



# Informe de Gestión PQRSDF

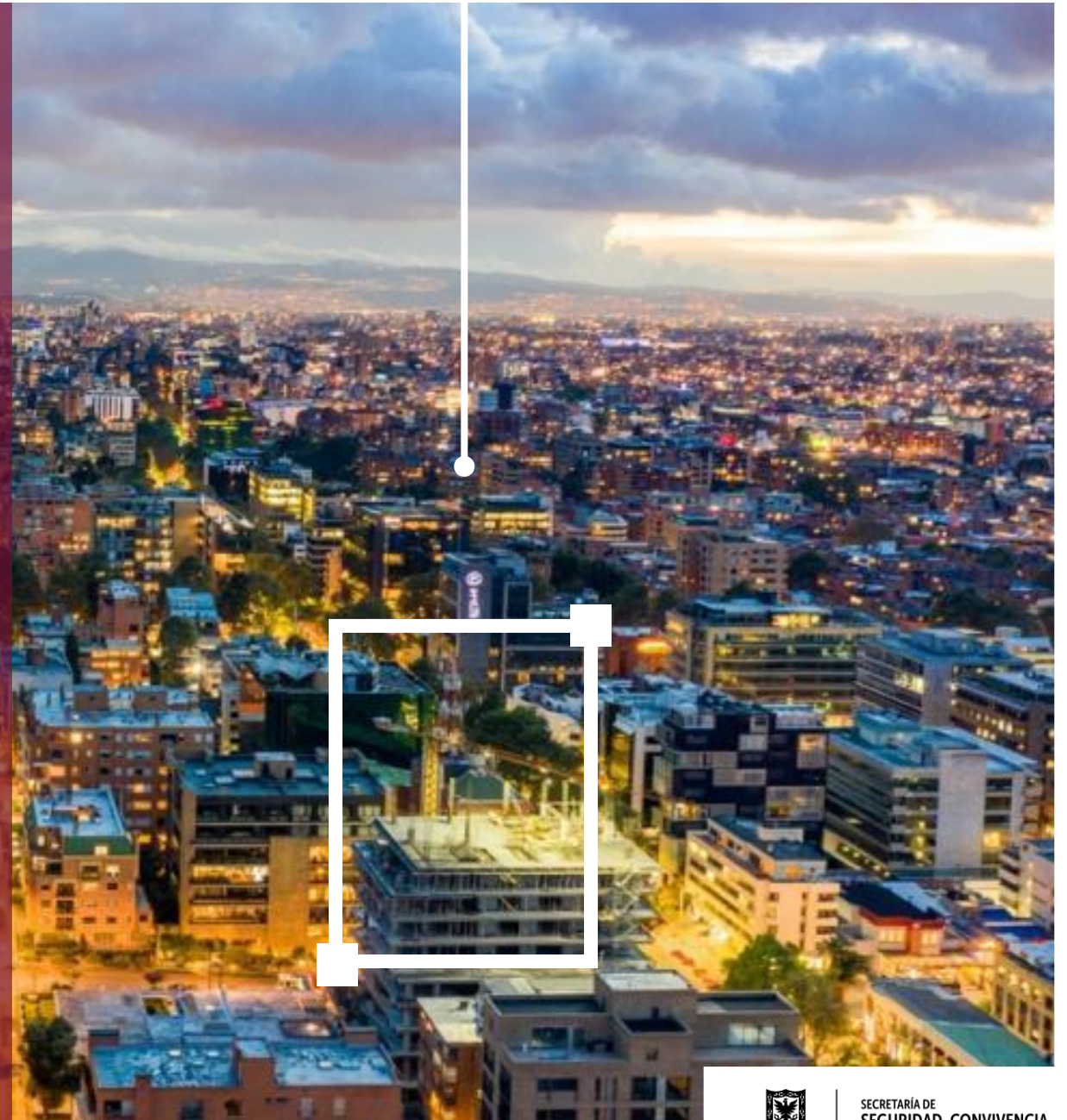
Mayo 2022



# Presentación

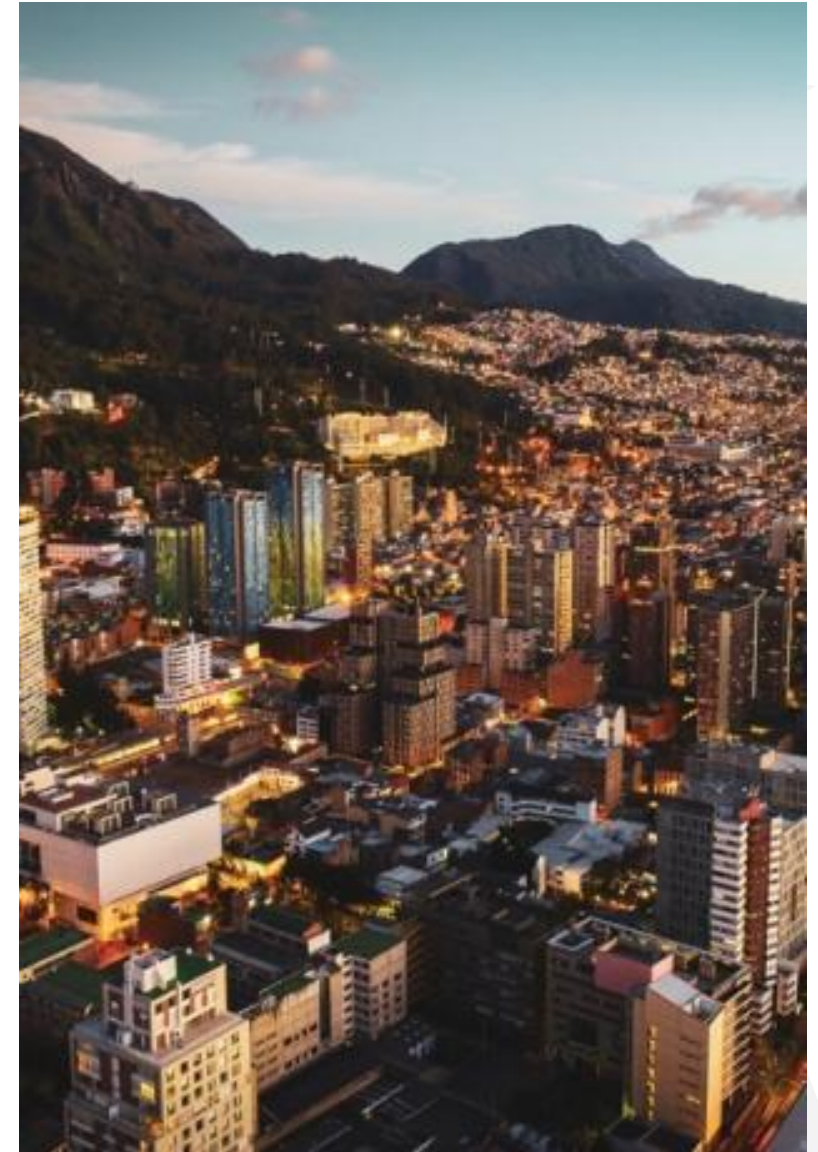
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

