

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

1 DE DICIEMBRE AL 31 DE DICIEMBRE 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	5
4. Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF.....	6
5. Estado de las PQRSDF	6
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.....	8
9.1. Clasificación de las Peticiones Trasladas	8
9.2. Tiempo de gestión de traslado.....	9
10. Peticionarios identificados y anónimos	10
12. Acciones Gestionadas	11

INFORME DE PQRSDF DICIEMBRE 2025

Tabla de Gráficos

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

Tabla de Ilustraciones

Ilustración 1, Estado a la fecha de las peticiones	6
Ilustración 2, Principales Entidades a las que se les dio traslado	9

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
Tabla 6, Temas relacionados en las quejas.....	11

Introducción

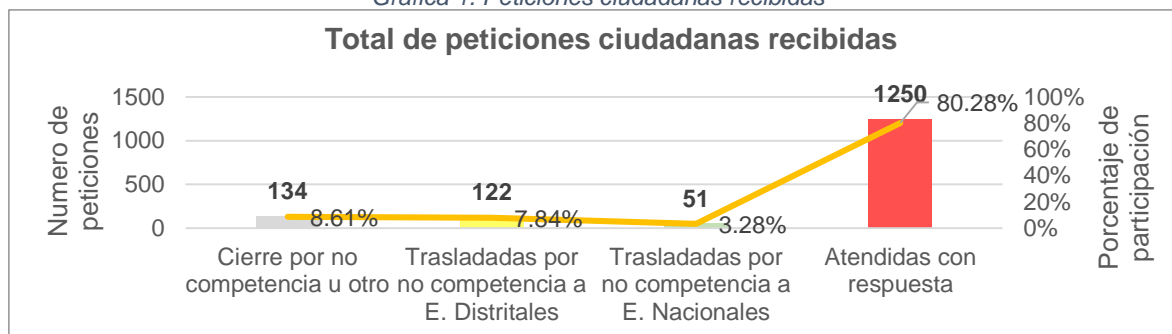
Durante la vigencia 2025 el proceso de Atención y Relación con el Ciudadano a través de su estrategia de servicio, garantiza el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilita la participación de la ciudadanía para el acceso a información y servicios.

Este informe presenta los resultados correspondientes a la gestión de PQRSDF del mes de diciembre, 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 diciembre se recibieron **1.557 peticiones ciudadanas**. El **80,28%** fue gestionado directamente por la Entidad mediante oficio (**80,28%** con respuesta directa por ser competencia¹ de la Entidad y **3,28%** trasladadas a entidades nacionales). El **7,84%** se trasladó a entidades distritales por no ser competencia, y el **8,61%** 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
Canales no presenciales	839	67,12%
Web	510	40,80%
E-mail	212	16,96%
Teléfono	106	8,48%
Redes sociales	11	0,88%
Canales presenciales	411	32,88%
Escrito	399	31,92%
Buzon	5	0,40%
Presencial	7	0,56%
Total de peticiones	1250	100,00%

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

3. Peticiones por tipología

De las 1.250 peticiones recibidas, la mayoría fueron **Derechos de Petición de Interés Particular** (54,72%) y **Derechos de Petición de Interés General** (42,24%). Las demás solicitudes, como felicitaciones, reclamos, quejas o denuncias, representaron menos del 3,04% 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.

