



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 **abril 2021**

Bogotá Te Escucha

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones



INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ABRIL 2021 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

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 abril de 2021.

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 de Atención al Ciudadano, la Ley 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.	4
2- PETICIONES POR CANAL DE INGRESO.	5
3- PETICIONES POR TIPOLOGÍA.	5
4- SOLICITUDES DE INFORMACION	6
5- NUMERO DE PETICIONES Y DE TRASLADOS EFECTUADOS POR COMPETENCIA	7
6- ENTIDADES A LAS QUE SE DIO TRASLADO POR COMPETENCIA.	7
7- PETICIONARIO IDENTIFICADO Y PETICIONARIO ANÓNIMO.	9
8- PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA Y/O GRUPO ENCARGADO DE DAR TRAMITE.	9
9- TEMAS REITERATIVOS - TOP 5 DE LAS DEPENDENCIAS Y/O GRUPO ENCARGADO DE DAR TRÁMITE A LA PQRS	11
Temas Reiterativos – Dirección Cárcel Distrital - (Subsecretaria de Acceso a la Justicia)	11
Temas Reiterativos –Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4.	12
Temas Reiterativos – – Dirección de Acceso a la Justicia – Subsecretaria de Acceso a la Justicia.	13
Temas Reiterativos – Grupo de Código de Seguridad y Convivencia. – Subsecretaria de Acceso a la Justicia	13
Temas Reiterativos – Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana - (Subsecretaria de Seguridad y Convivencia)	14
10- TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA	15
11- QUEJAS Y RECLAMOS	17
12- FELICITACIONES	18
13- CONTROL Y SEGUIMIENTO	18
14- RECOMENDACIONES	19

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ABRIL 2021 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

1- TOTAL, DE PETICIONES RECIBIDAS.

Durante el periodo del mes de abril de 2021 se recibieron desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, **1185** registros de peticiones, para su respectiva evaluación e identificación de eventos realizados.

Tabla No. 1 Refiere a la cantidad de registros efectuados en el Sistema Bogotá te escucha SDQS, entregados por la Secretaría General, en reporte mensual de las PQRS.

EVENTOS REALIZADOS	Cantidad de registros, Asignados a la SCJ. Por evento	Registradas en Orfeo para respuesta de Fondo	No. de traslados realizados*	No. de peticiones que requirieron traslados*	No. de peticiones evaluadas para eventos de cierres desde el SDQS, en ATC
TOTAL	1185	918	259	207	8
No. de peticiones <u>trasladadas</u> por competencia a otras Entidades desde el SDQS, en Atención y Servicio al Ciudadano. <u>Sin dar ingreso a Orfeo.</u>	121	0	121	121	0
No. de peticiones <u>trasladadas</u> por competencia, a <u>su vez ingresadas</u> con radicado del SGD Orfeo y atendidas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y justicia, para dar respuesta de fondo**	86	0	86	86	0
No. de <u>trasladados</u> a más de una Entidad Distrital por competencia.	52	0	52	0	0
No. de peticiones <u>ingresadas con radicado del SGD Orfeo</u> y atendidas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y justicia, para dar respuesta de fondo <u>sin ser trasladadas</u> desde Atención y Servicio al Ciudadano.	832	832	0	0	0
No. de peticiones <u>ingresadas con radicado del SGD Orfeo</u> y atendidas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y justicia, para dar respuesta de fondo y <u>a su vez con traslado</u> a otras Entidades por competencia. **	86	86	0	0	0
No. de peticiones evaluadas para eventos de cierres desde el SDQS, en Atención y Servicio al Ciudadano.	8	0	0	0	8

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

* Este dato de No. de traslados realizados, no es necesariamente igual al No. de peticiones que requiere traslados, toda vez que una petición en ocasiones debe ser trasladada a 1, 2 o más Entidades Distritales.

**Hace referencia al No. de peticiones que tuvieron radicado ORFEO para respuesta de fondo en la SCJ y a su vez, fue trasladada a una o varias Entidades Distritales.

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ABRIL 2021 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

2- PETICIONES POR CANAL DE INGRESO.

Tomando como base las **918** peticiones que fueron asignadas e ingresadas con radicado Orfeo a la **Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia** para gestionar su respectivo trámite y respuesta de fondo, vemos que, durante el mes de abril de 2021, debido a que nos encontramos aún en época de cuarentena, los canales virtuales tuvieron una interacción del **57.62%** sobre el canal escrito, telefónico, presencial y buzón con un **42.37%**.

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

APP- APLICACION MOVIL	REDES SOCIALES	BUZON	PRESENCIAL	TELEFONO	ESCRITO	WEB	E-MAIL	TOTAL
1	1	3	7	165	214	262	265	918
0,1%	0,1%	0,3%	0,8%	18,0%	23,3%	28,5 %	28,9%	100,0%

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

El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal **"Email"** con **265** peticiones para un **(28.9%)** de representación, en segundo lugar se encuentra el canal **"Web"** con **262** peticiones para un **(28.5%)** de representación, en tercer lugar está el **"Escrito"** con **214** peticiones para un **(23.3%)** porcentaje representativo puesto que, a cargo de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia se encuentra la Cárcel Distrital de las personas privadas de la Libertad, quienes colocan sus peticiones por canal escrito, seguidamente está el canal telefónico con **165** peticiones para un **(18.0%)**, luego está Presencial, Buzón, Redes Sociales y APP-Aplicación Móvil con **7, 3 y 1** petición respectivamente.

3- PETICIONES POR TIPOLOGÍA.

Tomando como base las **918** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, ingresadas con radicado Orfeo para respuesta de fondo, se realiza la gráfica de acuerdo a la Tipología correspondiente para cada una de ellas.

Tabla No. 3- Tipologías con las que se dio ingreso y radicado a las peticiones en la SCJ

DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	CONSULTA	QUEJA	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA	FELICITACION	SOLICITUD DE INFORMACION	RECLAMO	INTERES GENERAL	INTERES PARTICULAR	TOTAL
1	2	3	5	9	17	54	93	194	540	918
0,1%	0,2%	0,3%	0,5%	1,0%	1,9%	5,9%	10,1 %	21,1%	58,8%	100,0%

Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO SCJ.

