

**DISTRISSEGURIDAD  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME SEMESTRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADADANO Y PQRS  
PRIMER SEMESTRE 2024**

**GILDARDO PÉREZ TORRES**  
Asesor de Control Interno

**Cartagena de Indias D. T. y C, agosto de 2024**

## INFORME SEMESTRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADADANO Y PQRS PRIMER SEMESTRE 2024

### 1. 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 de 2024.

### 2. 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 1437 de 2011**, “*Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.
- **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*”.
- **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.

### 3. RESULTADO DEL 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 Distrisseguridad. 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 Distrisseguridad, 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”.

A su vez, en el artículo quinto se señala “Establézcase como único punto de control para la recepción de la PQRSD, 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”.

En este punto se realiza la verificación correspondiente al cuadro Excel denominado CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, suministrado por el proceso de Atención al Ciudadano, observando que el documento presentado a la oficina de Control Interno contiene CIENTO NOVENTA Y UN (191) registros.

## **Observación**

En desarrollo de la revisión se pudo establecer la existencia, en las carpetas de control de PQRSD de la oficina jurídica, de SESENTA Y CINCO (65) documentos que no se encuentran relacionados en la tabla Excel que sirve como herramienta de control y seguimiento para el proceso de Atención al Ciudadano.

Así las cosas, el total de PQRSD de las cuales se obtuvo registro es de DOSCIENTOS CINCUENTA Y SEIS (256), sobre las cuales se hace la correspondiente verificación y análisis.

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

De acuerdo con lo que señala el Manual de Procesos y Procedimientos (código MGD-005, versión 2.0 de agosto de 2023, Proceso de Atención al Ciudadano, procedimiento de *Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamo, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones – PQRSD*), en el acápite correspondiente a la recepción de la información, DISTRISSEGURIDAD dispone de los siguientes medios para la recepción de las solicitudes y derechos de petición:

- **Presenciales**: ya sea verbal o escrito, en la Unidad de Archivo y correspondencia – Ventanilla Única.
- **Telefónicos**: por medio los números destinados a la entidad para esto. Cuando las solicitudes se hagan vía telefónica, se debe dejar registro de la llamada. 605-6643617, 605- 6642245 y 605- 6642510

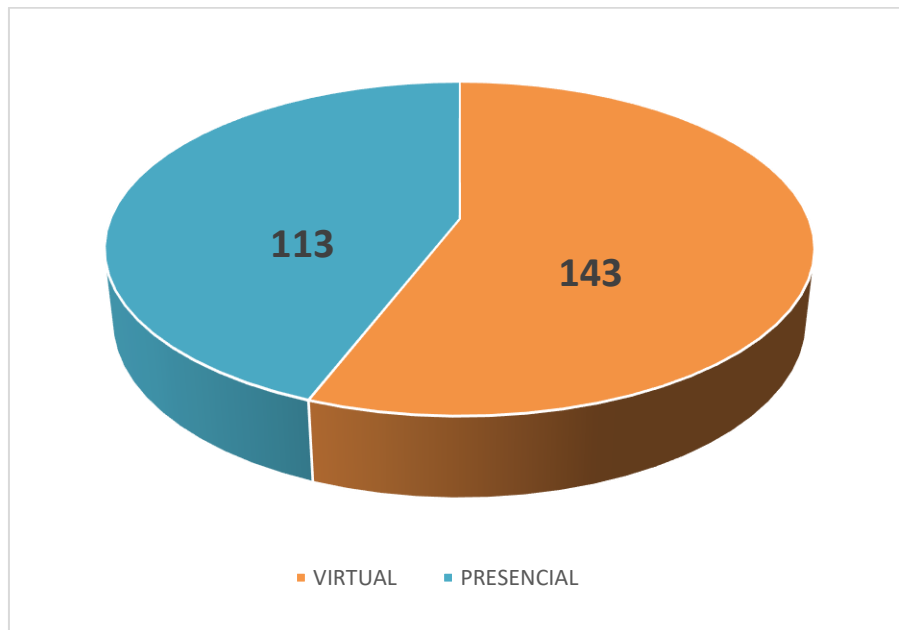
# DISTRISSEGURIDAD

Nit: 806.013.404-2

- Correo físico: en la dirección de Distriseguridad Chabacú Edificio Inteligente, Ofi. 608 y 609
- Correo electrónico institucional: [atencionalciudadano@distriseguridad.gov.co](mailto:atencionalciudadano@distriseguridad.gov.co) . página Web
- Redes sociales: [instagram @ distriseguridadttg](https://www.instagram.com/distriseguridadttg), Facebook [distriseguridadcartagena](https://www.facebook.com/distriseguridadcartagena) y [twitter@distrisegctg](https://twitter.com/distrisegctg).

