



# Informe de Gestión PQRSDF

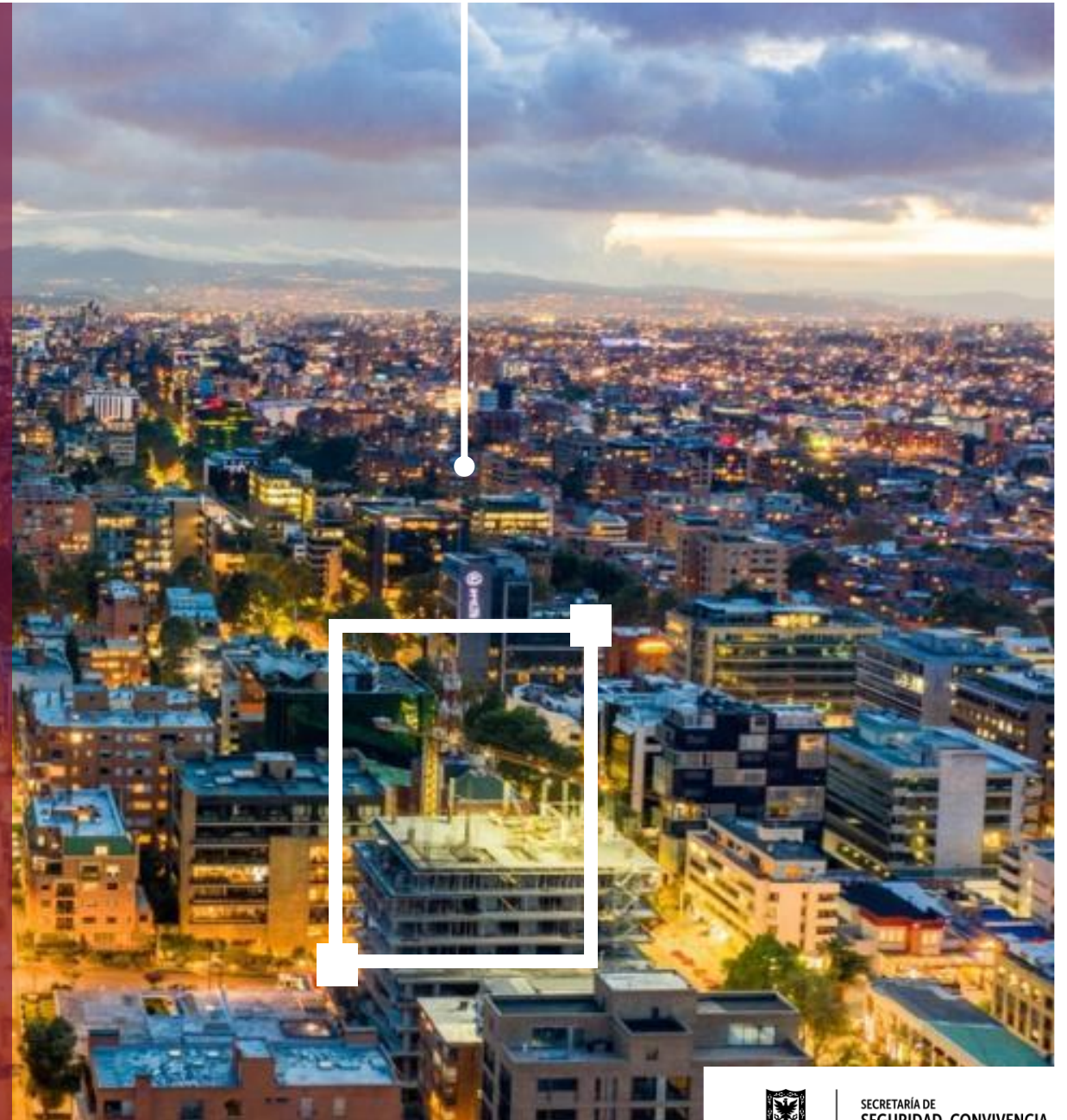
Agosto 2023



# Presentación

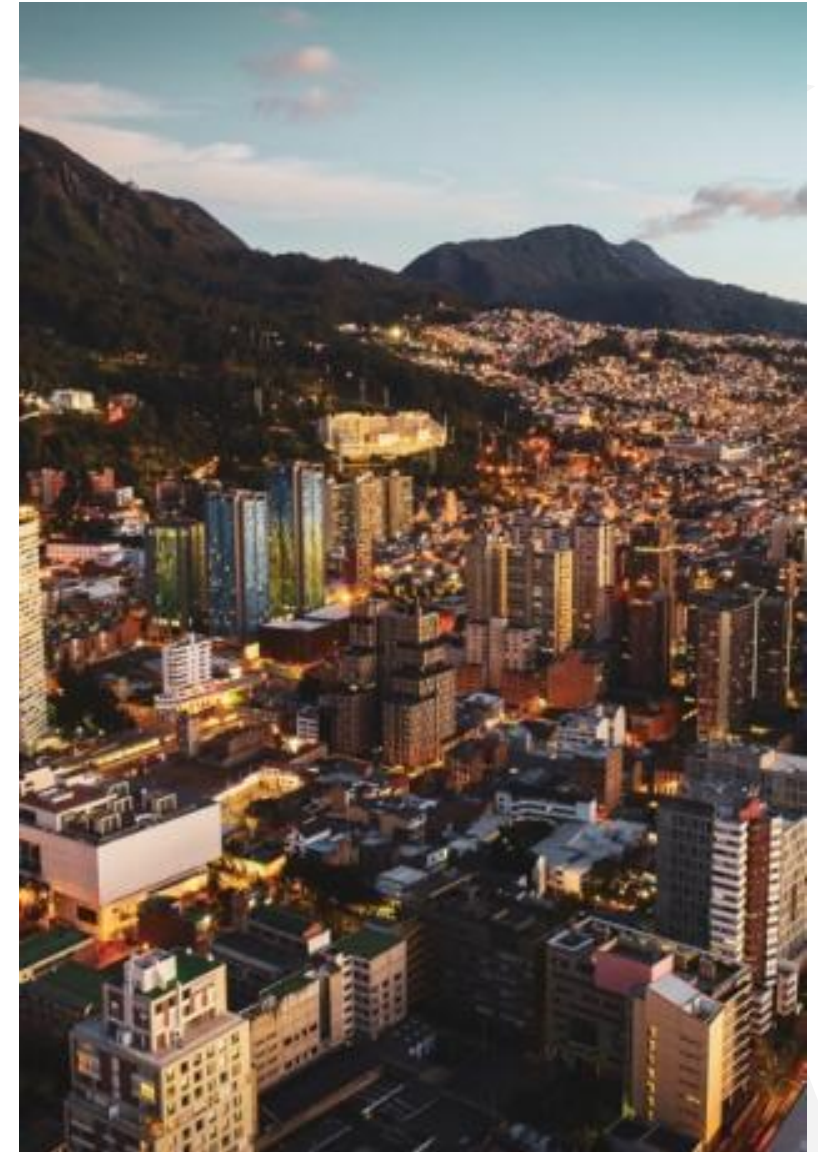
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

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.