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ABRIL 2021
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Se observa que de las **918** peticiones hay un mayor número en la tipología **Derecho de Petición de Interés Particular** con **540** peticiones, que su gran mayoría son peticiones relacionadas con temas de casas de justicia, comparendos por cambios a solicitudes de liquidación, apelación del comparendo, programación de cursos pedagógicos para el cumplimiento de las medidas correctivas, como también otras recibidas de las personas privadas de la libertad, en temas información jurídica y beneficios personales.

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, tomamos como base el total de registros **1185** desde el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha, en donde podemos ver que las solicitudes de acceso a la información durante el mes de abril de 2021 fueron, así:

Tabla No. 4- Refiere la tipología con la que ingreso la petición de forma inicial.

Número de solicitudes recibidas	78
Numero de solicitud resueltas en la Entidad	60
Número de solicitudes trasladadas a otra institución	17
Número de solicitudes cerradas por no competencia-vencimiento de términos-solicitud de aclaración	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)	8

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

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ABRIL 2021 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

5- NUMERO DE PETICIONES Y DE TRASLADOS EFECTUADOS POR COMPETENCIA

Durante el periodo del mes de abril de 2021 se recibieron desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, (Tabla No.5), **207** peticiones sujetas a realizar traslados, al efectuar su respectiva evaluación, se evidencia **86** peticiones con competencia compartida de SCJ y otras entidades, **121** trasladadas sin dar ingreso a la SCJ y **55** registros de traslados repetidos a diferentes entidades, para un total de **259** traslados realizados.

Tabla No. 5- Refiere a la cantidad de peticiones para trasladar y número de traslados realizados por competencia

EVENTOS REALIZADOS	No de peticiones sujetas a realizar traslados	No. de traslados realizados
TOTAL	207	259
No. de peticiones <u>trasladadas</u> por competencia a otras Entidades desde el SDQS, en Atención y Servicio al Ciudadano. <u>Con ingreso a Orfeo.</u>	86	86
No. de peticiones <u>trasladadas</u> por competencia por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y justicia <u>sin ingresar a ORFEO</u>	121	121
No. de peticiones trasladadas a más de una Entidad Distrital por competencia.	0	52

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

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

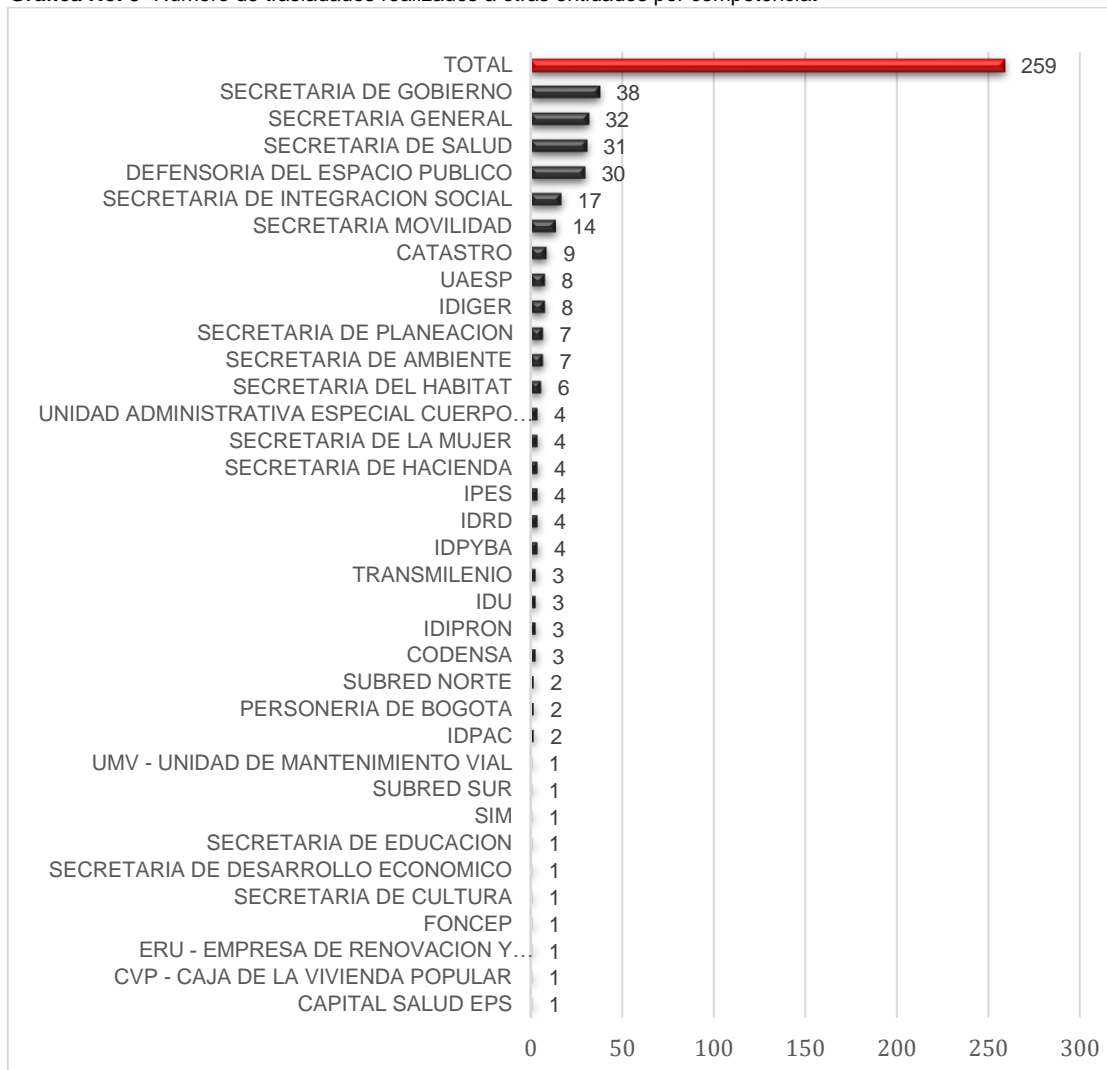
Tomando como base los **1185** registros ingresados a la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, e identificando **207** peticiones que requirieron ser trasladadas, a 1, 2 o más entidades con cada una de ellas, tenemos un total de **259 traslados**, (tabla No.5) realizados a 35 entidades (grafica No. 3) por competencia. Se observa con relación al mes de marzo, febrero y enero un aumento porcentual en la totalidad de traslados realizados, aunque 102 peticiones equivalentes al 45%, fueron competencia compartida con la SCJ, evidenciando una disminución en los traslados directos por no competencia. Identificando que las competencias distritales aún con la disminución, siguen siendo confusas para las entidades como para la ciudadanía en general; debido al Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica presentada aún para el mes de marzo 2021, referente al COVID-19 presentándose diversas problemáticas en cuanto a temas atendidos por las casas de justicia, acuerdos de pago y apelación de comparendos entre otros.

