

INFORME PRIMER TRIMESTRE DE CALIDAD DE RESPUESTAS EN PQRSDF Y SATISFACCIÓN DE CANALES

1 DE ENERO AL 31 DE MARZO DEL 2026

2026



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

BOGOTÁ



Tabla de Contenido

1. Introducción.....	4
2. Atenciones Realizadas por los canales (presencial, virtual y telefónico) enero – marzo 2026.....	5
3. Medición sobre la Satisfacción en Canales de Atención (presencial, virtual y telefónico) enero – marzo 2026.....	6
4. Total peticiones ciudadanas recibidas en el periodo.....	7
5. Nivel de Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas a la ciudadanía (enero a marzo 2026).	10
6. Logros y avances en las recomendaciones sobre la estrategia de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía.....	11
7. Acciones a Realizar	12

Tabla de Gráficos

Gráfica 1, Resultado de satisfacción General en canales de atención del periodo.....	6
Gráfica 2, PQRSD asignadas por competencia	7
Gráfica 3, Canales de atención más utilizados por los ciudadanos para la radicación de PQRSD.....	8
Gráfica 4, Comparativo de respuestas emitidas y satisfactorias por mes.....	10
Gráfica 5, Nivel de Cumplimiento de calidad en las respuestas primer trimestre 2026.....	11

Tabla de Tablas

Tabla 1, Consolidado de Atenciones Realizadas por los Canales, presencial, virtual y telefónico	5
Tabla 2, Resultados del cumplimiento de los criterios evaluados.....	6
Tabla 3, Distribución de las PQRSD radicadas en el periodo.....	7
Tabla 4, Solicitudes cerradas en el trimestre	7
Tabla 5, Tipificación de las Peticiones recibidas en el Periodo	8
Tabla 6, Participación por tipo de peticionarios en el periodo.....	9
Tabla 7, Participación de las dependencias que más contestaron PQRSD en el periodo	9
Tabla 8, Comparativo indicador de oportunidad en el mismo periodo (2024-2026).....	10
Tabla 9, comportamiento de criterios evaluados por mes	11

1. Introducción

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ), por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional (SGI), realiza trimestralmente la evaluación y medición de la calidad de la atención prestada en los diferentes canales, con el objetivo de mejorar la experiencia ciudadana.

En este informe también se presentan resultados sobre las cifras de atención en los canales dispuestos por la entidad, el comportamiento y las cifras de PQRSDF del periodo, los logros, avances y recomendaciones sobre el proceso de Atención y Relación con la Ciudadanía.

2. Atenciones Realizadas por los canales (presencial, virtual y telefónico) enero – marzo 2026.

Tabla 1, Consolidado de Atenciones Realizadas por los Canales, presencial, virtual y telefónico

AÑO 2026	TOTAL ATENCIÓN EN CANALES NIVEL CENTRAL Atención y Relación con el Ciudadano 2026			TOTAL ATENCIÓN EN CANALES Dirección de Acceso a la Justicia 2026			TOTAL ATENCIÓN EN CANALES Código de Convivencia 2026			TOTAL ATENCIÓN EN CANALES EQUIPO AIDE AÑO 2026		
	Atención Enfoque Diferencial	PRESENCIAL	TELEFÓNICO	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFÓNICO	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFÓNICO	PRESENCIAL	VIRTUAL	TELEFÓNICO
ENERO	5	16	233	29640	187	571	1072	1658	130	10	4	501
FEBRERO	8	13	165	41771	499	996	1394	1674	207			457
MARZO	8	72	226	46297	936	1208	2125	2110	274	10	16	602
TOTAL	21	101	624	117708	1622	2775	4591	5442	611	20	20	1560

Fuente, cifras de atenciones, 2026, Proceso de Atención y Relacionamento con el ciudadano.

Con respecto a los reportes de servicio a la ciudadanía y grupos de interés a través de los canales de atención disponibles por la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia (**SDSCJ**), indicó que para el periodo de enero a marzo del 2026, la Dirección de Acceso a la Justicia (**DAJ**) realizó **122.105 atenciones**, seguido de la Dirección de Prevención - Código y Convivencia (**COD**) con **10.644 registros**, por su parte el equipo de Asistencia a la Denuncia (**AIDE**) reportó **1.600 atenciones**, y finalmente el proceso de Atención y Relación con el Ciudadano (**ASC**) gestionó **746 interacciones**.

