



## MEMORANDO

**Para:** **ANIBAL FERNANDEZ DE SOTO CAMACHO**  
Secretario de Seguridad, Convivencia y Justicia

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

**Fecha:** 31 de agosto de 2021

**Radicado Asociado:**

**Asunto:** Informe semestral peticiones, quejas reclamos y sugerencias PQRS primer semestre 2021

Respetado doctor Anibal, 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 2021, 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, relacionado con el periodo enero-junio de 2021.

En razón a las debilidades detectadas se deben adelantar los planes de acción correspondientes, teniendo en cuenta las recomendaciones que se emiten en el presente informe.

Cordialmente,

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

Anexos: \* Informe semestral peticiones, quejas reclamos y sugerencias PQRS primer semestre 2021\*  
Copia: Subsecretaria de Gestión Institucional.  
Proyectó: Alex Fernando Palma Huergo – Celso Javier Ramírez Martínez  
Revisó: Silenia Neira Torres – Jefe Oficina de Control Interno



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

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

## **I SEMESTRE 2021**

### **SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA**

### **OFICINA DE CONTROL INTERNO AGOSTO 2021**



## TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO .....	3
2.	ALCANCE.....	3
3.	NORMATIVIDAD Y CRITERIOS APLICABLES.....	3
4.	METODOLOGÍA.....	4
5.	DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO.....	6
5.1.	COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS PQRS .....	6
5.1.1.	DISTRIBUCIÓN MENSUAL DE LAS PQRS Y POR CANAL DE ATENCIÓN..... <i>¡Error! Marcador no definido.</i>	
5.1.2.	RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS A LAS PQRS ASIGNADAS A ALGUNAS DEPENDENCIAS CONTRAVINIENDO LO ESTABLECIDO EN EL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PD-AS-1, LO ANTERIOR DERIVADO DE LA OPORTUNIDAD DE FORTALECER EL SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA GARANTIZAR RESPUESTAS OPORTUNAS EN LA PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA. POR ESTA SITUACIÓN PODRÍAN DEVENIR INVESTIGACIONES DE ORDEN DISCIPLINARIO INTERNO, INSATISFACCIÓN POR PARTE DE LOS DISTINTOS GRUPOS DE VALOR Y POSIBLES SANCIONES POR PARTE DE ENTES DE CONTROL..... <i>¡Error! Marcador no definido.</i>	
5.2.	CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO .....	13
5.2.1.	AUSENCIA DE REPORTES EN EL COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL, RELACIONADOS CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO, DESCONOCIENDO LO ESTABLECIDO EN EL DECRETO 847 DE 2019, ARTÍCULO 13, PARÁGRAFO 3, SITUACIÓN DERIVADA DE LOS RECIENTES AJUSTES PROCEDIMENTALES, LOS CUALES NO HAN CONTEMPLADO LA APLICACIÓN NORMATIVA VIGENTE EN SU TOTALIDAD, SITUACIÓN QUE GENERA OPORTUNIDAD EN LA ACTUALIZACIÓN DEL NORMATIVO DEL PROCESO Y LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS..... <i>¡Error! Marcador no definido.</i>	
5.3.	MEDIDAS DISCIPLINARIAS IMPLEMENTADAS FRENTE A LA RESPUESTA EXTEMPORANEA DE LAS PQRS. .... <i>¡Error! Marcador no definido.</i>	
5.3.1.	AUSENCIA DE MEDIDAS DISCIPLINARIAS FRENTE A LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE PQRS EN LA ENTIDAD, VULNERANDO LO ESTABLECIDO EN EL DECRETO 491 DE 2020, LO ANTERIOR DERIVADO DE LA FALTA DE POLÍTICAS DE OPERACIÓN, ACTIVIDADES O PUNTOS DE CONTROL EN EL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS PD-AS-1, QUE SE ARTICULEN CON EL PROCESO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO, DESATENDIÉNDOSE ASÍ LOS CASOS DE RESPUESTAS EXTEMPORANEA A PQRS, REPORTADOS EN LOS INFORMES, SITUACIÓN QUE DESMEJORA EL RELACIONAMIENTO DE LA ENTIDAD CON LA CIUDADANÍA, GRUPOS DE VALOR Y DE INTERÉS PRINCIPALMENTE..... <i>¡Error! Marcador no definido.</i>	
6.	CONCLUSIONES.....	18
7.	RECOMENDACIONES.....	19



## 1. OBJETIVO

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

## 2. ALCANCE

Informe semestral de seguimiento y evaluación a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS para el periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2021, a partir de la información suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, a través de la comunicación interna de Radicado No. 20215010244643 del 18/08/2021 y la Oficina de Control Disciplinario Interno través de la comunicación interna de Radicado No. 20211400245423 del 18/08/2021.

## 3. NORMATIVIDAD Y CRITERIOS APLICABLES

- Ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición...”
- 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”, reglamentada parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 y articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 3564 del 31 de diciembre 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 1081 de 2015”.
- 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.
- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12°. Funciones de los auditores internos, literal j, “Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento.”
- Decreto 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



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

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 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 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". Artículo 3, numerales 1 y 3.
- Acuerdo 731 de 2018 “por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”, artículo 3.
- Acuerdo 630 de 2015 “por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.
- Circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General y la veeduría Distrital, que tiene como asunto “implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos” (Decreto 371 de 2010).
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades “Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición”.
- 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 la realización de este informe se solicitó a la Oficina de Atención al Ciudadano, la base de datos de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2021 (entre el 1 de enero al 30 de junio), discriminada por cada dependencia que conforma la estructura organizacional de la entidad. La base de datos debía contener mínimo el siguiente detalle de información: N°. de radicación de la petición PQRS, fecha de radicación, asunto, descripción, funcionario destinatario, dependencia destinataria, entidad remitente, persona remitente, fecha límite de respuesta, canal recepción, fecha cierre ORFEO y estado (finalizado o en trámite).

