



# Informe de Gestión PQRSDF

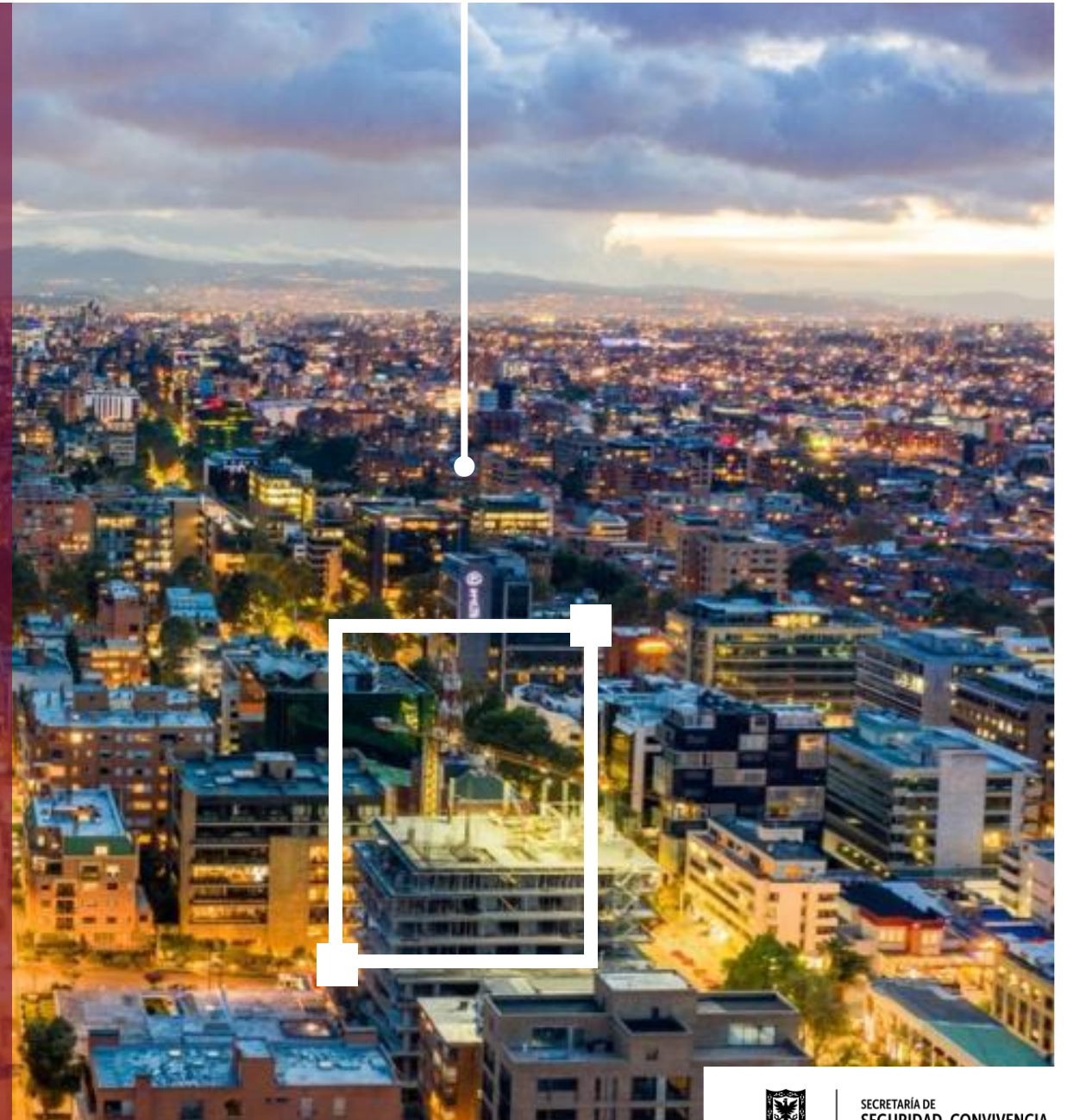
Diciembre 2023



# Presentación

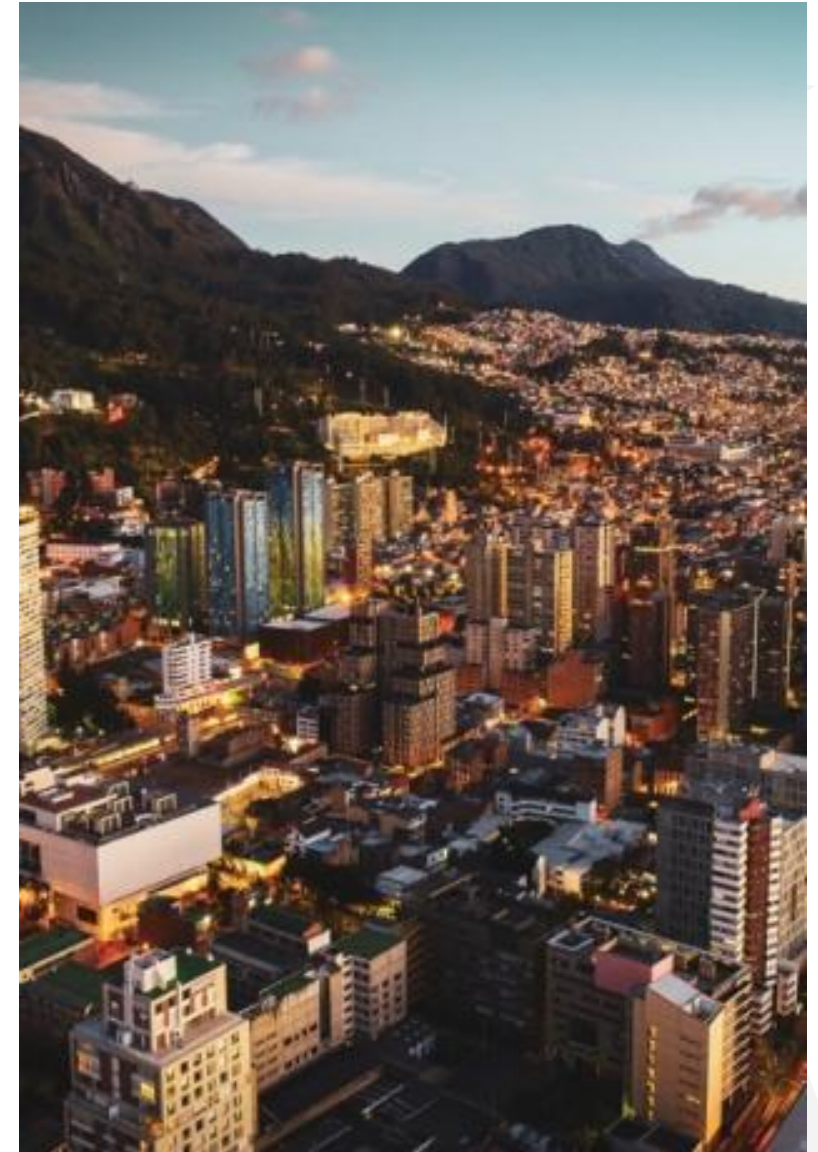
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

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.

