



Informe de Gestión PQRSDF

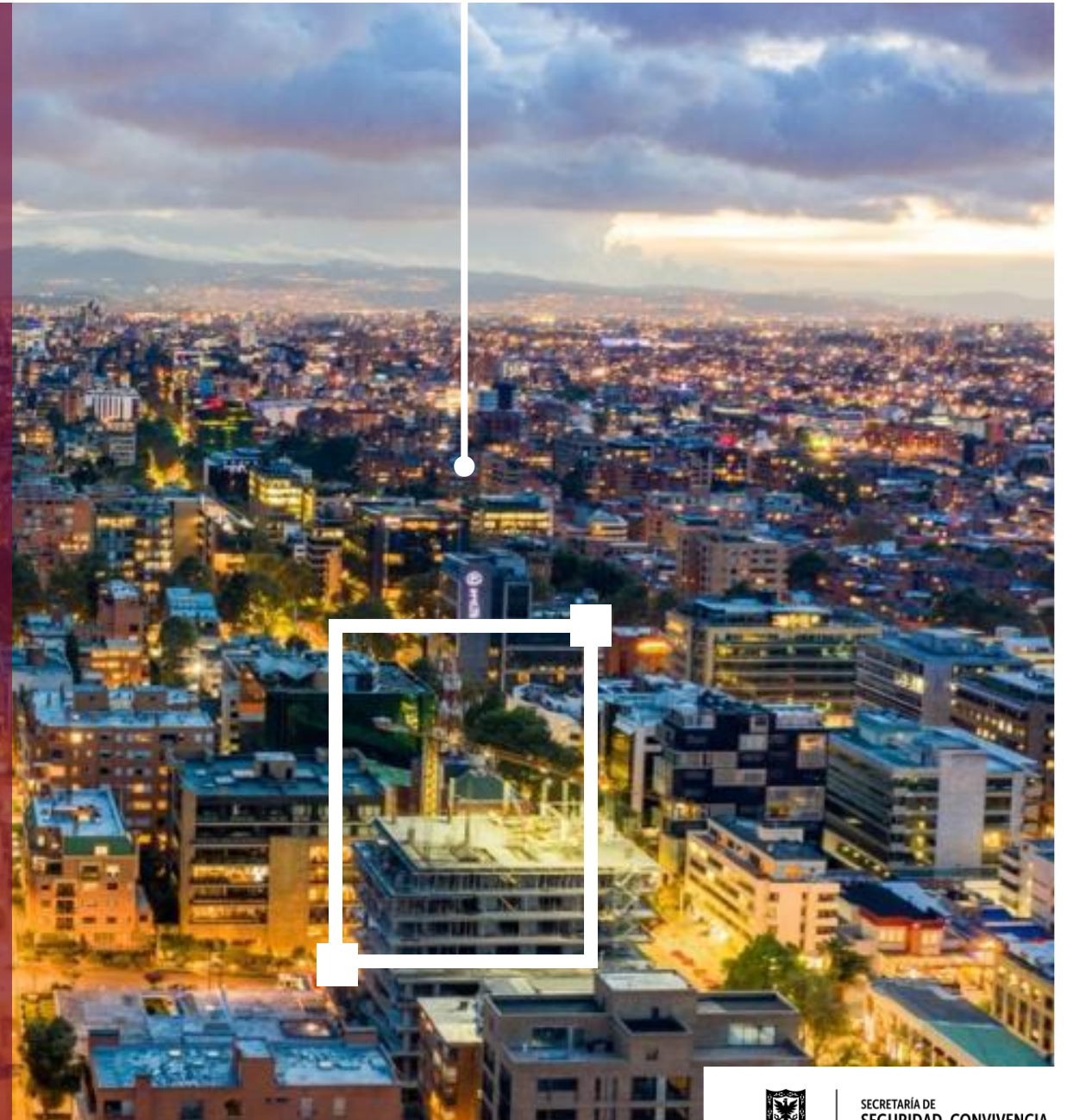
Noviembre 2023



Presentación

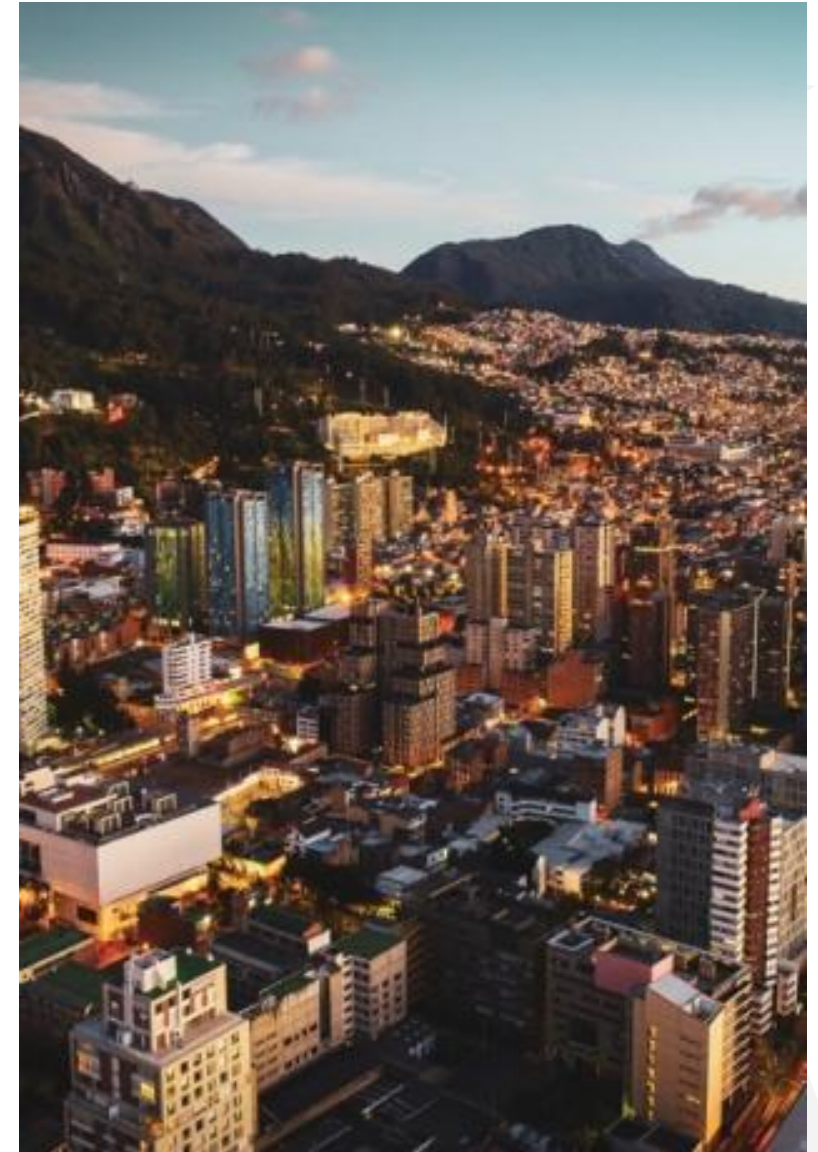
La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia-SDSCJ, por medio de la Subsecretaría de Gestión Institucional-SGI, ha venido desarrollando acciones para la generación, implementación y seguimiento de los lineamientos establecidos relacionados con la atención y servicio a la ciudadanía.

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.

