



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 **marzo 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 marzo 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.

INTRODUCCIÓN.....	2
1- TOTAL, DE PETICIONES RECIBIDAS.	5
2- PETICIONES POR CANAL DE INGRESO.....	5
3- PETICIONES POR TIPOLOGÍA.....	6
4- SOLICITUDES DE INFORMACION.....	8
5- ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO POR COMPETENCIA.....	9
6- PETICIONARIO IDENTIFICADO Y PETICIONARIO ANÓNIMO.	10
7- PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIAS	10
8- TEMAS REITERATIVOS - TOP 7 DEPENDENCIAS	12
Temas Reiterativos – Dirección de Cárcel Distrital.....	13
Temas Reiterativos – Despacho Secretario de Seguridad.....	14
Temas Reiterativos – Dirección de Seguridad	15
Temas Reiterativos – Subsecretaria de Gestión Institucional.....	16
Temas Reiterativos – Dirección de Acceso a la Justicia.....	17
Temas Reiterativos – Dirección de Prevención y Cultura.....	18
Temas Reiterativos – Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4.....	19
9- TIPOLOGIA DE INGRESO DE LA PETICIÓN AL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO.....	20
10- SUGERENCIAS Y RECLAMOS.....	21
11- RECLAMOS ASIGNADOS POR DEPENDENCIAS	22
Reclamos - Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4	22



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

Reclamos – Dirección de Acceso a la Justicia.	23
Reclamos – Dirección de Seguridad.....	23
Reclamos – Subsecretaria de Gestión Institucional.....	24
12- FELICITACIONES POR DEPENDENCIAS.....	24
13- CONTROL Y SEGUIMIENTO	25
14- RECOMENDACIONES	25

1- TOTAL, DE PETICIONES RECIBIDAS.

Durante el periodo de marzo 2020 se recibieron **1167** peticiones, de las cuales **836** fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectivo trámite y respuesta y **331** 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.



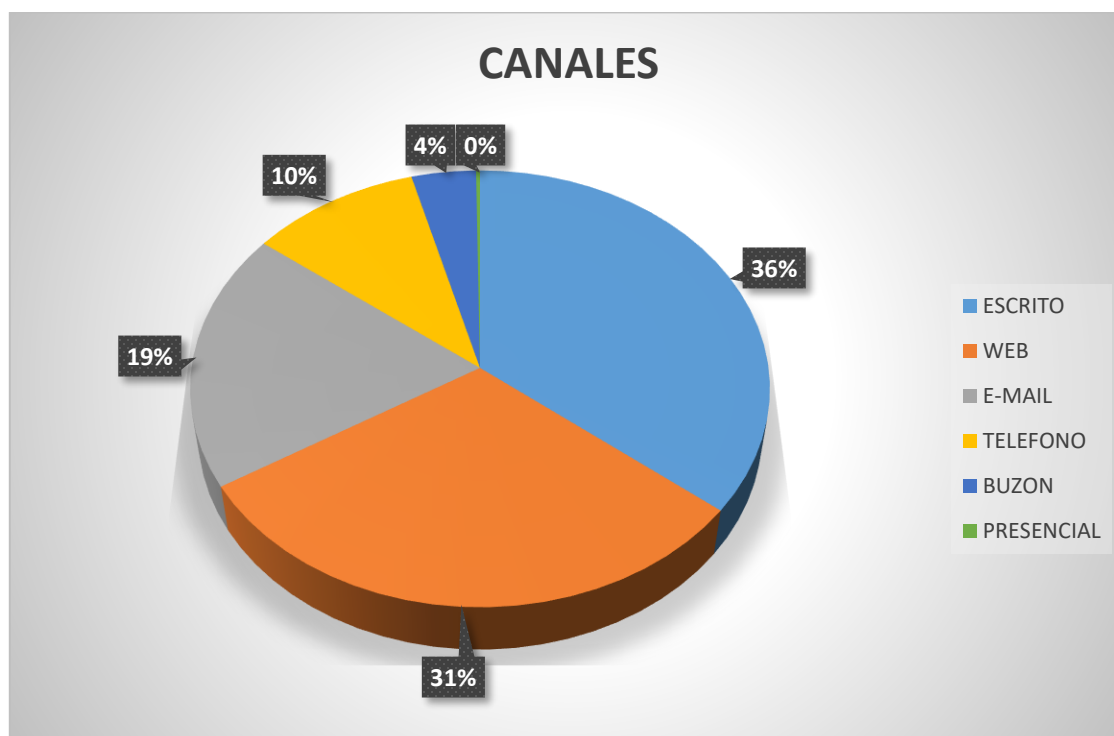
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha y Sistema de Gestión Documental ORFEO.

2- PETICIONES POR CANAL DE INGRESO.

Tomando como base las **836** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectivo trámite y respuesta, se encuentra que durante el mes de marzo de 2020, el canal de interacción más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el “**Escrito**” con **298** peticiones, las cuales tienen un **36%** de representación y en segundo lugar, se encuentra el canal “**web**” con **256** peticiones que representan el **31%** 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.