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

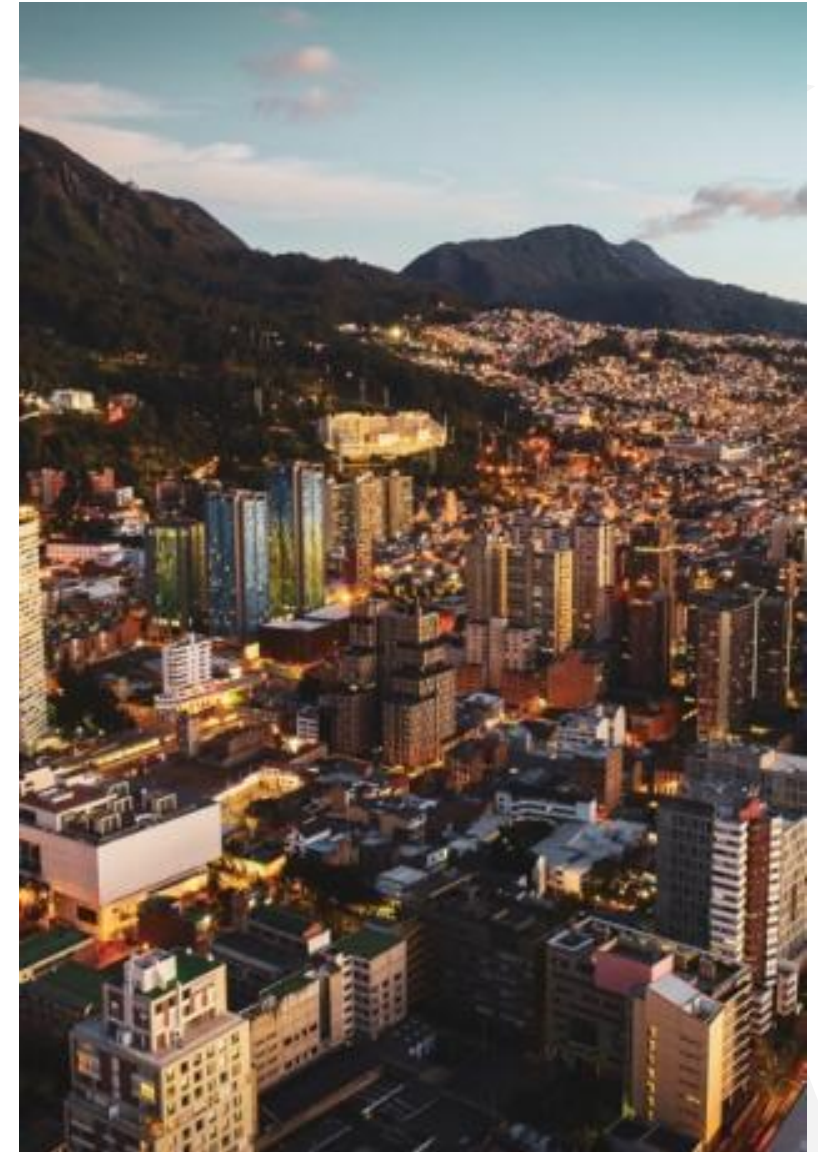


# Total de peticiones recibidas

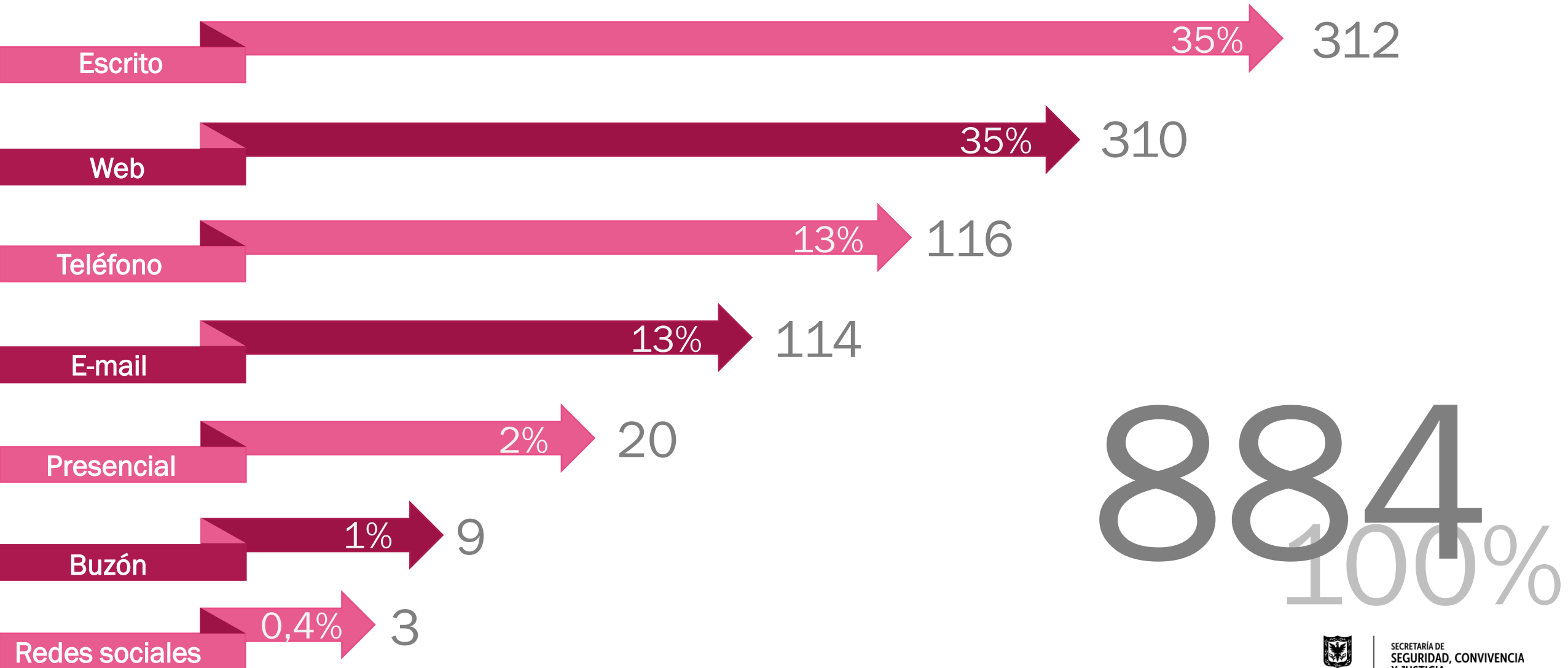
- ➔ Para efectos de este informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO para el mes de mayo y a su vez en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones–SDQS, Bogotá Te Escucha, en total **884**.
- ➔ No obstante, se identificaron **36** 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 **236** 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



