

**MEMORANDO**

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

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

**Fecha:** 26 de febrero de 2021

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

Respetado doctor Acero, reciba un cordial saludo.

Atentamente me permito comunicar que, la Oficina de Control Interno, en función del rol de evaluación y seguimiento, dando cumplimiento del Plan Anual de Auditorias 2020, aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno comunica los resultados del informe semestral de PQRS conforme al Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, con corte a 30 de noviembre de 2020.

En razón a las debilidades detectadas adelantar las acciones de mejora correspondientes, teniendo en cuenta las recomendaciones que se emiten en el presente informe.

Cordialmente,



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

Copia: Subsecretaria de Gestión Institucional  
Proyectó: Martha Yaneth Uribe Ortega – Celso Javier Ramírez Martínez  
Revisó: Silenia Neira Torres – Jefe Oficina de Control Interno

}

## 1. OBJETIVO

Realizar seguimiento al trámite de las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, presentadas ante la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, conforme a la normatividad vigente aplicable.

Verificar el trámite brindado a las peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, presentadas ante la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, conforme a la normatividad vigente aplicable para identificar brechas y generar recomendaciones de mejora.

Revisar los documentos del Proceso Atención al ciudadano, caracterización código: C-AS-1, Procedimiento: “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”, código: PD-AS-1, versión 5, e identificar los aspectos por mejorar.

## 2. ALCANCE

Abarca la revisión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias presentadas ante la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia de los meses junio a noviembre de la vigencia 2020.

## 3. NORMATIVIDAD Y CRITERIOS APLICABLES

Decreto Legislativo 491 de 2020, **“Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades públicas y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica”**

Decreto Distrital 847 de 2019, **“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”**

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

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

Ley 1755 de 2015: **“Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.**

Decreto Distrital 392 de 2015: ***"Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones"***

Resolución 3564 de 2015 ***'Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1 1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2, y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto N° 1081 de 2015.***

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"***.

Decreto Distrital 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."***

Ley 1474 de 2011: ***"Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública". Artículo 76. "La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular"***

Decreto 371 de 2010: ***"Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital"***

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

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

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

Demás normas internas y externas aplicables vigentes.

#### 4. METODOLOGÍA

- Para el desarrollo del presente informe se tomaron como fuente los datos contenidos en la información reportada por el Grupo de Atención al Ciudadano, entre otros, la Matriz de Trazabilidad PQRS meses de junio a noviembre 2020; informes de gestión de PQRS, publicados en la página web de la entidad:
- <https://scj.gov.co/es/transparencia/instrumentos-gestion-informacion-publica/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>.
- De igual forma se descargó con fecha 2021-01-04, de Orfeo el reporte Sistema Distrital de quejas y soluciones consolidado.

- Revisión de la caracterización del proceso Atención al ciudadano código: C-AS-1.
- Mediante muestra aleatoria, se consultó directamente el aplicativo Orfeo, para validar la información registrada en las matrices de seguimiento y la pertinencia de las respuestas brindadas por la entidad.

## 5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

### 5.1 COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS PQRS

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

#### 5.1.1 Distribución mensual de las PQRS y por canal de atención

Atendiendo la distribución establecida en el instructivo Canales de Atención PQRS ciudadanas, código: I-AS-2, v2, numeral 1; la información contenida en las matrices tituladas: “Matriz de trazabilidad informe de PQRS”, código F/AS/459, para los meses junio a octubre, Versión 2, fecha de vigencia, 29/10/2019 y para noviembre versión 4, fecha de vigencia 07/12/2020; y los datos reportados en los informes publicados en la página web de la entidad, para los meses de junio a noviembre de 2020, se procede a realizar el análisis y presentar los resultados, a continuación se expondrá el consolidado de la distribución mensual de PQRS por tipología y canales de atención:

Para efectos de presentación de la tabla se usaron las siguientes abreviaturas: Derecho de petición de interés General: DPIG; Derecho de petición de interés particular: DPIP; Felicitación: F; Queja: Q; Reclamo: R; Solicitud de información: SI; Sugerencia: S; Consulta: C; Solicitud acceso a la información: SAI; Solicitud copias: SC; No aplica: N/A

Me s	Tipología ORFEO/ Canal de atención	Medio	DPI G	DPI P	F	Q	R	SI	S	C	SA I	SC	Ingre s con ORFEO	N/A	Total Regist ros
Junio	Presencial	Escrito	11	145	0	0	0	1	1	0	0	0	158	14	172
		Verbal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Buzón de sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Centro de relevo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Presencial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

	Total presencial		11	145	0	0	0	1	1	0	0	0	158	14	172	
	Teléfono		10	18	0	7	42	5	1	0	0	0	83	41	124	
	Virtual	Correo electrónico: atención al ciudadano@scj.gov.co	40	250	0	0	0	5	2	0	0	0	297	57	354	
		Página Web: <a href="https://scj.gov.co/es">https://scj.gov.co/es</a>	61	416	0	0	5	0	0	0	1	2	485	450	935	
	Total virtual		101	666	0	0	5	5	2	0	1	2	782	507	1289	
	Sin Tipificar	Redes sociales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
Julio	Presencial	Escrito	13	148	0	0	0	0	1	0	0	0	162	13	175	
		Verbal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
		Buzón de sugerencias	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
		Centro de relevo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Presencial	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Total presencial		13	150	0	0	0	0	1	0	0	0	164	13	177	
	Teléfono		19	20	0	0	18	1	1	0	0	0	59	27	86	
	Virtual	Correo electrónico: atención al ciudadano@scj.gov.co	39	276		1	3	9	1	0	0	0	329	51	380	
		Página Web: <a href="https://scj.gov.co/es">https://scj.gov.co/es</a>	85	511	0	0	2	9	1	0	0	0	608	358	966	
	Total virtual		124	787	0	1	5	18	2	0	0	0	937	409	1346	
Agosto	Presencial	Escrito	17	138	0	0	0	2	0	0	0	157	5	162		