Desde la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se continúa con las comunicaciones y la participación en charlas, capacitaciones y nodos intersectoriales

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ABRIL 2021 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

programados por Veeduría Distrital para esta vigencia de 2021, socializando los temas y subtemas que son competencia de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, con intención de mejorar la percepción de las competencias frente a la ciudadanía y frente a las demás entidades para temas relacionados.

Gráfica No. 3- Número de trasladados realizados a otras entidades por competencia.



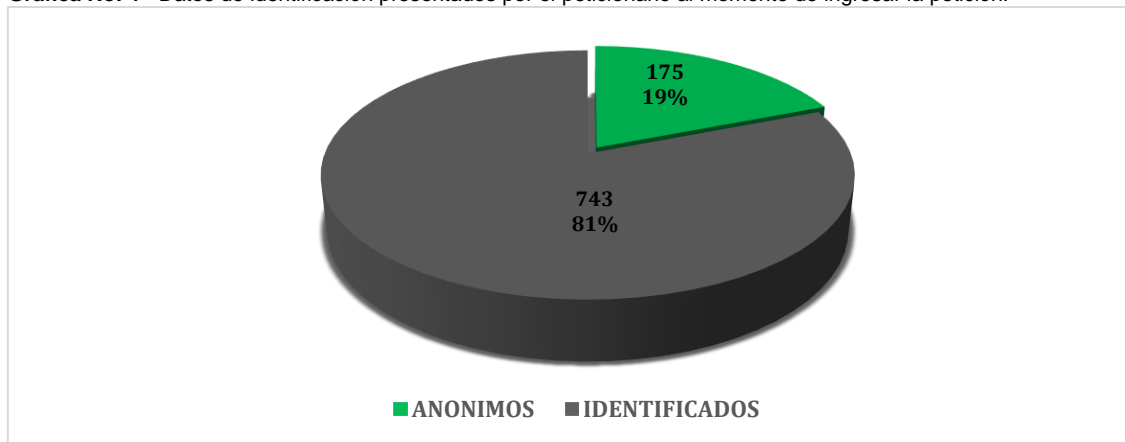
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

Nota: No se cuantifican en la gráfica **104** traslados **realizados** por correo electrónico a **POLICIA METROPOLITANA** por no haber sido reportados en reporte enviado por la Secretaría General, dado que el Sistema de gestión de peticiones, Bogotá te Escucha SDQS, ya no registra a la entidad Policía Metropolitana de Bogotá.

7- PETICIONARIO IDENTIFICADO Y PETICIONARIO ANÓNIMO.

Tomando como base las **918** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectivo trámite y respuesta durante el mes de abril 2021, se logra establecer que **175** peticiones ingresaron de forma anónima con una representación de **19%** y que **743** peticiones ingresaron con por lo menos un dato de identificación del peticionario representando el **81%** del total de las peticiones.

Gráfica No. 4 - Datos de identificación presentados por el peticionario al momento de ingresar la petición.



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

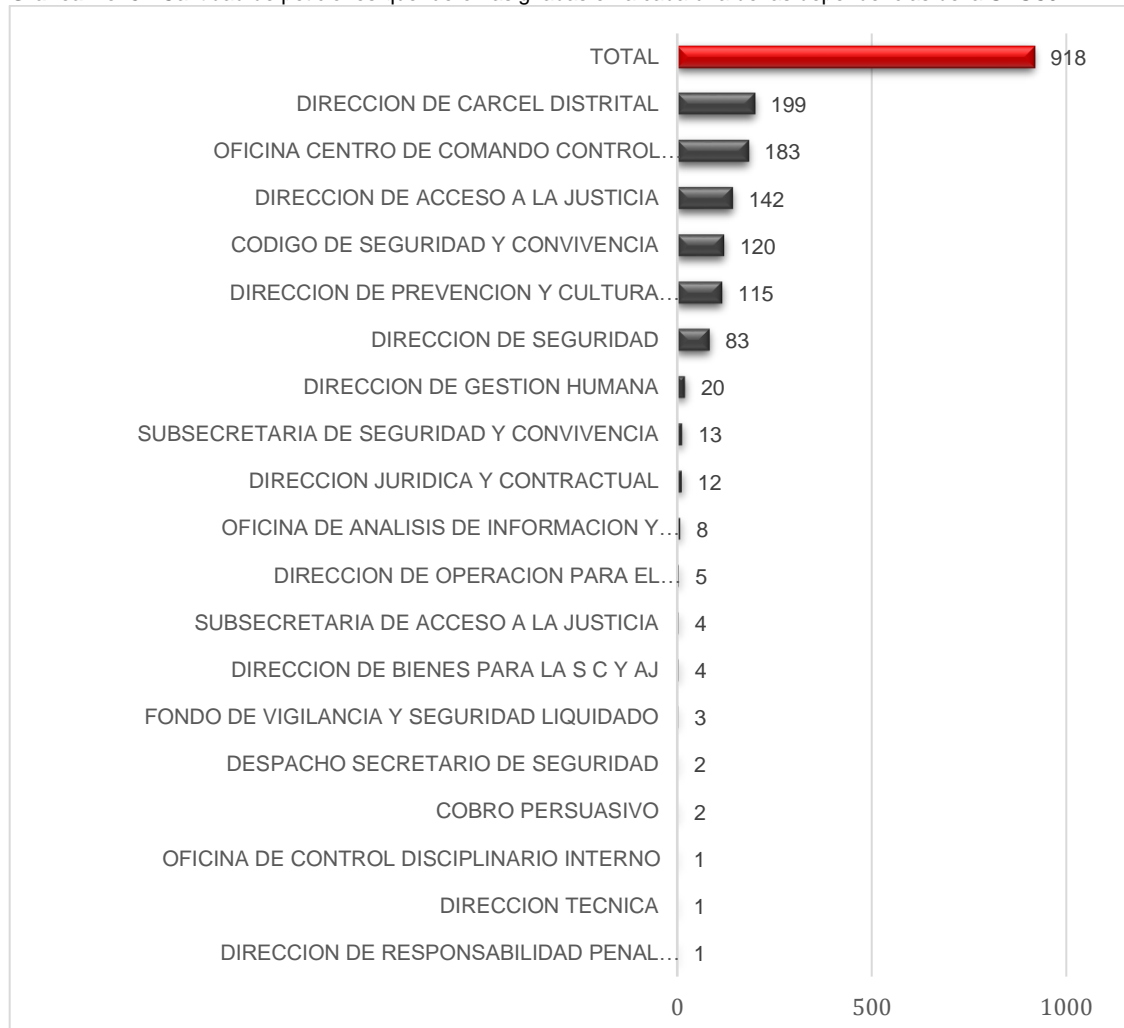
8- PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA Y/O GRUPO ENCARGADO DE DAR TRAMITE.

