



Informe de Gestión PQRSDF

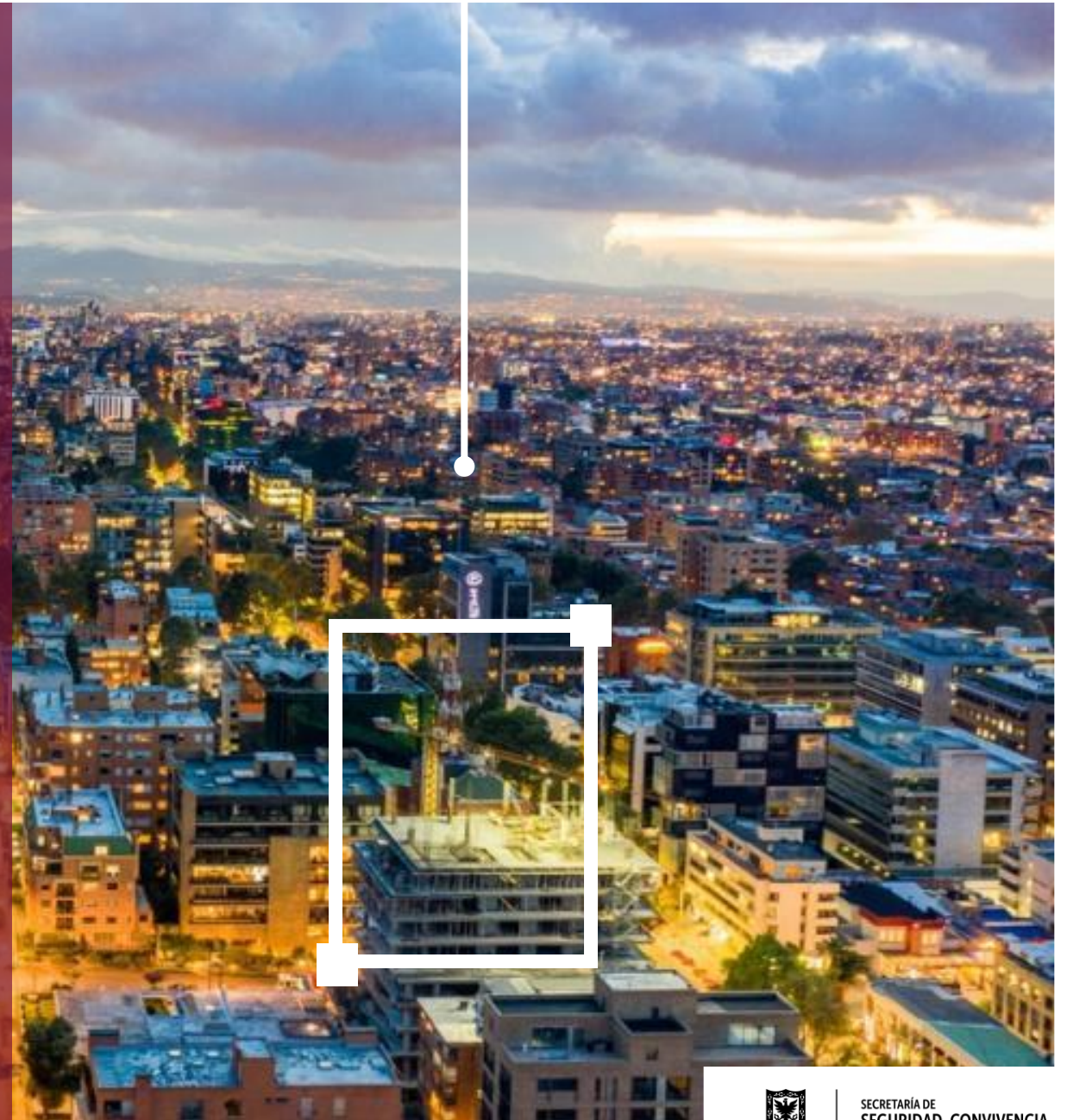
Julio 2022



Presentación

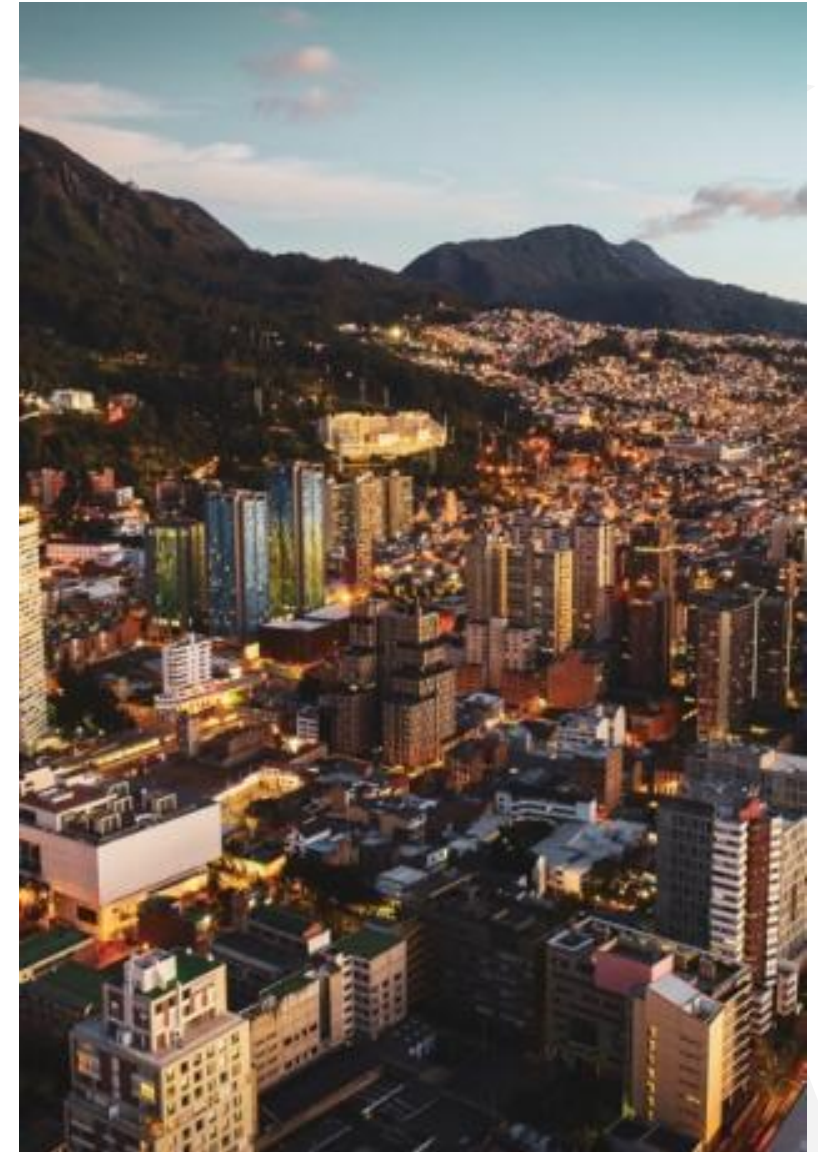
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