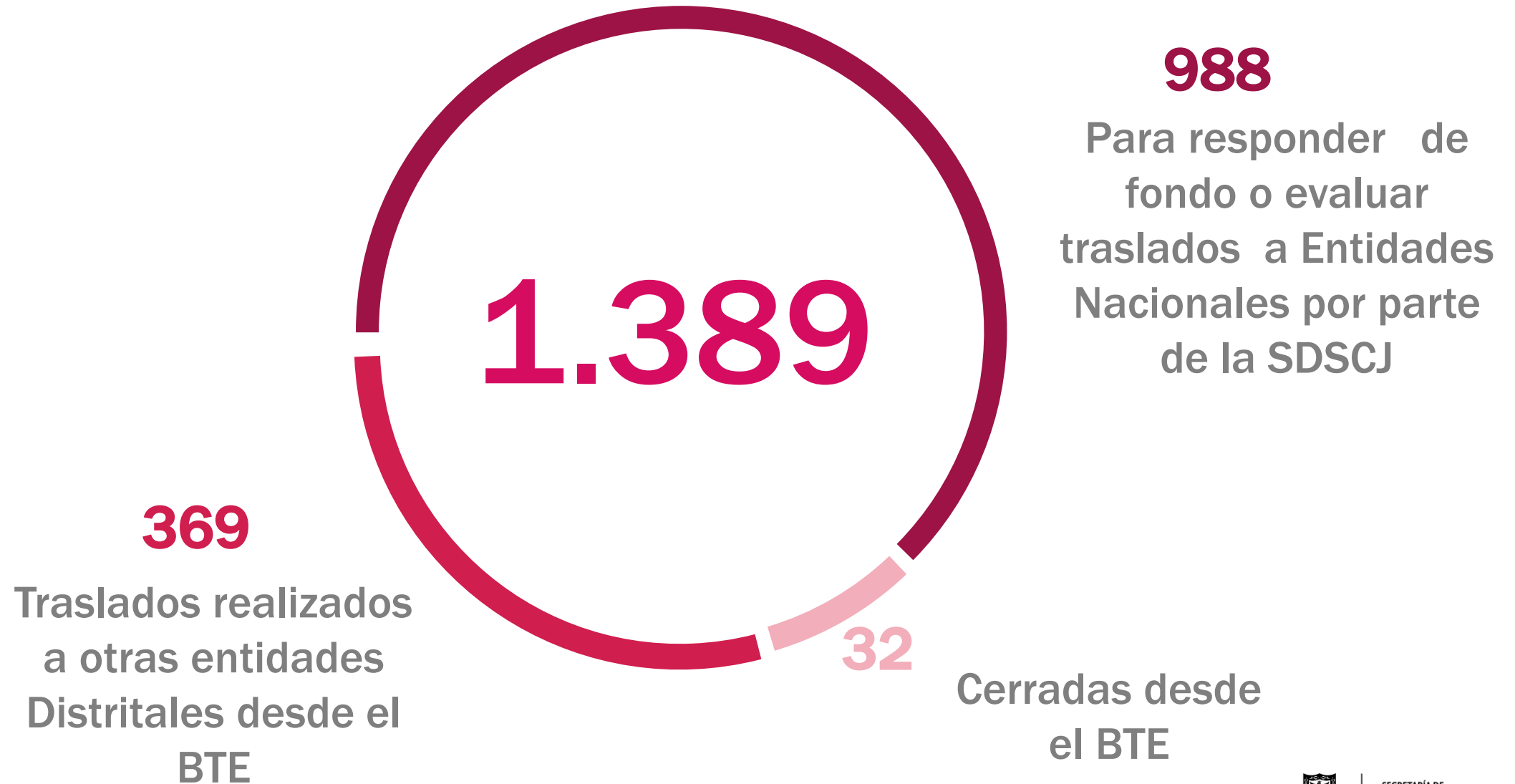


01

# TOTAL DE PETICIONES CIUDADANAS RECIBIDAS



# Total de peticiones ciudadanas recibidas

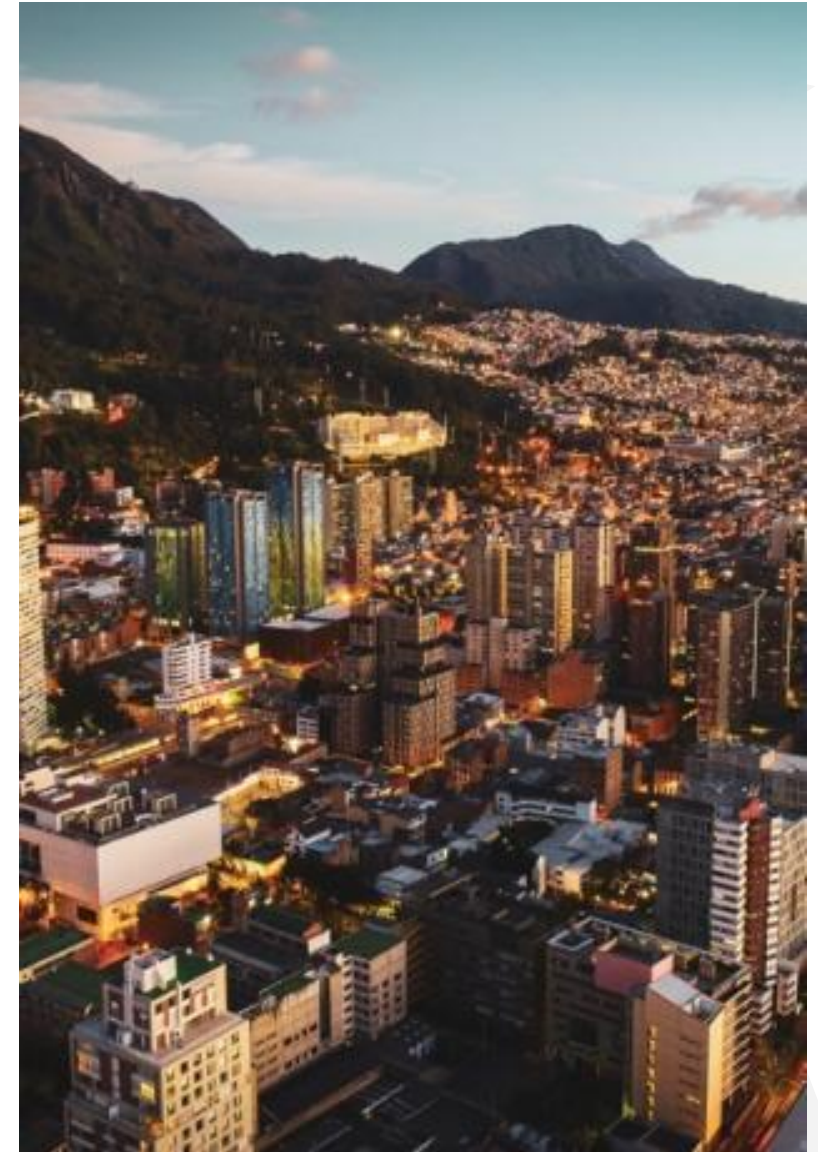


# Total de peticiones recibidas

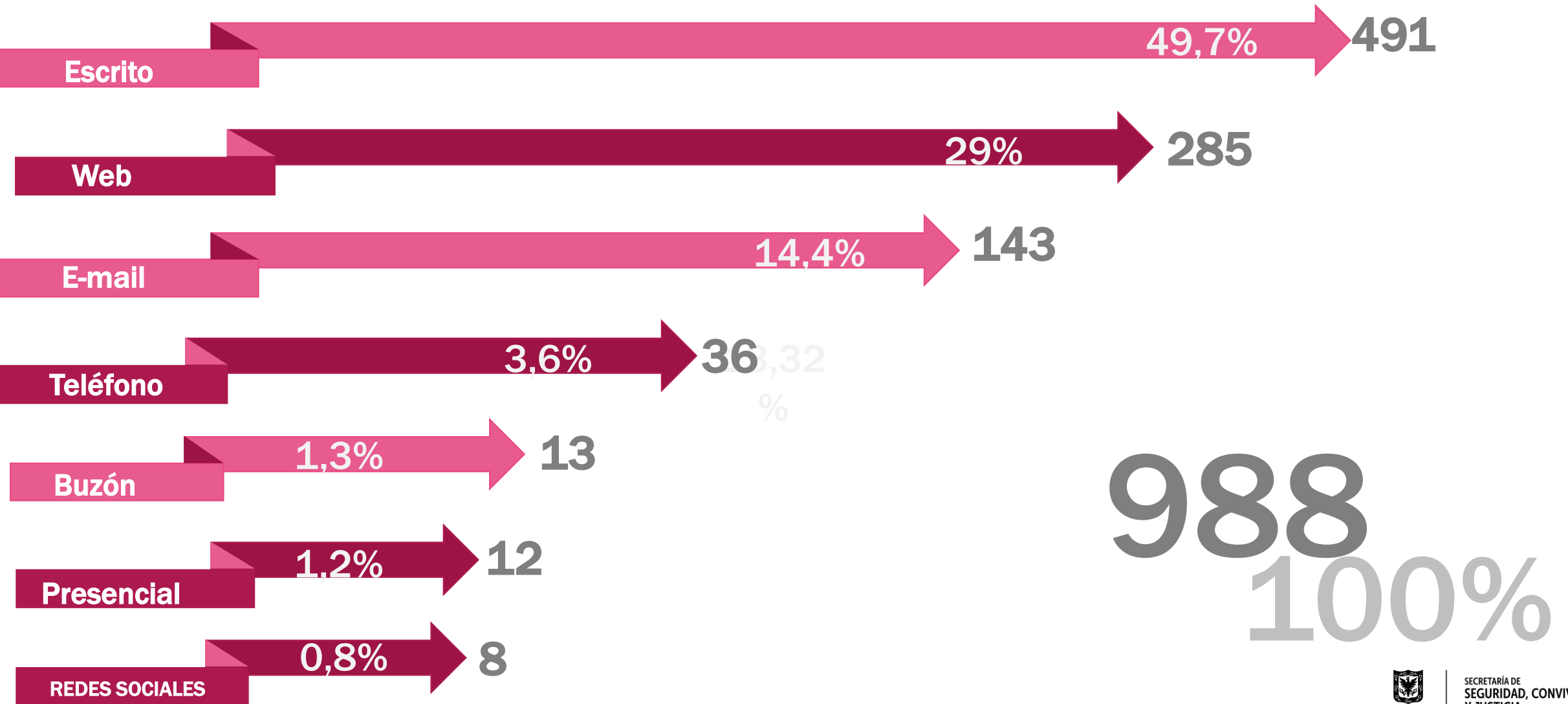
- ➔ Para la elaboración del presente informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el mes de agosto del 2023, a través del Sistema de Gestión Documental SIGA, así mismo, en el Sistema Bogotá Te Escucha -BTE (antiguo SDQS), en total **1.389** peticiones. Estas incluyen 