



# Informe de Gestión PQRSDF

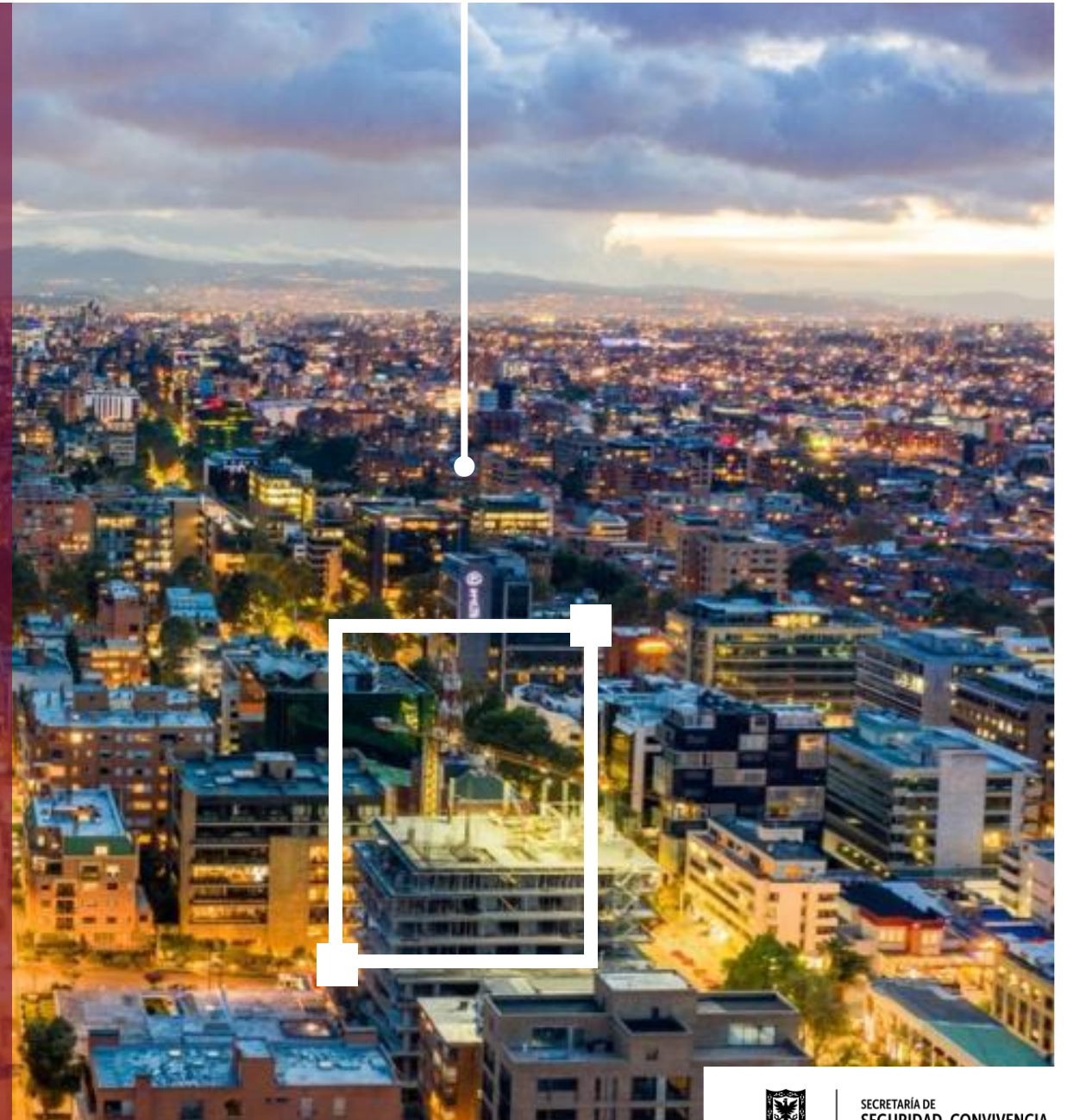
Septiembre 2023



# Presentación

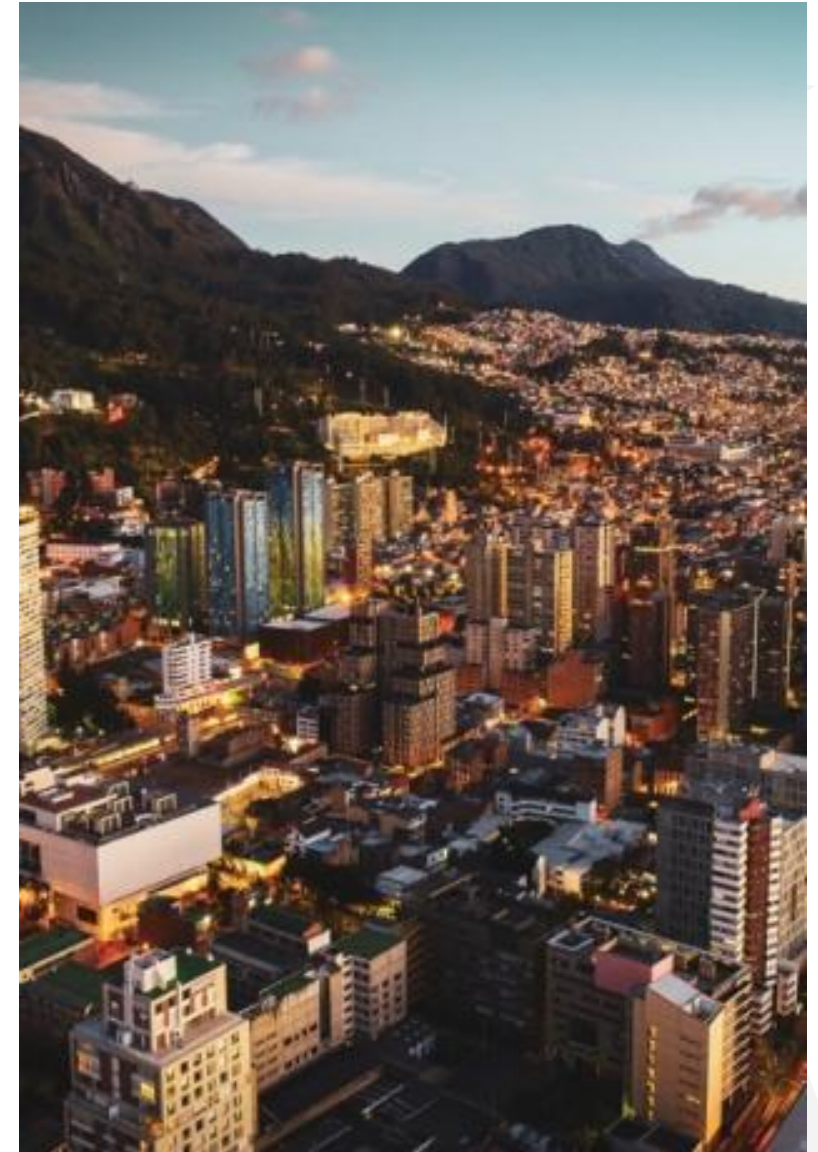
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

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.

