



# Informe de Gestión PQRSDF

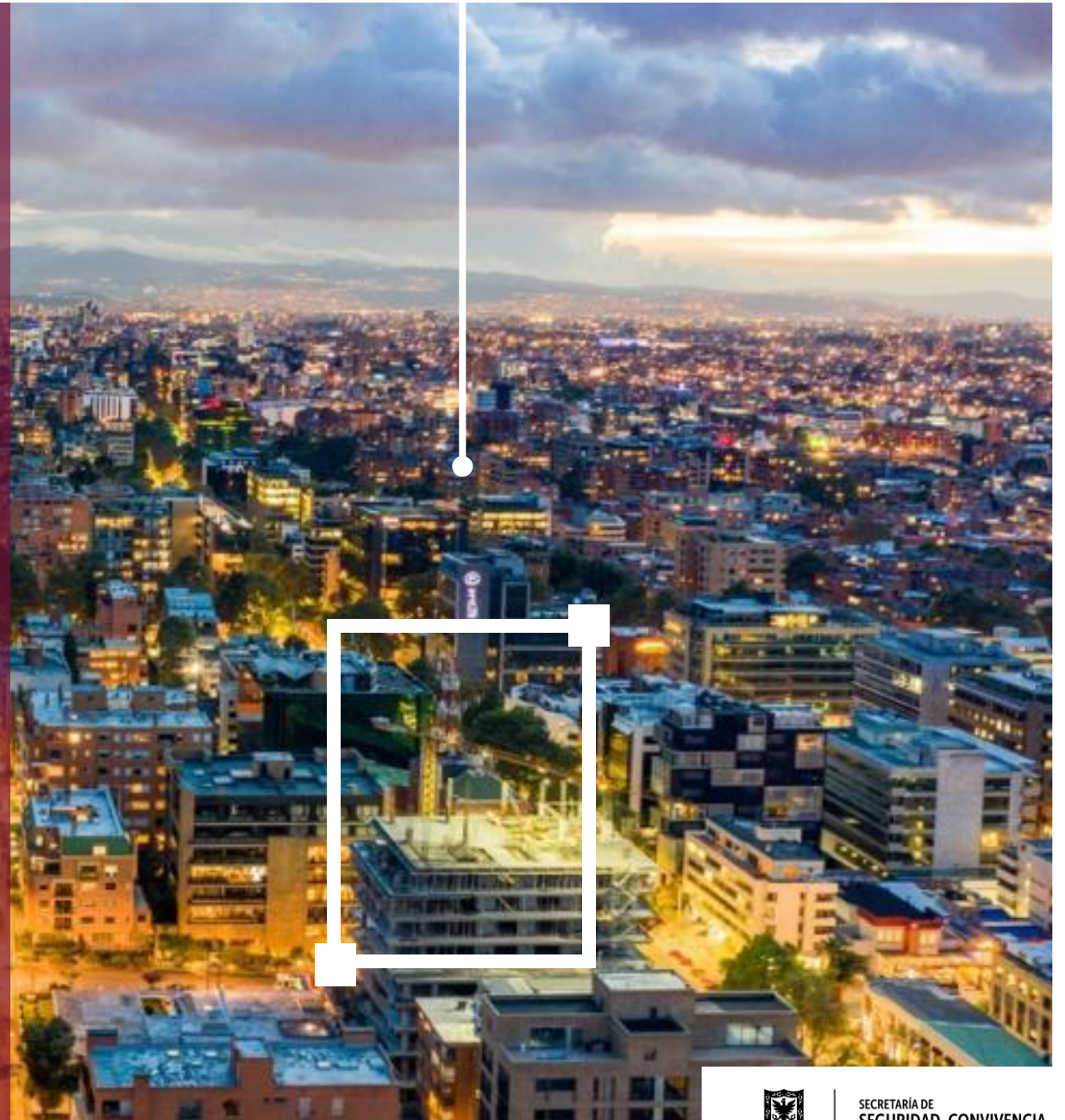
Noviembre 2022



# Presentación

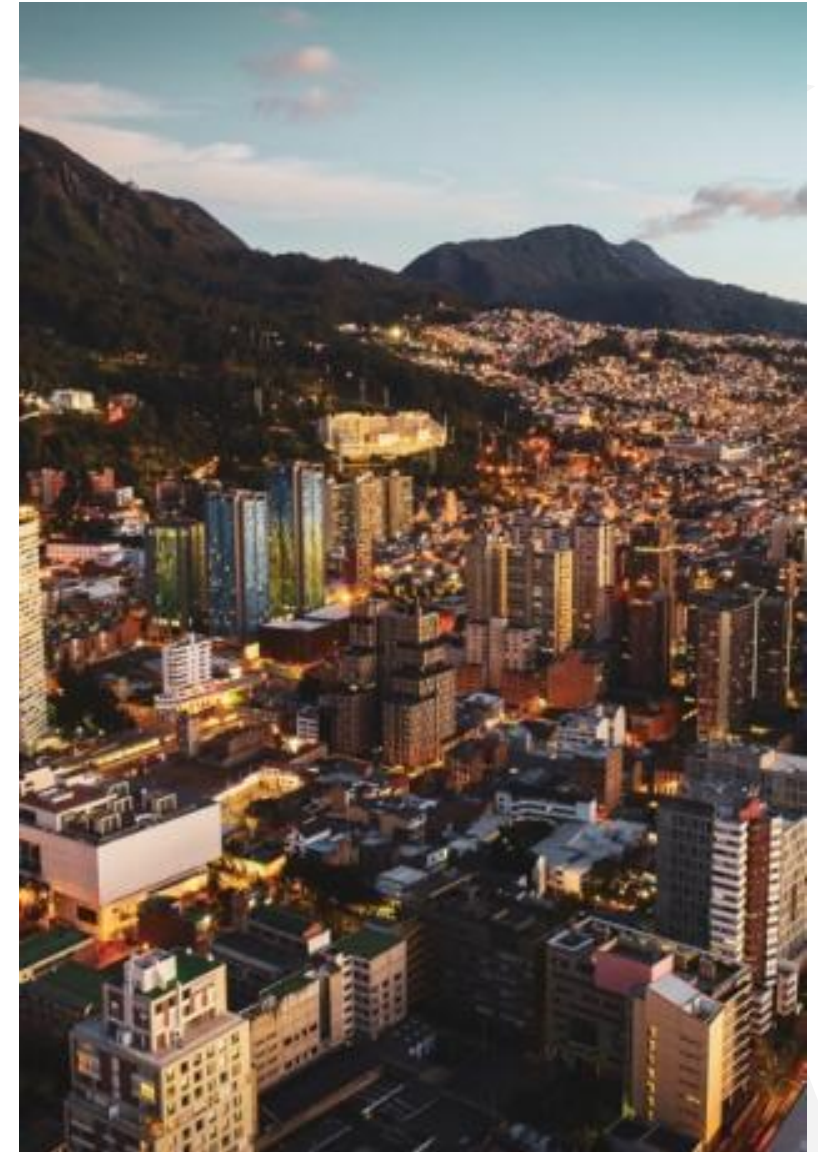
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