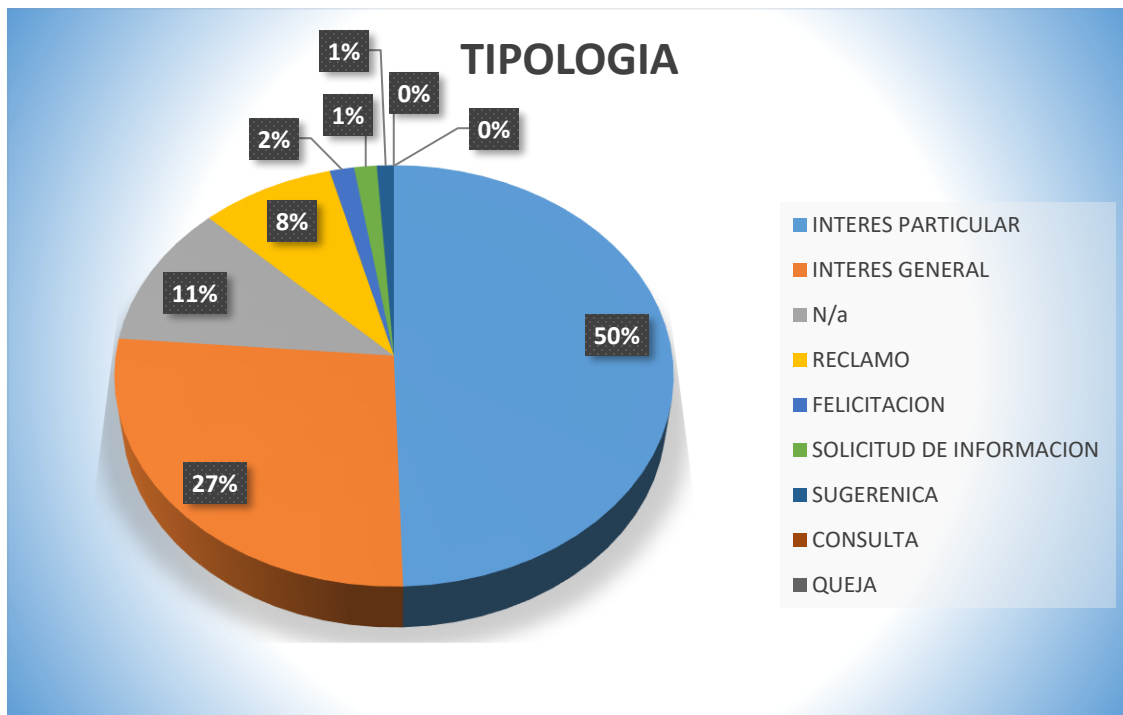
3- PETICIONES POR TIPOLOGÍA.

Tomando como base las **836** 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.

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 temas personales.

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 desde 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 marzo de 2020.

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

Número de solicitudes recibidas	25
Número de solicitudes trasladadas a otra institución	5
Número de solicitudes cerradas por no competencia	1
Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información	0
Tiempo de respuesta a cada solicitud (tiempo promedio en días)	4

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

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

Tomando como base las **331** 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.

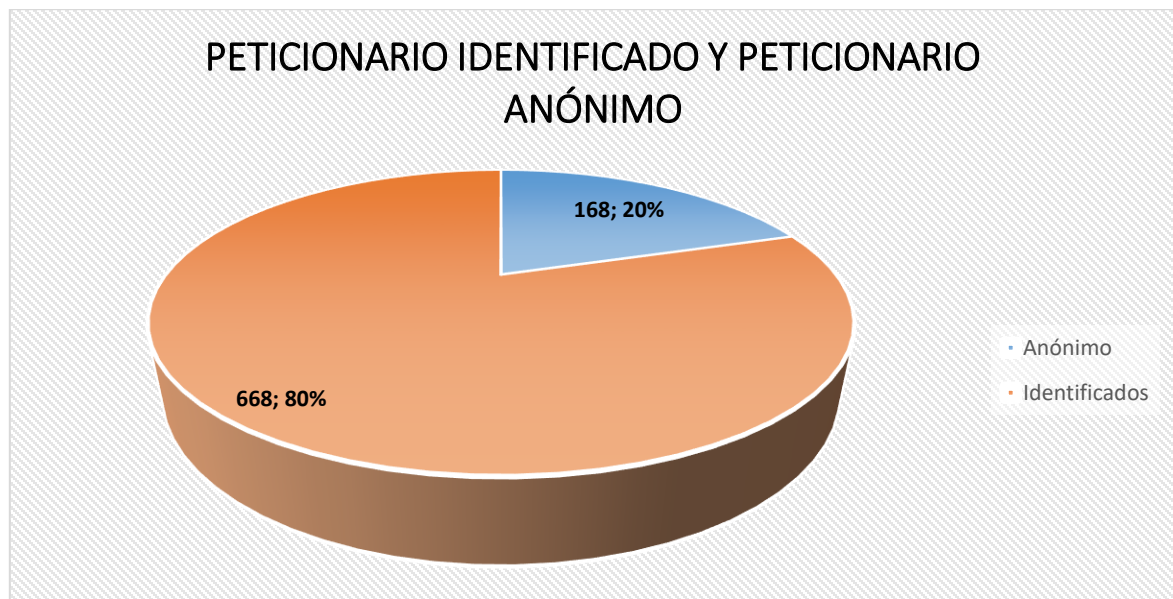


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

6- PETICIONARIO IDENTIFICADO Y PETICIONARIO ANÓNIMO.

