



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Radicado No. 20201300141393
Fecha: 2020/07/31 08:28:30 AM
Anexos: FORMATO FORMULACION Folios:27
Destinatario: HUGO ACERO VELASQUEZ
Asociado:

20201300141393

MEMORANDO

Para: HUGO ACERO VELASQUEZ
Secretario de Seguridad, Convivencia y Justicia

De: SILENIA NEIRA TORRES
Jefe Oficina de Control Interno

Fecha: 31 de julio de 2020

Asunto: Informe semestral peticiones, quejas reclamos y sugerencias PQRS con corte 30 de mayo de 2020

Cordial saludo

Respetado Doctor Hugo

Atentamente, me permito comunicar que en desarrollo del rol de Evaluación y seguimiento, que compete a la Oficina de Control Interno en los términos establecidos por el Decreto 648 de 2017 y en cumplimiento de las actividades establecidas en el Plan Anual de Auditorias 2020, aprobado por el Comité de Coordinación de Control Interno, se presenta el "*Informe PQRS semestral al representante legal Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011*", con corte a 30 de mayo de 2020.

El informe contiene cinco (5) observaciones producto del presente seguimiento y cuatro (4) del informe correspondiente al segundo semestre de 2019, de las cuales se debe presentar la formulación del Plan de Mejoramiento, dentro de los cinco (5) días hábiles contados a partir de la recepción del presente informe. El formato se allega directamente al proceso para el trámite correspondiente.

Sin otro particular, me es grato suscribirme.

Cordialmente,


SILENIA NEIRA TORRES
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: FORMATO FORMULACION Folios:27
Copia: Subsecretaría de Gestión Institucional
Proyectó: Martha Yaneth Uribe Ortega
Revisó: SILENIA NEIRA TORRES – Jefe Oficina de Control Interno

1. OBJETIVO

Realizar seguimiento al trámite que se brinda a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, presentadas ante la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, conforme a la normatividad vigente aplicable. De igual manera, verificar el cumplimiento en la aplicación de algunos de los Procedimientos, instructivos, formatos, establecidos en el Proceso Atención y Servicio al Ciudadano.

2. ALCANCE

Este seguimiento semestral a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas ante la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia corresponde a los meses enero a mayo de la vigencia 2020.

3. NORMATIVIDAD Y CRITERIOS APLICABLES

Decreto 648 de 2017: ***“Por el cual se modifica y adiciona el Decreto 1083 de 2015, Reglamentario Único del Sector de la Función Pública”. “Artículo 2.2.21.4.9 Informes b. Los informes a que hace referencia los artículos 9 y 76 de la Ley 1474 de 2011”.***

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”.***

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 y se dictan otras disposiciones”.***

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”. Artículo 76. “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”***

Decreto Ley 1421 de 1993: ***“Por el cual se dicta el régimen especial para el Distrito Capital de Santafé de Bogotá”***

Acuerdo No. 24 de 1993: ***“Por el cual se determina la estructura orgánica de la Veeduría Distrital, se definen sus funciones generales por dependencia; se establece su planta de personal; se adopta el sistema especial de nomenclatura y clasificación de cargos; se fija la escala de remuneración para los distintos empleos y se dictan otras disposiciones”.***

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 Distrital 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”**

Circular 053 de 2016 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. **“Asunto: Publicación y divulgación de información obligatoria requerida respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado, con relación a la atención de peticiones ciudadanas - ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional”**

Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión. Consejo para la Gestión y Desempeño Institucional. Versión 3, diciembre de 2019.

Caracterización del Proceso Atención al ciudadano código: C-AS-1 y documentos del proceso.

Demás normas internas y externas aplicables vigentes.

4. METODOLOGÍA

Para el desarrollo de la presente auditoria de seguimiento, se realizaron los procedimientos establecidos mediante la guía de auditoria para entidades públicas, promulgada por el Departamento Administrativo de la Función Pública: Consulta 2. Observación 3. Inspección 4. Revisión de comprobantes 5. Rastreo de procedimientos analíticos y confirmación.

5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

5.1 COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS PQRS

Una vez agotada la metodología, se presenta a continuación el resultado del seguimiento:

5.1.1 Distribución mensual de las PQRS y por canal de atención

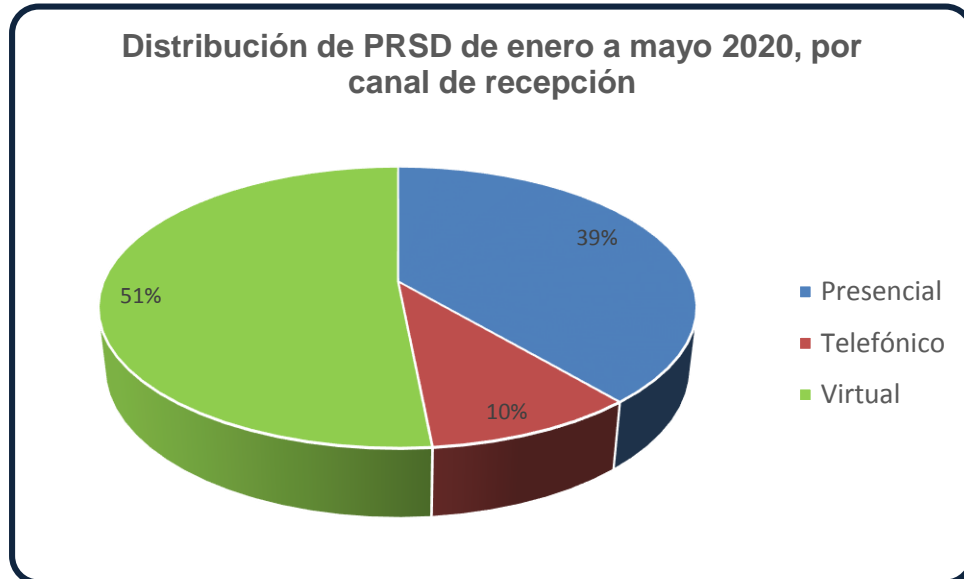
Atendiendo la distribución establecida en el instructivo *Canales de Atención PQRS ciudadanas*, código: I-AS-2, numeral 1, la información contenida en las matrices tituladas: *“Matriz de trazabilidad informe de PQRS”* y los datos reportados en los informes publicados en la página web de la entidad, <https://url2.cl/rZnil>, para los meses de enero a mayo de 2020, se procede a realizar el análisis y presentar los resultados, a continuación se expondrá el consolidado de la distribución mensual de PQRS por canales de atención:

