

**DISTRISSEGURIDAD  
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME SEMESTRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADADANO Y PQRS  
SEGUNDO SEMESTRE 2024**

**GILDARDO PÉREZ TORRES**  
Asesor de Control Interno

**Cartagena de Indias D. T. y C, mayo de 2025**

## INFORME SEMESTRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADADANO Y PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2024

### 1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta el informe semestral de atención al ciudadano y PQRS correspondiente al segundo semestre de 2024.

### 2. CRITERIOS

Los criterios o normas aplicables para la atención al ciudadano, peticiones, quejas, reclamos y solicitudes, sobre los cuales se realiza el presente seguimiento son:

- **Ley 1437 de 2011**, “*Por la cual se expide el 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*”, artículos 5, numeral 6, y artículos 7 8 y 76.
- **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*”.
- **Ley 1755 de 2015**, “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.
- **Decreto 2641 de 2012**, “*Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011*”.
- **Resolución No. 043-2019**, mediante la cual se creó el “**GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN, TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**”, de Distrisseguridad.

### 3. RESULTADO DEL SEGUIMIENTO

Mediante Resolución No. 043-2019, se creó el “**GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN, TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**”, de Distrisseguridad. En el artículo cuarto, de la mencionada resolución, se indica que “*La coordinación del grupo interno de trabajo para la recepción, atención, trámite de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos del establecimiento público Distrisseguridad, está a cargo de P.U.E. Jurídico, quien deberá coordinar y establecer la función de cada dependencia dentro del proceso de recepción, atención, trámite de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos. Así mismo tendrá la facultad de ajustar el manual de proceso y procedimientos, la caracterización del proceso de servicio al cliente y la respectiva matriz de responsabilidades respecto del proceso de*

atención al ciudadano, conforme a las leyes 1437 de 2011, ley 1712 de 2014 y ley 1755 de 2015”.

A su vez, en el artículo quinto se señala “Establézcase como único punto de control para la recepción de la PQRSD, la oficina de Archivo y Correspondencia quien será la encargada de recibir y radicar exclusivamente documentos externo e interno, inclusive los que se reciban por las distintas plataformas de la entidad plataforma PQRD, SISTEMA integrado de gestión”.

En este punto se realiza la verificación correspondiente al cuadro Excel denominado CONSOLIDADO DE PETICIONES, QUEJAS Y RECLAMOS, suministrado por el proceso de Atención al Ciudadano.

El total de PQRSD de las cuales se obtuvo registro es de TRESCIENTOS SESENTA Y OCHO (368), sobre las cuales se hace la correspondiente verificación y análisis.

### 3.1. RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS A TRAVÉS DE LOS DISTINTOS CANALES DE ATENCIÓN

De acuerdo con lo que señala el Manual de Procesos y Procedimientos (código MGD-005, versión 2.0 de agosto de 2023, Proceso de Atención al Ciudadano, procedimiento de *Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamo, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones – PQRSD*), en el acápite correspondiente a la recepción de la información, DISTRISSEGURIDAD dispone de los siguientes medios para la recepción de las solicitudes y derechos de petición:

- Presenciales: ya sea verbal o escrito, en la Unidad de Archivo y correspondencia – Ventanilla Única.
- Telefónicos: por medio los números destinados a la entidad para esto. Cuando las solicitudes se hagan vía telefónica, se debe dejar registro de la llamada. 605-6642510
- Correo físico: en la dirección de Distriseguridad Chambacú Edificio Inteligente, Ofi. 608 y 609
- Correo electrónico institucional: [atencionalciudadano@distriseguridad.gov.co](mailto:atencionalciudadano@distriseguridad.gov.co) . página Web
- Redes sociales: [instagram @ distriseguridadttg](#), [Facebook distriseguridadcartagena](#) y [twitter @ distrisegctg](#).

## Análisis de Canales de Recepción de Peticiones

Según los datos contenidos en el documento Excel proporcionado por el proceso de Atención al Ciudadano, durante el segundo semestre de la vigencia 2024 se recibieron un total de 368 peticiones, distribuidas de la siguiente manera:

CANAL DE INGRESO	TOTAL	PORCENTAJE
CORREO ELECTRÓNICO	136	36,96%
CORREO CERTIFICADO	229	62,23%
CONTACTENOS	2	0,54%
VIRTUAL	1	0,27%
	<b>368</b>	<b>100%</b>

La mayoría de las solicitudes fueron radicadas mediante correo certificado (62.23%), seguido del correo electrónico (36,96%). Los canales restantes registraron una participación marginal. Asimismo, se identificaron nueve peticiones cuyo canal de ingreso no fue posible determinar.

**Recomendación:** Se sugiere fortalecer la clasificación y registro de los canales de ingreso conforme al procedimiento institucional de recepción de información, con el fin de garantizar la calidad, trazabilidad y precisión de los datos analizados.