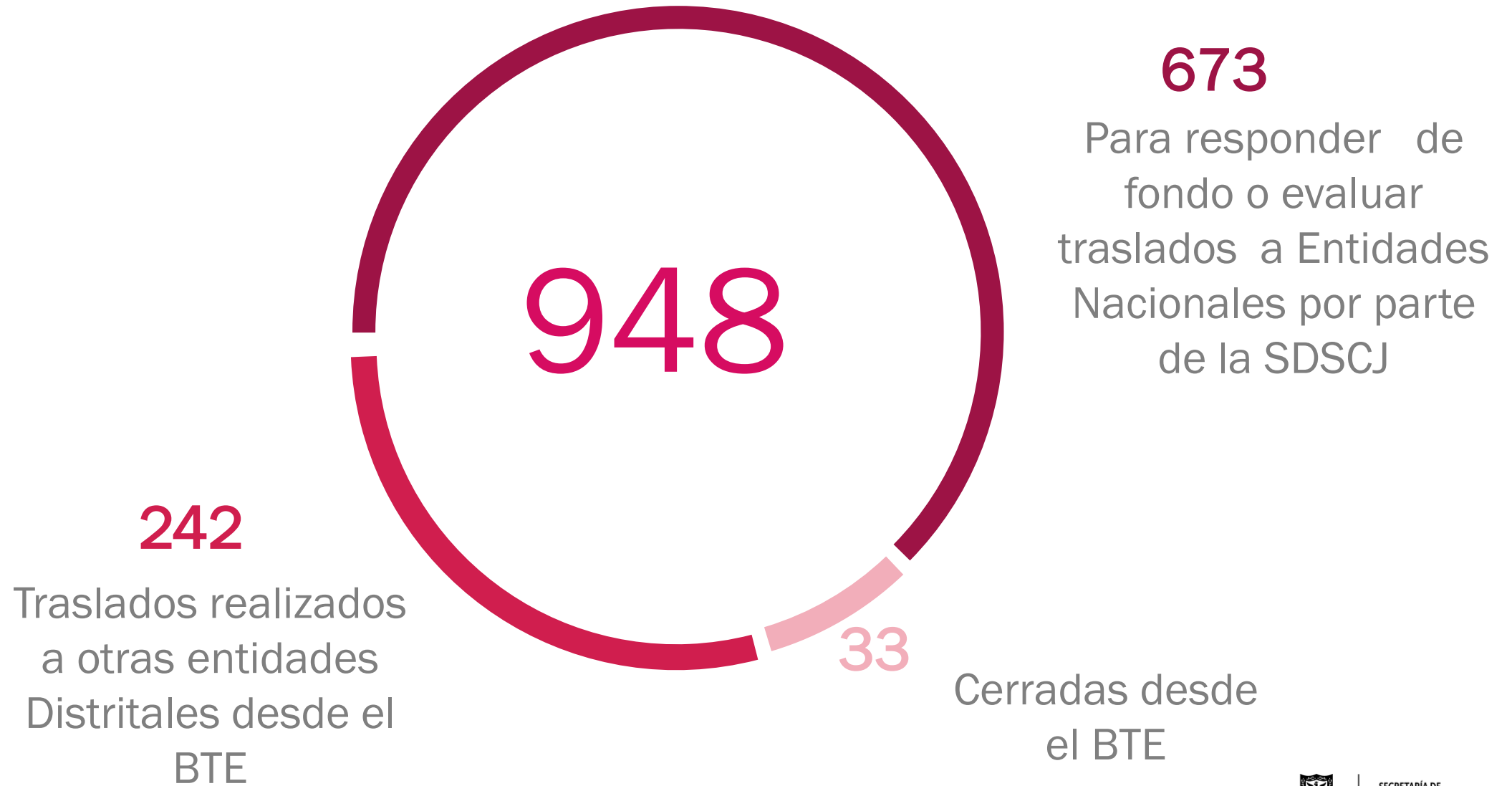


# 01

## TOTAL DE PETICIONES CIUDADANAS RECIBIDAS



# Total de peticiones ciudadanas recibidas

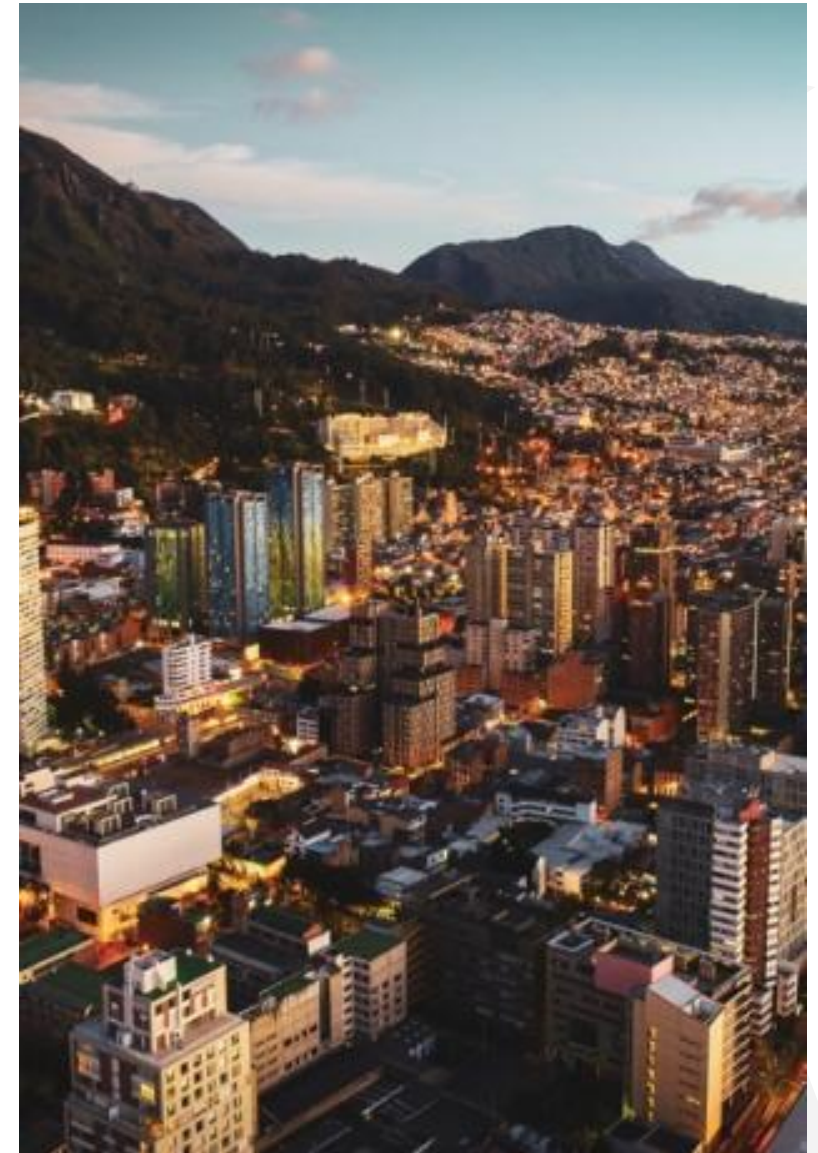


# Total de peticiones recibidas

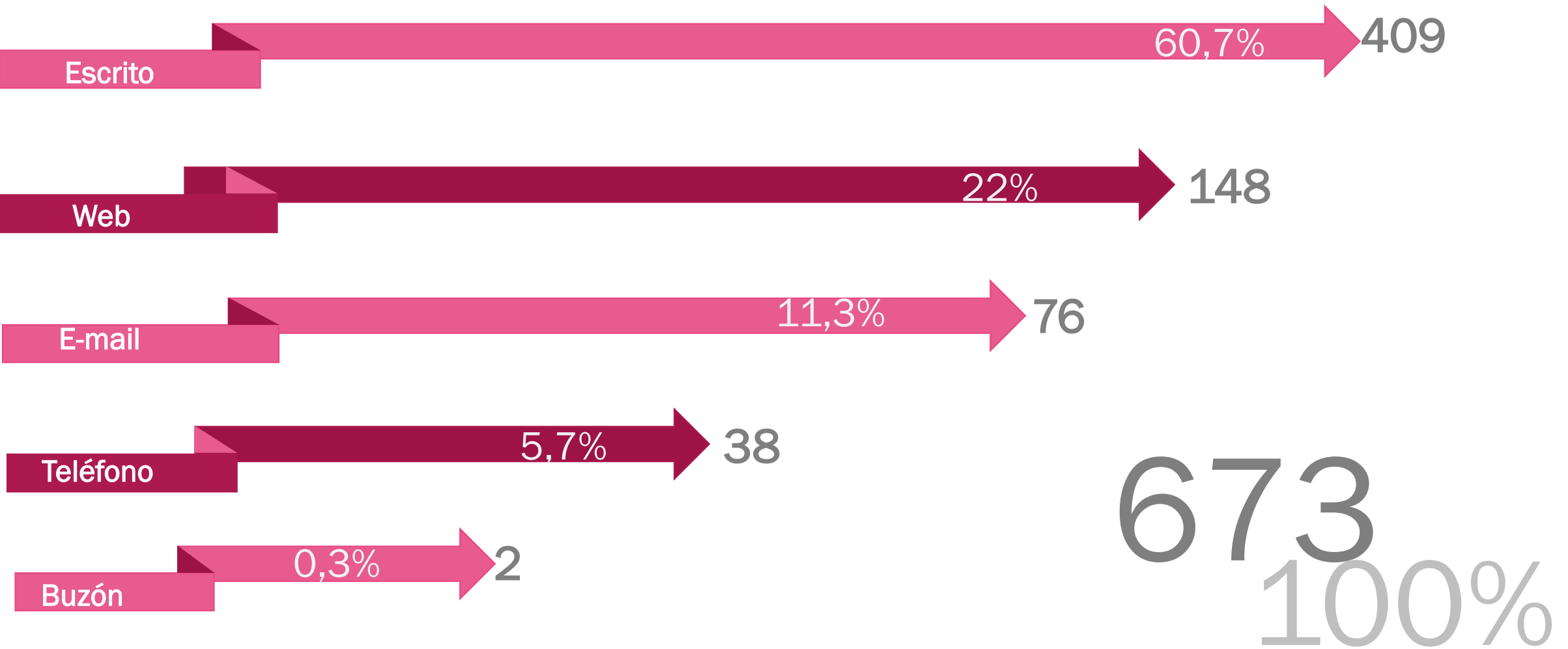
- ➔ Para la elaboración del presente informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el mes de diciembre del 2023, a través del Sistema de Gestión Documental SIGA, así mismo, en el Sistema Bogotá Te Escucha -BTE (antiguo SDQS), en total **948** peticiones. Estas incluyen 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 **33** 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 **242** 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).

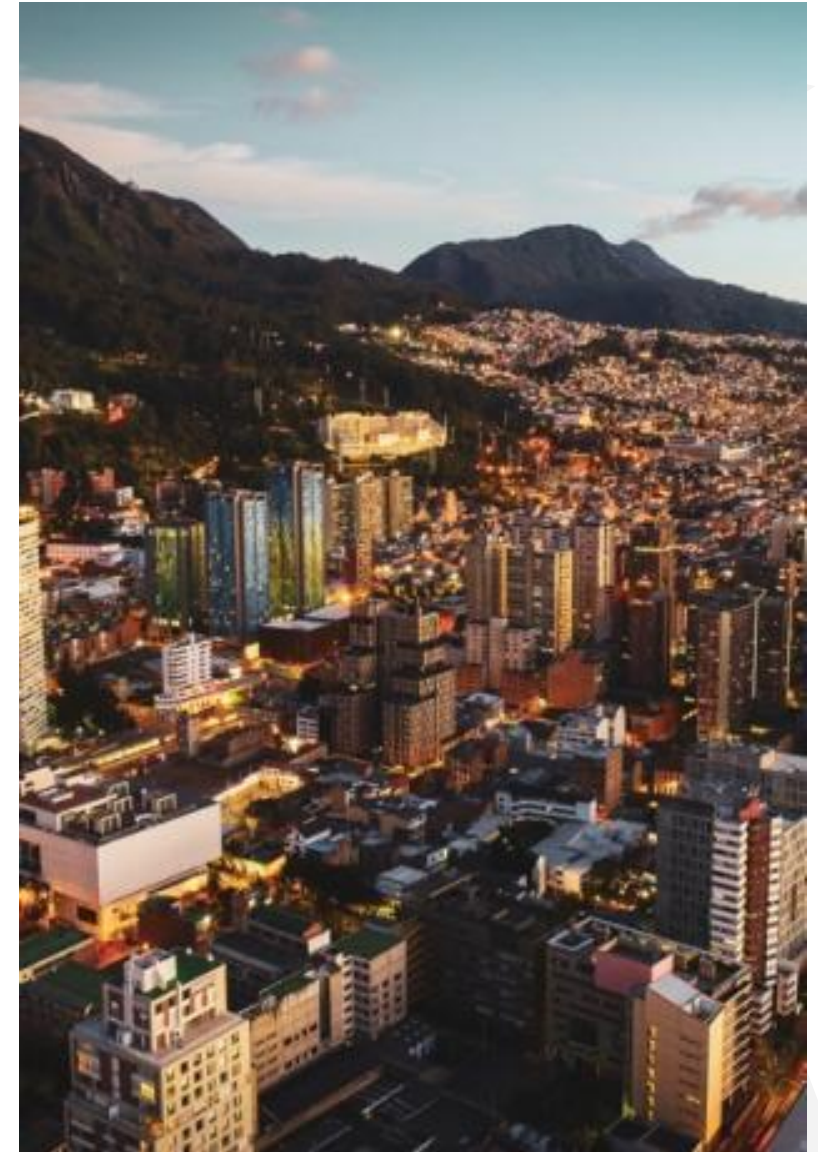
El tipo de canal más utilizado por la ciudadanía en el mes diciembre es el **presencial**, con un **61%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **39%** del canal **no presencial**.

