



## MEMORANDO

**Para:** ANÍBAL FERNÁNDEZ DE SOTO CAMACHO  
Secretario de Seguridad Convivencia y Justicia

**De:** KAROL ANDREA PARRAGA HACHE  
Jefe Oficina de Control Interno

**Fecha:** 05 de agosto de 2022

**Radicado Asociado:**

**Asunto:** Informe de Seguimiento a PQRS I semestre 2022 Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Cordial saludo, Dr. Fernández de Soto Camacho:

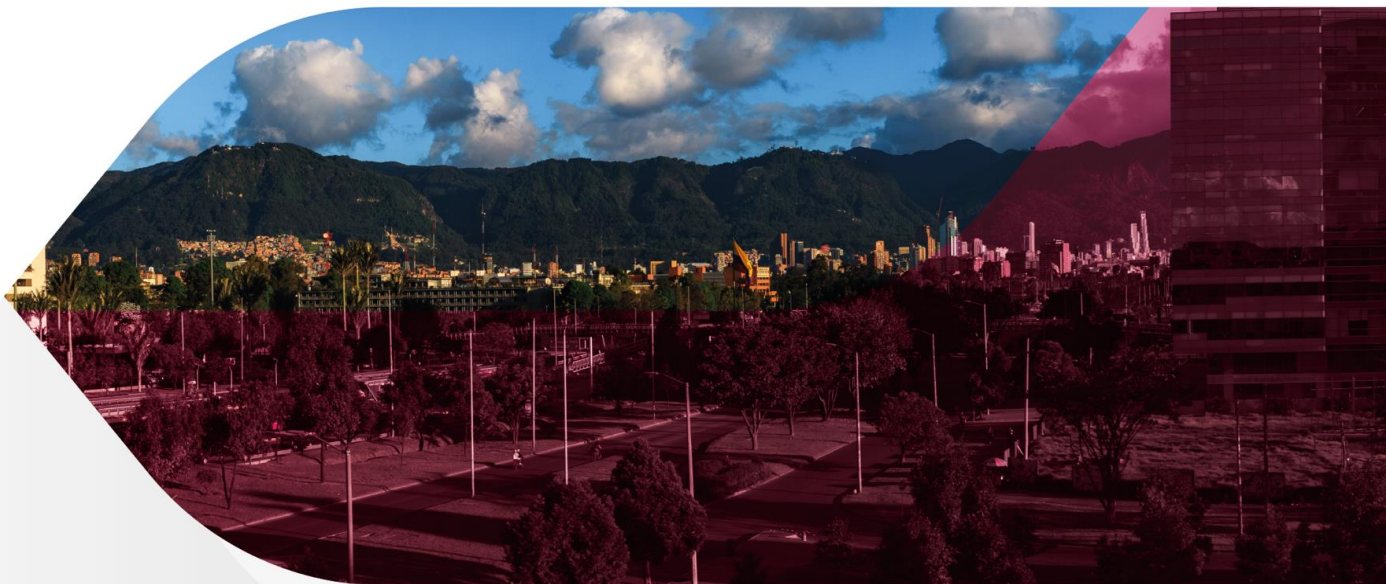
La Oficina de Control Interno en su rol de evaluación y seguimiento, dando cumplimiento al Plan Anual de Auditoria 2022 aprobado en el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, se permite comunicar los resultados del informe de seguimiento a la Gestión de las PQRS del primer semestre de 2022, lo anterior de conformidad con lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.

En razón a las debilidades detectadas se deben adelantar los planes de acción correspondientes desde las diferentes dependencias, que presentaron desviaciones en la oportunidad de las respuestas a las PQRS asignadas, teniendo en cuenta las recomendaciones que se emiten en el presente informe los cuales serán sujetos de verificación en el siguiente semestre.

Cordialmente,

**KAROL ANDREA PARRAGA HACHE**  
Jefe Oficina de Control Interno

Copia: Dr. Reinaldo Ruiz Solórzano – Subsecretario de Gestión Institucional  
Proyectó: Andrea del Pilar Alejo Ruiz - Contratista  
Revisó: Karol Parraga – Jefe Oficina Control Interno  
Archivado en: Oficina de Control Interno - 130.17 Informes



# **INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS-PQRS I SEMESTRE 2022**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE  
SEGURIDAD, CONVIVENCIA  
Y JUSTICIA



## **1. OBJETIVOS**

Verificar el tratamiento dado a las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS interpuestas por la ciudadanía, durante el primer semestre de 2022.

