



# Informe de Gestión PQRSDF

Mayo 2023

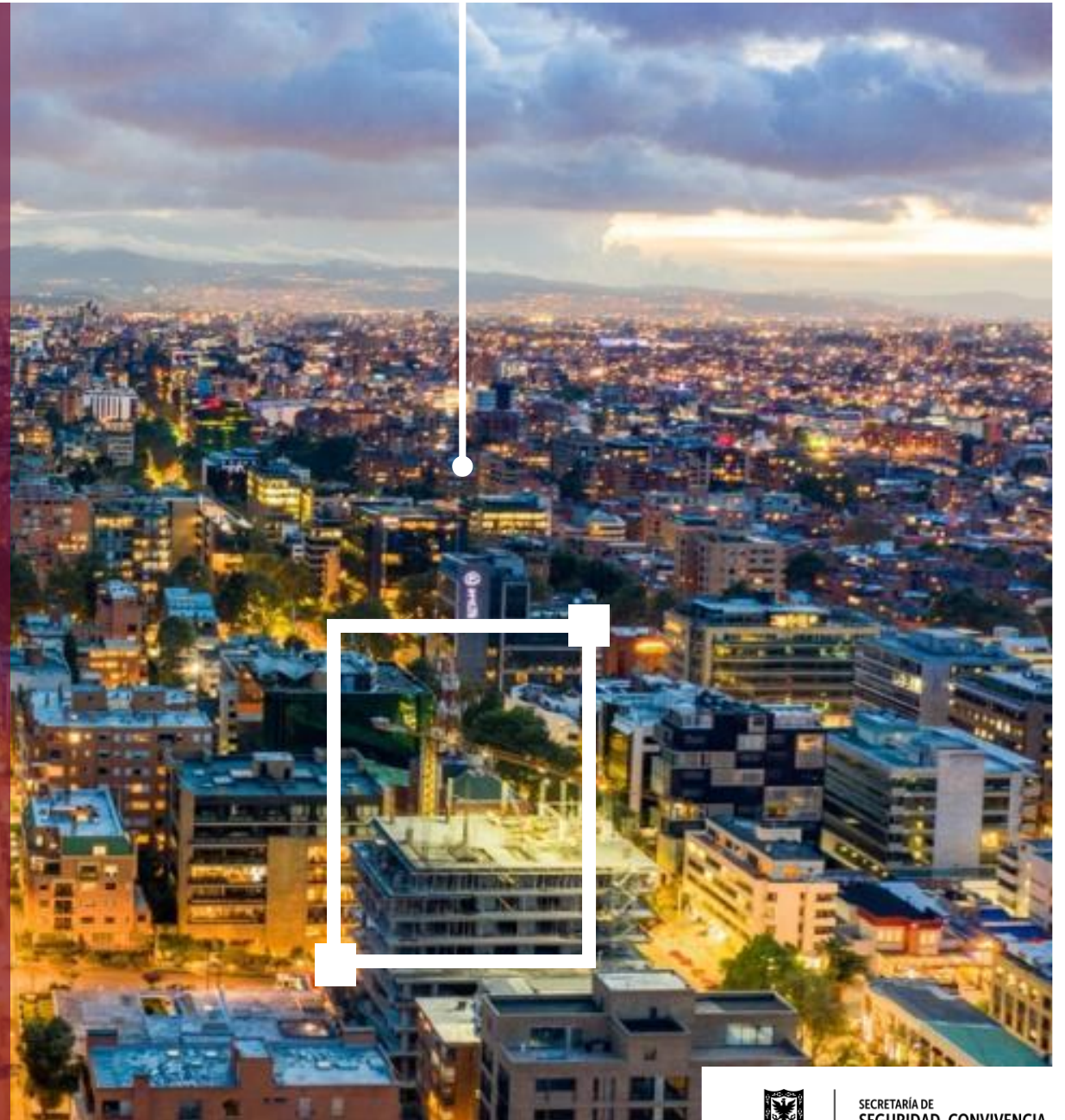




# Presentación

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.

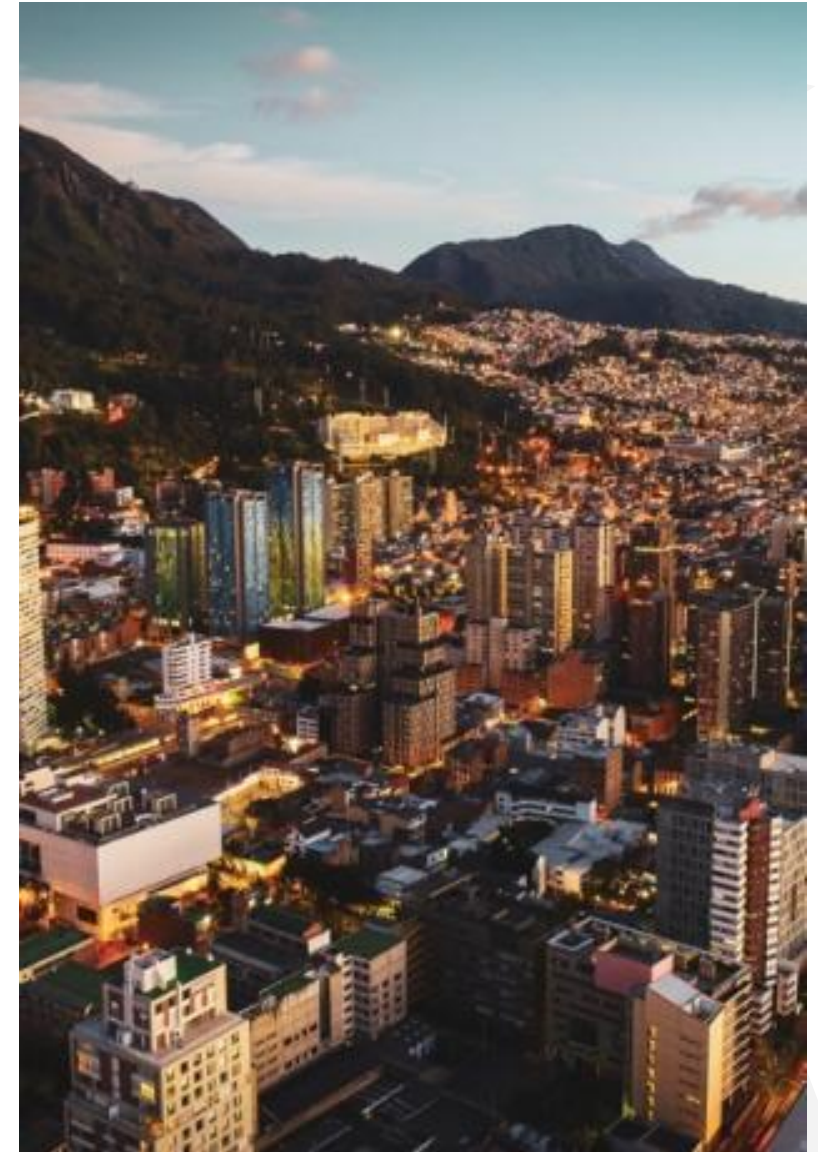
Es por esto que, este documento se constituye como una herramienta para fortalecer las acciones del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano, la Ley Transparencia, así como el cumplimiento de los lineamientos contenidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.