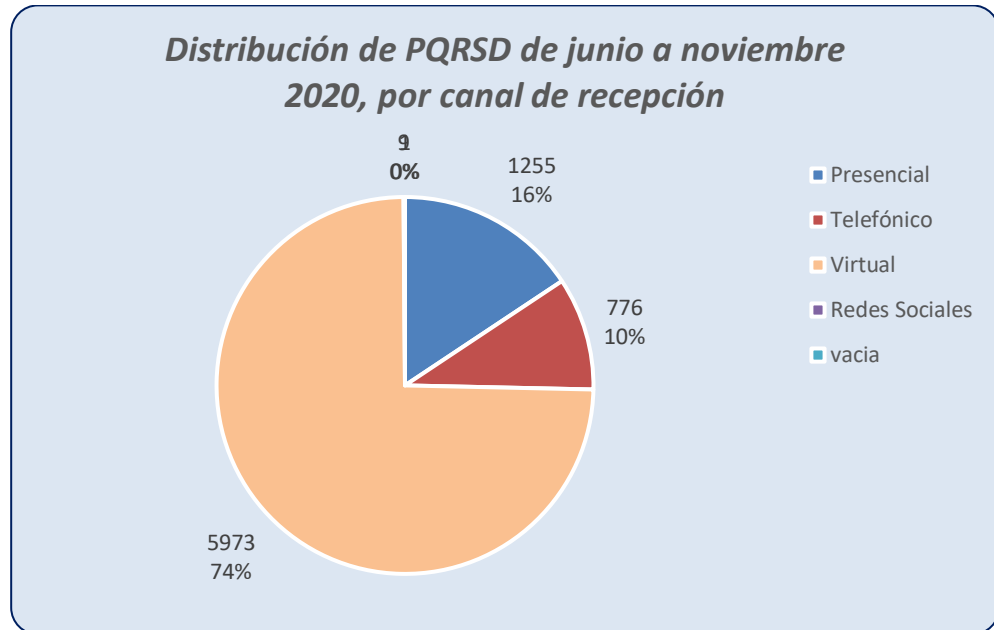
	Verbal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Buzón de sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Centro de relevo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Presencial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Total presencial	17	138	0	0	0	2	0	0	0	0	157	6	163
	Telefónico	16	14	10	3	57	7	0	0	0	0	107	2	109
Virtual	Correo electrónico: atención al ciudadano@scj.gov.co	39	207	0	1	1	9	0	0	0	2	259	40	299
	Página Web: https://scj.gov.co/es	108	308	0	0	0	2	0	0	0	0	418	134	552
	Total virtual	147	515	0	1	1	11	0	0	0	2	677	174	851
Sin Tipificar	Redes sociales	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	5
Septiembre	Escrito	19	144	0	0	0	22	1	0	0	0	186	8	194
	Verbal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Buzón de sugerencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Centro de relevo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Presencial	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
	Total presencial	19	145	0	0	0	22	1	0	0	0	187	8	195
	Telefónico	13	12	9	1	37	3	1	0	0	0	76	20	96

	Virtual	Correo electrónico: atención al ciudadano@scj.gov.co	42	369	0	1	2	19	2	0	0	4	439	52	491
		Página Web: https://scj.gov.co/es	177	289			4	3	3	0	0	0	476	134	610
	Total virtual		219	658	0	1	6	22	5	0	0	4	915	186	1101
	Sin Tipificar	Redes sociales	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
		Vacío	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Octubre	Presencial	Escrito	20	249	0	0	0	1	0	0	0	0	270	6	276
		Verbal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Buzón de sugerencias	3	0	0	2	2	0	1	0	0	0	8	2	10
		Centro de relevo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Presencial	20	4	0	0	0	0	0	0	0	0	24	5	29
	Total presencial		43	253	0	2	2	1	1	0	0	0	302	13	315
	Teléfono		10	7	20	4	70	20	0	0	0	0	131	55	186
	Virtual	Correo electrónico: atención al ciudadano@scj.gov.co	55	218	0	0	7	4	1	1	0	0	286	34	320
		Página Web: https://scj.gov.co/es	99	178	0	0	0	2	2	0	0	0	281	121	402
	Total virtual		154	396	0	0	7	6	3	1	0	0	567	155	722
	SIN Tipificar	Redes sociales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
	Vacío	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

Noviembre	Presencial	Escrito	22	158	1	0	0	1	0	0	0	1	183	12	195	
		Verbal	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Buzón de sugerencias	0	3	0	14	0	0	2	0	0	0	0	19	0	19
		Centro de relevo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
		Presencial	9	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	3	19
	Total presencial		31	168	1	14	0	1	2	0	0	1	218	15	233	
	Telefónico		4	10	17	1	53	27	0	0	0	0	112	63	175	
	Virtual	Correo electrónico: atención al ciudadano@scj.gov.co	63	161	2	2	1	7	2	0	0	3	241	44	285	
		Página Web: https://scj.gov.co/es	115	149	0	1	3	2	0	0	0	0	270	109	379	
	Total virtual		178	310	2	3	4	9	2	0	0	3	511	153	664	
Totales periodo		1130	4416	60	38	30 7	16 1	23	1	1	12	6149	186 5	8014		

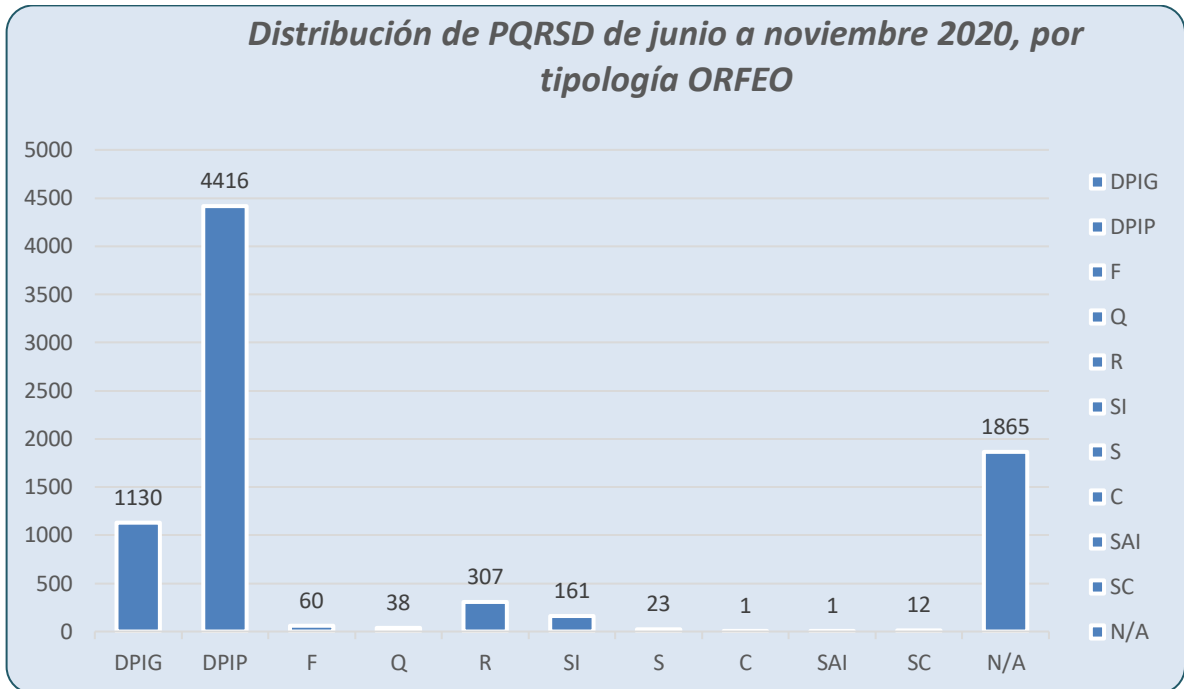
**Tabla 1. Distribución mensual PQRS por canal de atención, fuente: matrices de trazabilidad informe de PQRS. Construcción OCI**

