



Informe de Gestión PQRSDF

Junio 2022



Presentación

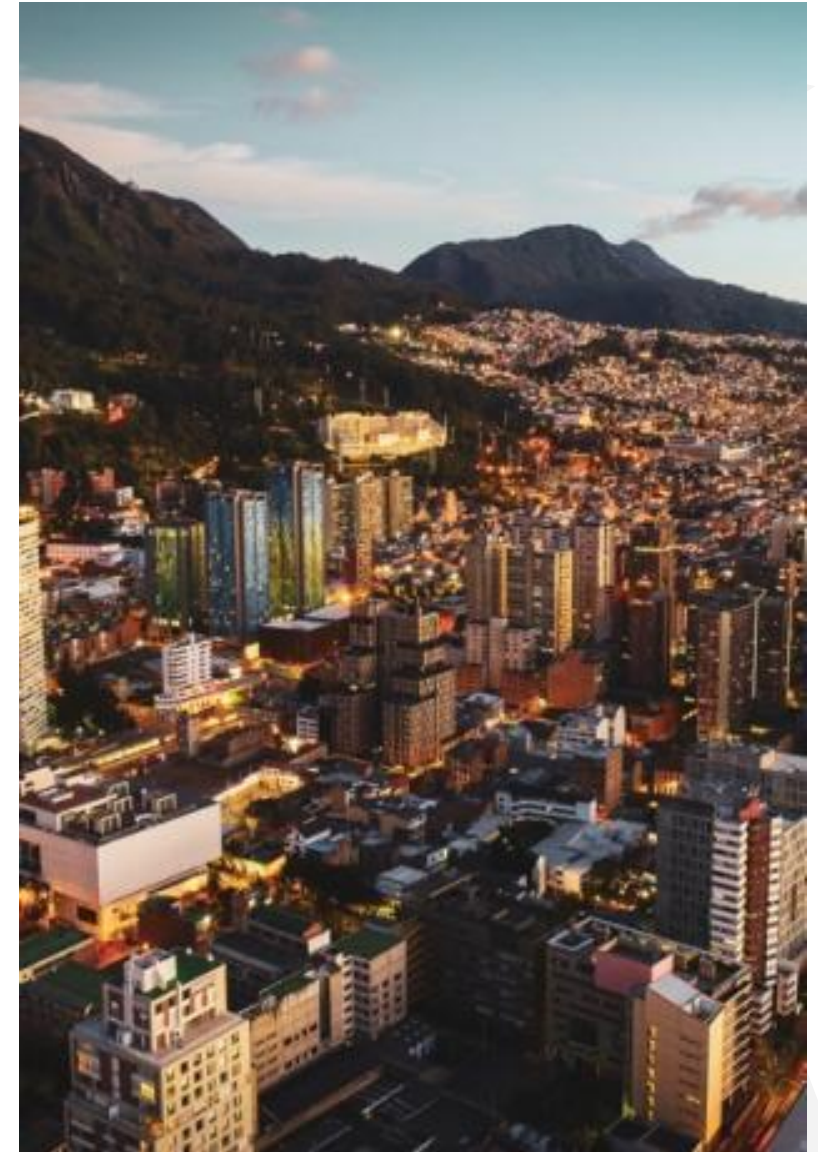
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