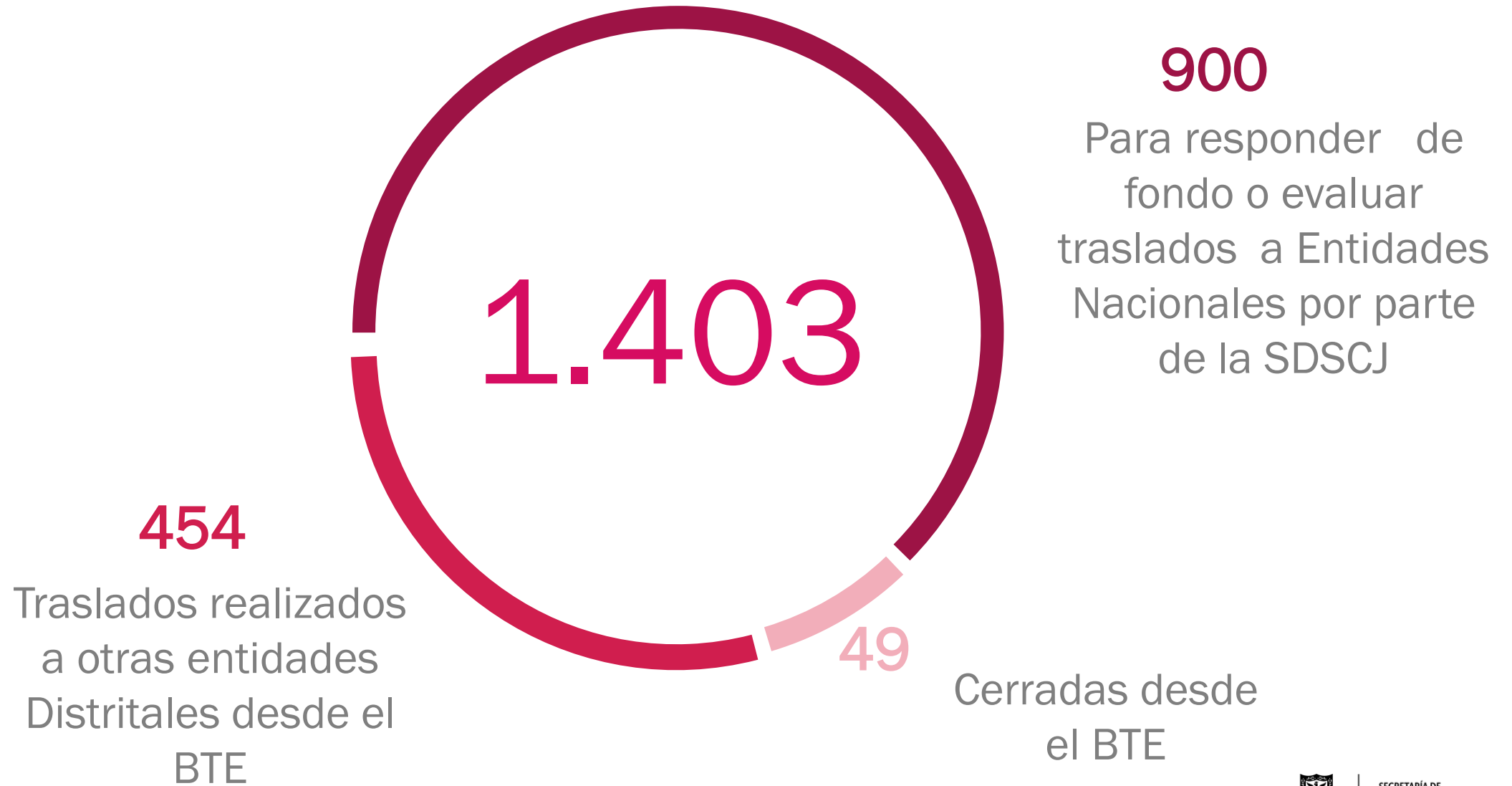


01

# TOTAL DE PETICIONES CIUDADANAS RECIBIDAS



# Total de peticiones ciudadanas recibidas

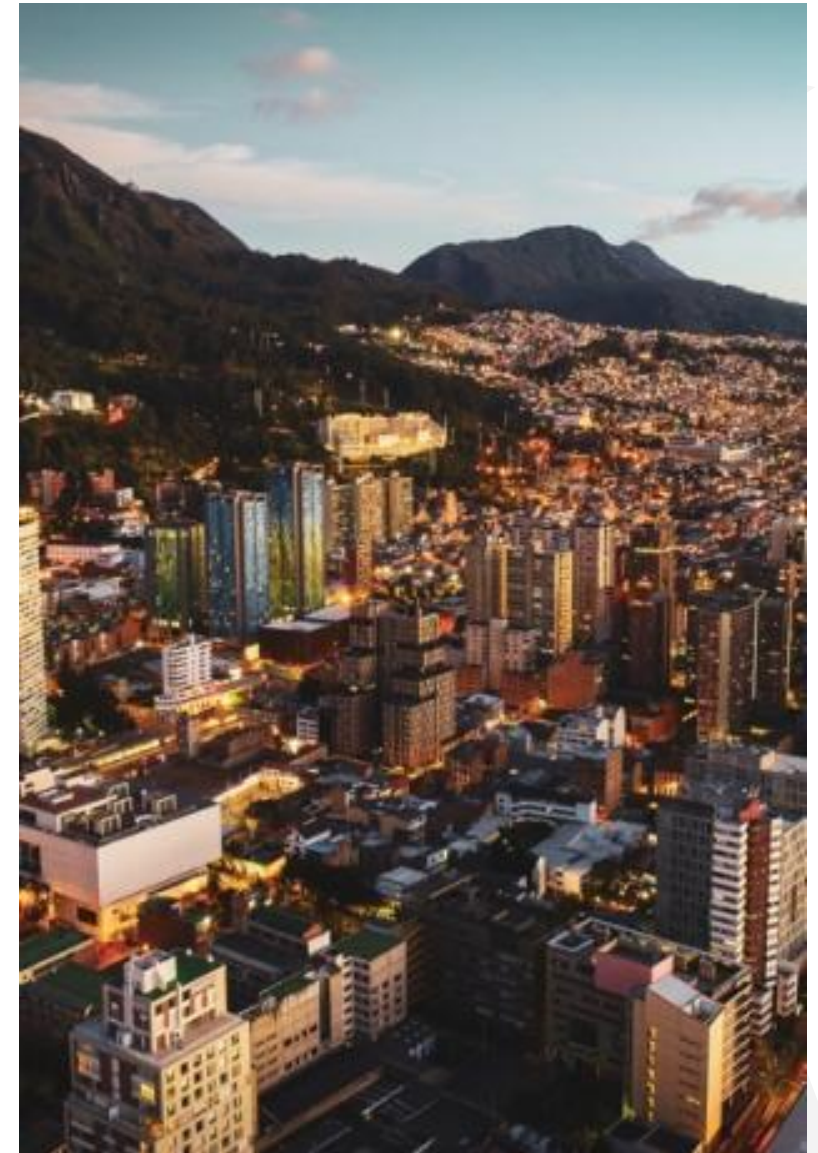


# Total de peticiones recibidas

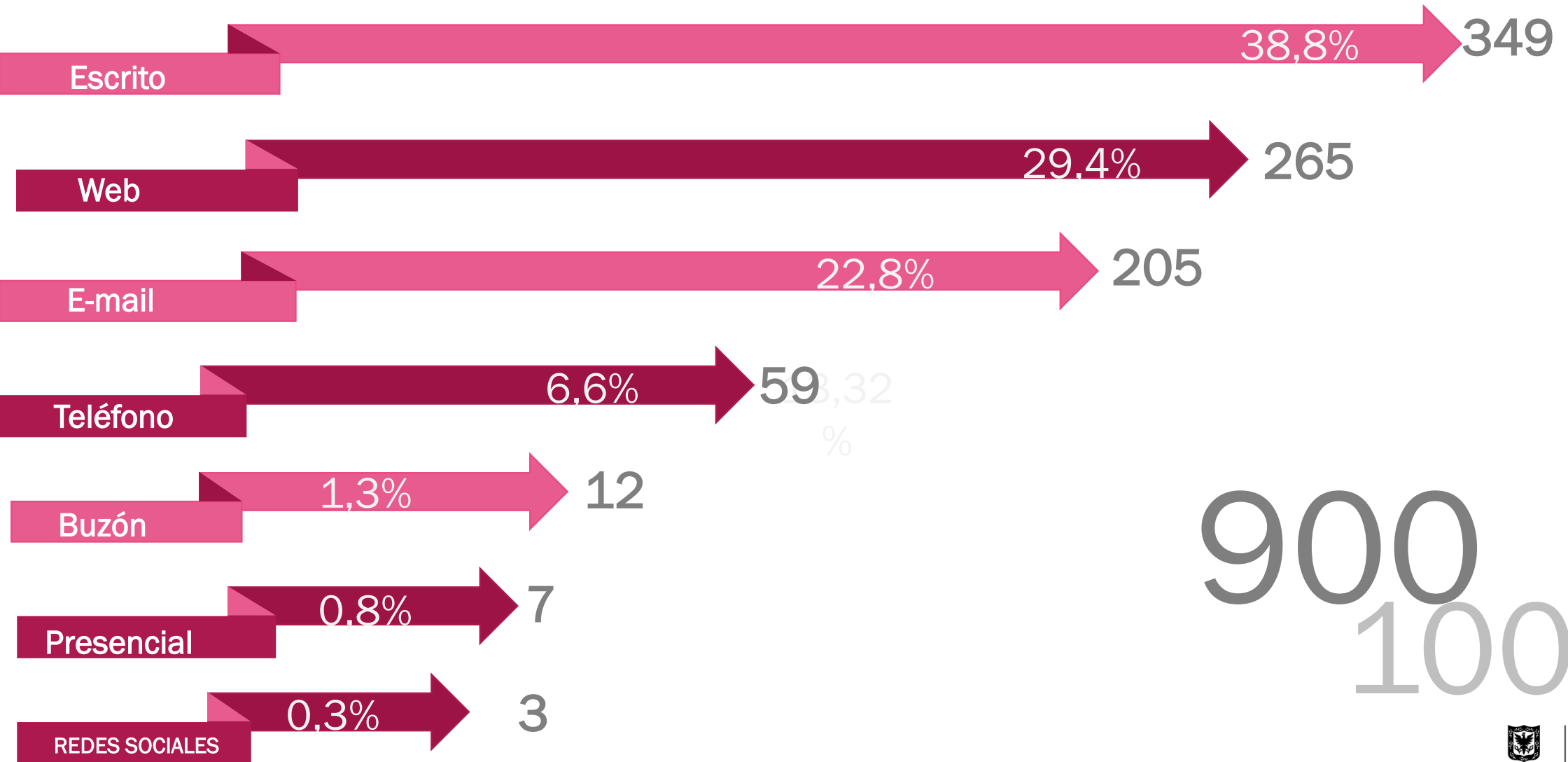
- ➔ Para la elaboración del presente informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el mes de septiembre del 2023, a través del Sistema de Gestión Documental SIGA, así mismo, en el Sistema Bogotá Te Escucha -BTE (antiguo SDQS), en total **1.403** peticiones. Estas incluyen 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 **49** 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 **454** 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



900  
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 en el mes septiembre es el **no presencial**, con un **59,1%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **40,9%** del canal **presencial**.

