



Informe de Gestión PQRSDF

Febrero 2024



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Presentación

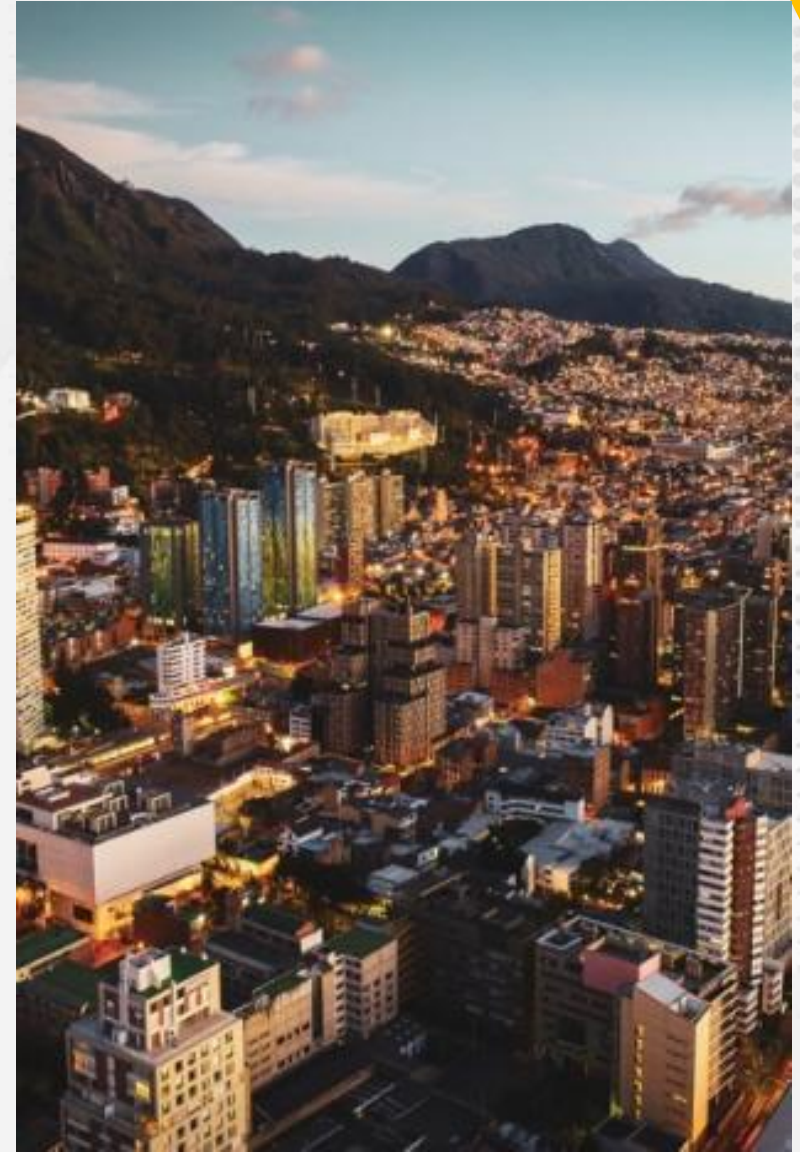
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

