



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

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

Subsecretaría de Gestión Institucional

Atención y Servicio al Ciudadano

Informe de gestión de peticiones anual - **2018**

Bogotá te Escucha

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Av. Calle 26 No. 57 - 83 piso: 14 Torre 7  
Tel: +(571) 3779595 Ext :1136 -1141  
<https://scj.gov.co/>

**BOGOTÁ**  
**MEJOR**  
PARA TODOS

## INTRODUCCION

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 año 2018.

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.

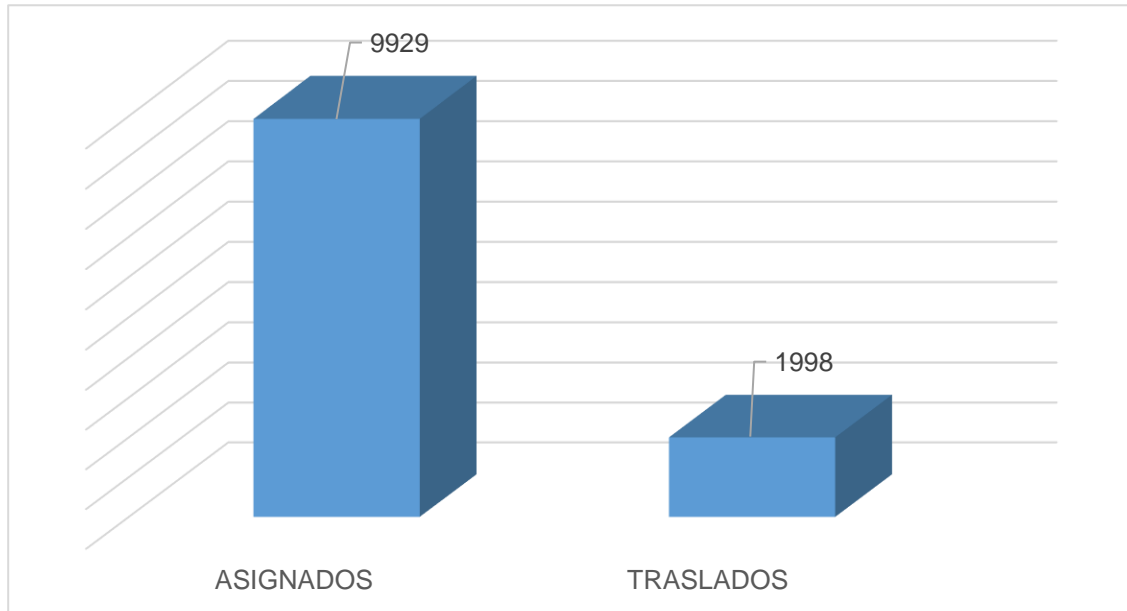
Este documento se constituye como una herramienta para fortalecer las acciones del Plan Anticorrupción y Transparencia, así como el cumplimiento de los lineamientos contenidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.

## Contenido

INTRODUCCION.....	2
1- TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS. ....	4
2- PETICIONES POR CANAL DE INGRESO.....	5
3- PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....	6
4- SOLICITUDES DE INFORMACION.....	7
5- ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO POR COMPETENCIA.....	8
6- PETICIONARIO IDENTIFICADO Y PETICIONARIO ANÓNIMO. ....	9
7- PETICIONES ASIGNADAS A DEPENDENCIAS – SUBSECRETARIAS .....	10

## 1- TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS.

En el año 2018 se recibieron **11927** peticiones, de las cuales **9929** fueron asignadas a la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectivo trámite y respuesta y **1998** peticiones fueron trasladadas a otras entidades distritales por competencia.



