



**DISTRISEGURIDAD  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

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

**GILDARDO PÉREZ TORRES**  
**Asesor de Control Interno**

**ENERO 2023**



## INFORME SEMESTRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADADANO Y PQRS SEGUNDO 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 segundo 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 7 8 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 1437 de 2011 y Ley 1755 de 2015.



## 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”**.

Para las verificaciones correspondientes se hace entrega por parte de la Oficina Jurídica, como coordinación del grupo interno de trabajo para la recepción, atención, trámite de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos del establecimiento público Distriseguridad, de las carpetas PQRSD 2021, PQRSD 2022 (TOMO I), PQRSD (TOMO II) y el cuadro Excel denominado CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

En este punto se realiza la verificación correspondiente al cuadro Excel denominado CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, señalando que en él se encuentran registradas inicialmente 96 peticiones correspondientes al segundo semestre de 2022.

Revisada la carpeta PQRSD 2021 se hallaron 21 documentos de la vigencia 2022, de los cuales 5 no se encontraban registrados en el cuadro Excel denominado CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.



En la carpeta PQRSD 2022 (TOMO II) se encontraron 7 documentos no relacionados en el cuadro Excel CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

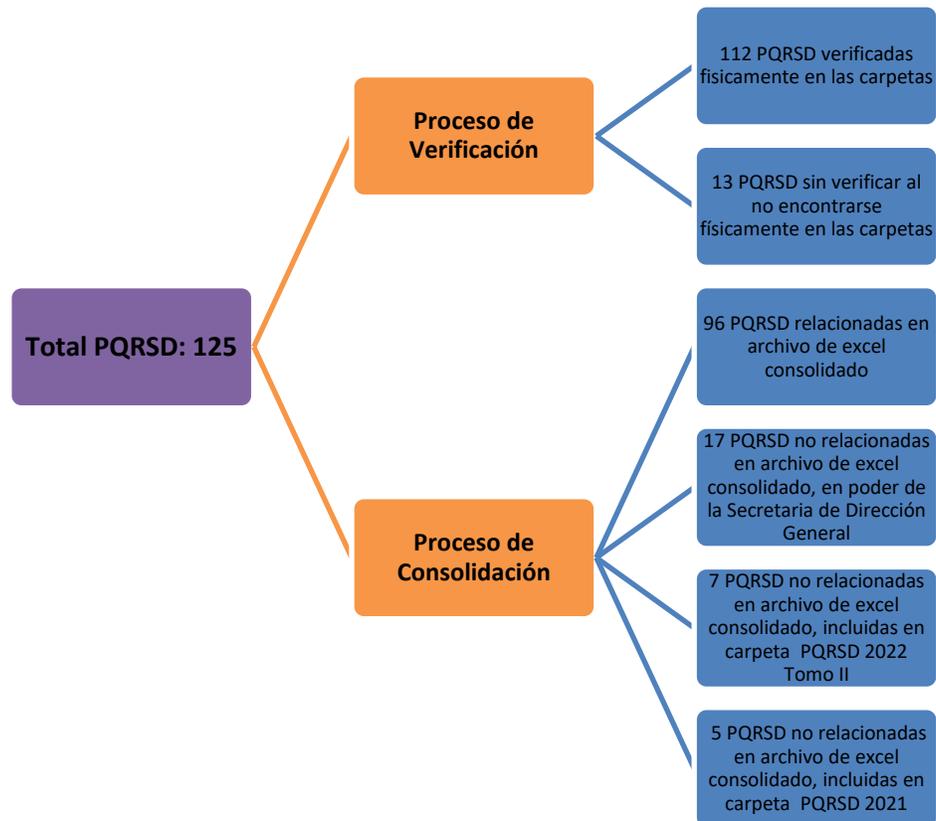
De otra parte, se allegaron a la Oficina de Control Interno, por parte de la secretaria de la Dirección General, 17 documentos que no fueron relacionados en el cuadro Excel CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, los cuales tampoco tenían copia en las carpetas PQRSD 2021, PQRSD 2022 (TOMO I) ni PQRSD 2022 (TOMO 2).

Se debe dejar constancia que al hacer la sumatoria de lo reportado, el número de PQRSD recibidas en DistriSeguridad durante el segundo semestre de la vigencia 2022 es de CIENTO VEINTICINCO (125), cifra con la cual se continuará trabajando en el presente informe, haciendo la salvedad que TRECE (13) documentos no pudieron ser verificados al no encontrarse físicamente en ninguna de las carpetas ya señaladas, pero sí relacionados en el cuadro Excel CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS.

Así las cosas, en primer lugar, se debe hacer la observación, por parte de la Oficina de Control Interno, acerca de las deficiencias en los mecanismos y controles establecidos para manejar los procesos relacionados con las PQRSD (recepción, canales de ingreso, tramite, archivo), lo que sin duda lo convierte en una debilidad para la actividad de atención al ciudadano.



