



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 **noviembre 2020**

Bogotá Te Escucha

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones



INFORME DE GESTIÓN DE PQRS NOVIEMBRE 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 noviembre 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.

INTRODUCCIÓN.....	2
1- PETICIONES POR CANAL DE INGRESO.....	5
2- PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....	6
3- SOLICITUDES DE INFORMACION.....	7
4- NUMERO DE PETICIONES Y DE TRASLADOS EFECTUADOS POR COMPETENCIA	7
5- ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO POR COMPETENCIA.....	8
6- PETICIONARIO IDENTIFICADO Y PETICIONARIO ANÓNIMO.	9
7- PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS	10
8- TEMAS REITERATIVOS - TOP 5 DEPENDENCIAS	12
Temas Reiterativos – Dirección Cárcel Distrital.	12
Temas Reiterativos – Dirección de Acceso a la Justicia.....	13
Temas Reiterativos – Código de Seguridad y Convivencia. (Subsecretaria.....	13
Temas Reiterativos – – Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4.....	14
Temas Reiterativos – Dirección de Seguridad	15
9- TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA.....	15
10- QUEJAS Y RECLAMOS.....	17
11- FELICITACIONES.....	18
12- CONTROL Y SEGUIMIENTO	19
13- RECOMENDACIONES	19

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

TOTAL, DE PETICIONES RECIBIDAS.

Durante el periodo del mes de noviembre de 2020 se recibieron desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, **1072** registros de peticiones, para su respectiva evaluación e identificación de eventos realizados.

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	Cantidad de registros, Asignados a la SCJ. Por evento	Registradas en Orfeo para respuesta de Fondo	No. de traslados realizados*	No. de peticiones que requirieron traslados*	No. de peticiones evaluadas para eventos de cierres desde el SDQS, en ATC
TOTAL	1072	841	188	154	43
No. de peticiones <u>trasladadas</u> por competencia a otras Entidades desde el SDQS, en Atención y Servicio al Ciudadano. <u>Sin dar ingreso a Orfeo.</u>	78	0	78	78	0
No. de peticiones <u>trasladadas</u> por competencia, a su vez ingresadas con radicado del SGD Orfeo y atendidas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y justicia, para dar respuesta de fondo**	76	0	76	76	0
No. de <u>trasladados</u> a más de una Entidad Distrital por competencia.	34	0	34	0	0
No. de peticiones <u>ingresadas con radicado del SGD Orfeo</u> y atendidas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y justicia, para dar respuesta de fondo <u>sin ser trasladadas</u> desde Atención y Servicio al Ciudadano.	765	765	0	0	0
No. de peticiones <u>ingresadas con radicado del SGD Orfeo</u> y atendidas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y justicia, para dar respuesta de fondo y <u>a su vez con traslado</u> a otras Entidades por competencia. **	76	76	0	0	0
No. de peticiones evaluadas para eventos de cierres desde el SDQS, en Atención y Servicio al Ciudadano.	43	0	0	0	43

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

* Este dato de No. de traslados realizados, 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 NOVIEMBRE 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

1- PETICIONES POR CANAL DE INGRESO.

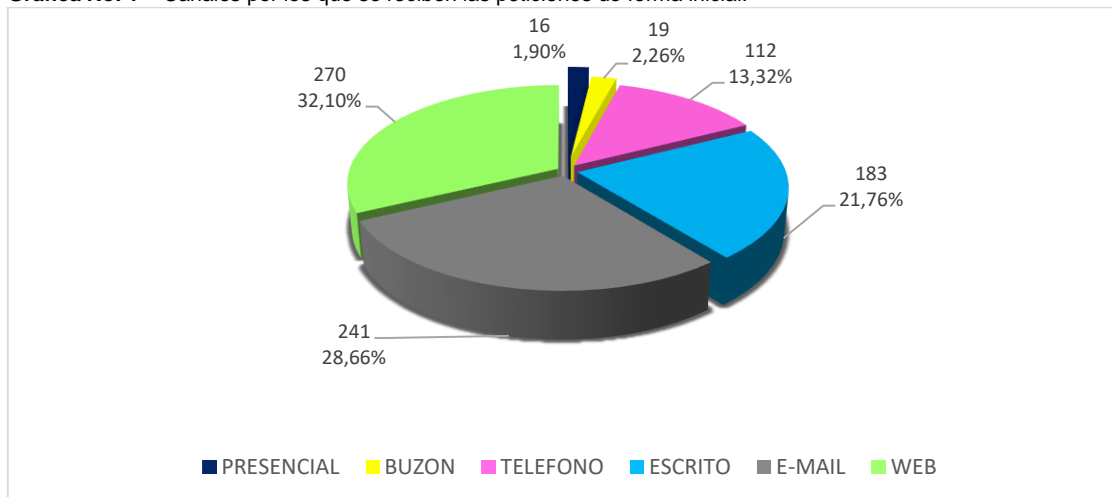
Tomando como base las **841** peticiones que fueron asignadas e ingresadas con radicado Orfeo a la **Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia** para gestionar su respectivo trámite y respuesta de fondo, vemos que, durante el mes de noviembre de 2020, debido a que nos encontramos aún en aislamiento inteligente, los canales virtuales tuvieron una interacción del **60.76%** sobre el canal escrito, telefónico, buzón y presencial con un **39.23%**.

