



Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Subsecretaría de Gestión Institucional

Equipo de Atención y Servicio al Ciudadano

Informe de Gestión de Peticiones de **noviembre 2021**

Bogotá Te Escucha

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

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 noviembre 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- NUMERO DE PETICIONES Y DE TRASLADOS EFECTUADOS POR COMPETENCIA	6
Entidades a las que se les dio traslado por Competencia.	6
Comparativo mensual de traslado por Competencia.	8
5- PETICIONARIO IDENTIFICADO Y PETICIONARIO ANÓNIMO.	8
6- PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA Y/O GRUPO ENCARGADO DE DAR TRÁMITE.	9
7- TEMAS REITERATIVOS - TOP 5 DE LAS DEPENDENCIAS Y/O GRUPO ENCARGADO DE DAR TRÁMITE A LA PQRS	10
Temas Reiterativos –Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4.	10
Temas Reiterativos – Dirección Cárcel Distrital - (Subsecretaría de Acceso a la Justicia)	11
Temas Reiterativos – Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana – (Subsecretaría de Seguridad y Convivencia)	12
Temas Reiterativos – Dirección de Acceso a la Justicia- (Subsecretaría de Acceso a la Justicia)	13
Temas Reiterativos – Dirección de Seguridad- (Subsecretaría de Seguridad y Convivencia)	14
8- TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA Y/O GRUPO ENCARGADO	15
9- QUEJAS Y RECLAMOS	16
10- FELICITACIONES	17
11- CONTROL Y SEGUIMIENTO	18
12- RECOMENDACIONES	18

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

1- TOTAL, DE PETICIONES RECIBIDAS.

Durante el periodo del mes de noviembre de 2021 se recibieron desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, **1093** 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 SDSCJ. 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	1093	869	202	136	22
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>	36	0	36	36	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**	100	0	100	100	0
No. de <u>trasladados</u> a más de una Entidad Distrital por competencia.	66	0	66	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.	100	100	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. **	769	769	0	0	0
No. de peticiones evaluadas para eventos de cierres desde el SDQS, en Atención y Servicio al Ciudadano.	22	0	0	0	22

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 SDSCJ y a su vez, fue trasladada a una o varias Entidades Distritales.

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

2- PETICIONES POR CANAL DE INGRESO.

Tomando como base las **869** 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 noviembre de 2021, los canales virtuales tuvieron una interacción del **52.70 %** sobre el canal escrito, telefónico, Buzón y presencial con un **47.30%**.

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

REDES SOCIALES	PRESENCIAL	BUZON	E-MAIL	TELEFONO	ESCRITO	WEB	TOTAL
2	3	6	110	177	225	346	869
0.23%	0.35%	0.69%	12.66%	20.37%	25.89%	39.82%	100.00%

Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO SDSCJ.

El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal **“Web”** con **346** peticiones para un **(39.82%)** de representación, en segundo lugar se encuentra el canal **“Escrito”** con **225** peticiones para un **(25.89%)** de representación, 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, en tercer lugar está el canal telefónico con **177** peticiones para un **(20.37%)** de representación, en cuarto lugar está el canal **“E-mail”** con **110** peticiones para un **(12.66%)** de representación, seguidamente están los canales Buzón con **6** peticiones, Presencial con **3** peticiones y redes sociales con **2** peticiones.

3- PETICIONES POR TIPOLOGÍA.

Tomando como base las **869** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, ingresadas con radicado Orfeo para respuesta de fondo, se realiza tabla No. 3, 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 SDSCJ

SUGERENCIA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	SOLICITUD DE COPIA	QUEJA	FELICITACION	SOLICITUD DE INFORMACION	RECLAMO	INTERES GENERAL	INTERES PARTICULAR	TOTAL
1	1	5	8	9	56	73	170	546	869
0.12%	0.12%	0.58%	0.92%	1.04%	6.44%	8.40%	19.56%	62.83%	100.00%

Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO SDSCJ.

