

I-00002-201700645-SCJ

Radicado Nro: I-00002-201700645-SCJ
 IdControl: 16155
 FechaRadico: 1/31/2017 4:15:12 PM
 Destino: GIAN CARLO SUESCUN SANABRIA : SUBSECRETARIO
 DE DESPACHO
 Remitente: OSCAR ANDRES GARCIA PRIETO: JEFE OFICINA



ALCALDÍA MAYOR
 DE BOGOTÁ D.C.
 SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
 CONVIVENCIA Y JUSTICIA

MEMORANDO

FECHA: 31 de enero de 2017

PARA: **GIAN CARLO SUESCUN**
 Subsecretario de Gestión Institucional (E)

DE: **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ASUNTO: Informe definitivo segundo semestre de 2016, "Atención de las PQR'S".

En cumplimiento al Artículo 76° de la Ley 1474 de 2011, conforme a la cual "... La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...", y en atención a la normatividad abajo relacionada, la Oficina de Control interno se permite remitir el informe definitivo del segundo semestre de 2016 de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, el cual se publicara en la página web de la Entidad.

1. OBJETIVO, ALCACE, METODOLOGIA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA**1.1. Objetivo**

Evaluar y verificar que la atención a las PQR'S cumpla con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia, de manera consecuente, además, contrastar con la información que se ha ingresado al Sistema Distrital SDQS, con los registros y evidencias suministradas por la Subsecretaria de Gestión Institucional encargada de la atención a la ciudadanía y de alimentar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Distrital SDQS.

1.2. Marco Normativo y/o criterios

El seguimiento a la información de las respuestas dadas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia a los requerimientos formulados por los ciudadanos se realizó atendiendo a lo establecido en la siguiente normatividad:

- **Constitución Política, artículo 23°.** "Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."
- **Ley 1474 de 2011, Artículo 76°** que señala "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."
- **Decreto 371 de 2010.** "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital".
- **Decreto 197 de 2014.** "Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C."
- **Decreto 392 de 2015.** "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones" 4



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

- **Circular 001 de 2011** del Consejo Asesor del gobierno Nacional, en materia de control interno de las entidades de orden Nacional y Territorial. "*Orientación para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición*".
- **Circular 006 de 2015 de la Veeduría Distrital.** "*seguimiento al cumplimiento del decreto distrital no. 371 de 2010, artículo 3º, numeral 7.*"
- **Circular 012 de 2015 de la Veeduría Distrital.** "*Seguimiento Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.*"
- **Circular 087 de 2015 de la Secretaría General.** "*Informe mensual de los requerimientos ciudadanos allegados por el sistema distrital de quejas y soluciones.*"
- **Circular 09 de 2016 de la Veeduría Distrital.** "*Metodología de autoanálisis para el fortalecimiento del control preventivo de las entidades del distrito.*"
- **Decreto 654 de 2011** "*Por el cual se adopta el Modelo de Gerencia Jurídica Pública para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital.*" **Artículo 40º Respuesta general para peticiones masivas.**

1.3. Metodología

Como lo establece la normatividad sobre y en concordancia con el Plan de Trabajo de la Oficina de Control Interno, el presente informe corresponde al periodo comprendido del 1 de octubre al 31 diciembre de 2016, en materia de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Para el logro del objetivo propuesto, se efectuaron las siguientes actividades:

- ✓ Comparar el número de requerimientos ingresados al SDQS frente a los que reportan el grupo de Atención al Ciudadano.
- ✓ Análisis y seguimiento del informe presentado por la Subsecretaría de Gestión Institucional con corte a 31 de diciembre de 2016.
- ✓ Verificar el diligenciamiento del aplicativo SDQS Distrital que se encuentren acorde a los campos solicitados por el sistema (fecha, nombre, y demás datos).
- ✓ Realizar entrevista con el personal encargado de los temas relacionados con PQR's de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- ✓ Se realizó una muestra aleatoria del número de peticiones seleccionando 40 PQRS que ingresaron a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia con el fin de verificar el estado, la oportunidad y calidad de respuesta.
- ✓ Verificar la página web a fin de evidenciar los avances en materia de atención y servicio al ciudadano y la publicación mensual de los informes.
- ✓ Realizar seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno con ID 2818 del 4 de noviembre de 2016, sobre recomendaciones, radicación, direccionamiento y respuestas a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.
- ✓ Analizar las observaciones emitidas por la Subsecretaría de Gestión Institucional mediante ID 15483 del 26 de enero de 2016.

2. DESARROLLO Y OBSERVACIONES

2.1. Diferencias entre el registro del aplicativo SDQS Distrital del periodo comprendido de 1 de octubre de 2016 al 31 de diciembre de 2016 frente a informe de Subdirección de Gestión Institucional ID12384 del 4 de enero de 2017.

