



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

MEMORANDO

I-00002-201700204-SCJ

Radicado Nro: I-00002-201700204-SCJ
IdControl: 13899
FechaRadico: 1/17/2017 11:55:17 AM
Destino: GIAN CARLO SUESCUN SANABRIA:
DIRECTOR ADMINISTRATIVO
Remitente: OSCAR ANDRÉS GARCÍA PRIETO: JEFE
OFICINA

FECHA: 17 de enero de 2017
PARA: **GIAN CARLO SUESCUN**
Subsecretario de Gestión Institucional (E)
DE: **OFICINA DE CONTROL INTERNO**
ASUNTO: Informe segundo semestre de 2016, "Atención de las PQR'S".

La Oficina de Control Interno en cumplimiento al Artículo 76° de la Ley 1474 de 2011, "... 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...". Los Decretos 371 de 2010, Decreto 197 de 2014, Decreto 392 de 2015, Circular 001 de 2011, del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en materia de control interno de las entidades, circular 006 y 012 de 2015, de la Veeduría Distrital Circular 087 de 2015, de la Secretaría General y Circular 09 de 2016, de la Veeduría Distrital. Se permite remitir el informe del segundo semestre de 2016 de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, el cual se publicara en la página web de la Entidad.

1. OBJETIVO, ALCANCE, METODOLOGIA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

1.1. Objetivo

Evaluar y verificar que la atención a las PQR'S cumplen con los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la ley y la jurisprudencia sobre este tema de manera consecuente, además, contrastar con la información que se ha ingresado al Sistema Distrital SDQS, teniendo en cuenta los registros y evidencias suministradas por la Subsecretaria de Gestión Institucional encargada de la atención a la ciudadanía y de alimentar el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Distrital SDQS.

1.2. Marco Normativo y/o criterios

El seguimiento a la información de las respuestas dadas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia a los requerimientos formulados por los ciudadanos se realizó atendiendo a lo establecido en la siguiente normatividad:

- **Constitución Política, artículo 23°.** " Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales."
- **Ley 1474 de 2011, Artículo 76°** que señala "En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad."



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

- **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 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 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"
- **Circular 001 de 2011** del Consejo Asesor del gobierno Nacional, en materia de control interno de las entidades de orden Nacional y Territorial. "Orientación para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición".
- **Circular 006 de 2015 de la Veeduría Distrital.** "seguimiento al cumplimiento del decreto distrital no. 371 de 2010, artículo 3º, numeral 7."
- **Circular 012 de 2015 de la Veeduría Distrital.** "Seguimiento Sistema Distrital de Quejas y Soluciones."
- **Circular 087 de 2015 de la Secretaría General.** "Informe mensual de los requerimientos ciudadanos allegados por el sistema distrital de quejas y soluciones."
- **Circular 09 de 2016 de la Veeduría Distrital.** "Metodología de autoanálisis para el fortalecimiento del control preventivo de las entidades del distrito."
- **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 40º Respuesta general para peticiones masivas.**

1.3. Metodología

Como lo establece la normatividad sobre el tema y en concordancia con el Plan de Trabajo de la Oficina de Control Interno, el presente informe corresponde al periodo comprendido del 1 de octubre al 31 diciembre de 2016, en materia de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Para el logro del objetivo propuesto, se efectuaron las siguientes actividades:

- ✓ Comparar el número de requerimientos ingresados al SDQS frente a los que reportan el grupo de Atención al Ciudadano.
- ✓ Análisis y seguimiento del informe presentado por la Subsecretaría con corte a 31 de diciembre de 2016.
- ✓ Verificar el diligenciamiento del aplicativo SDQS Distrital que se encuentren acorde a los campos solicitados por el sistema (fecha, nombre, y demás datos).
- ✓ Realizar entrevista con el personal encargado de los temas relacionados con PQR's de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- ✓ Se realizó una muestra aleatoria del número de peticiones seleccionando **40** PQRS que ingresaron a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia con el fin de verificar el estado, la oportunidad y calidad de respuesta.
- ✓ Verificar la página web a fin de evidenciar los avances en materia de atención y servicio al ciudadano y la publicación mensual de los informes.
- ✓ Realizar seguimiento a las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno con ID 2818 del 4 de noviembre de 2016, sobre recomendaciones, radicación, direccionamiento y respuestas a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones.



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

A continuación, se presentan los resultados obtenidos durante las pruebas de recorrido y verificaciones hechas frente al cumplimiento del Artículo 76° de la Ley 1474 de 2011:

2. DESARROLLO Y OBSERVACIONES

2.1. Diferencias entre el registro del aplicativo SDQS Distrital del periodo comprendido de 1 de octubre de 2016 al 31 de diciembre de 2016 frente a informe de Subdirección de Gestión Institucional ID11618 del 4 de enero de 2017.

Una vez verificada la información registrada en el aplicativo SDQS Distrital, se observó un registro total de 3823 PQR's, de los cuales 1151 registros se encuentran duplicados en el sistema, es decir que en realidad ingresaron 2672¹ requerimientos, y de eso 825² fueron trasladados a otras entidades por no ser competencia de la Secretaría, para un total de 1847³ peticiones, encontrando diferencia con el reporte suministrado el grupo de Atención a la ciudadanía, quien reporto 2132 PQR's, es decir existe una diferencia de 285 requerimientos faltantes en el SDQS Distrital.