De acuerdo con la información suministrada en el documento Excel suministrado por el proceso de Atención al Ciudadano, se observa que en el primer semestre de la vigencia 2024, las peticiones llegaron a través de los canales dispuestos por Distriseguridad, en las siguientes proporciones:

CANAL DE ATENCIÓN		
VIRTUAL	143	56%
PRESENCIAL	113	44%
<b>TOTAL PETICIONES</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>



De las 256 peticiones presentadas ante la entidad 113 ingresaron a través del canal presencial, correspondientes a un 56%; y 143 a través del canal virtual, equivalentes a un 44%.

La recepción de la información por el canal virtual se presentó de la siguiente manera:

ATENCIÓN VIRTUAL	
Correo electrónico Distrisseguridad	63
Correo electrónico contáctenos	6
Facebook	1
SIGOB	73
<b>TOTAL</b>	<b>143</b>

A través del canal presencial se recibieron 63 comunicaciones escritas.

ATENCIÓN PRESENCIAL	
Comunicación escrita	113
<b>TOTAL</b>	<b>113</b>

### 3.2. NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSDF

Durante el primer semestre de la vigencia 2024 se radicaron en la entidad un total de 256 PQRSDF, las cuales fueron catalogadas 254 (99%) como peticiones y 2 (1%) reclamos.

CONCEPTO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
PETICIONES	254	99%
QUEJAS / RECLAMOS	2	1%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	0	0%
FELICITACIONES	0	0%
	<b>256</b>	<b>100%</b>

Del procedimiento de verificación y análisis de los 256 registros se obtiene la siguiente información: 11 no tienen soporte físico en las carpetas donde se almacenan los documentos de solicitud y respuesta gestionados por el proceso de Atención al Ciudadano,

razón por la cual se trasladó la revisión correspondiente a la oficina de archivo y correspondencia.

Del proceso de verificación de los 11 registros se confirmó lo siguiente:

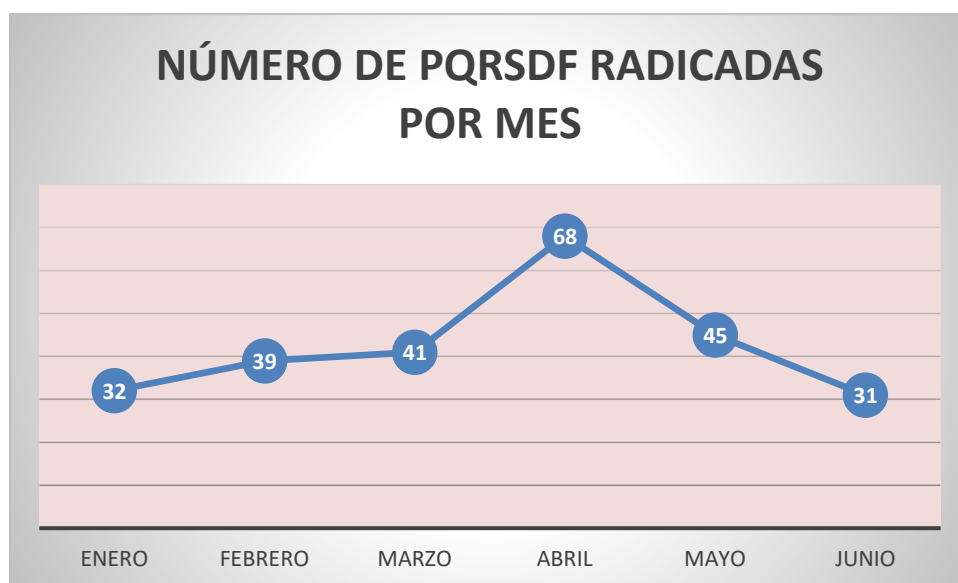
No.	Radicado de entrada No.	Fecha	Radicado de Respuesta No.	Fecha	OBSERVACIONES
1	172	2/02/2024	130	5/02/2024	Seis (6) registros son coincidentes en su número de radicado de solicitud y de respuesta.
2	295	21/02/2024	411	22/03/2024	
3	431	11/03/2024	498	5/04/2024	
4	607-849	2-15/04/2024	645	24/04/2024	
5	637	4/04/2024	640	24/04/2024	
6	401	6/03/2024	592	18/03/2024	
7	651	5/04/2024	SIN	15/04/2024	Un (1) registro es coincidente en el radicado de entrada, y no se halla la respuesta que en la tabla Excel se señala sin Número de fecha 15 de abril de 2024.
8	149	30/01/2024	124	2/02/2024	Dos (2) registros son coincidentes en cuando al número de radicado y su contenido, pero los números de radicado de respuesta a pesar de existir no corresponden a una respuesta a la solicitud presentada, aun cuando así se presenta en el cuadro Excel del proceso de Atención al Ciudadano.
9	1437	21/06/2024	1113	4/07/2024	
10	656	9/04/2024	698	30/04/2024	Un (1) registro es coincidente en cuanto al número de radicado y su contenido, pero no se halló el radicado No. 698 del 30 de abril de 2024, con el que se indica que se dio respuesta.
11	622-840	19-24/04/2024	674	26/04/2024	Un (1) registro presenta dos números de radicado (622-840) con una respuesta cuyo radicado es la No. 674. Esta respuesta no corresponde a los dos primeros radicados sino al radicado No. 844. Así las cosas los radicados No. 622 y 849 no presentan respuesta.