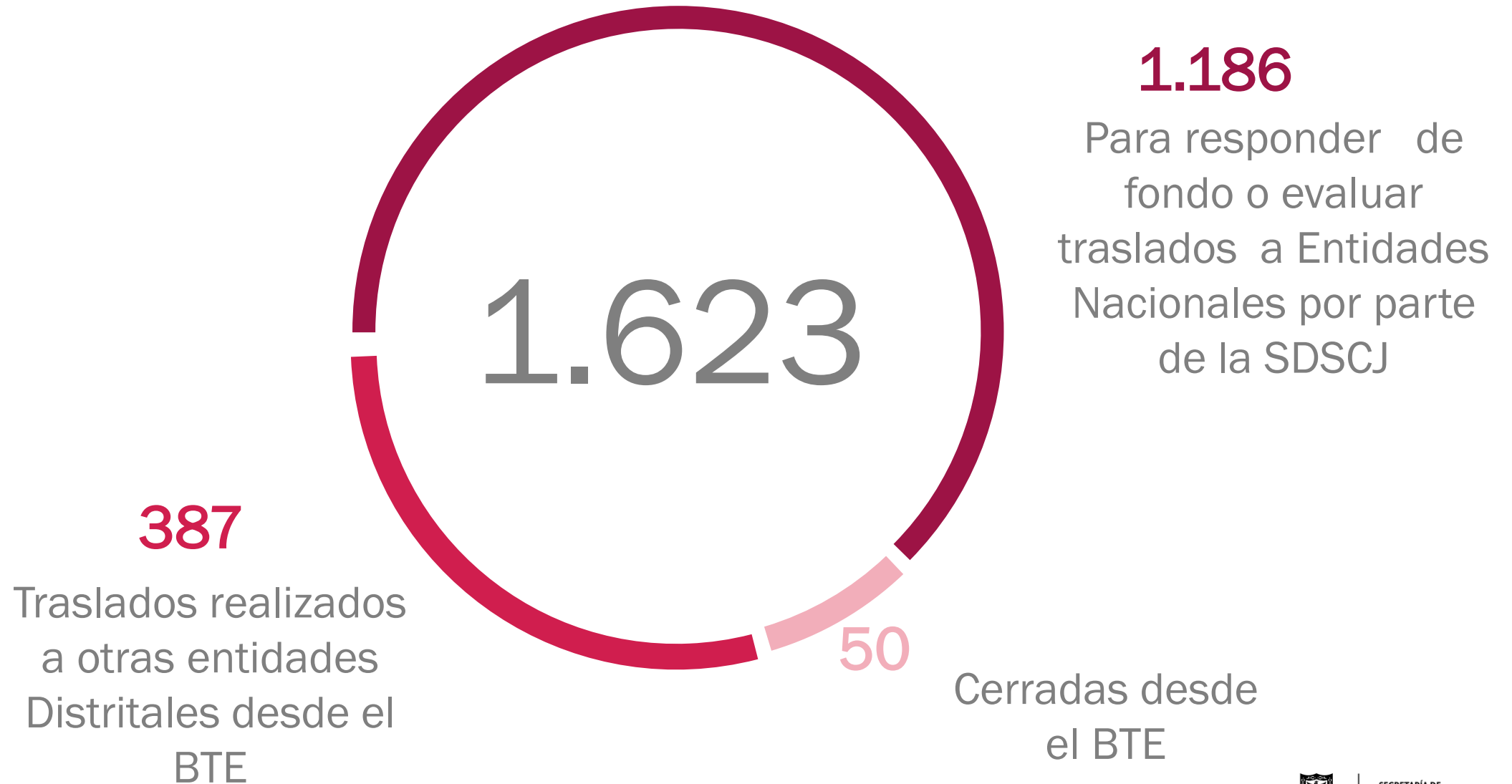


# 01

## TOTAL DE PETICIONES CIUDADANAS RECIBIDAS



# Total de peticiones ciudadanas recibidas

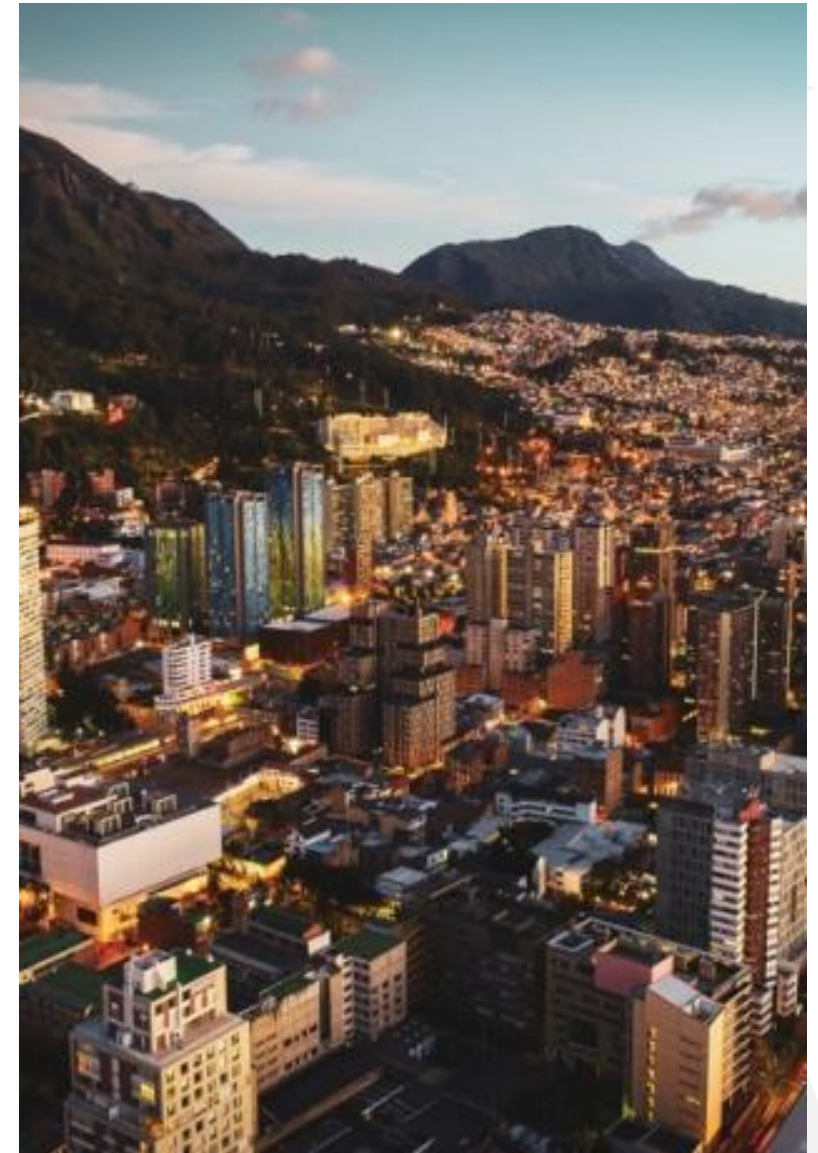


# Total de peticiones recibidas

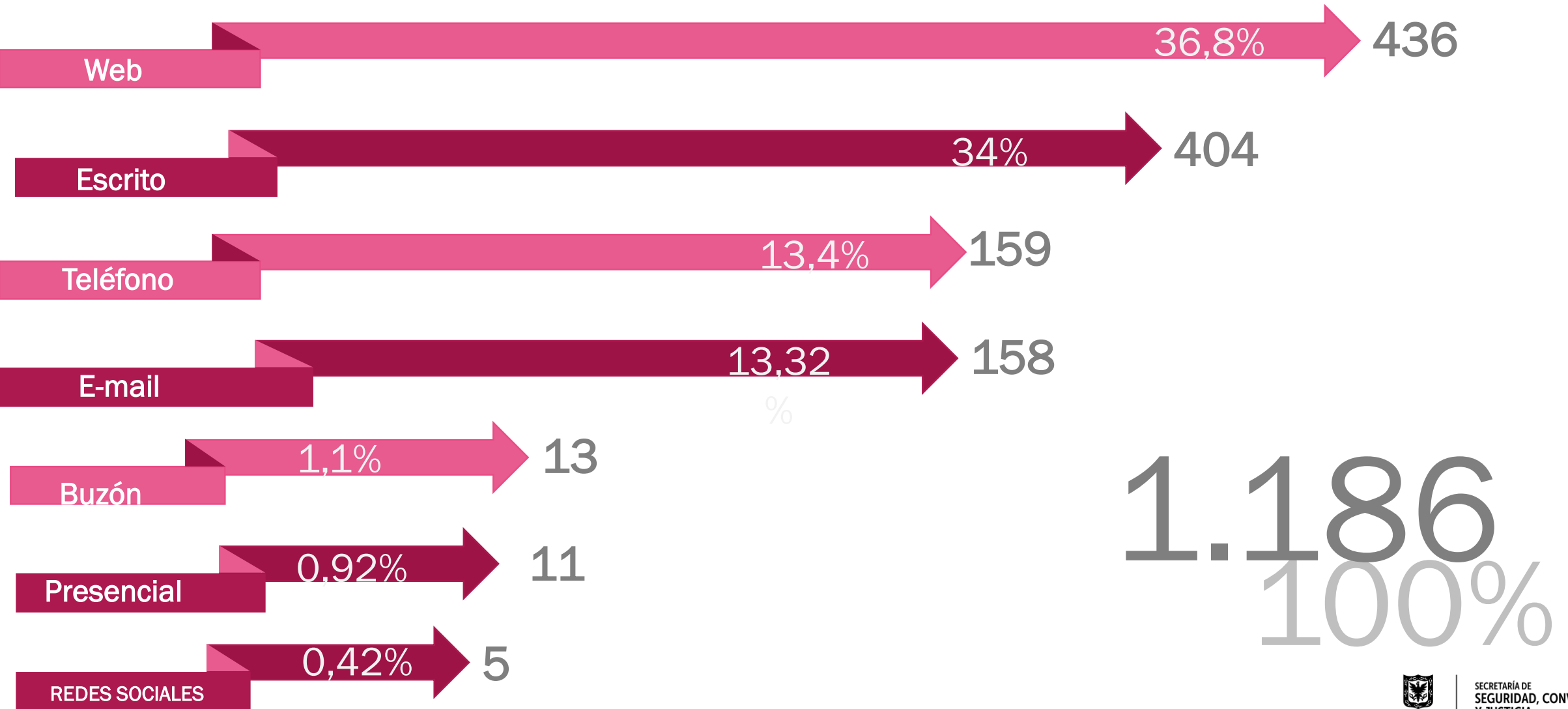
- ➔ Para la elaboración del presente informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el mes de mayo del 2023, a través del Sistema de Gestión Documental ORFEO y en el nuevo Sistema de Gestión Documental SIGA, así mismo, en el Sistema Bogotá Te Escucha -BTE (antiguo SDQS), en total **1.186** 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 **50** 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 **387** 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 es el **no presencial**, con un **63,94%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **36,06%** del canal presencial.