INFORME Y REGISTRO	CANTIDAD
SECRETARIA DISTRITAL DE SEGURIDAD SDQS- DISTRITAL	1847
INFORME SUDIRECCION DE GESTION INSTITUCIONAL(informe ID 11618 del 4 de enero de 2017)	2132
DIFERENCIA	285

Tabla 1. Diferencias PQR'S

Igualmente, se evidenciaron las siguientes observaciones una vez confrontado los datos con el aplicativo SDQS Distrital.

- La matriz del SDQS Distrital registra la que entidad se realiza el traslado, mientras que el informe emitido por la Subdirección de Gestión Institucional, no lo reporta.
- Existe duplicación de un solo registro, lo que dificulta el procedimiento del conteo y verificación.
- En el reporte que proyecta el aplicativo SDQS Distrital no contempla dependencia Nivel Central.
- Los campos del SDQS Distrital no son diligenciados en su totalidad.
- Se observó una vez el aplicativo SDQS Distrital descarga los informes, duplicidad en los registros de las PQR's, situación que conlleva a la desviación de los datos reales, en el momento de realizar las estadísticas de la gestión de los requerimientos.
- Estos fueron los radicados duplicados y triplicados en el registro del aplicativo SDQS Distrital, donde se encuentra ingresados por diferentes funcionarios con la misma información, situación que hace que se duplique el total de las PQR'S de la Entidad.

2.2. Clasificación o tipología de los requerimientos

TIPO	CANTIDAD	%
Derecho de petición interés particular	857	40%
Derecho de petición interés general	811	38%
Solicitud Información	149	7%
Reclamo	144	7%

¹ Es el total de los requerimientos ingresados una vez se verificó la no duplicación del registro del mismo.

² Traslados que se realizaron por no competencia a otras Entidades.

³ Totalidad de registros de la Secretaría Distrital de Seguridad en el aplicativo SDQS Distrital.



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

TIPO	CANTIDAD	%
Queja	86	4%
Felicitación	38	2%
Sugerencia	17	1%
Solicitud Copia	13	1%
Denuncias por Actos de corrupción	12	1%
Consulta	5	0%
TOTAL	2132	100%

Tabla 2. Tipología de los requerimientos- fuente ID 11618 del 4 de enero de 2017

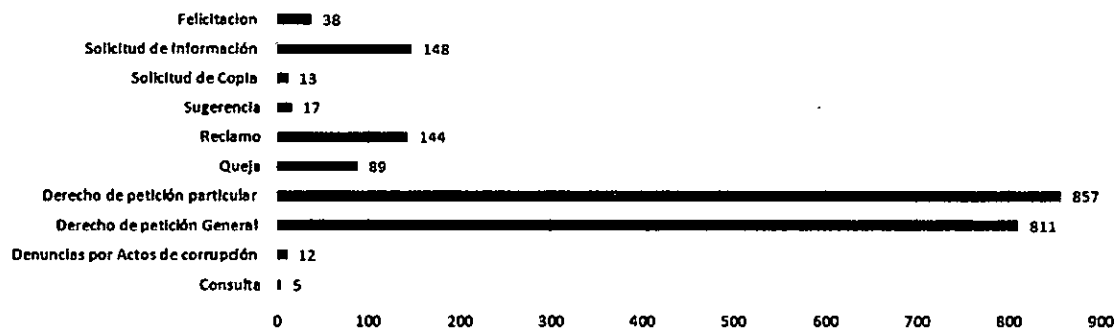
Como se puede observar en la tabla 2, el requerimiento que más participación, fue el Derecho de petición de interés particular con un (40%), en segundo lugar se ubica el Derecho de petición de interés general con (38%), en tercer lugar se encuentra el reclamo con un (7%) y solicitud de información (7%), que suman el (92%) del total de los requerimientos.

Las peticiones de interés particular eran sobre los siguientes temas: Mantenimiento y preservación del orden público, convivencia y conflictos ciudadanos, Convivencia y Acceso a la Justicia en Bogotá.

Las peticiones de interés general eran sobre los siguientes temas: Convivencia y conflictos ciudadanos, Seguridad local, convivencia y acceso a la justicia en Bogotá.

(Ver gráfica 1.)

Tipología de las Pqr's



Gráfica 1 Tipología de las PQR's – Elaboración OCI

2.3. Medios y/o canales de ingreso de peticiones en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, cuenta con diferentes canales y/o medios que permiten el ingreso de requerimientos instaurados por la ciudadanía tales como:

Página WEB: <http://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticion/>

Teléfono: +57 3779595

Correo electrónico institucional: atencionalciudadano@scj.gov.co

Correo de notificaciones judiciales: notificaciones.judiciales@scj.gov.co



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

Se observó la siguiente participación por canales:

CANAL	CANTIDAD	%
ESCRITO	1074	50%
WEB	411	19%
BUZON	350	16%
TELEFONO	238	11%
E-MAIL	46	2%
PRESENCIAL	13	1%
TOTAL	2132	100%

Tabla 2. Canales de recepción de requerimientos fuente ID 11618 del 4 de enero de 2017.

