



ALCALDÍA MAYOR DE
BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Subsecretaría de Gestión Institucional

Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano

Informe de Gestión de Peticiones mes de **abril 2019**

Bogotá te Escucha

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

Av. Calle 26 No. 57 - 83 piso: 14 Torre 7
Tel: +(571) 3779595 Ext :1136 -1141
<https://scj.gov.co/>

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS

INTRODUCCION

En cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015, Decreto Ley 1421 de 1993, “Estatuto orgánico de Bogotá”, Acuerdo 24 de 1993, Acuerdo 207 de 2006 y Decreto Distrital 371 de 2010 y de igual modo con los lineamientos establecidos por la Veeduría Distrital, se presenta el informe de Gestión Mensual de las peticiones recibidas por la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia durante el mes de abril de 2019.

Las cifras presentadas en el siguiente informe son el resultado de un minucioso seguimiento realizado por el equipo de Atención y Servicio al Ciudadano con el propósito de presentar un consolidado de las PQRS que fueron radicadas en el Sistema de Gestión Documental ORFEO para el mes reportado y a su vez las que fueron tramitadas en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha.

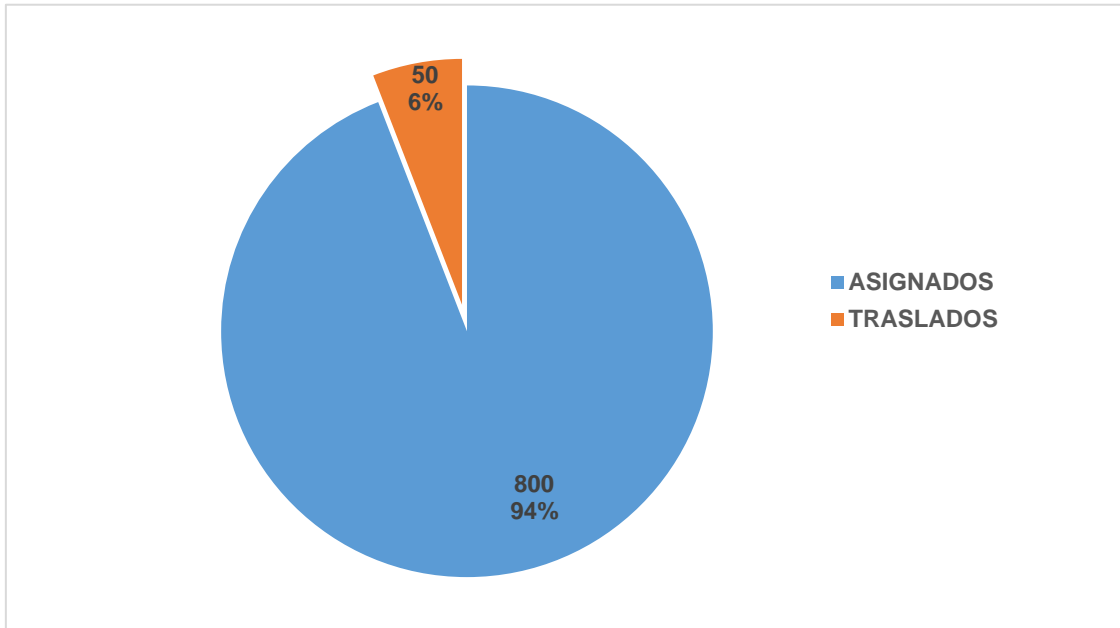
Este documento se constituye como una herramienta para fortalecer las acciones del Plan Anticorrupción y Transparencia, así como el cumplimiento de los lineamientos contenidos en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano.

Contenido

INTRODUCCION.....	2
1- TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS.	4
2- PETICIONES POR CANAL DE INGRESO.....	5
3- PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....	6
4- SOLICITUDES DE INFORMACION.....	7
5- ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO POR COMPETENCIA.....	8
6- PETICIONARIO IDENTIFICADO Y PETICIONARIO ANÓNIMO.	9
7- PETICIONES ASIGNADAS A DEPENDENCIAS – SUBSECRETARIAS	10
8- PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO	11

1- TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS.

En el mes de abril de 2019 se recibieron **850** peticiones, de las cuales **800** fueron asignadas a la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia para su respectivo trámite y respuesta y **50** peticiones fueron trasladadas a otras entidades distritales por competencia.