2



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Una vez verificada la información registrada en el aplicativo SDQS Distrital, se observó un registro total de **3823** PQR's, de los cuales 1151 registros se encuentran duplicados en el sistema, es decir que en realidad ingresaron **2672**¹ requerimientos, y de eso **825**² fueron trasladados a otras entidades por no ser competencia de la Secretaría, para un total de **1847**³ peticiones, encontrando diferencia con el reporte suministrado el grupo de Atención a la ciudadanía, quien reporto **2132** PQR's, es decir existe una diferencia de **285** requerimientos faltantes en el SDQS Distrital.

INFORME Y REGISTRO	CANTIDAD
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD SDQS- DISRITAL	1847
INFORME SUDIRECCION DE GESTION INSTITUCIONAL(informe ID 12384 del 4 de enero de 2017)	2132
DIFERENCIA	285

Tabla 1. Diferencias PQRS

Igualmente, se evidenciaron las siguientes observaciones una vez confrontado los datos con el aplicativo SDQS Distrital.

- La matriz del SDQS Distrital registra la entidad a la que se realiza el traslado, mientras que el informe emitido por la Subdirección de Gestión Institucional, no lo reporta.
- En el reporte que proyecta el aplicativo SDQS Distrital no contempla dependencia Nivel Central.
- Los campos del SDQS Distrital no son diligenciados en su totalidad.
- Se observó una vez el aplicativo SDQS Distrital descarga los informes, duplicidad en los registros de las PQR's, situación que conlleva a la desviación de los datos reales, en el momento de realizar las estadísticas de la gestión de los requerimientos.

Objeciones o precisiones por parte de la Subsecretaria de Gestión Institucional mediante ID 15483 del 26 de enero de 2017:

- *"En la primera observación "la matriz del SDQS registra que la entidad a la que realiza el traslado...., Precisan que se aportaron los datos solicitados en el numeral 2 del memorando ID11618 no encontrándose este como uno de los campos requeridos".*

Respuesta OCI: En respuesta a la solicitud de información efectuada mediante ID 11618 del 29 de diciembre de 2016, el área de Atención a la ciudadanía nunca aclaró si el tipo de respuesta correspondía a un traslado.

- *"En el reporte que proyecta el aplicativo SDQS Distrital no contempla dependencia Nivel Central. La Subdirección de Gestión Institucional precisa en que el reporte del SDQS evidencia una dependencia llamada Atención a la ciudadanía, la cual representa al punto que se encuentra en el edificio central de la Secretaría en la calle 26. la SCJ, está conformada por el C4 y cárcel distrital, sin embargo todos los puntos en los que reciben peticiones de la ciudadanía son puntos de Atención al ciudadano, de este modo para evitar confusión, en cuanto a los puntos de atención, se determinó de manera autónoma nombrar el punto de la calle 26 como nivel central por ser el punto desde donde se coordina, se registra y se reporta todo lo concerniente al SDQS perteneciente a la SCJ".*

¹ Es el total de los requerimientos ingresados una vez se verificó la no duplicación del registro del mismo.

² Traslados que se realizaron por no competencia a otras Entidades.

³ Totalidad de registros de la Secretaria Distrital de Seguridad en el aplicativo SDQS Distrital.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Respuesta OCI:

Una vez revisado el reporte generado por el SDQS, se observó que este despliega las opciones de Subgerencia de Gestión Institucional, Atención a la ciudadanía, Cárcel Distrital, C4 y la matriz presentada por la Subdirección de Gestión Institucional presenta 4 pestañas clasificadas como Nivel central, Asuntos Disciplinarios, Cárcel Distrital, C4, en cuanto a la pestaña de nivel central no especifica a que subsecretaría o dirección se remite la petición, esta Oficina hace claridad que para próximos informes se debe indicar la Subsecretaría y Dirección a la cual se envían los requerimientos, teniendo en cuenta que el punto central es la ventanilla de la Secretaría en la calle 26 y debe estar clasificada para que área se remite.

- *“Los campos del SDQS Distrital no son diligenciados en su totalidad. La Subsecretaría de Gestión Institucional explica que es de bien saber que el SDQS es de uso general y no solo de los funcionarios del distrito, de este modo los ciudadanos que ingresan sus peticiones, no están obligados a llenar las casillas que allí se encuentran y en los casos que los funcionarios son los que los ingresen solo podrán ingresar los campos que el ciudadano aporte. De este modo no es posible obtener todos los datos para ser diligenciados en su totalidad”.*

Respuestas OCI:

Frente a esta observación se hace precisión que no se encuentran diligenciadas las casillas de fechas de salida y número de radicado de salida, pero sí de cierre. Esta actividad no es potestad del ciudadano para cerrar la petición, sino de la gestión de la Oficina de Atención al ciudadano y/o funcionario que ingreso el requerimiento. (Ver pantallazo reporte SDQS).