Período	Tipología por ORFEO/ Canal de recepción		Derecho de petición de interés General	Derecho de petición de interés	Felicitaciones	N/A Subtema	Queja	Reclamo	Solicitud de información	Sugerencia	Consulta	Total
Enero	Presencial	Escrito	46	385	1	36	2	0	1	3	0	474
		Verbal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Buzón de sugerencias	6	0	0	0	1	24	0	0	0	31
		Centro de relevo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Presencial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Telefónico	Telefónico	7	6	4	40	2	52	8	0	0	119
	Virtual	Correo electrónico : atención al ciudadano@scj.gov.co	8	41	0	10	0	2	0	0	0	61
Página Web: https://scj.gov.co/es		30	10	2	44	1	0	0	0	0	87	
Febrero	Presencial	Escrito	76	351	0	467	0	2	0	3	4	903
		Verbal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Buzón de sugerencias	3	11	2	0	0	6	0	0	0	22
		Centro de relevo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Presencial	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
	Telefónico	Telefónico	19	2	4	4	2	54	11	1	0	97
	Virtual	Correo electrónico : atención al ciudadano@scj.gov.co	31	108	0	1	0	1	1	0	0	142
Página Web: https://scj.gov.co/es		53	19	0	5	2	9	0	2	1	91	
Marzo	Presencial	Escrito	73	205	1	14	0	0	0	5	0	298
		Verbal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Buzón de sugerencias	0	2	5	0	0	25	0	1	0	33
		Centro de relevo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

		Presencial	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2	
	Telefónico	Telefónico	19	5	6	8		39	9	1	0	87	
	Virtual	Correo electrónico : atención al ciudadano@scj.gov.co	21	130	0	5	0	4	0	0	0	0	160
		Página Web: https://scj.gov.co/es	110	72	1	65	0	3	3	2	0	0	256
Abril	Presencial	Escrito	12	137	0	10	0	0	0	1	0	160	
		Verbal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Buzón de sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Centro de relevo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Presencial	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
	Telefónico	Telefónico	2	3	5	23	2	59	6	0	0	100	
	Virtual	Correo electrónico : atención al ciudadano@scj.gov.co	20	164	0	22	2	3	2	1	0	0	214
		Página Web: https://scj.gov.co/es	48	216	0	253	0	7	6	3	0	0	533
	Mayo	Presencial	Escrito	10	164	0	35	0	0	0	0	0	209
Verbal			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Buzón de sugerencias			0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Centro de relevo			0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Presencial			0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Telefónico		Telefónico	15	13	6	57	1	34	4	0	0	130	
Virtual		Correo electrónico : atención al ciudadano@scj.gov.co	28	151		59	3	2	4	0	0	0	247
		Página Web: https://scj.gov.co/es	75	336	0	626	0	4	3	0	2	0	1046
Totales			714	2534	37	1786	18	330	58	23	7	5507	

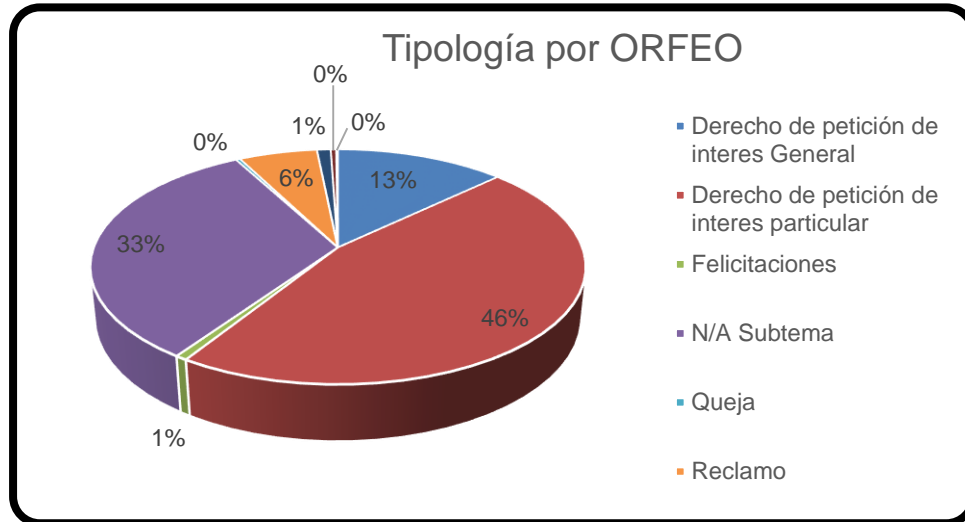
Tabla 1. Distribución mensual PQRS y por canal de atención, fuente: matrices de trazabilidad informe de PQRS. Construcción OCI

Como resultado del análisis de los datos contenidos en la tabla 1, se establece que en el período comprendido entre los meses de enero a mayo de 2020, para las 5.507 solicitudes, **el canal de atención más utilizado por los usuarios** fue el virtual con 2.837 solicitudes, que representa el 51%; en segundo lugar se encuentra el presencial con 2.137, que corresponden al 39%; por el telefónico ingresaron 533 solicitudes, es decir el 10%, la representación gráfica es la que sigue:



Gráfica 1. Distribución de PRSD de enero a mayo 2020, por canal de recepción, fuente: matrices de trazabilidad informe de PQRS. Construcción OCI

Condensados los datos por tipología- ORFEO, se concluye que para las 5.507 solicitudes, **el tipo más requerido por los usuarios corresponde a Derechos de petición de interés particular** con 2.534 solicitudes, que representan el 46%; el segundo lugar corresponde a "N/A Subtema" (entre los que se tienen criterios como: "Cancelado – Por no petición; Cerrado -por no competencia; Por aclarar – por solicitud aclaración", entre otros) con 1.786 solicitudes, que corresponden al 33%; ingresaron 714 Derechos de petición de interés general, es decir el 13%; Reclamos 330, es decir el 6%; 58 Solicitudes de información; 37 Felicitaciones; 23 sugerencias; 18 quejas y 7 consultas.



