



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 **mayo 2020**

Bogotá Te Escucha

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones



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

### **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 mayo 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>5</b>
<b>2- PETICIONES POR CANAL DE INGRESO.....</b>	<b>6</b>
<b>3- PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....</b>	<b>7</b>
<b>4- SOLICITUDES DE INFORMACION.....</b>	<b>10</b>
<b>5- ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO POR COMPETENCIA.....</b>	<b>11</b>
<b>6- PETICIONARIO IDENTIFICADO Y PETICIONARIO ANÓNIMO. ....</b>	<b>13</b>
<b>7- TIPOLOGIAS CON LAS QUE SE RADICA EN LA SDSCJ.....</b>	<b>14</b>
<b>8- PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS.....</b>	<b>15</b>
<b>9- TEMAS REITERATIVOS - TOP 5 DEPENDENCIAS.....</b>	<b>16</b>
<b>Temas Reiterativos – Despacho Secretario de Seguridad.....</b>	<b>17</b>
<b>Temas Reiterativos – Dirección de Cárcel Distrital.....</b>	<b>18</b>
<b>Temas Reiterativos – Dirección de Acceso a la Justicia.....</b>	<b>19</b>
<b>Temas Reiterativos – Dirección de Seguridad.....</b>	<b>20</b>
<b>Temas Reiterativos – Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4.....</b>	<b>21</b>
<b>10- TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA.....</b>	<b>22</b>
<b>11- QUEJAS Y RECLAMOS.....</b>	<b>24</b>
<b>12- RECLAMOS ASIGNADOS POR DEPENDENCIAS.....</b>	<b>25</b>
<b>Reclamos - Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4</b>	<b>25</b>
<b>Reclamos – Dirección Acceso a la Justicia. ....</b>	<b>26</b>



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

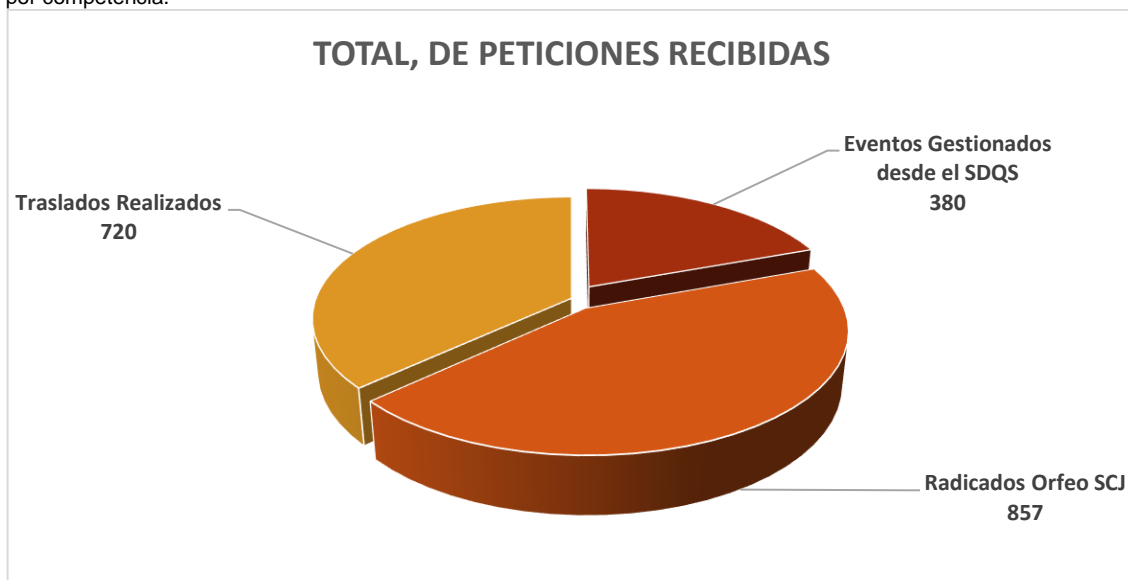
## INFORME DE GESTIÓN DE PQRS MAYO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

<b>Reclamos – Dirección de Gestión Humana.....</b>	<b>27</b>
<b>13- FELICITACIONES POR DEPENDENCIAS.....</b>	<b>27</b>
<b>14- CONTROL Y SEGUIMIENTO .....</b>	<b>27</b>
<b>15- RECOMENDACIONES .....</b>	<b>28</b>

## 1- TOTAL, DE PETICIONES RECIBIDAS.

Durante el periodo del mes de mayo de 2020 se recibieron **1957** registros de peticiones, para su respectiva evaluación, teniendo como resultado **857** peticiones radicadas en el sistema de Gestión Documental Orfeo, **720** traslados y **380** eventos gestionados desde el SDQS, como cierres por no competencia, desistimiento, no petición, solicitud de aclaración etc.

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



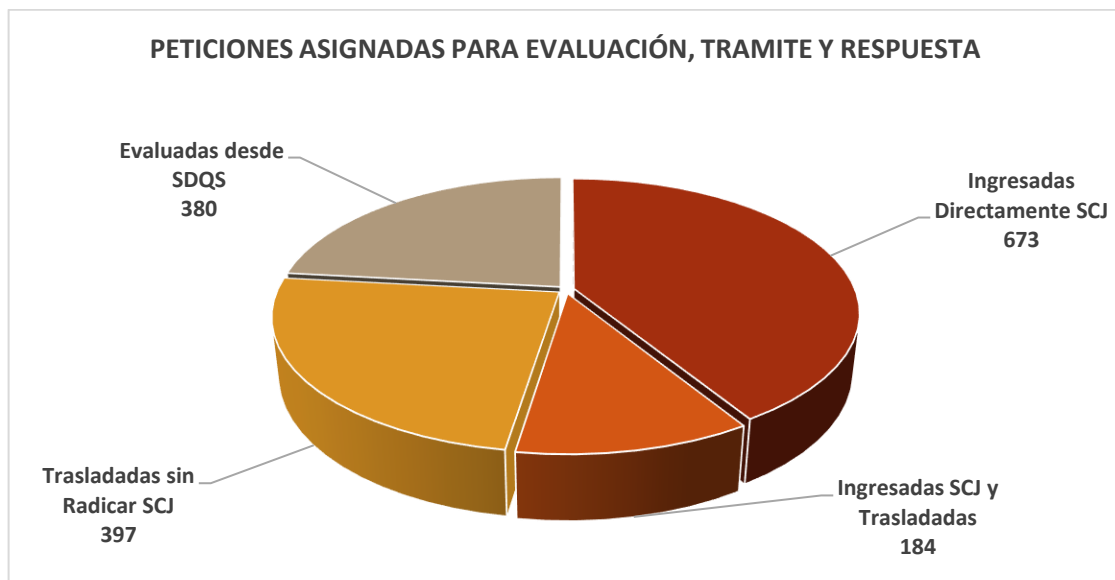
**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha y Sistema de Gestión Documental ORFEO

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.