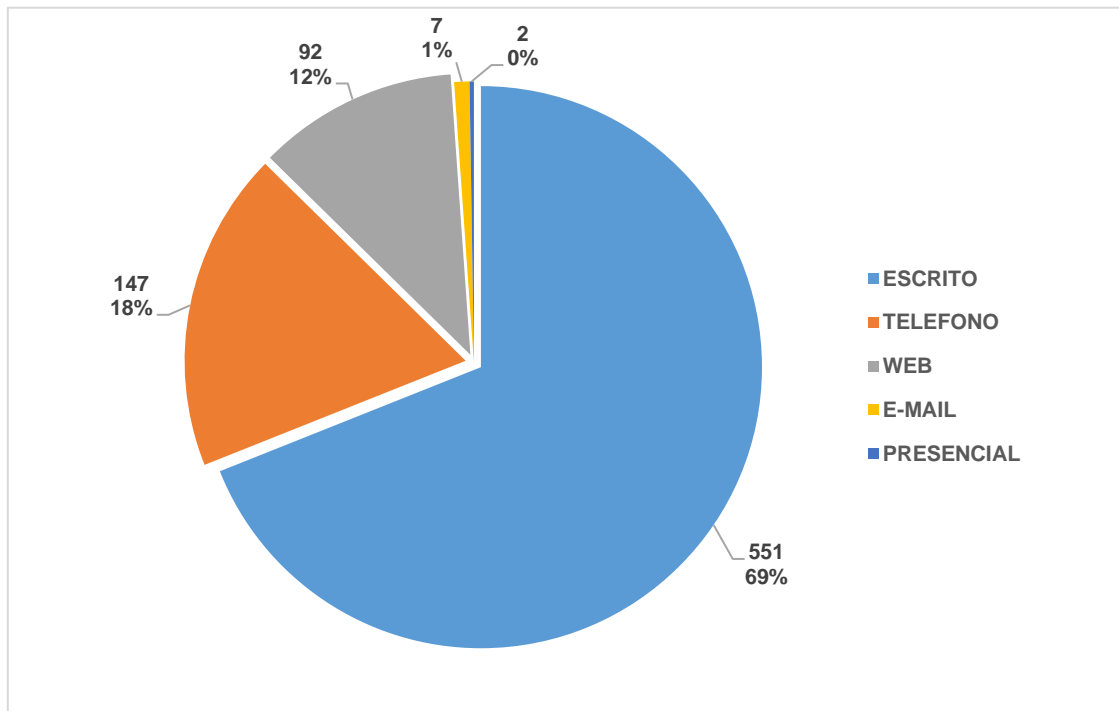
Gráfica No. 1 Refiere a las peticiones que fueron asignadas para respuesta de la SDSCJ y las que fueron trasladadas a otras entidades por competencia.

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha y Sistema de Gestión Documental ORFEO.

2- PETICIONES POR CANAL DE INGRESO.

Tomando como base las **800** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia para su respectivo trámite y respuesta, se encuentra que en el mes de abril el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con **551** peticiones, las cuales tienen un **69%** de representación y, en segundo lugar, se encuentra el canal “Teléfono” con **147** peticiones que representan el **18%** en el total reportado por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá te Escucha.

Se estima que el canal más utilizado es el “Escrito” puesto que, a cargo de la Secretaría de Seguridad Convivencia Y Justicia, se encuentra la Cárcel Distrital en la cual las Personas Privadas de la Libertad interponen sus PQRS por este canal.