Gráfica 2. Distribución de PRSD de enero a mayo 2020, por tipología, fuente: matrices de trazabilidad informe de PQRS. Construcción OCI

5.1.2. Distribución mensual de radicación de PQRS por dependencias:

Área/Dependencia	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Radicaciones
SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL	156	498	107	315	381	1457
DIRECCION CARCEL DISTRITAL	285	289	167	165	174	1080
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD	95	122	137	270	240	864
OFICINA CENTRO DE COMANDO CONTROL COMUNICACIONES Y COMPUTO C4	78	88	70	97	83	416
DIRECCION DE SEGURIDAD	54	91	134	46	87	412
N/A	0	0	0	0	397	397
DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA	38	44	98	38	168	386
DIRECCION DE PREVENCION Y CULTURA CIUDADANA	42	72	79	35	57	285
DIRECCION DE GESTION HUMANA	8	31	17	15	17	88

DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL	1	1	2	7	10	21
SUBSECRETARIA DE ACCESO A LA JUSTICIA	4	3	4	3	5	19
OFICINA DE ANALISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	1	2	5	2	4	14
DIRECCION DE BIENES PARA LA S C Y AJ	2	3	6	1	1	13
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	4	2	2	1	0	9
SUBSECRETARIA DE INVERSIONES Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES OPERATIVAS	1	4	1	2	0	8
DIRECCION DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE LA INFORMACION	1	4	0	1	1	7
DIRECCIÓN DE OPERACIÓN PARA EL FORTALECIMIENTO	1	0	1	2	2	6
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1	0	0	3	2	6
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	0	0	0	2	3	5
DIRECCION DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	0	1	3	0	1	5
DIRECCION TECNICA	0	1	1	1	1	4
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	0	1	1	0	0	2
SUBSECRETARIA DE BIENES PARA LA S C Y AJ	0	0	0	1	0	1
DIRECCIÓN FINANCIERA	0	0	1	0	0	1

FONDO VIGILANCIA-LIQUIDADADO	DE	0	0	0	1	0	1
Totales		772	1257	836	1008	1634	5507

Tabla 2. Distribución mensual PQRS por dependencias, fuente: matrices de trazabilidad informe de PQRS. Construcción OCI

De los anteriores datos se infiere que el mayor número de radicados durante los meses de enero a mayo ingresaron a la Subsecretaria de Gestión Institucional (26%); en segundo lugar a la Dirección Cárcel Distrital (20%); luego al Despacho Secretario de Seguridad (16%).

5.1.3. Análisis del Estado de las PQRS por dependencias y por tiempos de respuesta

Al tratar de realizar el análisis del estado de las PQRS, por dependencia y por tiempos de respuesta con base en la matriz código F-AS-459, se observaron 2 situaciones:

- La matriz *código F-AS-459*, no está parametrizada de tal forma que permita realizar análisis de datos que conduzcan a reportar la oportunidad en el trámite (ej.: a tiempo para respuesta; vencido; sin respuesta). Tampoco contiene un parámetro de oportunidad para las solicitudes finalizadas (ej.: respondido a tiempo, vencido, etc.).
- En los formatos diligenciados, aportados para el presente seguimiento de la matriz *código F-AS-459*, por el proceso de atención y servicio al Ciudadano, para los meses de enero y febrero no se logró evidenciar el diligenciamiento en la columna “*Tiempo de respuesta en días*”, miremos las siguientes imágenes:

Código:		F-AS-459								
Versión:		2								
Fecha Aprobación:		28/12/2018								
Fecha de Vigencia: 28/12/218		Página 1 de 1								
DIRECCION O GRUPO A LA QUE FUE REASIGNADO	USUARIO FINAL DE LA PETICION	FECHA ASIGNACION AL USUARIO FINAL	RADICADO DE SALIDA	FECHA PRIMER DOCUMENTO	FECHA ULTIMO DOCUMENTO	O	E	T	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	OBSERVACIONES DE SEGUIMIENTO
DIRECCION DE SEGURIDAD	CHRISTIAN CAMILO ACOSTA SIERRA - DIRECCION DE SEGURIDAD	8-ene.-20	20202200017052	21-ene.-20	21-ene.-20	X			#REF!	
DIRECCION DE PREVENCIÓN Y CULTURA CIUDADANA	ANA MARIA PEREZ CARRILLO - DIRECCION DE PREVENCIÓN Y CULTURA CIUDADANA	13-ene.-20	20202100015572	20-ene.-20	20-ene.-20	X			#REF!	
DIRECCION DE PREVENCIÓN Y CULTURA CIUDADANA	ANA MARIA PEREZ CARRILLO - DIRECCION DE PREVENCIÓN Y CULTURA CIUDADANA	13-ene.-20	20202100015572	20-ene.-20			X		#REF!	
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD	ROSEMBER CASTELLANOS HERNANDEZ - DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD	7-ene.-20	20201000006822, 20201000006882	10-ene.-20	10-ene.-20	X			#REF!	

Imagen No. 1. Matriz de Trazabilidad de PQRS, código F-AS-459, mes de enero

USUARIO FINAL DE LA PETICIÓN		FECHA ASIGNACION AL USUARIO FINAL	RADICADO DE SALIDA	FECHA PRIMER DOCUMENTO	FECHA ULTIMO DOCUMENTO	ESTADO	TIEMPO DE RESPUESTA EN DIAS	OBSERVACIONES DE SEGUIMIENTO
ERIKA SANTANA HENKER - DIRECCION DE PREVENCIÓN Y CULTURA CIUDADANA		7-feb.-20	20202100042492, 20202100042482	11-feb.-20	11-feb.-20	X	#JREF!	
ROSEMBER CASTELLANOS HERNANDEZ - DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD		6-feb.-20	20201000041302, 20201000041282	10-feb.-20	10-feb.-20	X	#JREF!	
ESMERIDA DEL SOCORRO RESTREPO TORRES - ATENCION Y SERVICIO AL CIUDADANO C4		7-feb.-20	20201610042602	11-feb.-20	11-feb.-20	X	#JREF!	
ALISON ANDREA ROJAS CRUZ - DIRECCION DE SEGURIDAD		20-feb.-20	20202200072522, 20202200072472	25-feb.-20	25-feb.-20	X	#JREF!	
NOHORA LUZ PERILLA CAMELO - DIRECCION DE PREVENCIÓN Y CULTURA CIUDADANA		7-feb.-20	20202100052062, 20202100052022, 20202100052002, 20202100052002	11-feb.-20	18-feb.-20	X	#JREF!	

Imagen No. 2. Matriz de Trazabilidad de PQRS, código F-AS-459, mes de febrero

De lo anterior se concluye:

5.1.3.1. Debilidades en el correcto diligenciamiento del formato “Matriz de Trazabilidad de PQRS, código F-AS-459”, definido para realizar el consolidado mensual de las PQRS de la entidad, pues no se logró evidenciar el diligenciamiento de la columna “Tiempo de respuesta en días” y tampoco los resultados de las solicitudes en estado vencidas, oportunas o en trámite en cada mes, lo cual no permitió la validación de la información.

