



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 de **enero 2020**

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/>

INTRODUCCIÓN

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 enero de 2020.

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

INTRODUCCIÓN.....	2
1- TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS.	5
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 POR DEPENDENCIAS	9
8- TEMAS REITERATIVOS - TOP 5 DEPENDENCIAS	11
Temas Reiterativos – Dirección de Cárcel Distrital.	12
Temas Reiterativos – Subsecretaria de Gestión Institucional.....	13
Temas Reiterativos – Despacho Secretario de Seguridad.....	14
Temas Reiterativos – Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4.....	15
Temas Reiterativos – Dirección de Seguridad.....	16
9- QUEJAS Y RECLAMOS.....	17
10- RECLAMOS ASIGNADOS POR DEPENDENCIAS	18
Reclamos - Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4	19
Reclamos – Dirección de Acceso a la Justicia.	20
Reclamos – Despacho del Secretario de Seguridad.	20



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

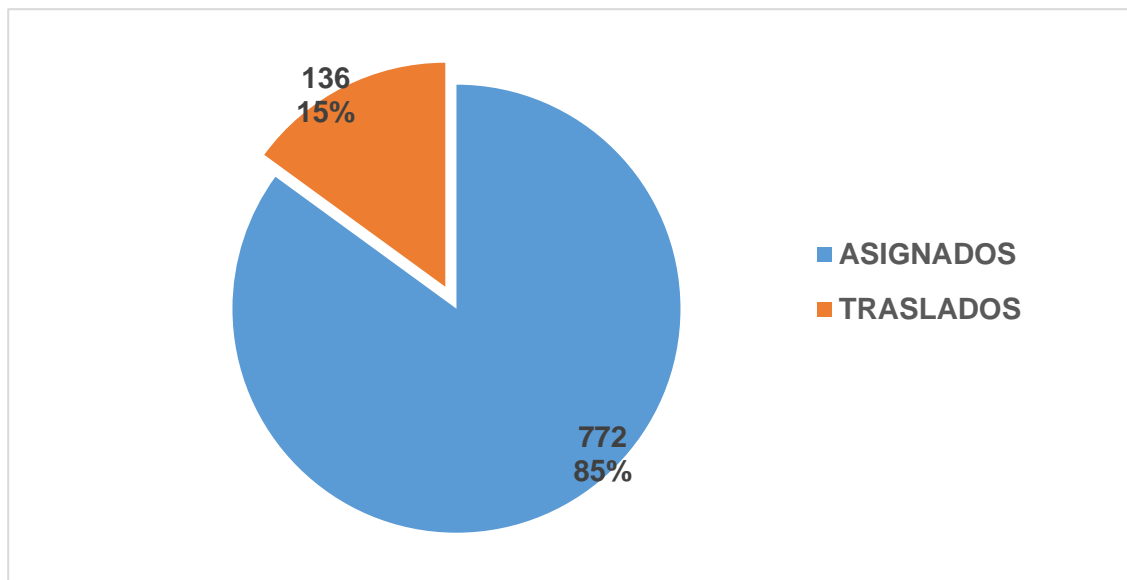
INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ENERO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Reclamos – Subsecretaria de Gestión Institucional.....	20
Reclamos – Dirección de Seguridad.....	21
11- FELICITACIONES POR DEPENDENCIAS.....	21
12- CONTROL Y SEGUIMIENTO	22
13- RECOMENDACIONES	22

1- TOTAL DE PETICIONES RECIBIDAS.

En el periodo comprendido de enero de 2020 se recibieron **908** peticiones, de las cuales **772** fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectivo tramite y respuesta y **136** peticiones fueron trasladadas a otras entidades distritales por competencia.

Gráfica No. 1 Peticiones asignadas para respuesta de la SDSCJ y traslados 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.

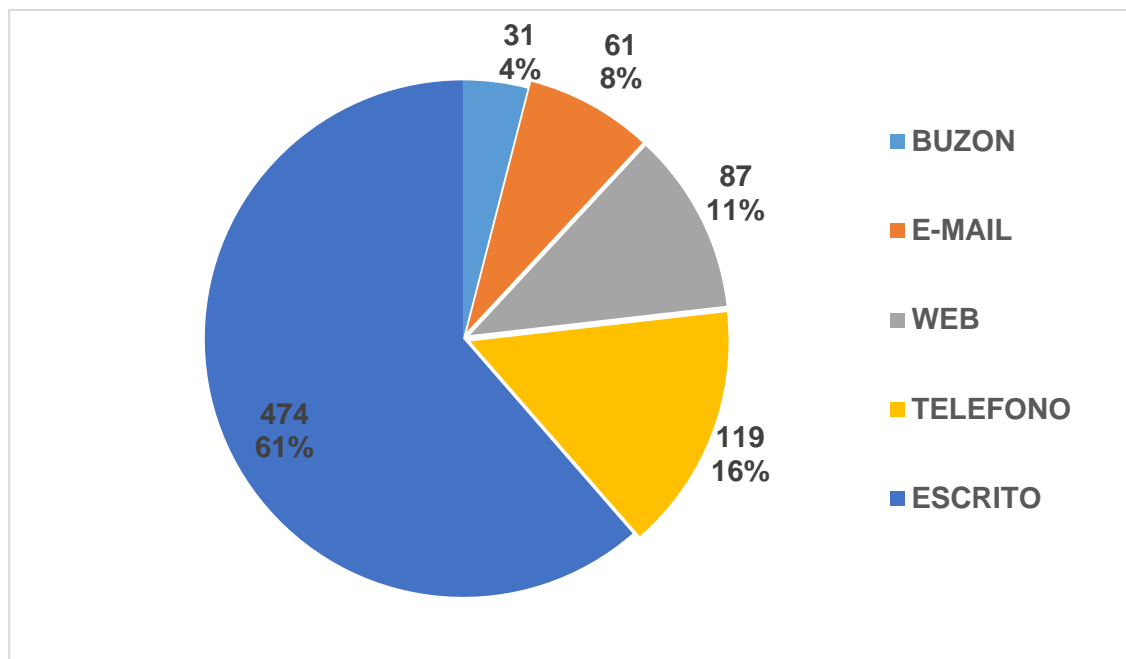
Tomando como base las **772** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectivo tramite y respuesta, se encuentra que durante el mes de enero de 2020, el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “Escrito” con **474** peticiones, las cuales tienen un **61%** de representación y, en segundo lugar, se encuentra el canal “Teléfono” con **119** peticiones que

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ENERO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

representan el **16%** 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 Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se encuentra la Cárcel Distrital en la cual las Personas Privadas de la Libertad interponen sus PQRS.

Gráfica No. 2 – Canales por los que se reciben las peticiones de forma inicial.