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

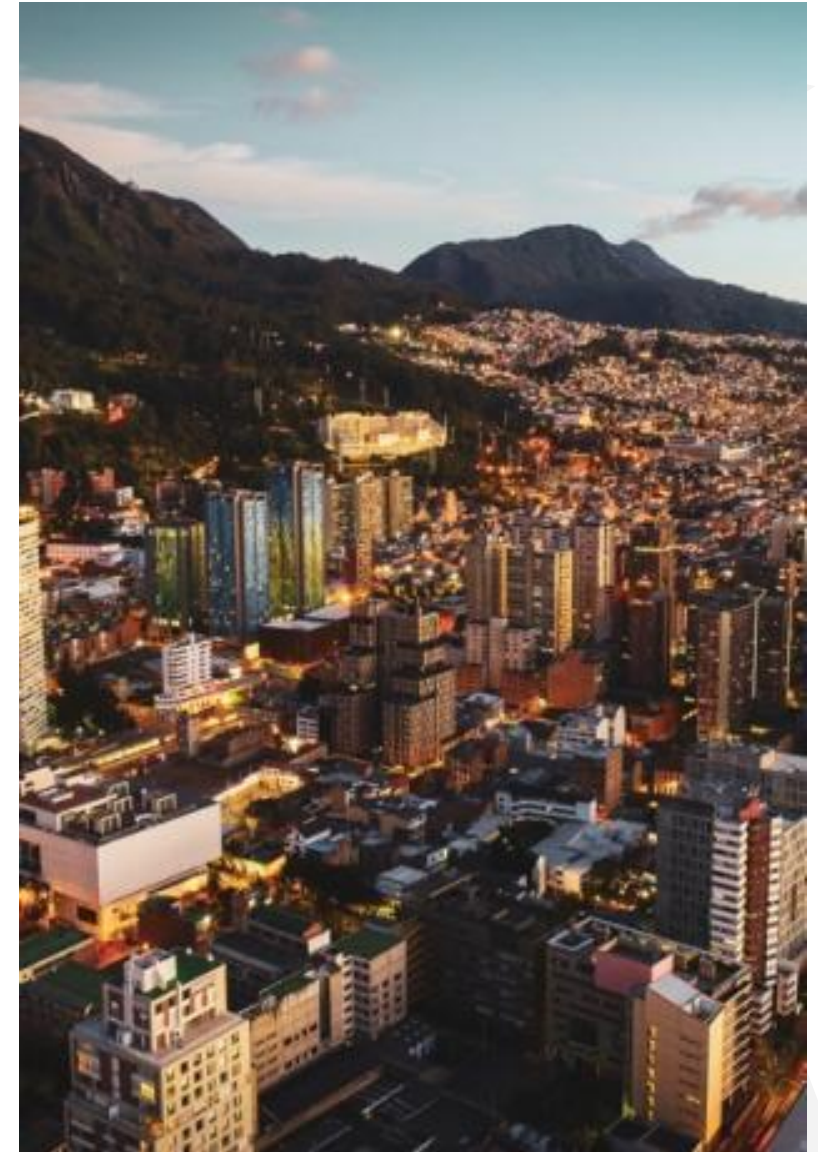


Total de peticiones recibidas

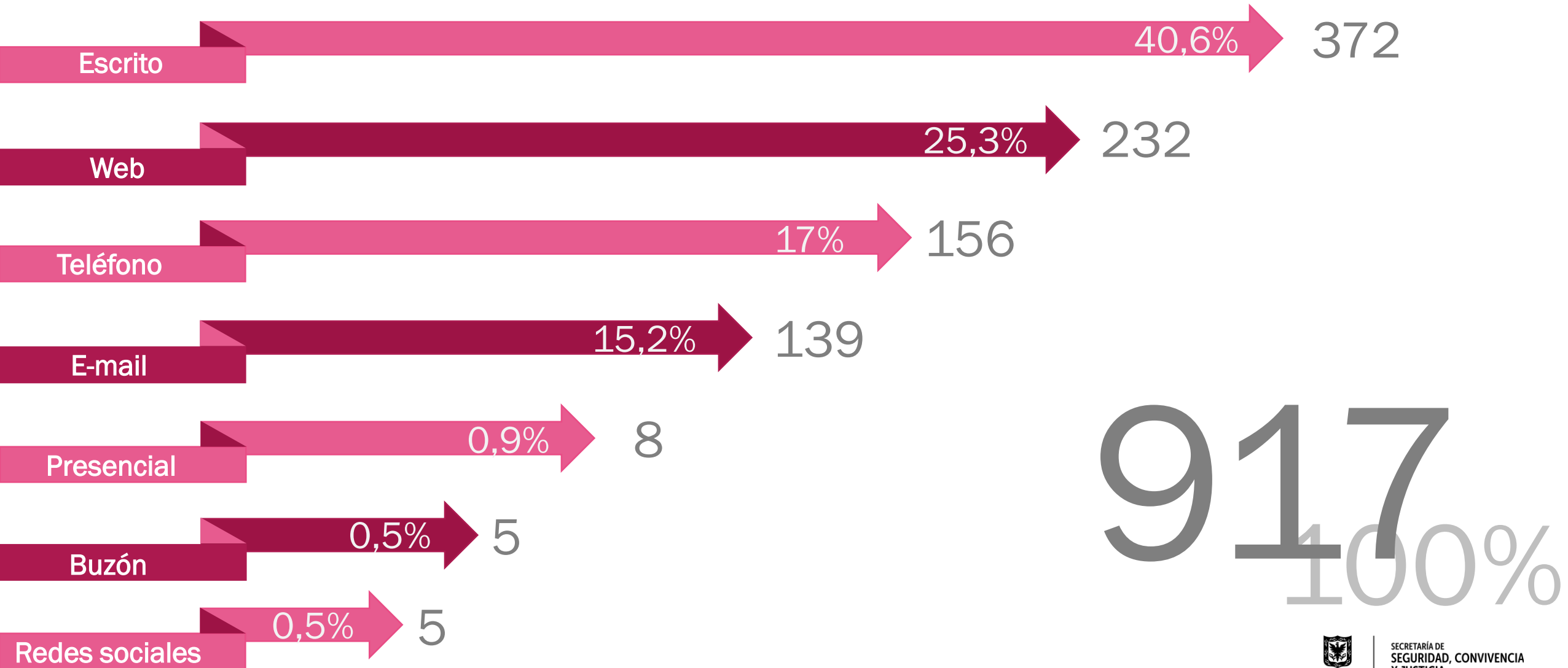
- ➔ Para efectos de este informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO para el mes de julio y a su vez en el Sistema Bogotá Te Escucha-BTE (antiguo SDQS), en total **917**.
- ➔ No obstante, se identificaron **39** peticiones, las cuales fueron evaluadas para cierres por no competencia, sin recurso de reposición, desistimiento tácito o por vencimiento de términos; así mismo, se registran **263** traslados que se realizaron por parte de la SDSCJ a otras entidades distritales para su respectivo trámite.