Se observa que de las **869** peticiones hay un mayor número en la tipología **Derecho de Petición de Interés Particular** con **546** peticiones, que su gran mayoría son peticiones

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

relacionadas con temas de Seguridad en Entornos, Casas de Justicia, Eficiencia del Servicio, Liquidación de Comparendos, Jurídica Beneficios Personales, Cámaras de Vigilancia, Certificados de Llamadas a la Línea 123, Asuntos Administrativos, Expendio y Microtráfico, Jurídica Cómputos, Atención Integral Capacitación y Ocupación, Seguridad Ingresos de visitas y elementos y Atención Integral.

4- NUMERO DE PETICIONES Y DE TRASLADOS EFECTUADOS POR COMPETENCIA

Durante el periodo del mes de noviembre de 2021 se recibieron desde la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, (Tabla No.4), **136** peticiones sujetas a realizar traslados, al efectuar su respectiva evaluación, se evidencia **100** peticiones con competencia compartida de SDSCJ y otras entidades, **36** trasladadas sin dar ingreso a la SDSCJ y **66** registros de traslados repetidos a diferentes entidades, para un total de **202** traslados realizados.

Tabla No. 4- 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	136	202
No. de peticiones trasladadas por competencia a otras Entidades desde el SDQS, en Atención y Servicio al Ciudadano. Con ingreso a Orfeo.	100	100
No. de peticiones trasladadas por competencia por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y justicia sin ingresar a ORFEO	36	36
No. de peticiones trasladadas a más de una Entidad Distrital por competencia.	-	66

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

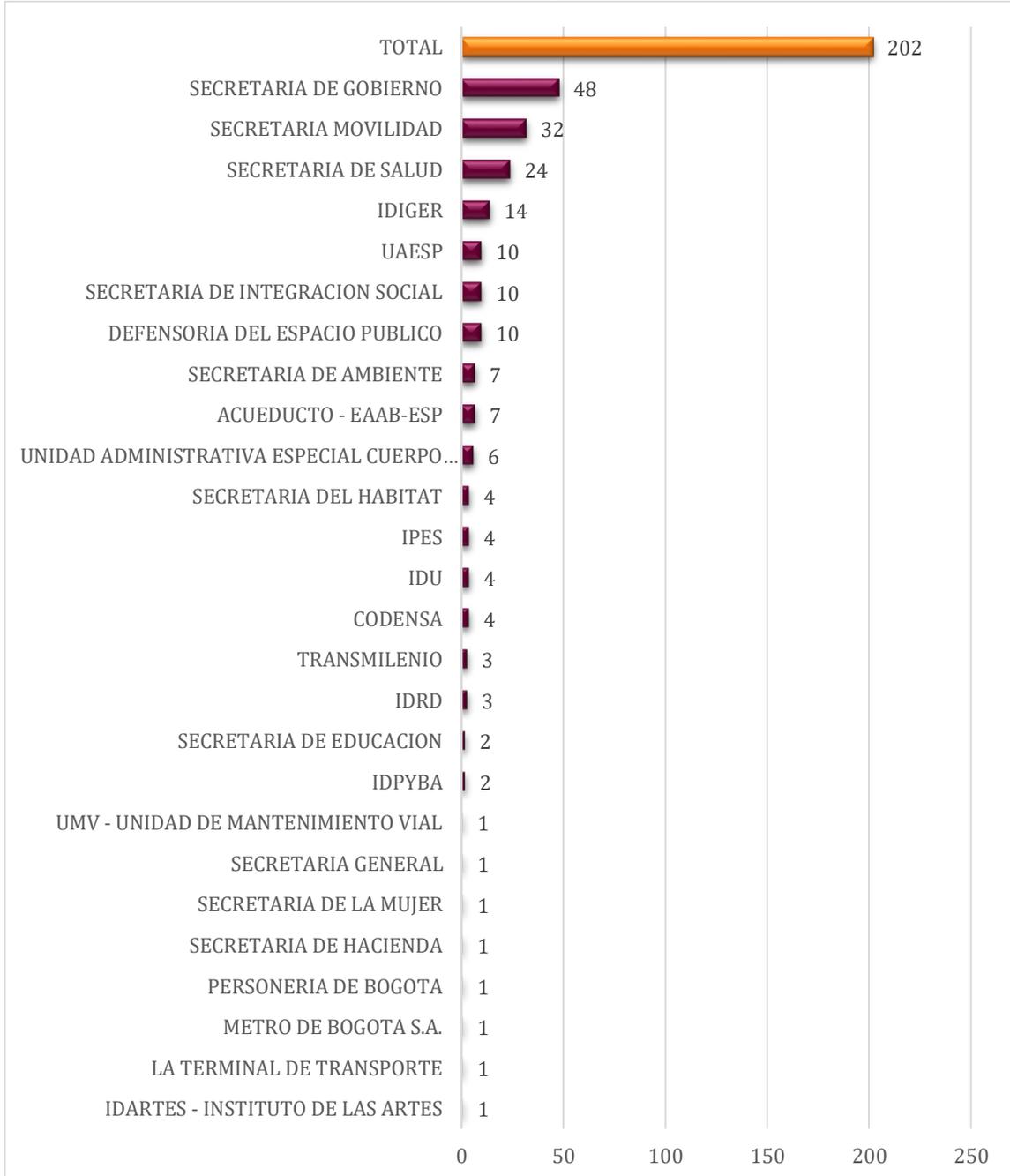
Entidades a las que se les dio traslado por Competencia.

