



Informe de Gestión PQRSDF

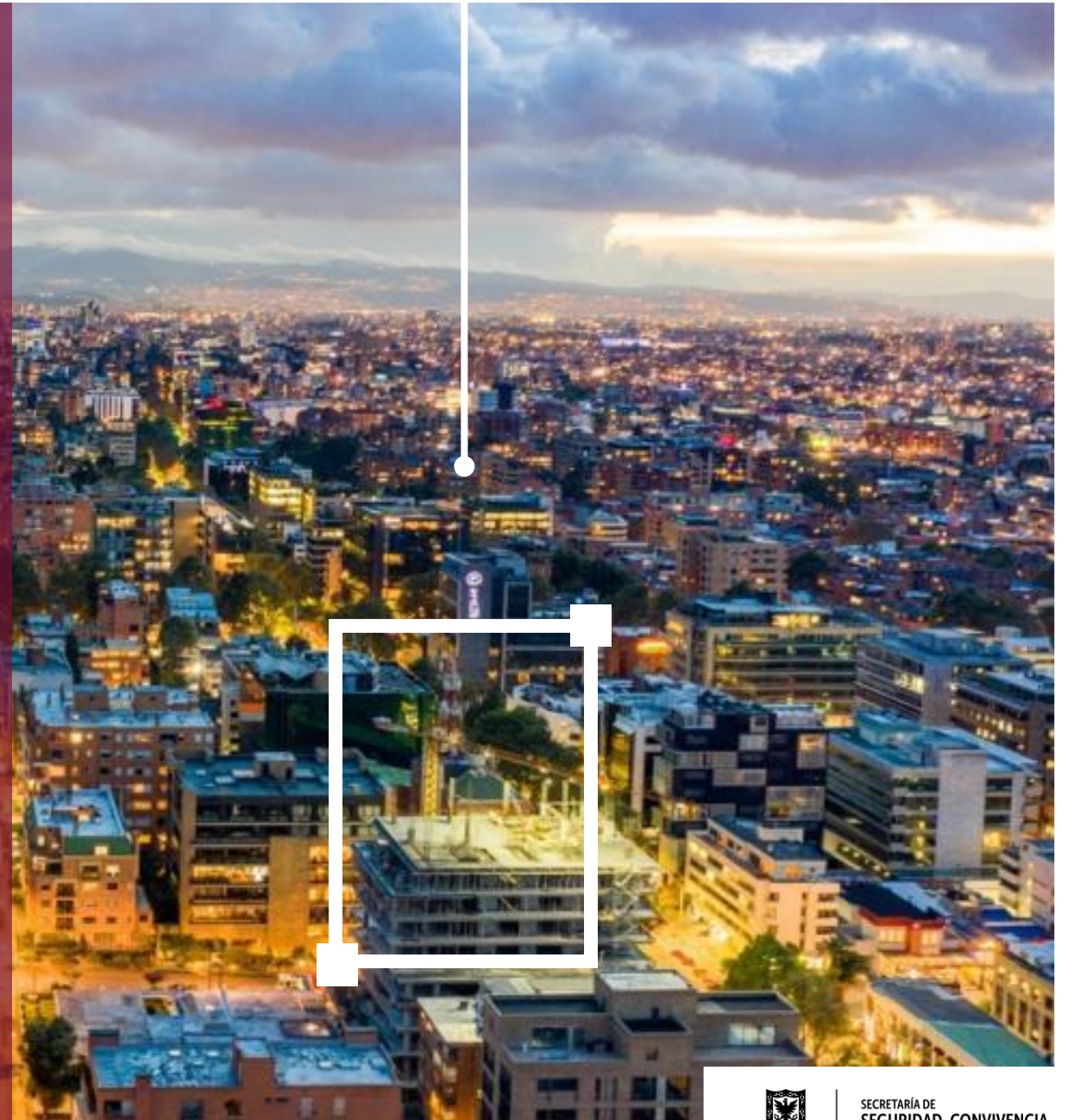
Febrero 2023



Presentación

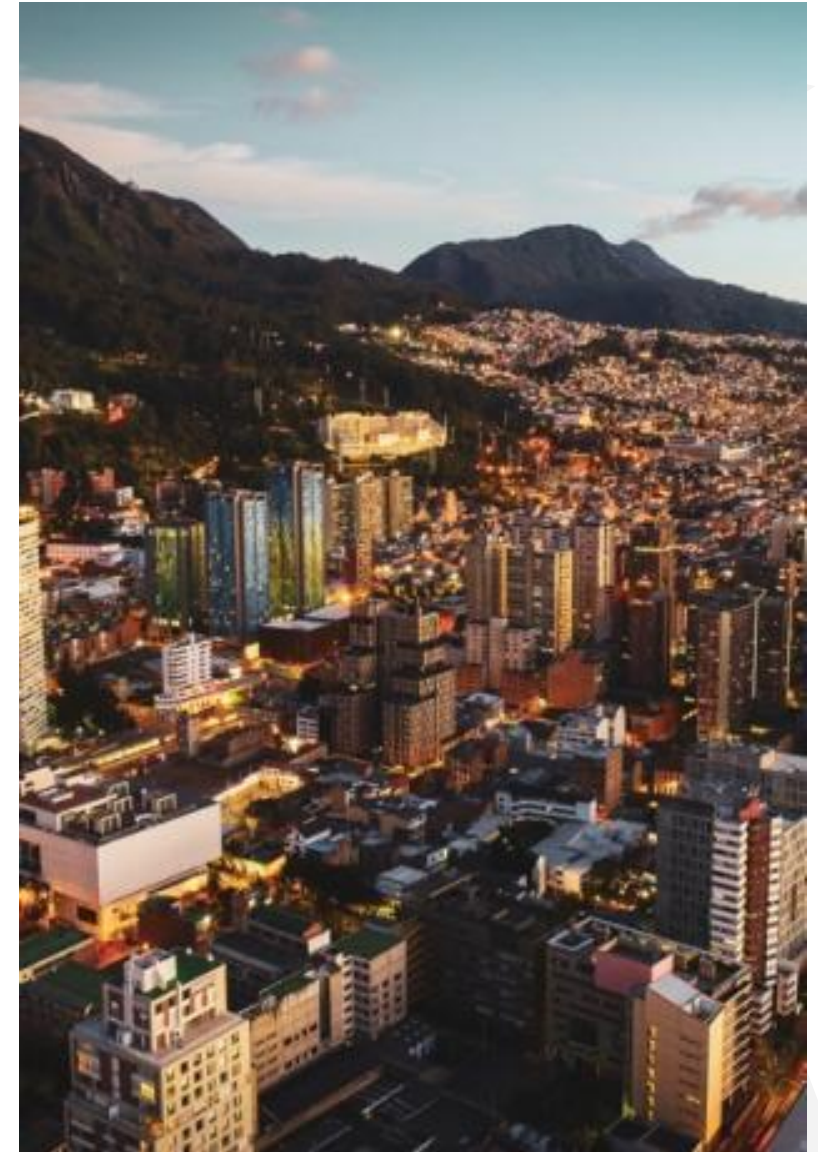
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

