



DISTRISSEGURIDAD
TECNOLOGÍA, PREVENCIÓN, ARTICULACIÓN

20 AÑOS

Trabajando por la comunidad

**DISTRISSEGURIDAD
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME SEMESTRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADADANO Y PQRS
PRIMER SEMESTRE 2023**

GILDARDO PÉREZ TORRES
Asesor de Control Interno

OCTUBRE 2023



INFORME SEMESTRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADADANO Y PQRS PRIMER SEMESTRE 2023

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 correspondiente al primer semestre del año 2023.

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 7 8 y 76.
- Ley 1712 de 2014, Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 2641 de 2012, por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Ley 1437 de 2011, por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Resolución No. 043-2019, mediante la cual se creó el “*GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN, TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS*”, de Distrisseguridad.



RESULTADOS SEGUIMIENTO

Para el desarrollo de las actividades de seguimiento al trámite de las PQRSD, presentadas ante la entidad, se hace la verificación correspondiente a los documentos suministrados por la Oficina Jurídica (líder del proceso de atención al ciudadano), pero además se verifican los registros de la Dirección General por ser esta quien acopia las PQRSD, antes de su traslado al área que lidera el proceso. Así las cosas, los criterios tenidos en cuenta para la verificación son los siguientes:

Por parte del grupo de atención al ciudadano:

- Tabla de Seguimiento PQRSD – cuadro Excel
- Libro de Registro PQRSD Jurídica
- Carpeta AZ denominada DERECHOS DE PETICIÓN JURÍDICA 2023
- Carpeta AZ sin nombre

Por parte de la secretaría de la Dirección General:

- Carpeta AZ
- Memorandos remitidos a la Oficina Jurídica denominados Indicadores de Gestión, correspondientes al primer semestre 2023.

Es importante señalar que la Tabla de Seguimiento PQRSD (cuadro Excel), suministrada por la Oficina Jurídica, es el documento de control oficial que consolida todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes y denuncias llegadas a la entidad, por lo cual se toma como punto de referencia en la actividad de verificación del proceso.



DETERMINACIÓN DEL NUMERO DE PQRSD RECIBIDAS EN EL SEMESTRE

Al revisar los documentos contenidos en cada una de las fuentes criterios de la revisión, se pudieron identificar un total de 174 comunicaciones recibidas, de las cuales se halló una (1) en la Tabla de Seguimiento PQRSD (cuadro Excel) que no presentó radicación, incumpliendo así con lo establecido en el procedimiento.



El documento sin radicar corresponde a una solicitud de funcionamiento de cámaras de seguridad enviada por el señor Wilfredo Padilla Mercado, del barrio San Pedro el 8 de mayo de 2023.

Aunque el número de comunicaciones sin radicar no es significativo, debemos establecer una alerta, pues se denota un retroceso en el cumplimiento del paso de radicación en la Oficina de Archivo y Correspondencia, lo cual amerita revisar y/o establecer controles.

La cantidad de comunicaciones recibidas (174) por las diferentes fuentes de información se clasifican de la siguiente manera:

| Fuente de Información | Primer Trimestre | % 1 Trim | Segundo Trimestre | % 2 Trim | Total Semestre |
|--|------------------|------------|-------------------|------------|----------------|
| Tabla de seguimiento PQRSD - Cuadro Excel | 100 | 61% | 64 | 39% | 164 |
| Comunicaciones Recibidas Identificadas por Fuera de la Tabla de seguimiento PQRSD | | | | | |
| Libro de Registro PQRSD | | | 1 | 100% | 1 |
| Carpeta Dirección General | | | 2 | 100% | 2 |
| Memorando indicadores de Gestión | 6 | 86% | 1 | 14% | 7 |
| Total | 106 | 61% | 68 | 39% | 174 |



Al realizar un proceso de verificación física de los documentos se pudo determinar que, de las 174 comunicaciones recibidas, 157 corresponden a peticiones, 1 corresponde a una denuncia y 16 de los documentos relacionados fueron clasificados erradamente como PQRSD, sin tener esta connotación.

| CONCEPTO | TOTAL | PARTICIPACIÓN |
|------------------------------------|------------|---------------|
| PETICIONES | 157 | 90,2% |
| QUEJAS | 0 | 0% |
| RECLAMOS | 0 | 0% |
| SUGERENCIAS | 0 | 0% |
| DENUNCIAS | 1 | 0,6% |
| DOCUMENTOS MAL CLASIFICADOS | 16 | 9,2% |
| Total | 174 | 100% |

De acuerdo con el cuadro anterior el 9.2% de los documentos registrados como PQRSD no presentan esta condición, por lo que se hace necesario retirarlos, toda vez que generan una desviación en el comportamiento estadístico motivo del análisis.

