

**INFORME DE GESTIÓN DE  
PQRSDF, SECRETARÍA  
DISTRITAL DE SEGURIDAD,  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA.**

1 DE OCTUBRE AL 31 DE OCTUBRE DEL 2025

---

**2025**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

**BOGOTÁ**

## Tabla de Contenido

<b>Introducción.....</b>	<b>4</b>
<b>1. Total de peticiones ciudadanas recibidas .....</b>	<b>5</b>
<b>2. Peticiones por canal de ingreso .....</b>	<b>5</b>
<b>3. Peticiones por tipología .....</b>	<b>6</b>
<b>4. Traslados efectuados por la SDSCJ .....</b>	<b>6</b>
<b>4.2 Tiempo de gestión de traslado.....</b>	<b>7</b>
<b>5. Peticionarios identificados y anónimos .....</b>	<b>8</b>
<b>6. Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDf .....</b>	<b>8</b>
<b>7. Estado de las PQRSDf.....</b>	<b>9</b>
<b>8. Peticiones ciudadanas respondidas fuera de términos .....</b>	<b>9</b>
<b>9. Tiempos de respuesta de las PQRSDf .....</b>	<b>9</b>
<b>10. Comportamiento mes a mes.....</b>	<b>10</b>
<b>11. Acciones Gestionadas .....</b>	<b>11</b>

**Tabla de Gráficos**

<b>Gráfica 1. Peticiones ciudadanas recibidas .....</b>	<b>5</b>
<b>Gráfica 2. Tipo de peticionario .....</b>	<b>8</b>
<b>Gráfica 3. Principales dependencias que gestionan peticiones .....</b>	<b>8</b>
<b>Gráfica 4. Comportamiento enero a octubre 2025.....</b>	<b>10</b>

---

**Tabla de Ilustraciones**

<b>Ilustración 1. Principales Entidades a las que se les dio traslado.....</b>	<b>7</b>
<b>Ilustración 2. Estado a la fecha de las peticiones .....</b>	<b>9</b>

---

**Tabla de Tablas**

<b>Tabla 1 Peticiones por canal de ingreso .....</b>	<b>5</b>
<b>Tabla 2. Tipo de petición.....</b>	<b>6</b>
<b>Tabla 3. Días hábiles de gestión de traslados. ....</b>	<b>7</b>
<b>Tabla 4. Tiempo de respuesta de las PQRSDf por dependencia.....</b>	<b>9</b>

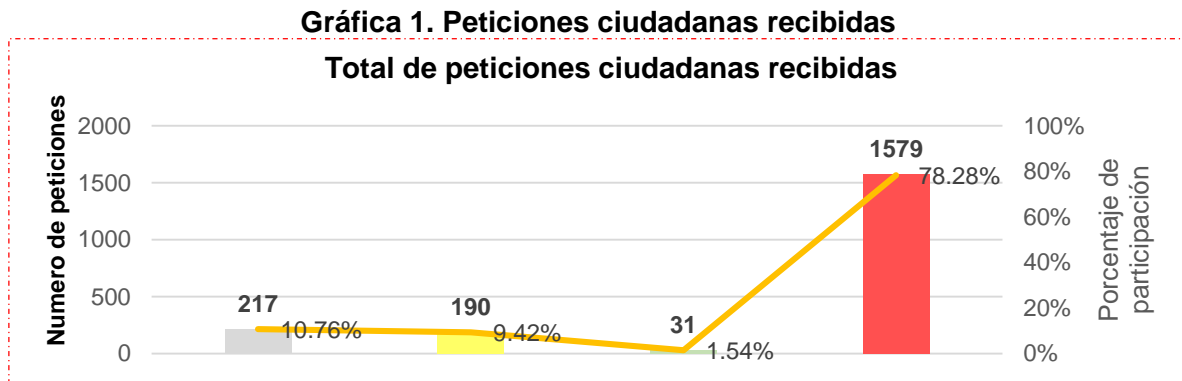
## **Introducción**

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

En el mes de octubre se recibieron **2.054 peticiones ciudadanas**. El **79,82%** fue gestionado directamente por la Entidad mediante oficio (**78,28%** con respuesta directa por ser competencia<sup>1</sup> de la Entidad y **1,54%** trasladadas a entidades nacionales). El **9,42%** se trasladó a entidades distritales por no ser competencia, y el **10,76%** se cerró por motivos como no competencia, no petición, desistimiento o vencimiento de términos.



