



Informe de Gestión PQRSDF

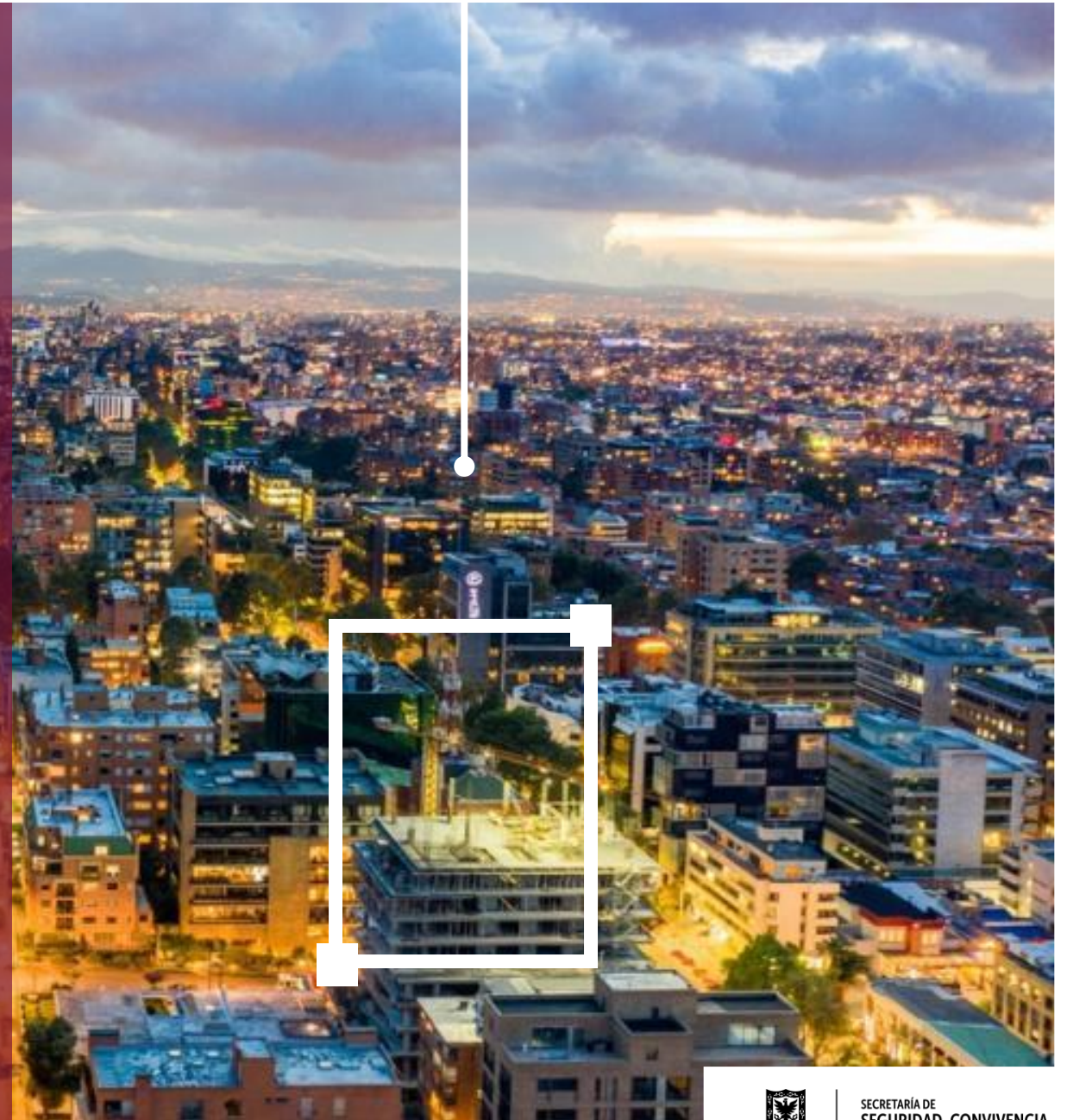
Marzo 2023



Presentación

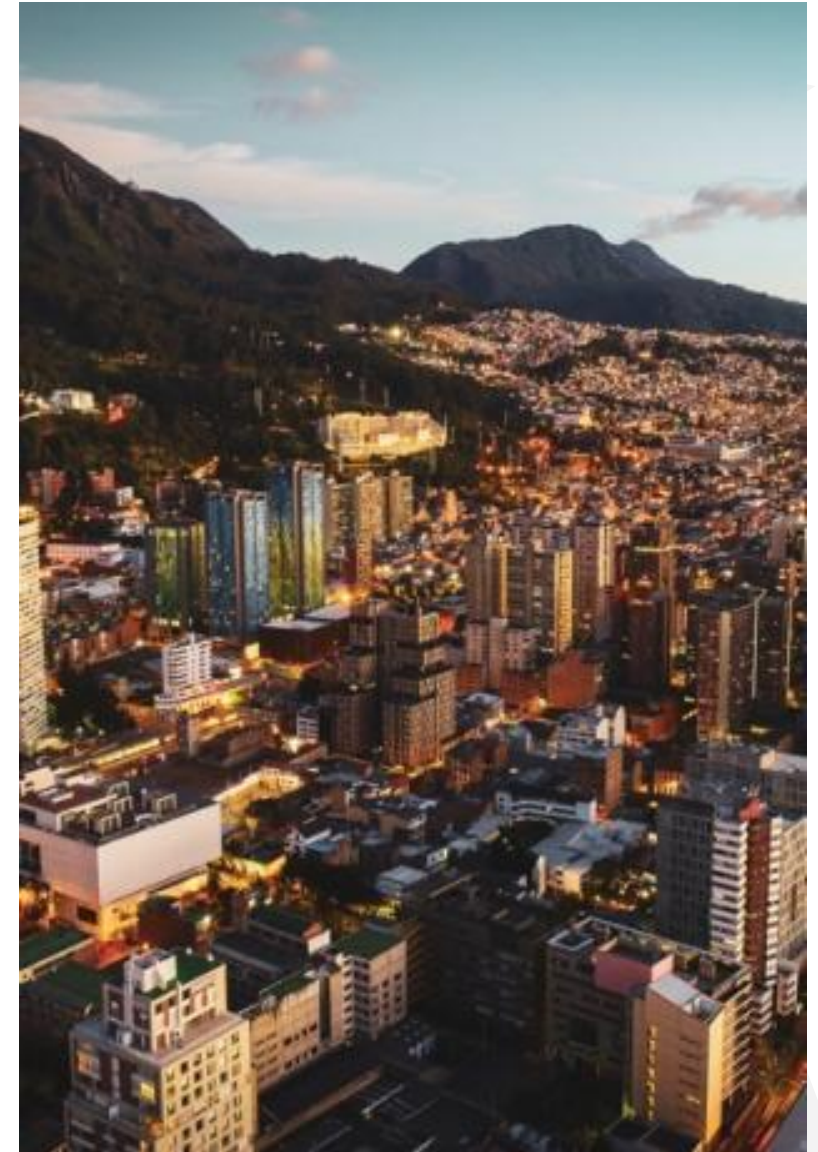
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

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.

