



# Informe de Gestión PQRS

Marzo 2022

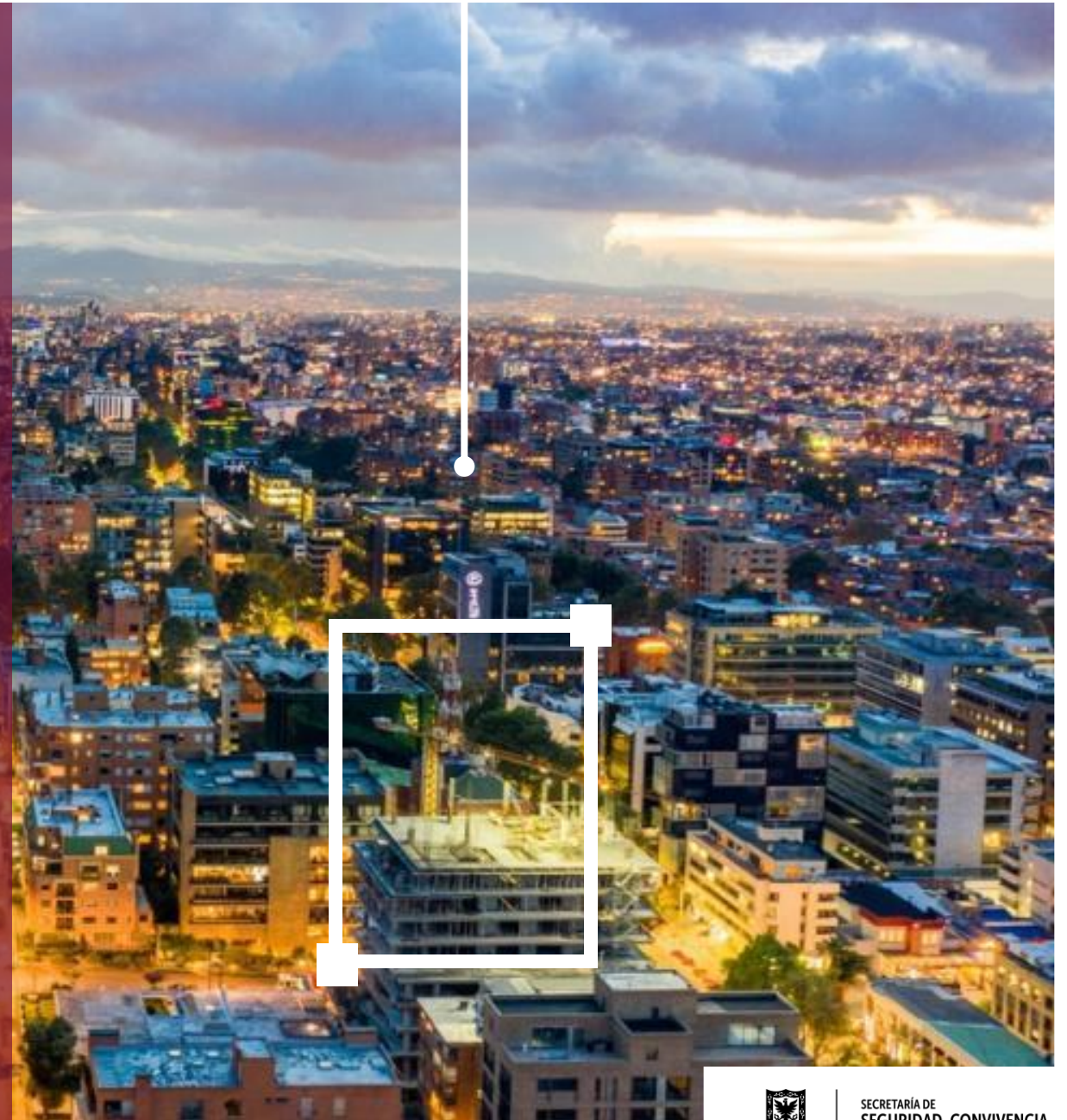




# Presentación

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.

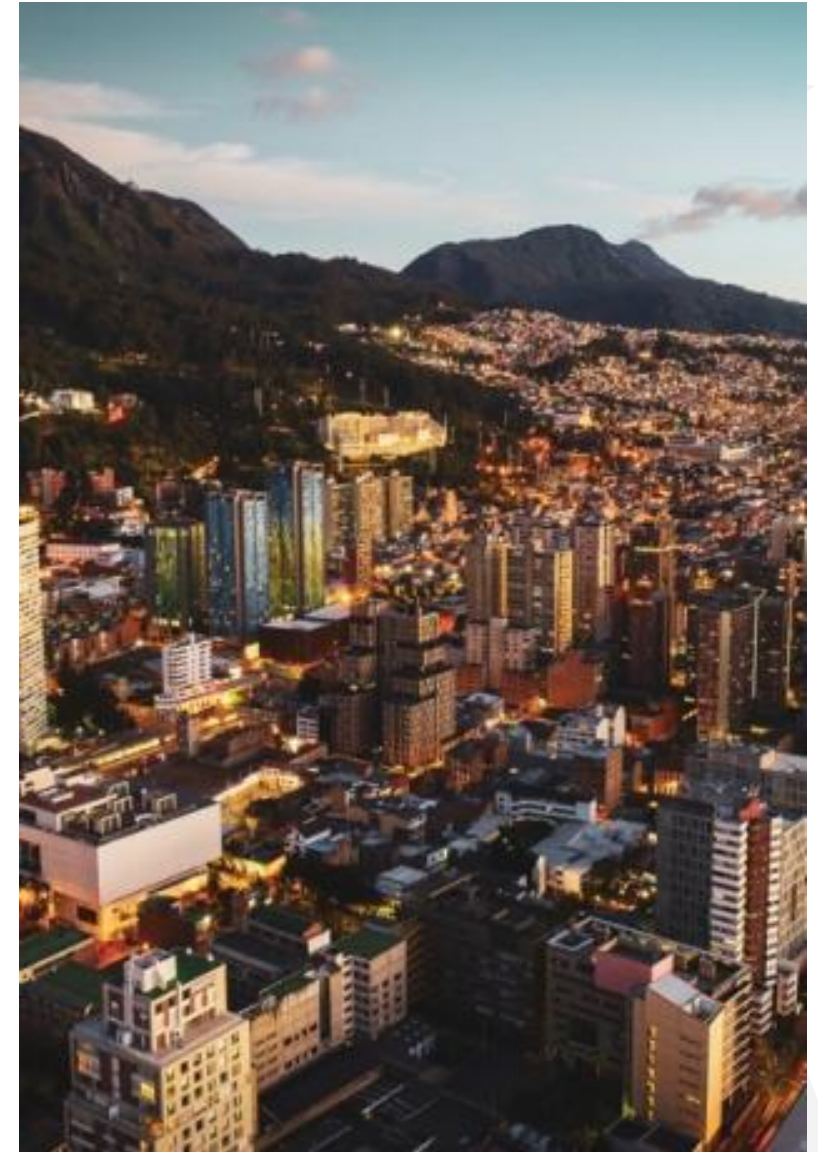
Es por esto que, este documento se constituye como una herramienta para fortalecer las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Ley Transparencia, así como el cumplimiento de los lineamientos contenidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.