### 3.3. NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR MES

En la siguiente tabla se observa el número de comunicaciones presentadas ante Distriseguridad mensualmente, del 1 de enero al 30 de junio de 2024.

De las 256 comunicaciones registradas en el primer semestre de 2024, 32 fueron presentadas en enero, 39 en febrero, 41 en marzo, 68 en abril, 45 en mayo y 31 en junio.

MES	PQRSD PRESENTADAS
ENERO	32
FEBRERO	39
MARZO	41
ABRIL	68
MAYO	45
JUNIO	31
<b>TOTAL</b>	<b>256</b>



Como se puede observar el mayor número de peticiones se registró en abril, mientras que el menor número de peticiones se presentó durante los meses de enero y junio. Siendo el tema de mayor interés para la ciudadanía lo relacionado con la seguridad, principalmente solicitud de cámaras y alarmas comunitarias.

### 3.4. TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

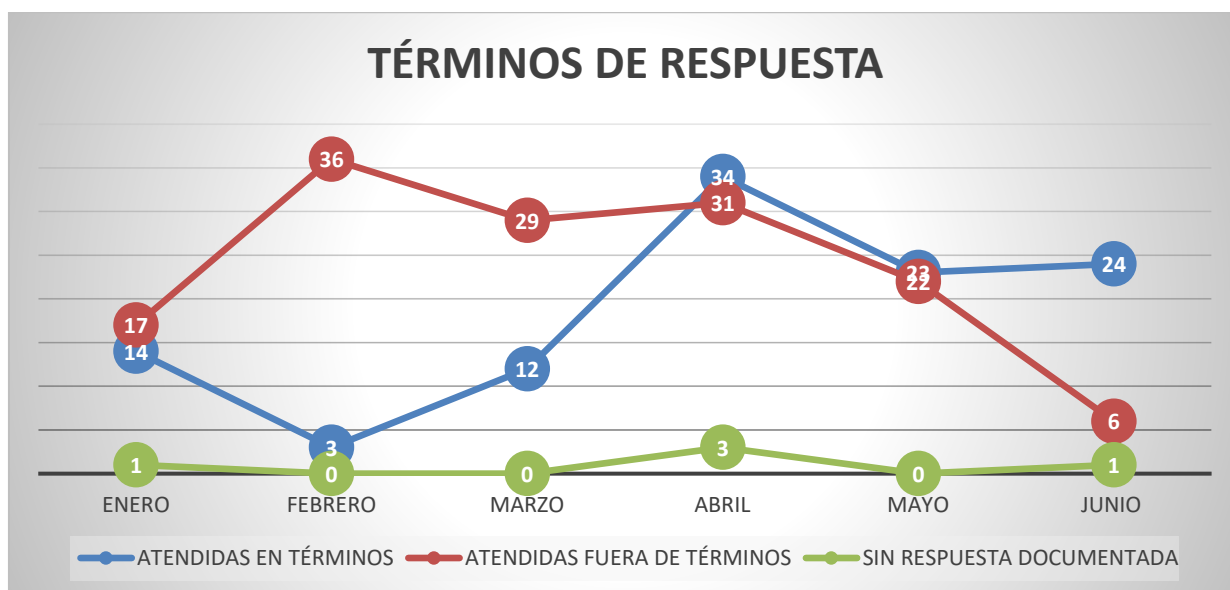
La oficina asesora de Control Interno verificó la gestión a la respuesta de las PQRSD radicadas a través de la información registrada en las bases de datos conformadas por: la tabla Excel de control de PQRSD del Grupo de Atención al Ciudadano y los expedientes contentivos de los archivos PQRSD.