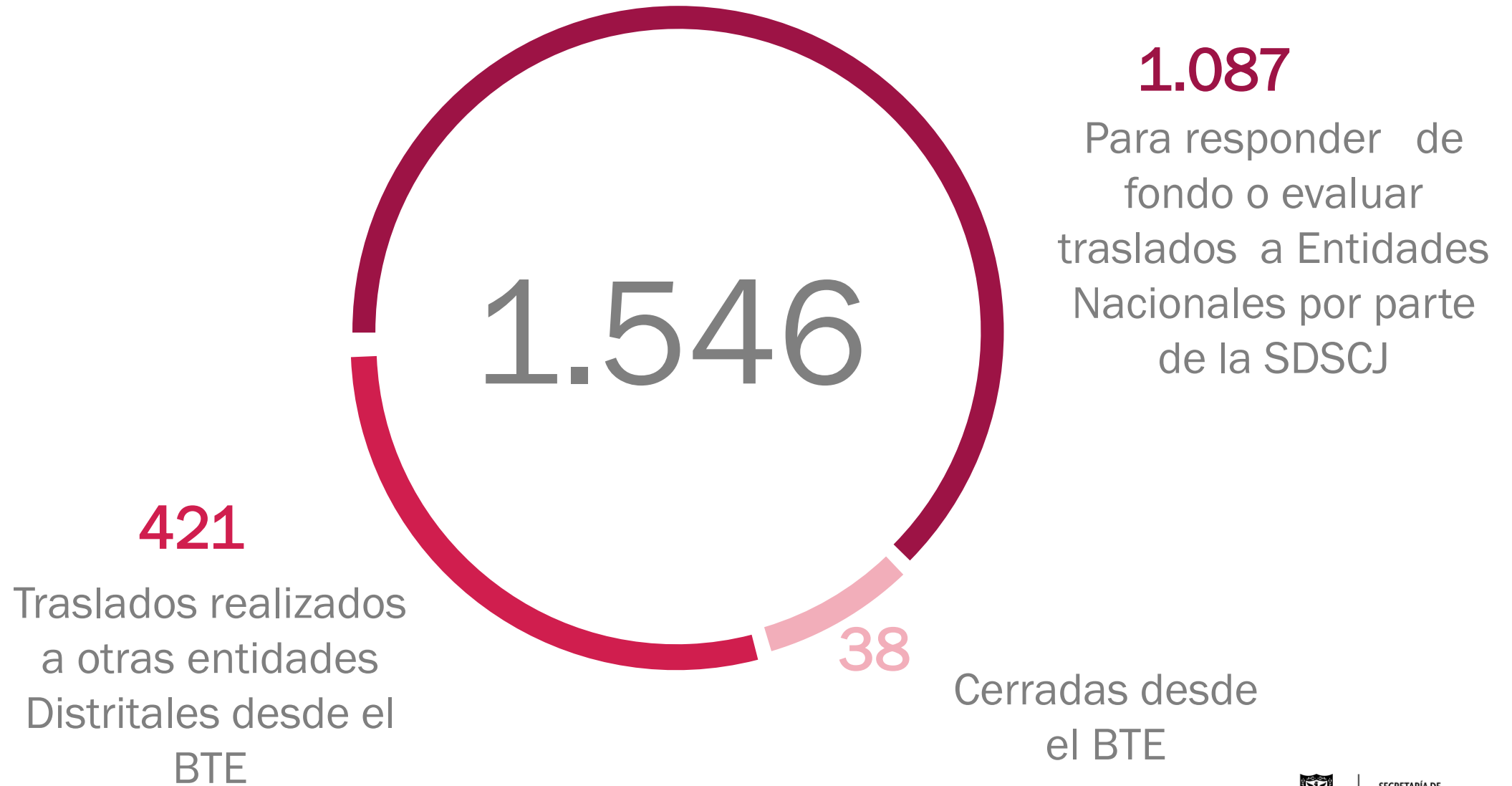


01

TOTAL DE PETICIONES CIUDADANAS RECIBIDAS



Total de peticiones ciudadanas recibidas



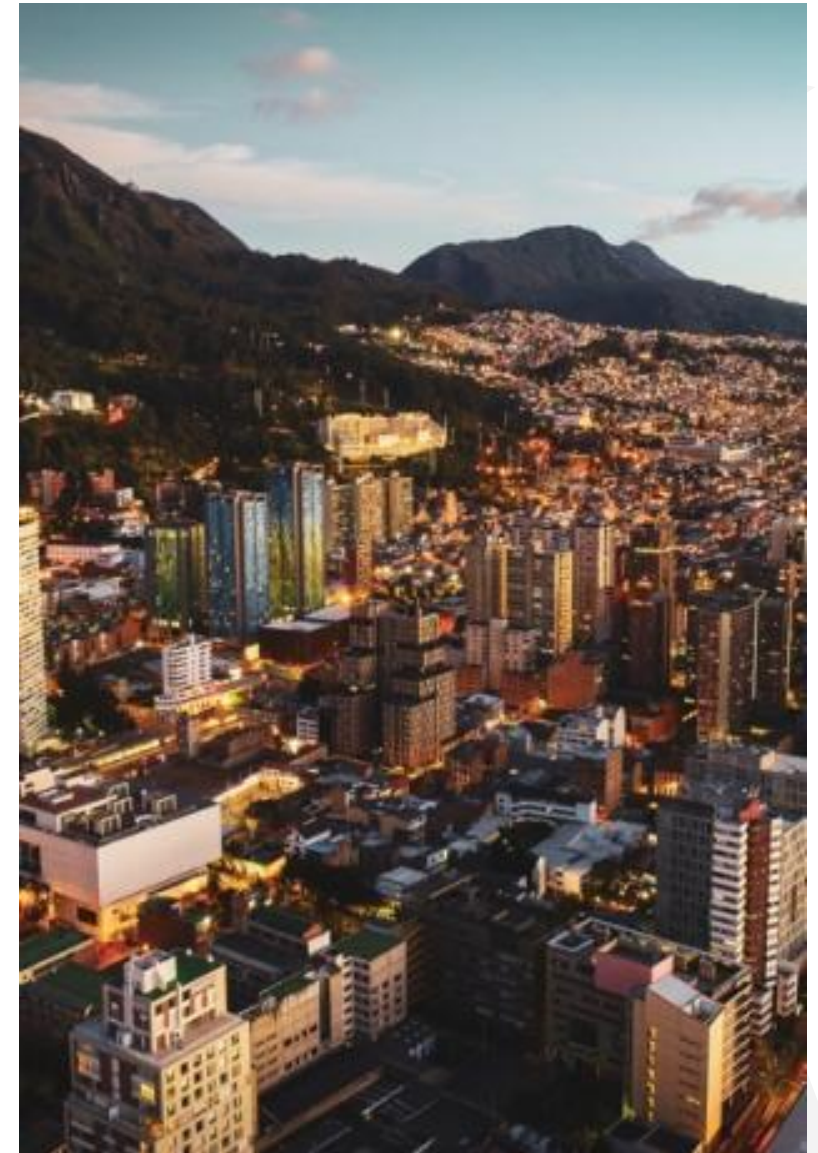
Total de peticiones recibidas

➔ Para 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 Bogotá Te Escucha -BTE (antiguo SDQS), en total **1.087**. 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).

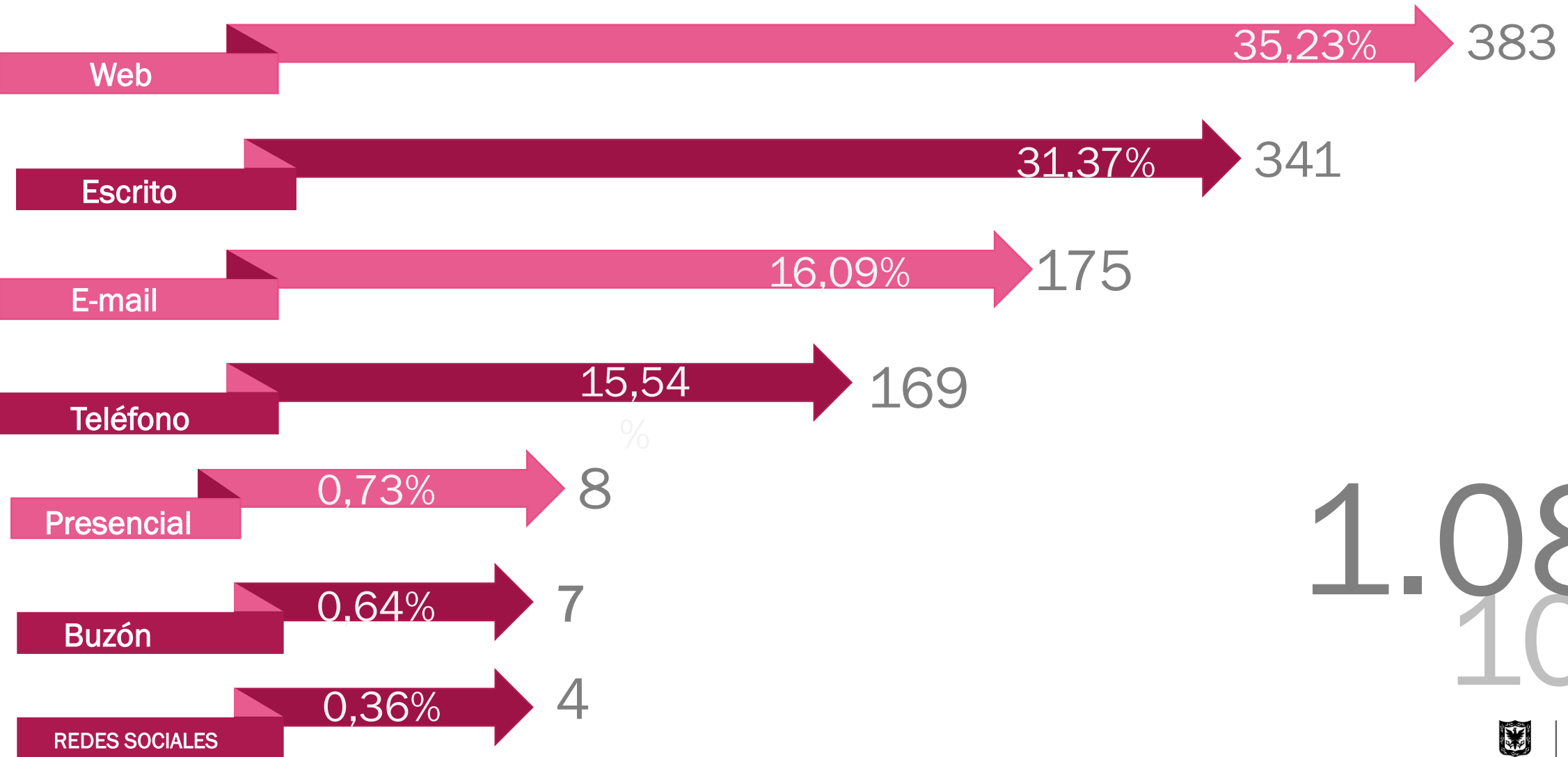
➔ No obstante, se identificaron **38** peticiones, las cuales fueron evaluadas para cierres por no competencia, sin recurso de reposición, desistimiento tácito o por vencimiento de términos; así mismo, se registran **421** traslados que se realizaron por parte de la SDSCJ a otras entidades distritales para su respectivo trámite desde el BTE.

02

PETICIONES POR CANAL DE INGRESO



Peticiones por canal de ingreso



1.087
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).