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

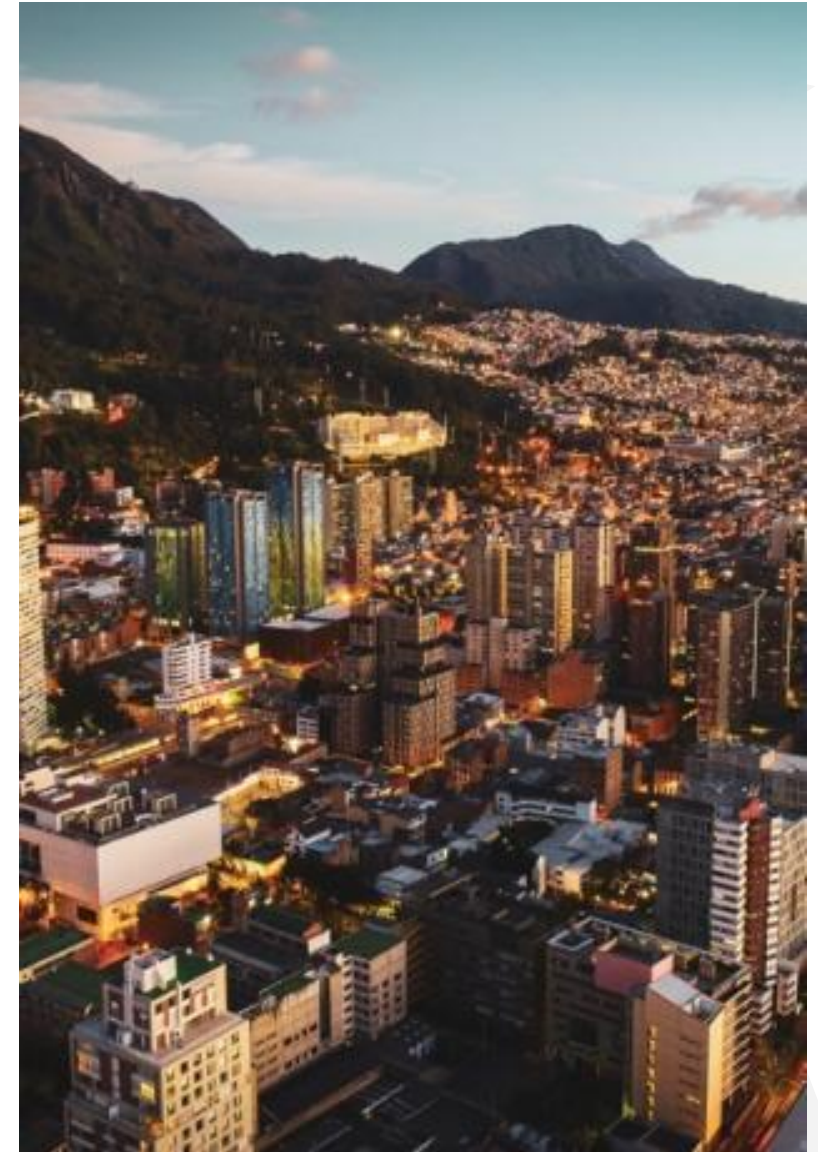


# Total de peticiones recibidas

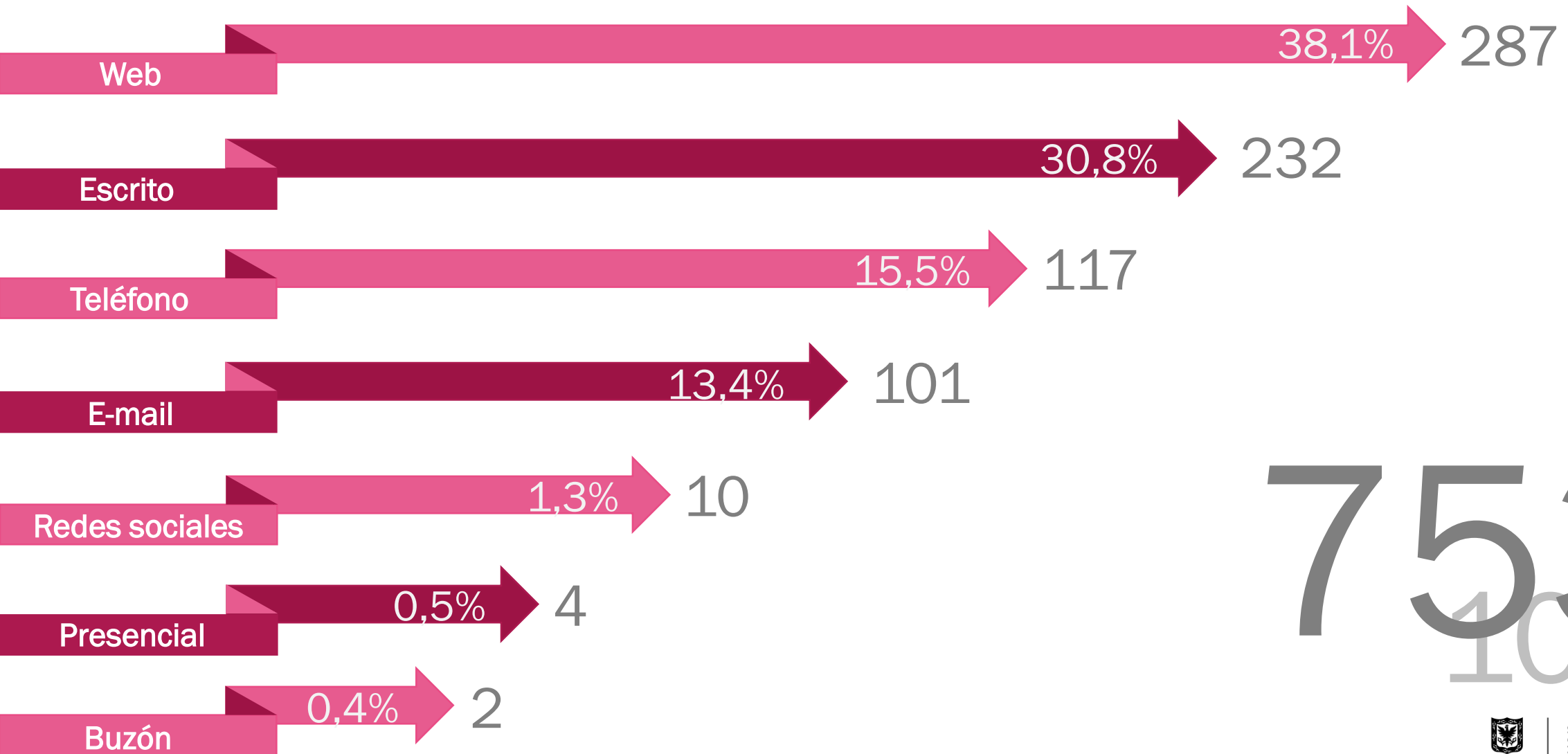
- ➔ Para efectos de este informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO para el mes de noviembre y a su vez en el Sistema Bogotá Te Escucha-BTE (antiguo SDQS), en total **753**.
- ➔ No obstante, se identificaron **31** peticiones, las cuales fueron evaluadas para cierres por no competencia, sin recurso de reposición, desistimiento tácito o por vencimiento de términos; así mismo, se registran **195** 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