Tomando como base las **836** 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 marzo 2020, se logra establecer que **168** peticiones ingresaron de forma anónima con una representación de **20%** y que **668** peticiones ingresaron con por lo menos un dato de identificación del peticionario representando el **80%** 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

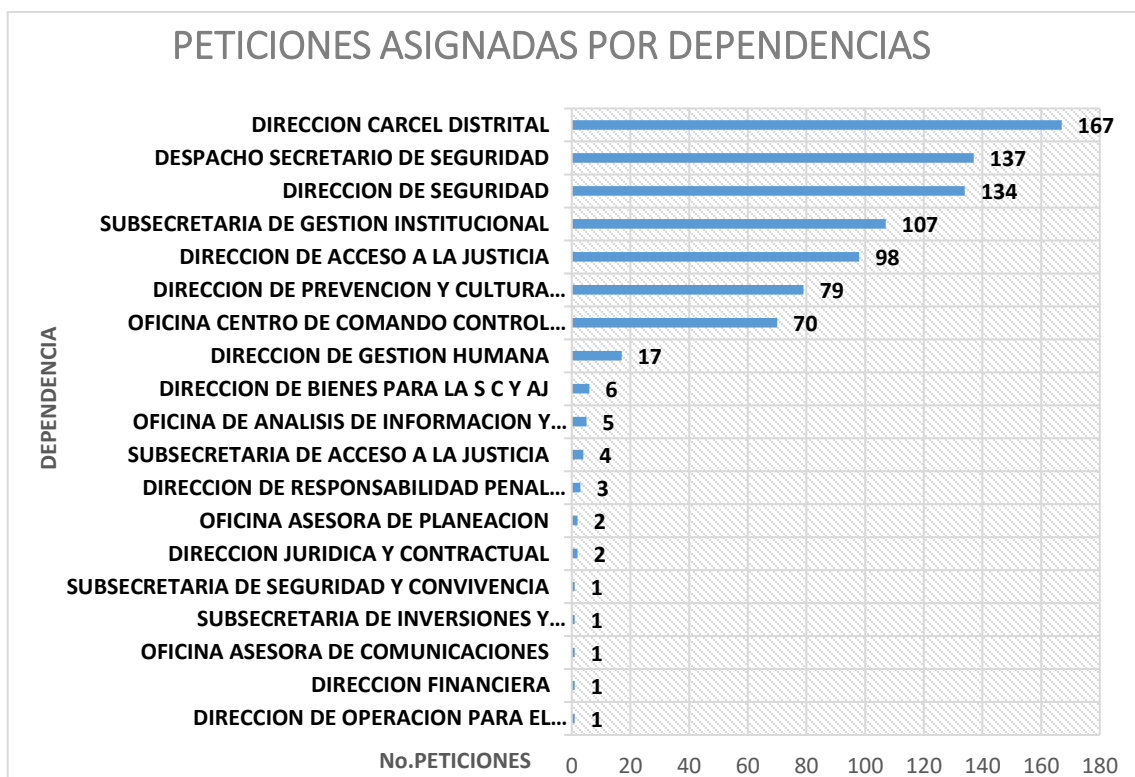
Tomando como base las **836** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectivo trámite y respuesta, se obtienen las cifras necesarias para identificar el número de peticiones que fueron asignadas por competencia a cada una de las dependencias, teniendo como resultado que la Dirección de Cárcel Distrital es

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

la que más peticiones tuvo a cargo con **167** peticiones, esto obedece a que el 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 el Despacho del secretario de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, con **137** peticiones asignadas para su respuesta, en esta oportunidad por asuntos relacionados con temas de comparendo, cámaras y/o videos de seguridad ubicados en diferentes sitios de la ciudad.

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 7 DEPENDENCIAS

Del periodo de marzo de 2020, se toman las 7 dependencias con más peticiones asignadas las cuales corresponden a un **94.7%** 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.