La base de datos para este periodo, presentada por la Oficina de Atención al Ciudadano consta de 5.880 registros de PQRS.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Del mismo modo se solicitó relacionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por la ciudadanía durante el primer semestre de 2020 (del 1 de enero al 30 de junio) presentadas por el canal telefónico y presencial en el módulo de atención al ciudadano.

Por otro lado, se solicitó presentar los requerimientos radicados por la ciudadanía en el correo electrónico del defensor del ciudadano para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020 y su respectiva respuesta, así como los resultados de la encuesta de percepción realizada a través del módulo de atención al ciudadano en el periodo anteriormente citado.

Se requirieron los correspondientes reportes de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, relacionadas con posibles hechos de corrupción en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2021.

Sumado a lo anterior, se requirió a la Oficina de Control Disciplinario Interno, indicar el número de procesos disciplinarios que se encuentre adelantando, relacionados con la emisión de respuestas extemporáneas, especificando el motivo de la apertura de cada uno de los procesos, la etapa en que se encuentran y las dependencias involucradas en la investigación disciplinaria.

Finalmente, se solicitó el reporte de las evidencias del envío y/o radicación de los informes mensuales de PQRS producidos por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Veeduría Distrital.

La información solicitada fue presentada mediante memorando de Rad. 20215010244643 del 18/08/2020, así como las pruebas solicitadas, para las cuales el proceso adjunto mediante medio digital una carpeta que contiene las correspondientes evidencias documentales y bases de datos que soportan las respuestas a los ítems solicitados.

Igualmente, mediante el memorando citado anteriormente, el Defensor del ciudadano presenta la respuesta a la solicitud de reporte de requerimientos presentados, mediante la remisión del Informe del Defensor de los Derechos de la Ciudadanía 2020, en el que se reporta que durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio, no se registraron correos relacionados con solicitudes realizadas a través de este canal de comunicación.

A partir de estos requerimientos el equipo de la Oficina de Control Interno adelanto la correspondiente evaluación a partir de pruebas de revisión de documentos y procedimientos analíticos, que, a partir del cruce estadístico de la información y la verificación de las evidencias documentales, generaron observaciones basadas en la objetividad y en los resultados de estas pruebas, permitiendo presentar las respectivas conclusiones y recomendaciones.



## 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 versión 4, para los meses enero a junio de 2021; así como los datos reportados en los informes publicados en la página web de la entidad, durante el primer semestre de la vigencia 2021, se procede a realizar el análisis y presentar los resultados, a continuación se expondrá el consolidado de la distribución mensual de PQRS por canales de atención y por tipología:

Canal de Ingreso	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Buzón	2	2	8	3	4	1	20
e-mail	240	297	459	265	237	236	1734
Escrito	192	236	236	214	274	252	1404
Presencial	15	12	5	7	2	3	44
Redes Sociales	0	2	1	1	0	2	6
Teléfono	125	157	186	165	120	155	908
APP - Aplicación Móvil	0	0	0	1	0	0	1
WEB	288	295	293	262	282	343	1763
<b>Total</b>	<b>862</b>	<b>1001</b>	<b>1188</b>	<b>918</b>	<b>919</b>	<b>992</b>	<b>5880</b>

Tipología	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total
Consulta	0	9	9	2	2	1	23
Denuncia por actos de corrupción	0	0	0	1	0	0	1
Derecho de petición de interés general	231	248	294	194	207	286	1460
Derecho de petición de interés particular	514	597	712	540	582	534	3479
Felicitación	20	19	14	17	10	14	94
Queja	4	4	6	3	6	5	28
Reclamo	64	70	82	93	65	87	461
Solicitud de acceso a la información	28	51	65	54	41	63	302
Solicitud de copia	1	3	1	5	2	0	12
Sugerencia	0	0	5	9	4	2	20
<b>Total</b>	<b>862</b>	<b>1001</b>	<b>1188</b>	<b>918</b>	<b>919</b>	<b>992</b>	<b>5880</b>

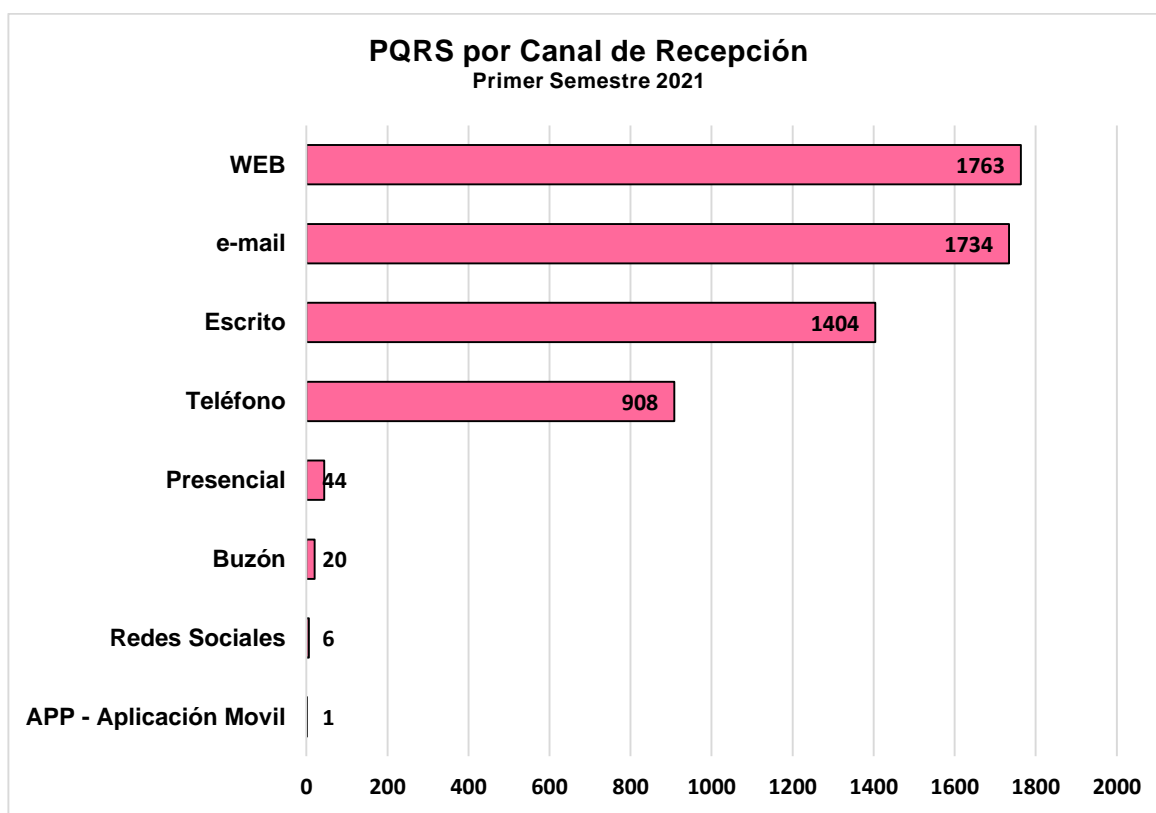
Tabla 1. Distribución mensual PQRS por canal de atención y tipología fuente: matrices de trazabilidad informe de PQRS. Construcción OCI