753  
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 **68,3%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **31,7%** del canal presencial.

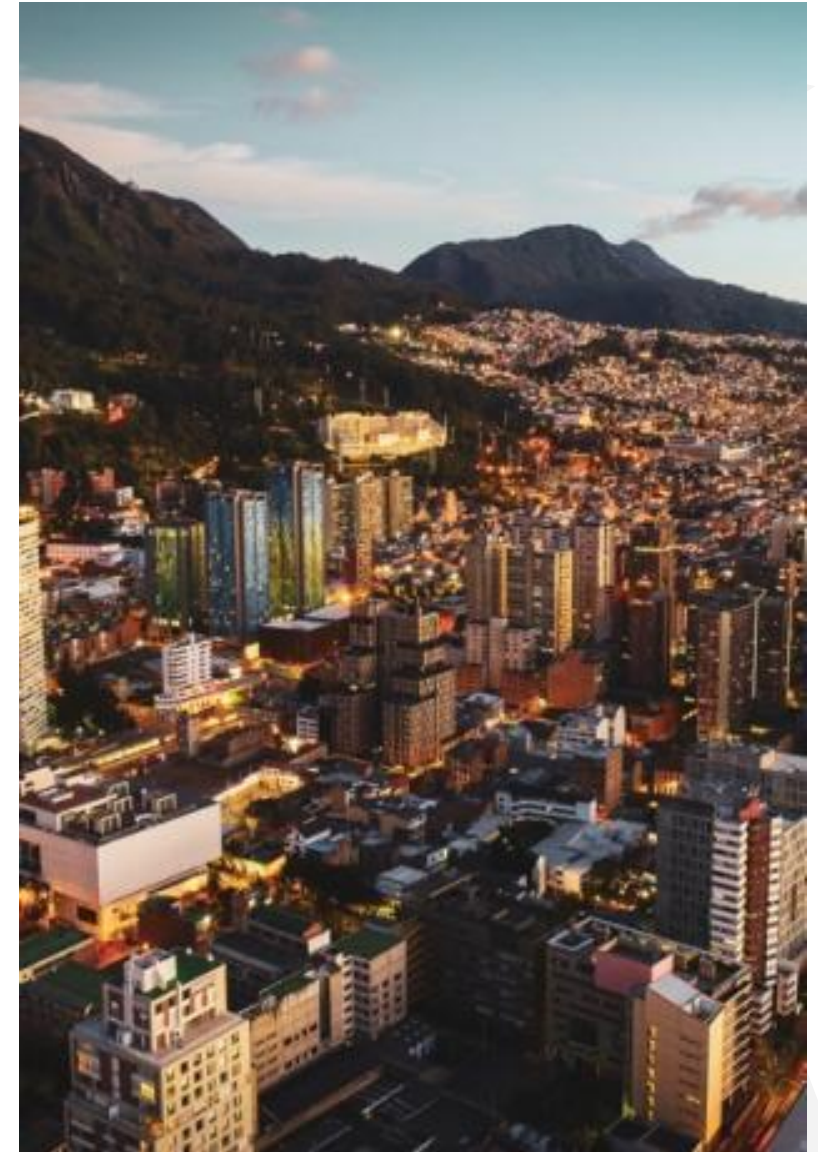
- ➔ Los ciudadanos **prefieren radicar** sus **PQRSDF** principalmente desde la casa o de un lugar con **acceso a una línea telefónica y/o conexión a internet**.