Tomando como base los **1957** registros, vemos que el número de peticiones asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectiva evaluación, trámite y respuesta son **1634**, en donde del resultado de ésta evaluación se identifican **673** peticiones ingresadas directamente, radicadas en el **Sistema de Gestión Documental Orfeo en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia**, más **184** peticiones trasladadas e ingresadas de igual forma con radicado Orfeo, para trámite y respuesta de fondo, para un total de peticiones radicadas en la SCJ de **857**, se identifican **397** peticiones, con gestión directa de traslados a otras entidades distritales por

competencia, realizando un total de **720** traslados, se identifican **380** eventos gestionados desde el SDQS, como cierres por no competencia, desistimiento, no petición, solicitud de aclaración etc. sin dar ingreso con radicado al Sistema de Gestión Documental ORFEO.

**Gráfica No. 2** 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

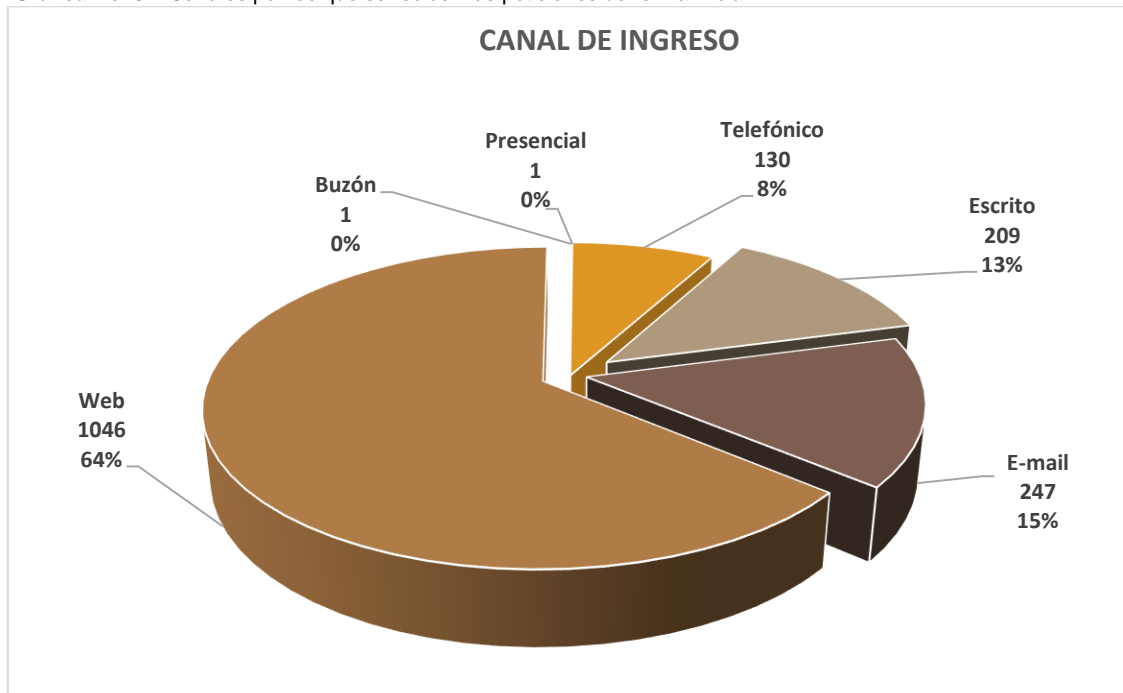
Nota: Las cifras mostradas como "Eventos Gestionados desde el SDQS", refieren a peticiones que no ingresaron al Sistema de Gestión Documental ORFEO por cierre por no competencia o cierre por desistimiento en el SDQS – Bogotá te Escucha.

## 2- PETICIONES POR CANAL DE INGRESO.

Tomando como base las **1634** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectiva evaluación, trámite y respuesta, vemos que, durante el mes de mayo de 2020, debido a que nos encontramos en época de cuarentena, los canales virtuales y telefónico tuvieron una interacción del **87%** sobre el presencial, buzón y escrito con un **13%**. El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal "**Web**" con **1046** peticiones para un (**64%**) de representación, en segundo lugar se encuentra el canal "**E-mail**" con **247** peticiones para un (**15%**) de representación, en tercer lugar está el escrito con **209** peticiones para un

(13%) 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.

**Gráfica No. 3** – 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.

Tomando como base las **1634** 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 de **857** con radicado de ingreso a la SCJ, **397** trasladadas a las entidades competentes y **380** 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.



