



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

## **Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia**

Subsecretaría de Gestión Institucional

Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano

Informe de Gestión de Peticiones de **junio 2020**

Bogotá Te Escucha

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

## **INTRODUCCIÓN**

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 y de igual modo con los lineamientos establecidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de las peticiones recibidas por la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia durante el mes de junio de 2020.

Las cifras presentadas en el siguiente informe son el resultado de un minucioso seguimiento realizado por el equipo de Atención y Servicio al Ciudadano con el propósito de presentar un consolidado de las PQRS que fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO para el mes reportado y a su vez las que fueron tramitadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha.

Este documento se constituye como una herramienta para fortalecer las acciones del Plan Anticorrupción y Transparencia, así como el cumplimiento de los lineamientos contenidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.

<b>INTRODUCCIÓN.....</b>	<b>2</b>
<b>1- TOTAL, DE PETICIONES RECIBIDAS. ....</b>	<b>4</b>
<b>2- PETICIONES POR CANAL DE INGRESO.....</b>	<b>6</b>
<b>3- PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....</b>	<b>6</b>
<b>4- SOLICITUDES DE INFORMACION.....</b>	<b>8</b>
<b>5- ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO POR COMPETENCIA.....</b>	<b>8</b>
<b>6- PETICIONARIO IDENTIFICADO Y PETICIONARIO ANÓNIMO. ....</b>	<b>10</b>
<b>7- PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS .....</b>	<b>10</b>
<b>8- TEMAS REITERATIVOS - TOP 5 DEPENDENCIAS .....</b>	<b>11</b>
<b>Temas Reiterativos – Dirección de Acceso a la Justicia.....</b>	<b>12</b>
<b>Temas Reiterativos – Código de Seguridad y Convivencia. (Subsecretaria.....</b>	<b>13</b>
<b>Temas Reiterativos – Dirección de Cárcel Distrital.....</b>	<b>13</b>
<b>Temas Reiterativos – Dirección de Seguridad .....</b>	<b>14</b>
<b>Temas Reiterativos – Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y</b>	
<b>Computo C4.....</b>	<b>15</b>
<b>9- TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA.....</b>	<b>16</b>
<b>10- QUEJAS Y RECLAMOS.....</b>	<b>17</b>
<b>11- CONTROL Y SEGUIMIENTO .....</b>	<b>19</b>
<b>12- RECOMENDACIONES .....</b>	<b>19</b>

## INFORME DE GESTIÓN DE PQRS JUNIO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

### 1- TOTAL, DE PETICIONES RECIBIDAS.

Durante el periodo del mes de junio de 2020 se recibieron desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, **1929** registros de peticiones, para su respectiva evaluación.

**Tabla No. 1** Refiere a la cantidad de registros efectuados en el Sistema Bogotá te escucha SDQS, entregados por la Secretaría General, en reporte mensual de las PQRS.

EVENTOS REALIZADOS	No. de Registro por evento	No. de peticiones, asignadas y gestionadas en la SCJ, según evento	No. de peticiones que requirieron traslados.	No. de traslados realizados*	No. de peticiones evaluadas para eventos de cierres por no competencia y/o desistimiento.
<b>TOTAL</b>	<b>1929</b>	<b>1586</b>	<b>246</b>	<b>557</b>	<b>349</b>
No. de peticiones trasladadas por competencia a otras Entidades desde el SDQS, en Atención y Servicio al Ciudadano. Sin dar ingreso a Orfeo.	214	214	426	557	0
No. de peticiones <b>trasladadas</b> por competencia y también atendidas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y justicia, <b>con radicado del SGD Orfeo, para dar respuesta de fondo.</b> **	212	0			0
No. de peticiones trasladadas a más de una Entidad Distrital por competencia.	131	0	0	0	0
No. de peticiones ingresadas con radicado del SGD Orfeo y atendidas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y justicia, para dar respuesta de fondo sin ser trasladadas desde Atención y Servicio al Ciudadano.	811	1023	0	0	0
No. de peticiones <b>ingresadas con radicado del SGD Orfeo</b> y atendidas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y justicia, para dar respuesta de fondo y <b>a su vez con traslado</b> a otras Entidades por competencia. **	212		0	0	0
No. de peticiones evaluadas para eventos de cierres desde el SDQS, en Atención y Servicio al Ciudadano.	349	349	0	0	349

**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

\* Este dato no es necesariamente igual al No. de peticiones que requiere traslados, toda vez que una petición en ocasiones debe ser trasladada a 1, 2 o más Entidades Distritales.

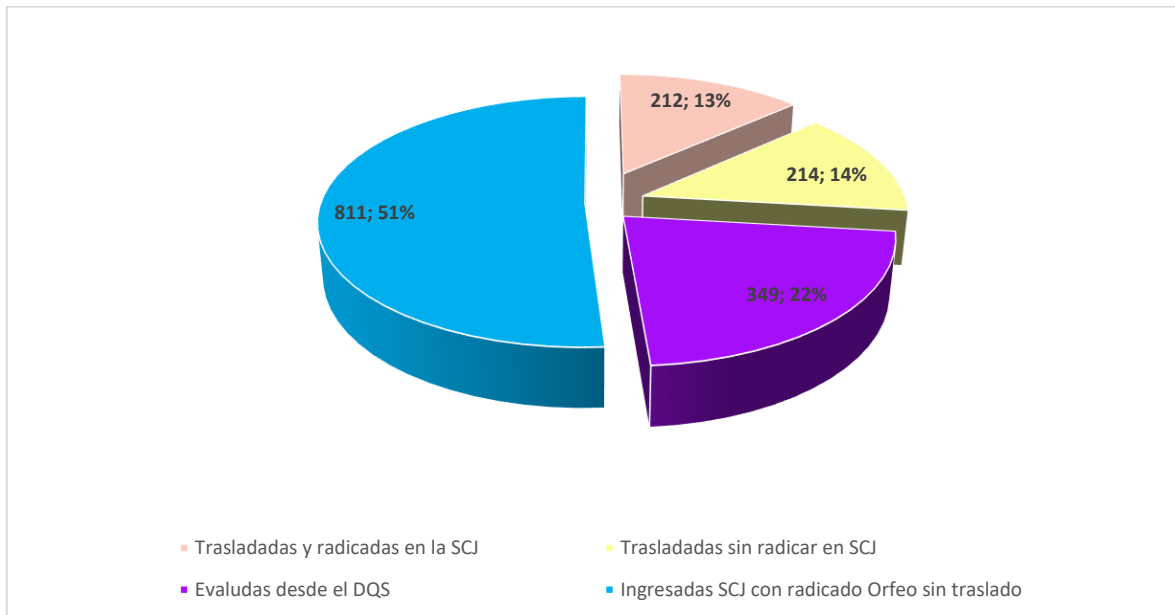
\*\*Hace referencia al No. de peticiones que tuvieron radicado ORFEO para respuesta de fondo en la SCJ y a su vez, fue trasladada a una o varias Entidades Distritales.

## INFORME DE GESTIÓN DE PQRS JUNIO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Para el análisis en este informe, tomamos como base las **1.586** peticiones, número de peticiones asignadas a la **Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia** para los diferentes eventos.