01

# TOTAL DE PETICIONES CIUDADANAS RECIBIDAS



# Total de peticiones ciudadanas recibidas

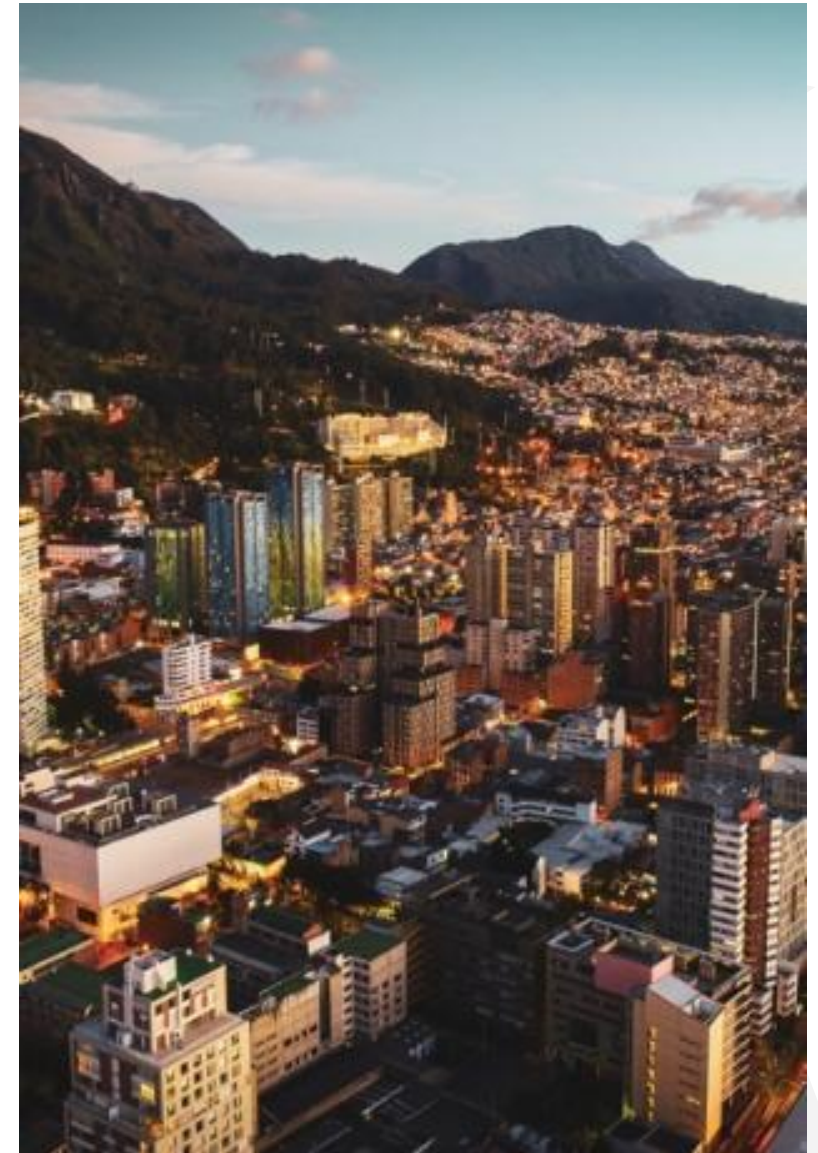


# Total de peticiones recibidas

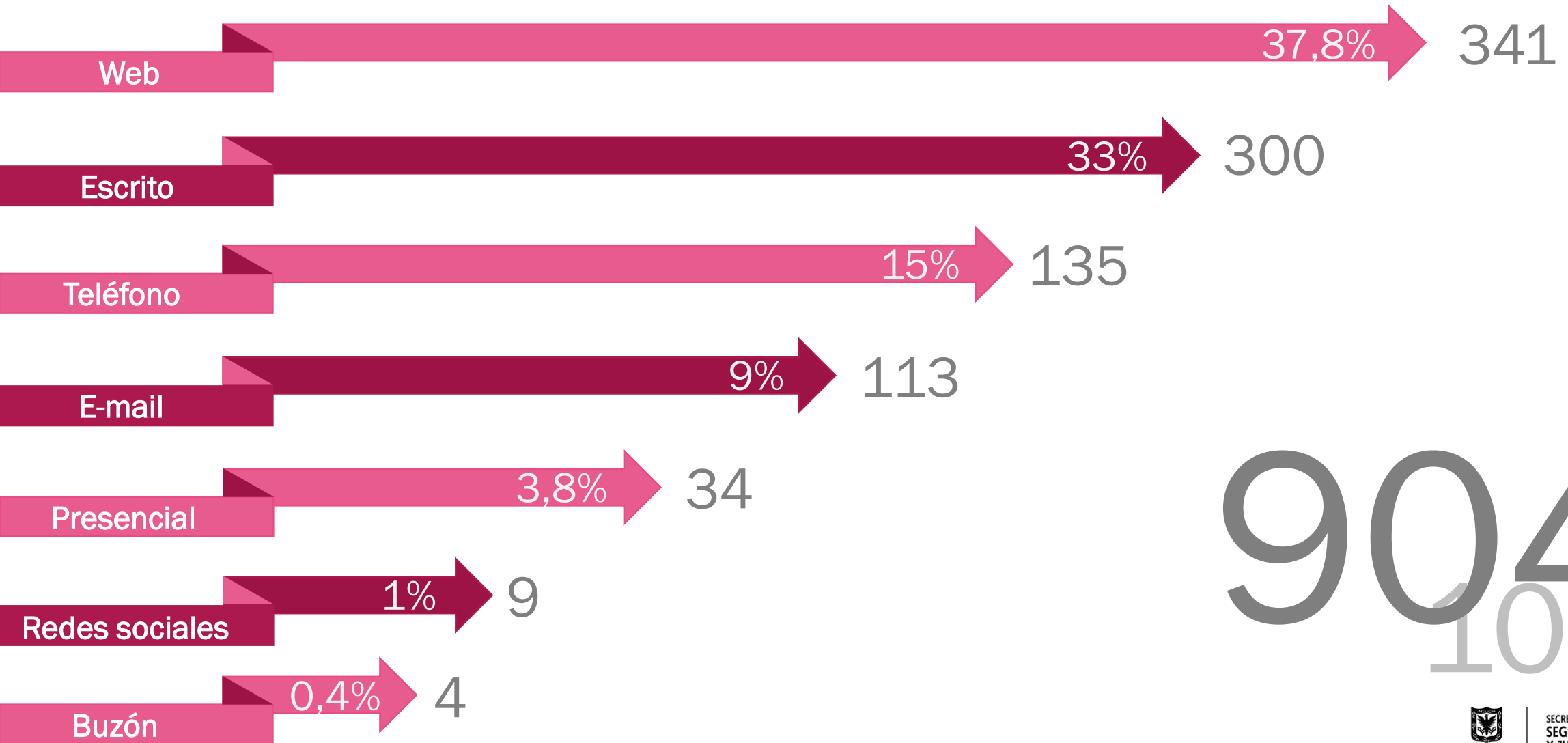
- ➔ Para efectos de este informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO para el mes de marzo y a su vez en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones–SDQS, Bogotá Te Escucha, en total **904**.
- ➔ No obstante, se identificaron **24** 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 **309** traslados y eventos