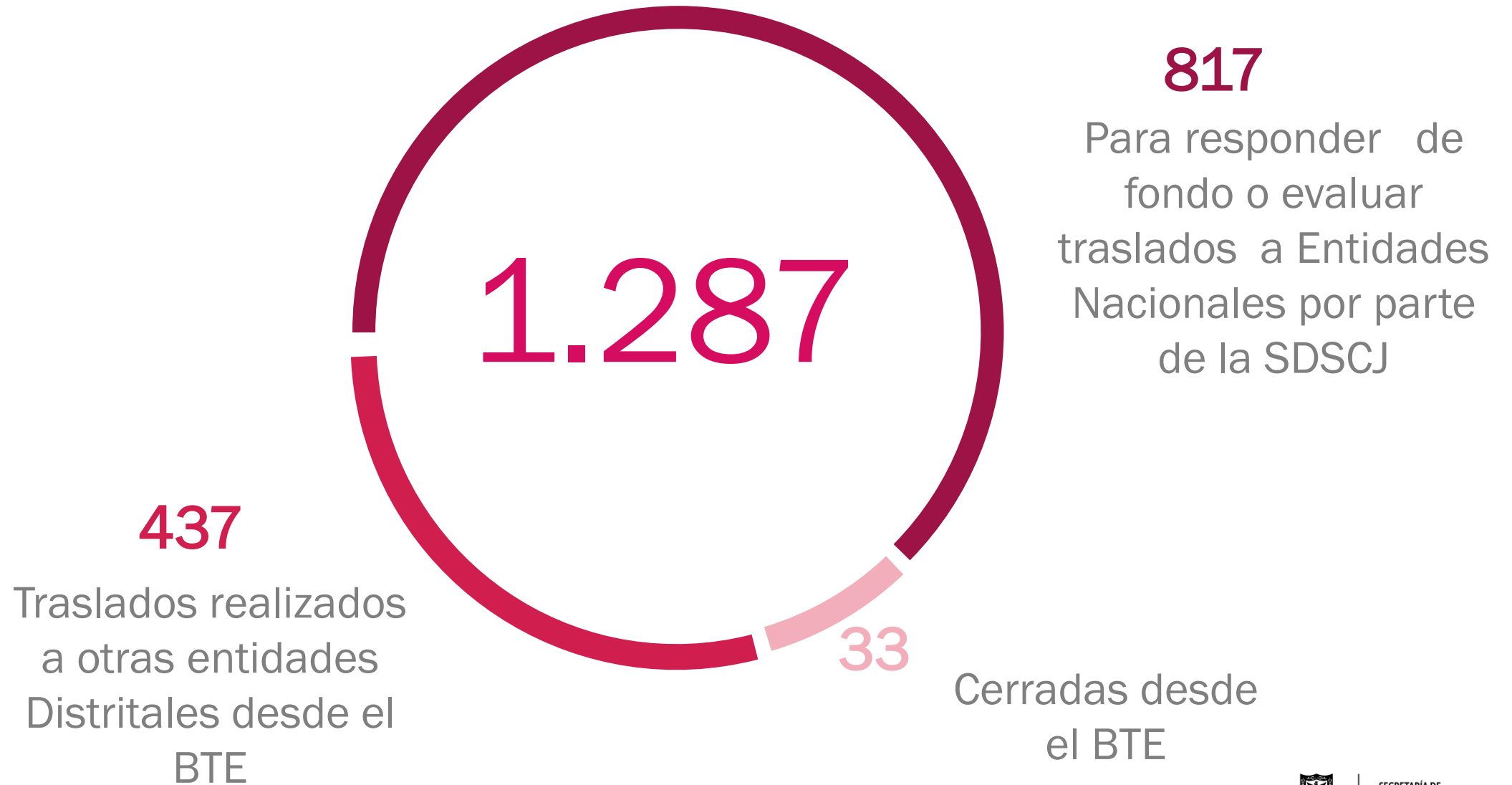


01

TOTAL DE PETICIONES CIUDADANAS RECIBIDAS



Total de peticiones ciudadanas recibidas

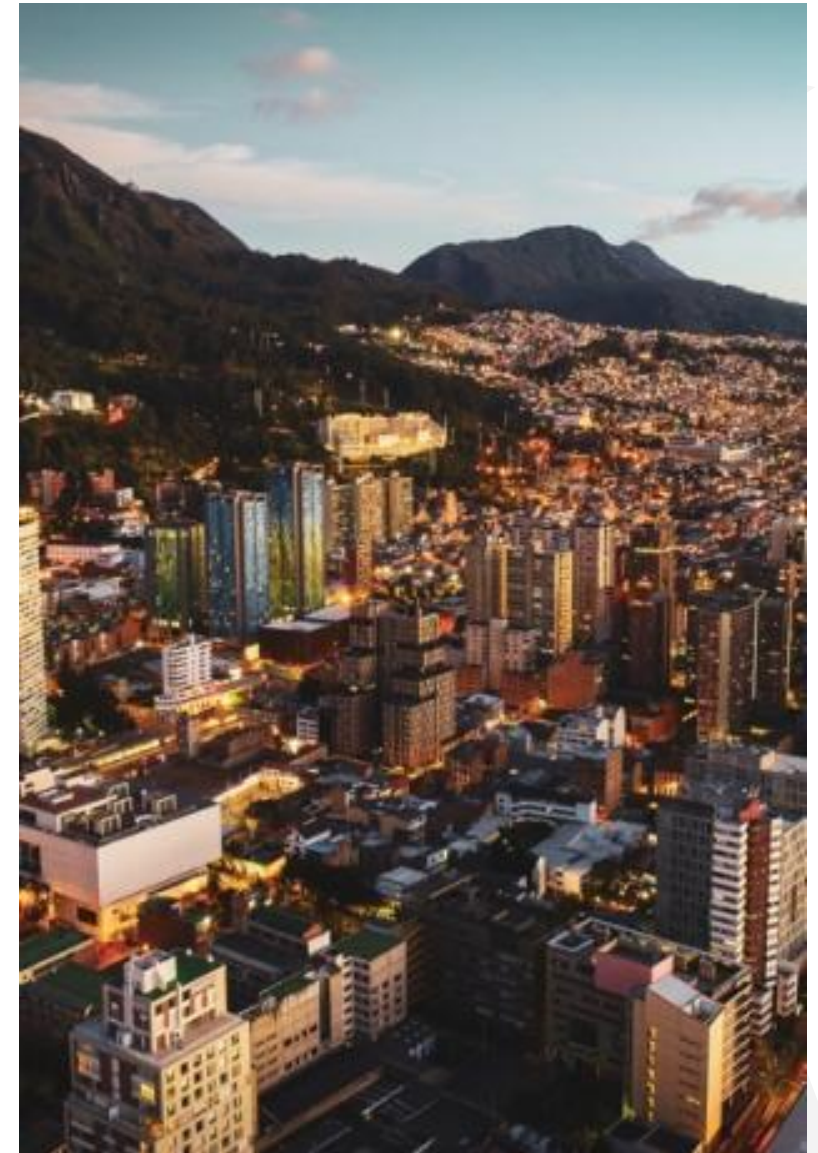


Total de peticiones recibidas

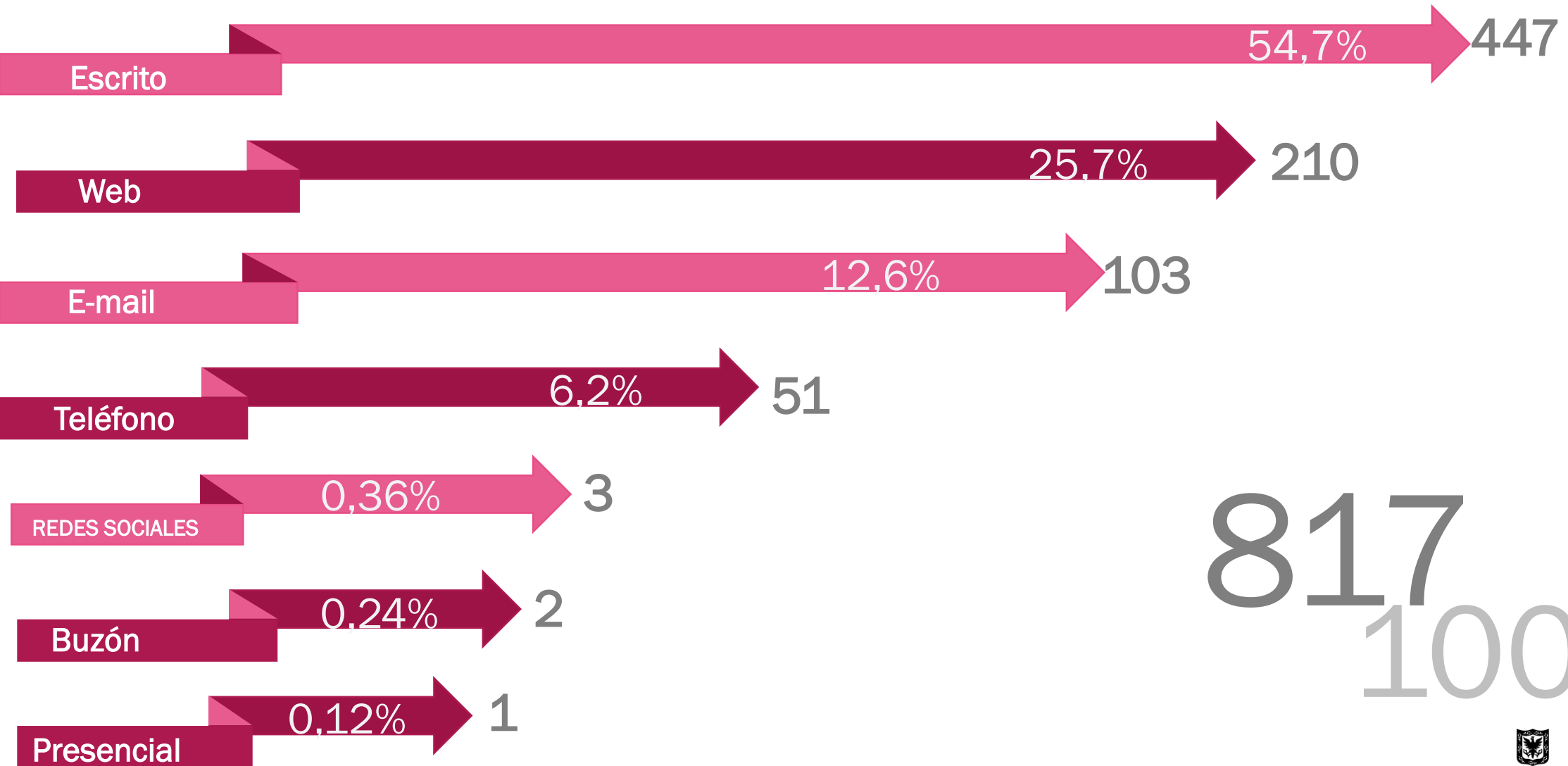
- ➔ Para la elaboración del presente informe, la base del análisis se centra en las peticiones que fueron radicadas en el mes de noviembre del 2023, a través del Sistema de Gestión Documental SIGA, así mismo, en el Sistema Bogotá Te Escucha -BTE (antiguo SDQS), en total **1.287** peticiones. Estas incluyen las que son sujetas para evaluar su competencia y que debieron ser trasladadas a entidades no involucradas en el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas, Bogotá Te Escucha(BTE).
- ➔ No obstante, se identificaron **33** 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 **437** 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



817
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).