Por otra parte, se realizó cotejo de datos entre las matrices de trazabilidad filtrando la columna “Observaciones de seguimiento”, versus la información reportada en cada uno de los informes de Gestión de Peticiones mensual publicados en página web, respecto a “Tiempo de respuesta a cada solicitud” y se obtuvo el siguiente resultado:

Período	Fuente de la información		
	Matriz de trazabilidad mensual	Cantidad de observaciones reportadas	Informe de Gestión de Peticiones mensual publicado en página web
	Observaciones de seguimiento		
Enero	“SIN RTA ASOCIADA AL 26 DE FEBRERO”	12	No reporta los datos
Febrero	“SIN RESPUESTA ASOCIADA AL 25 DE MARZO DEL 2020”	3	No reporta los datos
Marzo	“SIN RTA AL 08/04/2020”	24	No reporta los datos

Abril	<i>"Sin respuesta al 11-05-2020"</i>	224	En el numeral "9. TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA": informa: "hubo 475 peticiones resueltas en tiempo oportuno y 224 sin respuesta en la fecha 11 de mayo, día en que se tomaron los datos para este análisis..."
Mayo	<i>"Sin respuesta el 09-06-2020 día en que se tomó la información para esta matriz."</i>	357	En el numeral "10. TIEMPOS DE RESPUESTA POR DEPENDENCIA": reporta: "hubo 499 peticiones resueltas en tiempo oportuno y 358 sin respuesta en la fecha 9 de junio, día en que se tomaron los datos para este análisis..."

Tabla 3. Análisis de los datos la Matriz de trazabilidad, versus datos reportados en los informes de Gestión publicados en página web. Construcción OCI

En el anterior análisis, se detectó que, para los meses de enero, febrero y marzo, en el Informe de Gestión de Peticiones mensual publicado en página web, no se reportó la información correspondiente a los tiempos de respuesta, tampoco se referencia el tratamiento dado en la Entidad a las solicitudes que por efectos de tiempo, se trasladan de un mes para el siguiente.

5.1.3.2. Disparidad de criterio, frente a la clasificación de la tipología denuncias por corrupción, entre el sistema distrital y el sistema Orfeo, lo que no permite tener información fiable y precisa para monitorear las denuncias efectivamente presentadas por posibles actos de corrupción e induce al error pues la clasificación realizada no permite diferenciar las circunstancias particulares.

De los datos extractados de los formatos "Matriz de Trazabilidad de PQRS, código F-AS-459", de los meses enero a mayo, se observó que a la Secretaría ingresaron 50 solicitudes las cuales de un lado se tipifican por "Tipología SDQS" como "Denuncias por actos de corrupción", pero al realizar el filtro por "Tipología ORFEO", las mismas 50 solicitudes están tipificadas como: "Derecho de petición de interés general", "Derecho de petición de interés particular" y "N/A", conforme se muestran en la tabla No.4:

Mes	Tipología SDQS - Denuncia por actos de corrupción	Radicado de entrada	Tipología ORFEO
Enero	4	20205410068511	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
		20205410068541	
		20205410068561	
		20201600029071	
Febrero	6	20205410122781	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
		20205410106141	
		20205410140211	
		20205410118061	

		20205410155821	
		20205410161801	
Marzo	6	20205410217891	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
		20205410181911	
		20205410186421	
		20205410192531	
		20205410215531	
		20205410220601	
Abril	7	N/A	N/A
		N/A	
		N/A	
		20205410244711	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
		20205410238331	
		20205410242541	
		20205410246831	
Mayo	1	20205410264461	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL
	5	20205410248121	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
		20205410250021	
		20205410250421	
		20205410271021	
		20205410266661	
8	Evaluada desde SDQS		
13	N/A		
	50		

Tabla 4. Análisis de los datos de Denuncias por actos de corrupción

En los informes de Gestión de Peticiones mensuales publicados en página web, para los meses objeto del presente seguimiento, solamente en el mes de mayo (pág. 9), se muestra el nombre “Denuncias por actos de corrupción”, pero no se expone la cantidad, veamos la imagen:

Gráfica No. 4 - Tipologías con las que se reciben las peticiones de forma inicial.

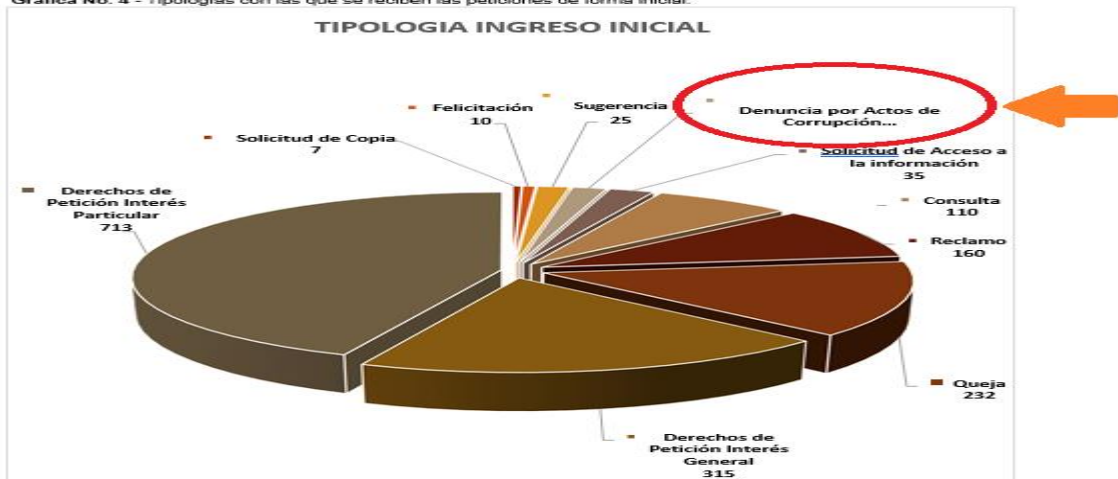


Imagen No.3 Informe de Gestión Mayo. fuente: página Web.

Dado lo anterior, para el presente seguimiento no se pudo determinar si se presentaron denuncias para el primer semestre por aparentes hechos de corrupción, pues al realizarse seguimiento al 10% de los radicados expuestos en la tabla No. 4, se encontró que estas denuncias corresponden a hechos puestos bajo conocimiento de la SDSCJ, por amenazas o conflicto de seguridad o convivencia.

Bajo este contexto la tipología descrita como denuncia, no se encuentra discriminada con detalle y puede inducir al error tanto a la ciudadanía como a los entes de control y evaluación. Por otra parte, es necesario indicar que lo encontrado no corresponde con la realidad, pues la OCI fue informada de que efectivamente para el primer semestre la entidad recibió cinco (5) denuncias por posibles hechos de corrupción, situación que no logró evidenciarse en las matrices allegadas para emitir el presente informe.

Dado lo anterior se insiste en que la Caracterización del Proceso Atención y Servicio al Ciudadano, código: C-AS-1 proclama dentro del alcance lo siguiente: "Inicia con la recepción de la petición, quejas reclamos y solicitudes – PQRS, continua con el seguimiento a la oportunidad y calidad de las repuestas y finaliza con la evaluación de la satisfacción del ciudadano", dicho lo anterior, debe insistirse en que la caracterización contempla el ciclo PHVA, y no se logró evidenciar el cumplimiento de las etapas verificar y actuar.