Tabla No. 2 Canales por los que se reciben las peticiones de forma inicial

PRESENCIAL	BUZON	TELEFONO	ESCRITO	E-MAIL	WEB	TOTAL
16	19	112	183	241	270	841

El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal **“Web”** con **270** peticiones para un **(32.10%)** de representación, en segundo lugar se encuentra el canal **“Email”** con **241** peticiones para un **(28.66%)** de representación, en tercer lugar está el **“Escrito”** con **183** peticiones para un **(21.76%)** 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 **112** peticiones para un **(13.32%)**, luego está buzón y presencial con **19** y **16** peticiones respectivamente.

Gráfica No. 1 – Canales por los que se reciben las peticiones de forma inicial.



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

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

2- PETICIONES POR TIPOLOGÍA.

Tomando como base las **841** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, ingresadas con radicado Orfeo para respuesta de fondo, se realiza la gráfica de acuerdo a la Tipología correspondiente para cada una de ellas

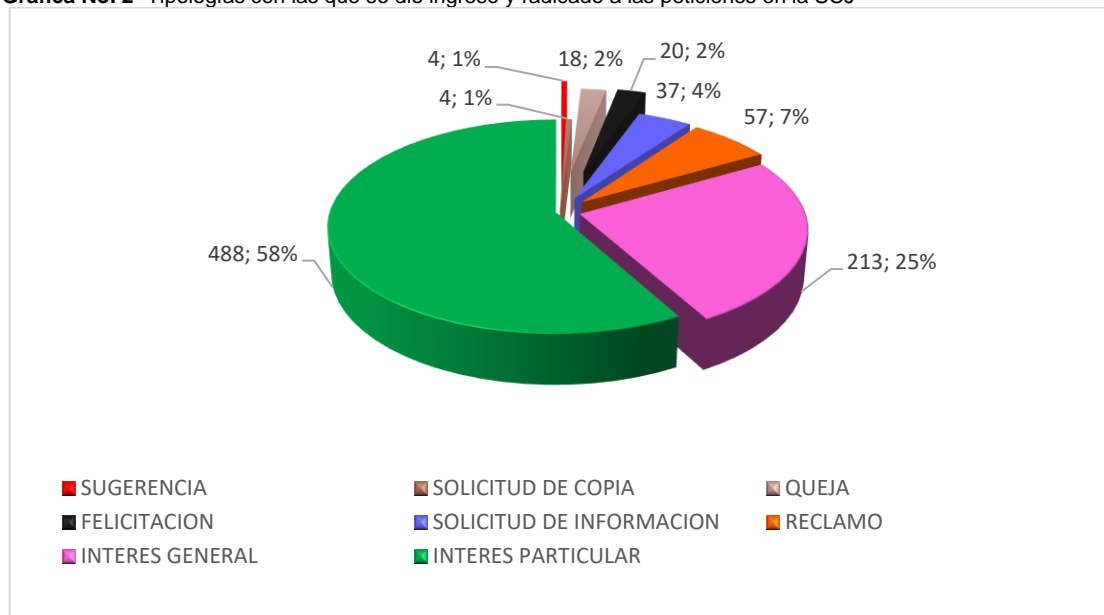
Tabla No. 3- Tipologías con las que se dio ingreso y radicado a las peticiones en la SCJ

SUGERENCIA	SOLICITUD DE COPIA	QUEJA	FELICITACIÓN	SOLICITUD DE INFORMACION	RECLAMO	INTERES GENERAL	INTERES PARTICULAR	TOTAL
4	4	18	20	37	57	213	488	841

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

Se observa que de las **841** peticiones hay un mayor número en la tipología **Derecho de Petición de Interés Particular** con **488** peticiones, que su gran mayoría son peticiones relacionadas con temas de casas de justicia, 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. 2- Tipologías con las que se dio ingreso y radicado a las peticiones en la SCJ



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO SCJ

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

3- 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 **1072** 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 noviembre de 2020 fueron 60, así:

Tabla No. 4- Refiere la tipología con la que ingreso la petición de forma inicial.

Número de solicitudes recibidas	60
Numero de solicitud resueltas en la Entidad	42
Número de solicitudes trasladadas a otra institución	18
Número de solicitudes cerradas por no competencia-vencimiento de términos-solicitud de aclaración	0
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
Tiempo de respuesta a cada solicitud (tiempo promedio en días)	6

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

4- NUMERO DE PETICIONES Y DE TRASLADOS EFECTUADOS POR COMPETENCIA

Durante el periodo del mes de noviembre de 2020 se recibieron desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, (Tabla No.5), **154** números de peticiones sujetas a realizar traslados, al efectuar su respectiva evaluación, se evidencia **76** peticiones con competencia compartida de SCJ y otras entidades, **78** trasladadas sin dar ingreso a la SCJ y **34** registros de traslados repetidos a diferentes entidades, para un total de **188 traslados realizados**.

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

Tabla No. 5- Refiere a la cantidad de peticiones y número de traslados realizados por competencia

EVENTOS REALIZADOS	No de peticiones sujetas a realizar traslados	No. de traslados realizados
TOTAL	154	188
No. de peticiones trasladadas por competencia a otras Entidades desde el SDQS, en Atención y Servicio al Ciudadano. Con ingreso a Orfeo.	76	76
No. de peticiones trasladadas por competencia por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y justicia sin ingresar a ORFEO	78	78
No. de peticiones trasladadas a más de una Entidad Distrital por competencia.	0	34