Tomando como base las **918** peticiones que fueron asignadas a la **Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia** con radicado ORFEO, para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se obtienen las cifras necesarias para identificar el número de peticiones que fueron asignadas por competencia para respuesta de fondo a cada una de las dependencias o grupo encargado de la SDCJ, teniendo como resultado que, a la Dirección de Cárcel Distrital se le asignaron **199** peticiones para dar respuesta de fondo, con temas en su gran mayoría relacionados con Jurídica Beneficios Personales, en segundo lugar está la Oficina de Comando Control Comunicaciones y Computo C4, con **183** peticiones para dar respuesta de fondo, con temas en su gran mayoría relacionados con Eficiencia del Servicio, en tercer lugar está la Dirección de Acceso a la Justicia, con **142** peticiones para dar respuesta de fondo, con temas en su gran mayoría relacionados con Casas de Justicia, en cuarto lugar está el Grupo de Código de Seguridad y Convivencia, con **120** peticiones para dar respuesta de fondo, con temas en su gran mayoría relacionados con comparendos y cursos pedagógicos, en quinto lugar está la

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ABRIL 2021 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana con **115** peticiones para dar respuesta de fondo, con temas en su gran mayoría relacionados con Seguridad en Entornos.

Grafica No. 5 - Cantidad de peticiones que fueron asignadas en a cada una de las dependencias de la SDSCJ



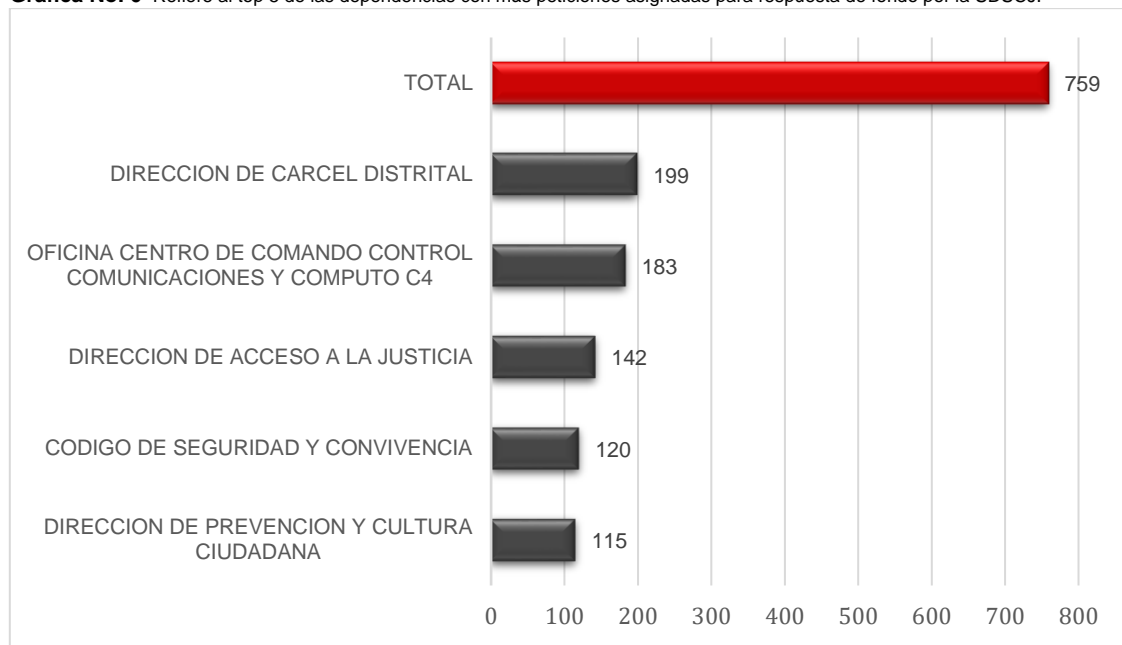
Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO y Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

Cabe mencionar que para el mes de abril por trazabilidad y control, a la Subsecretaría de Gestión Institucional le fueron asignadas **8** peticiones previa evaluación desde Atención y Servicio al ciudadano, en donde se realizaron cierres por no competencia, por desistimiento, por no petición y/o pendientes por aclaración o ampliación de las mismas desde el SDQS, no incluidas en gráfica No. 5, por tratarse de peticiones sin ingresar al Sistema de Gestión Documental ORFEO, algunas de ellas reportadas en periodos anteriores con solicitud de aclaración, se reportan también en este periodo de abril, dado que en este mes finaliza la gestión, con cierre por desistimiento, al no recibir aclaración por el ciudadano.