Emitir alertas con el fin de que la entidad adopte medidas preventivas y correctivas necesarias para contrarrestar posibles riesgos de incumplimiento normativo que se puedan presentar.

## **2. ALCANCE**

El seguimiento se realizó al tratamiento dado a las peticiones recibidas por la entidad en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022.

## **3. METODOLOGIA**

Durante el desarrollo de ejercicio de seguimiento y evaluación, se aplicaron las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas como pruebas de verificación y revisión documental en medio digital, a través de muestras selectivas o aleatorias.

La información evaluada fue suministrada por el proceso de Atención y Servicio al Ciudadano responsable del seguimiento a las PQRS, así mismo se realizó consulta en la Página web de la entidad, Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha y Tablero de Control Ciudadano de la Veeduría Distrital.

## **4. MARCO NORMATIVO**

- Constitución Política: Artículos 2, 6, 15, 23 y 209
- Ley 2207 de 2022 *“Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”*
- 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”.*
- 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”.*
- 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 para la protección laboral”.*

*y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica”.*

- 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”.*
- Acuerdo 731 de 2.018 Concejo de Bogotá *“Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”*
- 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 017 de 2022 Asunto: *“Derecho de Petición / Incidencias disciplinarias frente al incumplimiento a la atención y /o respuestas dentro de los términos legales a las peticiones”*
- Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas: *“Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía Versión 03”.*
- Guía para la generación y manejo del *“Reporte Gestión de Peticiones”*. Sistema Distrital para la Gestión de Quejas Ciudadanas.

## **5. RESULTADOS DEL EJERCICIO DE SEGUIMIENTO**

### **5.1. SEGUIMIENTO ESTADISTICO**

La Tercera línea de defensa realizó seguimiento estadístico a las PQRSD recibidas por la entidad para el primer semestre de 2022 con base en la matriz *“F-AS-459 Matriz de trazabilidad informe de PQRS”* remitida por el proceso de Atención y Servicio al Ciudadano encontrando un total de **5129** registros para el periodo objeto de seguimiento.

Teniendo en cuenta lo anterior, se observó:

#### **Canales de Interacción:**

Los canales más usados para el periodo comprendido entre 1 de enero a 30 de junio de 2022 son la Web con un 36,07%, seguido del canal escrito con un 34,31% y el teléfono con un 13,78%.

Por otra parte, se evidenció que los canales con menor número de recepción de PQRS son las Redes Sociales con un 0,47%, el buzón de sugerencias con 0,64% y el canal presencial con el 3,8%.

Tipo de canal	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
WEB	289	283	341	361	310	266	1.850	36,07%
Escrito	218	289	300	220	312	421	1.760	34,31%
Teléfono	103	114	135	110	116	129	707	13,78%
E-MAIL	44	113	81	97	114	111	560	10,92%
Presencial	57	36	34	27	20	21	195	3,80%
Buzón	3	8	4	8	9	1	33	0,64%
Redes Sociales	3	5	9	3	3	1	24	0,47%
<b>Total</b>	<b>717</b>	<b>848</b>	<b>904</b>	<b>826</b>	<b>884</b>	<b>950</b>	<b>5.129</b>	<b>100%</b>

Tabla N° 1. Canales de ingreso PQRS. Fuente. Oficina de Atención al Ciudadano. "F-AS-459 Matriz de trazabilidad informe de PQRS"

- **Tipo de Petición Recibidas**

De las 5129 peticiones recibidas durante el periodo objeto de seguimiento se observó que los tipos de petición recibidas con mayor frecuencia son los derechos de petición con un 55,5% seguido del derecho de petición de interés general con el 17,3% y reclamos con el 8,9%, el tipo de petición menos recibida son las sugerencias con 0,5% y denuncias por actos de Corrupción con el 1,2%.