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

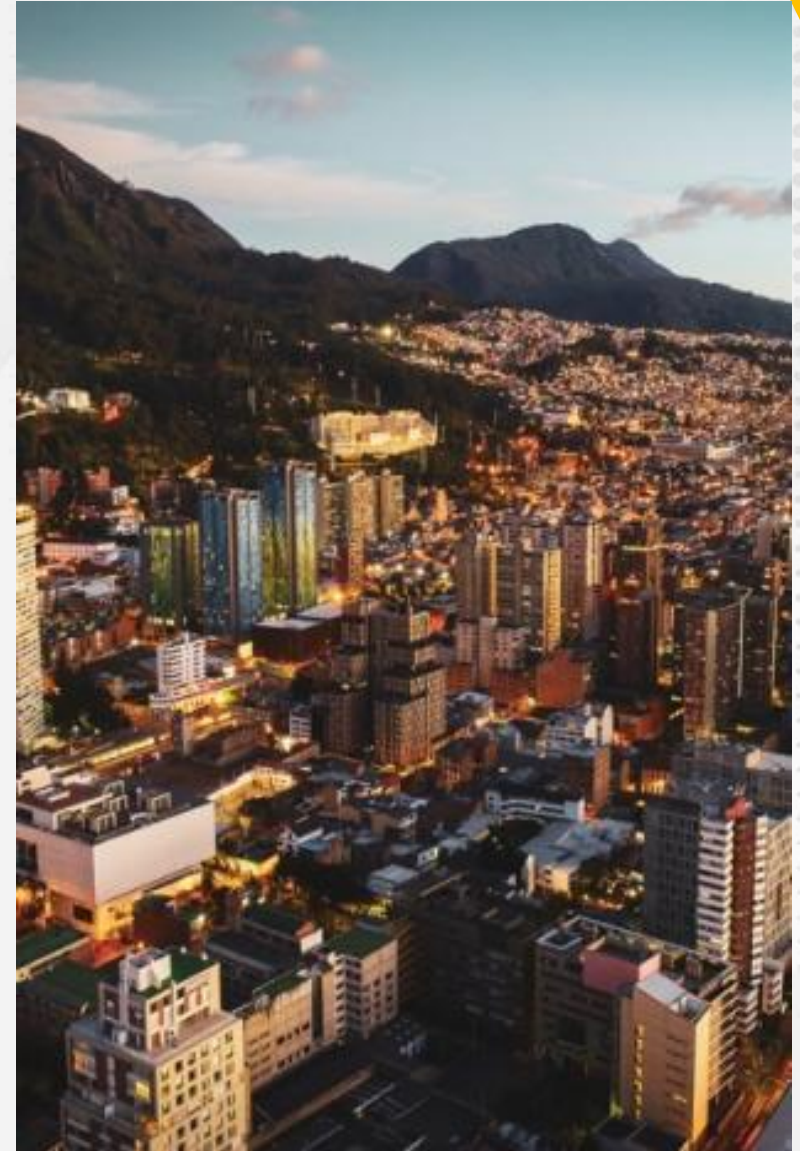


Total de peticiones ciudadanas recibidas

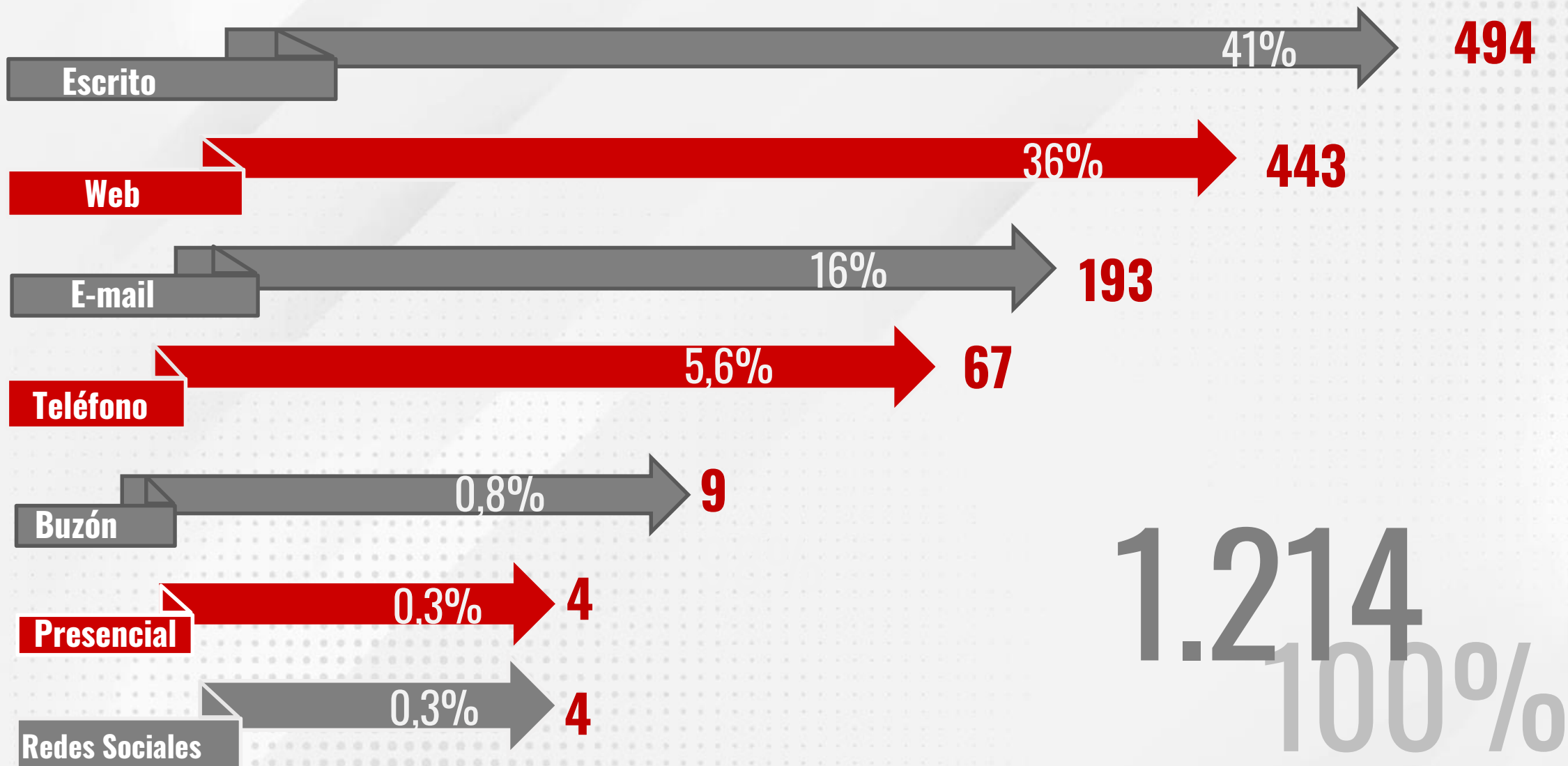
- ➔ Para la elaboración del presente informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el mes de febrero del 2024, a través del Sistema de Gestión Documental SIGA, así mismo, en el Sistema Bogotá Te Escucha -BTE (antiguo SDQS), en total **1.214** peticiones. Estas incluyen las que son sujetas para evaluar su competencia y que debieron ser trasladadas a entidades no involucradas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, Bogotá Te Escucha(BTE).
- ➔ No obstante, se identificaron **70** peticiones, las cuales fueron evaluadas para cierres por no competencia, sin recurso de reposición, desistimiento tácito o por vencimiento de términos; así mismo, se registran **582** traslados que se realizaron por parte de la SDSCJ a otras entidades distritales para su respectivo trámite desde el BTE.

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 tipos de canales:
Presenciales (Escrito, Presencial y Buzón).
No Presenciales (Web, Telefónico, Email y Redes Sociales).