CAMPOS QUE DEBEN SER DILIGENCIADOS POR EL FUNCIONARIO DE LA SDQS

Id	Estado	Nombre	Fecha ingreso	Fecha salida	Fecha de cierre	Fecha de radicación	Fecha de radicación de salida	Fecha de radicación de salida	Fecha de radicación de salida	Fecha de radicación de salida
8	RESOLUCIONADO	REQ. RESOLUCION DE QUA	2018-09-28	2018-09-23	2018-09-21	2018-09-21				2018-09-21
9	RESOLUCIONADO	REQ. RESOLUCION DE QUA	2018-09-28	2018-09-28	2018-09-27	2018-09-28				2018-09-28
10	RESOLUCIONADO	REQ. RESOLUCION DE QUA	2018-09-28	2018-09-28	2018-09-28	2018-09-28				2018-09-28
11	RESOLUCIONADO	REQ. RESOLUCION DE QUA	2018-09-28	2018-09-28	2018-09-28	2018-09-28				2018-09-28
12	RESOLUCIONADO	REQ. RESOLUCION DE QUA	2018-09-28	2018-09-28	2018-09-28	2018-09-28				2018-09-28
13	RESOLUCIONADO	REQ. RESOLUCION DE QUA	2018-09-28	2018-09-28	2018-09-28	2018-09-28				2018-09-28
14	RESOLUCIONADO	REQ. RESOLUCION DE QUA	2018-09-28	2018-09-28	2018-09-28	2018-09-28				2018-09-28
15	RESOLUCIONADO	REQ. RESOLUCION DE QUA	2018-09-28	2018-09-28	2018-09-28	2018-09-28				2018-09-28
16	RESOLUCIONADO	REQ. RESOLUCION DE QUA	2018-09-28	2018-09-28	2018-09-28	2018-09-28				2018-09-28

- *“Se observó una vez el aplicativo SDQS Distrital descarga los informes, duplicidad en los registros de las PQR’s, situación que conlleva a la desviación de los datos reales, en el momento de realizar las estadísticas de la gestión de los requerimientos. La subdirección de*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Gestión Institucional afirma que como ya se dijo en un punto anterior... No existe duplicidad de peticiones (2B de esta tabla) por lo tanto no hay desviación en datos reales al que el SDQS arroja la REALIDAD de los registros de cada uno de los peticiones, por el contrario arroja datos aún más precisos para las estadísticas de la gestión de peticiones”.

Respuesta OCI:

Frente a esta observación de duplicidad⁴ se enfatiza que conforme al registro que arroja el SDQS, se evidencia el mismo registro repetido ó duplicado varias veces realizado por el mismo funcionario y trasladado a la misma entidad, de ahí que se pueden presentar desviaciones de datos por la totalidad de PQR'S registradas, en cuanto a los datos del peticionario no se observaron dificultades o errores. (Ver pantallazo reporte SDQS),

The screenshot shows a software interface for 'Reporte Gestión Peticiones'. The table contains the following columns: Fecha, Ciudad, Departamento, Zona, Sistema, Funcionario, Localidad de los MP, de los MP, de los MP, de los MP, de los MP, Punto atención, Canal, Tipo petición, Estado petición, and Estado petición anterior. The data rows list various petition types such as 'RECLAMO', 'SOLICITUD', 'REQUERIMIENTO', and 'SOLICITUD DE INFORMACIÓN' across different departments like 'SECRETARÍA DE SEGURIDAD CONVIVENCIA Y JUSTICIA' and 'SECRETARÍA DE EDUCACIÓN'.

Registro duplicado ó repetido con mismo funcionario

⁴ Conforme a la definición gramatical de duplicidad este es sinónimo de repetir exactamente lo mismo o hacer una copia de ello. Diccionario de la lengua española, <http://dle.rae.es/?id=EH3Z0pB>.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Duplicados ó
repelidos con
el mismo
funcionario

2.2. Clasificación o tipología de los requerimientos

TIPO	CANTIDAD	%
Derecho de petición interés particular	857	40%
Derecho de petición interés general	811	38%
Solicitud información	149	7%
Reclamo	144	7%
Queja	86	4%
Felicitación	38	2%
Sugerencia	17	1%
Solicitud Copia	13	1%
Denuncias por Actos de corrupción	12	1%
Consulta	5	0%
TOTAL	2132	100%

