



MEMORANDO

FECHA: 19 de julio de 2017

PARA: **DR. DANIEL MEJIA LONDOÑO**
Secretario de Seguridad

Dr. GIAN CARLO SUESCUN
Subsecretario de Gestión Institucional

DE: **OFICINA DE CONTROL INTERNO**

ASUNTO: Informe I semestre de 2017, "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 primer semestre de 2017 de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, el cual se publicara en la página web de la Entidad.

1. OBJETIVO, ALCANCE, METODOLOGIA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1.1. Objetivo

Evaluar y verificar el cumplimiento de la normatividad vigente para la atención a las PQR'S, igualmente que se cumplan 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. Alcance

Atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los usuarios que fueron recibidas en el periodo 1 de enero a 30 de junio de 2017 e ingresadas en el aplicativo Distrital SDQS.

1.3. Marco Normativo

- **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 del 12 de julio 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".
- **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 1755 del 30 de junio de 2015**, " Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".



- **Decreto 19 de 2012.** "Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública". Artículos 12 y 14.
- **Decreto 124 de 2016,** "Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- **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", en su **artículo 3°, numeral 7,** señala que las entidades del Distrito Capital, deben garantizar, la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen".
- **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".
- **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.
- **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. a través de la cual se propone que su implementación permita el desarrollo misional dentro de la necesaria e indispensable aproximación entre el ciudadano y la Administración, con atención a la normativa legal vigente y los objetivos comunes a la función administrativa, para desarrollar acciones, que tiendan hacia un modelo de gerencia pública eficiente, transparente, democrática y con altos niveles de calidad, que permita una interacción con la ciudadanía en un marco de respeto de sus derechos y de participación en la evaluación de gestión pública de la Administración Distrital"
- **Circular Externa 01 de 2011** del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno. "las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cuál contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de la respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página WEB u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.
- **Circular 006 de 2015** de la Veeduría Distrital. "seguimiento al cumplimiento del decreto distrital no. 371 de 2010, artículo 3°, 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".

1.4. Metodología

En el presente informe la metodología empleada se basó en el análisis y estadísticas del reporte de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción interpuestas por los usuarios y ciudadanos a través de Aplicativo Distrital SDQS, correo electrónico, vía telefónica, forma personal y/o comunicación escrita, obtenidas a través de:

- Reporte arrojado por el aplicativo SDQS Distrital.
- Verificación de las bases de datos del aplicativo SDQS Distrital frente al informe remitido por la oficina de Atención al ciudadano.
- Verificación de los informes publicados en la página WEB de la Entidad.



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

Radicado No. 20171300087313
Fecha: 19-07-2017
Anexos: NINGUNO
Destinatario: DANIEL MEJIA LONDONO



- Verificación de una muestra aleatoria de PQR'S, con respuesta.
- Análisis de datos ingresados en el aplicativo SDQS Distrital.
- Verificación de las PQRS por (Tipo, dependencia, canales de recepción)
- Comparativo entre los meses en el ingreso de la PQRS.
-

2. FORTALEZAS, ANALISIS Y OBSERVACIONES

La información contenida en este informe corresponde a la verificación realizada sobre los diferentes informes solicitados a la Oficina de P.Q.R.'S, la verificación del aplicativo Distrital SDQS y en ejercicio de la Auditoría de acuerdo al programa anual de esta Oficina de Control Interno.

2.1. FORTALEZAS

- 2.1.1. Cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, Artículo 7° numeral 5** *“Expedir, hacer visible y actualizar anualmente una carta de trato digno al usuario donde la respectiva autoridad especifique todos los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.”*

Una vez verificada la página WEB de la entidad, <http://scj.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/sede-principal>, se observó, la debida publicación la carta de trato digno al usuario, donde se especifican los derechos de los usuarios y los medios puestos a su disposición para garantizarlos efectivamente.”

- 2.1.2. Cumplimiento de la Ley 1437 de 2011, Artículo 8°** *“Deber de información al público. Las autoridades deberán mantener a disposición de toda persona información completa y actualizada, en el sitio de atención y en la página electrónica, y suministrarla a través de los medios impresos y electrónicos de que disponga, y por medio telefónico o por correo, sobre los siguientes aspectos:*

- 1. Las normas básicas que determinan su competencia.*
- 2. Las funciones de sus distintas dependencias y los servicios que prestan.*
- 3. Las regulaciones, procedimientos, trámites y términos a que están sujetas las actuaciones de los particulares frente al respectivo organismo o entidad.*
- 4. Los actos administrativos de carácter general que expidan y los documentos de interés público relativos a cada uno de ellos.*
- 5. Los documentos que deben ser suministrados por las personas según la actuación de que se trate.*
- 6. Las dependencias responsables según la actuación, su localización, los horarios de trabajo y demás indicaciones que sean necesarias para que toda persona pueda cumplir sus obligaciones o ejercer sus derechos.*
- 7. La dependencia, y el cargo o nombre del servidor a quien debe dirigirse en caso de una queja o reclamo.*
- 8. Los proyectos específicos de regulación y la información en que se fundamenten, con el objeto de recibir opiniones, sugerencias o propuestas alternativas. Para el efecto, deberán señalar el plazo dentro del cual se podrán presentar observaciones, de las cuales se dejará registro público. En todo caso la autoridad adoptará autónomamente la decisión que a su juicio sirva mejor el interés general.*



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

Radicado No. 20171300087313
Fecha: 19-07-2017
Anexos: NINGUNO
Destinatario: DANIEL MEJIA LONDONO



2.1.3. Espacio para las PQR'S en la página WEB de la entidad

Como lo establece la norma¹ 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.

Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página WEB, para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos La Ley define que todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.

Igualmente se establece que deberá existir un link de peticiones quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.

La Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia cuenta con una página WEB, el cual puede ser visitada por toda la ciudadanía, ingresando en el siguiente enlace <http://scj.gov.co/es>, en la franja superior central se encuentra el link de transparencia donde se desplegarán varios modulo o enlaces y el 10, se encuentra lo referente a informes publicados de las PQR'S de la entidad. (Ver imagen 1).

Igualmente, en la franja superior derecha se encuentra el link de Atención al ciudadano, donde se el ciudadano puede ingresar al lado inferior izquierdo y pulsar en el botón generar PQRS, e inmediatamente este direccionará al aplicativo SDQS Distrital, donde el ciudadano podrá ingresar su PQR'S. En cuanto a la carta de trato digno al usuario se encuentra en el link derecho (Ver imagen 2).

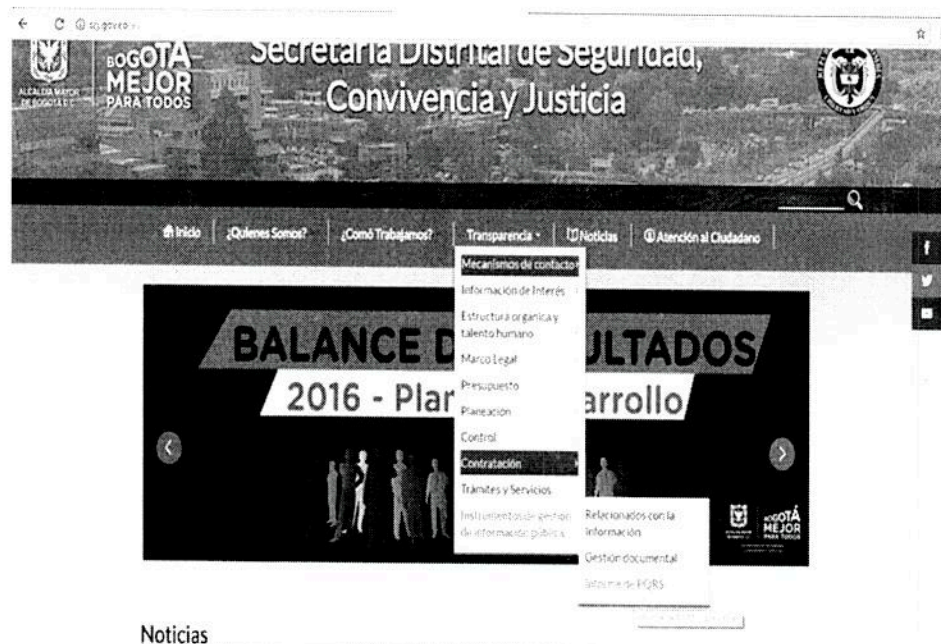


Imagen 1.

¹ LEY 1474 DE 2011, Artículo 76° "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".



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

Radicado No. 20171300087313
Fecha: 19-07-2017
Anexos: NINGUNO
Destinatario: DANIEL MEJIA LONDONO



Imagen 2

2.1.4. Publicación de informes mensuales de las PQR'S publicadas en la página WEB de la Entidad de conformidad con los lineamientos establecidos en la Ley 1712 de 2014, art. 11 y 52.

Se observó cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, en su **Artículo 11. Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado** en el literal h) "Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado". Y **Artículo 25. Solicitud de acceso a la Información Pública.** "Es aquella que, de forma oral o escrita, incluida la vía electrónica, puede hacer cualquier persona para acceder a la información pública."

Una vez se ingresa a la Página WEB de la Entidad se observó la publicación de los informes mensuales de las PQR'S de la entidad.

3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

A continuación, se relaciona gráficamente las estadísticas de PQR'S, del periodo comprendido entre el primero 1 de enero y el treinta 30 de junio de 2017 reporte suministrado por el aplicativo SDQS Distrital.

3.1. PQR'S ingresadas a la Secretaria Distrital de Seguridad en el I semestre de 2017



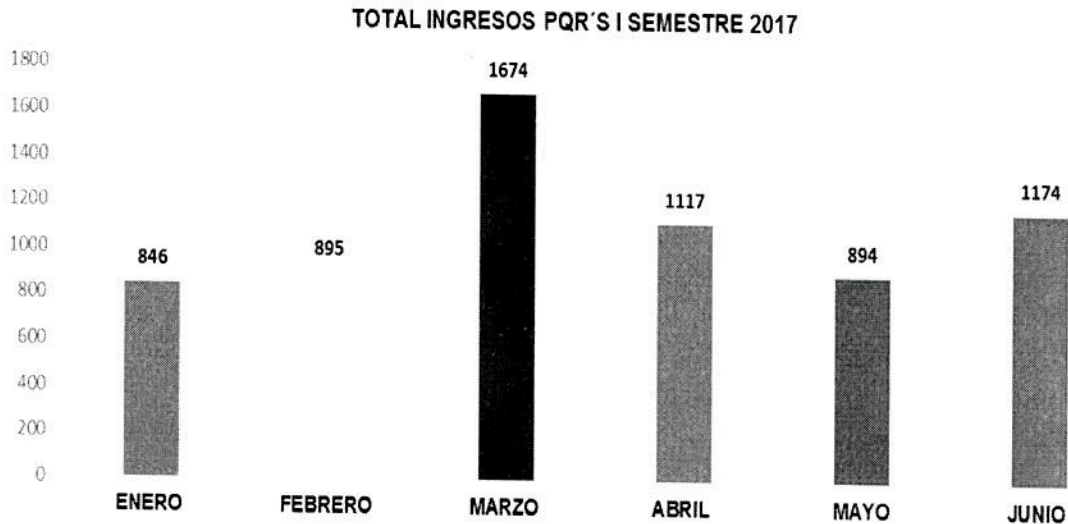
A través de la base de datos arrojada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS para el I semestre de 2017, se registraron **6600** PQR'S, donde se observó que se realizaron **3388** traslados y **3212 realmente** son de pertinencia de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Una vez verificada la base de datos se presentan las estadísticas y el análisis de la información registrada a través del aplicativo SDQS el comportamiento de las PQR'S por mes.

