



SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Radicado No. 20201300022133  
Fecha: 2020/01/31 06:28:20 PM  
Anexos: N/A Folios: 13  
Destinatario: HUGO ACERO VELASQUEZ  
Asociado:



## MEMORANDO

**Para:** HUGO ACERO VELÁZQUEZ  
Secretario Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

**De:** SILENIA NEIRA TORRES  
Jefe Oficina de Control Interno

**Fecha:** 31 de Enero de 2020

**Radicado Asociado:**

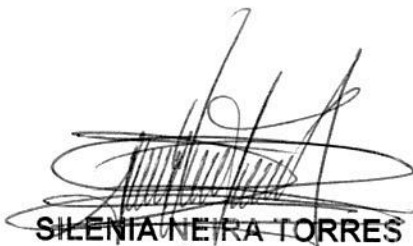
**Asunto:** Informe PQRS segundo semestre 2019

Respetado Señor Secretario, reciba mi cordial saludo:

Para su conocimiento y fines pertinentes, de manera atenta me permito remitir el informe de seguimiento a la gestión de las PQRS de la entidad, correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2019.

Lo anterior de acuerdo con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece "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"

Cordialmente,



**SILENIA NEIRA TORRES**  
Jefe Oficina de Control Interno

Copia:  
Proyectó: ALEX.PALMA



**SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA  
ATENCIÓN DE LAS PQR'S**

**INFORME SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA  
2019**

**OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Enero 31 de 2020**

# SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE LAS PQR'S INFORME SEGUNDO SEMESTRE VIGENCIA 2019

## 1. CONTEXTO Y LEGITIMIDAD

La Oficina de Control Interno, de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, en cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta el informe de seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQR'S), interpuestas por la ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2019.

## 2. OBJETIVOS

Realizar seguimiento, verificación y evaluación de la calidad, oportunidad y cumplimiento de la normatividad vigente, del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, frente a la gestión de las PQR'S, así como de las estrategias establecidas por la entidad para su trámite, teniendo en consideración las dependencias externas y los equipamientos que conforman la SDSCJ.

## 3. METODOLOGÍA

- Análisis de la documentación relacionada con la gestión del proceso frente a las PQRS radicadas.
- Análisis de información, para verificar la gestión de las PQRS, interpuestas en los diferentes canales de atención.

## 4. ALCANCE

Evaluar la gestión del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, desde que se conoce por la entidad una PQRS hasta su respuesta final, durante el segundo semestre 2019.

## 5. NORMATIVIDAD Y CRITERIOS APLICABLES

- **Constitución Política**, artículo 23.
- **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 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".
- **Decreto 103 de 2015**, "Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones".
- **Acuerdo 529 de 2013** "Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a la ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones".
- **Directiva 001 de 2014**, "Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa a la Ciudadanía en Bogotá, D.C."
- **Directiva 015 de 2015**, "Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción".
- **Circular conjunta N°006 de 2017**, "implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos."
- Procedimiento **PD- AS- 1** Versión 3. Atención a la Ciudadanía.
- Protocolos de Servicio al Ciudadano "Función pública".
- Informes mensuales remitidos por la Oficina de Atención a la ciudadanía.

## 6. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

### 6.1. PQRS A TRAVÉS DE LOS CANALES DE ATENCIÓN

Durante el segundo semestre de 2019 se recibieron en la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia un total de 6.208 PQRS, de las cuales se tramitaron en la Entidad 4.711 (76%) y fueron trasladadas 1.497 (24%), por no ser de competencia de la entidad.

CANAL DE ATENCIÓN	I SEM.2019	% I SEM.2019	II SEM.2019	% I SEM.2019	Variación %
Redes Sociales	-	0%	-	0%	Estable 0%
Escrito	4.651	73%	2.690	43%	Baja 30%
Página WEB	816	13%	1.506	24%	Sube 11%
Telefónico	779	12%	1.352	22%	Sube 10%
E-mail	75	1%	416	7%	Sube 6%
Buzón	10	0%	136	2%	Sube 2%
Presencial	35	1%	108	2%	Sube 1%
Total	6.366	100%	6.208	100%	

Tabla 1. Comparativo PQRS, según canal de atención II Semestre 2018 Vs I Semestre 2019. Fuente Oficina de Atención al Ciudadano.