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

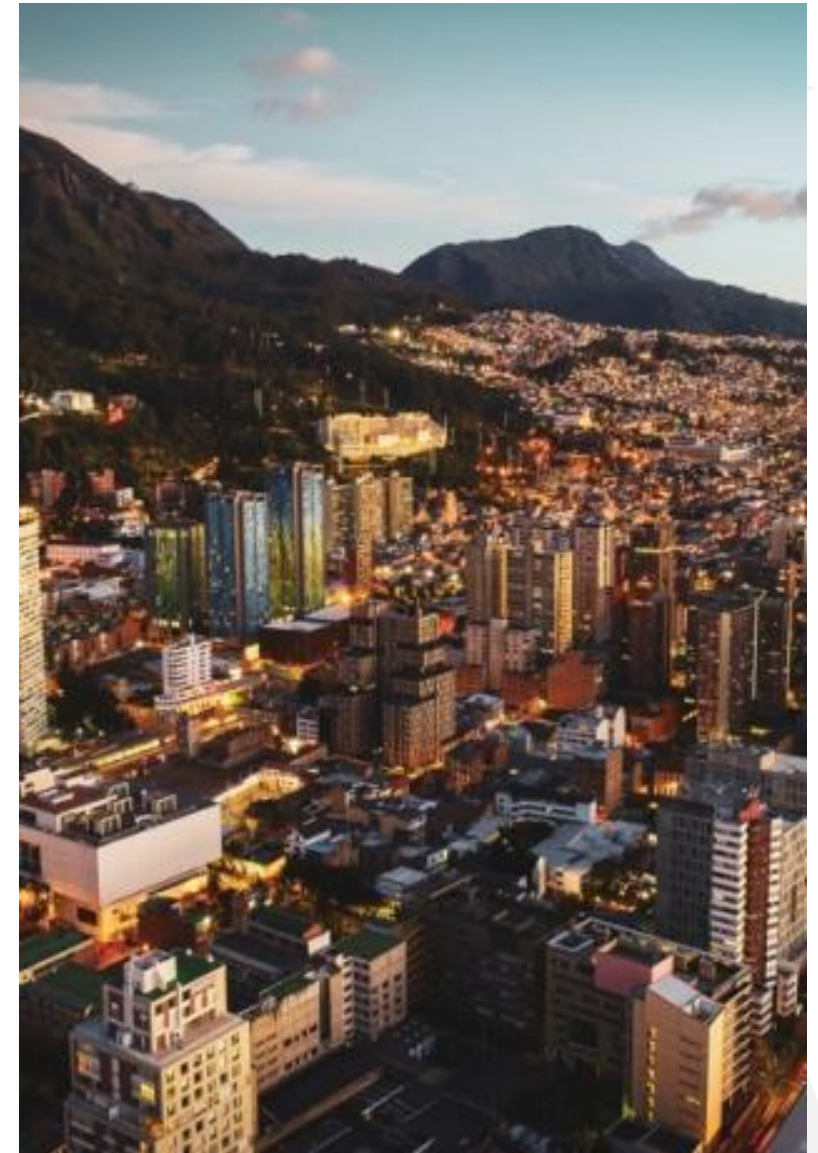


Total de peticiones recibidas

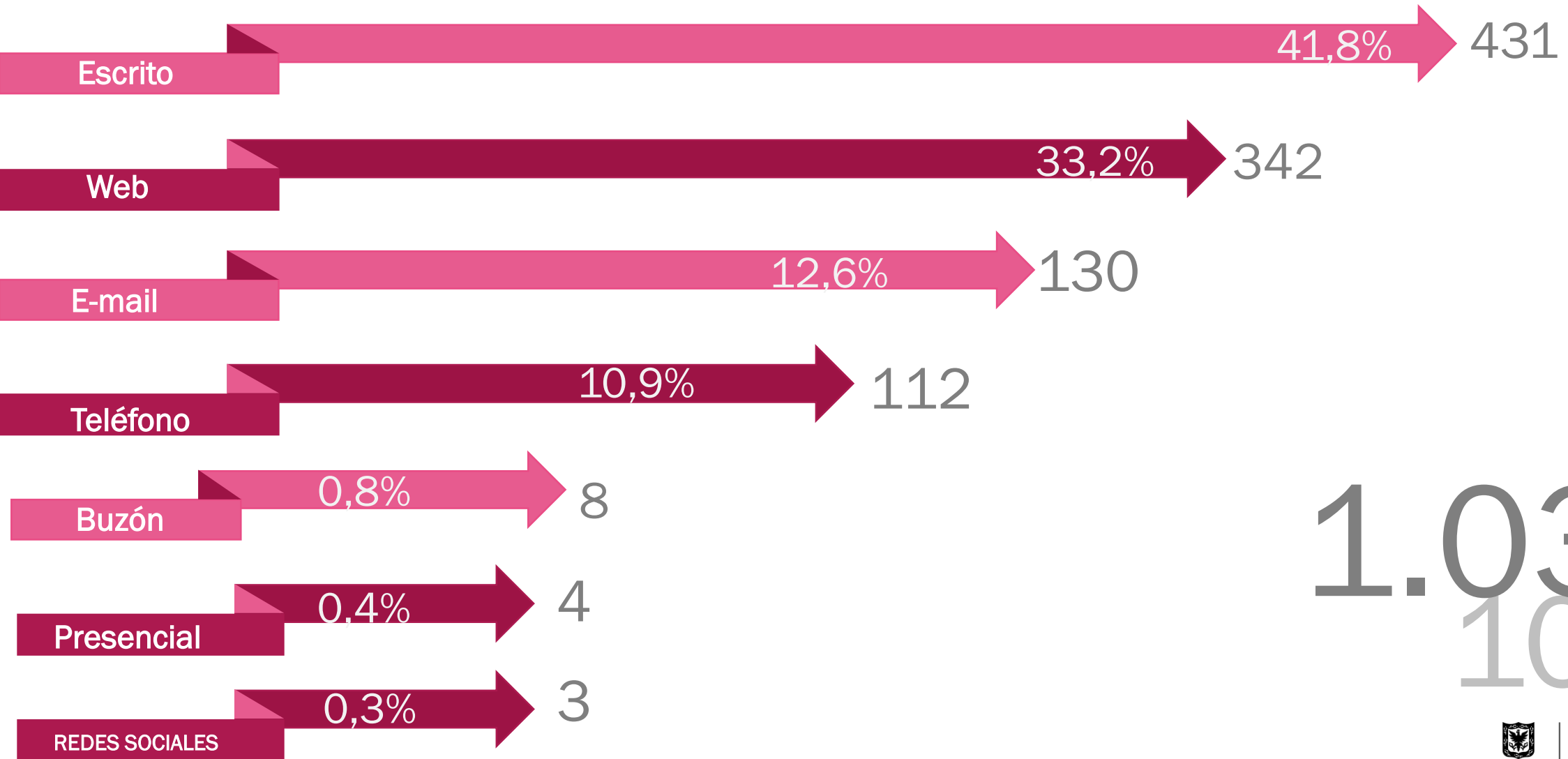
- ➔ Para efectos de este informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO para el mes de febrero y a su vez en el Sistema Bogotá Te Escucha -BTE (antiguo SDQS), en total **1.030**.
- ➔ No obstante, se identificaron **25** peticiones, las cuales fueron evaluadas para cierres por no competencia, sin recurso de reposición, desistimiento tácito o por vencimiento de términos; así mismo, se registran **419** 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



1.030
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).