Los canales más importantes son: El escrito con un (50%), a través de la ventanilla única de radicación ubicada en el piso 14, seguido se encuentra la página WEB con un (19%), tercero el buzón⁴ con un (16%), en cuarto lugar, está el teléfono con un (11%).

2.4 Tipo de peticionario de las PQR's.

Después de realizar la clasificación del tipo de peticionario el resultado fue el siguiente:

TIPO DE PETICIONARIO	CANTIDAD	%
Natural	1342	63%
Anónimo	707	33%
Jurídico	72	3%
Entes de control	11	1%
Total	2132	100%

Tabla 3. Tipo de peticionario – fuente Informe ID 11618 del 4 de enero de 2017.

Como lo muestra la tabla 3. Tipo de peticionario los ciudadanos que más requerimientos realizan a la entidad son personas naturales con un porcentaje del (63%), seguido se encuentran ciudadanos que omiten o no quieren ser identificados los anónimos con un porcentaje del (33%), tercero se encuentra las personas jurídicas con un porcentaje del (3%) y los entes de control en cuarto lugar con un porcentaje del (1%), por lo que se observa que no todos los requerimientos de los entes de control ingresan al SDQS Distrital, por lo que se recomienda determinar si se ingresan o no al aplicativo.

De acuerdo a la base de datos suministrada por la Subsecretaría de Gestión Institucional no fue posible realizar la clasificación por edad ni por nivel educativo, luego que esta matriz no tiene esa opción.

Se recomienda incentivar a los ciudadanos en el momento de colocar una PQRS, ingresen los datos completos con el fin de dar una respuesta más acertada a las necesidades del usuario.

2.5. Requerimientos que ingresaron a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia durante II semestre de 2016.

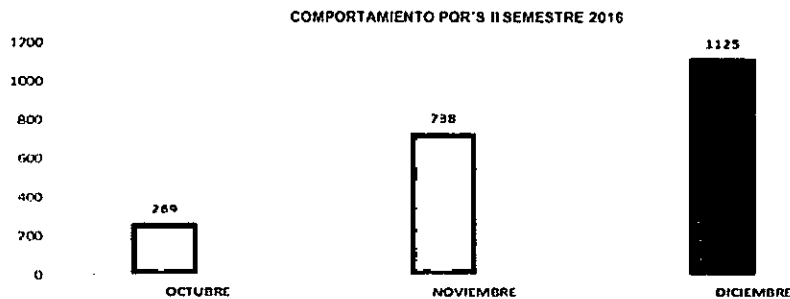
⁴ Es de anotar que este canal de recepción no se evidenció en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, por lo que se hace necesario justificar la clasificación que se da a este canal sin que se evidencie.



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

MES	CANTIDAD	%
OCTUBRE	269	13%
NOVIEMBRE	738	35%
DICIEMBRE	1125	53%
TOTAL	2132	100%

Tabla 4. Requerimientos II semestre 2016.



Gráfica 2. Comportamiento PQR'S II semestre de 2016

Teniendo en cuenta que la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, inicio actividades a partir del 1 de octubre de 2016, sin embargo, se incluyeron las respuestas dada en el mes de octubre de solicitudes efectuadas al Fondo de Vigilancia de periodos anteriores.

Igualmente, se observa que el numero de requerimientos se ha incrementado para la Secretaría, siendo así que para el mes de diciembre fue 1125 PQRS que corresponden al 53% atendidos por esta entidad, por lo que se recomienda, generar un plan de trabajo para atender el numero de peticiones que llegaran en los proximos meses, con el fin de no congestionar el desarrollo normal de la gestión institucional.

2.6. Oportunidad de respuesta.

De las 2132 PQR's ingresadas y tramitadas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, se realizó la verificación de la oportunidad donde el resultado fue:

ESTADO	CANTIDAD	%
Oportunas	1774	83%
Extemporáneas	263	12%
Sin respuesta	95	4%
TOTAL PQR's	2132	100%

Tabla 5. Oportunidad de respuesta



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

ESTADO DE LAS PQR's



Gráfica 3. Estado de las PQR's ingresadas a la SCJ – Fuente matriz ID 11618 del 4 de enero de 2017- elaboración OCI

Como lo indica la tabla 5, de los 2132 requerimientos o PQR's ingresadas a la entidad el (83%) tuvieron respuesta en términos, el (12%) corresponde a respuestas extemporáneas fuera de términos⁵ y el (4%) de las PQR's no registran respuesta.

De las 263 respuestas que se dieron de forma extemporánea su gestión fue con los siguientes intervalos de respuesta:

Términos	Más de 1 a 20 días	Superan los 21 y 50 días de gestión	Pasa de 51 y más días de gestión
Extemporáneas	167	92	4

De las respuestas que supera de uno a 20 días del trámite, correspondían a:

- Consulta: 1
- Denuncia por actos de corrupción: 2
- Derecho de petición de interés general: 56
- Derecho de petición de interés particular: 32
- Felicitación: 3
- Queja: 13
- Reclamo: 9
- Solicitud de información: 42
- Sugerencia: 9

De las respuestas que superan de 21 a 50 días de gestión, están clasificadas así:

- Denuncias por actos de corrupción: 4
- Derecho de petición de interés general: 36
- Derecho de petición de interés particular: 23
- Felicitación: 1
- Queja: 5
- Reclamo: 6
- Solicitud de información: 15

⁵ Conforme al parágrafo del artículo 14 de la Ley citada, cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos allí señalados, la autoridad deberá informar esta circunstancia al interesado antes del vencimiento del término, expresando los motivos de la demora y señalando el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, sin que este pueda superar el doble del inicialmente previsto.