Una vez analizados los datos contenidos en la tabla 1, se establece que en el período comprendido entre los meses de junio a noviembre de 2020, ingresaron 8.014 solicitudes, para las cuales el canal de atención más utilizado por los usuarios fue el virtual con 5.973 solicitudes, que representa el 74%; en segundo lugar se encuentra el presencial con 1.255, que corresponden al 16%; por el telefónico ingresaron 776 solicitudes, es decir el 10%; redes sociales 9 es decir el 0,11%; 1 solicitud no presentaba el canal de atención; la representación gráfica es la que sigue:



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

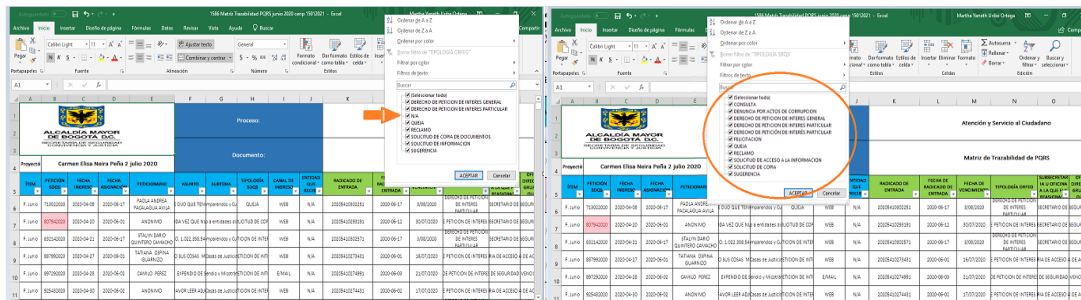
Condensados los datos por tipología- ORFEO, se concluye que para las 8.014 ingresos, el tipo de solicitud más requerido por los usuarios fueron Derechos de petición de interés particular con 4.416 solicitudes, que representan el 55%; en segundo lugar están 1.865 solicitudes, que corresponden al 23%, clasificadas como “N/A Subtema” (entre los que se observan criterios tales como: **“Cerrado por: no competencia; Por desistimiento tácito; por vencimiento de términos; por desistimiento expreso; con respuesta aclaración; traslado a entidades distritales”**, entre otros); adicionalmente ingresaron 1.130 Derechos de petición de interés general, es decir el 14%; 307 reclamos, es decir el 4%; 161 Solicitudes de información, el 2%; 60 Felicitaciones; 38 quejas; 23 sugerencias; 12 solicitud de copias; 1 consulta y 1 Solicitud de acceso a la información.



**Gráfica 2. Distribución de PRSD de junio a nov 2020, por tipología, fuente: matrices de trazabilidad informe de PQRS. Construcción OCI**

De otra parte, de los datos presentados en la gráfica 2, frente a la tipología se resalta la siguiente situación:

Al filtrar las matrices de trazabilidad informe de PQRS, código F/AS/459, por tipología ORFEO y seleccionar la opción denominada **“N/A”**, se cuentan los 1.865 ingresos; a su vez, al filtrar por tipología SDQS, para los mismos meses, se despliega la opción **“Denuncias por actos de corrupción”** obteniendo para junio 11, para julio y agosto 8 cada mes; para septiembre y noviembre 1 para cada mes y para octubre 3; en suma son 32 ingresos tipificados en SDQS como **“Denuncias por actos de corrupción”** los cuales no se comunican en los informes de Gestión de PQRS, publicados en la página.



**Imagen No. 1 Matriz de trazabilidad PQRS Fuente: Proceso Atención y Servicio al Ciudadano.**

El anexo 1 de la Resolución 3564 de 2015 del Ministerio de Tecnologías la Información y las Comunicaciones, numeral 10.10, establece: **“El sujeto obligado debe publicar un informe de**

*todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema".* Transmitido a la Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia a través de la Circular 053 de 2016, por parte de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.

**DEBILIDADES PRESENTADAS EN LA DIVULGACIÓN DE CIFRAS EN LOS INFORMES DE GESTIÓN DE PQRS, PARA LOS MESES EN REVISIÓN, POR CUANTO NO SE REFLEJAN 32 INGRESOS, TIPIFICADOS EN LAS MATRICES DE TRAZABILIDAD INFORME DE PQRS, CÓDIGO F/AS/459, EN LA COLUMNA SDQS COMO "DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN", CON LO CUAL NO FUE POSIBLE ESTABLECER SI LOS POSIBLES ACTOS DE CORRUPCIÓN SE PRESENTARON PARA LA SECRETARÍA DE SEGURIDAD O SI SE TRASLADARON A OTRA ENTIDAD DISTRITAL.**

En esta medida, se informa nuevamente la observación comunicada con el radicado 20201300141393, en el informe de seguimiento anterior, referente a la Disparidad de criterio, en la clasificación de la tipología denuncias por corrupción, entre el Sistema Distrital y el Sistema Orfeo, lo que no permite tener información fiable y precisa para monitorear las denuncias efectivamente presentadas ante esta Secretaría.

#### 5.1.2. Distribución mensual de radicación de PQRS por dependencias:

Al realizar los análisis de las matrices allegadas, se encontró que si bien es cierto se presentaron para el periodo de evaluación (8.014) PQRS, al realizarse los diferentes traslados (1.865), la suma definitiva de PQRS que tramitaron y para las cuales se realizó el reparto dentro de la entidad fueron en total: 6.149.