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).

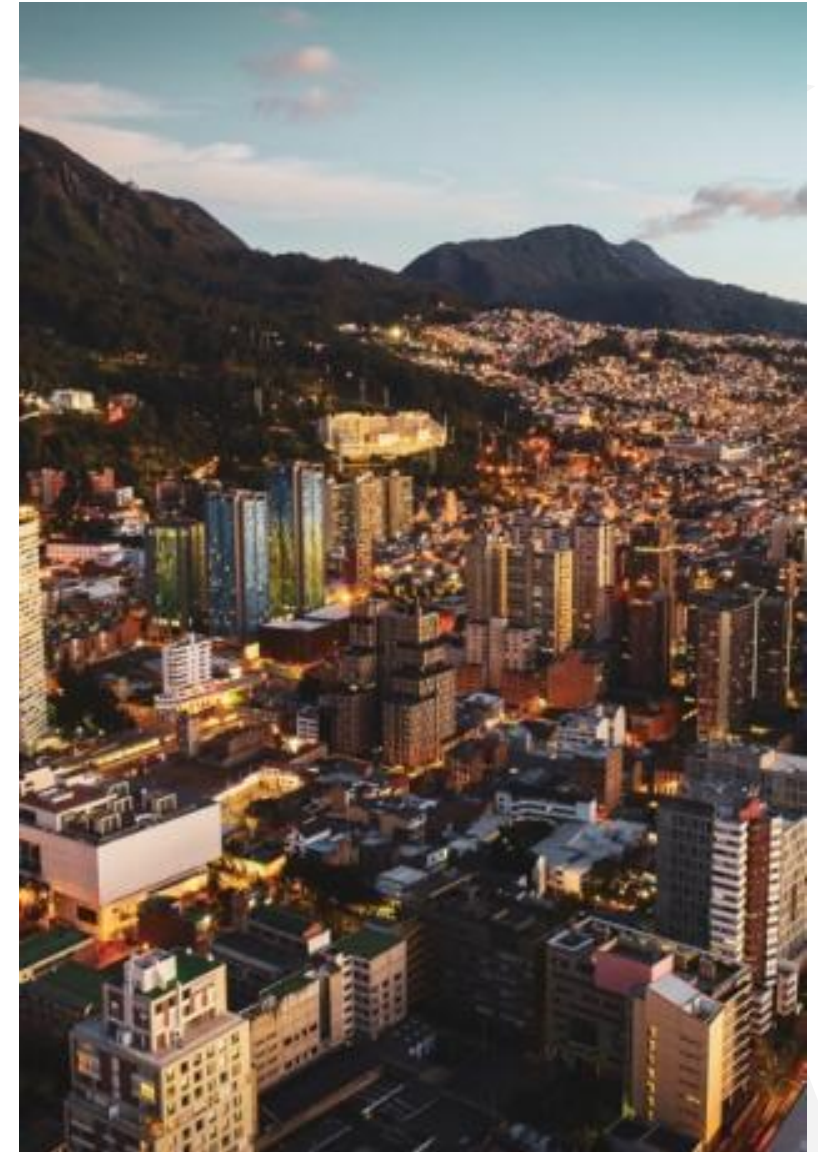
El tipo de canal más utilizado por la ciudadanía es el **no presencial**, con un **58%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **42%** del canal presencial.

- ➔ 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, ya que a raíz de la emergencia sanitaria del COVID 19, fueron los únicos medios de contacto con la ciudadanía.