# 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 **61,4%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **38%** del canal presencial.

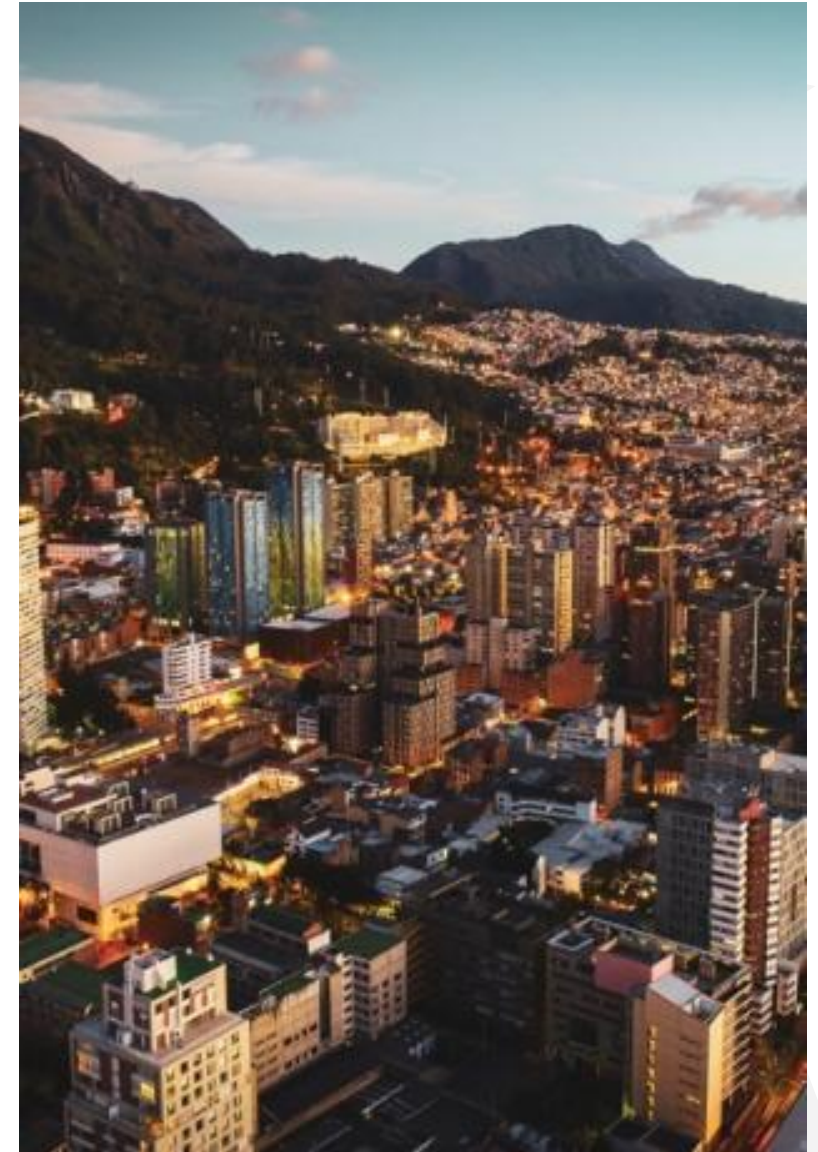
- ➔ Los ciudadanos prefieren radicar sus PQRSDF principalmente desde la casa o de un lugar con acceso a una línea telefónica y/o conexión a internet.

Esto podría deberse a que prefieren evitar desplazamientos hacia el punto de recepción y aprovechar las ventajas de los canales electrónicos; así mismo, a raíz de la emergencia sanitaria del COVID 19.