Así las cosas, tomando como 100%, 6.149 radicados trasladados a las dependencias, se observó que el mayor número de radicados durante los meses de junio a noviembre ingresaron a la Subsecretaría de Acceso a la Justicia, específicamente a la Dirección de Acceso a la Justicia (22%); en segundo lugar, sobre el Código de seguridad y convivencia (20%); luego a la Dirección Cárcel Distrital (15%); Dirección de Seguridad, C4 y luego al Despacho Secretario de Seguridad (16%), por citar algunos, el detalle se registró en la tabla que sigue:

Dependencia/ mes	Junio	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total radicaciones
Dirección de Acceso a la Justicia	306	335	220	233	122	143	1359
Código de seguridad y convivencia	202	291	190	265	170	135	1253
Dirección Cárcel Distrital	136	148	135	135	247	151	952

Dirección de Seguridad	122	138	112	161	106	111	750
Dirección de prevención y Cultura Ciudadana	67	94	126	125	106	107	625
Oficina Centro de Comando y Control, Comunicaciones y Cómputo - C4	76	46	93	93	131	114	553
Despacho Secretario de Seguridad	34	36	28	42	31	37	208
Cobro persuasivo	24	3	7	72	37	3	146
Dirección de Gestión Humana	28	18	11	11	9	7	84
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	8	13	4	4	5	2	36
Dirección Jurídica y Contractual	5	8	3	7	6	4	33
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	8	4	4	5	5	6	32
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	2	7	2	5	3	7	26
Dirección de Bienes	0	2	2	6	10	6	26
Subsecretaría de Gestión Institucional	0	4	3	6	3	0	16
Fondo de Vigilancia	0	0	0	4	3	2	9
Oficina Asesora de Planeación	2	2	0	2	1	1	8
Dirección Financiera	0	1	2	2	1	0	6
Oficina de Control Interno disciplinario	0	4	1	0	0	0	5
Oficina Asesora de comunicaciones	0	0	1	1	2	1	5
Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de	1	0	0	1	1	1	4

Capacidades Operativas							
Dirección de Operaciones para el fortalecimiento	0	4	0	0	0	0	4
Dirección de Recursos físicos y GD	0	0	0	0	1	3	4
Dirección Técnica	2	0	1	0	0	0	3
Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	0	1	0	0	0	0	1
Dirección de responsabilidad penal	0	1	0	0	0	0	1
Totales	1023	1160	945	1180	1000	841	6149

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

De lo anterior se concluye:

El Decreto 413 de 2016, “Por medio del cual se establece la estructura organizacional y las funciones de las dependencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia y se dictan otras disposiciones”, establece en el Capítulo II, artículo 6°. - Estructura Organizacional y “Código de seguridad y convivencia, “Cobro persuasivo” y “Fondo de Vigilancia”, no son dependencias de la Secretaría.

**DEBILIDADES EN LA CLASIFICACIÓN PARA LA DISTRIBUCIÓN DE LAS RADICACIONES, POR CUANTO DE LOS 6.149 RADICADOS DISTRIBUIDOS A LAS DEPENDENCIAS SE OBSERVÓ QUE 1.408 RADICADOS FUERON ASIGNADOS ASI: 1.253 A “CÓDIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA”, 146 A “COBRO PERSUASIVO” Y 9 “FONDO DE VIGILANCIA” QUE NO SE CATALOGAN COMO ÁREAS O DEPENDENCIAS DE LA ENTIDAD.**

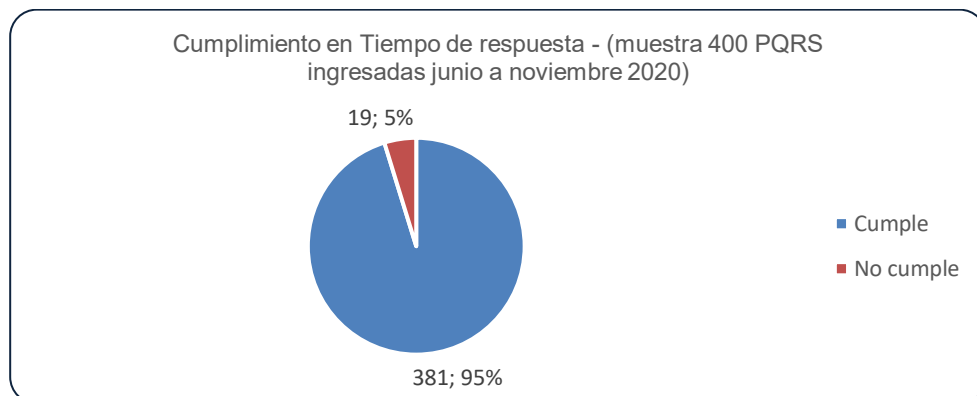
Tal y como se detalla en los anteriores apartes se está efectuando reparto en grupos de trabajo que no hacen parte de la estructura organizacional de la entidad, adicionalmente se presenta a continuación, las dependencias o grupos de trabajo que presentaron respuesta a las PQRS extemporáneamente:

Dependencia/ mes	Julio	Agosto	Septiembre	Octubre	Noviembre	Total
Código de Seguridad y Convivencia	28	22	27	21	6	<b>104</b>
Dirección de Acceso a la Justicia	3	0	64	15	2	<b>84</b>
Oficina Centro de Comando y Control, Comunicaciones y Cómputo - C4	0	0	3	49	0	<b>52</b>
Dirección Cárcel Distrital	5	1	2	0	0	<b>8</b>
Dirección de Gestión Humana	4	2	0	0	1	<b>7</b>
Dirección Jurídica y Contractual	1	1	0	0	2	<b>4</b>
Dirección de Bienes para la SC y AJ	1	0	0	1	1	<b>3</b>
Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana	0	0	1	0	1	<b>2</b>
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	0	0	1	1	0	<b>2</b>
Despacho Secretario de Seguridad	0	0	0	1	0	<b>1</b>
Dirección Técnica	1	0	0	0	0	<b>1</b>
<b>Totales</b>	<b>43</b>	<b>26</b>	<b>98</b>	<b>88</b>	<b>13</b>	<b>268</b>

Tabla 3. Extemporaneidad en la respuesta a PQRS por dependencias, fuente: matrices de trazabilidad informe de PQRS. Construcción OCI

### 5.1.3. Análisis de la muestra de PQRS por tiempos de respuesta, Pertinencia/calidad de la respuesta y acuse de recibo de la respuesta por parte del peticionario

Del total de radicaciones por tipología, 6.149, la Oficina de Control Interno, mediante selección aleatoria para auditoría, determinó una muestra de 400 PQRS que corresponden al 6%, con el ánimo de analizar la trazabilidad completa en el sistema ORFEO, tomando en consideración los criterios: tiempos de respuesta; pertinencia/calidad de la respuesta; acuse de recibo de la respuesta por parte del peticionario; tipo de reclamo; gráficamente, la participación porcentual de los criterios es la siguiente:



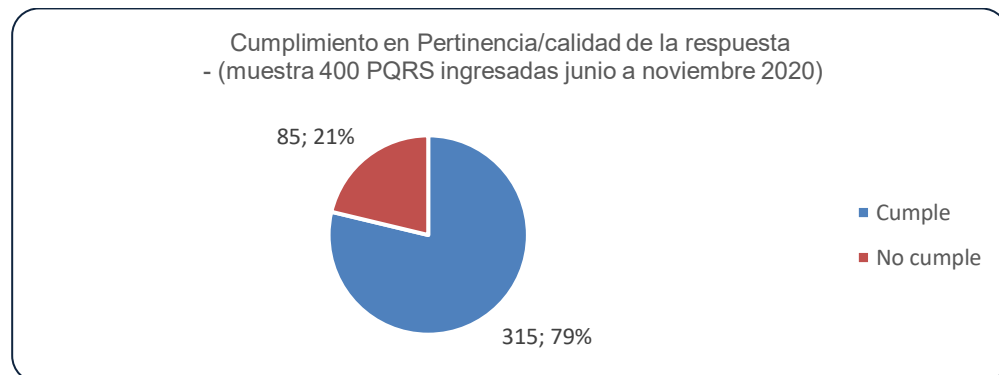
Gráfica 3. Participación porcentual para criterio: tiempos de respuesta

De los 400 radicados analizados, 381 que representan el 95%, cumplieron los tiempos de respuesta, mientras que 19 que corresponden al 5%, no lo hicieron.

Las dependencias que presentaron debilidades en los tiempos de respuestas a las PQRS, se tallan así:

Dependencia	Cantidad de radicados
Oficina Centro de Comando Control Comunicaciones y Computo C4	14
Dirección de Acceso a la Justicia	2
Código de Seguridad y Convivencia	3
Totales	19

**Tabla 4. Dependencias que incumplieron frente al criterio tiempo de respuesta de PQRS**



**Gráfica 4. Participación porcentual para criterio: pertinencia/calidad en la respuesta**

De la muestra analizada, el 79%, es decir 315 radicados cumplieron con la pertinencia/calidad en la respuesta al peticionario, mientras que 85 que corresponden al 21% no lo hicieron.

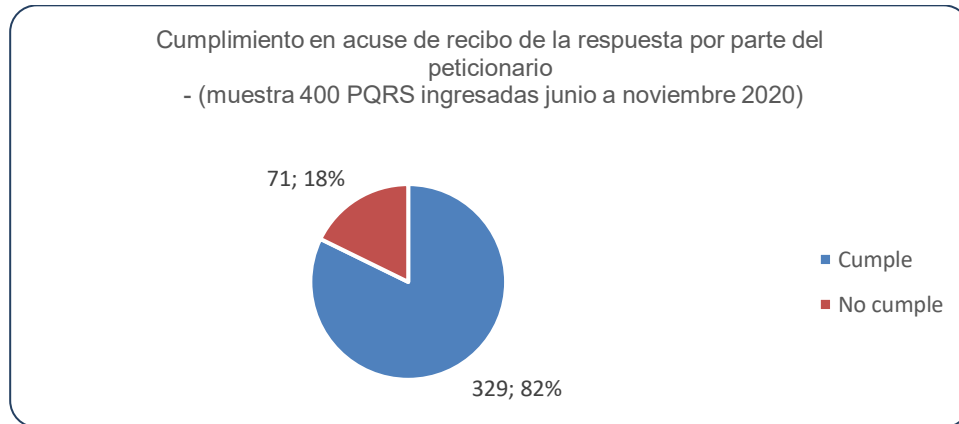
Las dependencias que presentaron debilidades en la pertinencia/calidad de las respuestas a las PQRS, se tallan así:

Dependencia	Cantidad de radicados
OFICINA CENTRO DE COMANDO CONTROL COMUNICACIONES Y COMPUTO C4	36
DIRECCIÓN DE ACCESO A LA JUSTICIA	12

DIRECCIÓN DE SEGURIDAD	9
DIRECCIÓN CÁRCEL DISTRITAL	10
CÓDIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	8
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y CULTURA CIUDADANA	3
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD	2
DIRECCIÓN DE GESTIÓN HUMANA	2
SUBSECRETARIA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL	1
DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y CULTURA CIUDADANA	1
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	1
<b>Total general</b>	<b>85</b>

**Tabla 5. Dependencias que incumplieron frente al criterio pertinencia/calidad de PQRS**

Frente al acuse de recibo de la respuesta por parte del peticionario, en 329 radicados, que corresponden al 82%, se evidenció cumplimiento del requisito.



**Gráfica 5. Participación porcentual para criterio: acuse de recibo de la respuesta por parte del peticionario**

En el contexto del cumplimiento en los tiempos de respuesta, en el reporte extraído el 04/01/2021, de ORFEO, titulado “Sistema Distrital de quejas y soluciones consolidado”, para el periodo 1 de junio a 30 de noviembre, en estado “**No cerrado**”, se evidencian cuarenta y nueve (49) radicados distribuidos como se relaciona en la tabla 6:

Imagen No. 2 Matriz Sistema Distrital de quejas y soluciones consolidado. Fuente: ORFEO

Las dependencias, que presentan rezago en las respuestas son las siguientes:

Mes	No cerrada	Radicado de entrada	Fecha de vencimiento	Oficina, dirección o grupo a la que fue reasignado
Agosto	1	20205410306831	10/08/2020	Dirección de acceso a la justicia
Septiembre	3	20205410393561	11/11/2020	Subsecretaria de Acceso a la Justicia
		20205410371191	9/09/2020	Subsecretaria de Gestión Institucional
		20205410356471	10/09/2020	Subsecretaria de Gestión Institucional
Octubre	7	20205410422081	29/10/2020	Despacho Secretario de Seguridad
		20205410396541	16/10/2020	Dirección de acceso a la justicia
		20205410393001	15/10/2020	Dirección de acceso a la justicia
		20205410390171	13/10/2020	Dirección Financiera
		20205410389641	9/10/2020	Dirección de acceso a la justicia
		20205410389361	9/10/2020	Dirección de acceso a la justicia
		20205410382971	5/10/2020	Dirección de acceso a la justicia
Noviembre	6	20205410466961	20/11/2020	Dirección de acceso a la justicia
		20205410466371	20/11/2020	Dirección de acceso a la justicia