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

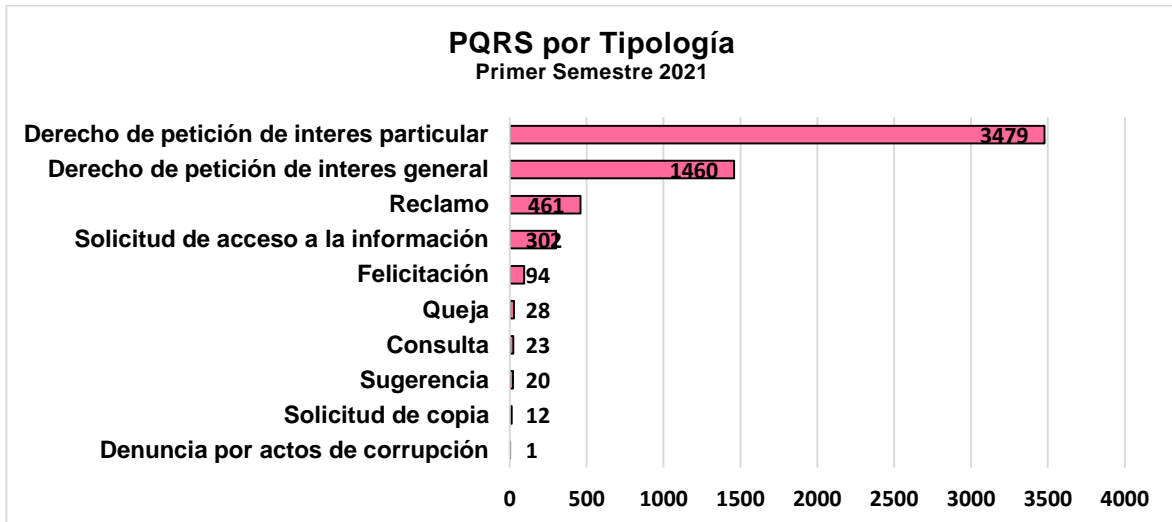
SECRETARÍA DE SEGURIDAD,  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Una vez analizados los datos contenidos en la tabla 1, se establece que para el período comprendido entre los meses de enero y junio de 2021, ingresaron 5.880 solicitudes, siendo los canales de atención más utilizados por los usuarios, los virtuales que representados por las PQRS allegadas por la WEB suman 1763, el e-mail con 1.734 y una pequeña participación de las redes sociales y la APP de la entidad con 6 y 1 PQRS respectivamente, lo que suma un total de 3.504 solicitudes, que representa el 60%; en segundo lugar se encuentra las solicitudes escritas con 1.404, que corresponden al 24%; por el telefónico ingresaron 908 solicitudes, es decir el 15%; en la modalidad presencial 44 y la a través del buzón de sugerencias 20, es decir el 1% entre los dos canales.



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

Condensados los datos por tipología- ORFEO, se concluye que para los 5.880 ingresos, el tipo de solicitud más requerido por los usuarios fueron Derechos de petición de interés particular con 3.479 solicitudes, que representan el 59%; en segundo lugar están 1.460 solicitudes, que corresponden al 25%, clasificadas como derecho de petición de interés general; adicionalmente ingresaron 461 reclamos, es decir el 8%; 302 solicitudes de información, es decir el 5% y 94 Felicitaciones; 28 quejas; 23 consultas; 20 sugerencias; 12 solicitudes de copia y 1 denuncia por actos de corrupción, que en conjunto suman un 3%.



Gráfica 2. Distribución de PQRS de enero a junio 2021, por tipología, fuente: matrices de trazabilidad informe de PQRS. Construcción OCI

A partir del análisis realizado a la matriz suministrada por la Oficina de Atención al Ciudadano, el equipo auditor, pudo establecer los niveles de eficacia y eficiencia, los cuales se relacionan a continuación, conforme a la estructura establecida en el organigrama por dependencias de la entidad:

Dependencia	Porcentaje de asignación sobre el total de PQRS de la entidad PQRS	Eficacia (Finalizadas 30/06/2021)			Eficiencia (%)	Ineficiencia(%)
		Total General Asignadas	Respuestas Oportunas	Respuestas Vencidas		
<b>Despacho</b>	<b>1,6%</b>	<b>94</b>	<b>94</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
Oficina de Control Interno	0,0%	1	1	0	100%	0%
Oficina Asesora de Comunicaciones	0,1%	4	4	0	100%	0%
Oficina de Control Disciplinario Interno	0,2%	9	9	0	100%	0%
Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4	17,1%	1.008	1.006	2	99,8%	0,2%
Oficina Asesora de Planeación	0,1%	8	8	0	100%	0%
Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos	0,7%	41	41	0	100%	0%



