

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

1 DE FEBRERO AL 28 DE FEBRERO 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..... | 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 | 8 |
| 9.1. Clasificación de las Peticiones Trasladas..... | 8 |
| 9.2. Tiempo de gestión de traslado..... | 9 |
| 10. Peticionarios identificados y anónimos | 10 |
| 11. Recomendaciones de la ciudadanía | 10 |
| 12. Acciones Gestionadas..... | 12 |

Tabla de Gráficos

Gráfica 1. Peticiones ciudadanas recibidas 5
Gráfica 2, Principales dependencias que gestionan peticiones..... 6
Gráfica 3, Comportamiento enero – febrero 2026..... 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 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, Temas relacionados por la ciudadanía en el buzón 10
Tabla 6, Canal de recepción recomendaciones ciudadanas 11
Tabla 7, Temas relacionados en las quejas..... 11

Introducción

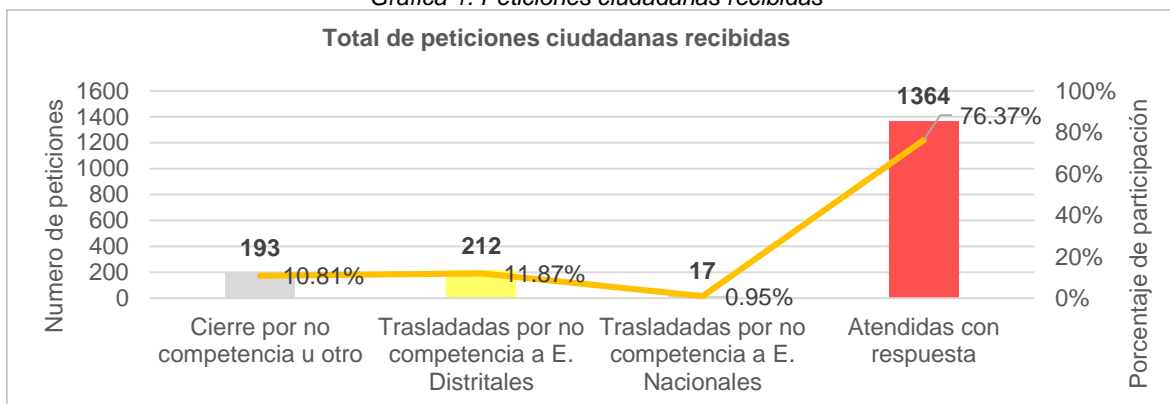
Durante la vigencia 2026 el proceso de Atención y Relación con el Ciudadano a través de su estrategia de servicio garantiza el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilita la participación de la ciudadanía para el acceso a información y servicios.

Este informe presenta los resultados correspondientes a la gestión de PQRSDF del mes de febrero 2026. 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 petitionarios, gestión de PQRSDF por dependencias, estado de las solicitudes y acciones gestionadas durante el mes.

1. Total de peticiones ciudadanas recibidas

En febrero se recibieron **1.786 peticiones ciudadanas**. El **77,37%** fue gestionado directamente por la Entidad mediante oficio (**76,37%** con respuesta directa por ser competencia¹ de la Entidad y **0,95%** trasladadas a entidades nacionales). El **11,87%** se trasladó a entidades distritales por no ser competencia, y el **10,81%** se cerró por motivos como no competencia, no petición, desistimiento o vencimiento de términos.

Gráfica 1. Peticiones ciudadanas recibidas



Fuente, reporte Secretaría 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 (**60,85%**) se gestionaron a través de canales no presenciales, principalmente mediante la plataforma web. Los canales presenciales representaron el (**39,15%**), destacándose las solicitudes por escrito.

Tabla 1 Peticiones por canal de ingreso

| Canales | Número de peticiones | Porcentaje de participación |
|--------------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Canales no presenciales | 830 | 60,85% |
| Web | 535 | 39,22% |
| E-mail | 223 | 16,35% |
| Teléfono | 67 | 4,91% |
| Redes sociales | 5 | 0,37% |
| Canales presenciales | 534 | 39,15% |
| Escrito | 515 | 37,76% |
| Buzon | 13 | 0,95% |
| Presencial | 6 | 0,44% |
| Total de peticiones | 1364 | 100,00% |

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

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

3. Peticiones por tipología

De las 1.364 peticiones recibidas, la mayoría fueron **Derechos de Petición de Interés Particular (57,18%)** y **Derechos de Petición de Interés General (37,98%)**. Las demás solicitudes, como felicitaciones, reclamos, quejas o denuncias, representaron el **4,84%** 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