Tabla 2. Tipología de los requerimientos- fuente iD 11618 del 4 de enero de 2017

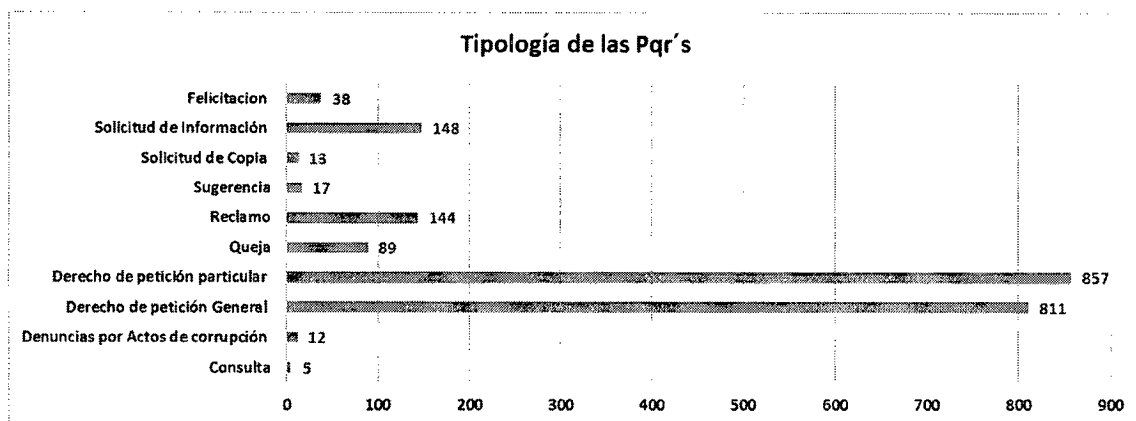
Como se puede observar en la tabla 2, el requerimiento de mayor participación, fue el Derecho de petición de interés particular con un 40%, en segundo lugar se ubica el Derecho de petición de interés general con 38%, en tercer lugar se encuentra el reclamo con un 7% y solicitud de información 7%, que suman el 92% del total de los requerimientos.

Las peticiones de interés particular trataron los siguientes temas: Mantenimiento y preservación del orden público, convivencia y conflictos ciudadanos, Convivencia y Acceso a la Justicia en Bogotá.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Las peticiones de interés general fueron los siguientes: Convivencia y conflictos ciudadanos, Seguridad local, convivencia y acceso a la justicia en Bogotá. (Ver gráfica 1.)



Gráfica 1 Tipología de las PQR's – Elaboración OCI

2.3. Medios y/o canales de ingreso de peticiones en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, cuenta con diferentes canales y/o medios que permiten el ingreso de requerimientos instaurados por la ciudadanía tales como:

Página WEB: <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticion/>

Teléfono: +57 3779595

Correo electrónico institucional: atencionalciudadano@scj.gov.co.

Correo de notificaciones judiciales: notificaciones.judiciales@scj.gov.co.

En los cuales se observó la siguiente participación:

CANAL	CANTIDAD	%
ESCRITO	1074	50%
WEB	411	19%
BUZON	350	16%
TELEFONO	238	11%
E-MAIL	46	2%
PRESENCIAL	13	1%
TOTAL	2132	100%

Tabla 2. Canales de recepción de requerimientos fuente ID 11618 del 4 de enero de 2017.

Los canales más importantes son: El escrito con un 50%, a través de la ventanilla única de radicación ubicada en el piso 14, seguido se encuentra la página WEB con un 19%, tercero el buzón⁵ con un 16%, en cuarto lugar, está el teléfono con un 11%.

⁵ Es de anotar que este canal de recepción no se evidenció en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, por lo que se hace necesario justificar la clasificación que se dio a este canal sin que se evidencie.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Objeciones o precisiones por parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional mediante ID 15483 del 25 de enero de 2017:

- “Como se evidencia en la tabla 2 ID 13899 referente a los canales de recepción de ingreso de peticiones al SDQS; el canal escrito es el que representa el porcentaje más alto, sin embargo es preciso indicar que todas son ingresadas “a través de la ventanilla única de radicación ubicada en el piso 14” de la SCJ ya que en el punto de la cárcel Distrital los PPL ingresan LA TOTALIDAD de peticiones por el canal escrito y son radicas en el punto de radicación respectivo”.

Referente al Buzón que registra un 16% de peticiones se manifestó en entrevista con la delegada de OCI: que la plataforma de **Seguridad en Línea** ingresa las peticiones al SDQS mediante un usuario único y por no ser esta plataforma un canal indicado en el sistema, se determinó que para el canal de ingreso se elegiría el Buzón ya que era el único que se acercaba a la forma de ingreso de las peticiones de los ciudadanos por este medio”.