Tipo de tramite	Enero	Febrero	Marzo	Abril	Mayo	Junio	Total	%
Derecho de petición de interés particular	358	465	484	439	508	593	2.847	55,5%
Derecho de petición de interés general	169	143	128	145	153	148	886	17,3%
Reclamo	48	70	105	80	70	85	458	8,9%
Queja	63	66	69	71	50	42	361	7,0%
Solicitud de acceso a la información	40	48	62	33	54	36	273	5,3%
Consulta	16	22	14	14	14	8	88	1,7%
Solicitud de copia	7	8	11	8	12	19	65	1,3%
Felicitación	7	12	11	16	7	11	64	1,2%
Denuncia por actos de corrupción	7	11	14	14	8	5	59	1,2%
Sugerencia	2	3	6	6	8	3	28	0,5%
<b>Total</b>	<b>717</b>	<b>848</b>	<b>904</b>	<b>826</b>	<b>884</b>	<b>950</b>	<b>5.129</b>	<b>100,0%</b>

Tabla N° 2. Canales de ingreso PQRS. Fuente. Oficina de Atención al Ciudadano. "F-AS-459 Matriz de trazabilidad informe de PQRS"

## 5.2. GESTION DE PETICIONES

- Oportunidad Tiempo de Respuesta Peticiones

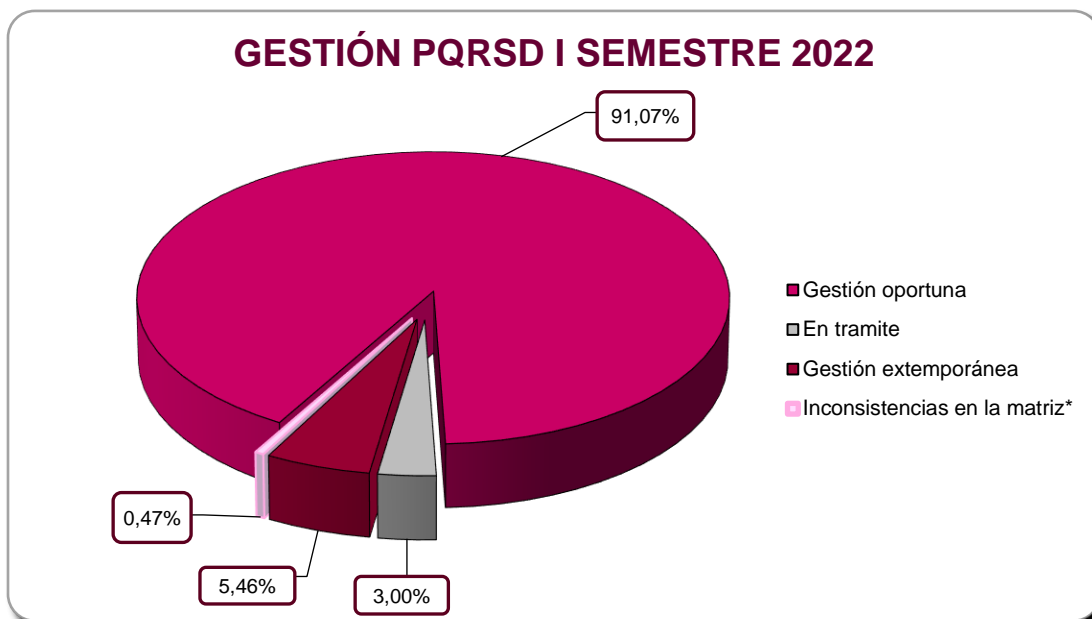
Se verificaron los tiempos de respuesta de peticiones de acuerdo con la información contenida en el formato “F-AS-459 Matriz de trazabilidad informe de PQRS” y se evidenció que de las 5.129 peticiones recibidas el 91,07% fueron gestionadas de acuerdo con los tiempos establecidos en la normatividad vigente, solo el 5,46% se gestionó de manera extemporánea, el 3% con corte a 30 de junio de 2022 se encontraban en trámite y con tiempos de respuesta vigente.

Durante el desarrollo del ejercicio de seguimiento se pudo observar que (24) Derechos de Petición presentaron inconsistencias en los datos de la matriz fuente de información, toda vez que la fecha de radicado de salida es menor a la fecha de radicado de ingreso, así las cosas, no se pudo determinar el tiempo de respuesta de las peticiones en mención.