Tabla 1. Ingresos de PQR'S I semestre de 2017- elaboración OCI

| SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA | | | TRASLADOS | | TOTAL INGRESOS | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|------------------|-------------|
| MES | CANT | % | CANT | % | TOTAL I SEMESTRE | % |
| Enero | 652 | 20% | 194 | 6% | 846 | 13% |
| Febrero | 533 | 17% | 362 | 11% | 895 | 14% |
| Marzo | 703 | 22% | 971 | 29% | 1674 | 25% |
| Abril | 450 | 14% | 667 | 20% | 1117 | 17% |
| Mayo | 424 | 13% | 470 | 14% | 894 | 14% |
| Junio | 450 | 14% | 724 | 21% | 1174 | 18% |
| TOTAL | 3212 | 100% | 3388 | 100% | 6600 | 100% |

Gráfica 1. PQR'S ingresadas de competencia de la secretaria - fuente: SDQS Distrital – elaboración OCI



Como se observa en la Tabla 1. El mes que registra mayor cantidad de PQR'S recibidas es el mes de marzo, representando un **25%** del total de los requerimientos ingresados en el semestre de competencia de la Entidad, en segundo lugar se encuentra el mes de Junio representando un **18%** del total de los requerimientos ingresados a la entidad y promedio por mes durante este semestre fue de **1100** requerimientos incluidos los traslados.

3.2. Canales de recepción

La Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, cuenta con varios canales para el ingreso de PQRS donde conforme a lo evidenciado por el informe del aplicativo del SDQS, se clasificó en: las PQRS que son competencia de la entidad y las trasladadas a otras entidades, donde se observó que:



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

Radicado No. 20171300087313
Fecha: 19-07-2017
Anexos: NINGUNO
Destinatario: DANIEL MEJIA LONDONO



De las **6600** PQR'S Ingresadas en el I semestre a la entidad por los diferentes canales, solo el **49%** son de competencia de la entidad, mientras que el **51%** fueron trasladadas a las entidades pertinentes. (Ver tabla 3.)

Tabla 2. Canales de recepción – Fuente Atención al Ciudadano

| PQR'S DE LA SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD | | | TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES | | |
|---|-------------|-------------|-----------------------------|-------------|-------------|
| CANAL | CANT | % | CANAL | CANT | % |
| E-MAIL | 106 | 3% | E-MAIL | 1860 | 55% |
| ESCRITO | 2228 | 69% | ESCRITO | 108 | 3% |
| PRESENCIAL | 46 | 1% | PRESENCIAL | 15 | 0% |
| TELEFONO | 399 | 12% | TELEFONO | 572 | 17% |
| WEB | 433 | 13% | WEB | 833 | 25% |
| TOTAL | 3212 | 100% | TOTAL | 3388 | 100% |
| 6600 PQRS INGRESADAS | | | | | |

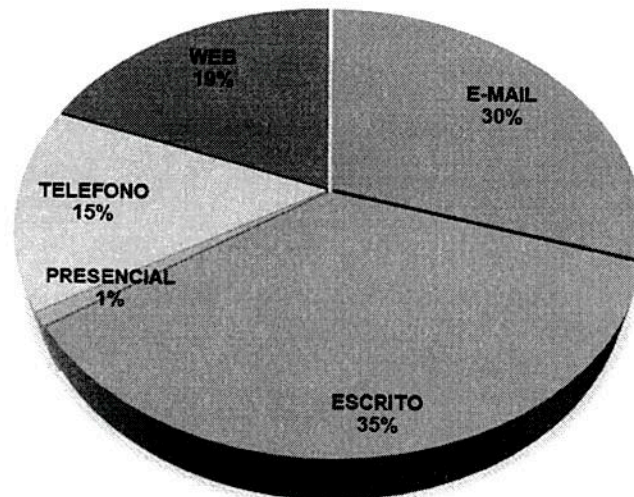
Todos los requerimientos ingresados mediante el aplicativo SEGURIDAD EN LINEA, se incluyen en el canal de la WEB. Son **320** que son competencia de la entidad.