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 **32** 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 **369** 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 agosto es el **presencial**, con un **52,2%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **47,8%** del canal **no presencial**.

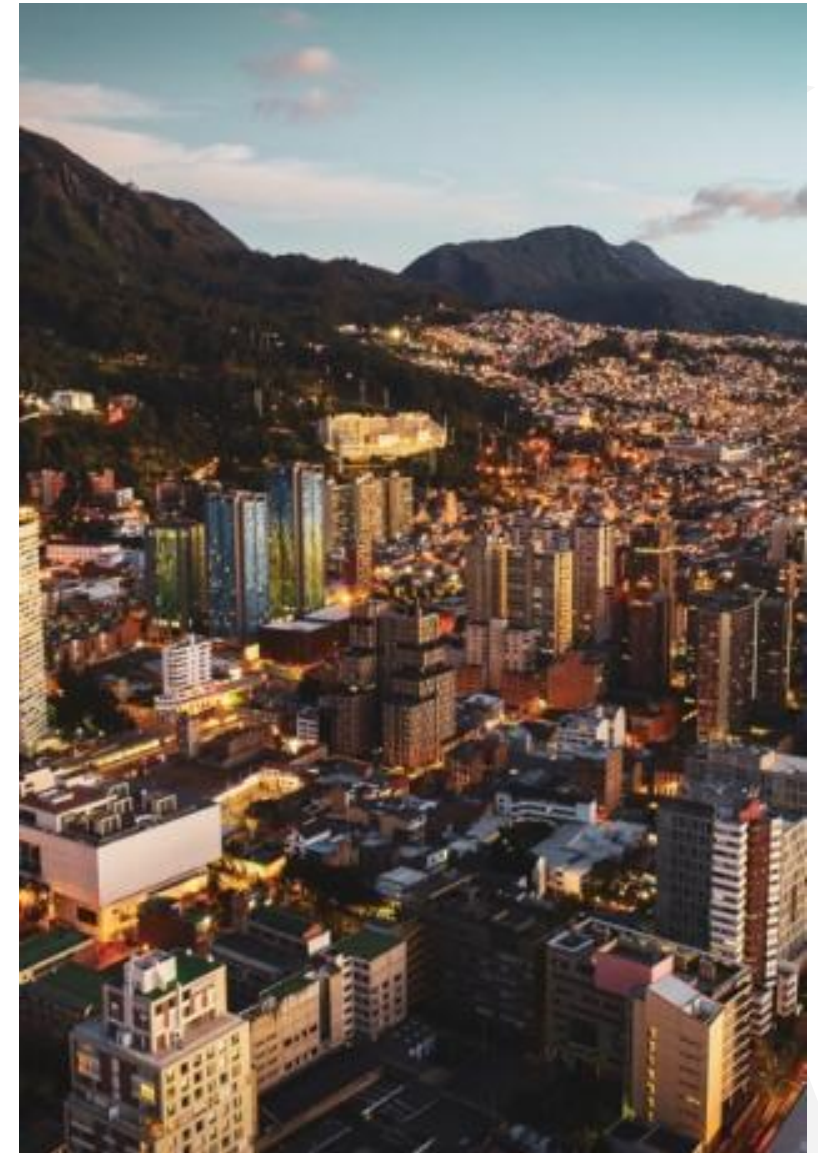
- ➔ Para el presente mes los **ciudadanos radicaron** sus **PQRSDF**, principalmente haciendo uso de los **puntos de atención presencial (Casas de Justicia, Red Cades y Supercades)**.