		20205410465411	5/11/2020	Dirección Jurídica y Contractual
		20205410460311	18/11/2020	Dirección de acceso a la justicia
		20205410438241	6/11/2020	Dirección de acceso a la justicia
		20205410436471	5/11/2020	Dirección de acceso a la justicia
Diciembre	32	20205410583261	8/01/2021	Código de Seguridad y Convivencia
		20205410583241	8/01/2021	Código de Seguridad y Convivencia
		20203360576721	7/01/2021	Cárcel Distrital
		20203360555591	29/12/2020	Cárcel Distrital
		20203360555441	29/12/2020	Cárcel Distrital
		20205410554061	28/12/2020	Despacho Secretario de Seguridad
		20203360550091	24/12/2020	Cárcel Distrital
		20203360549881	24/12/2020	Cárcel Distrital
		20205410548061	23/12/2020	Dirección de acceso a la justicia
		20205410548051	23/12/2020	Dirección de acceso a la justicia
		20203360542411	22/12/2020	Cárcel Distrital
		20203360542391	22/12/2020	Cárcel Distrital
		20203360542321	22/12/2020	Cárcel Distrital
		20203360541971	22/12/2020	Cárcel Distrital
		20205410538671	18/12/2020	Dirección de acceso a la justicia
		20203360537911	18/12/2020	Cárcel Distrital
		20203360537821	18/12/2020	Cárcel Distrital
		20203360537751	18/12/2020	Cárcel Distrital
		20205410535931	2/12/2020	Fondo de Vigilancia y Seguridad Liquidado
		20205410533971	17/12/2020	Dirección de acceso a la justicia
		20203360529721	15/12/2020	Cárcel Distrital
		20203360529391	15/12/2020	Cárcel Distrital

		20203360529151	15/12/2020	Cárcel Distrital
		20205410529101	15/12/2020	Dirección de acceso a la justicia
		20203360529091	15/12/2020	Cárcel Distrital
		20203360517041	10/12/2020	Cárcel Distrital
		20203360509661	9/12/2020	Cárcel Distrital
		20203360509601	9/12/2020	Cárcel Distrital
		20203360501531	4/12/2020	Cárcel Distrital
		20203360496531	2/12/2020	Cárcel Distrital
		20203360496131	2/12/2020	Cárcel Distrital
		20205410491661	1/12/2020	Dirección de acceso a la justicia
<b>Total</b>	<b>49</b>			

**Tabla 6. Radicados en estado “No cerrado”, fuente: reporte extraído de ORFEO: “Sistema Distrital de quejas y soluciones consolidado”. Construcción OCI**

De igual forma, en los informes de Gestión de PQRS, publicados en página web, se expone “...**peticiones, de las cuales se obtuvo respuesta extemporánea de...**”: julio 43 (pág. 19); agosto 26 (Pág. 18); septiembre 98 (Pág. 19); octubre 88 (Pág. 17); noviembre 13 (Pág. 18).

Las situaciones anteriormente descritas, desestiman los lineamientos establecidos en el procedimiento “*Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias*”, código: PD-AS – 1, versión 5, fecha de vigencia 15/09/2020, en las políticas de operación, específicamente la que indica: “**El grupo de atención al ciudadano realizara semanalmente seguimiento a las PQRS que ingresen a la entidad, mediante la Matriz de Seguimiento y Alertas del trámite de las PQRS. F- AS-778, para evitar su vencimiento**”, documento del cual se aportaron evidencias del diligenciamiento y de la gestión de envío a las dependencias; sin embargo, luego del ejercicio auditor, la OCI, concluye;

**Se continúan presentando debilidades, en la efectividad de los parámetros** establecidos para el cumplimiento de la función, en razón a que de los 400 radicados analizados en la muestra, 19, no cumplieron los tiempos de respuesta; 85 radicados no cumplieron con la pertinencia/calidad en la respuesta; en 71 radicados no se evidencio el acuse de recibo de la respuesta por parte de los peticionarios.

adicionalmente en el reporte “**sistema distrital de quejas y soluciones consolidado**”, para el periodo 1 de junio a 30 de noviembre, se evidencian con corte 04/01/2021, que cuarenta y nueve (49) radicados se encontraban en estado “no cerrado” y presentaban más de cien (100) días de trámite. De la misma forma en los informes de gestión de PQRS, publicados en página web, se reportan 268 peticiones con respuesta extemporánea, a pesar de que a

través del decreto legislativo 491 de 2020, artículo 5, se ampliaron los términos para atender las peticiones mientras se supera la emergencia sanitaria.

Es importante resaltar que conforme a la ley 1755 de 2015, que en el artículo 31 establece: **“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 dicha norma, se constituirán en una falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario”**. En consecuencia, se recomienda reforzar estrategias de monitoreo a las solicitudes recibidas y trasladadas para gestión a otras dependencias de la entidad.

El 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.”* (modificado en algunos aspectos por el Decreto Distrital 847 de 2019), establece en el Artículo 8º. *“-De las líneas estratégicas. Numeral 3. Cualificación de los equipos de trabajo: en este sentido, la administración distrital debe caracterizar y homogeneizar el perfil por competencias de los servidores públicos que atienden a la ciudadanía, fortalecer los modelos de gestión de Calidad y Control Interno de todas las entidades en aras de brindar respuestas más oportunas, integrales y de calidad a las solicitudes; desarrollar e implementar estrategias de comunicación y cualificación permanentes en clave de servicios y especialmente, en clave de derechos, así como formación e investigación constante para el servicio a servidoras y servidores públicos, constituyéndose en una Escuela de Servicio que garantice la formación, la estandarización de buenas prácticas y el buen servicio como principio”*.

#### 5.1.4. Resultados del análisis de los datos de la muestra (400) PQRS

Con el propósito de profundizar en cuáles son esas situaciones que motivan a los ciudadanos a interponer PQRS, se concluyó que, del total de la muestra tomada para el análisis, los temas que mayor recurrencia presentan son los siguientes:



Adicionalmente, se presentaron casos de fallas en la atención prestada en las Casas de Justicia, se sugiere que la Subdirección de Acceso a la Justicia los analice cuidadosamente para tomar los correctivos pertinentes con el fin de garantizar mayor calidad en el servicio que ofrece.

Por las debilidades descritas en los anteriores apartes, se pueden generar riesgos para la Entidad, relacionados con pérdida de credibilidad e imagen del servicio prestado por la Secretaría; faltas disciplinarias, configuración de incumplimiento normativo y materialización del Riesgo No.7: **“Responder extemporáneamente las Peticiones, Quejas, Reclamos o Sugerencias que ingresen a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia”**.