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	0,8%	46	45	1	97,8%	2,2%
Dirección de prevención y Cultura Ciudadana	12,6%	739	720	19	97,4%	2,6%
Dirección de Seguridad	10,8%	636	350	286	55,0%	45,0%
Subsecretaría de Acceso a la Justicia	0,6%	36	36	0	100%	0%
Dirección de Acceso a la Justicia	15,5%	912	909	3	99,7%	0,3%
Dirección de Responsabilidad Penal Adolescente	0,0%	2	2	0	100%	0%
Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres	21,0%	1.236	1.034	202	83,7%	16,3%
Código de Seguridad y Convivencia	14,4%	848	848	0	100%	0%
Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas	0,0%	1	1	0	100%	0%
Dirección Técnica	0,1%	6	6	0	100%	0%
Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento	0,3%	16	16	0	100%	0%
Dirección de Bienes	0,3%	20	19	1	95%	5%
Subsecretaría d Gestión Institucional	0,1%	5	5	0	100%	0%
Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información	0,1%	4	4	0	100%	0%
Dirección de Gestión Humana	1,3%	78	77	1	98,7%	1,3%
Dirección Jurídica y Contractual	1,0%	56	50	6	89,3%	10,7%
Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental	0,1%	4	4	0	100%	0%
Dirección Financiera	0,1%	3	3	0	100%	0%
Fondo de Vigilancia y Seguridad Liquidado	0,3%	16	16	0	100%	0%
Cobro Persuasivo	0,9%	51	51	0	100%	0%
<b>Total</b>	<b>100%</b>	<b>5.880</b>	<b>5.359</b>	<b>521</b>	<b>91.1%</b>	<b>8.9%</b>

Tabla 2. Distribución PQRS gestionadas por dependencia. fuente: matrices de trazabilidad informe de PQRS. Construcción OCl.