que se realizaron por parte de la SDSCJ a otras entidades distritales para su respectivo trámite.

02

# PETICIONES POR CANAL DE INGRESO



# Peticiones por canal de ingreso



904  
100%



# 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 es el no presencial, con un **62,6%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **37,4%** del canal presencial.

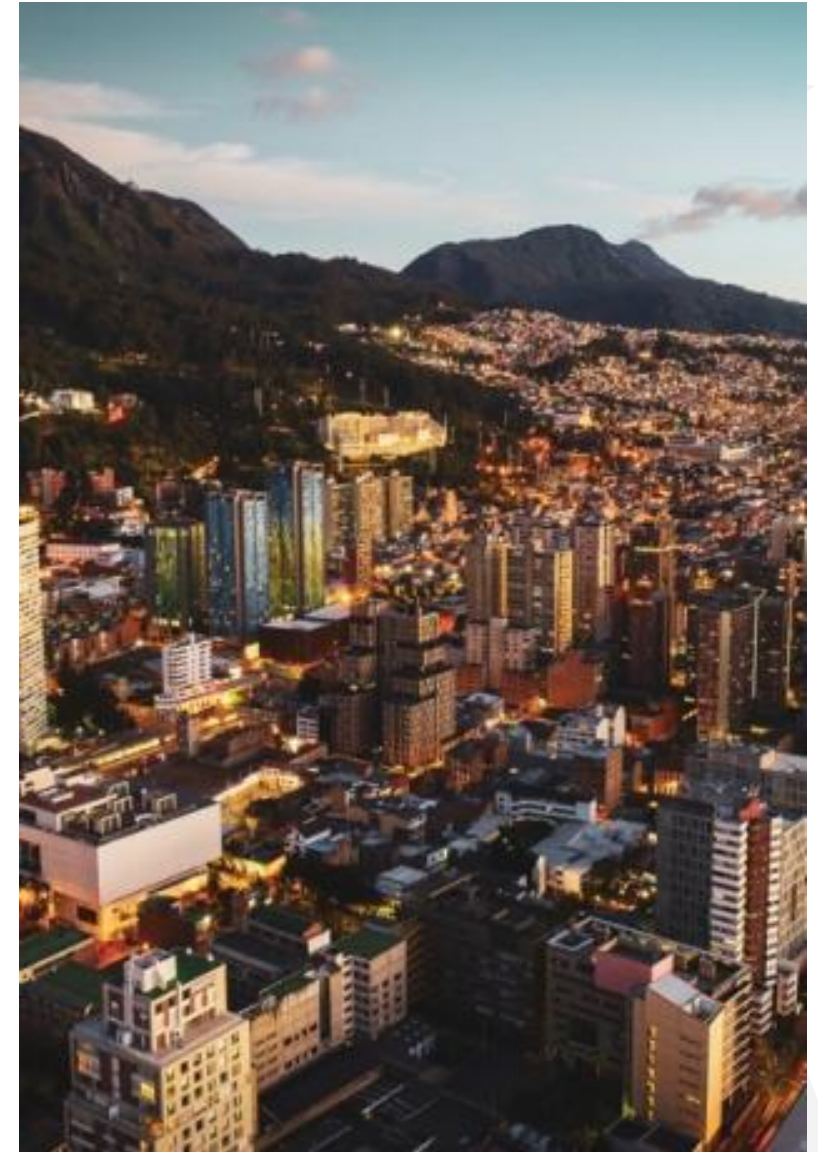
- ➔ Los ciudadanos prefieren radicar sus PQRS principalmente desde la casa o de un lugar con acceso a una línea telefónica y/o conexión a internet.