Fuente, reporte Secretaria General y matriz de trazabilidad SDSCJ, 2025

## 2. Peticiones por canal de ingreso

El (62,89%) de las PQRSDf se gestionaron a través de canales no presenciales, principalmente mediante la plataforma web (BTE – SIGA). Los canales presenciales representaron el 37,11%, destacándose los radicados por escrito. Aunque se evidencia una clara tendencia hacia la digitalización, los puntos de atención presencial siguen siendo necesarios, y los canales con menor uso, como redes sociales, buzón y atención directa, continúan disponibles para garantizar acceso a todos los ciudadanos.

**Tabla 1 Peticiones por canal de ingreso**

Canales	Número de peticiones	Porcentaje de participación
<b>Canales no presenciales</b>	<b>993</b>	<b>62,89%</b>
Web	581	36,80%
E-mail	325	20,58%
Teléfono	70	4,43%
Redes sociales	17	1,08%
<b>Canales presenciales</b>	<b>586</b>	<b>37,11%</b>
Escrito	565	35,78%
Buzón	10	0,63%
Presencial	11	0,70%
<b>Total de peticiones</b>	<b>1579</b>	<b>100,00%</b>

Fuente, reporte Secretaria General y matriz de trazabilidad SDSCJ, 2025

<sup>1</sup> Competencia: La palabra 'competencia' se refiere al tema que le corresponde atender a la Entidad.

De acuerdo con la Tabla 1, la mayoría de las peticiones ciudadanas (62,89%) se gestionaron a través de canales no presenciales, principalmente mediante la plataforma web (BTE-SIGA).

Los canales presenciales representaron el 37,11%, destacándose los radicados por escrito. Aunque se evidencia una clara tendencia hacia la digitalización, los puntos de atención presencial siguen siendo necesarios, y los canales con menor uso, como redes sociales, buzón y atención directa, continúan disponibles para garantizar acceso a todos los ciudadanos.

### 3. Peticiones por tipología

De las 1.579 peticiones recibidas, la mayoría fueron **Derechos de Petición de Interés Particular** (56,6%) y **Derechos de Petición de Interés General** (38,7%). Las demás solicitudes, como felicitaciones, reclamos, quejas o denuncias, representaron menos del 5% del total. Esto muestra que la mayor parte de la interacción de la ciudadanía con la Entidad está relacionada con solicitudes directas de información o atención a casos específicos.

Tabla 2. Tipo de petición

Tipo de petición	Número de petición	Porcentaje de participación
Derecho de petición de interés particular	894	56,62%
Derecho de petición de interés general	611	38,70%
Felicitación	24	1,52%
Reclamo	13	0,82%
Denuncia por actos de corrupción	12	0,76%
Queja	12	0,76%
Solicitud de acceso a la información	6	0,38%
Solicitud de copia	6	0,38%
Sugerencia	1	0,06%
<b>Total de peticiones</b>	<b>1579</b>	<b>100,00%</b>

Fuente, reporte Secretaría General y matriz de trazabilidad SDSCJ, 2025

### 4. Traslados efectuados por la SDSCJ

Durante el periodo reportado, el **proceso de Atención y Relación con el Ciudadano (ARC)** gestionó un total de **1.360 traslados**, correspondientes a **849 peticiones**.

#### 4.1 Clasificación de las Peticiones Trasladas

##### No competencia de la Entidad: 221 peticiones

- **Traslados a entidades distritales (190 peticiones):** Se gestionan desde el inicio para enviar la solicitud de manera ágil y evitar trámites innecesarios en la Entidad.
- **Traslados a entidades nacionales con oficio (31 peticiones):** Se envían mediante oficio a la entidad nacional responsable y se informa al ciudadano que su solicitud fue remitida para su trámite.