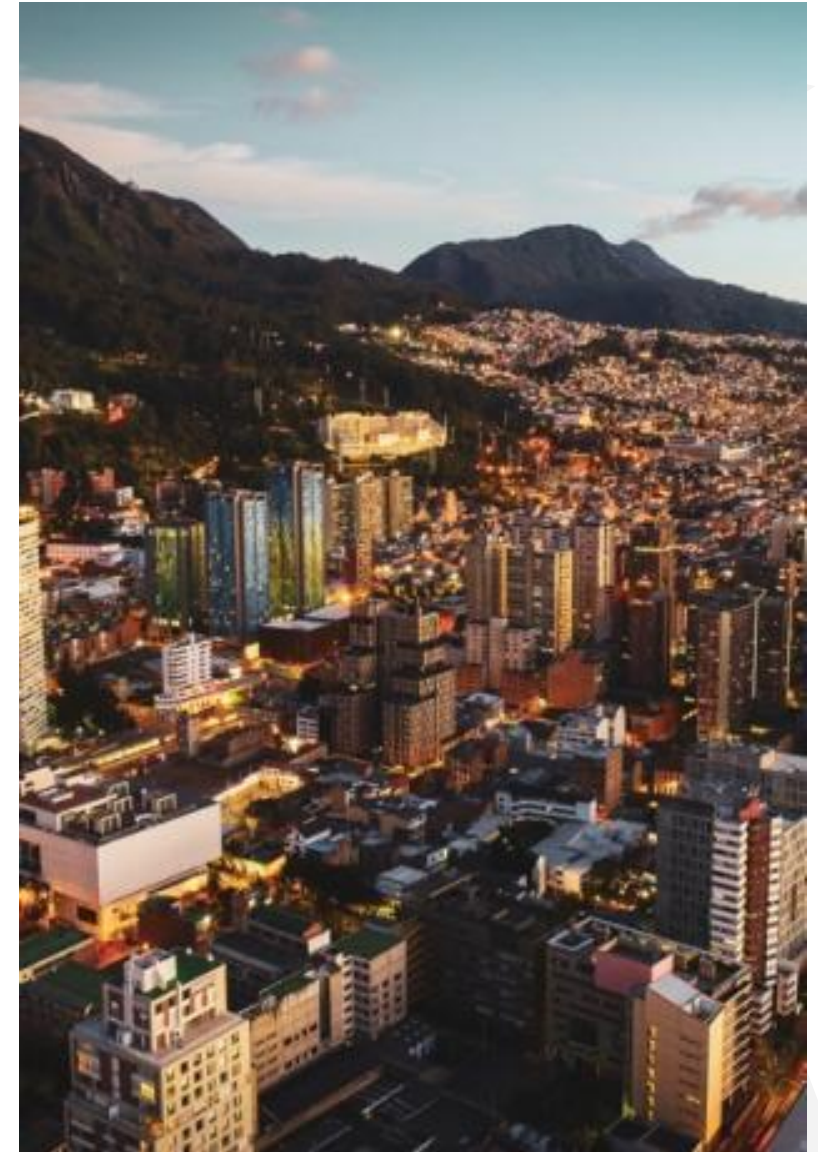
El tipo de canal más utilizado por la ciudadanía es el **no presencial**, con un **57%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **43%** del canal presencial.

- ➔ 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



1.030
100%

Peticiones por tipología

Solicitud de copia



Queja



Sugerencia



Reclamo



1.030
100%

Peticiones por tipología

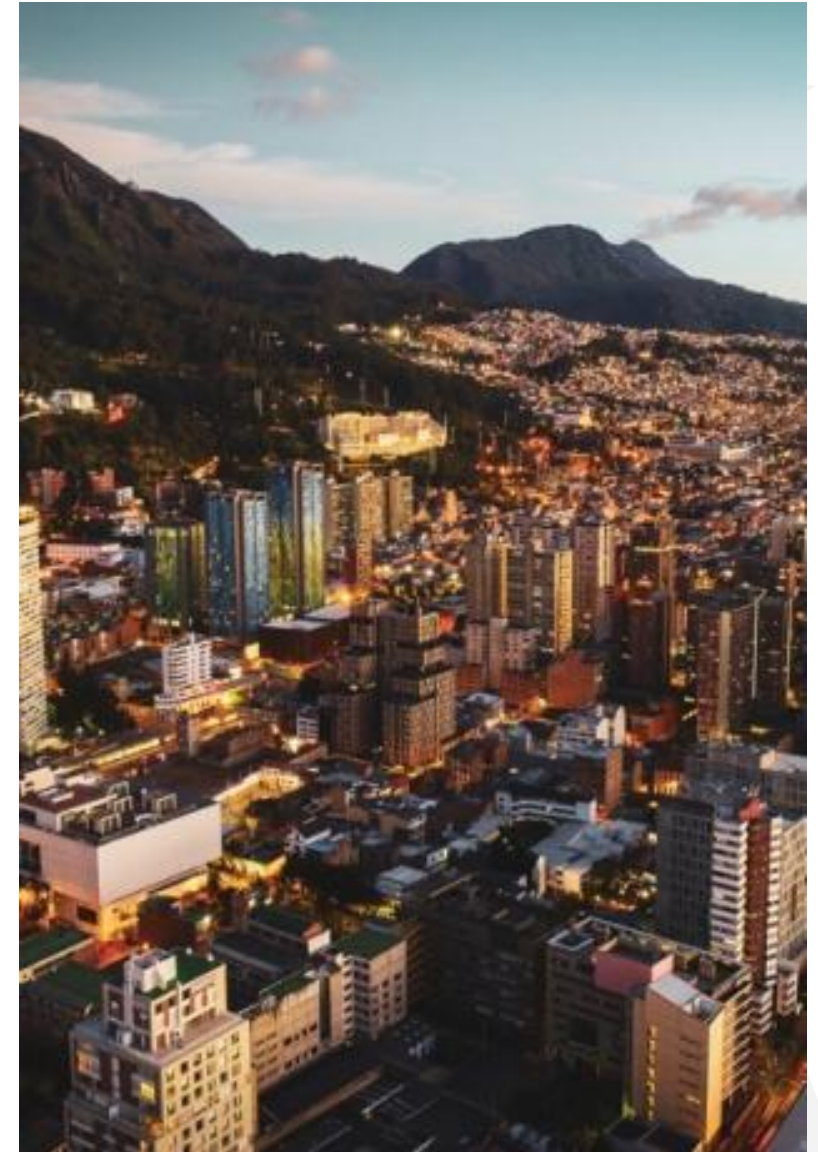
- ➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **95,1%** del total de peticiones recibidas en el mes por la SDSCJ.

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: **expedios** y **microtráfico**, **extorsión**, **hurto**, **lavado de activos**, etc.