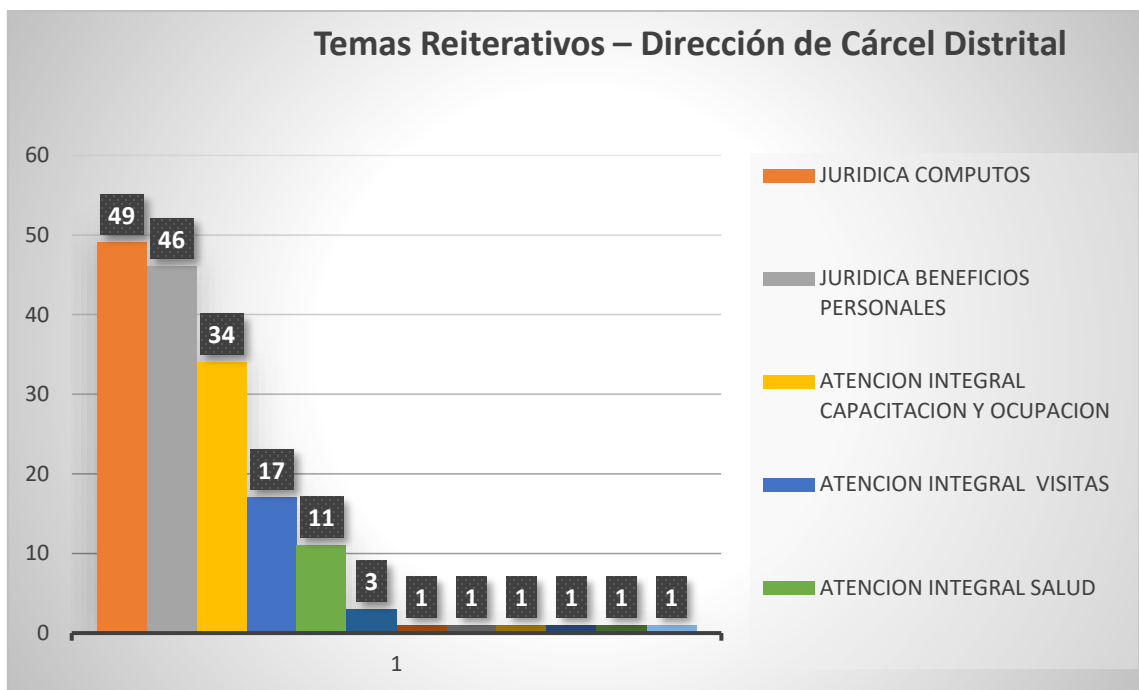


Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Temas Reiterativos – Dirección de Cárcel Distrital

Tomando como base las **167** peticiones que fueron asignadas a la Dirección de Cárcel Distrital para su respectivo trámite y respuesta, se destacan los 7 temas más reiterativos encontrando que, el tema más solicitado a esta Dirección está relacionado con Jurídica Computo con 49 para un **29%**, liderado por el equipo Atención Integral, seguido el tema de Jurídica Beneficios Personales con 46 para un **27%**, a cargo del equipo de Jurídica de la Dirección de Cárcel Distrital.

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

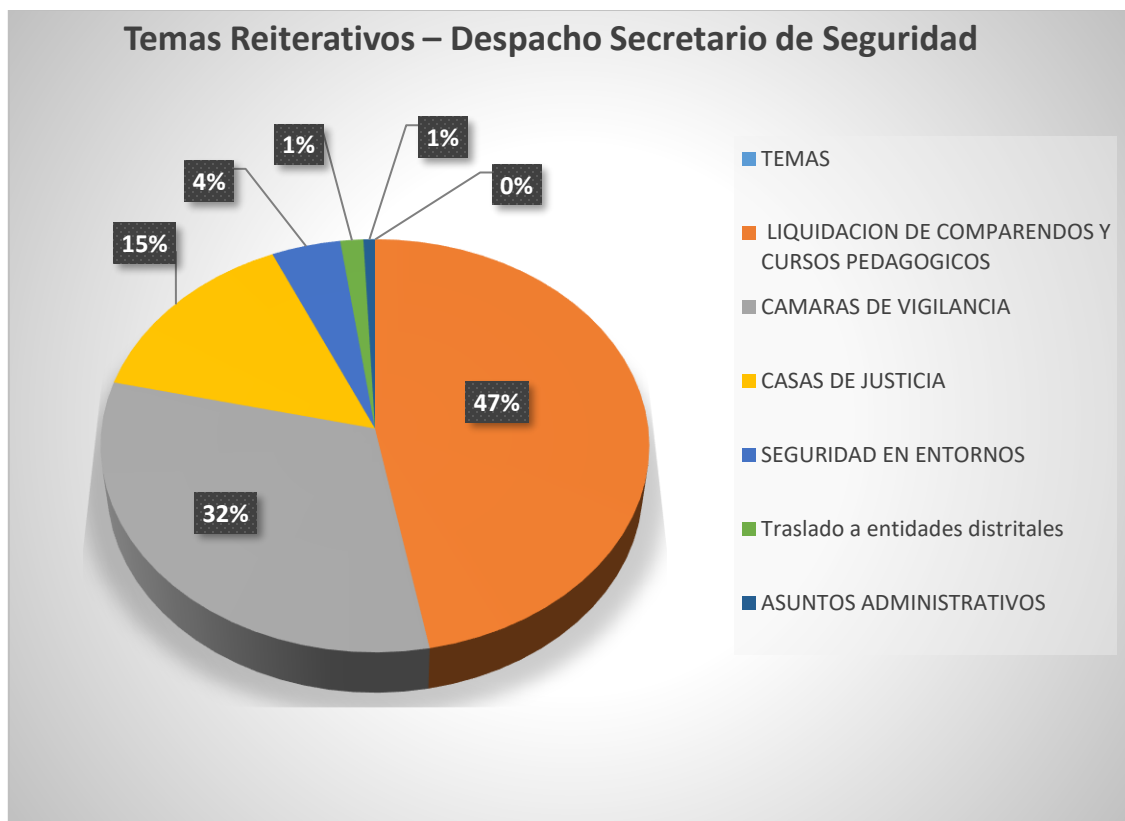


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

Temas Reiterativos – Despacho Secretario de Seguridad.

Tomando como base las **137** peticiones que fueron asignadas al Despacho Secretario de Seguridad para su respectivo trámite y respuesta, se encuentra que, un **47%** de temas tramitados por el Despacho, corresponden a temas de liquidación de comparendos y cursos pedagógicos, en segundo lugar, con un **32%** relacionados con temas de Cámaras de Vigilancia y/o seguridad ubicadas en la ciudad.

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.