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

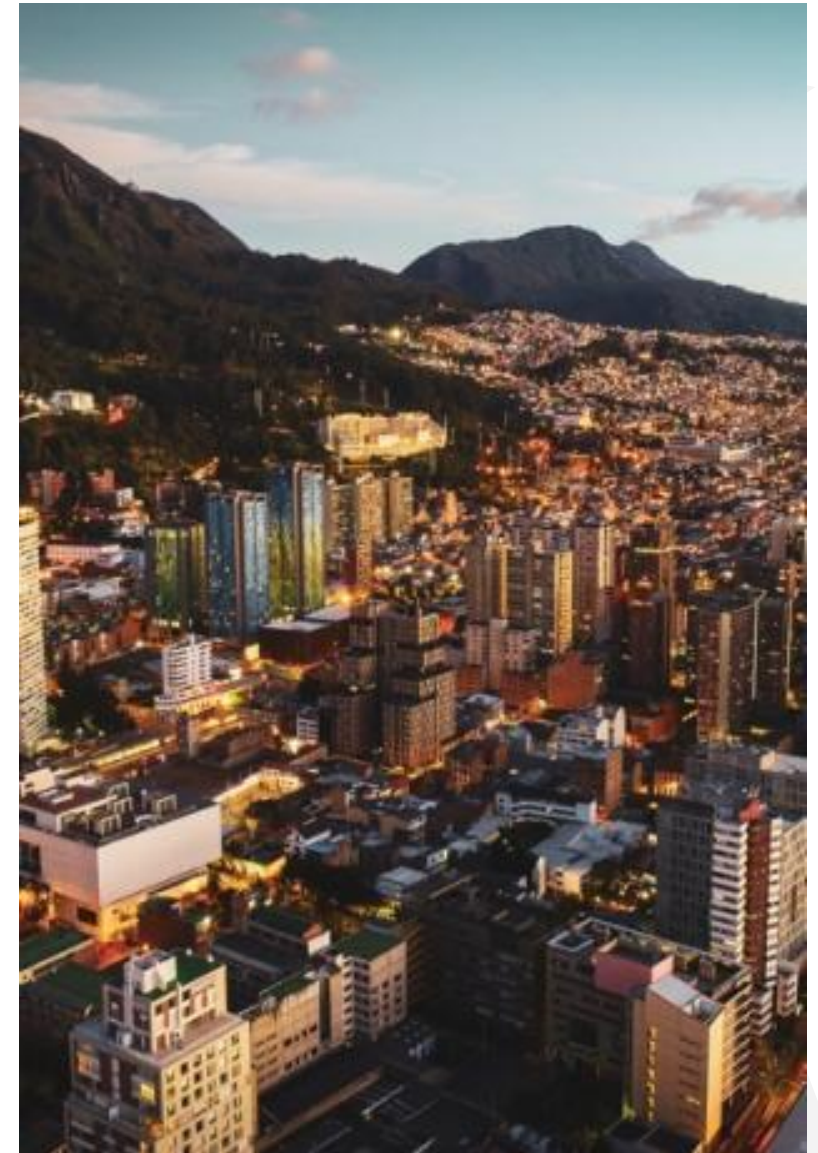


Total de peticiones recibidas

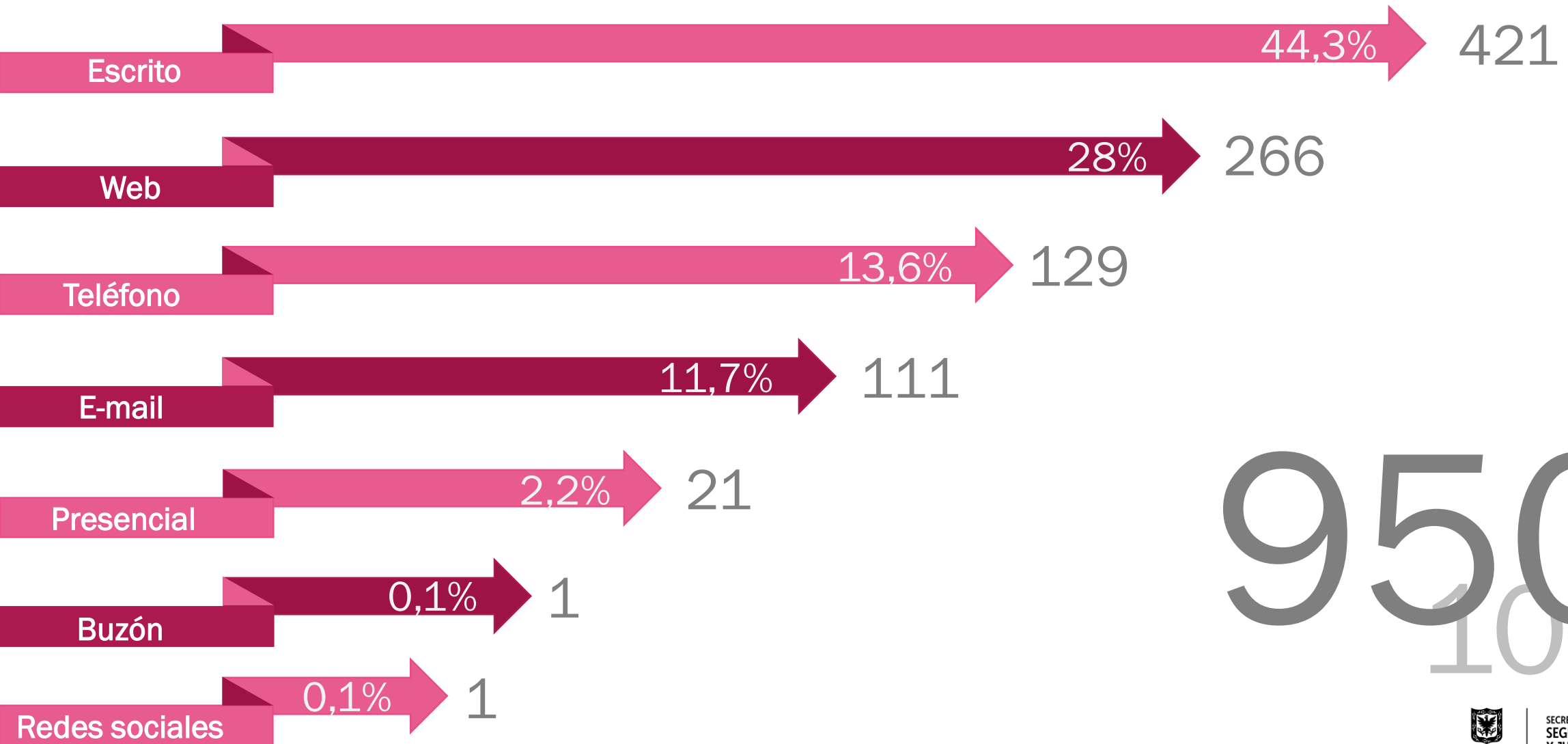
- ➔ Para efectos de este informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO para el mes de junio y a su vez en el Sistema Bogotá Te Escucha-BTE (antiguo SDQS), en total **950**.
- ➔ No obstante, se identificaron **29** peticiones, las cuales fueron evaluadas para cierres por no competencia, sin recurso de reposición, desistimiento tácito o por vencimiento de términos; así mismo, se registran **304** traslados y eventos 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



950
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).