03

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Peticiones por tipología

Derecho de petición de interés particular



Derecho de petición de interés general



Felicitaciones



Solicitud de copia



Solicitud de acceso a la información



917
100%

Peticiones por tipología

Reclamo



Queja



Sugerencia



Denuncia por actos de corrupción



917
100%

Peticiones por tipología

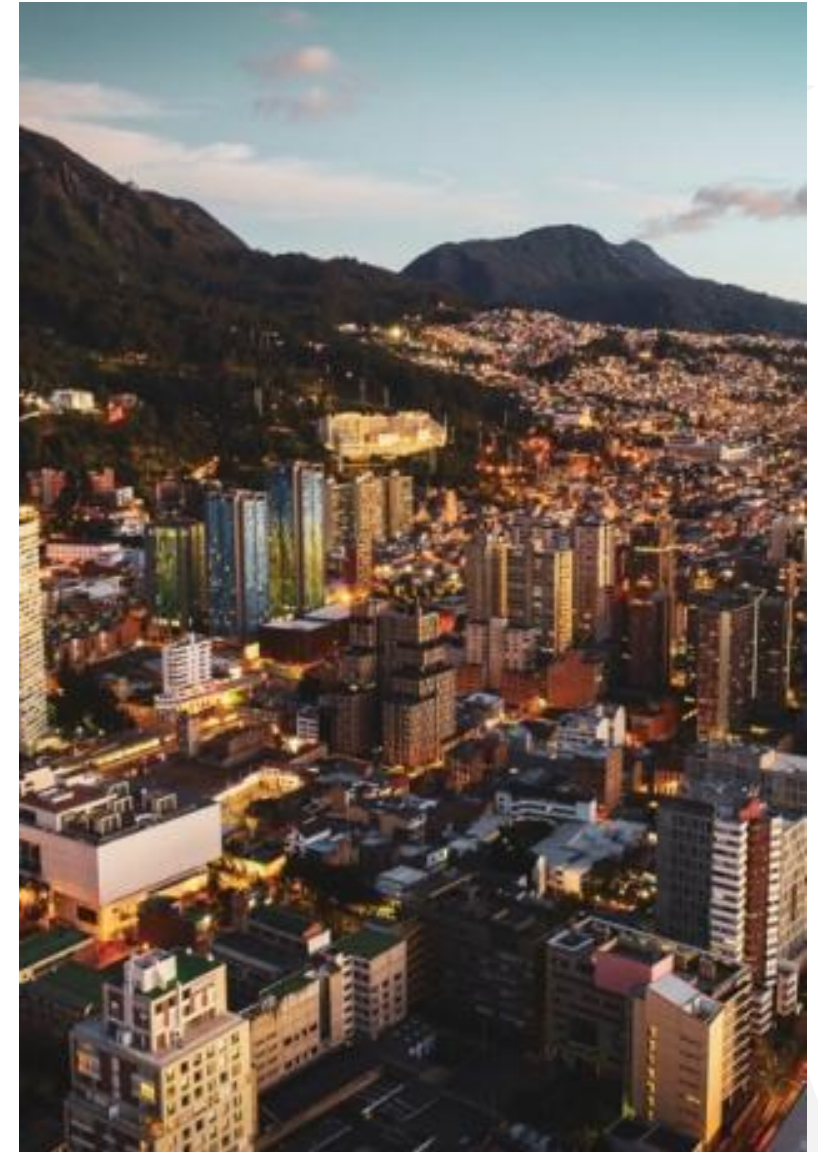
- ➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **93%** del total de peticiones recibidas en el mes por la SDSCJ.

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, información 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.

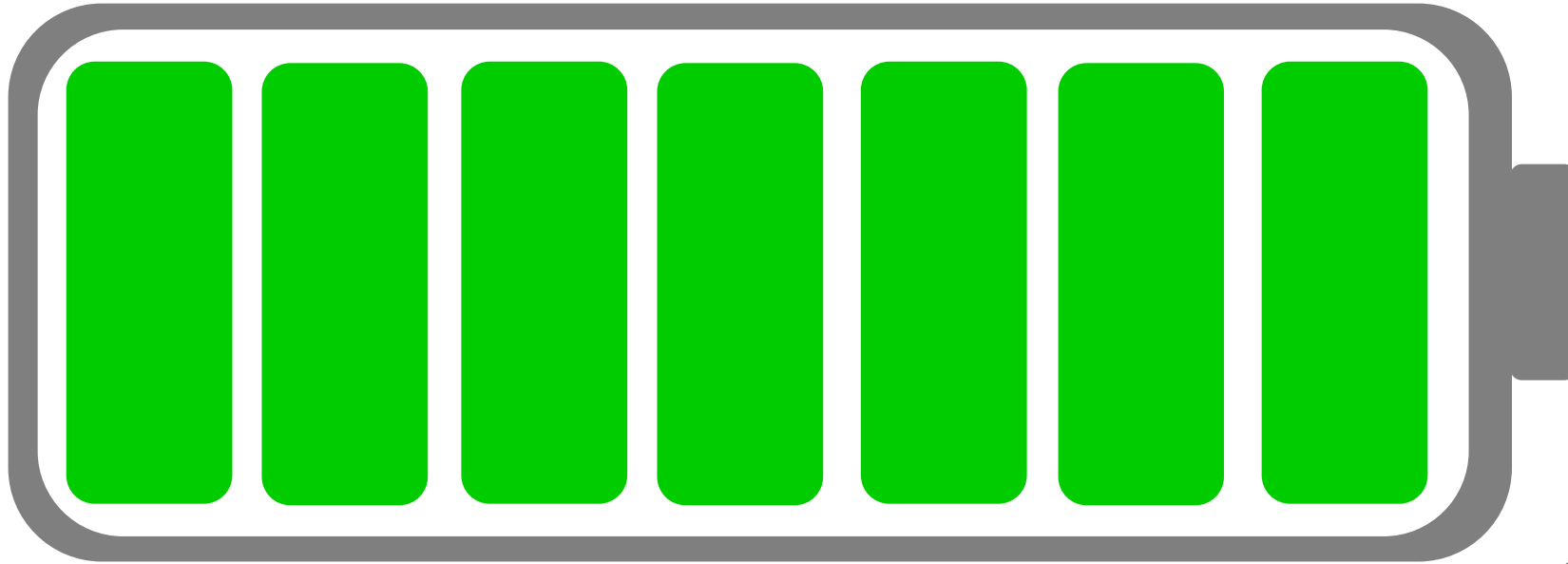
- ➔ El **7%** restante equivale principalmente a solicitudes de acceso a la información, reclamos, felicitaciones, quejas, sugerencias, entre otras.