Por lo anterior, se evidencia una variación para el mes de agosto con respecto a **los resultados históricos reportados, teniendo en cuenta** la preferencia de la ciudadanía por **el uso de los canales virtuales frente a los presenciales** para realizar la radicación de sus peticiones, ello podría ser ocasionado por la disminución del uso del canal telefónico para gestionar estas solicitudes.



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



Consulta



988  
100%

# Peticiones por tipología

## Felicitaciones



## Queja



## Solicitud de Copia



## Sugerencia



## Reclamo



## Denuncia actos de corrupción



988  
100%

# Peticiones por tipología

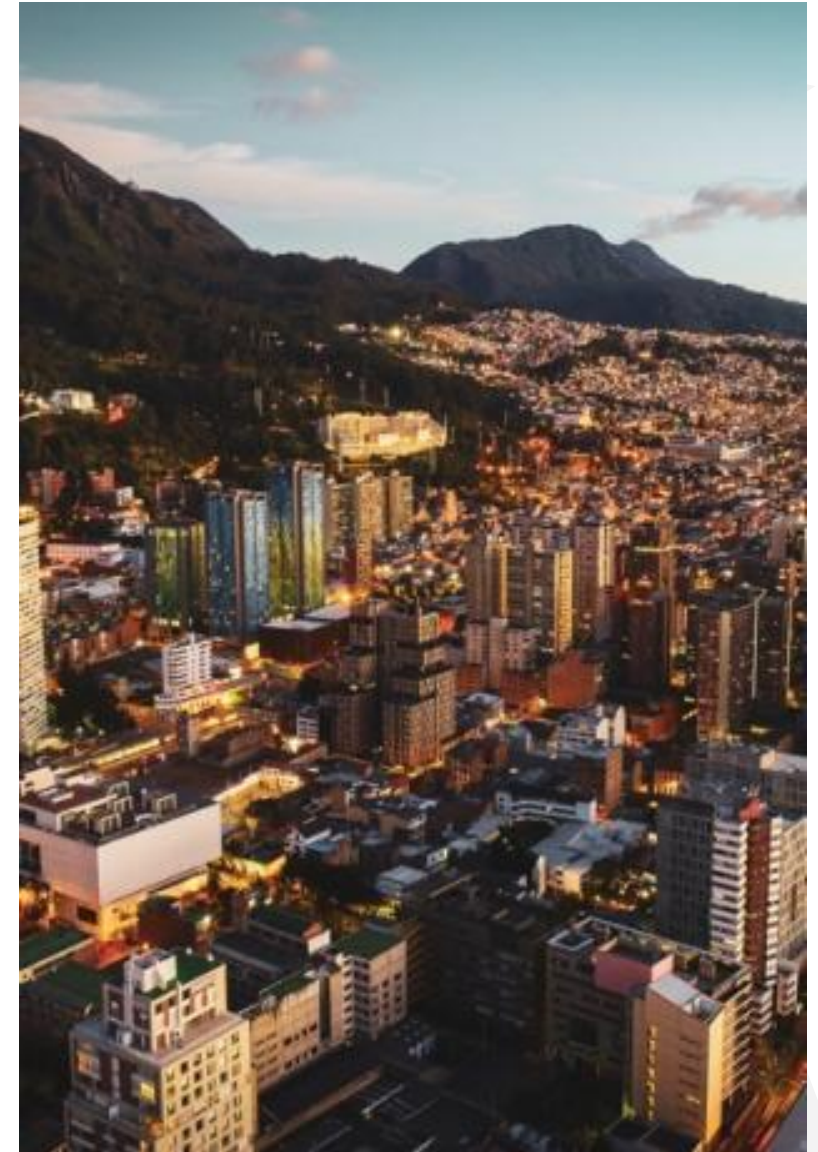
➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **92,2%** del total de peticiones recibidas en el mes por la SDSCJ.

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, 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.

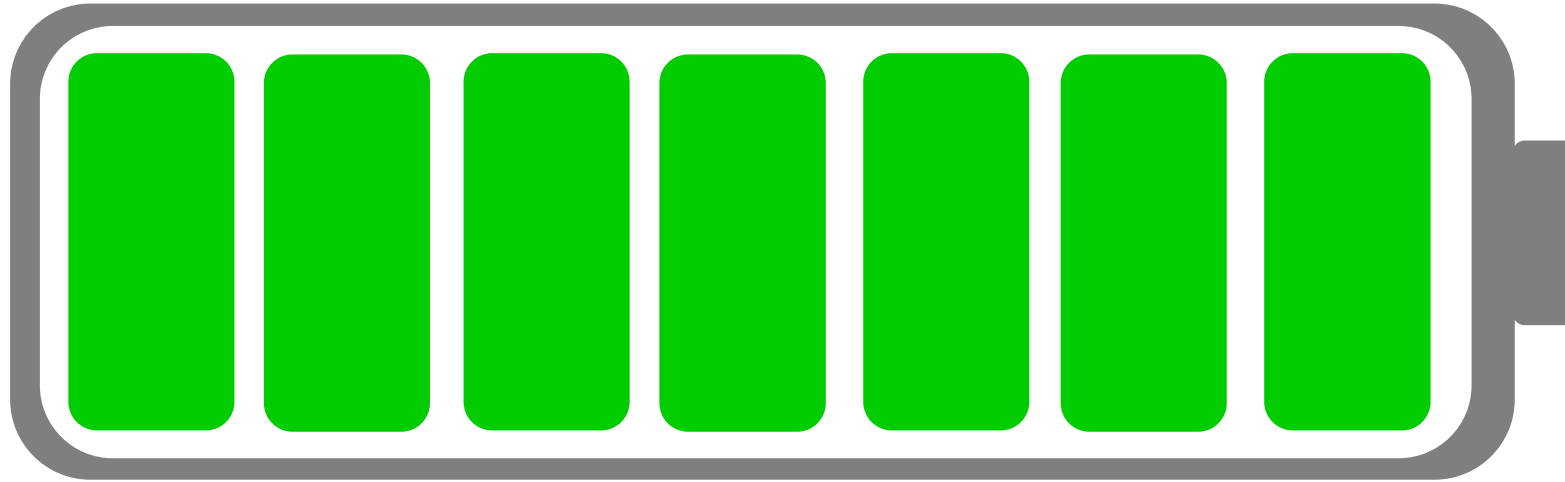
➔ El **7,8%** restante equivale principalmente a solicitudes de acceso a la información, consulta, felicitación, queja, solicitud de copia, sugerencia, reclamo y denuncia actos de corrupción entre otras.