Esto podría deberse a que prefieren evitar desplazamientos hacia el punto de recepción y aprovechar las ventajas de los canales electrónicos; así mismo, 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



904  
100%



# Peticiones por tipología

Queja



Solicitud de copia



Denuncia por actos de corrupción



Sugerencia



904  
100%



# Peticiones por tipología

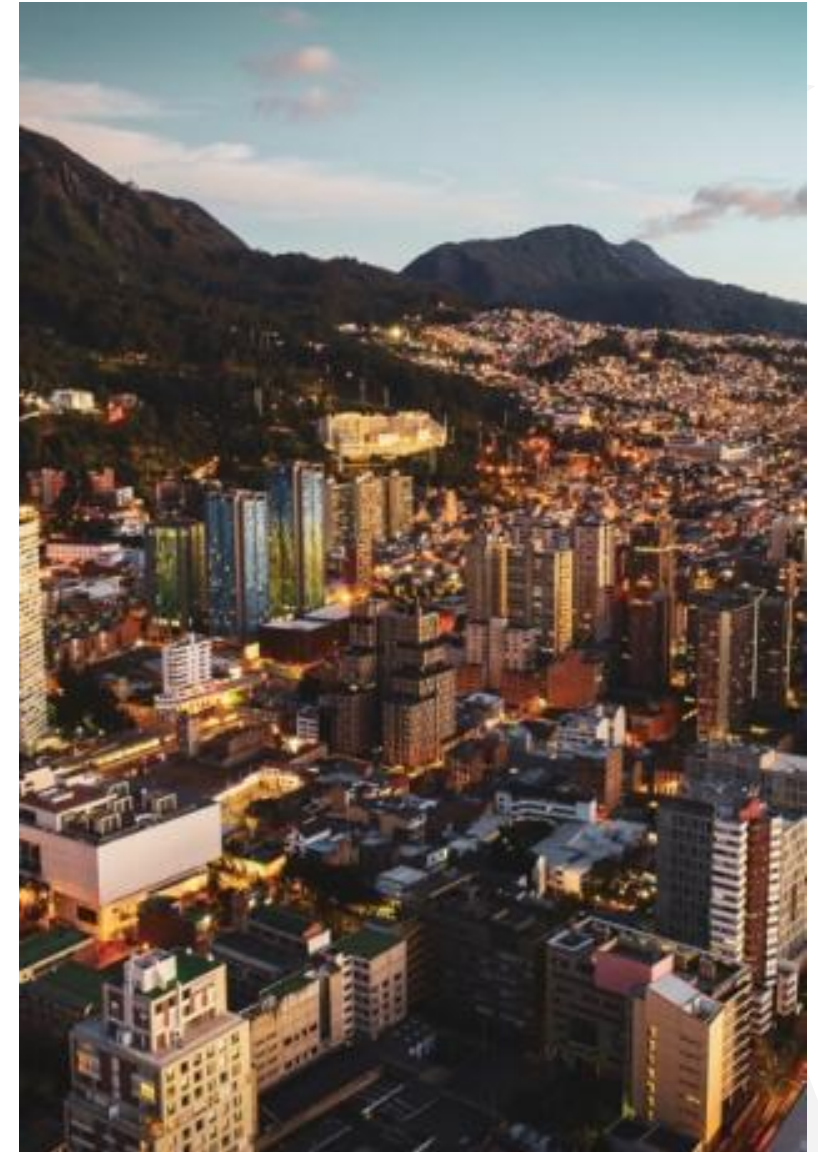
- ➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **80,4%** del total de peticiones recibidas en el mes por la SDSCJ.

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, 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.

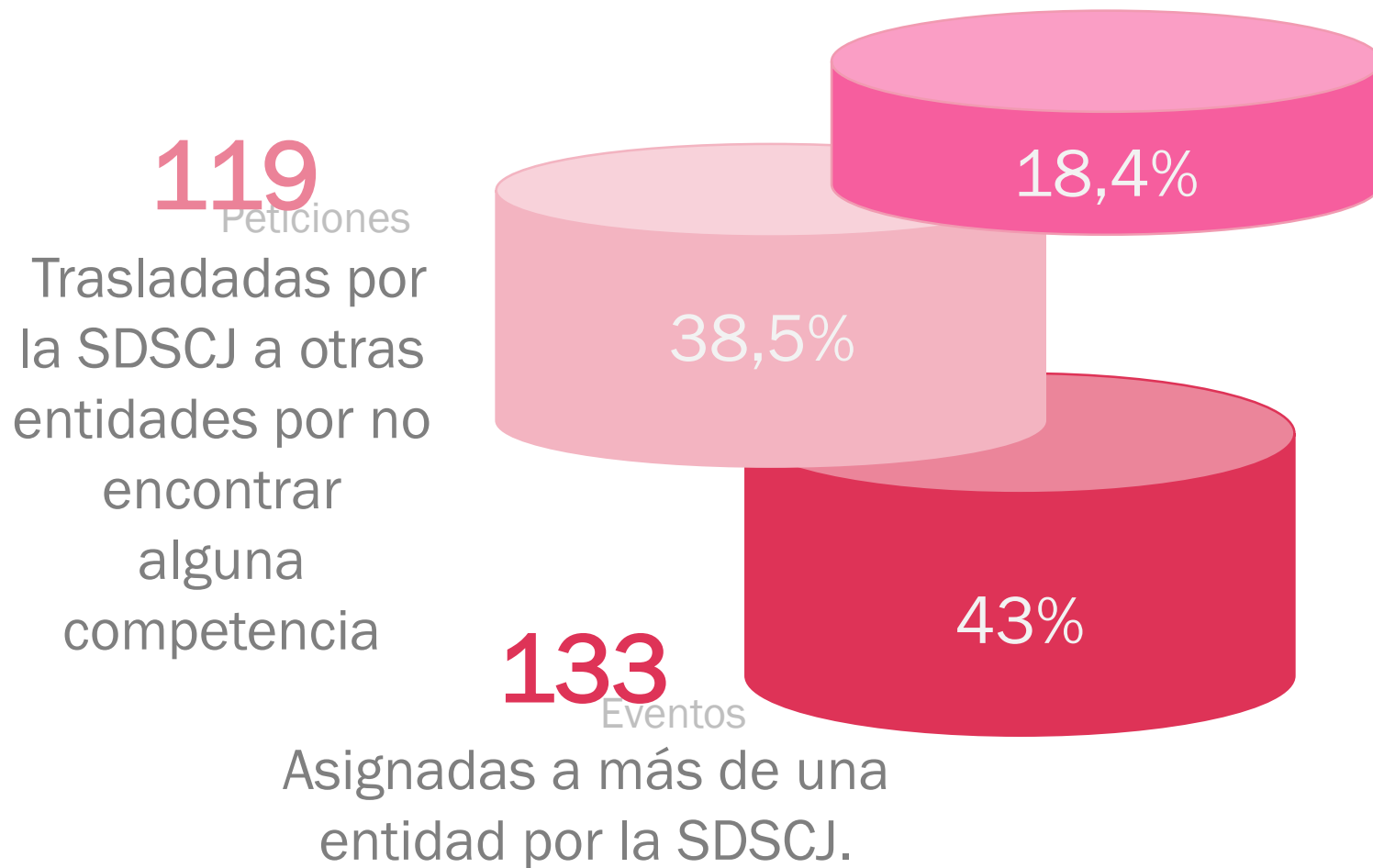
- ➔ El **19,2%** restante equivale principalmente a solicitudes de acceso a la información, reclamos, felicitaciones, quejas, sugerencias, entre otras.

