



## MEMORANDO

**Para:** ANÍBAL FERNÁNDEZ DE SOTO CAMACHO  
Secretario de Seguridad Convivencia y Justicia

**De:** KAROL ANDREA PARRAGA HACHE  
Jefe Oficina de Control Interno

**Fecha:** 02 de junio de 2022

**Asunto:** Informe de seguimiento a PQRS II semestre 2021.

Cordial saludo, Dr. Fernández de Soto Camacho:

La Oficina de Control Interno en su rol de evaluación y seguimiento, dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoría 2022 aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se permite comunicar los resultados del informe de seguimiento a la Gestión de las PQRS del segundo semestre de 2021, lo anterior de conformidad con lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

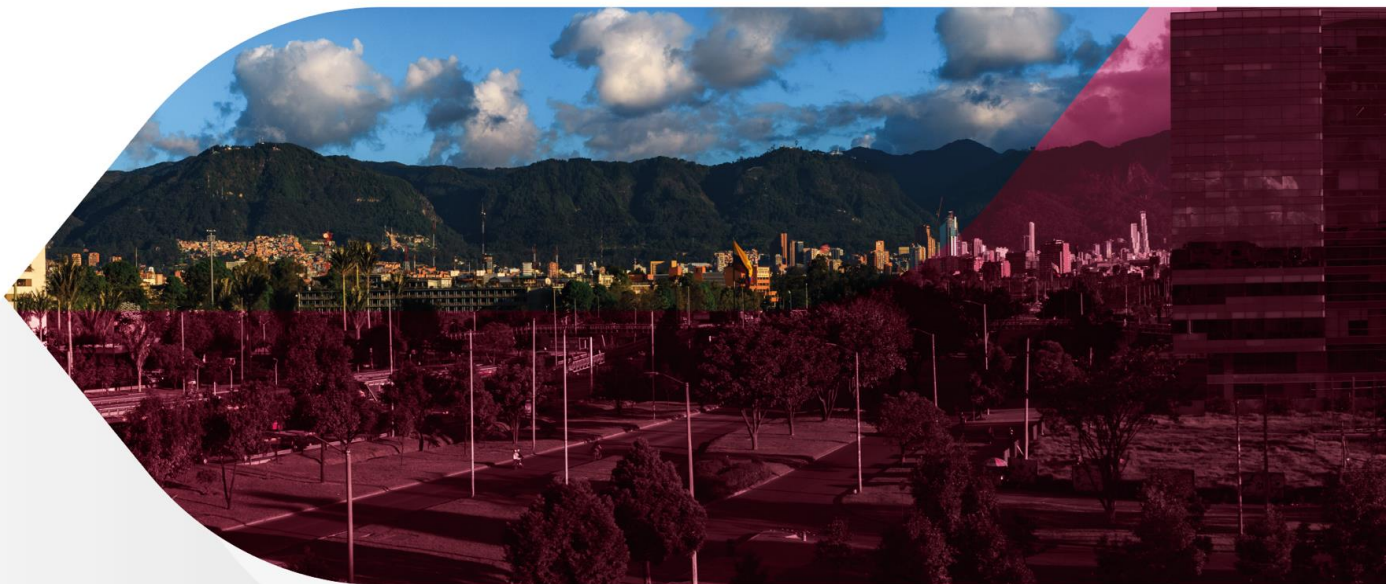
En razón a las debilidades detectadas se deben adelantar los planes de acción correspondientes desde las diferentes dependencias, que presenten desviaciones en la oportunidad de las respuestas a las PQRS asignadas, teniendo en cuenta las recomendaciones que se emiten en el presente informe.

Cordialmente,

**KAROL ANDREA PARRAGA HACHE**  
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Dr. Reinaldo Ruiz Solórzano – Subsecretario de Gestión Institucional  
Proyectó: Alex Palma - Contratista  
Revisó: Karol Parraga – Jefe Oficina Control Interno  
Archivado en: Oficina de Control Interno - 130.17 Informes





# **INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS –PQRS II SEMESTRE 2021**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA



## 1. OBJETIVO

Realizar el informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS, interpuestas por la ciudadanía, durante el segundo semestre de 2021, así como la gestión realizada por el defensor del ciudadano en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

## 2. ALCANCE

Informe semestral de seguimiento y evaluación a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS para el periodo comprendido entre el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2021, a partir de la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano.

## 3. METODOLOGIA Y CRITERIOS APLICADOS

Para este ejercicio de seguimiento y evaluación, la oficina de control interno (Tercera Línea de Defensa) aplicó las siguientes técnicas de auditoría: consultas, observación, inspección, revisión documental, confirmaciones, mediante las siguientes consultas de información (intranet, página web institucional, sistemas de información, etc.) y de los documentos relacionados con el proceso de Atención y Servicio al Ciudadano responsable del seguimiento a las PQRS.

## 4. RESULTADOS DEL EJERCICIO DE SEGUIMIENTO

Para cumplir con los objetivos propuestos y con el fin de facilitar la comprensión de los resultados del seguimiento a las PQRS durante el segundo semestre de la vigencia 2021, se presentan los siguientes resultados.

### 4.1. COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS PQRS DURANTE EL SEGUNDO SEMESTRE 2021.

La Oficina de Control Interno realizó seguimiento y evaluación a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS para el periodo comprendido entre el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2021, teniendo en cuenta lo establecido en el *Artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos* de la Ley 1474 de 2011.

Para la realización de este informe se solicitó a la Oficina de Atención al Ciudadano, la base de datos de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2021, discriminada por cada dependencia que conforma la estructura organizacional de la entidad.

La matriz de seguimiento a las PQRS para este periodo, presentada por la Oficina de Atención al Ciudadano consta de **5.267 registros de PQRS** durante el periodo anteriormente citado, de los cuales se realizó el siguiente análisis.