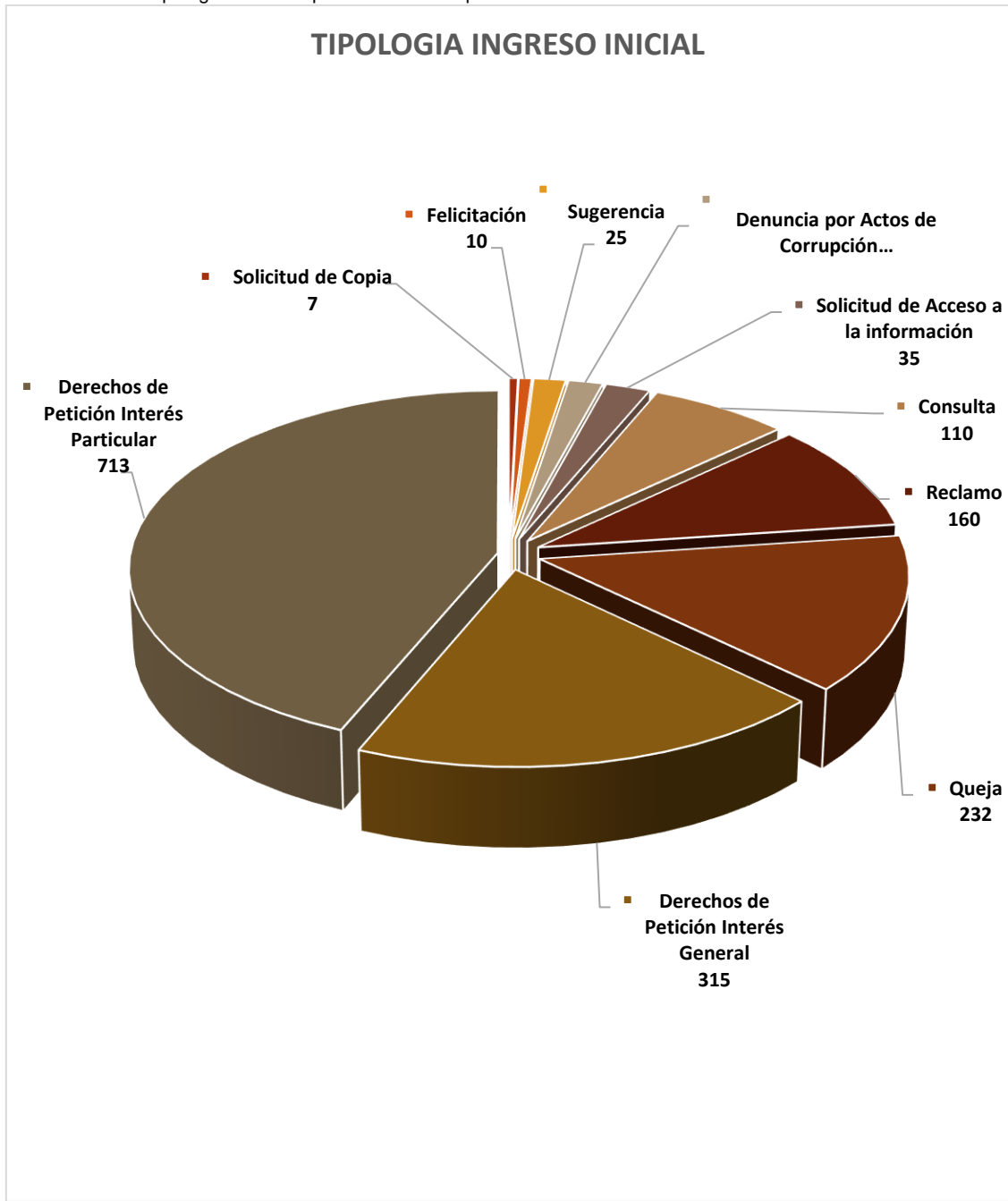
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

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

Se observa un mayor número de peticiones en la tipología **Derecho de Petición de Interés Particular** con **713** peticiones, en 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. 4 - Tipologías con las que se reciben las peticiones de forma inicial.



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

#### 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, las siguientes son las solicitudes de acceso a la información recibidas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia durante el mes de mayo de 2020.

**Cuadro No. 1** Refiere la tipología con la que ingreso la petición de forma inicial.

Número de solicitudes recibidas	35
Numero de solicitud resueltas en la Entidad	30
Número de solicitudes trasladadas a otra institución	3
Número de solicitudes cerradas por no competencia y/o desistimiento	2
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
Tiempo de respuesta a cada solicitud (tiempo promedio en días)	9

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

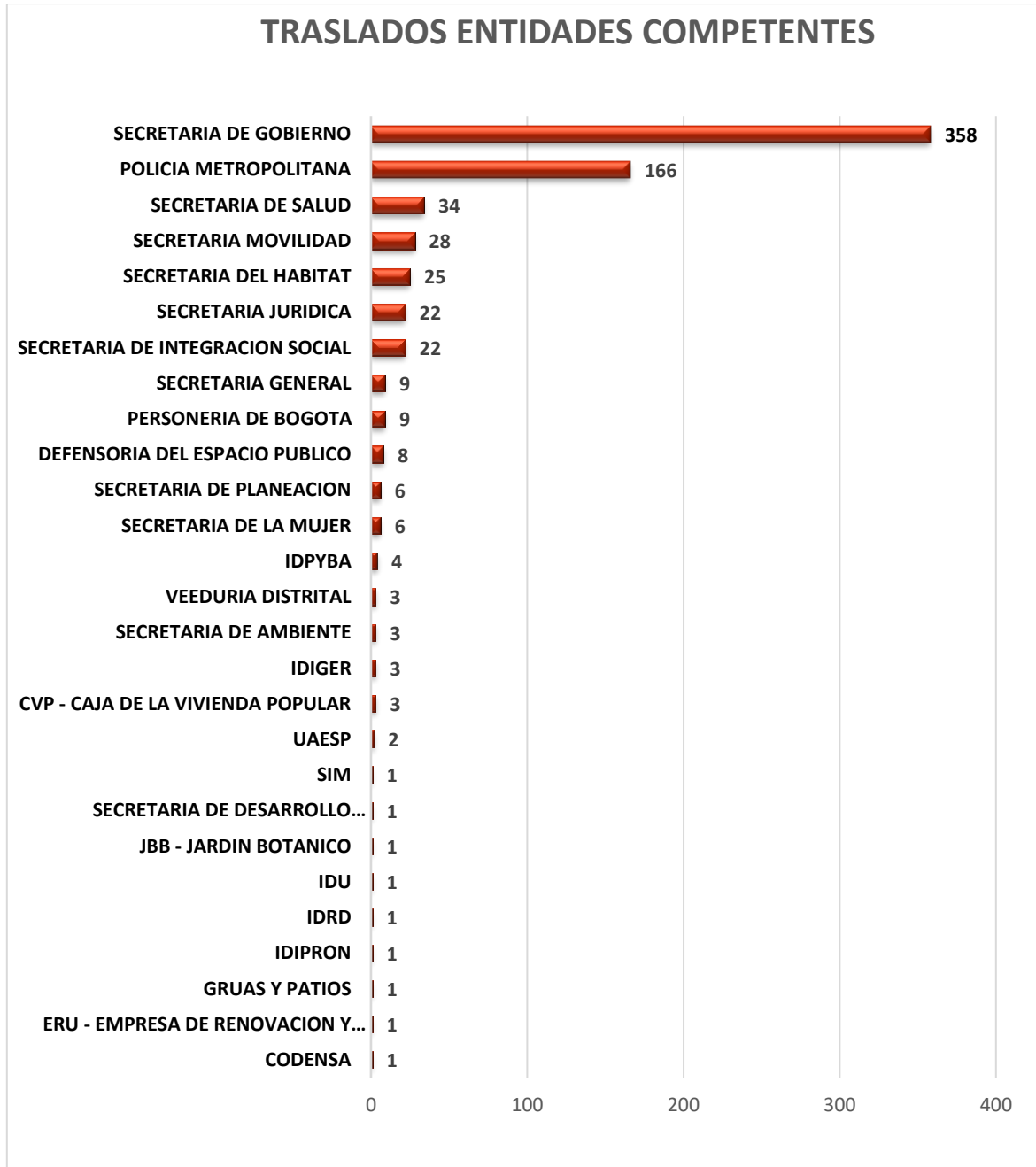
## **5- ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO POR COMPETENCIA.**