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

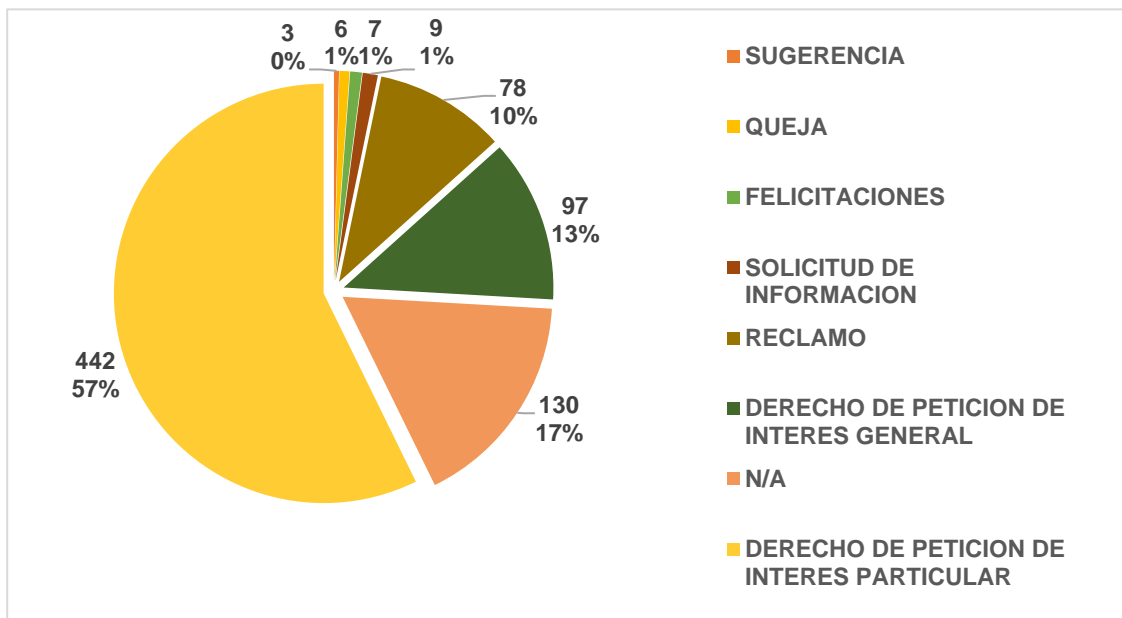
3- PETICIONES POR TIPOLOGÍA.

Tomando como base las **772** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital 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.

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ENERO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Se observa un mayor número de peticiones en la tipología Derecho de Petición de Interés Particular, ya que el mayor volumen de peticiones que se recibe de las personas privadas de la libertad en la Cárcel Distrital son peticiones de importancia personal.

Gráfica No. 3 - Tipologías con las que se radican las peticiones en la petición en la SDSCJ.



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Nota: 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 en el SDQS – Bogotá te Escucha.

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 del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá te Escucha – SDQS, las siguientes son las solicitudes de acceso a la información recibidas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia durante el mes de enero de 2020.

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ENERO 2020
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

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

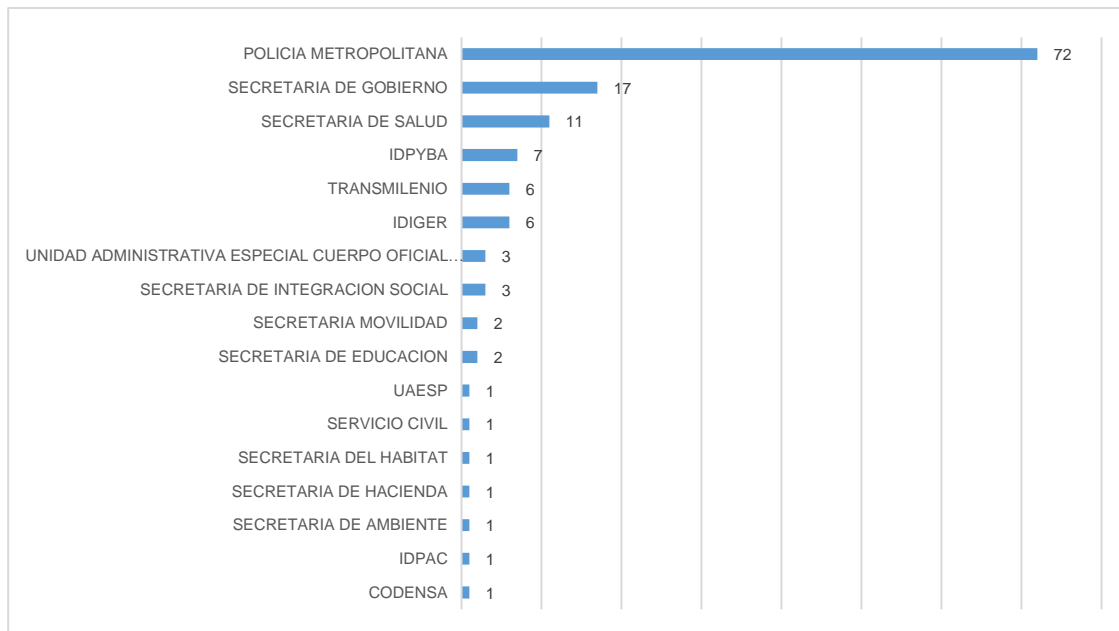
Número de solicitudes recibidas	49
Número de solicitudes trasladadas a otra institución	3
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
Tiempo de respuesta a cada solicitud (tiempo promedio en días)	3

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

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

Tomando como base las **136** 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 Peticiones que fueron trasladadas a otras entidades por competencia.

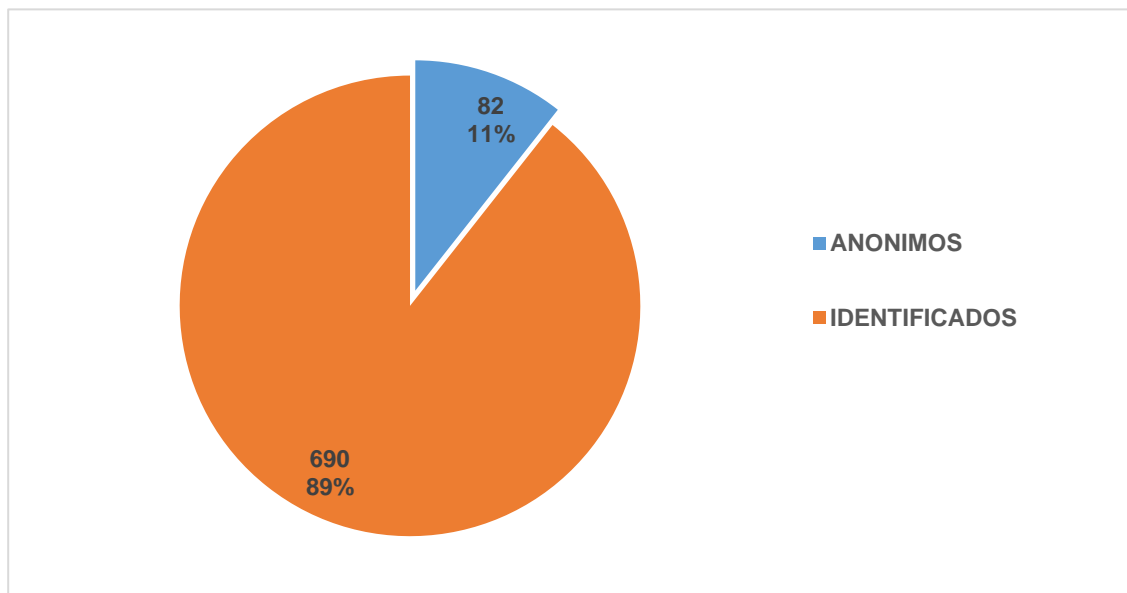


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

6- PETICIONARIO IDENTIFICADO Y PETICIONARIO ANÓNIMO.