04

# TRASLADOS Y EVENTOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ



# Traslados y eventos efectuados por la SDSCJ



**57** Peticiones  
Para ser atendidas por la SDSCJ.

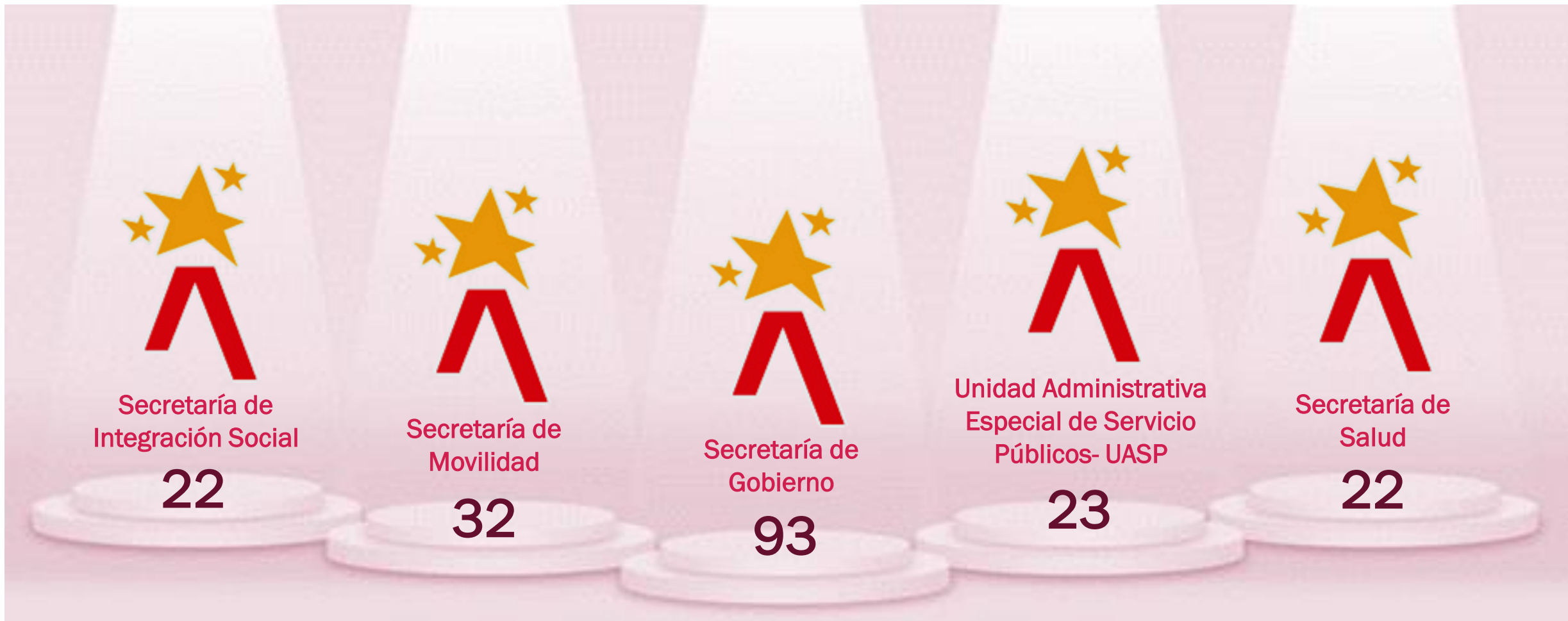
**3009**  
100%



# 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, también posee la competencia en la SDSCJ para responder, por lo que de igual forma, hace el proceso interno para tramitarla.
- ➔ Teniendo en cuenta lo anterior, para el mes de marzo se registraron **190** eventos, representado en el **61,4%**, de los cuales **57** ingresaron para ser atendidas por la SDSCJ, y a su vez, **133** eventos se enviaron a otras entidades distritales.

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



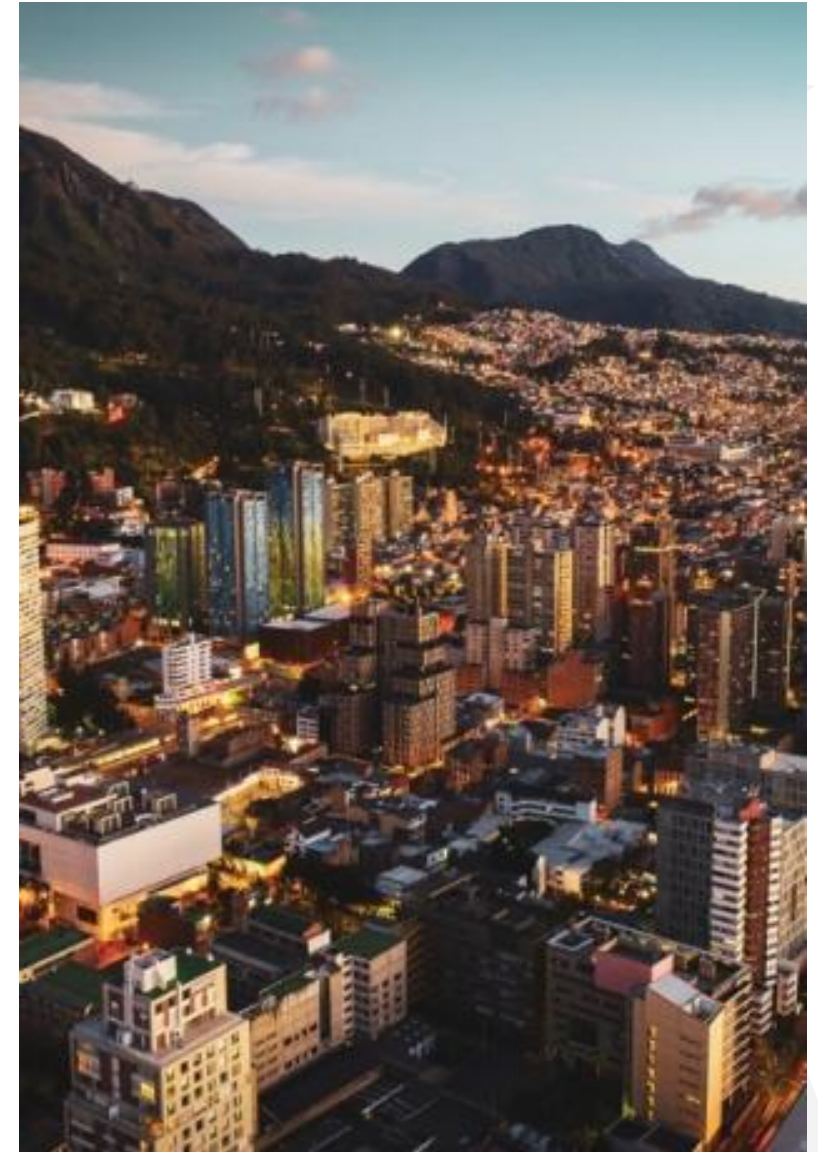
# Principales entidades a las que se les dio traslados por la SDSCJ

