



Informe de Gestión PQRS

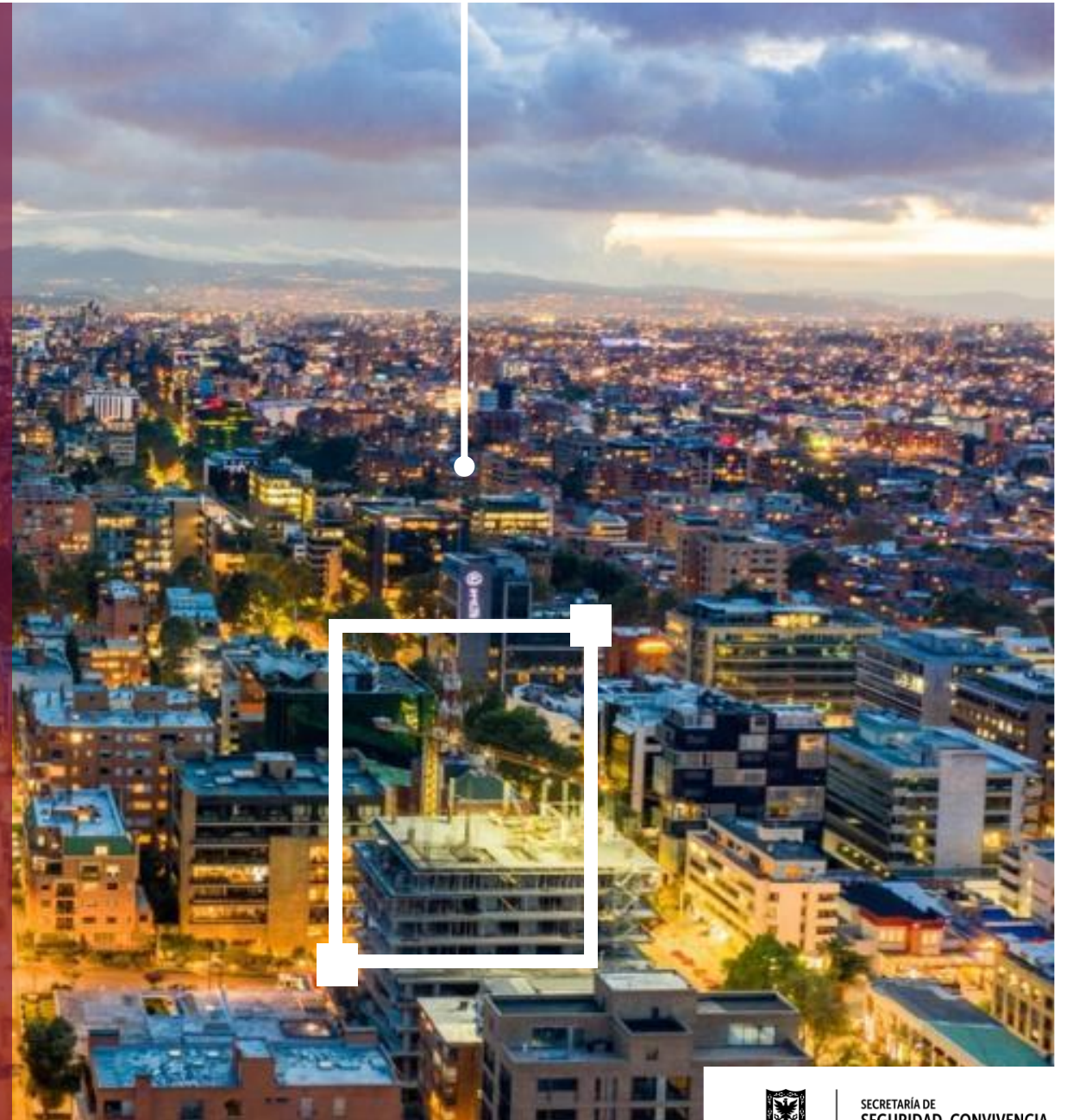
Febrero 2022



Presentación

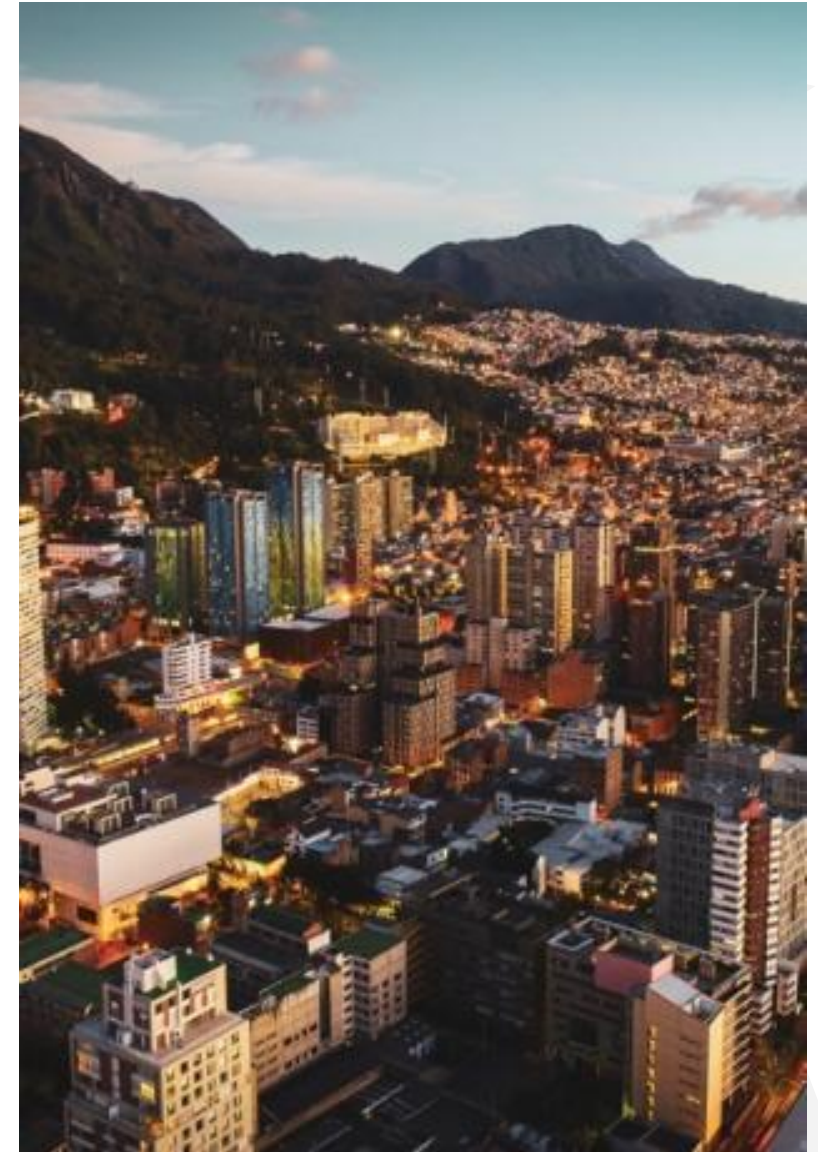
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