Tomando como base los **1093** registros ingresados a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se identifican **136** peticiones que requirieron ser trasladadas, **100** con competencia compartida con la SCJ, **66** a más de una entidad y **36** traslados directos por competencia sin ingreso a Orfeo, obteniendo un total de **202** traslados para el mes de noviembre realizados a **26** entidades distritales por competencia, (grafica No.1).



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

Gráfica No. 1- Número de trasladados realizados / entidades competentes



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

Comparativo mensual de traslado por Competencia.

Tabla No. 5- comparativo mensual del número de traslados realizados por competencia con respecto al mes inmediatamente anterior.

Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre
113	151	223	259	255	172	169	160	104	183	202
100%	34%	48%	16%	-2%	-33%	-2%	-5%	-35%	76%	10%

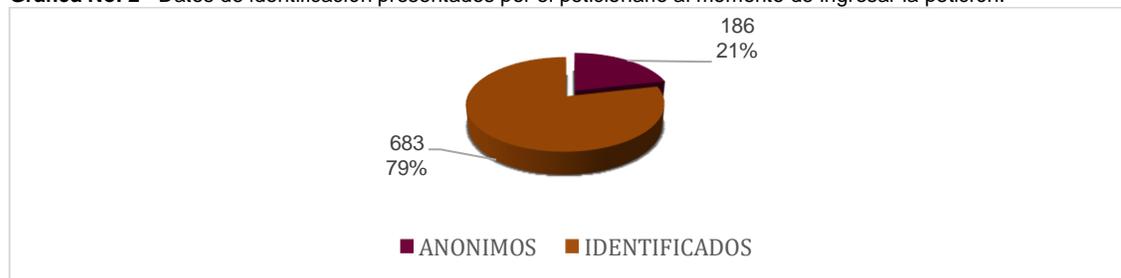
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

Como podemos observar los periodos con mayor número de traslados son marzo, abril y mayo, identificando que las competencias distritales, durante esos periodos aun eran confusas para las entidades como para la ciudadanía en general. Se evidencia una disminución representativa con el número de traslados para los meses de junio, julio, agosto y septiembre, un aumento para el mes de octubre de 79 traslados, con respecto a septiembre y continuo con un incremento en el mes de noviembre de 9 traslados sobre el mes de octubre, aun así se nota el compromiso de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, que junto, con el equipo de Atención y Servicio al ciudadano continúan socializando comunicaciones y participando en charlas, capacitaciones, mesas de trabajo internas y nodos intersectoriales programados por Veeduría Distrital para esta vigencia de 2021, con 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.

5- PETICIONARIO IDENTIFICADO Y PETICIONARIO ANÓNIMO.

Tomando como base las **869** peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectivo tramite y respuesta durante el mes de noviembre 2021, se logra establecer que **186** peticiones ingresaron de forma anónima con una representación de **21%** y que **683** peticiones ingresaron con por lo menos un dato de identificación del peticionario representando el **79%** del total de las peticiones.

Gráfica No. 2 - Datos de identificación presentados por el peticionario al momento de ingresar la petición.



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

6- PETICIONES ASIGNADAS POR DEPENDENCIA Y/O GRUPO ENCARGADO DE DAR TRÁMITE.