## 5.2. VERIFICACIÓN DE PERTINENCIA, UTILIDAD DE LA INFORMACIÓN EN ALGUNOS DOCUMENTOS ESTABLECIDOS POR EL PROCESO ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO, EN EL SISTEMA INTEGRADO DE GESTIÓN:

Se analizó la siguiente documentación y se realizaron observaciones:

Documento Analizado	Concepto auditor OCI
Caracterización: código C-AS-1, versión 4, fecha de vigencia 1509/2020	<p>En la caracterización no se observan las entradas que proveen cada uno de los proveedores internos y externos identificados que aportan al planear del proceso.</p> <p>Las salidas del planear son actividades dispersas e incluyen documentos que son orientaciones para la operación del proceso, por ejemplo: Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía MA-AS-1 Instructivo de Canales de Atención PQRS - I-AS-2 Instructivo de evaluación de las respuestas a las peticiones de la SDSCJ - I-AS-1.</p> <p>Algunas normas relacionadas en la caracterización del proceso: Atención y servicio al ciudadano y en el procedimiento Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, están derogadas, por ejemplo: el Decreto 654 de 2011 que fue modificado por el Decreto 527 de 2014 y derogado por el Decreto Distrital 430 de 2018 y el Decreto Distrital, el decreto 392 de 2015.</p> <p>La política de operación que está en la caracterización no define responsabilidades para cada una de las líneas de defensa respecto de la ejecución de estas.</p>
Procedimiento: “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”, código: PD-AS-1, versión 5, fecha de vigencia 15/09/2020	<p>Realizar una revisión de la normatividad: retirar las normas derogadas el Decreto 654 de 2011 que fue modificado por el Decreto 527 de 2014 y derogado por el Decreto Distrital 430 de 2018 y el Decreto Distrital, el decreto 392 de 2015.</p> <p>Definir los responsables de la ejecución de las políticas de operación, ojalá por líneas de defensa de conformidad con la política de control interno, dimensión 7 del MIPG.</p>

<p>Documento de Análisis de calidad, calidez y oportunidad de las PQRS-Actividad 9 del Procedimiento “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”, establecido como salida</p>	<p>El Grupo de Atención al Ciudadano, aportó 6 documentos titulados “Informe de evaluación de las respuestas a las peticiones de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia”, correspondientes a los meses de junio a noviembre 2020 y se indicó que es el equivalente al relacionado en la citada actividad, del cual se hacen las siguientes observaciones:</p> <p>No se observa anexo el papel de trabajo, listado de PQRS seleccionados en la muestra y verificados. Se recomienda incluirlo en cada informe.</p> <p>Los informes son muy similares de un mes a otro.</p> <p>No se analizan causas de incumplimientos por dependencias, así como el cumplimiento de las políticas de operación de la entidad en materia de respuesta a PQRS.</p> <p>No se observa seguimiento a respuestas parciales para asegurar que se haya dado la respuesta de fondo dentro de los términos.</p> <p>No se evidencia seguimiento a la implementación de las recomendaciones que documentan en los informes.</p> <p>Por lo anterior se recomienda:</p> <p>Analizar con los responsables las causas de las respuestas que fueron evaluadas como: no claras, no cálidas o inoportunas. Adicionalmente es necesario que registren qué ítem de los criterios establecidos para claridad en el Instructivo de evaluación de las respuestas a las peticiones de la I-AS-1 no se cumplen para trabajar en éstos y mejorar resultados.</p> <p>Trabajar con las dependencias que no cumplen con los criterios de oportunidad, claridad, calidez, coherencia para generar estrategias que aseguren efectividad en la atención a la PQRS.</p> <p>Clasificar y analizar las peticiones de interés general por temas, subtemas, localidades, barrios, focalizando las problemáticas más recurrentes para que las dependencias responsables realicen análisis de causas e identifiquen alternativas de solución para la satisfacción ciudadana, generación de valor público y reducir las PQRS reiterativas</p>
<p>Informes:</p> <p>Satisfacción Ciudadanos trimestre julio-septiembre, octubre - diciembre 2020</p>	<p>Las encuestas realizadas son una herramienta importante para implementar mejoras a partir de la retroalimentación que aportan los usuarios de la entidad. Por lo que se sugiere publicar los resultados en la página Web de la Secretaría y las acciones que adopta la entidad para mejorar a partir de los análisis de los resultados de estas encuestas.</p> <p>No se evidencia como aseguran la implementación de las recomendaciones a pesar de que quien realiza esta evaluación es dependencia líder del proceso de atención al ciudadano, por ejemplo:</p>

	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. “Fortalecer el entrenamiento en el puesto de trabajo de los funcionarios y contratistas que se encuentran de cara al ciudadano, a fin de que se dé cumplimiento a los Protocolos de los Canales de Atención, inmersos en el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.</li> <li>2. Socializar a los Directivos los resultados de la medición de la satisfacción realizada a los ciudadanos atendidos, a fin de que se realicen las mejoras necesarias que permita garantizar el derecho que tiene todo ciudadano a recibir respuesta oportuna a su solicitud.</li> <li>3. Establecer las acciones necesarias para realizar la medición de satisfacción a los ciudadanos a quienes se ha enviado respuestas de la PQRS, tramitada en la Entidad”.</li> </ol> <p>Los resultados y recomendaciones de los dos informes son similares, luego no se observan las mejoras implementadas durante el periodo de tiempo evaluado, por ejemplo la interiorización y aplicación del protocolo de atención al ciudadano para mejorar en cuanto a calidez, claridad, amabilidad y oportunidad.</p>
--	--

**Tabla 7. Concepto auditor OCI frente a documentación dispuesta en el SGC.**

A pesar de haberse actualizado la documentación recientemente se observan debilidades en la caracterización y procedimiento gestión de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias en cuanto al ciclo PHVA, la actualización de la normatividad, las políticas de operación desarrolladas en las líneas de defensa y controles en el procedimiento para asegurar oportunidad en las respuestas por la primera línea de defensa.

## 6. CONCLUSIONES

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

- ✚ Se presentan debilidades en la divulgación de cifras en los informes de Gestión de PQRS, en razón a que no se reflejan las tipificados en la columna SDQS como “**Denuncias por actos de corrupción**”, con lo cual no fue posible establecer si los posibles actos de corrupción se presentaron para la Secretaría de Seguridad o se trasladaron a otra entidad Distrital.
- ✚ Se reitera la observación dejada en el informe de primer semestre 2020 referente a la discrepancia de criterio, frente a la clasificación de la tipología denuncias por corrupción, entre el sistema distrital y el sistema Orfeo, lo que no permite tener información fiable y precisa para monitorear las denuncias efectivamente presentadas ante esta Secretaría.
- ✚ Se presentaron debilidades en la clasificación para la distribución de las radicaciones, por cuanto del total de 6.149 distribuidos a las dependencias se observó que 1.408 radicados fueron asignados a “**código de seguridad y convivencia**,” **cobro persuasivo**” y a “**fondo de vigilancia**” que no se catalogan como áreas o dependencias de la entidad