- ➔ 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 que **se mantiene la tendencia** presentada en los dos últimos meses respecto al mes de diciembre, es importante mencionar que se ha presentado una **variación** frente **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



Felicitaciones



Consulta



673  
100%

# Peticiones por tipología

Reclamo



Queja



Solicitud de Copia



Denuncia actos de corrupción



Sugerencia



673  
100%

# Peticiones por tipología

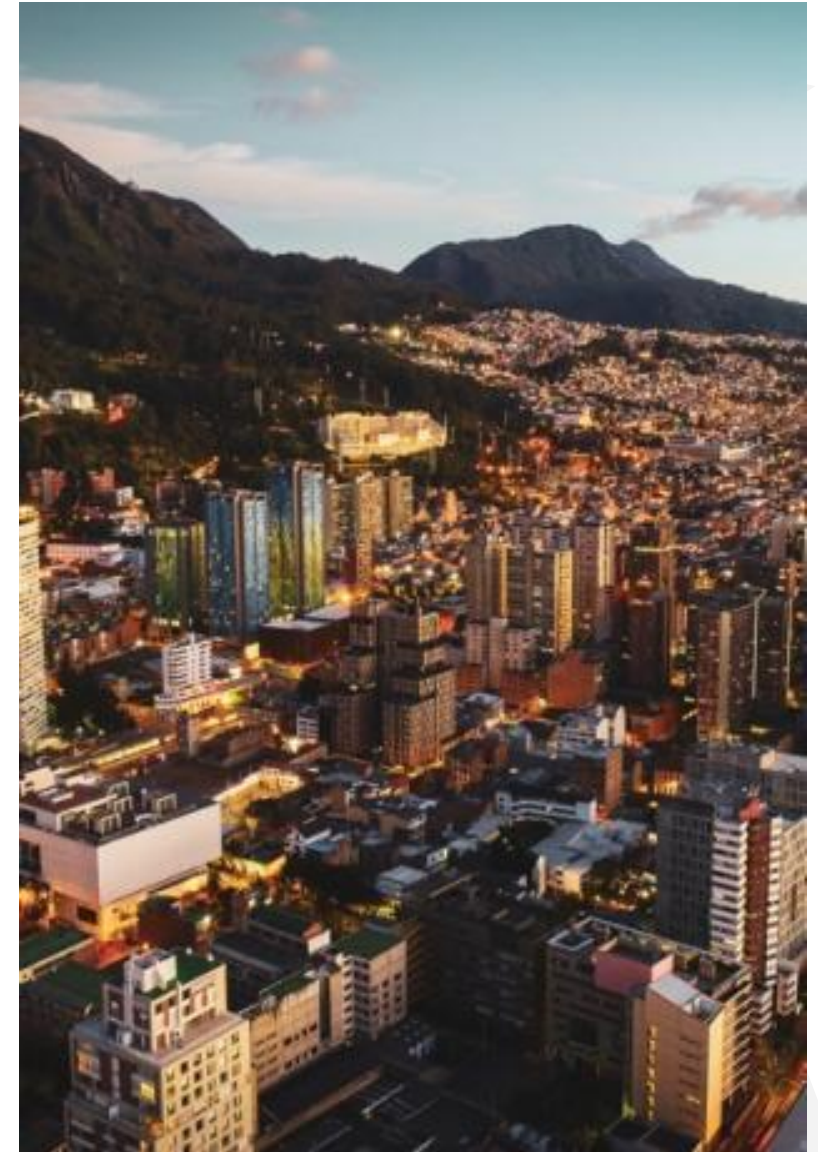
- ➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **91,8%** del total de peticiones recibidas en el mes de diciembre por la SDSCJ.

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.

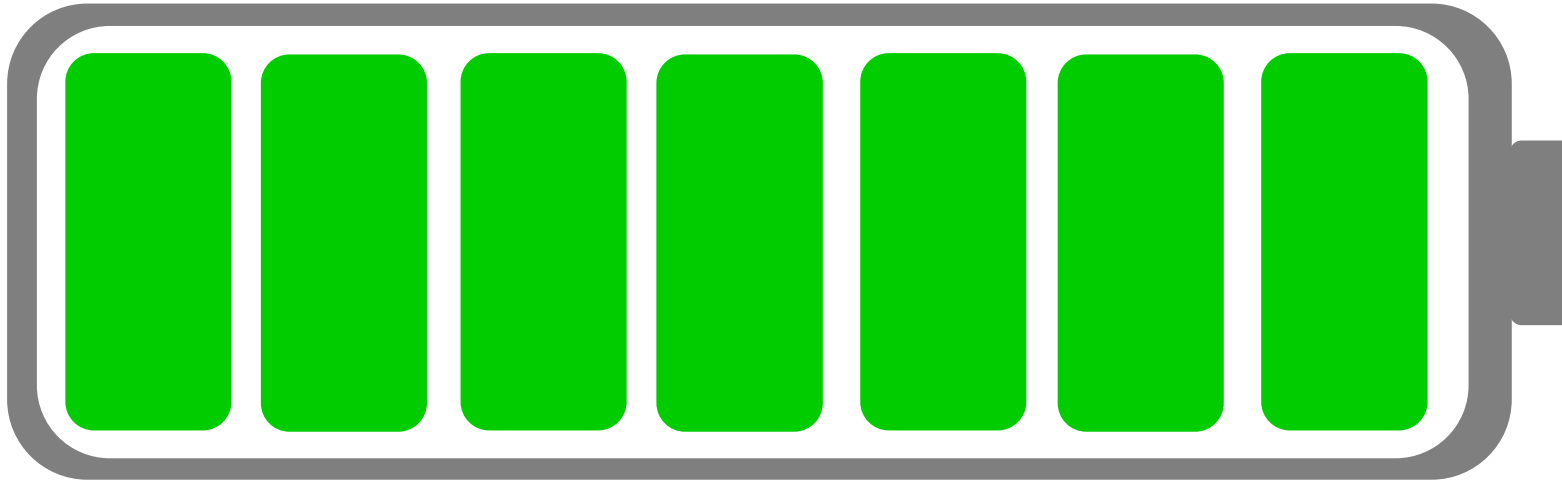
- ➔ El **8,2%** restante equivale principalmente a solicitud de acceso a la información, felicitación, consulta, reclamo, queja, solicitudes de copia, denuncia actos de corrupción y sugerencia entre otras.