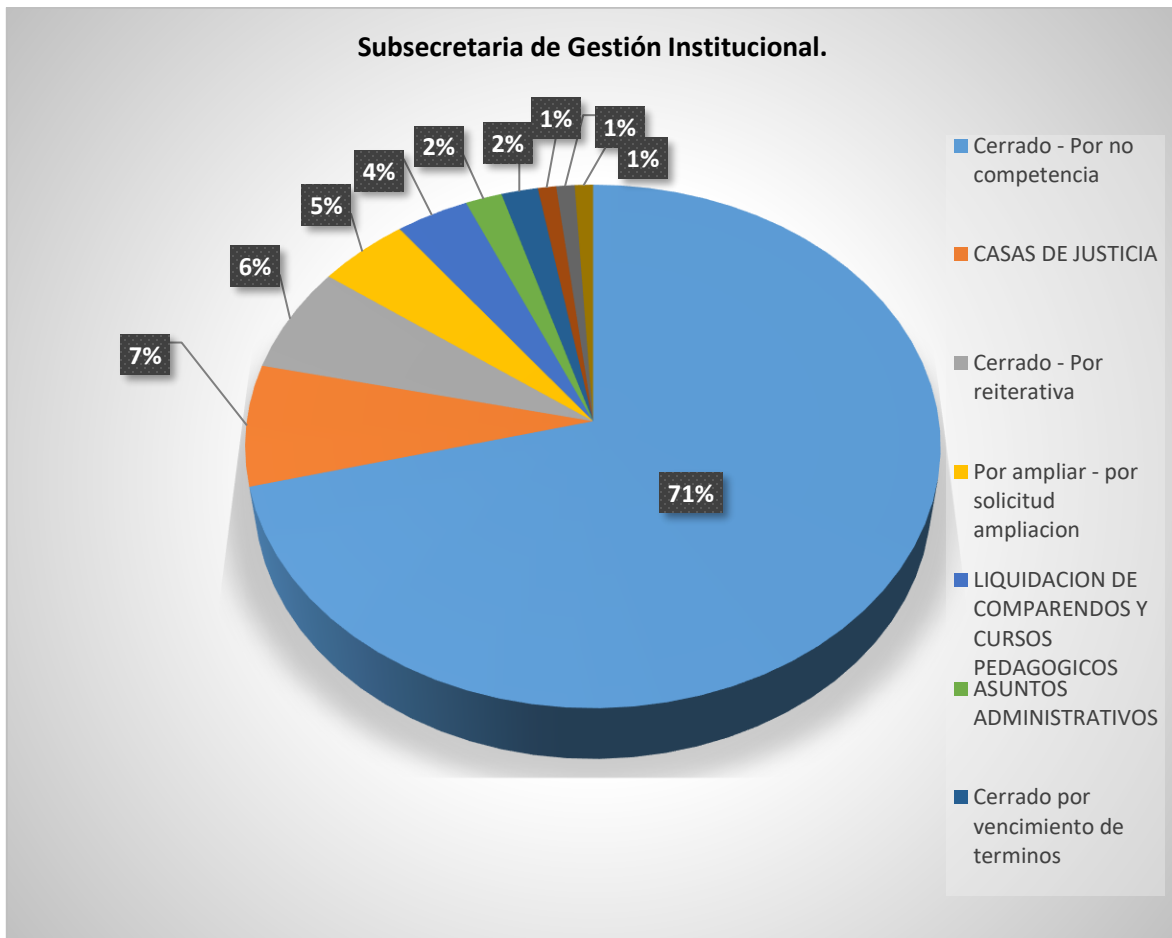


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

Temas Reiterativos – Subsecretaria de Gestión Institucional.

Tomando como base las **107** 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 Cerrado por no competencia con un **71%**.

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.