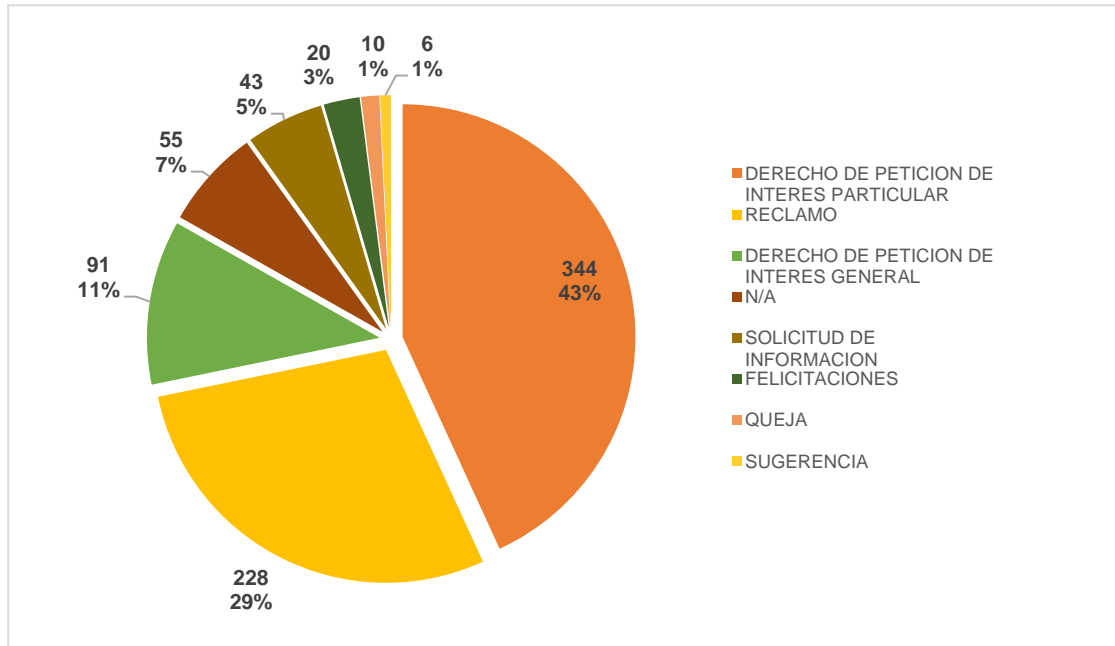


Gráfica No. 2 Refiere a el canal por el cual fue recibida la petición de forma inicial.

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

3- PETICIONES POR TIPOLOGÍA.

Tomando como base las **800** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia para su respectivo trámite y respuesta, se realiza la gráfica con la tipología con la cual fue ingresada la petición al Sistema de Gestión Documental - ORFEO.



Las cifras mostradas con N/A refieren a peticiones que no ingresaron al Sistema de Gestión Documental ORFEO por cierre por no competencia o cierre por desistimiento.

Gráfica No. 3 Refiere a la tipología con la que se radico la petición en la SDSCJ.

Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO.

4- SOLICITUDES DE INFORMACION

En cumplimiento la ley 1712 de 2014, el decreto 103 de 2015 y a la circular 053 de 2016 de SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ, D.C. Respecto al Informe público de solicitudes de acceso a la información Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha – SDQS, las siguientes son las solicitudes de acceso a la información recibidas por la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia durante el mes de abril 2019.

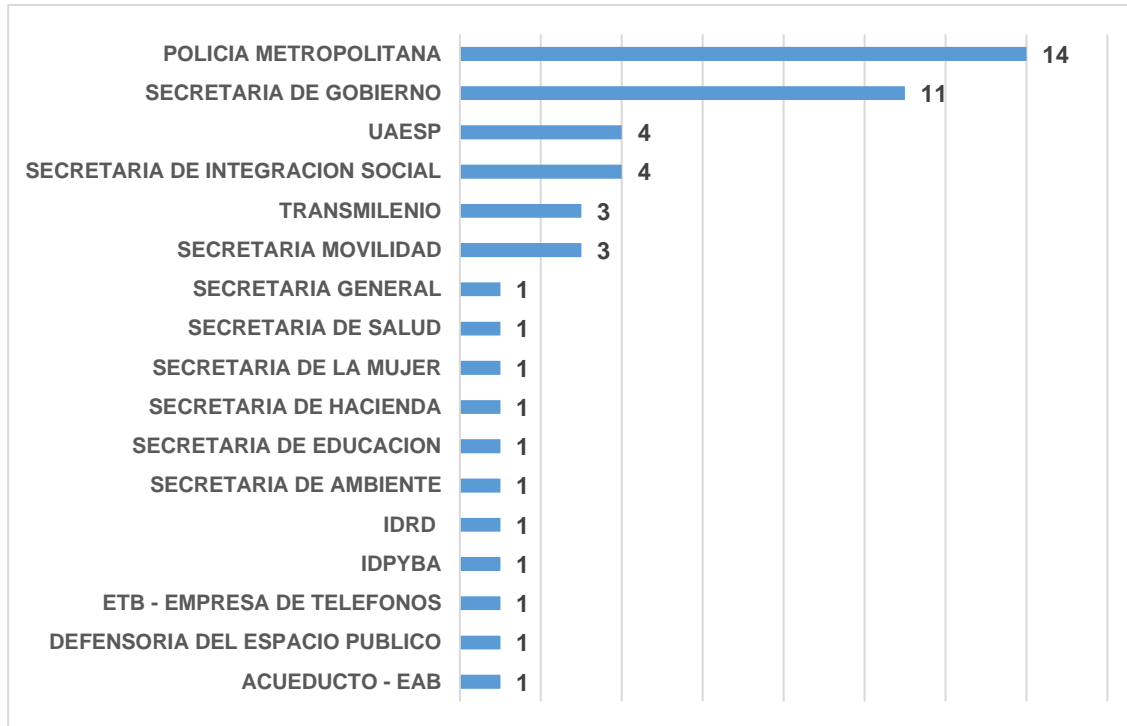
Número de solicitudes recibidas	22
Número de solicitudes trasladadas a otra institución	12
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
Tiempo de respuesta a cada solicitud (tiempo promedio en días)	6