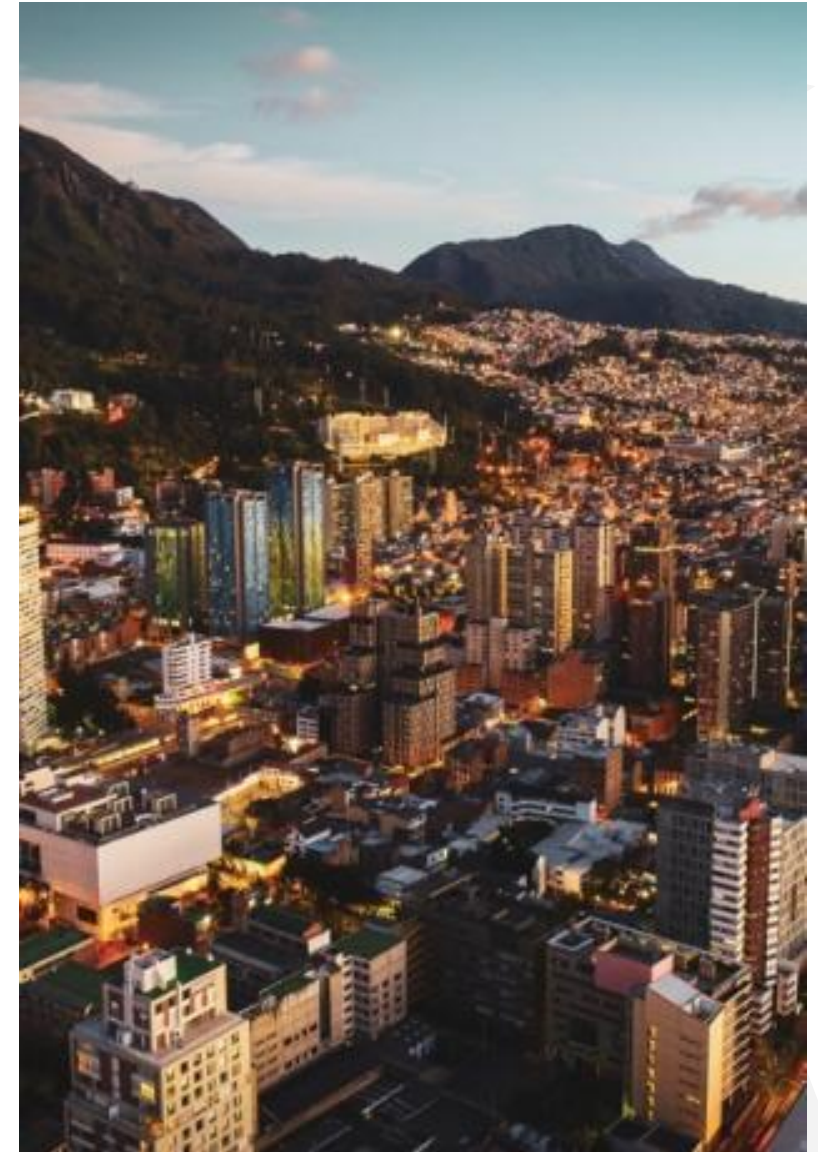
El tipo de canal más utilizado por la ciudadanía es el no presencial, con un **53,4%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **46,6%** del canal presencial.

- ➔ 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



Reclamo



Solicitud de acceso a la información



Solicitud de copia



950
100%

Peticiones por tipología

Felicitaciones



Queja



Denuncia por actos de corrupción



950
100%

Peticiones por tipología

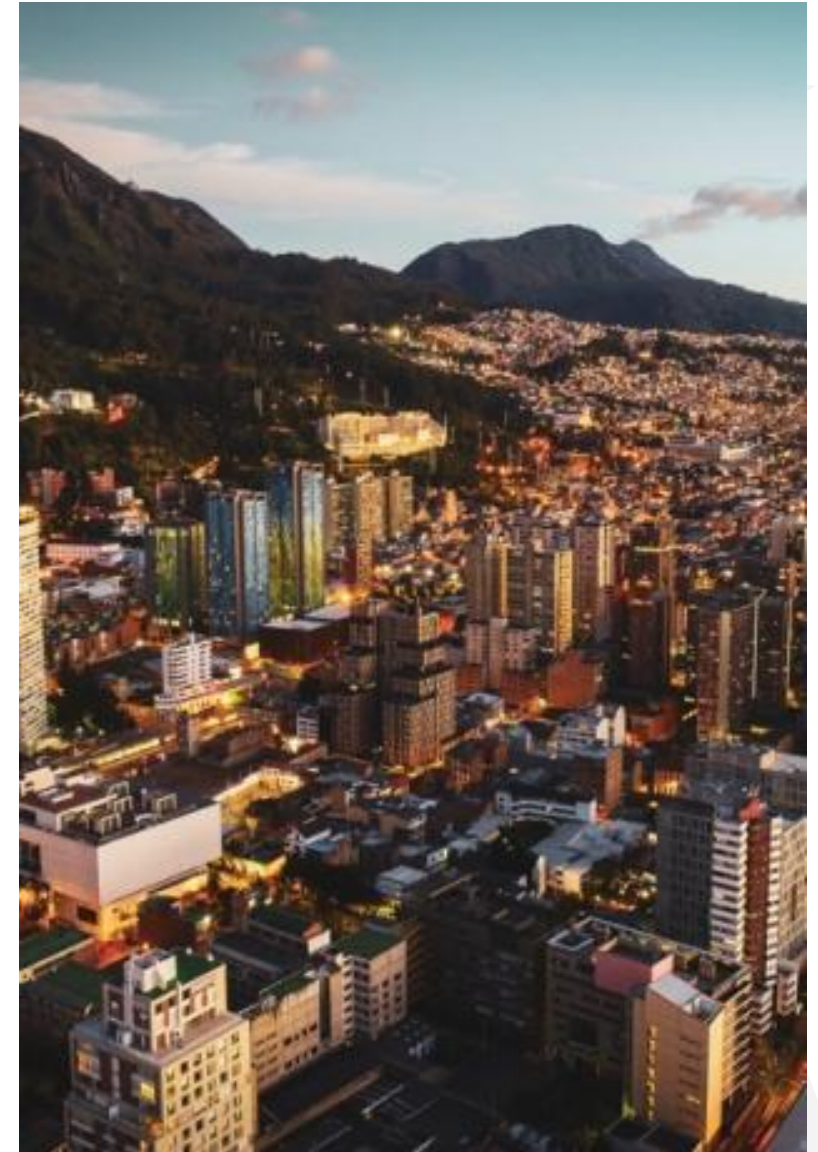
- ➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **85,2%** del total de peticiones recibidas en el mes por la SDSCJ.

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.