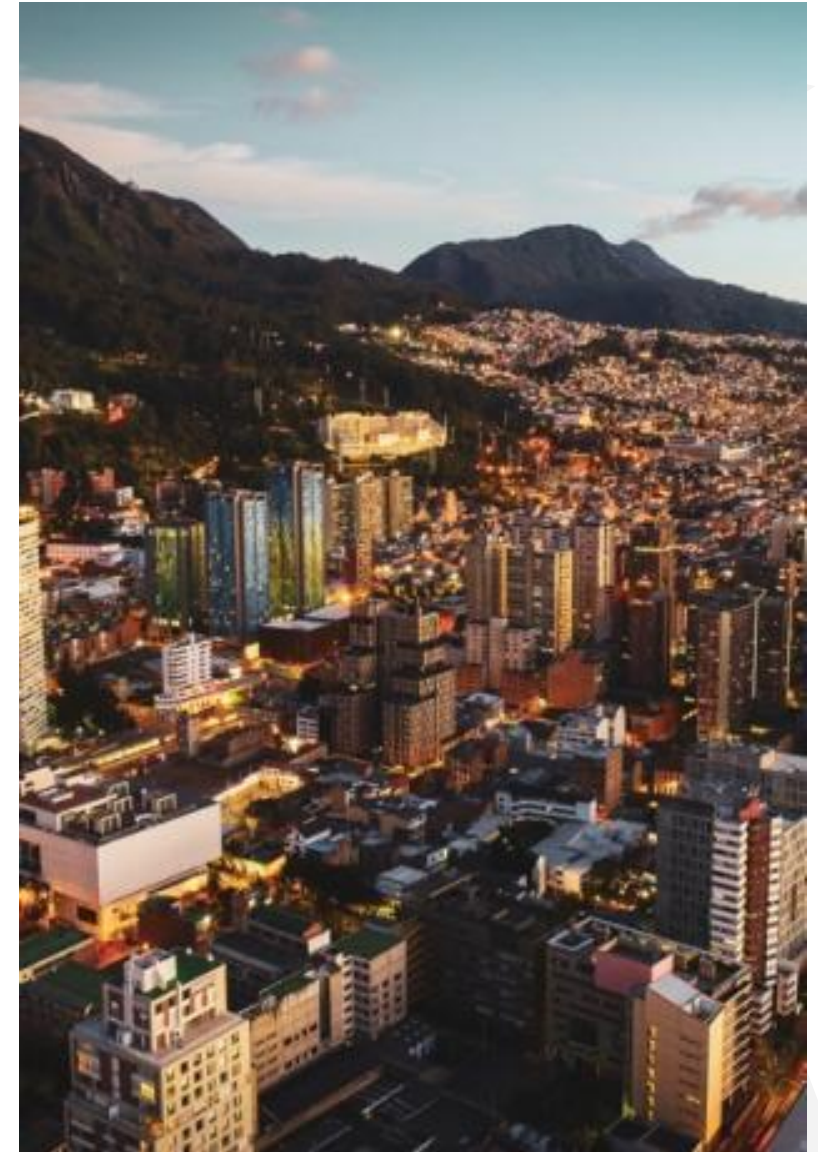
- ➔ Por lo anterior, para el presente mes los **ciudadanos radicaron** sus **PQRSDF**, principalmente desde la casa o de un lugar con **acceso a una línea telefónica y/o conexión a internet**.

Esto podría indicar que la ciudadanía prefiere **evitar desplazamientos** hacia los puntos de atención presencial y aprovechar **las ventajas** de los **canales virtuales**, estableciendo **una comunicación** más **ágil y cómoda** entre los ciudadanos 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



Solicitud de Copia



900  
100%

# Peticiones por tipología

Felicitaciones



Queja



Consulta



Reclamo



Denuncia actos de corrupción



Sugerencia



9000  
100%

# Peticiones por tipología

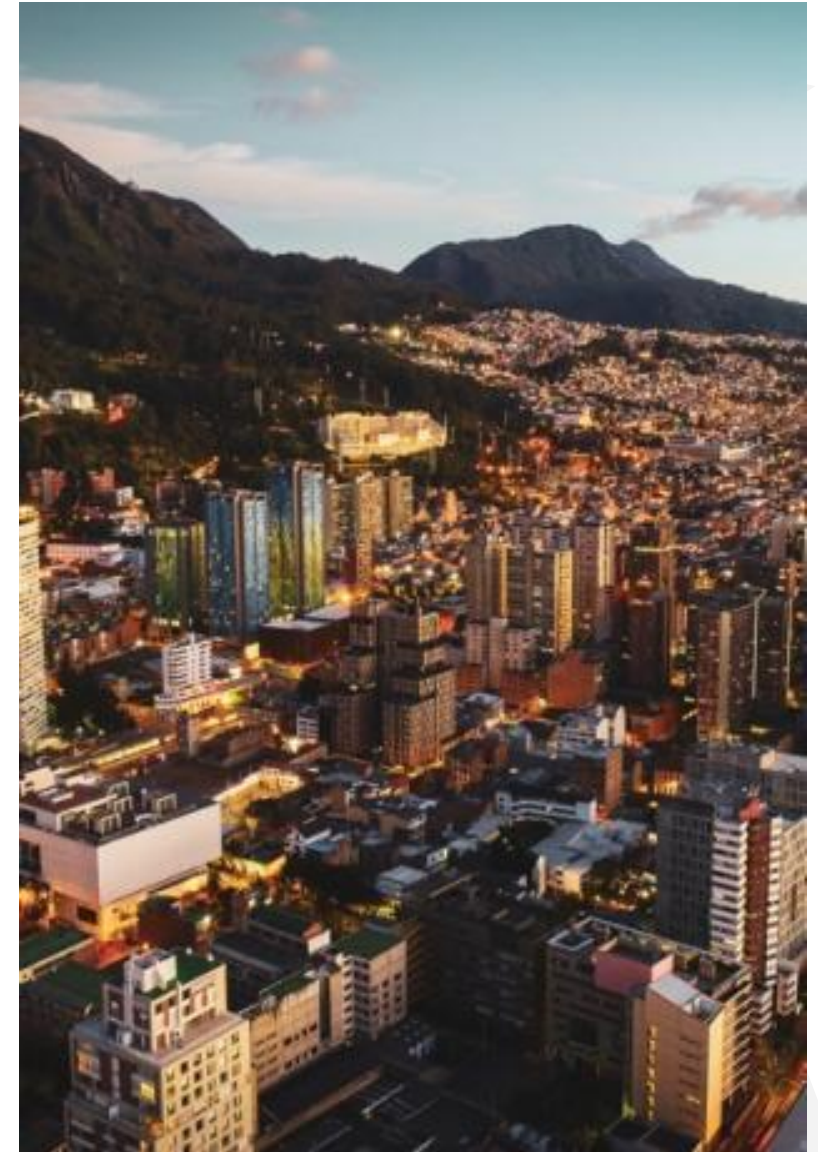
- ➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **90,9%** del total de peticiones recibidas en el mes por la SDSCJ.

