

Proyectó: Julissa Gómez Aguirre –Asesora Externa

Aprobó: Edgard Martínez Cogollo – PUE JURIDICO

# **DISTRISEGURIDAD**

**INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SOLICITUDES, SUGERENCIAS,  
DENUNCIAS Y FELICITACIONES  
SEGUNDO SEMESTRE 2025**

**OFICINA JURIDICA**

**Cartagena de Indias D. T. y C Agosto de 2025**

# DISTRISSEGURIDAD

## INTRODUCCIÓN

El proceso de Atención al Ciudadano, bajo la Coordinación de la Oficina Jurídica de Distriseguridad según lo establecido en la Resolución No. 043-2019, busca garantizar la atención oportuna, accesible y de calidad a la ciudadanía y partes interesadas, mediante la implementación de políticas de servicio y protocolos estandarizados, a través de los canales institucionales definidos (telefónico, virtual y presencial), asegurando el cumplimiento de los plazos y condiciones establecidos en la normativa vigente para la gestión de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, con enfoque en la mejora continua y la satisfacción del usuario.

En concordancia con esta visión orientada al servicio, la Coordinación de Atención al Ciudadano presenta el Informe correspondiente al primer semestre de la vigencia de PQRSD, en cumplimiento al Plan de Acción de la Política de Atención al Ciudadano y el derecho de acceso a la información pública nacional, que contempla la Ley 2052 de 2020, la Ley 190 de 1995, la Ley 1474 de 2011. Ley 1437 de 2011. Ley 1581 de 2012 y la Ley 1712 de 2014. Decreto 1494 de 2015. Decreto 1395 de 2023.