Tabla 3. Porcentaje de participación- elaboración OCI

| CANAL | CANTIDAD | % S,D,S,C Y J | % TRASLADOS |
|-----------------------------|-------------|---------------|-------------|
| E-MAIL | 1966 | 2% | 28% |
| ESCRITO | 2336 | 34% | 2% |
| PRESENCIAL | 61 | 1% | 0% |
| TELEFONO | 971 | 6% | 9% |
| WEB | 1266 | 7% | 13% |
| TOTAL INGRESOS PQR'S | 6600 | 49% | 51% |

Grafica 2. Canales de ingreso PQR'S-fuente: SDQS Distrital – elaboración OCI

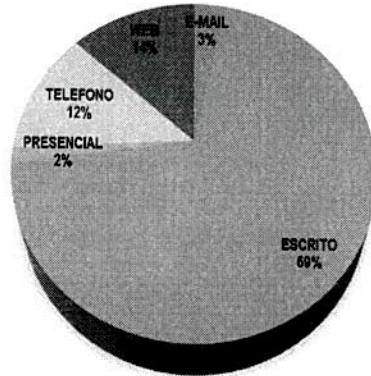
CANAL DE INGRESO POR LA TOTALIDAD DE INGRESOS DE PQR'S



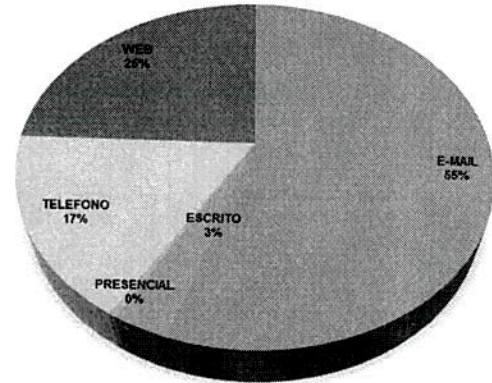


Grafica 3. Canales de ingreso PQR'S por Competencia -fuente: SDQS Distrital – elaboración OCI

CANALES DE INGRESO DE COMPETENCIA DE LA S,S,C Y J



CANALES DE INGRESO TRASLADOS A OTRAS ENTIDADES



Como se observa en la gráfica 2. La modalidad escrita es la que tiene más participación con un **35%** del total de los requerimientos ingresados, este es radicado mediante la ventanilla ubicada en el piso 14, en segundo lugar esta los correos electrónicos con una participación del **30%** del total de las PQRs, en tercer lugar el canal utilizado corresponde al medio de la WEB con un **19%** de participación del total de los ingresos de los requerimientos; una vez descontado los trasladados por competencia, se observa que los canales con mayor uso son: el escrito con el **69%**, WEB **14%** y teléfono **12%**, y por correo electrónico pasa al 4 lugar con un **3%**.

3.3. PQRS por tipología

La clasificación y/o tipología de PQRS registradas en el aplicativo SDQS Distrital y de competencia de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se encuentra definida de la siguiente manera:

Tabla. 4 tipología de las PQR'S ingresadas en el I semestre de 2017- SDQS Distrital – elaboración OCI

| PQR'S S,D,S,C Y J POR TIPOLOGIA | | | TRASLADOS | |
|---|-------------|-------------|-------------|-------------|
| TIPO | CANT | % | CANT | % |
| Denuncia por actos de corrupción | 2 | 0% | 0 | 0% |
| Solicitud de copia | 3 | 0% | 3 | 0% |
| Queja | 5 | 0% | 0 | 0% |
| Consulta | 20 | 1% | 6 | 0% |
| Sugerencia | 29 | 1% | 27 | 1% |
| Felicitación | 96 | 3% | 34 | 1% |
| Solicitud de información | 171 | 5% | 21 | 1% |
| Reclamo | 179 | 6% | 419 | 12% |
| Derecho de petición de interés general | 677 | 21% | 2548 | 75% |
| Derecho de petición de interés particular | 2030 | 63% | 330 | 10% |
| TOTAL | 3212 | 100% | 3388 | 100% |

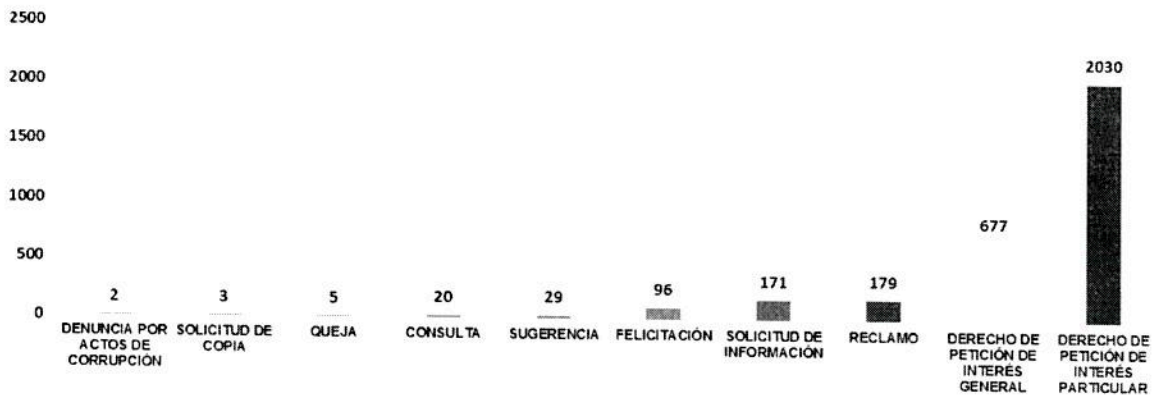


Para el I semestre de 2017, la Secretaría Distrital de Seguridad, convivencia y Justicia, recibió **6600** requerimientos donde la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia tuvo **3212** PQR'S de su competencia y **3388** se realizó traslado a otras entidades, por lo tanto, se tuvo en cuenta solo las de competencia de la entidad y se observó que:

Las PQR'S que más participación en los ingresos fueron: Derecho de petición de Interés Particular² con un **63%** del total de los requerimientos, en segundo lugar el Derecho de Petición de Interés General³ con un **21%**, en tercer lugar se encuentra el Reclamo con un **6%** del total de los requerimientos ingresados a la entidad, en cuarto lugar está la Solicitud de información con un **5%**, en quinto lugar se encuentra la Felicitación con un **3%**, en sexto lugar se encuentra sugerencia con **1%** y consulta con **1%**, de participación de los requerimientos ingresados a la Entidad y por último se encuentran con una participación del **0%** la Denuncia por actos de corrupción, queja y Solicitud Copia.