Tomando como base los **720** traslados a otras entidades por competencia, se logran identificar las 27 entidades a las cuales se les realizó dichos traslados, comportamiento que impacta por su elevado número y que es bien sabido que es sufrido por la cuarentena, llevando a que los ciudadanos violarán la misma y consultaran ante la administración distrital principalmente por temas de comparendos en temas relacionados con desacuerdos con la medida, impugnación y/o aclaración, junto con temáticas que no son usuales y que no son competencia de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Se resalta a la **Secretaria Distrital de Gobierno**, como entidad competente en esos temas sumando **358 traslados** equivalente a un **50%** de los traslados en el periodo de mayo.

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

**Gráfica No. 5-** Peticiones que fueron trasladadas a otras entidades por competencia.

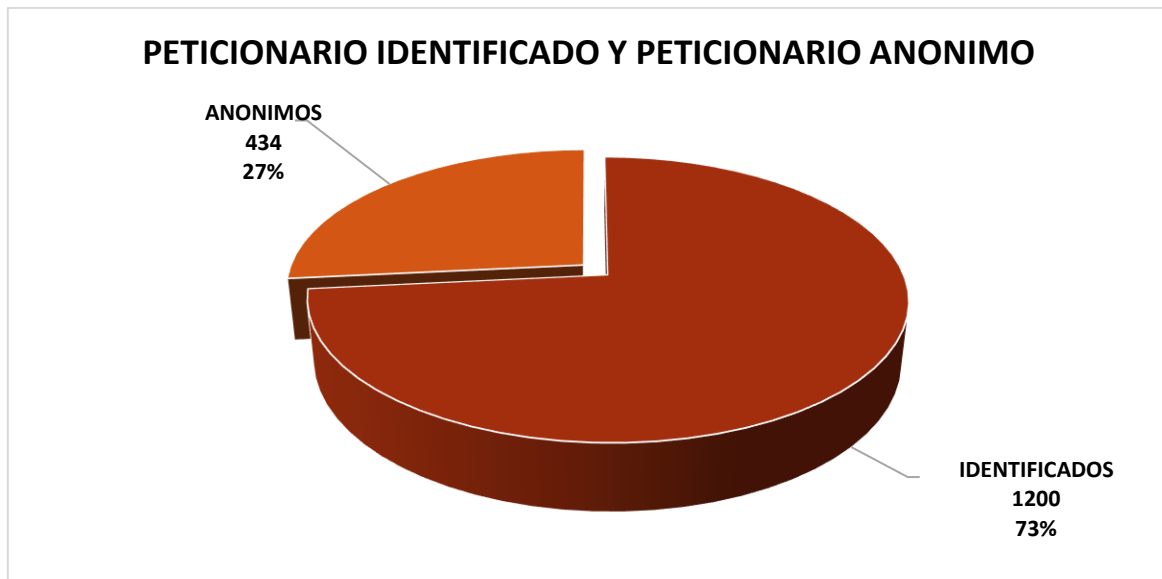


**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

## 6- PETICIONARIO IDENTIFICADO Y PETICIONARIO ANÓNIMO.

Tomando como base las **1634** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectiva evaluación, trámite y respuesta para el periodo durante el mes de mayo 2020, se logra establecer que **434** peticiones ingresaron de forma anónima con una representación de **27%** y que **1200** peticiones ingresaron con por lo menos un dato de identificación del peticionario representando el **73%** del total de las peticiones.

**Gráfica No. 6** - Datos de identificación presentados por el peticionario al momento de ingresar la petición.



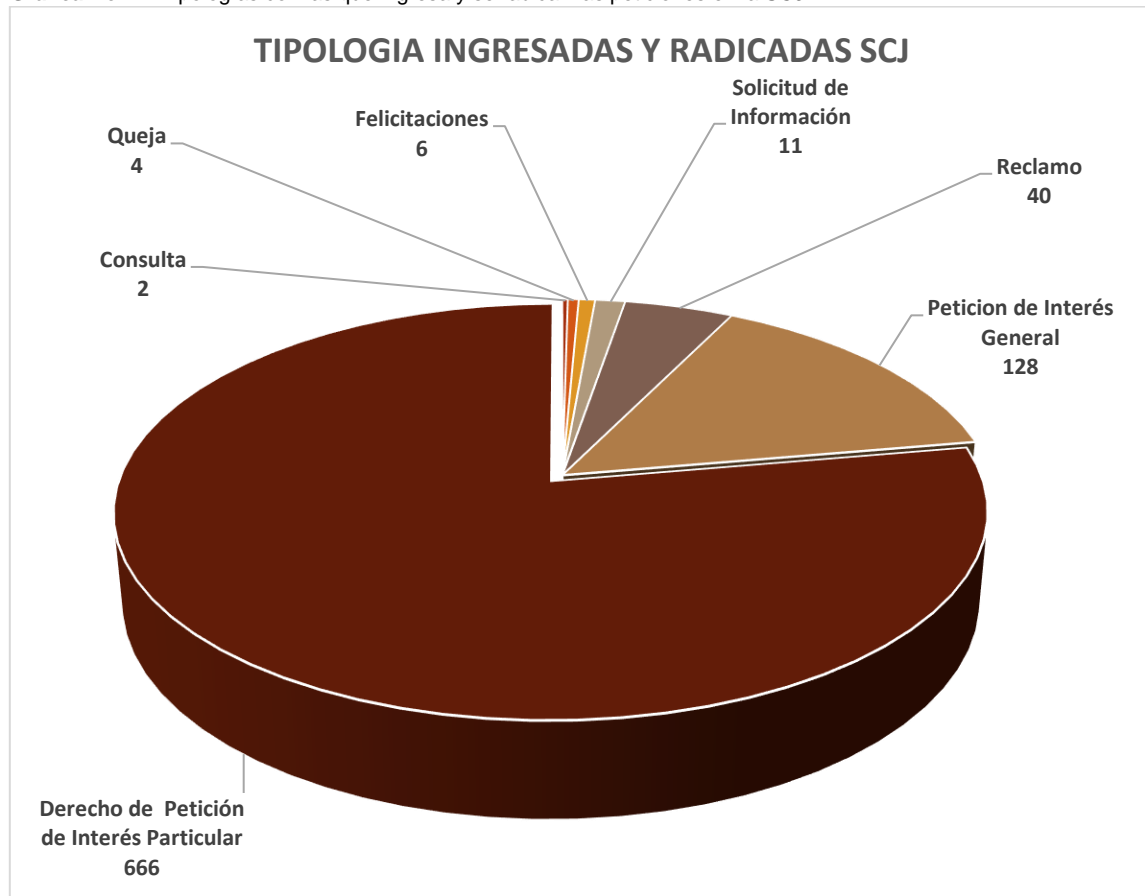
**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