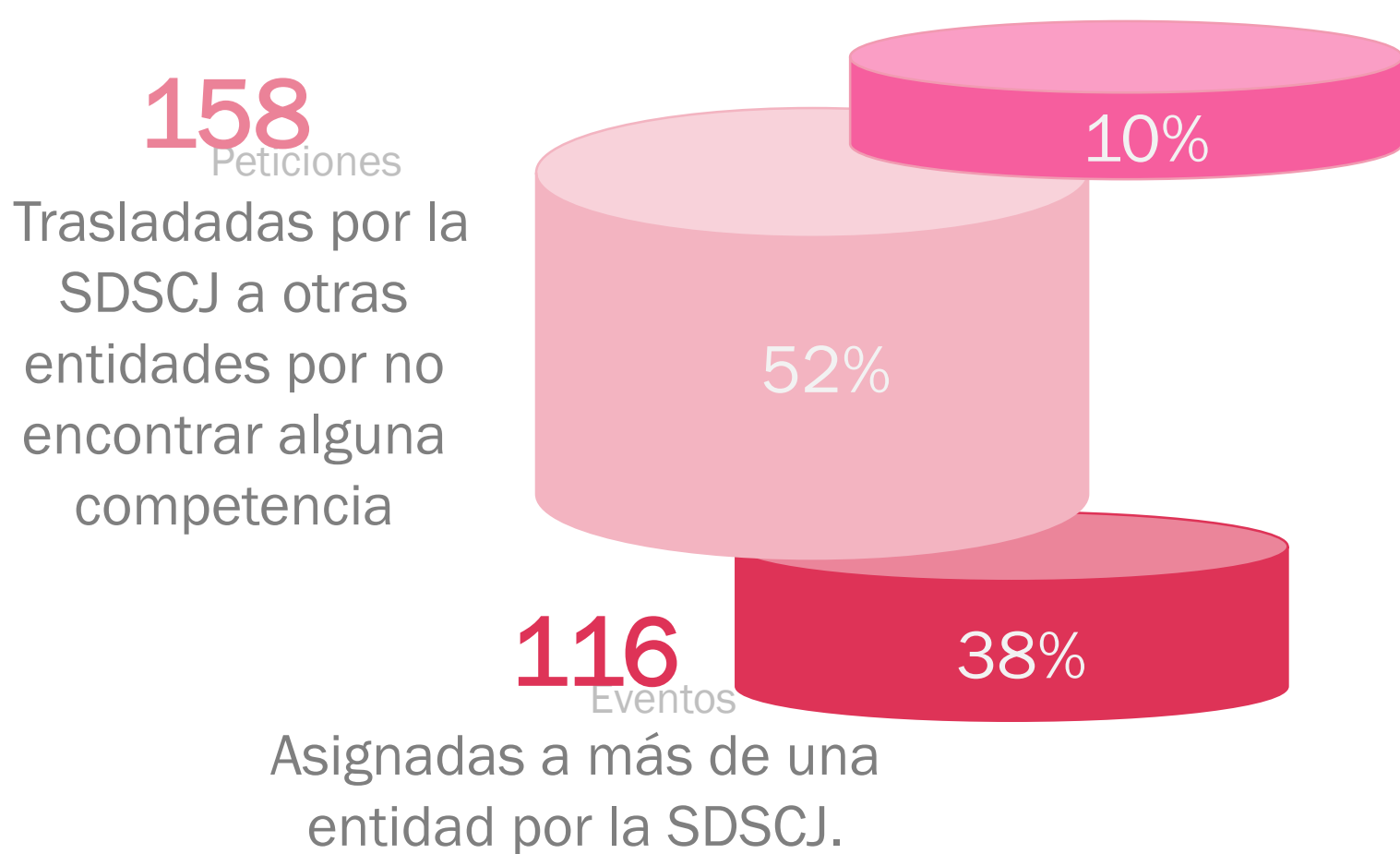
- ➔ El **14,8%** restante equivale principalmente a solicitudes de acceso a la información, reclamos, felicitaciones, quejas, sugerencias, entre otras.

04

TRASLADOS Y EVENTOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ



Traslados y eventos efectuados por la SDSCJ



30
Peticiones
Para ser atendidas
por la SDSCJ.

304
100%

Traslados y eventos efectuados por la SDSCJ

- ➔ Es importante aclarar los términos entre **traslado** y **eventos**, el primero corresponde a la solicitud que fue transferida a otra entidad para que ésta la resuelva. El segundo, hace referencia al número de movimientos que se le hace a la petición para ser atendida, es decir, algunas peticiones que se envían a otras entidades distritales, también posee la competencia en la SDSCJ para responder, por lo que de igual forma, hace el proceso interno para tramitarla.
- ➔ Teniendo en cuenta lo anterior, para el mes de junio se registraron **146** eventos, representado en el **48%**, de los cuales **30** ingresaron para ser atendidas por la SDSCJ, y a su vez, **116** se enviaron a otras entidades distritales.