04

# TRASLADOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ



# Traslados efectuados por la SDSCJ



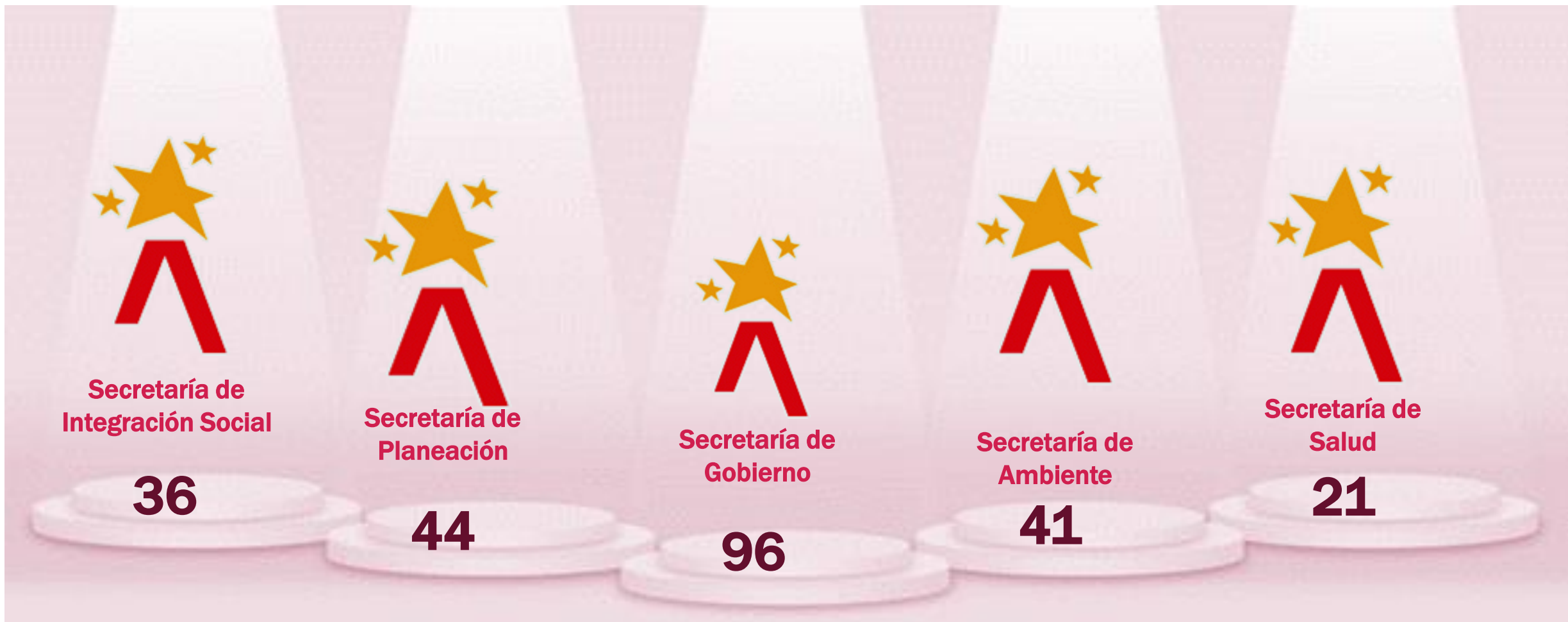
Para el mes de agosto, todos los **traslados a Entidades Distritales** que se realizaron desde el Sistema BTE, fueron de manera oportuna (**100%**), ya que se realizaron dentro del plazo establecido para tal fin (**5 días hábiles**).

369  
100%

# Traslados efectuados por la SDSCJ

- ➔ Por parte del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano -ASC, se realizaron **369 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 dió traslados por la SDSCJ