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.

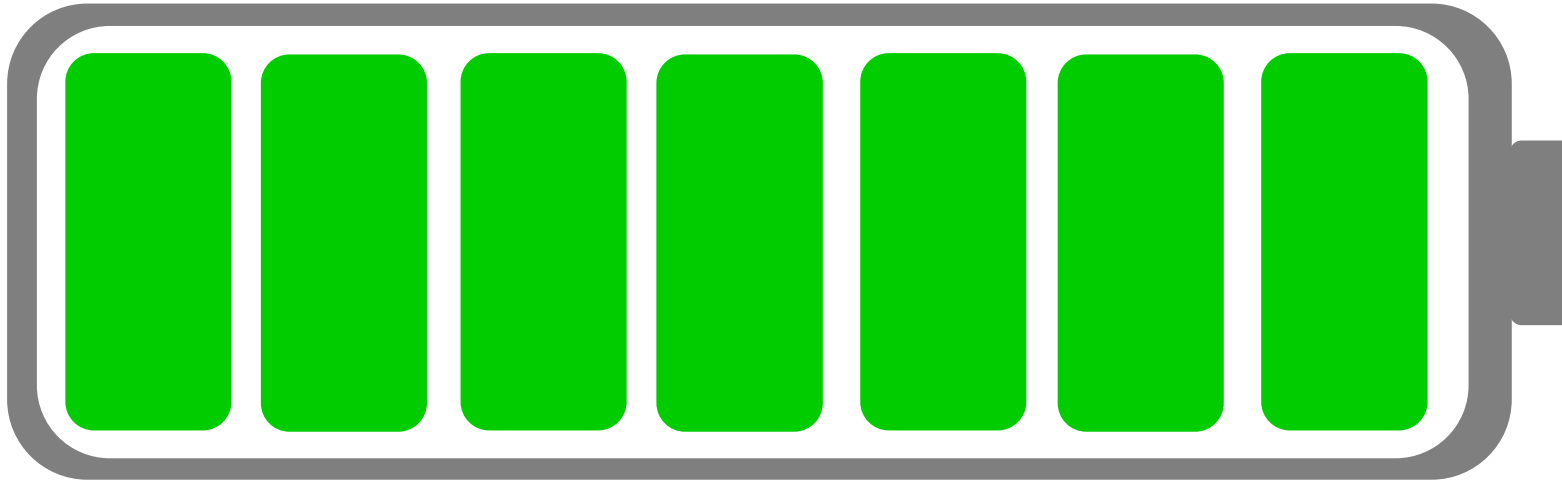
- ➔ El **9,1%** restante equivale principalmente a solicitudes de acceso a la información, solicitud de copia, felicitación, queja, consulta, reclamo y denuncia actos de corrupción entre otras.

04

# TRASLADOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ



# Traslados efectuados por la SDSCJ



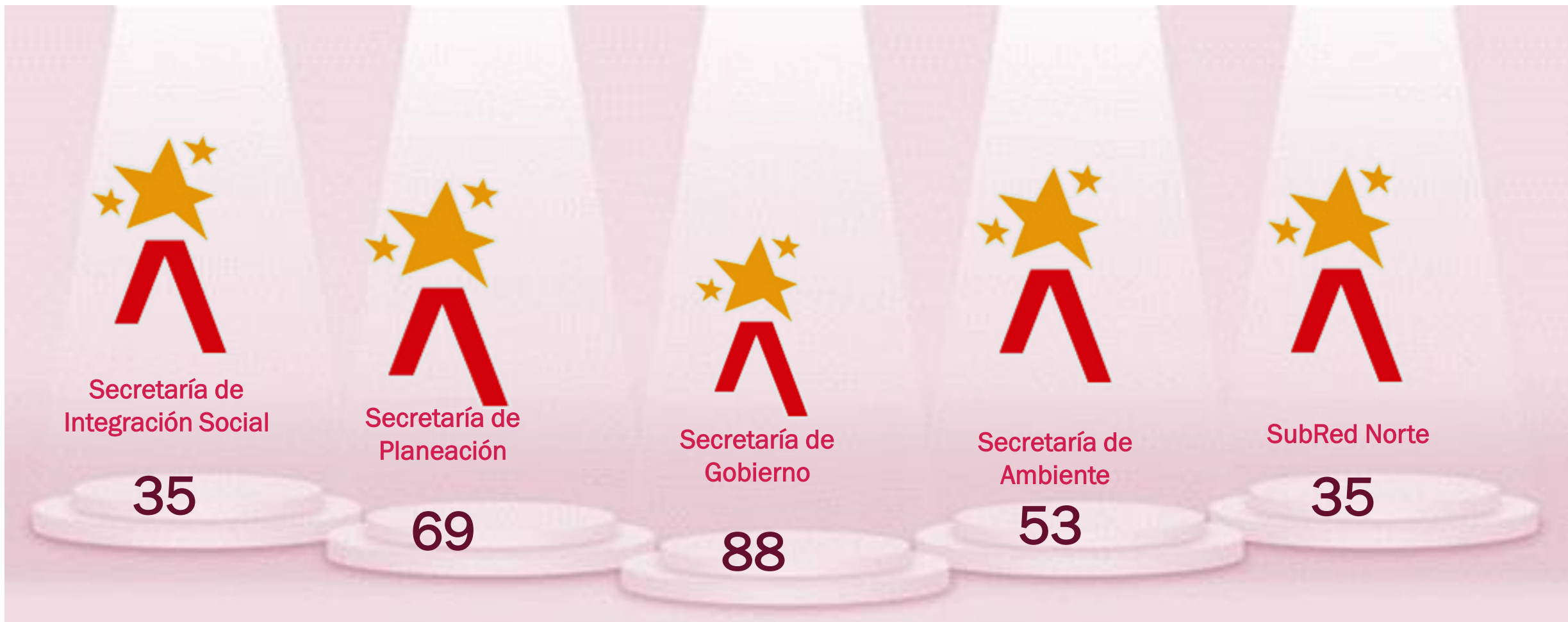
Para el mes de septiembre, todos los **traslados a Entidades Distritales** que se realizaron desde el Sistema BTE, fueron de manera oportuna (**100%**), ya que se realizaron dentro del plazo establecido para tal fin (**5 días hábiles**).