04

TRASLADOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ



Traslados efectuados por la SDSCJ



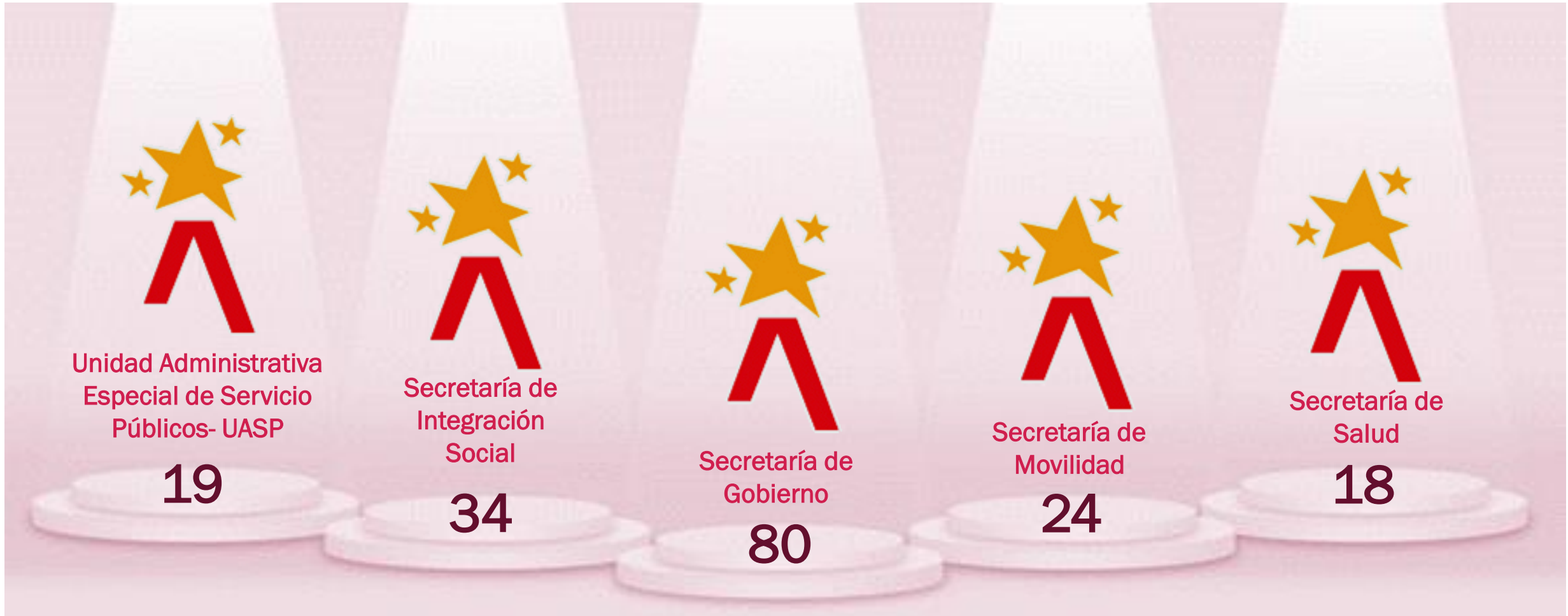
Para el mes de julio, los **traslados** se realizaron de manera oportuna en un **100%**, ya que se realizaron dentro del plazo establecido para tal fin (**5 días hábiles**).

263
100%

Traslados efectuados por la SDSCJ

- ➔ Por parte del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, se realizaron **263 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 SDSCJ está realizando dichos **traslados** en los **dos (2) primeros días dentro del tiempo estipulado**, por lo que se resalta las **acciones** que han venido realizando **el Equipo ASC** que permitan evidenciar este tipo de resultados en materia de **oportunidad** de las peticiones ciudadanas.