### 3.2. NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSDF

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024 se radicaron en la entidad un total de 368 PQRSDF, las cuales fueron catalogadas en un 100% como peticiones.

CONCEPTO	TOTAL	PARTICIPACIÓN
PETICIONES	368	100%
QUEJAS / RECLAMOS	0	0%
SUGERENCIAS	0	0%
DENUNCIAS	0	0%
FELICITACIONES	0	0%
	<b>368</b>	<b>100%</b>

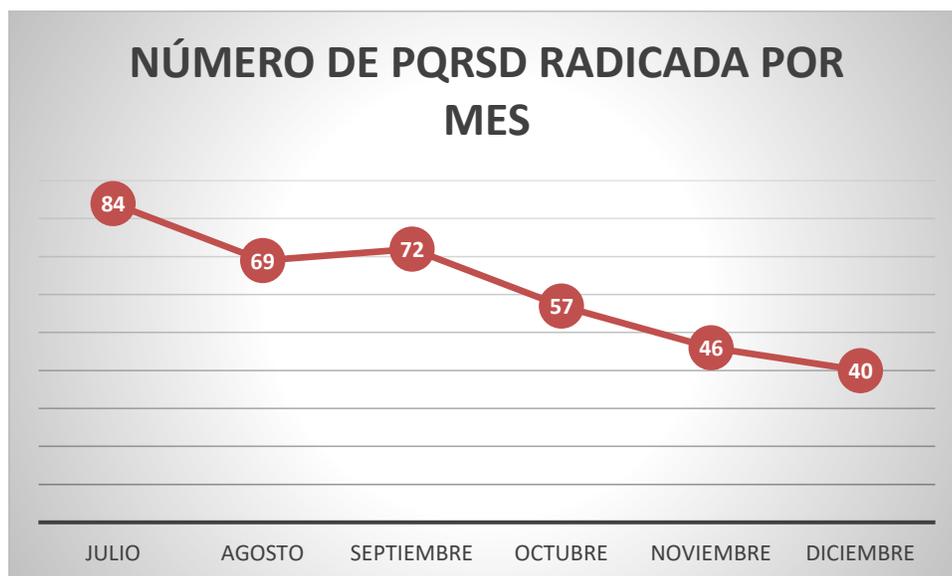
Del procedimiento de verificación y análisis de los 368 registros se obtiene la siguiente información:

## NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS POR MES

En la siguiente tabla se observa el número de comunicaciones presentadas ante Distriseguridad mensualmente, del 1 de julio al 31 de diciembre de 2024.

De las 368 comunicaciones registradas en el segundo semestre de 2024, 84 fueron presentadas en julio, 69 en agosto, 72 en septiembre, 57 en octubre, 46 en noviembre y 40 en diciembre.

MES	PQRS PRESENTADAS
JULIO	84
AGOSTO	69
SEPTIEMBRE	72
OCTUBRE	57
NOVIEMBRE	46
DICIEMBRE	40
<b>TOTAL</b>	<b>368</b>



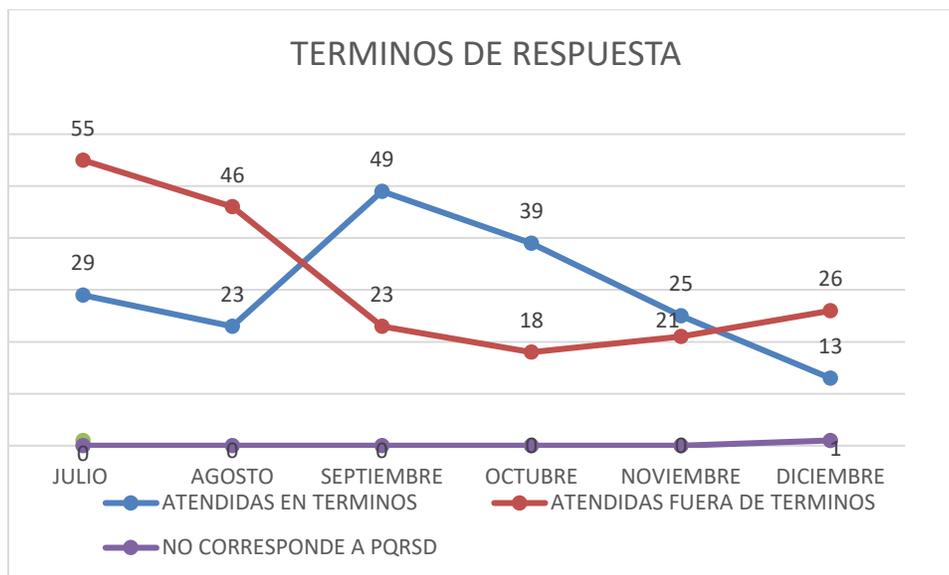
Como se puede observar el mayor número de peticiones se registró en julio, mientras que el menor número de peticiones se presentó durante los meses de noviembre y diciembre.