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

INFORME DE PQRSDF DICIEMBRE 2025

Tabla 2. Tipo de petición

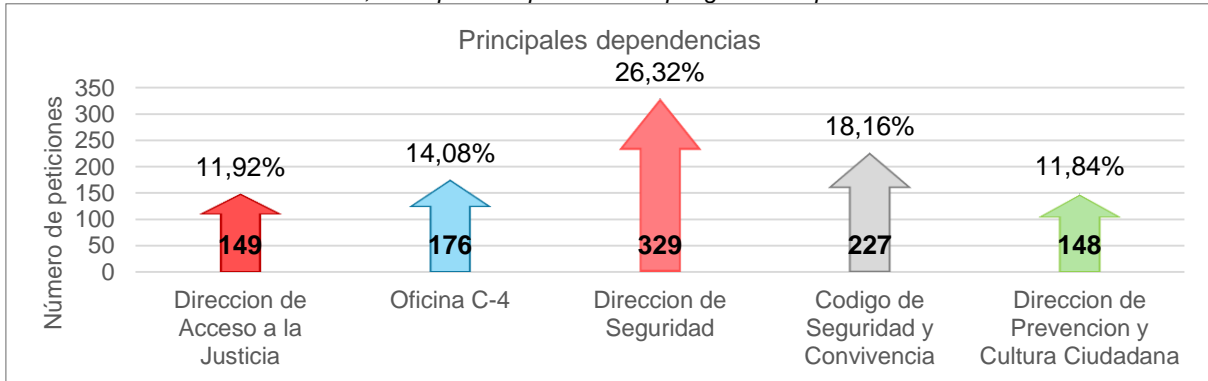
Tipo de petición	Número de petición	Porcentaje de participación
Derecho de petición de interés particular	684	54,72%
Derecho de petición de interés general	528	42,24%
Queja	8	0,64%
Denuncia por actos de corrupción	7	0,56%
Reclamo	7	0,56%
Felicitación	6	0,48%
Sugerencia	4	0,32%
Solicitud de copia	3	0,24%
Solicitud de acceso a la información	2	0,16%
Consulta	1	0,08%
Total de peticiones	1250	100,00%

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 **(82,32%)** fueron atendidas por cinco dependencias principales, especialmente la Dir. de Seguridad, el Equipo de Código de Seguridad y Convivencia, la Oficina C-4, la Dir. de Acceso a la Justicia, y la Dir. 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 **1.250 peticiones ciudadanas**, y gestionado un 96,72% de estas, por lo cual a la fecha de elaboración del presente informe el restante 3,28% se encuentra pendiente fuera de término.

Ilustración 1, Estado a la fecha de las peticiones



Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2025

INFORME DE PQRSDF DICIEMBRE 2025

6. Peticiones ciudadanas respondidas fuera de términos

De las 1.250 peticiones recibidas, 48 (3,84%) fue respondido 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

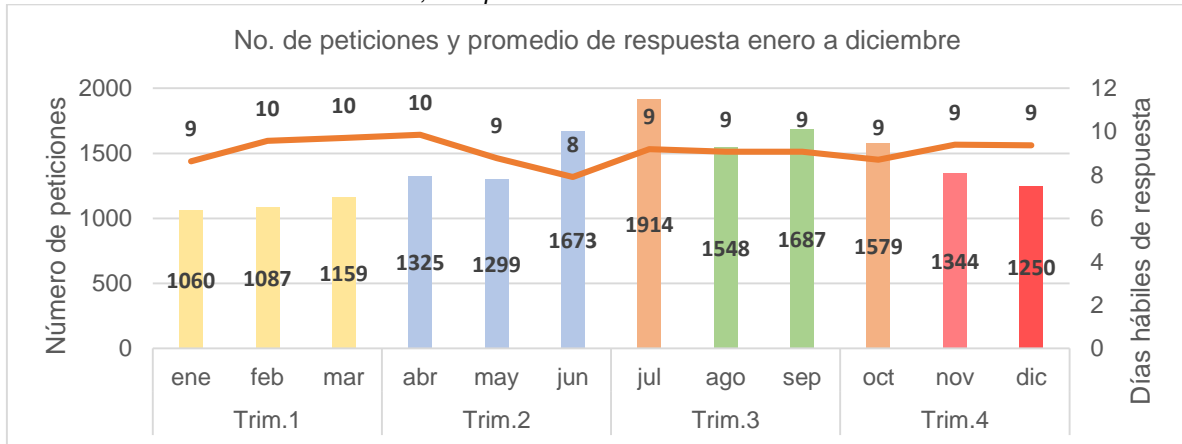
DEPENDENCIA	RESUELTAS OPORTUNAS	RESUELTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESOLVER OPORTUNAS	SIN RESOLVER FUERA DE TERMINOS	PROMEDIO DIAS
Dirección de Seguridad	329	-	-	-	9
Código de Seguridad y Convivencia	227	-	-	-	11
Oficina Centro Comando, Control, Comunicaciones y Computo C-4	132	3	-	41	13
Dirección de Acceso a la Justicia	148	1	-	-	10
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	148	-	-	-	6
Dirección Cárcel Distrital	124	-	-	-	5
Subsecretaria de Seguridad y Convivencia	50	1	-	-	10
Subsecretaria de Gestión Institucional	10	-	-	-	4
Dirección de Gestión Humana	9	-	-	-	11
Oficina de Control Disciplinario Interno	8	-	-	-	1
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	4	-	-	-	14
Despacho Secretario de Seguridad	3	-	-	-	5
Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	3	-	-	-	5
Oficina Asesora de Planeación	2	-	-	-	6
Dirección de Responsabilidad Penal Adolescente	1	1	-	-	11
Dirección Jurídica Y Contractual	2	-	-	-	12
Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia	1	-	-	-	3
Oficina Asesora de Comunicaciones		1	-	-	16
Subsecretaria de Acceso a la Justicia	1	-	-	-	2
Total de peticiones	1202	7	0	41	9

Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2025

8. Comportamiento mes a mes

Durante el periodo se atendieron 16.925 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 los dos últimos meses evaluado incremento la cantidad de peticiones gestionadas fuera de los términos de ley, impactando los indicadores, 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 diciembre 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 **1.139 traslados**, correspondientes a **710 peticiones**.

9.1. Clasificación de las Peticiones Trasladas

No competencia de la Entidad: 173 peticiones

- **Traslados a entidades distritales (122 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 (51 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: 537 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 **1.139 traslados (94,12%)** en un rango de **1 a 4 días hábiles**, lo cual refleja un alto nivel de eficiencia operativa. De estos, **1.054 traslados (92,54%)** 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 **1,58%** y **67 traslados (5,88%)** 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
1 a 5 días hábiles	1072	94,12%
1	1054	92,54%
2	7	0,61%
3	8	0,70%
4	3	0,26%
Más de 5 días hábiles	67	5,88%
Total de peticiones	1139	100,00%

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 **1.139 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

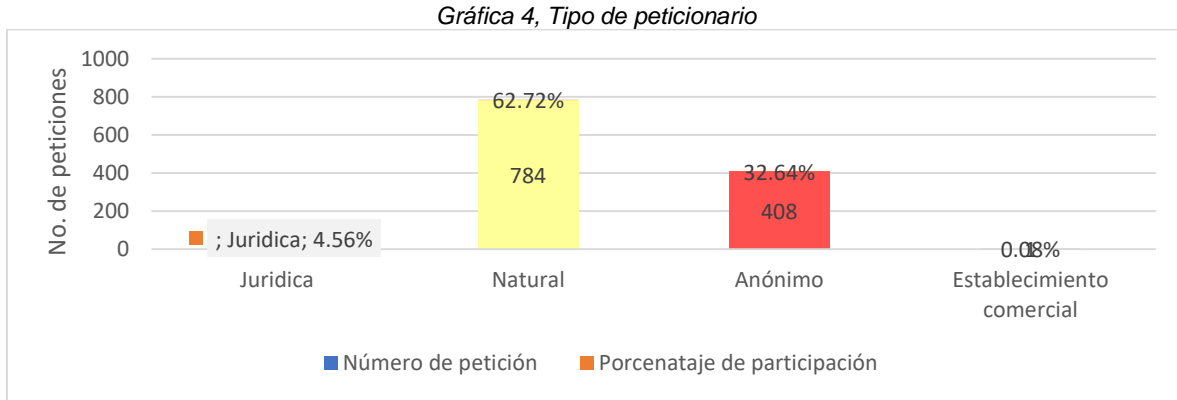


Fuente, reporte Secretaría General, 2025

El **76,12% 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 **30,55%**, 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 **23,88% 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.