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



884  
100%



# Peticiones por tipología

Queja



Felicitaciones



Sugerencia



Denuncia por actos de corrupción



884  
100%

# Peticiones por tipología

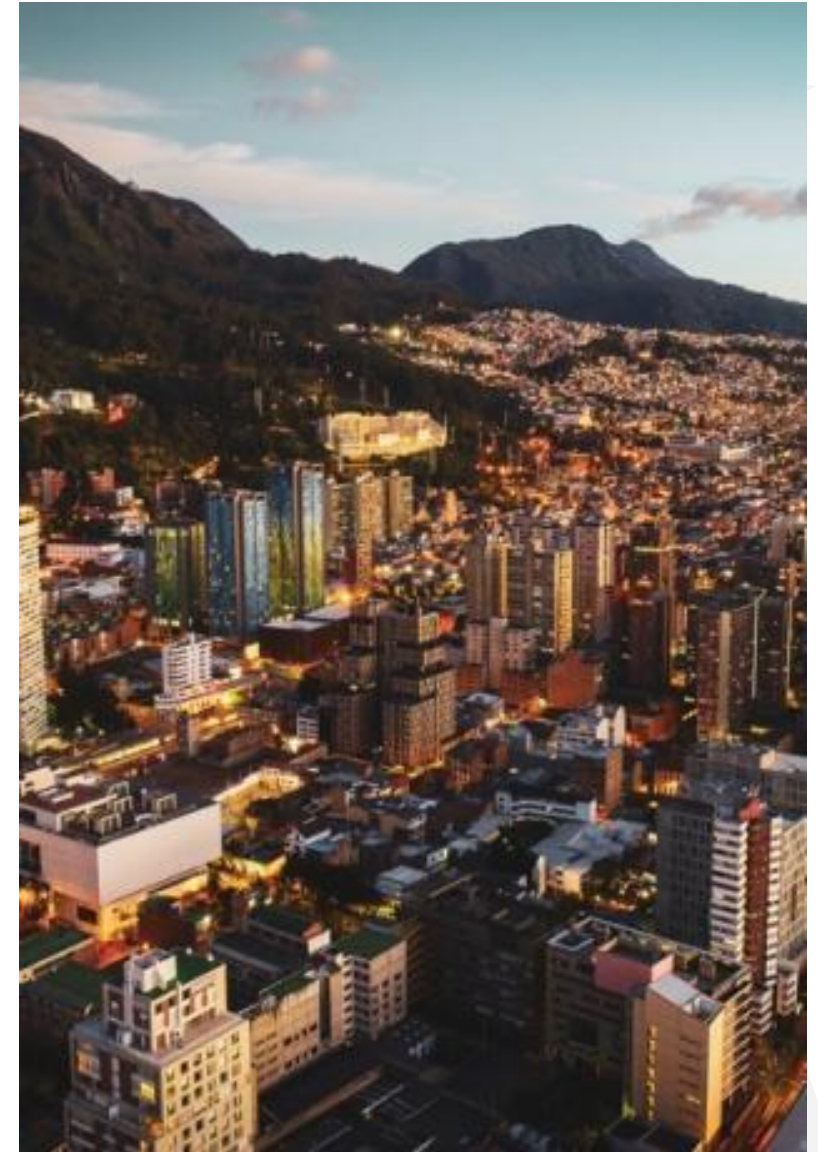
- ➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **85%** del total de peticiones recibidas en el mes por la SDSCJ.

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.

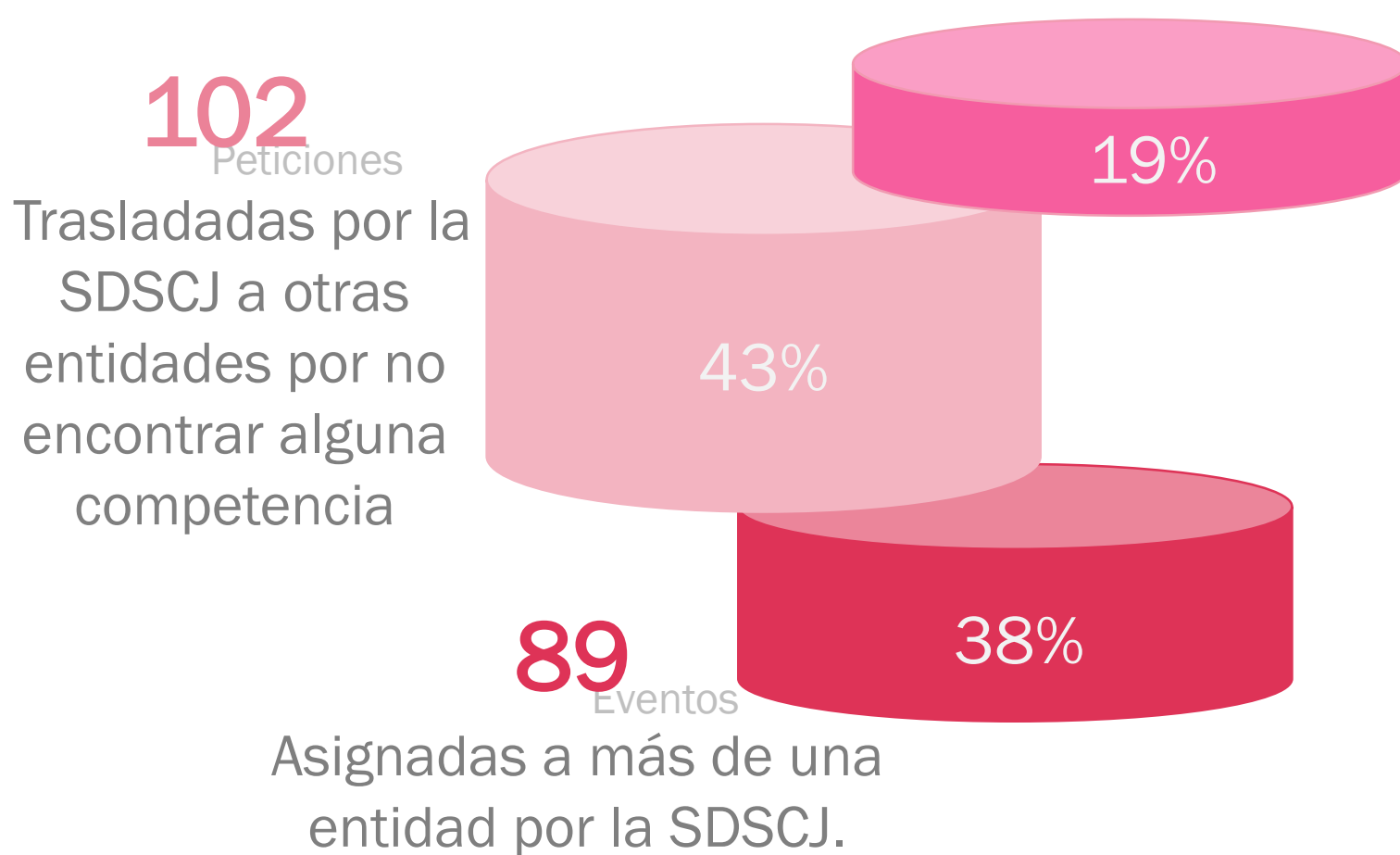
- ➔ El **15%** restante equivale principalmente a solicitudes de acceso a la información, reclamos, felicitaciones, quejas, sugerencias, entre otras.