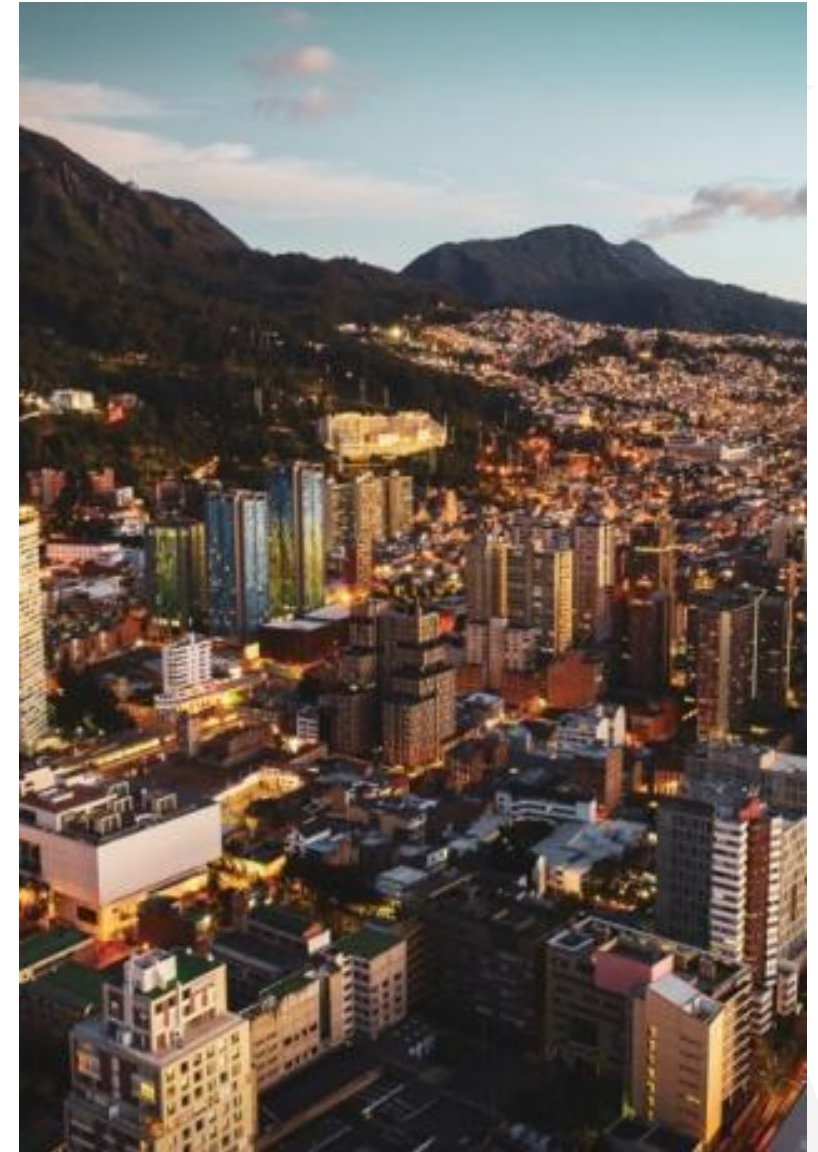
El tipo de canal más utilizado por la ciudadanía es el **no presencial**, con un **67,22%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **32,74** del canal presencial.

- ➔ Los **ciudadanos** **prefieren radicar** sus **PQRSDF** 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**, 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



Derecho de petición de interés general



Solicitud de acceso a la información



Felicitaciones



Solicitud de copia



1.087
100%

Peticiones por tipología

Sugerencia



Reclamo



Queja



Denuncia actos de corrupción



Consulta



1.087
100%

Peticiones por tipología

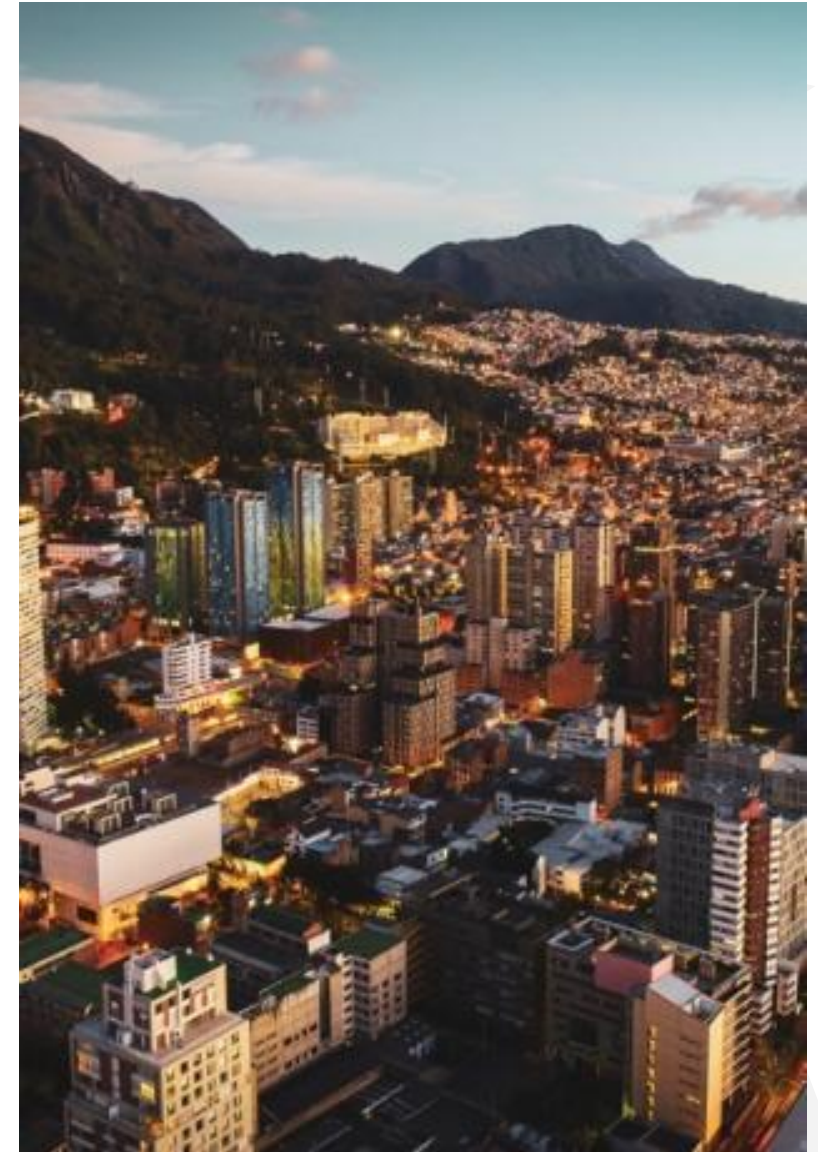
- ➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **94,6%** del total de peticiones recibidas en el mes por la SDSCJ.