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias

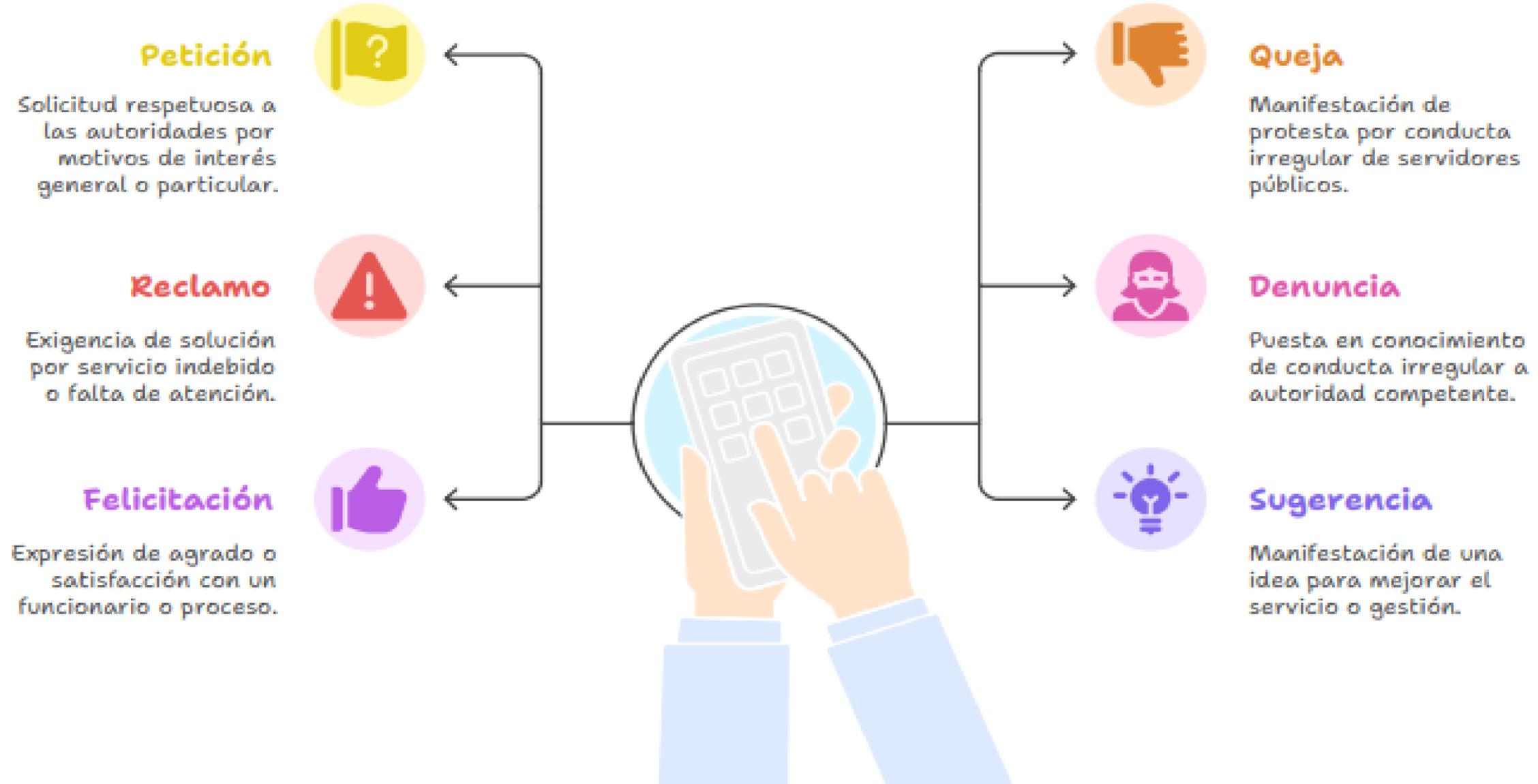


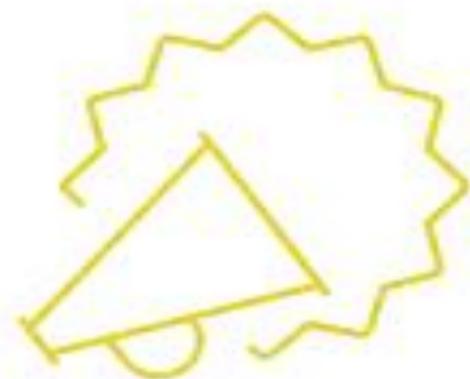
## MARCO NORMATIVO.

- **Constitución Política de Colombia 1991:** 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 1437 del 18 de enero de 2011:** "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- **Ley 1474 del 12 de Julio 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".
- **Ley 1755 del junio 30 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".
- **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 Distriseguridad.



## Tipos de Solicitudes





## PQRSDF

Petición Queja  
Reclamo Sugerencia  
Denuncia y  
Felicitación



## VUAC

Ventanilla Única de  
Atención al  
Ciudadano.



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias



# Comparación de Tipos de Atención al Ciudadano

	 Atención Presencial	 Atención Telefónica	 Atención Virtual
Definición	Atención personalizada en la oficina	Interacción a través de la línea telefónica	Interacción a través de canales virtuales
Canal	Instalaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano	Línea telefónica 605-6642510	Página web, correo electrónico (atencionalciudadano@distrisegurdiad.gov.co)



# **DISTRISEGURIDAD**

## **OBJETIVO GENERAL DEL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO**

**Garantizar la atención oportuna, accesible y de calidad a la ciudadanía y partes interesadas, mediante la implementación de políticas de servicio y protocolos estandarizados, a través de los canales institucionales definidos (telefónico, virtual y presencial), asegurando el cumplimiento de los plazos y condiciones establecidos en la normativa vigente para la gestión de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, con enfoque en la mejora continua y la satisfacción del usuario**



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias



## **ALCANCE DEL PROCESO DE ATENCION AL CIUDADANO**

**Inicia con la recepción y registro de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y aportes ciudadanos, a través de los canales institucionales. Continúa con la gestión de respuestas conforme a la normativa vigente, promoviendo el buen trato, la percepción positiva del servicio y la participación activa de la ciudadanía mediante espacios de diálogo e incidencia. Finaliza con la entrega de respuestas, el cierre de la petición y el análisis de la percepción ciudadana como insumo para la mejora continua.**



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias



# NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF PRIMER SEMESTRE 2025

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2025, se recibieron un total de 580 PQRSDF, recibidas Así:



# DISTRISEGURIDAD

De las peticiones recibidas de las cuales se encuentran todas respondidas, 479 equivalentes al (82%) se respondieron dentro de los términos y 101 equivalentes al (17%) se respondieron fuera de los términos, evidenciando el comportamiento por meses Así:

Meses	Total	Dentro del término	Fuera del término
Enero	60	53	7
Febrero	111	100	11
Marzo	100	88	12
Abril	100	77	23
Mayo	104	67	37
Junio	105	94	11
Total	580	479	101
Procentaje	100%	82%	17%