Tomando como base las **772** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectivo trámite y respuesta para el periodo durante el mes de enero 2020, se logra establecer que **82** peticiones ingresaron de forma anónima con una representación de **11%** y que **690** peticiones ingresaron con por lo menos un dato de identificación del peticionario representando el **89%** del total de las peticiones.

Gráfica No. 5 - 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 POR DEPENDENCIAS

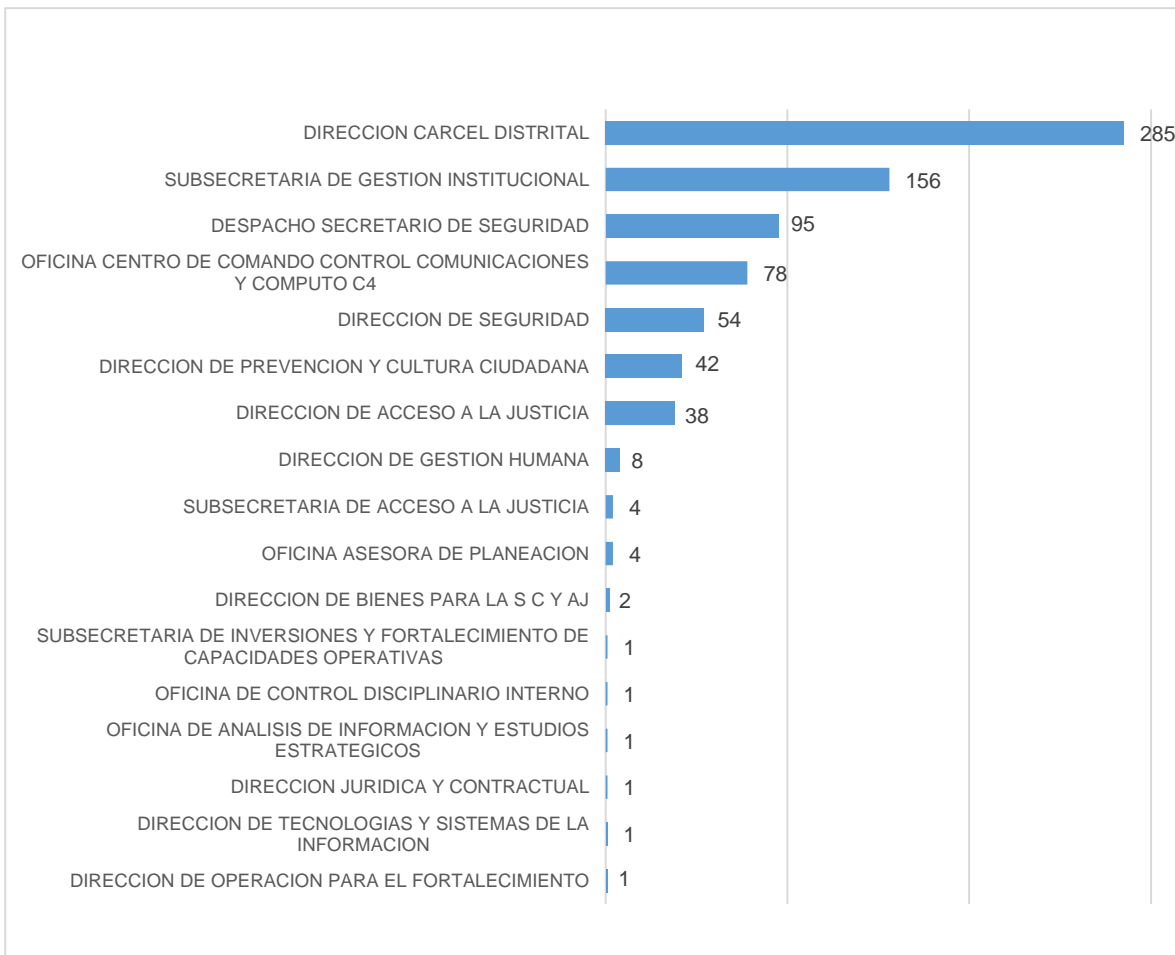
Tomando como base las **772** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectivo trámite y respuesta, se obtienen las cifras necesarias para identificar el número de peticiones que fueron asignadas por competencia a cada una de las dependencias, teniendo como resultado que la Dirección de Cárcel Distrital es la que más peticiones tuvo a cargo con **285** peticiones, esto obedece a que el

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ENERO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

mayor número de peticiones que se reciben provienen de las Personas Privadas de la Libertad que se encuentran reclusas en la Cárcel Distrital la cual está a cargo de la Subsecretaría de Acceso a la Justicia de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

En un segundo lugar se encuentra la Subsecretaria de Gestión Institucional con **156** peticiones asignadas para su respuesta en esta oportunidad por asuntos relacionados con “otros cierres” debido a las fallas que presenta el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha durante el periodo reportado.