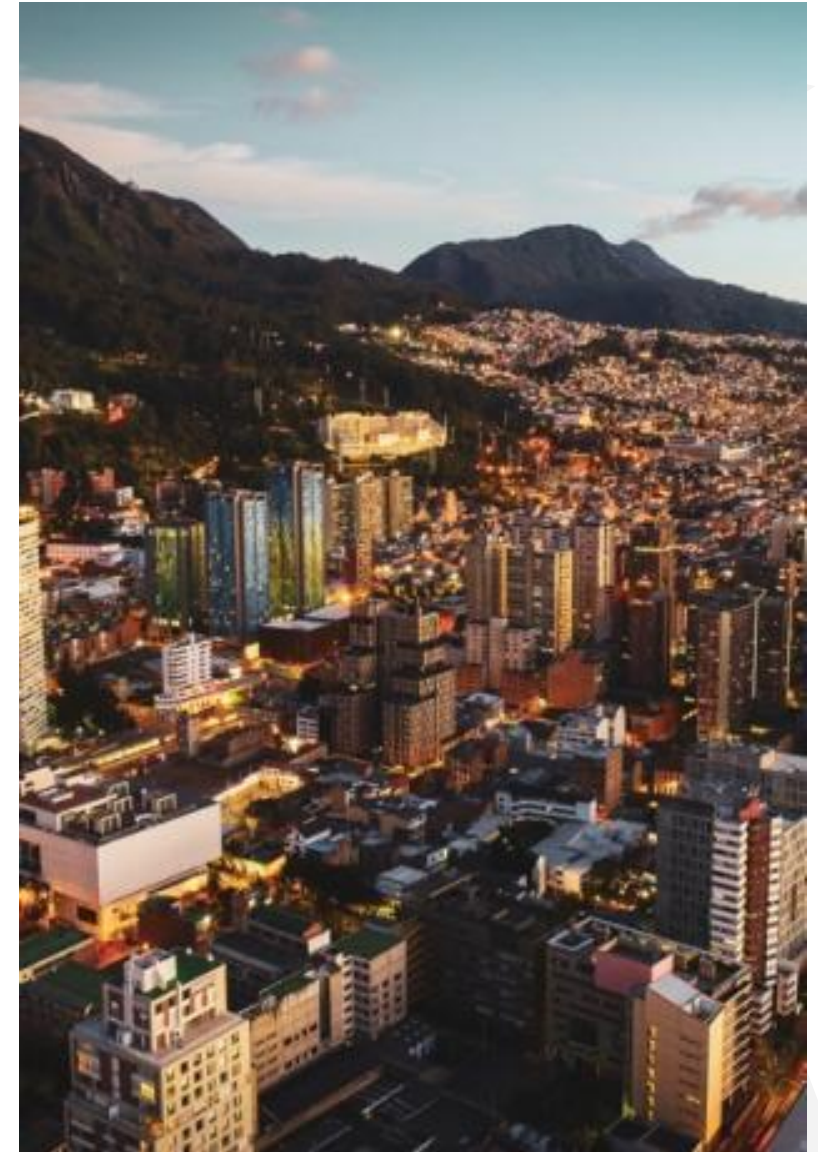
El tipo de canal más utilizado por la ciudadanía en el mes noviembre es el **presencial**, con un **55%** del total de las peticiones radicadas, frente a un **45%** del canal **no presencial**.

- ➔ Para el presente mes los **ciudadanos radicaron** sus **PQRSDF**, principalmente haciendo uso de los **puntos de atención presencial** (Casas de Justicia, Red Cades y Supercades).

Por lo anterior, se evidencia que **se mantiene la tendencia** presentada en el mes anterior con respecto al mes de noviembre, es importante mencionar que estos dos últimos meses se ha presentado una **variación** frente **a los resultados históricos reportados**, teniendo en cuenta la preferencia de la ciudadanía por **el uso de los canales virtuales frente a los presenciales** para realizar la radicación de sus peticiones, ello podría ser ocasionado por la disminución del uso del canal telefónico para gestionar estas solicitudes.