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

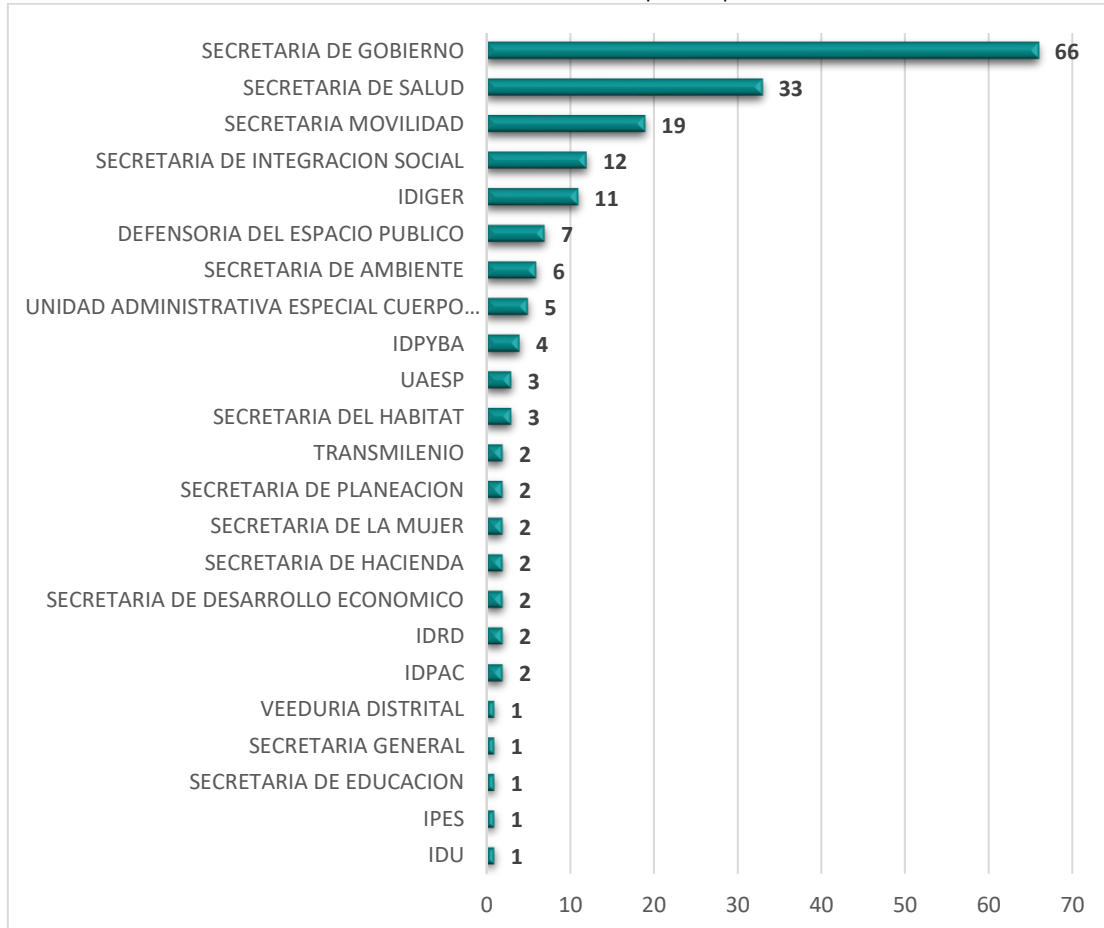
5- ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO POR COMPETENCIA.

Tomando como base los **1072** registros ingresados a la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, e identificando **154** peticiones que requirieron ser trasladadas, a 1, 2 o más entidades con cada una de ellas, tenemos un total de **188 traslados**, (Tabla No.5) realizados a **23 entidades** por competencia. Se observa disminución en el número de traslados con respecto a los meses de septiembre, agosto, julio, junio, mayo y abril; con relación al mes de octubre incrementaron en 10 traslados, ratificando que las competencias distritales siguen siendo confusas tanto para las entidades como para la ciudadanía en general.

Se continúa con las comunicaciones y la participación en los nodos intersectoriales programados por Veeduría Distrital, socializando los temas y subtemas que son competencia de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, con intención de mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente a las demás entidades para temas relacionados.

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

Gráfica No. 3- Número de trasladados realizados a otras entidades por competencia.



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

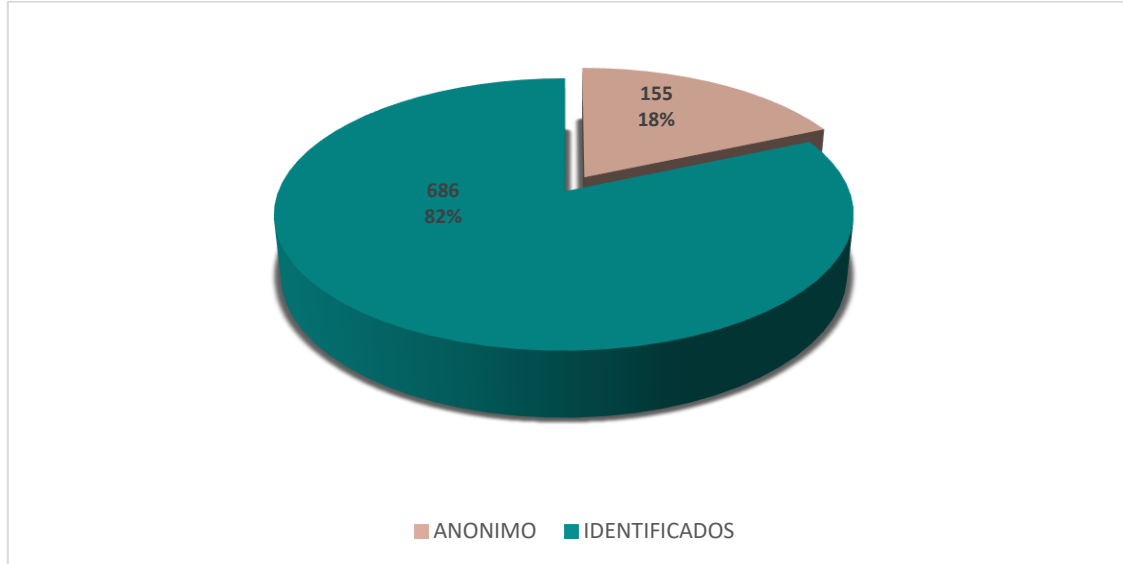
Nota: No se cuantifican en la gráfica 78 traslados **realizados** por correo electrónico a **POLICIA METROPOLITANA** por no haber sido reportados en reporte enviado por la Secretaría General, dado que el Sistema de gestión de peticiones, Bogotá te Escucha SDQS, ya no registra a la entidad Policía Metropolitana de Bogotá.