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

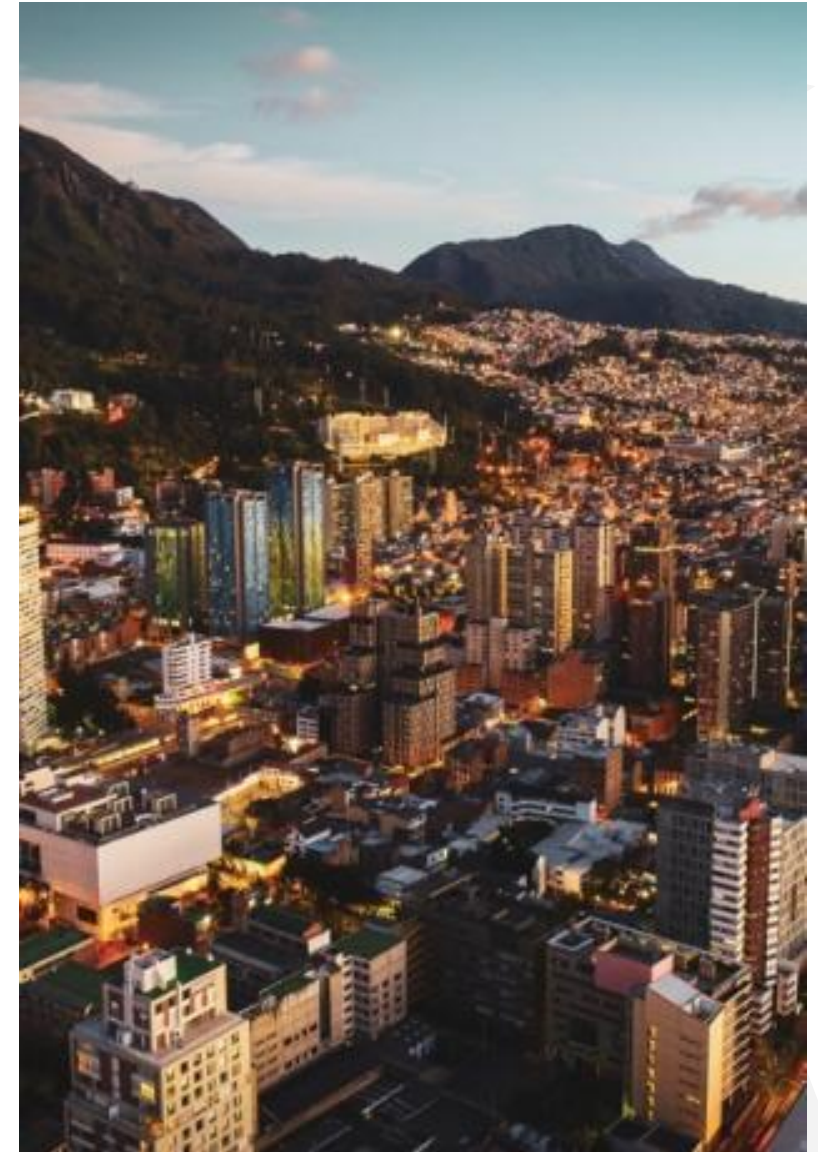


Principales entidades a las que se les dio traslados por la SDSCJ

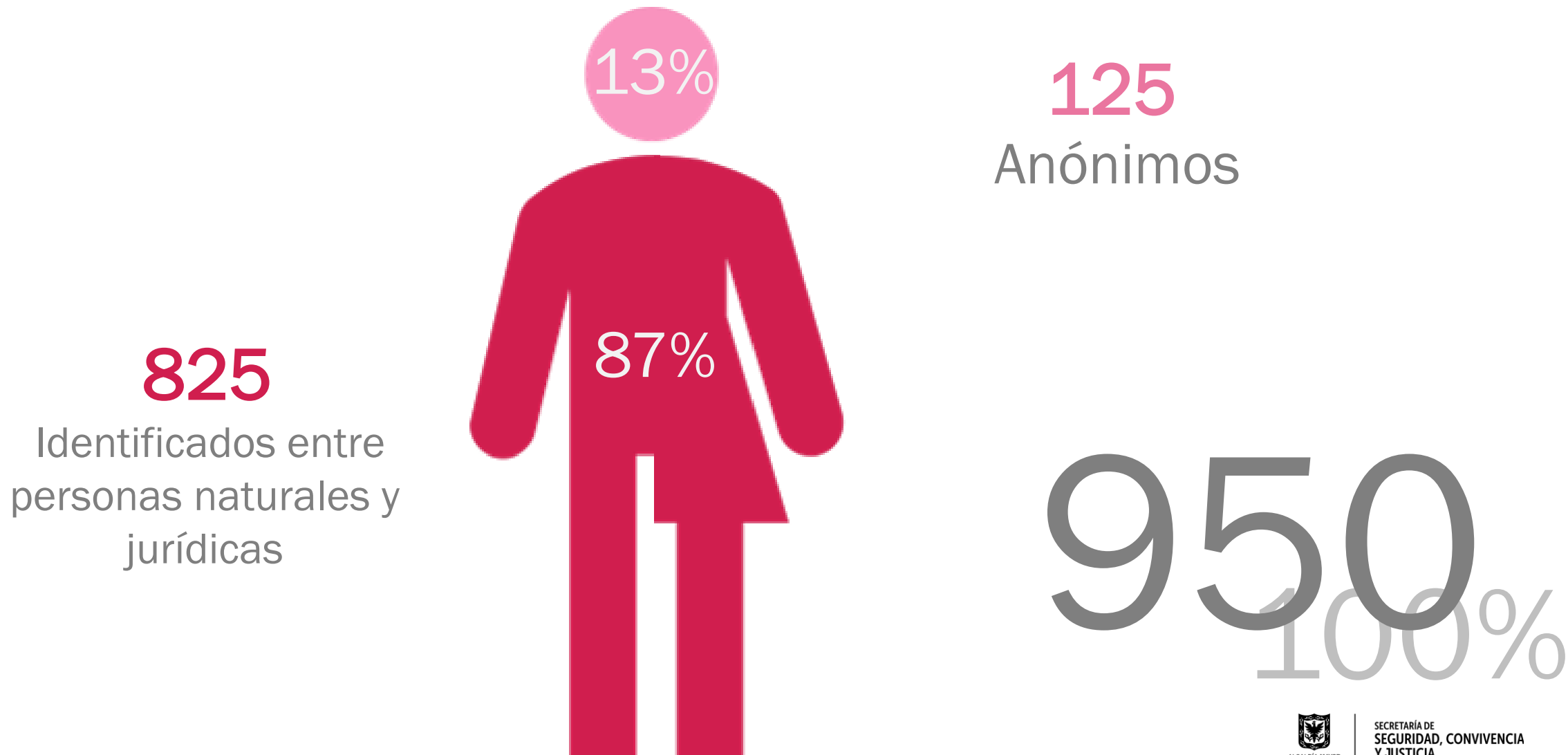
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente a 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.
- ➔ Adicionalmente, se tiene como objetivo que fruto de ese proceso, el número de peticiones que la SDSCJ traslada a otras entidades distritales, **disminuya paulatinamente**, conforme avance la vigencia, dado que representan el **24%** de las peticiones que ingresaron en el mes de junio.