La anterior situación denota una debilidad en el personal que interviene en el trámite de las PQRSD, pues se evidencia desconocimiento de los conceptos de petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia, en el contexto de la misionalidad de la entidad, lo que es fundamental para la adecuada clasificación, seguimiento y control de los documentos en todo el ciclo de las PQRSD al interior de la entidad.

Así las cosas, Luego de retirar el registro de los documentos erradamente clasificados, quedan para efecto de revisión el siguiente número de PQRSD:

| CONCEPTO | TOTAL |
|-------------|-------|
| PETICIONES | 157 |
| QUEJAS | 0 |
| RECLAMOS | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 |



| | |
|-----------|-----|
| DENUNCIAS | 1 |
| | 158 |

FALLAS EN EL CONTROL: MEMORANDO INDICADORES DE GESTIÓN

La Secretaría de la Dirección General mensualmente expide un memorando que tiene como asunto presentar los INDICADORES DE GESTIÓN, en el que se relacionan los oficios que son respondidos dentro del periodo, señalando el nombre del peticionario, número de radicado interno del documento y número y fecha del oficio de respuesta. De igual manera en ese memorando se indica que documentos se encuentran pendientes de responder, lo cual constituye un control dentro del proceso de trámite de las PQRSD.

| INDICADORES | MEMORANDO | FECHA | NÚMERO DE RADICACIÓN | |
|-------------|-----------|------------|---|---|
| | | | 184 | 458 |
| FEBRERO | 351 | 7/03/2023 | Sin responder | |
| MARZO | 524 | 4/04/2023 | Sin responder | Sin responder |
| ABRIL | S/N | S/F | Sin responder | Sin responder |
| MAYO | 869 | 9/06/2023 | No se relaciona y no se evidencia respuesta | No se relaciona y no se evidencia respuesta |
| JUNIO | 1252 | 11/08/2023 | No se relaciona y no se evidencia respuesta | No se relaciona y no se evidencia respuesta |

Cuadro que registra los radicados que han sido relacionados en los memorandos como pendientes "Por Contestar" y posteriormente se pierde la trazabilidad de estos.

Al verificar los memorandos de indicadores de gestión emitidos en el semestre se pudieron identificar las siguientes observaciones:

- Se identifican 2 radicados (184 y 458) que se registran como peticiones pendientes *Por Contestar*, perdiéndose su trazabilidad posteriormente al no ser relacionadas como respondidas o como documentos aún pendientes por dar respuesta. Adicionalmente, no se halla este documento en la carpeta que el Grupo de Atención al Ciudadano tiene dispuesta para el archivo de las PQRSD, desconociéndose si se ha tramitado la respuesta a estas peticiones o el destino que se le ha dado.

Lo anterior evidencia deficiencias en el proceso de trámite y consolidación de las PQRSD en la entidad., al presentarse fallas en el control de la documentación que por estos conceptos llegan a Distrisseguridad y que se encuentran pendientes por respuestas.



