



**DISTRISEGURIDAD
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME SEMESTRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADADANO Y PQRS
PRIMER SEMESTRE 2022**

GILDARDO PÉREZ TORRES
Asesor de Control Interno



INFORME SEMESTRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADADANO Y PQRS PRIMER SEMESTRE 2022

INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe semestral de atención al ciudadano y PQRS del primer semestre del año 2022.

CRITERIOS

Los criterios o normas aplicables para la atención al ciudadano, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, sobre los cuales se realiza el presente seguimiento son:

- Ley 1474 de 2011, “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”, artículos 5, numeral 6, y artículos 78 y 76
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano.
- Ley 2207 de 17 de mayo de 2022, mediante la cual se deroga el Decreto legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, Artículo 5.



RESULTADOS SEGUIMIENTO

Mediante Resolución No. 043-2019, se creó el “**GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN, TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**”, de Distriseguridad,

En el artículo cuarto, de la mencionada Resolución, se indica que **“La coordinación del grupo interno de trabajo para la recepción, atención, trámite de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos del establecimiento público Distriseguridad, está a cargo de P.U.E. Jurídico, quien deberá coordinar y establecer la función de cada dependencia dentro del proceso de recepción, atención, trámite de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. Así mismo tendrá la facultad de ajustar el manual de proceso y procedimientos, la caracterización del proceso de servicio al cliente y la respectiva matriz de responsabilidades respecto del proceso de atención al ciudadano, conforme a las leyes 1437 de 2011, ley 1712 de 2014 y ley 1755 de 2015”**.

En el artículo quinto de la mencionada Resolución No. 043-2019, se señala **“Establézcase como único punto de control para la recepción de la PQRD, la oficina de Archivo y Correspondencia quien será la encargada de recibir y radicar exclusivamente documentos externo e interno, inclusive los que se reciban por las distintas plataformas de la entidad plataforma PQRD, SISTEMA integrado de gestión”**.

Realizada la verificación correspondiente al cuadro Excel denominado CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, Se puede observar que de 73 peticiones llegadas a la entidad 3 no cumplieron con el paso correspondiente de radicación en la oficina de Archivo y Correspondencia, presentándose una debilidad al no cumplir cabalmente con el punto de control establecido en la Resolución No. 043-2019. Las peticiones no radicadas se relacionan a continuación:

Peticionario	Entidad	Fecha
Eder Buelvas Cuello	Afinia	20/01/2022
Maday Monterrosa Ortega	Veolia	28/01/2022
Julio Cesar Morales Nassi	Concejo Distrital de Cartagena	01/02/2022



RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN

De acuerdo con el Protocolo de Atención al Ciudadano Código MATC – 001 Versión 1, DISTRISSEGURIDAD proporciona y adapta, los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la Entidad. Estos canales son los siguientes:

- Canal presencial: Hacen parte de este canal la oficina de Archivo y Correspondencia, a través de la cual se recibe la totalidad de las comunicaciones de la entidad y colaboradores de las diferentes áreas, encargados de atender el primer nivel de servicio de la Entidad.