## 7- TIPOLOGIAS CON LAS QUE SE RADICA EN LA SDSCJ

Tomando como base las **857** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectivo trámite y respuesta, se realiza la gráfica con la tipología ingresada y radicada en la SCJ.

Se observa un mayor número de peticiones en la tipología **Derecho de Petición de Interés Particular** con **666** peticiones, ya que en su gran mayoría son peticiones relacionadas con temas de comparendos por cambios a solicitudes de liquidación, 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. 7** - Tipologías con las que ingresa y se radican las peticiones en la SCJ.



**Fuente:** Sistema de Gestión Documental ORFEO

## **8- PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS**

Tomando como base las **857** peticiones que fueron **asignadas** a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectivo trámite y respuesta, 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 que, al Despacho del Secretario de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se le asignaron **240** peticiones para dar respuesta de fondo, ocupando el primer lugar con asuntos relacionados en temas de comparendos sobre solicitudes de liquidación y cursos pedagógicos.

Cabe mencionar que para el mes de mayo a la Subsecretaría de Gestión Institucional solo le fue asignada 1 petición para tramitar con respuesta de fondo y que por trazabilidad y seguimiento de las PQRS, a la Subsecretaria de Gestión Institucional se le **asignan 380** 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 mayo, dado que en este mes finaliza la gestión, con cierre por desistimiento, al no recibir aclaración por el ciudadano.

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

**Grafica No. 8** - 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

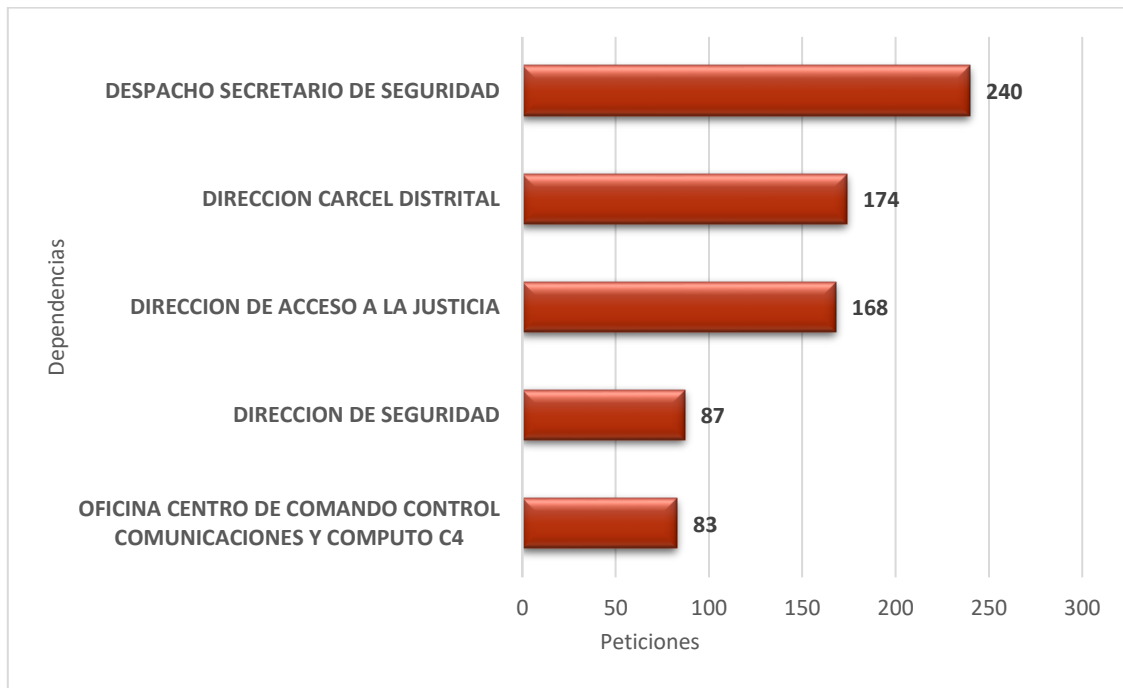
### 9- TEMAS REITERATIVOS - TOP 5 DEPENDENCIAS

Del periodo de abril de 2020, se toman las **5** dependencias con más peticiones **asignadas** para dar respuesta de fondo a los ciudadanos, las cuales corresponden a un **87.75%** de las peticiones asignadas para obligatoria respuesta de la Secretaria de Seguridad Convivencia y Justicia.



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

**Gráfica No. 9-** Refiere al top 5 de las dependencias con más peticiones asignadas para respuesta de fondo por la SDSCJ.



