

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

1 DE MARZO AL 31 DE MARZO 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 – marzo 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

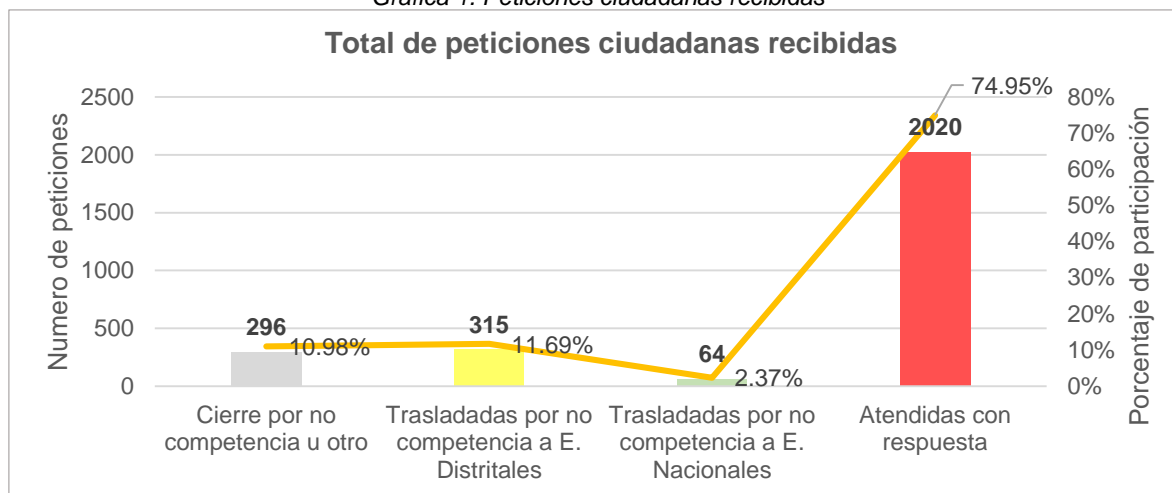
Durante la vigencia 2026 el proceso de Atención y Relación con el Ciudadano a través de su estrategia de servicio garantiza el cumplimiento de los derechos y deberes de los ciudadanos y facilita la participación de la ciudadanía para el acceso a información y servicios.

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

1. Total de peticiones ciudadanas recibidas

En marzo se recibieron **2.695 peticiones ciudadanas**. El **77,33%** fue gestionado directamente por la Entidad mediante oficio (**74,95%** con respuesta directa por ser competencia¹ de la Entidad y **2,37%** trasladadas a entidades nacionales). El **11,69%** se trasladó a entidades distritales por no ser competencia, y el **10,98%** se cerró por 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 (**69,16%**) se gestionaron a través de canales no presenciales, principalmente mediante la plataforma web. Los canales presenciales representaron el (**30,84%**), destacándose las solicitudes por escrito.

Tabla 1 Peticiones por canal de ingreso

Canales	Número de peticiones	Porcentaje de participación
Canales no presenciales	1397	69,16%
Web	922	45,64%
E-mail	355	17,57%
Teléfono	116	5,74%
Redes sociales	4	0,20%
Canales presenciales	623	30,84%
Escrito	594	29,41%
Buzon	24	1,19%
Presencial	5	0,25%
Total de peticiones	2020	100,00%

Fuente, reporte Secretaria 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 2020 peticiones recibidas, la mayoría fueron **Derechos de Petición de Interés Particular (55,45%)** y **Derechos de Petición de Interés General (41,63%)**. Las demás solicitudes, como felicitaciones, reclamos, quejas o denuncias, representaron el **2,92%** 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