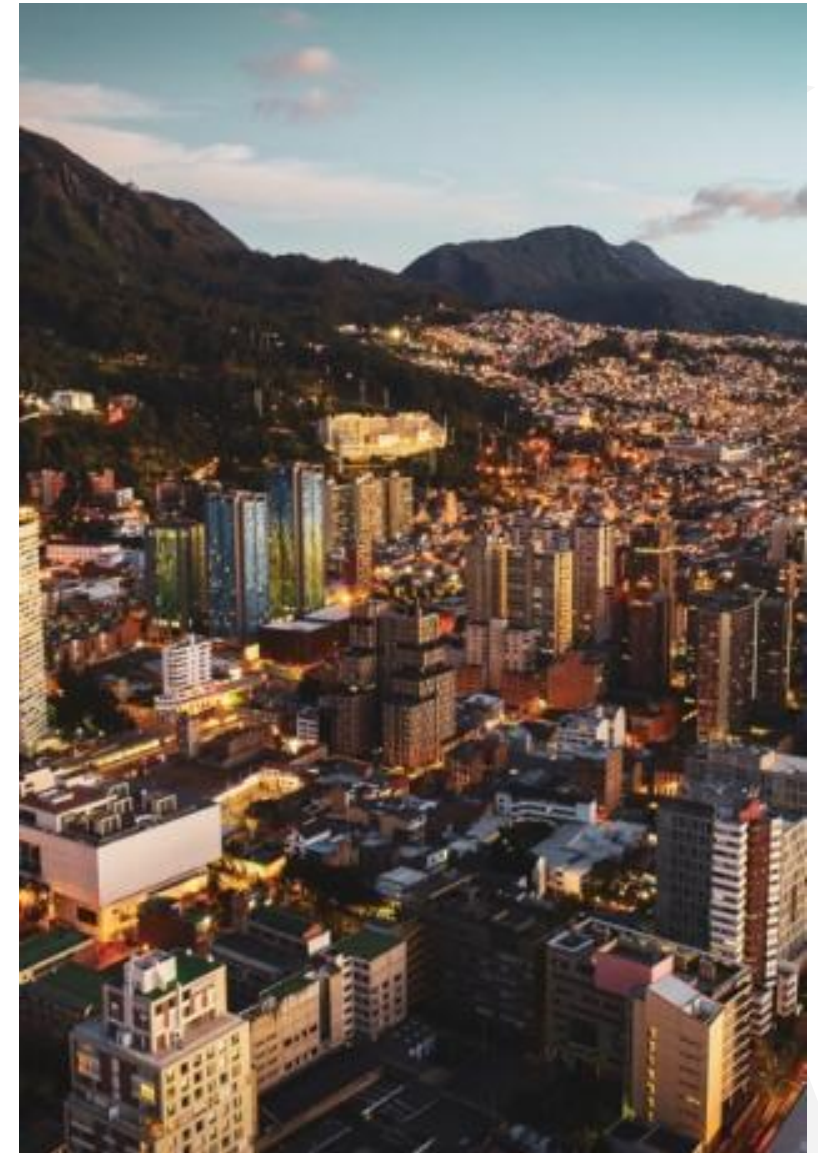
- ➔ Los **ciudadanos** **prefieren radicar** sus **PQRSDF** principalmente desde **la casa** o **de un lugar** con **acceso a una línea telefónica y/o conexión a internet**.