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.

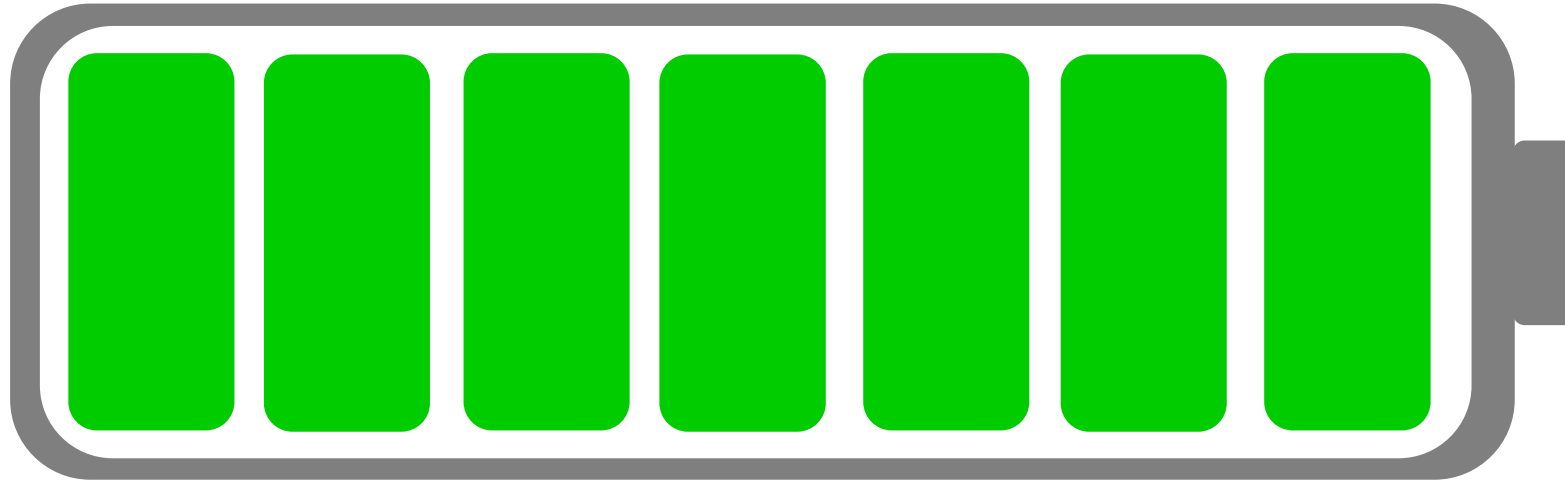
- ➔ El **5,4%** restante equivale principalmente a solicitudes de acceso a la información, felicitación, solicitud de copia, sugerencias, reclamo, queja, denuncia actos de corrupción y consulta entre otras.

04

TRASLADOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ



Traslados efectuados por la SDSCJ



Para el mes de marzo, todos los **traslados a Entidades Distritales** 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**).

421
100%

Traslados efectuados por la SDSCJ

- ➔ Por parte del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano -ASC, se realizaron **421 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.
- ➔ Se resalta que los traslados a las entidades de orden nacional se realizan por oficio desde el sistema de la entidad.