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



01

TOTAL DE PETICIONES CIUDADANAS RECIBIDAS



Total de peticiones ciudadanas recibidas

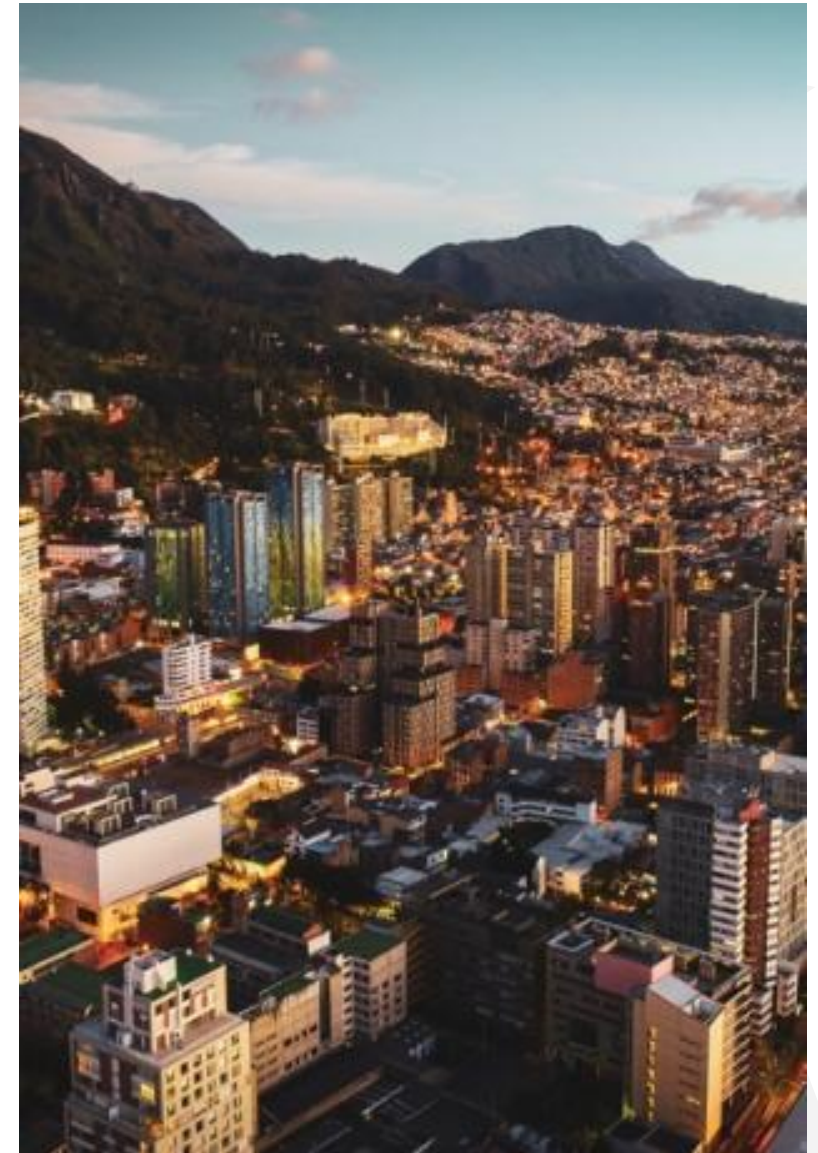


Total de peticiones recibidas

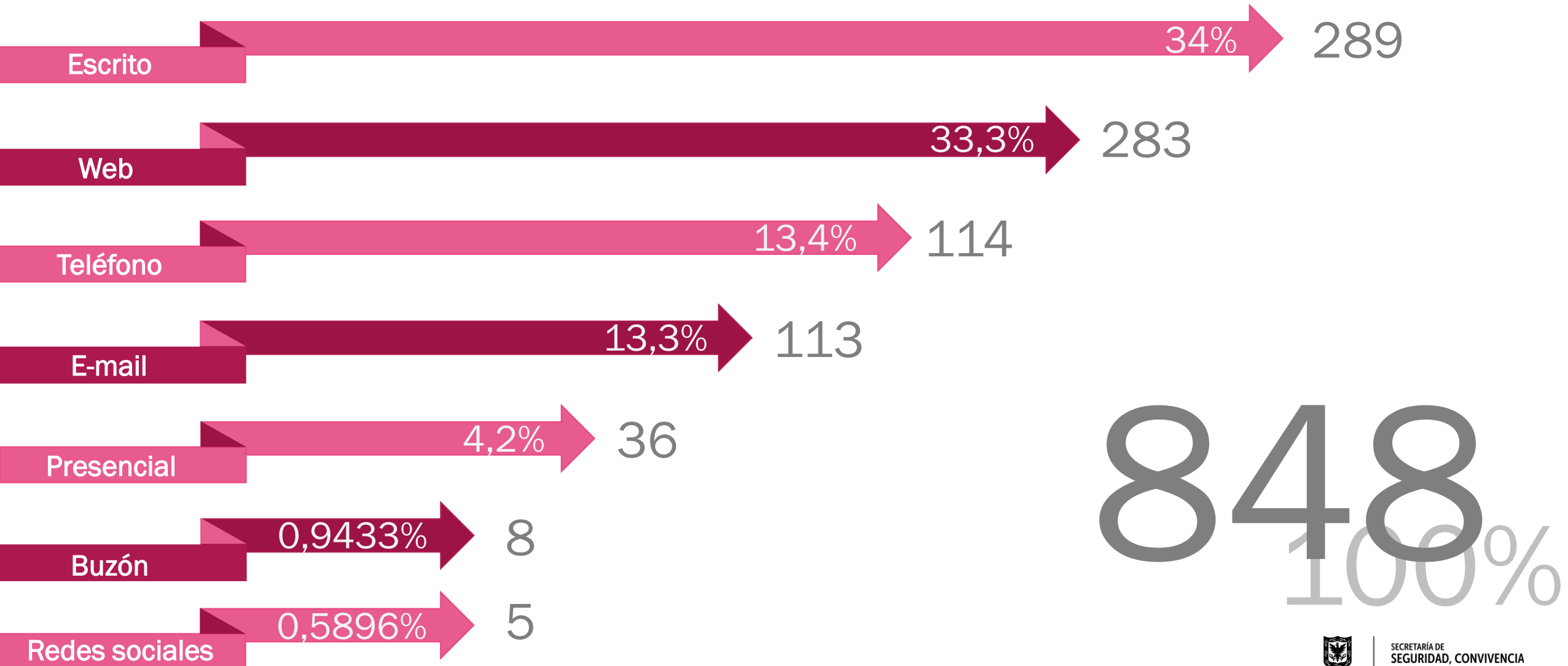
- ➔ Para efectos de este informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO para el mes de febrero y a su vez las que fueron tramitadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones–SDQS, Bogotá Te Escucha, en total 848.
- ➔ No obstante, se identificó el número de peticiones evaluadas para cierres por: no competencia; sin recurso de reposición; por desistimiento tácito o por vencimiento de términos, (15), y los traslados que se realizaron por parte de la SDSCJ a otras entidades distritales para su respectivo trámite (201).