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

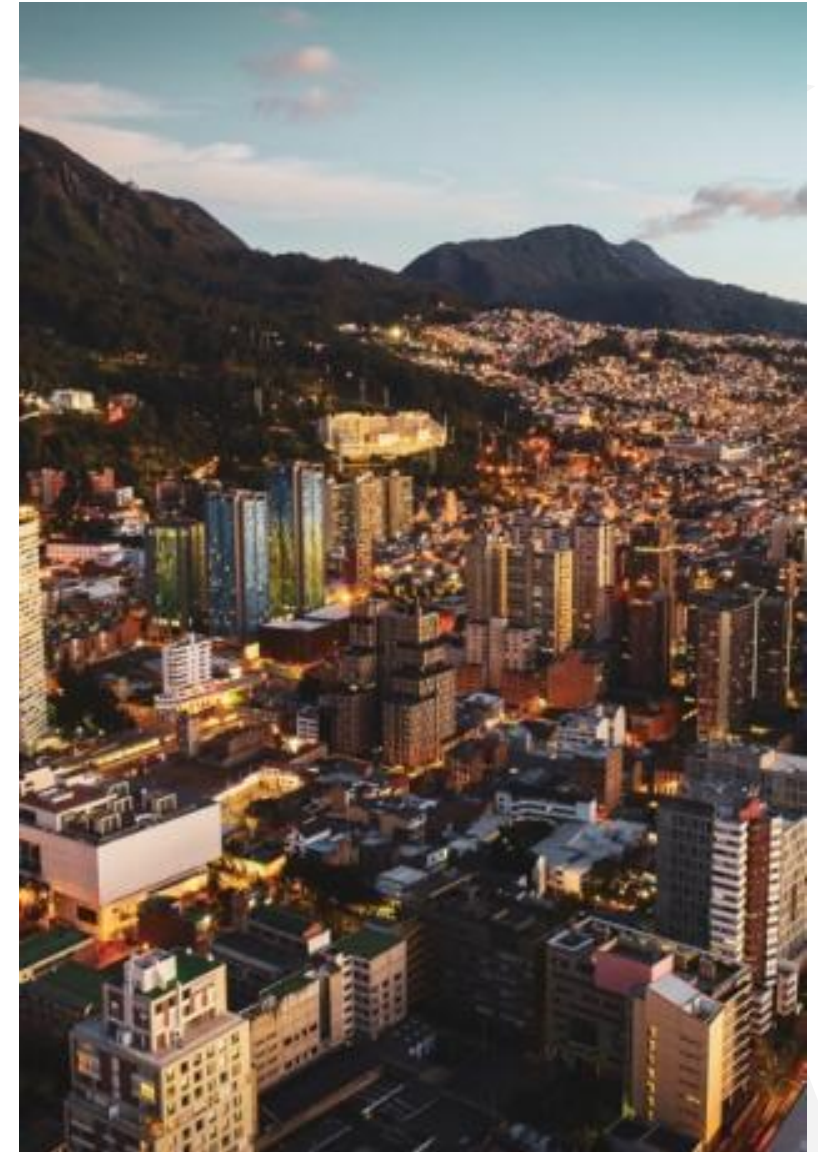


Principales entidades a las que se les dio traslados por la SDSCJ

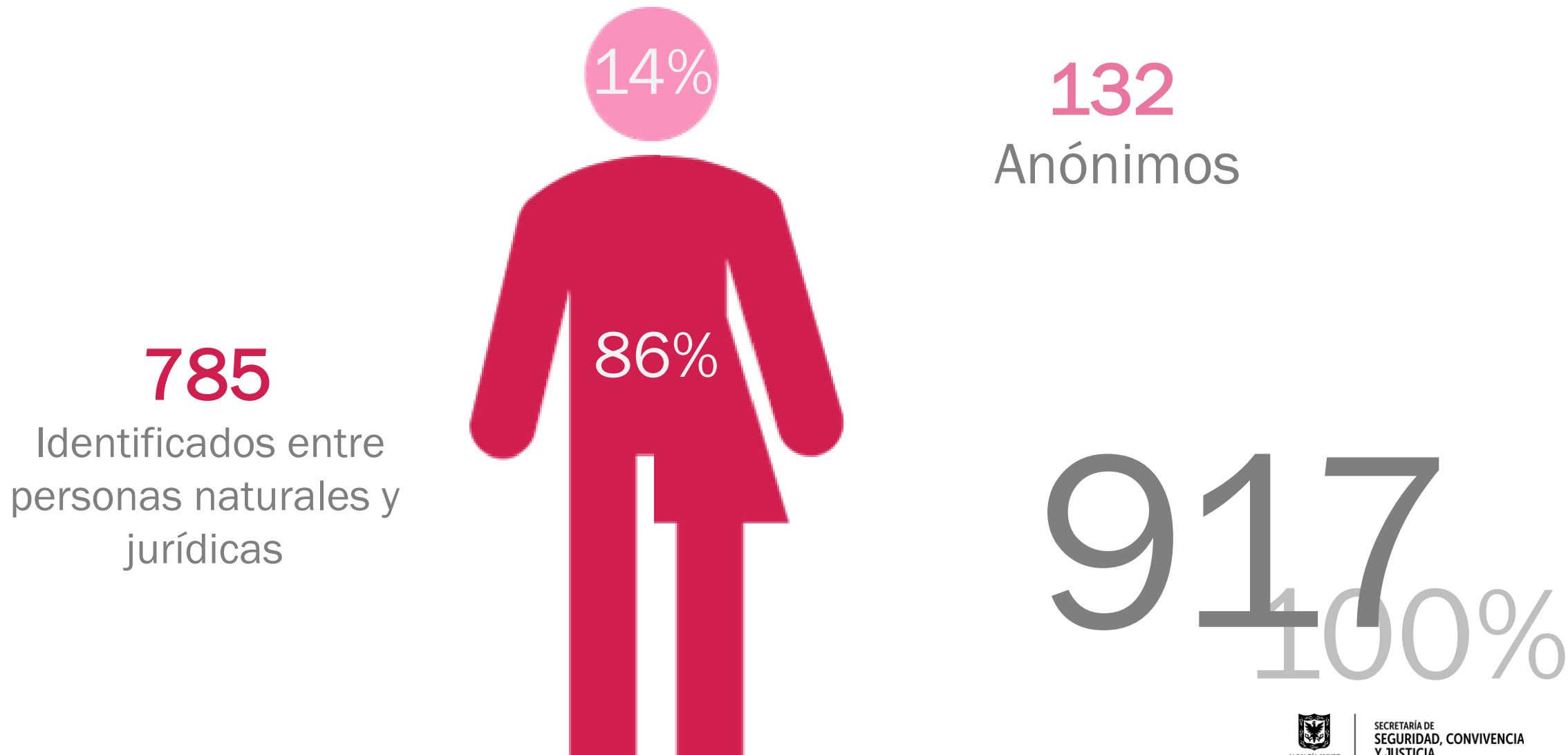
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente a 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%** del total de traslados realizados, lo anterior por la **temáticas relacionadas con inspecciones de policía** que resuelven comparendos del **Código de Seguridad y Convivencia Ciudadana** y **Alcaldías Locales** que bien pueden llegar a asemejarse a las competencias de la SDSCJ.

05

PETICIONARIOS IDENTIFICADOS Y ANÓNIMOS



Peticionarios identificados y anónimos



Peticionarios identificados y anónimos