- ✓ Ingresadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia con radicado del Sistema de Gestión Documental ORFEO, para una respuesta de fondo por competencia. **(811)**.
- ✓ Número de peticiones Ingresadas a la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia con radicado del Sistema de Gestión Documental ORFEO, para una respuesta de fondo y también trasladada por ser de competencia de otras entidades. **(212)**
- ✓ Número de peticiones para traslado desde el SDQS por no competencia, sin dar ingreso al Sistema de Gestión Documental ORFEO **(214)**
- ✓ Número de peticiones evaluadas para cierres por no competencia y/o desistimiento. **(349)**

**Gráfica No. 1** Peticiones asignadas para evaluación, trámite y respuesta de la SDSCJ y traslados a otras entidades por competencia.



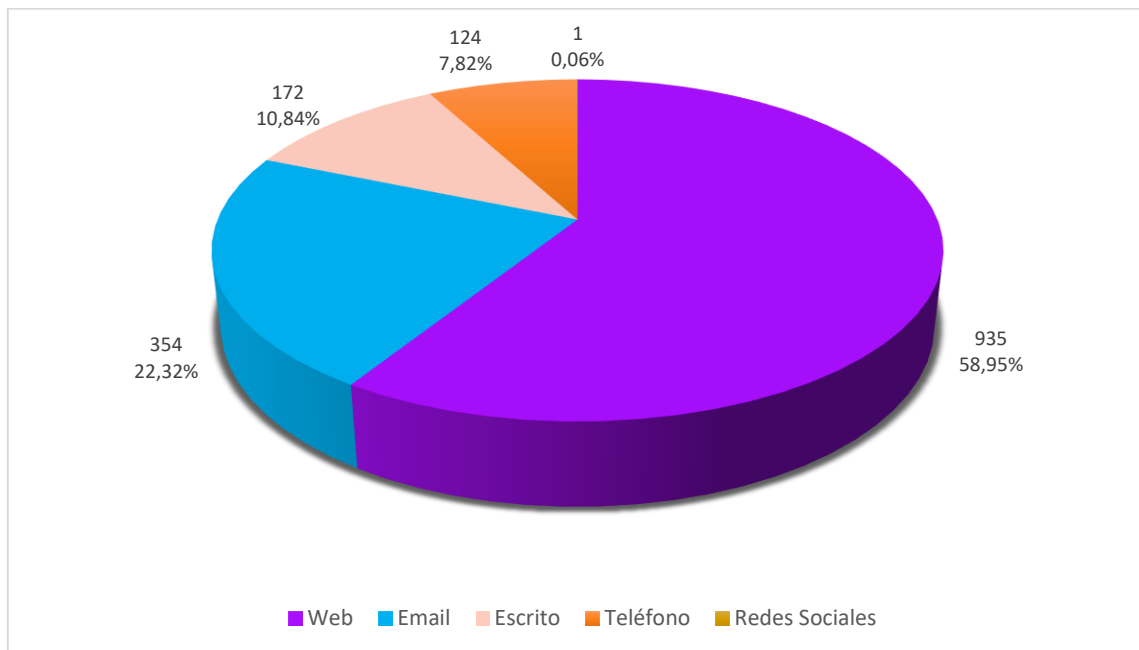
**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha y Sistema de Gestión Documental ORFEO.

**Nota:** Las cifras mostradas como "Eventos Gestionados desde el SDQS", refieren a peticiones que no ingresaron al Sistema de Gestión Documental ORFEO por cierre por no competencia o cierre por desistimiento en el SDQS – Bogotá te Escucha.

## 2- PETICIONES POR CANAL DE INGRESO.

Tomando como base las **1586** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para gestionar su respectiva evaluación, trámite y respuesta, vemos que, durante el mes de junio de 2020, debido a que nos encontramos en época de cuarentena, los canales virtuales tuvieron una interacción del **81.27%** sobre el canal escrito, telefónico y redes sociales con un **18.72%**. El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal **"Web"** con **935** peticiones para un **(58.95%)** de representación, en segundo lugar se encuentra el canal **"E-mail"** con **354** peticiones para un **(22.32%)** de representación, en tercer lugar está el escrito con **172** peticiones para un **(10.84%)** puesto que, a cargo de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia se encuentra la Cárcel Distrital de las personas privadas de la Libertad, quienes colocan sus peticiones por canal escrito, seguidamente está el canal telefónico con 124 peticiones y redes sociales con 1 petición.

**Gráfica No. 2** – Canales por los que se reciben las peticiones de forma inicial.



**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

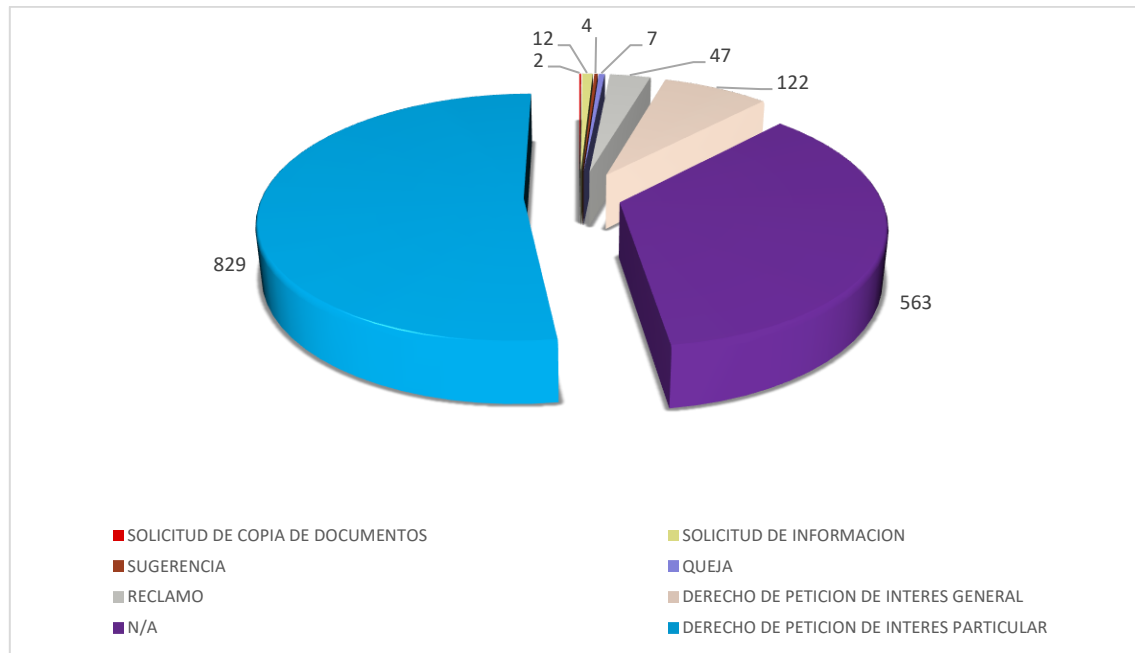
## 3- PETICIONES POR TIPOLOGÍA.