9- TEMAS REITERATIVOS - TOP 5 DE LAS DEPENDENCIAS Y/O GRUPO ENCARGADO DE DAR TRÁMITE A LA PQRS

Del periodo de abril de 2021, se toman las 5 dependencias y/o grupo encargado con más peticiones asignadas para dar respuesta de fondo a los ciudadanos, las cuales corresponden a **759** peticiones con un **82.67%** de las 918 peticiones asignadas para obligatoria respuesta de la Secretaria de Seguridad Convivencia y Justicia.

Gráfica No. 6- Refiere al top 5 de las dependencias con más peticiones asignadas para respuesta de fondo por la SDSCJ.



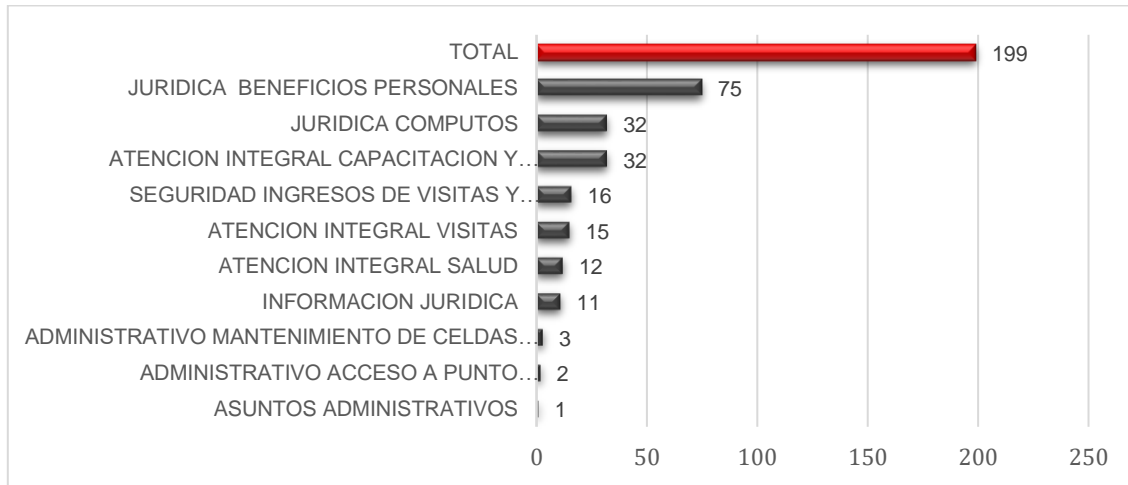
Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO.

Temas Reiterativos – Dirección Cárcel Distrital - (Subsecretaría de Acceso a la Justicia)

Tomando como base las **199** peticiones que fueron asignadas a la Dirección de Cárcel Distrital, para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que un **36.69%** con **75** peticiones, corresponden a asuntos relacionados Jurídica Beneficios Personales y el **16.08%** con **32** peticiones, corresponden a Jurídica Atención Integral Capacitación y Ocupación y Jurídica Cómputo, seguido de un **8.04%** con **16** peticione correspondientes a Seguridad Ingresos de Visitas y elementos.

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ABRIL 2021 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

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.

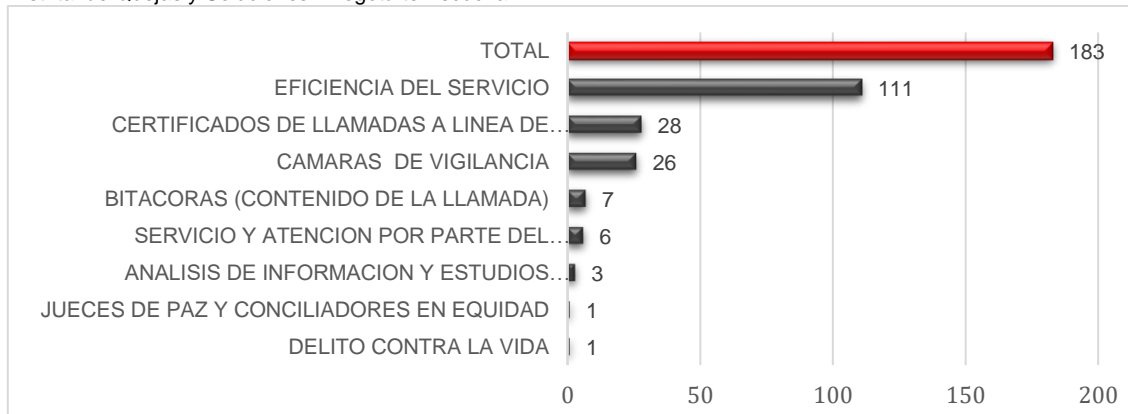


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

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

Tomando como base las **183** 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 **60.66 %** con **111** peticiones tramitadas por esta Oficina corresponden en esta oportunidad a asuntos de Eficiencia del Servicio, un **15.30%** con **28** peticiones en temas relacionados con Certificados de llamadas a línea de emergencia 1 2 3 y un **14.21%** con **26** peticiones en temas relacionados con Cámaras de Vigilancia.

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.