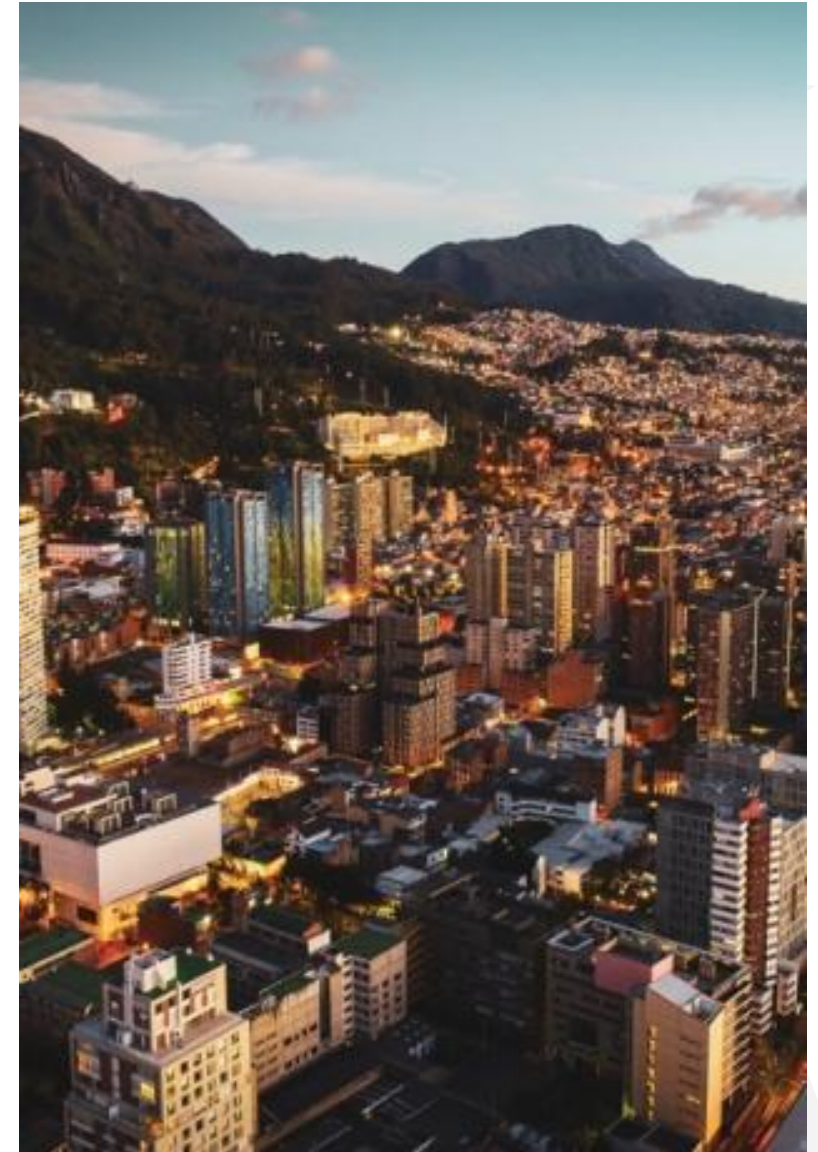


# Principales entidades distritales a las que se les dió traslados por la SDSCJ

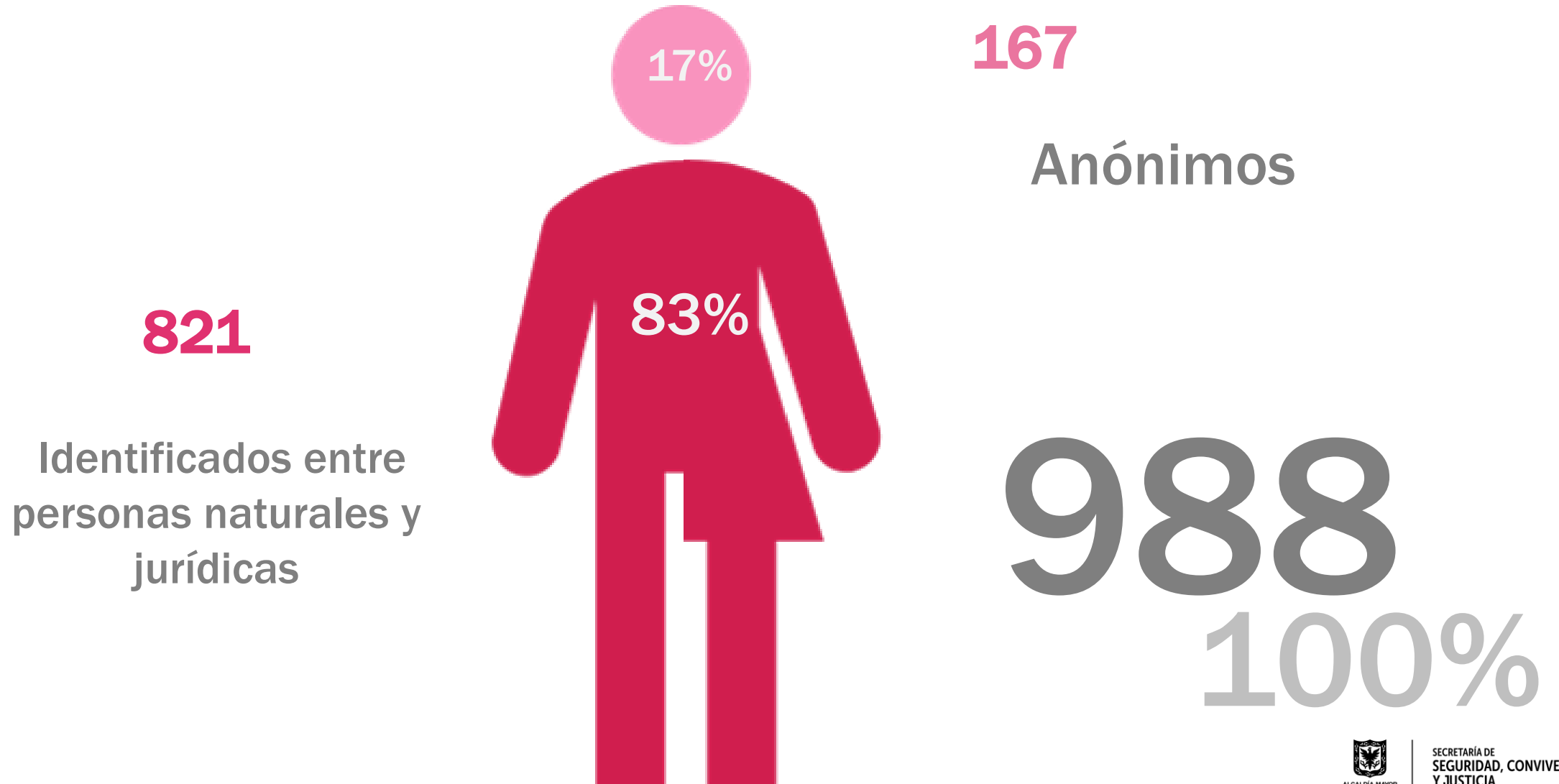
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin de mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente 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 **26%** 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 **167 (17%) peticiones anónimas** sus respuestas son publicadas a través de **la cartelera física** y **virtual** para que la ciudadanía pueda consultar dicha información.

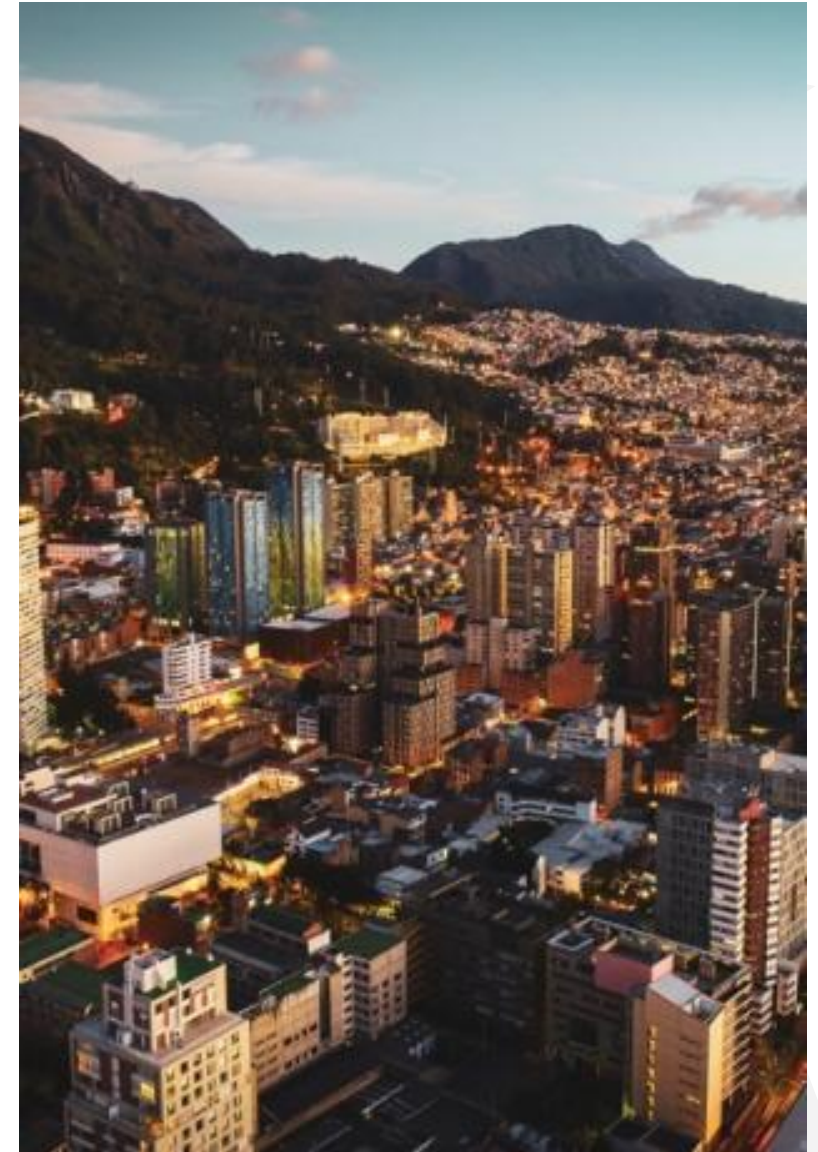
➔ Dentro de las solicitudes con petitionarios identificados encontramos dos modalidades, distribuidos de la siguiente manera:

- **Personas Naturales:** **747** ciudadanos identificados, representados en un **75,6%** del total de las peticiones.