Tomando como base las **869** 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 Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4, se le asignaron **186** peticiones para dar respuesta de fondo, con temas en su gran mayoría relacionados con Eficiencia del Servicio, en segundo lugar está la Dirección de Cárcel Distrital con **162** peticiones para dar respuesta de fondo, con temas de Jurídica Beneficios Personales, en tercer lugar está la Dirección de Prevención y Cultura Ciudadanía, con, **149** peticiones para dar respuesta de fondo, con temas en su gran mayoría relacionados con Seguridad en Entornos, en cuarto lugar está la Dirección de Acceso a la Justicia con **134** peticiones para dar respuesta de fondo, con temas en su gran mayoría relacionados con Casas de Justicia, en quinto lugar está la Dirección de Seguridad con **87** peticiones para dar respuesta de fondo, con temas en su gran mayoría relacionados con Seguridad en Entornos.

Grafica No. 3 - Cantidad de peticiones que fueron asignadas en a cada una de las dependencias de la SDCJ



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

Cabe mencionar que para el mes de noviembre por trazabilidad y control, a la Subsecretaría de Gestión Institucional le fueron asignadas **22** 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. 3, 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, dado que en este mes finaliza la gestión, con cierre por desistimiento, al no recibir aclaración por el ciudadano.

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

Del periodo de noviembre 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 **718** peticiones con un **83%** de las **869** peticiones asignadas para obligatoria respuesta de la secretaria Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia.

Gráfica No. 4- Refiere al top 5 de las dependencias con más peticiones asignadas para respuesta de fondo por la SDSDSCJ.



Fuente: Sistema de Gestión Documental ORFEO.

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

Tomando como base las **186** 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 **43.55%** con **81** peticiones tramitadas por esta Oficina corresponden en esta oportunidad a asuntos de Eficiencia del Servicio, un **22.58%** con **42** peticiones en temas relacionados con Cámaras de Vigilancia, un **20.43%** con **38**

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

peticiones en temas relacionados con Certificado de llamadas a la línea 123, las **25** solicitudes restantes en porcentajes mínimos, corresponden a temas relacionados con bitácoras contenido de llamada, servicio y atención por parte del operador, asuntos administrativos.

Gráfica No. 5- Refiere a los subtemas relacionados en el reporte entregado por la secretaria general en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha.



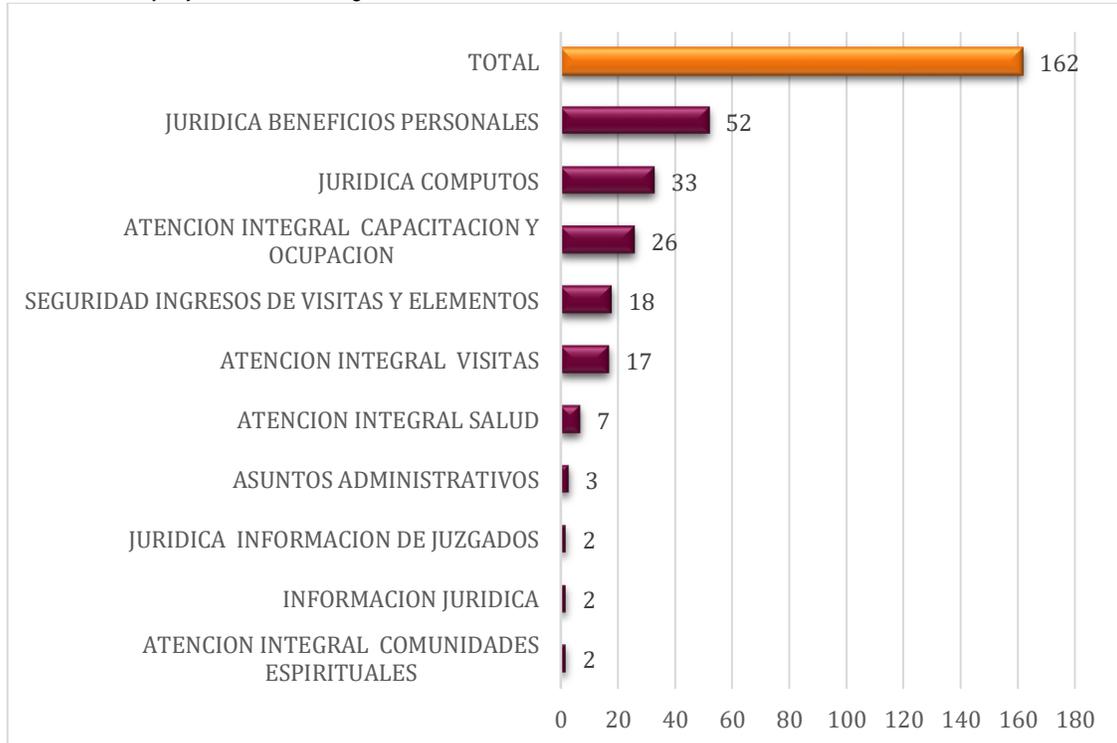
Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