Adicionalmente, la Circular 053 de 2016 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., en el numeral 3 respecto al Informe de peticiones ciudadanas establece: "La estructura mínima de que este informe debe contener:

- a. Número de solicitudes recibidas.
- b. Número de solicitudes trasladadas a otra institución.
- c. Tiempo de respuesta a cada solicitud.
- d. Número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información."

Con los resultados arrojados, al comparar la información no se lograron obtener los datos suficientes para proyectar el análisis consolidado del estado de los radicados gestionado en cada dependencia, de manera oportuna o vencida o en trámite, para el período de enero a mayo de 2020.

5.1.4. Análisis del Estado de las PQRS en el reporte del Sistema Distrital de Quejas y soluciones – SDQYS, de los meses enero a mayo de 2020

En el Procedimiento “*Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias*”, código: PD-AS-1, se presenta como **punto de control** en la actividad 1. “*Aplicativo de SDQS*”; es por esto por lo que se descargó el reporte del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQYS, del aplicativo ORFEO, con corte a 22 de Julio de 2020 y se presenta un informe consolidado del estado de los radicados por criterio “*Cerrado*” y “*No cerrado*”, para el mismo periodo objeto de auditoría enero – mayo de 2020, el resultado se enuncia de la siguiente manera:

Periodo	Cantidad	Estado	
		Cerrado	No cerrado
Enero	642	641	1
Febrero	760	758	2
Marzo	741	740	1
Abril	699	697	2
Mayo	839	824	15
Totales	3681	3660	21

Tabla 5. Estado de los radicados en el reporte SDQYS con corte 22/07/2020, fuente: Aplicativo ORFEO. Construcción OCI

Del análisis realizado al reporte, se observa que el número de radicados para el período evaluado es de 3.681, de los cuales se encuentran en estado “*Cerrado*” 3.660, que corresponden al 99%; y 21 “*No cerrado*”, es decir, aproximadamente el 1%.

Los veintiún (21) radicados que se presentan **sin cierre** a 22/07/2020, se detallan a continuación:

Radicado	Fecha	Días	Fecha vencimiento	Usuario Actual	Tipología
20205410271431	29/05/2020	35	15/07/2020	CAMILO ALBERTO OLANO RIANO - OFICINA ASESORA DE PLANEACION	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
20205410270541	28/05/2020	36	14/07/2020	YEIMY NATHALIA ARIZA BUITRAGO - COBRO PERSUASIVO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
20205410268211	27/05/2020	37	13/07/2020	CRISTIAN CAMILO URBINA GONZALEZ - CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Radicado No. 20201300141393
Fecha: 2020/07/31 08:28:30 AM
Anexos: FORMATO FORMULACION Folios:27
Destinatario: HUGO ACERO VELASQUEZ
Asociado:

20201300141393

20205410266501	26/05/2020	38	10/07/2020	JAVIER ALEXANDER RODRIGUEZ MORENO - CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
20205410266331	26/05/2020	38	10/07/2020	RUTH LIESEL SABOGAL AZA - CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
20205410264321	24/05/2020	39	9/07/2020	JAIRO DE JESUS DUITAMA REYES - DIRECCION DE GESTION HUMANA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
20205410264091	23/05/2020	39	9/07/2020	NICOLAS RODRIGUEZ GONZALEZ - CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
20205410263631	22/05/2020	39	9/07/2020	FABIAN LEONARDO GARZON CONTRERAS - CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
20205410262731	22/05/2020	39	9/07/2020	SANDRA MILENA ORDONEZ BURBANO - DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
20205410261211	21/05/2020	40	8/07/2020	LUIS FERNANDO RUGE ARIZA - CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
20205410261151	20/05/2020	40	7/07/2020	RUTH LIESEL SABOGAL AZA - CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
20205410260741	20/05/2020	41	7/07/2020	MARGARITA BELTRAN NINO - DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
20205410258461	17/05/2020	43	1/07/2020	RUTH LIESEL SABOGAL AZA - CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
20205410256291	14/05/2020	45	30/06/2020	GERMAN PENA - DIRECCION DE OPERACION PARA EL FORTALECIMIENTO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
20205410248151	4/05/2020	53	16/06/2020	JAIRO DE JESUS DUITAMA REYES - DIRECCION DE GESTION HUMANA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
20205410236921	13/04/2020	67	26/05/2020	PEDRO PABLO PEREZ MORA - CARCEL DISTRITAL JURIDICA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
20203360228471	1/04/2020	73	18/05/2020	PEDRO PABLO PEREZ MORA - CARCEL DISTRITAL JURIDICA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
20203360227391	30/03/2020	75	14/05/2020	PEDRO PABLO PEREZ MORA - CARCEL DISTRITAL JURIDICA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR

20205410139321	18/02/2020	103	1/04/2020	ALFREDO MARQUEZ - DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
20203360110521	6/02/2020	111	19/03/2020	FERNAN RODRIGUEZ MONTES - CARCEL DISTRITAL ATENCION INTEGRAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR
20203360067701	23/01/2020	121	5/03/2020	LUIS ALFREDO PERDOMO BERMEO - CARCEL DISTRITAL JURIDICA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR

Tabla 6. Radicados que se presentan sin cierre a 22/07/2020, fuente: Aplicativo ORFEO. Construcción OCI

Se evidencian debilidades en los controles establecidos por el proceso de Atención y Servicio al ciudadano para reducir la probabilidad de ocurrencia de la materialización del riesgo, en razón a que realizado el análisis en el aplicativo ORFEO, con corte 22/07/2020, se evidencian veintiún (21) radicados en estado “No cerrado”, de los cuales tres (3) presentan más de cien (100) días de trámite.

5.1.4.1. Al Proceso de Atención y servicio al ciudadano, se le presento materialización del riesgo 7 “Responder extemporáneamente las peticiones, Quejas, Reclamos o sugerencias que ingresen a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia”. Lo anterior, teniendo en cuenta la evidencia de solicitudes que han superado los tiempos límites concebidos por la Ley 1755 de 2015.

La Ley 1755 de 2015, dejó establecido en el artículo 14, que los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, deberá ser dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.

Por otra parte, mediante la Política de Administración del Riesgo de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia PO-DS 1, la SDSCJ, establece la manera de administrar los riesgos del proceso, de conformidad con los lineamientos emitidos por el DAFP.