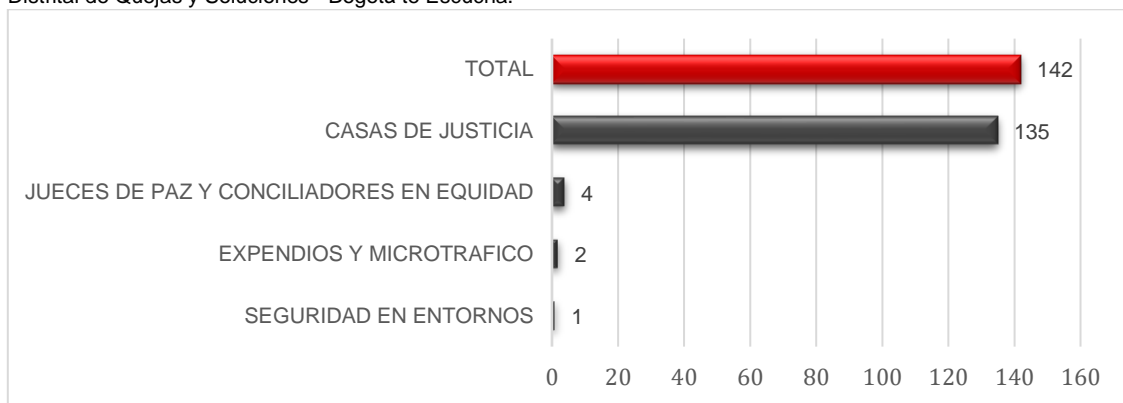
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ABRIL 2021 **SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA**

Temas Reiterativos – Dirección de Acceso a la Justicia – Subsecretaría de Acceso a la Justicia.

Tomando como base las **142** peticiones que fueron asignadas a la Dirección de Acceso a la Justicia para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que un **95.07%** con **135** peticiones, corresponden a asuntos relacionados con Casas de Justicia.

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.



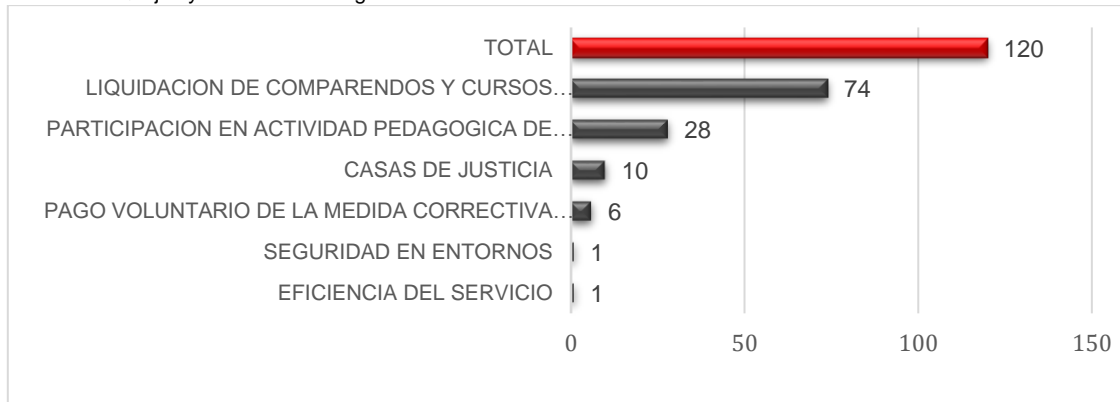
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

Temas Reiterativos – Grupo de Código de Seguridad y Convivencia. – Subsecretaría de Acceso a la Justicia

Tomando como base las **120** peticiones que fueron asignadas al grupo de Código de Seguridad y Convivencia de la Subsecretaria de Acceso a la Justicia, para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que un **61.67%**, con **74** peticiones, corresponden a temas de liquidación de comparendos y cursos pedagógicos, el **23.33%**, con **28** peticiones, corresponde a participación en Actividad Pedagógica de Convivencia o Programa Comunitario y un **5%**, con **6** peticiones, correspondieron a Pago Voluntario de la medida correctiva, porcentajes aún impactantes debido a la cuarentena por Emergencia Sanitaria a causa del Coronavirus COVID-19, dado que se incrementaron los comparendos de código de policía por incumplimiento de la norma. Las 12 peticiones restantes, fueron asociadas en el SDQS a los subtemas de Casas de Justicia, Seguridad en Entornos, Eficiencia en el Servicio, pero al ingresar a la Entidad para el trámite se evidencio que debían ser resueltos según la competencia, por parte del equipo de Código de Seguridad.

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ABRIL 2021 **SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA**

Gráfica No. 7- Refiere a los subtemas relacionados en el reporte entregado por la Secretaria General en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.

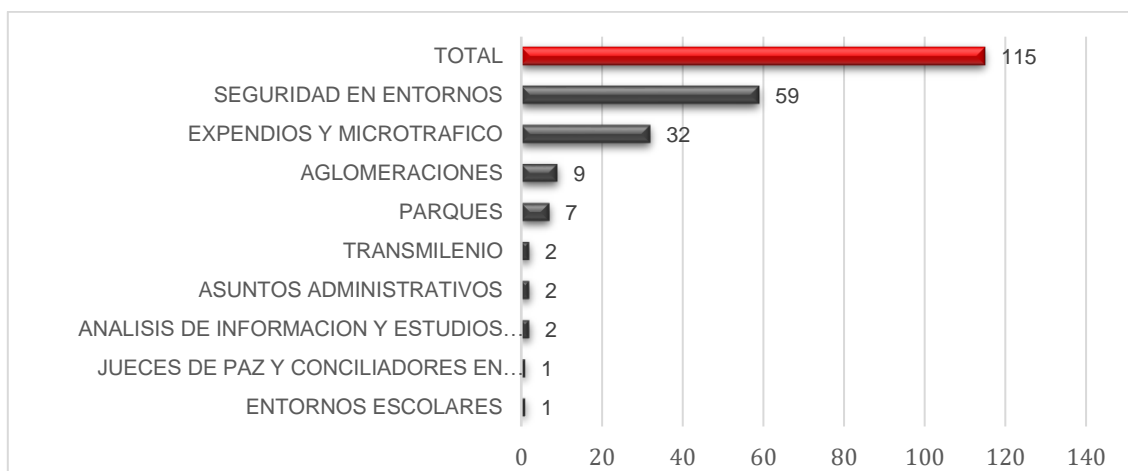


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

Temas Reiterativos – Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana - (Subsecretaría de Seguridad y Convivencia)

Tomando como base las **115** peticiones que fueron asignadas a la Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana, para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que un **51.30%** con **59** peticiones, corresponden a asuntos relacionados Seguridad en Entornos y el **27.83%** con **32** peticiones, corresponden a Expendios y Microtráfico, seguido de un **13.91%** con **16** peticiones correspondientes a Aglomeraciones y Parques.