# DISTRISSEGURIDAD

Nit: 806.013.404-2

De acuerdo con lo anterior, el comportamiento en los tiempos de respuesta, por parte de Distrisseguridad, se dio de la siguiente forma:

	ATENDIDAS EN TÉRMINOS		ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS		SIN RESPUESTA DOCUMENTADA		TOTAL PQRSD	
ENERO	14	44%	17	53%	1	3,13%	32	13%
FEBRERO	3	8%	36	92%	0	0%	39	15%
MARZO	12	29%	29	71%	0	0%	41	16%
ABRIL	34	50%	31	46%	3	4,41%	68	27%
MAYO	23	51%	22	49%	0	0%	45	18%
JUNIO	24	77%	6	19%	1	3,23%	31	12%
<b>TOTAL SEMESTRE</b>	<b>110</b>	<b>43%</b>	<b>141</b>	<b>55%</b>	<b>5</b>	<b>1,95%</b>	<b>256</b>	<b>100%</b>



Del total de PQRSD atendidas en el primer semestre de 2024, 110 fueron respondidas dentro de los términos legales, 141 fuera de ellos y 5 no presentan respuesta documentada, no pudiéndose evidenciar si fueron contestadas o no.

En términos porcentuales, del total de PQRD presentadas ante la entidad, debemos señalar que el 43% se respondió en los plazos establecidos por la ley y un 55% fue respondido fuera de los tiempos señalados como oportunos. De igual forma, debemos indicar que el 1.95% no presenta evidencia de respuesta.

Dentro del grupo de requerimientos que fueron respondidos fuera de términos, se destacan tres (3) que corresponden a traslado por competencia, los cuales, como señala la Ley 1755 de 2015, debieron ser resueltos en un plazo de 5 días hábiles:



Radicado de entrada No.	Fecha	Radicado de Respuesta No.	Fecha	Tiempo transcurrido
451	13/03/2024	953	5/07/2024	4 meses
384	4/03/2024	947	4/06/2024	3 meses
1031	14/05/2024	1066	28/06/2024	1,5 meses

### 3.5. REVISIÓN Y EVALUACIÓN DE LA GESTIÓN DEL RIESGOS Y DISEÑO DE LOS CONTROLES ASOCIADOS AL TRÁMITE PQRSDF.

El proceso de Atención al Ciudadano, en el Mapa de Riesgos Institucional (Código MDYP-002, versión 2.0 del 29 de agosto de 2023) identificó dos (2) riesgos de gestión y uno (1) de corrupción, con tres (3) y un (1) control, respectivamente.

De la revisión realizada en el Informe Semestral de Atención al Ciudadano y PQRS – Segundo Semestre 2023, se definieron unas observaciones que se mantienen vigentes.

#### a) Redacción del riesgo:

- Si bien en la matriz institucional se establecieron las causas de los riesgos identificados, estas no describen las situaciones o circunstancias generadoras de los mismos, toda vez que las definidas hacen mención del mismo riesgo, contradiciendo el lineamiento dispuesto en los numerales 3.2.1 y 2.5 de la Guía de riesgo y diseño de controles versiones 4 y 5, respectivamente, situación que expone al proceso a la materialización de sus riesgos e incumplimiento de sus objetivos institucionales.
- El riesgo de corrupción denominado *“Posibilidad de pérdida Reputacional y Económica Por recibir dadas en beneficio propio debido al manejo inadecuado de la información institucional”* no cumple en su descripción con los criterios que para riesgos de corrupción define el numeral 4.3, a saber: Acción u omisión, uso del poder, desviación de la Gestión de lo público y beneficio privado, como quiera que no señala cual sería el uso del poder y la desviación de la Gestión de lo público.
- El riesgo denominado *“Posibilidad de pérdida Reputacional y Económica Por hallazgos de entes de control debido a la inoperatividad del proceso por falta de apoyo en recursos Humanos, financieros y tecnológicos”* no señala de forma clara y precisa que puede suceder, debido a que su redacción es ambigua. Lo anterior, contradice el numeral 2.2 de la Guía de riesgo y diseño de controles versiones 4 y 5.