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 **cercana 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



Reclamo



Felicitaciones



Solicitud de acceso a la información



753  
100%



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

# Peticiones por tipología

Queja



Denuncia por actos de corrupción



Sugerencia



753  
100%

# Peticiones por tipología

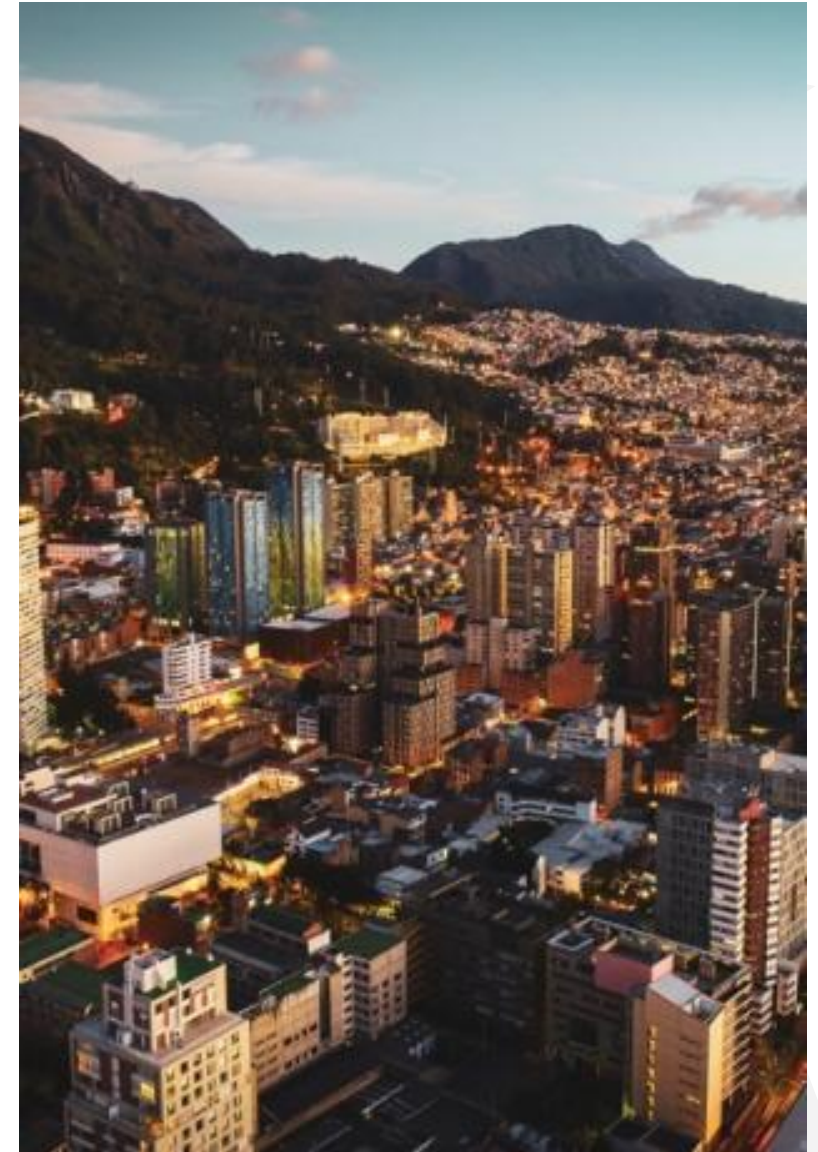
- ➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **96,3%** del total de peticiones recibidas en el mes por la SDSCJ.

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.

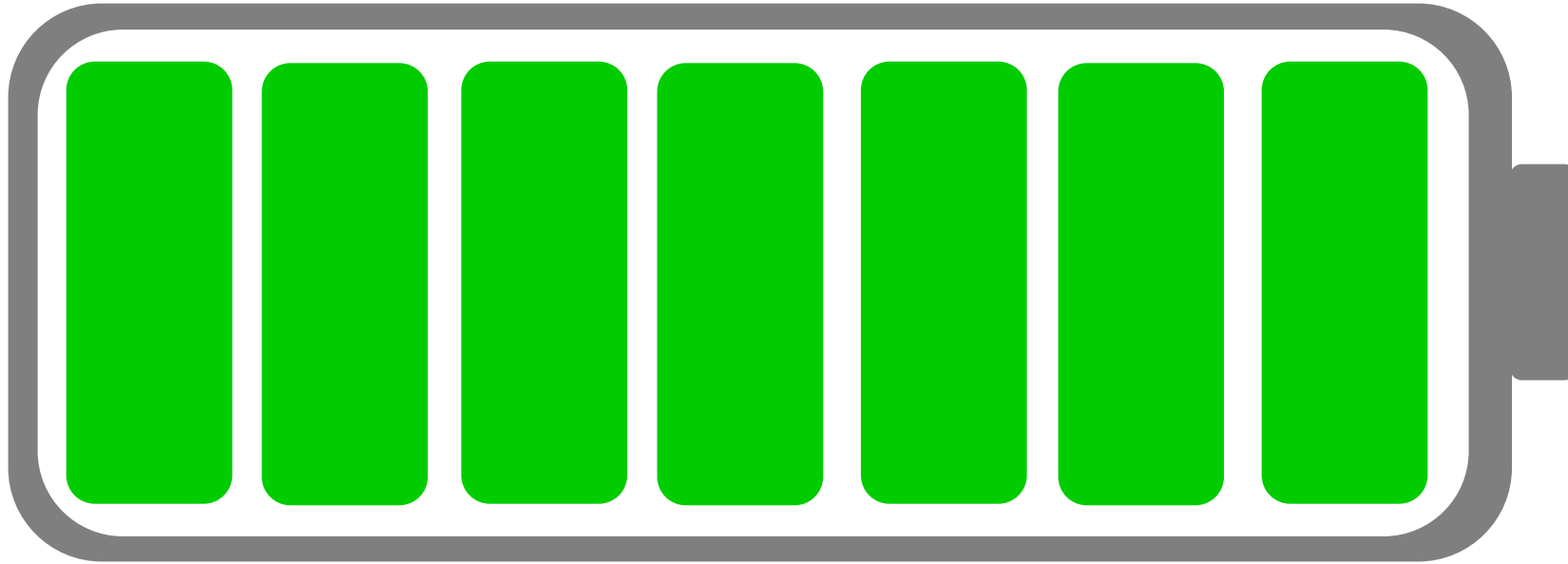
- ➔ El **3,7%** restante equivale principalmente a solicitudes de acceso a la información, reclamos, felicitaciones, quejas, sugerencias, entre otras.