04

# TRASLADOS Y EVENTOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ



# Traslados y eventos efectuados por la SDSCJ



**45**  
Peticiones  
Para ser atendidas  
por la SDSCJ.

**236**  
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 mayo se registraron **134** eventos, representado en el **57%**, de los cuales **45** ingresaron para ser atendidas por la SDSCJ, y a su vez, **89** eventos se enviaron a otras entidades distritales.

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



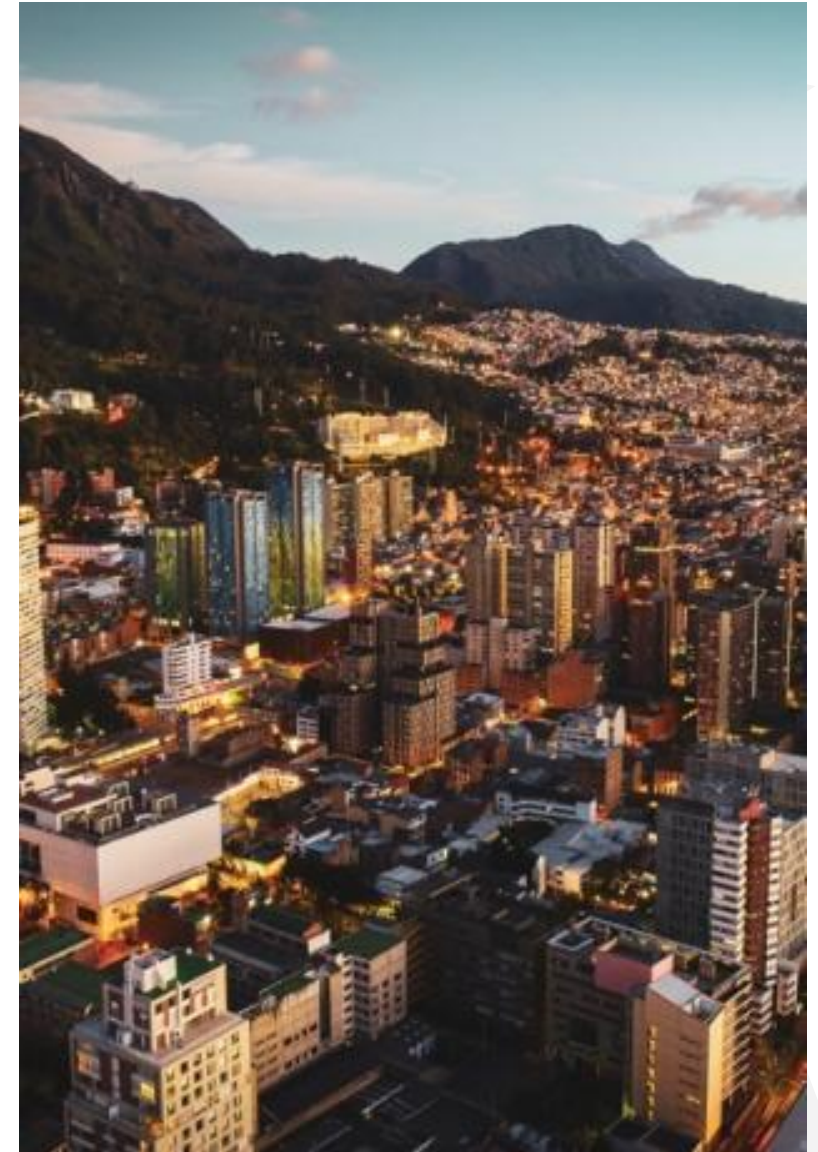


# Principales entidades a las que se les dio traslados por la SDSCJ

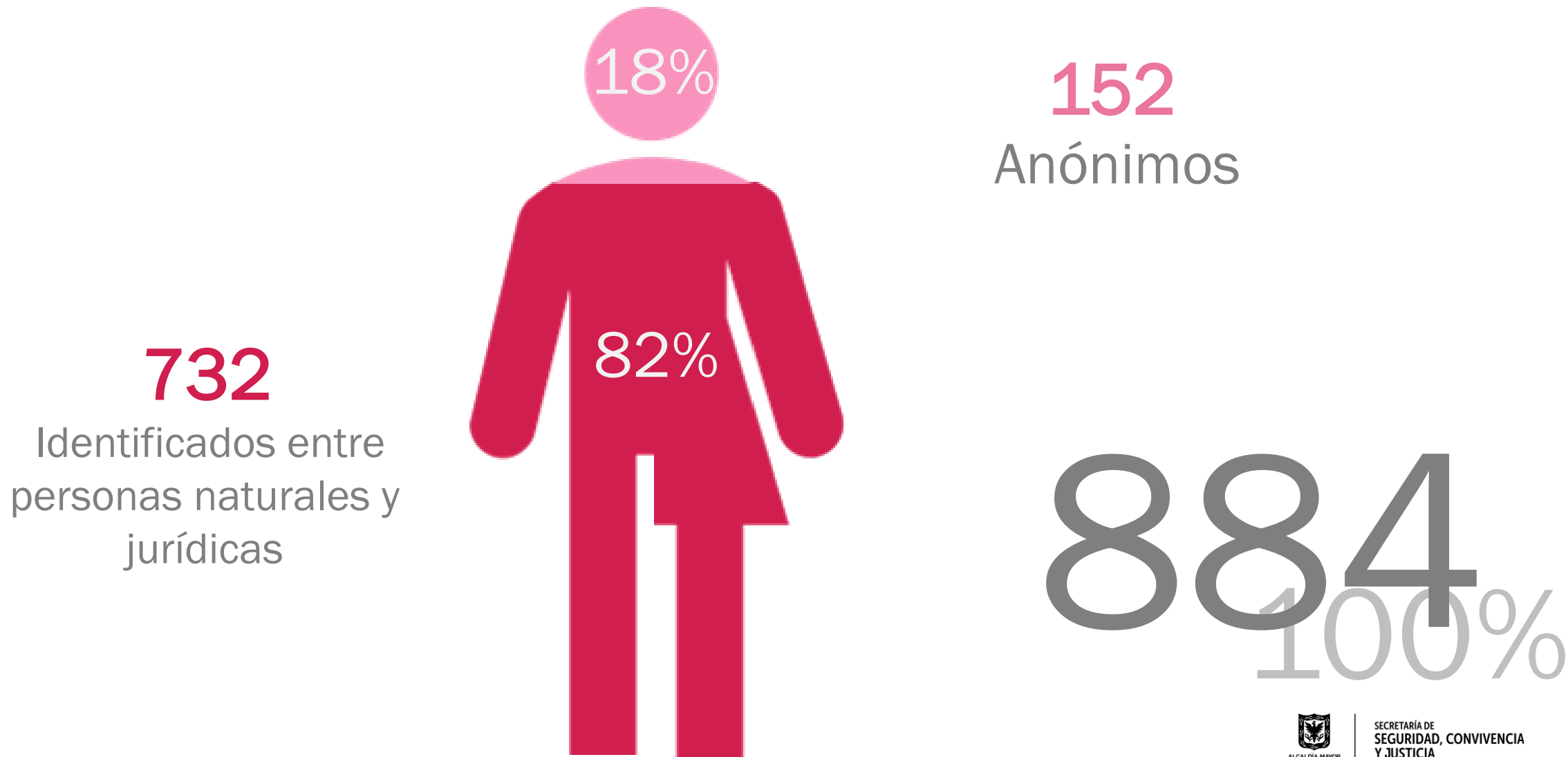
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente a 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 **20,4%** de las peticiones que ingresaron en el mes de mayo.