## INFORME DE GESTIÓN DE PQRS JUNIO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Tomando como base las **1586** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectiva evaluación, trámite y respuesta, se realiza la gráfica con la tipología ingresada de forma inicial a **1023** peticiones, las cuales fueron ingresadas con radicado de ORFEO; la tipología de las **214** trasladadas a las entidades competentes y **349** evaluadas y gestionadas desde **Atención y Servicio al Ciudadano** con eventos de solicitud de ampliación, aclaración, cierre por no competencia, desistimiento y/o cierre por no petición, las cuales no ingresaron a la entidad para dar respuesta de fondo, estarán identificadas con N/A.

Se observa un mayor número de peticiones en la tipología **Derecho de Petición de Interés Particular** con **829** peticiones, que su gran mayoría son peticiones relacionadas con temas de comparendos por cambios a solicitudes de liquidación, apelación del comparendo, programación de cursos pedagógicos para el cumplimiento de las medidas correctivas, como también otras recibidas de las personas privadas de la libertad, en temas beneficios personales.

**Gráfica No. 3-** Tipologías con las que se dio ingreso y radicado a las peticiones en la SCJ.



**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha y Sistema de Gestión Documental ORFEO

**INFORME DE GESTIÓN DE PQRS JUNIO 2020**  
**SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA**

#### 4- SOLICITUDES DE INFORMACION

En cumplimiento la ley 1712 de 2014, el decreto 103 de 2015 y a la circular 053 de 2016 de SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C. respecto al informe público de solicitudes de acceso a la información del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha – SDQS, tomamos como base el total de registros **1929** desde el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha, en donde podemos ver que las solicitudes de acceso a la información durante el mes de junio de 2020 fueron 26, así:

**Tabla No. 2-** Refiere la tipología con la que ingreso la petición de forma inicial.

Número de solicitudes recibidas	26
Numero de solicitud resueltas en la Entidad	18
Número de solicitudes trasladadas a otra institución	3
Número de solicitudes cerradas por no competencia y/o desistimiento	5
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
Tiempo de respuesta a cada solicitud (tiempo promedio en días)	7

**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

#### 5- ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO POR COMPETENCIA.

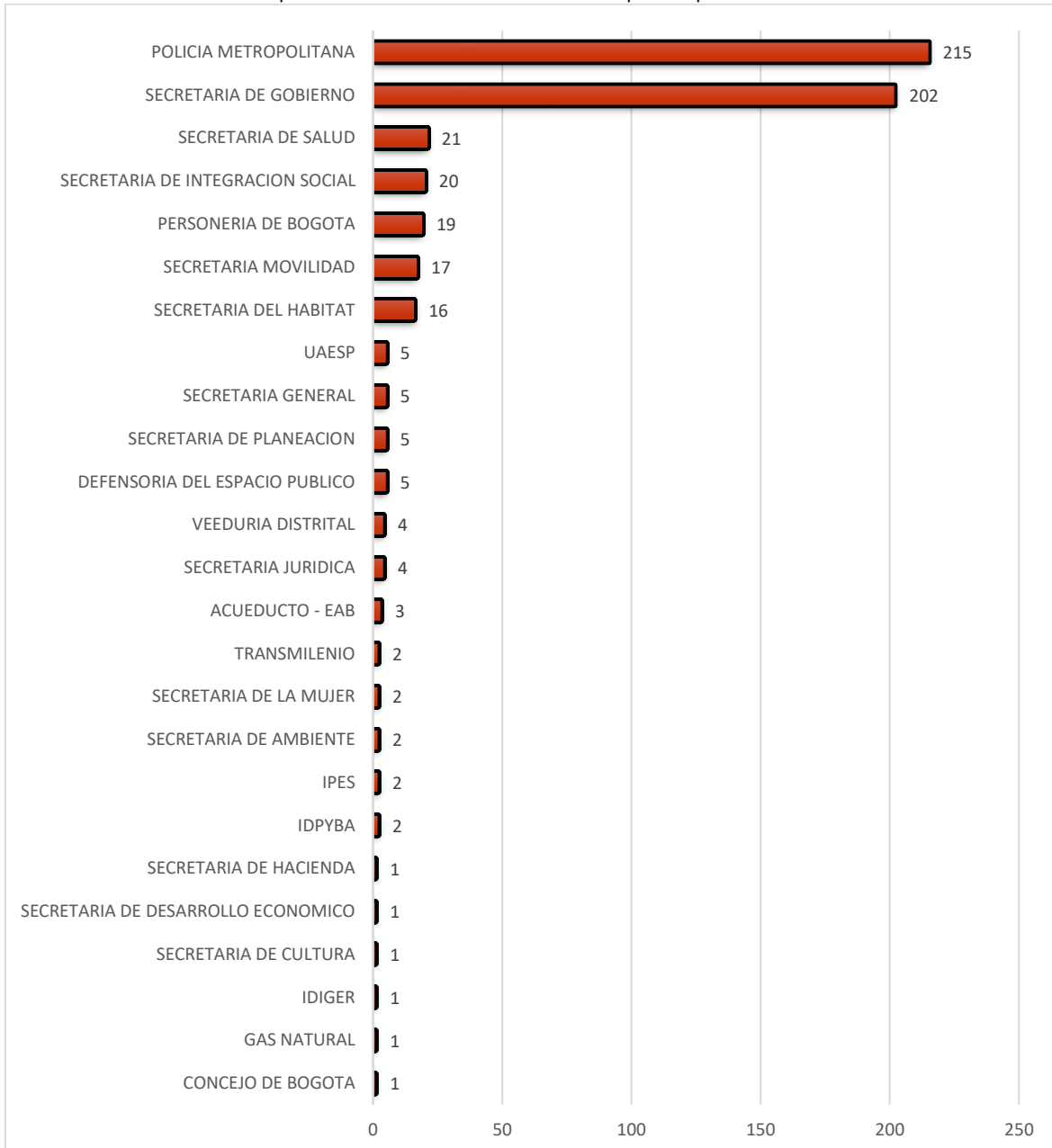
Tomando como base los **1929** registros ingresados a la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se identifican **426** peticiones que requirieron ser trasladadas, realizando 1, 2 o más traslados con cada una de ellas, para un total de **557 traslados** a **25 entidades** por competencia, comportamiento que impacta por su elevado número de traslados a dos entidades principalmente como son, **Policía Metropolitana MEBOG** con **215** traslados y **Secretaría de Gobierno** con **202** traslados respectivamente, es bien sabido que este elevado número es sufrido por la cuarentena, llevando a que los ciudadanos violarán la misma y consultaran ante la administración distrital



## INFORME DE GESTIÓN DE PQRS JUNIO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

principalmente por temas de comparendos relacionados con desacuerdos con la medida, impugnación y/o aclaración, junto con temáticas que no son usuales y que no son competencia de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