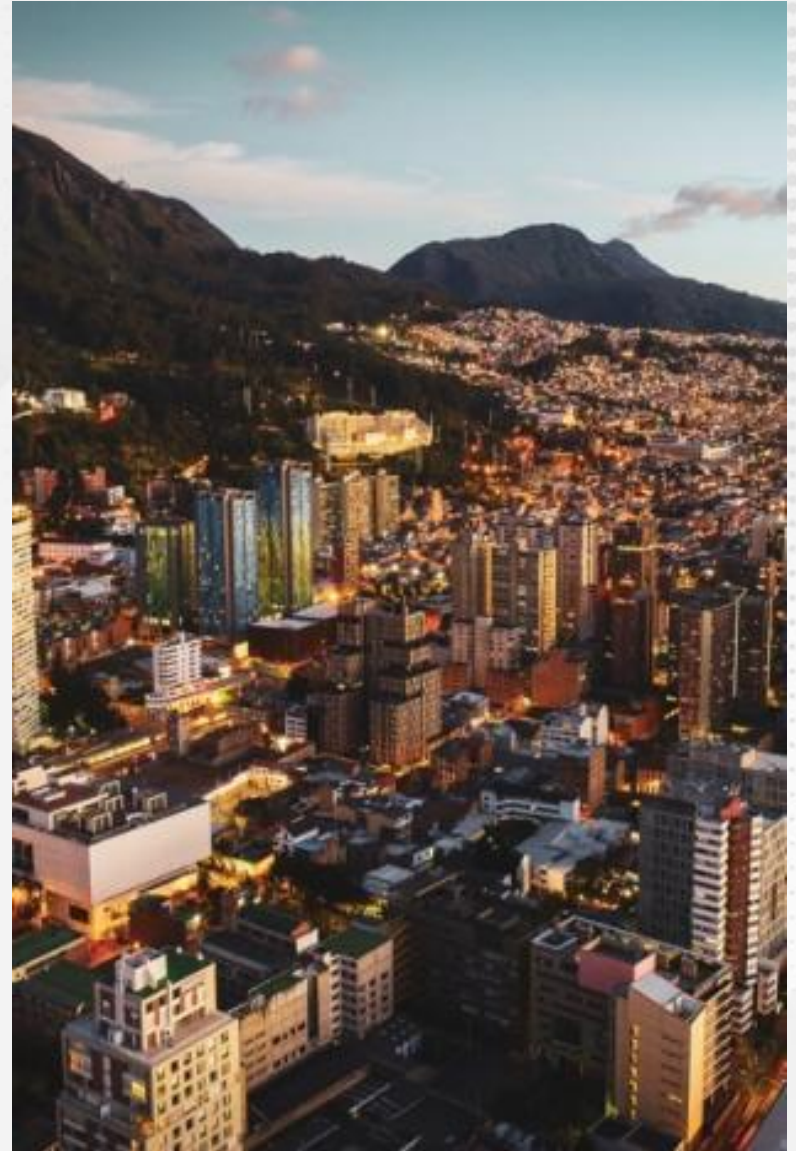
El tipo de canal más utilizado por la ciudadanía en el mes febrero es el **no presencial**, con un **57,9%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **42,1%** del canal **presencial**.

- ➔ Para el presente mes los ciudadanos **radicaron** sus PQRSDF, principalmente desde la casa o de un lugar con acceso a una **línea telefónica** y/o **conexión a internet**.

Por lo anterior, se evidencia que la preferencia de la ciudadanía por **el uso de los canales virtuales frente a los presenciales** para realizar la radicación de sus peticiones, podría ser ocasionado por la necesidad de evitar **desplazamientos hacia el punto de recepción** y aprovechar las ventajas de los canales electrónicos, estableciendo una comunicación más **ágil** y **cómoda** entre la ciudadanía y la SDSCJ.

03

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Peticiones por tipología

Derecho de petición de interés particular

67% 818

Derecho de petición de interés general

26% 310

Solicitud de acceso a la información

1,9% 24

Reclamo

1,4% 17

Felicitaciones

1,1% 13

1.214
100%

Peticiones por tipología

Sugerencia

1,1%

13

Solicitud de Copia

0,6%

8

Consulta

0,6%

8

Denuncia actos de corrupción

0,2%

2

Queja

0,1%

1

1.214
100%

Peticiones por tipología

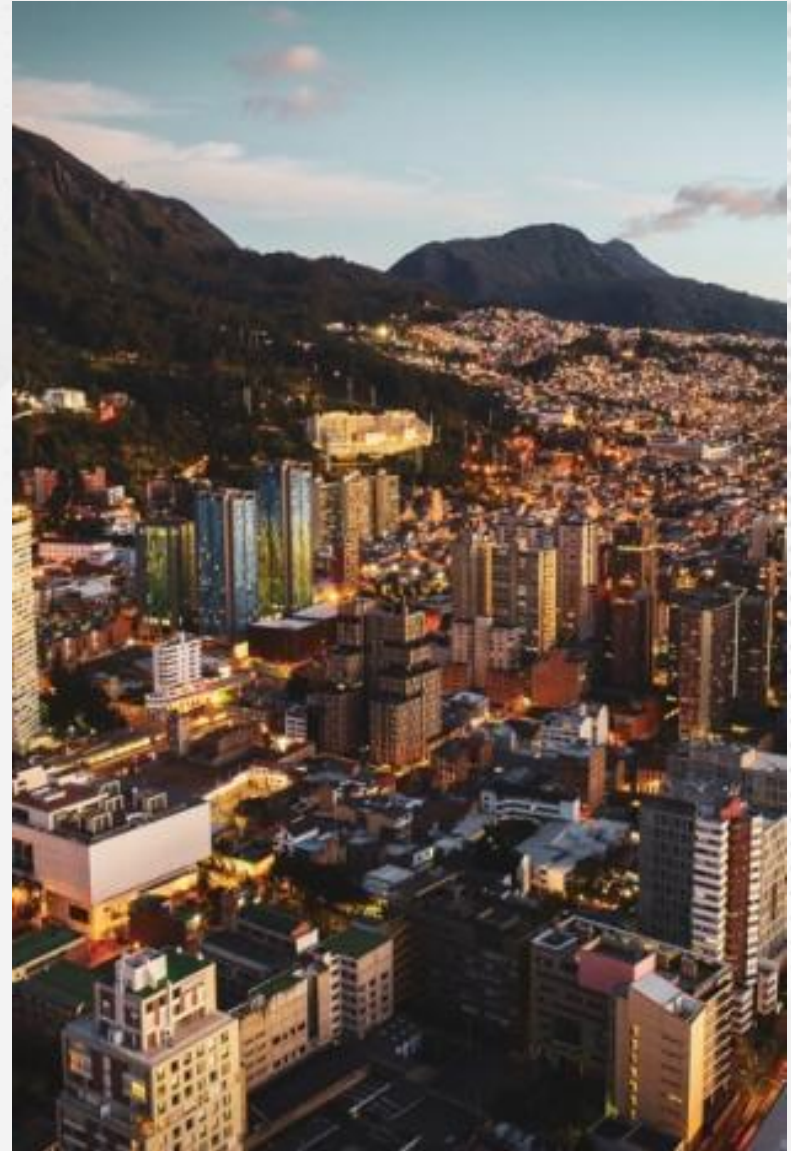
→ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **93%** del total de peticiones recibidas en el mes de febrero por la SDSCJ.