##### Competencias compartidas con otras entidades del Distrito: 628 peticiones

En estos casos, la Entidad atiende la parte de la solicitud que le corresponde, mientras que el resto se deriva a la entidad distrital responsable.

## 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
<b>En término (entre 1 y 5 días)</b>	<b>1301</b>	<b>95,66%</b>
1	1246	91,62%
2	27	1,99%
3	16	1,18%
4	3	0,22%
5	9	0,66%
<b>Fuera de término (Superior a 5 días)</b>	<b>59</b>	<b>4,34%</b>
<b>Total de peticiones</b>	<b>1360</b>	<b>100,00%</b>

Fuente, reporte Secretaría General y matriz de trazabilidad SDSCJ, 2025

En el mes se realizaron **1.301 traslados (95,66%)** en un rango de **1 a 5 días hábiles**, lo cual refleja un alto nivel de eficiencia operativa. De estos, **1.246 traslados (91,62%)** 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 **4,05%** y **59 traslados (4,34%)** 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.

## 4.3 Principales Entidades Distritales a las que se les dio traslado

Durante el periodo evaluado, se realizaron un total de **1.360 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, 2025

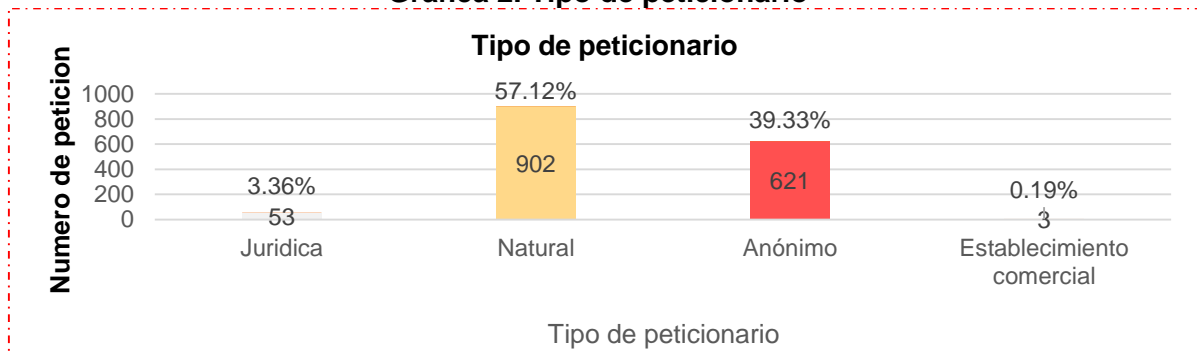
El **77,35% de los traslados** se concentraron en cinco entidades principales, reflejando una alta recurrencia de peticiones relacionadas con **gobierno, salud, ambiente e integración**

**social.** La **Secretaría Distrital de Gobierno** fue la principal receptora, con el **34,85%**, dado su rol articulador en temas de convivencia y participación ciudadana. Por su parte, las **Entidades Nacionales** recibieron el **3,38%**, con gestiones más complejas por requerir oficio y comunicación por oficio. El **21,91% 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**