Ilustración 1, servicios de traducción (enero - marzo)



El proceso de Atención y Relación con el ciudadano apoyó en 21 interacciones con servicios de traducción LSC.

Fuente, cifras de atenciones, 2026, Proceso de Atención y Relacionamento con el ciudadano.

2.1. Canales de Atención preferentes por la ciudadanía.

Ilustración 2, Cifras de atención en canales



El canal de uso preferente por parte de la ciudadanía es el **Presencial con el 90.62% de incidencia**, seguido con el 5.24% en las atenciones Virtuales, finalmente las comunicaciones telefónicas representan el 4.12% de participación.

Fuente, cifras de atenciones, 2026, Proceso de Atención y Relacionamento con el ciudadano.

3. Medición sobre la Satisfacción en Canales de Atención (presencial, virtual y telefónico) enero – marzo 2026

Para el primer trimestre del 2026, la entidad, **realizó la medición del grado de Satisfacción en sus canales de atención a través de su encuesta con las siguientes preguntas:**

De acuerdo con el servicio ofrecido por favor responda las siguientes preguntas marcando con una (X) en la opción que usted considere.

Tenga en cuenta los siguientes criterios:

(E) Excelente (B) Bueno (A) Aceptable (D) Deficiente (NA) No aplica

- a) Tiempo de espera para la atención o respuesta
- b) Actitud y disposición del servidor
- c) Conocimiento del tema
- d) Tiempo dedicado para la consulta
- e) Calidad del servicio.

De las 135.095 atenciones ciudadanas, 3.019 ciudadanos participaron y contestaron la encuesta de acuerdo con los ítems¹ mencionados anteriormente.

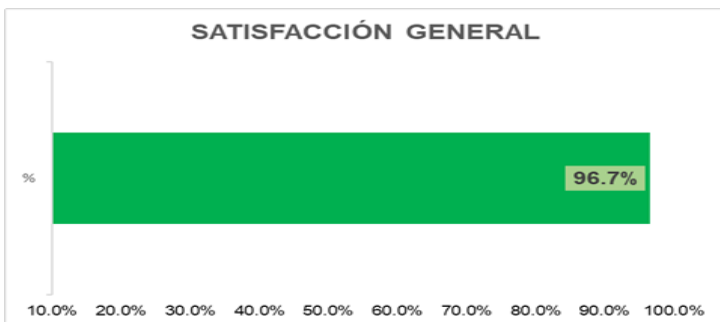
Tabla 2, Resultados del cumplimiento de los criterios evaluados

	CRITERIOS EVALUADOS				
	T. ESPERA	ACTITUD/DISPO	CONOCIMIENTO	CALIDAD SERV	T.CONULTA
% SATISFACCIÓN ALCANZADO	96.2%	97.2%	97.0%	96.8%	96.5%
TOTAL ENCUESTAS	3.019				

Fuente, Base_consolidado_Encuestas_ARC,2026

3.1. Satisfacción General en Canales de Atención enero - marzo 2026

Gráfica 1, Resultado de satisfacción General en canales de atención del periodo.



Fuente, Base_consolidado_Encuestas_ARC,2026

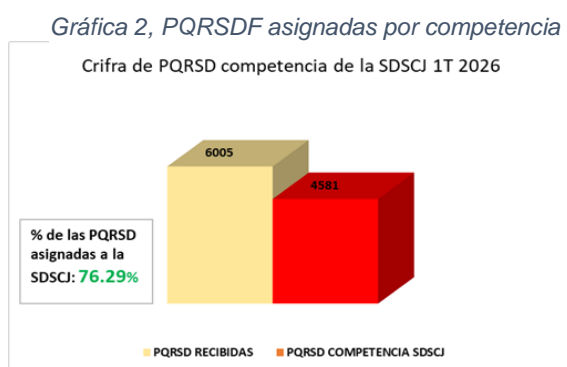
El cumplimiento de los criterios evaluados: tiempo de espera, actitud y disposición, conocimiento, calidad del servicio y tiempo de consulta, indican que **el primer trimestre del 2026 obtuvo el 96.7% de satisfacción general.**

¹ Criterios ajustados en el ejercicio de autodiagnóstico realizado con la oficina asesora de planeación (2025) y alineados con los ítems que se evalúan en la Función Pública.