Tipo de petición	Gestión oportuna	Gestión extemporánea	En trámite	Inconsistencias en la matriz*	Total
Derecho de petición	3329	237	143	24	3733
Reclamo	443	12	3	No aplica	458
Queja	345	12	4		361
Solicitud de acceso a la información	267	4	2		273
Consulta	84	3	1		88
Solicitud de copia	58	7	0		65
Felicitación	64	0	0		64
Denuncia por actos de corrupción	56	3	0		59
Sugerencia	25	2	1		28
<b>TOTAL</b>	<b>4671</b>	<b>280</b>	<b>154</b>		<b>24</b>

\* 24 Derechos de Petición con inconsistencia, se registra una fecha de radicado de salida menor a la fecha de radicado de ingreso, por lo tanto, no es posible determinar los días de respuesta.

Tabla N° 3. Gestión PQRS. Fuente. Oficina de Atención al Ciudadano. “F-AS-459 Matriz de trazabilidad informe de PQRS”



Gráfica N° 1 Gestión PQRS. Fuente. Oficina de Atención al Ciudadano. "F-AS-459 Matriz de trazabilidad informe de PQRS"

A continuación, se relacionan las dependencias que registran gestión extemporánea en la respuesta emitida a las peticiones recibidas por la entidad:

Dependencias con gestión de peticiones extemporánea	
Dependencia / tipo de petición	Número de peticiones
Cárcel Distrital Administrativa	14
Derecho De Petición	13
Solicitud De Copia	1
Cárcel Distrital Atención Integral	43
Derecho De Petición	43
Cárcel Distrital Jurídica	20
Derecho De Petición	20
Cobro Persuasivo	6
Derecho De Petición	6
Dirección De Acceso A La Justicia	19
Consulta	1
Derecho De Petición	14
Solicitud De Copia	4
Dirección De Bienes Para La S C Y Aj	1
Derecho De Petición	1
Dirección De Gestión Humana	2
Derecho De Petición	2
Dirección De Prevención Y Cultura Ciudadana	16
Derecho De Petición	13
Queja	1
Reclamo	1
Sugerencia	1
Dirección De Recursos Físicos Y Gestión Documental	2
Consulta	1
Solicitud De Acceso A La Información	1

Dependencias con gestión de peticiones extemporánea	
Dependencia / tipo de petición	Número de peticiones
Dirección De Seguridad	102
Denuncia Por Actos De Corrupción	3
Derecho De Petición	79
Queja	10
Reclamo	8
Solicitud De Acceso A La Información	2
Dirección Jurídica Y Contractual	6
Consulta	1
Derecho De Petición	4
Solicitud De Acceso A La Información	1
Fondo De Vigilancia Y Seguridad Liquidado	2
Derecho De Petición	2
Oficina Centro De Comando Control Comunicaciones Y Computo C4	35
Derecho De Petición	30
Reclamo	2
Solicitud De Copia	2
Sugerencia	1
Oficina De Análisis De Información Y Estudios Estratégicos	1
Derecho De Petición	1
Oficina De Control Disciplinario Interno	1
Queja	1
Subsecretaria De Acceso A La Justicia	3
Derecho De Petición	3
Subsecretaria De Seguridad Y Convivencia	7
Derecho De Petición	6
Reclamo	1
<b>Total</b>	<b>280</b>

Tabla N° 4. Gestión PQRS. Fuente. Oficina de Atención al Ciudadano. "F-AS-459 Matriz de trazabilidad informe de PQRS"

Esta Oficina realizó consulta de los días de gestión de las peticiones de la entidad en el Tablero de Control Ciudadano de la Veeduría Distrital; es importante precisar que dicha herramienta tiene como fuente de información el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS - Bogotá te Escucha y registra las peticiones cerradas con respuesta definitiva para el periodo de consulta (1 de Enero -30 de Junio 2022).

Así las cosas, a continuación se puede evidenciar que de un total de 4.645 peticiones 4.259 (91,7%) se cerraron en los tiempos establecidos por la normatividad vigente (Decreto 491 de 2020 – Ley 1755 de 2015 según aplique) y 386 (8,31%) se cerraron de manera extemporánea.



