

**DISTRISSEGURIDAD
OFICINA JURIDICA**

**INFORME DEL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSDF
EN LA VIGENCIA 2024.**

**EDGARD MARTINEZ COGOLLO
PUE JURIDICO**

Cartagena de Indias D. T. y C Febrero de 2025

INFORME COMPORTAMIENTO PQRSDF VIGENCIA 2024.

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina Jurídica en cumplimiento a la normatividad Legal Vigente y a los lineamientos de la política de atención al ciudadano, presenta el informe Anual del comportamiento de las PQRSDF en la vigencia 2024.

2. MARCO NORMATIVO.

La normatividad aplicable, para la atención al ciudadano, peticiones, quejas, reclamos, solicitudes, Denuncias y Felicitaciones

- **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.

3. RESULTADO DEL COMPORTAMIENTO

De acuerdo a la 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. En su artículo cuarto, se describe que “*La coordinación del grupo interno de trabajo para la recepción, atención, trámite de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos del establecimiento público Distriseguridad, 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”.

Y en el Artículo quinto se señala *“Establézcase como único punto de control para la recepción de la PQRD, 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 ese sentido se procede a informar lo siguiente:

RECEPCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES.

De acuerdo con el Protocolo de Atención al Ciudadano Código MATC – 001 Versión 1, de 2011, DISTRISSEGURIDAD proporciona y adopta, los canales por medio de los cuales los ciudadanos pueden acceder a los trámites, servicios y/o información de la entidad, siendo estos:

- **Canal de atención presencial:** Hacen parte de este canal la oficina de Archivo y Correspondencia, a través de la cual se recepciona la totalidad de las comunicaciones de la entidad, así como colaboradores de las diferentes áreas, encargados de atender el primer nivel de servicio de la Entidad.
- **Canal de atención telefónica:** Describe el Protocolo de Atención al Ciudadano Código MATC – 001 Versión 1, que este canal de atención es responsabilidad de todos los colaboradores de DISTRISSEGURIDAD ya que todos tienen asignada una extensión telefónica, a través de este es posible la interacción en tiempo real entre el servidor y nuestro ciudadano con redes de telefonía fija y está conformado por el teléfono fijo de la Entidad - conmutador.
- **Canal de atención por correspondencia:** Este canal permite a los ciudadanos y/o usuarios, a través de comunicaciones escritas, (Físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. El buzón de sugerencias hace parte de este canal.
- **Canal de atención virtual:** De acuerdo con el Protocolo de Atención al Ciudadano Código MATC – 001 Versión 1, este canal integra todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como aplicativo página web, correos electrónicos institucionales y redes sociales. Este canal se subdivide en:
 - **Correo Electrónico:** correspondiente al correo institucional contactenos@distriseguridad.gov.co, el cual está bajo la responsabilidad del área de archivo y correspondencia.

DISTRISSEGURIDAD

Nit: 806.013.404-2

- **Página Web:** www.distriseguridad.gov.co, en el enlace correspondiente a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes.
- **Redes Sociales:** Distriseguridad dispone de los siguientes espacios en las principales redes sociales, mediante las cuales los ciudadanos e interesados podrán opinar y dar a conocer cualquier tipo de información
 - Facebook: <https://www.facebook.com/distriseguridad.cartagena>
 - Twitter: <https://twitter.com/distrisegctg>
 - YouTube: <http://www.youtube.com/chanel/UCXotzvILw38i84EjUaB0DUg>
 - Instagram: [Instagram.com/distriseguridadcartagena/](https://www.instagram.com/distriseguridadcartagena/)
- **SIGOB:** Este canal hace parte del Programa de Gestión Documental de la Alcaldía, mediante el cual se direccionan requerimientos a la entidad y del cual se cuenta con un usuario cuyo titular es la Dirección General.

Se deja constancia, que, a partir del 6 de julio de 2024, en la entidad se implementó la radicación de las PQRSDf mediante el software ATI DOCUBANK, lo que garantiza la trazabilidad y archivo de la documentación en la plataforma.

De la utilización de los canales de atención el **84%** se recibió por canales electrónicos (Página web; Correo electrónico; Sigob) y el **16%** se recibió de manera física.

NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDf

Durante la vigencia 2024 se recibieron un total de **553** PQRSDf, las cuales se respondieron en su totalidad, de las cuales 264 equivalentes al **(48%)** se respondieron dentro de los términos y 289 equivalentes al **(52%)** se respondieron fuera de los términos:



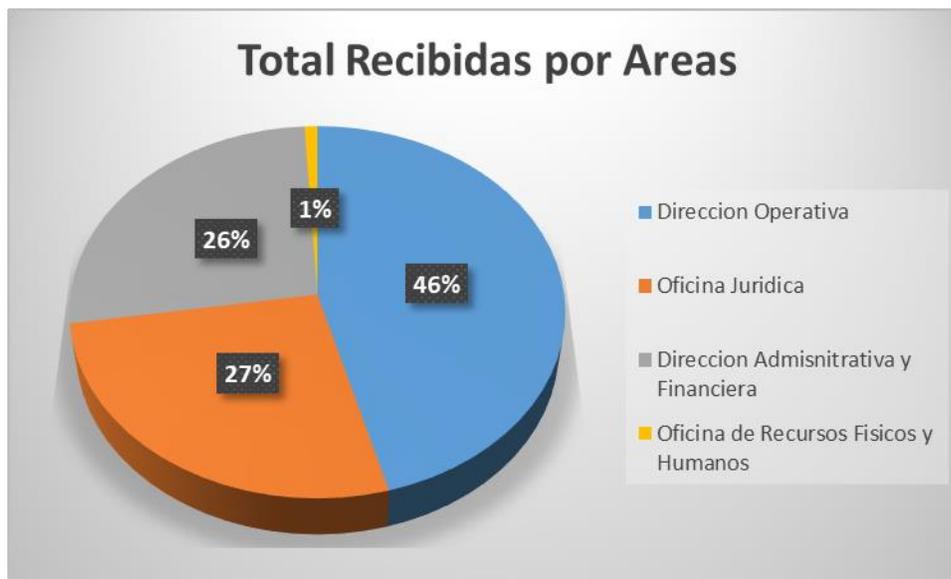
Grafica N°1

1.1. PARTICIPACIÓN DE LAS ÁREAS DE LA ENTIDAD EN EL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSDF.

De las 553 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicidades que se recibieron en la entidad, **45% (253)** corresponden a respuestas de la Dirección Operativa, el **27% (148)** a la Oficina Jurídica, el **26% (147)** a la Dirección Administrativa y Financiera y el **1% (5)** a la Oficina de Recursos Físicos y Humanos.

It	Area	Total	%	Dentro del Término	%	Fuera del Término	%
1	Dirección Operativa	253	45%	118	46%	135	53%
2	Oficina Jurídica	148	27%	87	59%	61	41%
3	Dirección Administrativa y Financiera	147	26%	58	39%	89	60%
4	Oficina de Recursos Físicos y Humanos	5	1%	1	20%	4	80%

