

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

1 DE NOVIEMBRE AL 30 DE NOVIEMBRE DEL 2025

---

**2025**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

**BOGOTÁ**

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. Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF.....	6
5. Estado de las PQRSDF .....	7
6. Peticiones ciudadanas respondidas fuera de términos.....	7
7. Tiempos de respuesta de las PQRSDF .....	7
8. Comportamiento mes a mes .....	8
9. Traslados efectuados por la SDSCJ.....	9
9.1. Clasificación de las Peticiones Trasladas .....	9
9.2. Tiempo de gestión de traslado.....	9
10. Peticionarios identificados y anónimos .....	10
12. Acciones Gestionadas .....	11

## INFORME DE PQRSDF NOVIEMBRE 2025

### Tabla de Gráficos

Gráfica 1. Peticiones ciudadanas recibidas .....	5
Gráfica 2, Principales dependencias que gestionan peticiones.....	6
Gráfica 3, Comportamiento enero a noviembre 2025.....	8
Gráfica 4, Tipo de peticionario.....	10
Gráfica 5, Temas relacionados en las sugerencias ciudadanas.....	11

---

### Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1, Estado a la fecha de las peticiones .....	7
Ilustración 2, Principales Entidades a las que se les dio traslado .....	10

---

### Tabla de Tablas

Tabla 1 Peticiones por canal de ingreso.....	5
Tabla 2. Tipo de petición .....	6
Tabla 3, Tiempo de respuesta de las PQRSDF por dependencia .....	7
Tabla 4, Días hábiles de gestión de traslados.....	9
Tabla 5, Canal de recepción recomendaciones ciudadanas.....	11

## Introducción

Durante la vigencia 2025 el proceso de Atención y Relación con el Ciudadano a través de su estrategia de servicio, garantiza el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilita la participación de la ciudadanía para el acceso a información y servicios.

Este informe presenta los resultados correspondientes a la gestión de PQRSDF del mes de noviembre, en su contenido se relacionan datos asociados al total de peticiones recibidas, canal de ingreso, tipología de las solicitudes, traslados a otras entidades, tipo de peticionarios, gestión de PQRSDF por dependencias, estado de las solicitudes y acciones gestionadas durante el mes.

## 1. Total de peticiones ciudadanas recibidas

En noviembre se recibieron **1.679 peticiones ciudadanas**. El **79,82%** fue gestionado directamente por la Entidad mediante oficio (**80,05%** con respuesta directa por ser competencia<sup>1</sup> de la Entidad y **3,39%** trasladadas a entidades nacionales). El **8,81%** se trasladó a entidades distritales por no ser competencia, y el **7,74%** se cerró por motivos como no competencia, no petición, desistimiento o vencimiento de términos.

Gráfica 1. Peticiones ciudadanas recibidas



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

## 2. Peticiones por canal de ingreso

De acuerdo con la Tabla 1, la mayoría de las peticiones ciudadanas (66,00%) se gestionaron a través de canales no presenciales, principalmente mediante la plataforma web. Los canales presenciales representaron el 34,00%, destacándose las solicitudes por escrito.

Tabla 1 Peticiones por canal de ingreso

Canales	Número de peticiones	Porcentaje de participación
<b>Canales no presenciales</b>	<b>887</b>	<b>66,00%</b>
Web	583	43,38%
E-mail	209	15,55%
Teléfono	81	6,03%
Redes sociales	14	1,04%
<b>Canales presenciales</b>	<b>457</b>	<b>34,00%</b>
Escrito	433	32,22%
Buzón	21	1,56%
Presencial	3	0,22%
<b>Total de peticiones</b>	<b>1344</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.