02

PETICIONES POR CANAL DE INGRESO



Peticiones por canal de ingreso



Peticiones por canal de ingreso

- ➔ Se puede identificar que la SDSCJ cuenta con dos grandes canales:
Presenciales (Escrito, Presencial y Buzón).
No Presenciales (Web, Telefónico, Redes Sociales y Email).

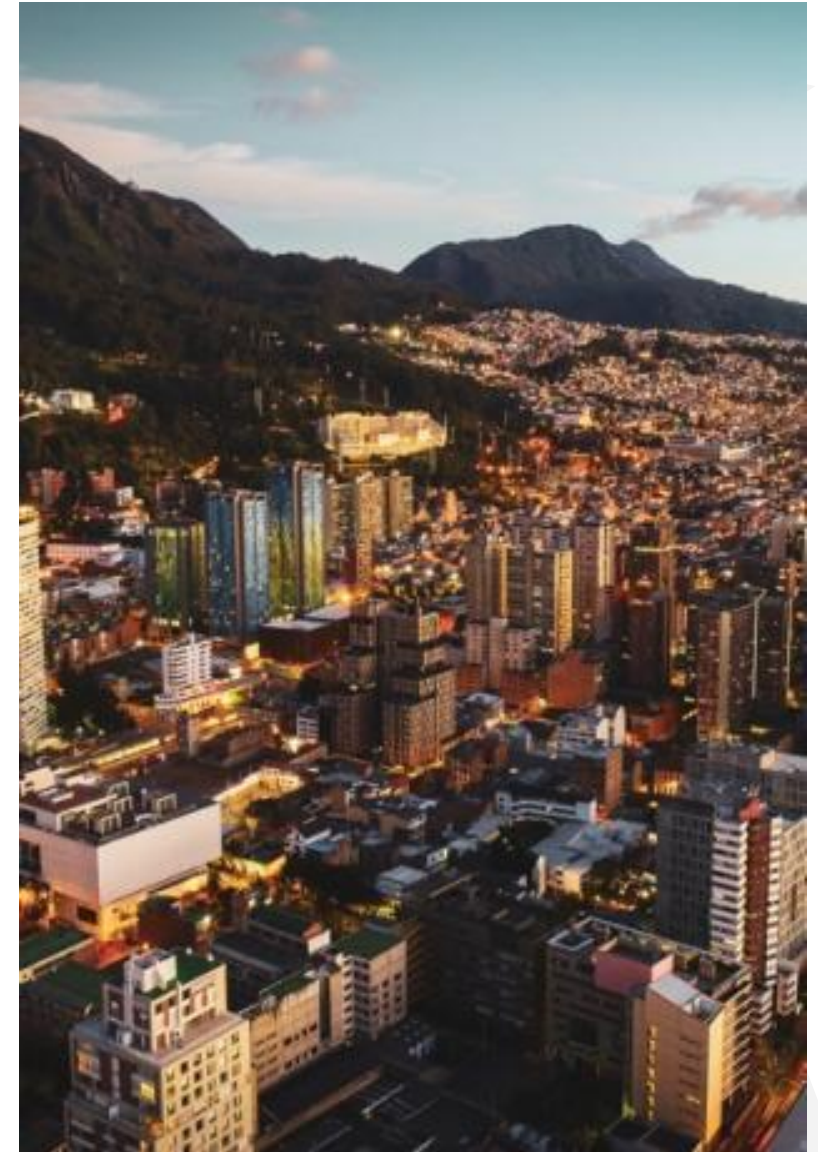
El canal más utilizado por la ciudadanía es el no presencial, con un **60%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **40%** del canal presencial.

- ➔ Los ciudadanos prefieren radicar sus PQRS principalmente desde la casa o de un lugar con acceso a una línea telefónica y/o conexión a internet.

Esto podría deberse a que se evitan desplazamientos hacia el punto de recepción, y/o a raíz de la emergencia sanitaria del COVID 19.