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

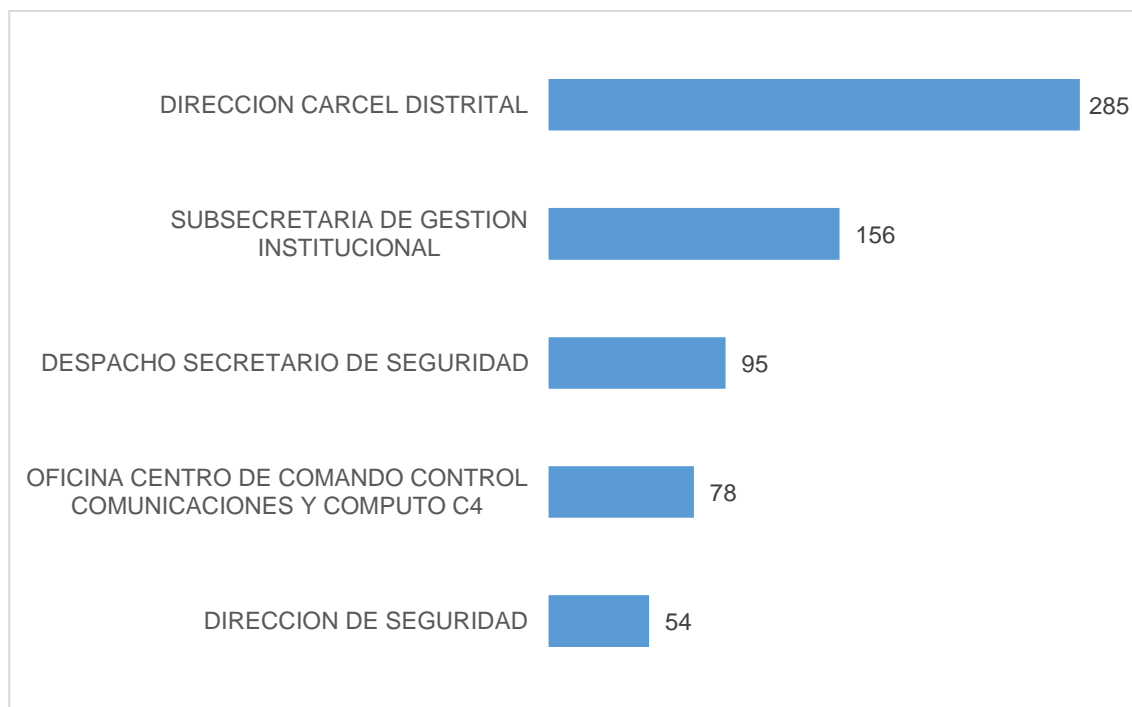


Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO.

8- TEMAS REITERATIVOS - TOP 5 DEPENDENCIAS

Del periodo de enero de 2020, se toman las 5 dependencias con más peticiones asignadas las cuales corresponden a un 87% de las peticiones asignadas para obligatoria respuesta de la Secretaria de Seguridad Convivencia y Justicia.

Gráfica No. 7 Refiere al top 5 de las dependencias con más peticiones asignadas para respuesta de la SDSCJ.

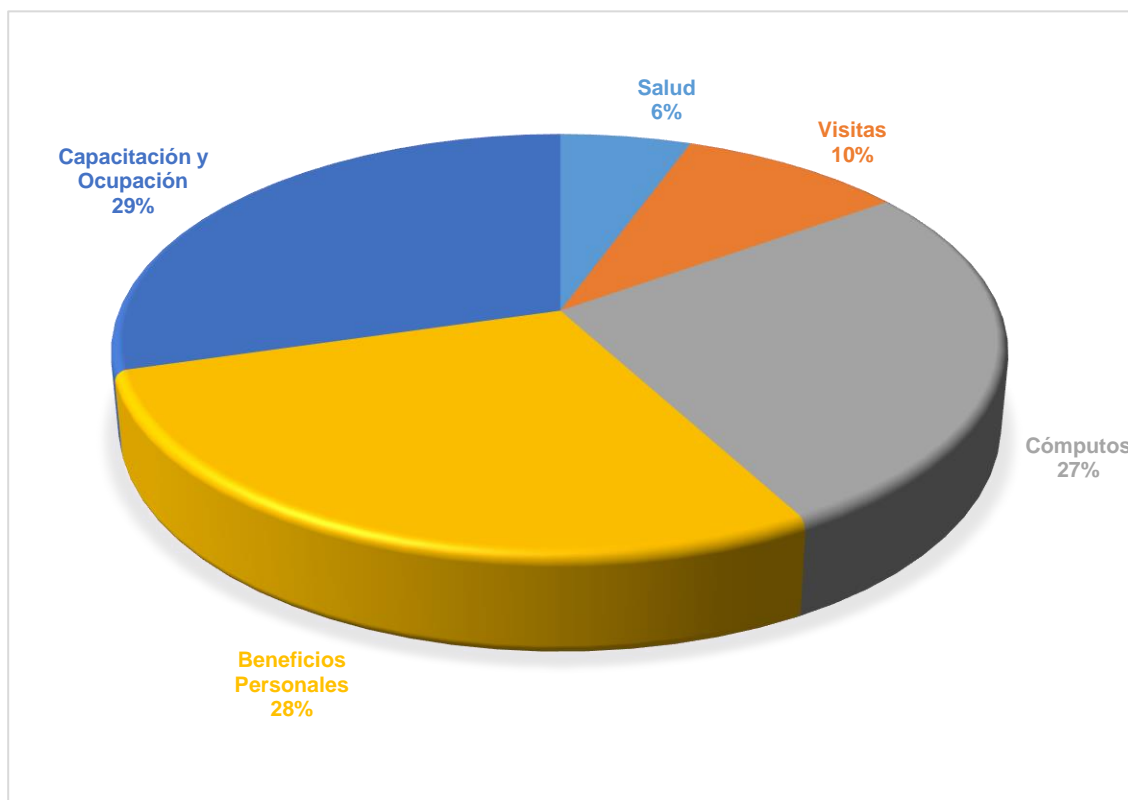


Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Temas Reiterativos – Dirección de Cárcel Distrital.

Tomando como base las **285** peticiones que fueron asignadas a la Dirección de Cárcel Distrital para su respectivo trámite y respuesta, se destacan los 5 temas más reiterativos encontrando que, el tema más solicitado a esta Dirección es sobre Capacitación y Ocupación liderado por el equipo de Atención Integral, seguido de la solicitud de Beneficios Personales el cual maneja el equipo de Jurídica de la Dirección de Cárcel Distrital.

Gráfica No. 8 Refiere a los subtemas relacionados en el reporte entregado por la Secretaria General en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.



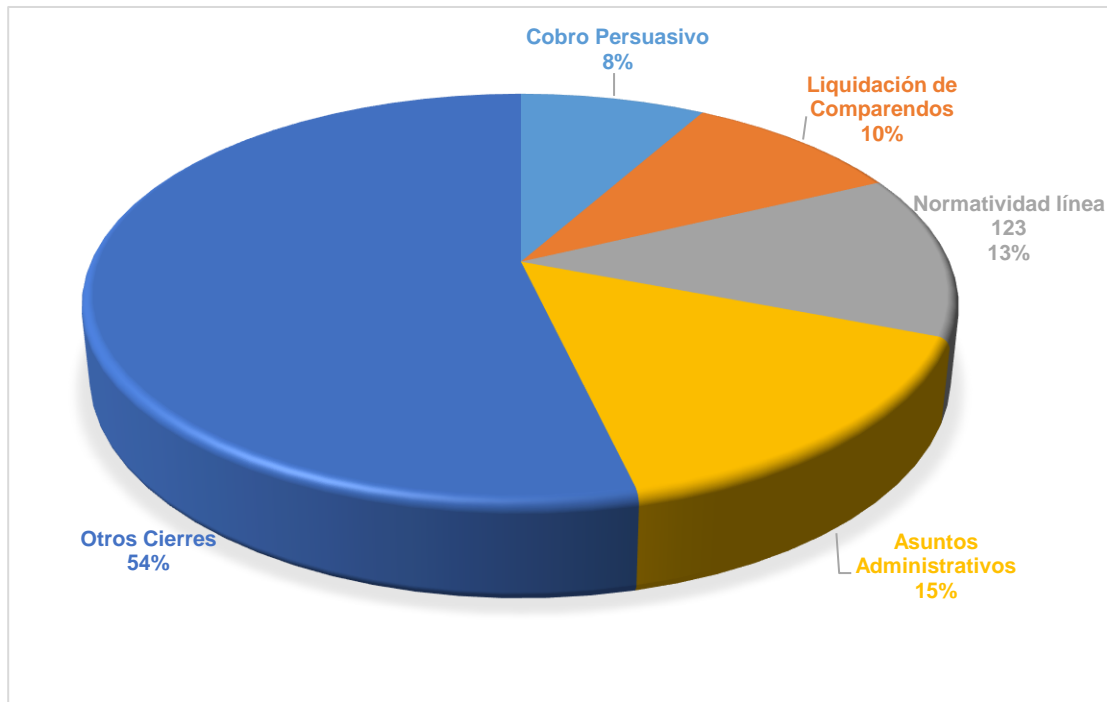
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

Temas Reiterativos – Subsecretaria de Gestión Institucional.