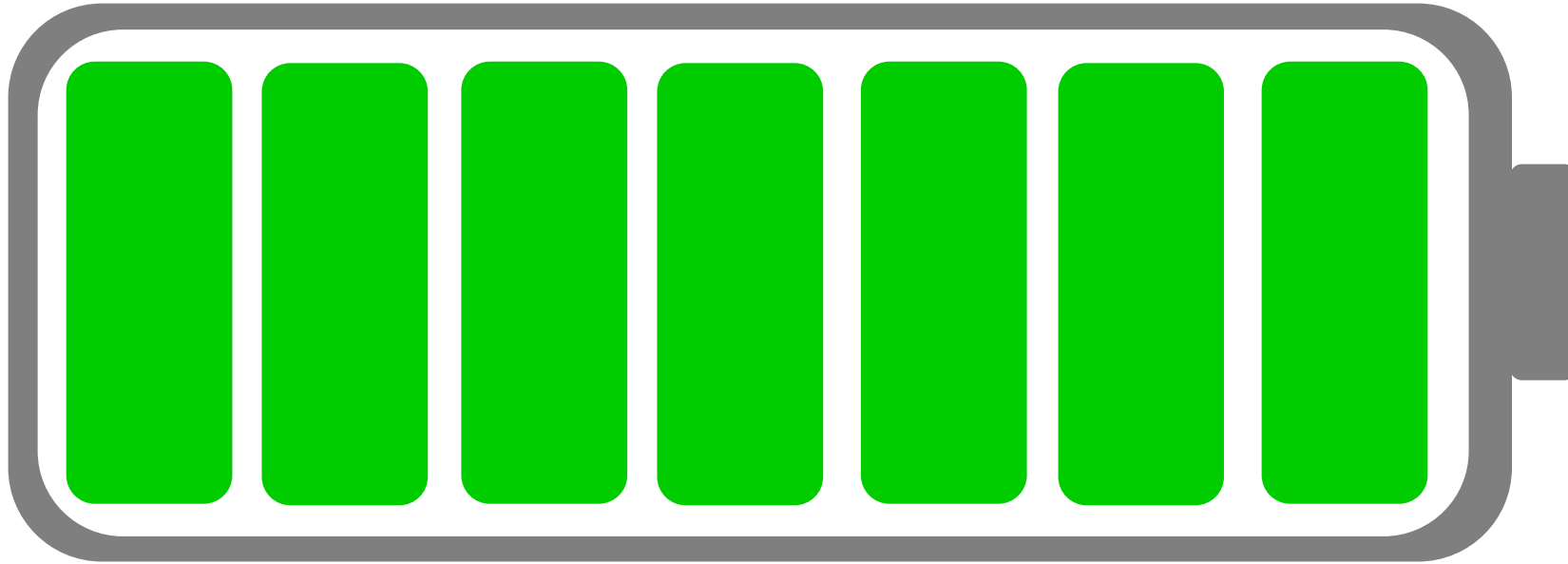
- ➔ El **4,9%** restante equivale principalmente a solicitudes de acceso a la información, felicitación, solicitud de copia, quejas, sugerencias, reclamo entre otras.

04

TRASLADOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ



Traslados efectuados por la SDSCJ



Para el mes de febrero, todos los **traslados** 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**).

419
100%

Traslados efectuados por la SDSCJ

- ➔ Por parte del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano -ASC, se realizaron **419 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 totalidad 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.