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

Tomando como base las **162** peticiones que fueron asignadas a la Dirección de Cárcel Distrital, para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que el mayor número, **32.10%** con **52** peticiones, corresponden a asuntos relacionados Beneficios Personales y el **20.37%** con **33** peticiones, corresponden a Jurídica Computo, seguido de un **16.05%** con **26** peticiones correspondientes a Atención Integral Capacitación y Ocupación.

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

Gráfica No. 6 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

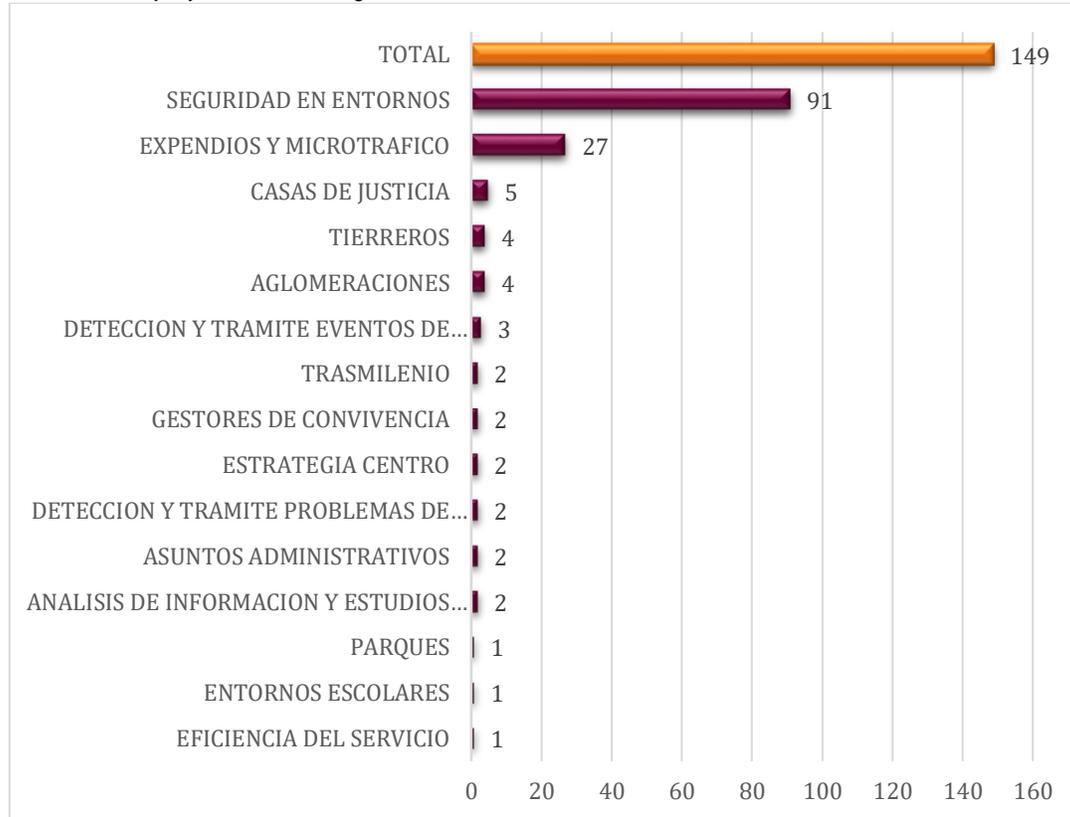
Temas Reiterativos – Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana – (Subsecretaría de Seguridad y Convivencia)

Tomando como base las **149** peticiones que fueron asignadas a la Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana, para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que el mayor número, **61.07%** con **91** peticiones, corresponden a asuntos relacionados con Seguridad en Entornos, seguida por Expendio y Microtráfico con un **18.12%**, con **27** peticiones.