- ✚ Se continúa presentado incumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y del Decreto Legislativo 491 de 2020, artículo 5, a pesar de que se ampliaron los términos para atender las peticiones mientras se supera la emergencia sanitaria, pues de acuerdo con los informes presentados por el proceso, en el segundo semestre se presentó extemporaneidad en doscientas sesenta y ocho (268) respuestas, que representan el 4% del total impetrado para el semestre.
- ✚ En la caracterización del proceso atención al ciudadano no es claro la entrada que aporta cada proveedor interno y externo para el planear, solo se observa la salida del planear, no se evidencia el hacer, verificar y actuar, algunas normas que se relacionan están derogadas.
- ✚ En el procedimiento: “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”, se incluyen normas derogadas, las políticas de operación no están direccionadas por línea de defensa.
- ✚ Los informes de análisis de calidad, calidez y oportunidad de las PQRS- Actividad 9 del Procedimiento “Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias”, son muy similares, no incluyen el papel de trabajo con las PQRS verificadas de modo que asegure trazabilidad, tampoco se observa seguimiento a la implementación de las recomendaciones entre un informe y otro.
- ✚ El registro de las PQRS, durante las últimas vigencias, presenta el siguiente comportamiento: primer semestre de 2019: 6366, segundo semestre de 2019: 6.208, primer semestre de 2020: 5.507, segundo semestre de 2020: 6149, lo que significa un aumento para el último semestre del 111%.
- ✚ De acuerdo con los análisis realizados por esta Oficina, los asuntos que más presentan recurrencia en la gestión de las PQRS son los siguientes:

Condensados los datos por tipología - ORFEO, se concluye que para las 8.014 ingresos sin contar los traslados realizados, el tipo de solicitud más requerido por los usuarios fueron Derechos de petición de interés particular con 4.416 solicitudes, que representan el 55%; en segundo lugar están 1.865 solicitudes, que corresponden al 23%, clasificadas como “N/A Subtema” (entre los que se observan criterios tales como: **“Cerrado por: no competencia; Por desistimiento tácito; por vencimiento de términos; por desistimiento expreso; con respuesta aclaración; traslado a entidades distritales”**, entre otros) ; adicionalmente ingresaron 1.130 Derechos de petición de interés general, es decir el 14%; 307 reclamos, es decir el 4%; 161 Solicitudes de información, el 2%; 60 Felicitaciones; 38 quejas; 23 sugerencias; 12 solicitud de copias; 1 consulta y 1 Solicitud de acceso a la información. Con relación al informe pasado aumentaron las felicitaciones, quejas y reclamos.

## 7. RECOMENDACIONES

La Oficina de Control interno en función de su rol de enfoque hacia la prevención, recomienda al líder del Proceso de Atención al ciudadano:

- ✚ Dar cumplimiento a los lineamientos establecidos en la guía de auditoria para entidades públicas, promulgada por el Departamento Administrativo de la Función Pública, Pág. 21, para la primera línea de defensa:

Medidas de control interno (controles del día a día) ejecutados por el equipo de trabajo.

Controles de gerencia operativa (ejecutados por un jefe).

La gestión operacional se encarga del mantenimiento efectivo de controles internos, ejecutar procedimientos de riesgo y el control sobre una base del día a día.

La gestión operacional identifica, evalúa, controla y mitiga los riesgos.

- ✚ Frente a los informes es importante producir análisis adicionales que generen valor agregado, por ejemplo: detalle de las dependencias donde se presentan más incumplimientos en los criterios de calidez, coherencia, oportunidad en las respuestas de modo que sirvan para trabajar con el equipo de las dependencias la interiorización de estos criterios de calidad.
- ✚ Analizar donde se encuentra la falla, causa de la inoportunidad en las respuestas, en las áreas que se presentan incumplimientos, a manera de ejemplo: si es por debilidades en la organización para el trámite de respuestas a PQRS, o si es falta de personal, etc.
- ✚ Hacer una revisión del procedimiento y definir políticas de operación por línea de defensa.
- ✚ En el paso a paso implementar controles a ejecutar por la primera línea de defensa de manera semanal para asegurar que se responda en términos.
- ✚ En las reuniones de autocontrol que realizan las dependencias incluir como tema a tratar siempre el seguimiento, autoevaluación de las respuestas a las PQRS asignadas a la dependencia, fortalecer el control para asegurar la oportunidad trabajando el valor de la diligencia y el compromiso.
- ✚ Analizar con los responsables las causas de las respuestas que fueron evaluadas como: no claras, no cálidas o inoportunas. Adicionalmente, es necesario que registren qué ítem de los criterios establecidos para claridad en el Instructivo de evaluación de las respuestas a las peticiones de la I-AS-1 no se cumplen para trabajar en éstos y mejorar resultados.
- ✚ Clasificar y analizar las peticiones de interés general por temas, subtemas, localidades, barrios, focalizando las problemáticas más recurrentes para que las dependencias responsables realicen análisis de causas e identifiquen alternativas de solución de modo que se logró la satisfacción ciudadana, reducción de costos administrativos, generación de valor público y reducir las PQRS reiterativas.

- ✚ Revisar la documentación del proceso, en la caracterización documentar todo el ciclo: PHVA, actualizar la normatividad aplicable, incluir políticas de operación por líneas de defensa y socializar el procedimiento a todos los servidores de la entidad.
- ✚ Capacitar periódicamente al personal que realiza la clasificación y distribución de las PQRS por áreas para reducir reprocesos.
- ✚ Se sugiere divulgar las acciones que adopta la entidad para mejorar a partir de los análisis de los resultados de las encuestas de satisfacción de los ciudadanos.
- ✚ Asegurar la implementación de las recomendaciones a partir de la realización de análisis de causas y la formulación de planes de mejoramiento o dentro de los ejercicios de autocontrol, por ejemplo:
  1. *“Fortalecer el entrenamiento en el puesto de trabajo de los funcionarios y contratistas que se encuentran de cara al ciudadano, a fin de que se dé cumplimiento a los Protocolos de los Canales de Atención, inmersos en el Manual de Atención y Servicio al Ciudadano.*
  2. *Socializar a los Directivos los resultados de la medición de la satisfacción realizada a los ciudadanos atendidos, a fin de que se realicen las mejoras necesarias que permita garantizar el derecho que tiene todo ciudadano a recibir respuesta oportuna a su solicitud”.*
- ✚ Realizar capacitación en la aplicación del protocolo de atención al ciudadano, incluirlo como tema de las inducciones y reinducciones para mejorar en cuanto a calidez, claridad, amabilidad y oportunidad.
- ✚ Realizar mesas de trabajo con el sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá te escucha, a efectos de mejorar la clasificación que están realizando y que conozcan las funciones de la entidad para lograr realizar un mejor proceso de reparto, pues se encontró que un total de 1865 el 30% fueron trasladadas por falta de competencia y adicionalmente de la muestra de auditoria se extrajeron muchos temas que no se enmarcan en el marco de las funciones de la entidad.

Cordialmente,



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

Proyectó: Martha Yaneth Uribe Ortega- Celso Javier Ramírez Martínez  
Análisis de información muestra de 400 radicados: Equipo Oficina Control Interno]