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



1.186  
100%

# Peticiones por tipología

Denuncia actos de corrupción



Queja



Solicitud de Copia



Consulta



Reclamo



Sugerencia



1.186  
100%



# Peticiones por tipología

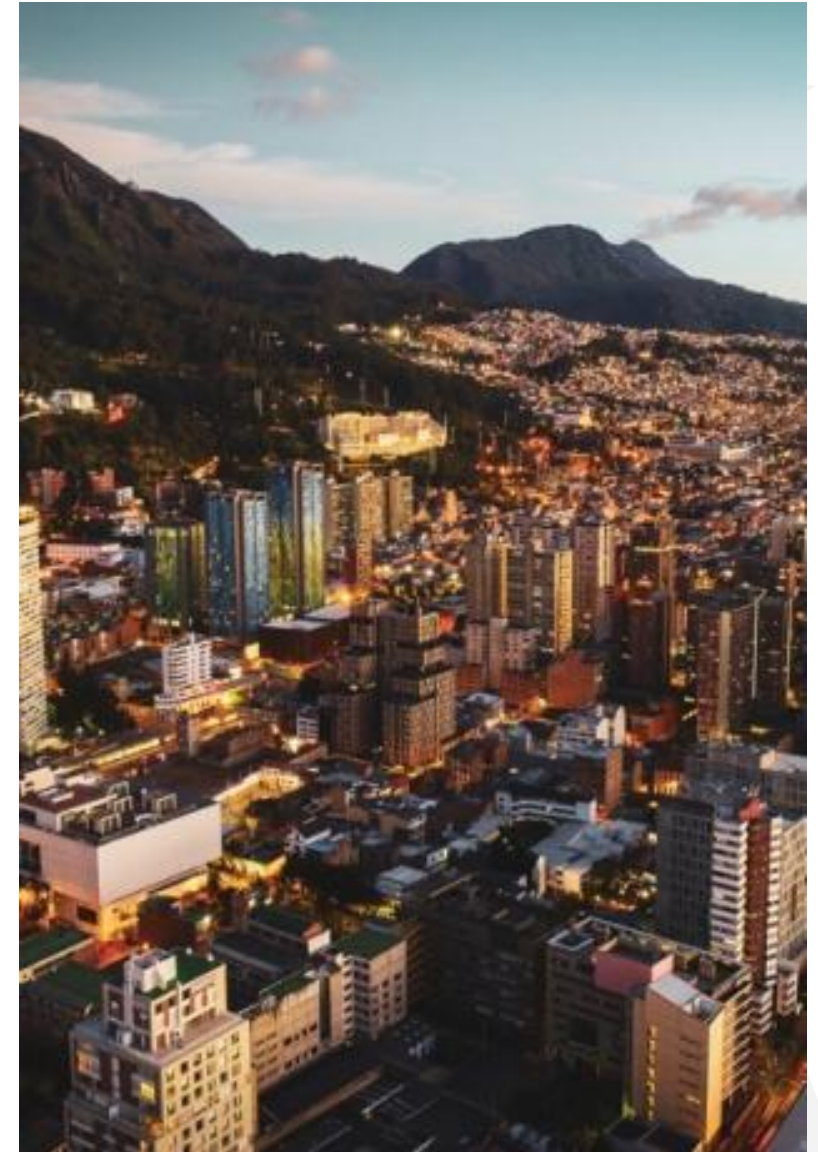
- ➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **96,1%** del total de peticiones recibidas en el mes por la SDSCJ.

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.

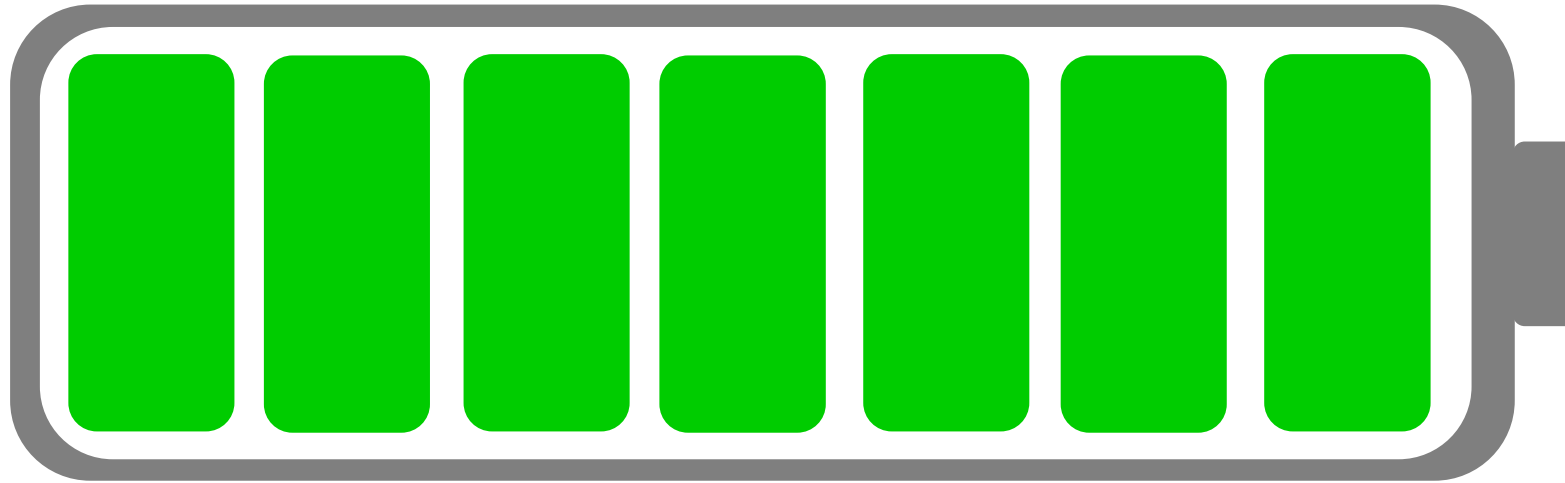
- ➔ El **3,9%** restante equivale principalmente a solicitudes de acceso a la información, felicitación, sugerencia, reclamo, queja, denuncia actos de corrupción, consulta, solicitud de copia entre otras.

04

# TRASLADOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ



# Traslados efectuados por la SDSCJ



Para el mes de mayo, 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**).