4. Total peticiones ciudadanas recibidas en el periodo

En el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de marzo del 2026, el proceso de Atención y Relacionamiento con el Ciudadano recibió y evaluó la competencia de **6.005** peticiones ciudadanas, radicadas a través de los canales institucionales y del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

Como resultado de dicha evaluación, se asignaron para respuesta de fondo por parte de la **Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ)** un total de **4.581** solicitudes (76.29%).



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

Se trasladaron por no competencia **751** peticiones el (12,51%), por su parte **las 673** solicitudes restantes (11,21%) fueron cerradas sin trámite.

Tabla 3, Distribución de las PQRSD radicadas en el periodo.

GESTIÓN PQRSDf	PQRSD RECIBIDAS	PQRSD COMPETENCIA SDSCJ	TRASLADOS DIRECTOS POR NO COMPETENCIA	SOLICITUDES CERRADAS
	6.005	4.581	751	673

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

Las 673 solicitudes cerradas en el sistema BTE corresponden a las siguientes categorías:

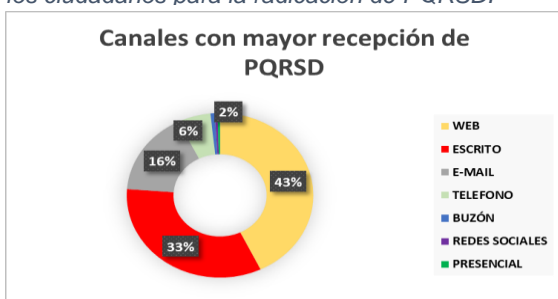
Tabla 4, Solicitudes cerradas en el trimestre

Motivo de Cierre en BTE	Cantidad
Cerrado – PQRSDf notificada por BTE a las entidades competentes.	436
Cerrado por vencimiento de términos	176
Cancelado - Por no petición	33
Cerrado por desistimiento tácito	17
Cerrado - Sin recurso de reposición	7
Cierre por desistimiento expreso	4
Total general	673

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

4.1. Peticiones por canal de ingreso

Gráfica 3, Canales de atención más utilizados por los ciudadanos para la radicación de PQRSD



El grupo de canales más utilizado es el No Presencial, con un 66,19% del total de las peticiones radicadas, frente a un 33,81% del grupo de canales presenciales.

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

El anterior análisis demuestra que, los ciudadanos prefieren radicar sus PQRSD principalmente desde un lugar con acceso a una línea telefónica y/o conexión a internet, aprovechando las ventajas de los canales no presenciales evitando desplazamientos a los puntos de atención físicos.

4.2. Tipología de las peticiones

Tabla 5, Tipificación de las Peticiones recibidas en el Periodo

Tipo de petición	No. Peticiones	Porcentaje
Derecho de petición de interés particular	2.549	55,64%
Derecho de petición de interés general	1.871	40,84%
Queja	37	0,81%
Felicitación	36	0,79%
Solicitud de acceso a la información	26	0,57%
Reclamo	26	0,57%
Solicitud de copia	24	0,52%
Denuncia por actos de corrupción	7	0,15%
Sugerencia	5	0,11%
Total de peticiones	4.581	100,00%

Fuente, Proceso ARC, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

Las peticiones ciudadanas se enfocan en los ejes misionales de la Entidad:

Sobresalen temas como seguridad en entornos (16,37%), usos del suelo (12,09%), expendios y microtráfico (9,45%), casas de justicia (9,28%), habitante de calle (7,95%). También destacan solicitudes sobre liquidación de comparendos (7,05%) y Cárcel Distrital beneficios jurídicos personales (4,72%) reflejando preocupaciones la seguridad y justicia local.

4.3. Tipo de Peticionarios

Tabla 6, Participación por tipo de peticionarios en el periodo

Tipo de peticionario	No. Peticionarios	Porcentaje
Natural	2.856	62,34%
Anónimo	1.535	33,51%
Jurídica	188	4,10%
Establecimiento comercial	2	0,04%
Total de peticionarios	4.581	100,00%

Fuente, Proceso ARC, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

La mayoría de los peticionarios son personas naturales con una participación del (62,34%), seguido con el (33,51%) por requerimientos anónimos. En menor proporción, las solicitudes provienen de personas jurídicas (4,10%) y finalmente los establecimientos comerciales que representan (0,04%).