Gráfica 4. Ingresos de PQR'S por tipología – elaboración OCI

PQR'S DE COMPETENCIA DE LA SECRETARIA POR TIPOLOGIA



3.4. PQRS por dependencia

Tabla 5. PQR'S por dependencia- elaboración OCI

| DEPENDENCIA | CANT | % |
|-----------------------------------|-------------|-------------|
| Cárcel Distrital | 1787 | 56% |
| Nivel Central ⁴ | 991 | 31% |
| Centro de Comando - C4 | 427 | 13% |
| Oficina de Asuntos Disciplinarios | 7 | 0,22% |
| Total | 3212 | 100% |

² **DPIP:** Acción que tiene toda persona de acudir ante las autoridades públicas para reclamar la resolución de fondo de una solución presentada que afecta los intereses individuales y puede formularse verbalmente o por escrito, en ambos casos en forma respetuosa.

³ **DPIG:** Ibidem 2.

⁴ Este comprende al Despacho, Subsecretarías y sus Direcciones.



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

Radicado No. 20171300087313
Fecha: 19-07-2017
Anexos: NINGUNO
Destinatario: DANIEL MEJIA LONDONO

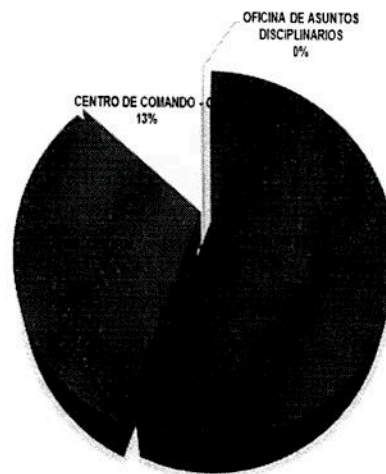


Como se puede observar en la tabla 5. La dependencia con más requerimientos es la Cárcel Distrital con un **56%** de participación respecto al total de las PQR'S ingresadas a la Secretaría y de competencia, en segundo lugar se encuentra el Nivel Central con un **31%**, en tercer lugar se encuentra el Centro de Comando C-4 con un **13%** del total de PQR'S ingresadas de pertinencia de la entidad y por último la Oficina de Asuntos Disciplinarios con un **0,22%**.

Es importante aclarar que las PQR'S correspondientes al Centro de Comando C-4⁵, están sumadas a las que ingresaron mediante el aplicativo SEGURIDAD EN LINEA.

Gráfica 5. Requerimientos por dependencia- elaboración OCI

PQRS' DE COMPETENCIA DE LA SECRETARÍA POR DEPENDENCIAS



Igualmente, se presenta en esta clasificación el Nivel central, que corresponde a todas las Oficinas, Subsecretarías y Direcciones ubicadas en la Av. Calle 26 # 57- 41, Torre 7, pisos 6, 13,14 y 16 Tales como: **(Despacho, Oficina Asesora de Planeación, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina de Control Interno, Oficina de Control Interno Disciplinario⁶, Oficina de Análisis de información y Estudios estratégicos, Subsecretaría de Seguridad y Convivencia, Dirección de prevención y cultura ciudadana, Dirección de Seguridad, Subsecretaría de Acceso a la Justicia, Dirección de Acceso a la justicia, Dirección de Responsabilidad penal Adolescente, Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas, Dirección Técnica, Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento, Dirección de Bienes para la S, C Y AJ, Subsecretaría de Gestión Institucional, Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información, Dirección de Gestión Humana, Dirección Jurídica y Contractual, Dirección de Bienes y Gestión Documental y Dirección Financiera).**

⁵ Es de anotar que los requerimientos ingresados por la aplicación Seguridad en línea se incluyeron en este.

⁶ La Oficina de Control Interno Disciplinario, cuenta con su clasificación independiente del Nivel central, debido a que los temas son específicos y que corresponden a denuncias por Actos de Corrupción.



3.5. Denuncias de corrupción recibidas por Control Interno Disciplinario

Conforme al reporte generado por el Aplicativo SDQS Distrital, se registraron 7 denuncia por Actos de Corrupción, direccionadas a la Oficina de Control Interno Disciplinario, es de anotar que las respuestas de estas se dan conforme se realice el proceso de investigación ya que este es un procedimiento arduo donde se deben recoger pruebas y no tiene un estimativo de tiempo.

3.6. Tutelas

Con relación a las Acciones de tutela interpuestas durante el primer semestre de 2017, la Dirección Jurídica y Contractual atendió con oportunidad las mismas, arrojando los resultados que se presentan en el siguiente gráfico, de las 38 Tutelas presentada a las Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Gráfica 6 Tutela primer semestres- elaboración Subsecretaria Gestión Institucional



4. OBSERVACIONES

4.1. No se realización de la Encuesta de satisfacción al Cliente

No se evidenció la Encuesta de satisfacción al cliente, una vez que se encuentra asociado a la caracterización del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano **C-AS-1**, legalizado, adoptado y publicado en la **INTRANET** de la Entidad, haciendo parte del proceso como salida de la actividad **3**. Actividad relacionada con "Planificar la medición de la satisfacción ciudadana" y entrada de la actividad **7**. "Generar reportes de la medición de satisfacción del cliente".