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

- Sugerencia: 2

Y finalmente las que superan los 50 días de gestión están clasificadas por:

- Derecho de petición de interés general: 1
- Derecho de petición de interés particular: 2
- Solicitud de información: 1

Tal como se observa en la gráfica 3, se presenta inoportunidad de respuesta y se está trasgrediendo el 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 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL**, en sus numerales 1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales., 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad y su numeral 6) La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

Derivado de esto, se acarrea posibles faltas disciplinarias como lo estipulado en la 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."**, Artículo 31. **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.

2.7. PQR'S por dependencias

Los requerimientos por dependencias se encuentran de la siguiente forma:

Como se observa en la gráfica 6. La dependencia con mayor requerimiento es el Nivel Central, que conforme a lo explicado por el grupo de Atención a la ciudadanía, se encuentran todas las Subsecretarías de la Secretaría de Seguridad que se encuentran ubicadas en la Av. Calle 26 # 57-41 y acorde con la revisión de la matriz de la Oficina de Atención a la ciudadanía⁶ arrojó un porcentaje del (40%) del total de requerimientos informados, seguido se encuentra la cárcel Distrital con un porcentaje del (30%) del total de requerimientos, es importante resaltar que se presentó dificultad al realizar la verificación en físico, luego de que estos se encuentran en la cárcel distrital, en tercer lugar se ubica Seguridad en línea con un porcentaje del (16%), en cuarto lugar está ubicado el Centro de Comando-C4 con un porcentaje del (13%) donde estos se gestionan en el comando que

⁶ Informe ID 11618 del 4 de enero de 2017.



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

se encuentra ubicado en Calle 20 No. 68A – 06, por último se encuentra la Oficina de Asuntos Disciplinarios con (1%).

DEPENDENCIA	CANTIDAD	%
NIVEL CENTRAL	849	39,80%
CARCEL DISTRICTAL	646	30,30%
SEGURIDAD EN LINEA	345	16,10%
CENTRO DE COMANDO - C4	274	12,80%
OFICINA DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	18	0,80%
TOTAL	2132	100%

Tabla 6. Requerimientos por dependencias. Fuente Informe ID 11618 del 4 de enero de 2017.

PETICIONES POR DEPENDENCIA

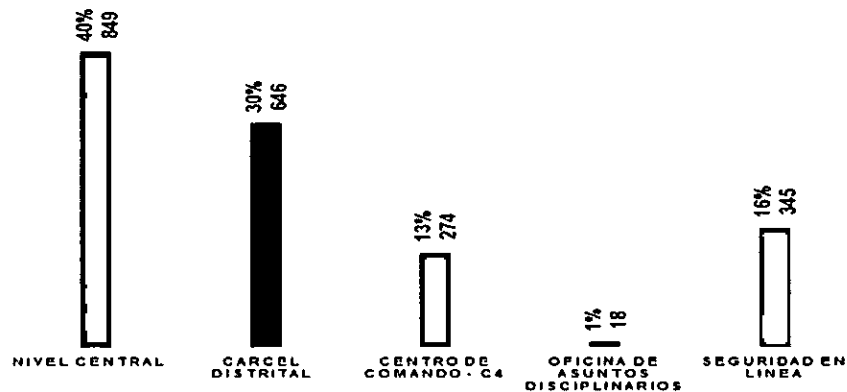


Gráfico 4. PQR'S por dependencias – fuente informe ID 11618 del 4 de enero de 2017.

Se recomienda se realice la clasificación por oficina funcional y no por Nivel Central, con el fin de hacer un análisis más detallado en el próximo informe.

2.8. Verificación de expedientes de las PQR's Ingresadas y tramitadas por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia en físico.

De las 2132⁷ PQR's registradas en el informe de la Subdirección de Gestión Institucional, se tomó una muestra de 40 PQR'S, las cuales presentan las siguientes observaciones: (ver anexo N° 1. MUESTRA).

- ✓ Los radicados del SDQS (1854562016, 1878362016, 2027672016, 1916822016, 2094532016, 1917052016, 1685362016, 1917052016, 1931912016 y 1823642016), no se encontraron en los expedientes que reposan en atención a la ciudadanía.
- ✓ No se evidenció respuesta en las carpetas de los expedientes los siguientes radicados (1912692016, 2013522016, 2022722016, 2025572016, 2095912016, 1973962016, 2141952016, 1851062016, 1950992016, 1790152016 Y 2080732016).

⁷ Totalidad de PQR's Ingresadas e Incluidas en la matriz de Atención a la ciudadanía ID 11618 del 4 de enero de 2017.



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

- ✓ Una vez revisada las carpetas, los expedientes correspondientes a octubre y noviembre de 2016, no cuentan con un orden de radicado.