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

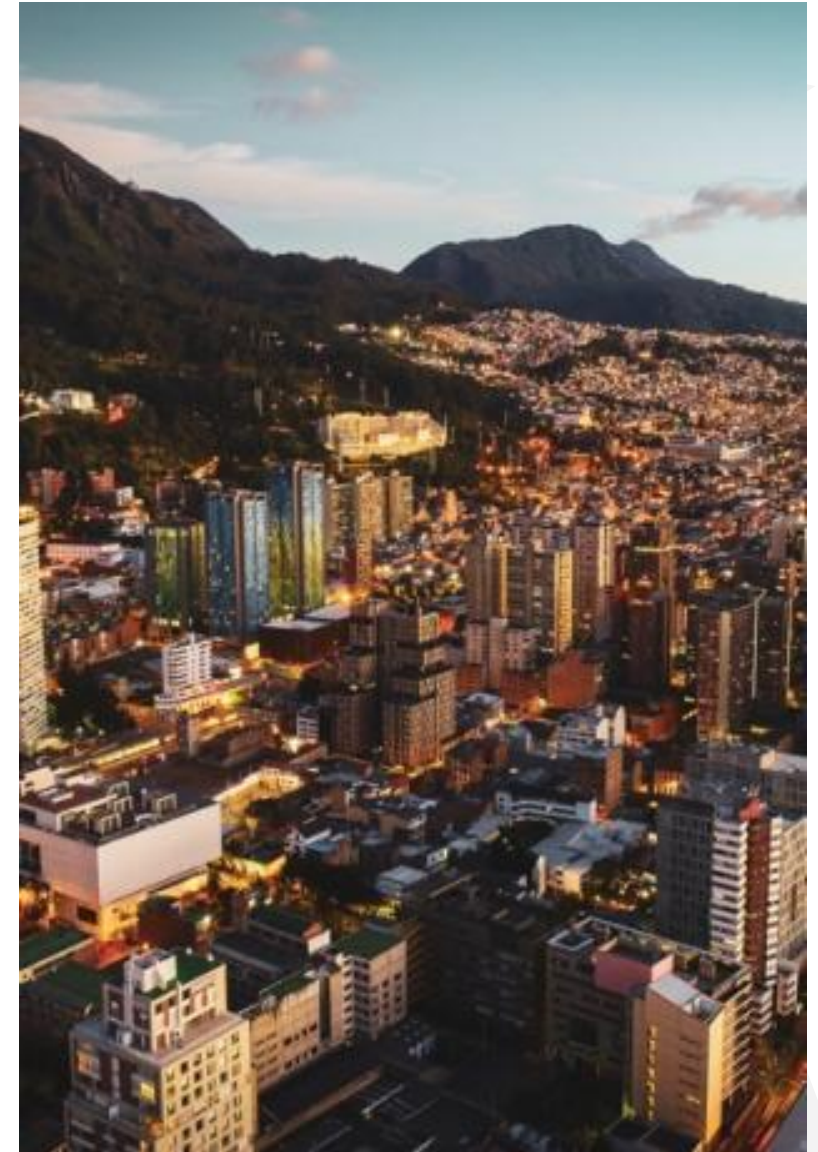


Principales entidades a las que se les dio traslados por la SDSCJ

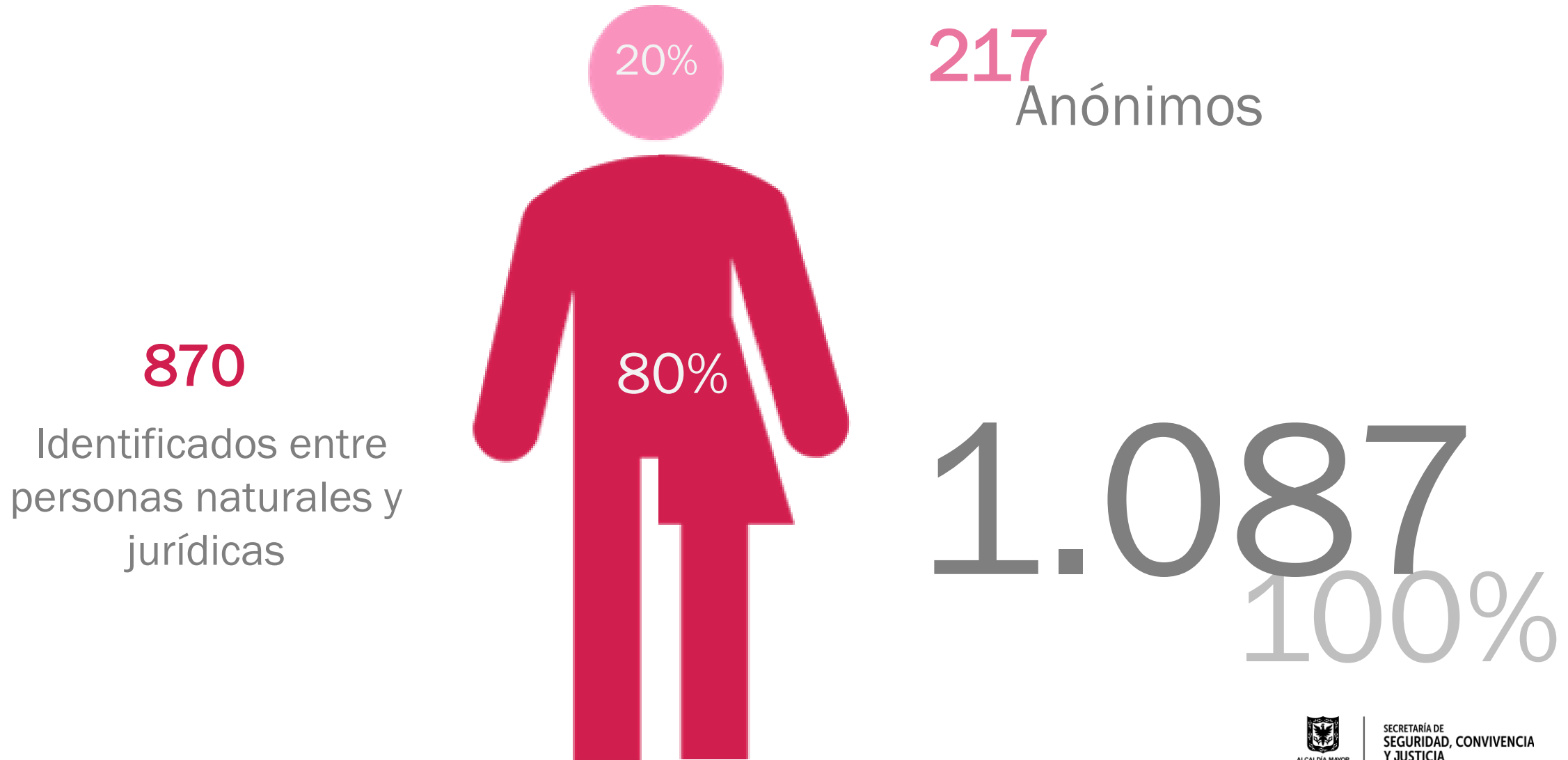
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin de mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente 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 **33,4%** 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 **217 (20%) 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:** **782** ciudadanos identificados, representados en un **71,9%** del total de las peticiones.

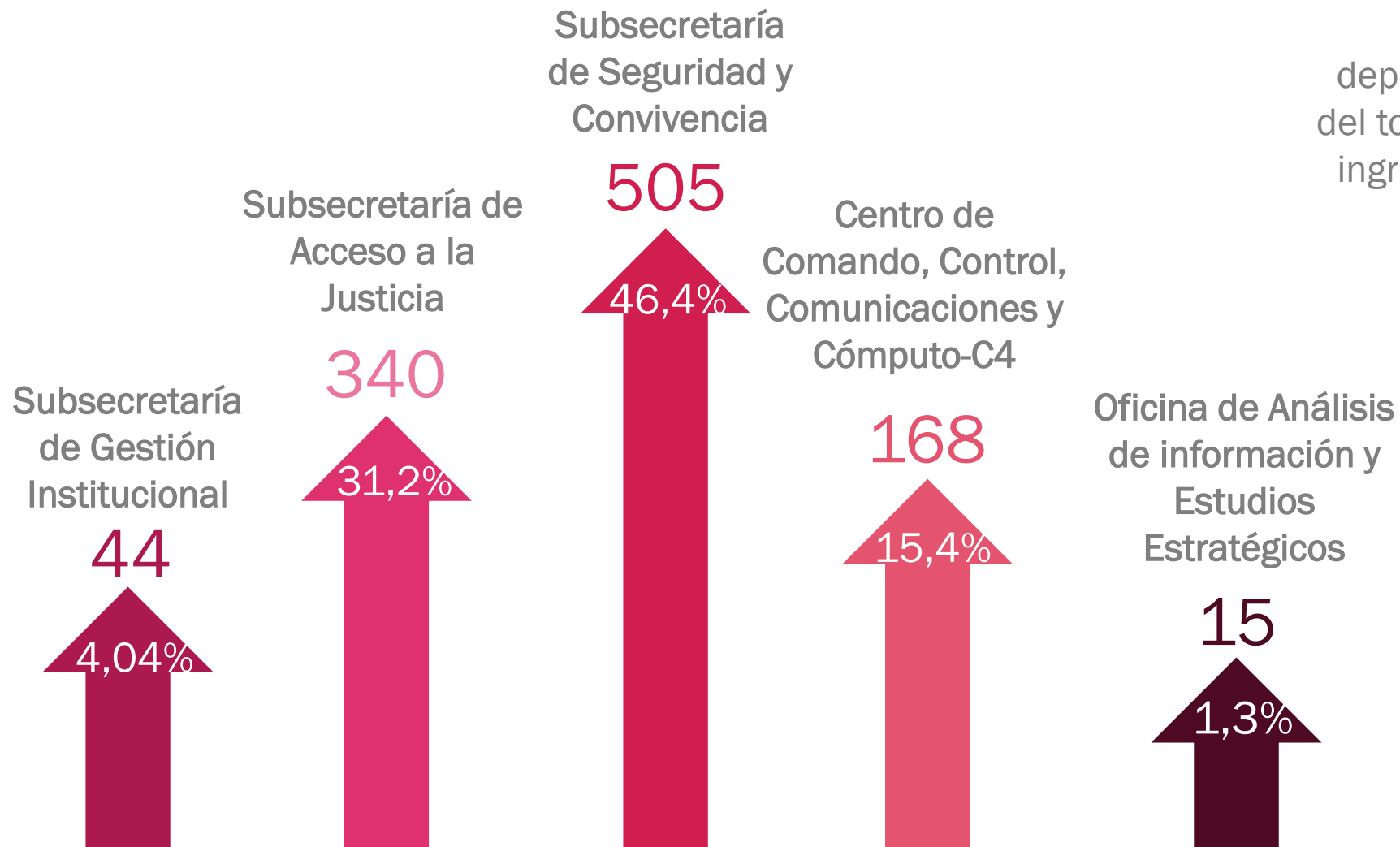
- **Personas Jurídicas:** **88** organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **8,1%** de las solicitudes para este mes.