### 3. Peticiones por tipología

De las 1.344 peticiones recibidas, la mayoría fueron **Derechos de Petición de Interés Particular** (53,42%) y **Derechos de Petición de Interés General** (42,26%). Las demás solicitudes, como felicitaciones, reclamos, quejas o denuncias, representaron menos del 4,32% 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

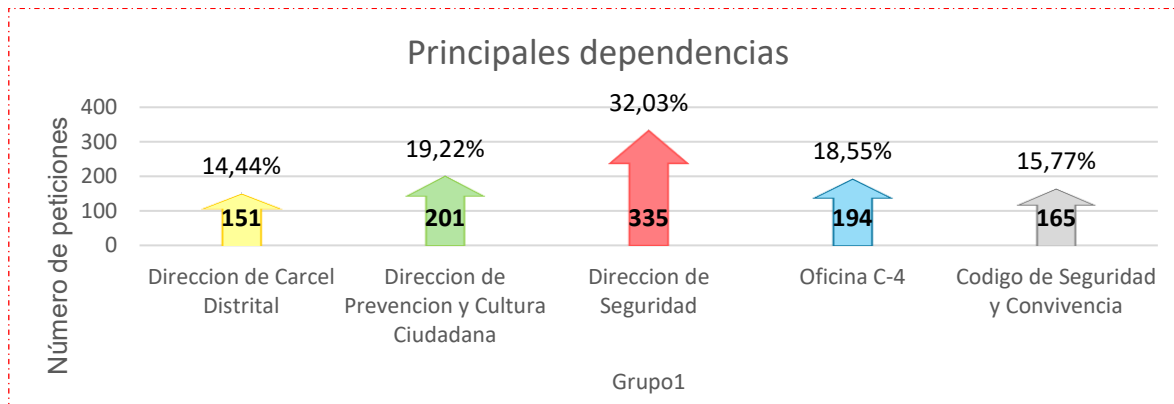
Tipo de petición	Número de petición	Porcentaje de participación
Derecho de petición de interés particular	718	53,42%
Derecho de petición de interés general	568	42,26%
Denuncia por actos de corrupción	24	1,79%
Felicitación	13	0,97%
Queja	10	0,74%
Reclamo	5	0,37%
Sugerencia	3	0,22%
Consulta	2	0,15%
Solicitud de acceso a la información	1	0,07%
<b>Total de peticiones</b>	<b>1344</b>	<b>100,00%</b>

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

### 4. Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF

La mayoría de las solicitudes el **(77,31%)** 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 prevención, convivencia, seguridad y emergencias.

Gráfica 2, Principales dependencias que gestionan peticiones

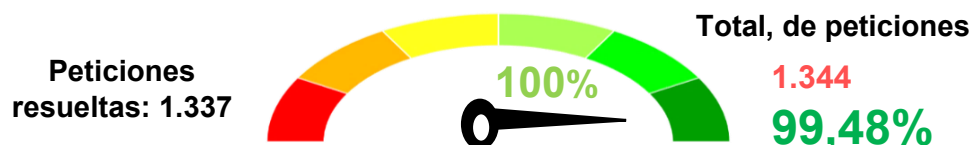


Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2025

## 5. Estado de las PQRSDF

Durante el mes se recibieron **1.344 peticiones ciudadanas**, y gestionado un 99,48% de estas, por lo cual a la fecha de elaboración del presente informe el restante 0,52% se encuentra pendiente fuera de término.

Ilustración 1, Estado a la fecha de las peticiones



Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2025

## 6. Peticiones ciudadanas respondidas fuera de términos

De las 1.344 peticiones recibidas, 69 (5,13%) fueron respondidas fuera de los plazos establecidos. Lo que refleja un incremento en la cantidad de peticiones extemporáneas e incumplimiento de la ley, ya que la normativa exige el

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.

## 7. 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 3, Tiempo de respuesta de las PQRSDF por dependencia

DEPENDENCIA	RESUELTAS OPORTUNAS	RESUELTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESOLVER OPORTUNAS	SIN RESOLVER FUERA DE TERMINOS	PROMEDIO DIAS
Dirección de Seguridad	335	0	0	0	9
Oficina Centro Comando, Control, Comunicaciones y Computo C-4	139	55	0	7	14
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	200	1	0	0	7
Código de Seguridad y Convivencia	164	1	0	0	10
Dirección Cárcel Distrital	150	1	0	0	6
Dirección de Acceso a la Justicia	148	0	0	0	11
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	54	0	0	0	10
Oficina de Control Disciplinario Interno	28	0	0	0	2
Dirección de Gestión Humana	22	1	0	0	10
Subsecretaría de Gestión Institucional	13		0	0	5