2.9. Publicación de informes de PQR'S en la página WEB

Dado que la página WEB es un canal de comunicación masiva al ciudadano, este canal permite optimizar resultados y mejorar la experiencia del usuario ayudándolo a encontrar información útil, actualizada, contenido únicos, informativos y relevantes que estén verdaderamente relacionados con lo que se está buscando.

Y por esto las constantes actualizaciones a los algoritmos, cada vez más enfocados en la búsqueda semántica adaptada al usuario y como estos realizan sus consultas.

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia dispone de una página WEB, con pestañas desplegadas y cuenta con una especial para transparencia en aras de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014.

Cuando se realizó la verificación de la publicación de la información en el siguiente enlace: <http://www.scj.gov.co/>, sin embargo se observó que en los tres meses de estar funcionando la entidad no se ha publicado los informes correspondientes a las PQR'S (Ver imagen).

Al desplegar la pestaña se evidencia un archivo de prueba o ejemplo, lo que indica que aún no se ha utilizado esta herramienta y no se ha realizado la publicación mensual de los informes.⁸

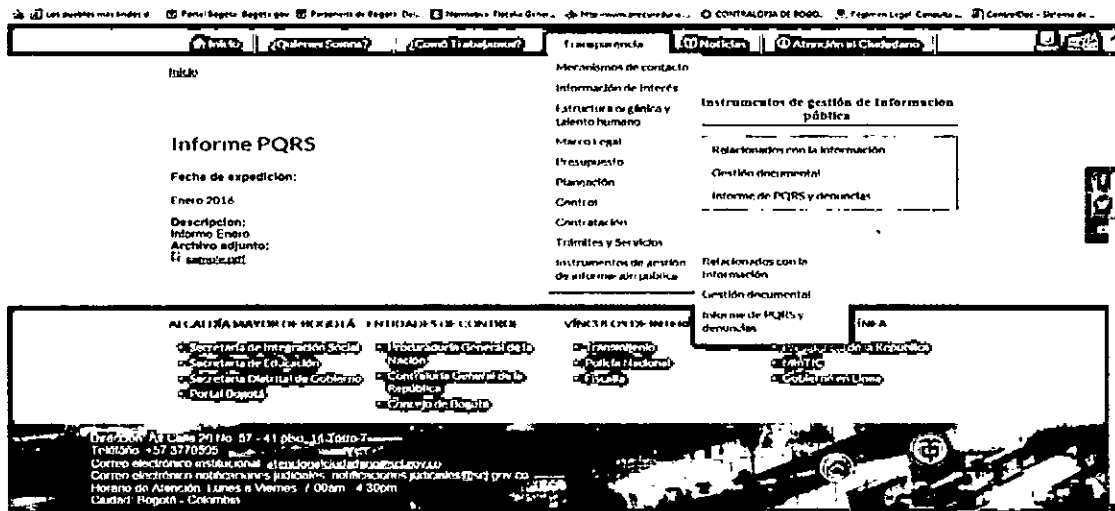


Imagen 1 – Fuente Página Web de la Entidad

⁸ Conforme a la Ley 1712 de 2014, en su Artículo 3°. Otros principios de la transparencia y acceso a la información pública. En la interpretación del derecho de acceso a la información se deberá adoptar un criterio de razonabilidad y proporcionalidad y la aplicabilidad de sus principios; como también lo establece su Artículo 7°. Disponibilidad de la Información. En virtud de los principios señalados, deberá estar a disposición del público la información a la que hace referencia la presente ley, a través de medios físicos, remotos o locales de comunicación electrónica. Los sujetos obligados deberán tener a disposición de las personas interesadas dicha información en la Web, a fin de que estas puedan obtener la información, de manera directa o mediante impresiones. Asimismo, estos deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten.