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

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ABRIL 2021 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

10- TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA Y/O GRUPO ENCARGADO

Tomando como base las **918** peticiones que fueron ingresadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en el mes de febrero-2021 para dar respuesta de fondo al ciudadano, **desde la matriz de trazabilidad F-AS-459** abril, identificamos (Tabla No. 6) que hubo **644** peticiones resueltas oportunamente en términos de ley, **3** peticiones resueltas fuera de términos, pasando como extemporáneas, **31** peticiones sin resolver y fuera de términos a la fecha de la toma de datos (mayo 22-2021), se identifican **240** sin resolver con fecha aún en términos para su respuesta, con un promedio general de tiempos de respuesta de **13 días** en general.

Tabla No. 6 - Refiere a los tiempos de respuesta en días promedio de las peticiones ingresadas y resueltas a la fecha de la toma de datos (mayo 22-2021)

Dependencia o Grupo Encargado	No. peticiones resueltas - Oportunas por dependencia	No de peticiones resueltas fuera de términos	No. peticiones sin resolver al 22-05-2021 con fecha fuera de términos	No. peticiones sin resolver al 22-05-2021 con fecha aún en términos	Días promedio
Código de Seguridad y Convivencia	119	0	0	1	7
Cobro Persuasivo	2	0	0	0	10
Despacho Secretario de Seguridad y Convivencia	2	0	0	0	6
Dirección Cárcel Distrital	62	2	21	114	21
Dirección de Acceso a la Justicia	125	0	0	17	11
Dirección de Bienes para la S C Y AJ	3	0	0	1	13
Dirección de Gestión Humana	18	0	0	2	10
Dirección de Operación para el Fortalecimiento	4	0	0	1	7
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	81	0	0	34	17
Dirección de Seguridad	22	1	10	51	22
Dirección de Responsabilidad Penal	1	0	0	0	10
Dirección Jurídica y Contractual	12	0	0	0	6
Fondo de Vigilancia-Subsecretaria de Gestión Institucional.	3	0	0	0	4

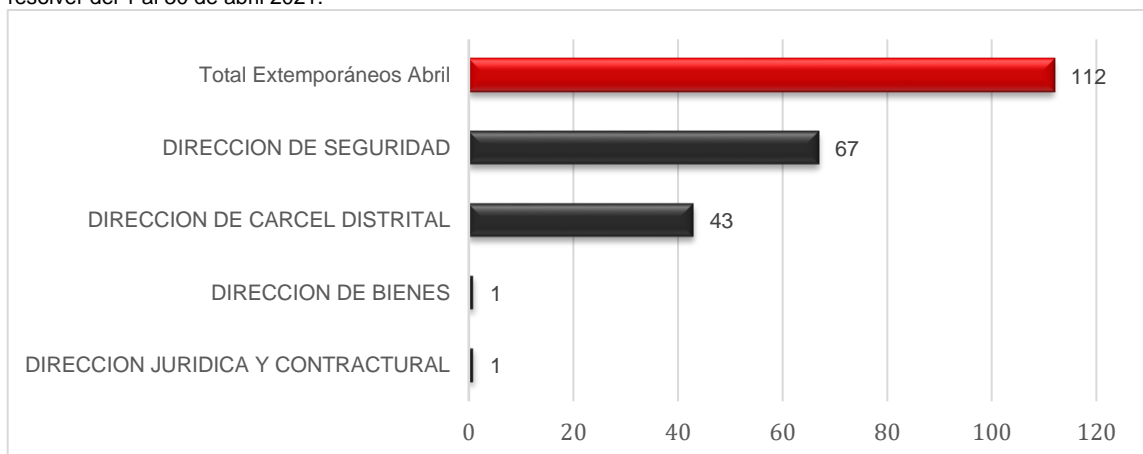
INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ABRIL 2021 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Dependencia o Grupo Encargado	No. peticiones resueltas - Oportunas por dependencia	No de peticiones resueltas fuera de términos	No. peticiones sin resolver al 22-05-2021 con fecha fuera de términos	No. peticiones sin resolver al 22-05-2021 con fecha aún en términos	Días promedio
Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo - C4	164	0	0	19	8
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	8	0	0	0	11
Oficina Control Disciplinario	1	0	0	0	7
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	13	0	0	0	14
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	4	0	0	0	7
Total	644	3	31	240	13 días
Promedio 13 días					

Fuente: Matriz de Trazabilidad F-AS-459 mes de abril-2021

De igual forma se realiza el análisis a los tiempos de respuesta de las PQRS (**1042**), que ingresaron en periodos anteriores pero tienen obligatoriedad de respuesta dentro del periodo del 1 al 30 de abril-2021, se identifican **112** peticiones de las cuales se obtuvo respuesta extemporánea y **930** peticiones resueltas dentro de los tiempos establecidos por ley, por parte de las dependencias responsables, lo que muestra una gestión satisfactoria por parte de las áreas y del seguimiento de atención y servicio al ciudadano, alcanzando un indicador del **89.25%**.

Gráfica No. 12- Refiere a las dependencias con número de respuestas extemporáneas, con obligatoria respuesta para resolver del 1 al 30 de abril 2021.