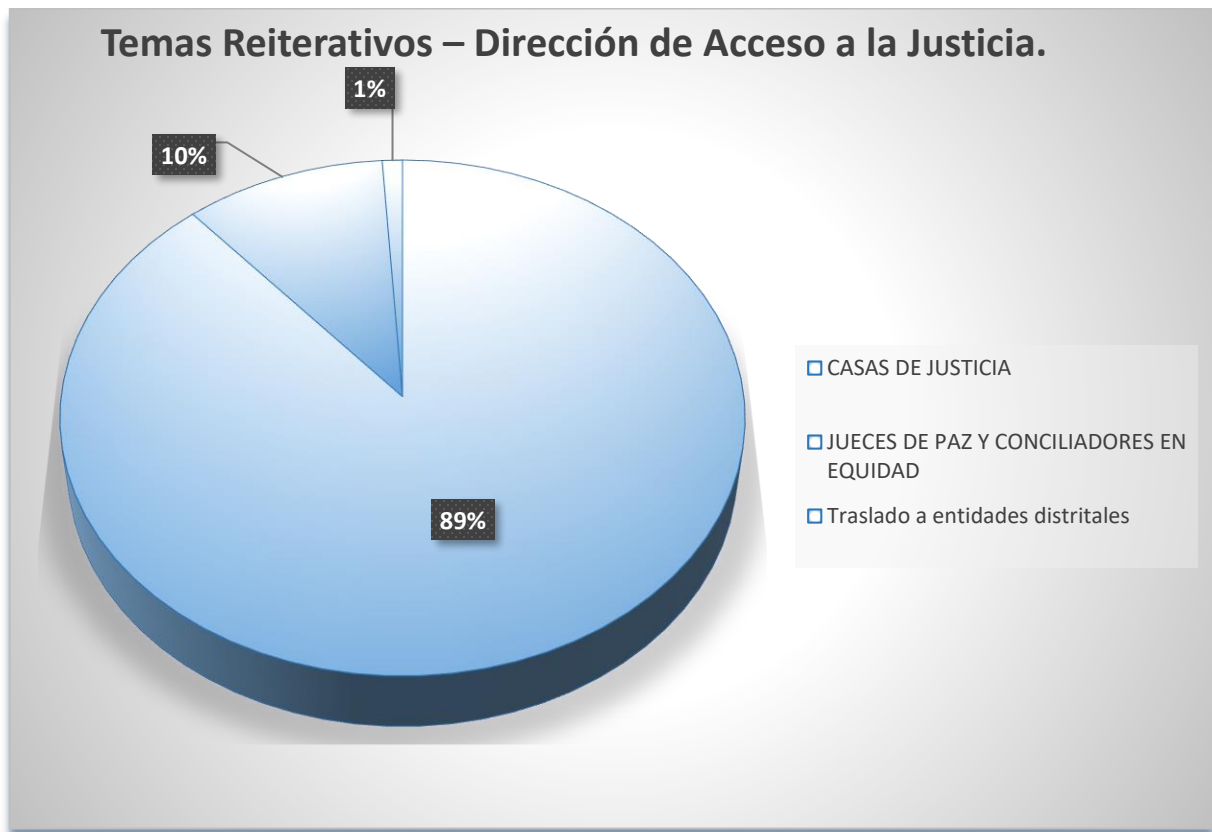


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

Temas Reiterativos – Dirección de Acceso a la Justicia.

Tomando como base las **98** peticiones que fueron asignadas a la Dirección de Acceso a la Justicia para su respectivo trámite y respuesta, se encuentra que un **88%** de temas tramitados por esta Dirección corresponden en esta oportunidad a temas relacionados con los servicios que prestan en las Casas de Justicia.

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.

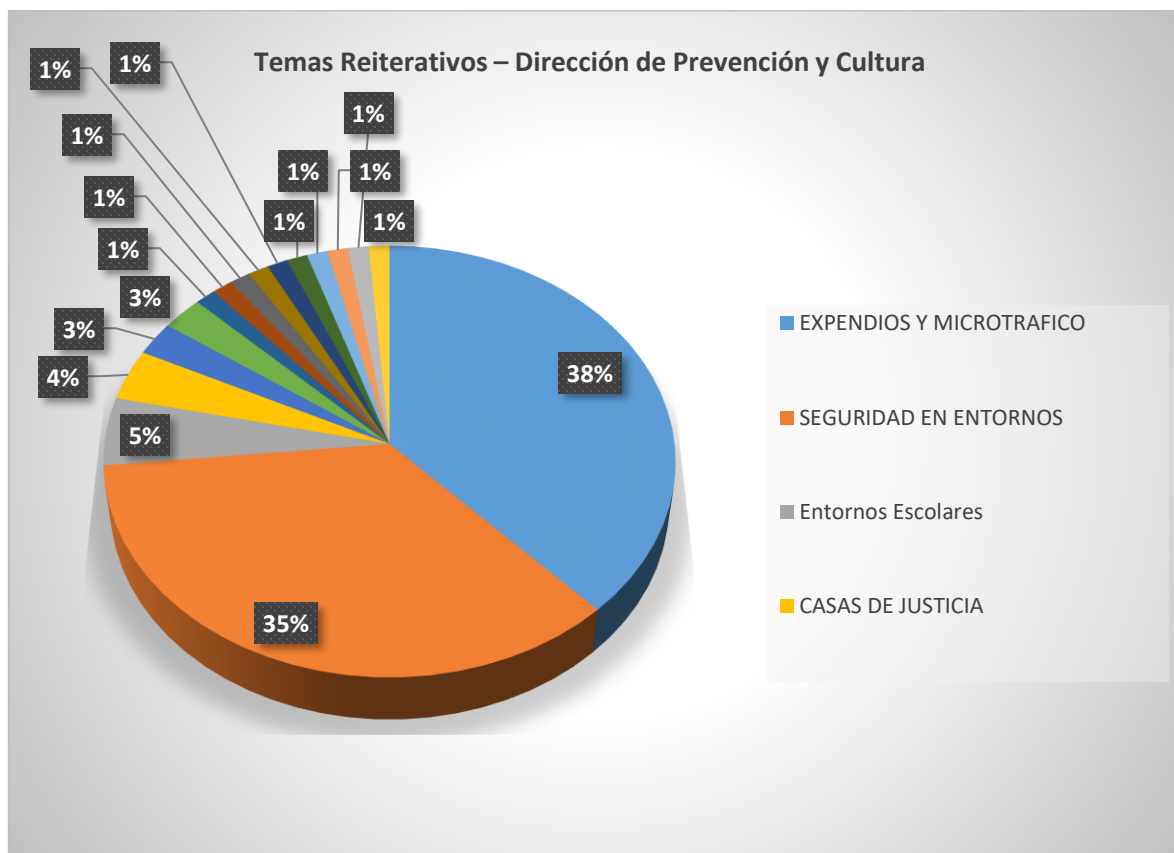


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

Temas Reiterativos – Dirección de Prevención y Cultura

Tomando como base las **79** peticiones que fueron asignadas a la Dirección de Prevención y Cultura para su respectivo trámite y respuesta, se encuentra que, un **38%** de temas tramitados, corresponden a asuntos relacionados con Expendio y Microtráfico, seguido del tema Seguridad en entornos, con un **35%**.