03

PETICIONES POR TIPOLOGÍA



Peticiones por tipología

Derecho de petición de interés particular



Derecho de petición de interés general



Queja



Reclamo

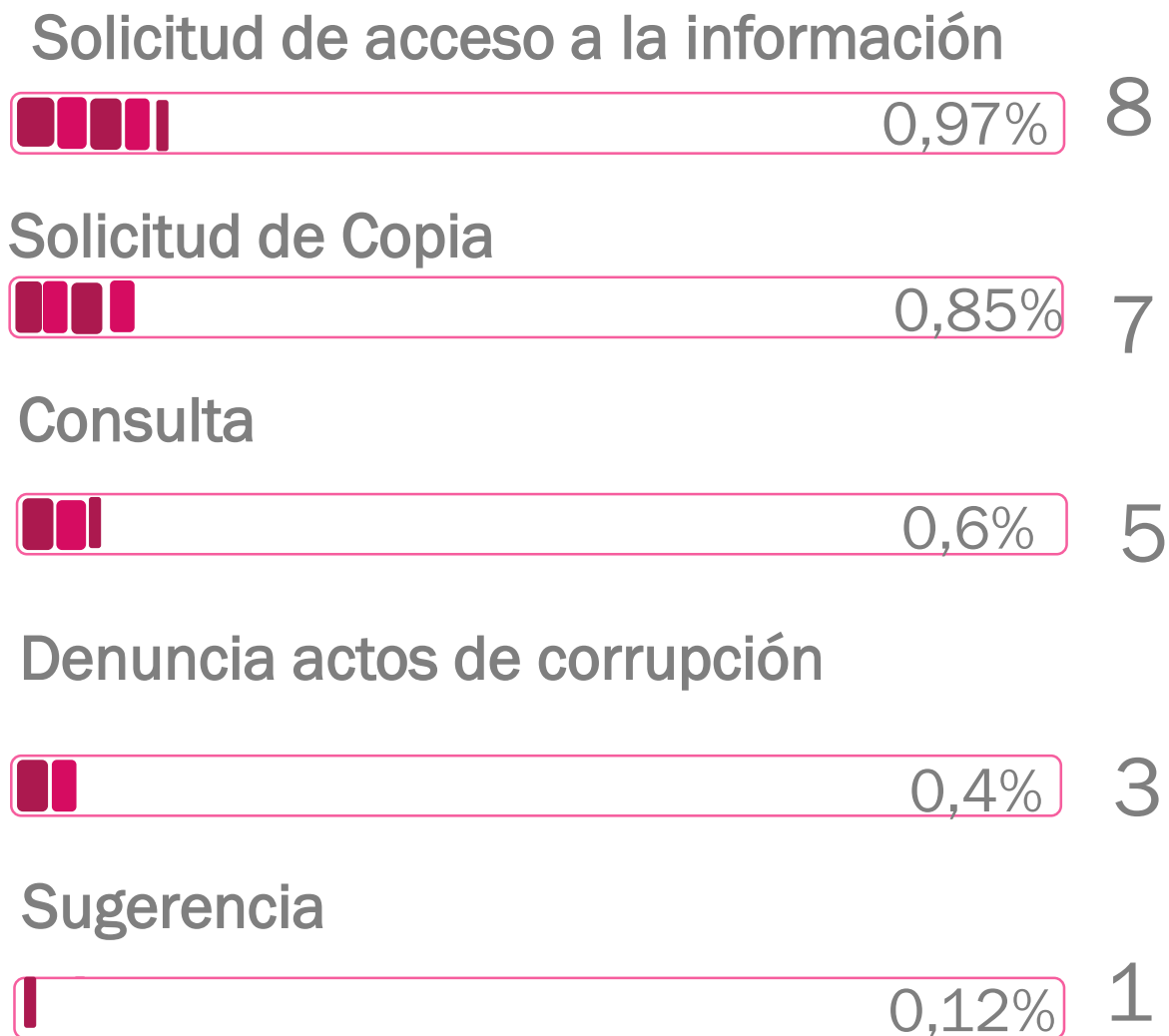


Felicitaciones



817
100%

Peticiones por tipología



817
100%

Peticiones por tipología

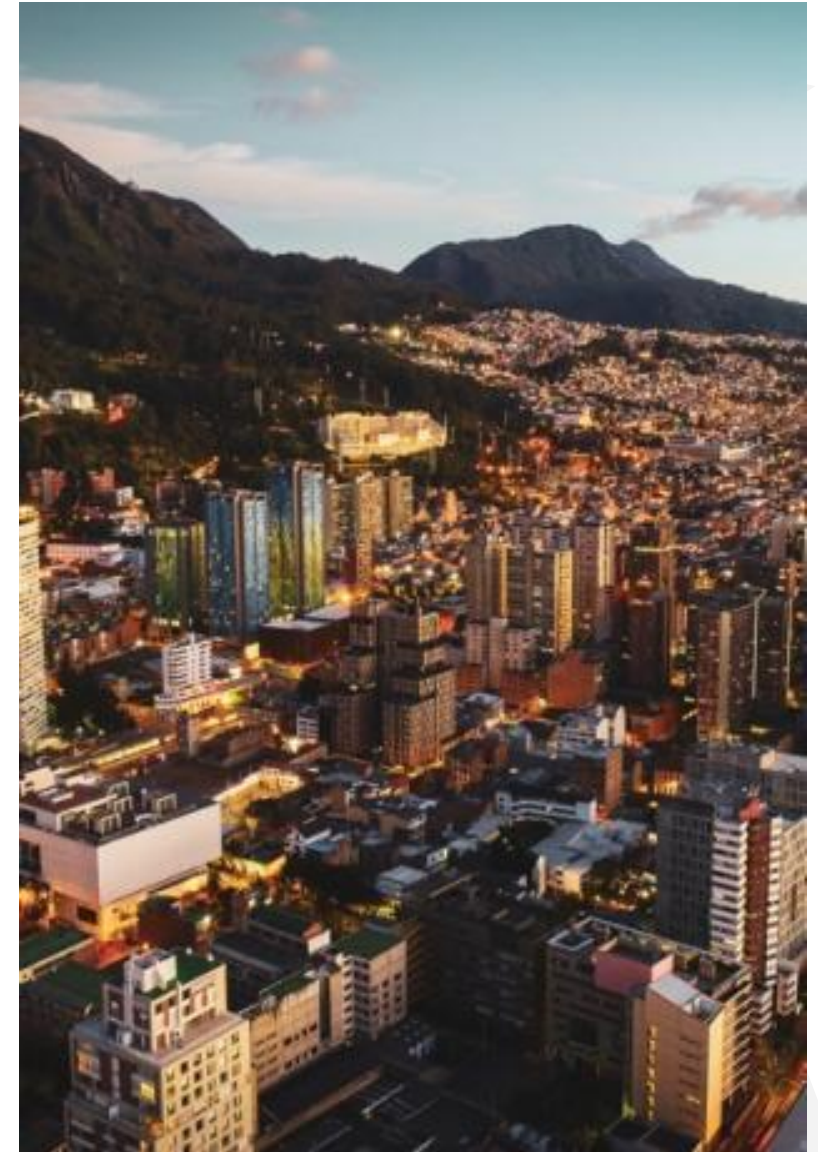
- ➔ Las tipologías más utilizadas por la ciudadanía son las referentes a la protección de los derechos **particulares** como **generales**, aportando el **92,7%** del total de peticiones recibidas en el mes por la SDSCJ.