Tipo de petición	Total	Gestión extemporánea		Gestión oportuna	
		Cantidad	%	Cantidad	%
Consulta	89	2	2,2%	87	97,8%
Denuncia por actos de corrupción	58	0	0,0%	58	100,0%
Derecho de petición de interés general	791	96	12,1%	695	87,9%
Derecho de petición de interés particular	2498	208	8,3%	2290	91,7%
Felicitación	64	0	0,0%	64	100,0%
Queja	343	36	10,5%	307	89,5%
Reclamo	449	17	3,8%	432	96,2%
Solicitud de acceso a la información	270	16	5,9%	254	94,1%
Solicitud de copia	58	9	15,5%	49	84,5%
Sugerencia	25	2	8,0%	23	92,0%
<b>Total</b>	<b>4645</b>	<b>386</b>	<b>8,3%</b>	<b>4259</b>	<b>91,7%</b>

Tabla N° 5. Gestión PQRS Tablero de Control Ciudadano.

Fuente: <http://tablerocontrolciudadano.veeduríadistrital.gov.co:3838/TCC/> Fecha de Consulta 3/08/2022

**OBSERVACIÓN N°1:** La inoportunidad en los tiempos de respuesta establecidos en el Decreto 491 de 2020 y la Ley 1755 de 2015, según aplique, para el 5.46% de las peticiones registradas (280 peticiones del total de 5129 PQRS recibidas en el I semestre 2022) en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones “Bogotá te escucha”, puede generar faltas disciplinarias y/o sanciones legales.

**RECOMENDACION N°1:** Establecer un punto de control para la ejecución de la actividad N° 6 “Realizar seguimiento y diligenciar la matriz de seguimiento y alertas.” establecida PD-AS-1 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (versión 8 del 31 de mayo 2022) para garantizar el cumplimiento de los tiempos de respuesta en el total de las peticiones, de acuerdo con la normatividad vigente, evitando el vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica la Ley 1755 de 2015.

**OPORTUNIDAD DE MEJORA N° 1:** Evaluar la posibilidad de incluir una variable en el formato “F-AS-459 Matriz de trazabilidad informe de PQRS” que permita identificar si la entidad solicitó ampliación de términos para atender la petición.

- **Oportunidad Tiempos de Traslados de Peticiones por no Competencia**

Con el objetivo de evaluar el cumplimiento de los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, que señala:

*“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo*

comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”.

Y teniendo en cuenta que dentro de la muestra aleatoria seleccionada se encontraron (9) peticiones trasladadas, esta oficina verificó los tiempos de recepción y traslado por competencia en el cual evidenció que en el 100% de las peticiones el traslado se realizó fuera de los tiempos establecidos por la ley.

Petición SDQS	Entrada		Salida		Días para el traslado	Fecha máxima por ley
	Radicado	Fecha	Radicado	Fecha		
679792022	20225410111451	23/02/2022	20222200244042	28/03/2022	22	2/03/2022
775442022	20225410148781	10/03/2022	20222200298012	12/04/2022	22	17/03/2022
919512022	20225410145991	9/03/2022	20222200293162	8/04/2022	17	16/03/2022
1330832022	20225410195811	3/04/2022	20222100386022	12/05/2022	26	8/04/2022
1435832022	20225410211801	11/04/2022	20222200402392	24/05/2022	29	20/04/2022
1655472022	20225410238311	27/04/2022	20222200445992	9/06/2022	30	4/05/2022
1738672022	20225410252401	4/05/2022	20221610388812	13/05/2022	7	11/05/2022
2113182022	20225410308031	31/05/2022	20225010443302	8/06/2022	6	7/06/2022
2160872022	20225410327151	8/06/2022	20222000566842	6/07/2022	17	15/06/2022

Tabla N° 6 Elaboración propia OCI Fuente: Gestor Documental ORFEO (consulta el 2 y 3 de agosto 2022)

**OBSERVACIÓN N° 2:** Inoportunidad en el tiempo establecido en la Ley 1755 de 2015 para el traslado de (9) peticiones correspondientes al periodo evaluado, lo anterior, podría generar faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica la Ley 1755 de 2015.

**RECOMENDACIÓN N° 2:** Diseñar puntos de control en el procedimiento PD-AS-1 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, versión 8, para garantizar que el traslado del total de las peticiones que así lo requieran se realice dentro los tiempos establecidos en la normatividad vigente, evitando la extemporaneidad e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica la Ley 1755 de 2015.

- **Evaluación de Digitalización, Acuse de Recibo y Coherencia, Claridad y Calidez de las Respuestas de las Peticiones**

Para la verificación de la digitalización y acuse de recibo de las respuestas a las PQRS del I semestre 2022, la Oficina de Control Interno selecciono una muestra aleatoria de (33) peticiones recibidas (del total de 5129) durante el primer semestre 2022. El tamaño de la muestra se determinó con la herramienta dispuesta por el DAFP.