**Gráfica No. 4-** Peticiones que fueron trasladadas a otras entidades por competencia.

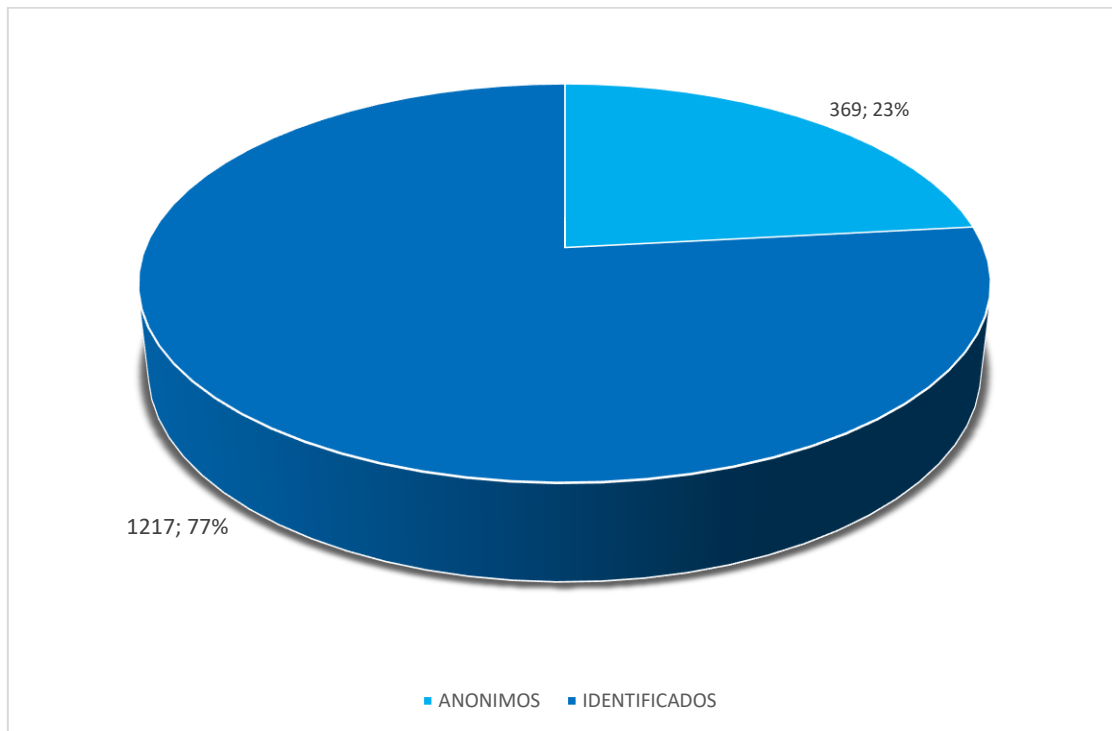


**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

## 6- PETICIONARIO IDENTIFICADO Y PETICIONARIO ANÓNIMO.

Tomando como base las **1586** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectiva evaluación, trámite y respuesta durante el mes de junio 2020, se logra establecer que **369** peticiones ingresaron de forma anónima con una representación de **23%** y que **1217** peticiones ingresaron con por lo menos un dato de identificación del peticionario representando el **77%** del total de las peticiones.

Gráfica No. 5 - Datos de identificación presentados por el peticionario al momento de ingresar la petición.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

## 7- PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

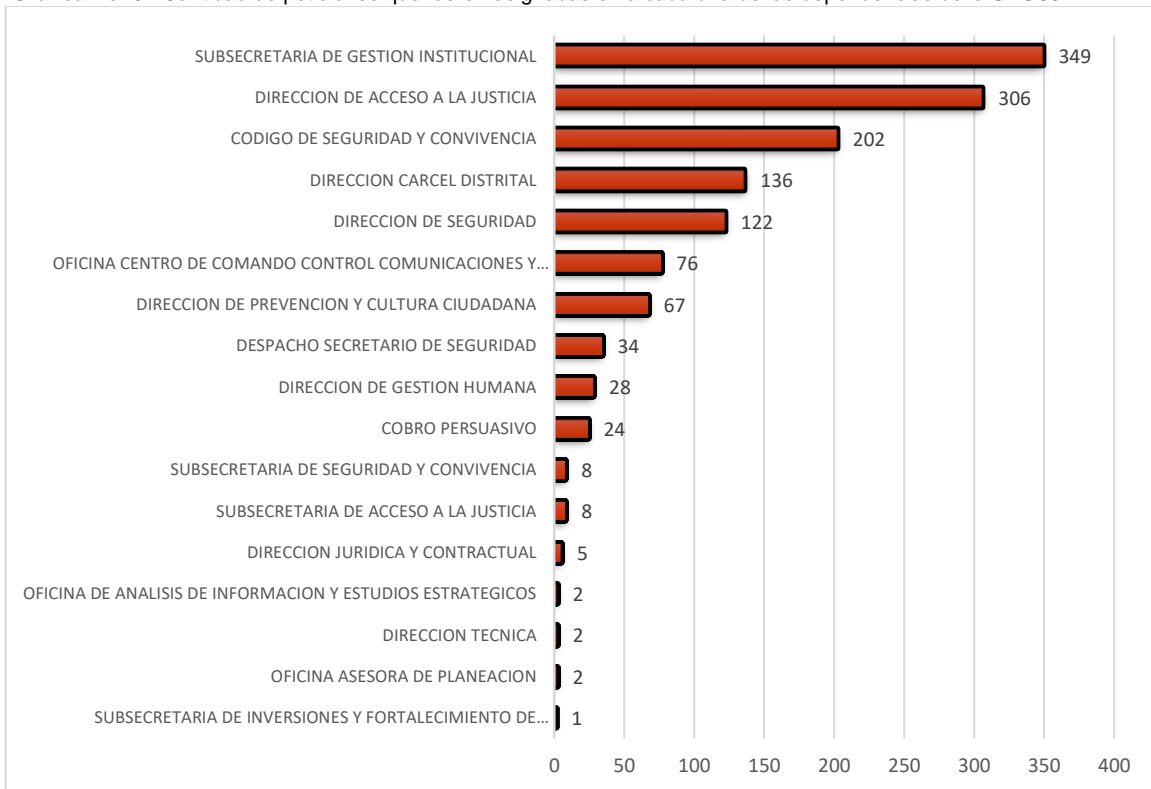
Tomando como base las **1023** peticiones que fueron asignadas a la **Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia** para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se obtienen las cifras necesarias para identificar el número de peticiones que fueron asignadas por competencia a cada una de las dependencias, teniendo como resultado

## INFORME DE GESTIÓN DE PQRS JUNIO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

que, a la Dirección de Acceso a la Justicia se le asignaron **306** peticiones para dar respuesta de fondo, ocupando el primer lugar con asuntos en su mayoría relacionados con temas Casas de Justicia, en segundo lugar está Código de Seguridad y Convivencia con una asignación de **202** peticiones para dar respuesta de fondo, en su mayoría con temas relacionados con Liquidación de Comparendos y Cursos Pedagógicos.

Cabe mencionar que para el mes de junio por trazabilidad y control, a la Subsecretaría de Gestión Institucional le fueron asignadas **349** peticiones previa evaluación desde Atención y Servicio al ciudadano, realizando cierres por no competencia, por desistimiento, por no petición y/o pendientes por aclaración o ampliación de las mismas desde el SDQS, peticiones sin ingresar al Sistema de Gestión Documental ORFEO, algunas de ellas reportadas en periodos anteriores con solicitud de aclaración, se reportan también en este periodo de junio, dado que en este mes finaliza la gestión, con cierre por desistimiento, al no recibir aclaración por el ciudadano.