## Resumen de Observaciones de la Consolidación y Verificación de las PQRSD



Entrando en el proceso de verificación pertinente sobre los documentos hallados en las diferentes carpetas y cuadro Excel, podemos afirmar que la totalidad de las PQRSD recibidas en Distriseguridad cumplieron con el paso correspondiente de radicación en la oficina de Archivo y Correspondencia.

Es importante señalar que en el aspecto de radicación se acogió la recomendación presentada en el Informe Semestral de Atención al Ciudadano y PQRSD correspondiente al primer semestre 2022, donde se halló una debilidad en este tema.



## 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. (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:

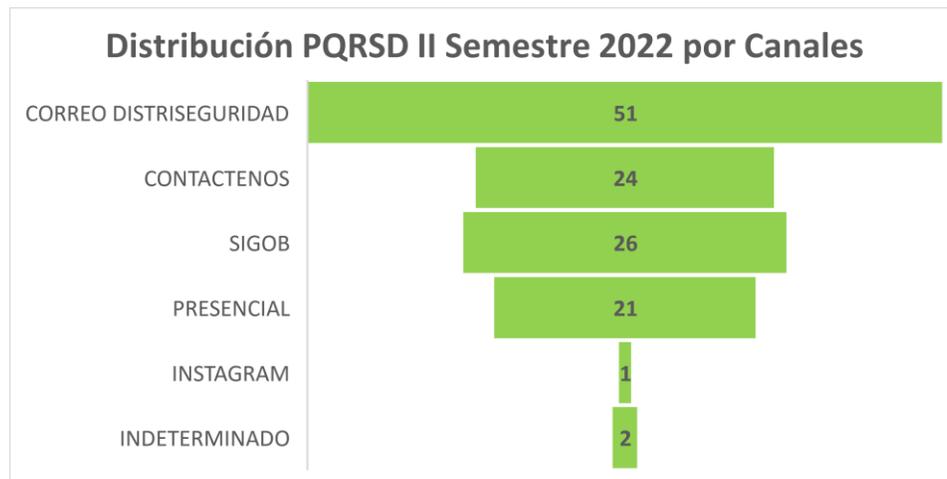
- Correo Electrónico: correspondiente al correo institucional [contactenos@distriseguridad.gov.co](mailto:contactenos@distriseguridad.gov.co) , el cual está bajo la responsabilidad de la Oficina de Archivo y Correspondencia.
- Página Web: [www.distriseguridad.gov.co](http://www.distriseguridad.gov.co), en el enlace correspondiente a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes.
- Redes Sociales: DistriSeguridad 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/UCXotzvlLw38i84EjUaB0DUg>
  - 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

De acuerdo con la información suministrada y consolidada, se observa que, en el segundo semestre de la vigencia 2022, las peticiones llegaron a través de los canales dispuestos por DistriSeguridad, en las siguientes proporciones:

| CANAL DE INGRESO       | JULIO     | AGOSTO    | SEPTIEMBRE | OCTUBRE   | NOVIEMBRE | DICEMBRE  | TOTAL      |
|------------------------|-----------|-----------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|
| CORREO DISTRISEGURIDAD | 4         | 23        | 6          | 11        | 2         | 5         | 51         |
| CONTACTENOS            | 4         | 3         | 3          | 4         | 7         | 3         | 24         |
| SIGOB                  | 10        | 3         | 4          | 3         |           | 6         | 26         |
| PRESENCIAL             |           |           | 10         | 1         | 9         | 1         | 21         |
| INSTAGRAM              |           |           |            | 1         |           |           | 1          |
| INDETERMINADO          |           |           | 1          | 1         |           |           | 2          |
| <b>TOTAL</b>           | <b>18</b> | <b>29</b> | <b>24</b>  | <b>21</b> | <b>18</b> | <b>15</b> | <b>125</b> |



De los 125 requerimientos presentados ante Distrisseguridad, ingresaron por el canal virtual 102 y de manera presencial 21, correspondiendo al 83% y 17%, respectivamente. Hay que tener en cuenta que de los 125 requerimientos se presentaron 2 sobre los cuales no se definió su canal de ingreso, correspondiendo al 1,6% de su participación total.





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

## RADICACIÓN PQRSD

DistriSeguridad utiliza para la radicación de las PQRSD la plataforma tecnológica ATI-Docubank, software administrado por el Ing. José Yi Romani, el cual tiene entre otras, la siguiente actividad a través de un contrato de prestación de servicios:

- Realizar soporte, mantenimiento, resolución de incidencias, optimización de rendimiento, aplicación de parches, gestión de cambios, gestión de Backups, bolsas de hora de desarrollo remoto y presencial sobre la plataforma informática Ati-Docubank.