INFORME DE GESTIÓN DE PQRS NOVIEMBRE 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

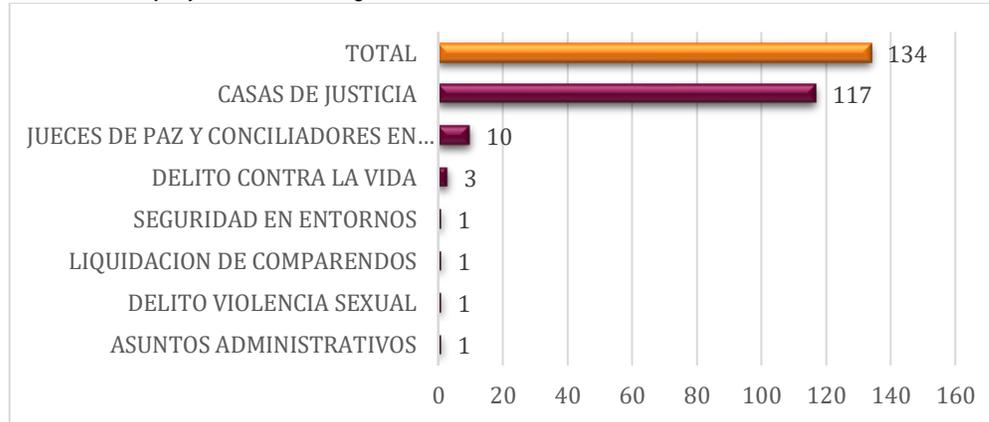
Temas Reiterativos – Dirección de Acceso a la Justicia- (Subsecretaría de Acceso a la Justicia)

Tomando como base las **134** peticiones que fueron asignadas a la Dirección de Acceso a la Justicia, para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que el mayor número, **87.31%** con **117** peticiones, corresponden a asuntos relacionados Casas de Justicia, el **7.46%** con **10** peticiones, corresponden a Seguridad en Entornos, los 7 restantes están distribuidas en subtemas de, delito contra la vida, Seguridad en Entornos, Liquidación de Comparendos, Violencia Sexual y Asuntos Administrativos.



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

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.