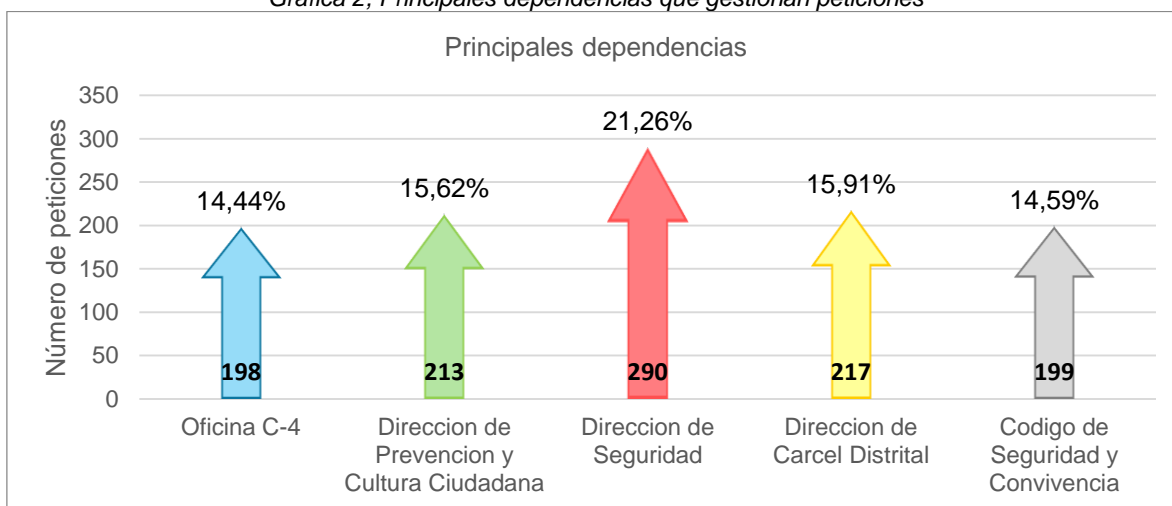
| Tipo de petición | Número de petición | Porcentaje de participación |
|-------------------------------------------|--------------------|-----------------------------|
| Derecho de petición de interés particular | 780 | 57,18% |
| Derecho de petición de interés general | 518 | 37,98% |
| Felicitación | 21 | 1,54% |
| Queja | 14 | 1,03% |
| Reclamo | 11 | 0,81% |
| Solicitud de acceso a la información | 10 | 0,73% |
| Solicitud de copia | 7 | 0,51% |
| Denuncia por actos de corrupción | 2 | 0,15% |
| Sugerencia | 1 | 0,07% |
| Total de peticiones | 1364 | 100,00% |

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

4. Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF

La mayoría de las solicitudes el **(84,21%)** fueron atendidas por cinco dependencias principales, especialmente 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. El resto de las solicitudes se distribuyó entre otras áreas con una menor participación, 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 **1.364 peticiones ciudadanas**, y se han gestionado **99,93%** de estas, el **(0,07%)** 1 petición se encuentra pendiente fuera de términos, y **(0,22%)** 3 peticiones se contestaron fuera de los términos legales.

Ilustración 1, Estado a la fecha de las peticiones



Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

6. Peticiones ciudadanas respondidas fuera de términos

De las **1.364 peticiones** recibidas, **3 solicitudes (0,22%)** fueron respondidas fuera de los términos de ley. Aunque la cifra es menor, y representa una mejora frente a la gestión del mes anterior, es necesario fortalecer los procesos internos para lograr el cumplimiento del indicador legal del 100%.

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 TÉRMINOS | SIN RESOLVER OPORTUNAS | SIN RESOLVER FUERA DE TÉRMINOS | PROMEDIO DÍAS |
|---------------------------------------------------------------|---------------------|----------------------------|------------------------|--------------------------------|---------------|
| Dirección de Seguridad | 290 | - | - | - | 8 |
| Dirección Cárcel Distrital | 217 | - | - | - | 5 |
| Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana | 213 | - | - | - | 8 |
| Código de Seguridad y Convivencia | 199 | - | - | - | 5 |
| Oficina Centro Comando, Control, Comunicaciones y Computo C-4 | 196 | 1 | - | 1 | 9 |
| Dirección de Acceso a la Justicia | 142 | - | - | - | 10 |
| Subsecretaría de Seguridad y Convivencia | 45 | - | - | - | 11 |
| Subsecretaría de Gestión Institucional | 15 | - | - | - | 2 |
| Dirección de Gestión Humana | 10 | - | - | - | 7 |
| Oficina de Control Disciplinario Interno | 8 | - | - | - | 2 |
| Subsecretaría de Acceso a la Justicia | 5 | - | - | - | 8 |