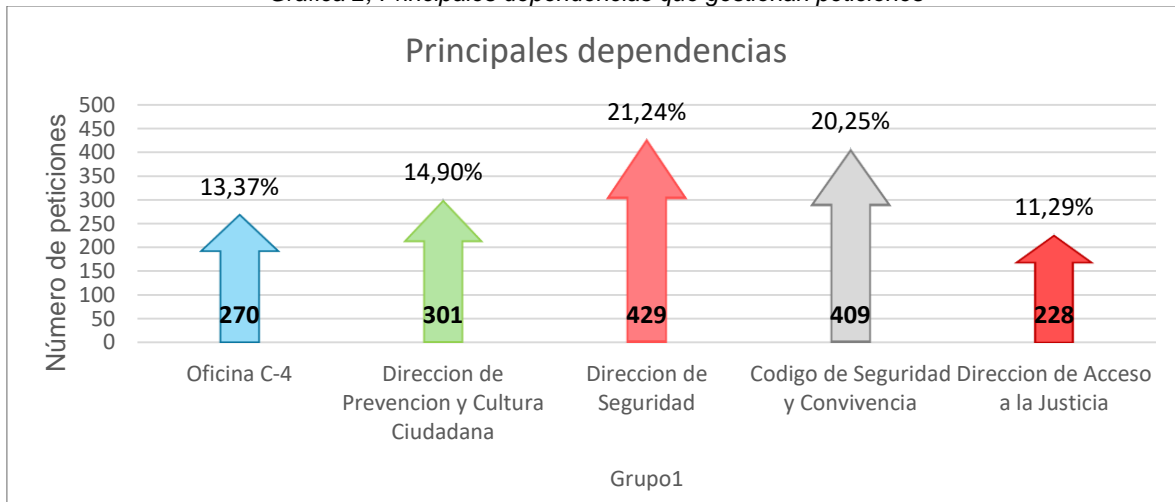
Tipo de petición	Número de petición	Porcentaje de participación
Derecho de petición de interés particular	1120	55,45%
Derecho de petición de interés general	841	41,63%
Queja	16	0,79%
Felicitación	10	0,50%
Reclamo	10	0,50%
Solicitud de copia	9	0,45%
Solicitud de acceso a la información	8	0,40%
Denuncia por actos de corrupción	4	0,20%
Sugerencia	2	0,10%
Total de peticiones	2020	100,00%

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

4. Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF

El **(84,04%)** de las solicitudes fueron atendidas por las 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 Oficina C4. 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

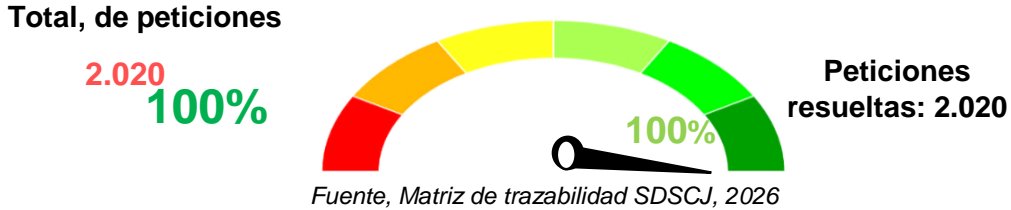


Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

5. Estado de las PQRSDF

Durante el mes se recibieron **2.020 peticiones ciudadanas**, y se han gestionado **100%** de estas, el **(0,30%)** 6 peticiones se contestaron fuera de los términos legales.

Ilustración 1, Estado a la fecha de las peticiones



6. Peticiones ciudadanas respondidas fuera de términos

De las **2.020 peticiones** recibidas, **6 solicitudes (0,30%)** 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 TERMINOS	SIN RESOLVER OPORTUNAS	SIN RESOLVER FUERA DE TERMINOS	PROMEDIO DIAS
Dirección de Seguridad	429	-	-	-	9
Código de Seguridad y Convivencia	409	-	-	-	7
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	301	-	-	-	8
Oficina Centro Comando, Control, Comunicaciones y Computo C-4	266	4	-	-	8
Dirección de Acceso a la Justicia	228	-	-	-	12
Dirección Cárcel Distrital	185	-	-	-	5
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	66	2	-	-	10
Gestores del Orden	57	-	-	-	5
Subsecretaría de Gestión Institucional	12	-	-	-	7
Dirección de Gestión Humana	12	-	-	-	8
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	8	-	-	-	10
Dirección de Bienes para la Seguridad, Convivencia y Acceso a la Justicia	8	-	-	-	9
Oficina de Control Disciplinario Interno	7	-	-	-	1
Equipo Despacho Secretario de Seguridad	5	-	-	-	2
Dirección Jurídica y Contractual	5	-	-	-	7
Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento	4	-	-	-	7
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	3	-	-	-	9