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**, **proceso para la liquidación de comparendos**, entre otros. Adicionalmente se encuentran PQRSDF que alertan sobre delitos como: **expendios y microtráfico**, **extorsión**, **hurto**, **lavado de activos**, etc.

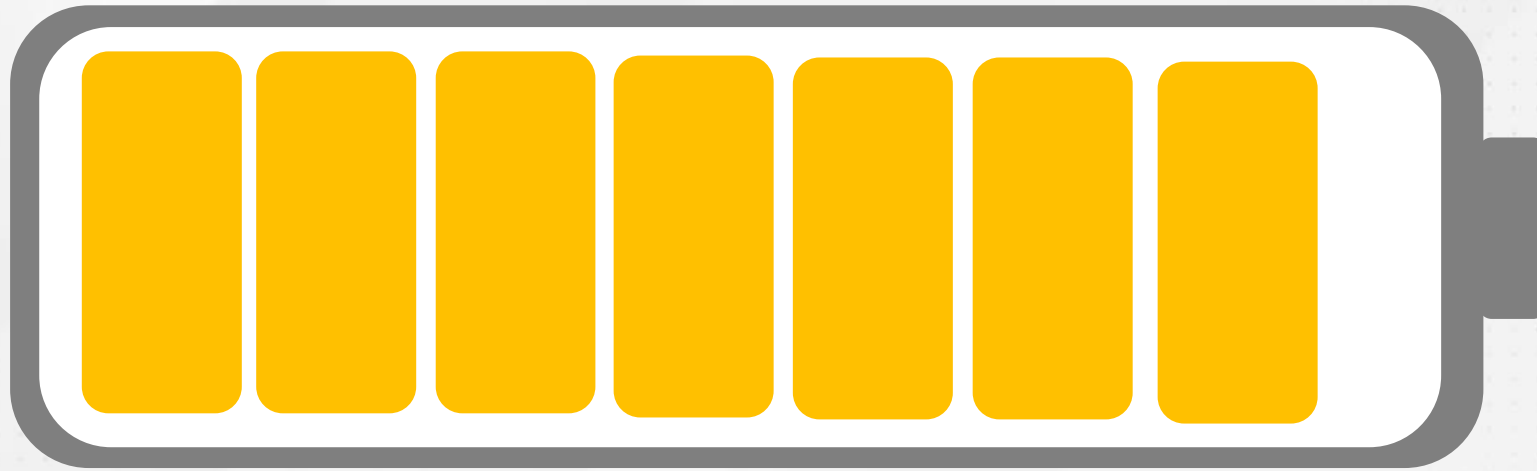
→ El **7%** restante equivale principalmente a solicitud de acceso a la información, reclamo, felicitación, sugerencia, solicitudes de copia, consulta, denuncia actos de corrupción y queja entre otras.

04

TRASLADOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ



Traslados efectuados por la SDSCJ



Para el mes de febrero, todos los **traslados a Entidades Distritales** que se realizaron desde el Sistema BTE, fueron de manera oportuna (**100%**), ya que se realizaron dentro del plazo establecido para tal fin (**5 días hábiles**).

582
100%

Traslados efectuados por la SDSCJ

- ➔ Por parte del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano -ASC, se realizaron **582 traslados de PQRSDF** por medio del Sistema Distrital Bogotá Te Escucha-BTE (antiguo SDQS), ello por **no ser de competencia de la SDSCJ**, o por tener competencias compartidas con otras **entidades del orden distrital**.

Es importante tener en cuenta que, la mayoría de estos **traslados, la SDSCJ los está gestionando el mismo día que la petición ingresa al BTE**, por lo que se resalta las **acciones** que ha venido realizando **el Equipo ASC** que permiten evidenciar estos resultados en materia de **oportunidad** de las peticiones ciudadanas.

- ➔ Así mismo, es importante mencionar que los traslados a las entidades de orden nacional se realizan por oficio desde el sistema de la entidad.