Tal y como se desprende de la tabla 1, el canal escrito disminuyó porcentualmente el número de PQRS interpuesto con respecto al semestre anterior, mientras que, para los demás canales se produjo un aumento. Por otra parte, se evidenciaron solicitudes, comentarios y denuncias interpuestas a través de las redes sociales, que sirven como canales alternos de comunicación con la ciudadanía, las cuales no quedaron registradas en los informes de seguimiento de PQRS.

Durante el ejercicio de seguimiento, la Oficina de Control Interno evidenció que las diferentes redes sociales no presentan vínculos de enlace que permitan a los usuarios interponer las PQRS por los canales indicados.



Imagen 1. Pantallazos redes sociales Fuente: YouTube, Twitter, Facebook, sin vínculo que direcciona las PQRS.

La página de YouTube se limita a publicar los videos institucionales, pero no permite la interacción con los usuarios, toda vez que ha bloqueado la posibilidad de que éstos realicen comentarios.



Imagen 2. Pantallazos redes sociales Fuente: Facebook, YouTube.

Según la Imagen 2 de Facebook, YouTube y Twitter, los ciudadanos interactúan con la entidad presentando felicitaciones, solicitando información, realizando sugerencias, reclamos o quejas, sin embargo, ninguno de los comentarios es contestado o direccionado para que se surta el trámite pertinente, contraviniendo lo establecido en el procedimiento “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, código PD-AS-1, versión 4, fecha de vigencia: 11/09/2019” en el literal e, como Política de Operación.

POLÍTICAS DE OPERACIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>Las peticiones que se reciban por correo electrónico en (cualquiera de las dependencias en correos institucionales o personales) deben imprimirse y llevarse a la ventanilla de radicación.</li> <li>Las peticiones que ingresen por redes sociales (YouTube, Twitter, Facebook, Funcionalidad de Google), el community manager deberá enviar alguna de las siguientes respuestas tipo:  <b>Comentario 1. (para Indicarle al ciudadano la ruta para ingresar su petición)</b>                      La Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia le invita a ingresar su petición a través del siguiente link: <a href="https://bogota.gov.co/sdqsj/">https://bogota.gov.co/sdqsj/</a>  <b>Comentario 2. (para responder cuando la petición ha sido radicada en la SDSCJ)</b> </li> </ul> <p>Se informa al peticionario que su petición se recibió en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia con radicado N° XXXXXXXXXX para darle el respectivo trámite. Si requiere de más información del estado de su requerimiento se puede acercarse a la calle 26 No. 57-83 Torre 7 piso 14 o comunicarse al Teléfono 3779595 Ext 1136 – 1138 – 1141.</p>

Imagen 3. Política de operación, Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PD-AS-1.

El procedimiento “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, código PD-AS-1, versión 4, fecha de vigencia: 11/09/2019”, indica que es responsabilidad del community manager de la Oficina Asesora de Comunicaciones, direccionar a los usuarios al canal correspondiente para recepcionar las PQRS.

A la fecha y desde la entrada en vigor de la actualización del procedimiento a la versión 4, el 11 de septiembre de 2019, no se evidencia el cumplimiento de este por parte de la Oficina Asesora de Comunicaciones, por cuanto no se encuentran dispuestos los mecanismos de enlace referidos, que permita a los usuarios interponer las PQRS por los canales indicados.