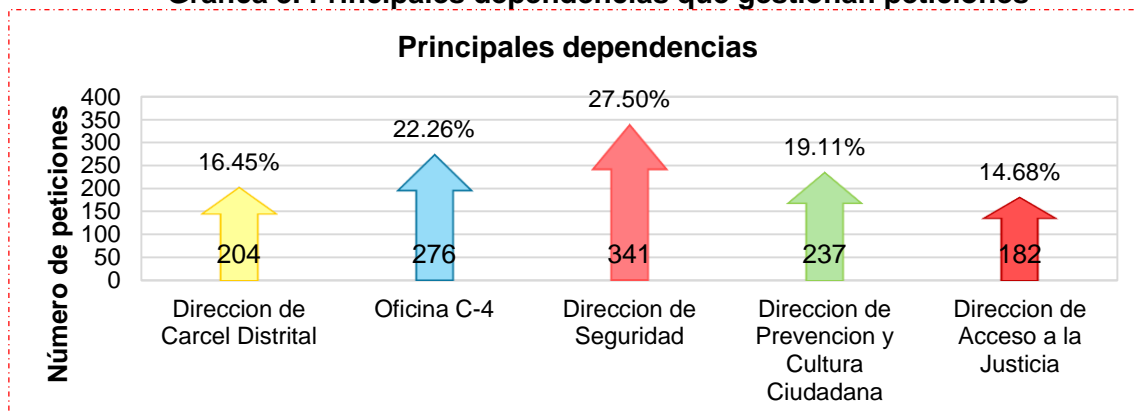
Fuente, reporte Secretaría General, 2025

Para el presente mes se recibieron **621 (39,33%) peticiones anónimas**, en la **clasificación de personas Naturales**, se registraron **902** ciudadanos identificados, representados en un **57,12%** del total de las peticiones y en **Personas Jurídicas y establecimientos comerciales**, **56** aportando un **3,55%** 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**

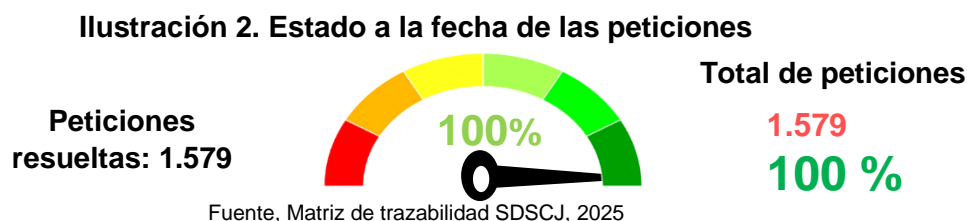


Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2025

La mayoría de las **1.579** peticiones recibidas (**78,5%**) fueron atendidas por cinco dependencias principales, especialmente la Dirección de Seguridad, la Oficina C-4 y la Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana. El resto de las solicitudes se distribuyó entre otras áreas con menor volumen, reflejando que la mayor parte de la atención está concentrada en temas de seguridad y prevención.

## 7. Estado de las PQRSDf

Durante el mes se recibieron **1.579 peticiones ciudadanas**, y gestionado un 100% de estas.



## 8. Peticiones ciudadanas respondidas fuera de términos

De las 1.579 peticiones recibidas, 12 fueron respondidas fuera de los plazos establecidos, lo que representa el 0,76%. Si bien este porcentaje es bajo, la normativa exige el cumplimiento del 100% en la oportunidad de respuesta, por lo que estos casos evidencian la necesidad de fortalecer los procesos internos para asegurar que todas las solicitudes sean atendidas dentro del tiempo legal.

## 9. Tiempos de respuesta de las PQRSDf

A continuación, se presentan los tiempos de respuesta de las PQRSDf por dependencia, con el fin de evidenciar el comportamiento institucional frente a la oportunidad y eficiencia en la gestión de estas solicitudes.

**Tabla 4. Tiempo de respuesta de las PQRSDf por dependencia**

DEPENDENCIA	RESUELTAS OPORTUNAS	RESUELTA FUERA DE TERMINOS	SIN RES. OPORTUNAS	SIN RES FUERA DE TERMINOS	PROMEDIO DIAS
Dirección de Seguridad	340	1	-	-	9
Oficina C-4	266	10	-	-	11
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	237	-	-	-	7
Dirección Cárcel Distrital	204	-	-	-	6
Dirección de Acceso a la Justicia	182	-	-	-	10
Código de Seguridad y Convivencia	161	1	-	-	10
Dirección de Gestión Humana	60	-	-	-	8
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	56	-	-	-	11
Subsecretaría de Gestión Institucional	16	-	-	-	5
Oficina de Control Disciplinario Interno	13	-	-	-	3
Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	7	-	-	-	4