**Grafica No. 6** - Cantidad de peticiones que fueron asignadas en a cada una de las dependencias de la SDSCJ.



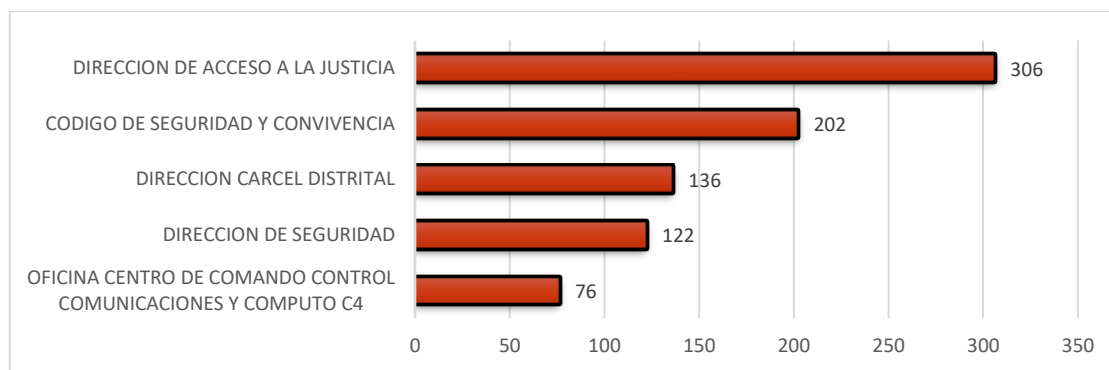
Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO y Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

### 8- TEMAS REITERATIVOS - TOP 5 DEPENDENCIAS

## INFORME DE GESTIÓN DE PQRS JUNIO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Del periodo de junio de 2020, se toman las **5** dependencias con más peticiones **asignadas** para dar respuesta de fondo a los ciudadanos, las cuales corresponden a un **82.30%** de las peticiones asignadas para obligatoria respuesta de la Secretaria de Seguridad Convivencia y Justicia.

**Gráfica No. 7-** Refiere al top 5 de las dependencias con más peticiones asignadas para respuesta de fondo por la SDSCJ.

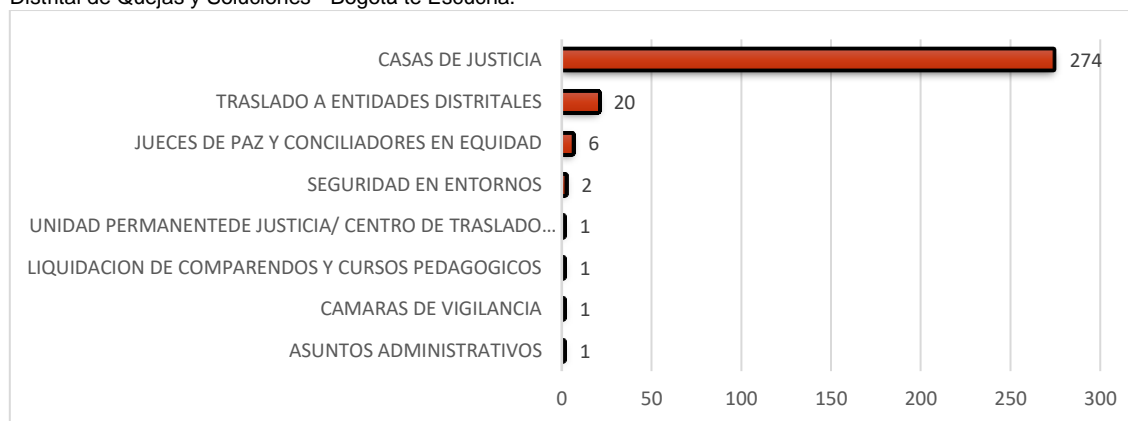


**Fuente:** Sistema de Gestión Documental ORFEO.

### Temas Reiterativos – Dirección de Acceso a la Justicia

Tomando como base las **306** peticiones que fueron **asignadas** a la Dirección de Acceso a la Justicia para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que un **90%** con **274** peticiones, corresponden a asuntos relacionados con Casas de Justicia.

**Gráfica No. 8-** Refiere a los subtemas relacionados en el reporte entregado por la Secretaria General en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.



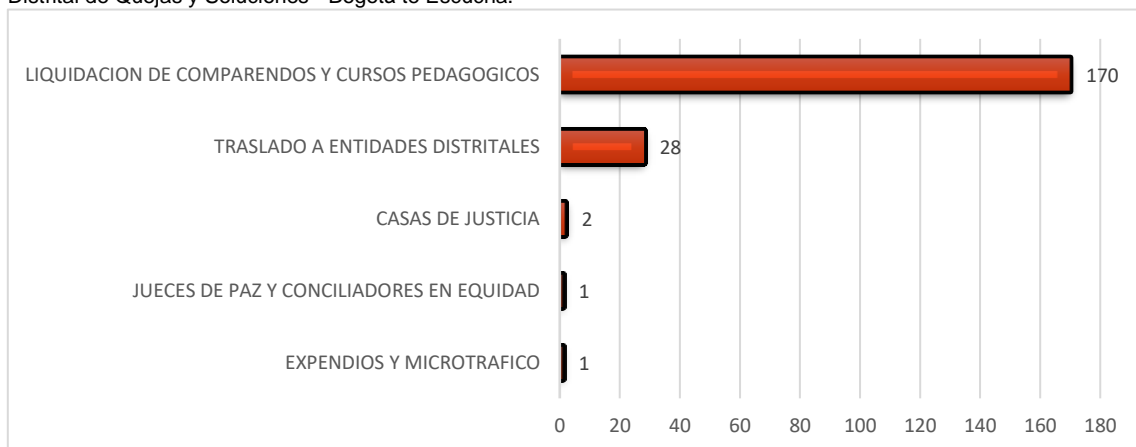
**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

## INFORME DE GESTIÓN DE PQRS JUNIO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

### Temas Reiterativos – Código de Seguridad y Convivencia. (Subsecretaria de Acceso a la Justicia)

Tomando como base las **202** peticiones que fueron **asignadas** a la dependencia de Código de Seguridad y Convivencia de la Subsecretaria de Acceso a la Justicia, para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que un **84%, con 170**, corresponden a temas de liquidación de comparendos y cursos pedagógicos, porcentaje impactante debido a la cuarentena por Emergencia Sanitaria a causa del Coronavirus COVID-19, dado que se incrementaron los comparendos de código de policía por incumplimiento de la norma.

**Gráfica No. 8-** Refiere a los subtemas relacionados en el reporte entregado por la Secretaria General en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.