### 3.3. TÉRMINOS DE RESPUESTA A PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS

La oficina asesora de Control Interno verificó la gestión a la respuesta de las PQRSD radicadas a través de la información registrada en las bases de datos conformadas por: la tabla Excel de control de PQRSD del Grupo de Atención al Ciudadano y los expedientes contentivos de los archivos PQRSD.

De acuerdo con lo anterior, el comportamiento en los tiempos de respuesta, por parte de Distriseguridad, se dio de la siguiente forma:

	ATENDIDAS EN TERMINOS		ATENDIDAS FUERA DE TERMINOS		SIN RESPUESTA DOCUMENTADA		NO CORRESPONDE A PQRSD		TOTAL PQRSD
JULIO	29	8%	55	15%	0	0%	0	0%	84
AGOSTO	23	6%	46	13%	0	0%	0	0%	69
SEPTIEMBRE	49	13%	23	6%	0	0%	0	0%	72
OCTUBRE	39	11%	18	5%	0	0%	0	0%	57
NOVIEMBRE	25	7%	21	6%	0	0%	0	0%	46
DICIEMBRE	13	4%	26	7%	0	0%	1	0%	40
	178	48%	189	51%	0	0%	1	0%	368



Del total de PQRSD atendidas en el primer semestre de 2024, 178 (48%) fueron respondidas dentro de los términos legales y 189 (51%) fuera de ellos.

## 4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

El procedimiento de Atención al Ciudadano en su actividad No. 9 definió que *“Cada vez que se envíe la respuesta al peticionario se enviará adjunto el link para diligenciar la encuesta de satisfacción de atención de PQRSD y si la respuesta se envió físicamente se entrega la encuesta para el diligenciamiento”*. De acuerdo con lo anterior se recomienda verificar la existencia de los mecanismos y/o herramientas para la aplicación de las mismas y el análisis de la información resultante.

## RECOMENDACIONES

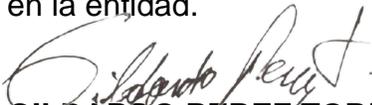
- Fortalecer la clasificación y registro de los canales de ingreso conforme al procedimiento institucional de recepción de información, con el fin de garantizar la calidad, trazabilidad y precisión de los datos recopilados.
- Recepcionar, radicar, clasificar y gestionar los requerimientos conforme a las definiciones de petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.
- Diseñar controles internos que permitan mitigar y/o prevenir riesgos que puedan comprometer el cumplimiento de los objetivos institucionales y generar sanciones disciplinarias o acciones judiciales contra la entidad.
- Incluir en las respuestas a las PQRSD el número de radicado con el que el documento fue ingresado a la entidad, para mejor trazabilidad.
- Habilitar un espacio en la página web institucional con preguntas frecuentes y sus respectivas respuestas, con el fin de orientar al usuario y canalizar las solicitudes hacia las entidades correspondientes.
- Diseñar un plan de acción que permita establecer lineamientos específicos para el cumplimiento de los estándares definidos en la Ley 1755 de 2015 en lo referente a los tiempos de respuesta a las PQRSD.
- Implementar actividades de sensibilización y capacitación continua para el personal encargado de la atención al ciudadano (respuestas), con la finalidad de mejorar la eficacia en el cumplimiento del proceso.
- Revisar los canales de comunicación entre las diferentes dependencias de la entidad y el área de atención al ciudadano con la finalidad de lograr una coordinación más efectiva y oportuna en relación con las respuestas de las PQRSD.
- Realizar las encuestas de satisfacción establecidas en el procedimiento de Recepción, atención y respuesta de Peticiones, Quejas, Reclamo, Sugerencias, Demandas y Felicitaciones – PQRSD con el objeto de que sus resultados permitan identificar áreas de mejora y realizar ajustes al proceso.

- Realizar análisis de los datos recopilados en el proceso de atención a las PQRSD con la finalidad de Identificar patrones y tendencias que ayuden a anticipar problemas recurrentes.

## CONCLUSIÓN

La atención al ciudadano es un componente esencial en la gestión pública, y a través de su seguimiento se busca destacar la importancia de mejorar continuamente este proceso. Aunque se han logrado avances en la recepción y gestión de solicitudes, es fundamental abordar las áreas de mejora identificadas, como la comunicación interna, la evaluación de la satisfacción ciudadana, el establecimiento de estándares claros para los tiempos de respuesta, el análisis profundo de los datos y la promoción activa de los canales de atención disponibles para realizar ajustes que demande el proceso de manera proactiva.

La implementación de acciones en cada una de las áreas identificadas para mejora no solo mejorará la calidad del servicio, sino que también fortalecerá la confianza de los ciudadanos en la entidad.



**GILDARDO PEREZ TORRES**  
Asesor de Control Interno

Proyectó: Francisco Murillo – Asesor Externo Control Interno