05

# PETICIONARIOS IDENTIFICADOS Y ANÓNIMOS



# Peticionarios identificados y anónimos

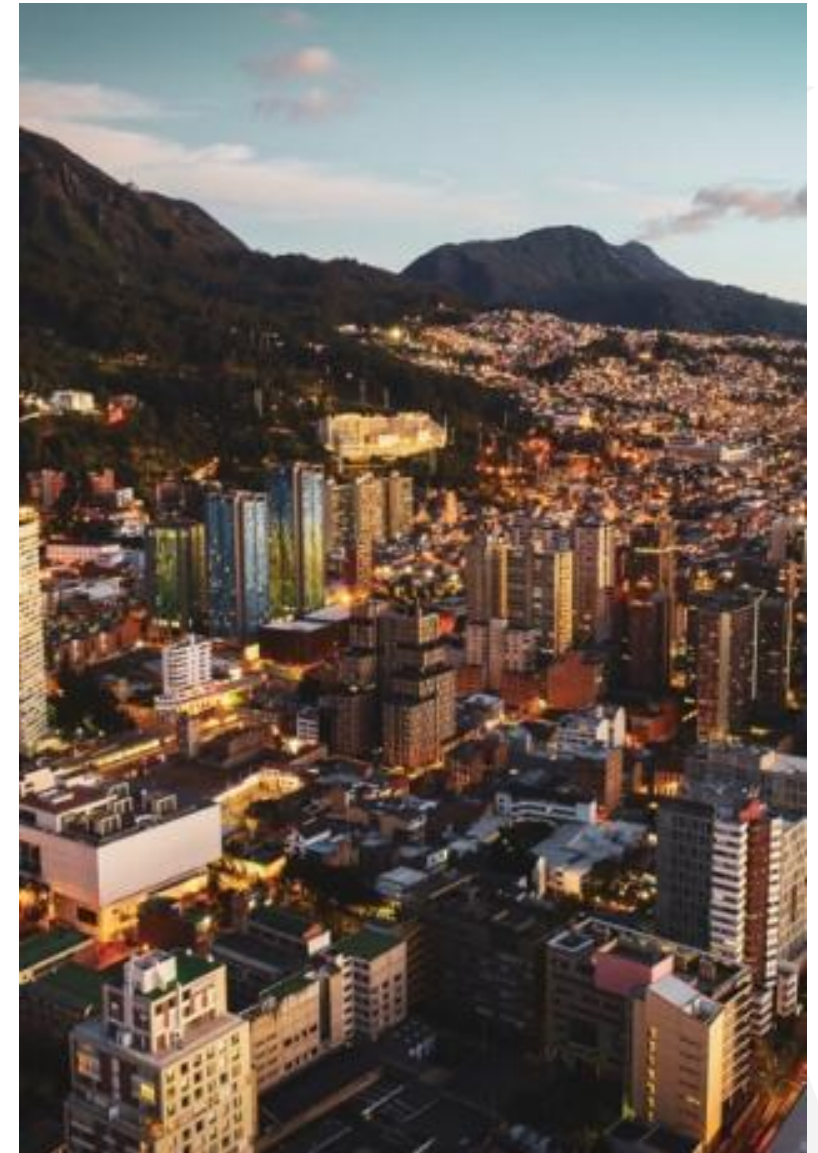


# Peticionarios identificados y anónimos

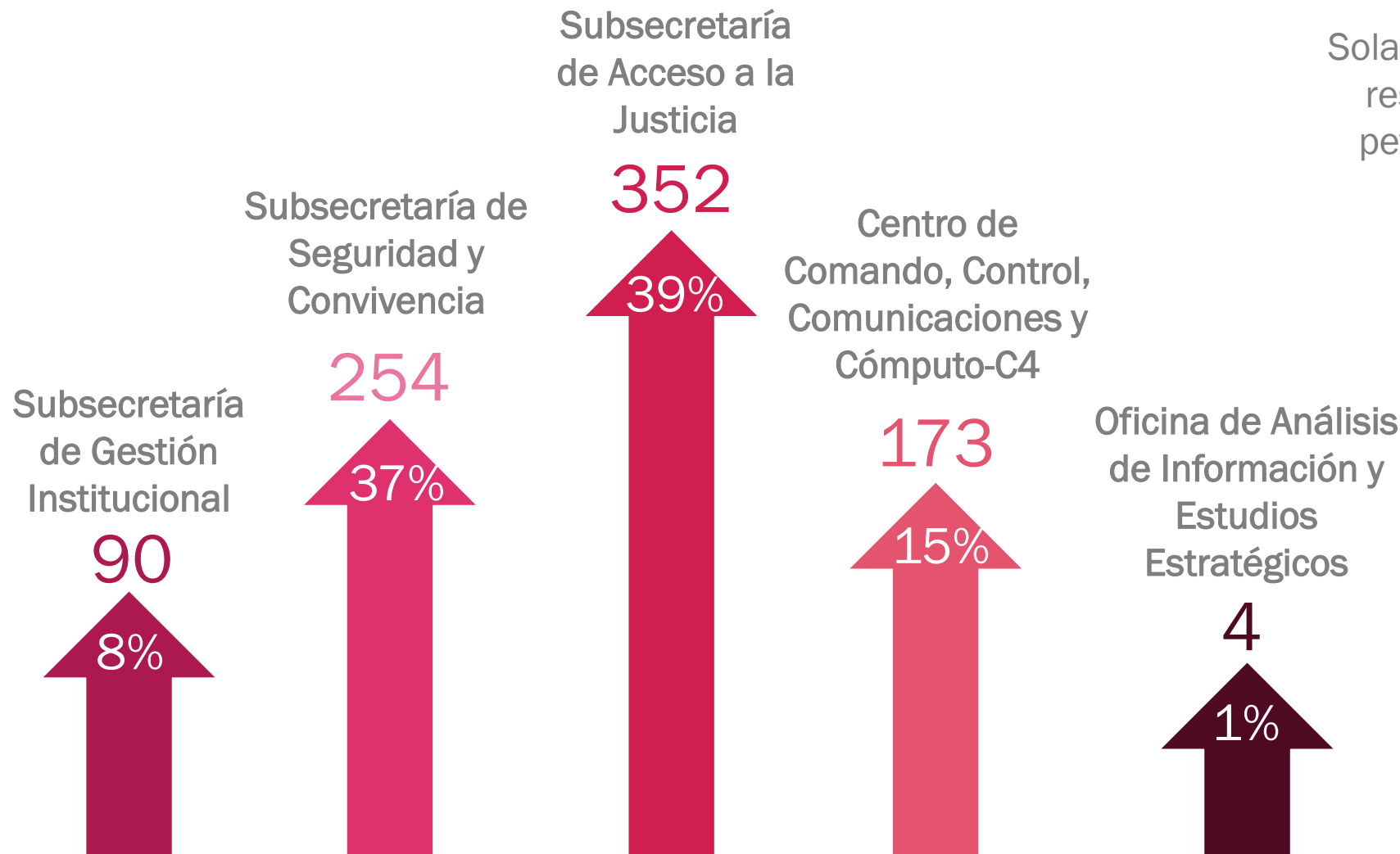
- ➔ Si bien, las respuestas de las peticiones deben ser resueltas a un ciudadano en particular, existen algunas peticiones que por diferentes razones, prefieren hacerlo de manera anónima, por lo que se cuenta con una **cartelera** física para que la ciudadanía pueda ver dichas respuestas.