6- PETICIONARIO IDENTIFICADO Y PETICIONARIO ANÓNIMO.

Tomando como base las **841** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectivo trámite y respuesta durante el mes de noviembre 2020, se logra establecer que **155** peticiones ingresaron de forma anónima con una representación de **18%** y que **686** peticiones ingresaron con por lo menos un dato de identificación del peticionario representando el **82%** del total de las peticiones.

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

Gráfica No. 4 - Datos de identificación presentados por el peticionario al momento de ingresar la petición.



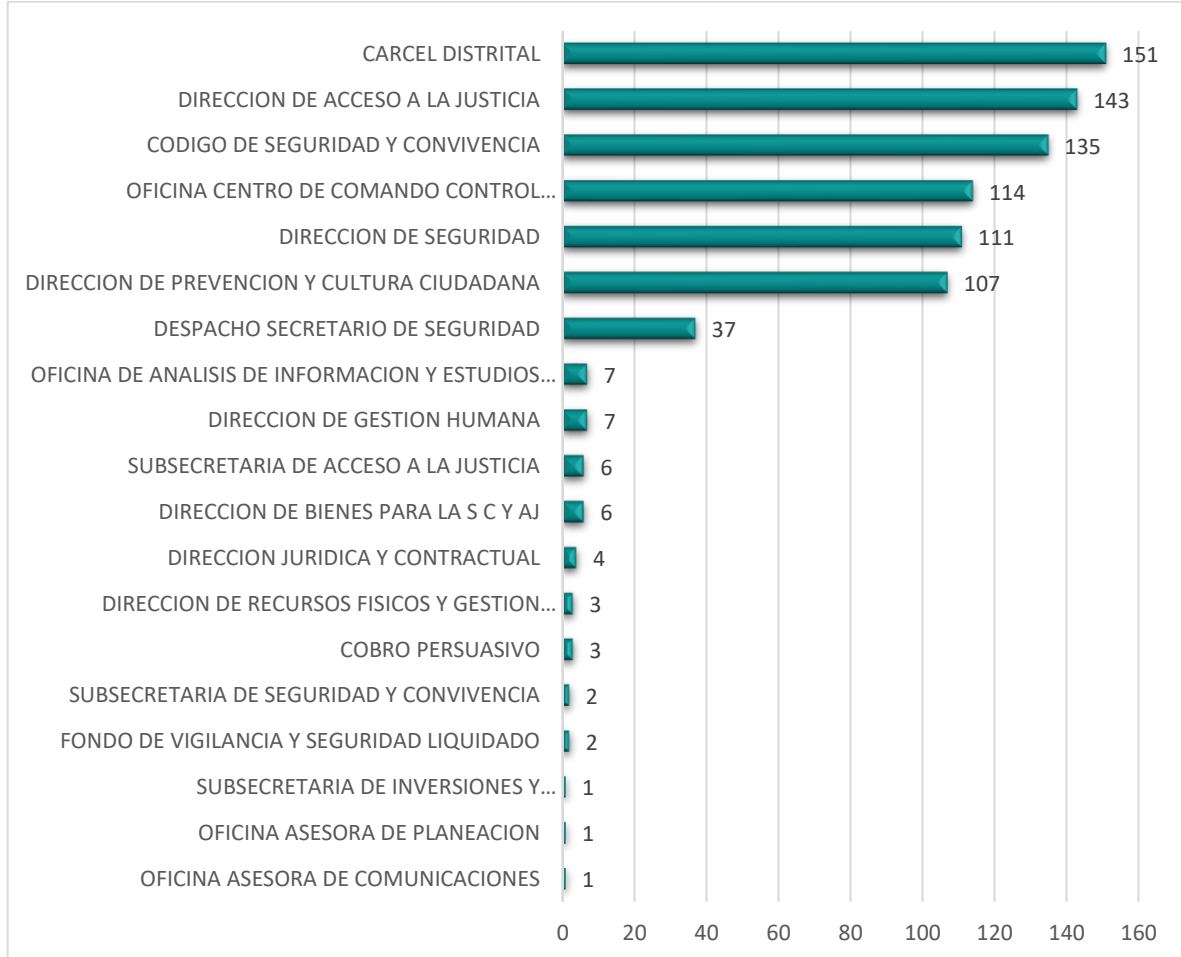
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

7- PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS

Tomando como base las **841** peticiones que fueron asignadas a la **Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia** con radicado ORFEO, 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 que, a la Dirección de Cárcel Distrital, se le asignaron **151** peticiones para dar respuesta de fondo, ocupando el primer lugar con asuntos en su gran mayoría relacionados Jurídica Computo, Jurídica Beneficios Personales y Atención Integral Capacitación y Ocupación, en segundo lugar está Dirección de Acceso a la Justicia, con **143** peticiones para dar respuesta de fondo, con temas en su gran mayoría relacionados con Casas de Justicia.