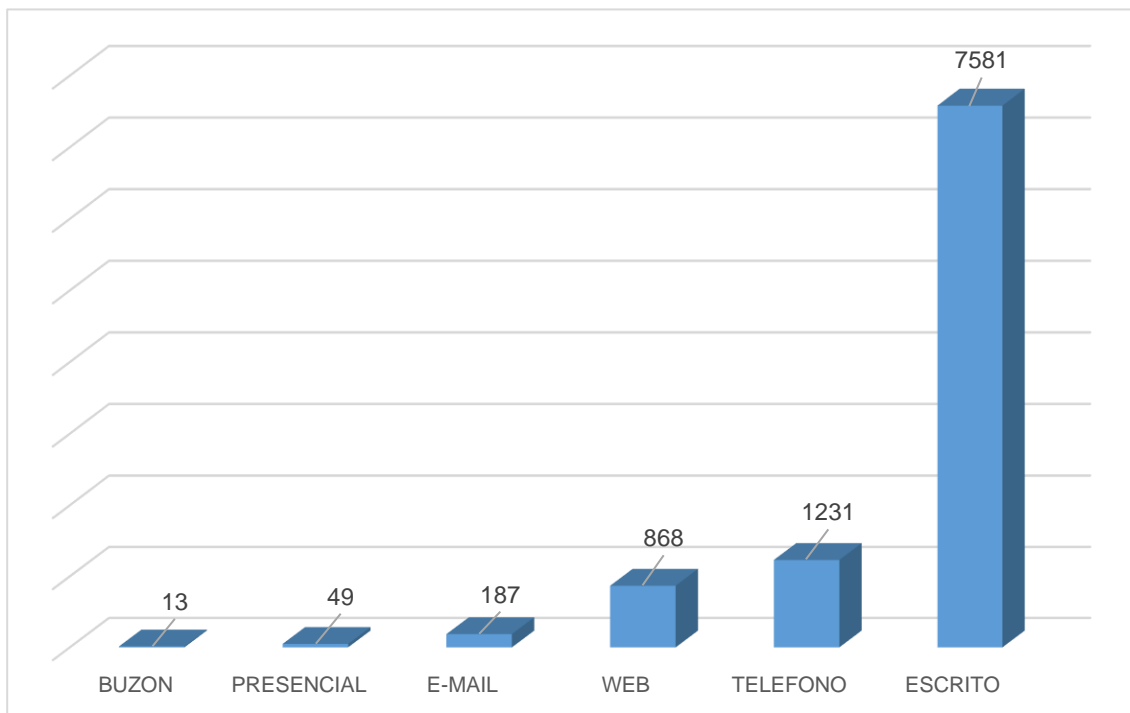
**Gráfica No. 1** Peticiones que fueron asignadas para respuesta de la SDSCJ y las que fueron trasladadas a otras entidades por competencia.

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

## 2- PETICIONES POR CANAL DE INGRESO.

Tomando como base las **9929** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectivo trámite y respuesta, se encuentra que en el año 2018 el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con **7581** peticiones, las cuales tienen un **76%** de representación y, en segundo lugar, se encuentra el canal “Teléfono” con **1231** peticiones que representan el **12%** en el total reportado por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha.

Se estima que el canal más utilizado es el “Escrito” puesto que, a cargo de la entidad se encuentra la Cárcel Distrital en la cual las Personas Privadas de la Libertad interponen sus PQRS por este canal.



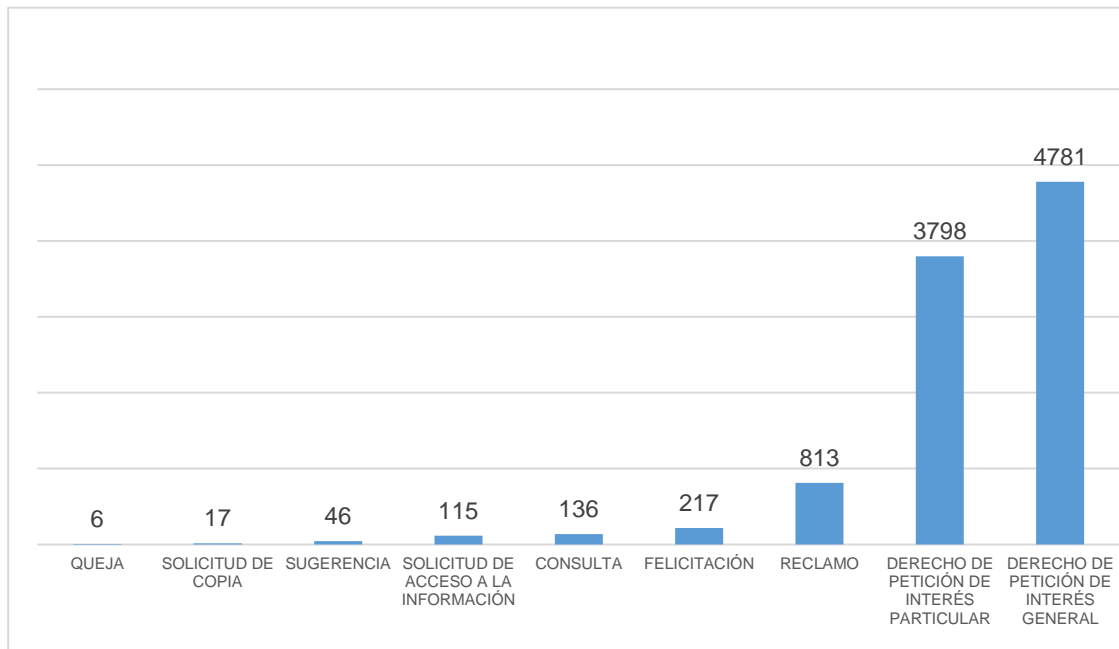
**Gráfica No. 2** Canal por el cual se recibieron las peticiones de forma inicial.