## 6.2. TIPOLOGÍA DE LAS PQRS

Dentro de las distintas tipologías de PQRS presentadas a la entidad se relacionan las siguientes:

TIPO DE PQRS	CANTIDAD
Derecho de petición de interés particular	2.560
N/A	1.497
Derecho de petición de interés general	1.402
Reclamos	483
Solicitud de Información	137
Felicitaciones	82
Quejas	36
Sugerencia	8
Solicitud copia de documentos	2
Consulta	1
Total	6.208

Tabla 2. Tipología de las PQRS primer semestre 2019. Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

De la tabla, se colige que son los derechos de petición en interés particular y general, así como los reclamos, los tipos de PQRS más recurrentes en la entidad. Cabe resaltar que en el periodo evaluado no se presentaron denuncias por actos o hechos de corrupción, pero si 36 quejas las cuales deben ser susceptibles de seguimiento, para verificar cual de los servicios prestados debe someterse a tratamiento de producto no conforme.

## 6.3. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A LAS PQRS POR DEPENDENCIAS

La Oficina de Atención al Ciudadano realiza regularmente las alertas correspondientes para advertir los términos próximos a cumplirse, sin embargo, desde algunas dependencias se presentan respuestas extemporáneas que afectan la gestión del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano y que a su vez pone a la Entidad en riesgo por posibles sanciones por parte de entes de control. Tal es del caso mencionar la Subsecretaría de Inversiones para el Fortalecimiento y la Cárcel Distrital

En algunos casos, las acciones son presentadas en su fecha límite, situación que obliga a superar el tiempo de respuesta establecido, toda vez que, desde la Oficina de Atención al Ciudadano se deben adelantar los trámites correspondientes al registro en la plataforma del SDSQS. El detalle se presenta a continuación:

DEPENDENCIA	TOTAL PQRS ASIGNADAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	RESPUESTA EN TRÁMITE	% INCUMPLIMIENTO FRENTE A LO ASIGNADO
Dirección Técnica	4	3	1	0	25,00%
Subsecretaría de Inversiones para el Fortalecimiento	5	4	1	0	20,00%
Dirección Cárcel Distrital	1531	1284	227	20	14,83%
Dirección Jurídica y Contractual	17	13	2	2	11,76%
Oficina de Control Interno Disciplinario	9	7	1	1	11,11%
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	11	10	1	0	9,09%
Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo	628	592	34	2	5,41%
Subsecretaría de Gestión Institucional	630	593	33	4	5,24%
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	22	21	1	0	4,55%
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	24	23	1	0	4,17%
Dirección Acceso a la Justicia	392	367	14	11	3,57%
Dirección de Bienes	118	115	3	0	2,54%
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	319	314	5	0	1,57%
Despacho Secretario	650	640	4	6	0,62%
Dirección de Seguridad	716	710	2	4	0,28%
Total	5076	4696	330	50	

Tabla 3. Dependencias con respuestas extemporáneas PQRS segundo semestre 2019. Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

### 6.3. OPORTUNIDAD EN LA RESPUESTA A LAS PQRS POR TIPOLOGÍA

Durante el periodo evaluado se interpusieron 6.208 PQRS a la entidad, de las cuales 5.826 se respondieron de forma oportuna, 330 en forma extemporánea y 52 se encontraban en términos de respuesta, para el momento de la emisión del presente informe. La extemporaneidad más recurrente teniendo en cuenta la tipología se presentó para las peticiones en interés general, en interés particular y en las solicitudes de información, veamos el detalle:

TIPOLOGIA	GESTIÓN OPORTUNA	GESTIÓN EXTEMPORÁNEA	GESTIÓN EN TRÁMITE
Derecho de petición de interés particular	2259	267	34
N/A	1497	0	0
Derecho de petición de interés general	1379	17	6
Reclamos	468	7	8
Solicitud de Información	98	37	2
Felicitaciones	80	0	2
Quejas	8	0	0
Solicitud copia de documentos	34	2	0
Consulta	1	0	0
Sugerencia	8	0	0
Total	5832	330	52

Tabla 4. Gestión de la atención a las PQRS según tipología. Fuente: Oficina de Atención al ciudadano.