Principales entidades distritales a las que se les dio traslado por la SDSCJ



Principales entidades distritales a las que se les dio traslado por la SDSCJ

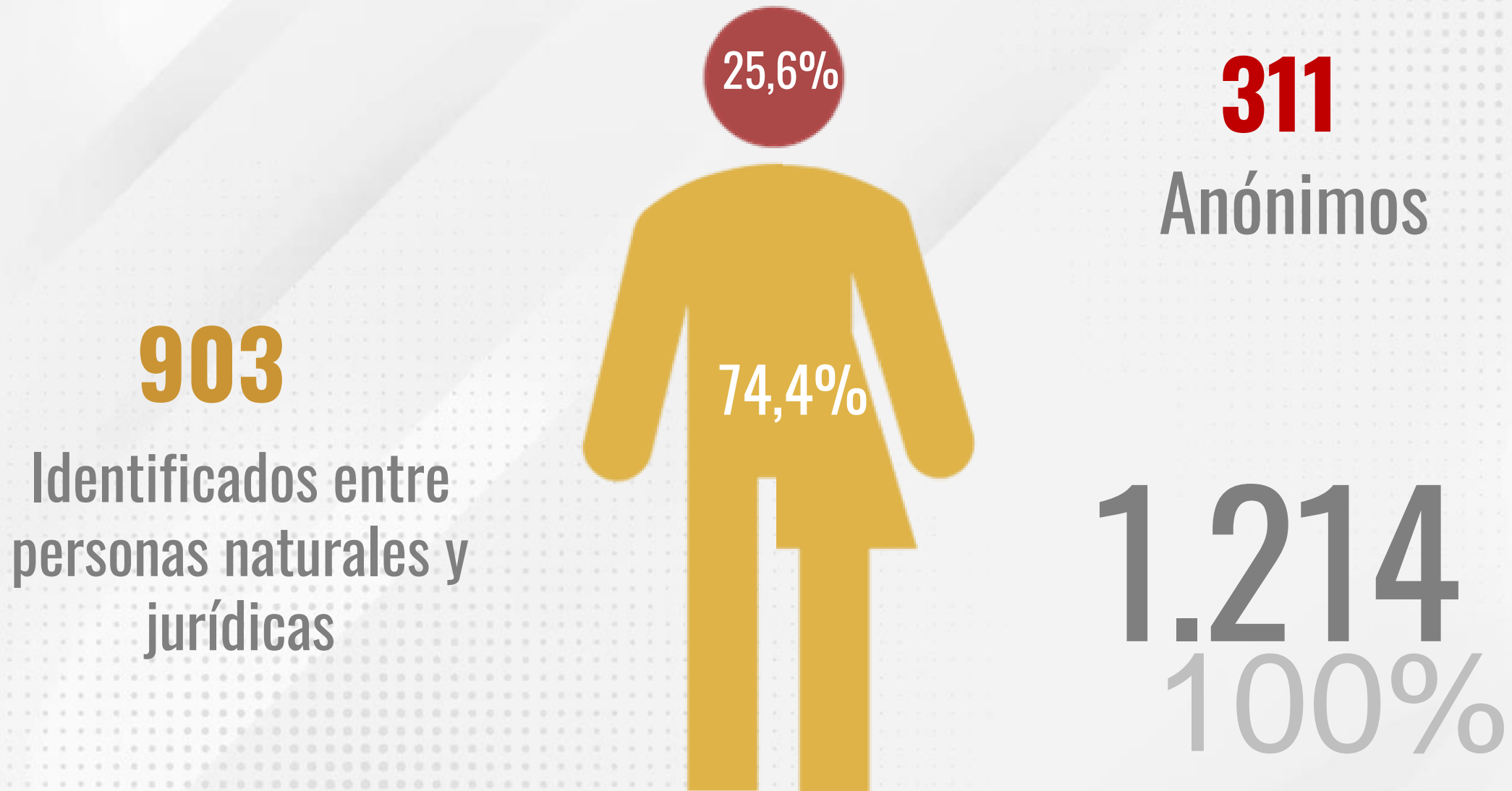
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin de mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente a las demás entidades para temas relacionados de PQRSDF. Dicho trabajo se ha realizado por medio de **comunicaciones**, **participación en charlas**, **capacitaciones**, **mesas de trabajo internas**, entre otros.
- ➔ Para el presente periodo se destaca la **Secretaría de Gobierno**, como la entidad distrital con mayor número de solicitudes trasladadas con un **18,38%** del total de traslados realizados, siendo las principales temáticas, liquidación de comparendos, acceso a la justicia, incumplimiento de la normatividad de los comercios, entre otras.

