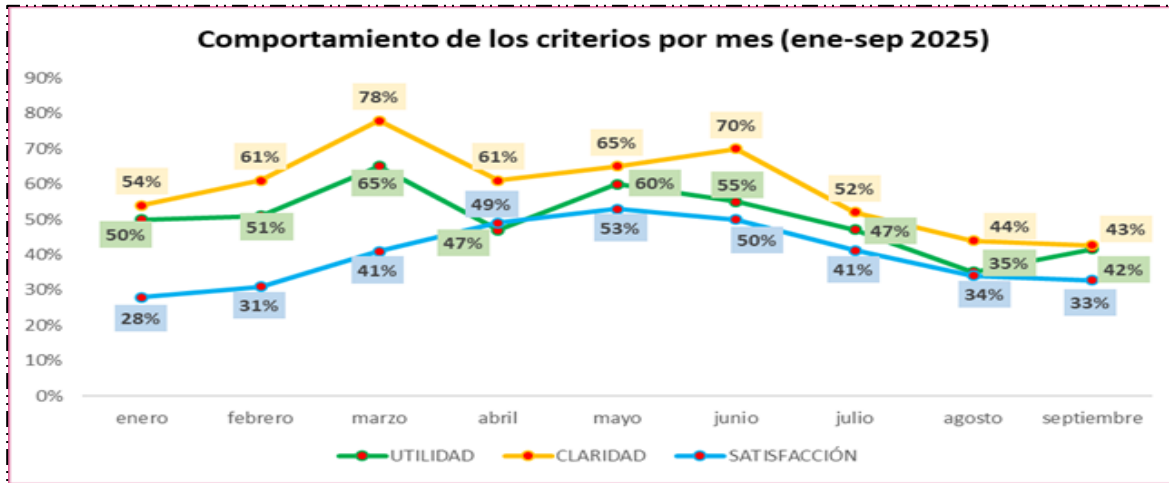


Fuente, base de contactos SDSCJ, 2025

Las preguntas relacionadas en la encuesta de satisfacción fueron las siguientes:

- De acuerdo a lo solicitado en la petición ¿Qué tan útil fue la información incluida en la respuesta?
- ¿La información proporcionada en la respuesta fue clara?
- ¿Qué tan satisfecho está con la respuesta recibida?

Gráfica 6. Comportamiento de los Criterios de Utilidad, Claridad y Satisfacción por mes



Fuente, base de contactos SDSCJ, 2025

Según la percepción de los ciudadanos, la calidad de las respuestas obtuvo una valoración promedio del 50 %, con los siguientes resultados:

- Claridad: 59 %
- Utilidad: 50 %
- Satisfacción: 40 %.

Gráfica 7. Resultado General de Calidad en las respuestas ene – sep.



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.