## 4.2. DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS PQRS POR CANAL DE ATENCIÓN Y TIPO DE TRÁMITE

Atendiendo la distribución establecida en el instructivo Canales de Atención PQRS ciudadanas código: I-AS-2, numeral 1, la información contenida en la matriz F-AS-459 Matriz de trazabilidad informe de PQRS, los datos reportados en los informes publicados por el Defensor del Ciudadano en la página web de la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2021, esta oficina analizó la información y presenta los siguientes resultados por canales de atención y por tipología:

- La modalidad virtual del canal WEB, registra 2.036 entradas de PQRS, equivalente a un 38,7%, lo que lo convierte en el canal de mayor relevancia en el total del periodo Julio – diciembre de 2021.
- La modalidad escrita cuenta con 1.289 entradas, equivalentes al 24.5% sobre el total del periodo evaluado.
- Entre los canales e-mail con 945 entradas y telefónico con 933 entradas, suman 1.878, lo que representa un 35,7%.
- Entre el Buzón con 23 entradas, la PQRS por redes sociales suman 21 y las presenciales con 20, suman 64 entradas, lo que equivale a un 1,2%.

TIPO DE CANAL	jul-21	ago.-21	sep.-21	oct-21	nov-21	dic-21	Consolidado II semestre 2021
WEB	315	362	363	422	346	228	2.036
Escrito	226	202	191	234	225	211	1.289
e-mail	185	183	243	84	110	140	945
Teléfono	136	167	171	157	177	125	933
Buzón	0	3	3	9	6	2	23
Redes Sociales	6	4	1	0	2	8	21
Presencial	3	3	6	3	3	2	20
<b>Total</b>	871	924	978	909	869	716	5267

Tabla N° 1. Canales de ingreso PQRS. Fuente. Oficina de Atención al Ciudadano.

Ahora bien, condensados los datos por tipología se identificó una desviación presentada durante el mes de septiembre donde no se registraron los trámites de 18 PQRS, arrojando así un total de trámites identificados en las PQRS allegadas de 5.249 registros, con el siguiente detalle:

- El tipo de solicitud más requerido por los usuarios fueron los derechos de petición de interés particular con 2.736 solicitudes, que representan el 52%.
- Se observaron 1.127 solicitudes, que corresponden al 21%, clasificadas como derecho de petición de interés general.
- Ingresaron 436 reclamos, es decir el 8%, 363 quejas, equivalentes al 7%, 313 solicitudes de información, que corresponden al 6% y 80 Felicitaciones, 67 consultas, 60 denuncias por actos de corrupción, 39 solicitudes de copia y 28 sugerencias; que en conjunto suman un 55 PQRS equivalentes al 5%.

TIPO DE TRAMITE	jul-21	ago.-21	sep.-21	oct-21	nov-21	dic-21	Consolidado II semestre 2021
Consulta	14	12	13	10	15	3	67
Denuncia por actos de corrupción	8	15	8	11	13	5	60
Derecho de petición de interés general	182	216	236	172	166	155	1.127
Derecho de petición de interés particular	464	466	482	517	433	374	2.736
Felicitación	12	15	21	12	9	11	80
Queja	59	66	64	53	62	59	363
Reclamo	76	76	73	58	91	62	436
Solicitud de acceso a la información	46	47	46	67	63	44	313
Solicitud de copia	8	5	4	3	16	3	39
Sugerencia	2	6	13	6	1	0	28
Total	871	924	960	909	869	716	5.249

Tabla N° 2. Solicitudes y tramites de PQRS Fuente. Oficina de Atención al Ciudadano.

Para efectos de la presentación de este reporte se considerarán las 5.267 PQRS ingresadas en la matriz de seguimiento suministrada por la Oficina de Atención y Servicio al Ciudadano.

#### 4.3. NIVELES DE OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS SEMESTRE II DE 2021.

De un total de 5.267 peticiones se observó que 5.206 (99%) de ellas fueron respondidas de manera oportuna mientras que 61 peticiones tuvieron respuesta extemporáneamente.



Gráfica N° 1 Niveles de Oportunidad en las Respuestas II Semestre de 2021  
Fuente: Matriz de Seguimiento PQRs julio-diciembre de 2021

Durante el segundo semestre de la vigencia 2021, se logró una mejora importante en cuanto a la oportunidad de las respuestas, incrementándose en 8 puntos porcentuales con respecto al semestre anterior, donde la calificación global obtenida fue de un 91%.

#### 4.4. DISTRIBUCIÓN PQRs GESTIONADAS Y PORCENTAJE DE EFICACIA EN LA OPORTUNIDAD DE LA RESPUESTA POR DEPENDENCIA.

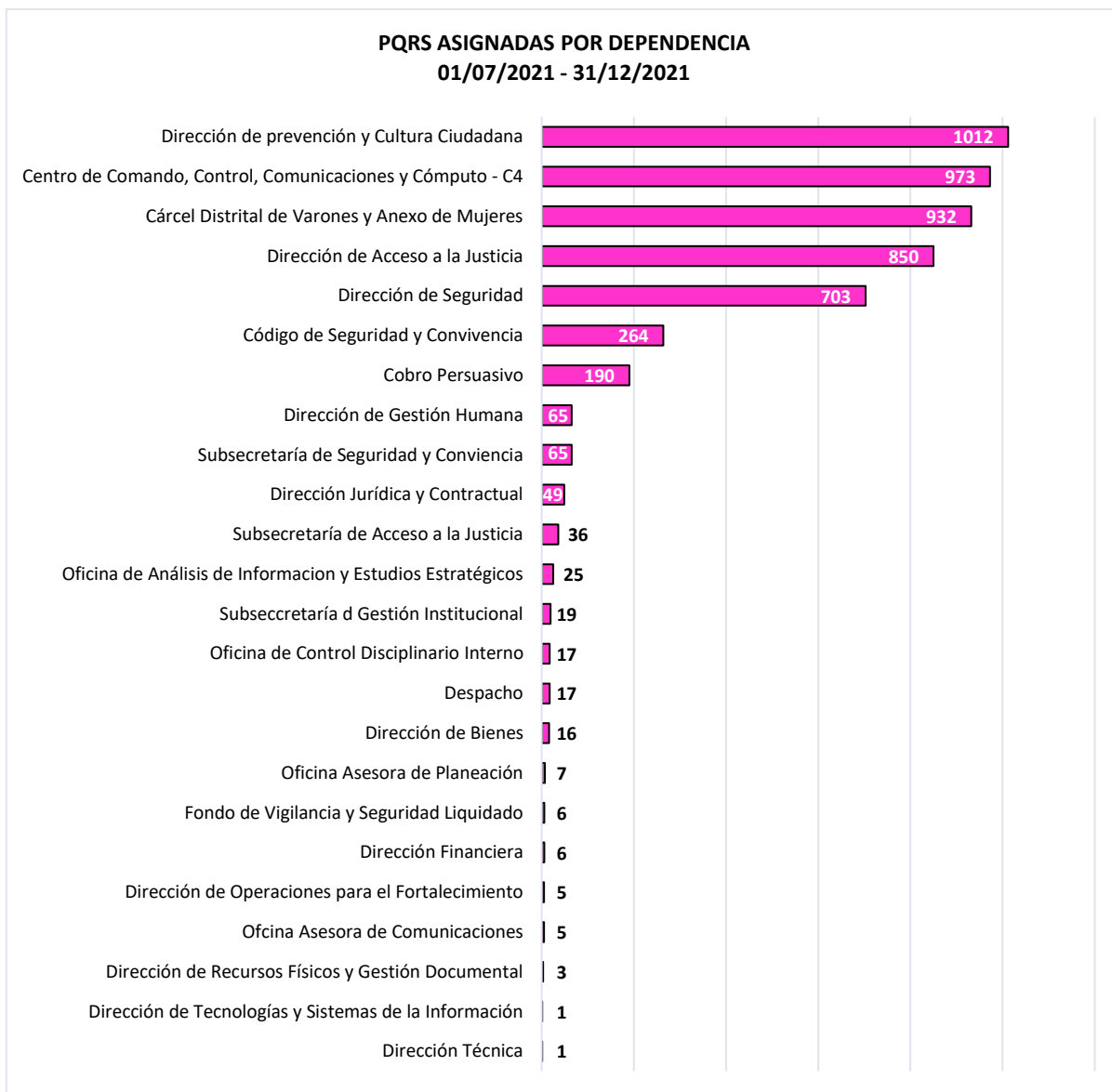
Teniendo en cuenta la matriz de seguimiento PQRs allegada por el equipo de Atención y Servicio al Ciudadano la clasificación de la distribución realizada a las 5.267 peticiones es la siguiente:

Dependencia	Eficacia (Finalizadas 31/12/2021)			
	% asignación sobre el total de PQRs de la entidad PQRs	Total Asignadas	Respuestas Oportunas	%Eficacia
<b>Despacho</b>	<b>0,3%</b>	<b>17</b>	<b>15</b>	<b>88%</b>
Oficina de Control Interno	0,0%	0	0	0%
Oficina Asesora de Comunicaciones	0,1%	5	5	100%
Oficina de Control Disciplinario Interno	0,3%	17	17	100%
Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4	18,5%	973	972	99,9%
Oficina Asesora de Planeación	0,1%	7	7	100%
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	0,5%	25	25	100%
<b>Subsecretaría de Seguridad y Convivencia</b>	<b>1,2%</b>	<b>65</b>	<b>60</b>	<b>92%</b>
Dirección de prevención y Cultura Ciudadana	19,2%	1012	1004	99%
Dirección de Seguridad	13,3%	703	684	97%
<b>Subsecretaría de Acceso a la Justicia</b>	<b>0,7%</b>	<b>36</b>	<b>36</b>	<b>100%</b>
Dirección de Acceso a la Justicia	16,1%	850	849	99,9%
Dirección de Responsabilidad Penal Adolescente	0%	0	0	0%

Dependencia	Eficacia (Finalizadas 31/12/2021)			
	% asignación sobre el total de PQRS de la entidad PQRS	Total Asignadas	Respuestas Oportunas	%Eficacia
Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres	17,7%	932	913	98%
Código de Seguridad y Convivencia	5,0%	264	264	100%
<b>Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas</b>	0%	0	0	0%
Dirección Técnica	0,02%	1	1	100%
Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento	0,1%	5	5	100%
Dirección de Bienes	0,3%	16	16	100%
<b>Subsecretaría de Gestión Institucional</b>	0,4%	19	19	100%
Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	0,02%	1	1	100%
Dirección de Gestión Humana	1,2%	65	65	100%
Dirección Jurídica y Contractual	0,9%	49	43	88%
Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	0,1%	3	3	100%
Dirección Financiera	0,1%	6	6	100%
Fondo de Vigilancia y Seguridad Liquidado	0,1%	6	6	100%
Cobro Persuasivo	3,6%	190	190	100%
<b>Total</b>		<b>5267</b>	<b>5206</b>	<b>99%</b>