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

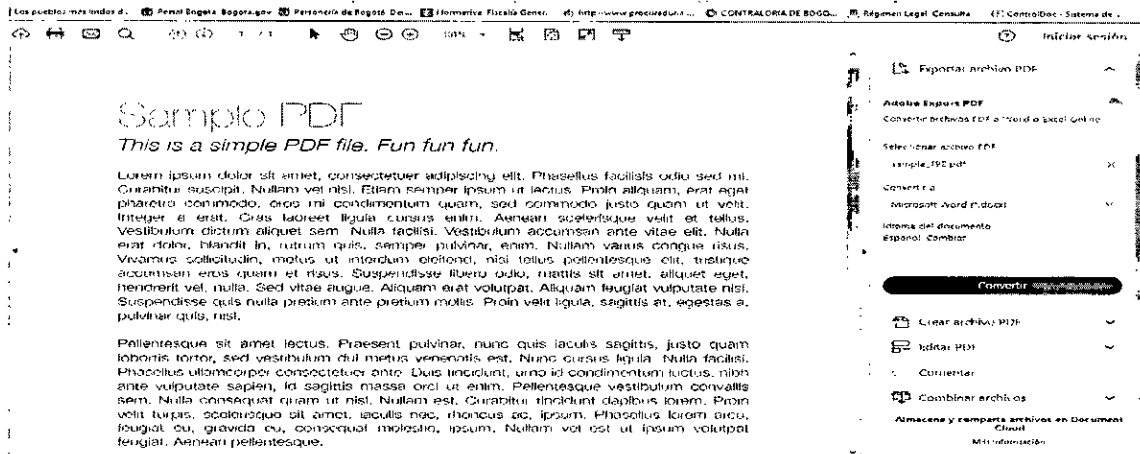


Imagen 2 – Fuente Página Web de la Entidad

2.10. Evaluación de satisfacción del usuario

La satisfacción del cliente es la percepción que el cliente tiene sobre el grado en que se han cumplido sus requisitos. La satisfacción es un estado psicológico, y por tanto subjetivo, cuya obtención asegura fidelidad. La satisfacción del cliente es a la organización, lo que la felicidad es a la persona. No se evidenció evaluación de satisfacción del usuario⁹, una vez realizada la verificación se evidenció que no se ha realizado la encuesta.

2.11. Reiteración recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno.

Una vez, realizado el seguimiento de las recomendaciones emitidas por esta Oficina mediante ID 2818 del 4 de noviembre de 2016, se observó que:

- ✓ No se cuenta con un plan de acción con actividades que permita medir la percepción del usuario de la entidad, herramienta de gran utilidad para realizar la medición por medios estadísticos.
- ✓ Se observó que las PQRS, no se ingresan en tiempo real en el SDQS, lo que refleja inconsistencias en los informes.
- ✓ No se evidenció formato de seguimiento con los campos definidos para el análisis del comportamiento de las PQRS.
- ✓ Que la Secretaría Cuenta con canales para que el ciudadano pueda y utilizarlos, pero no se cuenta con el Buzón¹⁰.

3. RIESGOS IDENTIFICADOS

Una vez realizado este informe esta oficina identificó los siguientes riesgos, teniendo en cuenta que El derecho de petición hace parte de uno de los mecanismos de participación ciudadana y control social, teniendo en cuenta que Colombia es un Estado de Derecho que debe busca garantizar el derecho fundamental de la información, libertad de expresión, participación política, seguridad social.

⁹ ISO 9001:2015

¹⁰ ID 2090 del 1 de noviembre de 2016.



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

- ✓ Posibles sanciones disciplinarias conforme a lo establecido en la Ley 1755 de 2015, en lo referente a la inoportunidad de respuestas a los peticionarios.
- ✓ Inexactitud en datos estadísticos necesarios para el análisis del comportamiento de las PQR'S.
- ✓ Desconocimiento de la percepción del ciudadano.
- ✓ Falta de capacitación en el uso de los aplicativos y plataformas existentes en la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- ✓ Posibles hallazgos Administrativos por parte de la Contraloría.
- ✓ Posibles sanciones disciplinarias.

4. CONCLUSIONES GENERALES

Toda vez que la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia es una Entidad nueva, se presentaron diversas dificultades respecto al direccionamiento de las PQR'S, sin embargo actualmente se encuentra conformado por un equipo que viene articulando y ajustando la creación del procedimiento.

Se observó dificultades en el diligenciamiento del aplicativo Distrital SDQS, evidenciándose duplicidad y hasta registros cuadruplicados de una misma petición, situación que genero dificultad en el momento de realizar el cruce de información para la confirmación de datos.

Se presenta debilidades, frente a la publicación de los informes mensuales en la página WEB.

Se observó disparidad en los datos SDQS Distrital frente a informe de Atención a la ciudadanía ID 11618 del 4 de enero de 2017

5. RECOMENDACIONES

Terminada el presente informe, la Oficina de Control Interno presenta las siguientes recomendaciones en pro del mejoramiento continuo de la Entidad.

- ✓ Formalizar recursos para la adquisición del buzón de sugerencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- ✓ Desarrollar permanentemente socializaciones sobre los mecanismos que se encuentran disponibles a la comunidad para la atención de Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias.
- ✓ Realizar análisis de las causas que ocasionaron las demoras presentadas en los términos de gestión de los requerimientos, relacionados con el registro de requerimiento, asignación y/o traslado por competencia, respuesta y/o solución definitiva hasta el cierre de la petición en el aplicativo SDQS, con el fin de llevar a cabo acciones encaminadas a evitar moras en la gestión de los requerimientos.
- ✓ Solicitar capacitación al personal responsable del manejo de los aplicativos en las diferentes dependencias, para minimizar los errores encontrados y garantizar datos exactos para el análisis y verificación de la gestión.
- ✓ Se recomienda dar respuestas a los requerimientos de los peticionarios, toda vez que de acuerdo con la jurisprudencia de la Corte Constitucional, la falta de resolución o la resolución tardía son formas de violación del derecho de petición, no obstante las consecuencias jurídicas del silencio administrativo, como también el retardo injustificado es motivo de sanción disciplinaria, pues incurren en causal de mala conducta los servidores públicos que sin razones válidas incumplen los términos para resolver o contestar una petición.

12



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

- ✓ Esta oficina recomienda aplicar lo establecido en el **Decreto 654 de 2011** "Por el cual se adopta el Modelo de Gerencia Jurídica Pública para las entidades, organismos y órganos de control del Distrito Capital." **Artículo 40° Respuesta general para peticiones masivas.**
- ✓ Publicar los informes mensuales en la página WEB responsabilidad de la Atención a la ciudadanía.