Informe de gestión de PQRSDf de 01 de octubre al 31 de octubre del 2025

Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas	7	-	-	-	7
Dirección Jurídica y Contractual	4	-	-	-	11
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	3	-	-	-	7
Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento	3	-	-	-	8
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	3	-	-	-	9
Dirección de Responsabilidad Penal Adolescente	1	-	-	-	11
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	-	-	-	12
Despacho Secretario de Seguridad	1	-	-	-	14
Dirección Financiera	1	-	-	-	6
Dirección de Bienes para la S,C,J	1	-	-	-	1
<b>Total</b>	<b>1.567</b>	<b>12</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>8</b>

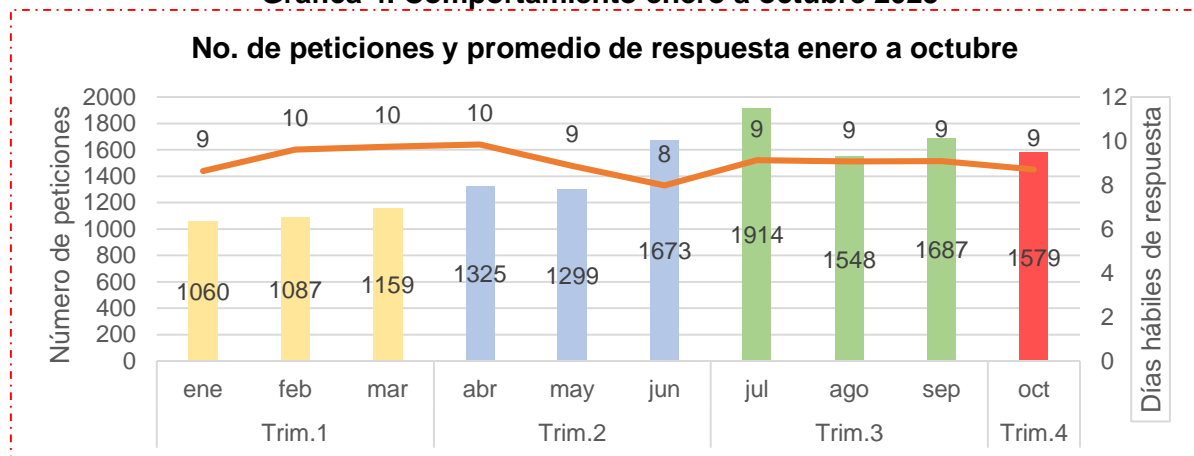
Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2025

En general, las dependencias muestran un alto cumplimiento en la respuesta oportuna, destacándose la Dirección de Seguridad, la Oficina C-4 y la Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana por su mayor volumen de gestión. Aunque se registran 12 peticiones resueltas fuera de término, estas se concentran principalmente en la Oficina C-4. Los tiempos promedio, mayoritariamente inferiores a 10 días, reflejan un desempeño eficiente, mientras que los tiempos más altos corresponden a áreas con bajo número de solicitudes, posiblemente *debido a la naturaleza particular de sus procesos*.

### 10. Comportamiento mes a mes

La siguiente grafica muestra el comportamiento de las peticiones ciudadanas radicadas entre enero y octubre, con el fin de identificar la evolución mensual y las variaciones más representativas en este periodo.

**Gráfica 4. Comportamiento enero a octubre 2025**



Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2025

Durante el periodo se atendieron 14.331 peticiones, y en promedio la entidad respondió en 9 días. Aunque en algunos meses el tiempo aumentó levemente, en general se mantuvo estable, incluso cuando llegaron más solicitudes. Esto muestra un buen manejo en la atención. Sin embargo, la norma exige responder el 100% de las peticiones dentro del tiempo establecido, por lo que la entidad continuará ajustando y mejorando sus procesos para asegurar que todas las respuestas se entreguen oportunamente.

## **11. 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.