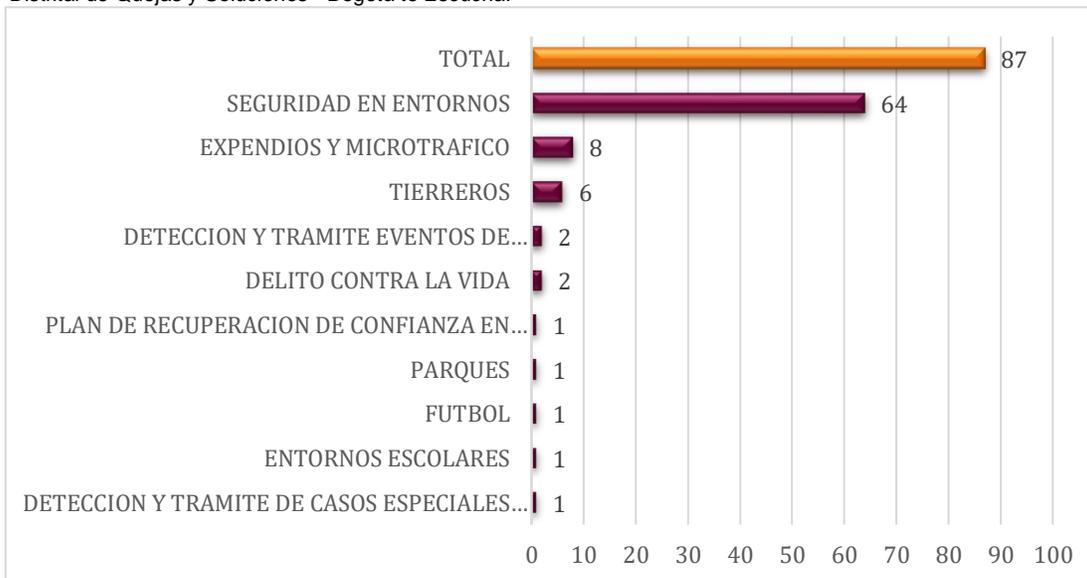


Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha

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

Tomando como base las **87** peticiones que fueron asignadas a la Dirección de Seguridad, para su respectivo trámite y respuesta de fondo, se encuentra que el mayor número, **67.91%**, con **91** peticiones, corresponden a temas de Seguridad en Entornos, el **11.19%**, con **15** peticiones, corresponde a Expendio y Microtráfico.

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

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

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

Tomando como base las **869** peticiones que fueron ingresadas a la secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en el mes de noviembre-2021 para dar respuesta de fondo al ciudadano, **desde la matriz de trazabilidad F-AS-459** noviembre, identificamos (Tabla No. 6) que hubo **769** peticiones resueltas oportunamente en términos de ley, **0** peticiones resueltas fuera de términos, **2** peticiones sin resolver y fuera de términos, **98** peticiones sin resolver con fecha aún en términos para su respuesta. Datos tomados en (diciembre 27 - 2021), con un promedio general de tiempos de respuesta de **13 días** en general.

Tabla No. 6 - Refiere a la cantidad de PQRS ingresadas en el periodo y sus tiempos de respuesta en días. - fecha de la toma de datos (diciembre 27-2021)

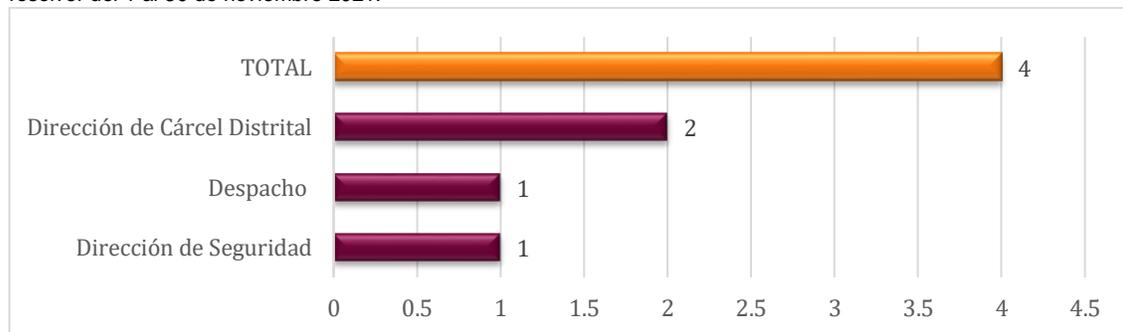
Dependencia o Grupo Encargado	No. peticiones resueltas - Oportunas por dependencia	No de peticiones resueltas fuera de términos	No. peticiones sin resolver al 27-12-2021 con fecha fuera de términos	No. peticiones sin resolver al 27-12-2021 con fecha aún en términos	Días promedio
Código de Seguridad y Convivencia	44	0	0	0	9
Cobro Persuasivo	45	0	0	2	12
Despacho secretario de Seguridad y Convivencia	3	0	0	1	13
Dirección Cárcel Distrital	116	0	2	44	13
Dirección de Acceso a la Justicia	129	0	0	5	9
Dirección de Bienes para la S C Y AJ	1	0	0	1	8
Dirección de Gestión Humana	8	0	0	1	10
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	138	0	0	11	23
Dirección de Seguridad	68	0	0	19	21
Dirección Jurídica y Contractual	4	0	0	5	19
Oficina Asesora de Planeación	3	0	0	0	11
Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo - C4	178	0	0	8	9
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	5	0	0	0	12
Oficina Control Disciplinario	2	0	0	0	12
Subsecretaría de Gestión Institucional	2	0	0	0	4
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	12	0	0	1	16
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	11	0	0	0	10
Total	769	0	2	98	13 días
Promedio 13 días					

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

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

De igual forma se realiza el seguimiento, control y análisis a los tiempos de respuesta de las PQRS (**947**), que ingresaron en periodos anteriores con obligatoriedad de respuesta dentro del periodo del 1 al 30 de noviembre de 2021; se identifican **4** peticiones de las cuales se obtuvo respuesta extemporánea y **943** peticiones resueltas dentro de los tiempos establecidos por ley, por parte de las dependencias responsables, lo que muestra una gestión sobresaliente por parte de las áreas y del seguimiento de atención y servicio al ciudadano, alcanzando un indicador del **99.58%**.