Respuesta OCI:

Se da por aclarado que el Canal Buzón, hace referencia a la plataforma de Seguridad en Línea.

2.4 Tipo de peticionario de las PQR's.

Después de realizar la clasificación del tipo de peticionario el resultado fue el siguiente:

TIPO DE PETICIONARIO	CANTIDAD	%
Natural	1342	63%
Anónimo	707	33%
TIPO DE PETICIONARIO	CANTIDAD	%
Jurídico	72	3%
Entes de control	11	1%
Total	2132	100%

Tabla 3. Tipo de peticionario – fuente Informe ID 12384 del 4 de enero de 2017.

Como lo muestra la tabla 3. Tipo de peticionario los ciudadanos que más requerimientos realizan a la entidad son personas naturales con un porcentaje del 63%, seguido se encuentran ciudadanos que omiten o no quieren ser identificados los anónimos con un porcentaje del 33%, tercero se encuentra las personas jurídicas con un porcentaje del 3% y los entes de control en cuarto lugar con un porcentaje del 1%. De acuerdo a esto, se observa que no todos los requerimientos de los entes de control ingresan al SDQS Distrital. Por lo cual, se recomienda determinar si se ingresan o no al aplicativo.

De acuerdo a la base de datos suministrada por la Subsecretaría de Gestión Institucional no fue posible realizar la clasificación por edad ni por nivel educativo, luego que esta matriz no tiene esa opción.

Se recomienda incentivar a los ciudadanos en el momento de colocar una PQRS, ingresen los datos completos con el fin de dar una respuesta más acertada a las necesidades del usuario.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Objeciones o precisiones por parte de la Subsecretaria de Gestión Institucional mediante ID 15483 del 25 de enero de 2017:

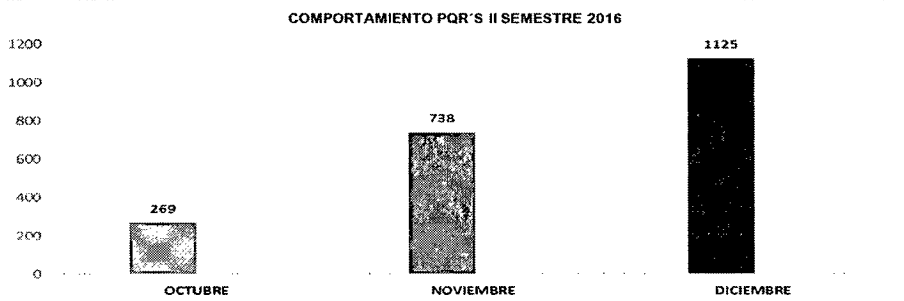
- “Las peticiones realizadas o remitidas por los entes de control solo se ingresan al SDQS si el asunto tiene que ver con una petición elevada por la ciudadanía a dicho ente de control y que en la ventanilla se haya identificado este tipo de petición y sea asignada a la Atención a la ciudadanía para ser ingresada al SDQS, si el tema o asunto de dicha petición del ente de control no representara una petición ciudadana no será ingresada al SDQS de la SCJ”.

Respuesta OCI:

Frente a lo anterior, es importante tener en cuenta que existen entes de control que pueden realizar solicitudes a título del derecho petición tales como, las Veedurías Ciudadanas y los Concejales del Concejo de Bogotá, por lo anterior se recomienda tenerlas en cuenta para el registro dentro del SDQS, así como su respuesta debe realizarse en medio físico de acuerdo a lo señalado en el párrafo único del artículo 4 del Acuerdo 630 de 2015 “Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones” del Concejo de Bogotá.

2.5. Requerimientos que ingresaron a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia durante II semestre de 2016.

MES	CANTIDAD	%
OCTUBRE	269	13%
NOVIEMBRE	738	35%
DICIEMBRE	1125	53%
TOTAL	2132	100%



Gráfica 2. Comportamiento PQR'S II semestre de 2016

Teniendo en cuenta que la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, inicio actividades a partir del 1 de octubre de 2016, se incluyeron las respuestas dada en el mes de octubre de solicitudes efectuadas al Fondo de Vigilancia de periodos anteriores.

Igualmente, se observa que el numero de requerimientos se ha incrementado para la Secretaría, siendo así que para el mes de diciembre fue 1125 PQR'S que corresponden al 53% atendidos por esta entidad, por lo que se recomienda, generar un plan de trabajo para atender el numero de peticiones que llegaran en los proximos meses, con el fin de no congestionar el desarrollo normal de la gestión institucional.