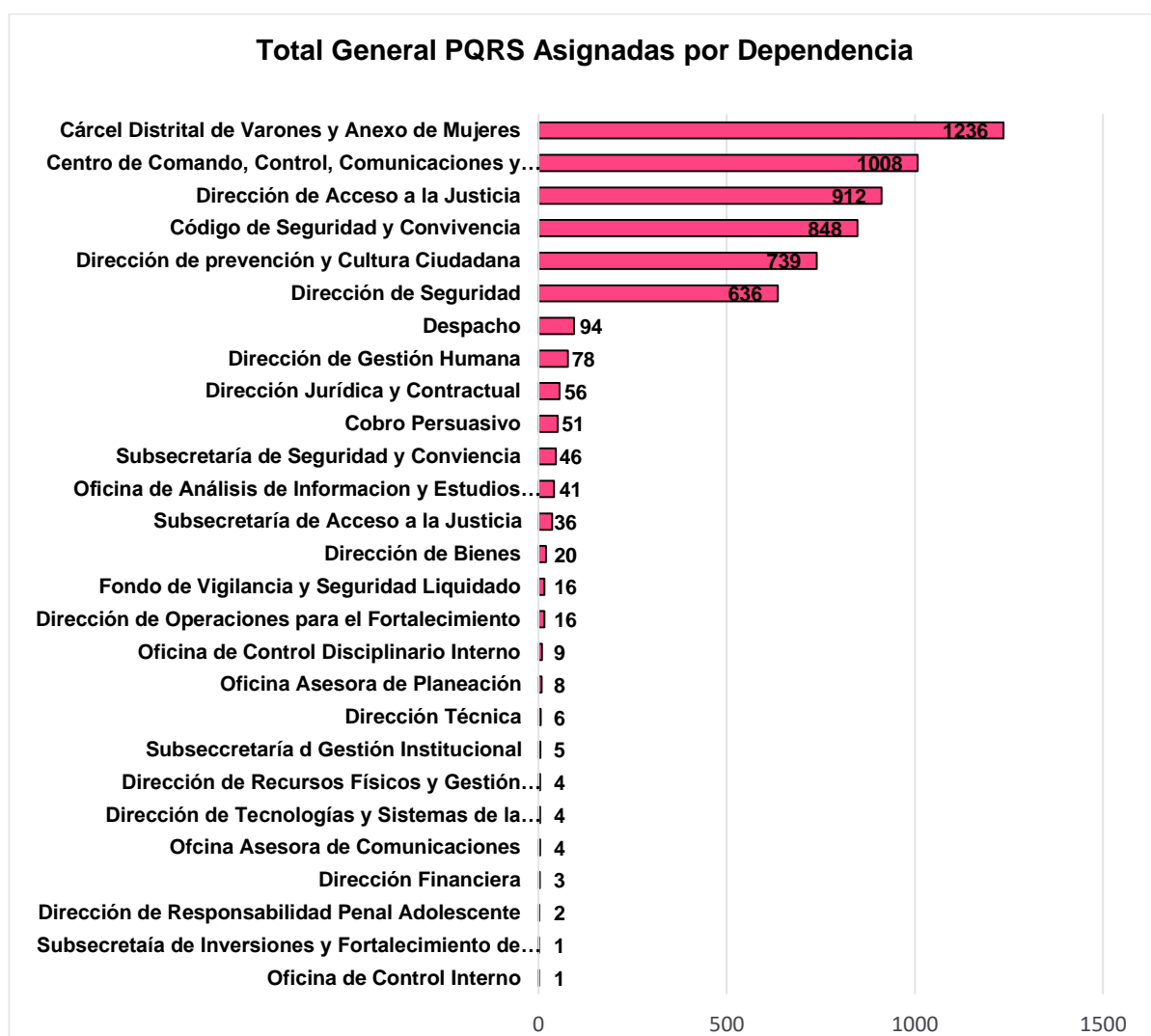


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

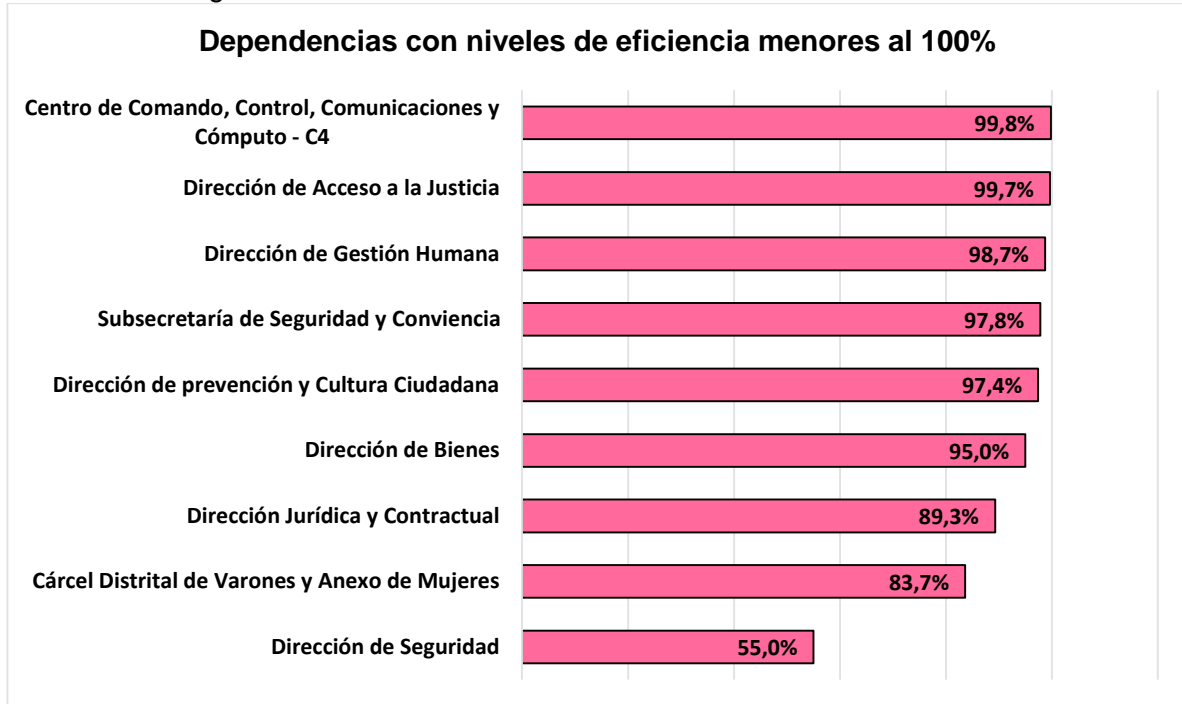
Al realizar los análisis de la matriz allegada, se presentaron para el periodo de evaluación 5.880 PQRS, para las cuales se realizó el reparto dentro de la entidad a las distintas dependencias.

Así las cosas, tomando como 100%, 5.880 radicados trasladados, se observó que el mayor número de radicados durante los meses de enero a junio de 2021 ingresaron a la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de mujeres un 21%, en segundo lugar el Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Computo – C4 con el 17.1%, continuando con la Dirección Acceso a la Justicia con 15.5%, seguido de la Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana con 12.6% y la Dirección de Seguridad con un 10.8%, por citar las dependencias con mayor número de traslados de PQRS, el detalle se registró en la gráfica que sigue:



Gráfica 3. Distribución mensual PQRS por dependencias, fuente: matrices de trazabilidad informe de PQRS. Construcción OCI

Conforme a la asignación de PQRS a las distintas dependencias se pudo observar que se gestionaron de forma oportuna, 5.359 de un total de 5.880, lo que representa un porcentaje de eficiencia del 91.1%. A continuación, se presenta gráficamente la distribución de las dependencias que obtuvieron una calificación porcentual inferior al 100% en sus niveles de eficiencia en la gestión de las PQRS:



**Grafica 4. Dependencias con PQRS asignadas con niveles de eficiencia menores al 100%.**

De las 9 dependencias que no lograron cumplir con la totalidad de respuestas en los términos establecidos, se pudo evidenciar que, pesar de no haber cumplido en términos de oportunidad de la respuesta, de las PQRS asignadas, en 6 de ellas se observa una importante mejora en los niveles de gestión superiores o iguales al 95%.

Las tres dependencias restantes con niveles inferiores a un 95%, son: la Dirección Jurídica y Contractual, con una asignación de 56 PQRS durante el primer semestre de 2021, de las cuales se respondieron extemporáneamente 6, un valor bajo, que afecta considerablemente el indicador de gestión con respecto al total asignado con una calificación porcentual del 89,3% en la oportunidad de las respuestas.

En el caso de la Cárcel Distrital, se asignaron 1.236 PQRS y se respondieron extemporáneamente 202, lo que representa un 83.7% en la calificación porcentual de la oportunidad de las respuestas.

En cuanto a la Dirección de Seguridad, un nivel de eficiencia en la oportunidad de las respuestas llega al 55% debido a que de 636 asignaciones se respondieron extemporáneamente 286.



