

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

1 DE ENERO AL 31 DE ENERO DEL 2026

**2026**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

**BOGOTÁ**

Tabla de Contenido

Tabla de Ilustraciones .....	3
Tabla de Tablas.....	3
Introducción.....	4
1. Total de peticiones ciudadanas recibidas .....	4
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
10. Peticionarios identificados y anónimos .....	10
11. Recomendaciones de la ciudadanía .....	10
12. Acciones Gestionadas.....	11

## INFORME DE PQRSDF ENERO 2026

### Tabla de Gráficos

Gráfica 1. Peticiones ciudadanas recibidas .....	5
Gráfica 2, Principales dependencias que gestionan peticiones.....	6
Gráfica 3, Comportamiento enero 2026.....	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 .....	7
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

## INFORME DE PQRSDF ENERO 2026

### Introducción

Durante la vigencia 2026 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 enero, 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

## INFORME DE PQRSDF ENERO 2026

En enero se recibieron **1.524** peticiones ciudadanas. El **80,31%** fue gestionado directamente por la Entidad mediante oficio (**78,54%** con respuesta directa por ser competencia<sup>1</sup> de la Entidad y **1,77%** trasladadas a entidades nacionales). El **7,61%** se trasladó a entidades distritales por no ser competencia, y el **12,07%** 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, 2026

## 2. Peticiones por canal de ingreso

De acuerdo con la Tabla 1, la mayoría de las peticiones ciudadanas (**67,25%**) se gestionaron a través de canales no presenciales, principalmente mediante la plataforma web. Los canales presenciales representaron el (**32,75%**), 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>805</b>	<b>67,25%</b>
Web	541	45,20%
E-mail	190	15,87%
Teléfono	66	5,51%
Redes sociales	8	0,67%
<b>Canales presenciales</b>	<b>392</b>	<b>32,75%</b>
Escrito	378	31,58%
Buzon	9	0,75%
Presencial	5	0,42%
<b>Total de peticiones</b>	<b>1197</b>	<b>100,00%</b>

Fuente, reporte Secretaria General y matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

## 3. Peticiones por tipología

De las 1.197 peticiones recibidas, el (**54,22%**) corresponde a **Derechos de Petición de Interés Particular**, seguido por **Derechos de Petición de Interés General (42,77%)**. Las demás solicitudes, como felicitaciones, reclamos, quejas o denuncias, representaron menos del 3,01% 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.

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

## INFORME DE PQRSDF ENERO 2026

Tabla 2. Tipo de petición

Tipo de petición	Número de petición	Porcentaje de participación
Derecho de petición de interés particular	649	54,22%
Derecho de petición de interés general	512	42,77%
Solicitud de acceso a la información	8	0,67%
Solicitud de copia	8	0,67%
Queja	7	0,58%
Reclamo	5	0,42%
Felicitación	5	0,42%
Sugerencia	2	0,17%
Denuncia por actos de corrupción	1	0,08%
<b>Total de peticiones</b>	<b>1197</b>	<b>100,00%</b>

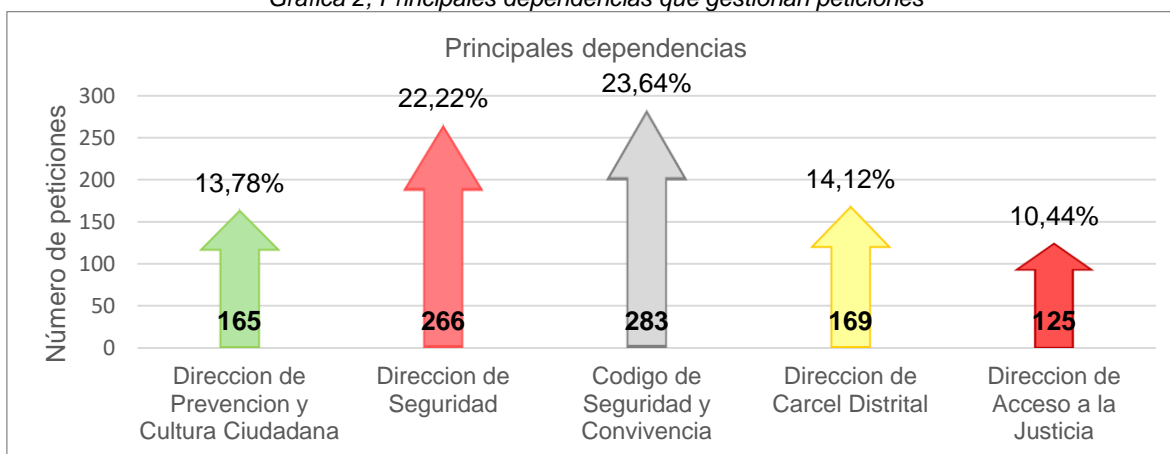
Fuente, reporte Secretaria General y matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

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

El **(84,21%)** de las solicitudes fueron atendidas por las cinco dependencias principales; el Equipo de Código de Seguridad y Convivencia, la Dir. de Seguridad, la Dir. de Prevención y Cultura Ciudadana, la Dir. de Acceso a la Justicia y la Dir. de Cárcel Distrital.