5.2. VERIFICACIÓN A LA APLICACIÓN DE ALGUNOS FORMATOS Y DOCUMENTOS ESTABLECIDOS POR EL PROCESO ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO, EN SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN

5.2.1. Discrepancia en la información reportada por el proceso de atención y servicio al Ciudadano, respecto del “Número de PQRS recibidas”, para el mes de abril, en sus diferentes fuentes de información: “informe de evaluación de las respuestas a las peticiones de la secretaría distrital de seguridad, convivencia y justicia”; “Hoja de Vida Indicador” e “Informe de Gestión de Peticiones”, generando incertidumbre frente a la información íntegra y confiable que predicen los atributos de la calidad para la dimensión 5 Información y Comunicación del MIPG.

En el documento “Evaluación de las respuestas a las peticiones de la SDSCJ, código: I-AS-1, numeral 6. Presentación de los resultados”, se precisa: “Se procederá a realizar un informe con los resultados obtenidos, las observaciones y recomendaciones indicadas con el objetivo de implementar las acciones de mejora, instando a continuar con el compromiso de emitir respuestas oportunas, con claridad,

calidez y coherencia”. Acorde con lo anterior, se solicitó al Proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, copia del último informe, aportando el correspondiente al mes de abril, denominado: **“INFORME DE EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA”**. El informe contiene: *“Objetivo; alcance; Metodología; Criterios Evaluados: Calidez, Coherencia, Claridad, Oportunidad, Recomendaciones”*, con lo cual se cumple con los parámetros establecidos para su emisión.

Adicionalmente, en el proceso consideraron pertinente aportar la matriz titulada **“INDICADORES ASC JUNIO 2020”**, que contiene la Hoja de Vida Indicador y presenta los siguientes ítems, entre otros: *“Nombre del indicador; Porcentaje de oportunidad en las respuestas a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS; fuente de la Información: 1. Reporte arrojado en el Sistema Distrital Bogotá te Escucha SDQS. 2. Reporte arrojado por ORFEO; Variable A: Número de PQRS con respuestas dentro de los plazos legalmente establecidos; Variable B: Número de PQRS recibidas”*.

Se procedió a realizar un análisis de los documentos aportados, frente al criterio **“Número de PQRS recibidas”**, destacando los siguientes aspectos:

- ✚ En el **“INFORME DE EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS A LAS PETICIONES DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA”**: en la página 2 se enumeran 1.773 entradas de PQRS – para el mes de abril.



Tabla 1 – Peticiones de abril de 2020

Entradas de PQRS - Abril	1.773
Traslados	765
Cerrados Por: No Competencia; Documento informativo; Información Sensible; No petición; Petición de prueba del sistema; por solicitud ampliación.	309
Peticiones - Población para calcular la muestra	699

Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRS de abril de la SDSCJ de 2020.

Imagen No. 4 Matriz de trazabilidad PQRS Fuente: Proceso Atención y Servicio al Ciudadano.

- ✚ En la Hoja de Vida Indicador, **“Variable A: Número de PQRS con respuestas dentro de los plazos legalmente establecidos: Variable B: Número de PQRS recibidas: 784”**

PROGRAMACIÓN DEL INDICADOR								
No. Período	Período		Programación de la meta	Valor Variable A	Valor Variable B	Resultado para el período	Resultado Acumulado	Descripción entregables
	Fecha inicio	Fecha fin						
1	1/01/2020	31/01/2020	100%	291	294	99,0%		Matriz de trazabilidad diligenciada con información de las PQRS ciudadanas tramitadas durante el periodo de medición en la SDSCJ.
2	1/02/2020	29/02/2020	100%	679	686	99,0%		Matriz de trazabilidad diligenciada con información de las PQRS ciudadanas tramitadas durante el periodo de medición en la SDSCJ.
3	1/03/2020	31/03/2020	100%	394	414	95,2%		Matriz de trazabilidad diligenciada con información de las PQRS ciudadanas tramitadas durante el periodo de medición en la SDSCJ.
4	1/04/2020	30/04/2020	100%	784	784	100,0%		Matriz de trazabilidad diligenciada con información de las PQRS ciudadanas tramitadas durante el periodo de medición en la SDSCJ.
5	1/05/2020	31/05/2020	100%	425	425	100,0%		Matriz de trazabilidad diligenciada con información de las PQRS ciudadanas tramitadas durante el periodo de medición en la SDSCJ.

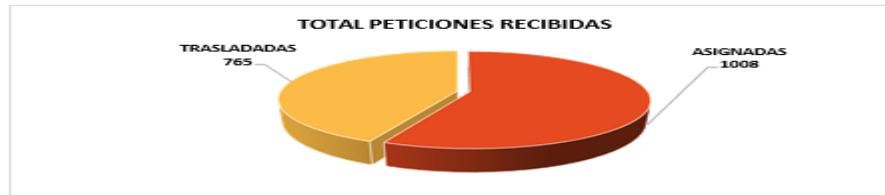
Imagen No. 5 Hoja de vida indicador: Fuente: Proceso Atención y Servicio al Ciudadano.

En el informe publicado en la página web titulado “Informe de Gestión de Peticiones de abril 2020”, página 5, numeral 2., se expone “tomando como base las 1008 peticiones que fueron asignadas a la Secretaría (...)

1- TOTAL, DE PETICIONES RECIBIDAS.

Durante el periodo de abril 2020 se recibieron 1773 peticiones, las cuales fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectiva evaluación, trámite y respuesta, teniendo como resultado 699, ingresadas con radicado Orfeo a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para trámite y respuesta de fondo, más 309 asignadas y evaluadas desde Atención y Servicio al Ciudadano, gestionando cierres por no competencia, por no petición, y/o por desistimiento, y 765 trasladados a otras entidades distritales por competencia.

Gráfica No. 1 Peticiones asignadas para evaluación, trámite y respuesta de la SDSCJ y trasladados a otras entidades por competencia.



Fuente: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá te Escucha y Sistema de Gestión Documental ORFEO.

2- PETICIONES POR CANAL DE INGRESO.

Tomando como base las 1008 peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia para su respectiva evaluación, trámite y respuesta, vemos que, durante el mes de abril de 2020, debido a que nos encontramos en época de cuarentena, los canales virtuales y telefónico tuvieron una interacción del 84% sobre el presencial, buzón y escrito con un 16%. El canal más utilizado por la ciudadanía para interponer sus peticiones fue el canal “Web” con 533 peticiones para un (53%) de representación, en segundo

Imagen No. 6 Informe de Gestión: Fuente: Proceso Atención y Servicio al Ciudadano.

Se advierte que, a pesar de que los 3 documentos se generaron para proporcionar datos del mes de abril, en los cuales se reporta el “Número de PQRS recibidas”, los datos presentan disimilitud en las tres (3) fuentes de información.

El Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG, predica para la dimensión 5.^a INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN que es necesario que la administración de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias constituyan un medio de información directo de la

entidad con los grupos de valor y las partes interesadas, permitiendo registrar, clasificar y realizar seguimiento al grado de cumplimiento de los intereses de los beneficiarios, en esta medida se hace necesario contar con datos exactos y fidedignos para que a partir de ellos podamos monitorear con efectividad que las respuestas brindadas a los grupos de valor sean respondidas en términos de calidad y oportunidad.