#### b) Diseño de controles:

- El 100% de los controles tienen definida la periodicidad; sin embargo, el 75% de estas no son oportunas, es decir, no permiten prevenir la materialización del riesgo, tal como lo establece el paso 2, numerales 3.2.1. y 3.2.2.3 de las versiones 4 y 5 de las guías mencionadas, impidiendo prevenir oportuna y consistentemente la materialización o mitigación del riesgo.

- El 100% de los controles no describe cómo se realiza la actividad, la cual permita evaluar si la información utilizada para la ejecución es confiable para la atenuación del riesgo, conforme con lo señalado en el paso 4, numeral 3.2.1. de la versión 4 y 3.2.2.1 de la versión 5 de las guías mencionadas.
- El 100% de los controles no señala el tratamiento de las observaciones o desviaciones, detectadas como resultado de la ejecución del control, con el objeto de subsanar los aspectos que no se cumplen y/o conllevan a una posible materialización del riesgo, acorde con lo establecido en el paso 5, numeral 3.2.1. de la versión 4 y 3.2.2.3 de la versión 5 de las guías mencionadas.
- El 100% de los controles define las evidencias de su ejecución; no obstante, al ser revisada la información por parte un tercero, estas no permiten determinar que se llegue a las mismas conclusiones de quien ejecutó el control y se pueda evaluar que el control realmente fue realizado de acuerdo con los parámetros establecidos en el paso 6, numeral 3.2.1. de la versión 4 y 3.2.2.3 de la versión 5 de las guías mencionadas.
- El control referente a *“El PUE Jurídico con su equipo de trabajo elaboran los Indicadores de gestión de eficacia y eficiencia en la atención de las PQRs”*, asociado a prevenir la mitigación del riesgo número 1, no es un control, toda vez que el objetivo de los indicadores es conocer de forma permanente el avance de su gestión, los cuales permiten la toma de decisiones para mitigar los riesgos que le puedan ocasionar incumplimiento de sus metas.

De otra parte, se debe señalar que los controles analizados reflejan deficiencias en la gestión y/o administración de los riesgos identificados, lo que propicia su materialización, posible insatisfacción de los usuarios (ciudadanía), acciones judiciales (tutelas) y sanciones disciplinarias.

Finalmente, es pertinente anotar que el Grupo de Atención al Ciudadano, cuenta a partir del mes de diciembre de 2023 con un software que permite, de acuerdo con las condiciones del contrato, ejercer un control estricto de las PQRSD que llegan a la entidad y permite mitigar la posibilidad de materialización de los riesgos inherentes al proceso. Este software entró en operación en el segundo semestre de la vigencia 2024.

#### 4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

El procedimiento de Atención al Ciudadano en su actividad No. 9 definió que *“Cada vez que se envíe la respuesta al peticionario se enviará adjunto el link para diligenciar la encuesta de satisfacción de atención de PQRSD y si la respuesta se envió físicamente se entrega la encuesta para el diligenciamiento”*. No obstante, a la fecha de presentación del informe semestral de PQRSD no se evidencia que se haya implementado su aplicación a través de los canales correspondientes, convirtiéndose en una debilidad para la entidad y una oportunidad de mejora.

## RECOMENDACIONES

- Relacionar oportunamente en la base de datos correspondiente las PQRSD radicadas en la entidad, la cual permita tener un control permanente e integral de la gestión efectuada.
- Documentar todas las respuestas emídidias, derivadas de la petición radicada y sus anexos.
- Recepcionar, radicar, clasificar y gestionar los requerimientos atendiendo las definiciones de petición, queja, reclamo, etc.
- Realizar dentro de los términos señalados en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 comunicación al peticionario y remisión a la autoridad correspondiente cuando, cuya petición no sea de competencia de la entidad.
- Diseñar controles que permitan mitigar y/o prevenir la materialización de riesgos que expongan al proceso al incumplimiento de sus objetivos institucionales y posibles sanciones disciplinarias y acciones judiciales en contra de la entidad.
- Establecer en las respuestas de las PQRSD el número de radicado con el que ingresó a la entidad el documento.
- Generar un sitio en la página web de la entidad que contenga las preguntas frecuentes de los usuarios, con sus respectivas respuestas, para direccionar las solicitudes a las entidades correspondientes.

## CONCLUSIÓN

Se hace evidente que se pueden realizar acciones de mejora para la atención de PQRSD en la entidad, encaminadas a cumplir a cabalidad con los protocolos de Atención al Ciudadano y el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en la norma.



**GILDARDO PEREZ TORRES**

Asesor de Control Interno

Proyectó: Andrea Arellano – Asesora Externa Control Interno  
Francisco Murillo – Asesor Externo Control Interno