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 receptiona 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. (6643617, 6642510 y 6642245).
- 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@distrisseguridad.gov.co, el cual está bajo la responsabilidad de la Oficina de Archivo y Correspondencia.
 - Página Web: www.distrisseguridad.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/distrisseguridad.cartagena>
 - Twitter: <https://twitter.com/distrissegctg>

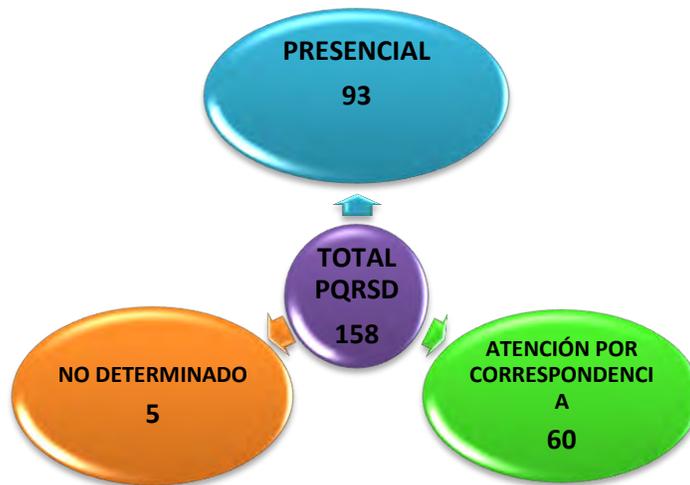


Trabajando por la comunidad

- YouTube: <http://www.youtube.com/chanel/UCXotzvlLw38i84EjUaB0DUg>
 - Instagram: [Instagram.com/distrisseguridadcartagena/](https://www.instagram.com/distrisseguridadcartagena/)
- 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

De acuerdo con la información suministrada en la Tabla de Seguimiento PQRSD (cuadro Excel), se observa que, en el primer semestre de la vigencia 2023, el grupo de Atención al Ciudadano recibió PQRSD a través de dos canales, así:

| CANAL DE INGRESO | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| Presencial | 11 | 21 | 30 | 5 | 8 | 18 | 93 |
| Atención por correspondencia | 11 | 15 | 1 | 4 | 12 | 17 | 60 |
| No determinado | | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 5 |
| TOTAL | 22 | 37 | 32 | 10 | 21 | 36 | 158 |





De los 158 requerimientos presentados ante Distrisseguridad, ingresaron por el canal presencial 93, equivalentes a un 59%; a través de atención por correspondencia 60, equivalentes a 38%; y no se definió el canal de ingreso a 5, correspondientes al 3%.

Es necesario manifestar de acuerdo con lo anterior se evidencian fallas en el proceso de caracterización de la PQRSD al no reflejarse claramente el canal de llegada de esta, perdiéndose de esta manera la posibilidad de conocer los datos reales soporte para la toma de decisiones. En informes anteriores se lograba tener información, por ejemplo, del canal virtual el cual superaba siempre el 70%, en este informe se incluye el canal denominado atención por correspondencia, que de acuerdo con su definición es una combinación del canal presencial y virtual.

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

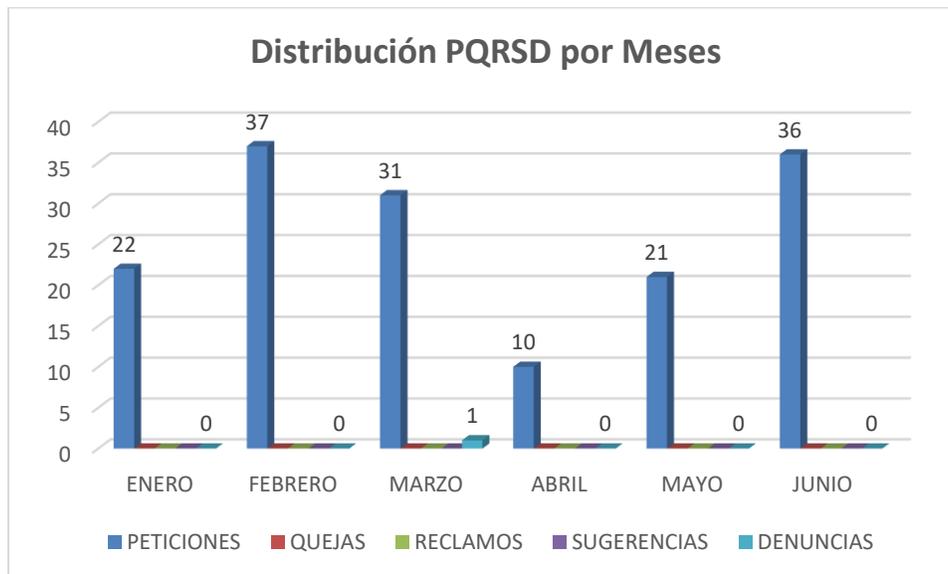
Como se señaló anteriormente, de la información consolidada, se establece que se recibieron un total de 158 comunicaciones, de las cuales 157 fueron consideradas Derechos de Petición y 1 denuncia.