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

Grafica No. 5 - 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

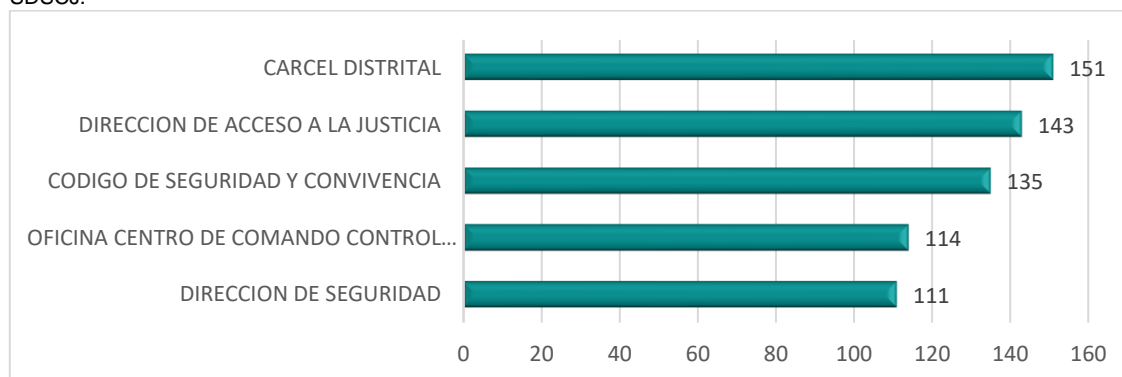
Cabe mencionar que para el mes de noviembre por trazabilidad y control, a la Subsecretaría de Gestión Institucional le fueron asignadas **43** peticiones previa evaluación desde Atención y Servicio al ciudadano, en donde se realizaron cierres por no competencia, por desistimiento, por no petición y/o pendientes por aclaración o ampliación de las mismas desde el SDQS, no incluidas en gráfica No. 5, por tratarse de 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 noviembre, dado que en este mes finaliza la gestión, con cierre por desistimiento, al no recibir aclaración por el ciudadano.

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

8- TEMAS REITERATIVOS - TOP 5 DEPENDENCIAS

Del periodo de noviembre de 2020, se toman las **5** dependencias con más peticiones **asignadas** para dar respuesta de fondo a los ciudadanos, las cuales corresponden a **654** con un **77.76%** de las **841** peticiones asignadas para obligatoria respuesta de la Secretaria de Seguridad Convivencia y Justicia.

Gráfica No. 6- Refiere al top 5 de las dependencias con más peticiones asignadas para respuesta de fondo por la SDSCJ.

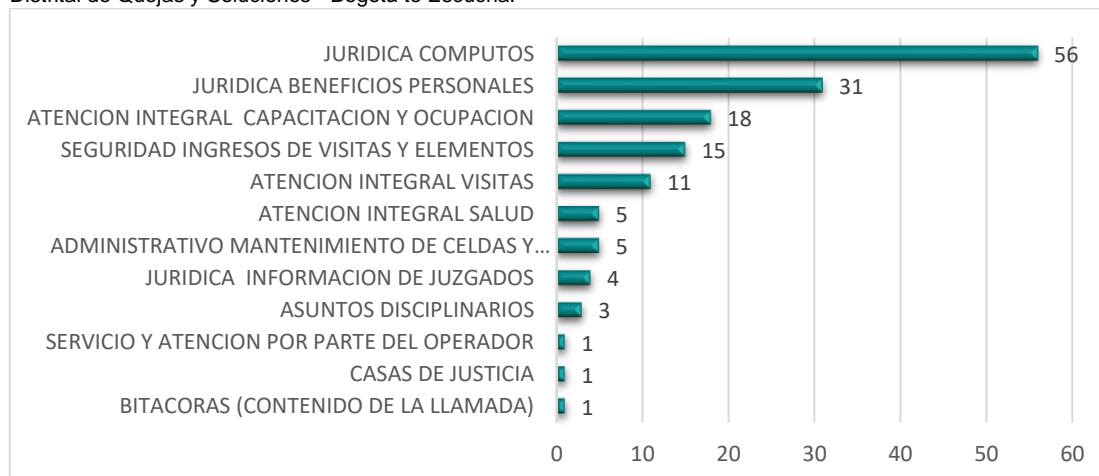


Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Temas Reiterativos – Dirección Cárcel Distrital.

Tomando como base las **151** peticiones que fueron **asignadas** a la Dirección de Cárcel Distrital, para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que un **37.08 %** con **56** peticiones, corresponden a asuntos relacionados con Jurídica Computo.

Gráfica No. 7- Refiere a los subtemas relacionados en el reporte entregado por la Secretaria General en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.