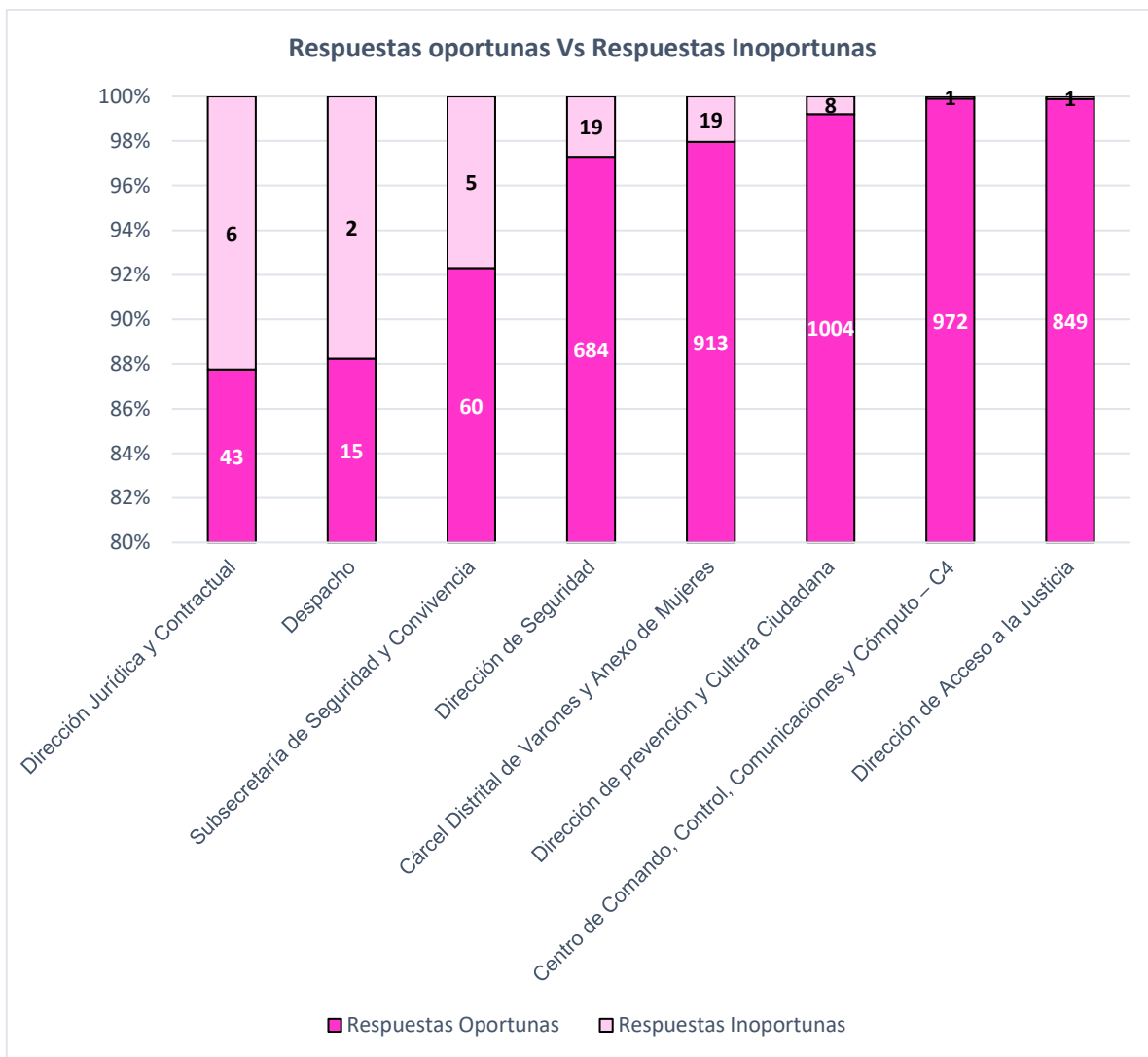
Tabla N° 3. Distribución PQRS, por dependencia. Fuente. Oficina de Atención al Ciudadano.

A continuación, se presenta la clasificación de PQRS asignadas por dependencia, con el objetivo de visualizar las dependencias que contaron con mayor volumen de solicitudes asignadas para su respuesta:



**Gráfica N° 2. Elaboración Propia.**  
**Fuente: Matriz de Seguimiento PQRS julio-diciembre de 2021**

Según lo observado con anterioridad, solo se respondieron de forma extemporánea 61 peticiones, las cuales representaron el 1% del total de las PQRS ingresadas (5.267), a continuación, se presenta la distribución según los niveles de eficacia en la gestión de las PQRS menores al 100%:



**Gráfica N° 5. Elaboración Propia.**  
**Fuente: Matriz de Seguimiento PQRS julio-diciembre de 2021**

Se observó una tendencia a la baja en la eficacia de la oportunidad de las respuestas, con respecto al semestre anterior, así:

- El Despacho, pasó de 100% a 88%
- La Dirección Jurídica Contractual, que pasó de 89% a un 88%.
- La Subsecretaría de Seguridad y Convivencia, que pasó de un 97,8% a un 92%.
- La Dirección de Seguridad obtuvo un 97% de eficacia sin presentar variaciones al respecto al primer semestre de 2021.
- La Cárcel Distrital mejoró sus controles y procesos de gestión de PQRS, pasando de un 83,7% obtenido en el primer semestre de 2021 a un 98% para el cierre de la vigencia 2021.
- La Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana logró un aumento en la eficacia de la gestión de PQRS de 1.6 puntos porcentuales pasando de 97,4 a 99%.

#### 4.5. DIGITALIZACIÓN Y ACUSE DE RECIBO DE LAS RESPUESTAS DE LAS PQRS

La Oficina de Control interno realizó la verificación de los registros de respuesta a las 5267 PQRS registradas, a partir de un muestreo aleatorio del que se derivó un tamaño muestral óptimo para revisión de 30 PQRS, la ficha técnica empleada se relaciona a continuación:

INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	5267
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	13%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645

TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Fórmula	30

Muestra Óptima	30
----------------	----

Tabla N°4 Elaboración propia OCI Muestreo Peticiones SDQS II Semestre 2021. Fuente: Guía de Auditoría Interna basada en Riesgos para entidades Públicas Versión 4 – Caja de herramientas -7. Aplicativo Muestreo.xls del DAFP

Una vez seleccionada la muestra se procedió a verificar la digitalización de las respuestas y su correspondiente acuso de recibo por parte del ciudadano solicitante, a continuación, se presenta la tabla consolidada con las PQRS que arrojó la muestra:

ÍTEM	PETICIÓN SDQS	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	RESPUESTA DIGITALIZADA
1	1578472021	20215410305651	20212200512632	18/08/2021
2	1589492021	20215410303321	20212100511772	23/08/2021
3	2020192021	20215410303261	20212100511742	23/08/2021
4	2093442021	20213360305331	20213330403392	N/R
5	2114222021	20215410311041	20213100421872	22/07/2021
6	2295892021	20215410342441	20212200519322	22/08/2021
7	2310222021	20215410347011	20212100557922	6/09/2021
8	2311352021	20215410348571	20211600543872	27/08/2021
9	2451572021	20213360377131	20213330544042	1/09/2021
10	2467482021	20215410383831	20212200496272	30/08/2021
11	2504902021	20215410388451	20211600560222	8/09/2021
12	2677602021	20215410423021	20212200577932	9/09/2021
13	2828372021	20213360462421	20213330588542	20/09/2021
14	2833422021	20215410463351	20213100588872	17/09/2021
15	2980442021	20215410493211	20212200712602	5/11/2021
16	3064222021	20213360494441	20213320653932	2/11/2021
17	3192602021	20215410512411	20213100667122	25/10/2021
18	3216442021	20215410519881	20212100710802	5/11/2021
19	3280272021	20213360524021	20213320650742	15/10/2021
20	3126852021	20215410568831	20211600797822	17/12/2021
21	3336192021	20215410558161	20213100736222	24/11/2021
22	3367782021	20215410537071	20212200732102	22/11/2021