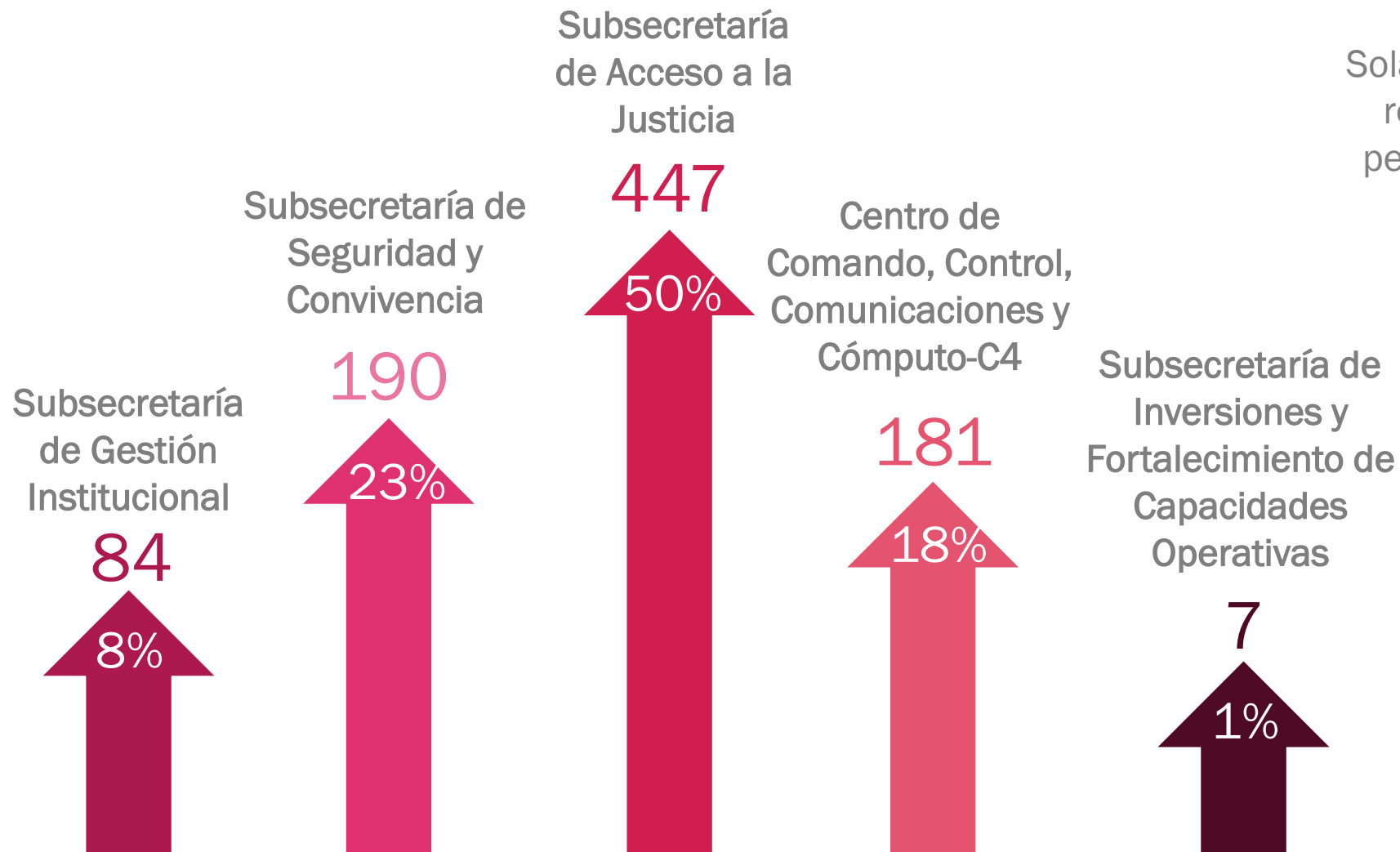
- ➔ Si bien, las respuestas de las peticiones deben ser resueltas a un ciudadano en particular, existen algunas peticiones que por diferentes razones, prefieren hacerlo de manera anónima, por lo que se cuenta con una **cartelera** física para que la ciudadanía pueda ver dichas respuestas.
- ➔ Dentro de las solicitudes con petitionarios identificados encontramos dos modalidades, distribuidos de la siguiente manera:
 - **Personas Naturales:** 714 ciudadanos identificados, representados en un **90%** del total de las peticiones.
 - **Personas Jurídicas:** 71 organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **10%** de las solicitudes para este mes.