05

PETICIONARIOS IDENTIFICADOS Y ANÓNIMOS



Peticionarios identificados y anónimos

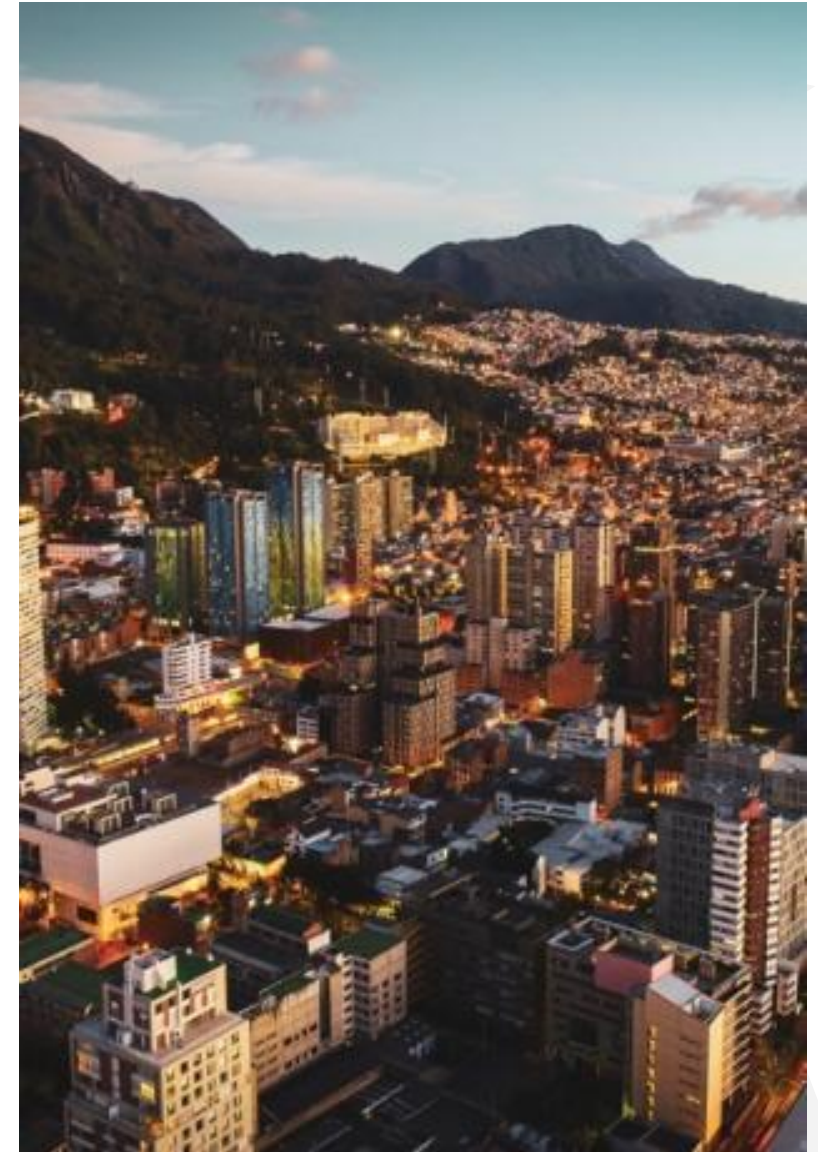


Peticionarios identificados y anónimos

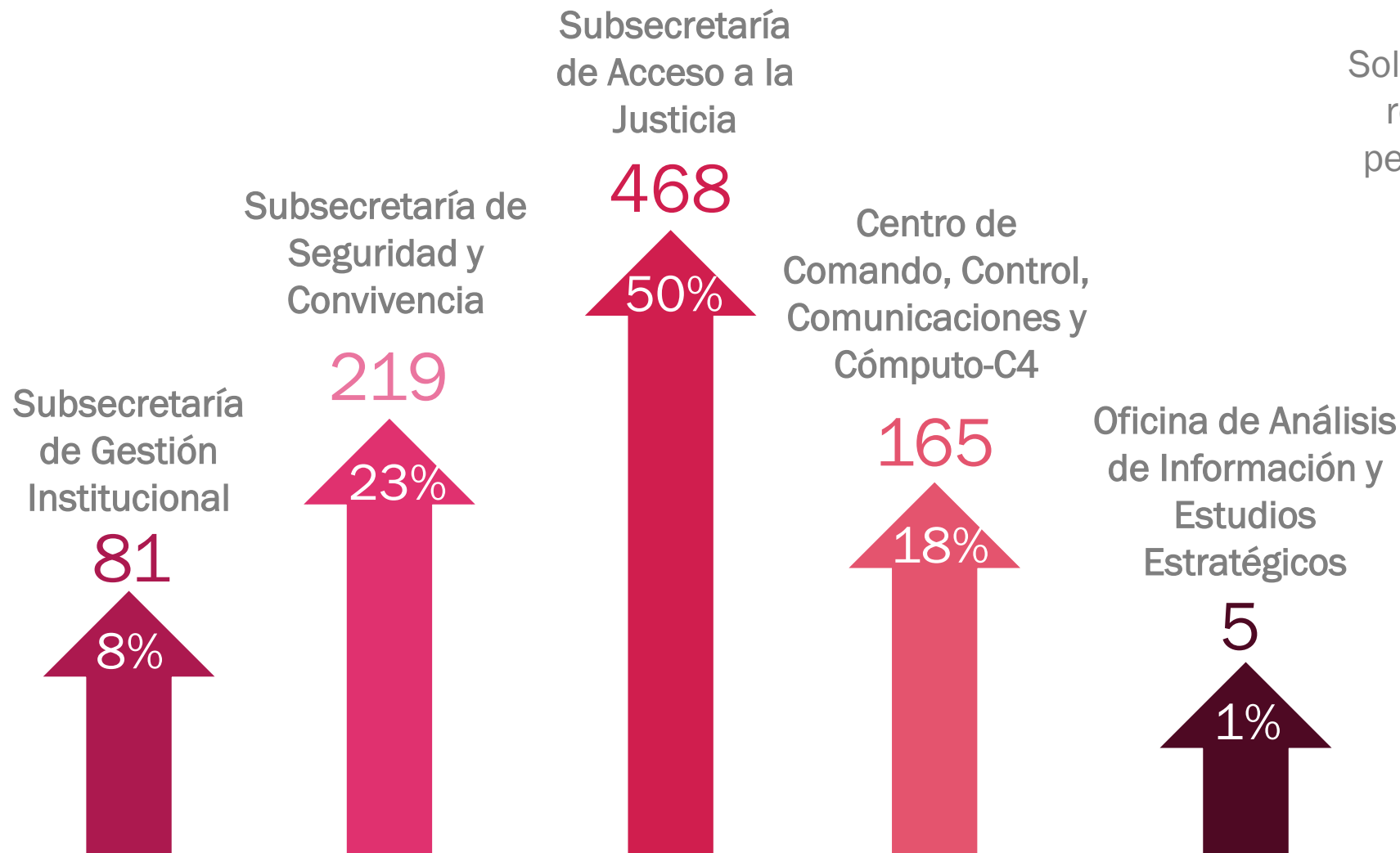
- ➔ Si bien, las respuestas de las peticiones deben ser resueltas a un ciudadano en particular, existen algunas peticiones que por diferentes razones, prefieren hacerlo de manera anónima, por lo que se cuenta con una **cartelera** física para que la ciudadanía pueda ver dichas respuestas.
- ➔ Dentro de las solicitudes con petitionarios identificados encontramos dos modalidades, distribuidos de la siguiente manera:
 - **Personas Naturales:** 754 ciudadanos identificados, representados en un **91%** del total de las peticiones.
 - **Personas Jurídicas:** 71 organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **8%** 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 (**950**) que ingresaron a la SDSCJ en el mes de junio.