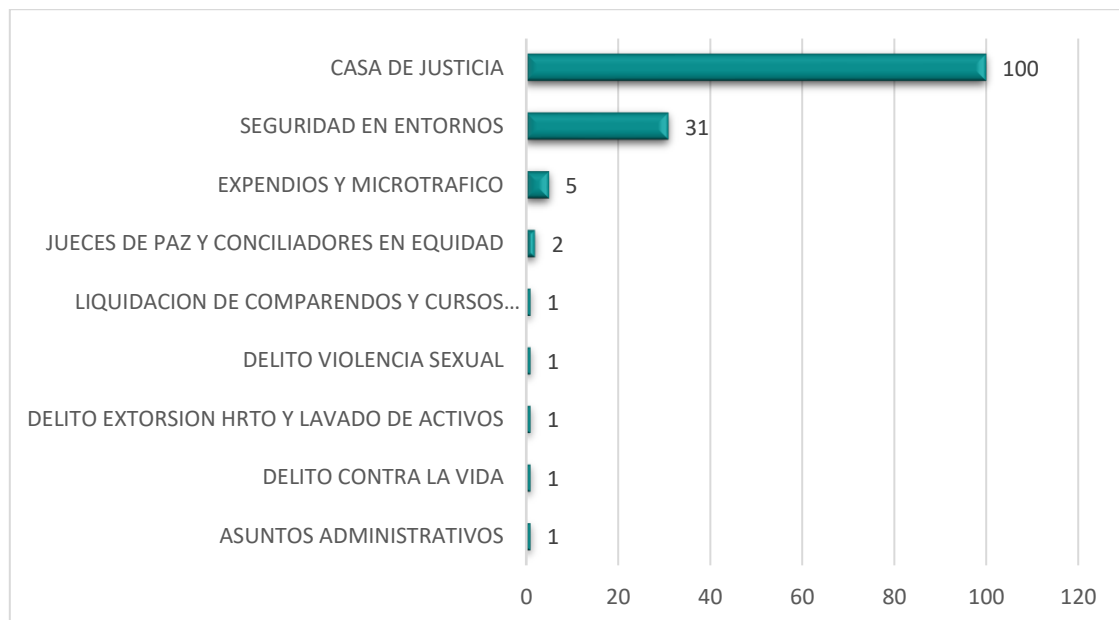
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

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

Temas Reiterativos – Dirección de Acceso a la Justicia.

Tomando como base las **143** peticiones que fueron **asignadas** a la Dirección de Acceso a la Justicia para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que un **69.93%** con **100** 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.



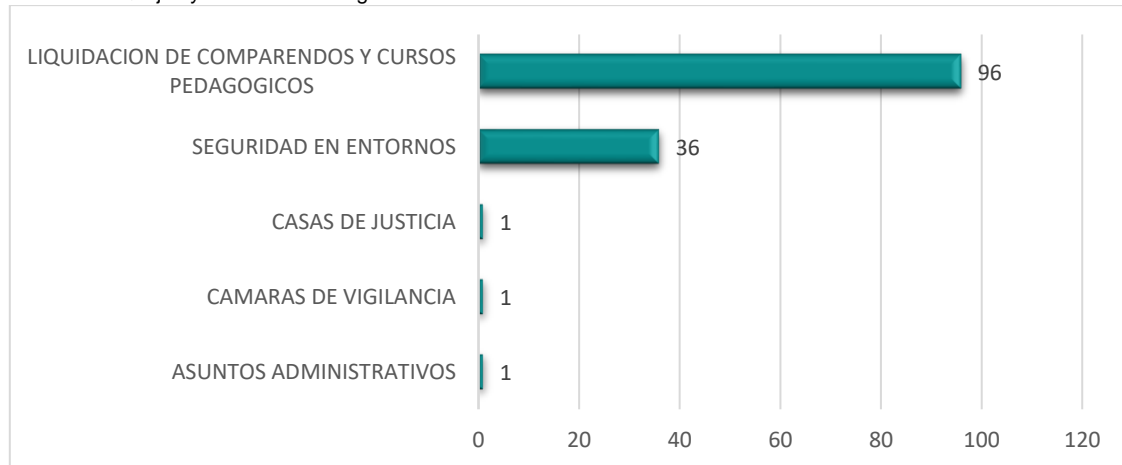
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

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

Tomando como base las **135** 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 **71.11%**, con **96 peticiones**, 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 NOVIEMBRE 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

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.

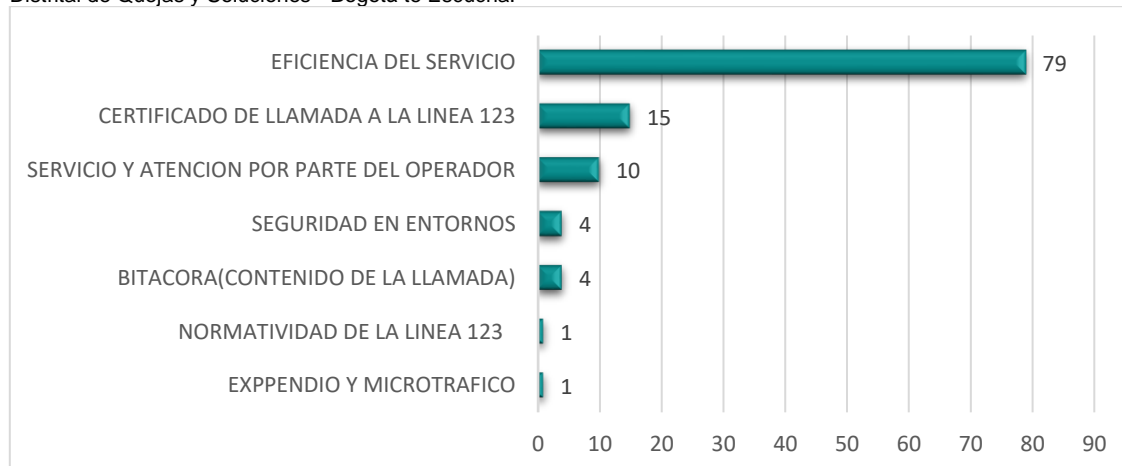


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

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

Tomando como base las **114** 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 **69.29 %** con **79** peticiones tramitadas por esta Oficina corresponden en esta oportunidad a asuntos de Eficiencia del Servicio, y un **13.15%** con **15** peticiones en temas relacionados, Certificado de llamadas a la línea 123.