INGRESO DE PARÁMETROS			
Tamaño de la Población (N)	5.129	TAMAÑO DE LA MUESTRA	
Error Muestral (E)	10%	Fórmula	33
Proporción de Éxito (P)	13%		
Nivel de Confianza	90%	Muestra Óptima	33
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645		

Tabla N°7 Elaboración propia OCI Muestreo Peticiones SDQS I Semestre 2022. Fuente: Guía de Auditoría Interna basada en Riesgos para entidades Públicas Versión 4 – Caja de herramientas -7. Aplicativo Muestreo.xls del DAFP

Una vez seleccionadas las (33) peticiones, se verificó en el gestor documental ORFEO la digitalización de las respuestas, su correspondiente acuse de recibo y se evaluaron los criterios establecidos en el “Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Orientaciones Básicas para el manejo de peticiones ciudadanas” versión 3 de la Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá numeral 3.3, en los siguientes términos:

- **COHERENCIA:** “Corresponde a la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana; para cumplir con dicho criterio, la respuesta emitida por la entidad debe tener una relación directa con la petición ciudadana”<sup>1</sup>.
- **CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la dependencia se brinde en un lenguaje comprensible.
- **CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

Como resultado de la verificación se obtuvo que:

- El 100% de la muestra cuenta con la respuesta (y traslado cuando fue el caso) digitalizado y cargado en ORFEO.
- El 12% de la muestra (4 peticiones) no cuentan con el “acuse de recibo” digitalizado y cargado en ORFEO.

Petición SDQS	Acuse de Recibo
52322022	No
1200912022	
1738672022	
1759602022	

Tabla N°8 Elaboración propia OCI Fuente: Gestor Documental ORFEO (consulta el 2 y 3 de agosto 2022)

**OBSERVACIÓN N°3:** El no contar con el “Acuse de Recibo” de los peticionarios para 4 PQRS (12% del total de la muestra) puede generar faltas disciplinarias y/o sanciones legales por debilidades en el cumplimiento de lo establecido en el Artículo 56. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA de la Ley 1437 de 2011.

<sup>1</sup> Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Orientaciones Básicas para el manejo de peticiones ciudadanas. Numeral 3.3.

**RECOMENDACIÓN N° 3:** Diseñar puntos de control en el procedimiento PD-AS-1 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (versión 8 del 31 de mayo 2022) para garantizar que se generen y se salvaguarden los “Acuse de Recibo” de los traslados y/o respuestas al total de las peticiones que así lo requieran, evitando incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales por debilidades en el cumplimiento del *Artículo 56. NOTIFICACIÓN ELECTRÓNICA* de la Ley 1437 de 2011.

- Como resultado del ejercicio de evaluación de los criterios de coherencia, claridad y calidez se obtuvo el cumplimiento en el 91% de la muestra, sin embargo, tres peticiones (9% de la muestra) no cumple con la totalidad de los parámetros así:

Petición SDQS	Coherencia	Claridad	Calidez
271562022	3	3	2
749482022	3	2	3
1200912022	3	2	2

Tabla N°9 Elaboración propia OCI Fuente: Gestor Documental ORFEO (consulta el 2 y 3 de agosto 2022)

**OPORTUNIDAD DE MEJORA No. 2:** Capacitar y socializar a los colaboradores de la entidad responsables de dar respuesta a las PQRS acerca de los criterios establecidos en el “Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Orientaciones Básicas para el manejo de peticiones ciudadanas” versión 3 de la Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá numeral 3.3, en los siguientes términos de Coherencia, Claridad y Calidez.