05

PETICIONARIOS IDENTIFICADOS Y ANÓNIMOS



Peticionarios identificados y anónimos

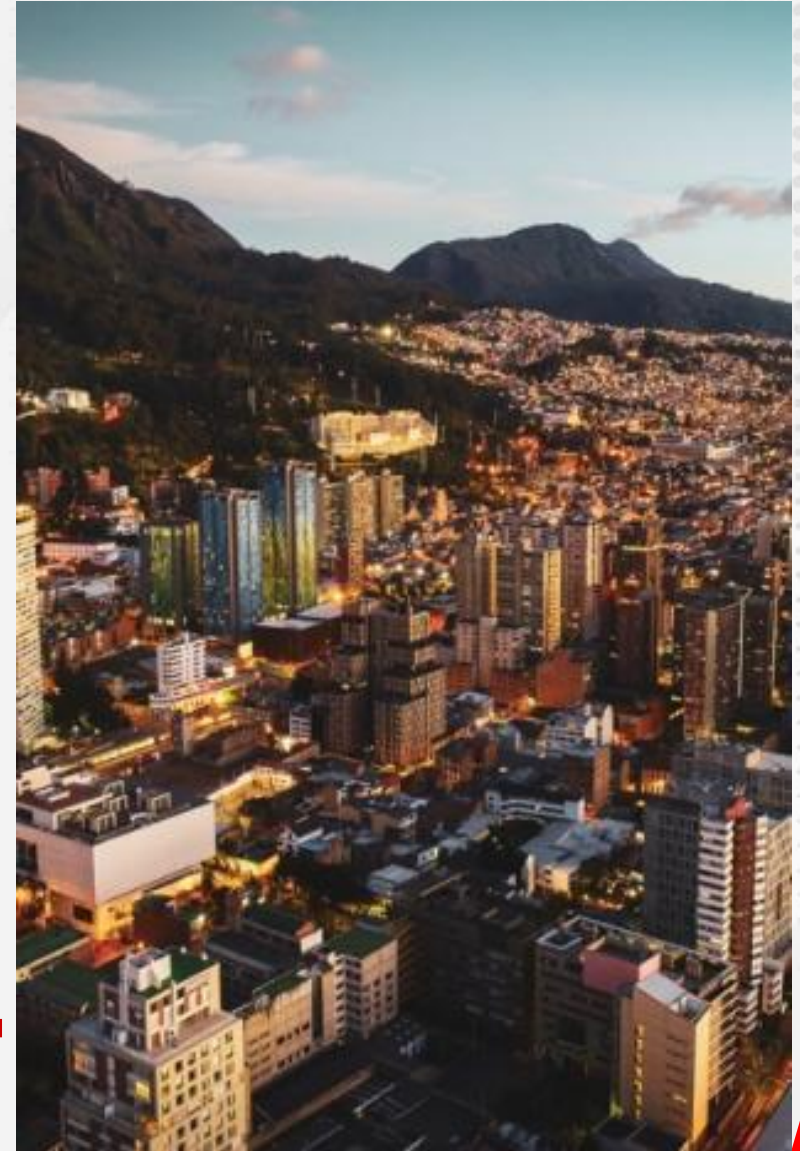


Peticionarios identificados y anónimos

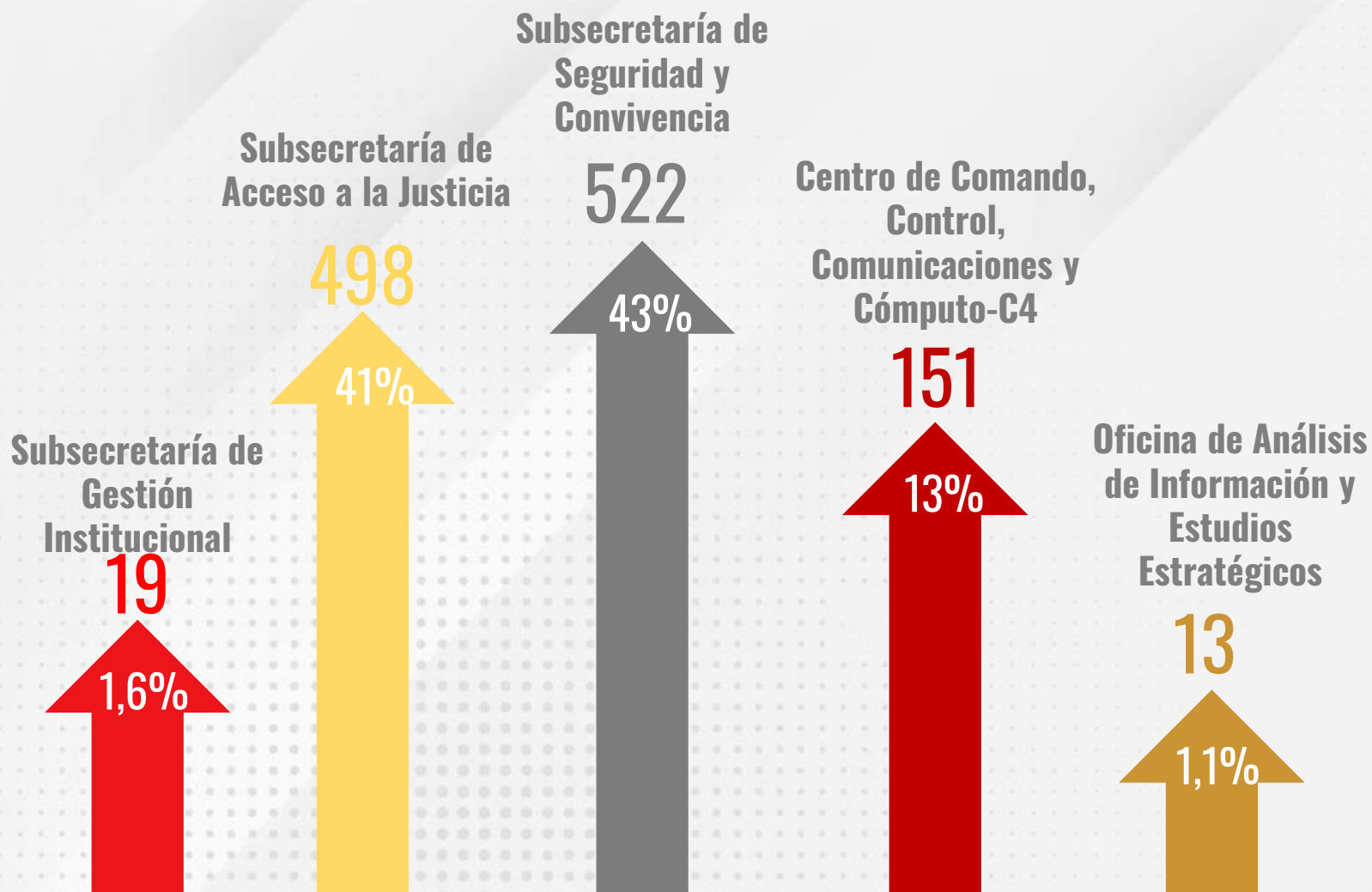
- ➔ Si bien, las respuestas de las peticiones deben ser resueltas a un ciudadano en particular, existen algunas peticiones que por diferentes razones, prefieren hacerlo de manera anónima. Para el presente mes se recibieron **311 (25,6%) peticiones anónimas**, y cuando no es posible su notificación por correo físico o electrónico sus respuestas son publicadas a través de **la cartelera física y virtual** para que la ciudadanía pueda consultar dicha información.
- ➔ Dentro de las solicitudes con petitionarios identificados encontramos dos modalidades, distribuidos de la siguiente manera:
- **Personas Naturales:** 801 ciudadanos identificados, representados en un **66%** del total de las peticiones.
 - **Personas Jurídicas:** 102 organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **8,4%** de las solicitudes para este mes.

06

PRINCIPALES DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE DAR TRÁMITE A LAS PQRSDF



Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF



Principalmente estas cinco dependencias, responden el **99,7%** del total de las peticiones (**1,214**) que ingresaron a la SDSCJ en el mes de febrero.