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

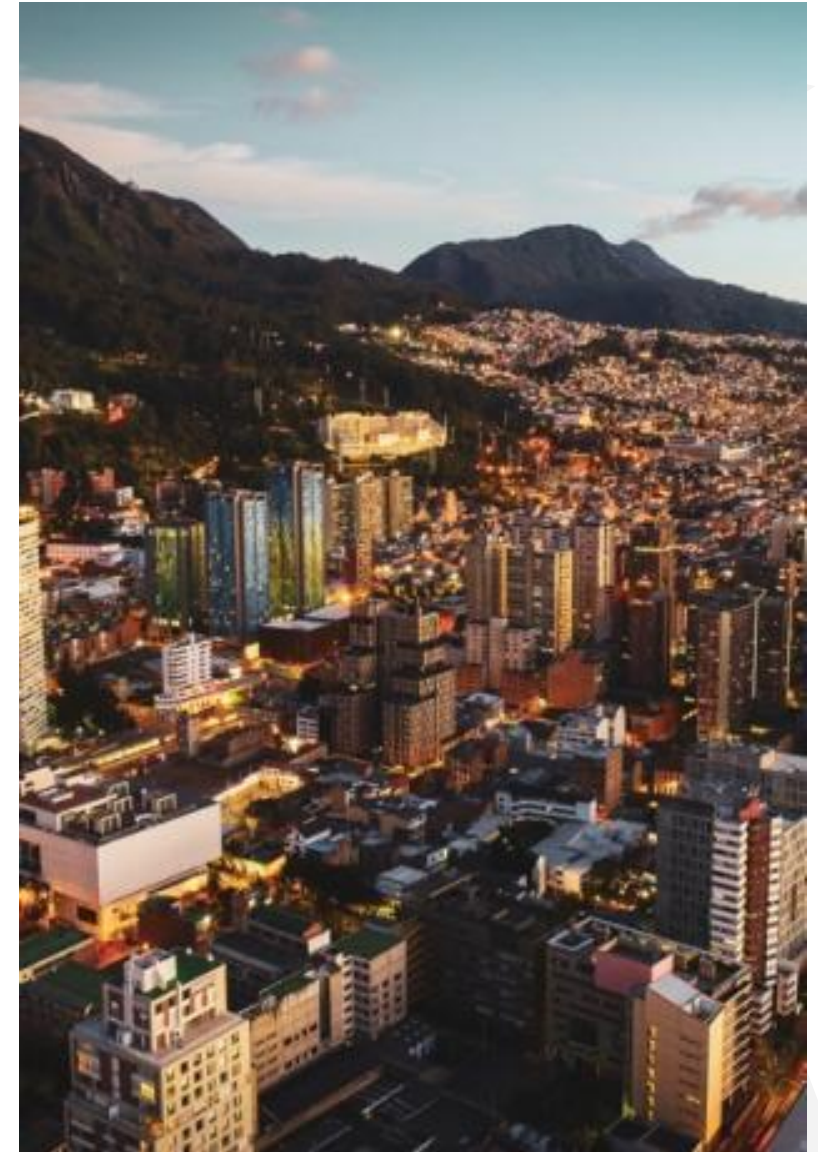


Principales entidades a las que se les dio traslados por la SDSCJ

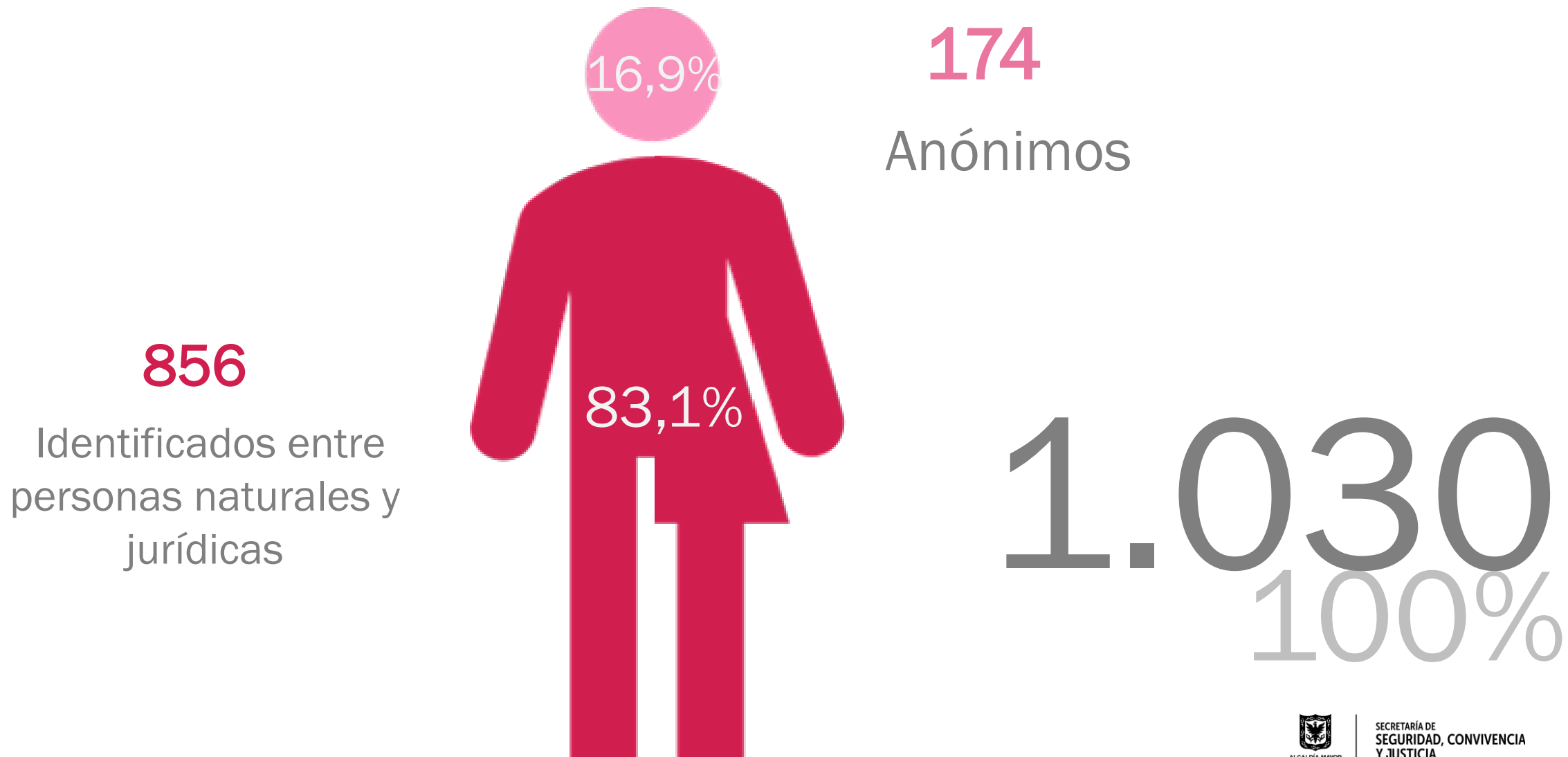
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin de mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente 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 **32%** 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 **174 (16,89%) 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:** 775 ciudadanos identificados, representados en un **75,24%** del total de las peticiones.