454  
100%

# Traslados efectuados por la SDSCJ

- ➔ Por parte del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano -ASC, se realizaron **454 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



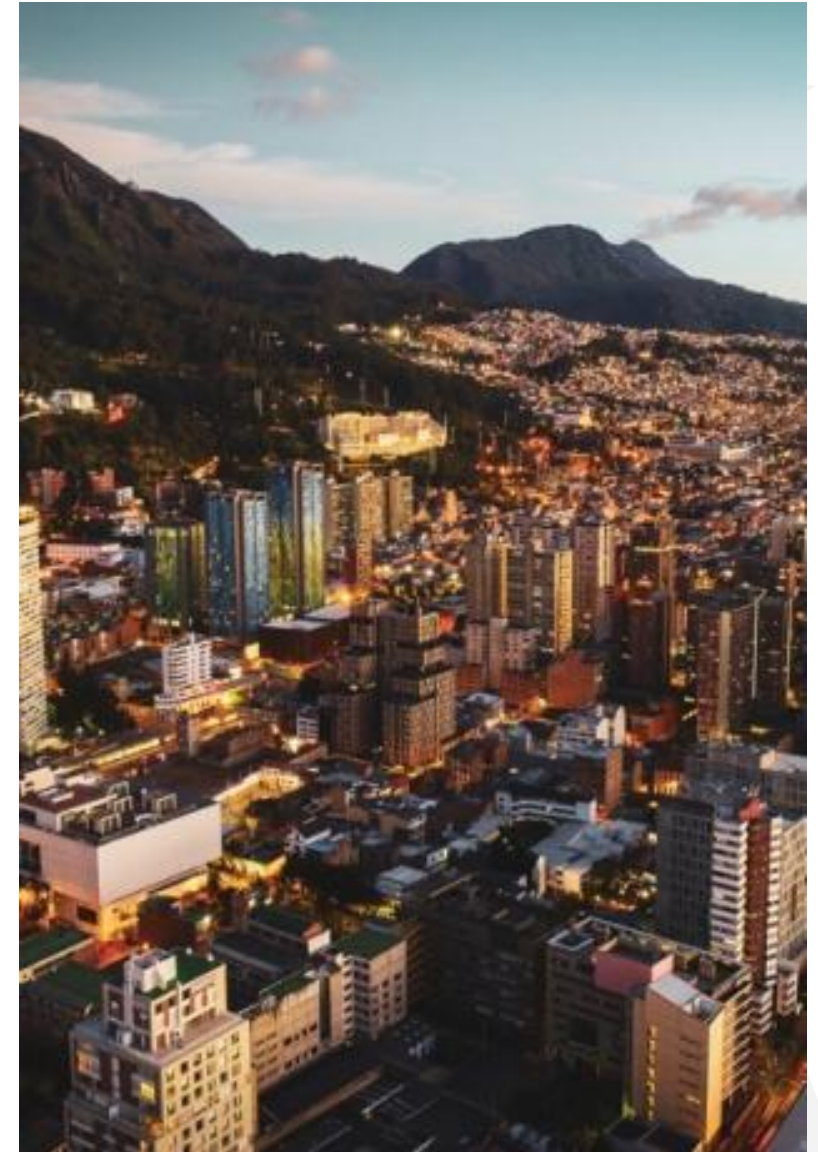


# Principales entidades distritales a las que se les dió traslados por la SDSCJ

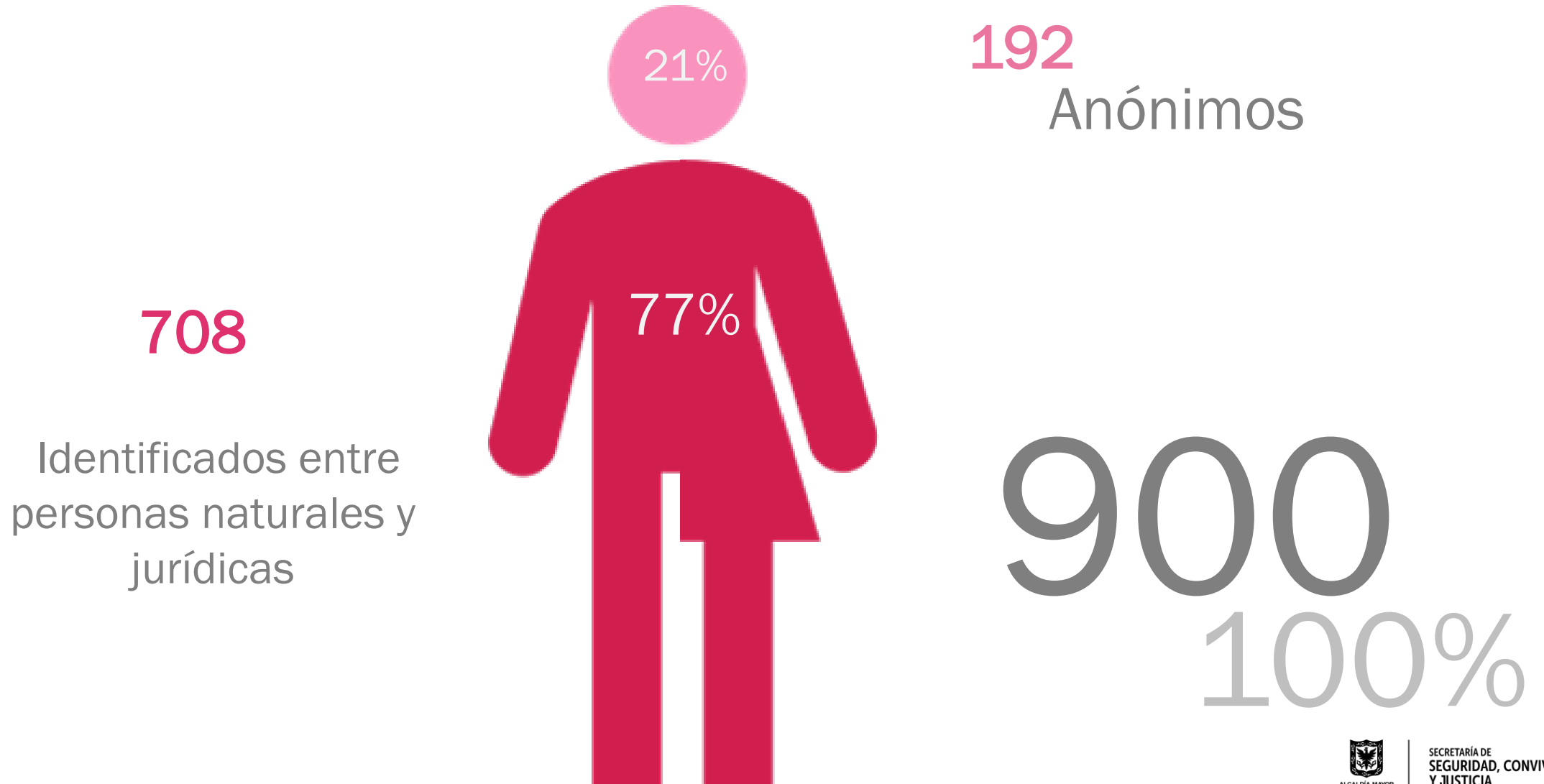
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin de mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente 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 **19,3%** 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 **192 (21%) 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:** **610** ciudadanos identificados, representados en un **68%** del total de las peticiones.