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

### 3- PETICIONES POR TIPOLOGÍA.

Tomando como base las **9929** 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 con la cual fue ingresada la petición al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

Se destaca que la tipología “Derecho de Petición de Interés Particular” es la más representativa teniendo en cuenta que a cargo de la entidad, se encuentra la Cárcel Distrital en la cual las Personas Privadas de la Libertad interponen sus PQRS con un interés particular a sus necesidades.



**Gráfica No. 3** Tipología con la que se ingresó la petición al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

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

#### 4- SOLICITUDES DE INFORMACION

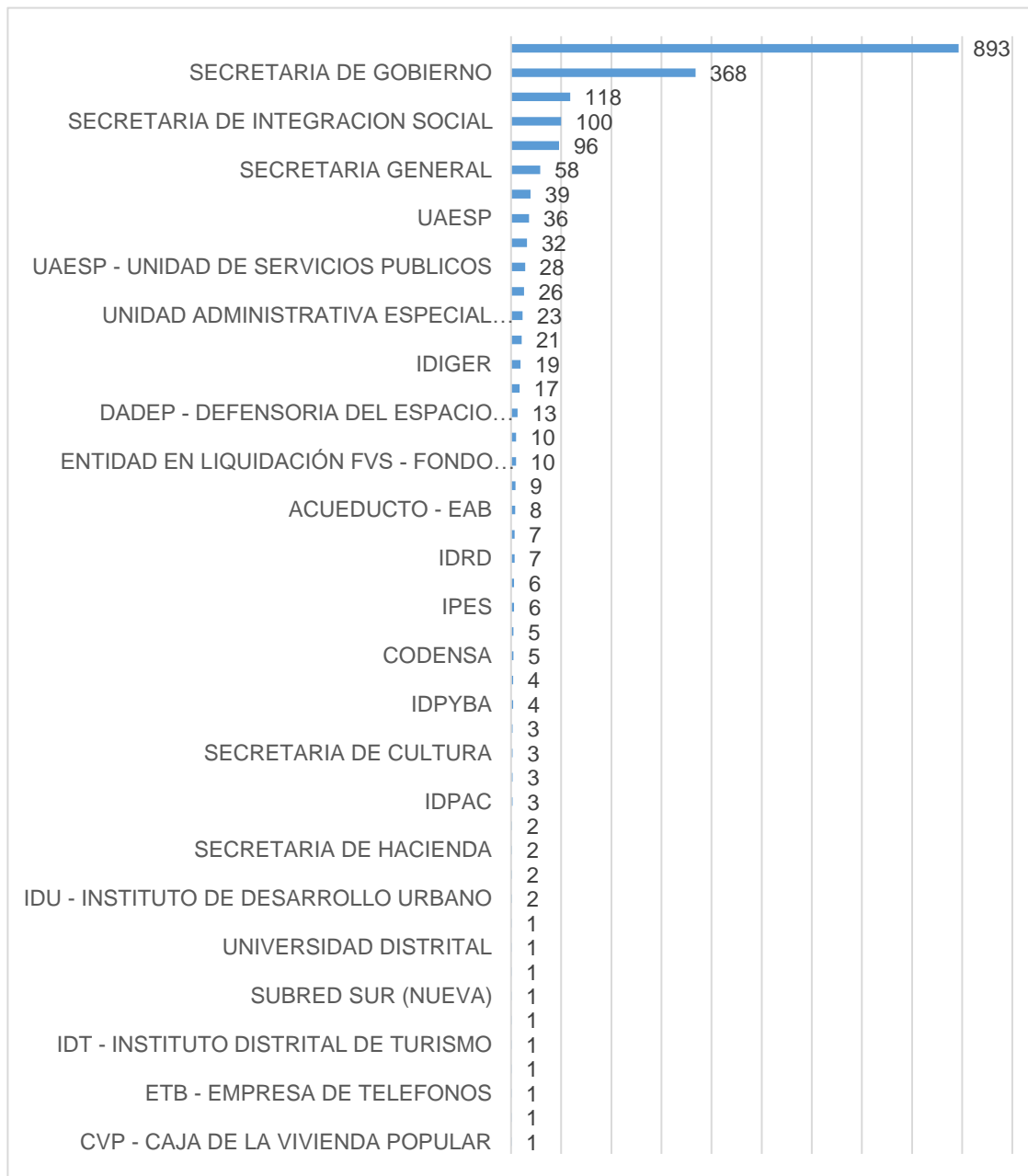
En cumplimiento la Ley 1712 de 2014, el Decreto 103 de 2015 y a la Circular 053 de 2016 de SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C., la cual establece las directrices a tener en cuenta para la presentación del “*Informe público de solicitudes de acceso a la información Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha – SDQS*” a continuación se relacionan las solicitudes de acceso a la información recibidas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia durante el año 2018.