ÍTEM	PETICIÓN SDQS	RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	RESPUESTA DIGITALIZADA
23	3568582021	20215410560841	20211610730932	19/11/2021
24	3586212021	20215410563451	20212100793762	16/12/2021
25	3592892021	20213360564711	20213320784632	10/12/2021
26	3962112021	20215410646231	20211610840152	28/12/2021
27	4115012021	20215410662711	20211610842492	3/01/2022
28	3947152021	20215410636421	20213100804982	20/12/2021
29	4050492021	20215410648841	20223100016962	19/01/2022
30	1603572021	20215410305911	20212100512532	23/08/2021

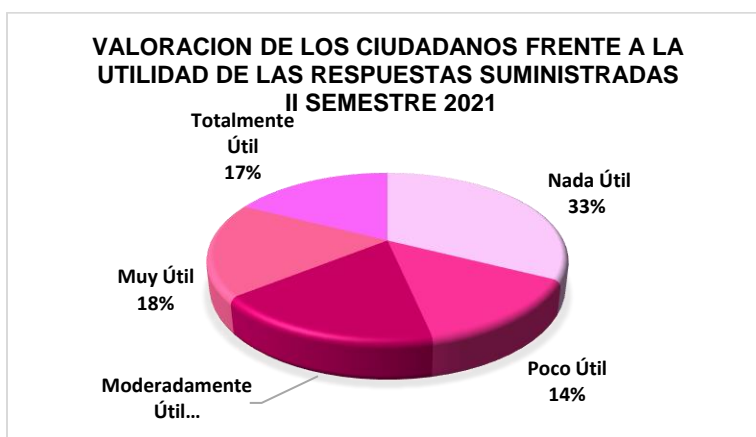
Tabla N°14 Elaboración propia OCI Fuente: Gestor Documental ORFEO (consulta el 27 de mayo 2022)

De 30 PQRS seleccionadas solo una relacionada con la “*Respuesta a la solicitud del manejo de entrega de medicamentos por la regente de farmacia en el pabellón esperanza*” de la Cárcel Distrital presentaba ausencia de acuso de recibo, sin embargo, esta cuenta con el archivo de respuesta debidamente digitalizado.

Partiendo de la revisión realizada se puede establecer que en el aplicativo de gestión documental ORFEO se registran los documentos de respuesta de las PQRS ingresadas a la entidad, no obstante, se debe garantizar que los acuses de recibo sean conservados en el aplicativo.

#### 4.6. EVALUACIÓN DE LAS RESPUESTAS RECIBIDAS POR PARTE DE LOS CIUDADANOS.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2021, el equipo de Atención y Servicio al Ciudadano encuestó 579 ciudadanos para conocer su opinión frente a la utilidad, claridad y satisfacción de las respuestas obtenidas, los resultados obtenidos se explican a continuación:



Gráfica N° 6. Elaboración Propia.

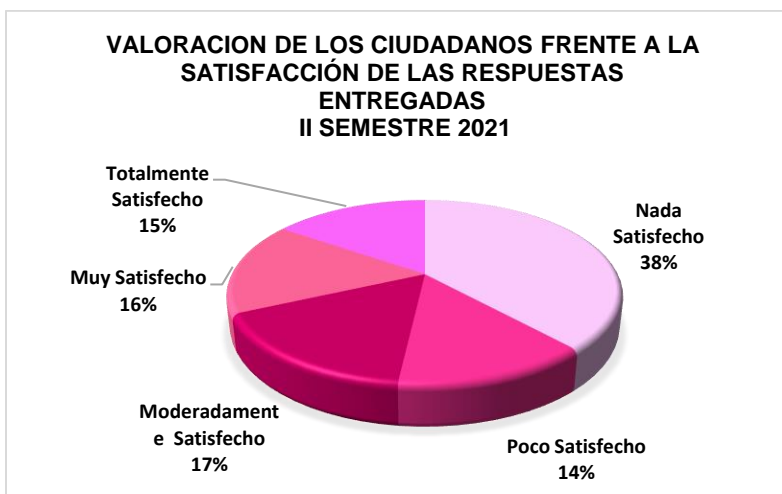
Fuente: Informes del Defensor del ciudadano III y IV trimestres de 2021

Frente a la encuesta realizada 188 ciudadanos (33%) consideran, que la respuesta fue nada útil para ellos, 82 ciudadanos (14%) valoraron como poco útil la respuesta, 102 ciudadanos (18%) considera la respuesta como moderadamente útil, para 106 ciudadanos (18%), la respuesta fue considerada muy útil y totalmente útil para 101 ciudadanos (17%). Así las cosas, se logra evidenciar una baja percepción en la utilidad de las respuestas presentadas equivalente al 65%.



Gráfica N° 7. Elaboración Propia.  
Fuente: Informes del Defensor del ciudadano III y IV trimestres de 2021

En cuanto a la claridad de las respuestas, 151 ciudadanos (26%) consideran, que la respuesta fue nada clara para ellos, 77 ciudadanos (13%) valoraron como poco clara la respuesta, 97 ciudadanos (17%) considera la respuesta como moderadamente clara, para 137 ciudadanos (24%), la respuesta fue considerada muy clara y totalmente clara para 117 ciudadanos (20%). Los resultados de esta evaluación evidencian una **baja puntuación en la claridad de las respuestas presentadas equivalente al 56%**.

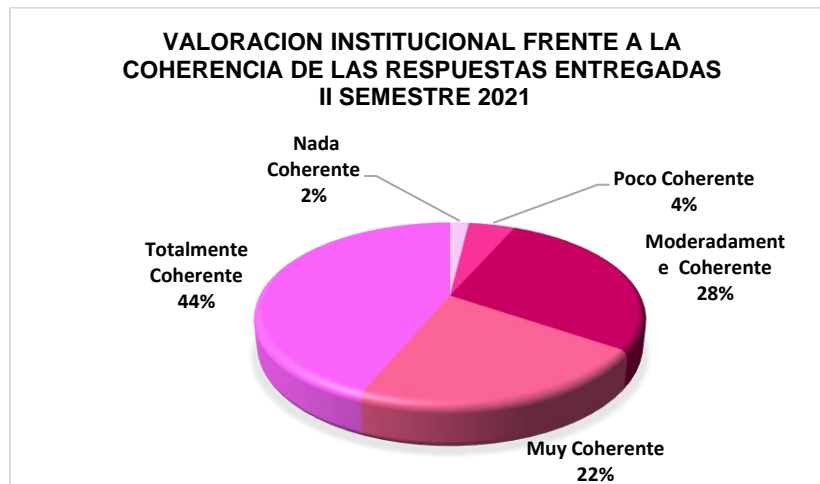


Gráfica N° 8. Elaboración Propia.  
Fuente: Informes del Defensor del ciudadano III y IV trimestres de 2021