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.

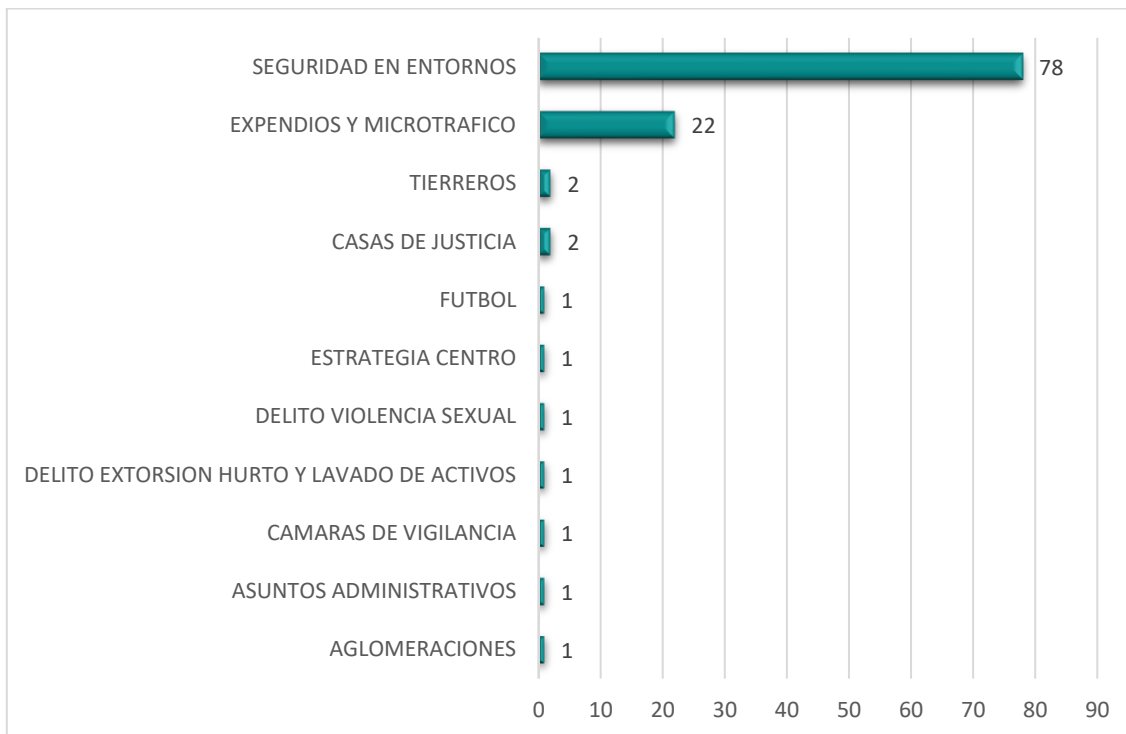


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

Temas Reiterativos – Dirección de Seguridad

Tomando como base las **111** peticiones que fueron asignadas a la Dirección de Seguridad para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que un **70.27%**, con **78** peticiones de los temas tramitados por esta Dirección corresponden en esta oportunidad a temas relacionados con seguridad en entornos, seguido de expendios y microtráfico con el **19.81%**, con **22** peticiones.

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.

9- TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA

Tomando como base las **841** peticiones que fueron ingresadas a la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en el mes de noviembre para dar respuesta de fondo al ciudadano, **desde la matriz de trazabilidad F-AS-459** noviembre, identificamos (Tabla No. 6) que hubo **784** peticiones resueltas dentro del mismo periodo en términos de ley, Se identifican **49** sin resolver con fecha aún en términos para su respuesta y **8** sin resolver con fecha fuera de términos. Con un promedio general de tiempos de respuesta de **9 días**.

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

Tabla No. 6 - Refiere a los tiempos de respuesta en días promedio de las peticiones ingresadas y resueltas en el periodo.
Fuente: Matriz de Trazabilidad F-AS-459.

DEPENDENCIA	No. peticiones resueltas - Oportunas por dependencia	No de peticiones resueltas fuera de términos	No. peticiones sin resolver al 27-12-2020 con fecha fuera de términos	No. peticiones sin resolver al 27-12-2020 con fecha aún en términos	Días promedio
Cobro Persuasivo	3	0	0	0	4
Código de Seguridad y Convivencia	134	0	0	1	10
Despacho Secretario de Seguridad	36	0	0	1	12
Dirección Cárcel Distrital	120	0	7	24	12
Dirección de Acceso a la Justicia	141	0	0	2	13
Dirección de Bienes para la S C Y AJ	6	0	0	0	11
Dirección de Gestión Humana	7	0	0	0	7
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	104	0	0	3	13
Dirección de Seguridad	94	0	0	17	15
Dirección Jurídica y Contractual	3	0	1	0	13
Dirección de Recursos Físicos	3			0	9
Fondo de Vigilancia	2	0	0	0	10
Oficina Asesora de Comunicaciones	0	0	0	1	0
Oficina Asesora de Planeación	1	0	0	0	5
Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo - C4	114	0	0	0	5
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	7	0	0	0	7
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	6	0	0	0	7
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	2	0	0	0	9
Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento	1	0	0	0	3
Total	784	0	8	49	9
Promedio 9 días					