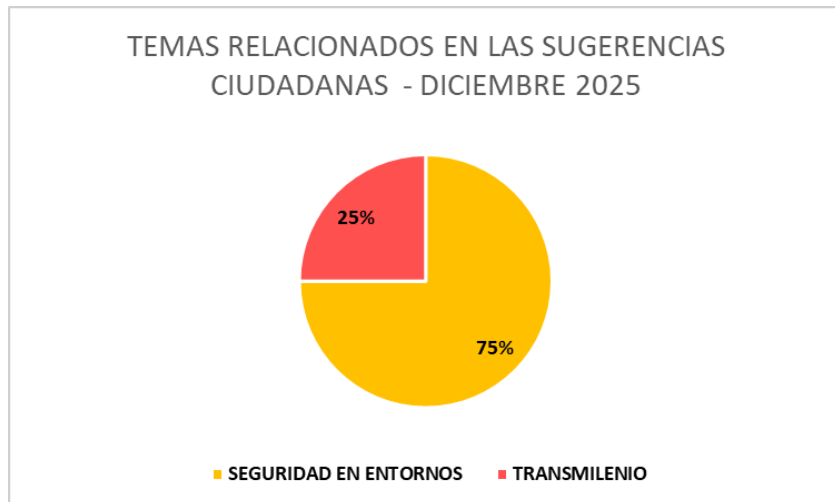
Fuente, reporte Secretaria General, 2025

Para el presente mes se recibieron **408 (32,64%) peticiones anónimas**, en la **clasificación de personas Naturales**, se registraron **784** ciudadanos identificados, representados en un **62,72%** del total de las peticiones y en **Personas Jurídicas y establecimientos comerciales**, **58** aportando un **4,64%** de las solicitudes.

11. Recomendaciones de la ciudadanía

Durante el mes de diciembre la ciudadanía registró 4 sugerencias dirigidas a la entidad abordando diferentes temáticas, tres (3) solicitudes están relacionadas a Seguridad en entornos, y (1) una sobre Colados en Transmilenio.

Gráfica 5, Temas relacionados en las sugerencias ciudadanas



Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2025

INFORME DE PQRSDF DICIEMBRE 2025

Para el mes de diciembre 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

TEMA	CANTIDAD
ESCRITO	2
WEB	1
E-MAIL	1
Total general	4

Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2025

En este mismo periodo, se recibió un total de (8) quejas, de las cuales (5) están relacionadas a la atención recibida mediante los diferentes canales de atención y sus operadores de servicio con las siguientes temáticas; Casas de justicia (2), línea 123 (1), Facilitador asignado (1), Omisión en denuncia (1). El restante (3) se consideran dentro de las solicitudes de trazabilidad misional (Habitante de calle, Ruido y Expendios y microtráfico)

Tabla 6, Temas relacionados en las quejas

TEMA RELACIONADO EN LA QUEJA	CANTIDAD
CASAS DE JUSTICIA	2
SERVICIO Y ATENCION POR PARTE DEL OPERADOR	1
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	1
USOS DEL SUELO	1
OMISIÓN DE DENUNCIA	1
EXPENDIOS Y MICROTRAFICO	1
HABITANTE DE CALLE	1
Total general	8

Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2025

12. Acciones Gestionadas

La gestión conjunta del proceso de Atención y Relación con el ciudadano y el Defensor del Ciudadano de la entidad, promueven la contestación oportuna de las PQRSDF en los tiempos de ley establecidos y realizan de manera constante las siguientes acciones de mejora:

- ✓ 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.

INFORME DE PQRSDF DICIEMBRE 2025

- ✓ 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.
- ✓ 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.