Atentamente;



OSCAR ANDRÉS GARCÍA PRIETO
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: No. cuatro (04)

CC: **Dr. Daniel Mejía Londoño**
Subsecretario Secretaría Distrital de S, C y J

Elaboró: *Adriana Lucía Silva Calderón* 
Revisó: *Oscar Andrés García Prieto*

**Anexo 1.
MUESTRA PQRS**

N°	RADICADO	NOMBRE	TIPO PQR'S	INGRESO	ASIGNACIÓN	DEPENDENCIA	SALIDA	OBSERVACIÓN
1	1854562016	Anónimo	Denuncia por actos de corrupción	19/10/2016	13/12/2016	Cárcel distrital y atención a la ciudadanía	No se evidencio en aplicativo SDQS	Este expediente no se evidencio en las carpetas de Atención a la ciudadanía
2	1878362016	Sebastián Londoño Camacho	Solicitud de información	24/10/2016	24/10/2016	Subsecretaría de gestión institucional y atención a la ciudadanía	No se evidencio en aplicativo SDQS	Este expediente no se evidencio en las carpetas de Atención a la ciudadanía
3	1790152016	Miguel Puerto Ávila	Derecho de petición de interés particular	07/10/2016	10/10/2016	Atención a la ciudadanía y Subsecretaría de Gestión Institucional	No se evidencio en aplicativo SDQS	Una vez revisada la carpeta no se evidencia la respuesta en los expedientes, igualmente se presenta dificultades en cuanto a la verificación de la respuesta ya que no es enlazada Esta se dio respuesta mediante ID 11306 del 27/12/2016
4	1818202016	Jeraldine Tatiana Mora Herrera	Derecho de petición de interés general	12/10/2016	13/10/2016	Atención a la ciudadanía y Subsecretaría de Gestión Institucional	28/10/2016	Se realizó traslado de entidad
5	1912692016	Fabián Tello	Reclamo	28/10/2016	28/10/2016	Subsecretaría de Gestión Institucional	No se evidenció en aplicativo	La respuesta no se evidencio en el expediente, pero control.doc es del 9/11/2016 ID 33301.
6	2003942016	Anónimo	Derecho de petición de interés general	11/11/2016	13/12/2016	Subsecretaría de Gestión Institucional	20/12/2016	ID 10117 del 20/12/2016
7	2007962016	Anónimo	Solicitud de información	13/11/2016	15/11/2016	Subsecretaría de Gestión Institucional	16/12/2016	ID 9726 del 16/12/2016
8	2027672016	Anónimo	Derecho de petición de interés general	16/11/2016	17/11/2016	Subsecretaría de Gestión Institucional	26/12/2016	No se evidencio en carpetas de expedientes

N°	RADICADO	NOMBRE	TIPO PQR'S	INGRESO	ASIGNACIÓN	DEPENDENCIA	SALIDA	OBSERVACIÓN
9	2007972016	Anónimo	Solicitud de información	13/11/2016	15/11/2016	Subsecretaría de Gestión Institucional	No se evidencio	No se evidencio en aplicativo pero salida 11/28/2016 ID 6323
10	2009362016	Felipe Arrieta	Derecho de petición de interés particular	15/11/2016	16/11/2016	Subsecretaría de Gestión Institucional	No se evidencio	A este requerimiento se le dio traslado mediante SDQS
11	2013522016	Comunidad barrio	derecho de petición de interés particular	15/11/2016	16/11/2016	Subsecretaría de Gestión Institucional	No se evidencio	No se evidencio respuesta en los expedientes
12	2022722016	Anónimo	Derecho de petición de interés general	16/11/2016	17/11/2016	subsecretaría de gestión institucional	No se evidencio En aplicativo SDQS Distrital	No se evidencio respuesta en los expedientes
13	2025572016	Red de apoyo social en Colombia, FUDRASEC.	Derecho de petición de interés general	16/11/2016	17/11/2016	Subsecretaría de Gestión Institucional	No se evidencio En aplicativo SDQS Distrital	No se evidencio respuesta en los expedientes
14	2094532016	Anónimo	Derecho de petición de interés general	25/11/2016	28/11/2016	Atención a la ciudadanía	No se evidencio En aplicativo SDQS Distrital	No se evidencio este SDQS en los expedientes
15	2129702016	Subintendente Elber Ruiz González	Solicitud de información	30/11/2016	01/12/2016	Centro de Comando - C4	14/12/2016	OK ID 9329 14/12/2016
16	2132342016	Luis Enrique Lasso Guarín	Derecho de petición de interés particular	30/11/2016	01/12/2016	Centro de Comando - C4	28/11/2016	OK ID 6278 DEL 28/11/2016
17	2139912016	Deisy Alejandra Molina Guzmán	Solicitud de Información	01/12/2016	02/12/2016	Centro de Comando - C4	22/12/2016	OK
18	2133682016	Rosa Alejandra Acevedo Chaparro	Derecho de petición de interés particular	30/11/2016	01/12/2016	Centro de Comando - C4	14/12/2016	OK