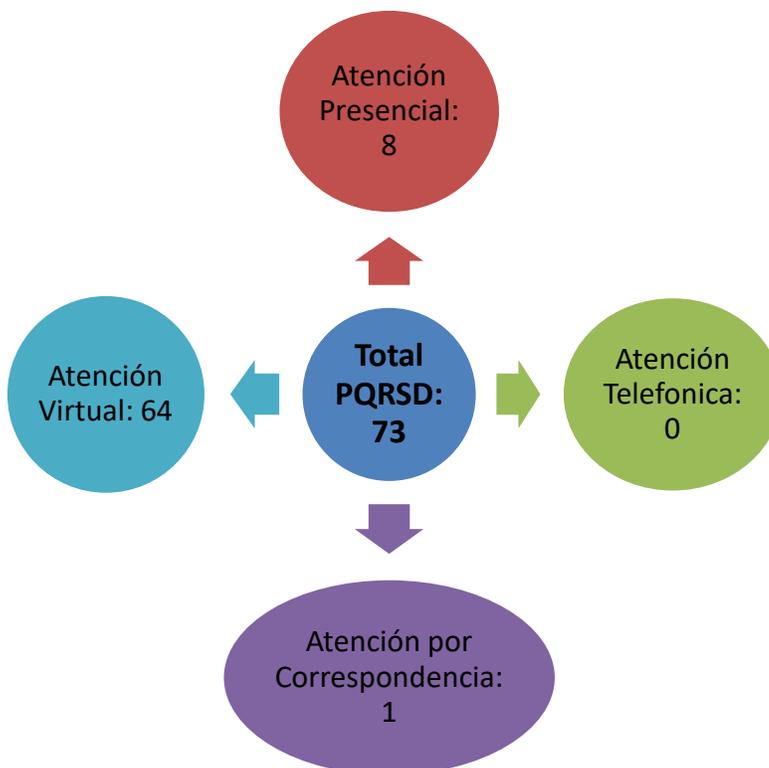
- Canal de Atención Telefónica: Describe el Protocolo de Atención al Ciudadano Código MATC – 001 Versión 1, que este canal de atención es responsabilidad de todos los colaboradores de DISTRISSEGURIDAD ya que todos tienen asignada una extensión telefónica, a través de este es posible la interacción en tiempo real entre el servidor y nuestro ciudadano con redes de telefonía fija y está conformado por el teléfono fijo de la Entidad - conmutador.
- Canal de Atención por Correspondencia: Este canal permite a los ciudadanos y/o usuarios, a través de comunicaciones escritas, (Físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad.
- Canal de Atención Virtual: De acuerdo con el Protocolo de Atención al Ciudadano Código MATC – 001 Versión 1, este canal integra todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como aplicativo página web, correos electrónicos institucionales y redes sociales. Este canal se subdivide en:
 - Correo Electrónico: correspondiente al correo institucional contactenos@distriseguridad.gov.co, el cual está bajo la responsabilidad de la Oficina de Archivo y Correspondencia.
 - Página Web: www.distriseguridad.gov.co, en el enlace correspondiente a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes.
 - Redes Sociales: DISTRISSEGURIDAD dispone de los siguientes espacios en las principales redes sociales, mediante las cuales los ciudadanos e interesados podrán opinar y dar a conocer cualquier tipo de información
 - Facebook: <https://www.facebook.com/distriseguridad.cartagena>
 - Twitter: <https://twitter.com/distrisegctg>
 - YouTube: <http://www.youtube.com/chanel/UCXotzvILw38i84EjUaB0DUg>
 - Instagram: [Instagram.com/distriseguridadcartagena/](https://www.instagram.com/distriseguridadcartagena/)
 - SIGOB: Este canal hace parte del Programa de Gestión Documental de la Alcaldía, mediante el cual se direccionan requerimientos a la entidad y del cual se cuenta con un usuario cuyo titular es la Dirección General. Al finalizar el primer semestre de 2022, como una acción de mejora en el área de archivo y correspondencia se le instaló el SIGOB.

Se pudo evidenciar que la página web de la entidad, www.distriseguridad.gov.co, relaciona en el encabezado las líneas telefónicas 6642245 y 6642510 como uno de los mecanismos de atención a la ciudadanía, sin embargo al realizar las pruebas de llamadas, estas no son contestadas.

De igual manera se pudo observar que al realizar el análisis del consolidado de la información de las PQRSD del semestre no es posible establecer si se recibieron peticiones a través de la página web o redes sociales.



De acuerdo con la información suministrada en el documento CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, se observa que, en el primer semestre de la vigencia 2022, las peticiones llegaron a través de los canales dispuestos por Distriseguridad, en las siguientes proporciones



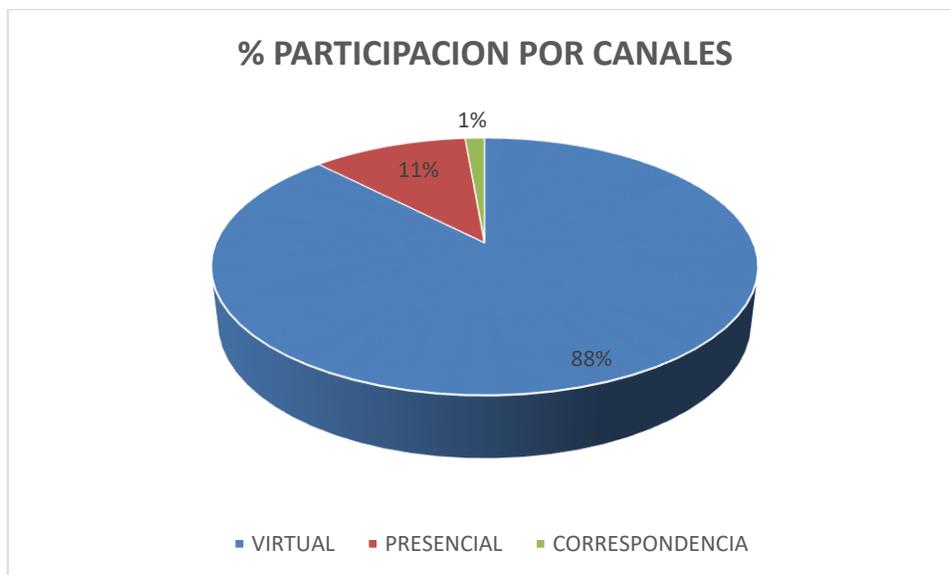
Detalle PQRSD Recibidas por el Canal de Atención Virtual