938
100%

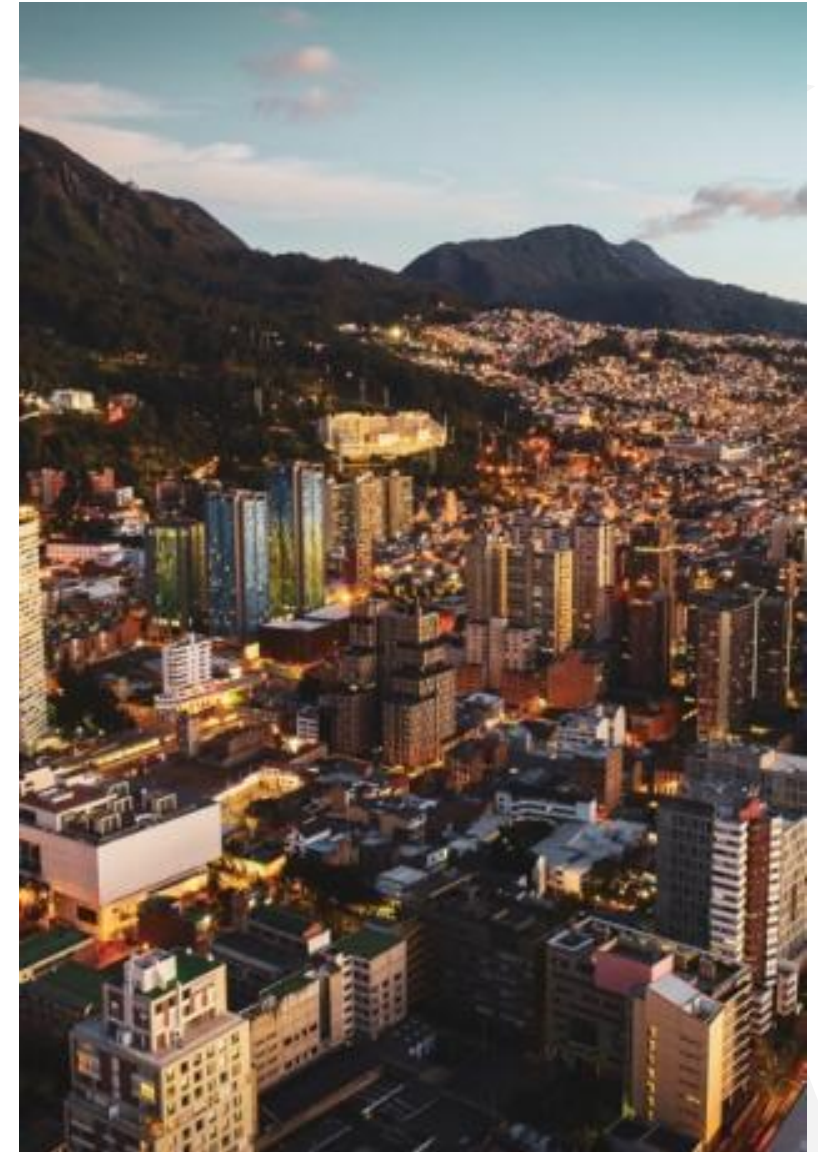


Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF

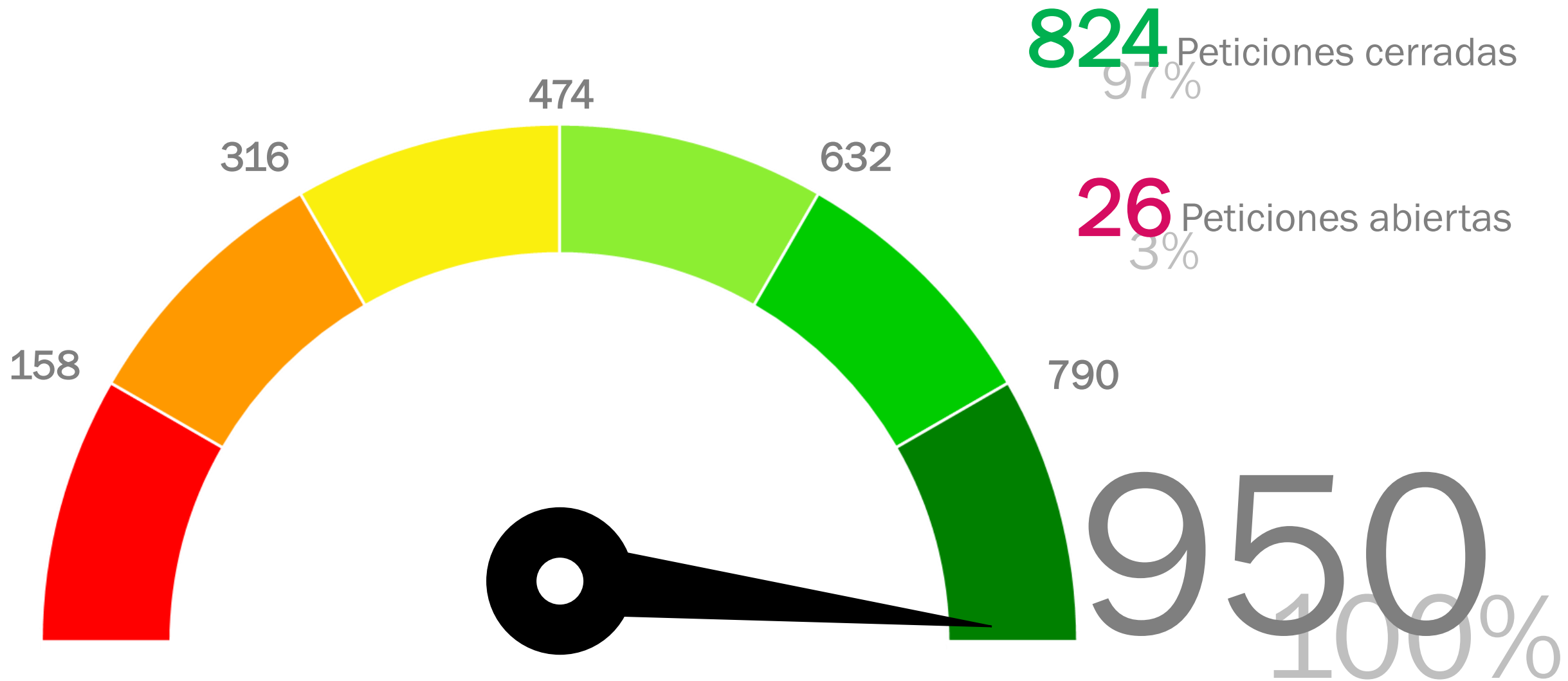
- ➔ Los dos **ejes temáticos misionales de la SDSCJ** son las dependencias que lideran el ejercicio de darle trámite a las PQRSDF, por ser temas relacionados a su competencia, y de esta manera, contribuir a la ejecución de las políticas en materia de **seguridad, convivencia, acceso a la justicia, prevención 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 27 de julio de 2022 a las 12:10 pm



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Peticiones ciudadanas respondidas fuera de los tiempos



El **10%** (92) de las PQRSDF ingresadas en el mes de junio, se respondieron de manera extemporánea.

950
100%

Nota: Este dato fue a corte del 27 de julio de 2022 a las 12:10 pm

* En el momento de construcción del informe, veintiséis (26) peticiones, de las mencionadas, se encuentran sin respuesta, no obstante, los términos de respuesta ya expiraron, por lo que se toma como extemporáneas.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 |
|---|---------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------|
| Oficina Asesora de Planeación | 1 | | | 2 |
| Dirección de Operación para el Fortalecimiento | 1 | | | 5 |
| Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información | 1 | | | 5 |
| Atención y Servicio al Ciudadano-ASC | 5 | | | 7 |
| Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4 | 153 | 12 | | 7 |
| Código de Seguridad y Convivencia | 43 | 1 | | 7 |

Nota: Este dato fue a corte del 27 de julio de 2022 a las 12:10 pm



Tiempos de respuesta de las PQRSDF

| | Resueltas oportunas | Resueltas fuera de los términos | Sin resolver con términos | Promedio días |
|---|---------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------|
| Dirección de Acceso a la Justicia | 100 | 2 | | 7 |
| Fondo de Vigilancia y Seguridad Liquidado | 1 | | | 7 |