Frente a esta observación, es necesario recalcar, que la encuesta es una herramienta que permite extraer información importante sobre nuestros usuarios, ya que, al realizar las preguntas directas, sobre calidad, servicio y resultados obtenidos por parte de la Entidad hacia ellos, permitirá generar información sobre la perspectiva del Usuario y en qué situación se encuentra la Entidad frente a la ciudadanía y que aspectos se debe mejorar. Frente a esta observación se solicita realizar plan de mejoramiento.



4.2. Debilidades en el diseño del procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias- PQRS –PD-AS-1

Si bien se encuentra, formalizado y legalizado el procedimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia PQR'S, se evidenciaron debilidades en el diseño, tales como:

4.2.1. **Dependencia:** Se observó que en el procedimiento **PD-AS-1**, en la descripción del procedimiento, en la columna de dependencia, se describe este de la siguiente manera:

- (SIG (atención al ciudadano)
- (Puntos de radicación C4, Cárcel Distrital o SCJ),
- (Todos los procesos).

Frente a esta situación, se enfatiza que la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, una vez creada mediante **Acuerdo 637 de 2017**, se expide la **Resolución 001 de 2016** "Por la cual se adopta el Manual específico de funciones, requisitos y competencias laborales para los empleos de planta de personal de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia" hace alusión de las dependencia y se encuentran las dependencias de la entidad, por tanto es necesario reconsiderar la clasificación dada en el procedimiento.

Imagen 3. Formato de Procedimiento- Fuente <http://intranet/documentos>

4.2.2. Matriz de seguimiento sin codificación, ni legalización.

Si bien el procedimiento PD-AS-1 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencia –PQRS, en la actividad 6, asocia matriz de seguimiento, este no se encuentra formalizado, legalizado ni adoptado con la codificación para el procedimiento, igualmente se observó que legalizo el formato para la contestación de anónimos, pero no se evidencia la codificación del formato en el procedimiento. Observación que debe ser incluido en plan de mejoramiento.

4.3. Vencimientos y alertamiento

Conforme a la información remitida por Atención al Ciudadano, se evidenció que en el vencimiento se encontró que **34** requerimientos vencieron sus términos y que el **67%** corresponde a la Subsecretaria de



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

Radicado No. 20171300087313
Fecha: 19-07-2017
Anexos: NINGUNO
Destinatario: DANIEL MEJIA LONDONO



Acceso a la Justicia, la Subsecretaria de Gestión Institucional tiene un porcentaje del **14%** que la Subsecretaria de Seguridad y Convivencia y el despacho tiene una participación del **8,8% C/U**.

| N° | SDQS | ID | DEPENDENCIA | ASIGNACIÓN | VENCIMIENTO | TIPO |
|----|------------|-------|--|------------|-------------|---|
| 1 | 810782017 | 32539 | Subsecretaria de Acceso a la Justicia | 27-abr.-17 | 11-may.-17 | Solicitud de información |
| 2 | 723442017 | 29686 | Subsecretaria de acceso a la Justicia | 11-abr.-17 | 4-may.-17 | Derecho de petición de interés general |
| 3 | 670292017 | 28166 | Subsecretaria de Gestión institucional | 4-abr.-17 | 27-abr.-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 4 | 790232017 | 31387 | Subsecretaria de Acceso a la Justicia | 21-abr.-17 | 12-may.-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 5 | 810782017 | 32539 | Subsecretaria de acceso a la justicia | 26-abr.-17 | 11-may.-17 | Solicitud de información |
| 6 | 880212017 | 33289 | Despacho | 2-may.-17 | 16-may.-17 | Solicitud de información |
| 7 | 842742017 | 33101 | Subsecretaria de seguridad y convivencia | 28-abr.-17 | 16-may.-17 | Solicitud de información |
| 8 | 790232017 | 31387 | Subsecretaria de Acceso a la justicia | 21-abr.-17 | 12-may.-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 9 | 800642017 | 31784 | Subsecretaria de Acceso a la justicia | 24-abr.-17 | 15-may.-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 10 | 801032017 | 31786 | Subsecretaria de acceso a la justicia | 24-abr.-17 | 15-may.-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 11 | 801232017 | 31788 | Subsecretaria de Acceso a la justicia | 2-may.-17 | 15-may.-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 12 | 799032017 | 31768 | Subsecretaria de Acceso a la justicia | 21-abr.-17 | 15-may.-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 13 | 796032017 | 31717 | Subsecretaria de Acceso a la justicia | 21-abr.-17 | 15-may.-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 14 | 808962017 | 31821 | Subsecretaria de Acceso a la justicia | 10-may.-17 | 15-may.-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 15 | 809372017 | 31855 | Subsecretaria de Acceso a la justicia | 25-abr.-17 | 15-may.-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 16 | 831622017 | 32207 | Subsecretaria de acceso a la justicia | 26-abr.-17 | 17-may.-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 17 | 824312017 | 32169 | Subsecretaria de Gestión institucional | 25-abr.-17 | 17-may.-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 18 | 966682017 | 34520 | Subsecretaria de Gestión institucional | 8-may.-17 | 19-may.-17 | Solicitud de Información |
| 19 | 902682017 | 35513 | Subsecretaria de acceso a la justicia | 17-may.-17 | 24-may.-17 | Solicitud de Información |
| 20 | 912852017 | 34932 | Despacho | 08-may-17 | 30-may-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 21 | 912822017 | 34830 | Despacho | 08-may-17 | 30-may-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 22 | 960982017 | 36123 | Subsecretaria de Gestión institucional | 15-may-17 | 30-may-17 | Solicitud de información |
| 23 | 1040142017 | 37174 | Subsecretaria de acceso a la justicia | 19-may.-17 | 2-jun.-17 | Solicitud de información |