Tomando como base las **156** peticiones que fueron asignadas a la Subsecretaria de Gestión Institucional para su respectivo tramite y respuesta, se encuentra que, el tema más solicitado a esta Subsecretaria en esta oportunidad es por asuntos relacionados con “otros cierres” debido a las fallas que presenta el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha durante el periodo reportado, se encuentran en este grupo las peticiones que deben ser cerradas por no competencia y se imposibilita el traslado debido a que la petición ya se encuentra en la entidad competente, también se incluyen en este tema las peticiones que son cerradas por desistimiento y por último se incluyen las que son canceladas por no petición.

En segundo lugar, se encuentra con un 15% que el tema propio mas reiterado está relacionado con Asuntos administrativos en los cuales pueden existir peticiones relacionadas con el reciente concurso de méritos entre otros.

Gráfica No. 9 Refiere a los subtemas relacionados en el reporte entregado por la Secretaria General en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

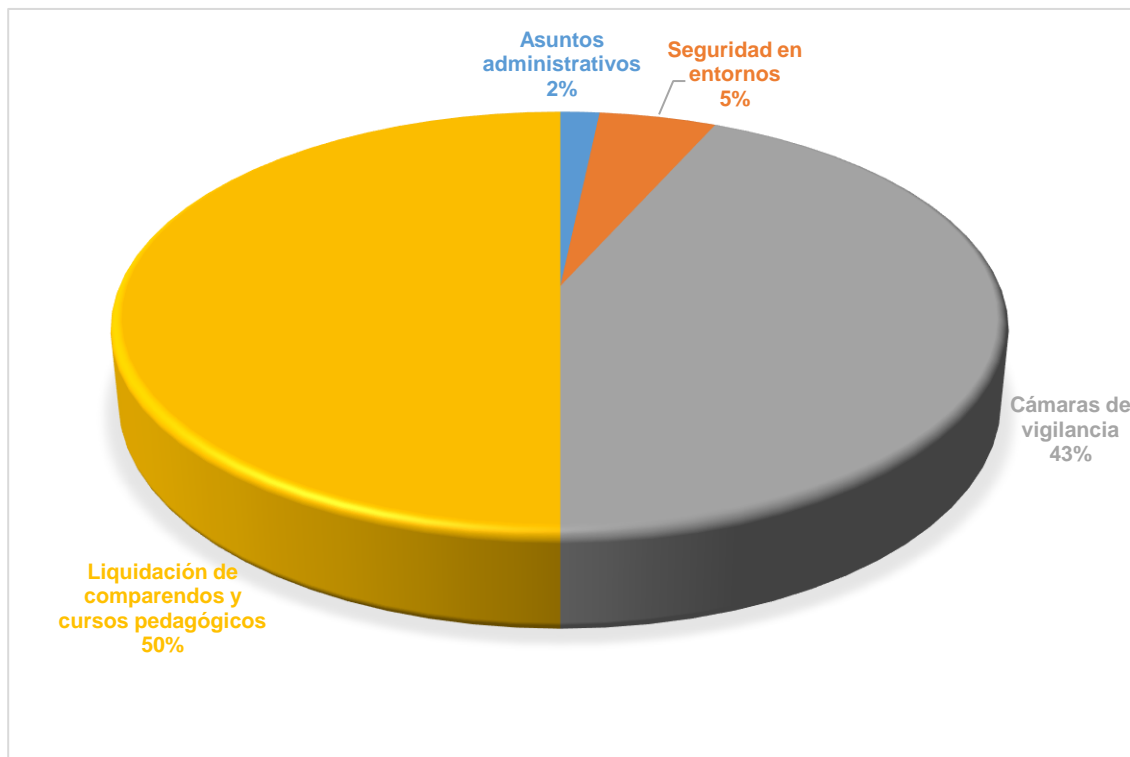


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

Temas Reiterativos – Despacho Secretario de Seguridad.

Tomando como base las **95** peticiones que fueron asignadas al Despacho Secretario de Seguridad para su respectivo trámite y respuesta, se encuentra que, un 50% de temas tramitados por el Despacho, corresponden a asuntos relacionados la Liquidación de comparendos y cursos pedagógicos y en segundo lugar con un 43% de las peticiones son temas referentes a Cámaras de Vigilancia.

Gráfica No. 10 Refiere a los subtemas relacionados en el reporte entregado por la Secretaria General en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