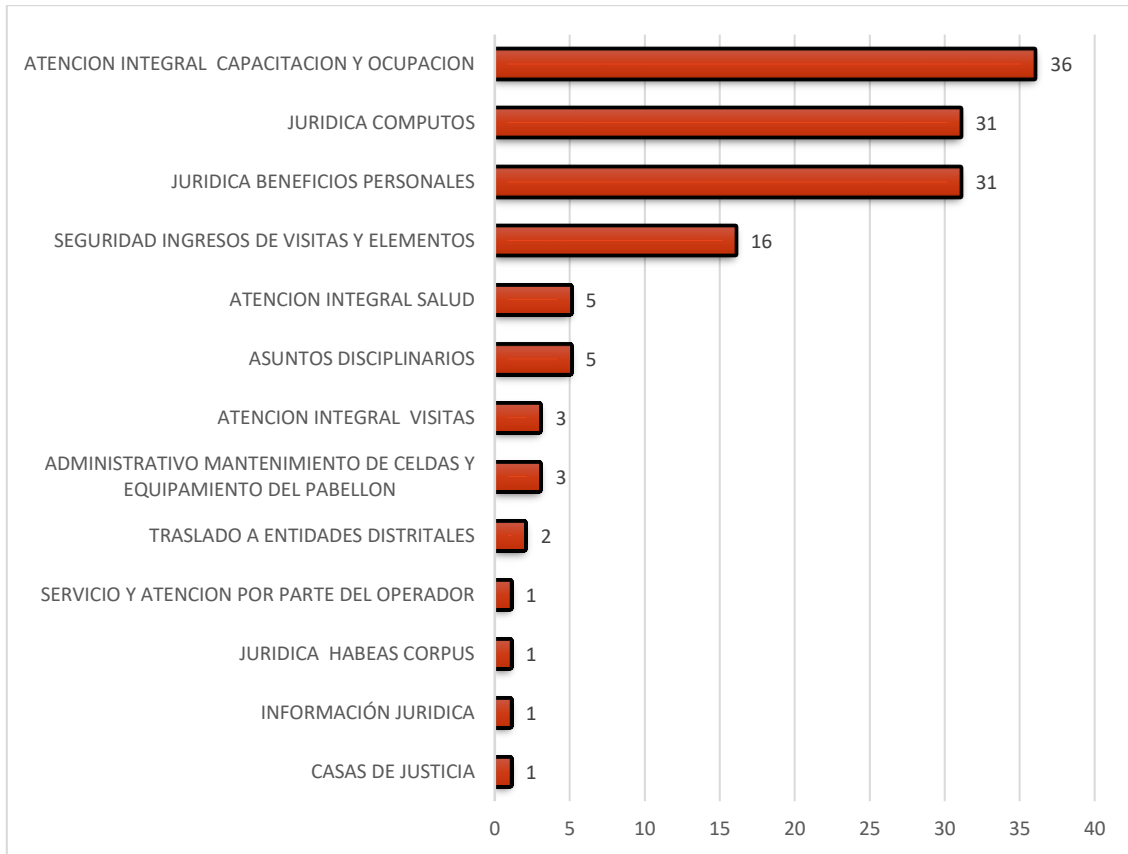
**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

### Temas Reiterativos – Dirección de Cárcel Distrital

Tomando como base las **136** peticiones que fueron **asignadas** a la Dirección de Cárcel Distrital para su respectivo trámite y respuesta, se encuentra que un **26%**, con **36** peticiones son temas relacionados con Atención Integral Capacitación y Capación, liderado por el equipo de Beneficios personales, En segundo lugar, está el tema de Jurídica Beneficios personales y Jurídica Computo con el **23%** con **31** peticiones a cargo del equipo de Atención Integral de la Dirección de Cárcel Distrital, seguido de Seguridad Ingreso de Visitas y Elementos **12%** con **16** peticiones, a cargo del equipo de Jurídica Cárcel Distrital.

**Gráfica No. 9** Refiere a los subtemas relacionados en el reporte entregado por la Secretaria General en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

## INFORME DE GESTIÓN DE PQRS JUNIO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA



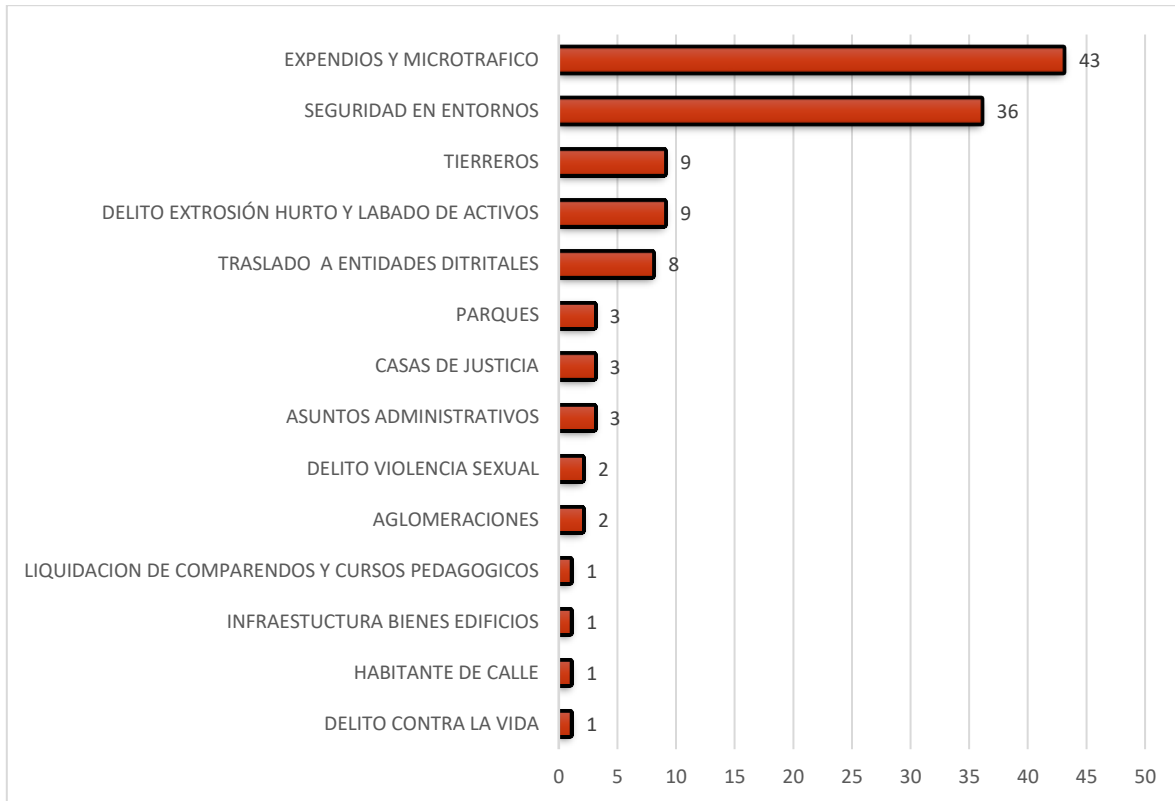
**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

### Temas Reiterativos – Dirección de Seguridad

Tomando como base las **122** peticiones que fueron **asignadas** a la Dirección de Seguridad para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que un **35%**, con **43** peticiones de los temas tramitados por esta Dirección corresponden en esta oportunidad a temas relacionados con expendios y microtráfico, seguido de seguridad en entornos con el **30%**, con **36** peticiones.