CANAL VIRTUAL	CANTIDAD	%
CONTACTENOS	14	22%
CORREO DISTRISSEGURIDAD	34	53%
SIGOB	16	25%
TOTAL	64	



De los 73 requerimientos presentados ante la entidad 64 ingresaron de manera virtual, 8 de forma presencial y 1 por correspondencia, correspondiendo al 88%, 11% y 1% respectivamente, del total recibido en la entidad.

Se evidencia que se continúa privilegiando, por parte de los peticionarios, el canal virtual, como medio para transmitir los requerimientos ante la entidad.



VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

De acuerdo con la información suministrada por el grupo interno de trabajo para la atención de PQRSD, se recibieron un total de 73 comunicaciones, las cuales fueron catalogadas en un 100% como Derechos de Petición.

CONCEPTO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
PETICIONES	73	100%
QUEJAS	0	0%
RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	0	0%
TOTAL	73	100%



Se verifica por parte de la Oficina de Control Interno que no existe en los archivos de gestión de la Dirección General y Grupo Interno de Atención de PQRSD documentación alguna relacionada con quejas, reclamos, sugerencias y/o denuncias.

VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR MES DEL AÑO

En la siguiente tabla se observa el volumen de comunicaciones presentadas ante Distriseguridad mensualmente, del 1 de enero a 30 de junio de 2022

De las 73 comunicaciones registradas en el primer semestre de la vigencia 2022, 2 fueron presentadas en enero, 22 en febrero, 17 en marzo, 8 en abril, 14 en mayo y 10 en junio.

MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SUGERENCIAS	DENUNCIAS	TOTAL MES
ENERO	2	0	0	0	0	2
FEBRERO	22	0	0	0	0	22
MARZO	17	0	0	0	0	17
ABRIL	8	0	0	0	0	8
MAYO	14	0	0	0	0	14
JUNIO	10	0	0	0	0	10
TOTAL	73	0	0	0	0	73
	100%	0%	0%	0%	0%	100%



De la gráfica anterior se puede observar que durante lo corrido del año el número de comunicaciones dirigidas a Distriseguridad ha disminuido de manera constante.

TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

Para efecto del análisis de los tiempos de respuesta a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, se tendrá en cuenta, que hasta el 17 de mayo de 2022 estuvo vigente lo estipulado en el Decreto No. 491 del 28 de marzo de 2020. “Artículo 5. Ampliación de términos para atender las peticiones...” el cual se resume en la siguiente tabla comparativa:

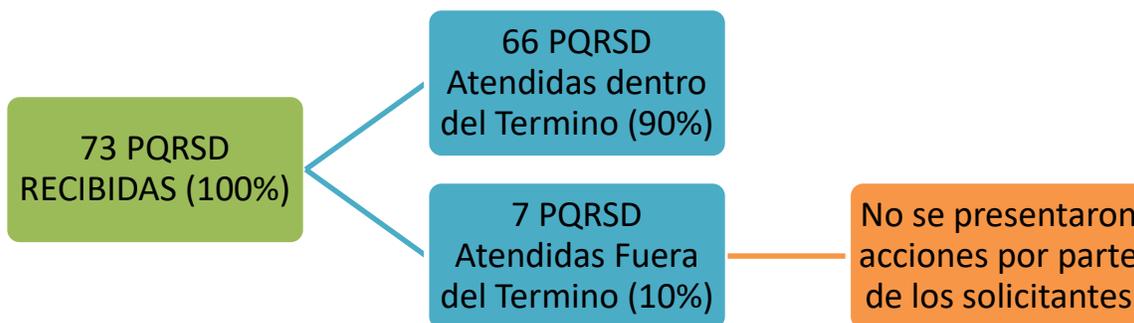


ANTES: LEY 1437 / 2011 – LEY 1755/2015	AHORA: DECRETO 491 / 2020 (Peticiónes en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria)
Término para para resolver derechos de petición: quince (15) días siguientes a partir de su recepción.	Término para para resolver derechos de petición: treinta (30) días siguientes a partir de su recepción.
Término para resolver peticiónes de documentos y de información: diez (10) días siguientes a partir de su recepción.	Término para resolver peticiónes de documentos y de información: veinte (20) días siguientes a partir de su recepción.
Peticiónes mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.	Peticiónes mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta y cinco (35) días siguientes a su recepción.