05

PRINCIPALES DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE DAR TRÁMITE A PQRSDF



Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF



Principalmente estas cinco dependencias, responden el **98,6%** del total de las peticiones (**1,087**) que ingresaron a la SDSCJ en el mes de marzo.

1.087
100%

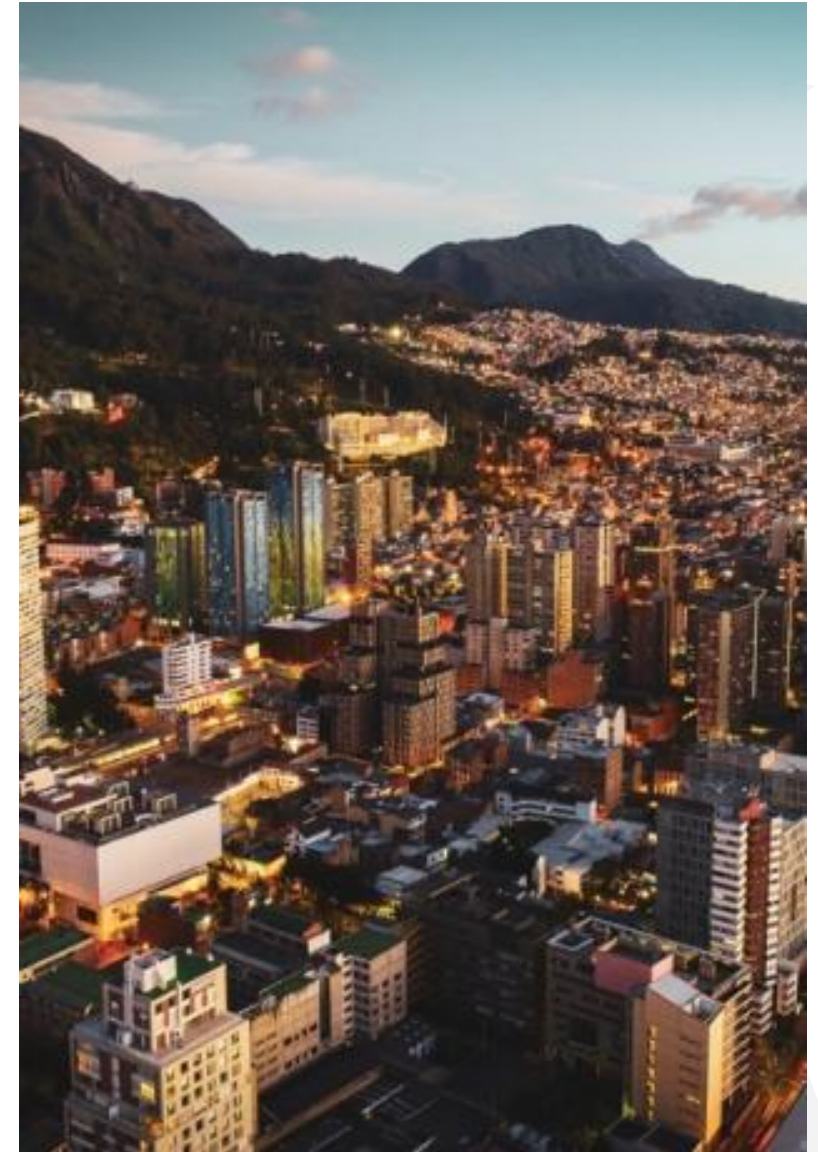


Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF

- ➔ 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 505 peticiones (46,4%) y la Subsecretaría de Acceso a la Justicia con 340 peticiones (31,2%), 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 168 peticiones (15,4%), 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