**Gráfica No. 10.** Refiere a los subtemas relacionados en el reporte entregado por la Secretaria General en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

## INFORME DE GESTIÓN DE PQRS JUNIO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA



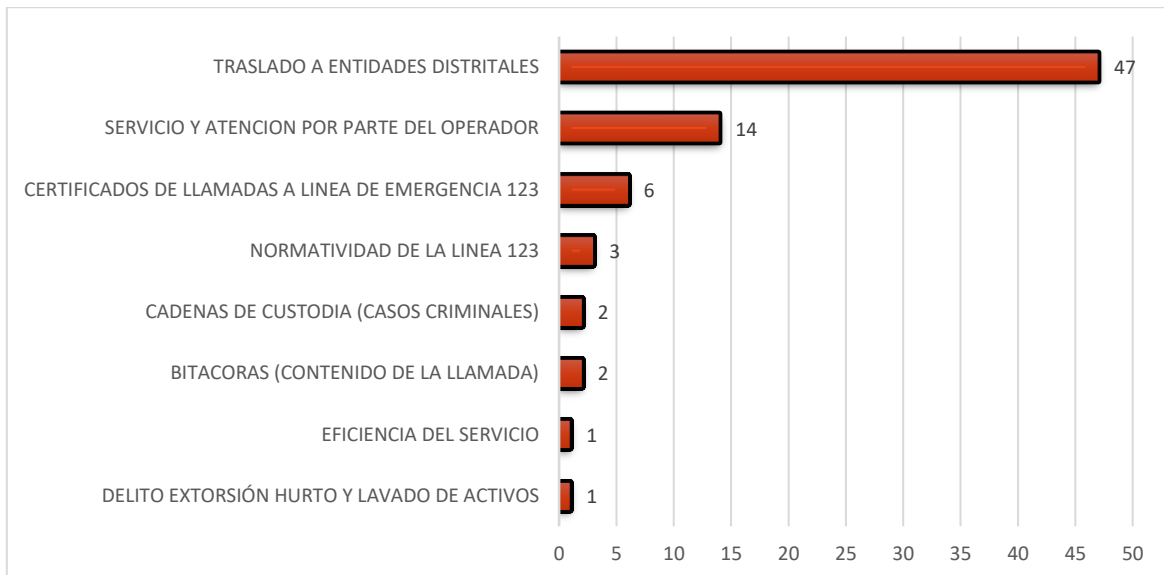
**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

### Temas Reiterativos – Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4.

Tomando como base las **76** peticiones que fueron **asignadas** a la Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4 para su respectivo tramite y respuesta, se encuentra que, un **62 %** con **47** peticiones tramitadas por esta Oficina corresponden en esta oportunidad a asuntos de Traslados a entidades distritales, temas relacionados con la articulación operativa entre entidades que hacen parte del Sistema Integral de Seguridad y Emergencias, seguido del **8%** con **14** peticiones temas relacionados con Servicio y Atención por el Operador.

**Gráfica No. 11.** Refiere a los subtemas relacionados en el reporte entregado por la Secretaria General en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

## INFORME DE GESTIÓN DE PQRS JUNIO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

### 9- TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

Tomando como base las **1023** peticiones que fueron ingresadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en el mes de junio para dar respuesta de fondo al ciudadano, **desde la matriz de trazabilidad F-AS-459 junio**, identificamos que hubo **489** peticiones resueltas en tiempo oportuno dentro de los términos de ley, con un promedio general de **8 días**, gracias a la estrategia adoptada de teletrabajo por cada uno de los funcionarios y contratistas para la atención de respuestas. Se identifican **534** sin respuesta en la fecha 2 de julio, día en que se tomaron los datos para este análisis, pero en términos para su respectiva respuesta.

Tabla No. 3 - Refiere a los tiempos de respuesta en días promedio

DEPENDENCIA	No. peticiones Oportunas por dependencia	Promedio días de respuesta oportuna por dependencia	No. peticiones sin resolver, pero en términos por dependencia
Cobro Persuasivo	13	12	11
Código de Seguridad y Convivencia	67	13	135
Despacho Secretario de Seguridad	27	4	7
Dirección Cárcel Distrital	79	6	57



## INFORME DE GESTIÓN DE PQRS JUNIO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Dirección de Acceso a la Justicia	137	9	169
Dirección de Gestión Humana	15	9	13
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	19	17	48
Dirección de Seguridad	54	9	68
Dirección Jurídica y Contractual	0	0	5
Dirección Técnica	0	0	2
Oficina Asesora de Planeación	0	0	2
Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo - C4	67	4	9
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	1	3	1
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	7	9	1
Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas	1	1	0
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	2	4	6
<b>Total</b>	<b>489</b>	<b>99</b>	<b>534</b>
<b>Promedio días</b>	<b>8 días</b>		

Fuente: Matriz de trazabilidad F-AS-459 mes de junio.2020

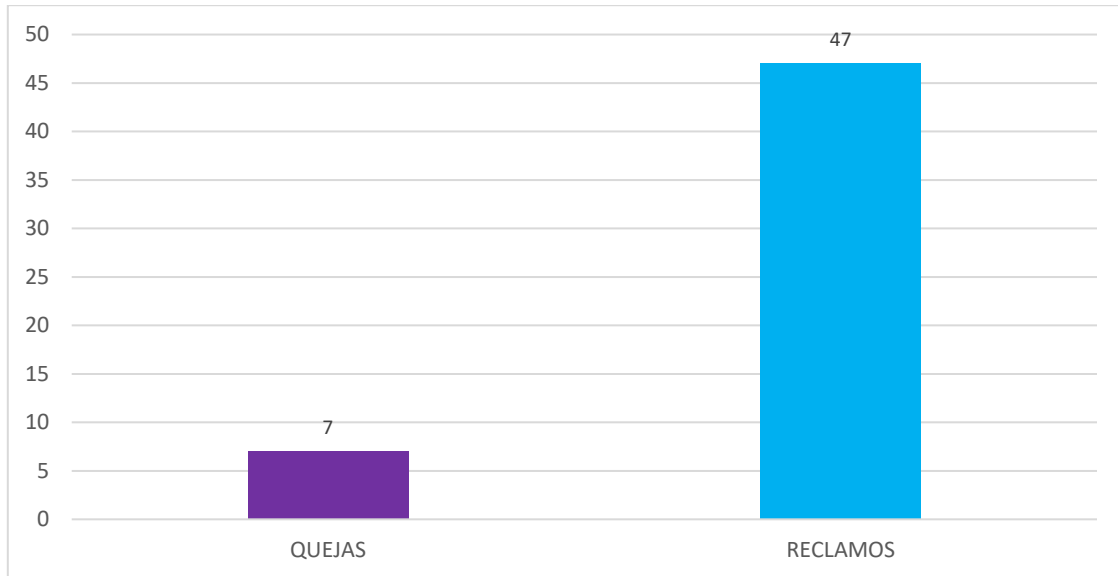
De igual forma se realiza el análisis a los tiempos de respuesta de las PQRS, que de periodos anteriores vienen con obligatoria respuesta del 1 al 30 de junio, se identifican **868** peticiones, de las cuales se obtuvo respuestas dentro de los tiempos establecidos por ley para **818** peticiones por parte de las dependencias responsables, lo que muestra una gestión sobresaliente por parte de las áreas y del seguimiento de atención y servicio al ciudadano alcanzando un indicador del **94.2%**.