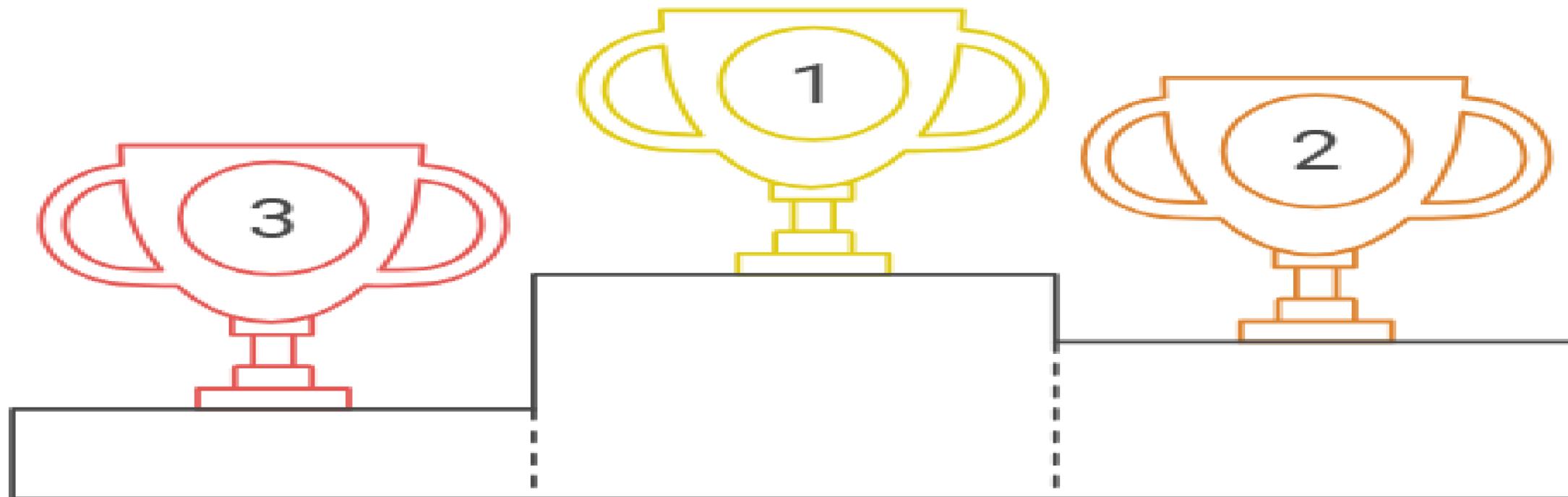


# Meses con mayor porcentaje de Respuestas dentro de los Términos

Marzo

Febrero

Junio



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias

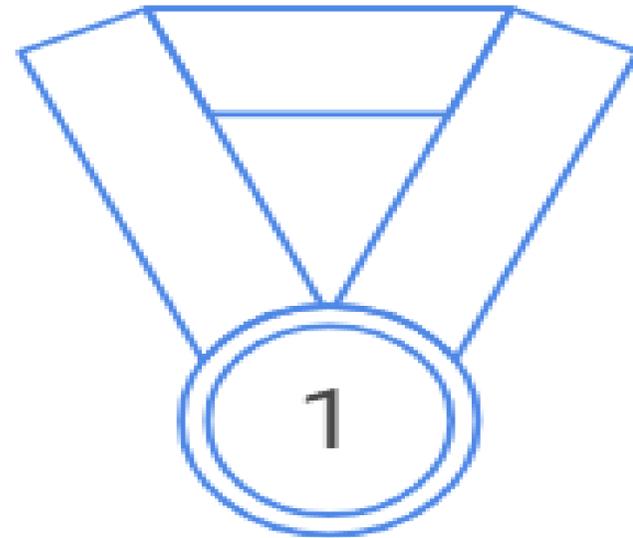


**Se evidencia en la solicitud de insumos para dar respuestas de fondos a las PQRSFD en el primer semestre de 2025, una participación de la Dirección Operativa en un 75% seguido de la oficina Jurídica en un 12% y continuando con la Dirección Administrativa y Financiera con un 10%. Así:**

<b>Area</b>	<b>Total</b>	<b>Participación</b>	<b>Dentro del Término</b>	<b>Fuera del Término</b>
<b>Dirección Operativa</b>	<b>436</b>	<b>75%</b>	<b>354</b>	<b>82</b>
<b>Juridica</b>	<b>70</b>	<b>12%</b>	<b>60</b>	<b>10</b>
<b>Dirección Administrativa y Financiera</b>	<b>59</b>	<b>10%</b>	<b>52</b>	<b>7</b>
<b>Dirección General</b>	<b>7</b>	<b>1%</b>	<b>7</b>	<b>0</b>
<b>Recursos Humanos y Fisicos</b>	<b>5</b>	<b>0.86%</b>	<b>4</b>	<b>1</b>
<b>Planeacion</b>	<b>3</b>	<b>0.5%</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>580</b>	<b>100%</b>	<b>479</b>	<b>101</b>