5.3 SEGUIMIENTO A LA EVALUACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO

El Proceso de Atención y Servicio al Ciudadano presentó el “Informe de medición de satisfacción de la ciudadanía 1 enero a 30 de junio de 2020”, al validar su contenido, se encontró que presenta el respectivo análisis y las siguientes recomendaciones:

“1. Fortalecer el entrenamiento en el puesto de trabajo a fin de que se dé cumplimiento a los Protocolos de los Canales de Atención, inmersos en el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.

2. Resulta importante que las Dependencias de la Secretaria de Seguridad, Convivencia y Justicia, identifiquen los temas recurrentes de peticiones ciudadanas, a fin de propiciar las mejoras pertinentes a realizar en sus servicios de cara al ciudadano”.

En el numeral 2. Medidores de satisfacción, del mencionado informe, página 11, se destaca: *“Durante el periodo abril a junio de 2020, la Dirección de Acceso a la Justicia diseñó un instrumento de medición denominado “Encuesta de satisfacción de atención no presencial”, mediante el cual se evalúa y registra la satisfacción y percepción respecto a la atención recibida, por parte de los(as) ciudadanos(as) que han sido orientados a través de los canales de atención virtual que comprenden WhatsApp, Correo electrónico y Chat virtual...; sin embargo en la página 12, también se cita: “cabe mencionar que para este informe no se incluyen datos consolidados de esta medición, y que la misma, se puede consultar con la Dependencia a cargo de los datos”.*

- A. ¿Siguió la recomendación brindada para contactar el servicio de la entidad responsable que puede solucionar su necesidad? Ej, ingresar a la página web, llamar a una línea, enviar un correo, ingresar a un chat, entre otras opciones. (sí/no)
- B. ¿Le fue útil el servicio prestado por la entidad responsable? (sí/no)
- C. ¿La remisión realizada por el CRI fue adecuada? (sí/no)
- D. ¿Tiene alguna observación frente a la atención?

El formulario de diligenciamiento es el siguiente:

https://forms.office.com/Pages/ResponsePage.aspx?id=L_WWWsNsjUJeqfgSyJ2euw-Jwet_AQhRLuldyOlitNgRhURiRHSUxXREVETzFENVdZUzFKS1BaTzBUQS4u

Cabe mencionar que para este informe no se incluyen datos consolidados de esta medición, y que la misma, se puede consultar con la Dependencia a cargo de los datos.

Imagen No. 7 Informe de satisfacción de ciudadanos Fuente: Proceso Atención y Servicio al Ciudadano.

Con la citada referencia, se está enviando al usuario a buscar la información en otra dependencia, situación que no es correcta, máxime si se trata de un lector externo a la Entidad.

5.3.1 Debilidades en el cumplimiento de la caracterización del proceso, porque, si bien es cierto, “la Dirección de Acceso a la Justicia” diseñó un instrumento de medición denominado “Encuesta de satisfacción de atención no presencial”, para el periodo abril a junio de 2020, es el Proceso de Atención y Servicio al Ciudadano el encargado de consolidar, presentar y divulgar el respectivo informe dónde se exponga el análisis periódico de los resultados frente a la evaluación de percepción por parte de los usuarios o grupos de valor para la incorporación de las mejoras correspondientes en la Secretaría.

Dado lo que hasta aquí se ha expuesto, se presentan debilidades en el cumplimiento a los lineamientos establecidos en la caracterización del proceso, código: C-AS-1, V3, que en el ámbito de aplicación, también enuncia: “Este proceso aplica para todas las entidades, tanto en el nivel central; Cárcel Distrital; Casas de Justicia; Centro de Comando, control, comunicaciones y cómputo – C4; Centro de traslado por protección-CTP y en la sede dónde se opere el Programa Distrital de Justicia Juvenil Restaurativa- PDJJR”.

Ahora, bien la Política de Servicio al ciudadano del MIPG, establece que el propósito de esta política es facilitar el acceso de los ciudadanos a sus derechos, mediante los servicios de la entidad, en todas sus sedes y a través de los distintos canales. El servicio al ciudadano se enmarca en los principios de información completa y clara, de igualdad, moralidad, economía, celeridad, imparcialidad, eficiencia, transparencia, consistencia, calidad y oportunidad, teniendo presente las necesidades, realidades y expectativas del ciudadano MIPG es un modelo orientado a resultados, por tanto, precisa que las entidades conozcan los derechos, necesidades y problemas de los ciudadanos, trabajen en torno a los resultados que los satisfacen y evalúen su satisfacción permanentemente.

Lo anterior permite a las entidades entender la gestión del servicio al ciudadano no como una tarea exclusiva de las dependencias que interactúan directamente con los ciudadanos o de quienes atienden sus peticiones, quejas o reclamos, sino como una labor integral que requiere de: (i) total articulación entre sus dependencias, (ii) compromiso expreso de la alta dirección y (iii) la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.

5.4. ESTADO DE AVANCE DE LAS ACCIONES REALIZADAS FRENTE AL “INFORME DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PQRS, TRAMITADAS EN LA ENTIDAD, DURANTE EL II SEMESTRE DE 2019”, RADICADO BAJO EL NÚMERO 20201300022133 DE FECHA 31/01/2020

En consideración a la respuesta aportada a través de correo electrónico con fecha 14/07/2020: “Frente al estado de avance se adjuntó acta de reunión llevada a cabo, así como las alertas y seguimiento, que hemos venido realizando como estrategia de seguimiento para garantizar la oportunidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas. Adicionalmente, las orientaciones que han sido impartidas al interior de la Entidad para la atención de los trámites a realizar para las respuestas de las PQRS. Lo anterior, como acciones realizadas frente al

“Informe de seguimiento y evaluación a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, tramitadas en la Entidad, durante el II semestre de 2019”, radicado bajo el número 20201300022133 de fecha 31/01/2020.”

Validados los documentos aportados, y en razón a que por efectos de la emergencia sanitaria generada por la pandemia del coronavirus COVID19, a partir del 09/03/2020, no se continuo con el proceso de formulación de las acciones del Plan de mejoramiento correspondientes al Informe de seguimiento y evaluación a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRS, en mención, se da traslado a cuatro de las recomendaciones para ser incluidas en el formato de formulación, estas son:

1. Articular los procesos de Gestión de comunicaciones y Atención y servicio al ciudadano, a fin de formalizar el cumplimiento del procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias PD-AS- 1, definiendo roles específicos.
2. Implementar un protocolo de atención a redes sociales, a fin de que los datos que entran por estos canales de atención sean registrados en las estadísticas a cargo del proceso de Atención y servicio al ciudadano.
3. Adelantar ciclos de sensibilización a los servidores de la entidad, orientados a la adecuada gestión de las respuestas a las PQRS, lo anterior con el ánimo de lograr un 100% de oportunidad en la gestión de las respuestas.
4. Diseñar piezas comunicacionales que faciliten un rápido acceso a la información, que permita gestionar de forma adecuada las PQRS asignadas.