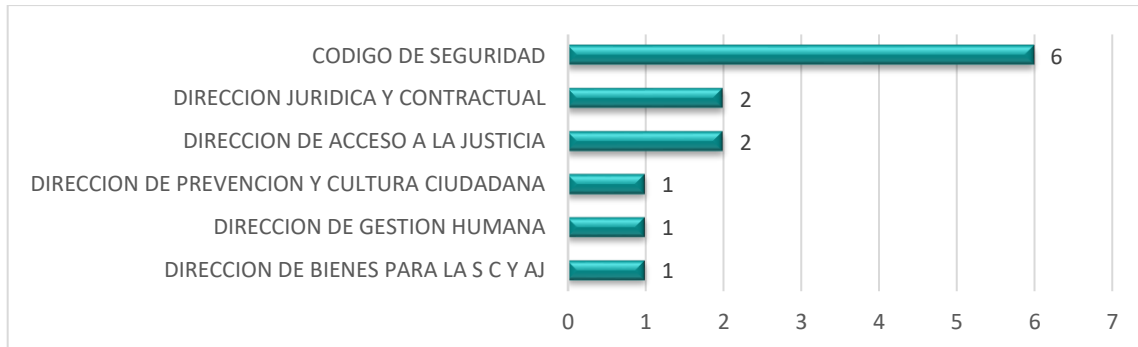
Fuente: Matriz de Trazabilidad F-AS-459 mes de noviembre-2020

De igual forma se realiza el análisis a los tiempos de respuesta de las PQRS **(983)**, que de periodos anteriores vienen con obligatoriedad de respuesta dentro del periodo del 1 al 30 de noviembre, se identifican **13** peticiones de las cuales se obtuvo respuesta

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

extemporánea y **970** peticiones resueltas dentro de los tiempos establecidos por ley, 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 **98.7%**.

Gráfica No. 12- Refiere a las dependencias con número de respuestas extemporáneas, con obligatoria respuesta para resolver del 1 al 30 de noviembre.

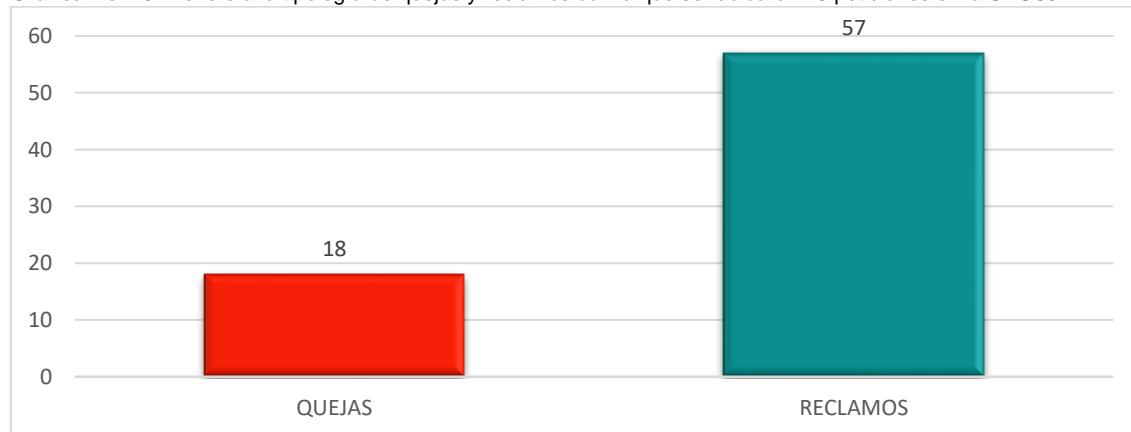


Fuente: Matriz de trazabilidad F-AS-459 consolidada-Soporte indicadores noviembre 2020

10- QUEJAS Y RECLAMOS

Tomando como base las **841** 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 **18** quejas y **57** reclamos.

Gráfica No. 13- Refiere a la tipología de quejas y reclamos con la que se radicaron 75 peticiones en la SDSCJ



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO

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

Cabe señalar, que las **18** peticiones a la que se le asignó la tipología QUEJA fueron atendidas por las dependencias, Dirección de Acceso a la Justicia con el mayor número (16 quejas) para un **88:88%**, Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4 (1 queja) y la Dirección de Cárcel Distrital (1 queja), por tratarse de temas propios de su competencia (Grafica No. 13); las **57** a las que se les asignó la tipología RECLAMO fueron tramitadas por las dependencias competentes, se observa que el mayor número de reclamos (**56**) para un **98.24%** fue atendido por la Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4, en donde la mayoría de estos casos corresponden a la articulación operativa de la eficiencia en el servicio, 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.

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- FELICITACIONES

De acuerdo a la tipología de ingreso de las peticiones, Tabla No. 3, se identifica el número de felicitaciones que obtuvo la **Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia**, encontrando a la Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4 con el número total de **20 felicitaciones** relacionadas al tema de Eficiencia en el Servicio.

12- 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 y Alertas del Trámite de las PQRS F-AS-778

En cuanto al control y seguimiento a las PQRS, desde atención y servicio al ciudadano, en la Matriz de Seguimiento y Alertas del Trámite de las PQRS F-AS-778 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.

13- 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:

- Continuar con la gestión adelantada con los responsables del Sistema de Gestión Documental – Orfeo, el ajuste en el sistema para incluir 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.

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

- Continuar con los traslados necesarios a las entidades competentes mediante el Sistema Distrital 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 Secretaría General Bogotá.
- Continuar realizando las jornadas 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.
- Socializar a los Directivos el estado del trámite oportuno y/o extemporáneo de las respuestas a cargo, a fin de que se realicen las mejoras necesarias que permita garantizar el derecho que tiene todo ciudadano a recibir respuesta oportuna a su solicitud; así como evitar sanciones disciplinarias, a los responsables de las respectivas respuestas en cada dependencia.