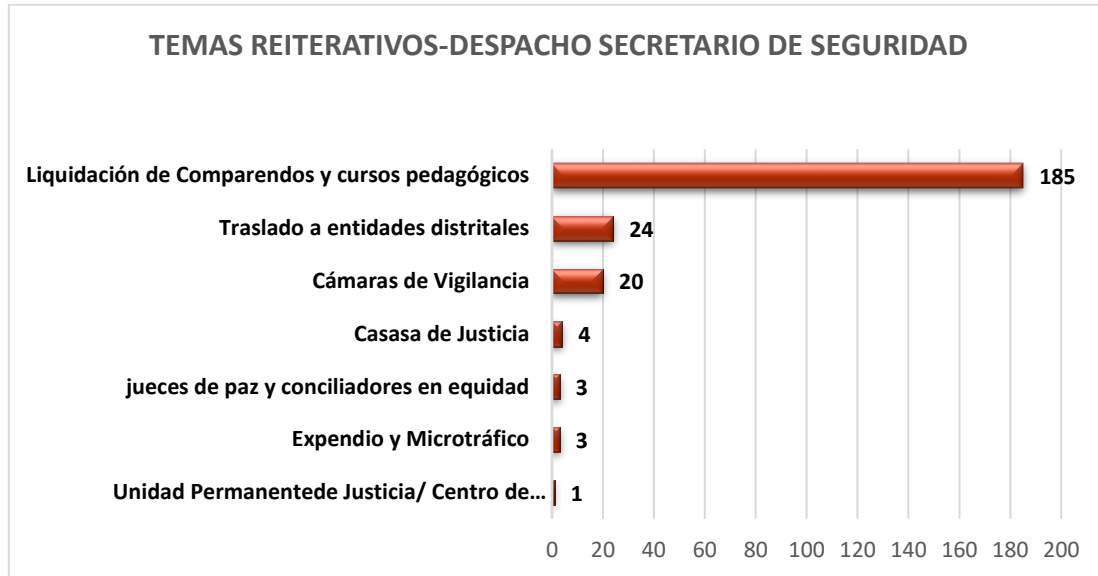
**Fuente:** Sistema de Gestión Documental ORFEO.

### Temas Reiterativos – Despacho Secretario de Seguridad.

Tomando como base las **240** peticiones que fueron **asignadas** al Despacho Secretario de Seguridad para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que, un **77.07%** de temas tramitados por el Despacho, 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.

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

**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.



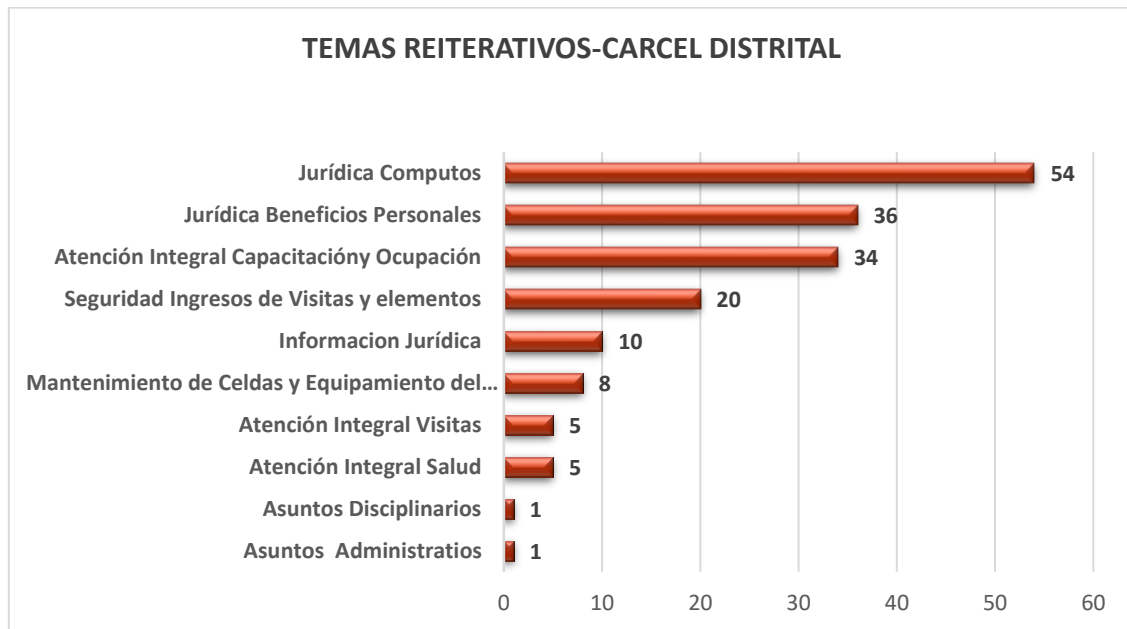
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

### Temas Reiterativos – Dirección de Cárcel Distrital

Tomando como base las **174** peticiones que fueron **asignadas** a la Dirección de Cárcel Distrital para su respectivo trámite y respuesta, se encuentra que, un **31%** de temas tramitados por la Dirección está relacionado con Jurídica Cómputos con **54** peticiones, liderado por el equipo de Jurídica de la Dirección de la Cárcel. En segundo lugar, está el tema de Jurídica Beneficios personales con el **20%** con **36** peticiones, a cargo del equipo de Atención Integral de la Dirección de Cárcel Distrital, seguido de Atención Integral capacitación y Ocupación con un **19.5%** con 34 peticiones, a cargo del equipo de Jurídica Cárcel Distrital.

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

**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.



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

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

Tomando como base las **168** peticiones que fueron **asignadas** a la Dirección de Acceso a la Justicia para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que un **64.47%** con **110** peticiones, corresponden a asuntos relacionados con Casas de Justicia.

**Gráfica No. 12** 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 Seguridad**

Tomando como base las **87** peticiones que fueron **asignadas** a la Dirección de Seguridad para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que un **58.62%** de temas tramitados por esta Dirección corresponden en esta oportunidad a temas relacionados con expendios y microtráfico, seguido de seguridad en entornos con el **17.24%**.