387  
100%



# Traslados efectuados por la SDSCJ

- ➔ Por parte del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano -ASC, se realizaron **387 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



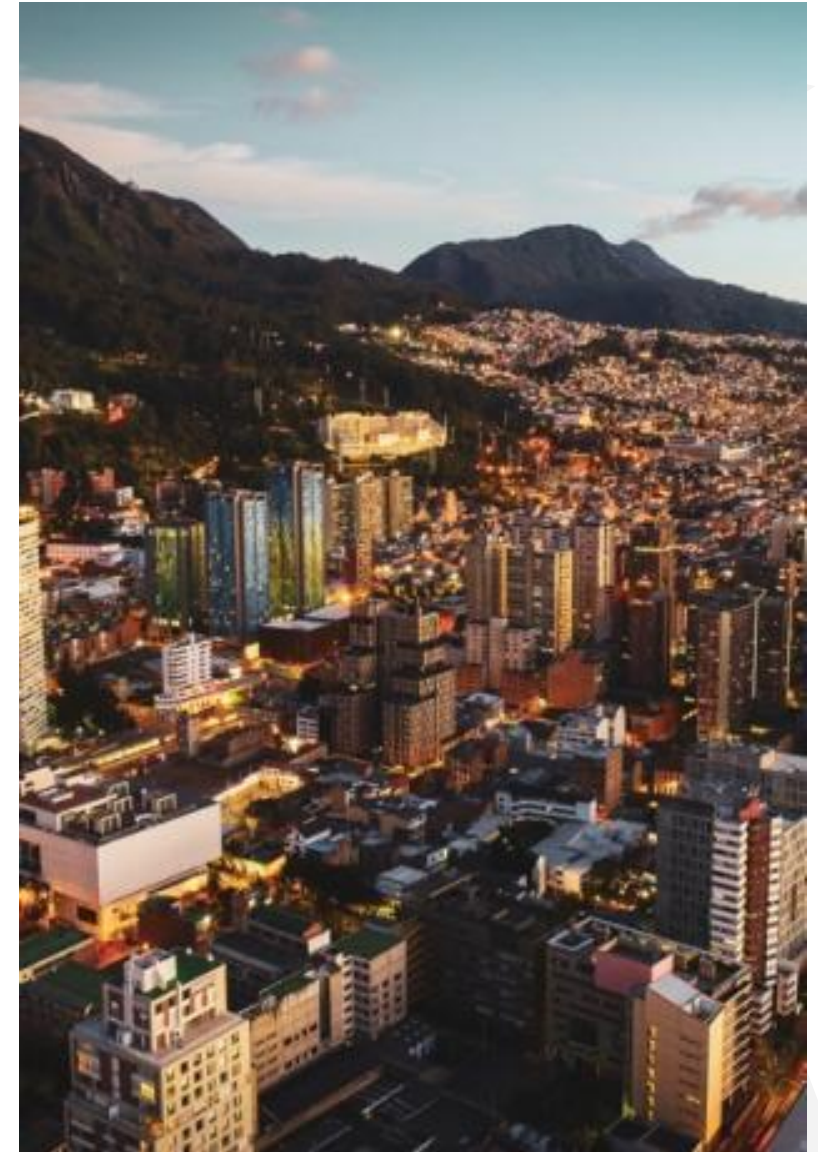
# Principales entidades distritales a las que se les dió traslados por la SDSCJ

- ➔ 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 PQRSD. 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 **30,75%** 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.