Las demás solicitudes se distribuyeron entre otras áreas con una participación de **(15,79%)**, reflejando que la mayor parte de la atención está concentrada en temas de convivencia, prevención, seguridad y casas de justicia.

Gráfica 2, Principales dependencias que gestionan peticiones



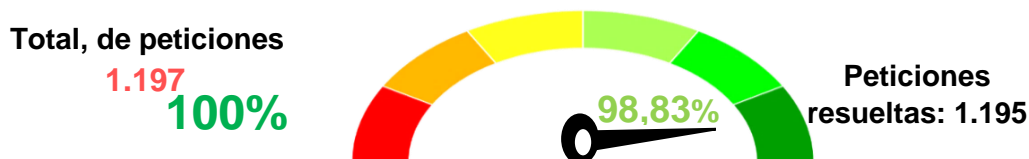
Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

### 5. Estado de las PQRSDF

Durante el mes se recibieron **1.197 peticiones ciudadanas**, y se han gestionado **99,83%** de estas, el **(0,17%)** 2 peticiones se encuentran pendientes en términos, y **(2,42%)** 29 peticiones se contestaron fuera de los términos legales.

## INFORME DE PQRSDF ENERO 2026

Ilustración 1, Estado a la fecha de las peticiones



Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

### 6. Peticiones ciudadanas respondidas fuera de términos

De las 1.197 peticiones recibidas, 29 solicitudes (2,42%) fueron respondidas fuera de los términos de ley registrando un cumplimiento del (98.83%) de respuestas oportunas para el mes de enero.

### 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
Código de Seguridad y Convivencia	283	-	-	-	10
Dir. de Seguridad	266	-	-	-	8
Dir. Cárcel Distrital	169	-	-	-	4
Dir. de Prevención y Cultura Ciudadana	165	-	-	-	7
Dir. de Acceso a la Justicia	125	-	-	-	9
Oficina Centro Comando, Control, Comunicaciones y Computo C-4	70	29	-	-	11
Sub. de Seguridad y Convivencia	49	-	-	-	10
Dir. de Gestión Humana	11	-	-	-	9
Sub. de Gestión Institucional	8	-	-	-	2
Oficina de Control Disciplinario Interno	5	-	-	-	1
Dir. Jurídica y Contractual	5	-	2	-	11
Sub. de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas	3	-	-	-	13
Dir. de Recursos Físicos y Gestión Documental	3	-	-	-	8
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	-	-	-	10
Dir. < de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia	2	-	-	-	10
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	1	-	-	-	8
Oficina Asesora de Planeación	1	-	-	-	15
<b>Total de peticiones</b>	<b>1168</b>	<b>29</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>8</b>

Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

## 8. Comportamiento mes a mes

Gráfica 3, Comportamiento enero 2026



Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

## 9. Traslados efectuados por la SDSCJ

Durante el periodo reportado, el **proceso de Atención y Relación con el Ciudadano (ARC)** gestionó un total de **1.019 traslados**, correspondientes a **621 peticiones**.

### 9.1. Clasificación de las Peticiones Trasladas

#### No competencia de la Entidad: 143 peticiones

- **Traslados a entidades distritales (116 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 (27 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: 478 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 **1.019 traslados (95,39%)** en un rango de **1 a 5 días hábiles**, lo cual refleja un alto nivel de eficiencia operativa. De estos, **939 traslados (92,15%)** 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 **3,24%** y **47 traslados (4,61%)** 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.

## INFORME DE PQRSDF ENERO 2026

Tabla 4, Días hábiles de gestión de traslados

Días hábiles	Número de peticiones	Porcentaje de participación
<b>Grupo1</b>	<b>972</b>	<b>95,39%</b>
1	939	92,15%
2	5	0,49%
3	10	0,98%
4	8	0,79%
5	10	0,98%
<b>Grupo2</b>	<b>47</b>	<b>4,61%</b>
<b>Total de peticiones</b>	<b>1019</b>	<b>100,00%</b>

Fuente, reporte Secretaría General y matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

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

Durante el periodo evaluado, se realizaron un total de **1.019 traslados de peticiones ciudadanas**, los cuales fueron enviados hacia diferentes entidades del orden distrital y nacional, de acuerdo con sus competencias.