## INFORME DE PQRSDF NOVIEMBRE 2025

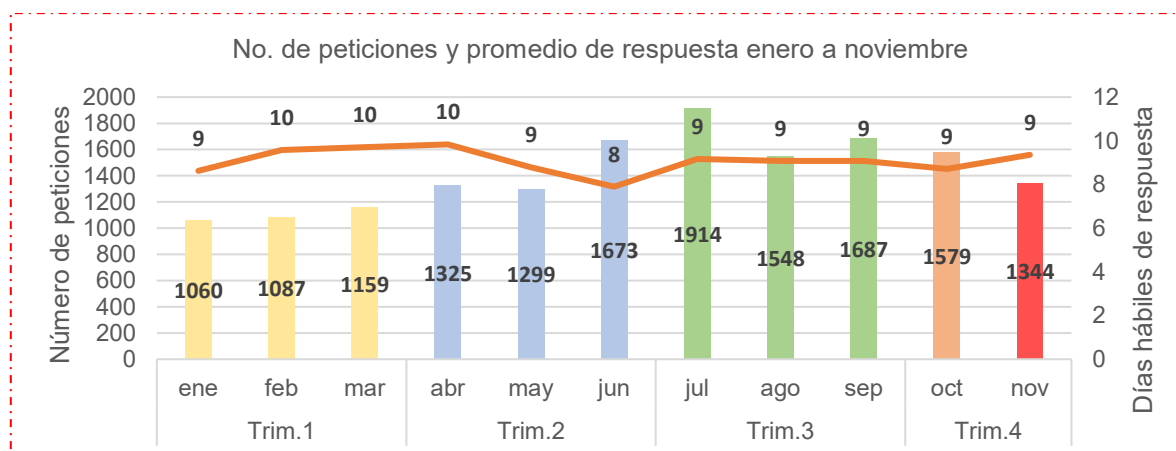
Dirección Jurídica y Contractual	3	2	0	0	9
Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas	4	0	0	0	10
Oficina Asesora de Comunicaciones	3	0	0	0	10
Dirección de Bienes para la S, C y A. a la Justicia	3	0	0	0	14
Dirección Financiera	2	0	0	0	12
Despacho Secretario de Seguridad	2	0	0	0	6
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	2	0	0	0	8
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	1	0	0	0	15
Oficina Asesora de Planeación	1	0	0	0	12
Dirección del Centro Especial de Reclusión	1	0	0	0	2
Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	1	0	0	0	2
<b>Total general</b>	<b>1.276</b>	<b>61</b>	<b>0</b>	<b>7</b>	<b>9</b>

*Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2025*

### 8. Comportamiento mes a mes

Durante el periodo se atendieron 15.675 peticiones, y en promedio la entidad respondió en 9 días hábiles. 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, en el mes evaluado incremento la cantidad de peticiones gestionadas fuera de los términos de ley, impactando los indicadores ya que la norma exige responder el 100% de cumplimiento, por lo que la entidad continuará ajustando y mejorando sus procesos para asegurar que todas las respuestas se entreguen oportunamente.

*Gráfica 3, Comportamiento enero a noviembre 2025*



*Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2025*

## 9. Traslados efectuados por la SDSCJ

Durante el periodo reportado, el **proceso de Atención y Relación con el Ciudadano (ARC)** gestionó un total de **1.208 traslados**, correspondientes a **761 peticiones**.

### 9.1. Clasificación de las Peticiones Trasladas

#### No competencia de la Entidad: 187 peticiones

- **Traslados a entidades distritales (130 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 (57 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: 574 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.

### 9.2. Tiempo de gestión de traslado

En el mes se realizaron **1.138 traslados (94,21%)** en un rango de **1 a 5 días hábiles**, lo cual refleja un alto nivel de eficiencia operativa. De estos, **1.097 traslados (90,81%)** 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 **3,39%** y **70 traslados (5,79%)** 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.