### 5.3. ACCIONES IMPLEMENTADAS PROCESO DE ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO.

- **Encuestas:** El proceso de Atención y Servicio al Ciudadano realiza de manera periódica encuestas encaminadas a medir criterios de coherencia, claridad y calidez del lenguaje utilizado en las respuestas presentadas a las peticiones recibidas por la entidad, con el propósito de promover el mejoramiento continuo.
- **Publicación de Informes de la Gestión de las Peticiones de la SDSCJ Información en el enlace de Transparencia y acceso a la información pública:** A partir de la verificación de la publicación de los informes generados por la SDSCJ relacionados con PQRS, la Oficina de Control Interno identificó que a través de la página de la entidad se publicaron los informes correspondientes al periodo comprendido entre el 01/01/2022 y el 30/06/2022, según se pudo verificar en el enlace relacionado a continuación: <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion-presupuesto-ingresos/informe-pqrs>

- **Remisión de los informes Veeduría Distrital:** En cuanto a los reportes a la Veeduría Distrital de las publicaciones de los informes mensuales de las PQRS en la Red Distrital de Quejas y Reclamos<sup>2</sup>, del primer semestre de la vigencia 2022, se registraron los siguientes:

Mes	Informe	Fecha	Estado
Enero 2022	Informe PQRS Secretaria de Seguridad diciembre 2021	20/01/2022	Aprobado
Febrero 2022	Informe PQRS Secretaria de Seguridad enero 2022	21/02/2022	Aprobado
Marzo 2022	Informe PQRS Secretaria de Seguridad febrero 2022	22/03/2022	Aprobado
Abril 2022	Informe PQRS Secretaria de Seguridad marzo 2022	13/04/2022	Aprobado
Mayo 2022	Informe PQRS Secretaria de Seguridad abril 2022	17/05/2022	Aprobado
Junio 2022	Informe PQRS Secretaria de Seguridad mayo 2022	15/06/2022	Aprobado

Tabla N°10 Elaboración propia OCI Fuente: <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/>

- **Informe del Defensor del Ciudadano del primer semestre de 2022:** Este fue remitido vía correo electrónico a la Veeduría Distrital y la Secretaria General a fecha 25/07/2022. En este informe se presentó el correspondiente seguimiento a la gestión y resultados de las PQRS y el cumplimiento de las funciones propias del cargo.

Con lo anterior se da cumplimiento a lo establecido en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, en el cual se establece que el Defensor debe *“Atender y orientar los requerimientos que presentan los grupos de valor y partes involucradas en los canales de atención dispuestos por la Entidad, mediante el seguimiento a la oportunidad y a la calidad de las respuestas, con el fin de dar cumplimiento al derecho que tiene todo ciudadano a presentar peticiones respetuosas y a obtener pronta respuesta.”*

## 6. CONCLUSIONES

- La entidad ha gestionado el 91,07% de las peticiones recibidas de acuerdo con los plazos establecidos en el Decreto 491 de 2020 Artículo 5 y la Ley 1755 de 2015 Artículo 14 según aplique. El 5,46% de las peticiones se respondieron en tiempo superior a los establecidos en el decreto anteriormente citado.
- El 91% de la muestra auditada cumplió con los criterios evaluados en cuanto a coherencia, calidez y claridad.
- Se evidencia el traslado de 9 peticiones en tiempos superiores a los establecidos en la Ley 1755 de 2015 Artículo 21.
- Esta oficina, obsevo en el la ejecución del seguimiento realizado que las acciones establecidas por el proceso de atención y servicio al ciudadano no han sido efectivas dado que se reiteran las debilidades con relación a la oportunidad y acuse de recibo

<sup>2</sup> <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/>

en las respuestas a las PQR`S interpuestas a la Entidad como se observó en el resultado del II semestre de 2021 y en la Auditoría de Gestión al proceso mencionado.

## 7. RECOMENDACIONES

- Incluir puntos de control para dar cumplimiento a los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente al total de peticiones evitando el vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015:

*... “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”*

- Reforzar la sensibilización a nivel entidad de los cambios normativos, relacionados con los tiempos de respuesta, en las diferentes dependencias de la SDSCJ, enfatizando en los términos establecidos según la tipología de PQRS presentadas por la ciudadanía.
- Socializar los cambios en el procedimiento PD-AS-1 Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (versión 8 del 31 de mayo 2022).
- Generar planes de acción desde los procesos que presentaron respuestas extemporáneas, tendientes a optimizar la gestión de los tiempos de respuesta establecidos por la ley.
- Documentar la presentación de los resultados de la gestión del Defensor del Ciudadano en los espacios determinados por la Alta Dirección.

  
**KAROL ANDREA PARRAGA HACHE**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyecto: Sandra Martínez Méndez - Contratista OCI  
Revisó: Andrea del Pilar Alejo Ruiz - Contratista OCI