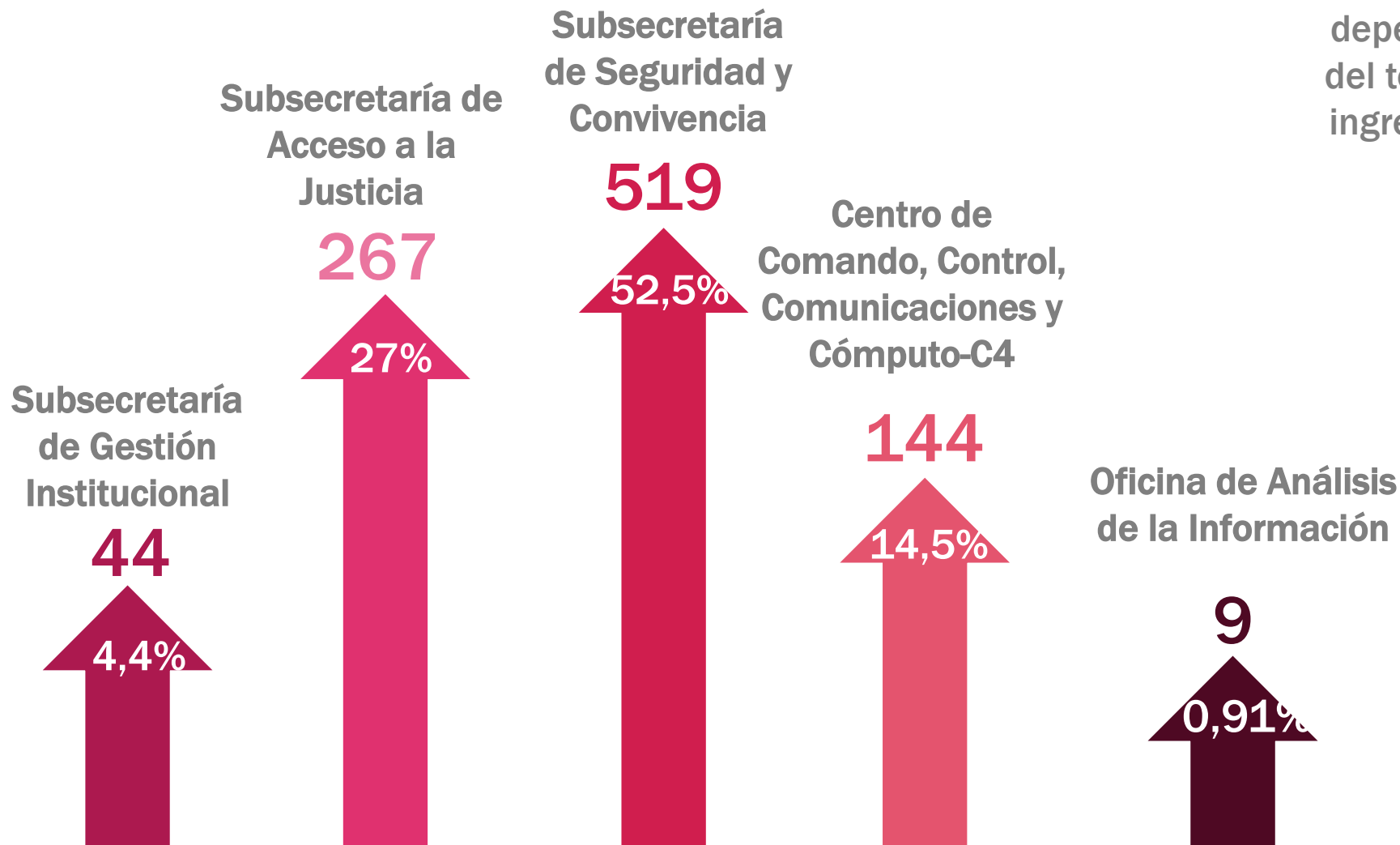
- **Personas Jurídicas:** **74** organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **7,4%** de las solicitudes para este mes.

# 05

## PRINCIPALES DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE DAR TRÁMITE A PQRSDF



# Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF



Principalmente estas cinco dependencias, responden el **99,4%** del total de las peticiones (**988**) que ingresaron a la SDSCJ en el mes de agosto.

988  
100%

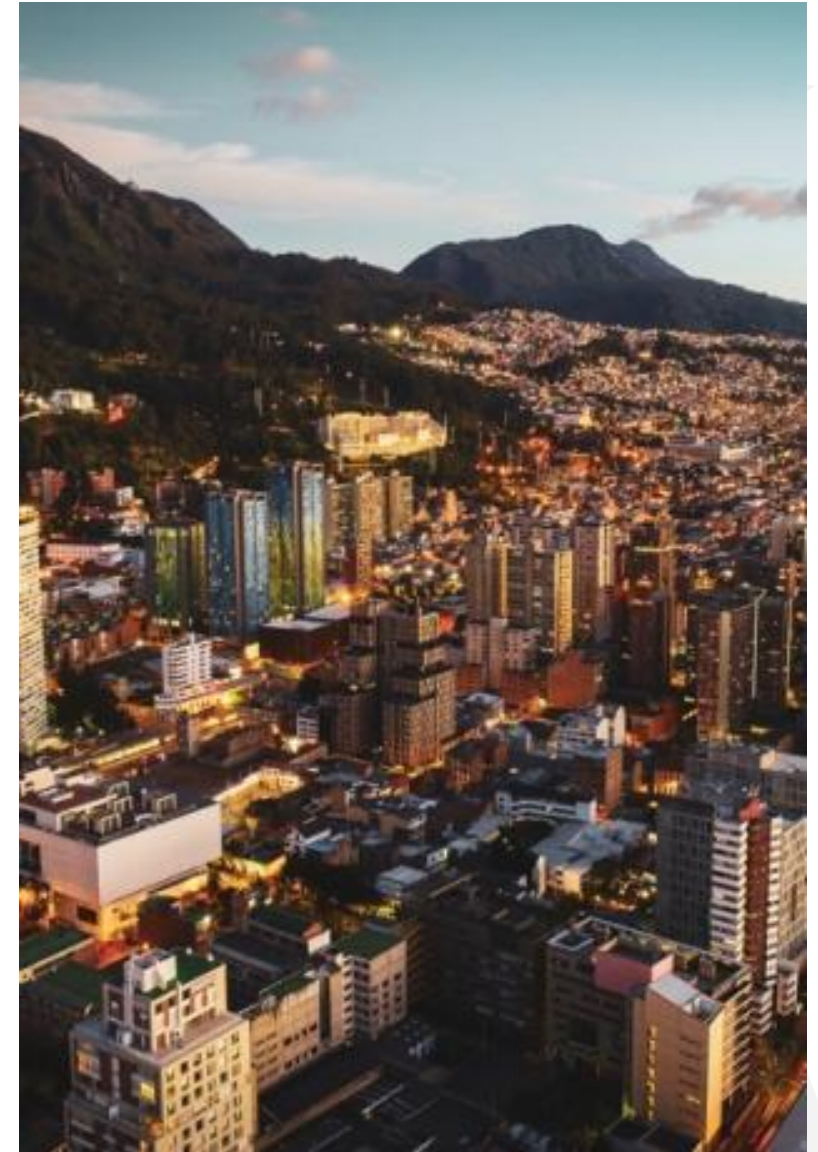


# Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF

- ➔ 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 519 peticiones (52,5%)** y la **Subsecretaría de Acceso a la Justicia con 267 peticiones (27%)**, 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 144 peticiones (14,5%)**, 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.