03

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Peticiones por tipología

Derecho de petición de interés particular



Derecho de petición de interés general



Solicitud de acceso a la información



Reclamo



Felicitaciones



848
100%



Peticiones por tipología

Queja



Solicitud de copia



Denuncia por actos de corrupción



Sugerencia



848
100%

Peticiones por tipología

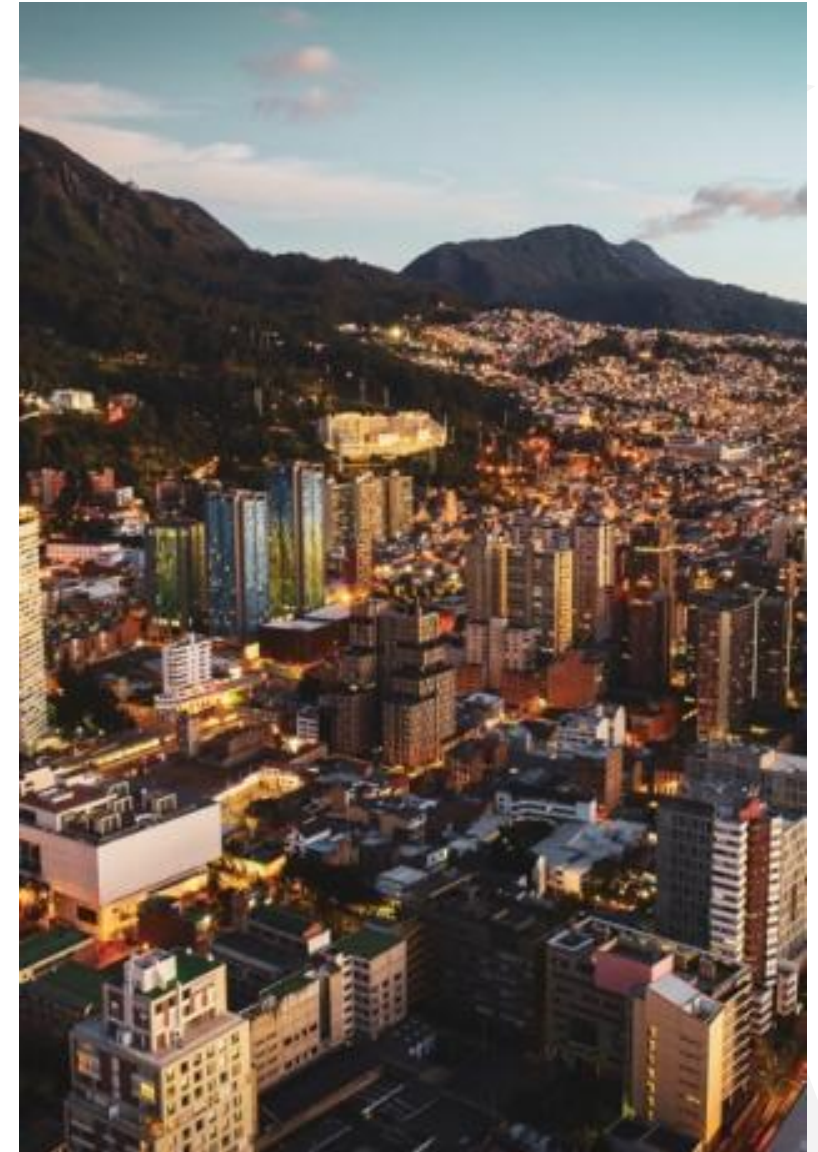
→ El mecanismo más utilizado por la ciudadanía es el derecho de petición, y este a su vez protege los derechos tanto **particulares** como **generales**, aportando el **86,2%** de las PQRS.

Los principales temas de consulta de estas peticiones responden a los dos ejes temáticos misionales de la SDSCJ: **Seguridad y Convivencia** y **Acceso a la Justicia**, identificando solicitudes sobre seguridad en los entornos, información y operación de casas de justicia, información para la liquidación de comparendos, entre otros. Adicionalmente se encuentran PQRS que alertan sobre delitos como: expendios y microtráfico, extorsión, hurto, lavado de activos, etc.

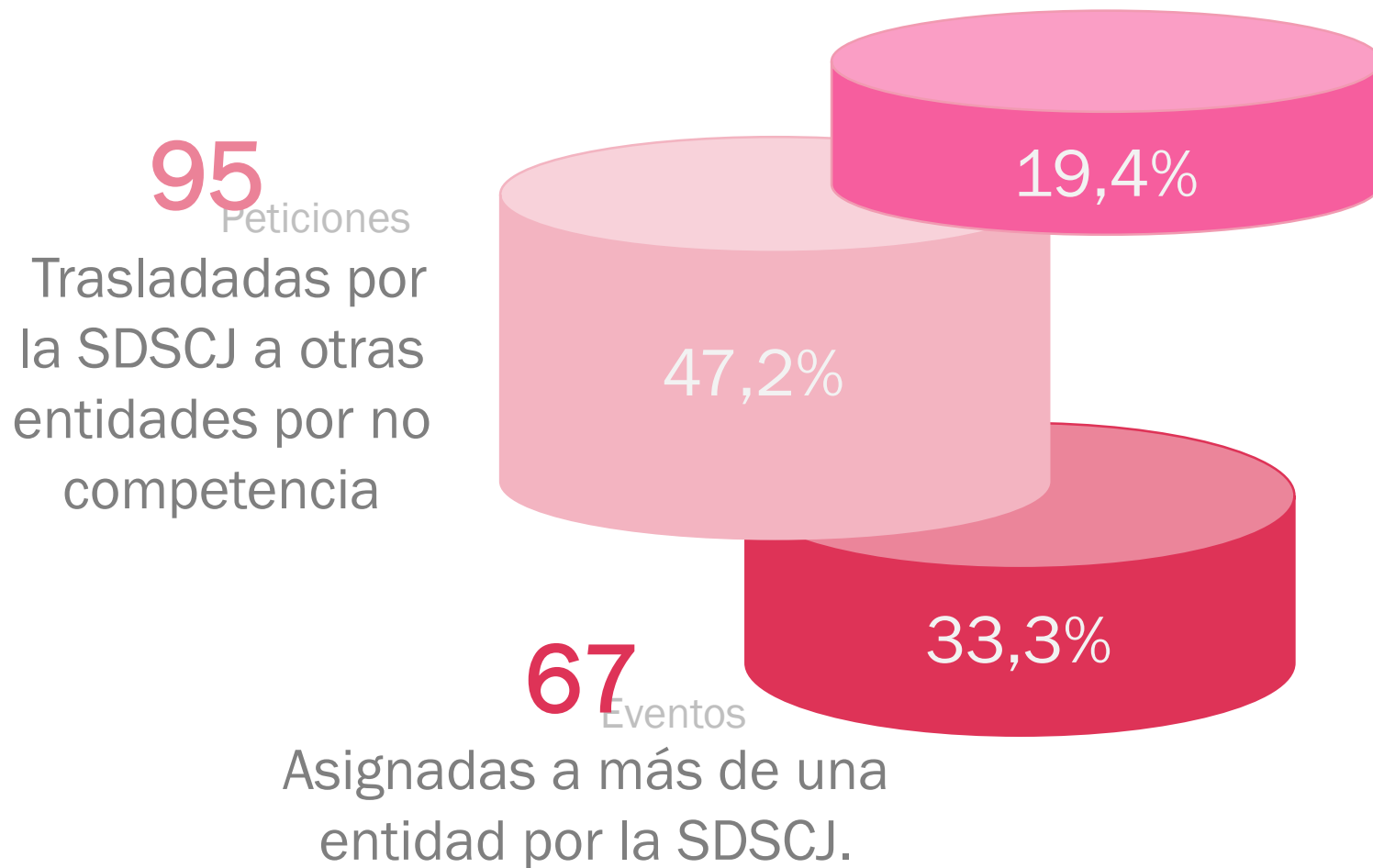
→ El **13,8%** restante equivale principalmente a solicitudes de acceso a la información, reclamos, felicitaciones, quejas, sugerencias, entre otras.