Número de solicitudes recibidas	115
Número de solicitudes trasladadas a otra institución	1998
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

**Cuadro No. 1** Tipología con la que ingreso la petición de forma inicial.  
**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

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

Tomando como base las **1998** peticiones que fueron trasladadas a otras entidades por competencia, se logran identificar las entidades a las cuales se les realizó dicho traslado.

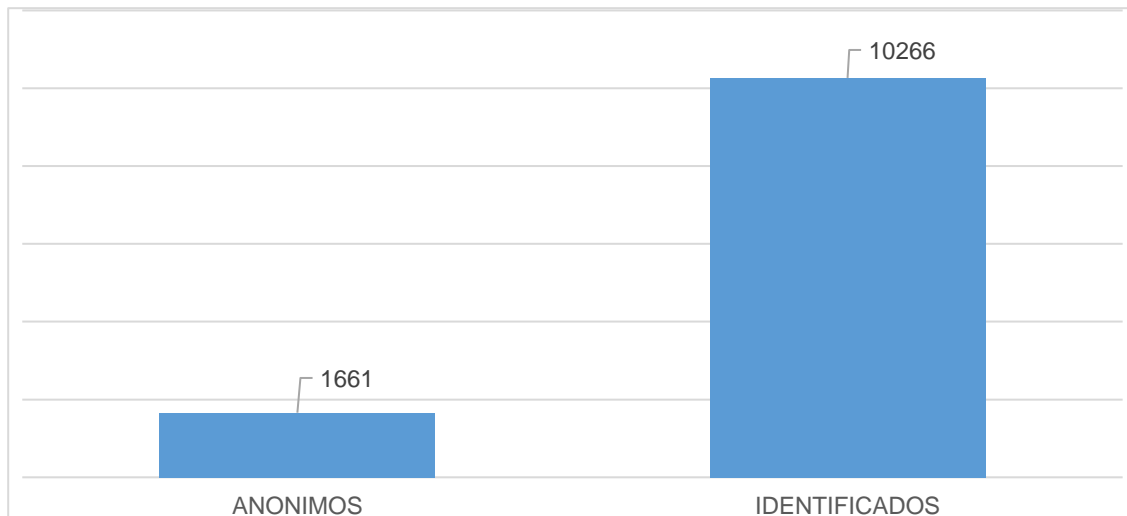


**Gráfica No. 4** Peticiones que fueron trasladadas a otras entidades por competencia.
   
**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.



## 6- PETICIONARIO IDENTIFICADO Y PETICIONARIO ANÓNIMO.

Tomando como base las **11927** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectivo trámite y respuesta durante el año 2018, se logra establecer que **1661** peticiones ingresaron de forma anónima con una representación de **14%** y que **10266** peticiones ingresaron con por lo menos un dato de identificación del peticionario representando el **86%** del total de las peticiones.