| CONCEPTO | TOTAL | PARTICIPACIÓN |
|-------------|------------|---------------|
| PETICIONES | 157 | 99,4% |
| QUEJAS | 0 | 0% |
| RECLAMOS | 0 | 0% |
| SUGERENCIAS | 0 | 0% |
| DENUNCIAS | 1 | 0,6% |
| | 158 | 100% |

De las 157 PQRSD presentadas ante la entidad el 99.4% corresponden a peticiones y solamente el 0.6% a denuncias. No se presentaron en el primer semestre del año quejas, reclamos o sugerencias, de acuerdo con la información suministrada por el Grupo de Atención al Ciudadano.

DISTRIBUCIÓN DE LAS PQRSD POR MES

| MES | ENERO | FEBRERO | MARZO | ABRIL | MAYO | JUNIO | TOTAL |
|--------------------------------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|------------|
| PETICIONES | 22 | 37 | 31 | 10 | 21 | 36 | 157 |
| QUEJAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| RECLAMOS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| SUGERENCIAS | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| DENUNCIAS | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 1 |
| TOTAL | 22 | 37 | 32 | 10 | 21 | 36 | 158 |
| DISTRUBUCIÓN PORCENTUAL | 14% | 23% | 20% | 6% | 13% | 23% | 100% |



Del total de 158 PQRSD llegadas a la entidad el 14% fueron presentadas en el mes de enero, 23% en febrero, 20% en marzo, 6% en abril, 13% en mayo y 23% en junio.

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

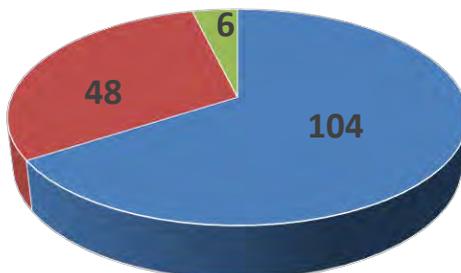
La revisión se hace con fundamento en los términos establecidos en la Ley 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015.

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

| PERIODO | RESPONDIDAS EN TÉRMINOS | RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINOS | SIN RESPUESTA DOCUMENTADA | TOTAL PQRSD |
|---------------------------------|-------------------------|-------------------------------|---------------------------|-------------|
| Enero | 6 | 16 | 0 | 22 |
| Febrero | 27 | 9 | 1 | 37 |
| Marzo | 14 | 16 | 2 | 32 |
| Abril | 6 | 3 | 1 | 10 |
| Mayo | 19 | 1 | 1 | 21 |
| Junio | 32 | 3 | 1 | 36 |
| TOTAL | 104 | 48 | 6 | 158 |
| Participación porcentual | 66% | 30% | 4% | 100% |



TERMINOS DE RESPUESTA A PQRSD



■ RESPONDIDAS EN TÉRMINOS ■ RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINOS ■ SIN RESPUESTA DOCUMENTADA

De las 158 PQRSD presentadas ante la entidad, fueron atendidas dentro de los términos 104, que corresponden al 66%; fuera de los términos se respondieron 48 equivalentes al 30%; y, no se tiene respuesta documentada de 6 que son el 4%.

| PERIODO | RESPONDIDAS EN TÉRMINOS | RESPONDIDAS FUERA DE TÉRMINOS | SIN RESPUESTA DOCUMENTADA |
|-------------------|-------------------------|-------------------------------|---------------------------|
| PRIMER TRIMESTRE | 52% | 45% | 3% |
| SEGUNDO TRIMESTRE | 85% | 10% | 4% |

Se observa que la oportunidad en los términos para dar respuesta mejoró en el segundo trimestre del año, en comparación con el primero, luego de darse una alerta por parte de la Oficina de Control Interno. Es así como, de un 45% de las peticiones que fueron respondidas extemporáneamente en el primer trimestre de 2023 se disminuyó a un 10% en el segundo trimestre. Así mismo, se ve el incremento en el número de peticiones respondidas oportunamente, pasando de 52% en el primer trimestre de 2023 a un 85% en el segundo trimestre.