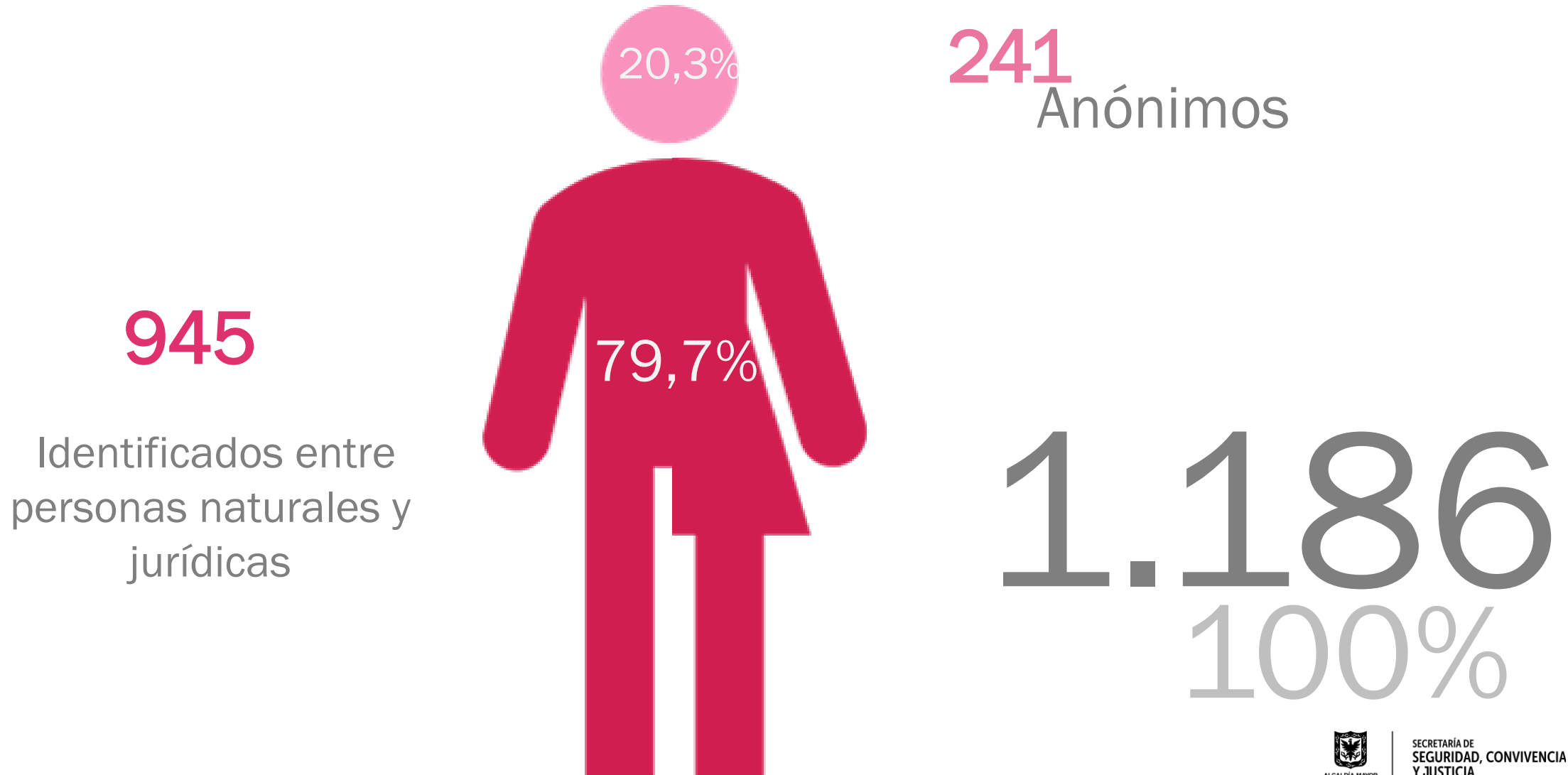


# 05

## 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 **241 (20,3%) peticiones anónimas** sus respuestas son publicadas a través de **la cartelera física y virtual** para que la ciudadanía pueda consultar dicha información.

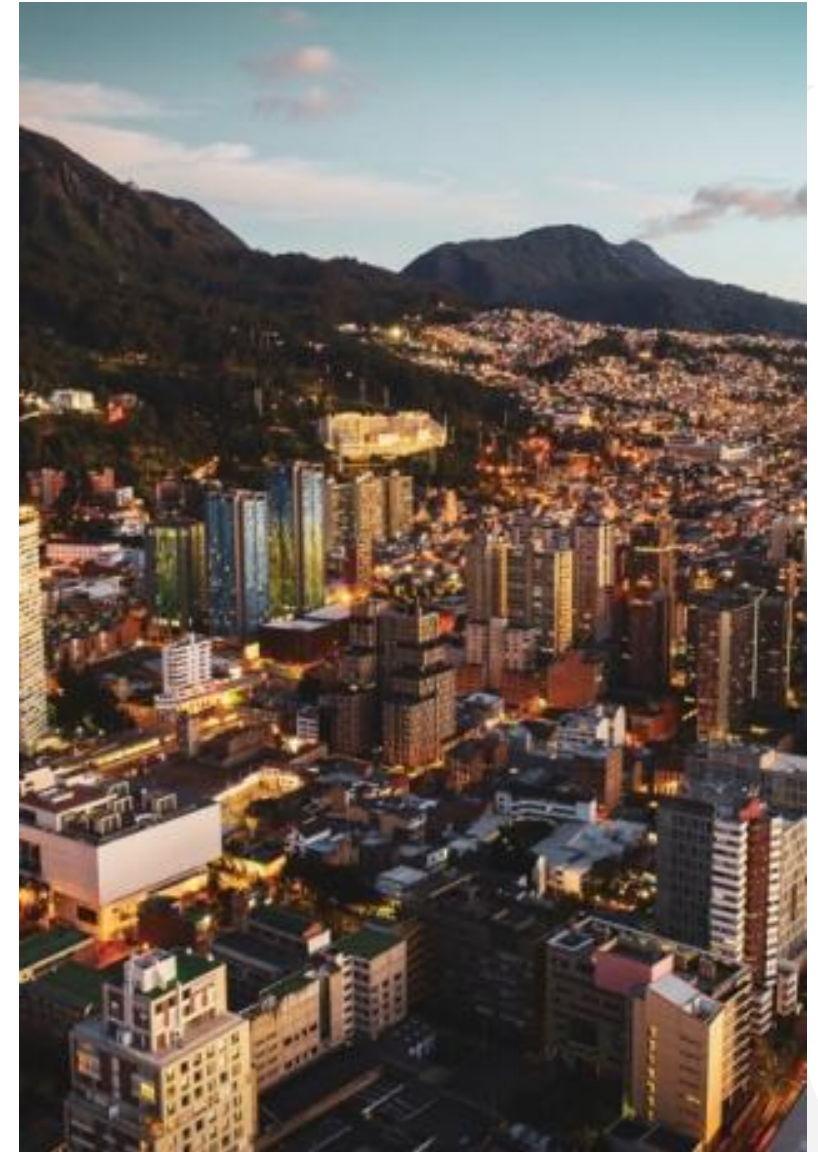
➔ Dentro de las solicitudes con petitionarios identificados encontramos dos modalidades, distribuidos de la siguiente manera:

- **Personas Naturales:** **836** ciudadanos identificados, representados en un **70,5%** del total de las peticiones.

- **Personas Jurídicas:** **109** organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **9,2%** de las solicitudes para este mes.