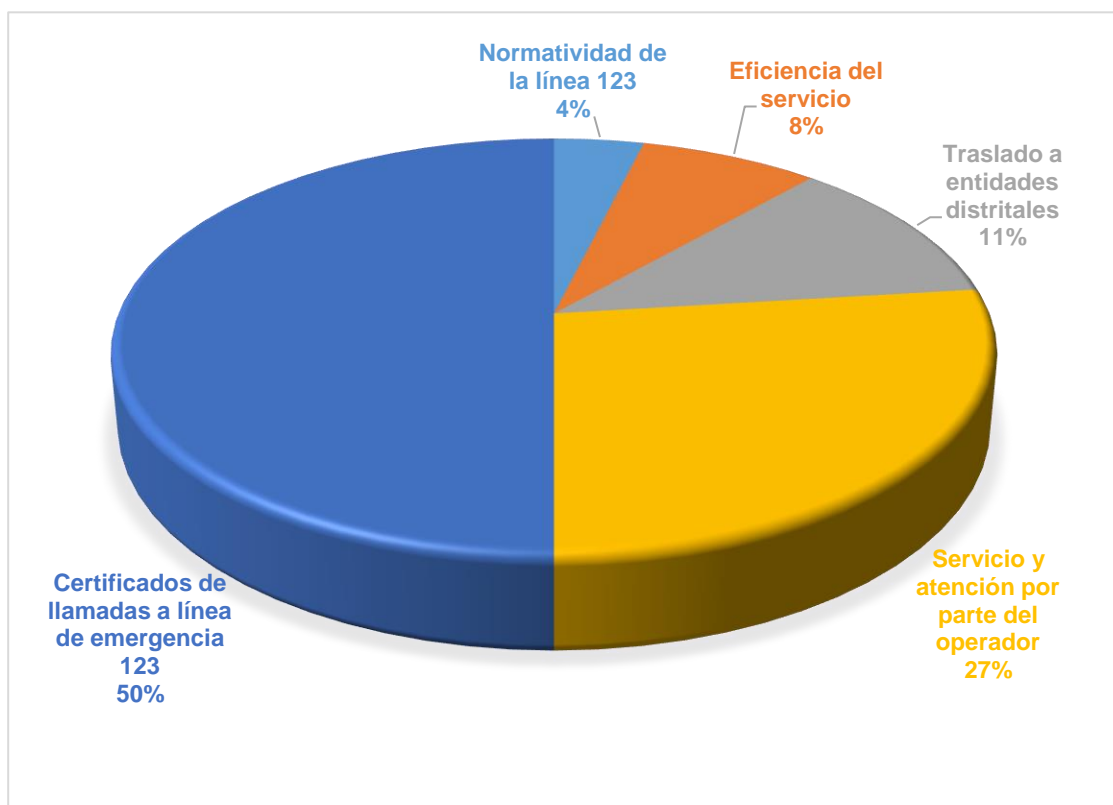


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

Temas Reiterativos – Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4.

Tomando como base las **78** peticiones que fueron asignadas a la Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4 para su respectivo trámite y respuesta, se encuentra que, un 50% de temas tramitados por esta Oficina corresponden a Certificados de llamadas a la línea de emergencias 123 y en un segundo lugar asuntos relacionados con el Servicio y atención por parte del operador con un 27% de representación dentro de las peticiones.

Gráfica No. 11 Refiere a los subtemas relacionados en el reporte entregado por la Secretaria General en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

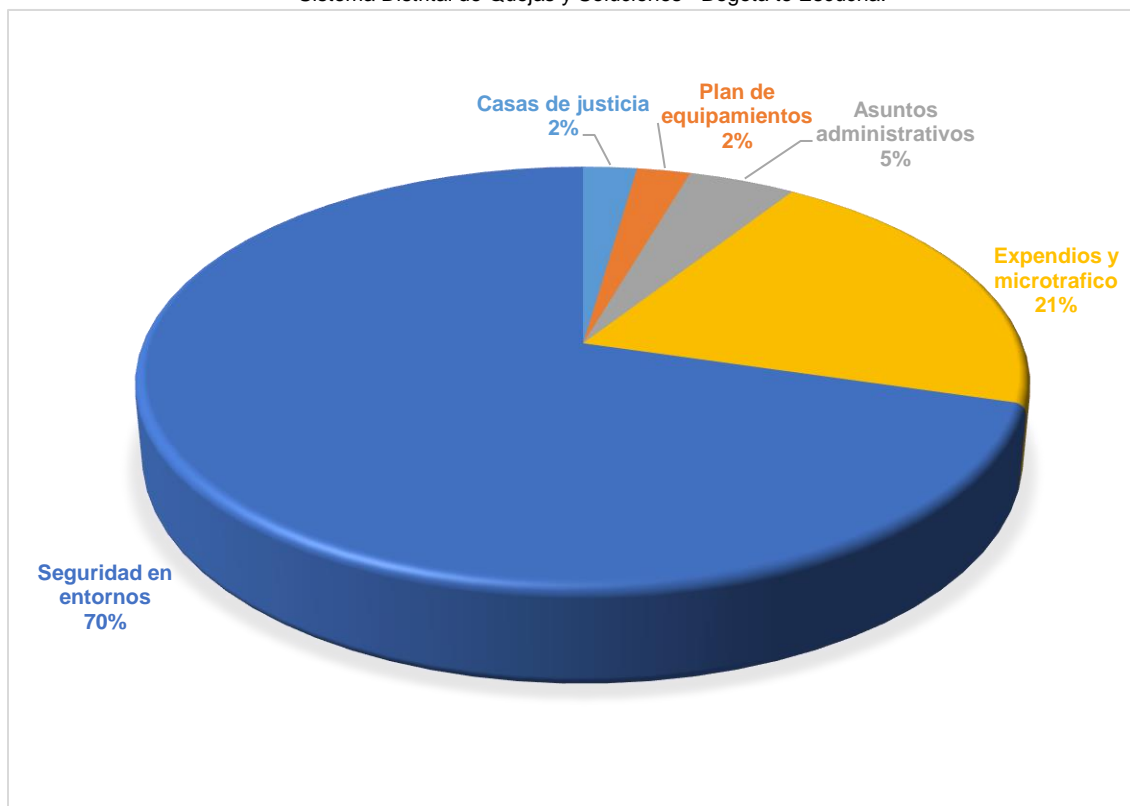


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

Temas Reiterativos – Dirección de Seguridad.

Tomando como base las **54** peticiones que fueron asignadas a la Dirección de Seguridad para su respectivo trámite y respuesta, se encuentra que, el tema más solicitado a esta Dirección es sobre Seguridad en Entornos con un 70%, seguido de temas relacionados con Expendios y Microtráfico con un 21% de las peticiones asignadas.

Gráfica No. 12 Refiere a los subtemas relacionados en el reporte entregado por la Secretaria General en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

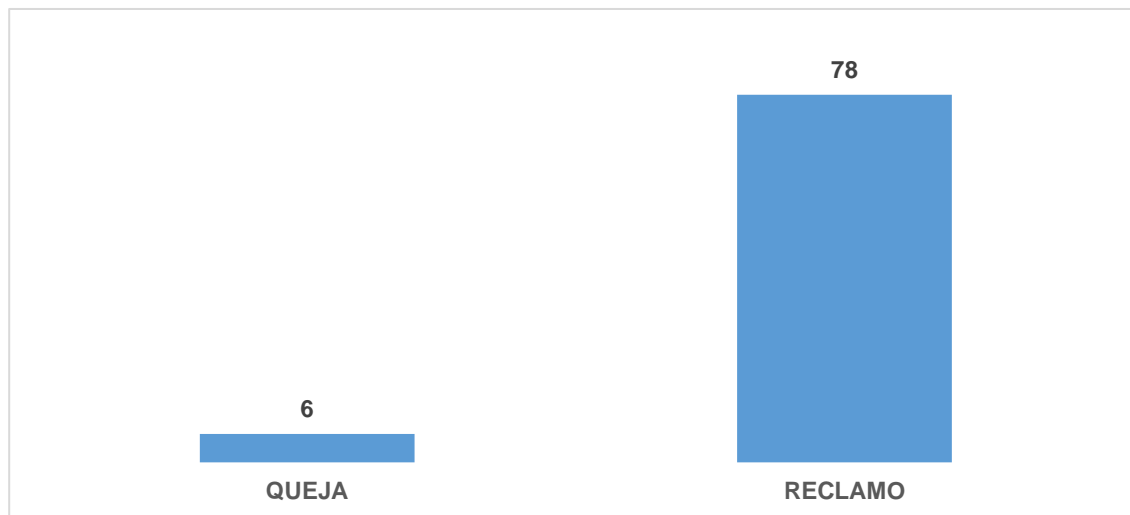


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

9- QUEJAS Y RECLAMOS

Tomando como base las **772** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectivo trámite y respuesta, se realiza la gráfica para identificar las Quejas y Reclamos según la tipología con la cual fue ingresada la petición al Sistema de Gestión Documental - ORFEO.