**Gráfica No. 13.** Refiere a los subtemas relacionados en el reporte entregado por la Secretaria General en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

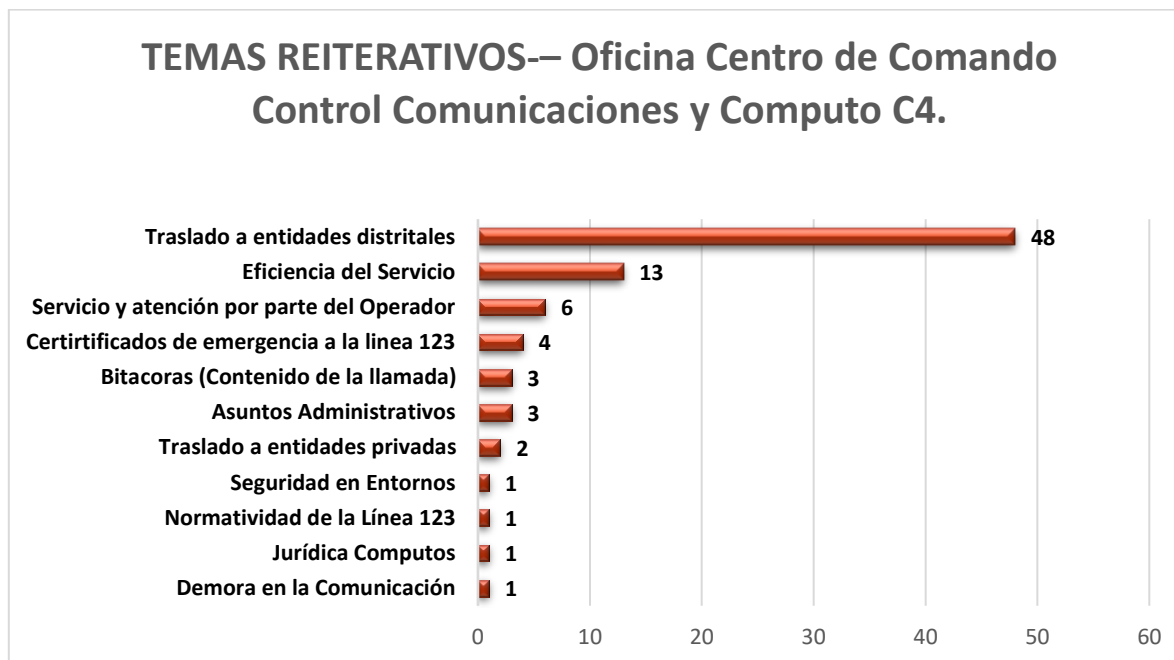


**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

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

Tomando como base las **83** peticiones que fueron **asignadas** a la Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4 para su respectivo trámite y respuesta, se encuentra que, un **57.83 %** con **48** 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 **15%** con **13** peticiones tema Eficiencia del Servicio.

**Gráfica No. 14.** Refiere a los subtemas relacionados en el reporte entregado por la Secretaria General en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.



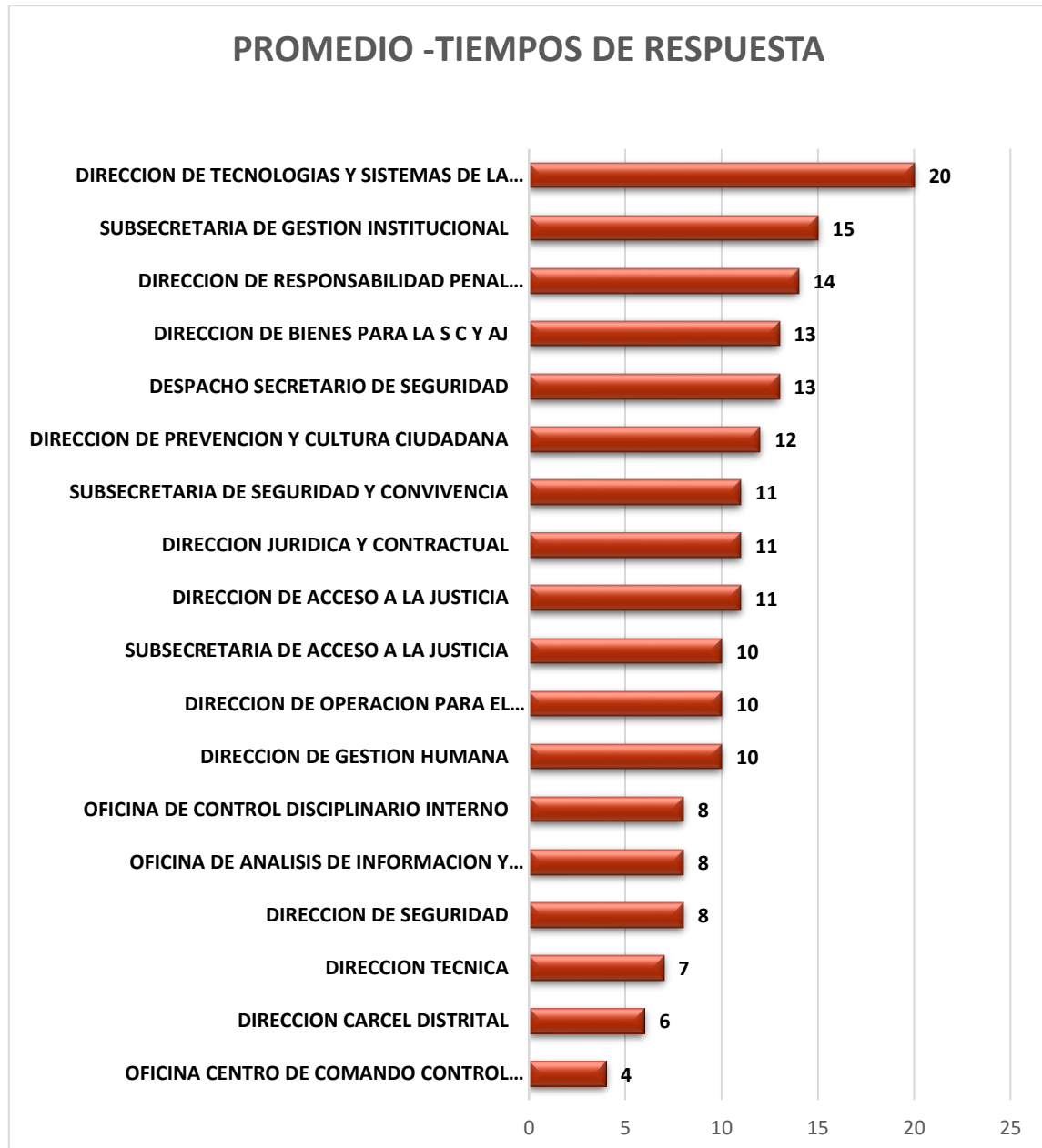
**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

## 10-TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

Tomando como base las **857** peticiones que fueron ingresadas a la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para dar respuesta de fondo al ciudadano, **desde la matriz de trazabilidad F-AS-459 del mes de mayo identificamos** que hubo 499 peticiones resueltas en tiempo oportuno y 358 sin respuesta en la fecha 9 de junio, día en que se tomaron los datos para este análisis, pero en términos para su respectiva respuesta, vemos que el aislamiento o cuarentena no afectó la oportunidad de respuestas de las PQRS en la SDSCJ, gracias a la ampliación de los términos y a la estrategia adoptada de teletrabajo por cada uno de los funcionarios y contratistas para la atención de respuestas de las PQRS, se realizaron dentro de los términos de ley, con un promedio general de **10 días**. **En conclusión, no se presentaron respuestas a peticiones ciudadanas fuera de términos de ley.**

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

**Gráfica No. 15.** Refiere a los tiempos de respuesta en días promedio



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

## 11- QUEJAS Y RECLAMOS

Tomando como base las **857** peticiones que fueron ingresadas a la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectivo, trámite y respuesta, identificamos **según grafica No. 7** Tipología de ingreso de las peticiones al sistema de Gestión Documental Orfeo, las Quejas y Reclamos interpuestos por los ciudadanos en la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, teniendo 4 quejas y 40 reclamos.