5.5. SEGUIMIENTO A LAS ACTIVIDADES REALIZADAS POR EL DEFENSOR DEL CIUDADANO DE LA SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA.

En cumplimiento del Decreto Distrital 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"* y reglamentado para la SDSCJ a través de la Resolución No 007 de 2017, se asignaron al Defensor de la ciudadanía, las funciones previstas en el artículo 2 del Decreto Distrital 392 de 2015", es decir:

a. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.

b. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.

c. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

d. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.

e. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.

f. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada”.

El Proceso de Atención y Servicio al Ciudadano aportó para el presente seguimiento el documento titulado “ACCIONES ADELANTADAS POR EL DEFENSOR DE LA CIUDADANIA DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA - SDSCJ. Enero a junio de 2020”

Teniendo en cuenta las acciones reportadas en el documento, dónde se informa en la página 4: “Del total de las 7093 peticiones ciudadanas tramitadas durante el periodo enero – junio de 2020, un total de 5767 que equivalen al 81% del total de peticiones, fueron respondidas de manera oportuna; esto teniendo en cuenta que se incluyen los traslados y las cerradas en la evaluación para cierres por no competencia y/o desistimiento, ya que son tomados como trámites oportunos realizados. **El 2% que equivalen a 104 peticiones ciudadanas, fueron respondidas de manera extemporánea** y el 17% restante que representan 1222 peticiones, se encuentran aún en tiempo de respuesta.”, (resaltado fuera de texto) y con base en las debilidades encontradas con ocasión del presente informe, se recomienda fortalecer las actividades de seguimiento frente a Planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la entidad, y al cumplimiento de la normatividad en relación el tiempo de las respuestas a los usuarios, verificando su cumplimiento.

6. CONCLUSIONES

Se realizó el seguimiento al trámite que se da a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias – PQRS, presentadas durante los meses de enero a mayo, ante la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, conforme a la normatividad vigente aplicable, concluyendo:

- ✚ Se presentan debilidades en el correcto diligenciamiento de la matriz que contiene la base de datos insumo para la realización de los informes mensuales de PQRS.
- ✚ Para los meses analizados, con la matriz que contiene la base de datos no se pudieron obtener los resultados de las solicitudes en estado vencidas, oportunas o en trámite para cada mes, lo cual no permitió la validación de la información.
- ✚ Con el análisis del Estado de las PQRS en el reporte del Sistema Distrital de Quejas y soluciones Bogotá te escucha– SDQYS, de los meses enero a mayo de 2020, se evidenciaron 21 solicitudes “**No cerradas**”, de las cuales 3 presentan más de 100 días en trámite, con lo cual se materializó el riesgo 7 registrado en el mapa de riesgos de la Secretaría vigencia 2020.

- ✚ Se detectaron debilidades frente a la información reportada por el proceso de atención y servicio al Ciudadano, en razón a que se generaron 3 documentos que proporcionan datos del mes de abril, respecto al “Número de PQRS recibidas”, generándose disparidad en los datos allí reportados.
- ✚ Se evidenciaron debilidades en el cumplimiento a los lineamientos establecidos en la caracterización del proceso, código: C-AS-1, V3, que en el alcance declara: “Inicia con la recepción de la petición, quejas reclamos y solicitudes – PQRS, continua con el seguimiento a la oportunidad y calidad de las repuestas y finaliza con la evaluación de la satisfacción del ciudadano”, en razón a que el proceso no está contemplando las fases de verificar y actuar.
- ✚ El control implementado no permito identificar y monitorear las denuncias realizadas durante el primer semestre por posibles hechos de corrupción, porque la tipología descrita como denuncia, no se encuentra discriminada en la matriz, muy a pesar de que la Oficina de Control Interno Disciplinaria durante el primer semestre conoció de cinco (5) denuncias por presuntas irregularidades en los procesos de contratación administrativa.

7. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control interno en su función de evaluadora y de seguimiento, recomienda al líder del Proceso de Atención al ciudadano:

1. Implementar de manera prioritaria los parámetros necesarios para que los datos arrojados en la “Matriz de Trazabilidad de PQRS, código F-AS-459”, en primera instancia, sean confiables y que permitan reportar la oportunidad en el trámite (ej.: a tiempo para respuesta; vencido; sin respuesta). Tampoco contiene un parámetro de oportunidad para las solicitudes finalizadas (ej.: respondido a tiempo, vencido, etc).
2. Aplicar los correctivos inmediatos con el propósito de dar estricto cumplimiento a las directrices establecidas en Circular 053 de 2016, frente al requisito “Tiempo de respuesta a cada solicitud”.
3. Replantear el tratamiento requerido al riesgo 7: “Responder extemporáneamente las peticiones, Quejas, Reclamos o sugerencias que ingresen a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia”, modificando los controles establecidos e informando a la Oficina Asesora de Planeación, la materialidad del riesgo de acuerdo a las conclusiones obtenidas en este informe, para recibir en la segunda línea de defensa la asesoría y acompañamiento pertinente.
4. Establecer los controles necesarios para evitar que la Secretaría incurra en un riesgo de imagen o reputacional a causa de la discrepancia en los datos de reporte de las PQRS que se publican en la página web y que se entregan a diferentes estamentos.



SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Radicado No. 20201300141393
Fecha: 2020/07/31 08:28:30 AM
Anexos: FORMATO FORMULACION Folios:27
Destinatario: HUGO ACERO VELASQUEZ
Asociado:

20201300141393

5. Acatar los lineamientos establecidos en la caracterización del proceso, código: C-AS-1, V3, frente al alcance y ámbito de aplicación.
6. Se recomienda al Defensor del ciudadano, continuar con el fortalecimiento de las actividades de seguimiento frente a Planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en la entidad, y al cumplimiento de la normatividad en relación el tiempo de las respuestas a los usuarios, verificando su cumplimiento.
7. Controlar de forma más asertiva la tipología denuncias, pues no es posible identificar si la entidad está recibiendo sí o no denuncias por hechos de corrupción para realizar el respectivo seguimiento.
8. Presentar el formato de formulación de las acciones de mejora, dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la recepción del presente informe. (Se anexa formato)

Cordialmente,

SILENIA NEIRA TORRES

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Martha Yaneth Uribe Ortega |