| Nº | SDQS | ID | DEPENDENCIA | ASIGNACIÓN | VENCIMIENTO | TIPO |
|----|------------|-------|--|------------|-------------|---|
| 24 | 1094732017 | 38167 | Subsecretaria de seguridad y convivencia | 24-may.-17 | 8-jun.-17 | Solicitud de información |
| 25 | 1080352017 | 38086 | Subsecretaria de seguridad y convivencia | 24-may.-17 | 15-jun.-17 | Sugerencia |
| 26 | 1086962017 | 37871 | Subsecretaria de acceso a la justicia | 23-may-17 | 14-jun-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 27 | 1087752017 | 37892 | Subsecretaria de Gestión institucional | 23-may-17 | 14-jun-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 28 | 1162032017 | 38775 | Subsecretaria de acceso a la justicia | 02-jun-17 | 21-jun-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 29 | 1181312017 | 39123 | Subsecretaria de acceso a la justicia | 01-jun-17 | 22-jun-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 30 | 1184322017 | 39147 | Subsecretaria de acceso a la justicia | 01-jun-17 | 22-jun-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 31 | 1209192017 | 39422 | Subsecretaria de acceso a la justicia | 04-jun-17 | 23-jun-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 32 | 1209292017 | 39429 | Subsecretaria de acceso a la justicia | 04-jun-17 | 23-jun-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 33 | 1209532017 | 39440 | Subsecretaria de acceso a la justicia | 04-jun-17 | 23-jun-17 | Derecho de petición de interés particular |
| 34 | 1208122017 | 39392 | Subsecretaria de acceso a la justicia | 04-jun-17 | 23-jun-17 | Derecho de petición de interés particular |

Cabe anotar que, frente a esta situación, es necesario realizar jornadas de capacitación frente a la importancia y la relevancia que se tiene disciplinariamente si no se da respuesta a las peticiones, lo que acarrea sanción disciplinaria puesto que es causal de mala conducta el que los servidores públicos sin razones válidas incumplan los términos para resolver los derechos de petición.

4.4. Muestra Seleccionada

Se realizó la muestra de 32 PQR'S ingresadas a la entidad, y se procedió a la verificación en cuanto, tiempo, coherencia, asunto, y soportes, mediante Control.doc y posteriormente por medio del Aplicativo SDQS Distrital, observando:

Tabla 6. Muestra con observaciones – elaboración OCI

| No | No SDQS | ID | OBSERVACIONES |
|----|-----------|------|--|
| 1 | 280352017 | SDQS | Se realizó la asignación de la petición el 17 de febrero de 2017, donde su fecha de vencimiento era el 15 de febrero de 2017, se dio traslado fuera de los términos, el día 21 de febrero de 2017, 4 días de mas, conforme al contenido , se envió a la Inspector Delegado Especial MEOG Policía Metropolitana. |
| 2 | 324492017 | SDQS | Ninguna |
| 3 | 366422017 | SDQS | Asignación del requerimiento el 2017-03-02, con vencimiento el 2017-03-15, La Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia informa al peticionario que luego de verificadas las competencias en este caso en la que la problemática central es por los vehículos su petición ya se encuentra direccionada a la Secretaria de Movilidad y en cuanto a los inmuebles por ser predios privados no se tiene competencia, por esta |



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

Radicado No. 20171300087313
Fecha: 19-07-2017
Anexos: NINGUNO
Destinatario: DANIEL MEJIA LONDONO



| No | No SDQS | ID | OBSERVACIONES |
|----|------------|----------|--|
| 4 | 728742017 | SDQS | razón cierra el trámite correspondiente a esta entidad. Esta respuesta es dada 15 días después |
| 5 | 736712017 | SDQS | Ninguna |
| 6 | 756972017 | SDQS | Ninguna |
| 7 | 10412017 | SDQS | Fecha de asignación del requerimiento 2017-01-16, fecha de vencimiento 2017-01-25, se evidenció que la respuesta asociadas es del 30 de diciembre de 2016, y se informa al peticionario que se adjunta respuesta este fue dado mediante ID 11864, lo que no se ajusta a los tiempos de asignación y respuesta. |
| 8 | 10672017 | SDQS | Teniendo en cuenta, que el requerimiento se asignó a la entidad el 2017-01-16, se evidenció que la respuesta asociadas es del 29 de diciembre de 2016, y se informa al peticionario que se adjunta respuesta este fue dado mediante ID 11655 |
| 9 | 11122017 | SDQS | Requerimiento asignado el 2017-01-16, vencimiento 2017-01-25, se dio respuesta con fecha del 6 de enero de 2017, claramente dando respuesta a la petición sin embargo no se encuentra acorde a las fechas de asignación, y no se evidenció rotulo de radicación de la entidad. |
| 10 | 11742017 | SDQS | Fecha de asignación de la PQR'S 2017-01-16, fecha de vencimiento 2017-01-25, se dio respuesta mediante ID 11348 el 27/12/2016, lo que no es coherente conforme a las fechas de asignación, |
| 11 | 22642017 | SDQS | Solicitud asignada el 2017-01-16, con fecha de vencimiento el 2017-01-27, se dio respuesta conforme al contenido del requerimiento el día 1 de febrero de 2017 mediante ID 16251, presentando vencimiento de términos. de 3 días de más |
| 12 | 2294122016 | SDQS | Asignación del requerimiento del 2017-01-16, con fecha de vencimiento del 2017-01-18, se dio respuesta mediante ID 11008 del 26 de diciembre de 2017, no se encuentra acorde a las fechas de asignación, y no se evidenció rotulo de radicación de la entidad. |
| 13 | 32132017 | SDQS | Ninguna |
| 14 | 1179502017 | ID 39324 | Ninguna |
| 15 | 91932017 | ID 14520 | Se dio respuesta mediante ID21924 el 03/02/2017 dentro de los términos donde se invita al peticionario a comunicarse con un correo para que se realice el seguimiento de su petición en la localidad de Engativá., sin embargo 1 mes después de relaciona un traslado de la petición con ID 22217 del 03/03/2017, a la MEBOG, frente a esto se evidenció inoportunidad en el traslado a la Entidad Competente. |
| 16 | 757162017 | SDQS | Ninguna |
| 17 | 787992017 | SDQS | Ninguna |
| 18 | 818662017 | SDQS | Ninguna |
| 19 | 822042017 | SDQS | Ninguna |
| 20 | 836842017 | SDQS | Ninguna |
| 21 | 844482017 | SDQS | Ninguna |
| 22 | 878932017 | SDQS | Ninguna |
| 23 | 933102017 | ID 35150 | Ninguna |
| 24 | 957002017 | SDQS | Ninguna |
| 25 | 977602017 | SDQS | Ninguna |
| 26 | 711732017 | SDQS | Se informa al peticionario que La Cárcel Distrital emitió respuesta a su requerimiento con radicado ID 33923 DEL 4 mayo y radicado 2-2017- |