INFORME DE PQRSDF MARZO 2026

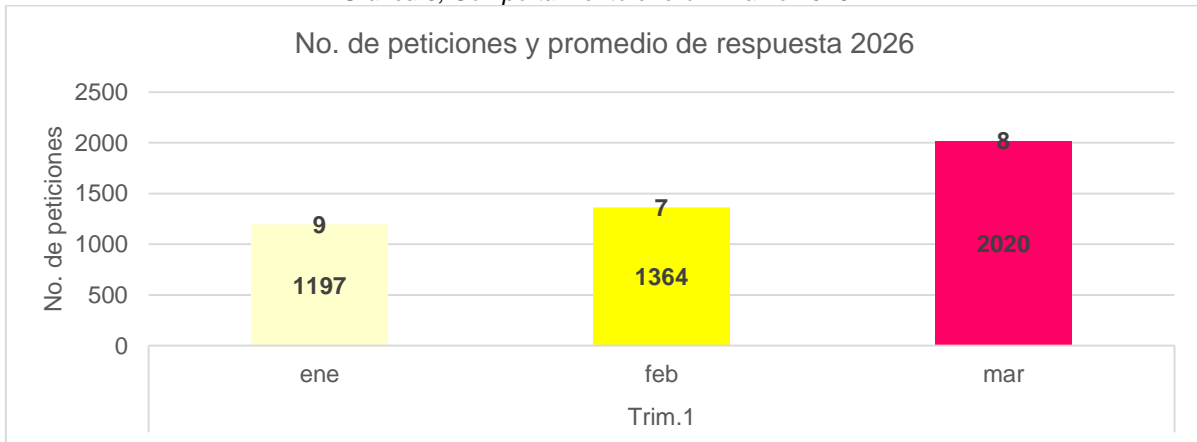
Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas	3	-	-	-	4
Dirección del Centro Especial de Reclusión	2		-	-	7
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	-	-	-	9
Dirección de Responsabilidad Penal Adolescente	1	-	-	-	10
Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	1	-	-	-	6
Total de peticiones	2014	6	0	0	8

Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

8. Comportamiento mes a mes

En el primer trimestre de 2026 se observa un aumento sostenido en el número de peticiones atendidas por la entidad, pasando de 1.197 en enero a 1.364 en febrero y alcanzando 2.020 en marzo. Este crecimiento refleja un mayor registro de solicitudes por parte de la ciudadanía, al tiempo que el tiempo promedio de respuesta se mantiene en niveles estables (9, 7 y 8 días respectivamente). Estos resultados evidencian avances en la capacidad de atención institucional, aunque también señalan la importancia de seguir fortaleciendo los procesos para garantizar respuestas oportunas y eficientes.

Gráfica 3, Comportamiento enero – marzo 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 **1.808 traslados**, correspondientes a **1.135 peticiones**.

9.1. Clasificación de las Peticiones Trasladas

No competencia de la Entidad: 379 peticiones

- **Traslados a entidades distritales (315 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 (64 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: 756 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 **1.808 traslados (95,41%)** en un rango de **1 a 5 días hábiles**, lo cual refleja un alto nivel de eficiencia operativa. De estos, **1668 traslados (92,26%)** 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 **3,15%** y **83 traslados (4,59%)** 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	1725	95,41%
1	1668	92,26%
2	15	0,83%
3	25	1,38%
4	7	0,39%
5	10	0,55%
Grupo2	83	4,59%
Total de peticiones	1808	100,00%

Fuente, reporte Secretaria 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 **1.808 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, 2026