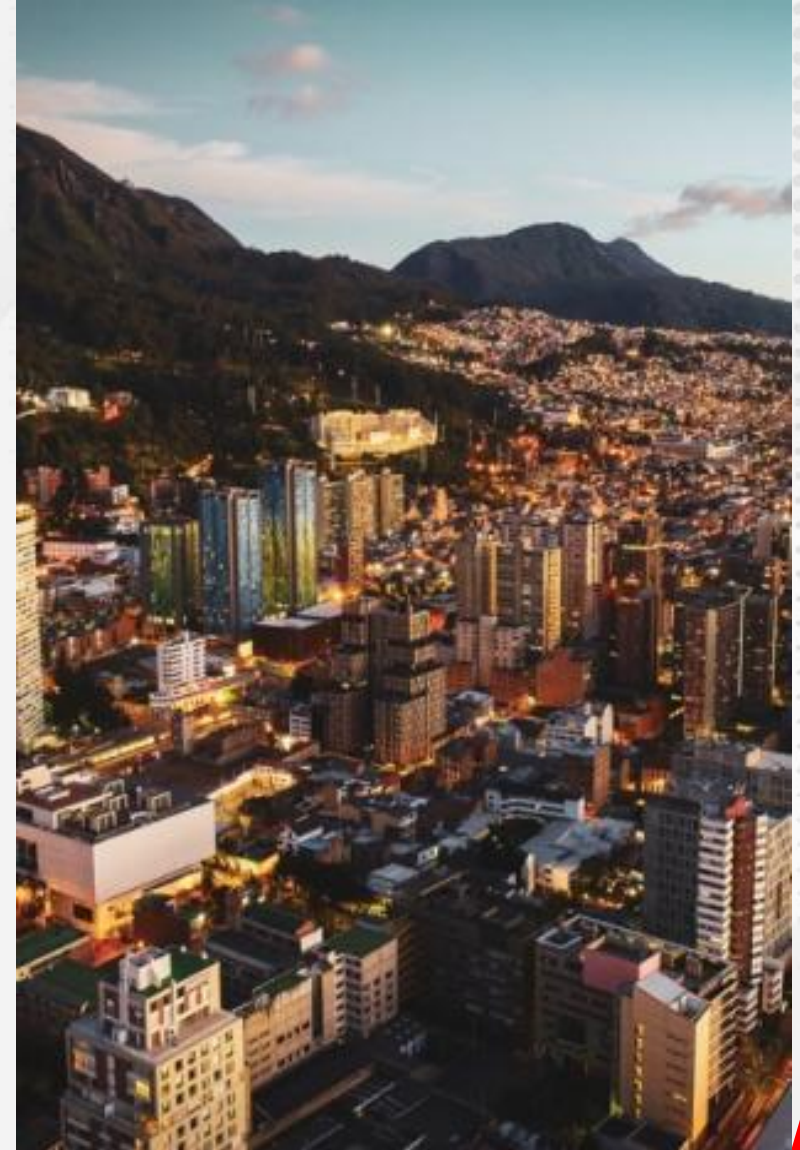
1.214
100%

Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF

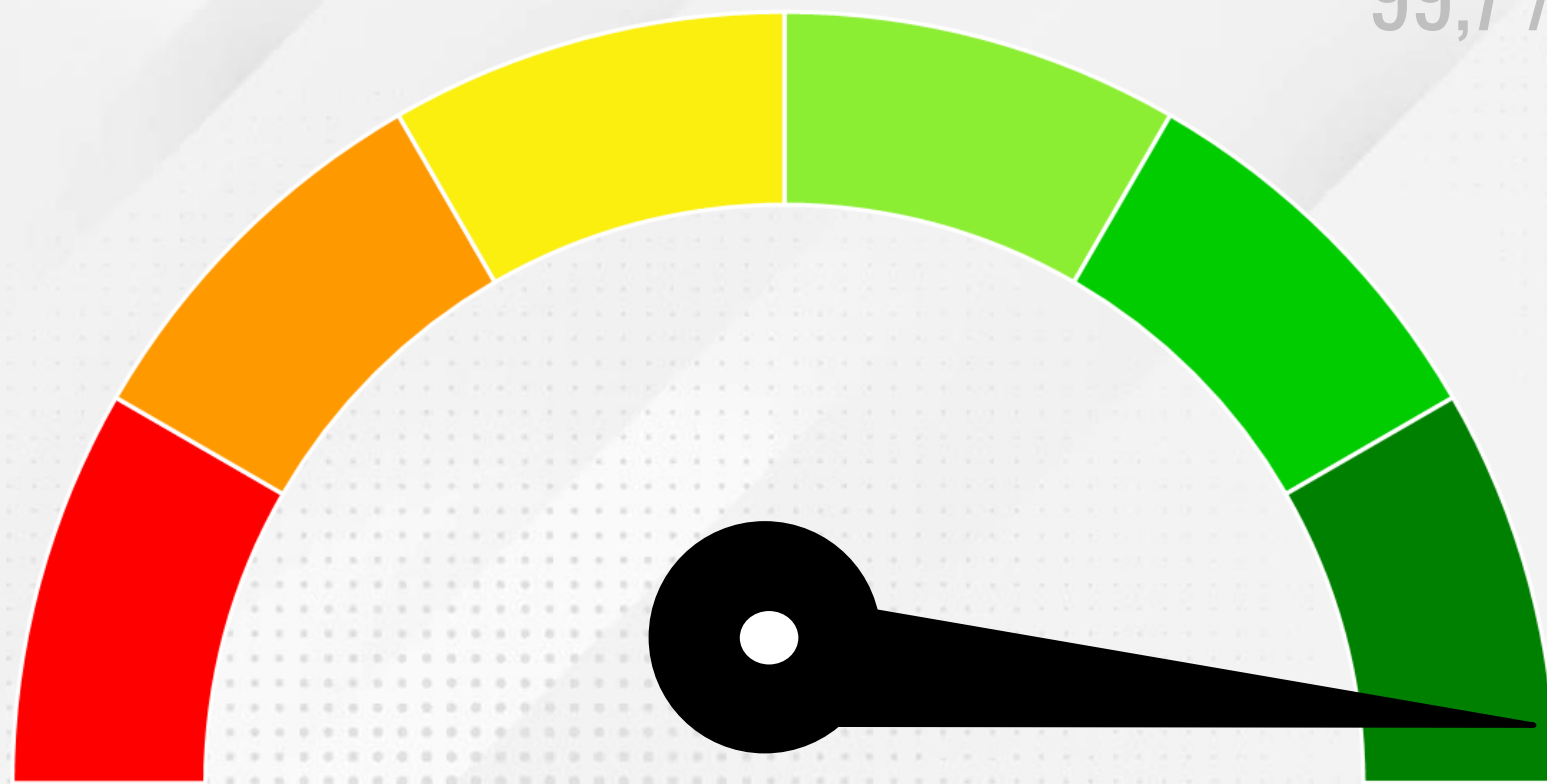
- ➔ Para el presente periodo las dos dependencias de la **SDSCJ** que lideran el ejercicio de darle trámite a las PQRSDF fueron la **Subsecretaría de Seguridad y Convivencia con 522 peticiones (43%)** y la **Subsecretaría de Acceso a la Justicia con 498 peticiones (41%)**, por ser temas relacionados 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.
- ➔ En tercer lugar, el **Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4, con 151 peticiones (13%)**, 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 PQRSDF