| Subsecretaría de Seguridad y Convivencia | 20 | 2 | | 7 |
| Cobro Persuasivo | 40 | 6 | | 8 |
| Dirección de Gestión Humana | 11 | | | 8 |
| Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana | 103 | | | 8 |

Nota: Este dato fue a corte del 27 de julio de 2022 a las 12:10 pm



Tiempos de respuesta de las PQRSDF

| | Resueltas oportunas | Resueltas fuera de los términos | Sin resolver con términos | Promedio días |
|--|---------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------|
| Dirección de Cárcel Distrital | 255 | 60 | | 9 |
| Dirección Jurídica y Contractual | 12* | 3 | | 9 |
| Oficina Asesora de Comunicaciones | 1 | | | 9 |
| Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos | 5 | | | 9 |
| Oficina de Control Interno Disciplinario | 6 | | | 9 |
| Dirección de Bienes para la S C y AJ | 3 | | | 11 |

Nota: Este dato fue a corte del 27 de julio de 2022 a las 12:10 pm



Tiempos de respuesta de las PQRSDF

| | Resueltas oportunas | Resueltas fuera de los términos | Sin resolver con términos | Promedio días |
|---------------------------------------|---------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------|
| Dirección de Seguridad | 91 | 3 | | 11 |
| Dirección Financiera | 1 | | | 14 |
| Subsecretaría de Acceso a la Justicia | 4 | 6 | | 16 |

*Una petición fue registrada como ciudadana pero correspondía a un proceso judicial, por lo que se realizó el respectivo retiro del ORFEO y del Bogotá Te Escucha-BTE (antiguo SDQS) el 27 de julio, por lo que esta entró en el conteo de las 950 peticiones del mes de junio, no obstante no entró en la tabla anterior.

Nota: Este dato fue a corte del 27 de julio de 2022 a las 12:10 pm



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 junio, el indicador de oportunidad, (que mide precisamente los tiempos de respuesta) fue de **95%**, por lo que desde **ASC** se tomarán las **acciones pertinentes** para que el **indicador incremente paulatinamente**.



¡GRACIAS!

scj.gov.co