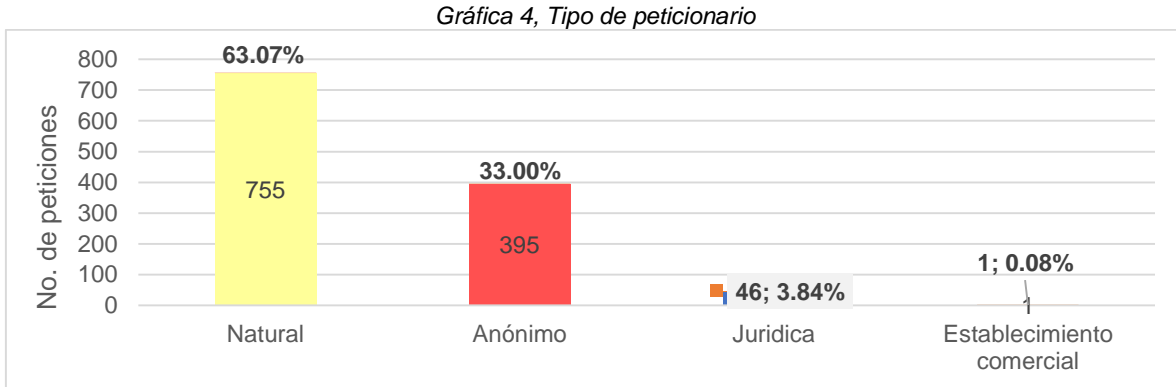
Ilustración 2, Principales Entidades a las que se les dio traslado



Fuente, reporte Secretaría General, 2026

El **73,99% de los traslados** se concentraron en cinco entidades principales, reflejando una alta recurrencia de peticiones relacionadas con **gobierno, salud, ambiente, integración social y movilidad**. La **Secretaría Distrital de Gobierno** fue la principal receptora, con el **34,54%**, dado su rol articulador en temas de locales. El **26,01% restante** se dirigió a otras entidades nacionales y distritales, evidenciando la **diversidad temática** de las solicitudes y la necesidad de una coordinación institucional permanente.

**10. Peticionarios identificados y anónimos**



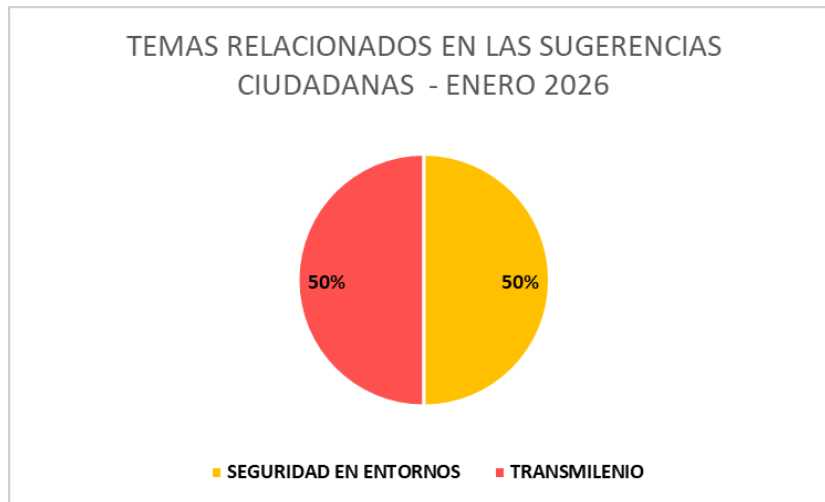
Fuente, reporte Secretaria General, 2026

En enero **755** ciudadanos **correspondientes al (63.07%)** del total de las peticiones se registraron como **personas Naturales**, seguido por 395 **solicitudes anónimas equivalentes al (33,00%)**, finalmente 46 **Personas Jurídicas** y 1 **establecimiento comercial** aportando el **(3,93%)** restante.

**11. Recomendaciones de la ciudadanía**

Durante el mes de enero la ciudadanía registró 2 sugerencias dirigidas a la entidad abordando diferentes temáticas, una (1) solicitud está relacionada a Seguridad en entornos, y (1) una sobre colados en Transmilenio.

Gráfica 5, Temas relacionados en las sugerencias ciudadanas



Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

Para el mes de enero 2026, la recepción de dichas recomendaciones ciudadanas se presentó mediante los canales E-mail y Página Web de la siguiente manera:

## INFORME DE PQRSDF ENERO 2026

Tabla 5, Canal de recepción recomendaciones ciudadanas

TEMA	CANTIDAD
WEB	1
E-MAIL	1
<b>Total general</b>	<b>2</b>

Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

En este mismo periodo, se recibió un total de (6) 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; Abuso de autoridad (2) Casas de justicia (1), línea 123 (1), Facilitador asignado (1). El restante (1) se consideran dentro de las solicitudes de trazabilidad misional (Ruido, expendios y microtráfico)

Tabla 6, Temas relacionados en las quejas

TEMA RELACIONADO EN LA QUEJA	CANTIDAD
ABUSO DE AUTORIDAD	2
CASAS DE JUSTICIA	1
SERVICIO Y ATENCION POR PARTE DEL OPERADOR	1
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	1
USOS DEL SUELO	1
<b>Total general</b>	<b>6</b>

Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

## 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.
- ✓ 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**.

## INFORME DE PQRSDF ENERO 2026

- ✓ 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.