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

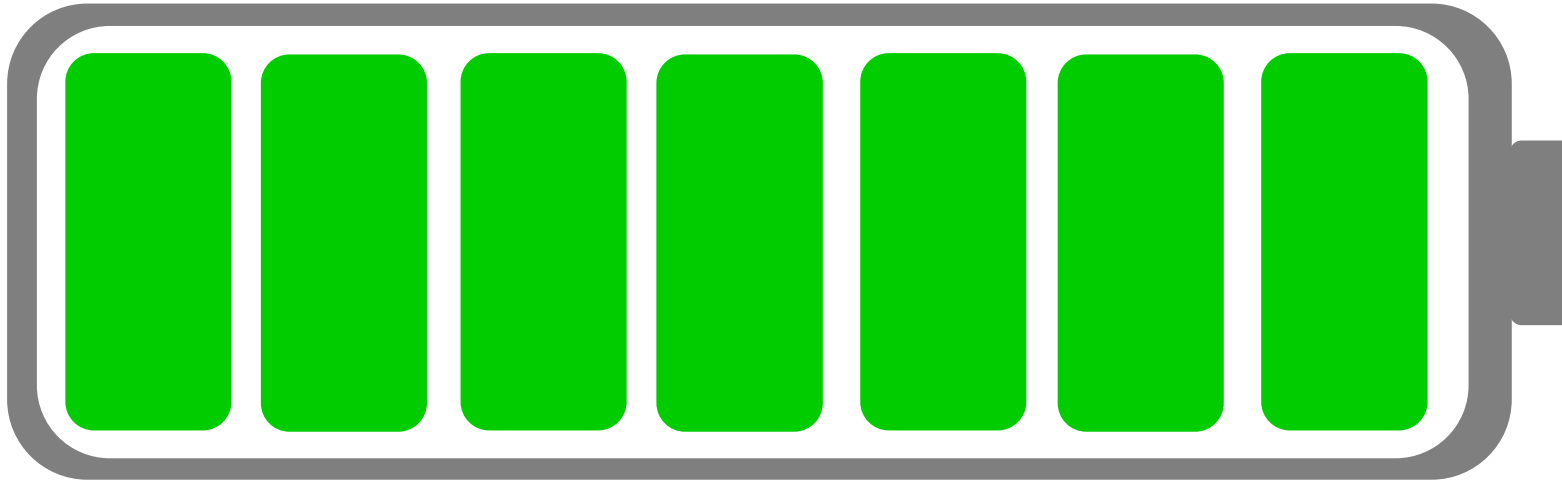
- ➔ El **7,3%** restante equivale principalmente a queja, reclamo, felicitación, solicitud de acceso a la información copia, solicitudes de copia, consulta, denuncia actos de corrupción y sugerencia entre otras.

04

TRASLADOS EFECTUADOS POR LA SDSCJ



Traslados efectuados por la SDSCJ



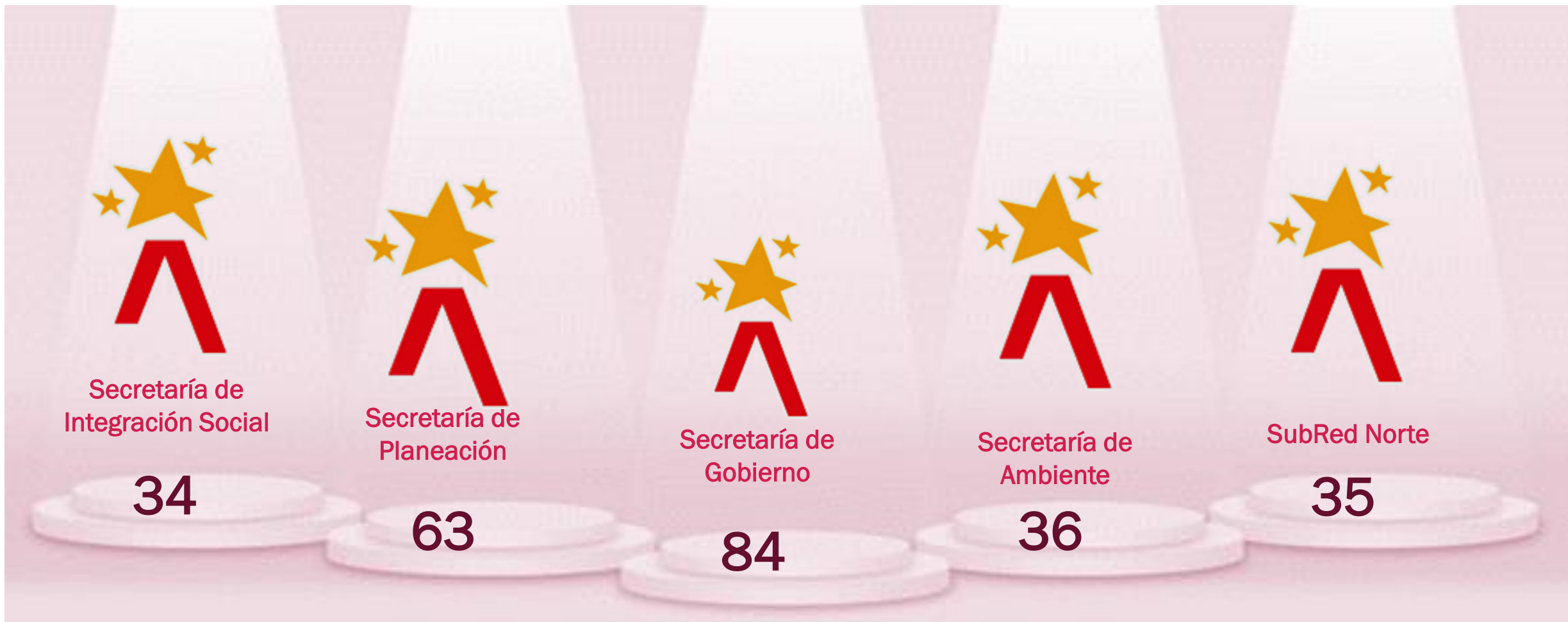
Para el mes de noviembre, todos los **traslados a Entidades Distritales** que se realizaron desde el Sistema BTE, fueron de manera oportuna (**100%**), ya que se realizaron dentro del plazo establecido para tal fin (**5 días hábiles**).

437
100%

Traslados efectuados por la SDSCJ

- ➔ Por parte del Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano -ASC, se realizaron **437 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 ha venido realizando **el Equipo ASC** que permiten evidenciar estos resultados en materia de **oportunidad** de las peticiones ciudadanas.
- ➔ Así mismo, es importante mencionar que los traslados a las entidades de orden nacional se realizan por oficio desde el sistema de la entidad.