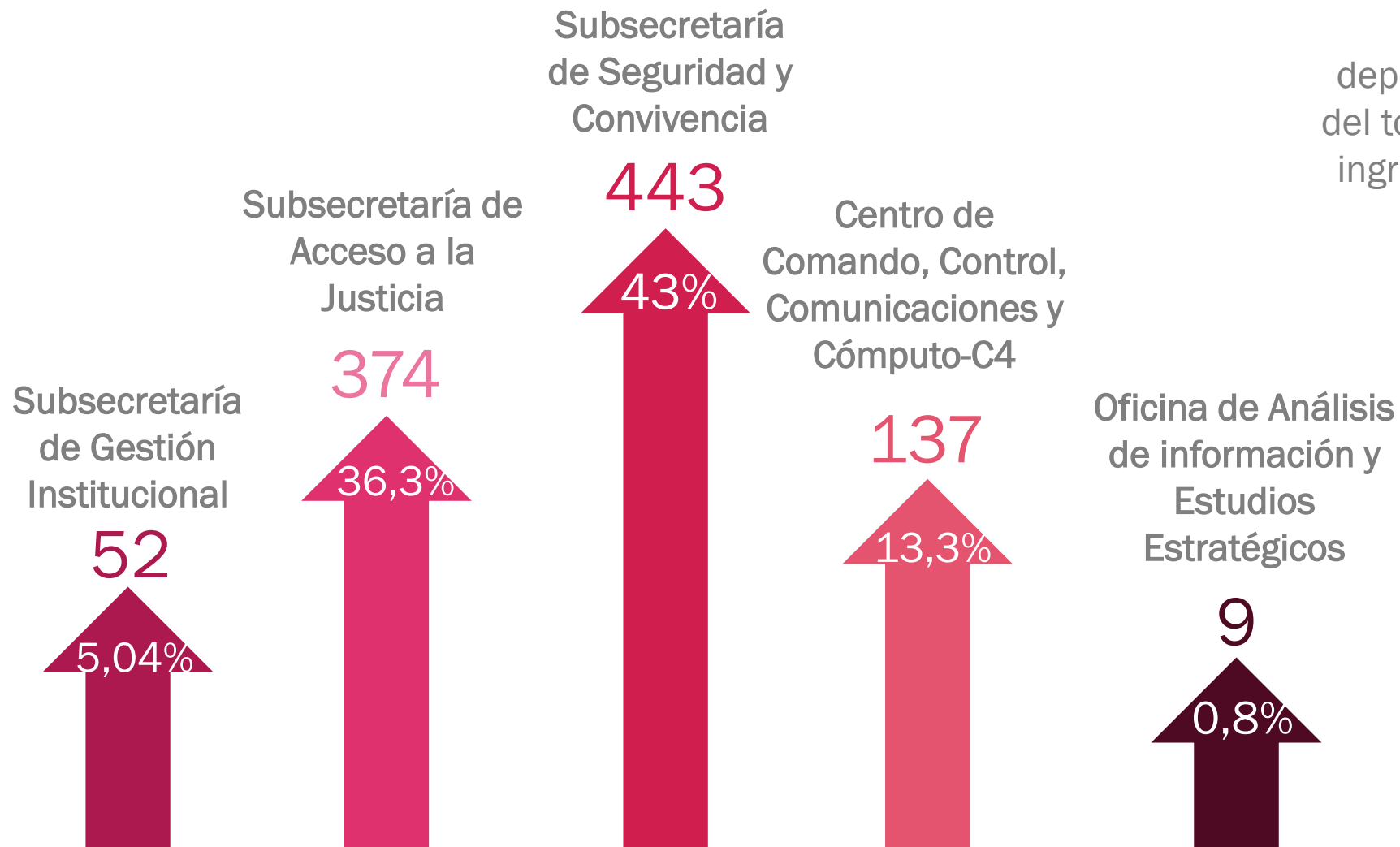
- **Personas Jurídicas:** 81 organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **7,9%** de las solicitudes para este mes.

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 (**1030**) que ingresaron a la SDSCJ en el mes de febrero.