Operativamente el área de archivo, quien es la responsable de manejar la ventanilla única, debe recibir la PQRSD ya sea por medio presencial y/o virtual, asignar numero consecutivo, escanear y cargar en la plataforma Docubank, donde estará disponible para consultas.

Se pudo evidenciar que de las 125 PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2022, se encontraban radicadas en la plataforma Docubank, pero dicha radicación se surtió en su totalidad de manera tardía el 16/02/2023. Las PQRSD correspondientes al primer semestre de 2022, no pudieron ser visualizadas en la verificación realizada. Indica el responsable de la actividad que esto obedece a problemas técnicos. Otras observaciones identificadas en la revisión de la radicación de las PQRSD en la plataforma Docubank son las siguientes:

| No. | Radicado | Fecha      | Observación  |
|-----|----------|------------|--|
| 1   | 1109     | 24/08/2022 | El documento soporte colgado en la plataforma no corresponde con el soporte físico.  |
| 2   | 1163     | 10/08/2022 | El documento soporte colgado en la plataforma no corresponde con el soporte físico. No se observa la solicitud del peticionario.                     |
| 3   | 1317     | 02/09/2022 | El nombre con el cual se radica en Docubank no corresponde con el nombre del peticionario ni con el relacionado en la tabla de consolidado de PQRSD. |
| 4   | 1540     | 07/10/2022 | El documento soporte colgado en la plataforma no corresponde con el soporte físico.  |
| 5   | 1896     | 01/12/2022 | No este documento soporte colgado en la plataforma Docubank.   |

De igual manera el procedimiento Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamo, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones – PQRSD y F., describe en la actividad 2 que se debe realizar transferencia física y electrónica de la petición queja reclamo y sugerencia a la dirección general. Verificada la actividad se



evidencia que no se cumple con la transferencia electrónica. Se requiere revisar procedimiento y actualizar de ser necesario.

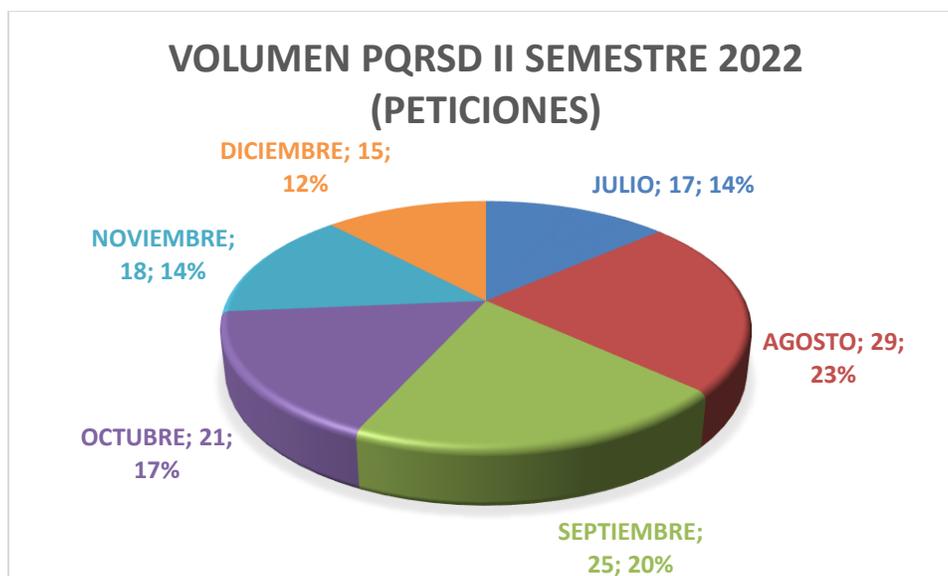
## VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSD

De acuerdo con la información consolidada por la Oficina de Control Interno, se recibieron un total de 125 comunicaciones, las cuales fueron catalogadas en un 100% como Derechos de Petición.

| CONCEPTO    | TOTAL      | PARTICIPACIÓN |
|-------------|------------|---------------|
| PETICIONES  | 125        | 100%          |
| QUEJAS      | 0          | 0%            |
| RECLAMOS    | 0          | 0%            |
| SUGERENCIAS | 0          | 0%            |
| DENUNCIAS   | 0          | 0%            |
|             | <b>125</b> | <b>100%</b>   |

## VOLUMEN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – SEGUNDO SEMESTRE 2022

En la siguiente tabla se observa el volumen de comunicaciones presentadas ante DistriSeguridad mensualmente, del 1 de julio al 31 de diciembre de 2022.





De las 125 comunicaciones registradas en el segundo semestre de la vigencia 2022, 17 fueron presentadas en julio, 29 en agosto, 25 en septiembre, 21 en octubre, 18 en noviembre y 15 en diciembre.