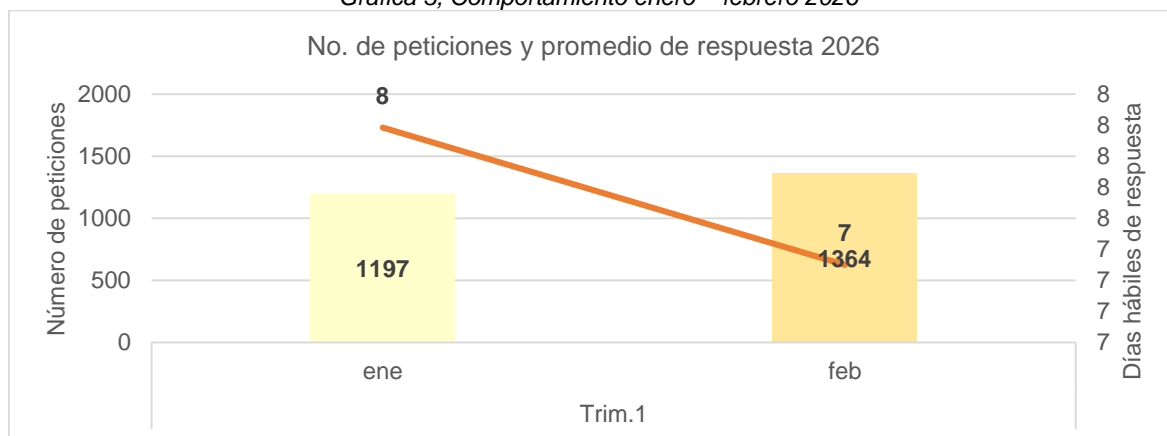
INFORME DE PQRSDF FEBRERO 2026

| | | | | | |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------|----------|----------|----------|----------|
| Dirección Jurídica y Contractual | 4 | 1 | - | - | 11 |
| Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental | 4 | - | - | - | 3 |
| Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos | 3 | - | - | - | 8 |
| Dirección de Tecnologías Y Sistemas de la Información | 2 | - | - | - | -4 |
| Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos | 2 | - | - | - | 5 |
| Oficina Asesora de Comunicaciones | 1 | - | - | - | 12 |
| Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia | 1 | - | - | - | 12 |
| Dirección de Operaciones para El Fortalecimiento | 1 | - | - | - | 7 |
| Dirección de Responsabilidad Penal Adolescente | 1 | - | - | - | 12 |
| Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas | 1 | - | - | - | 1 |
| Oficina Asesora de Planeación | 1 | - | - | - | 8 |
| Total de peticiones | 1361 | 2 | 0 | 0 | 7 |

Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

8. Comportamiento mes a mes

Gráfica 3, Comportamiento enero – febrero 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 **1.234 traslados**, correspondientes a **769 peticiones**.

9.1. Clasificación de las Peticiones Trasladas

No competencia de la Entidad: 229 peticiones

- **Traslados a entidades distritales (212 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 (17 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: 540 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 **1.198 traslados (97,08%)** en un rango de **1 a 5 días hábiles**, lo cual refleja un alto nivel de eficiencia operativa. De estos, **1152 traslados (93,3%)** 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 **3,73%** y **36 traslados (2,92%)** 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 |
|----------------------------|----------------------|-----------------------------|
| Grupo1 | 1198 | 97,08% |
| 1 | 1152 | 93,35% |
| 2 | 16 | 1,30% |
| 3 | 10 | 0,81% |
| 4 | 7 | 0,57% |
| 5 | 13 | 1,05% |
| Grupo2 | 36 | 2,92% |
| Total de peticiones | 1234 | 100,00% |

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 **1.234 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