N°	RADICADO	NOMBRE	TIPO PQR'S	INGRESO	ASIGNACIÓN	DEPENDENCIA	SALIDA	OBSERVACIÓN
19	2110812016	Sebastián Londoño Camacho	Derecho de petición de interés general	29/11/2016	30/11/2016	Atención a la ciudadanía	No se evidencio En aplicativo SDQS Distrital	ID 10449 DEL 21/12/2016
20	1916822016	José Aníbal Cuellar Moreno	Solicitud de información	28/10/2016	31/10/2016	Subsecretaría de Gestión Institucional	No se evidencio En aplicativo SDQS Distrital	Este expediente no se encontró
21	1917052016	óscar Eduardo Sotelo Urbano	Solicitud de Información	28/10/2016	31/10/2016	Atención a la ciudadanía	No se evidencio En aplicativo SDQS Distrital	Este expediente no se encontró en las carpetas
22	1917882016	óscar Eduardo Sotelo Urbano	Solicitud de Información	28/10/2016	31/10/2016	Subsecretaría de Gestión Institucional	No se evidencio En aplicativo SDQS Distrital	ID 3187 DEL 9/11/2016
23	1932632016	Anónimo	Sugerencia	01/11/2016	13/12/201	Subsecretaría de Gestión Institucional	16/12/2016	OK
24	1934102016	Paola Wbaldina Rojas Méndez	Derecho de petición de interés general	01/11/2016	13/12/2016	Subsecretaría de Gestión Institucional	06/12/2016	ID 7935 DEL 06/12/2016
25	1934292016	Arnulfo Polanco	Derecho de de petición interés particular	01/11/2016	02/11/2016	Atención a la ciudadanía y Subsecretaría de Gestión Institucional	No se evidencio En aplicativo SDQS Distrital	ID 11764 DEL 29/12/2016
26	1685362016	Jorge Enrique López Suarez	Solicitud de Información	22/09/2016	23/09/2016	Subsecretaría de Gestión Institucional	01/11/2016	Este expediente no se encontró en las carpetas
27	1721292016	Carolina Armenta	Solicitud de Información	27/09/2016	28/09/2016	Subsecretaría de Gestión Institucional	01/11/2016	OK
28	1734532016	Luis Alberto Gil Vargas	Solicitud de Información	29/09/2016	04/10/2016	Subsecretaría de Gestión Institucional	01/11/2016	OK
29	1916822016	José Aníbal Cuellar Moreno	Solicitud de información	28/10/2016	29/11/2016	Centro de Comando - C4	09/11/2016	OK

N°	RADICADO	NOMBRE	TIPO PQR'S	INGRESO	ASIGNACIÓN	DEPENDENCIA	SALIDA	OBSERVACIÓN
30	1917052016	óscar Eduardo Sotelo Urbano	Solicitud de Información	28/10/2016	29/11/2016	Centro de Comando - C4	04/11/2016	Este expediente no se encontró en las carpetas
31	1931912016	Leonardo Alberto Garzón Marín	Solicitud de Información	01/11/2016	01/11/2016	Subsecretaría de Gestión Institucional	23/11/2016	Este expediente no se encontró en las carpetas
32	2095912016	Anónimo	Derecho de petición de interés general	25/11/2016	13/12/2016	Subsecretaría de Gestión Institucional	No se evidencio En aplicativo SDQS Distrital	No se evidencio en los expedientes la respuesta
33	1973962016	Anónimo	Denuncia por actos de corrupción	08/11/2016	05/12/2016	Oficina de Asuntos Disciplinarios	No se evidencio En aplicativo SDQS Distrital	No se evidencio en los expedientes la respuesta
34	2141952016	Leidy Johana Jiménez Rodríguez	Derecho de petición de interés particular	01/12/2016	01/12/2016	Centro de Comando - C4	19/12/2016	No se evidencio en los expedientes la respuesta
35	1851062016	Anónimo	Derecho de petición de interés general	19/10/2016	13/12/2016	Cárcel Distrital	No se evidencio En aplicativo SDQS Distrital	No se evidencio en los expedientes la respuesta
36	1950992016	Defensoría del pueblo	Derecho de petición de interés general	03/11/2016	14/12/2016	Cárcel Distrital	No se evidencio En aplicativo SDQS Distrital	No se evidencio en los expedientes la respuesta
37	2080732016	Pablo Eduardo Linares Morera	Derecho de petición de interés particular	24/11/2016	14/12/2016	Cárcel Distrital	No se evidencio En aplicativo SDQS Distrital	No se evidencio en los expedientes la respuesta
38	2077322016	Ana Felisa Vega	Derecho de petición de interés general	23/11/2016	23/11/2016	Atención a la ciudadanía	No se evidencio En aplicativo SDQS Distrital	ID 10193 DEL 20/12/2016
39	1796132016	Luis Miguel Corredor Rojas	Solicitud de información	09/10/2016	28/11/2016	Atención a la ciudadanía	25/11/2016	ID 5982 DEL 25/11/2016
40	1823642016	Juan Pablo Tovar Ochoa	Derecho de petición de interés particular	13/10/2016	28/11/2016	Atención a la ciudadanía	25/11/2016	Este expediente no se encontró en las carpetas