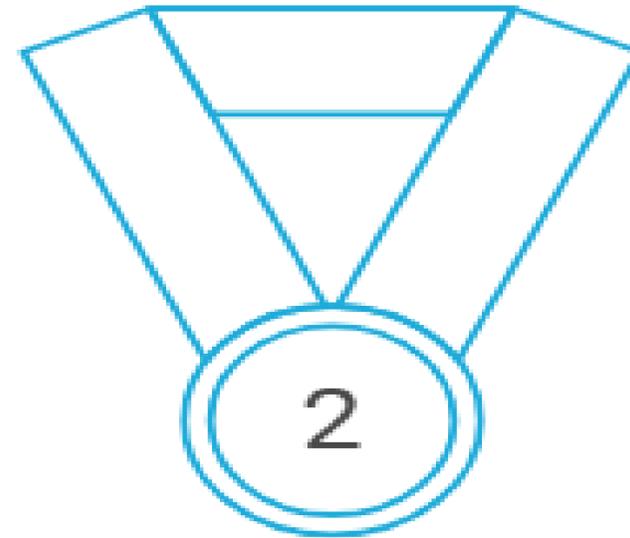


## Participación por Áreas



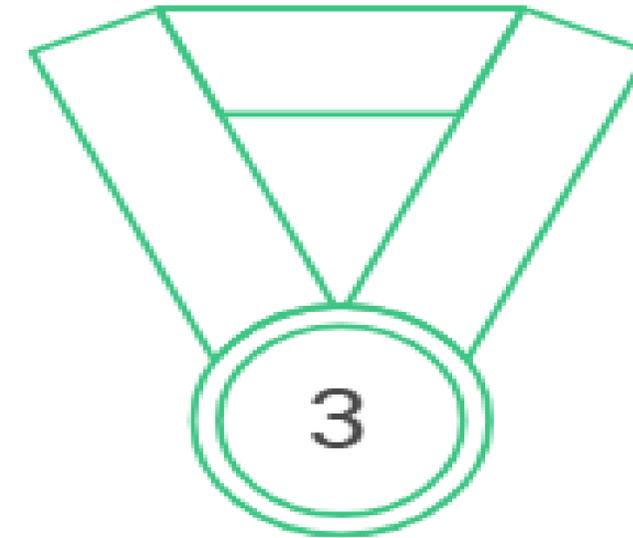
### Dirección Operativa

La dirección operativa lidera con una participación del 75%.



### Jurídica

Jurídica ocupa el segundo lugar con una participación del 12%.



### Dirección Administrativa y Financiera

La dirección administrativa y financiera ocupa el tercer lugar con una participación del 10%.



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias



**Se Observa que la Dirección Operativa es el Área con Mayor entrega de insumos por fuera de los tiempos.**

## Entregas tardías que afectan la gestión de las PQRSD

**Flujo de trabajo afectado**



**Insatisfacción del cliente**

Disminución de la satisfacción del cliente

**Entregas tardías**

Entregas fuera de tiempo



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

El procedimiento de Atención al Ciudadano en su actividad No. 9 definió que *“Cada vez que se envié 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 a la medición de la percepción del ciudadano en la atención de las PQRSD, radicadas en la entidad, se diseñó por parte de la entidad el siguiente link <https://forms.office.com/pages/responsepage.aspx?id=f-Aph1jVwki-HxBjsal8TtfMM664r39AvwzJXOrgVGdUNK83SE1ZRTgxMjZKVTJaTVRIUzRCN0tMWS4u&route=shorturl> , mediante el cual de manera voluntaria el ciudadano diligencia su percepción frente a la respuesta emitida por la entidad. A corte 30 de Junio de 2025, se puede evidenciar un total de 23 participaciones en la cual se logra evidenciar el siguiente



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias



<b>Seleccione el canal por medio del cual formuló su solicitud de información.</b>	<b>Correo electrónico</b>	<b>12</b>		
	<b>Página web</b>	<b>10</b>		
	<b>Presencial</b>	<b>1</b>		
<b>¿Tuvo acceso a la información pública solicitada?</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>		
	<b>16</b>	<b>7</b>		
<b>El tiempo de respuesta a su petición fue:</b>	<b>BUENO</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>EXCELENTE</b>	
	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	
<b>La claridad de la información suministrada por la entidad en respuesta a su PQRSD fue:</b>	<b>BUENO</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>
	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>3</b>
<b>Califique los canales para radicar su PQRSD</b>	<b>BUENO</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>EXCELENTE</b>	<b>ACEPTABLE</b>
	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>3</b>
<b>El grado de amabilidad y cortesía en la respuesta brindada por la entidad a su PQRSD fue:</b>	<b>BUENO</b>	<b>DEFICIENTE</b>	<b>EXCELENTE</b>	
	<b>9</b>	<b>6</b>	<b>8</b>	



## ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

Del resultado de la percepción, se observa que el medio más utilizado para la radicación de PQRSDF es el correo electrónico, que el porcentaje más alto, correspondió a los canales para radicar las PQRSDF seguido del grado de amabilidad y cortesía en la respuesta brindada por la entidad a su PQRSDF.



Alcaldía Mayor de  
Cartagena de Indias