Objeciones o precisiones por parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional mediante ID 15483 del 25 de enero de 2017:

- “En el momento de la transición del FVS a la SCJ se contaba con solo dos personas en el equipo de Atención a la ciudadanía en el Nivel central y durante el mismo mes de octubre se conforme el equipo de atención a la ciudadanía del C4 y al cambiarse de usuario de SDQS de FVS a SCJ desde Secretaría General, las peticiones migraron el UNICO usuario de ingreso existente para el momento.

En cuanto al incremento de un 53% de peticiones en el mes de Diciembre y la sugerencia de : “ generar un plan de trabajo para atender el numero de peticiones que llegarán en los proximos meses”, es preciso dar claridad que en el mes de diciembre se conforme el equipo de Atención a la ciudadanía del Carcel Distrital y se inicio con el ingreso de PPL'S duplicando la cantidad de peticiones ingresadas a la SCJ, se completo el grupo de Atención a la ciudadanía del nivel central con dos personas expertas en el manejo del SDQS y competencias Distritales para hacer frente a la nuevas dinamicas derivadas del cambio del FVS a SCJ”.

Respuesta OCI

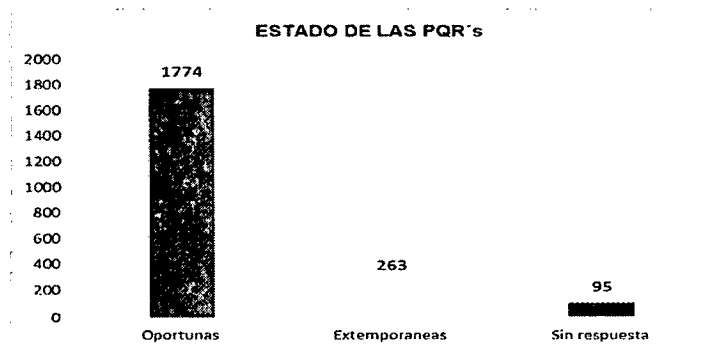
Conforme a la aclaración de la Subsecretaría de Gestión Institucional y de una vez aceptada la observación dada por esta Oficina, se recomienda continuar con el plan de trabajo, siendo este un proveedor de transparencia y una herramienta importante para la identificación de las tareas, el establecimiento de plazos y la identificación de las personas para ayudar a completar las tareas.

2.6. Oportunidad de respuesta.

De las 2132 PQR's ingresadas y tramitadas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se realizó la verificación de la oportunidad donde el resultado fue:

ESTADO	CANTIDAD	%
Oportunas	1774	83%
Extemporáneas	263	12%
Sin respuesta	95	4%
TOTAL PQR's	2132	100%

Tabla 5. Oportunidad de respuesta





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Gráfica 3. Estado de las PQR's ingresadas a la SCJ – Fuente matriz ID 12384 del 4 de enero de 2017- elaboración OCI

Como lo indica la tabla 5, de los 2132 requerimientos o PQR's ingresadas a la entidad el 83% tuvieron respuesta en términos, el 12% corresponde a respuestas extemporáneas fuera de términos⁶ y el 4% de las PQR's no registran respuesta.

De las 263 respuestas que se dieron de forma extemporánea su gestión fue con los siguientes intervalos de respuesta:

Términos	Más de 1 a 20 días	Superan los 21 y 50 días de gestión	Pasa de 51 y más días de gestión
Extemporáneas	167	92	4

De las respuestas que supera de uno a 20 días del trámite, correspondían a:

- Consulta: 1
- Denuncia por actos de corrupción: 2
- Derecho de petición de interés general: 56
- Derecho de petición de interés particular: 32
- Felicitación: 3
- Queja: 13
- Reclamo: 9
- Solicitud de información: 42
- Sugerencia: 9

De las respuestas que superan de 21 a 50 días de gestión, están clasificadas así:

- Denuncias por actos de corrupción: 4
- Derecho de petición de interés general: 36
- Derecho de petición de interés particular: 23
- Felicitación: 1
- Queja: 5
- Reclamo: 6
- Solicitud de información: 15
- Sugerencia: 2

Y finalmente las que superan los 50 días de gestión están clasificadas por:

- Derecho de petición de interés general: 1
- Derecho de petición de interés particular: 2
- Solicitud de información: 1

Tal como se observa en la gráfica 3, se presenta inoportunidad de respuesta y se está transgrediendo el Decreto 371 de 2010. "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital". Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE

⁶ Conforme al parágrafo del artículo 14 de la Ley citada, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos allí señalados, la autoridad deberá informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, sin que este pueda superar el doble del inicialmente previsto.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL, en sus numerales 1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales., 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad y su numeral 6) La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

Derivado de esto, se acarrea posibles faltas disciplinarias como lo estipulado en la 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.", Artículo 31. *Falta disciplinaria.* La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario.