04

# TRASLADOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ



# Traslados efectuados por la SDSCJ



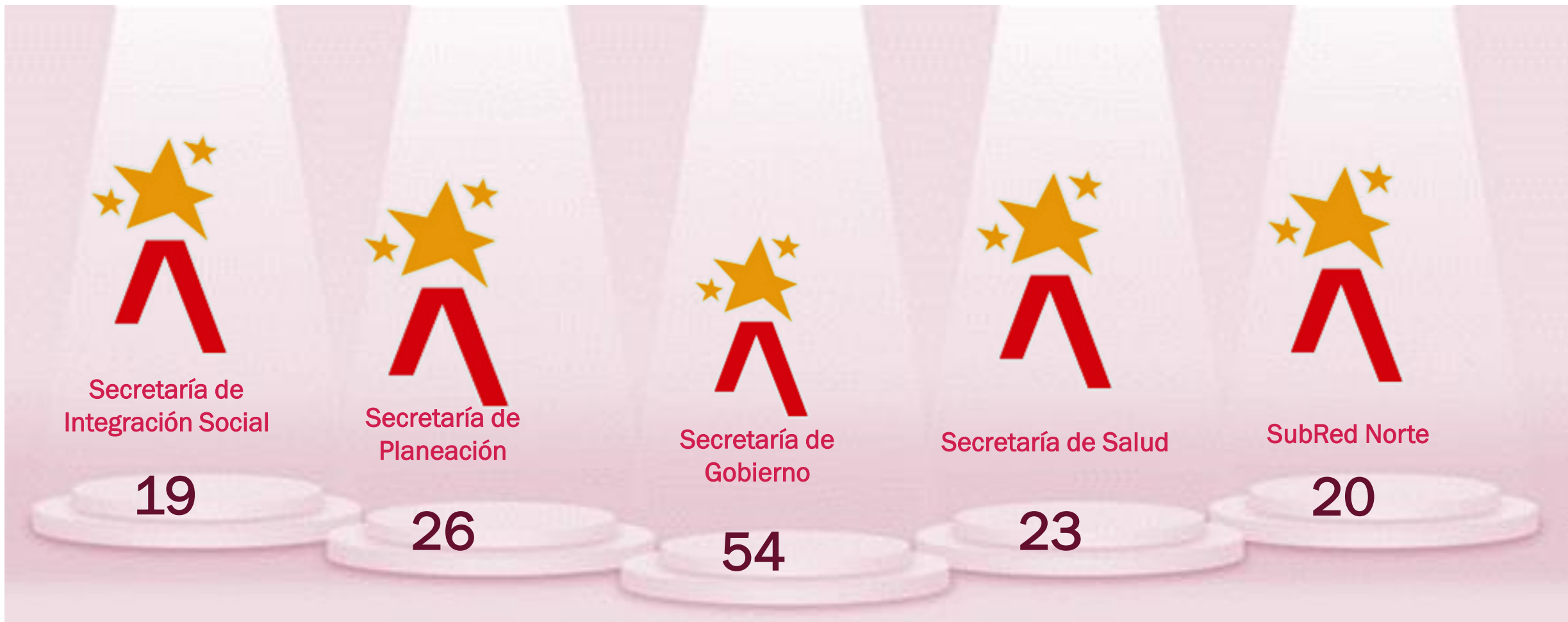
Para el mes de diciembre, todos los **traslados a Entidades Distritales** que se realizaron desde el Sistema BTE, fueron de manera oportuna (**100%**), ya que se realizaron dentro del plazo establecido para tal fin (**5 días hábiles**).

242  
100%

# Traslados efectuados por la SDSCJ

- ➔ Por parte del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano -ASC, se realizaron **242 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