#### 6.4. DE LAS QUEJAS Y RECLAMOS

DEPENDENCIA	TOTAL DE QUEJAS	RESPUESTA OPORTUNA	RESPUESTA EXTEMPORÁNEA	¿REQUIERE PLAN DE MEJORAMIENTO?
Subsecretaria de Acceso a la Justicia	15	15	0	<b>Requiere Plan de Mejoramiento.</b> Quejas relacionadas con la prestación del servicio en casas de justicia.
Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4	14	13	1	<b>Requiere Plan de Mejoramiento.</b> Se debe formular el plan en relación con la atención por parte de los operadores y la oportunidad en las respuestas.
Oficina de Control Disciplinario Interno	6	5	1	<b>Requiere Plan de Mejoramiento.</b> frente a la oportunidad en las respuestas.
Subsecretaria de Gestión Institucional	1	1	0	<b>No requiere Plan de Mejoramiento.</b> La queja de maltrato no se presentó en su dependencia
Total	36	34	2	

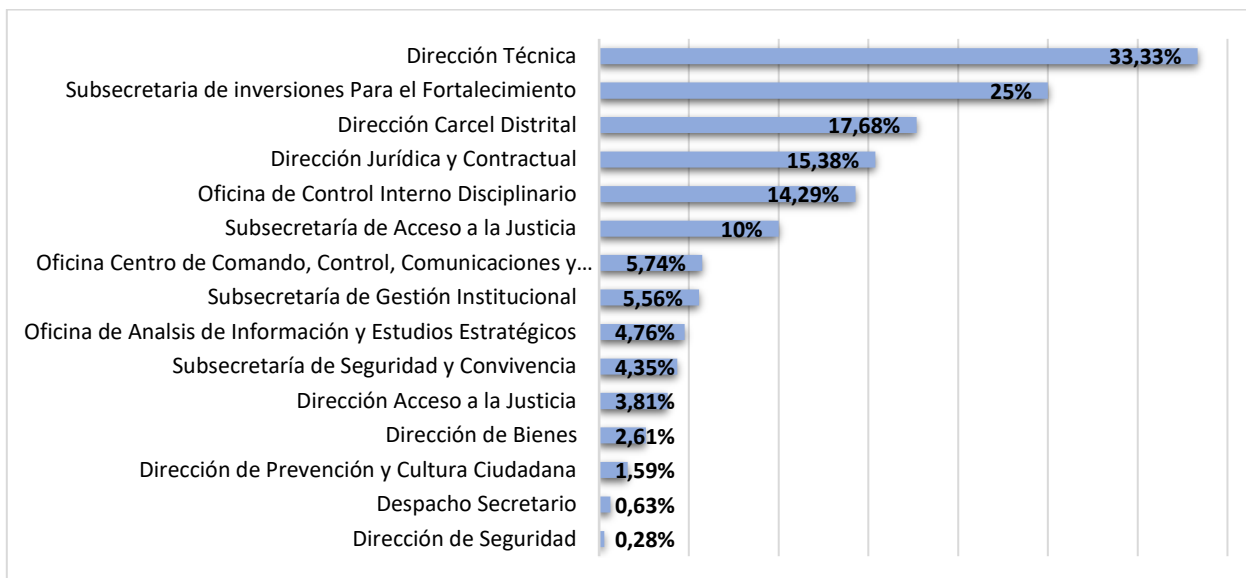
Tabla 5. Quejas asignadas por dependencia. Fuente: Oficina de Atención al ciudadano.

Las quejas y reclamos revisten gran importancia en la medición de la gestión de PQRS, además de ello afectan de forma directa la imagen de la entidad. Con relación a las quejas en comparación con el primer semestre de 2019 donde se presentaron 40 quejas, para el segundo se produjo una reducción de apenas 4 pues se presentaron 36 quejas.

Con relación a los reclamos durante el primer semestre de la vigencia 2019, los reclamos sumaron 1.465, mientras que en el segundo semestre se presentaron 483, presentando una variación a la baja del 18% con respecto al periodo anterior.

## 7. RECOMENDACIONES

Las dependencias relacionadas a continuación deben tomar las medidas correspondientes orientadas a subsanar la extemporaneidad en las respuestas, para garantizar una adecuada atención al ciudadano, por tal motivo requieren adelantar el Plan de Mejoramiento Correspondiente.