04

# TRASLADOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ



# Traslados efectuados por la SDSCJ



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

195  
100%

# Traslados efectuados por la SDSCJ

- ➔ Por parte del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, se realizaron **195 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 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



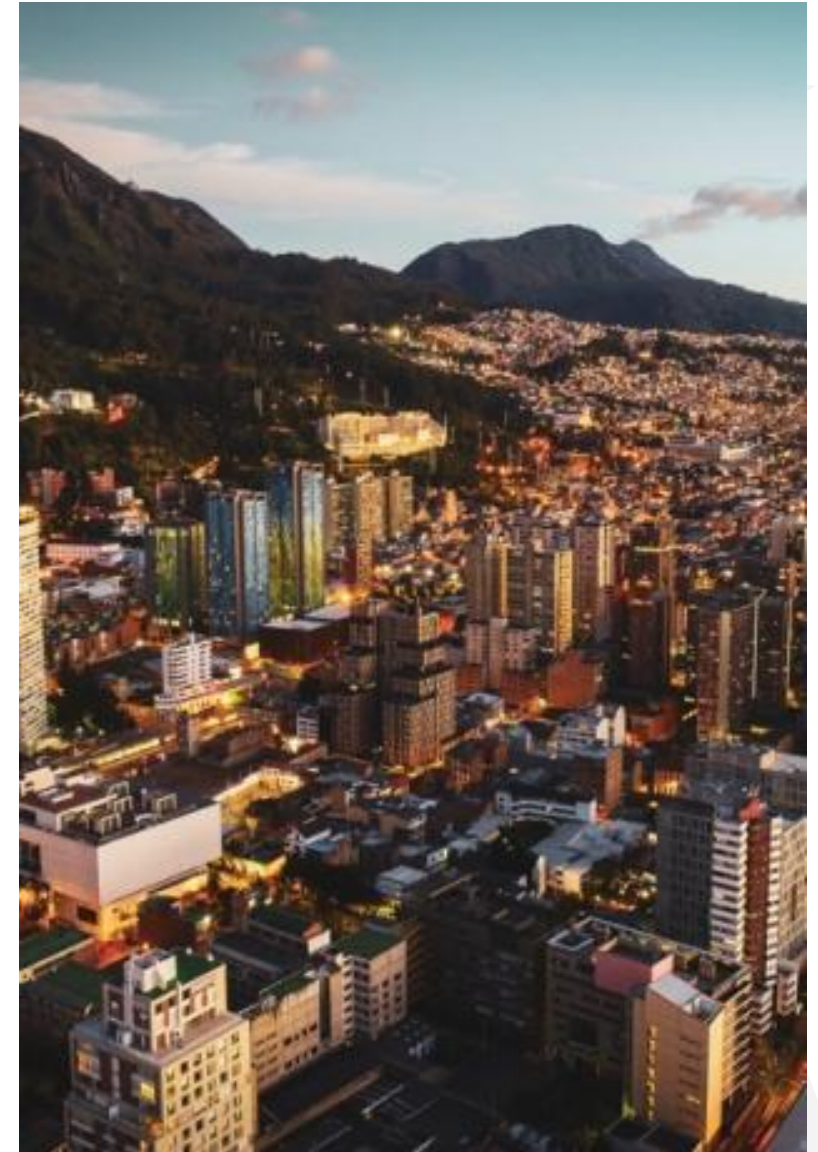


# Principales entidades a las que se les dio traslados por la SDSCJ

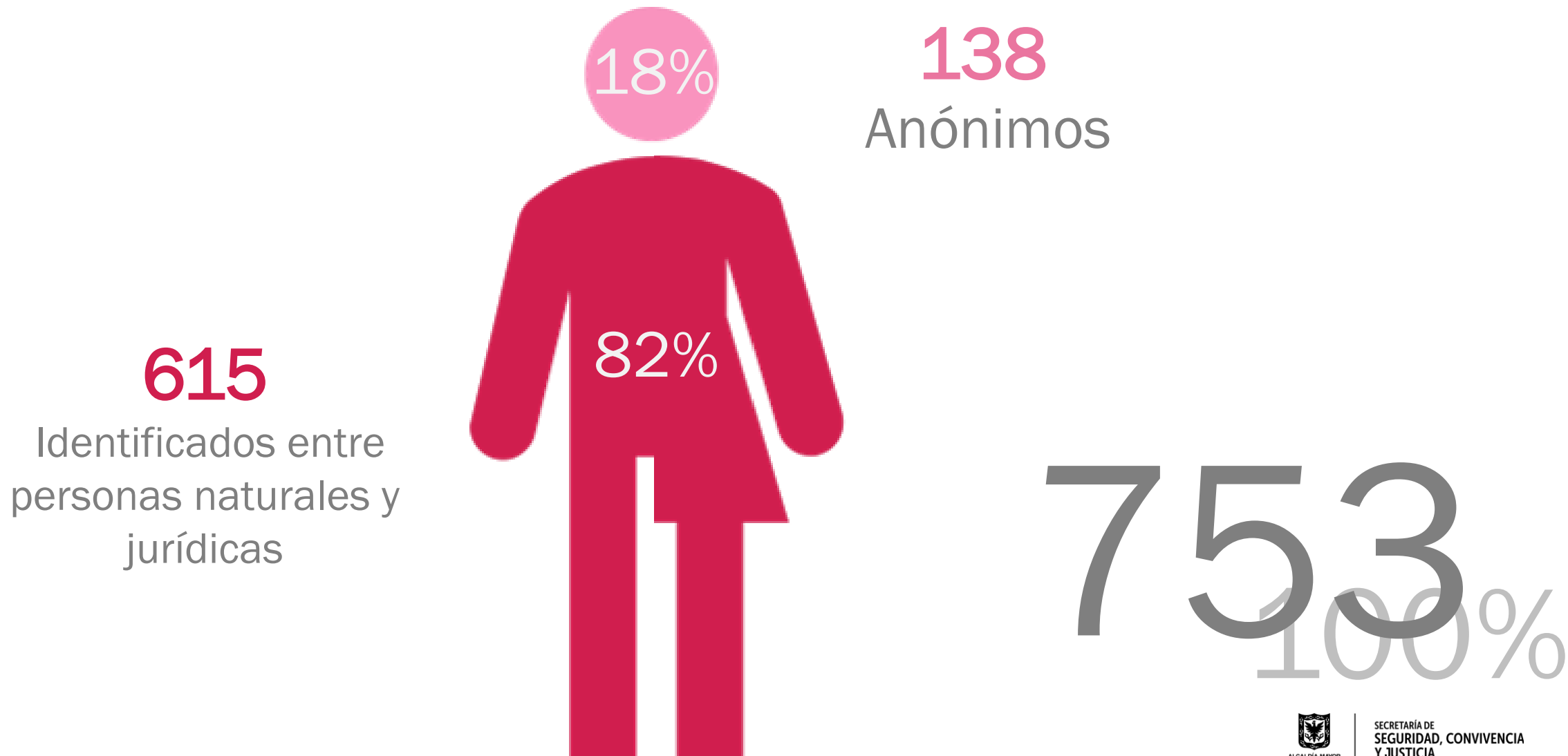
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente a las demás entidades para temas relacionados de 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 **18%** 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