- ➔ 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 **25%** de las peticiones que ingresaron en el mes de marzo.

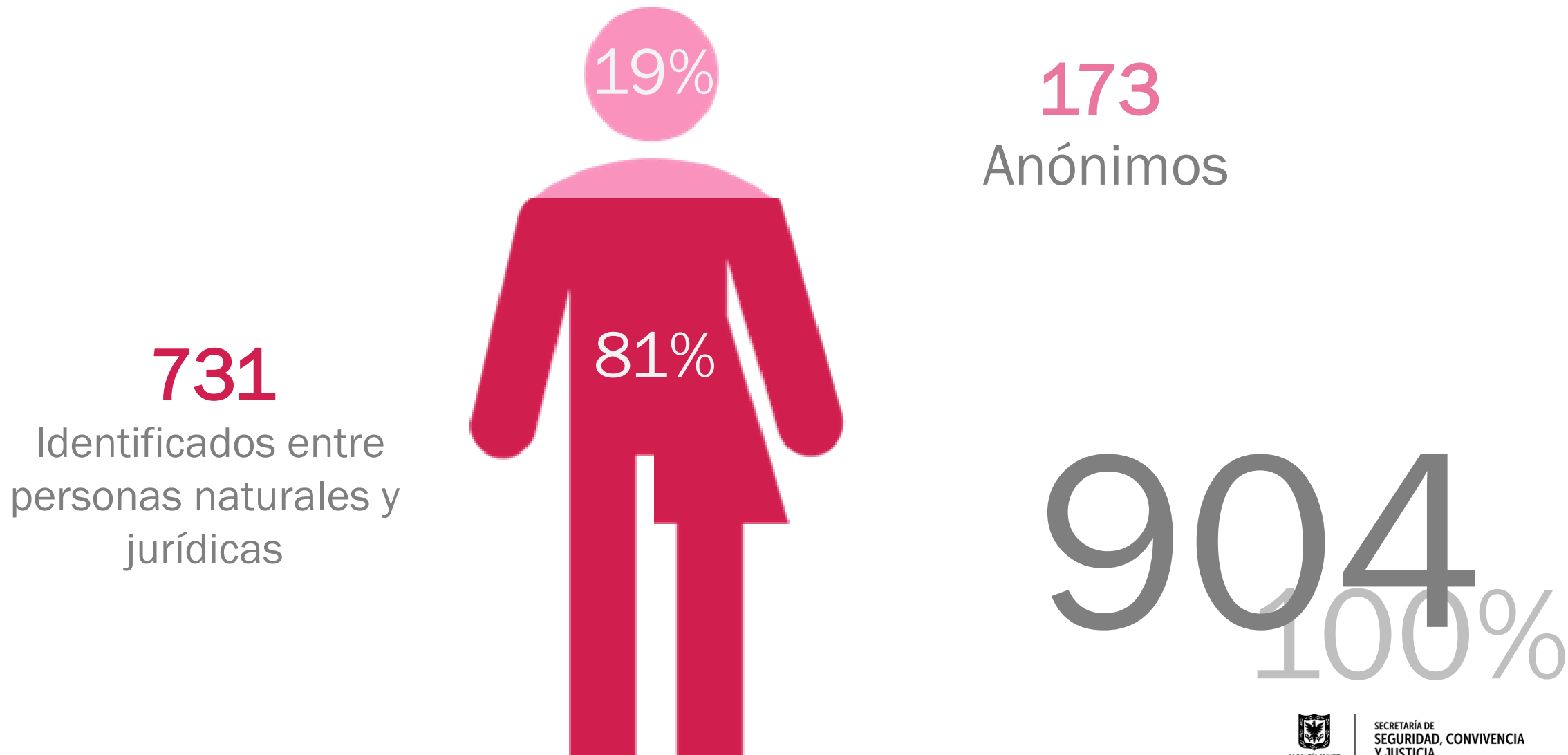


# 05

## 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 física para que la ciudadanía pueda ver dichas respuestas.
- ➔ Dentro de las solicitudes con petitionarios identificados encontramos dos modalidades, distribuidos de la siguiente manera:
  - **Personas Naturales:** 686 ciudadanos identificados, representados en un **94%** del total de las peticiones.
  - **Personas Jurídicas:** 45 organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **6%** de las solicitudes para este mes.