### 10- QUEJAS Y RECLAMOS

Tomando como base las **1023** peticiones que fueron ingresadas a la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectivo, trámite y respuesta de fondo, identificamos según su tipología de ingreso al sistema de Gestión Documental Orfeo, las Quejas y Reclamos interpuestos por los ciudadanos en la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, teniendo **7** quejas y **47** reclamos.

**Gráfica No. 12** Refiere a la tipología de quejas y reclamos con la que se radicaron 54 peticiones en la SDSCJ

## INFORME DE GESTIÓN DE PQRS JUNIO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA



**Fuente:** Sistema de Gestión Documental ORFEO

Cabe señalar, que las 7 peticiones a las que se les asignó la tipología QUEJA y las 47 a las que se les asignó la tipología RECLAMO fueron tramitadas por la Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4.

La mayoría de estos casos corresponden a la articulación operativa entre entidades que hacen parte del Sistema integrado de Salud, Seguridad y Emergencias el cual se realiza en dos fases que se describen a continuación:

1. En la primera fase, la Línea 123 recepciona las llamadas de los usuarios que reportan los incidentes de salud, emergencias y seguridad y traslada la información capturada a la agencia que por competencia deben atender cada caso en particular.
2. En la segunda fase, las agencias reciben la información provista por la Línea 123 y despachan los recursos necesarios, para atender las situaciones que son de su conocimiento.

En este orden de ideas, las llamadas son recepcionadas y tramitadas acorde a los procesos y procedimientos establecidos en la Línea de Emergencias 123, dándose traslado oportunamente a la correspondiente agencia, sin embargo, la ciudadanía percibe como responsabilidad del operador la agilidad del servicio; adicional a ello, la SDSCJ traslada la mayoría de los reclamos a la agencia correspondiente, se le informa el procedimiento descrito con anterioridad al peticionario, así como del traslado realizado.

## INFORME DE GESTIÓN DE PQRS JUNIO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

La SDSCJ, continúa a través de la Línea 123 implementando trabajo y dedicación, articulando con el Sistema Integrado de Salud, Seguridad y Emergencia, la atención de las demandas que los ciudadanos hacen todos los días, extendiendo sus protocolos de seguridad con posibles casos de COVID-19, con la misión de salvar vidas y evitar emergencias.

### 11- CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Subsecretaría de Gestión Institucional a través del equipo de atención y servicio al ciudadano lleva el control de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, formuladas ante la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia por medio del Sistema de Gestión Documental Orfeo, Matriz de Trazabilidad de PQRS – F-AS-459 y Matriz de Seguimiento para reporte de Alertas y vencimientos F-AS-458.

En cuanto al control y seguimiento a las PQRS, desde atención y servicio al ciudadano, en la Matriz de seguimiento para reporte de Alertas y vencimientos F-AS-458 se envían periódicamente las PQRS, vencidas y las que están con menos de 8 días para su vencimiento a los jefes y enlaces de cada una de las áreas responsables de dar respuesta de fondo.

Gestión Documental ORFEO cuenta con un sistema de alerta, que de manera automática envía notificaciones a su correo electrónico, relacionando los radicados vencidos o próximos a vencerse, así mismo, en la bandeja de gestión hay un semáforo, que mediante colores alerta los tiempos de vencimiento.

**ROJO:** radicado con cinco o menos días para su vencimiento.

**NARANJA:** radicado con 10 o menos días para su vencimiento.

**VERDE:** radicado leído con 11 o más días para su vencimiento.

**NEGRO:** radicado en bandeja de entrada sin leer.

### 12- RECOMENDACIONES

De acuerdo al análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRS, y al seguimiento y control adelantado por el Equipo de Servicio al Ciudadano de la SDSCJ, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano de la entidad:

## INFORME DE GESTIÓN DE PQRS JUNIO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

- Es necesario que los desarrolladores del Sistema de Gestión Documental – Orfeo, incluyan en el sistema las temáticas, que se desarrollan dentro de la SDSCJ; ya que actualmente no es posible profundizar en los **subtemas** sujetos de consulta por parte de los ciudadanos, de este modo podemos tener información precisa sobre los **subtemas más recurrentes** y ello nos puede permitir adelantar acciones para mejorar la respuesta de fondo y la solución a las problemáticas que allí se expresan.
- Dar continuidad a nivel general con la estrategia de socialización periódica entre dependencias y Atención y Servicio al Ciudadano, en actualización de subtemas de competencia por área.
- Es importante que desde Servicio y Atención al ciudadano, se continúe con los traslados necesarios a las entidades competentes por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones-Bogotá te Escucha (SDQS), con el fin de reducir los tiempos de respuesta necesarios para dar solución a las peticiones ciudadanas desde las entidades con competencia, teniendo en cuenta que, **al recibo de una petición por el canal escrito o radicación virtual y una vez registrada en el Sistema de Gestión Documental ORFEO, es obligación de la SCJ junto con el área competente, dar respuesta o informar sobre cualquier actuación administrativa al peticionario mediante comunicación escrita**, toda vez que en principio el peticionario no tiene conocimiento de lo gestionado con su petición. Como es recomendado en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadana Secretaria General Bogotá. Pag.40
- Que desde la ventanilla de Radicación Virtual SCJ, se implemente una obligatoriedad de indicar el subtema por el ciudadano en el momento de querer subir una PQRS por este canal. Al no indicarlo, no permitir seguir con el procedimiento de subir la PQR.
- Realizar jornadas permanentes de capacitaciones a los asistentes de áreas y enlaces de atención y servicio al ciudadano, designados por los Directivos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, frente a las generalidades y términos de vencimiento de los PQRS, procedimiento de radicación de respuestas, enlace de la respuesta con el radicado de entrada, digitalización y finalización para cierre de la gestión en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, en los cierres de las PQRS, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha SDQS.
- Identificar temáticas recurrentes, con el fin de establecer espacios de retroalimentación con las áreas técnicas competentes para atender la solicitud y ser

## INFORME DE GESTIÓN DE PQRS JUNIO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

facilitadores para mejorar la prestación del servicio y así evitar la multiplicidad de quejas reclamos sugerencias y denuncias con los mismos temas.

- Fortalecer las actividades de socialización del proceso de atención y servicio al ciudadano, fundamentalmente las actividades relacionadas con el trámite de las PQRS al interior de la Entidad, así como las implicaciones legales de los incumplimientos de los términos para las respuestas a las peticiones ciudadanas.

**Elaboró:** Carmen Elisa Neira - Cifras e Informe - Técnico Contratista - Subsecretaría de Gestión Institucional  
**Revisó:** Angelica Bibiana Castro - Profesional Contratista - Subsecretaría de Gestión Institucional  
Claudia Ximena Hormaza - Profesional Contratista - Subsecretaría de Gestión Institucional