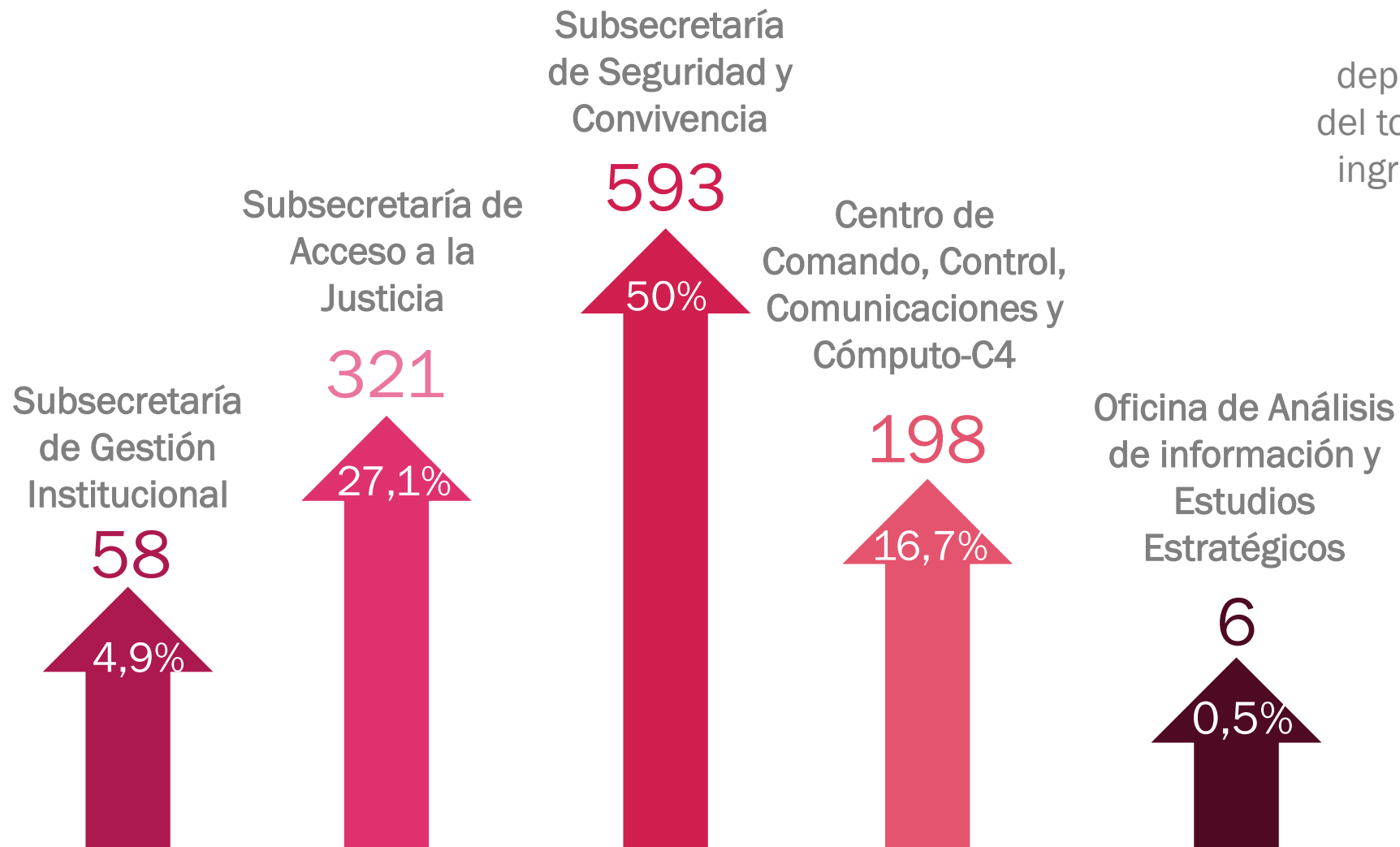
# 05

## PRINCIPALES DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE DAR TRÁMITE A PQRSDF





# Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF



Principalmente estas cinco dependencias, responden el **99,2%** del total de las peticiones (**1.186**) que ingresaron a la SDSCJ en el mes de mayo.

1.186  
100%



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

# 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 593 peticiones (50%) y la Subsecretaría de Acceso a la Justicia con 321 peticiones (27,1%), 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 198 peticiones (16,7%), 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



Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 27 de junio de 2023 a las 6:11 pm



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA



# Peticiones ciudadanas respondidas fuera de los tiempos



El **5,9%** (70) de las PQRSDF ingresadas en el mes de mayo, se respondieron de manera extemporánea y adicionalmente **(94) (7,9%)** peticiones se encuentran sin respuesta y con los términos de respuesta vencidos.

1.186  
100%

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 27 de junio de 2023 a las 6:11 pm

\* En el momento de construcción del informe, noventa y cuatro (94) 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
COBRO PERSUASIVO	10	0	0	0	4
DIRECCION GESTION HUMANA	12	0	0	0	4
DIRECCION DE RESPONSABILIDAD PENAL Y ADOLESCENTE	1	0	0	0	5
DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA	111	1	0	0	6
DIRECCION DE OPERACION PARA EL FORTALECIMIENTO	2	0	0	0	6
CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	187	0	0	0	6
SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL	3	0	0	0	7
ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	16	0	0	2	7
OFICINA DE ANALISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	6	0	0	0	9
DIRECCION CARCEL DISTRITAL	165	25	0	12	10

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 27 de junio de 2023 a las 6:11 pm

# 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 SEGURIDAD	180	12	0	3	11
DIRECCION DE PREVENCION Y CULTURA CIUDADANA	161	11	0	1	12
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	28	2	0	8	13
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	0	0	0	13
SUBSECRETARIA DE ACCESO A LA JUSTICIA	3	0	0	3	15
DIRECCION DE BIENES PARA LA S C Y AJ	3	0	0	1	15
OFICINA CENTRO DE COMANDO CONTROL COMUNICACIONES Y COMPUTO C4	127	11	0	60	17
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD	1	0	0	1	17
DIRECCION DE RECURSOS FISICOS	0	3	0	0	19
DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL	4	5	0	3	21
<b>TOTAL RESPUESTAS PQRS MAYO 2023</b>	<b>1022</b>	<b>70</b>	<b>0</b>	<b>94</b>	<b>11</b>

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 27 de junio de 2023 a las 6:11 pm

# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

- Se evidencia que en el presente periodo de las 1,186 peticiones evaluadas, 70 fueron respondidas fuera de los tiempos establecidos, siendo La Dirección de Cárcel Distrital de Varones y Anexo Mujeres la dependencia con mayor participación en este criterio con 25 peticiones resueltas de manera extemporánea. Vale indicar, que a la fecha de la construcción de este informe, aún faltaban por responder 94 peticiones que ya han superado los términos legales, 60 de las cuales están asignadas a La Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4 .
- ➔ 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 mayo, el indicador de oportunidad, (que mide precisamente los tiempos de respuesta) fue del 91,7%, 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)