Principales entidades distritales a las que se les dió traslados por la SDSCJ

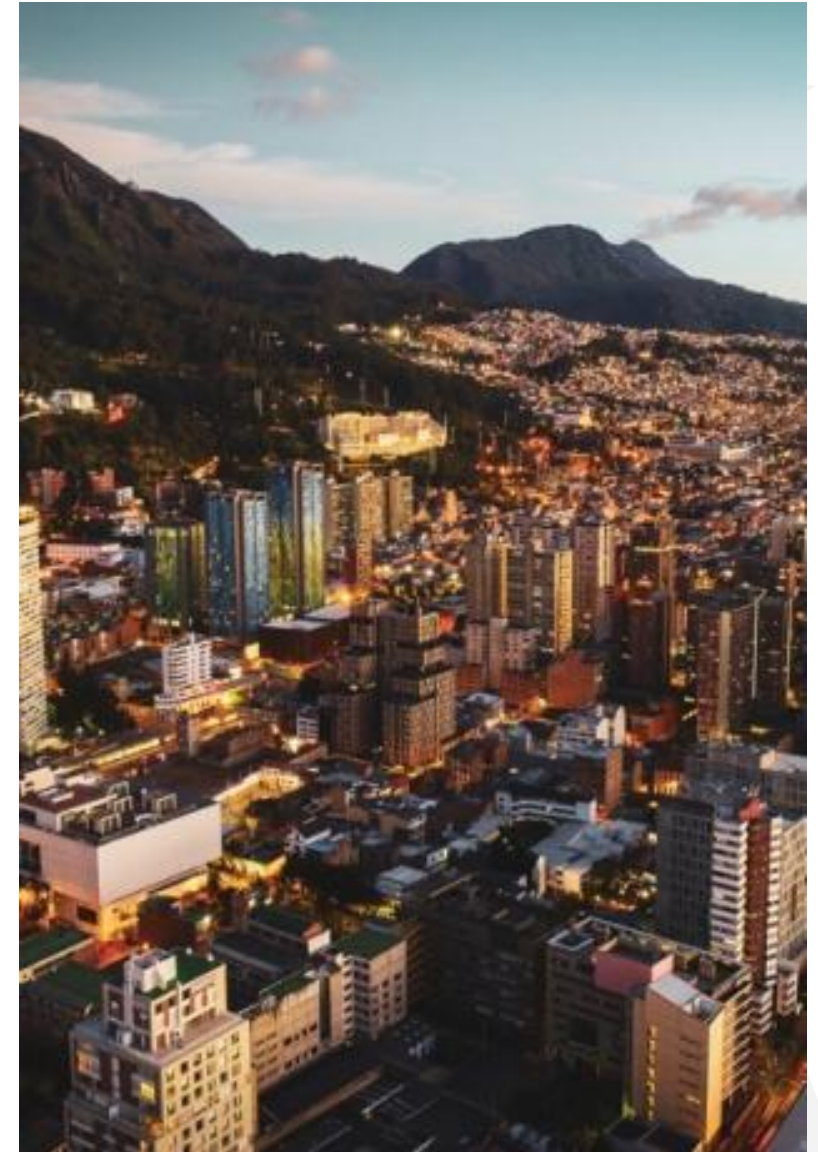


Principales entidades distritales a las que se les dió traslados por la SDSCJ

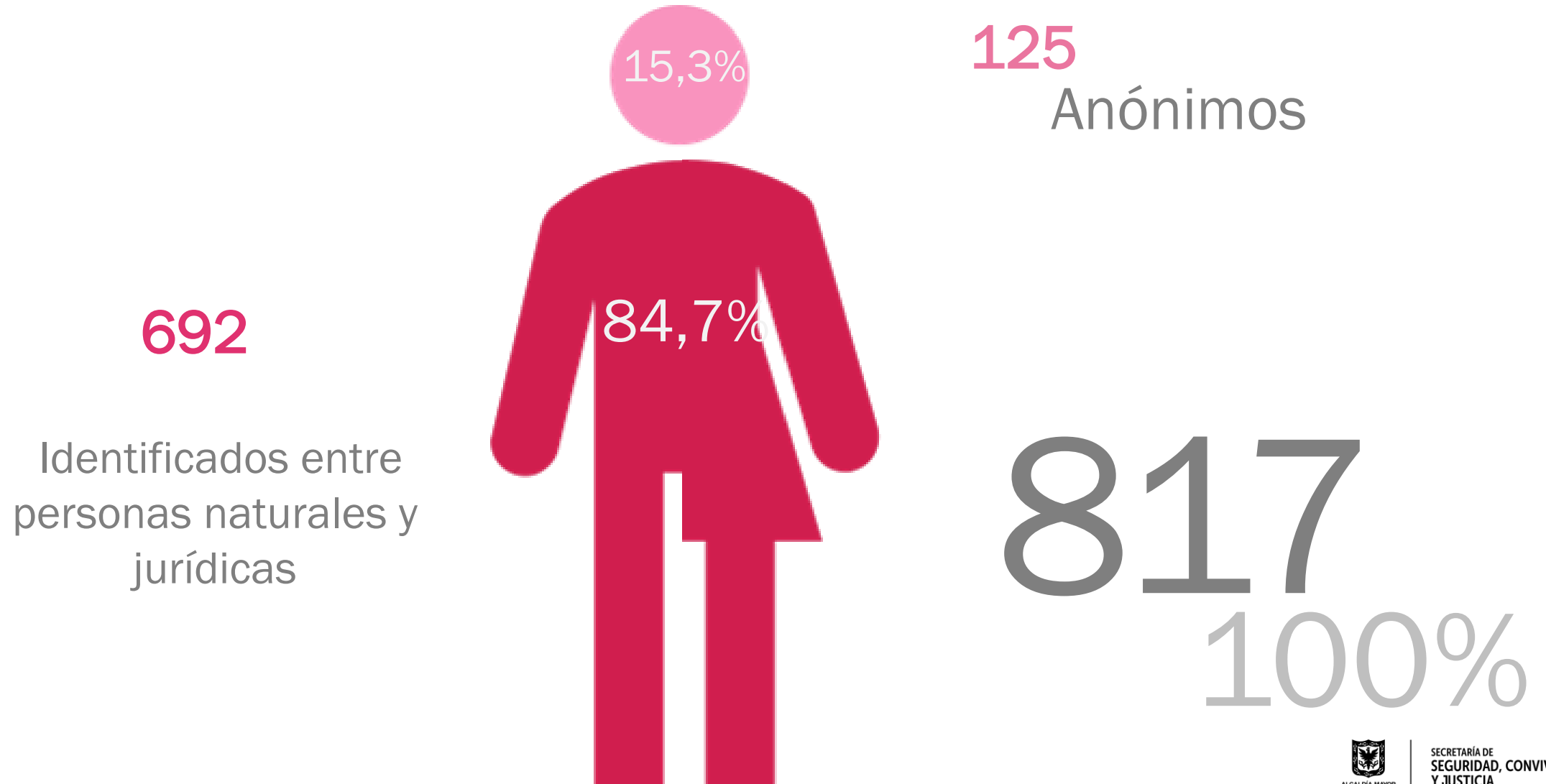
- ➔ La SDSCJ de manera articulada con el Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano-ASC, ha venido trabajando en la socialización constante acerca de los temas y subtemas que son competencia para la entidad, esto, con el fin de mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente a las demás entidades para temas relacionados de 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 19,2% 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 **125 (15,3%) peticiones anónimas**, y cuando no es posible su notificación por correo físico o electrónico sus respuestas son publicadas a través de **la cartelera física** y **virtual** para que la ciudadanía pueda consultar dicha información.