04

TRASLADOS EFECTUADOS POR NO COMPETENCIA



Traslados y eventos efectuados por la SDSCJ



39 Peticiones
Para ser atendidas
por la SDSCJ.

201
100%

Traslados y eventos efectuados por la SDSCJ

- ➔ Es importante aclarar los términos entre **traslado** y **eventos**, el primero corresponde a la solicitud que fue transferida a otra entidad para que ésta la resuelva. El segundo, hace referencia al número de movimientos que se le hace a la petición para ser atendida, es decir, algunas peticiones que se envían a otras entidades distritales, la SDSCJ también posee la competencia para responder, por lo que hace el proceso interno para tramitarla.
- ➔ Teniendo en cuenta lo anterior, para el mes de febrero se registraron **106** eventos, representado en el **52,7%**, de los cuales **39** ingresaron para ser atendidas por la SDSCJ, y a su vez, **67** se enviaron a otras entidades distritales.

Principales entidades a las que se les dio traslados por la SDSCJ

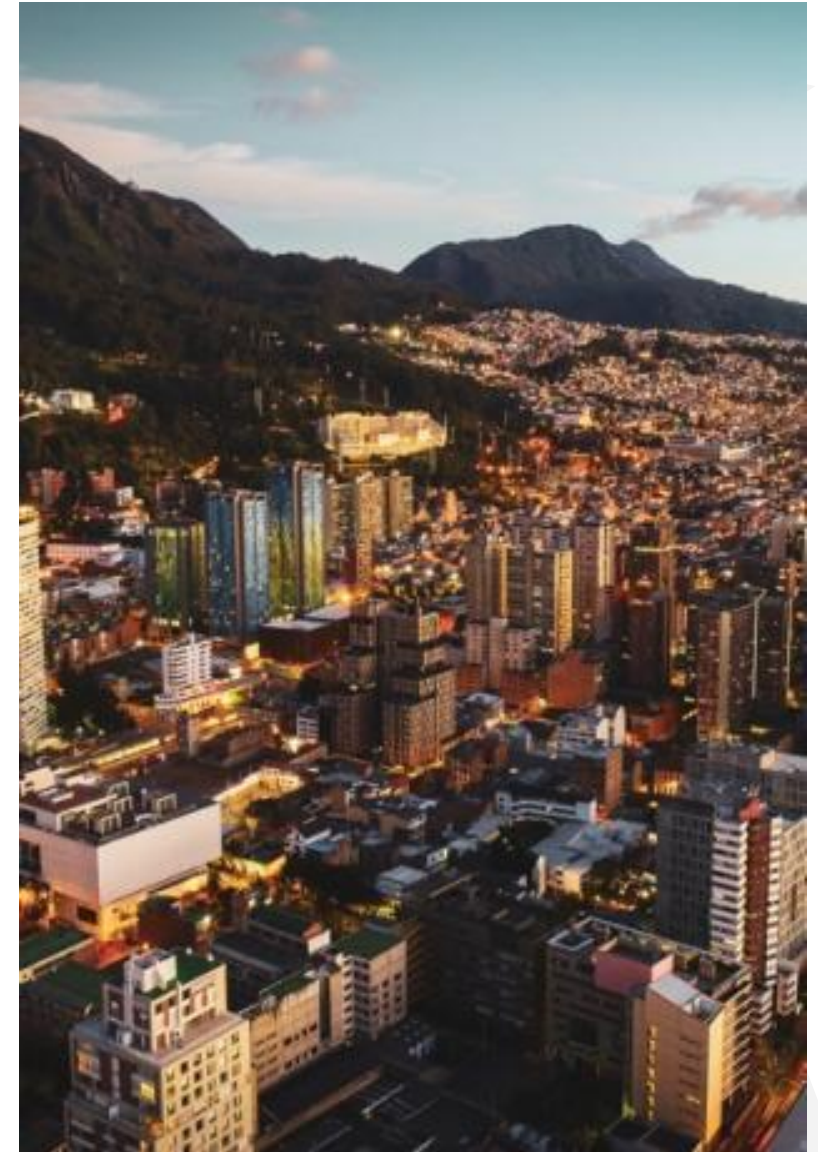


Principales entidades a las que se les dio traslados por la SDSCJ

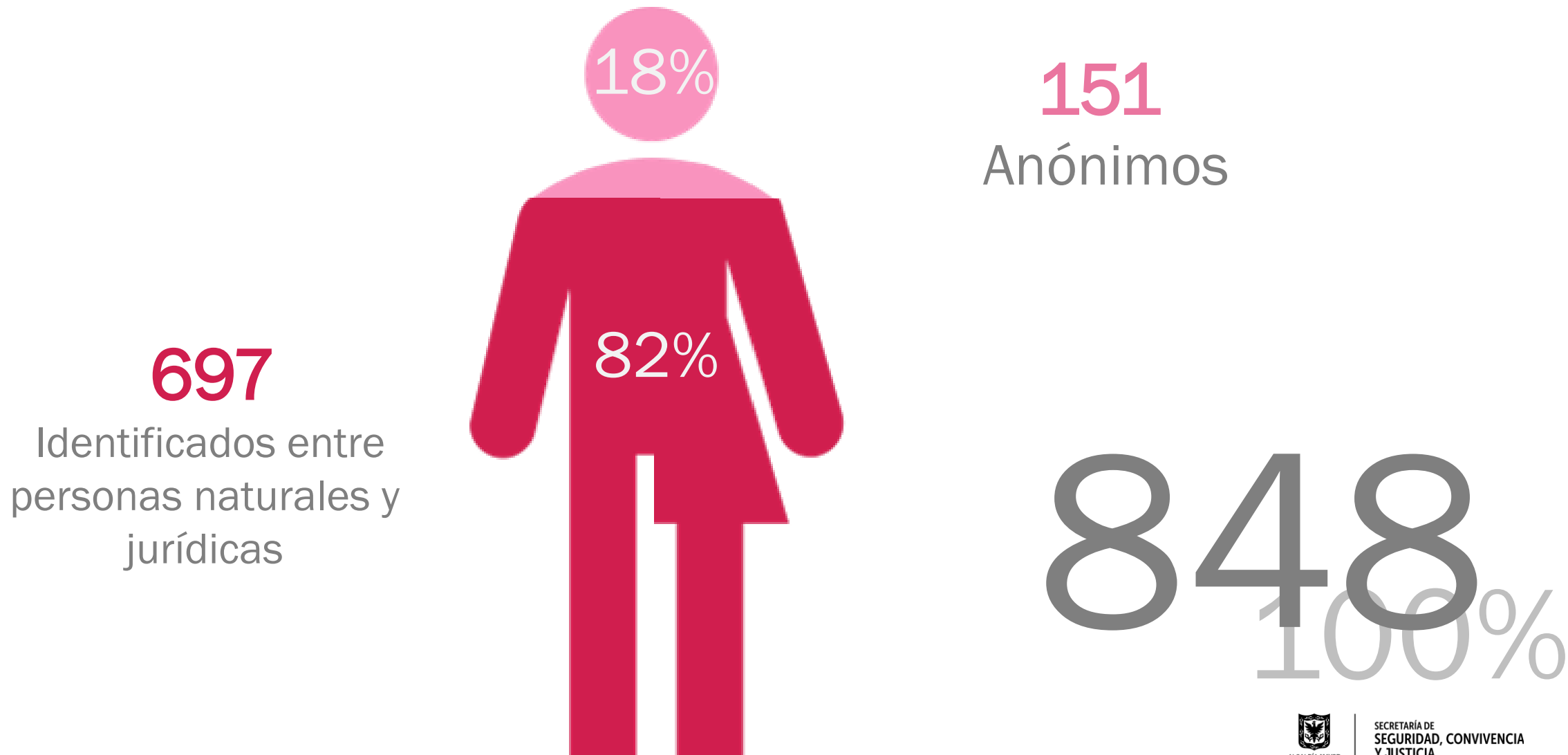
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente a las demás entidades para temas relacionados de PQRS. Dicho trabajo se ha realizado por medio de comunicaciones, participación en charlas, capacitaciones, mesas de trabajo internas, entre otros.
- ➔ Adicionalmente, se tiene como objetivo que fruto de ese proceso, el número de peticiones que la SDSCJ traslada a otras entidades distritales, disminuya paulatinamente, conforme avance la vigencia, dado que representan el **18,8%** de las peticiones que ingresaron en el mes de febrero.