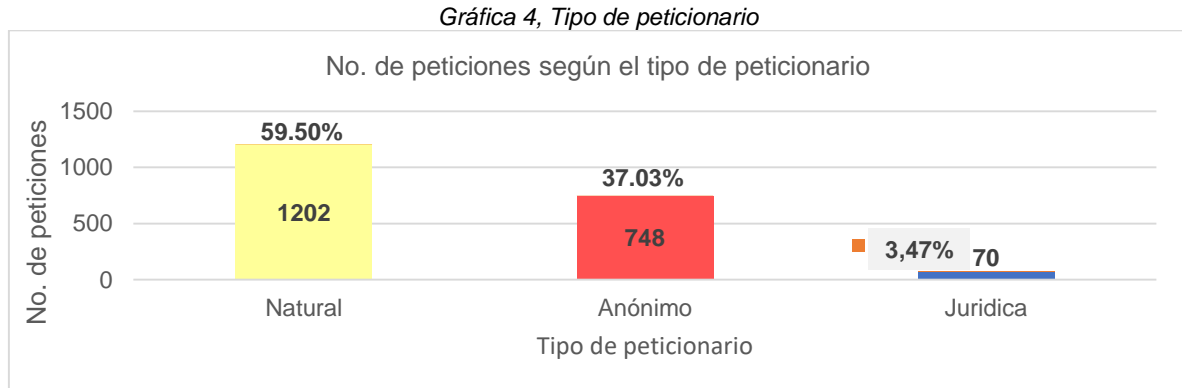
El **72,95% de los traslados** se concentraron en cinco entidades principales, reflejando una alta recurrencia de peticiones relacionadas con **gobierno, salud, ambiente, integración social y movilidad**. La **Secretaría Distrital de Gobierno** fue la principal receptora, con el **31,19%**, dado su rol articulador en temas de locales. El **27,05 restante** se dirigió a otras

INFORME DE PQRSDF MARZO 2026

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 **1202 peticionarios se registraron en la clasificación de personas Naturales (59,50%)**, seguido de **748 (37,03%) peticiones anónimas**, finalmente **70 Personas Jurídicas** aportando un **(3,47%)** de las solicitudes.

11. Recomendaciones de la ciudadanía

Para el periodo del presente informe, se registraron (24) buzones con las siguientes temáticas asociadas:

Tabla 5, Temas relacionados por la ciudadanía en el buzón

Temas relacionados en buzones	No. de peticiones	% participación
Seguridad en entornos	8	33,33%
Habitante de calle	4	16,67%
Asuntos administrativos	3	12,50%
Cámaras de vigilancia	2	8,33%
Casas de justicia	1	4,17%
Transmilenio	1	4,17%
Liquidación de comparendos	1	4,17%
Delito contra la vida	1	4,17%
Usos del suelo	1	4,17%
Eficiencia del servicio	1	4,17%
Expendios y microtráfico	1	4,17%
Total buzones	24	100,00%

Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

Durante el mes de marzo la ciudadanía registró 2 sugerencias dirigidas a la Entidad; (1) correspondiente a seguridad en entornos relacionada al hurto de celulares y otra sugerencia (1) de asuntos administrativos para abrir nuevas fechas o aumentar el tiempo de la inscripción en Gestores del Orden.

INFORME DE PQRSDF MARZO 2026

Gráfica 5, Temas relacionados en las sugerencias ciudadanas



Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

Para el mes de marzo 2026, la recepción de dichas recomendaciones ciudadanas se presentó mediante el canal Web:

Tabla 6, Canal de recepción recomendaciones ciudadanas

Canal	No. de peticiones
Web	1
E-mail	1
Total Sugerencias	2

Fuente, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

En este mismo periodo, se recibió un total de (16) quejas, de las cuales (7) están relacionadas a la atención recibida mediante los diferentes canales de atención y sus operadores de servicio con las siguientes temáticas; Casas de justicia (1), línea 123 (3), Gestores del Orden (2), Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor (1). Por otra parte, (6) se consideran dentro de las solicitudes de trazabilidad misional (uso del suelo, expendios y microtráfico, seguridad en entornos, Transmilenio) y 2 peticiones bajo el subtema de asuntos administrativos.

Tabla 7, Temas relacionados en las quejas

Subtema	No. de peticiones
Abuso de autoridad por acto arbitrario e injusto por parte de un servidor	2
Usos del suelo	2
Servicio y atención por parte del operador	2
Asuntos administrativos	2
Gestores de convivencia	2
Transmilenio	1
Casas de justicia	1
Delito contra la vida	1
Seguridad en entornos	1
Eficiencia del servicio	1
Expendios y microtráfico	1
Total de peticiones	16

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.