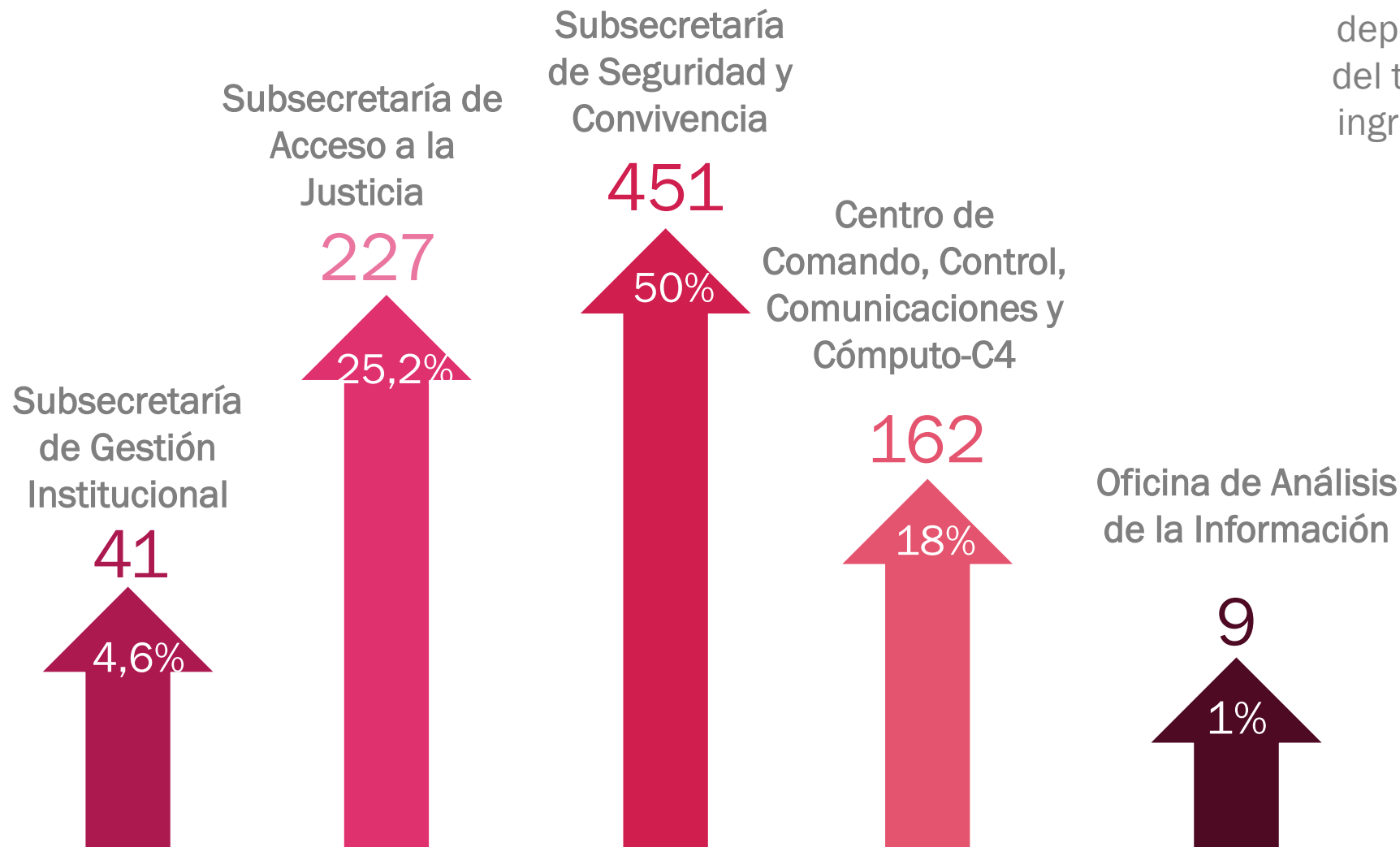
- **Personas Jurídicas:** **98** organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **11%** de las solicitudes para este mes.

# 05

## PRINCIPALES DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE DAR TRÁMITE A PQRSDF



# Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF



Principalmente estas cinco dependencias, responden el **98,8%** del total de las peticiones (**900**) que ingresaron a la SDSCJ en el mes de septiembre.

900  
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 451 peticiones (50%) y la Subsecretaría de Acceso a la Justicia con 227 peticiones (25,2%), 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 162 peticiones (18%), 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.