4.4. Principales dependencias de la SDSCJ encargadas de dar trámite a la PQRSD:

Para el presente periodo las 5 dependencias de la SDSCJ que lideraron el ejercicio de trámite a las PQRSD fueron:

Tabla 7, Participación de las dependencias que más contestaron PQRSD en el periodo

Dependencia	No. Peticiones	Porcentaje
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	2.773	60.53%
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	1.082	23.62%
Oficina Centro Comando Control y Comunicaciones C4	569	12.42%
Subsecretaría de Gestión Institucional	93	2.03%
Otras Oficinas/Subsecretarías	41	0.90%
Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas	23	0.50%
Total general	4.581	100.00%

Fuente, Proceso ARC, Matriz de trazabilidad SDSCJ, 2026

4.5. Estado de las PQRSD

Durante el primer trimestre la SDSCJ gestionó un total de 4.581 PQRSD, de las cuales 3.893 corresponden a peticiones contestadas entre enero y marzo del 2026. Las 688 solicitudes restantes, se encuentran en trámite con vencimientos programados desde el 01 de abril, por lo que aún están dentro de los tiempos establecidos para su respuesta.

Informe primer trimestre 2026 Calidad de Respuesta en PQRSD y Satisfacción de canales

Tabla 8, Comparativo indicador de oportunidad en el mismo periodo (2024-2026)

vigencia	2026				2025				2024			
mes	TOTAL PQRSD x PERIODO	Dentro de términos	Fuera de Términos	Resultado para el periodo 2025	TOTAL PQRSD x PERIODO	Dentro de términos	Fuera de Términos	Resultado para el periodo 2025	TOTAL PQRSD x PERIODO	Dentro de términos	Fuera de Términos	Resultado para el periodo 2024
ene	1075	1014	61	94.3%	919	889	30	96.7%	781	757	24	96.9%
feb	1284	1282	2	99.8%	1071	1056	15	98.6%	1094	1057	37	96.6%
mar	1534	1529	5	99.7%	1111	1097	14	98.7%	998	996	2	99.8%
TOTAL	3893	3825	68	98.3%	3101	3042	59	98.1%	2873	2810	63	97.8%
Promedio por Vigencia	1298				1034				958			

Fuente, Proceso ARC, Matriz de Oportunidad SDSCJ, 2026

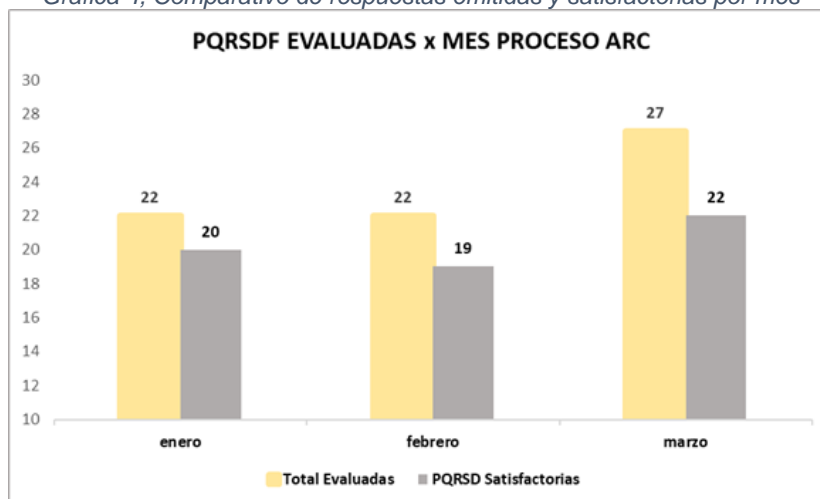
Entre enero y marzo del 2026, **el 98,3 % de las 3.893 peticiones fueron atendidas dentro de los términos de ley**, mostrando un incremento de 0,2 puntos porcentuales con respecto al 2025 (98,1%) y 0,5 puntos frente al 2024 (97.8%).

Así mismo el primer trimestre 2026 registró el mayor volumen de PQRSD atendidas en el mismo periodo con (3.893) solicitudes, superando en 792 registros al 2025 que obtuvo (3.101) y en 1.110 peticiones frente al 2024 con (2.873) requerimientos.

5. Nivel de Cumplimiento de Calidad en las respuestas emitidas a la ciudadanía (enero a marzo 2026).

Durante el primer trimestre del 2026, el proceso de Atención y Relación con el ciudadano, **realizó la evaluación sobre la respuesta de 71 peticiones ciudadanas** emitidas por la SDSCJ en los ítems de **Coherencia, Claridad, Calidez, Oportunidad y Manejo del sistema**.