Cuadro No. 1 Refiere la tipología con la que ingreso la petición de forma inicial.

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

5- ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO POR COMPETENCIA.

Tomando como base las **50** peticiones que fueron trasladadas a otras entidades por competencia, se logran identificar las entidades a las cuales se les realizo dicho traslado.

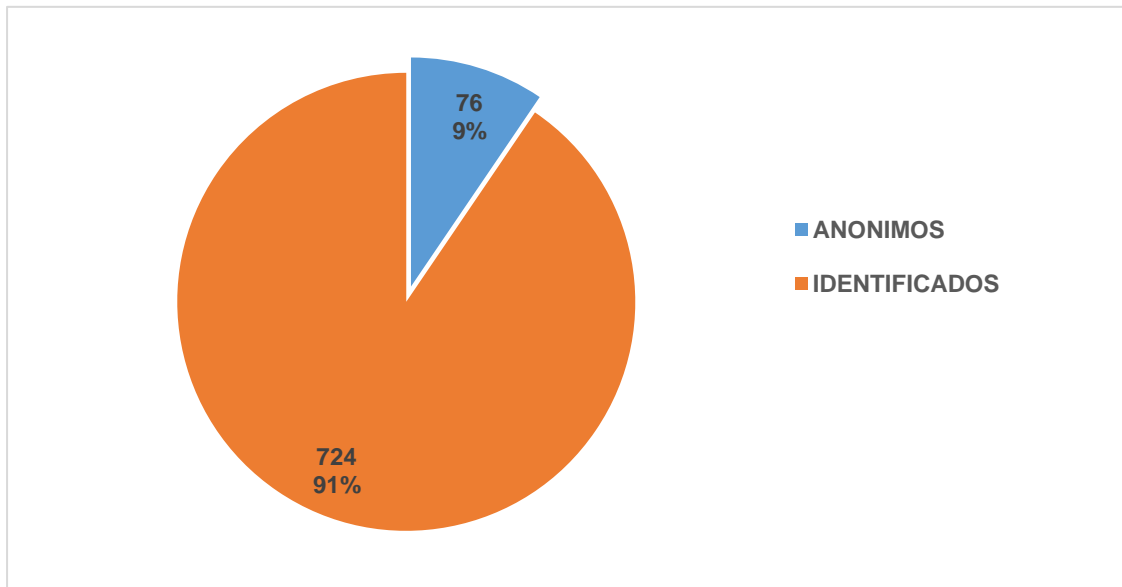


Gráfica No. 4 Refiere a las peticiones que fueron trasladadas a otras entidades por competencia.

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

6- PETICIONARIO IDENTIFICADO Y PETICIONARIO ANÓNIMO.

Tomando como base las **800** peticiones que fueron asignadas a la Secretaria de Seguridad Convivencia y Justicia para su respectivo tramite y respuesta durante el mes de abril, se logra establecer que **76** peticiones ingresaron de forma anónima con una representación de **9%** y que **724** peticiones ingresaron con por lo menos un dato de identificación del peticionario representando el **91%** del total de las peticiones.