**Gráfica No. 16** Refiere a la tipología de quejas y reclamos con la que se radicaron 44 peticiones en la SDSCJ



**Fuente:** Sistema de Gestión Documental ORFEO

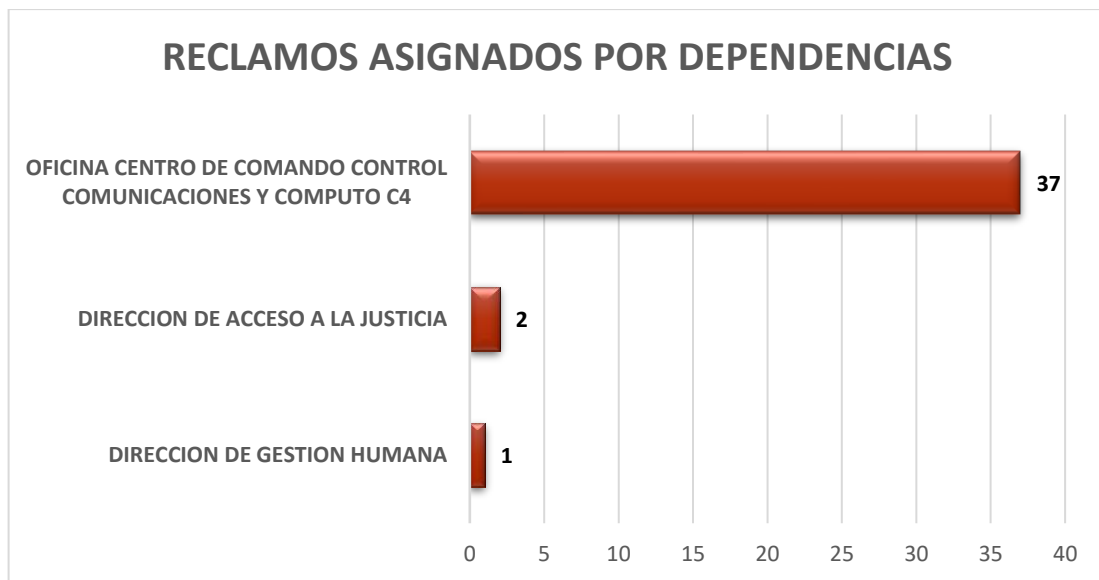
Cabe señalar, que 2 de las quejas fueron asignadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno para su respectivo trámite, ya que son de su competencia, 1 fue tramitada por la Oficina Centro Comando Control y Comunicaciones C4, son quejas frente al operador, desde allí se tomarán las medidas pertinentes frente al operador dando cumplimiento a los procesos y procedimientos que maneja el Número Único de Seguridad y Emergencia en el Distrito Capital y 1 fue asignada al Despacho, ingresada como queja por el ciudadano, se tramita desde el área de comparendos por el tema referido.



## 12- RECLAMOS ASIGNADOS POR DEPENDENCIAS

Tomando como base las **40** peticiones a las que se les asignó la tipología RECLAMO se identifican las 3 dependencias con el número de reclamos asignados representando la totalidad de los reclamos asignados a la entidad, evidenciando que la Oficina de Control Comunicaciones y Computo C4 es la que cuenta con mayor número de reclamos con un **92.5%**, seguido de la Dirección de Acceso a la Justicia con un **2%**, y la Dirección de Gestión Humana con un **2.5%**.

Gráfica No. 17 Refiere a la tipología con la que se radicó la petición en la SDSCJ



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO.

### Reclamos - Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4

La mayoría de estos casos corresponde 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:

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

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.

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.

### **Reclamos – Dirección Acceso a la Justicia.**

La totalidad de (2) reclamos asignados a esta dirección, son referentes al tema de atención virtual en casas de justicia, en donde “Atendiendo las disposiciones establecidas en el artículo 1. Aislamiento del Decreto 457 de 2020 “Por el cual se imparten instrucciones en virtud de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del COVID19 y el mantenimiento del orden público” ordenando el aislamiento preventivo obligatorio. Por tal razón, los medios virtuales son los canales de comunicación con los que cuenta la entidad por el momento para dar información a la ciudadanía”.

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia aprovecha estas comunicaciones para conocer las situaciones puntuales, permitiendo activar acciones de mejora, en el fortalecimiento de los canales virtuales con el objetivo

de atender a los ciudadanos con el respeto que se merecen y dando respuestas oportunas a sus solicitudes.

#### **Reclamos – Dirección de Gestión Humana.**

El reclamo asignado a la Dirección de Gestión Humana para este periodo está relacionado con reclamo sobre prima técnica.

#### **13- FELICITACIONES POR DEPENDENCIAS.**

La Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4 recibe este periodo las 6 felicitaciones ingresadas a la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, cada una relacionadas a los temas de Eficiencia en el Servicio de la línea 123, en este tiempo de pandemia.

#### **14- 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.

## **15- RECOMENDACIONES**

De acuerdo al análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRS, y al seguimiento y control adelantando 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:

- Es necesario que la SDSCJ, continúe a nivel general con la estrategia de socialización periódica en actualización de temas 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 al 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

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

- Que desde la página Web de la entidad, se implemente una obligatoriedad de indicar el tema por el ciudadano en el momento de querer subir una PQRS por los canales virtuales. 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 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 Especializado, Subsecretaría de Gestión Institucional  
Claudia Ximena Hormaza – Profesional Especializado, Subsecretaría de Gestión Institucional