No obstante, es evidente que continúa la debilidad en los tiempos para dar respuesta a las PQRSD de la entidad, la cual debe apuntar a presentar el 100% dentro de los términos legales.



Ante esta situación se hace necesario revisar y mejorar los procesos internos de gestión de las PQRSD y establecer mecanismos de seguimiento y control con el fin de fortalecer la comunicación con los ciudadanos e informarles cuando se requiera sobre el estado de sus solicitudes y las razones de los posibles retrasos.

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

Teniendo en cuenta que durante el primer semestre de la vigencia 2023 se han evidenciado unas debilidades en cuanto al manejo de las PQRSD de la entidad, la Oficina de Control Interno reitera algunas recomendaciones ya señaladas en informes anteriores, con el propósito de robustecer el proceso de Atención al Ciudadano.

- Incluir en la Tabla de Seguimiento PQRSD (cuadro 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.).
- Revisar y mejorar los procesos internos de gestión de las PQRSD toda vez que en el paso de Dirección General y la remisión al PUE Jurídico, no se logran trasladar el 100% de las PQRSD recibidas quedando peticiones por fuera del control del grupo de atención al ciudadano, que finalmente no se responden.
- Establecer mecanismos de seguimiento y control para impedir que se den respuestas extemporáneas o se deje de contestar peticiones presentadas.
- Informar a los peticionarios cuando se requiera, el estado de sus solicitudes y las razones de los posibles retrasos.
- Implementar la encuesta de satisfacción como mecanismo idóneo para conocer la percepción de los peticionarios de Distriseguridad.



- Adquirir una plataforma tecnológica que permita realizar la gestión completa del ciclo de la PQRSD al interior de la entidad (radicación, asignación, seguimiento, respuesta, cierre, generación de informes).
- Aplicar criterios archivísticos a la carpeta de PQRSD con el fin de facilitar las consultas y revisiones.
- Capacitar al personal que interviene en el proceso de las PQRSD con el fin que se clasifiquen, caractericen y se asignen la tipología de la petición acorde a la naturaleza del documento.
- Definir en el manual o protocolo de atención al ciudadano, o en el procedimiento Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamo, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones – PQRSD y F, los conceptos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y socializar con el grupo de atención al ciudadano con el fin de caracterizar y clasificar las PQRSD de manera adecuada.
- Revisar y actualizar en la política y/o protocolo de atención al ciudadano los canales de atención, con el objetivo de socializar a los ciudadanos los canales dispuestos por la entidad para tal fin.
- Publicar en la página web de la entidad la sección de preguntas y respuesta frecuentes, lo cual coadyuba a la orientación de la ciudadanía respecto de los servicios que ofrece la entidad previniendo así la presentación de PQRSD.
- Revisar y actualizar los riesgos institucionales y de corrupción del proceso de Atención al Ciudadano con el fin de identificar riesgos y controles relacionados con incumplimiento en el diligenciamiento de la plataforma tecnológica, incumplimiento de los procedimientos establecidos y ocultamiento de información.

CONCLUSIÓN

Al comparar los resultados de este informe con los correspondiente al segundo semestre de 2022, se puede mencionar de manera positiva que, el Grupo de Atención al Ciudadano luego de observaciones presentadas (primer trimestre de la vigencia 2023) implementó unas acciones que han permitido evidenciar mejoras en cuanto a los tiempos de respuesta de las PQRSD, sin embargo, se hace perentorio



Trabajando por la comunidad

implementar acciones para cumplir al 100% con los tiempos de respuestas de todas las PQRSD.

De igual manera se deben implementar acciones para mejorar clasificación y caracterización de las peticiones, la actualización de los canales, identificar riesgos y establecer controles, aplicar encuesta para medir la satisfacción de los usuarios, entre otros.

Cordialmente,

GILDARDO PÉREZ TORRES
Asesor de Control Interno

Proyectó: F. Murillo – Apoyo Control Interno