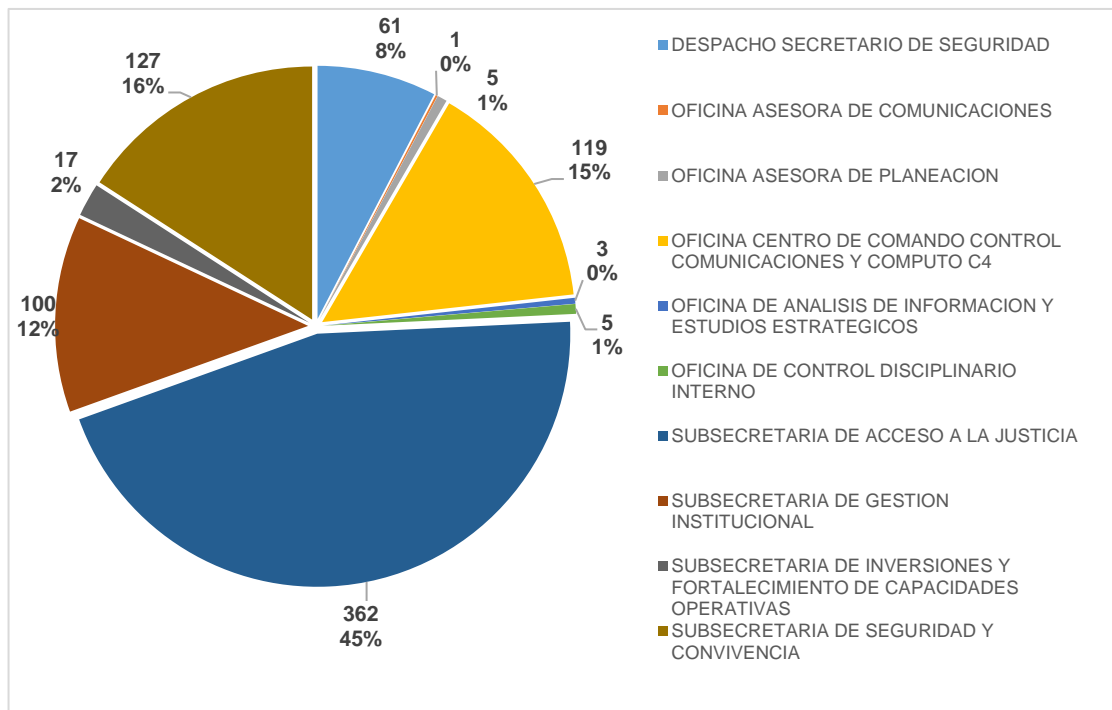
Gráfica No. 5 Refiere a los datos de identificación presentados por el peticionario al momento de ingresar la petición.

Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

7- PETICIONES ASIGNADAS A DEPENDENCIAS – SUBSECRETARIAS

Tomando como bases las **800** peticiones que fueron asignadas a la Secretaria de Seguridad Convivencia y Justicia para su respectivo tramite y respuesta, se obtienen las cifras necesarias para identificar el número de peticiones que fueron asignadas por competencia a cada una de las Subsecretarias, teniendo como resultado que la Subsecretaria de Acceso a la Justicia es la que más peticiones tuvo a cargo con **362** peticiones, esto obedece a que el mayor número de peticiones que se reciben provienen de las Personas Privadas de la Libertad que se encuentran recluidas en la Cárcel Distrital la cual está a cargo de la Subsecretaria de Acceso a la Justicia de la Secretaria de Seguridad Convivencia y Justicia.

En un segundo lugar se encuentra la Subsecretaria de seguridad con **127** peticiones asignadas para su respuesta por temas referentes a la Seguridad y Convivencia de Bogotá.



Gráfica No. 6 Refiere a la cantidad de peticiones que fueron asignadas en a cada una de las dependencias de la SDSCJ.

Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO.

8- PETICIONES CERRADAS DEL PERIODO

A continuación, se evidencia el total de las respuestas emitidas de periodos anteriores y del periodo actual por cada una de las dependencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia Y Justicia.

Dependencia	*Ingresos periodo anterior (marzo)	**Respuestas emitida en el periodo anterior (marzo)	***Respuestas emitidas en el periodo actual (abril)
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD	103	69	34
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3	0	3
OFICINA CENTRO DE COMANDO CONTROL COMUNICACIONES Y COMPUTO C4	90	84	6
OFICINA DE ANALISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	10	10	0
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	3	0	3
SUBSECRETARIA DE ACCESO A LA JUSTICIA	467	244	217
SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL	35	17	16
SUBSECRETARIA DE INVERSIONES Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES OPERATIVAS	15	7	8
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	170	86	84

Cuadro No. 2 Refiere a las respuestas emitidas a las peticiones
Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO.

En el cuadro anterior se muestran las peticiones que se asignaron a las dependencias en el mes anterior reportado en este informe, así mismo se muestran las respuestas emitidas a las mismas durante el mes anterior y durante el mes reportado.

*Total de peticiones que fueron asignadas a la dependencia durante el periodo anterior al reportado en este informe.

**Respuestas que se emitieron en el periodo anterior al reportado en este informe.

***Respuestas que se emitieron en el periodo reportado en este informe.

Las respuestas restantes fueron emitidas fuera de los periodos reportados en este informe.