En cuanto a la satisfacción de las respuestas, 221 ciudadanos (38%) consideran, que la respuesta fue nada satisfactoria para ellos, 79 ciudadanos (14%) valoraron como poco satisfactoria la respuesta, 95 ciudadanos (17%) considera la respuesta como moderadamente satisfactoria, para 95 ciudadanos (16%), la respuesta fue considerada muy satisfactoria y totalmente satisfactoria para 89 ciudadanos (15%). Este comportamiento, permite evidenciar una **baja satisfacción de las respuestas presentadas equivalente al 69%.**

#### 4.7. EVALUACIÓN INSTITUCIONAL DE LAS RESPUESTAS ENTREGADAS

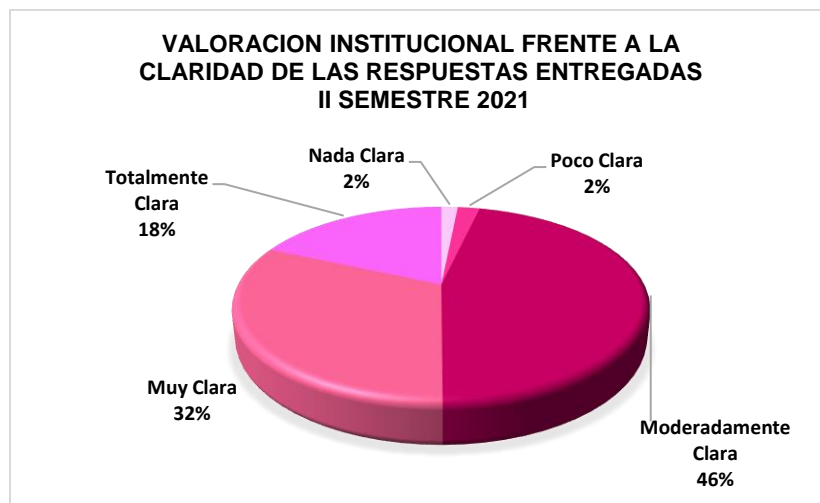
La evaluación institucional (derivada de las encuestas realizadas por el equipo de Atención y Servicio al ciudadano) se realiza por parte de la entidad como una autoevaluación orientada hacia la mejora continua, lo cual, permite evidenciar resultados sobre los criterios de coherencia, claridad y calidez del lenguaje utilizado en las respuestas presentadas, como se evidencia gráficamente a continuación:



Gráfica N° 9. Elaboración Propia.

Fuente: Informes del Defensor del ciudadano III y IV trimestres de 2021

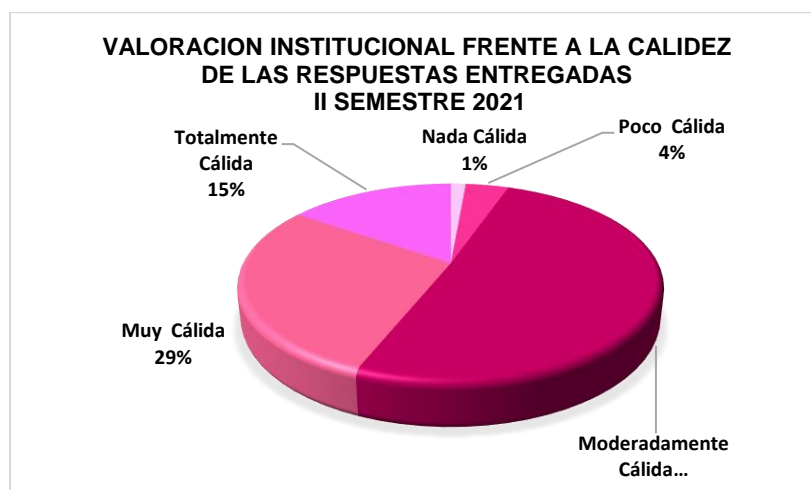
Frente a la coherencia de las respuestas suministradas, la entidad observó un **adecuado nivel de coherencia representado en 379 encuestas (66%)** distribuidas como muy coherentes con 126 respuestas (22%) y totalmente coherentes con 253 respuestas (44%), se consideran como moderadamente coherentes 162 respuestas (28%), solo un 6% representa bajos niveles de coherencia, distribuidas entre 27 respuestas (4%) consideradas poco coherentes y 11 respuestas (2%) con una calificación de nada coherentes.



Gráfica N° 10. Elaboración Propia.

Fuente: Informes del Defensor del ciudadano III y IV trimestres de 2021

En cuanto a la claridad de las respuestas entregadas, 290 **(50%) presentan un nivel adecuado de claridad**, estas se distribuyen como muy claras con 184 respuestas (32%) y totalmente claras con 106 respuestas (18%), 268 respuestas (46%) fueron calificadas como moderadamente claras, 21 encuestados (4%), catalogaron con debilidades en la claridad las respuestas, teniendo un 2% como poco claras y otro 2% como nada claras.



Gráfica N° 11. Elaboración Propia.

Fuente: Informes del Defensor del ciudadano III y IV trimestres de 2021

En relación con la calidez, **294 respuestas (51%) fueron catalogadas como moderadamente cálidas**, 254 respuestas (34%) mostraron un nivel de calidez adecuado y se encuentran desagregadas de la siguiente forma, 165 respuestas (29%) clasificadas como muy cálidas y 89 respuestas (15%) totalmente cálidas. 31 respuestas (5%) presentan niveles inferiores de calificación y se distribuyeron de la siguiente forma, 23 acciones (4%) se evaluaron como poco cálidas y las 8 respuestas restantes (1%) se catalogaron como nada cálidas.