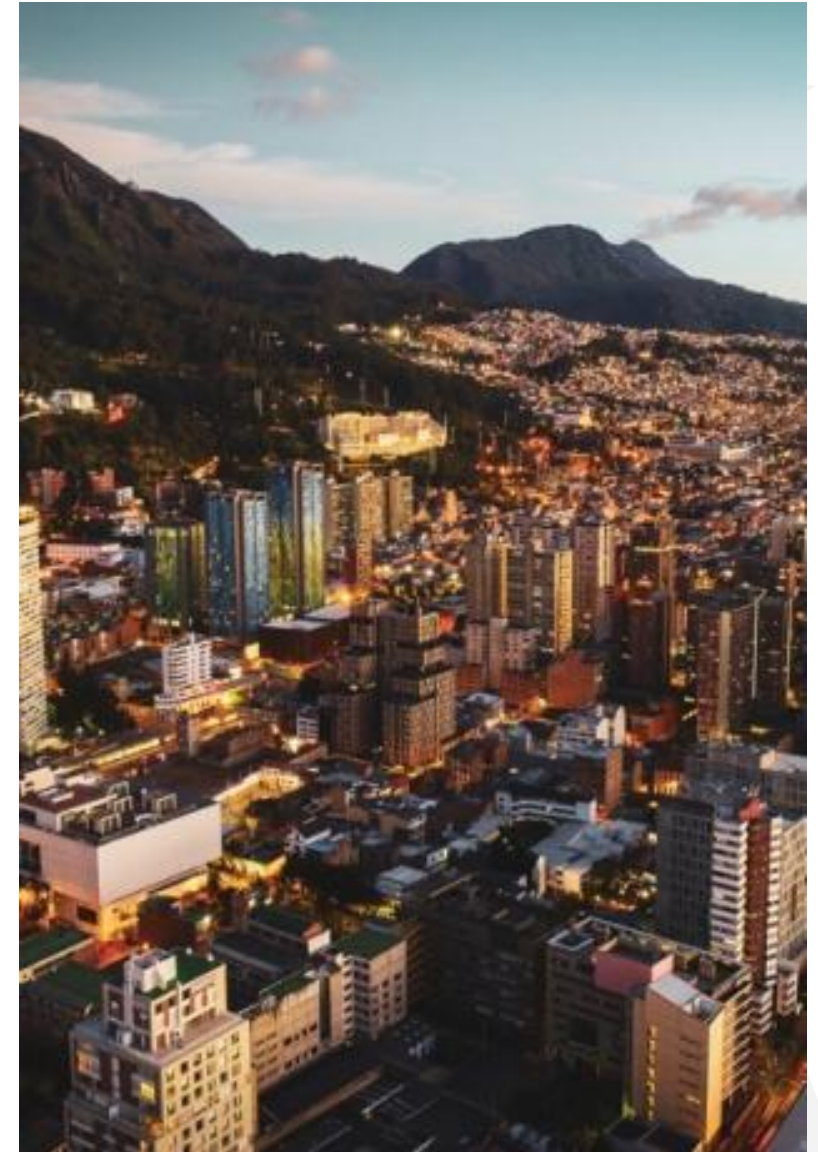


# Principales entidades distritales a las que se les dió traslados por la SDSCJ

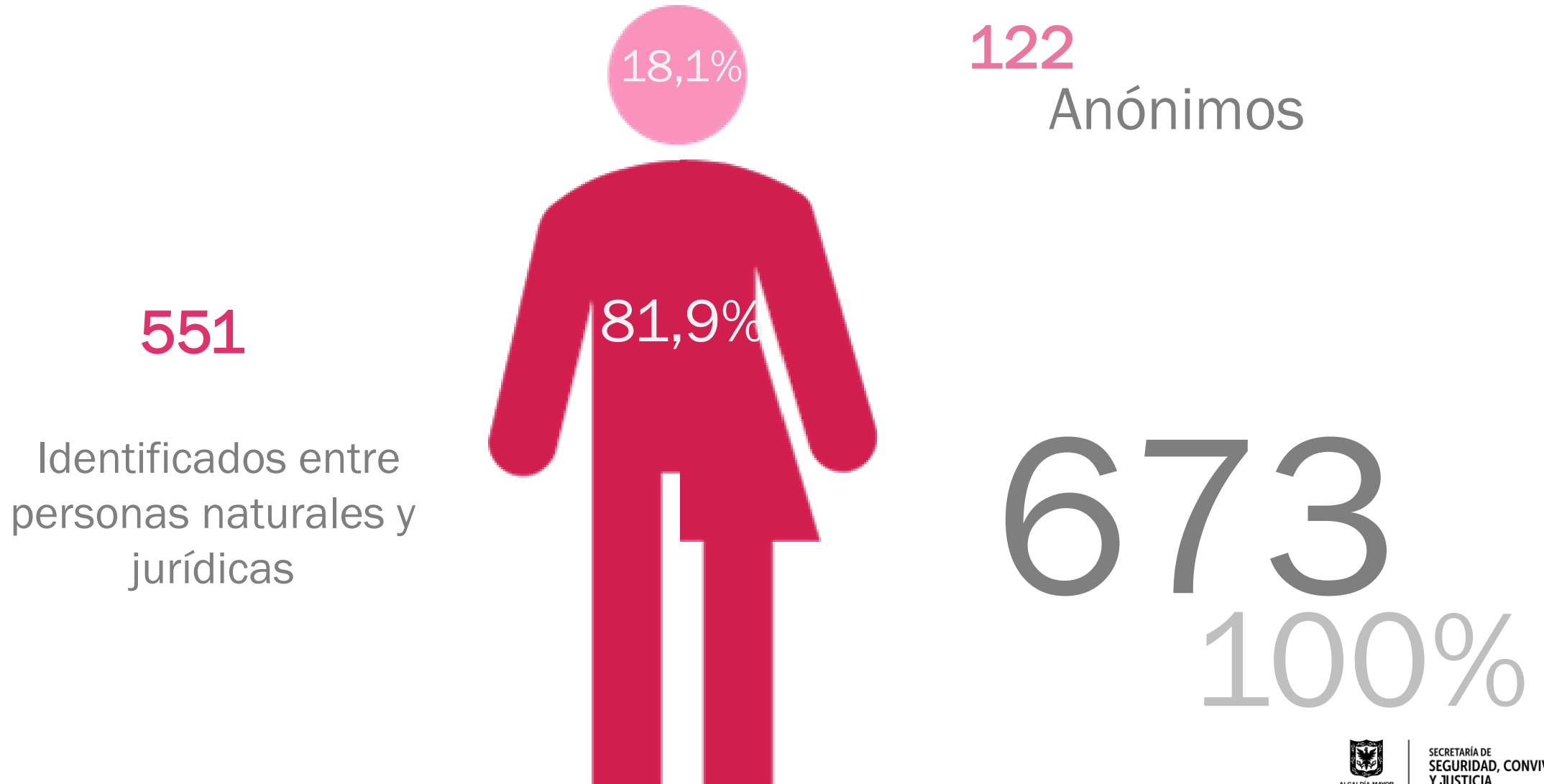
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin de mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente 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 **22,3%** 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 **122 (18,1%) peticiones anónimas**, y cuando no es posible su notificación por correo físico o electrónico sus respuestas son publicadas a través de **la cartelera física** y **virtual** para que la ciudadanía pueda consultar dicha información.

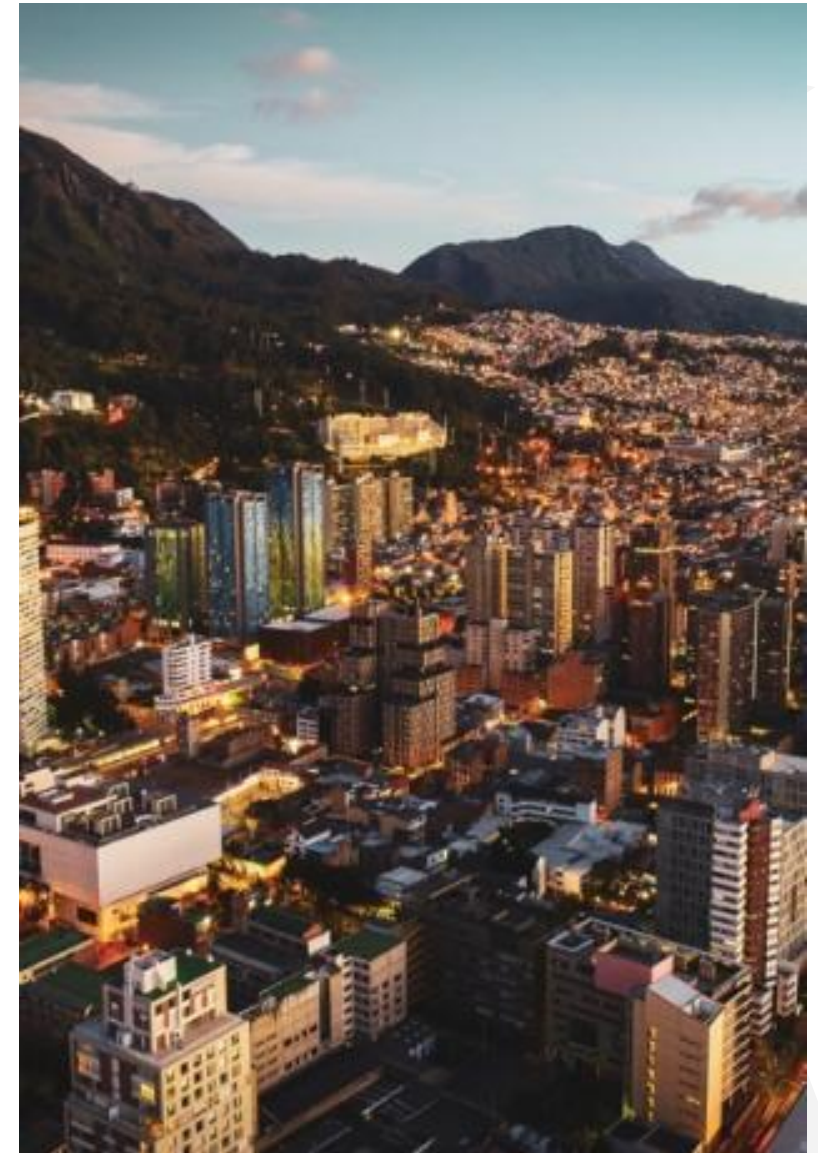
➔ Dentro de las solicitudes con petitionarios identificados encontramos dos modalidades, distribuidos de la siguiente manera:

- **Personas Naturales:** **514** ciudadanos identificados, representados en un **76,4%** del total de las peticiones.

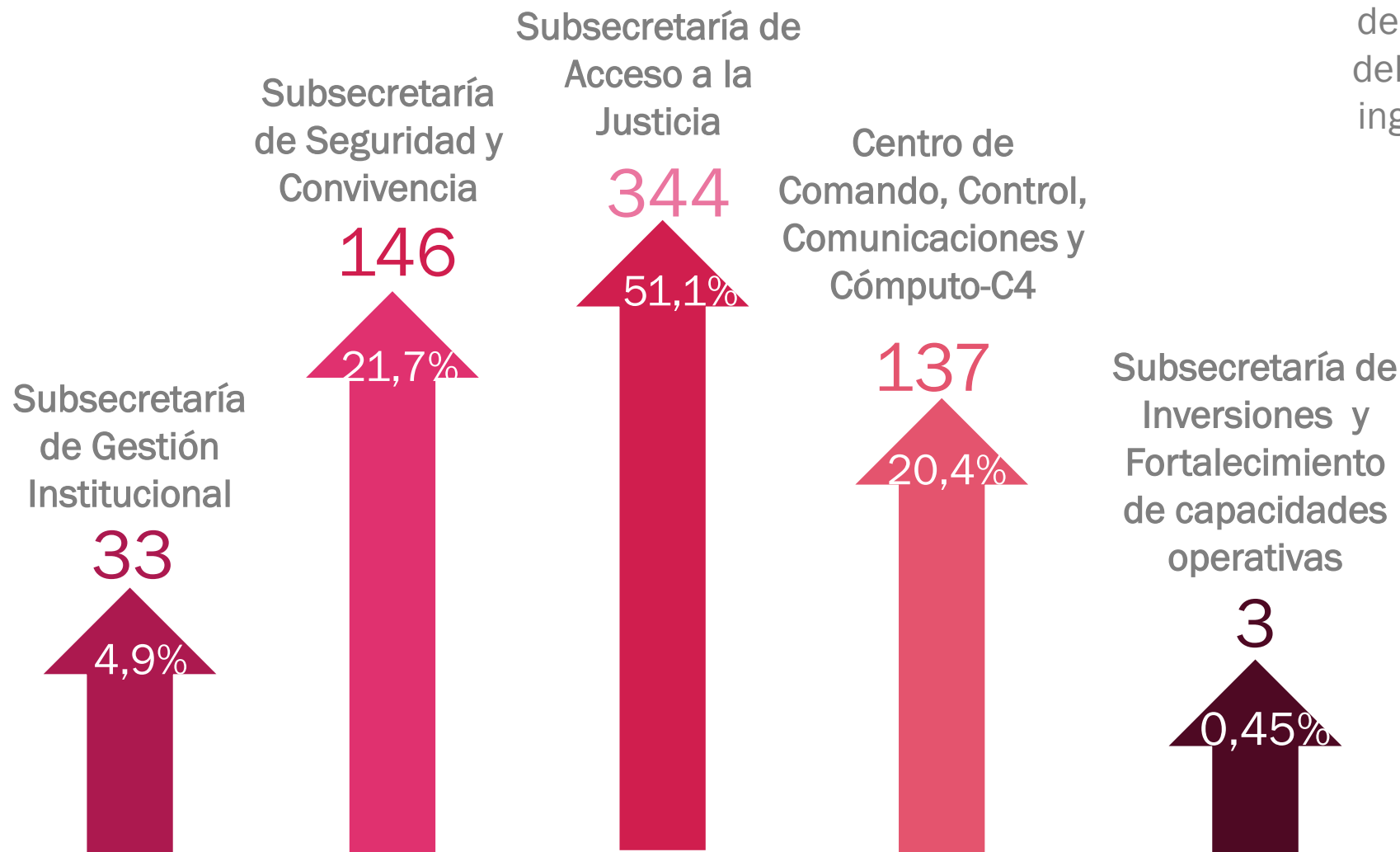
- **Personas Jurídicas:** **37** organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **5,5%** de las solicitudes para este mes.

05

**PRINCIPALES  
DEPENDENCIAS  
ENCARGADAS DE DAR  
TRÁMITE A PQRSDF**



# Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF



Principalmente estas cinco dependencias, responden el **98,5%** del total de las peticiones (**673**) que ingresaron a la SDSCJ en el mes de diciembre.

673  
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 Acceso a la Justicia con 344 peticiones (51,1%) y la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia con 146 peticiones (21,7%), 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 137 peticiones (20,4%), 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.