Gráfica No. 10- Refiere a las dependencias con número de respuestas extemporáneas, con obligatoria respuesta para resolver del 1 al 30 de noviembre 2021.

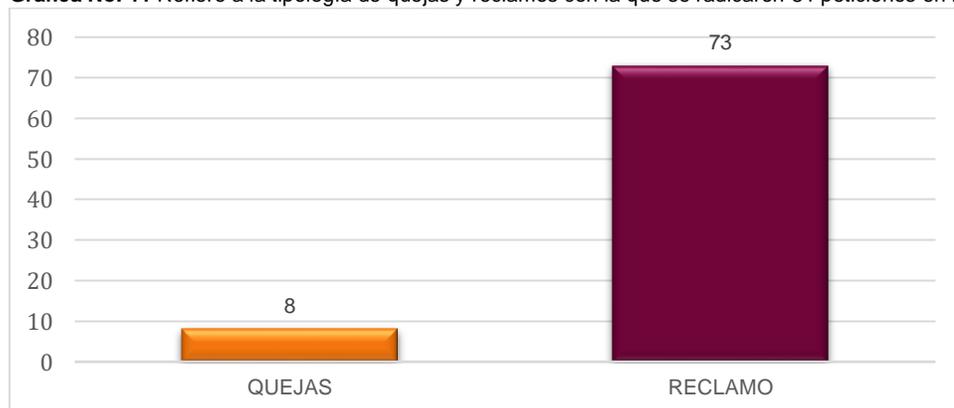


Fuente: Matriz de trazabilidad F-AS-459 consolidada-Soporte indicadores noviembre 2021

9- QUEJAS Y RECLAMOS

Tomando como base las **869** peticiones que fueron ingresadas a la **Secretaría 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 **8** quejas y **73** reclamos.

Gráfica No. 11 Refiere a la tipología de quejas y reclamos con la que se radicaron 81 peticiones en la SDSCJ



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

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

Cabe señalar, que las **8** peticiones a la que se le asignó la tipología QUEJA fueron atendidas por las dependencias, Dirección de Acceso a la Justicia (1), Dirección de Seguridad (1), Oficina de Control Interno Disciplinario (1), Dirección de Prevención y Cultura (2) y Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4 (2), Subsecretaria de Acceso a la Justicia (1), respectivamente, por tratarse de temas propios de su competencia. Que las **73**, a las que se les asignó la tipología RECLAMO fueron tramitadas 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 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.

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.

10- 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 (7) para la Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4 y (1) para la Dirección de Cárcel Distrital y (1) para el grupo de Código de Seguridad y Convivencia.

11- 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 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.

12- 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 SDSDCJ, se consideran las siguientes recomendaciones con el fin de fortalecer el modelo y la cultura del servicio al ciudadano de la entidad:

- Socializar a nivel interno y externo los temas y subtemas de cara al ciudadano de competencia de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, con el fin de ofrecer a los ciudadanos y a las Entidades Distritales una información clara y exacta evitando demoras en sus solicitudes.
- Continuar con las acciones de fortalecimiento a los canales de atención presenciales y virtuales con el fin de brindar un mejor servicio a la ciudadanía,

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

con el fin de obtener mejor comunicación e interacción entre la ciudadanía y la Entidad.

- Socializar interna y externamente los resultados obtenidos de la medición de la satisfacción a las respuestas emitidas a las solicitudes ciudadanas y la evaluación interna de las mismas.
- Socializar a la Alta Dirección y Dependencias 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.

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

Revisó: Yuly Astrid Carvajal. - Subsecretaría de Gestión Institucional
Angélica Bibiana Castro - Subsecretaría de Gestión Institucional