1.030
100%



ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF

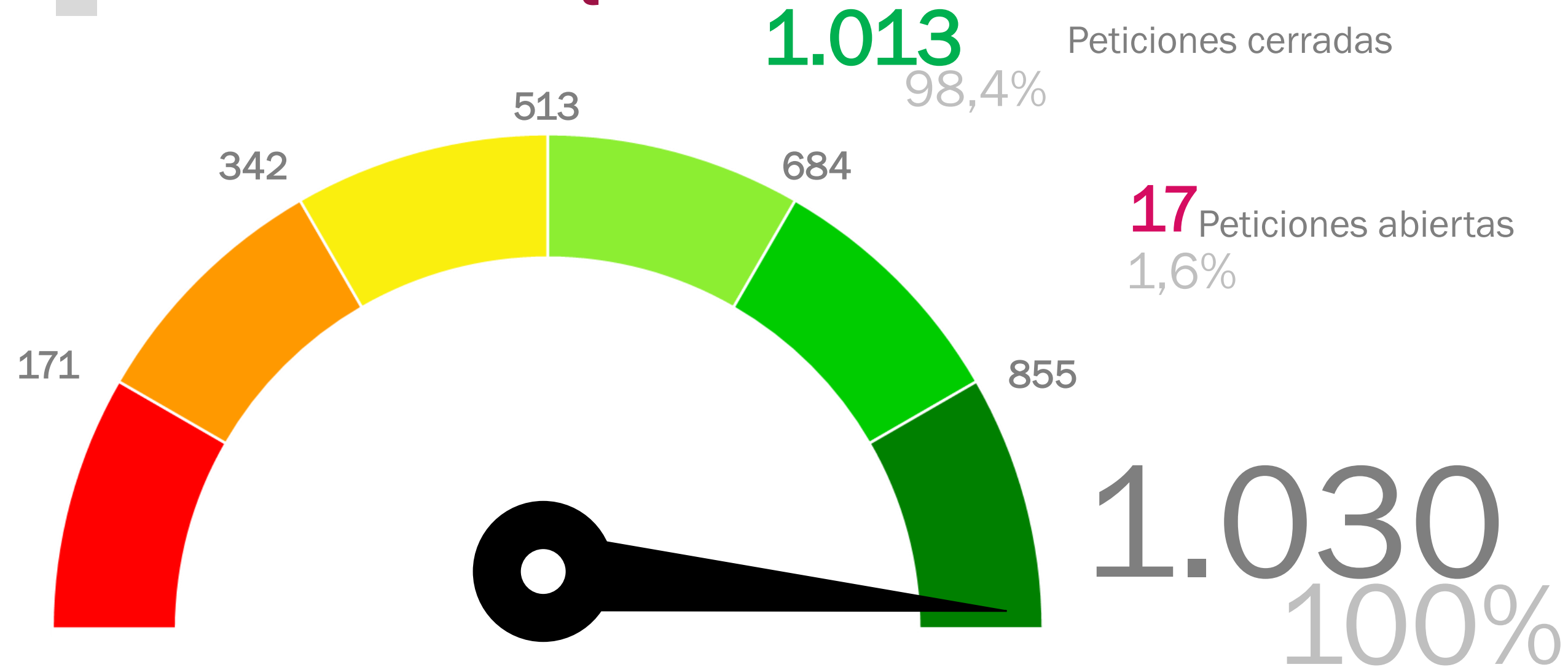
- ➔ Para el presente periodo las dos dependencias de la SDSCJ que lideran el ejercicio de darle trámite a las PQRSDF fueron la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia con 443 peticiones (43%) y la Subsecretaría de Acceso a la Justicia con 374 peticiones (36,3%), por ser temas relacionados a su competencia, 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 (13,3%), 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 marzo de 2023 a las 11:19 am



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Peticiones ciudadanas respondidas fuera de los tiempos



El **7,5%** (78) de las PQRSDF ingresadas en el mes de febrero, se respondieron de manera extemporánea y adicionalmente **17** (**1,6%**) peticiones se encuentran sin respuesta y con los términos de respuesta vencidos.

1.030
100%

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 24 de marzo de 2023 a las 11:19 am

* En el momento de construcción del informe, Diecisiete (17) peticiones adicionales a las mencionadas, se encuentran sin respuesta y con los términos de respuesta vencidos, por lo que se toma como extemporáneas.

Tiempos de respuesta de las PQRSDF

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver aún oportunas	Sin resolver y fuera de términos	Promedio días
Dirección de Operación para el fortalecimiento	4				5
Atención y Servicio al Ciudadano	13				5
Oficina de Análisis de la Información	9				6
Dirección de Gestión Humana	19	1			6
Dirección Cárcel Distrital	305	3			7

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 24 de marzo de 2023 a las 11:19 am



Tiempos de respuesta de las PQRSDF

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver aún oportunas	Sin resolver y fuera de términos	Promedio días
Dirección Acceso a la Justicia	60	1			7
Fondo de Vigilancia y Seguridad Liquidado	2				7
Subsecretaría de Gestión Institucional	4				8
Dirección de Seguridad	85	1			10
Oficina Asesora de Comunicaciones	1				11

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 24 de marzo de 2023 a las 11:19 am



Tiempos de respuesta de las PQRSDF

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver aún oportunas	Sin resolver y fuera de términos	Promedio días
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	139				11
Dirección de Bienes para la SC y AJ	1				11
Código de Seguridad y Convivencia	168	21		2	12
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	24	3		1	12

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 24 de marzo de 2023 a las 11:19 am



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Tiempos de respuesta de las PQRSDF

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver aún oportunas	Sin resolver y fuera de términos	Promedio días
Oficina de Control Disciplinario Interno	6	1			13
Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4	86	39		12	13
Dirección Jurídica y Contractual	7	2			15
Dirección de Recursos Físicos y Gestión	1	1			16

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 24 de marzo de 2023 a las 11:19 am



Tiempos de respuesta de las PQRSDF

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver aún oportunas	Sin resolver y fuera de términos	Promedio días
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	1	4			17
Cobro Persuasivo	0	1			19
Despacho Secretario de seguridad	0			1	27
Dirección Financiera	0			1	31

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 24 de marzo de 2023 a las 11:19 am



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Tiempos de respuesta de las PQRSDf

➔ Se evidencia que en el presente periodo de las 1.030 peticiones evaluadas, 78 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 39 peticiones resueltas de manera extemporánea. Vale indicar, que a la fecha de la construcción de este informe, aún faltaban por responder 17 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 febrero, el indicador de oportunidad, (que mide precisamente los tiempos de respuesta) fue del 94,6%, por lo que desde ASC se tomarán las acciones pertinentes para que el indicador incremente paulatinamente a un 100%.



¡GRACIAS!

scj.gov.co