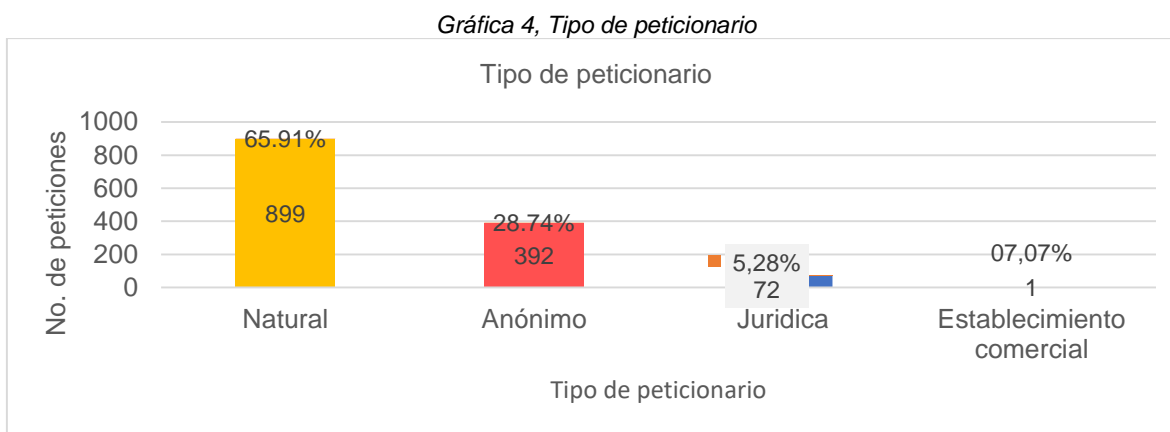


Fuente, reporte Secretaría General, 2026

El **65,24% 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 **31,04%**, dado su rol articulador en temas de locales. El **34,76% 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

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, 2026

Para el presente mes se recibieron **392 (28,74%) peticiones anónimas**, en la **clasificación de personas Naturales**, se registraron **899** ciudadanos identificados, representados en un **65,91%** del total de las peticiones y en **Personas Jurídicas y establecimientos comerciales**, **73** aportando un **5,35%** de las solicitudes.

11. Recomendaciones de la ciudadanía

Para el periodo del presente informe, se registraron (13) buzones con las siguientes temáticas asociadas:

Tabla 5, Temas relacionados por la ciudadanía en el buzón

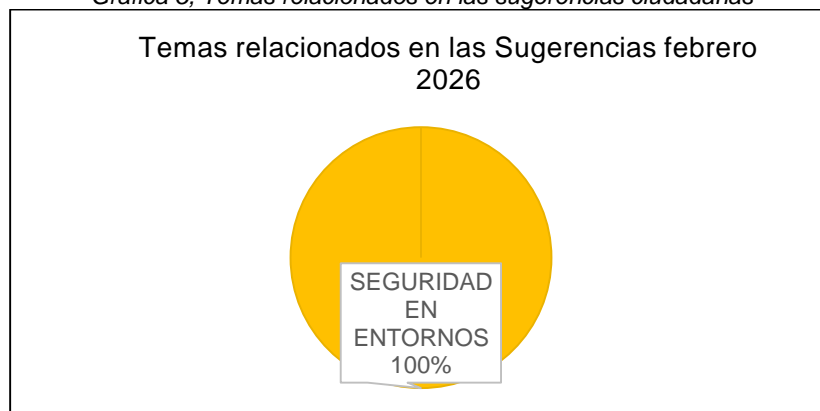
| TEMAS RELACIONADOS EN BUZONES | Cantidad | % participación |
|-------------------------------|-----------|-----------------|
| SEGURIDAD EN ENTORNOS | 6 | 46.15% |
| EXPENDIOS Y MICROTRAFICO | 3 | 23.08% |
| HABITANTE DE CALLE | 1 | 7.69% |
| NORMATIVIDAD DE LA LINEA 123 | 1 | 7.69% |
| ASUNTOS ADMINISTRATIVOS | 1 | 7.69% |
| FUTBOL | 1 | 7.69% |
| Total Buzones | 13 | 100.0% |

Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

INFORME DE PQRSDF FEBRERO 2026

Durante el mes de febrero la ciudadanía registró 1 sugerencia dirigida a la Entidad en el subtema seguridad en entornos, relacionada al Código Nacional de Policía, con respecto a algunas contravenciones a la cultura ciudadana que genere el impedimento de acceder a beneficios económicos, educativos, culturales, etc.

Gráfica 5, Temas relacionados en las sugerencias ciudadanas



Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

Para el mes de febrero 2026, la recepción de dicha recomendación ciudadana se presentó mediante el canal Web:

Tabla 6, Canal de recepción recomendaciones ciudadanas

| Canal | No. de peticiones |
|--------------------------|-------------------|
| Web | 1 |
| Total Sugerencias | 1 |

Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

En este mismo periodo, se recibió un total de (14) quejas, de las cuales (10) están relacionadas a la atención recibida mediante los diferentes canales de atención y sus operadores de servicio con las siguientes temáticas; Casas de justicia (5), línea 123 (2), Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor (3). Por otra parte, (3) se consideran dentro de las solicitudes de trazabilidad misional (uso del suelo) y 1 petición bajo el subtema de asuntos administrativos.

Tabla 7, Temas relacionados en las quejas

| Subtema | No. De peticiones |
|---------------------------------------------------------------------------|-------------------|
| Casas de justicia | 5 |
| Asuntos administrativos | 3 |
| Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor | 3 |
| Eficiencia del servicio | 2 |
| Usos del suelo | 1 |
| Total Quejas | 14 |

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**.
- ✓ 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.