Tabla 4. Días hábiles de gestión de traslados

Días hábiles	Número de peticiones	Porcentaje de participación
<b>1 a 5 días hábiles</b>	<b>1138</b>	<b>94,21%</b>
1	1097	90,81%
2	17	1,41%
3	14	1,16%
4	4	0,33%
5	6	0,50%
<b>Más de 5 días hábiles</b>	<b>70</b>	<b>5,79%</b>
<b>Total de peticiones</b>	<b>1208</b>	<b>100,00%</b>

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

### 9.3. Principales Entidades Distritales a las que se les dio traslado

Durante el periodo evaluado, se realizaron un total de **1.208 traslados de peticiones ciudadanas**, los cuales fueron enviados hacia diferentes entidades del orden distrital y nacional, de acuerdo con sus competencias.

Ilustración 2, Principales Entidades a las que se les dio traslado



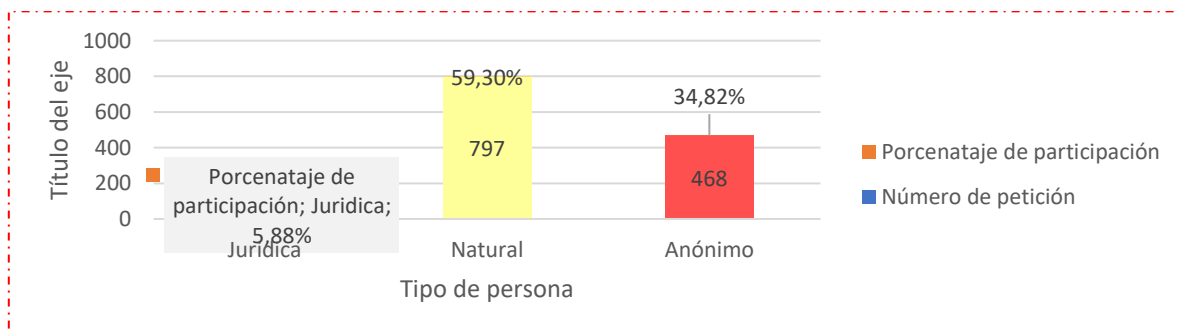
Fuente, reporte Secretaria General, 2025

El **78,15% 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 **33,28%**, dado su rol articulador en temas de locales. Por su parte, las **Entidades Nacionales** recibieron el **4,88%**, con gestiones más complejas por requerir oficio y comunicación por oficio. El **21,27% restante** se dirigió a otras entidades distritales, evidenciando la **diversidad temática** de las solicitudes y la necesidad de una coordinación institucional permanente.

### 10. 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 4, Tipo de peticionario



Fuente, reporte Secretaria General, 2025

Para el presente mes se recibieron **468 (34,82%) peticiones anónimas**, en la **clasificación de personas Naturales**, se registraron **797** ciudadanos identificados, representados en un **59,30%** del total de las peticiones y en **Personas Jurídicas y establecimientos comerciales, 79** aportando un **5,88%** de las solicitudes.

## 11. Recomendaciones de la ciudadanía

Durante el mes de noviembre la ciudadanía registró 3 sugerencias dirigidas a la entidad abordando diferentes temáticas, dos (2) solicitudes están relacionadas a Habitantes de Calle, y (1) una de Seguridad en Entornos asociada a la Comunidad de Motociclistas.

Gráfica 5, Temas relacionados en las sugerencias ciudadanas



Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2025

Para el mes de noviembre 2025, la recepción de dichas recomendaciones ciudadanas se presentó mediante los canales Buzón, E-mail y Página Web de la siguiente manera:

Tabla 5, Canal de recepción recomendaciones ciudadanas

CANAL DE RECEPCIÓN	CANTIDAD	Total general
BUZÓN	1	1
E-MAIL	1	1
WEB	1	1
<b>Total general</b>	<b>3</b>	<b>3</b>

Fuente, Matriz de trazabilidad 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.

## INFORME DE PQRSDF NOVIEMBRE 2025

- ✓ Alertas automáticas del sistema enviadas al correo de las peticiones próximas a vencer y vencidas, de forma diaria en los días hábiles.
- ✓ 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**.
- ✓ Asignación de una persona del **Equipo ARC** a la **Oficina C4** para su seguimiento y apoyo al plan de mejora.
- ✓ Gestión de soluciones tecnológicas para mejorar y facilitar la atención interna.