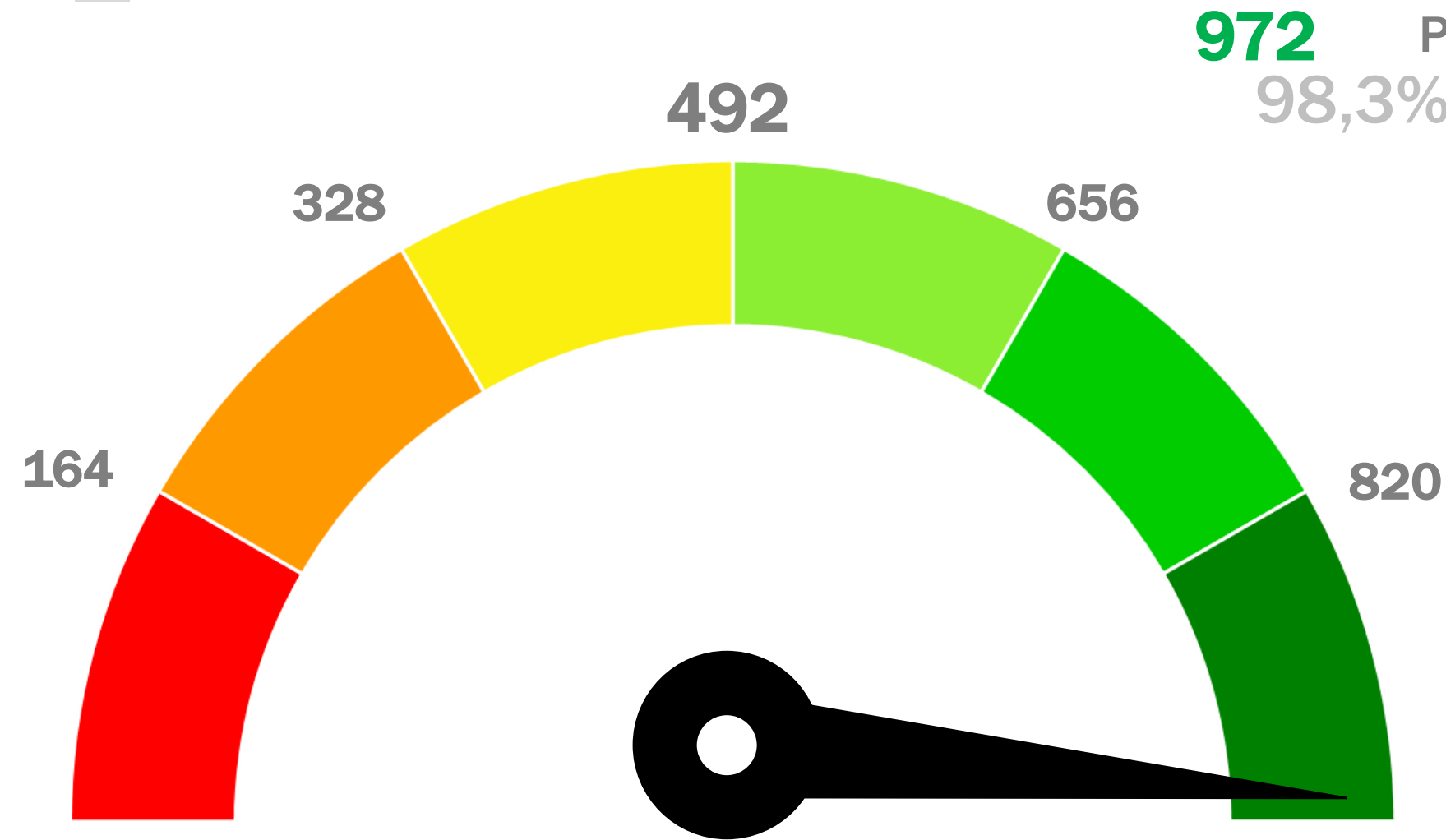
05

# ESTADO DE LAS PQRSDF





# Estado de las PQRSDF



**972** Peticiones resueltas  
98,3%

**16** Peticiones  
abiertas sin  
resolver a la fecha  
del informe  
1,7%

**988**  
100%

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de septiembre de 2023 a las 12:15 m



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

# Peticiones ciudadanas respondidas fuera de los tiempos



El **7,9%** de las PQRSDf ingresadas en el mes de agosto son extemporáneas, de las cuales **64 (6,4%)** se respondieron fuera de los términos de ley. Adicionalmente **15 (1,5%)** peticiones se encuentran sin respuesta con términos vencidos.

988  
100%

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de septiembre de 2023 a las 12:15 m

\* En el momento de construcción del informe, quince (15) peticiones adicionales a las mencionadas, se encuentran sin respuesta y con los términos de respuesta vencidos, por lo que se toma como extemporánea.

# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

DEPENDENCIA	RESUELTAS OPORTUNAS	RESUELTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESOLVER OPORTUNAS	SIN RESOLVER FUERA DE TERMINOS	PROMEDIO DIAS
EQUIPO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	15	0	0	0	2
DIRECCION DE RECURSOS FISICOS	1	0	0	0	3
DIRECCION DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE LA INFORMACION	1	0	0	0	4
COBRO PERSUASIVO	10	0	0	0	6
DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA	97	0	0	0	6
CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	221	1	0	0	6
DIRECCION CARCEL DISTRITAL	151	11	0	0	7
SUBSECRETARIA DE ACCESO A LA JUSTICIA	7	0	0	0	8
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0	0	0	9
OFICINA DE ANALISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	8	1	0	0	10

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de septiembre de 2023 a las 12:15 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 FINANCIERA	2	0	0	0	10
DIRECCION DE SEGURIDAD	136	2	0	0	11
DIRECCION GESTION HUMANA	10	2	0	1	11
DIRECCION DE RECURSOS FISICOS	1	0	0	0	11
OFICINA CENTRO DE COMANDO CONTROL COMUNICACIONES Y COMPUTO C4	102	31	1	10	12
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	25	11	0	1	12
DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL	1	0	0	1	14
DIRECCION DE PREVENCION Y CULTURA CIUDADANA	116	5	0	1	14
DIRECCION DE OPERACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO	1	0	0	1	16
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	0	0	0	19
<b>TOTAL RESPUESTAS PQRS AGOSTO 2023</b>	<b>908</b>	<b>64</b>	<b>1</b>	<b>15</b>	<b>9</b>

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de septiembre de 2023 a las 12:15 m



ALCALDIA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

- ➔ Al analizar los tiempos de respuesta de las PQRSDF obtenidos en el presente periodo, de las **988 peticiones** evaluadas, **64 fueron respondidas fuera de los tiempos establecidos**, siendo **La Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4** la dependencia con mayor participación en este criterio con **31 peticiones** resueltas de manera extemporánea. Vale indicar, que a la fecha de la construcción de este informe, aún faltaban por responder **16 peticiones**, de las cuales **11** fueron asignadas a **esta misma oficina**; **1 petición sin respuesta pero dentro de los tiempos establecidos para realizarla** y **10 peticiones** superando los términos legales para su respuesta. En cuanto a las **5 peticiones** restantes se encuentran sin respuesta y extemporáneas las cuales fueron asignadas a otras dependencias.
- ➔ 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 agosto el indicador de oportunidad, (que mide precisamente los tiempos de respuesta) fue del **85%**, guardando relación con el número de peticiones respondidas de manera extemporánea (**64**) y las que a la fecha no presentan respuesta y se encuentran con los términos vencidos (**15**), por lo que desde **ASC** se tomarán las **acciones pertinentes** para que el **indicador incremente paulatinamente** a un **100%**.



**¡GRACIAS!**

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