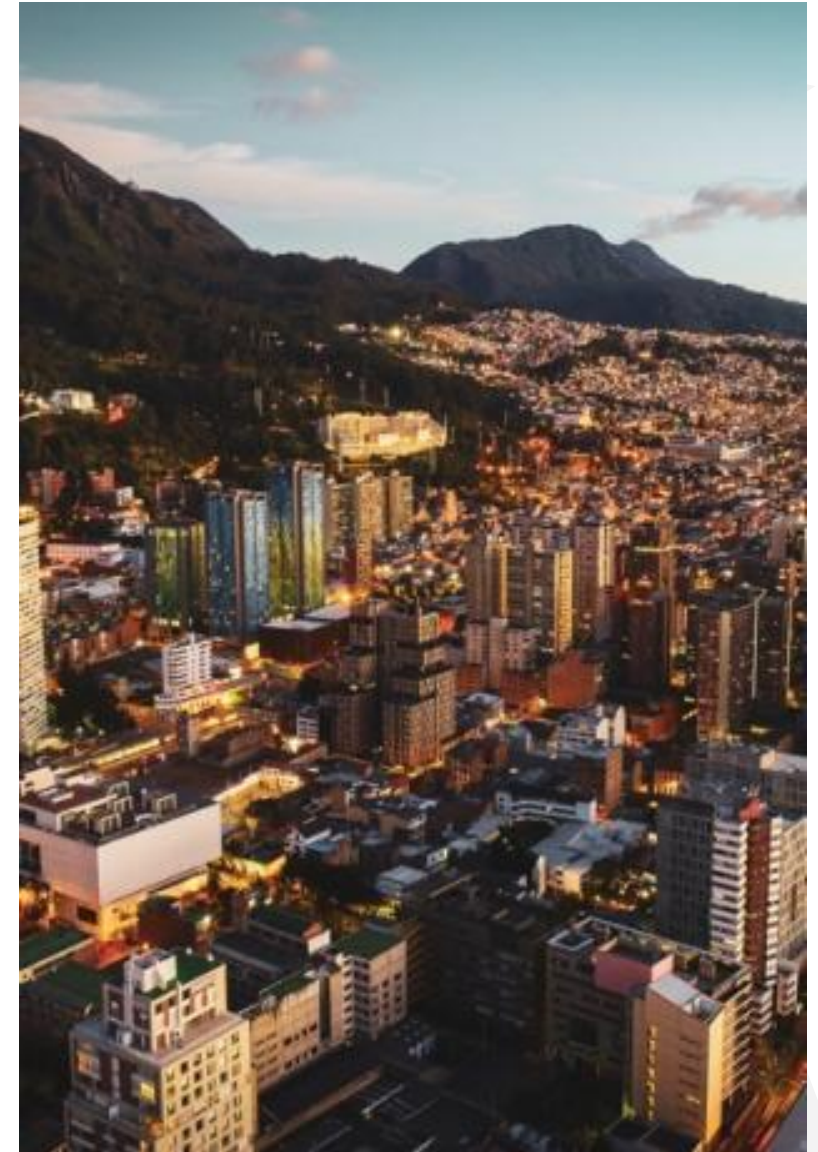


# Peticionarios identificados y anónimos

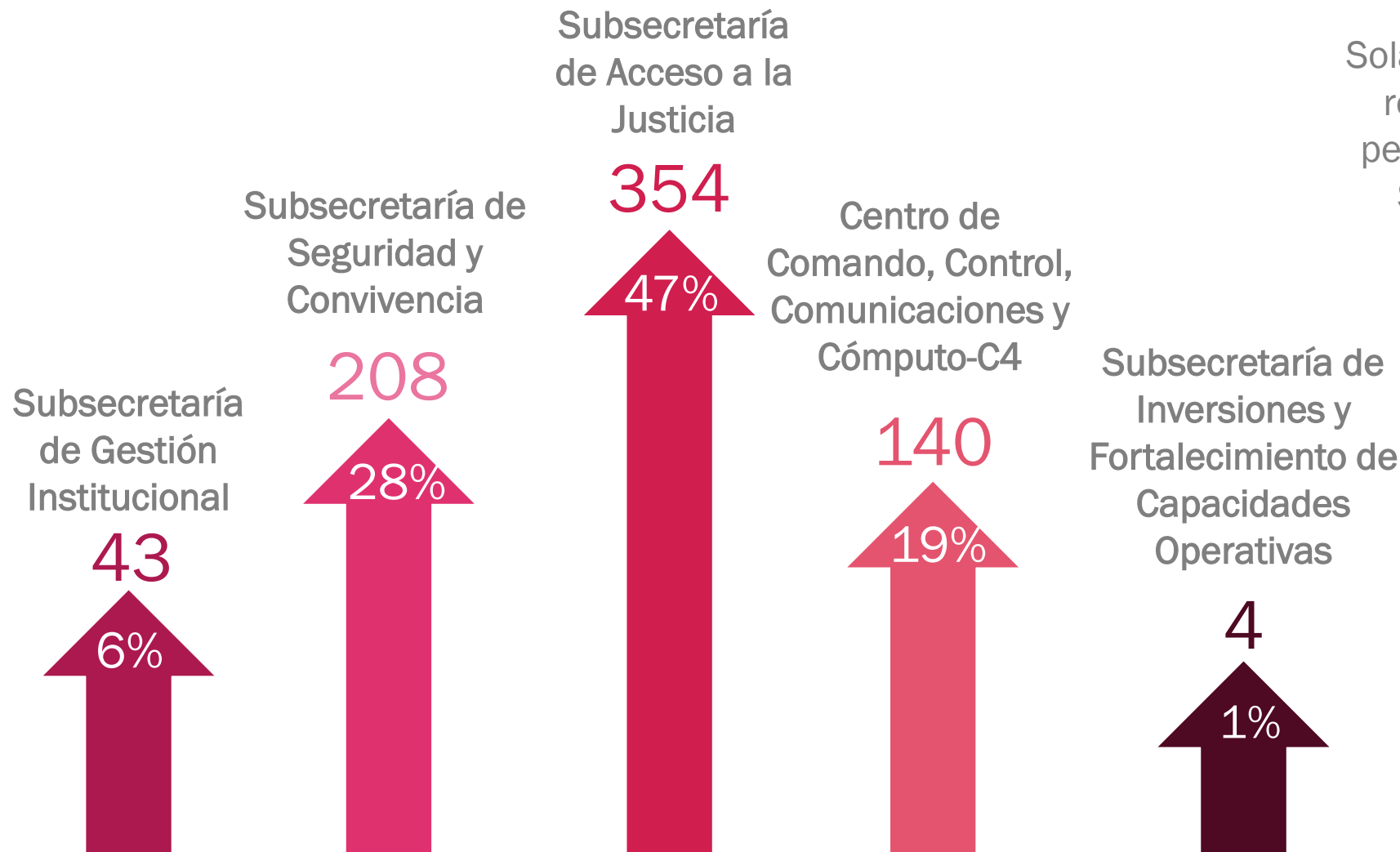
- ➔ Si bien, las respuestas de las peticiones deben ser resueltas a un ciudadano en particular, existen algunas peticiones que por diferentes razones, prefieren hacerlo de manera anónima, por lo que se cuenta con una **cartelera física** y **virtual** para que la ciudadanía pueda ver dichas respuestas.
- ➔ Dentro de las solicitudes con petitionarios identificados encontramos dos modalidades, distribuidos de la siguiente manera:
  - **Personas Naturales:** 572 ciudadanos identificados, representados en un **93%** del total de las peticiones.
  - **Personas Jurídicas:** 43 organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **7%** 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 (**753**) que ingresaron a la SDSCJ en el mes de noviembre.