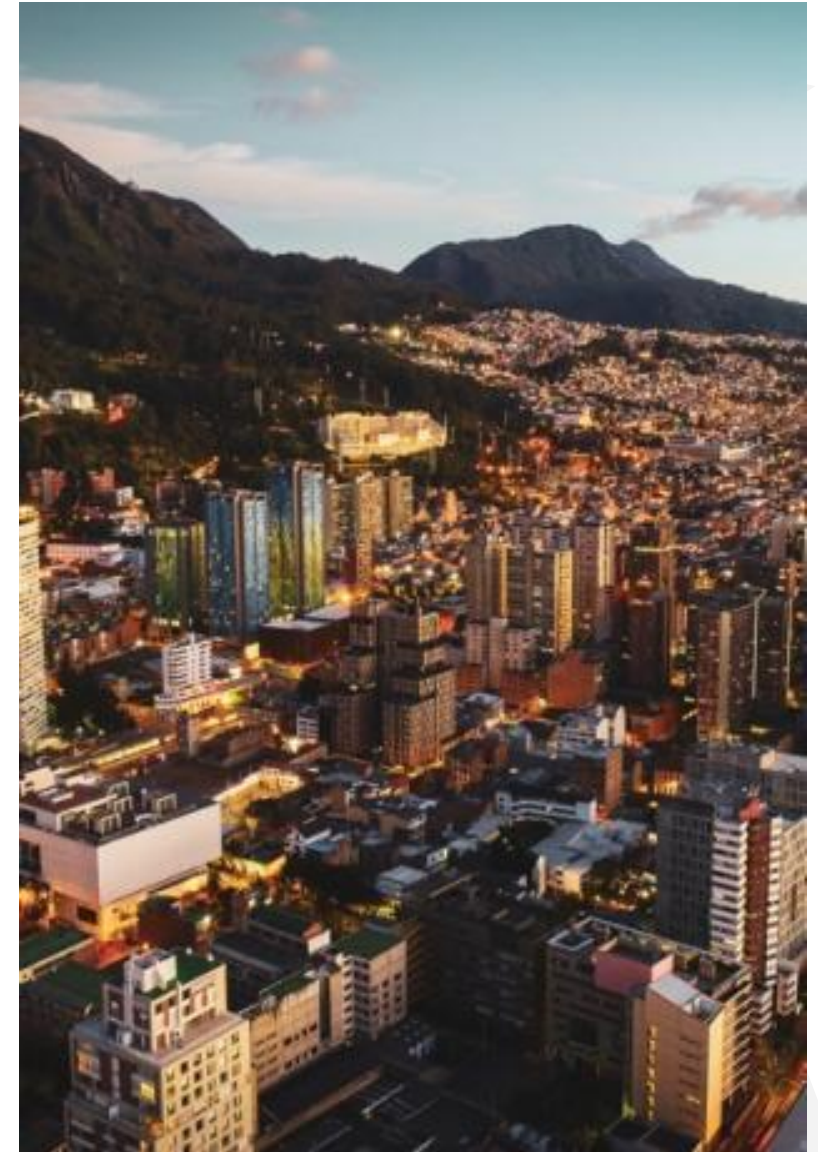
➔ Dentro de las solicitudes con petitionarios identificados encontramos dos modalidades, distribuidos de la siguiente manera:

- **Personas Naturales:** **626** ciudadanos identificados, representados en un **76,6%** del total de las peticiones.

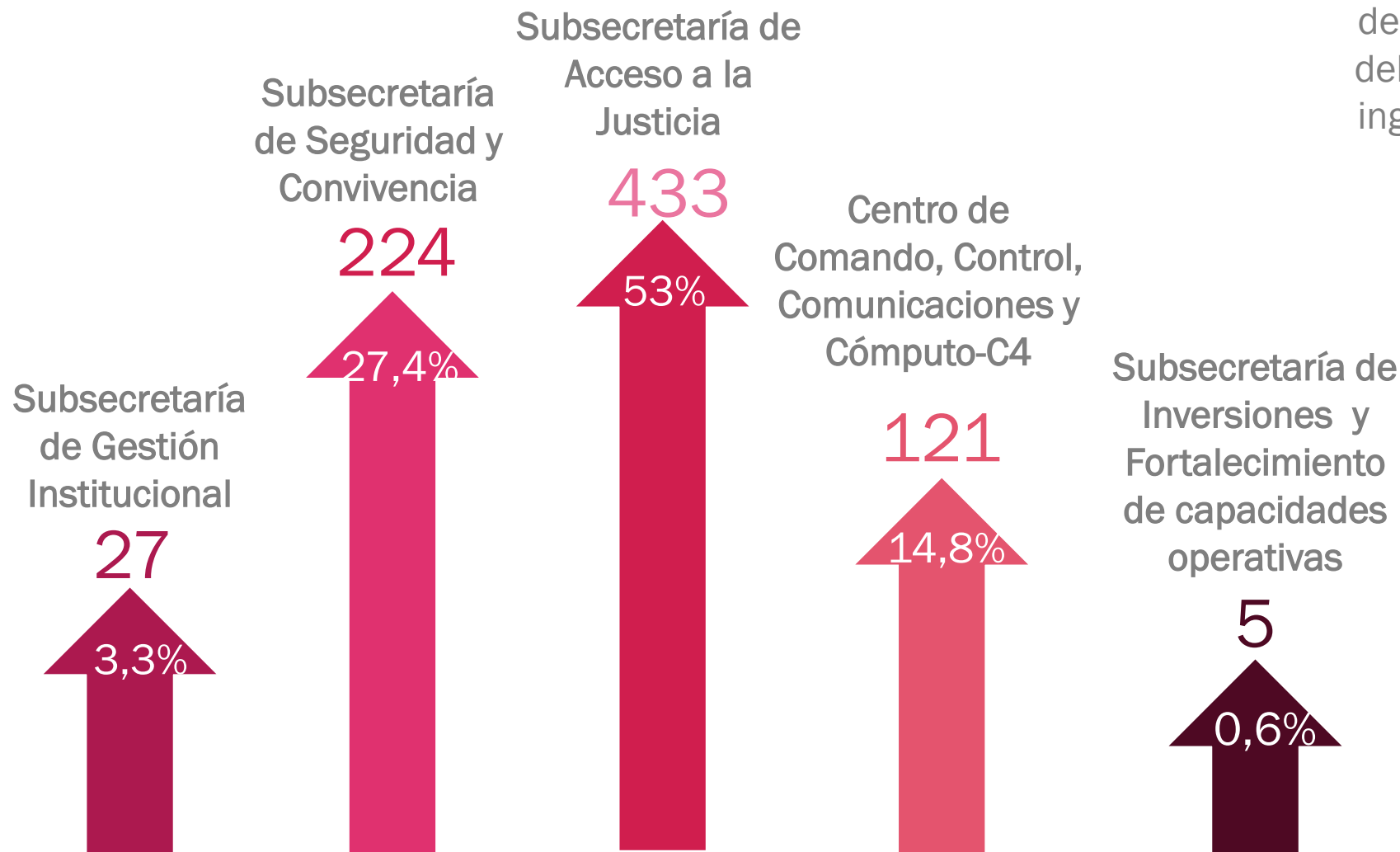
- **Personas Jurídicas:** **66** organizaciones, entidades, conjuntos residenciales, entre otros, realizaron alguna petición a la SDSCJ, aportando un **8,1%** de las solicitudes para este mes.

05

PRINCIPALES DEPENDENCIAS ENCARGADAS DE DAR TRÁMITE A PQRSDF



Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF



Principalmente estas cinco dependencias, responden el **99,1%** del total de las peticiones (**817**) que ingresaron a la SDSCJ en el mes de noviembre.