- ➔ Dentro de las solicitudes con petitionarios identificados encontramos dos modalidades, distribuidos de la siguiente manera:
  - **Personas Naturales:** 667 ciudadanos identificados, representados en un **91%** del total de las peticiones.
  - **Personas Jurídicas:** 65 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 (**884**) que ingresan a la SDSCJ .

873  
99%

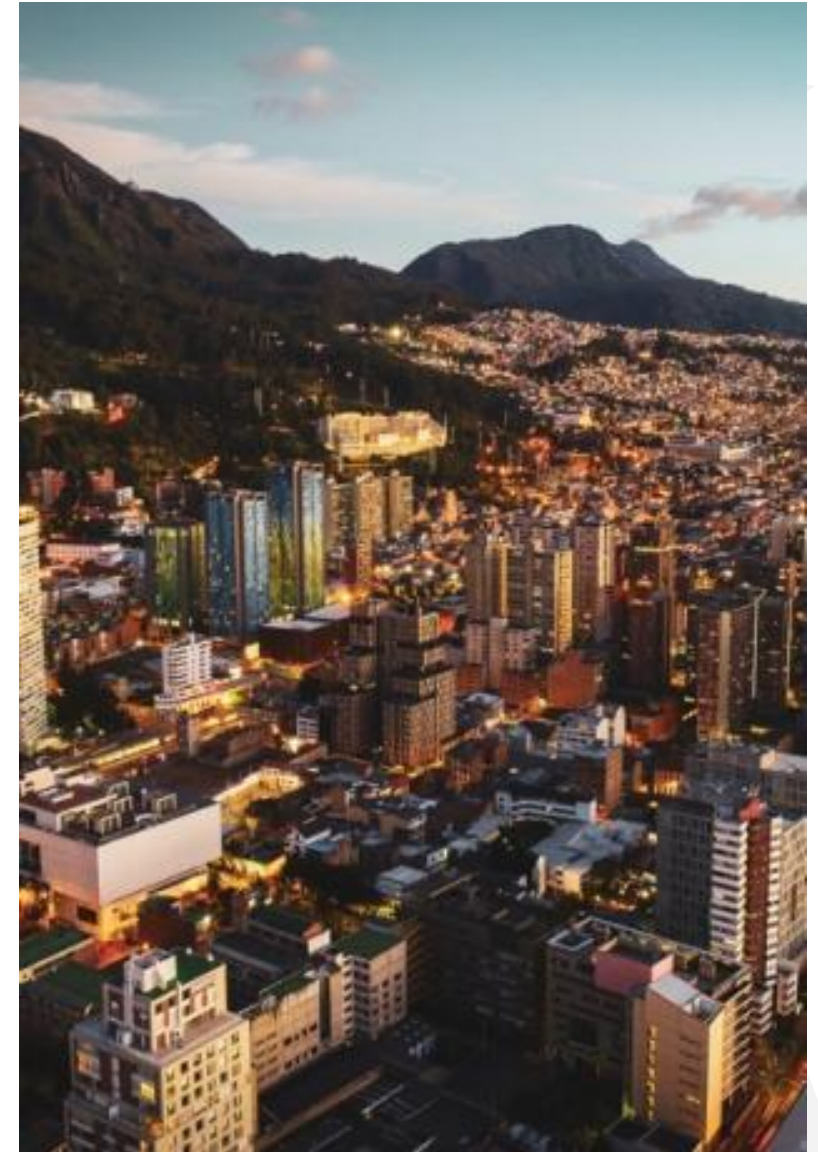


# Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRS

- ➔ 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.