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

Radicado No. 20171300087313
Fecha: 19-07-2017
Anexos: NINGUNO
Destinatario: DANIEL MEJIA LONDONO



| No | No SDQS | ID | OBSERVACIONES |
|----|-----------------------|----------|--|
| | | | 06224. Donde se aclara que se realizara la inspección pertinente. respuesta dada el 2017-05-04 10:11 am, sin embargo presenta vencimiento de términos de 25 días |
| 27 | 316362017 | SDQS | Ninguna |
| 28 | 8316222017 | SDQS | No se encontraron registros en el aplicativo SDQS |
| 29 | 1217042017 | SDQS | Si bien se informa al peticionario que La Cárcel Distrital emitió respuesta a su requerimiento con radicado adjunto. No fue posible evidenciar la contestación. |
| 30 | 44702017 | SDQS | Ninguna |
| 31 | 44972017 | SDQS | Requerimiento asociado a la entidad el 2017-01-16, con fecha de vencimiento el 2017-02-01, se dio respuesta mediante id 15211 el 25 de enero de 2017, lo que se observa es que no existe coherencia en las fechas de asignación y respuesta. |
| 32 | 80792017 ⁷ | ID 14123 | Se observó que el tema no es pertinencia de la entidad, sin embargo, se dio contestación el día 7/02/2017, mediante ID 7308, fuera de términos, es decir 30 días después. |

4.7. No direccionamiento de peticiones vencidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario.

Después de analizada y verificada la información de los vencimientos en términos de los requerimientos, no se evidenció direccionamiento a la Oficina de Control Interno Disciplinario, una vez que se entiende que todo servidor público, que no suministre respuesta oportuna a las solicitudes elevadas por los entes de control y la ciudadanía, se solicitará a las instancias disciplinarias que inicien y adelanten las acciones del caso, de conformidad con lo estipulado en los artículos 34 y 35 de la Ley 734 de 2002.

5. RECOMENDACIONES

- Es importante tener en cuenta que el acto de respuesta debe ser por escrito, por medio electrónico o físico de acuerdo con la preferencia del solicitante. Cuando la solicitud realizada no especifique el medio de respuesta de preferencia el sujeto obligado podrá responder por el mismo medio de la solicitud.
- 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.
- Legalizar la matriz de seguimiento de las PQRS, ante la Oficina Asesora de Planeación una vez que se encuentra adoptado en el procedimiento y que se incluye como herramienta fundamental e importante en los alertamientos de los vencimientos.
- Solicitar el acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación, para realizar los ajustes pertinentes al procedimiento
- Se recomienda fortalecer los seguimientos a través de la designación de responsables del mismo en cada dependencia
- Analizar las principales causas de reclamo y quejas por parte de los usuarios, de forma que permitan la implementación de acciones de mejora por parte de la entidad.
- Se recomienda, remitir copia de los alertamientos a la Oficina de Control Interno, difundidos por Atención al ciudadano hacia las dependencias, en aras de realizar el seguimiento a las mismas.

⁷ Requerimiento con términos de respuesta vencido



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


Radicado No. 20171300087313
Fecha: 19-07-2017
Anexos: NINGUNO
Destinatario: DANIEL MEJIA LONDONO



- Se recomienda realizar jornadas de difusión en cuanto a la importancia del cumplimiento de los deberes de los funcionarios y contratistas a quienes se les asigne dar respuesta a los requerimientos, lo que indica tener en cuenta la respuesta oportuna completa y en los términos que dicta la norma, así mismo incluir lo que establece el artículo 35 a la Ley 734 de 2002 Código Único Disciplinario, son prohibiciones de los servidores públicos omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento, dicha conducta, se constituye en una gravísima, tal como lo establece el numeral 2 del artículo 48 de la citada norma.

Cordialmente,


OSCAR ANDRÉS GARCÍA PRIETO
Jefe Oficina de Control Interno
SECRETARÍA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Proyectó: Adriana L Silva 
Revisó y aprobó: Oscar García