817
100%



Principales dependencias encargadas de dar trámite a las PQRSDF

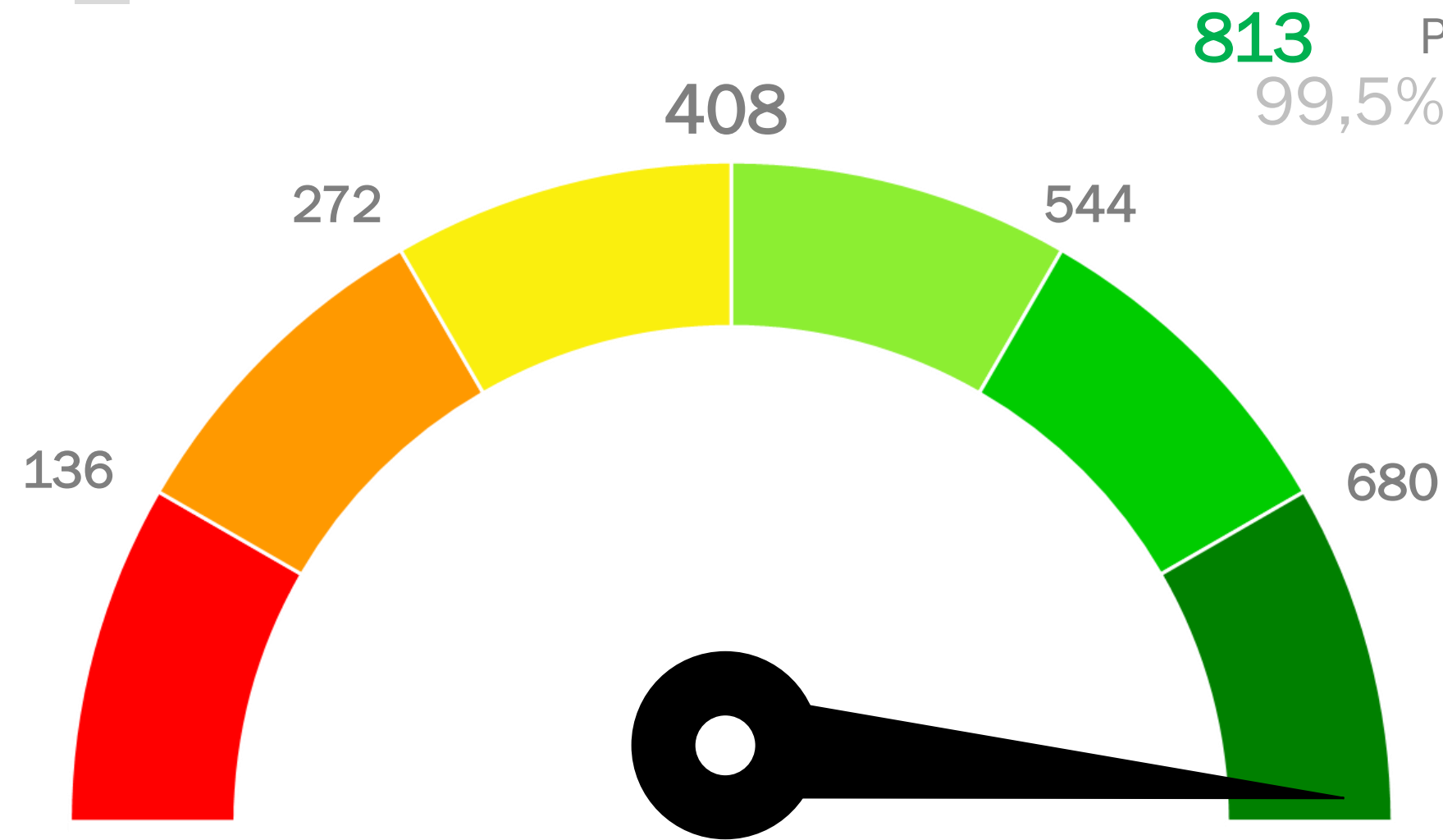
- ➔ Para el presente periodo las dos dependencias de la SDSCJ que lideran el ejercicio de darle trámite a las PQRSDF fueron la Subsecretaría de Acceso a la Justicia con 433 peticiones (53%) y la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia con 224 peticiones (27,4%), por ser temas relacionados a su competencia, 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 121 peticiones (14,8%), 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



813 Peticiones resueltas
99,5%

4 Peticiones abiertas
sin resolver a la
fecha del informe
0,5%

817
100%

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 26 de diciembre de 2023 a las 3:31 pm



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA

Peticiones ciudadanas respondidas fuera de los tiempos



El 7,4% de las PQRSDF ingresadas en el mes de noviembre son extemporáneas, de las cuales 57 (6,9%) se respondieron fuera de los términos de ley. Adicionalmente 4 (0,5%) peticiones se encuentran sin respuesta con términos vencidos.

817
100%

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 26 de diciembre de 2023 a las 3:31pm

* En el momento de construcción del informe, cuatro (4) peticiones adicionales a las mencionadas, se encuentran sin respuesta y con los términos de ley vencidos, por lo que se toma como extemporáneas.

Tiempos de respuesta de las PQRSDF

DEPENDENCIA	RESUELTAS OPORTUNAS	RESUELTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESOLVER OPORTUNAS	SIN RESOLVER FUERA DE TERMINOS	PROMEDIO DIAS
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	15	0	0	0	3
DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA	98	0	0	0	6
CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	148	0	0	0	7
DIRECCION DE BIENES PARA LA S C Y AJ	3	0	0	0	7
DIRECCION CARCEL DISTRITAL	162	13	0	2	8
OFICINA CENTRO DE COMANDO CONTROL COMUNICACIONES Y COMPUTO C4	86	35	0	0	10
DIRECCION GESTION HUMANA	4	0	0	0	10
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD	1	0	0	0	10
DIRECCION DE SEGURIDAD	102	1	0	0	10
OFICINA DE ANALISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	1	0	0	0	11

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 26 de diciembre de 2023 a las 3:31 pm

Tiempos de respuesta de las PQRSDF

DEPENDENCIA	RESUELTAS OPORTUNAS	RESUELTA FUERA DE TERMINOS	SIN RESOLVER OPORTUNAS	SIN RESOLVER FUERA DE TERMINOS	PROMEDIO DIAS
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	11	2	0	0	11
DIRECCION DE RECURSOS FISICOS	2	2	0	0	12
DIRECCION DE PREVENCION Y CULTURA CIUDADANA	108	0	0	0	12
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO	4	1	0	0	12
DIRECCION FINANCIERA	1	0	0	0	12
DIRECCION RESPONSABILIDAD PENAL Y ADOLECENTE	4	1	0	0	12
DIRECCION DEL CENTRO ESPECIAL DE RECLUSION	1	0	0	0	15
SUBSECRETARIA DE ACCESO A LA JUSTICIA	3	0	0	1	16
DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL	1	2	0	0	17
DIRECCION DE OPERACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO	1	0	0	1	23
TOTAL RESPUESTAS PQRS NOVIEMBRE 2023	756	57	0	4	11

Fuente de Información: Matriz de trazabilidad dato tomado a corte del 26 de diciembre de 2023 a las 3:31 pm

Tiempos de respuesta de las PQRSDF

- ➔ Al analizar los tiempos de respuesta de las PQRSDF obtenidos en el presente periodo, de las 817 peticiones evaluadas, 57 fueron respondidas fuera de los tiempos establecidos, siendo La Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4 la dependencia con mayor participación en este criterio con 35 peticiones resueltas de manera extemporánea. Vale indicar, que a la fecha de la construcción de este informe, aún faltaban por responder 4 peticiones que ya han superado los términos legales para su respuesta, de las cuales 2 peticiones fueron asignadas a La Dirección de Cárcel Distrital, 1 petición asignada a La Subsecretaría de Acceso a la Justicia y 1 petición asignada a La Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento.
- ➔ Por lo anterior, el Equipo de Atención de Servicio al Ciudadano-ASC de la SDSCJ, ha venido realizando mesas de trabajo 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.
- ➔ Así mismo, para el mes de noviembre el indicador de oportunidad, (que mide precisamente los tiempos de respuesta) fue del 93%, guardando relación con el número de peticiones respondidas de manera extemporánea (57) y las que a la fecha no presentan respuesta y se encuentran con los términos vencidos (4), por lo que desde el Equipo ASC se tomarán las acciones pertinentes para que el indicador incremente paulatinamente a un 100%.



¡GRACIAS!

scj.gov.co