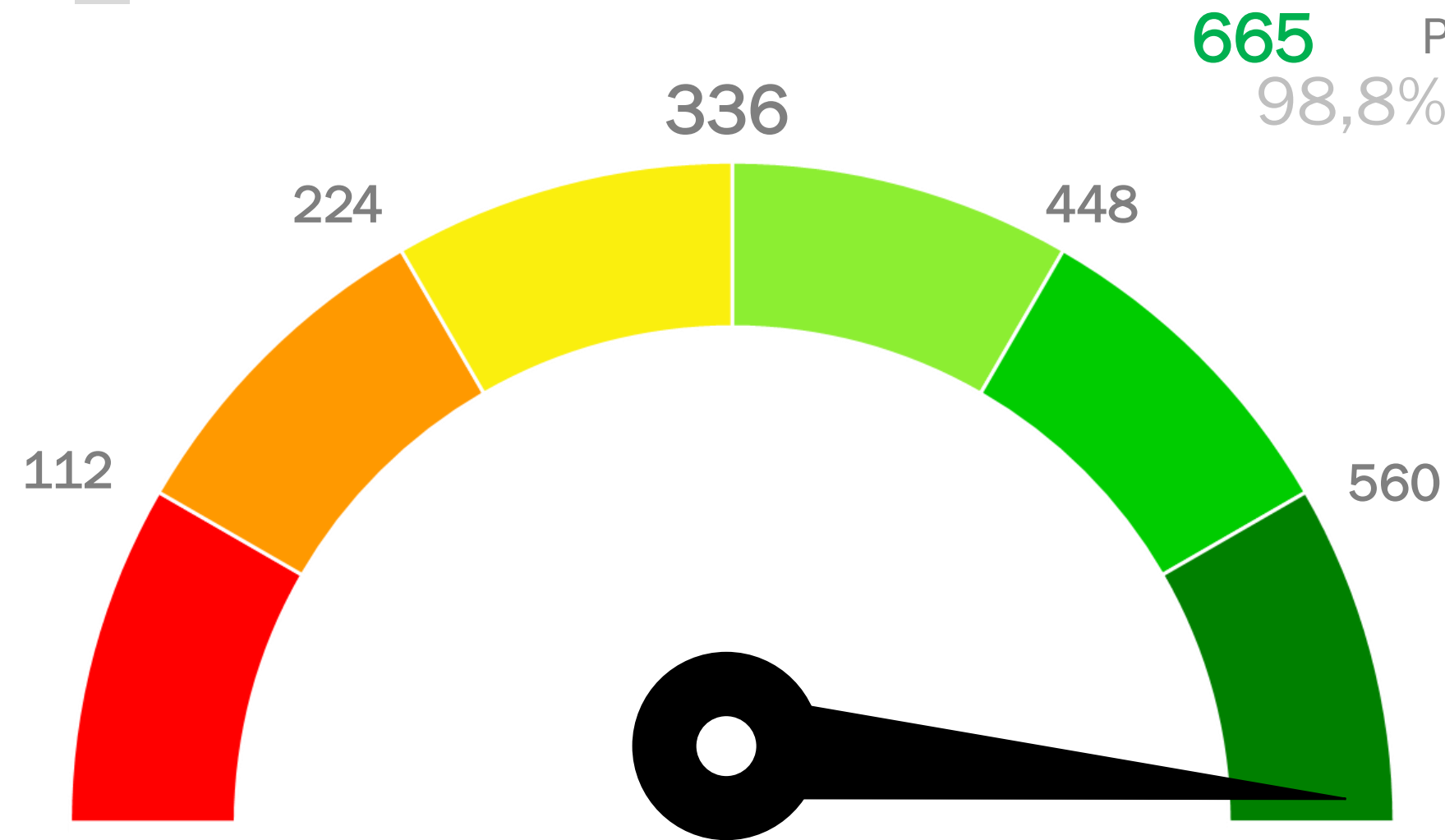
05

# ESTADO DE LAS PQRSDF





# Estado de las PQRSDF



**665** Peticiones resueltas  
98,8%

**8** Peticiones abiertas  
1,2% sin resolver a la  
fecha del informe

**673**  
100%

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de enero de 2024 a las 4:26 pm



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

# Peticiones ciudadanas respondidas fuera de los tiempos



El 3,4% de las PQRSDF ingresadas en el mes de diciembre son extemporáneas, de las cuales 15 (2,2%) se respondieron fuera de los términos de ley. Adicionalmente 8 (1,2%) peticiones se encuentran sin respuesta con términos vencidos.

673  
100%

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de enero de 2024 a las 4:26pm

\* En el momento de construcción del informe, ocho (8) peticiones adicionales a las mencionadas, se encuentran sin respuesta y con los términos de ley vencidos, por lo que se toma como extemporáneas.

# 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 PLANEACION	1	0	0	0	2
DIRECCION FINANCIERA	1	0	0	0	3
CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	86	0	0	0	5
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	10	0	0	0	5
DIRECCION DEL CENTRO ESPECIAL DE RECLUSION	1	0	0	0	5
DIRECCION CARCEL DISTRITAL	175	5	0	1	5
SUBSECRETARIA DE ACCESO A LA JUSTICIA	2	0	0	2	6
DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA	71	0	0	0	7
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	4	0	0	0	8
OFICINA CENTRO DE COMANDO CONTROL COMUNICACIONES Y COMPUTO C4	133	3	0	1	8
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD	1	1	0	1	8

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de enero de 2024 a las 4:26 pm

# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

DEPENDENCIA	RESUELTAS OPORTUNAS	RESUELTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESOLVER OPORTUNAS	SIN RESOLVER FUERA DE TERMINOS	PROMEDIO DIAS
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	7	3	0	0	10
DIRECCION GESTION HUMANA	12	1	0	0	10
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	1	0	0	0	10
DIRECCION DE SEGURIDAD	60	1	0	0	10
DIRECCION DE PREVENCION Y CULTURA CIUDADANA	75	0	0	0	11
DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL	4	0	0	3	11
DIRECCION DE OPERACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO	3	0	0	0	11
DIRECCION DE RECURSOS FISICOS	1	1	0	0	12
OFICINA DE ANALISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	1	0	0	0	13
DIRECCION RESPONSABILIDAD PENAL Y ADOLESCENTE	1	0	0	0	15
<b>TOTAL RESPUESTAS PQRS DICIEMBRE 2023</b>	<b>650</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>8</b>	<b>8</b>

**Fuente de Información:** Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 25 de enero de 2024 a las 4:26 pm

# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

- ➔ Al analizar los tiempos de respuesta de las PQRSDF obtenidos en el presente periodo, de las **673 peticiones** evaluadas, **23 fueron respondidas fuera de los tiempos establecidos**, siendo **La Dirección de Cárcel Distrital** la dependencia con mayor participación en este criterio con **5 peticiones** resueltas de manera extemporánea. Vale indicar, que a la fecha de la construcción de este informe, aún faltaban por responder **8 peticiones** que ya han superado los términos legales para su respuesta, de las cuales **1 petición** fue asignada a **La Dirección de Cárcel Distrital**, **3 peticiones** asignadas a **La Dirección Jurídica Contractual**, **2 peticiones** asignadas a **La Subsecretaría de Acceso a la Justicia**, **1 petición** asignada a **La Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4** y **1 petición** asignada al **Despacho del Secretario de Seguridad**.
- ➔ 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 diciembre el indicador de oportunidad, (que mide precisamente los tiempos de respuesta) fue del **93,5%**, guardando relación con el número de peticiones respondidas de manera extemporánea (**15**) y las que a la fecha no presentan respuesta y se encuentran con los términos vencidos (**8**), por lo que desde el Equipo **ASC** se tomarán las **acciones pertinentes** para que el **indicador incremente paulatinamente** a un **100%**.



**¡GRACIAS!**

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