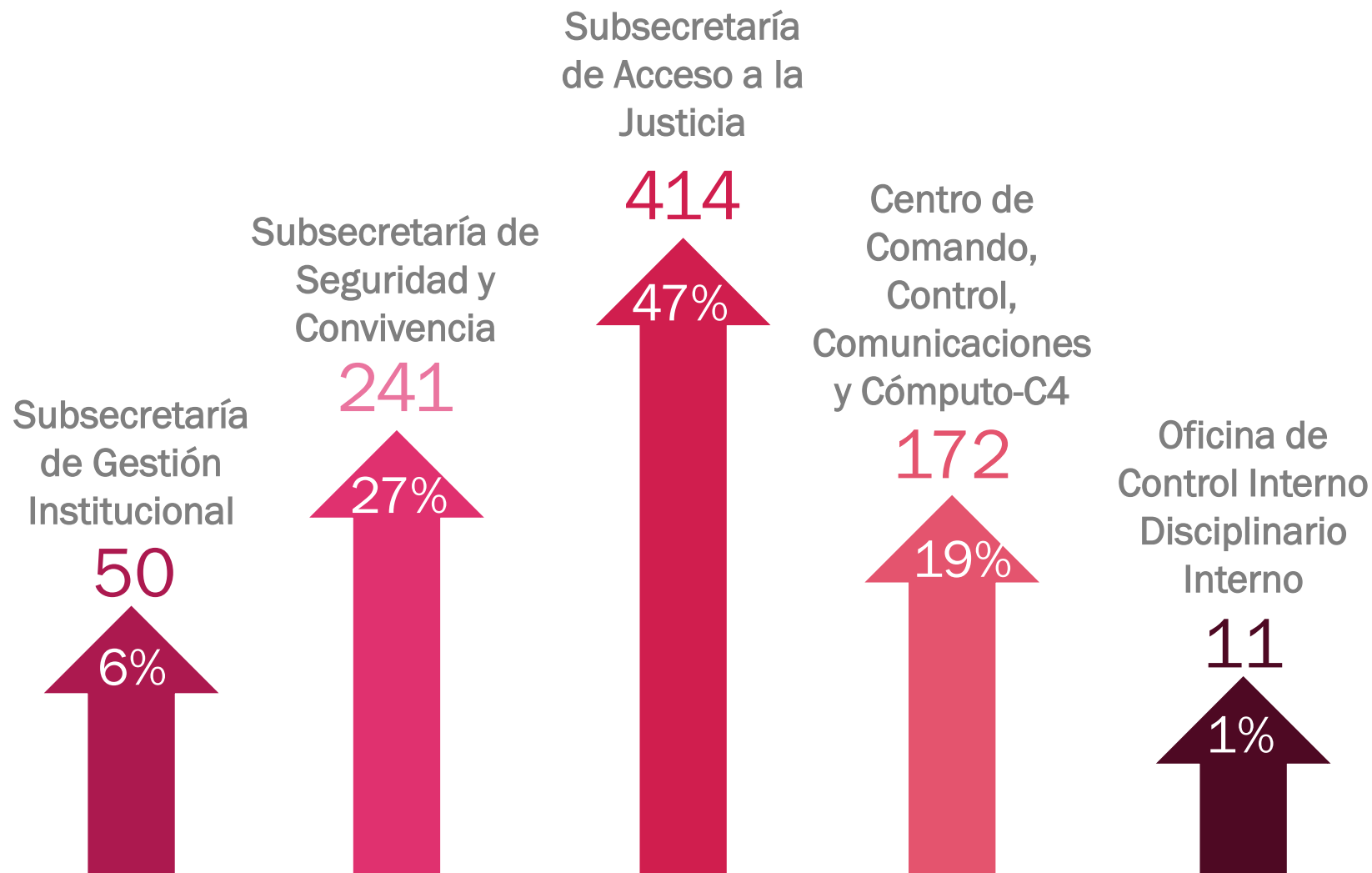
# 05

## PRINCIPALES DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE DAR TRÁMITE A PQRS





# Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRS



888  
100%

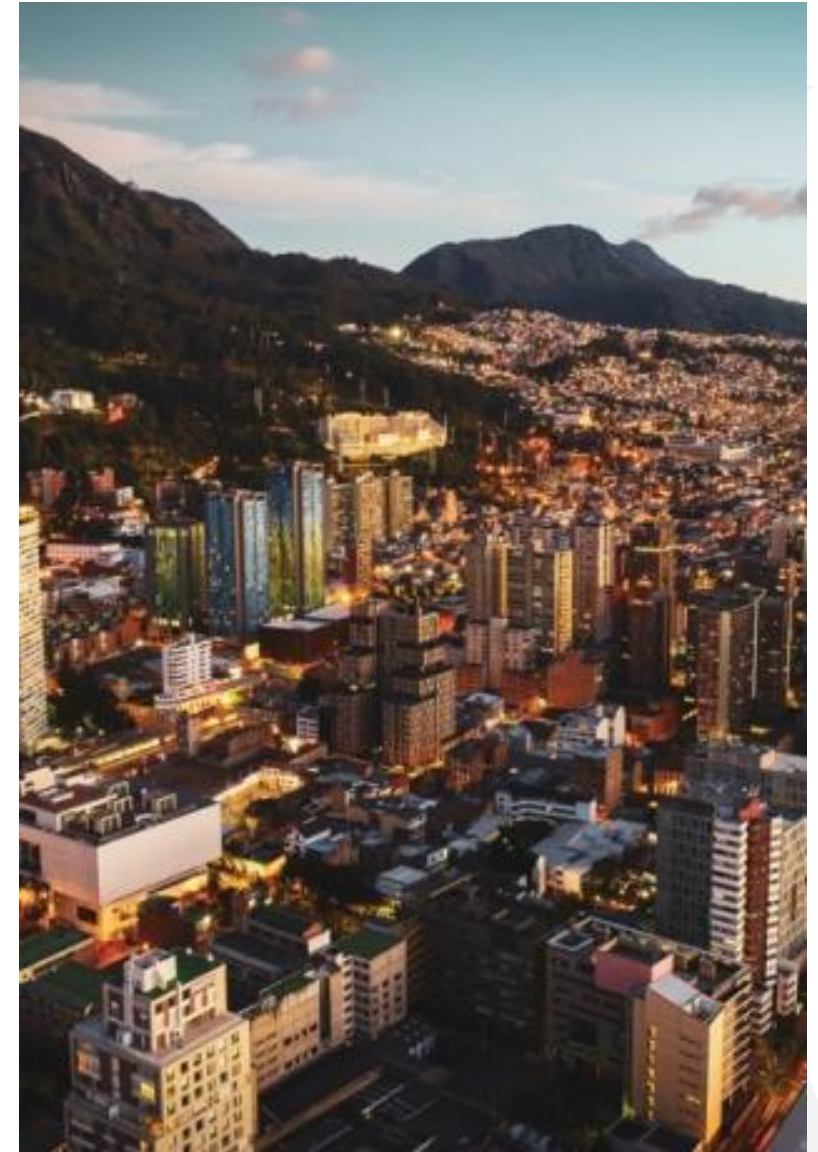


# Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRS

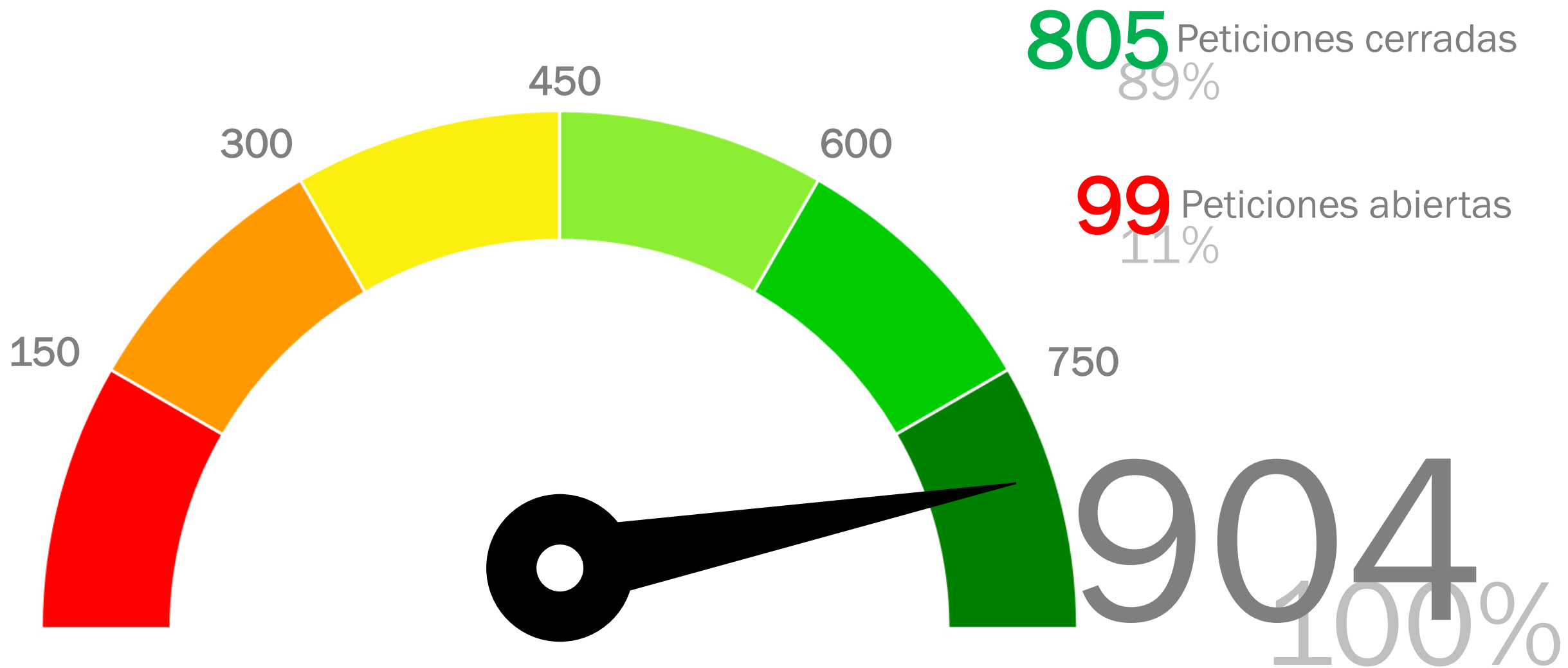
- ➔ Los dos **ejes temáticos misionales de la SDSCJ** son las dependencias que lideran el ejercicio de darle trámite a las PQRS, por ser temas relacionados a su competencia, y de esta manera, contribuir a la ejecución de las políticas en materia de seguridad, convivencia, acceso a la justicia, prevención 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.

05

# ESTADO DE LAS PQRS



# Estado de las PQRS



**Nota:** Este dato fue a corte del 29 de abril de 2022 a las 9:00 am



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA



# Peticiones ciudadanas respondidas fuera de los tiempos



El **1,4%** (13) de las PQRS ingresadas en el mes, se respondieron de manera extemporánea.

904  
100%

# Tiempos de respuesta de las PQRS

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver con términos	Promedio días
Dirección Técnica	2			2
Dirección Cárcel Distrital	29	4	13	6
Fondo de Vigilancia y Seguridad Liquidado	1			6
Código de Seguridad y Convivencia	37		1	9
Dirección de Bienes para la S C y AJ	3			9
Centro de Comando, Control, Comunicación y Cómputo C4	162		10	11

# Tiempos de respuesta de las PQRS

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver con términos	Promedio días
Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	1		1	11