05

PRINCIPALES DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE DAR TRÁMITE A PQRSDF



Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF



Solamente estas cinco dependencias, responden el **99%** del total de las peticiones (**917**) que ingresaron a la SDSCJ en el mes de julio.

909
100%

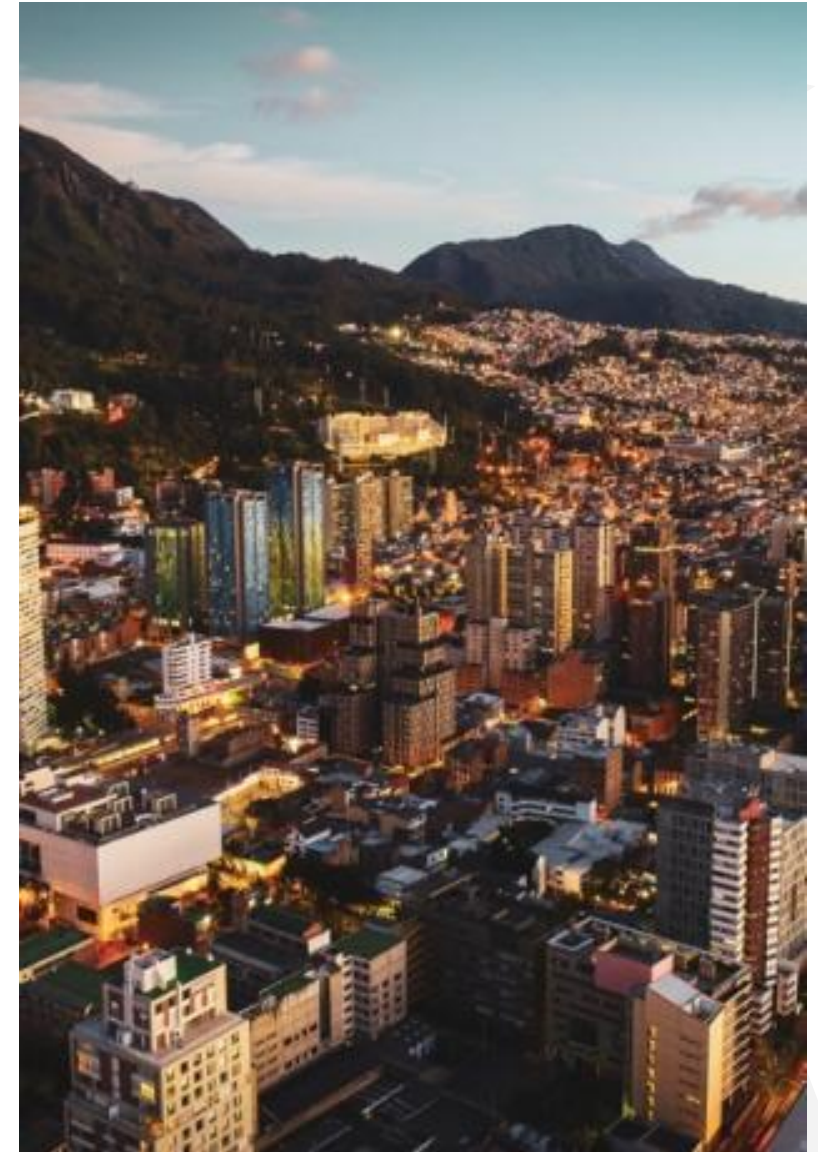


Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF

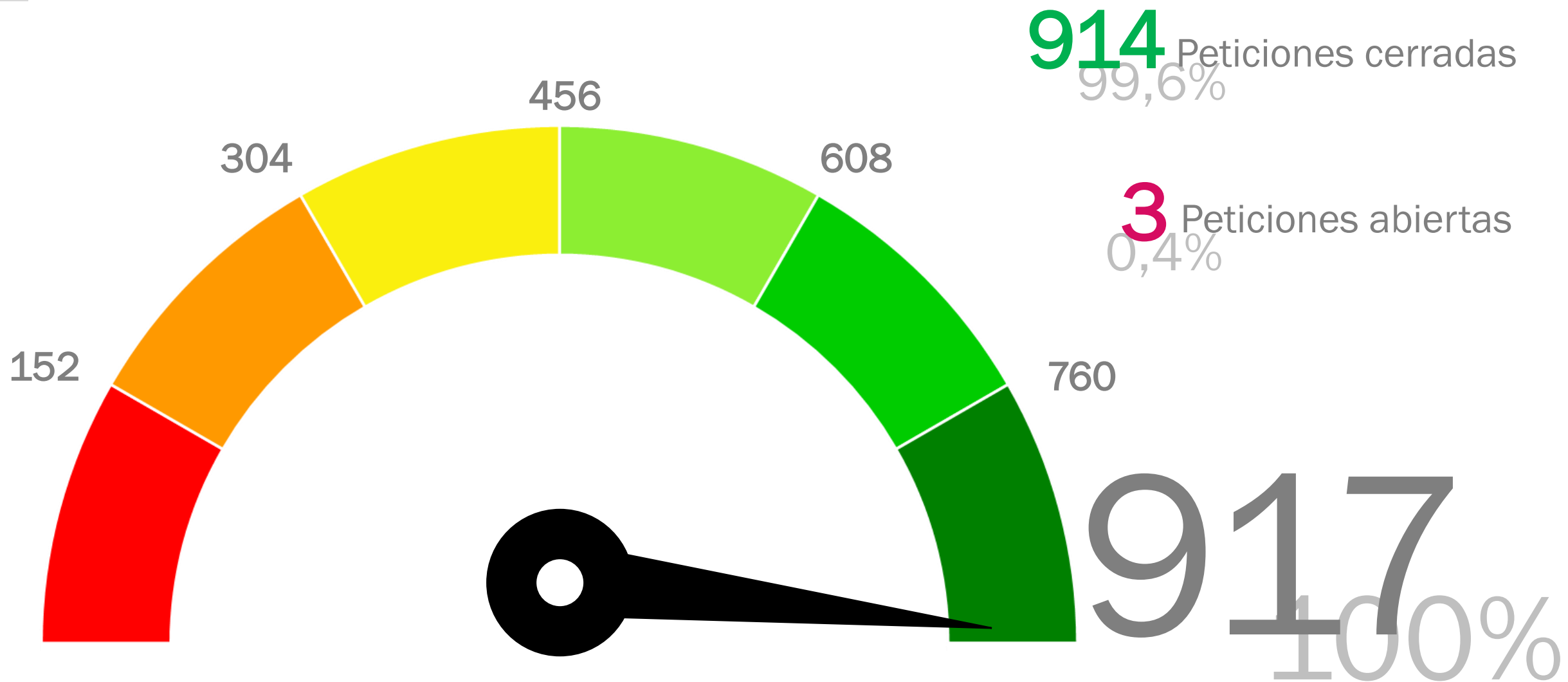
- ➔ Los dos **ejes temáticos misionales de la SDSCJ** son las dependencias que lideran el ejercicio de darle trámite a las PQRSDF, por ser temas relacionados a su competencia, y de esta manera, contribuir a la ejecución de las políticas en materia de **seguridad, convivencia, acceso a la justicia, prevención del delito**, reducción de riesgos y atención de incidentes, entre otros, cumpliendo tanto los objetivos estratégicos como la visión y misión de la secretaría.
- ➔ Adicionalmente, el **Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4**, 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



Nota: Este dato fue a corte del 29 de julio de 2022 a las 11: 24 am



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Peticiones ciudadanas respondidas fuera de los tiempos



El **11%** (103*) de las PQRSDf ingresadas en el mes de julio, se respondieron de manera extemporánea.

917
100%

Nota: Este dato fue a corte del 29 de julio de 2022 a las 11: 24 am

* En el momento de construcción del informe, tres (3) peticiones, de las mencionadas, se encuentran sin respuesta, no obstante, los términos de respuesta ya expiraron, por lo que se toma como extemporáneas.



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Tiempos de respuesta de las PQRSDF

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver con términos	Promedio días
Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas	1			3
Dirección Financiera	3			4
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	13			4
Atención y Servicio al Ciudadano-ASC	10			5
Despacho Secretario de Seguridad	1			5
Dirección de Acceso a la Justicia	87			6

Nota: Este dato fue a corte del 29 de julio de 2022 a las 11: 24 am



Tiempos de respuesta de las PQRSDF

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver con términos	Promedio días
Dirección de Gestión Humana	18			6
Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4	179	2		7
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	12			7
Dirección de Seguridad	79			8
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	99			9
Fondo de Vigilancia y Seguridad Liquidado	4			9

Nota: Este dato fue a corte del 29 de julio de 2022 a las 11: 24 am



Tiempos de respuesta de las PQRSDF

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver con términos	Promedio días
Dirección de Operación para el Fortalecimiento	1			10
Dirección Jurídica y Contractual	5	4		10
Oficina de Análisis de la Información y Estudios Estratégicos	4			10
Dirección de Cárcel Distrital	214	74		11
Código de Seguridad y Convivencia	44	15		11
Oficina de Control Disciplinario Interno	3			11

Nota: Este dato fue a corte del 29 de julio de 2022 a las 11: 24 am



Tiempos de respuesta de las PQRSDF

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver con términos	Promedio días
Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	1			13
Dirección de Bienes para la S C y AJ	2	3		15
Cobro Persuasivo	34	5		18

Nota: Este dato fue a corte del 29 de julio de 2022 a las 11: 24 am



Tiempos de respuesta de las PQRSDF

- ➔ La SDSCJ responde de manera oportuna las peticiones ciudadanas, no obstante, se puede evidenciar **un incremento** de las peticiones **fuera de los tiempos establecidos (extemporáneas)**, ya que a partir del 18 de mayo, el gobierno nacional eliminó la ley que ampliaba los términos de respuesta debido de la emergencia sanitaria COVID-19.

Es por esto que, desde el **Equipo de Atención de Servicio al Ciudadano-ASC** de la SDSCJ, ha venido **trabajando articuladamente** con las dependencias para que **contrarrestar** el **impacto** generado por **el cambio de los términos** y de esta manera, brindarle a la ciudadanía un servicio eficiente, cálido, coherente y oportuno.

- ➔ Para el mes de julio, el indicador de oportunidad, (que mide precisamente los tiempos de respuesta) fue de **87%**, por lo que desde **ASC** se tomarán las **acciones pertinentes** para que el **indicador incremente paulatinamente**.



¡GRACIAS!

scj.gov.co