A partir del 17 de mayo de 2022 se tendrá en consideración que, mediante la expedición de la Ley 2207 de esa fecha, se deroga el Decreto legislativo No. 491 del 28 de marzo de 2020, Artículo 5. proferido durante las declaratorias de estado de emergencia económica, social y ecológica por causa de la pandemia de COVID-19.

De tal forma que con la derogación del Decreto Legislativo 491 de 2020 nuevamente quedan en rigor los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015.

El comportamiento en cuanto a los tiempos de respuesta, por parte de Distriseguridad, se dio de la siguiente forma:





Del total de PQR presentadas ante la entidad, en términos porcentuales, podemos señalar que el 90% se respondió en los plazos establecidos por la ley y un 10% fue respondido fuera de los tiempos señalados como oportunos.

En este periodo la Oficina de Control Interno realiza la verificación de los tiempos de respuesta de las peticiones, a partir de la fecha de radicación de los documentos, por parte de la oficina de Archivo y Correspondencia, teniendo en cuenta que se ha registrado una evidente acción de mejora en este sentido, luego de las recomendaciones presentadas en informes de semestres anteriores, por parte de esta oficina.

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

El proceso de Atención al Ciudadano ha adoptado la encuesta de satisfacción frente a la atención que prestan los funcionarios de la entidad. No obstante, a la fecha de presentación del Informe Semestral de PQRSD no se ha implementado su aplicación a través de los canales correspondientes, convirtiéndose en una debilidad para la entidad y una oportunidad de mejora.

RECOMENDACIONES

Considerando que a pesar de haberse presentado unas acciones de mejora que se han evidenciado en el primer semestre de la vigencia 2022, la Oficina de Control Interno reitera algunas recomendaciones ya señaladas en informes anteriores, y presenta unas nuevas con el propósito de robustecer el proceso de Atención al Ciudadano.

- Verificar estado y uso de las líneas telefónicas publicadas en la página web de la entidad con el fin de poder determinar y medir la eficacia del canal de atención telefónica.
- Incluir en el protocolo de atención al Ciudadano de la entidad, el canal virtual SIGOB y pagina web, y describir para cada uno el protocolo para su administración.
- Con el fin de realizar un mayor análisis a la base de datos proveniente de la información de las PQRS se solicita incluir en la tabla de consolidado en Excel información relacionada con: Resultado de la Gestión (atendida por la entidad, traslado por competencia, etc), Tipo de peticionario (Ciudadanía, Entes de



- Control, etc), Modalidad de la PQRS (Derecho de Petición, Tutela, Queja / Reclamo, correspondencia, etc).
- Fortalecer el procedimiento de radicación de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos, en procura de evitar la posible presentación de acciones en contra de la entidad por dar respuestas extemporáneas.
 - Realizar un ejercicio de autocontrol que permita establecer acciones de mejora continua que coadyuven a impedir que se den respuestas extemporáneas o se deje de contestar peticiones presentadas.
 - Gestionar la utilización del programa SIGOB directamente por la Oficina de Archivo y Correspondencia, como unidad natural para la recepción de la totalidad de la correspondencia llegada a la entidad.
 - Implementar la encuesta de satisfacción como mecanismo idóneo para conocer la percepción de los peticionarios de Distriseguridad.
 - Implementar el manejo en simultaneo del cuadro Excel denominado CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, por parte de los involucrados el proceso de Atención al Ciudadano.

CONCLUSIÓN

Se evidencia, respecto a periodos anteriores, una mejora en el manejo de PQRSD llegadas a la entidad. No obstante, este trabajo debe ser debidamente engranado por todas las dependencias de Distriseguridad, con el propósito de atender de manera oportuna las diferentes PQRSD allegadas a la entidad y evitar de esta manera que se materialicen acciones por incumplimientos.

Cordialmente,


GILDARDO PÉREZ TORRES
Asesor de Control Interno
Distriseguridad

Proyectó: F. Murillo – Apoyo Control Interno