Estado de las PQRSDF



1.210 Peticiones resueltas
99,7%

4 Peticiones abiertas sin resolver a la fecha del informe
0,3%

1.214
100%

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 26 de marzo de 2024 a las 12:30 m

Peticiones ciudadanas respondidas fuera de términos



El **4,1%** de las PQRSDf ingresadas en el mes de febrero son extemporáneas, de las cuales **36 (3%)** se respondieron fuera de los términos de ley. Adicionalmente **4 (1,1%)** peticiones se encuentran sin respuesta con términos vencidos.

1.214
100%

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 26 de marzo de 2024 a las 12:30 m

* En el momento de construcción del informe, Cuatro (4) peticiones adicionales a las mencionadas, se encuentran sin respuesta y con los términos de ley vencidos, por lo que se toma como extemporáneas.

Tiempos de respuesta de las PQRSDF

DEPENDENCIA	RESUELTAS OPORTUNAS	RESUELTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESOLVER OPORTUNAS	SIN RESOLVER FUERA DE TERMINOS	PROMEDIO DIAS
SUBSECRETARIA DE INVERSIONES Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES OPERATIVAS	1	0	0	0	2
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	21	0	0	0	2
DIRECCION DE BIENES PARA LA SEGURIDAD CONVIVENCIA Y ACCESO A LA JUSTICIA	8	0	0	0	5
DIRECCION DE RECURSOS FISICOS	3	0	0	0	5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0	0	6
CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	136	0	0	0	6
OFICINA CENTRO DE COMANDO CONTROL COMUNICACIONES Y COMPUTO C4	147	4	0	0	8
DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA	107	0	0	0	8
DIRECCION GESTION HUMANA	15	0	0	0	8
DIRECCION DE OPERACIONES PARA EL FORTALECEMIENTO	4	0	0	0	8

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 26 de marzo de 2024 a las 12:30 m

Tiempos de respuesta de las PQRSDF

DEPENDENCIA	RESUELTAS OPORTUNAS	RESUELTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESOLVER OPORTUNAS	SIN RESOLVER FUERA DE TERMINOS	PROMEDIO DIAS
DIRECCION CARCEL DISTRITAL	240	5	0	0	9
OFICINA DE ANALISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	9	0	0	0	10
DIRECCION DE SEGURIDAD	254	5	0	0	11
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	26	4	0	1	11
SUBSECRETARIA DE ACCESO A LA JUSTICIA	6	2	0	1	12
DIRECCION DE PREVENCION Y CULTURA CIUDADANA	191	15	0	0	12
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	0	0	14
COBRO PERSUASIVO	1	0	0	0	15
DIRECCION RESPONSABILIDAD PENAL Y ADOLECENTE	1	0	0	0	15
DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL	2	1	0	2	19
TOTAL RESPUESTAS PQRS FEBRERO 2024	1174	36	0	4	9

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 26 de marzo de 2024 a las 12:30 m

Tiempos de respuesta de las PQRSDF

- ➔ Al analizar los tiempos de respuesta de las PQRSDF obtenidos en el presente periodo, de las **1.214 peticiones** evaluadas, **36** fueron respondidas fuera de los tiempos establecidos, siendo **La Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana** la dependencia con mayor participación en este criterio con **15 peticiones** resueltas de manera extemporánea. Vale indicar, que a la fecha de la construcción de este informe, aún faltaban por responder **4 peticiones** que ya han superado los términos legales para su respuesta; **2 peticiones** fueron asignadas a **La Dirección Jurídica Contractual**, **1 petición** asignada a **La Subsecretaría de Acceso a la Justicia** y **1 petición** asignada a **La Subsecretaría de Seguridad y Convivencia**.
- ➔ Por lo anterior, el **Equipo de Atención de Servicio al Ciudadano-ASC** de la SDSCJ, ha venido realizando mesas de trabajo con **las dependencias** para poder **disminuir gradualmente** el número de estas PQRSDF, y de esta manera, brindarle a la ciudadanía un servicio **eficiente, cálido, coherente y oportuno**.
- ➔ Así mismo, para el mes de febrero el indicador de oportunidad, (que mide precisamente los tiempos de respuesta) fue del **97%**, guardando relación con el número de peticiones respondidas de manera extemporánea (**36**) y las que a la fecha no presentan respuesta y se encuentran con los términos vencidos (**4**) por lo que desde el Equipo **ASC** se tomarán las **acciones pertinentes** para que el **indicador incremente paulatinamente** a un **100%**.

GRACIAS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

