



Bogotá D.C., 18 de julio de 2025

Doctor

DAVID ANDRÉS GIRALDO UMBARILA

Comisión Primera Permanente del Plan de Desarrollo y Ordenamiento Territorial...

CONCEJO DE BOGOTÁ D.C.Correo – e: comisiondelplan@concejobogota.gov.cocorrespondencia@concejobogota.gov.co

Ciudad

Asunto: Proposición 848 de 2025 - Rad. No. 1-2025-45695

Estimado doctor Giraldo,

En atención a la proposición del asunto, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia¹ (SDSCJ) da respuesta íntegra a los numerales 4 y 37, en el marco de sus competencias, a continuación.

En relación con el numeral 28, amablemente, comunicamos, que hemos dado traslado a la Aeronáutica Civil de Colombia, del numeral 33 a la Contraloría de Bogotá, del numeral 38 a la Personería de Bogotá y del numeral 48 a la Policía Metropolitana de Bogotá (MEBOG), de conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, para que en el marco de sus competencias le brinden respuesta de fondo. Los oficios de traslado se adjuntan a la presente comunicación.

4. “¿Qué mecanismos de participación ciudadana o canales de denuncia ha dispuesto su entidad para atender quejas por ruido, y cuál ha sido la respuesta institucional frente a dichas solicitudes?”

R. La SDSCJ lidera, planea, implementa y evalúa la política pública en materia de seguridad, convivencia y acceso a la justicia en Bogotá. En este marco, coordina con Entidades Distritales y Organismos de Seguridad y Justicia para mitigar factores de riesgo y promover la convivencia pacífica.

En cuanto a los mecanismos de atención para quejas, la entidad ha dispuesto diversos canales para la recepción de peticiones ciudadanas, tales como: (i) la línea 123, (ii) la ventanilla de radicación virtual, (iii) los buzones físicos, (iv) la atención presencial, telefónica, web y (v) el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha – BTE, los cuales se pueden consultar en el siguiente link <https://scj.gov.co/es/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/canales-atenci%C3%B3n>. A través de estos medios, la ciudadanía puede presentar sus solicitudes, las cuales son debidamente analizadas y, en aquellos casos en que no correspondan a la competencia de esta Secretaría, son orientadas o trasladadas a las entidades responsables para su respectiva atención.

Por otra parte, la SDSCJ no tiene competencia directa para resolver quejas por ruido, especialmente cuando se trata de establecimientos o espacio públicos. En estos casos, la autoridad competente es

¹ La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ) de conformidad con lo dispuesto en el Acuerdo Distrital No. 637 de 2016 “Por el cual se crean el Sector Administrativo de Seguridad, Convivencia y Justicia, la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se modifica parcialmente el Acuerdo Distrital 257 de 2006 y se dictan otras disposiciones” y en el Decreto 413 de 2016 “Por medio del cual se establece la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones”.



la **Secretaría Distrital de Gobierno (SDG)** a través de las **Alcaldías Locales** y sus inspectores, así como la **Policía Metropolitana de Bogotá (MEBOG)**.

Sin embargo, la información recibida es de gran utilidad, ya que permite georreferenciar problemáticas y planificar estrategias territoriales de seguridad y convivencia. Para ello, esta Secretaría cuenta con equipos locales conformados por enlaces, gestores territoriales y promotores comunitarios, que trabajan articuladamente con la MEBOG y las Alcaldías en acciones preventivas y de fortalecimiento de la percepción de seguridad.

Asimismo, cuando las quejas por ruido están relacionadas con conflictos entre vecinos, la SDSCJ tiene como uno de sus pilares fundamentales, la organización y el fortalecimiento del acceso a la justicia. En este marco, y dentro del alcance de sus atribuciones, la Secretaría orienta a la ciudadanía sobre los actores a los cuales puede acudir para la resolución de sus problemáticas, precisando que no es la autoridad a cargo de dar solución de manera directa a estas controversias.