749  
100%

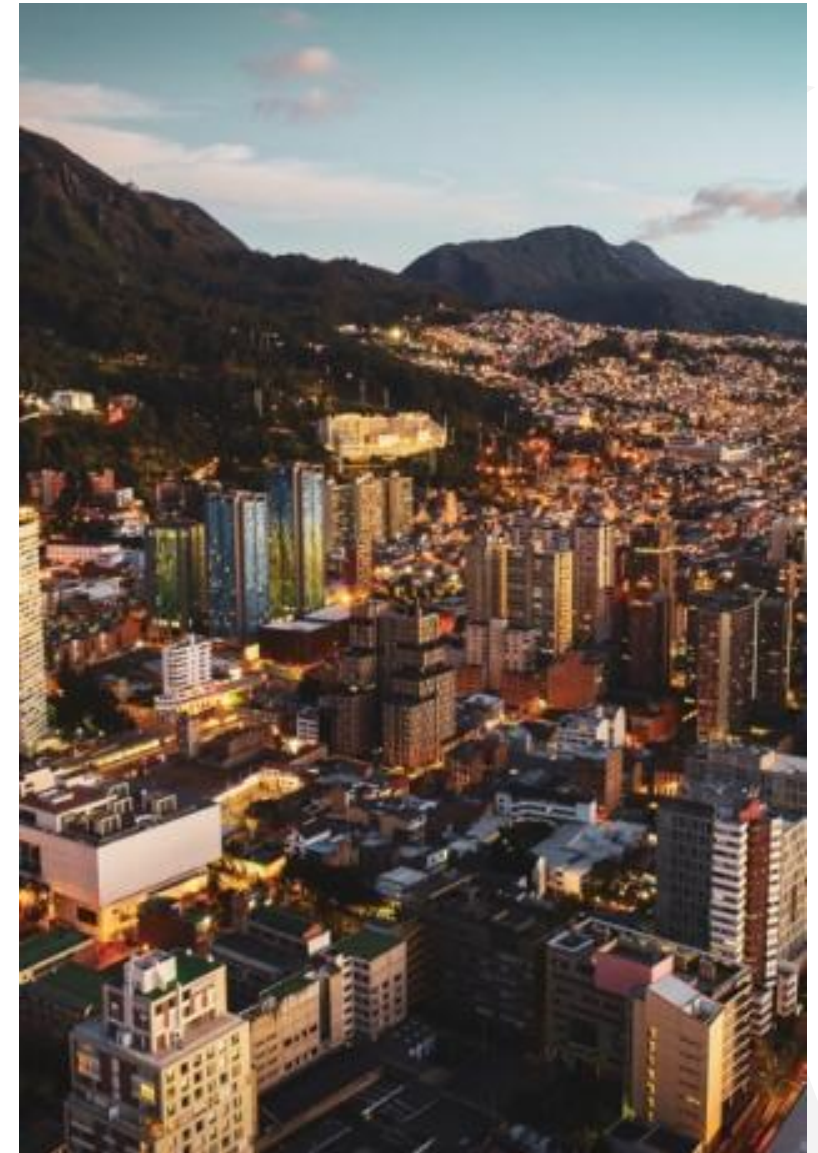


# Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF

- ➔ 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.