## 4.8. PUBLICACIÓN DE INFORMES DE LA GESTIÓN DE LAS PQRS DE LA SDSCJ

### 4.8.1. Información en el enlace de Transparencia y acceso a la información pública

A partir de la verificación de la publicación de los informes generados por la SDSCJ relacionados con PQRS, la oficina de control interno identificó que a través de la página de la entidad se publicaron los informes correspondientes al periodo comprendido entre el 01/07/2021 y el 31/12/2021, según se pudo verificar en el enlace relacionado a continuación:



Imagen a N° 1. Acceso a publicación de informes PQRS II semestre 2021

<https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion-presupuesto-ingresos/informe-pqrs>

En la verificación de la página web de la entidad la OCI evidenció la publicación de los informes mensuales de gestión de las PQRS correspondientes al segundo semestre 2021, dando cumplimiento de lo establecido en la 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”*.

### 4.8.2. Remisión de los informes a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital.

Durante el desarrollo del ejercicio auditor se verificó las publicaciones de los informes mensuales de las PQRS en la Red Distrital de Quejas y Reclamos<sup>1</sup>, del segundo semestre de la vigencia 2021, los cuales se relacionan a continuación:

<sup>1</sup> <http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co:82/>

Mes	Informe	Fecha	Estado
Agosto 2021	Informe PQRS Secretaria de Seguridad Julio 2021	17/08/2021	Aprobado
Septiembre 2021	Informe PQRS Secretaria de Seguridad agosto 2021	21/09/2021	Aprobado
Octubre 2021	Informe PQRS Secretaria de Seguridad Septiembre 2021	11/10/2021	Aprobado
Noviembre 2021	Informe PQRS Secretaria de Seguridad Octubre 2021	19/11/2021	Rechazado
	Informe PQRS Secretaria de Seguridad Octubre 2021	23/11/2021	Aprobado
Diciembre 2021	Informe PQRS Secretaria de Seguridad Noviembre 2021	20/12/2021	Aprobado
Enero 2022	Informe PQRS Secretaria de Seguridad Diciembre 2021	20/01/2022	Aprobado

Tabla N° 5. Relación de informes publicados en la Red Distrital de Quejas y Reclamos  
Fuente: Veeduría Distrital

En las publicaciones revisadas, se evidenció que, durante el mes de noviembre la publicación del informe de PQRS del mes de octubre fue rechazado para publicación el día 19/11/2021, por solicitud de la SDSCJ, por fallas en el archivo presentado. Esta situación no presentó ninguna dificultad o incumplimiento y se logró realizar el cargue efectivo el día 23/11/2021, siendo aprobado por el ente de control, dejando el registro pertinente.

Con lo anterior se da cumplimiento a lo establecido en el decreto 371 de 2010 artículo 3 numeral 3.

#### 4.8.3. Informe del Defensor del Ciudadano del segundo semestre de 2021

En cuanto al informe del Defensor del Ciudadano del segundo semestre de 2021, este fue remitido vía correo electrónico a la Veeduría Distrital y la Secretaria General a fecha 08/02/2021. En este informe se presentó el correspondiente seguimiento a la gestión y resultados de las PQRS y el cumplimiento de las funciones propias del cargo.

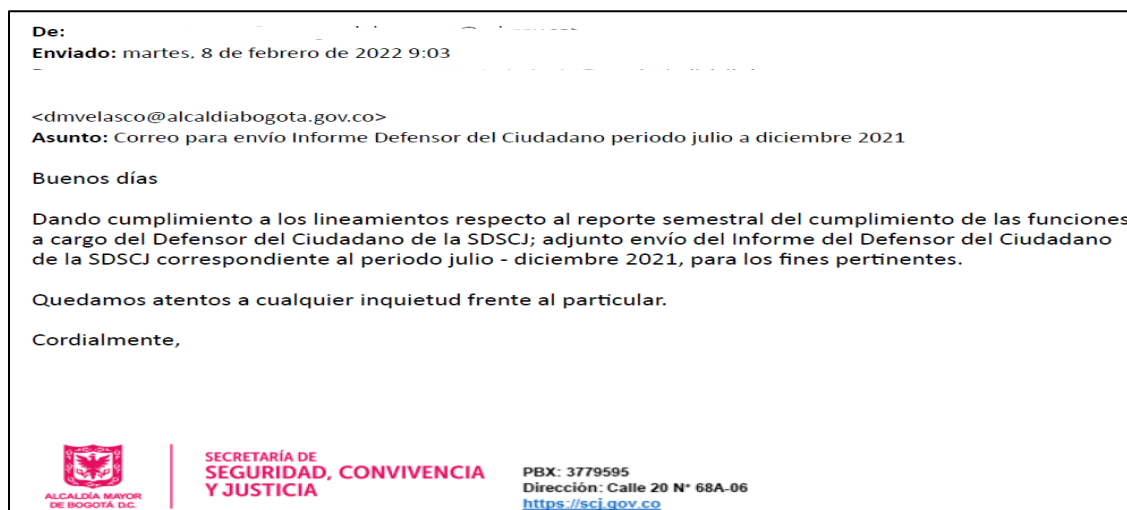


Imagen N° 2. Correo remitido de informes PQRS II semestre 2021.

Con lo anterior se da cumplimiento a lo establecido en el Manual Operativo del Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, en el cual se establece que el Defensor debe "Atender y orientar los requerimientos que presentan los grupos de valor y partes involucradas en los canales de atención dispuestos por la Entidad, mediante el seguimiento

a la oportunidad y a la calidad de las respuestas, con el fin de dar cumplimiento al derecho que tiene todo ciudadano a presentar peticiones respetuosas y a obtener pronta respuesta.