Gráfica No. 13 Refiere a los subtemas relacionados en el reporte entregado por la Secretaria General en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

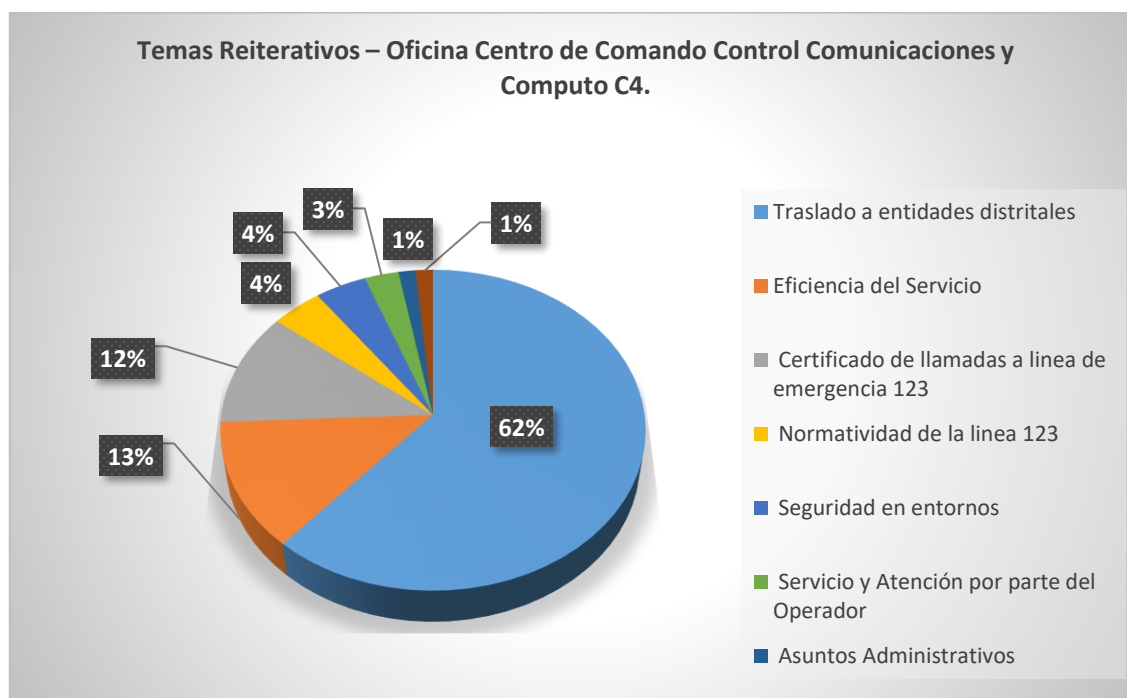


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

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

Tomando como base las **70** peticiones que fueron asignadas a la Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4 para su respectivo tramite y respuesta, se encuentra que, un **62%** de temas tramitados por esta Oficina corresponden en esta oportunidad a asuntos de Traslados a entidades distritales, en un segundo lugar asuntos relacionados con la eficiencia del servicio, propios de la atención por parte de las agencias.

Gráfica No. 14 Refiere a los subtemas relacionados en el reporte entregado por la Secretaria General en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

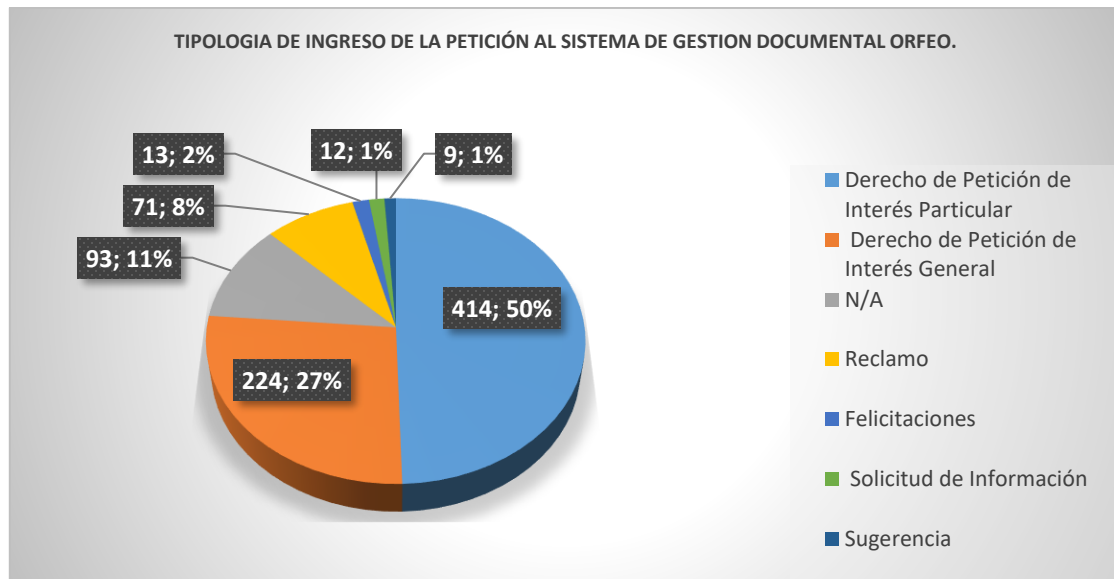


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

9- TIPOLOGIA DE INGRESO DE LA PETICIÓN AL SISTEMA DE GESTION DOCUMENTAL ORFEO.