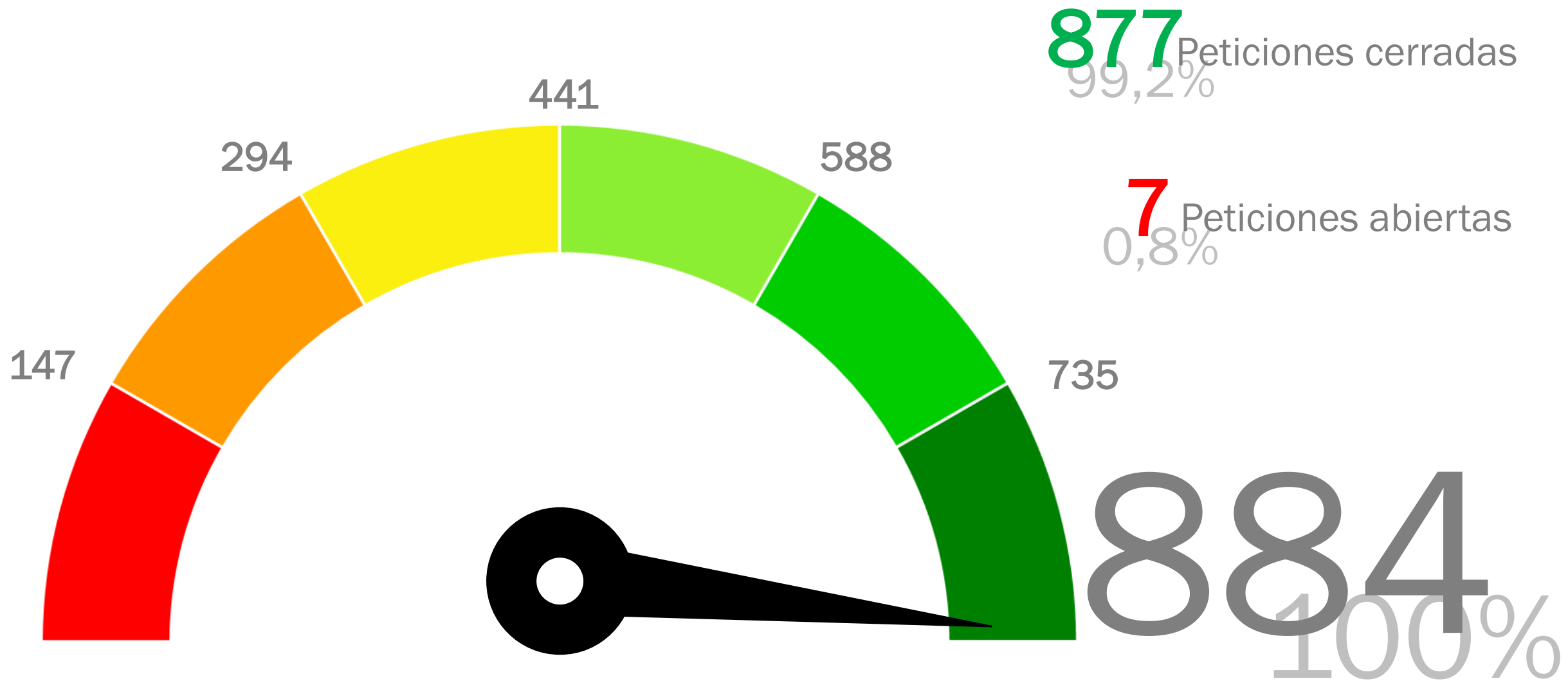
05

# ESTADO DE LAS PQRSDF





# Estado de las PQRSDF



**Nota:** Este dato fue a corte del 30 de junio de 2022 a las 11:09 am



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

# Peticiones ciudadanas respondidas fuera de los tiempos



El **5%** (43) de las PQRSDF ingresadas en el mes de mayo, se respondieron de manera extemporánea.

884  
100%

**Nota:** Este dato fue a corte del 30 de junio de 2022 a las 11:09 am

\* En el momento de construcción del informe, siete (7) 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
Despacho Secretario de Seguridad	1			1
Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC	3			6
Oficina de Control Disciplinario Interno	4			6
Subsecretaría de Gestión Institucional	1			6
Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4	166	7		7
Dirección de Cárcel Distrital	193	10		8

**Nota:** Este dato fue a corte del 30 de junio de 2022 a las 11:09 am



# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver con términos	Promedio días
Cobro Persuasivo	63			8
Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	1			8
Dirección de Bienes para la S C Y AJ	2			9
Dirección de Operación para el Fortalecimiento	2			9
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	8			9
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	15	1		9

**Nota:** Este dato fue a corte del 30 de junio de 2022 a las 11:09 am



# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver con términos	Promedio días
Código de Seguridad y Convivencia	33			10
Dirección de Acceso a la Justicia	106	2		11
Dirección de Gestión Humana	10			11
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	114			11
Dirección de Seguridad	104	20		12
Fondo de Vigilancia y Seguridad Liquidado	2	2		12

**Nota:** Este dato fue a corte del 30 de junio de 2022 a las 11:09 am



# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

	Resueltas oportunas	Resueltas fuera de los términos	Sin resolver con términos	Promedio días
Oficina Asesora de Comunicaciones	2			13
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	4			14
Dirección Jurídica y Contractual	6	1		15
Dirección Financiera	1			29

**Nota:** Este dato fue a corte del 30 de junio de 2022 a las 11:09 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 mayo, 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 incrementa paulatinamente.



**¡GRACIAS!**

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