Gráfica 4, Comparativo de respuestas emitidas y satisfactorias por mes



Fuente, Evaluación de las respuestas ciudadanas ARC, 2026

En promedio 20 de 23 respuestas cumplen con los criterios evaluados; se evidencia que los ítems más destacados en el periodo son los de coherencia, calidez y claridad de las respuestas.

5.1. Comportamiento de los criterios evaluados por mes (enero a marzo 2026).

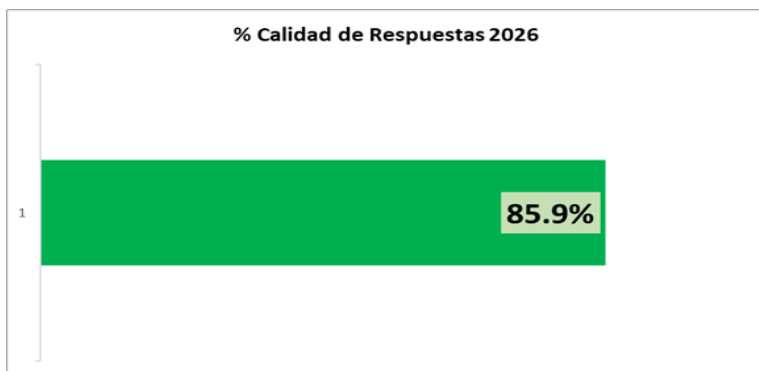
Tabla 9, comportamiento de criterios evaluados por mes

X CRITERIO	VIGENCIA 2026 (enero - diciembre)	1TRIMESTRE 2026			Promedio x Criterio
	CRITERIO	ENE	FEB	MARZO	
	COHERENCIA	95.5%	95.5%	88.9%	93.3%
	CLARIDAD	90.9%	86.4%	77.8%	85.0%
	CALIDEZ	90.9%	90.9%	85.2%	89.0%
	OPORTUNIDAD	86.4%	81.8%	77.8%	82.0%
	MANEJO DEL SISTEMA	81.8%	77.3%	74.1%	77.7%
	GENERAL X MES	89.1%	86.4%	80.7%	

Fuente, Evaluación de las respuestas ciudadanas ARC,2026

5.2. Cumplimiento general de calidad en las respuestas de PQRSD (enero a marzo 2026)

Gráfica 5, Nivel de Cumplimiento de calidad en las respuestas primer trimestre 2026



De acuerdo con el análisis de calidad en las respuestas de PQRSD, el mes de **enero** inició con **89.1% de cumplimiento**, **febrero** disminuyó al **86.4%** y **marzo** obtuvo **88.5%**, consolidando el **85.9% de satisfacción general**.

Fuente, Evaluación de las respuestas ciudadanas ARC,2026

6. Logros y avances en las recomendaciones sobre la estrategia de Atención y Relacionamiento con la Ciudadanía.

Desde el proceso de Atención y Relación con el Ciudadano se diseñan, evalúan e implementan estrategias que generen valor dentro de las políticas de servicio, a continuación, se relacionan los avances en la gestión durante la vigencia 2026.

6.1. Recomendaciones Recibidas al proceso de Relación y Atención con el Ciudadano.

De acuerdo con el ejercicio de autodiagnóstico aplicado para el proceso de Atención y Relación con el ciudadano, se han avanzado en las siguientes acciones:

- Actualización del procedimiento para la gestión de peticiones ciudadanas V2.
- Inclusión de las recomendaciones en los informes de Gestión de PQRSD.

6.2. Otros Logros del Proceso de Relación y Atención con el Ciudadano vigencia 2026.

- Se ajustaron los informes de gestión del proceso de Atención y Relación con el ciudadano.
- Se actualizaron las hojas de vida de los indicadores de gestión del proceso de Atención y Relación con el ciudadano.
- Se estandarizaron las encuestas de medición de experiencia ciudadana aplicados en los diferentes canales de atención.
- Se realizó la primera sesión preparatoria del trabajo a desarrollar en laboratorios de simplicidad 2026 con apoyo de la veeduría distrital.
- Se reorganizó el menú de servicios a la ciudadanía con la generación de la opción pida una cita.

7. Acciones a Realizar

- i. Actualizar el procedimiento para la gestión de peticiones ciudadanas.
- ii. Desarrollar un laboratorio de simplicidad.
- iii. Publicar en la sección de trámites y servicios el enlace para medir la experiencia de las ciudadanías.