Oficina de Control Disciplinario Interno	10			11
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	8		2	11
Dirección de Gestión Humana	15			12
Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC	1			13
Cobro Persuasivo	23	1	2	13

# Tiempos de respuesta de las PQRS

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver con términos	Promedio días
Oficina de Análisis de la Información y Estudios Estratégicos	9			14
Dirección de Acceso a la Justicia	109	2	11	16
Dirección de Seguridad	44	2	28	16
Dirección Jurídica y Contractual	1	1	2	16
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	120	3	20	18
Subsecretaría de Seguridad	16	1	7	18



# Tiempos de respuesta de las PQRS

Resueltas  
oportunas

Resueltas fuera de  
los términos

Sin resolver  
con términos

Promedio  
días

2

Oficina Asesora de Comunicaciones

# Tiempos de respuesta de las PQRS

- ➔ La SDSCJ responde de manera oportuna las peticiones ciudadanas, teniendo en cuenta los tiempos establecidos por ley para brindar una respuesta, cabe de resaltar que debido a la emergencia sanitaria del COVID-19, el plazo para darle trámite se extendió, lo que permite que para este mes, el indicador de oportunidad, (que mide precisamente los tiempos de respuesta) sea de **98,6%**, lo cual se puede afirmar que desde la entidad se trabaja constantemente y con compromiso con todas las dependencias, para brindarle a los ciudadanos un servicio eficiente, cálido, coherente y oportuno.
- ➔ Las peticiones pendientes por responder están dentro de los términos, por lo que no se verá afectado el indicador y los valores expuestos en el presente informe.



**¡GRACIAS!**

[scj.gov.co](http://scj.gov.co)