Tomando como base las **836** 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 Sugerencias (9), Solicitud de información (12), Felicitaciones (13), Reclamos (71), Derechos de petición de interés general (224) y Derechos de petición de interés particular (414), según la tipología con la cual fue ingresada la petición al Sistema de Gestión Documental - ORFEO.

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



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO.

10- SUGERENCIAS Y RECLAMOS

Tomando como base las **836** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectivo trámite y respuesta, según grafica No.16, se identifican las Sugerencias y Reclamos de acuerdo a la tipología con la cual fue ingresada la petición al Sistema de Gestión Documental - ORFEO.

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



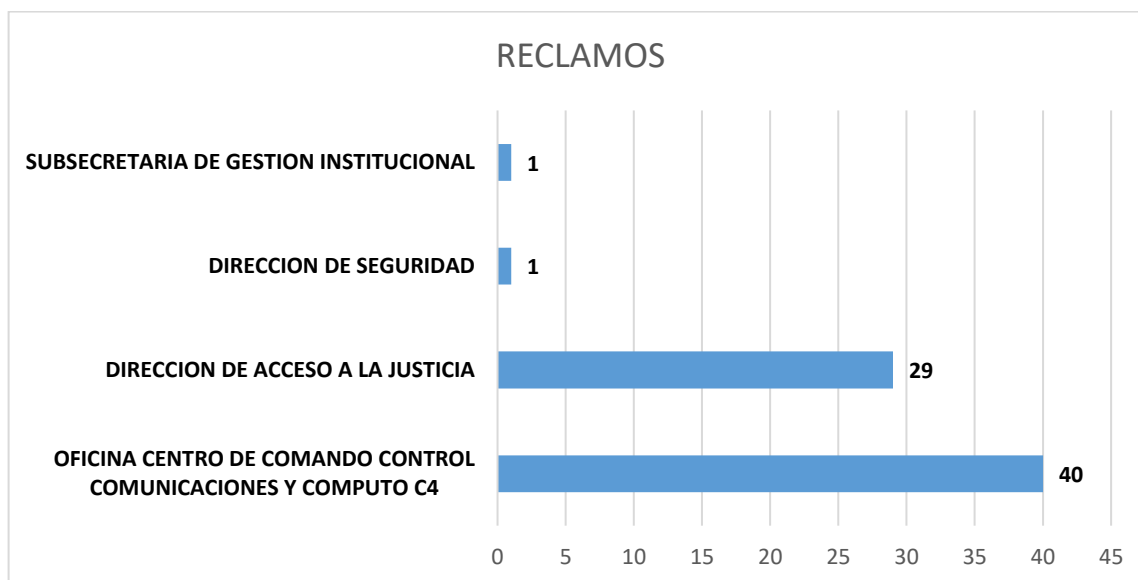
Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO.

De las **836** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectivo trámite, el **8%** (71) corresponden a reclamos y el **1%** (9) a sugerencias.

11- RECLAMOS ASIGNADOS POR DEPENDENCIAS

Tomando como base las **71** peticiones a las que se les asignó la tipología RECLAMO se identifican las 4 dependencias con el 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 **61%** (40) seguido del Dirección de Acceso a la Justicia con un **10%** (29).

Gráfica No. 17 Refiere a la tipología con la que se radico 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 Salud, Seguridad y Emergencias el cual se realiza en dos fases que se describen a continuación:

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

1. En la primera fase, la Línea 123 recepciona las llamadas de los usuarios que reportan los incidentes de salud, 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.

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.

Para la segunda mitad del presente periodo la SDSCJ a través de la Línea 123 implementó en sus protocolos de atención, la posibilidad de atender llamadas tendientes a la orientación de los ciudadanos con posibles casos de COVID-19 y de esta manera facilitar su ingreso a las rutas de atención definidas

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 Secretaria 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 – Dirección de Seguridad.

El reclamo asignado a la Dirección de Seguridad para este periodo está relacionado con asuntos administrativos.

Reclamos – Subsecretaria de Gestión Institucional.

El reclamo asignado a la Subsecretaria de Gestión Institucional para este periodo está relacionado con asuntos de liquidación de comparendos y cursos pedagógicos.

12- FELICITACIONES POR DEPENDENCIAS.

Tomando como base las **13** 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 y la Dirección de Acceso a la Justicia, con el mayor número de felicitaciones con un total de **6** felicitaciones cada una relacionadas a los temas de Eficiencia en el Servicio de la línea 123 y con la atención recibida en las casas de justicia.

Gráfica No. 18 Refiere a la tipología con la que se radicó la petición en la SDSCJ



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO.

13- 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 seguimientos y 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.

14- 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 MARZO 2020 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

- Realizar jornadas permanentes de capacitaciones a los enlaces de atención y servicio al ciudadano, designados por los Directivos 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.
- Fortalecer las actividades de socialización del proceso de atención y servicio al ciudadano, fundamentalmente las actividades relacionadas con el trámite de las PQRS al interior de la Entidad, así como las implicaciones legales de los incumplimientos de los términos para las respuestas a las peticiones ciudadanas.
- 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 ORFEO

Elaboró: Cifras. Michelle Vargas Garcés – Profesional Contratista Subsecretaria de Gestión Institucional
Informe. Carmen Elisa Neira – Técnico Contratista Subsecretaria de Gestión Institucional
Revisó: Angelica Bibiana Castro – Profesional Especializado, Subsecretaria de Gestión Institucional
Claudia Ximena Hormaza – Profesional Especializado, Subsecretaria de Gestión Institucional