2.7. PQR'S por dependencias

Los requerimientos por dependencias se encuentran de la siguiente forma:

Como se observa en la gráfica 6. La dependencia con mayor requerimiento es el Nivel Central, que conforme a lo explicado por el grupo de Atención a la ciudadanía, se encuentran todas las Subsecretarías de la Secretaría de Seguridad que se encuentran ubicadas en la Av. Calle 26 # 57-41 y acorde con la revisión de la matriz de la Oficina de Atención a la ciudadanía⁷ arrojó un porcentaje del 40% del total de requerimientos informados, seguido se encuentra la cárcel Distrital con un porcentaje del 30% del total de requerimientos, es importante resaltar que se presentó dificultad al realizar la verificación en físico, luego que estos se encuentran en la cárcel distrital, en tercer lugar se ubica Seguridad en línea con un porcentaje del 16%, en cuarto lugar está ubicado el Centro de Comando-C4 con un porcentaje del 13% donde estos se gestionan en el comando que se encuentra ubicado en Calle 20 No. 68A – 06, por último se encuentra la Oficina de Asuntos Disciplinarios con 1%.

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
NIVEL CENTRAL	849	39,80%
CARCEL DISTRITAL	646	30,30%
SEGURIDAD EN LINEA	345	16,10%
CENTRO DE COMANDO - C4	274	12,80%
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	18	0,80%
TOTAL	2132	100%

Tabla 6. Requerimientos por dependencias. Fuente Informe ID 11618 del 4 de enero de 2017.

⁷ Informe ID 12384 del 4 de enero de 2017.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

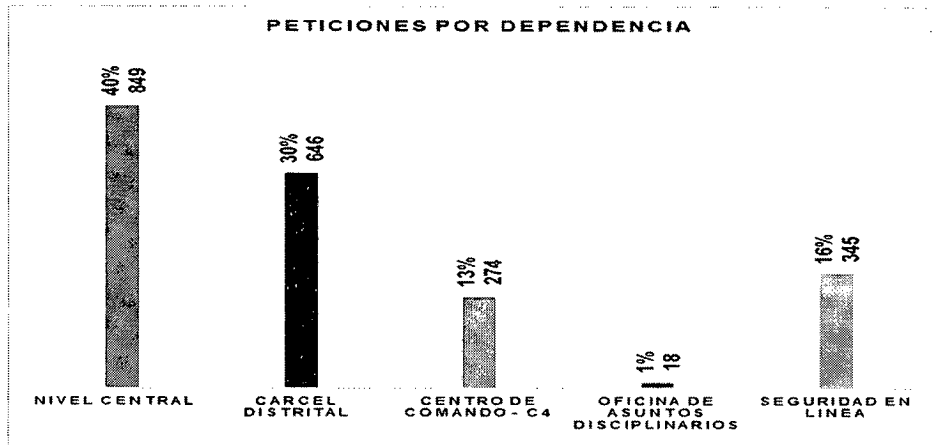


Gráfico 4. PQR'S por dependencias – fuente informe ID 11618 del 4 de enero de 2017.

Se recomienda se realice la clasificación por oficina funcional y no por Nivel Central, con el fin de hacer un análisis más detallado en el próximo informe.

2.8. Publicación de informes de PQR'S en la página WEB

Dado que la página WEB es un canal de comunicación masiva al ciudadano, este canal permite optimizar resultados y mejorar la experiencia del usuario ayudándolo a encontrar información útil, actualizada, contenido únicos, informativos y relevantes que estén verdaderamente relacionados con lo que se está buscando.

Y por esto las constantes actualizaciones a los algoritmos, cada vez más enfocados en la búsqueda semántica adaptada al usuario y como estos realizan sus consultas.

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia dispone de una página WEB, con pestañas desplegables y cuenta con una especial para transparencia en aras de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.

Cuando se realizó la verificación de la publicación de la información en el siguiente enlace: <http://www.scj.gov.co/>, sin embargo se observó que en los tres meses de estar funcionando la entidad no se ha publicado los informes correspondientes a las PQR'S (Ver imagen).

Al desplegar la pestaña se evidencia un archivo de prueba o ejemplo, lo que indica que aún no se ha utilizado esta herramienta y no se ha realizado la publicación mensual de los informes.⁸

⁸ Conforme a la Ley 1712 de 2014, en su Artículo 3º: **Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública.** En la interpretación del derecho de acceso a la información se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad y la aplicabilidad de sus principios; como también lo establece su Artículo 7º. **Disponibilidad de la Información.** En virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Imagen 1 – Fuente Página Web de la Entidad

Imagen 2 – Fuente Página Web de la Entidad

2.9. Evaluación de satisfacción del usuario

La satisfacción del cliente es la percepción que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. La satisfacción es un estado psicológico, y por tanto subjetivo, cuya obtención asegura fidelidad. La satisfacción del cliente es a la organización, lo que la felicidad es a la persona. No se evidenció evaluación de satisfacción del usuario⁹, una vez realizada la verificación se evidenció que no se ha realizado la encuesta.