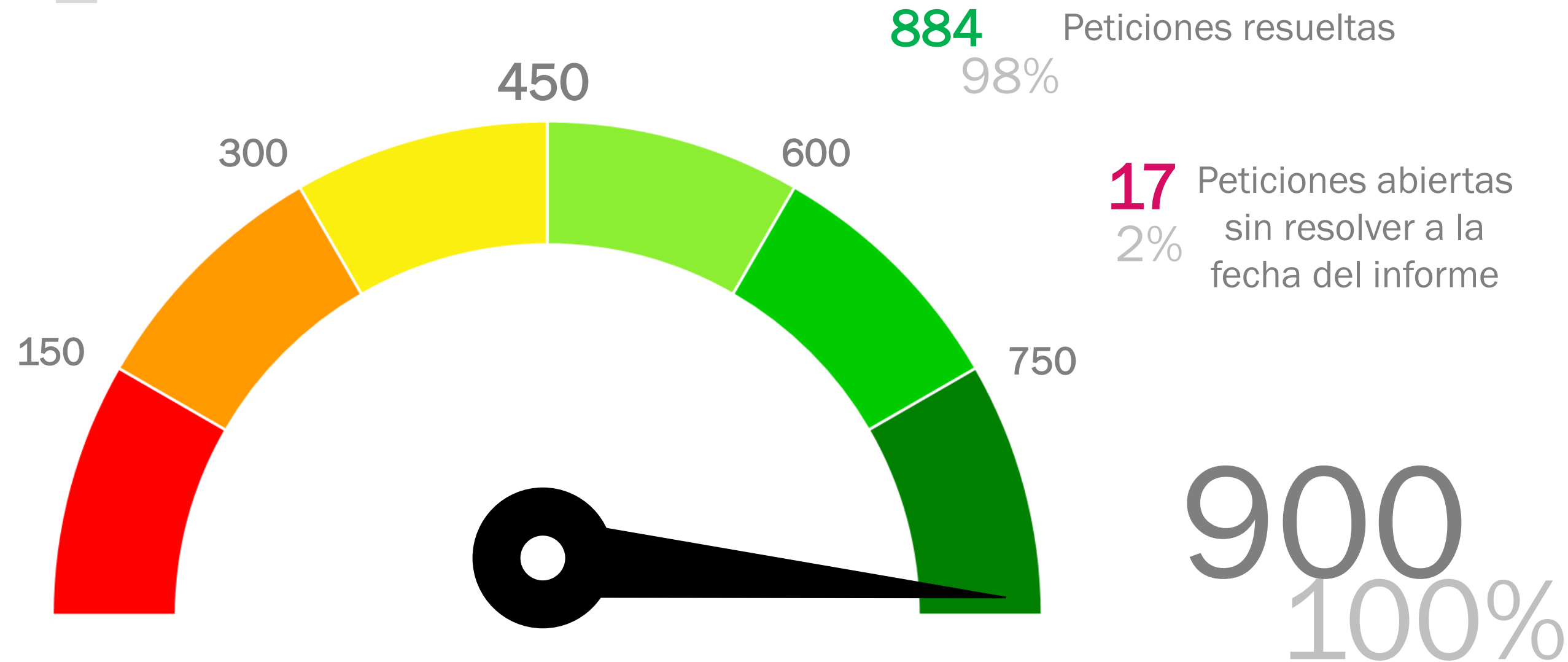
05

# ESTADO DE LAS PQRSDF





# Estado de las PQRSDF



Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 24 de octubre de 2023 a las 3:02 pm



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

# Peticiones ciudadanas respondidas fuera de los tiempos



El **9,3%** de las PQRSDf ingresadas en el mes de septiembre son extemporáneas, de las cuales **69 (7,6%)** se respondieron fuera de los términos de ley. Adicionalmente **16 (1,7%)** peticiones se encuentran sin respuesta con términos vencidos.

900  
100%

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 24 de octubre de 2023 a las 3:02 pm

\* En el momento de construcción del informe, dieciséis (16) 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
COBRO PERSUASIVO	7	0	0	0	2
EQUIPO DE ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO	12	0	0	0	3
DIRECCION DEL CENTRO ESPECIAL DE RECLUSION	1	0	0	0	4
CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	121	2	0	0	5
DIRECCION DE RECURSOS FISICOS	2	0	0	0	6
DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA	92	1	0	0	6
DIRECCION CARCEL DISTRITAL	126	1	0	1	6
DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL	6	1	0	0	7
DIRECCION GESTION HUMANA	11	1	1	0	9
SUBSECRETARIA DE ACCESO A LA JUSTICIA	2	0	0	1	9

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 24 de octubre de 2023 a las 3:02 pm

# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

DEPENDENCIA	RESUELTAS OPORTUNAS	RESUELTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESOLVER OPORTUNAS	SIN RESOLVER FUERA DE TERMINOS	PROMEDIO DIAS
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0	0	10
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	24	5	0	0	10
OFICINA DE ANALISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	8	1	0	0	10
DIRECCION DE SEGURIDAD	125	18	0	5	11
OFICINA CENTRO DE COMANDO CONTROL COMUNICACIONES Y COMPUTO C4	128	28	0	6	12
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4	1	0	0	12
DIRECCION DE PREVENCION Y CULTURA CIUDADANA	142	8	0	1	12
DIRECCION DE RESPONSABILIDAD PENAL Y ADOLESCENTE	1	1	0	0	14
DIRECCION DE BIENES PARA LA S C Y AJ	1	1	0	0	15
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD	0	0	0	2	23
<b>TOTAL RESPUESTAS PQRS SEPTIEMBRE 2023</b>	<b>814</b>	<b>69</b>	<b>1</b>	<b>16</b>	<b>9</b>

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 24 de octubre de 2023 a las 3:02 pm



# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

- ➔ Al analizar los tiempos de respuesta de las PQRSDF obtenidos en el presente periodo, de las 900 peticiones evaluadas, 69 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 28 peticiones resueltas de manera extemporánea. Vale indicar, que a la fecha de la construcción de este informe, aún faltaban por responder 17 peticiones, de las cuales 6 fueron asignadas a esta misma oficina superando los términos legales para su respuesta, 5 peticiones fueron asignadas a la Dirección De Seguridad sin respuesta y extemporáneas, 4 peticiones fueron asignadas a otras dependencias sin respuesta superando los términos legales y 1 petición sin respuesta pero dentro de los tiempos establecidos para realizarla.
- ➔ 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 septiembre el indicador de oportunidad, (que mide precisamente los tiempos de respuesta) fue del 93%, guardando relación con el número de peticiones respondidas de manera extemporánea (69) y las que a la fecha no presentan respuesta y se encuentran con los términos vencidos (16), 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)