05

PETICIONARIOS IDENTIFICADOS Y ANÓNIMOS



Peticionarios identificados y anónimos

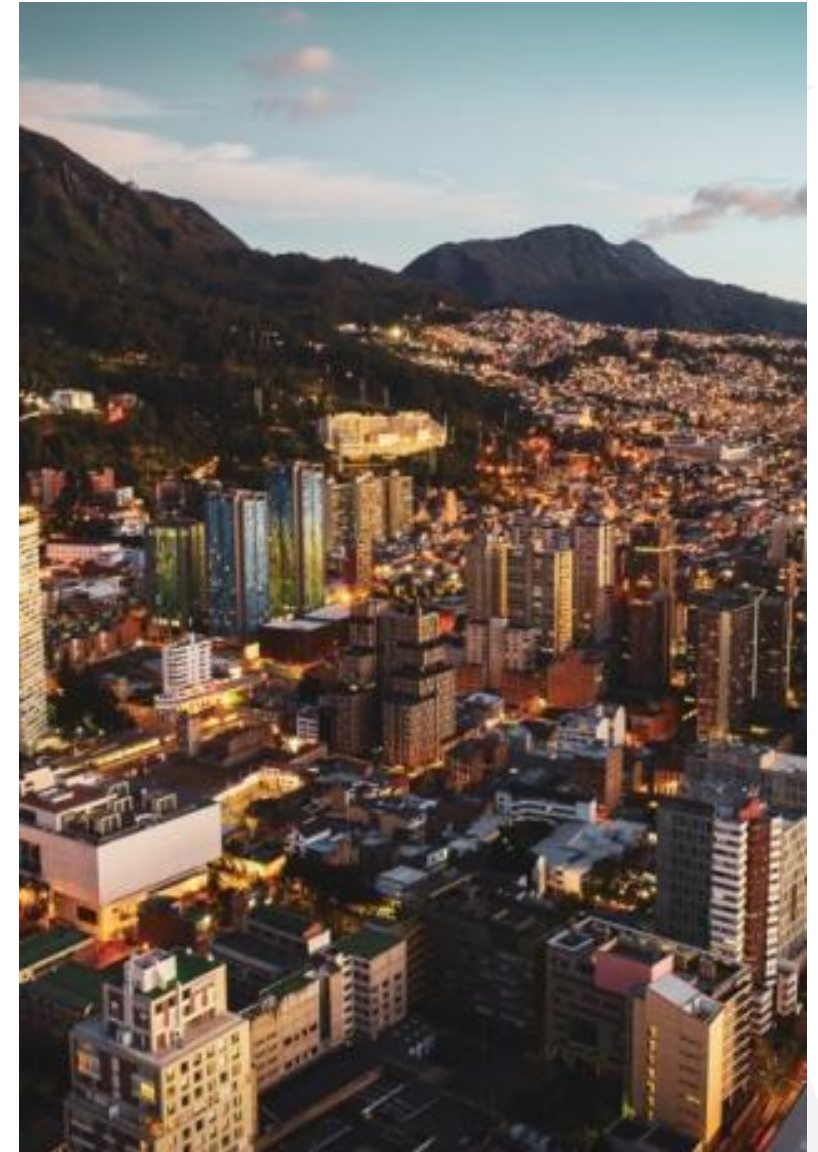


Peticionarios identificados y anónimos

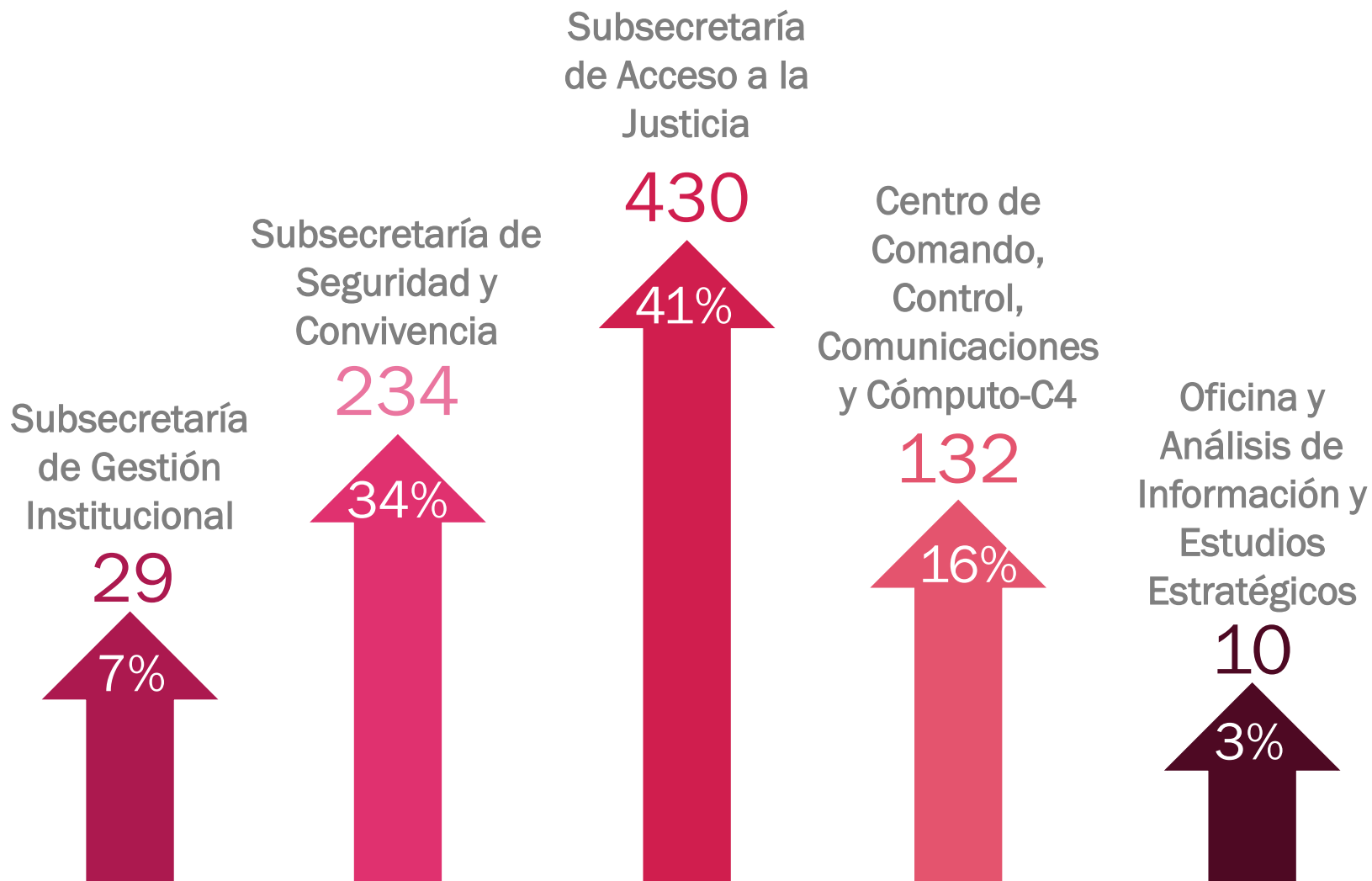
- ➔ Si bien, las respuestas de las peticiones deben ser resueltas a un ciudadano en particular, existen algunas peticiones que por diferentes razones, prefieren hacerlo de manera anónima, por lo que se cuenta con una **cartelera** tanto virtual como en físico para que los ciudadanos puedan ver las respuestas de las mismas.
- ➔ Dentro de las solicitudes con petitionarios identificados encontramos dos modalidades, distribuidos de la siguiente manera:
 - **Personas Naturales:** 674 ciudadanos identificados, representados en un **97%** del total de las peticiones.
 - **Personas Jurídicas:** 23 organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **3%** de las solicitudes para este mes.

06

PRINCIPALES DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE DAR TRÁMITE A PQRS



Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRS



835
100%

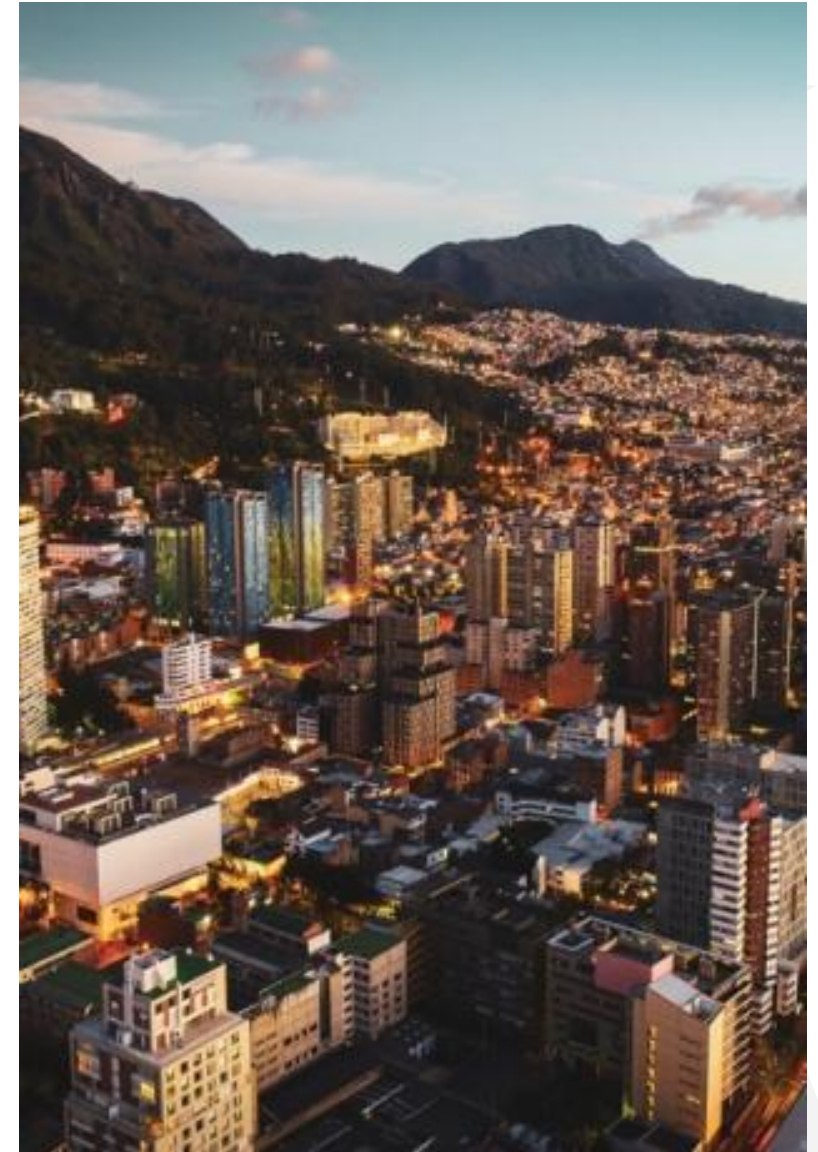


Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRS

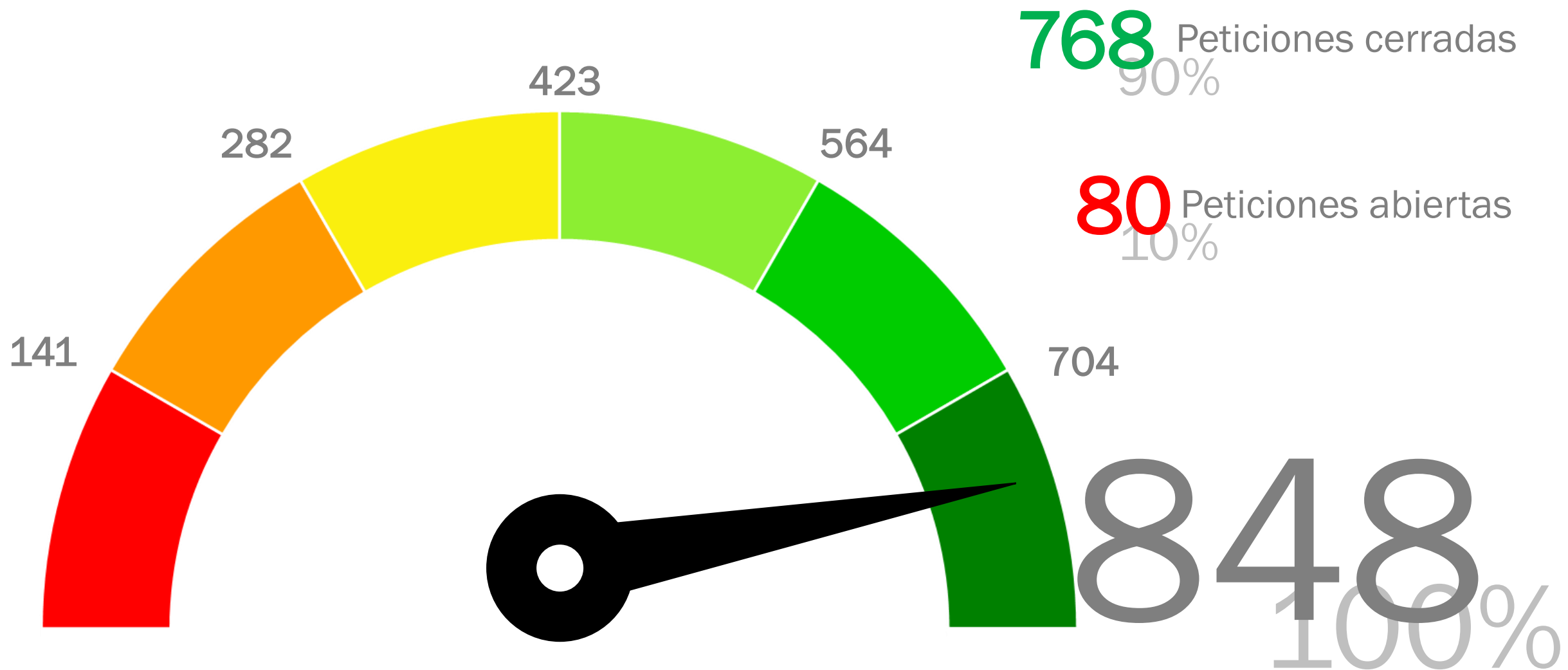
- ➔ Los dos **ejes temáticos misionales de la SDSCJ** son las dependencias que lideran el ejercicio de darle trámite a las PQRS, por ser temas relacionados a su competencia, y de esta manera, contribuir a la ejecución de las políticas en materia de seguridad, convivencia, acceso a la justicia, prevención del delito, reducción de riesgos y atención de incidentes, entre otros, cumpliendo tanto los objetivos estratégicos como la visión y misión de la secretaría.
- ➔ Adicionalmente, el **Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4**, resuelve peticiones relacionadas con información de las cámaras de vigilancia, distribuidas por toda la ciudad, trazabilidad del servicio de la línea de emergencia 123 y sus respectivos operadores, entre otros.

07

ESTADO DE LAS PQRS



Estado de las PQRS



Nota: Este dato fue a corte del 29 de marzo de 2022 a las 12:00 pm



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA



¡GRACIAS!

scj.gov.co