2.10. Reiteración recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno.

Una vez, realizado el seguimiento de las recomendaciones emitidas por esta Oficina mediante ID 2818 del 4 de noviembre de 2016, se observó que:

⁹ ISO 9001:2015



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

- ✓ No se cuenta con un plan de acción con actividades que permita medir la percepción del usuario de la entidad, herramienta de gran utilidad para realizar la medición por medios estadísticos.
- ✓ Se observó que las PQRS, no se ingresan en tiempo real en el SDQS, lo que refleja inconsistencias en los informes.
- ✓ No se evidenció formato de seguimiento con los campos definidos para el análisis del comportamiento de las PQRS.
- ✓ Que la Secretaría Cuenta con canales para que el ciudadano pueda y utilizarlos, pero no se cuenta con el Buzón¹⁰.

3. RIESGOS IDENTIFICADOS

Una vez realizado este informe esta oficina identificó los siguientes riesgos, teniendo en cuenta que el derecho de petición hace parte de uno de los mecanismos de participación ciudadana y control social, teniendo en cuenta que Colombia es un Estado de Derecho que debe busca garantizar el derecho fundamental de la información, libertad de expresión, participación política, seguridad social.

- ✓ Posibles sanciones disciplinarias conforme a lo establecido en la *Ley 1755 de 2015, en lo referente a la inoportunidad de respuestas a los peticionarios.*
- ✓ Inexactitud en datos estadísticos necesarios para el análisis del comportamiento de las PQR'S.
- ✓ Desconocimiento de la percepción del ciudadano.
- ✓ Falta de capacitación en el uso de los aplicativos y plataformas existentes en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- ✓ Posibles hallazgos Administrativos por parte de la Contraloría.

4. CONCLUSIONES GENERALES

Toda vez que la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia es una Entidad nueva, se presentaron diversas dificultades respecto al direccionamiento de las PQR'S, sin embargo, actualmente se encuentra conformado por un equipo que viene articulando y ajustando la creación del procedimiento.

Se observó dificultades en el diligenciamiento del aplicativo Distrital SDQS, evidenciándose duplicidad en las peticiones, situación que genero dificultad en el momento de realizar el cruce de información para la confirmación de datos.

Se presenta debilidades, frente a la publicación de los informes mensuales en la página WEB.

5. RECOMENDACIONES

Terminada el presente informe, la Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones en pro del mejoramiento continuo de la Entidad.

- ✓ Formalizar recursos para la adquisición del buzón de sugerencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia. 4

¹⁰ ID 2090 del 1 de noviembre de 2016.




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

- ✓ Desarrollar permanentemente socializaciones sobre los mecanismos que se encuentran disponibles a la comunidad para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias.
- ✓ Realizar análisis de las causas que ocasionaron las demoras presentadas en los términos de gestión de los requerimientos, relacionados con el registro de requerimiento, asignación y/o traslado por competencia, respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición en el aplicativo SDQS, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar moras en la gestión de los requerimientos.
- ✓ Solicitar capacitación al personal responsable del manejo de los aplicativos en las diferentes dependencias, para minimizar los errores encontrados y garantizar datos exactos para el análisis y verificación de la gestión.
- ✓ Se recomienda dar respuestas a los requerimientos de los peticionarios, toda vez que de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, la falta de resolución o la resolución tardía son formas de violación del derecho de petición, no obstante las consecuencias jurídicas del silencio administrativo, como también el retardo injustificado es motivo de sanción disciplinaria, pues incurren en causal de mala conducta los servidores públicos que sin razones válidas incumplen los términos para resolver o contestar una petición.
- ✓ Esta oficina recomienda aplicar lo establecido en el **Decreto 654 de 2011** "Por el cual se adopta el Modelo de Gerencia Jurídica Pública para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital." **Artículo 40° Respuesta general para peticiones masivas.**
- ✓ Publicar los informes mensuales en la página WEB responsabilidad de la Atención a la ciudadanía.

Atentamente;


OSCAR ANDRÉS GARCÍA PRIETO
Jefe Oficina de Control Interno
Anexo: No. Cero folios (0)

CC: **Dr. Daniel Mejía Londoño**
Secretario Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

Elaboró: *Adriana Lucía Silva Calderón* 
Revisó: *Oscar Andrés García Prieto*