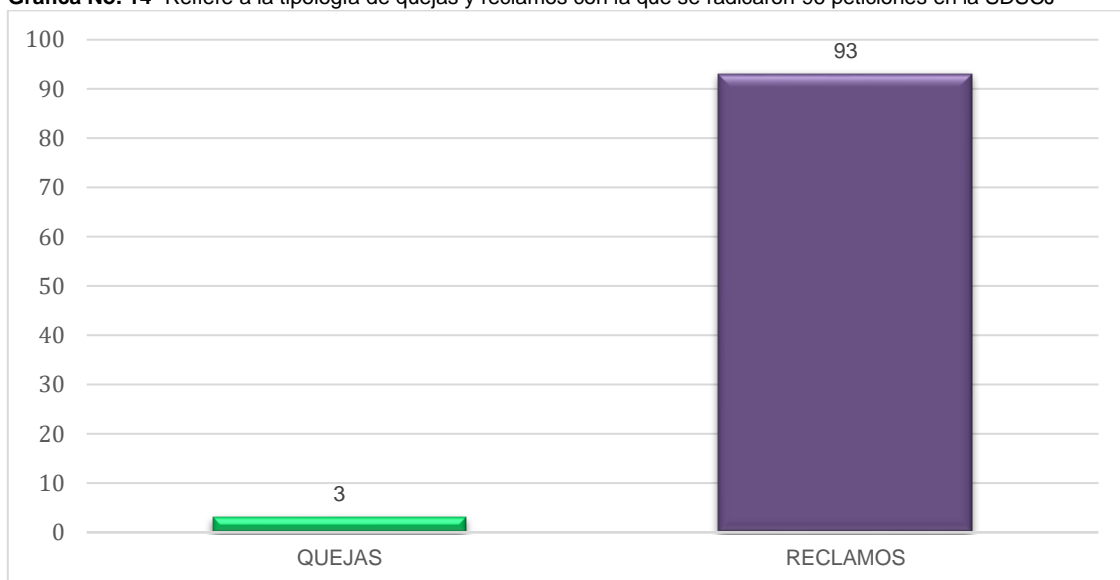


Fuente: Matriz de trazabilidad F-AS-459 consolidada-Soporte indicadores abril 2021

11- QUEJAS Y RECLAMOS

Tomando como base las **918** peticiones que fueron ingresadas a la **Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia** para su respectivo, trámite y respuesta de fondo, identificamos según su tipología de ingreso al sistema de Gestión Documental Orfeo, las Quejas y Reclamos interpuestos por los ciudadanos en la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, teniendo **3** quejas y **93** reclamos.

Gráfica No. 14- Refiere a la tipología de quejas y reclamos con la que se radicaron 96 peticiones en la SDSCJ



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO. Matriz de trazabilidad F-AS-459, abril 2021.

Cabe señalar, que las **3** peticiones a la que se le asignó la tipología QUEJA fueron atendidas por las dependencias, Dirección de Acceso a la Justicia (1) y Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4 (2) quejas respectivamente, por tratarse de temas propios de su competencia. Que las **93**, a las que se les asignó la tipología RECLAMO fueron tramitadas por las dependencias competentes, se observa que fueron atendidos el **(91%)** con **85** solicitudes por la Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4, en donde la mayoría de estos casos corresponden a la articulación operativa de la eficiencia en el servicio, entre entidades que hacen parte del Sistema integrado de Salud, Seguridad y Emergencias el cual se realiza en dos fases que se describen a continuación:

1. En la primera fase, la Línea 123 recibe 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.

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ABRIL 2021 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

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.

La SDSCJ, continúa a través de la Línea 123 implementando trabajo y dedicación, articulando con el Sistema Integrado de Salud, Seguridad y Emergencia, la atención de las demandas que los ciudadanos hacen todos los días, extendiendo sus protocolos de seguridad con posibles casos de COVID-19, con la misión de salvar vidas y evitar emergencias.

12- FELICITACIONES

De acuerdo a la tipología de ingreso de las peticiones, Tabla No. 3, se identifica el número de felicitaciones que obtuvo la **Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia**, encontrando a la Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4 y la Dirección de Seguridad recibieron **17 felicitaciones** relacionadas al tema de Eficiencia en el Servicio.

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, Matriz de Trazabilidad de PQRS – F-AS-459 y Matriz de Seguimiento y Alertas del Trámite de las PQRS F-AS-778

En cuanto al control y seguimiento a las PQRS, desde atención y servicio al ciudadano, en la Matriz de Seguimiento y Alertas del Trámite de las PQRS F-AS-778 se envían periódicamente las PQRS, vencidas y las que están con menos de 8 días para su vencimiento a los jefes y enlaces de cada una de las áreas responsables de dar respuesta de fondo.

Gestión Documental ORFEO cuenta con un sistema de alerta, que de manera automática envía notificaciones a su correo electrónico, relacionando los radicados

INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ABRIL 2021 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

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.

14- RECOMENDACIONES

De acuerdo al 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:

- Adelantar mesas de trabajo con las Dependencias y/o grupo encargado de atender las PQRS, según sus competencias, en temas, subtemas, preguntas y respuestas, y publicación de información en guía de trámite y página web, con el fin de ofrecer a los ciudadanos una información clara y exacta evitando demoras en sus solicitudes.
- Continuar con las acciones de fortalecimiento a los canales virtuales con el fin de brindar un mejor servicio a la ciudadanía, canales como E-mail, buzón y Web, ahora en estos tiempos de pandemia, con el fin de obtener mejor comunicación e interacción entre la ciudadanía y la Entidad.
- Continuar con la implementación de la medición de la satisfacción a los ciudadanos de las respuestas recibidas a sus solicitudes, mediante encuesta fortaleciendo así el modelo y la cultura del servicio al ciudadano de la entidad.
- Seguidamente socializar a las Alta Dirección y Dependencia el estado del trámite oportuno y/o extemporáneo de las respuestas a cargo, a fin de que se realicen las mejoras necesarias que permita garantizar el derecho que tiene todo ciudadano a recibir respuesta oportuna a su solicitud; así como evitar sanciones disciplinarias, a los responsables de las respectivas respuestas en cada dependencia.



INFORME DE GESTIÓN DE PQRS ABRIL 2021 SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

- Continuar realizando las jornadas permanentes de capacitaciones a los asistentes de áreas y 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, procedimiento de radicación de respuestas, enlace de la respuesta con el radicado de entrada, digitalización y finalización para cierre de la gestión en el Sistema de Gestión Documental Orfeo, con el objeto de no incurrir en respuestas extemporáneas, en los cierres de las PQRS, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha SDQ.

Elaboró: Carmen Elisa Neira - Cifras e Informe – Profesional Contratista - Subsecretaría de Gestión Institucional

Revisó: Angelica Bibiana Castro - Profesional Contratista - Subsecretaría de Gestión Institucional
Claudia Ximena Hormaza - Profesional Contratista - Subsecretaría de Gestión Institucional