Basados en el análisis de la información anterior la Oficina de Control Interno formula la siguiente observación:

**5.1.2. RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS A LAS PQRS ASIGNADAS A ALGUNAS DEPENDENCIAS CONTRAVINIENDO LO ESTABLECIDO EN EL PROCEDIMIENTO GESTIÓN DE PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS – PD-AS-1, LO ANTERIOR DERIVADO DE LA OPORTUNIDAD DE FORTALECER EL SEGUIMIENTO Y CONTROL PARA GARANTIZAR RESPUESTAS OPORTUNAS EN LA PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA. POR ESTA SITUACIÓN PODRÍAN DEVENIR INVESTIGACIONES DE ORDEN DISCIPLINARIO INTERNO, INSATISFACCIÓN POR PARTE DE LOS DISTINTOS GRUPOS DE VALOR Y POSIBLES SANCIONES POR PARTE DE ENTES DE CONTROL.**

El porcentaje de eficiencia de la entidad en la oportunidad de las respuestas se pondera en un 91.1% es decir 5359/5880 PQRS atendidas dentro de los tiempos de ley, se respondieron de forma extemporánea 521/5880 PQRS, lo que indica un porcentaje de ineficiencia en la respuesta del 8,9%.

Se reconoce desde la Oficina de Control Interno, la mejora en la gestión de las PQRS en la entidad, no obstante, algunas dependencias no han logrado perfeccionar sus controles frente a la gestión de las PQRS asignadas. A continuación, se presenta la relación detallada de las PQRS asignadas y la eficiencia en la oportunidad de la respuesta, de las dependencias que obtuvieron una calificación por debajo del 100%:

Dependencia	Porcentaje de asignación sobre el total de PQRS de la entidad PQRS	Total General Asignadas	Respuestas Oportunas	Respuestas Vencidas	Eficiencia (%)	Ineficiencia (%)
Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo - C4	17,1%	1008	1006	2	99,8%	0,2%
Dirección de Acceso a la Justicia	15,5%	912	909	3	99,7%	0,3%
Dirección de Gestión Humana	1,3%	78	77	1	98,7%	1,3%
Subsecretaría de Seguridad y Convivencia	0,8%	46	45	1	97,8%	2,2%
Dirección de prevención y Cultura Ciudadana	12,6%	739	720	19	97,4%	2,6%
Dirección de Bienes	0,3%	20	19	1	95,0%	5,0%
Dirección Jurídica y Contractual	1,0%	56	50	6	89,3%	10,7%
Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres	21,0%	1236	1034	202	83,7%	16,3%
Dirección de Seguridad	10,8%	636	350	286	55,0%	45,0%

**Tabla 3. Distribución PQRS gestionadas por dependencia que obtuvieron una calificación por debajo del 100%. fuente: matrices de trazabilidad informe de PQRS. Construcción OCI.**

Para este análisis se tuvieron en cuenta el número de asignaciones realizadas versus las respuestas oportunas en términos de ley. Algunas dependencias a pesar del gran número



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

de asignaciones presentaron pocos incumplimientos, lo que permitió evidenciar, que a pesar de que se incumplió con algunas respuestas, se ha venido mejorando en los seguimientos y controles para las respuestas a la PQRS logrando eficiencias mayores o iguales al 95%. Se recomienda continuar con la implementación de acciones preventivas que sean ejecutas, fortalecidas e implementadas con rigurosidad a fin de lograr optimizar la gestión al 100%.

Para el caso de las dependencias con niveles de eficiencia inferiores al 95%, entre las cuales se encuentran: la Dirección Jurídica y Contractual con un porcentaje de eficiencia del 89.3%, la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres, con un porcentaje de eficiencia 83.7% y la Dirección de Seguridad con un porcentaje de eficiencia del 55%, **se deberán adelantar los correspondientes planes de acción**, tendientes a optimizar los controles y la gestión oportuna de las respuestas de las PQRS asignadas, según lo establecido en el Artículo 5 del Decreto 491 de 2020 “Para las peticiones que se encuentren en curso o que se radiquen durante la vigencia de la Emergencia Sanitaria [...]”.

## 5.2. CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO.

A fin de verificar el cumplimiento de las funciones del Defensor del ciudadano se adelanta una verificación, de acuerdo a lo establecido en el decreto 847 de 2019 en su artículo 13, el cual reza, “*Defensor de la Ciudadanía: En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal.*”

*Parágrafo 1. Se entenderá servidor público del más alto nivel aquel que ocupe un cargo directivo o asesor.*

*Parágrafo 2. Las entidades y organismos del Distrito que registren un volumen significativo de requerimientos, que implique la intervención del Defensor, podrán conformar mediante acto interno del jefe del organismo, un Grupo Interno de Trabajo que lidere la estrategia del Defensor de la Ciudadanía, el cual deberá estar adscrito a una de las dependencias del segundo nivel jerárquico de la organización, coordinado por el funcionario de nivel directivo de dicha dependencia.*

*Parágrafo 3. El representante legal definirá los lineamientos al interior de cada entidad y organismo del Distrito, con el fin de garantizar la implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materia presupuestal, técnica, de talento humano, entre otras. Adicionalmente, hará seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas.*

*Artículo 14. Funciones del Defensor de la Ciudadanía: El defensor de la ciudadanía tendrá las siguientes funciones:*



1. *Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.*
2. *Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.*
3. *Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.*
4. *Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.*
5. *Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.*
6. *Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.*
7. *Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.*

Los resultados obtenidos de esta inspección y verificación permiten evidenciar el cumplimiento de la normatividad citada, así como la implementación de los siguientes mecanismos de acceso a la información relacionada con el Defensor del Ciudadano, a partir de las publicaciones en el siguiente enlace de la página WEB:

<https://scj.gov.co/es/transparencia/atencion-ciudadano/sede-principal>

La página de acceso a la información relacionada con el Defensor del Ciudadano, cuenta con los siguientes accesos:

- Atención al ciudadano
- Localización física sucursales o regionales
- Correo electrónico para notificaciones judiciales
- Política de seguridad de la información y protección de datos personales
- Cartelera Virtual
- Encuesta de Satisfacción de Atención a la Ciudadanía
- Designación de Defensor del Ciudadano



- Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
- Glosario
- Carta de trato digno al usuario
- Guía ciudadana para la gestión de las PQRS
- Denuncias de presuntos Actos de Corrupción
- Lineamiento para la Protección y Custodia de Datos

Por otro lado, en cuanto al seguimiento que debe efectuar el representante legal con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones del Defensor del Ciudadano de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia, en el Comité de Gestión y Desempeño, el equipo auditor estableció la siguiente observación:

**5.2.1. AUSENCIA DE REPORTES EN EL COMITÉ DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO INSTITUCIONAL, RELACIONADOS CON EL CUMPLIMIENTO DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO, DESCONOCIENDO LO ESTABLECIDO EN EL DECRETO 847 DE 2019, ARTÍCULO 13, PARÁGRAFO 3, SITUACIÓN DERIVADA DE LOS RECIENTES AJUSTES PROCEDIMENTALES, LOS CUALES NO HAN CONTEMPLADO LA APLICACIÓN NORMATIVA VIGENTE EN SU TOTALIDAD, SITUACIÓN QUE GENERA OPORTUNIDAD EN LA ACTUALIZACIÓN DEL NORMATIVO DEL PROCESO Y LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS.**

Según la normatividad citada el Representante legal debe realizar el seguimiento y verificación correspondiente del cumplimiento de las obligaciones del Defensor del Ciudadano de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia. Este seguimiento se debe realizar mediante el “Comité directivo” o la instancia que se considere pertinente (Decreto 847 de 2019, Artículo 13, Parágrafo 3) y teniendo en cuenta que la instancia “Comité directivo”, se homologa según la normatividad legal vigente con el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, creado en la SDSCJ según resolución 712 del 28 de diciembre de 2018, el cual actúa como la instancia encargada de orientar, articular y ejecutar las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del modelo integrado de planeación y gestión – MIPG.

A partir de la verificación de las actas de los Comités de Gestión y Desempeño Institucional, celebrados los días 27 de enero y 15 de marzo de 2021, no se pudo determinar que se hubiese incluido en el orden día la presentación de dicho reporte, igualmente a partir de entrevista realizado al personal asociado al proceso de atención al ciudadano, se logró confirmar que durante el primer semestre de la actual vigencia no se habían realizado dichos reportes en los comités celebrados, sin embargo, según los entrevistados, se tiene previsto la presentación de este reporte de cumplimiento de funciones en el próximo comité a realizarse.

La no presentación de estos informes de cumplimiento de funciones por parte del Defensor del Ciudadano, podría dar origen a observaciones o hallazgos por parte de entes de control.

Conforme a lo anterior, desde el Proceso de Atención al Ciudadano se debe adelantar el plan de acción correspondiente, orientado a subsanar la observación presentada.



### 5.3 MEDIDAS DISCIPLINARIAS IMPLEMENTADAS FRENTE A LA RESPUESTA EXTEMPORANEA DE LAS PQRS.

Debido a la nueva normalidad generada por la pandemia por Covid 19, el gobierno nacional reglamento a través del Decreto 491 de 2020, los nuevos tiempos para gestionar las PQRS en las entidades públicas los cuales se relacionan a continuación:

Clase de PQRS	Tiempo Días Hábiles - COVID Decreto 491 de 2020 Desde 1/04/2020
Derecho de Petición	30
Denuncias por Posibles Actos de Corrupción	30
Queja	30
Reclamo	30
Sugerencia	30
Solicitud de Información y/o Copias	20
Consulta	35

Tabla 4: Tiempos de respuesta a PQRS según criterios normativos del Gobierno Nacional

Sin embargo, y a pesar de la ampliación de los tiempos, se continúan presentando respuestas extemporáneas. Durante el ejercicio de auditoria, se han podido evidenciar casos, en que algunas dependencias presentan esta condición de forma recurrente, no obstante, desde la entidad no se han tomado, las medidas disciplinarias correspondientes. Partiendo de lo anterior, el equipo auditor formuló a siguiente observación:

**5.3.1. AUSENCIA DE MEDIDAS DISCIPLINARIAS FRENTE A LAS RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS DE PQRS EN LA ENTIDAD, VULNERANDO LO ESTABLECIDO EN EL DECRETO 491 DE 2020, LO ANTERIOR DERIVADO DE LA FALTA DE POLITICAS DE OPERACIÓN, ACTIVIDADES O PUNTOS DE CONTROL EN EL PROCEDIMIENTO DE PETICIONES, QUEJAS RECLAMOS Y SUGERENCIAS PD-AS-1, QUE SE ARTICULEN CON EL PROCESO DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO, DESATENDIÉNDOSE ASI LOS CASOS DE RESPUESTAS EXTEMPORANEA A PQRS, REPORTADOS EN LOS INFORMES , SITUACIÓN QUE DESMEJORA EL RELACIONAMIENTO DE LA ENTIDAD CON LA CIUDADANIA, GRUPOS DE VALOR Y DE INTERES PRINCIPALMENTE.**

Conforme a la revisión realizada al procedimiento de peticiones, quejas reclamos y sugerencias PD-AS-1, se pudo evidenciar que, a pesar de contar con mecanismos de seguimiento semanal, mediante la Matriz de Seguimiento y Alertas del trámite de las PQRS. F- AS-778, cuyo fin es evitar el vencimiento de las asignaciones realizadas por dependencia, no se identificaron políticas de operación, actividades o puntos de control, que interactúen con los procedimientos a cargo de la Oficina de Control Disciplinario Interno,



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

generando reportes o informes relacionados con las respuestas extemporáneas a las PQRS y las posibles denuncias por hechos de corrupción, para que a partir de los datos suministrados se adelanten las correspondientes acciones disciplinarias, basadas en el incumplimiento normativo, según sea el caso.