## **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:

| <b>CONCEPTO</b>   | <b>TOTAL PQRSD RECIBIDOS</b> | <b>ATENDIDAS EN TÉRMINOS</b> | <b>ATENDIDAS FUERA DE TÉRMINOS</b> | <b>SIN RESPONDER</b> |
|-------------------|------------------------------|------------------------------|------------------------------------|----------------------|
| PETICIONES        | 125                          | 53                           | 51                                 | 21                   |
| <b>PORCENTAJE</b> | <b>100%</b>                  | <b>42%</b>                   | <b>41%</b>                         | <b>17%</b>           |

Del total de 125 peticiones presentadas ante la entidad, fueron respondidas dentro de los términos legales 53, correspondientes a un 42%; atendidas fuera de los términos 51, equivalentes a un 41%; y 21 no presentan una respuesta documentada, equivaliendo esto a un 17%.

De este total, se puede inferir una debilidad en el proceso de Atención al Ciudadano durante el segundo semestre de la vigencia 2022, contrario a lo evidenciado en el primer semestre cuando el 90% de las peticiones presentadas ante Distriseguridad fueron atendidas dentro de los términos legales. Se debe aclarar que a la fecha no se han recibido acciones por parte de los peticionarios a los cuales se les dio respuesta tardía.

Ante esta situación se hace evidente la necesidad de adelantar acciones en procura de mejorar los tiempos y garantizar la respuesta de las PQRSD presentadas, para evitar potenciales acciones jurídicas en contra de la entidad.

## **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 segundo semestre de la vigencia 2022 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.

- Con el fin de realizar un mayor análisis a la base de datos proveniente de la información de las PQRSD 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 PQRSD (Derecho de Petición, Tutela, Queja / Reclamo, correspondencia, etc.).
- 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 de manera provisional el manejo en simultaneo del cuadro Excel denominado CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, por parte de los involucrados en el proceso de Atención al Ciudadano.
- Implementar las acciones necesarias para que la plataforma tecnológica utilizada para la tramitación de las PQRSD al interior de la entidad permita la gestión completa del ciclo de la PQRSD (radicación, asignación, seguimiento, respuesta, cierre, generación de informes) y de esta manera poder automatizar el proceso.
- Cargar diariamente (en línea) las PQRSD en la plataforma tecnológica utilizada actualmente para la radicación de las PQRSD y cumplir con lo estipulado en la actividad 2 del procedimiento Recepción, atención y respuesta de Peticiones,



Quejas, Reclamo, Sugerencias, Demandas y Felicidades – PQRSD y F.:  
Transferencia física y electrónica de la petición queja reclamo y sugerencia a la dirección general.

- Diseñar la matriz de responsabilidades del proceso de atención al ciudadano de la que se habla en la Resolución 043 de 2019 por medio de la cual se crea el Grupo Interno de Trabajo para la recepción, Atención, Tramite de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Aplicar criterios archivísticos a la carpeta de PQRSD con el fin de facilitar las consultas y revisiones.
- Establecer controles que permitan consolidar la información de las PQRSD desde su entrada a la entidad (ventanilla Única), para asegurar que la información corresponda al 100% de la información ingresada.
- 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 Felicidades – PQRSD y F, los conceptos de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y socializar con el grupo de atención al ciudadano con el fin de identificar en la caracterización de la PQRSD este criterio.
- Revisar y actualizar, de ser necesario, los canales de atención al ciudadano, por ejemplo, en el protocolo de atención al ciudadano se describe el canal de atención por correspondencia, el cual según su definición podría ser el canal presencial o el canal virtual.
- Actualizar procedimiento de PQRSD con el fin de que se relacionen las actividades y responsabilidades relacionadas con la plataforma tecnológica utilizada para gestionar las 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

Se puede mencionar de manera positiva que el incremento observado en el número de las PQRSD, puede obedecer al esfuerzo realizado por identificar y consolidar la totalidad de las peticiones allegadas a la entidad, lo cual en semestres anteriores generaba materialización de riesgos relacionados con el incumplimiento en las respuestas y/o respuestas tardías. Identificar la situación real de las PQRSD brinda la oportunidad de establecer acciones correctivas que apunten a eliminar la causa raíz del problema.

Se evidencia, respecto a periodos anteriores, una pérdida de los avances alcanzados respecto de la oportunidad de las respuestas de las PQRSD llegadas a la entidad, por lo que se hace pertinente adelantar acciones de mejora encaminadas a cumplir a cabalidad con los protocolos de Atención al Ciudadano.

Cordialmente,

**GILDARDO PÉREZ TORRES**  
Asesor de Control Interno

Proyectó: F. Murillo – Apoyo Control Interno