Teniendo en cuenta la aclaración expuesta, la SDSCJ brinda a la ciudadanía las siguientes alternativas:

1. **Mediación policial**, contemplada en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia (Ley 1801 de 2016), que permite a un uniformado facilitar acuerdos inmediatos entre las partes implicadas. Esta puede solicitarse en el lugar de los hechos o directamente en la estación de Policía más cercana, así como en el Centro de Conciliación y Mediación de la Policía en Bogotá.
2. **Arreglo directo de la controversia y la intervención de los Comités de Convivencia**
3. **Uso de Métodos de Resolución de Conflictos**, como la mediación o conciliación en las Casas de Justicia de forma presencial (<https://scj.gov.co/es/atenci%C3%B3n-al-ciudadano/casas-justicia>) o por medio de los canales virtuales como la línea WhatsApp 3023629201. Si la controversia tiene impacto no solo para el peticionario sino también para su comunidad, también podrá acudir a la **Junta de Acción Comunal – Comisión de convivencia y conciliación**
4. **Intervención de la autoridad policiva**
 - a. Mediación policial dentro del trámite de algunos conflictos de convivencia.
 - b. Orden de policía e imposición de medidas correctivas.

En cualquier caso, se precisa que, si se trata de una conducta grave y se origina una emergencia o se afecta la seguridad, podrá llamar a la **línea 123**, donde el personal que atiende le orientará e indagará sobre las circunstancias del caso y articulará con la Entidad competente su gestión.

De otra parte, teniendo en cuenta que el ruido constituye una contravención al Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana, y que este tipo de comportamiento puede derivar en situaciones de riñas y/o emergencias entre los ciudadanos, la ciudad dispone de la Línea de Emergencias 123, canal unificado para recibir reportes ciudadanos relacionados con emergencias y situaciones que afectan la convivencia, como lo es el ruido excesivo.

A través de esta línea, los ciudadanos pueden reportar en tiempo real casos de ruido generados por establecimientos comerciales, fiestas privadas y obras de construcción fuera del horario permitido, entre otros. Una vez recibido el reporte, la solicitud es direccionada a las autoridades competentes, como la MEBOG o la Secretaría de Ambiente, según corresponda, para su verificación y atención oportuna.

37. “¿Cuántas denuncias por ruido se recibieron a través del aplicativo “Bogotá Te Escucha” y cuál fue el índice de satisfacción del usuario? — Entregue bases de datos y reportes de analítica.”

R. A continuación, en la tabla 1, se presenta el número de denuncias por ruido recibidas en la entidad, durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025. Es importante señalar que, tras la revisión de las denuncias ingresadas a través del aplicativo *Bogotá Te Escucha* (BTE), **no se identificaron registros que hicieran mención explícita a actos contrarios a la ley por ruido, dirigidos directamente a esta Secretaría.**

No obstante, según la **matriz de trazabilidad de la SDSCJ**, se encontraron 464 registros en el mismo período que coinciden con tipologías generales, aunque sin hacer referencia directa al tema de ruido, distribuidos, así:

Tabla 1. Número de denuncias por tipologías generales

Tipología de la PQRS	Cantidad
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	307
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	143
QUEJA	7
RECLAMO	7
Total, general	464

Fuente: Matriz de trazabilidad (SDSCJ). Fecha de corte: 30 de junio de 2025.

- Índice de satisfacción del usuario:

Para evaluar la percepción de los ciudadanos frente a las respuestas recibidas, la entidad aplica encuestas que miden tres criterios: **Utilidad, Claridad y Satisfacción**. A partir de una base de 5.929 PQRS atendidas, 478 ciudadanos accedieron a responder la encuesta. Los resultados² obtenidos hasta mayo de 2025 fueron los siguientes:

1. **Utilidad:** El 55% de los encuestados consideró útil la información proporcionada en la respuesta.
2. **Claridad:** El 64% indicó que la respuesta fue clara.
3. **Satisfacción general:** El 49% manifestó estar satisfecho con la respuesta recibida.

Esperando haber dado respuesta a sus interrogantes, reiterando nuestra disposición de abrir espacios que en el trabajo conjunto contribuyan armónicamente al desarrollo del pacto de ciudad.

Reciba un cordial saludo,

CÉSAR ANDRÉS RESTREPO FLOREZ
Secretario Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Aprobó: Ada Luz Sandoval Herazo – Jefe Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo - C4
Reinando Ruiz Solórzano – Subsecretario de Gestión Institucional
Consolidó: Paula Andrea Bermúdez Molina – Contratista Despacho
Revisó: Andrea del Pilar Rojas Álvarez – Asesora de Despacho
Anexos: Oficio de traslado Aeronáutica Civil de Colombia
Oficio de traslado Contraloría
Oficio de traslado Personería
Oficio de traslado MEBOG

² Fuente: matriz de evaluación ciudadana – vigencia 2025, actualizada a mayo