Para el primer semestre de 2019 se respondieron extemporáneamente en la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, 521/5880 PQRS, lo que equivale porcentualmente al 8.9% del total, previamente y conforme al procedimiento se de peticiones, quejas reclamos y sugerencias PD-AS-1, se generaron las alertas correspondientes, a fin de evitar la materialización de su vencimiento, no obstante, se vieron afectadas 9 dependencias por el incumplimiento en los términos de respuesta ( ver Tabla 3), sin embargo frente a estos incumplimientos no se presentaron por parte del proceso de Atención al Ciudadano, los reportes correspondientes a la Oficina de Control Disciplinario Interno, para que se tomaran las medidas correspondientes.

En respuesta a la solicitud de información relacionada con los procesos relacionados con la respuesta extemporánea a las PQRS, la Oficina de Control Interno Disciplinario, mediante memorando de radicado No. 20211400245423, reportó que para el primer semestre de 2021 se habían aperturado los siguientes procesos:

Proceso Disciplinario	Conducta	Etapas en que se encuentra	Dependencia a la cual pertenecen los Indagados(as)/investigados(as)
002-2021	Presunta irregularidad en la respuesta oportuna de peticiones.	Indagación Preliminar	Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo –C4
003-2021	Presunta irregularidad en la respuesta oportuna de peticiones.	Indagación Preliminar	Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo –C4
007-2021	Presuntos actos relacionados con aparente ausencia de respuesta a derecho de petición y presuntas irregularidades en proceso de desvinculación, liquidación y pago de la misma.	Indagación Preliminar	En averiguación
020-2021	Presunta omisión en el trámite de aproximadamente a 284 documentos que fueron asignados por Orfeo	Indagación Preliminar	Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres
022-2021	Presunta irregularidad relacionada con una aparente atención ineficiente dada a un ciudadano en la línea 123 al momento de reportar un hecho delictivo	Indagación Preliminar	Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo –C4
027-2021	Presunta omisión al no contestar petición relacionada con entrega de algunos CAI, vehículos y medios tecnológicos para su funcionamiento.	Auto de Indagación Preliminar en proceso de revisión	En averiguación

**Tabla 5. Procesos disciplinarios relacionados con la emisión de respuestas extemporáneas a PQRS -primer semestre 2021. Fuente Oficina de Control Disciplinario Interno.**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,  
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

Como se puede evidenciar en la tabla, solo se registran seis (6) procesos, de los cuales 3 corresponden a la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo –C4, dos (2) se encuentran en fase de averiguación y uno (1) corresponde a la Cárcel Distrital de Varones y Anexo de Mujeres. Sin embargo, durante el primer semestre de 2021, nueve (9) dependencias han presentado respuestas extemporáneas a las PQRS (Ver tabla 3). Lo anterior permite concluir que solo se iniciaron los procesos disciplinarios correspondientes para el uno (1%) de los incumplimientos a los términos de respuestas a las PQRS, evidenciados para el primer semestre de la vigencia.

La anterior condición da cuenta de la disparidad de datos frente a las medidas disciplinarias tomadas ante el incumplimiento de la normatividad citada, así como de la desarticulación entre el proceso de Atención al Ciudadano y el Proceso de Control Disciplinario Interno, el cual no recibe los reportes correspondientes que le permitan determinar la recurrencia y cantidad de las respuestas presentadas de forma extemporánea por las dependencias.

La recurrencia de algunas dependencias en la presentación de respuestas extemporáneas a las PQRS asignadas, puede generar sanciones por partes de entes de control.

Conforme a lo anterior, desde el Proceso de Atención al Ciudadano se debe adelantar el plan de acción correspondiente, orientado a subsanar la observación presentada.

## 6. CONCLUSIONES

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

A pesar de la mejora en los índices de gestión de las PQRS en la entidad, el cual presenta un porcentaje de eficiencia del 91.1%, se siguen presentando debilidades de forma recurrente, en la gestión de las respuestas en algunas de las dependencias de la entidad.

En algunas dependencias, no se cuenta con controles eficientes frente al seguimiento y gestión de las PQRS asignadas, situación que va en detrimento de la Imagen de la entidad frente a la ciudadanía, los distintos grupos de valor y de interés, exponiendo a la SDSCJ a hallazgos u observaciones por parte de entes de control.

La falta de reportes de incumplimientos en términos de oportunidad de las respuestas, ante la Oficina de Control Disciplinario interno, impiden que desde esa dependencia se tomen las medidas necesarias, partiendo de unos análisis e investigaciones objetivas.

Durante el primer semestre de la presente vigencia, solo se iniciaron procesos disciplinarios para el uno (1%), de los incumplimientos a los términos de respuestas a las PQRS, evidenciados.

Los resultados de la ejecución y gestión de los planes de acción generados a partir de este informe, serán tenidos en cuenta como insumo base para el informe de evaluación de dependencias, que generara la Oficina de Control Interno, en el mes de enero de 2022.



## 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:

- Analizar en el marco de las funciones asignadas a la primera y segunda línea de defensa, donde se encuentra la, o las causas relacionadas con la inoportunidad en las respuestas brindadas a las PQRS presentados a la entidad, teniendo en cuenta el personal asignado y la complejidad de las mismas.
- Incluir dentro del orden del día de los Comités de Gestión y Desempeño, la presentación del reporte de cumplimiento de funciones a cargo del Defensor del Ciudadano.
- Adelantar una actualización del procedimiento incluyendo políticas de operación, actividades o puntos de control, que den cuenta de la implementación de medidas disciplinarias, en caso de recurrencia en el incumplimiento en términos de oportunidad de las respuestas.
- Implementar controles a ejecutar por la primera línea de defensa de manera semanal para asegurar que se responda en términos, establecidos mediante normativa.
- Capacitar periódicamente al personal que realiza la clasificación y distribución de las PQRS por áreas para reducir reprocesos.
- 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.

Cordialmente,

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

Proyectó: Alex Fernando Palma Huergo - Celso Javier Ramírez Martínez |