Gráfica No. 13 Refiere a la tipología con la que se radico la petición en la SDSCJ.



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO.

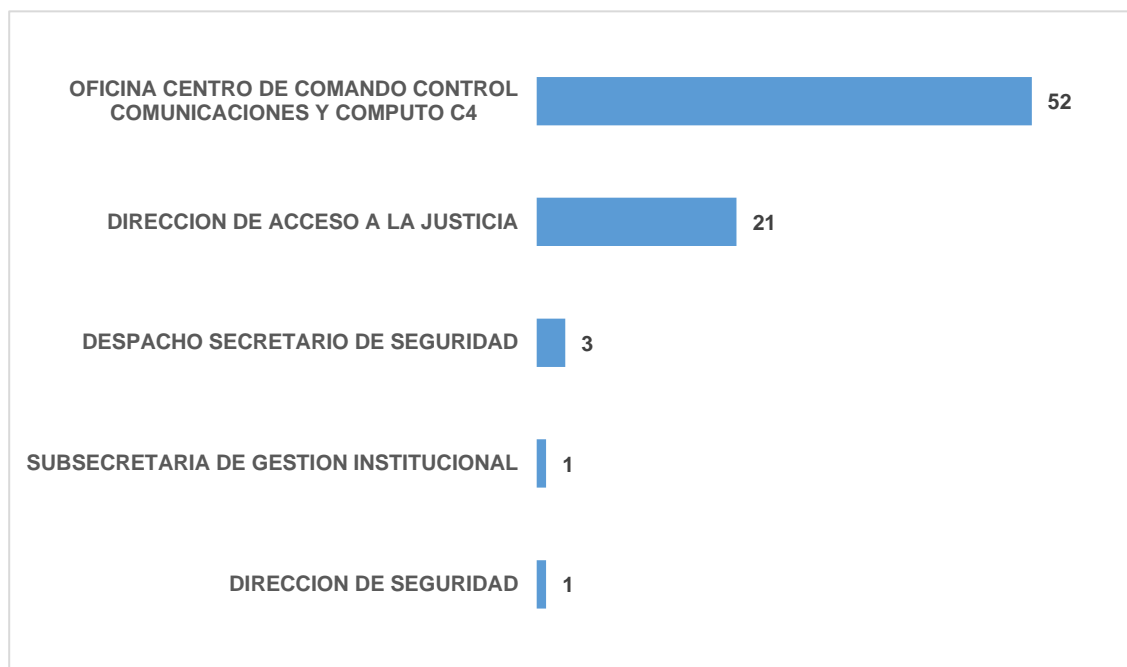
De las 772 peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectivo trámite, el 10% corresponden a reclamos y el 1% a quejas.

Cabe señalar, que las quejas son asignadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno para su respectivo trámite, ya que son de su competencia.

10- RECLAMOS ASIGNADOS POR DEPENDENCIAS

Tomando como base las **772** peticiones a las que se les asignó la tipología RECLAMO se identifican las 5 dependencias con mayor número de reclamos asignados que representan la totalidad de los reclamos asignados a la entidad, evidenciando que la Oficina de Control Comunicaciones y Computo C4 es la que cuenta con mayor número de reclamos con un 67%, seguido del Dirección de Acceso a la Justicia con un 27%.

Gráfica No. 14 Refiere a la tipología con la que se radica la petición en la SDSCJ



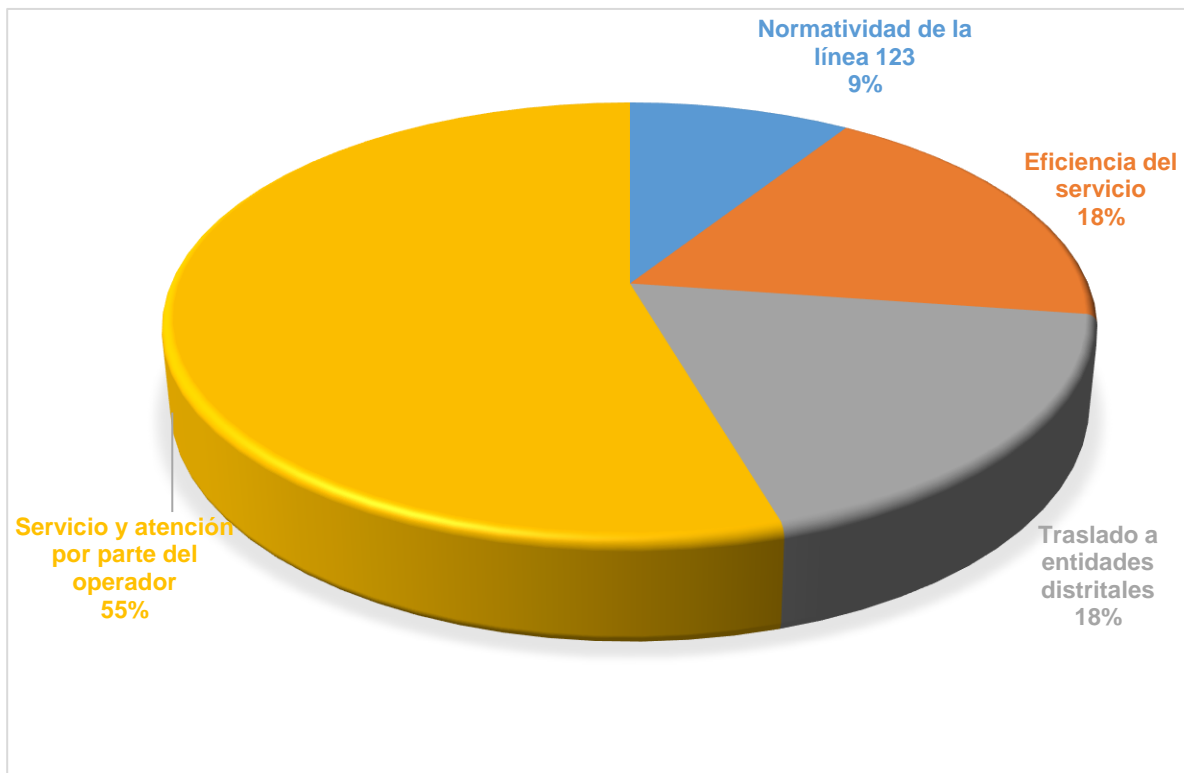
Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Reclamos - Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4

La mayoría de estos casos corresponde a la articulación operativa entre entidades que hacen parte del Sistema Integral de Seguridad y Emergencias el cual se realiza en dos fases que se describen a continuación:

1. En la primera, la Línea 123 recibe las llamadas de los usuarios que reportan los incidentes de emergencias y seguridad y traslada la información capturada a la agencia que por competencia deben atender cada caso en particular.
2. En la segunda fase, las agencias reciben la información provista por la Línea 123 y despachan los recursos necesarios, para atender las situaciones que son de su conocimiento.