**Gráfica 1. Clasificación por dependencias según mayor número de extemporáneas a PQRS segundo semestre 2019.**  
Fuente: Oficina de Atención al Ciudadano.

The screenshot shows the website interface for the 'Informe de PQRS'. At the top, there is a header with the logo of the 'ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ' and the text 'Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia'. To the right, there are options for 'Contraste' (High, Normal, Low) and 'Seleccionar idioma'. Below the header is a navigation menu with links like 'Inicio', 'Secretaría', 'Cifras', 'Prensa', 'Atención al Ciudadano', 'Transparencia y Acceso a la Información Pública', and 'Nuestra Entidad en Lenguaje de Señas'. A search bar is located on the right side of the menu.

The main content area is titled 'INFORME DE PQRS'. On the left, there is a blue sidebar with a list of services: 'Información mínima requerida', 'Registro de activos de información', 'Índice de información clasificada y reservada', 'Esquema de publicación de información', 'Gestión documental', 'Registro de publicaciones', 'Costos de reproducción', 'Informe de PQRS', and 'Mecanismos para presentar PQRS en relación con omisiones'. The central part of the page displays a table with two rows of report information:

Informe de PQRS	Informe de		
informe de peticiones ciudadanas sds marzo 2019	Informe de Peticiones Ciudadanas SDQS Marzo 2019	Mensual	Descargar documento
informe de peticiones ciudadanas sds febrero 2019	Informe de Peticiones Ciudadanas SDQS Febrero 2019	Mensual	Descargar documento

On the right side, there are social media icons for Twitter, Facebook, and Instagram, with the text 'Tweets by SeguridadBOG'. Below that is a section titled 'Más Noticias' featuring a photo of officials and the text 'Asesores Ejecutivos Bogotá en materia de seguridad' and 'Ir arriba'.

Imagen 4. Informe PQRS WEB SDSCJ. Fuente: <https://sci.gov.co/es/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>.

El proceso de Atención al Ciudadano, en las políticas de operación del procedimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, y Sugerencias - PQRS PD-AS-1, establece que *los informes mensuales de PQRS se publicarán en la página WEB de la entidad, la última semana del mes siguiente*. A la fecha del presente informe se encontraron 11 informes publicados en la página WEB de la entidad, cumpliendo así con lo establecido en el procedimiento.

## 8. CONCLUSIONES

- Al ser reiterativa la observación frente al seguimiento de las redes sociales, la Oficina Asesora de Comunicaciones, deberá adelantar el plan de mejoramiento pertinente, a fin de garantizar la operatividad de estos canales de atención y garantizando la respuesta o el direccionamiento de los usuarios a la Oficina de Atención al Ciudadano, implementando un protocolo de atención de redes sociales, conforme a lo establecido en el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, emitido por la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá a julio de 2019.
- El porcentaje de PQRS atendidas de forma extemporánea con respecto al semestre anterior, pasaron de un total de 11.5% a un 5%. Los seguimientos y alertas tempranas por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano han logrado mejorar en 6.5 puntos porcentuales la oportunidad en las respuestas de las dependencias.
- Todas las dependencias de la entidad deben tomar las medidas pertinentes para mejorar los niveles de respuesta oportuna, a fin de evitar la exposición a sanciones disciplinarias, según lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015 que establece como falta disciplinaria, **“La falta de atención a las peticiones y a los**

*términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”.*

## 8. RECOMENDACIONES

- 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.
- 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.
- 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.
- Diseñar piezas comunicacionales que faciliten un rápido acceso a la información, que permita gestionar de forma adecuada las PQRS asignadas.
- Las dependencias que presentan respuestas extemporáneas, deben adelantar de forma individual un plan de contingencia, orientado a subsanar las desviaciones presentadas.
- Formular el plan de mejoramiento correspondiente a partir de las recomendaciones presentadas. Respecto a las quejas y reclamos los procesos que originaron la no conformidad deberán surtir e tramite al producto no conforme del proceso.

  
**SILENIA NEIRA TORRES**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Alex Palma