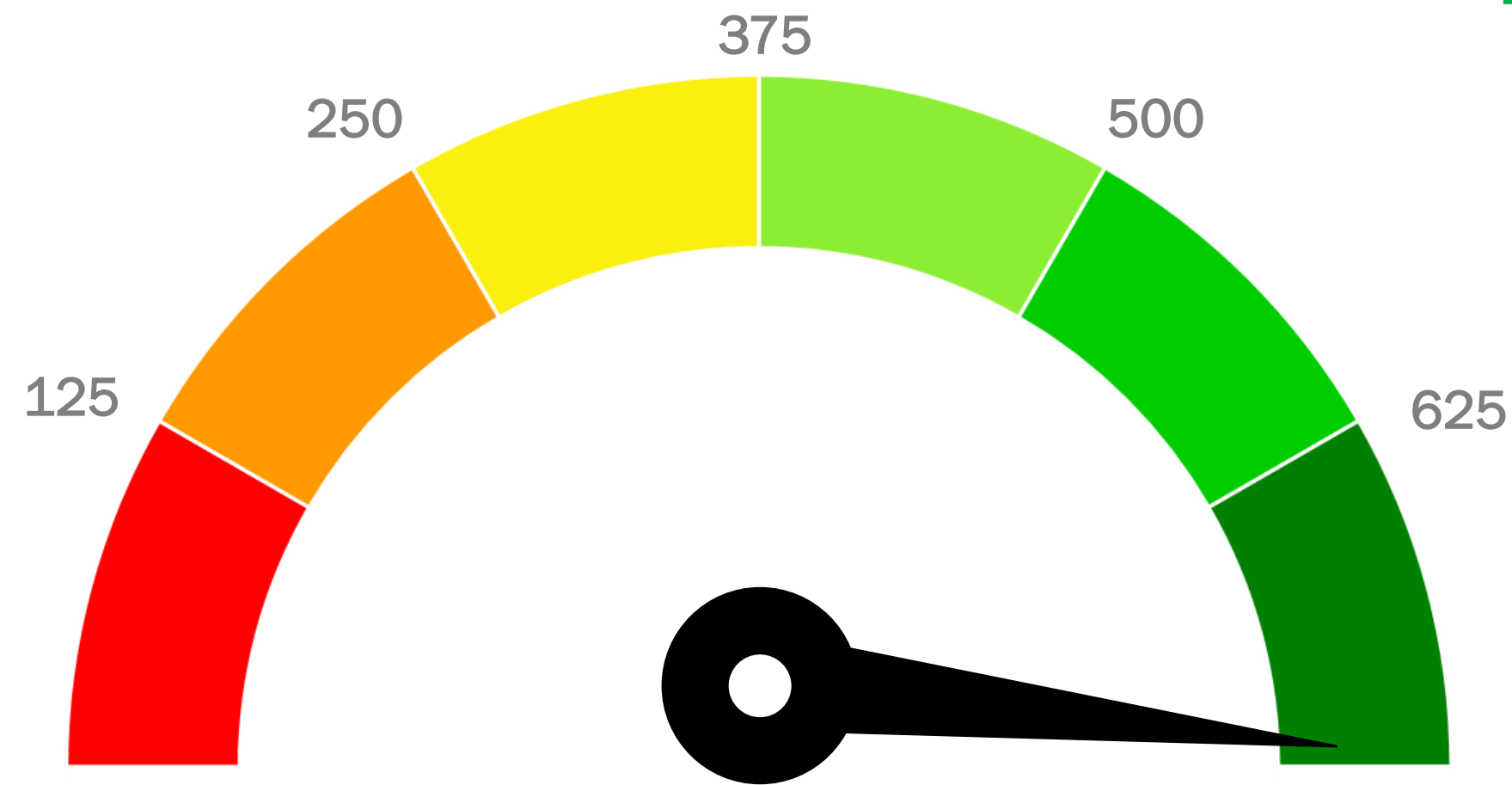
05

# ESTADO DE LAS PQRSDF





# Estado de las PQRSDF



**479** Peticiones cerradas  
99,6%

**4** Peticiones abiertas  
0,4%

**753**  
100%

**Nota:** Este dato fue a corte del 28 de diciembre de 2022 a las 12:19 pm



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA

# Peticiones ciudadanas respondidas fuera de los tiempos



El **4,9%** (37\*) de las PQRSDF ingresadas en el mes de noviembre, se respondieron de manera extemporánea.

753  
100%

**Nota:** Este dato fue a corte del 28 de diciembre de 2022 a las 12:19 pm

\* En el momento de construcción del informe, cuatro (4) 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                   |                                 |                           | 2             |
| Atención y Servicio al Ciudadano-ASC                                     | 6                   |                                 |                           | 5             |
| Dirección de Gestión Humana  | 12                  |                                 |                           | 6             |
| Cobro Persuasivo   | 23                  |                                 |                           | 7             |
| Dirección Cárcel Distrital   | 208                 | 19                              |                           | 8             |
| Dirección de Acceso a la Justicia  | 57                  |                                 |                           | 8             |

**Nota:** Este dato fue a corte del 28 de diciembre de 2022 a las 12:19 pm



# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

|   | Resueltas oportunas | Resueltas fuera de los términos | Sin resolver con términos | Promedio días |
|---|---------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------|
| Subsecretaría de Seguridad y Convivencia                        | 23                  | 1                               |                           | 8             |
| Dirección de Operación para el Fortalecimiento                  | 1                   |                                 |                           | 9             |
| Oficina de Control Interno Disciplinario                        | 2                   |                                 |                           | 9             |
| Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo-C4 | 140                 |                                 |                           | 10            |
| Código de Seguridad y Convivencia                               | 61                  | 3                               |                           | 10            |
| Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana                     | 89                  |                                 |                           | 10            |

**Nota:** Este dato fue a corte del 28 de diciembre de 2022 a las 12:19 pm



# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

|   | Resueltas oportunas | Resueltas fuera de los términos | Sin resolver con términos | Promedio días |
|---|---------------------|---------------------------------|---------------------------|---------------|
| Dirección Jurídica y Contractual                              | 1                   | 1                               |                           | 10            |
| Oficina de Análisis de la Información y Estudios Estratégicos | 2                   |                                 |                           | 10            |
| Dirección de seguridad  | 82                  | 13                              |                           | 12            |
| Dirección de Bienes para la S C y AJ                          | 2                   |                                 |                           | 14            |
| Subsecretaría de Acceso a la Justicia                         | 5                   | 1                               |                           | 14            |

**Nota:** Este dato fue a corte del 28 de diciembre de 2022 a las 12:19 pm

# Tiempos de respuesta de las PQRSDF

- ➔ La SDSCJ responde de manera oportuna las peticiones ciudadanas, no obstante, se puede evidenciar **un leve aumento** de las peticiones **fuera de los tiempos establecidos (extemporáneas)**, en comparación al mes anterior.

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 octubre, el indicador de oportunidad, (que mide precisamente los tiempos de respuesta) fue del **95%**, por lo que desde **ASC** se tomarán las **acciones pertinentes** para que el **indicador incremente paulatinamente** a un **100%**.



**¡GRACIAS!**

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