#### 4.8.4. RESULTADOS DEL ÍNDICE DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA IDSC 2021

A octubre de 2021 la SDSCJ se ubicó en el 3er lugar de 15 entidades evaluadas con características administrativas similares, obteniendo una calificación general del 93% en el índice distrital de servicio a la ciudadanía, como se puede evidenciar a continuación:

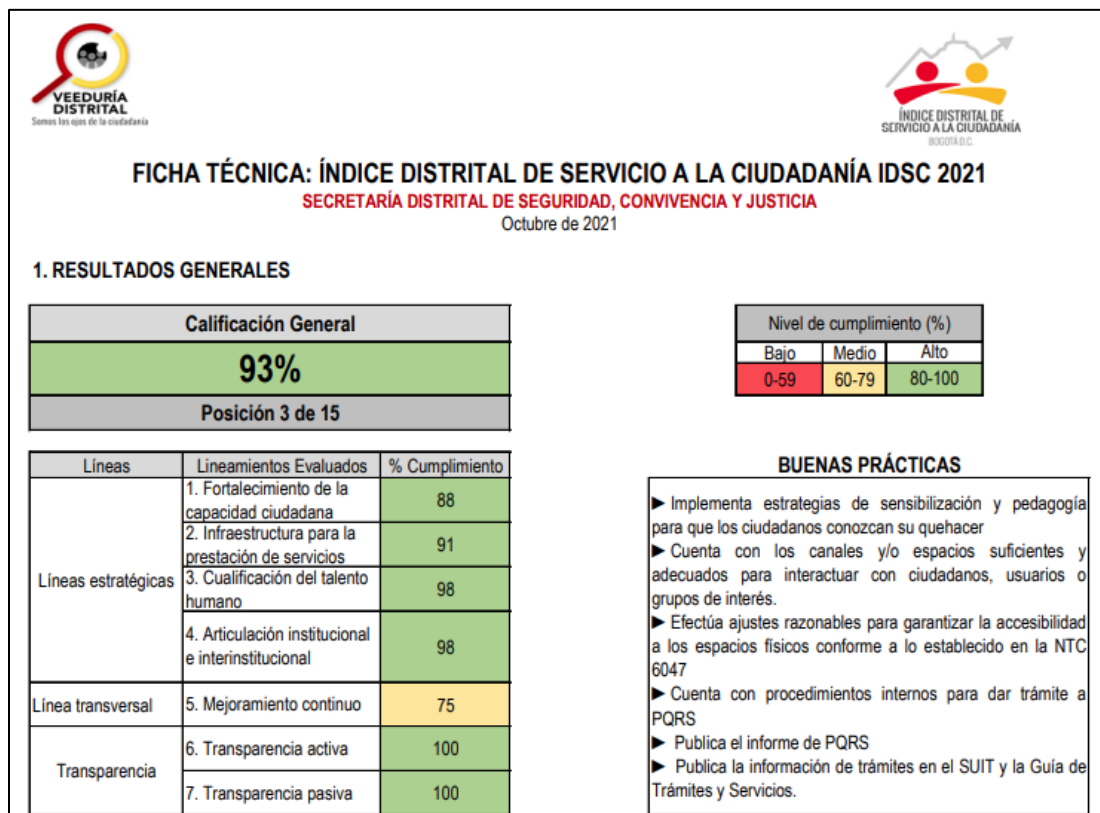


Imagen a N° 3. Ficha Técnica IDSC Fuente: Veeduría Distrital

El lineamiento “5 *Mejoramiento Continuo*” se ubicó en un nivel de cumplimiento “Medio” con una calificación de 75%, debido a que de 8 ítems posibles 6 se calificaron con el 100%, presentándose ausencia total de gestión con el 0% en el establecimiento de las estadísticas de medición de tiempo de espera en canal virtual (Chat) y las estadísticas de medición de tiempo de espera en canal presencial.

#### 4.9. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES PRESENTADAS EN LA EVALUACIÓN DEL PRIMER SEMESTRE 2021.

Frente a las recomendaciones realizadas en el informe del primer semestre de 2021, de radicado 20211300254133 del 31/08/2021, para el segundo semestre se observó que el Proceso de Servicio y Atención al Ciudadano desarrolló las siguientes actividades:

- Se presentaron 31 alertas semanales vía correo electrónico a la alta dirección, reportando el estado de las PQRS asignadas para su trámite.
- Se implementaron pruebas piloto (se realizaron un total de tres (3) informes), orientadas a establecer las herramientas de medición de la satisfacción frente a las respuestas enviadas a los ciudadanos.
- Durante el ejercicio de Revisión por la Dirección, celebrado el día 04/11/2021 en el que en el numeral 3. Del orden del día, el Defensor del Ciudadano presenta los resultados de su gestión del segundo semestre de 2021.
- Se adelantó capacitación en técnicas para la apertura del buzón de sugerencias, celebrada el 31/08/2021.

A la fecha **no se ha presentado la actualización del procedimiento, Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PD-AS-1**, vigente en su séptima versión desde el 27/07/2021.

#### 5. CONCLUSIONES

- Se observó una mejora sustancial en la gestión de las PQRS durante el periodo evaluado, obteniendo el 99% en términos de eficacia y oportunidad, las medidas de alertamiento implementadas a permitido a las dependencias implementar mejoras en la distribución y respuestas a las PQRS.
- Los resultados de la muestra de las evaluaciones presentadas por parte de los ciudadanos, relacionadas con la utilidad, claridad y satisfacción con las respuestas, presentan niveles bajos, situación que podría exponer a la entidad a la materialización de riesgos reputacionales.
- La baja calidad de las respuestas, pone en evidencia la falta de capacitación de los servidores de la entidad, responsables de responder a la ciudadanía, frente al uso de lenguaje claro, diseño y estructuración de estas.

## 6. RECOMENDACIONES

- Socializar y sensibilizar los cambios normativos a que hubiere lugar, relacionados con los tiempos de respuesta, en las diferentes dependencias de la SDSCJ, enfatizando en los términos establecidos según la tipología de PQRS presentadas por la ciudadanía.
- Adelantar desde las dependencias que presentaron respuestas extemporáneas, medidas de orden administrativo/operativo que permitan optimizar la gestión de los tiempos de respuesta establecidos por la ley.
- Diseñar un plan de acción orientado a la capacitación frente a las presentaciones de respuestas a los ciudadanos, teniendo aspectos puntuales tales como: la Utilidad, claridad, calidez y coherencia.
- Actualizar el procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PD-AS-1 buscando fortalecer los controles de advertencia, establecimiento de responsabilidades y medidas administrativas y/o disciplinarias, tendientes a garantizar el cumplimiento en los términos de las respuestas establecidas por la ley.
- Continuar con la presentación de los resultados de la gestión del Defensor del Ciudadano en los espacios determinados por la Alta Dirección.



**KAROL ANDREA PARRAGA HACHE**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Alex Fernando Palma Huergo- Líder Auditor- Contratista OCI  
Revisó: Andrea del Pilar Alejo Ruiz- Contratista OCI