Gráfica No. 15 Refiere a la tipología con la que se radico la petición en la SDSCJ



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO.

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ENERO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

En este orden de ideas, las llamadas son recepcionadas y tramitadas acorde a los procesos y procedimientos establecidos en la Línea de Emergencias 123, dándose traslado oportunamente a la correspondiente agencia, sin embargo, la ciudadanía percibe como responsabilidad del operador la agilidad del servicio; adicional a ello, la SDSCJ traslada la mayoría de los reclamos a la agencia correspondiente, se le informa el procedimiento descrito con anterioridad al peticionario, así como del traslado realizado.

Reclamos – Dirección de Acceso a la Justicia.

La totalidad de los reclamos asignados a esta dirección, son referentes al tema de Casas de Justicia, propios de los servicios que se prestan en estas y que no necesariamente están ligados a los procesos de la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia ya que en la gran mayoría de casos los reclamos obedecen a las entidades que funcionan dentro de las casas de justicia.

Reclamos – Despacho del Secretario de Seguridad.

En el Despacho del Secretario de Seguridad, al igual que en la anterior dependencia los reclamos asignados están ligados a asuntos referentes al tema de Casas de Justicia, más específicamente en este caso a la casa de justicia ubicada en Pontevedra ya que es allí donde se encuentra ubicado el grupo de Cobro Persuasivo.

Reclamos – Subsecretaria de Gestión Institucional.

En el Subsecretaria de Gestión Institucional, los reclamos asignados están ligados a asuntos referentes al grupo de Cobro Persuasivo, el cual pertenece a esta Subsecretaria.

Reclamos – Dirección de Seguridad.

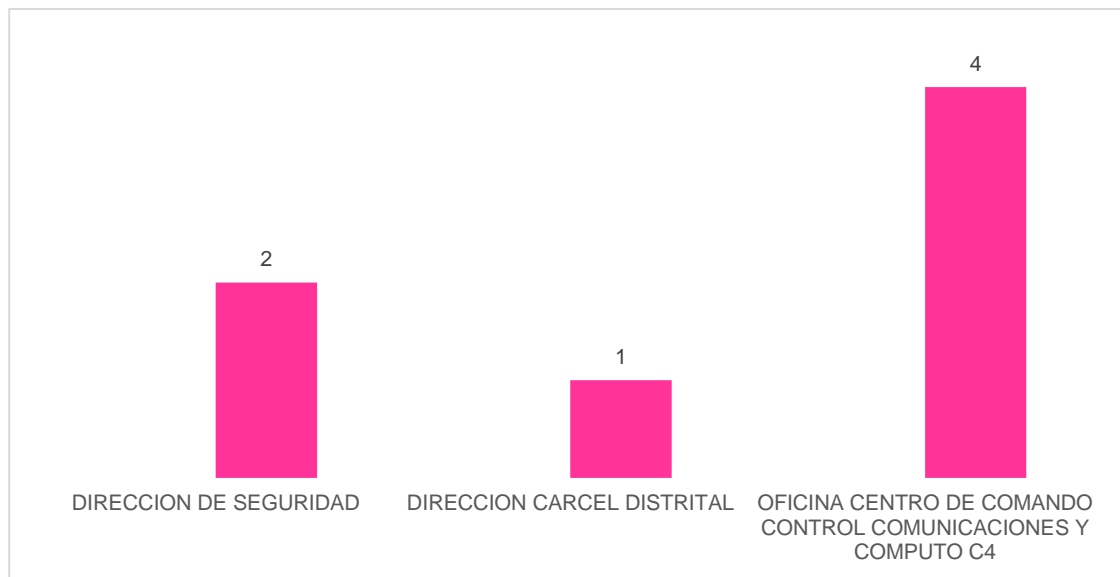
Los reclamos asignados a la Dirección de Seguridad para este periodo están relacionados con los resultados presentados en cuanto a Seguridad, durante la rendición de cuentas.

11- FELICITACIONES POR DEPENDENCIAS.

Tomando como base las 7 peticiones a las que se les asignó la tipología FELICITACIONES se identifica el número de felicitaciones que obtuvo cada una de las dependencias encontrando a la Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4 con el mayor número de felicitaciones con un total de 4 felicitaciones relacionadas al tema de Eficiencia en el Servicio.

En segundo lugar, encontramos la Dirección de Seguridad con un total de 2 felicitaciones en el periodo evaluado con temas directamente relacionados con los Enlaces de Seguridad.

Gráfica No. 16 Refiere a la tipología con la que se radica la petición en la SDSCJ



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO.

12- CONTROL Y SEGUIMIENTO

La Subsecretaría de Gestión Institucional a través del equipo de atención y servicio al ciudadano lleva el control de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, formuladas ante la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia por medio del Sistema de Gestión Documental Orfeo y de la Matriz de Trazabilidad de PQRS – F-AS-459.

En cuanto al control y seguimiento a las PQRS, el sistema de gestión documental ORFEO cuenta con un sistema de alerta, que de manera automática envía notificaciones a su correo electrónico, relacionando los radicados vencidos o próximos a vencerse, así mismo, en la bandeja de gestión hay un semáforo, que mediante colores alerta los tiempos de vencimiento:

ROJO: radicado con cinco o menos días para su vencimiento.

NARANJA: radicado con 10 o menos días para su vencimiento.

VERDE: radicado leído con 11 o más días para su vencimiento.

NEGRO: radicado en bandeja de entrada sin leer.

Así mismo, atención y servicio al ciudadano como medida preventiva remite alertas tempranas con la información de las PQRS próximas a vencerse a los jefes de las dependencias, con el fin que las respuestas se emitan en los términos legales.

13- RECOMENDACIONES

De acuerdo con las estadísticas de contenido, el análisis adelantado según el comportamiento institucional en el cumplimiento de la atención a las PQRS, y al seguimiento y control adelantando por el Equipo de Servicio al Ciudadano de la SDSCJ, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano de la entidad:

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ENERO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

- Continuar con capacitaciones a los enlaces de atención y servicio al ciudadano de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, frente a las generalidades y términos de vencimiento de los PQRS y que ellos sean los multiplicadores de información dentro de sus dependencias.
- Identificar temáticas recurrentes, con el fin de establecer espacios de retroalimentación con las áreas técnicas competentes para atender la solicitud y ser facilitadores para mejorar la prestación del servicio y así evitar la multiplicidad de quejas reclamos sugerencias y denuncias con los mismos temas.
- Se sugiere a las áreas misionales que brinden un insumo para la actualización de las preguntas frecuentes de la entidad correspondiente a las solicitudes o peticiones que con mayor frecuencia llegue a sus dependencias, con el objeto de brindar información oportuna al alcance de los ciudadanos.
- Con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, es preciso fortalecer la asesoría y orientación frente al trámite administrativo de las PQRS y el manejo del Sistema de Gestión Documental.