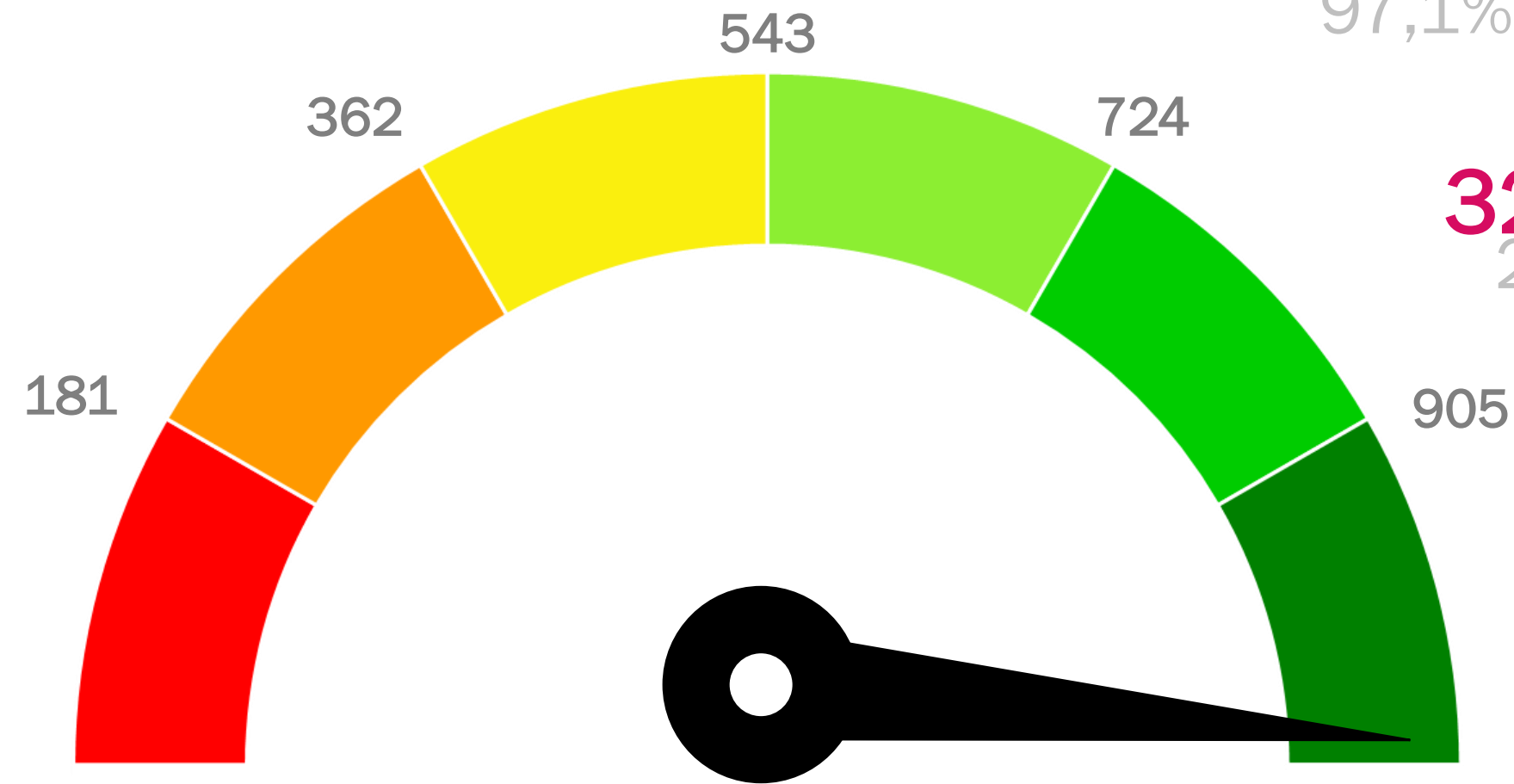


Estado de las PQRSDF

1.055 Peticiones resueltas
97,1%

32 Peticiones abiertas
sin resolver a la
fecha del informe
2,9%

1.087
100%



Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de abril de 2023 a las 8:25 am



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Peticiones ciudadanas respondidas fuera de los tiempos



El **6,8%** (75) de las PQRSDF ingresadas en el mes de marzo, se respondieron de manera extemporánea y adicionalmente **(29) (2,06%)** peticiones se encuentran sin respuesta y con los términos de respuesta vencidos.

1.087
100%

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de abril de 2023 a las 8:25 am

* En el momento de construcción del informe, veintinueve (29) peticiones adicionales a las mencionada , se encuentra 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
DIRECCION DE OPERACION PARA EL FORTALECIMIENTO	2	0	0	0	4
ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	11	0	0	0	5
SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL	3	0	0	0	6
COBRO PERSUASIVO	8	0	0	0	7
DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA	101	0	0	0	7
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	0	0	0	7
OFICINA DE ANALISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	15	0	0	0	7
DIRECCION CARCEL DISTRITAL	191	18	1	12	8
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD	4	1	0	0	8
DIRECCION GESTION HUMANA	8	0	0	0	8
DIRECCION DE SEGURIDAD	135	1	0	0	9

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de abril de 2023 a las 8:25 am

Tiempos de respuesta de las PQRSDF

DEPENDENCIA	RESUELTAS OPORTUNAS	RESUELTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESOLVER OPORTUNAS	SIN RESOLVER FUERA DE TERMINOS	PROMEDIO DIAS
CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	162	10	0	0	10
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0	0	0	10
OFICINA CENTRO DE COMANDO CONTROL COMUNICACIONES Y COMPUTO C4	126	29	2	11	11
SUBSECRETARIA DE ACCESO A LA JUSTICIA	11	2	0	4	11
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	37	9	0	0	11
DIRECCION DE BIENES PARA LA S C Y AJ	3	1	0	0	12
DIRECCION DE PREVENCION Y CULTURA CIUDADANA	151	0	0	0	12
FONDO DE VIGILANCIA Y SEGURIDAD LIQUIDADO	4	1	0	0	12
DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL	4	3	0	0	14
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0	0	15
DIRECCION DE RECURSOS FISICOS	0	0	0	2	17,5
TOTAL RESPUESTAS PQRS MARZO 2023	980	75	3	29	9,61

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de abril de 2023 a las 8:25 am



ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Tiempos de respuesta de las PQRSDf

- ➔ Se evidencia que en el presente periodo de las 1.087 peticiones evaluadas, 75 fueron respondidas fuera de los tiempos establecidos, siendo La Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4 la dependencia con mayor participación en este criterio con 29 peticiones resueltas de manera extemporánea. Vale indicar, que a la fecha de la construcción de este informe, aún faltaban por responder 29 peticiones que ya han superado los términos legales, 12 de las cuales están asignadas a la misma dependencia.
- ➔ Por lo que, el Equipo de Atención de Servicio al Ciudadano-ASC de la SDSCJ, ha venido trabajando articuladamente 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.
- ➔ Para el mes de marzo, el indicador de oportunidad, (que mide precisamente los tiempos de respuesta) fue del 90,4%, por lo que desde ASC se tomarán las acciones pertinentes para que el indicador incremente paulatinamente a un 100%.



¡GRACIAS!

scj.gov.co