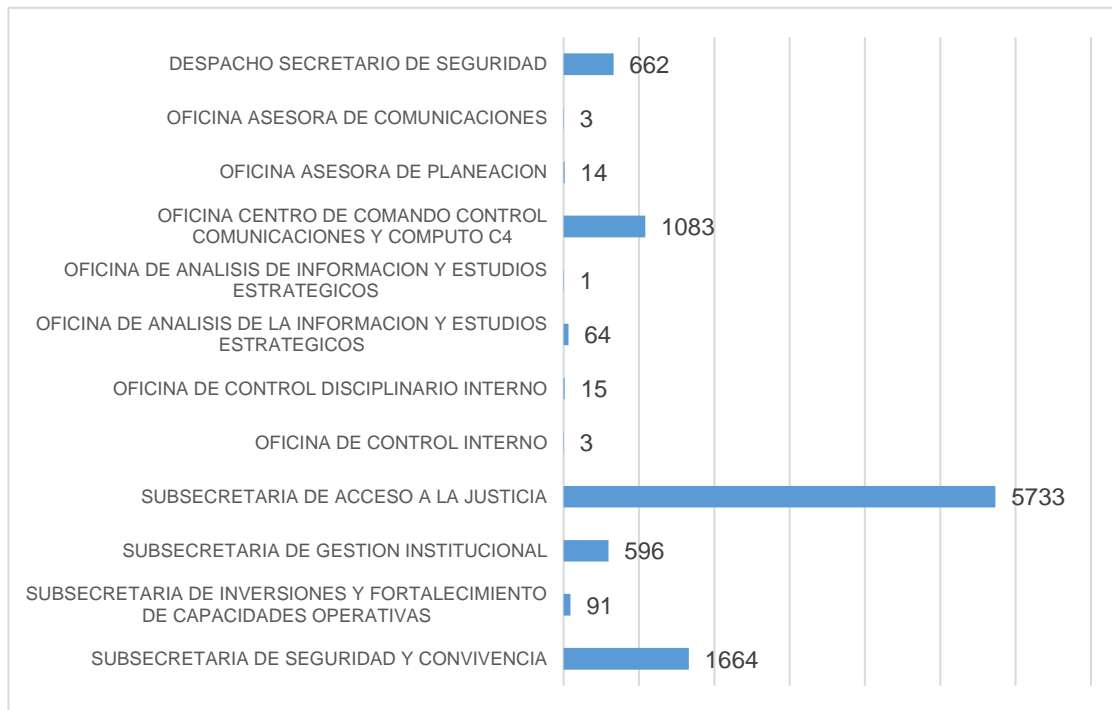
**Gráfica No. 5** Datos de identificación presentados por el peticionario al momento de ingresar la petición.  
**Fuente:** Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

## 7- PETICIONES ASIGNADAS A DEPENDENCIAS – SUBSECRETARIAS

Tomando como bases las **9929** 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 Subsecretarías, teniendo como resultado que la Subsecretaría de Acceso a la Justicia es la que más peticiones tuvo a cargo con **5733** peticiones, esto obedece a que el mayor número de peticiones que se reciben provienen de las Personas Privadas de la Libertad que se encuentran recluidas en la Cárcel Distrital la cual está a cargo de la Subsecretaría de Acceso a la Justicia de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia.

En un segundo lugar se encuentra la Subsecretaría de seguridad con **1664** peticiones asignadas para su respuesta por temas referentes a la Seguridad y Convivencia de Bogotá.

DEPENDENCIA	PETICIONES	PARTICIPACIÓN
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1664	16,76%
SUBSECRETARIA DE INVERSIONES Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES OPERATIVAS	91	0,92%
SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL	596	6,00%
SUBSECRETARIA DE ACCESO A LA JUSTICIA	5733	57,74%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	0,03%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	15	0,15%
OFICINA DE ANALISIS DE LA INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	64	0,64%
OFICINA DE ANALISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	1	0,01%
OFICINA CENTRO DE COMANDO CONTROL COMUNICACIONES Y COMPUTO C4	1083	10,91%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	14	0,14%
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	0,03%
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD	662	6,67%
<b>TOTAL</b>	<b>9929</b>	<b>100%</b>



**Gráfica No. 6** Cantidad de peticiones que fueron asignadas en a cada una de las dependencias de la SDSCJ.  
**Fuente:** Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Elaboró: Cifras e Informe Michelle Vargas Garcés – Profesional Universitario.  
 Revisó: Claudia Ximena Hormaza – Profesional Especializado.