Tabla N°2 – Fuente: Elaboración Propia



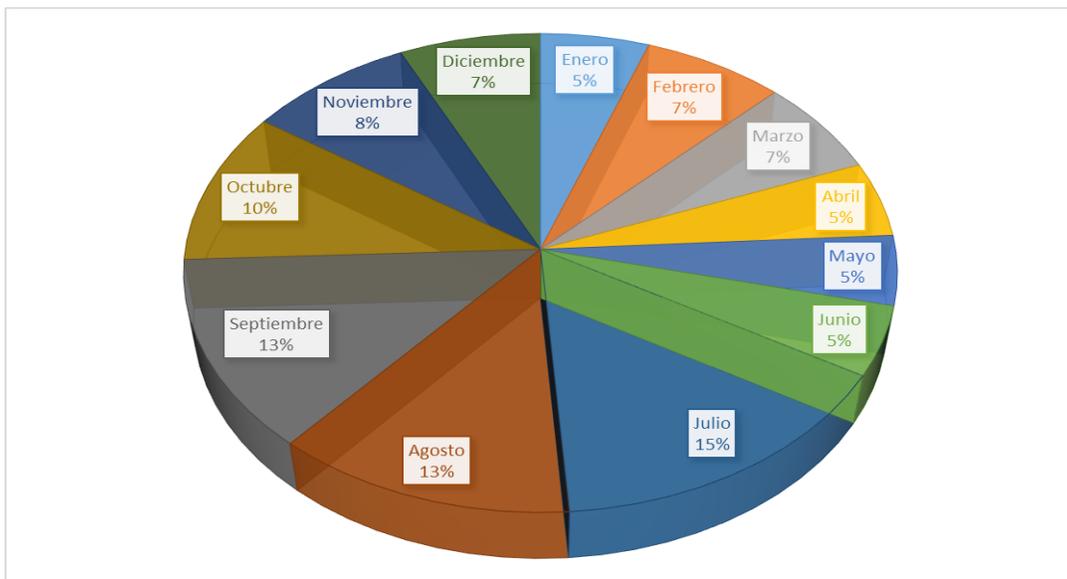
Grafica N°2

1.2.- PARTICIPACIÓN DE LAS PQRSDF POR MESES EN LA VIGENCIA 2024

Se puede evidenciar que el mayor número de PQRSDF, recibidas fue en el mes de Septiembre (72) equivalentes al 13%; seguido de Agosto (69) 12% y Julio (85) 15%.

It	Mes	Total	Dentro del término	Fuera del Término	Porcentaje
1	Enero	30	12	18	5%
2	Febrero	39	5	34	7%
3	Marzo	36	10	26	6%
4	Abril	28	25	3	5%
5	Mayo	26	6	20	5%
6	Junio	26	21	5	5%
7	Julio	85	33	52	15%
8	Agosto	69	23	46	12%
9	Septiembre	72	49	24	13%
10	Octubre	57	39	18	10%
11	Noviembre	46	25	21	8%
12	Diciembre	39	15	23	7%
	Total	553	263	290	100%

Tabla N °3- Fuente: Elaboración propia.

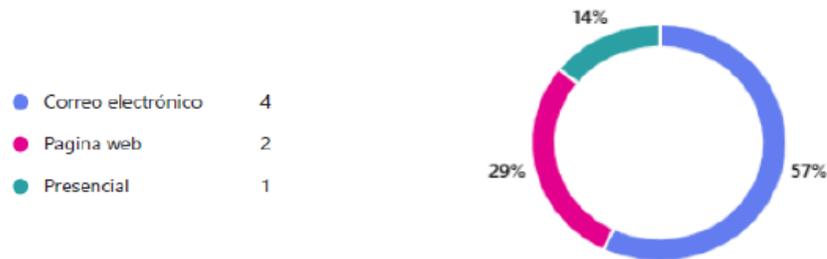


Gráfica N°3

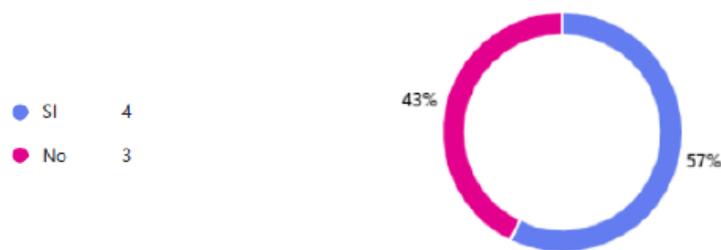
4. ENCUESTA DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

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 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 31 de diciembre de 2025, se puede evidenciar un total de 7 participaciones en la cual se logra evidenciar el siguiente



2. ¿Tuvo acceso a la información publica solicitada?



Grafica N°4

DISTRISSEGURIDAD

Nit: 806.013.404-2

3. Tenga presente la siguiente convención para la resolución de las preguntas que encuentra a continuación

E Excelente B Bueno A Aceptable D Deficiente

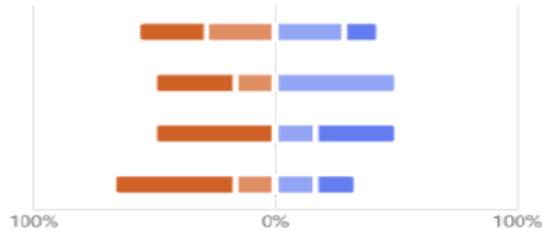
● E ● B ● A ● D

El tiempo de respuesta a su petición fue:

La claridad de la información suministrada por la entidad en respuesta a su PQRS fue:

Califique los canales para radicar su PQRS

El grado de amabilidad y cortesía en la respuesta brindada por la entidad a su PQRS fue:



Gráfica N°5

Del resultado de la percepción, se observa que se identificó que el medio más utilizado para la radicación de PQRSDF es el correo electrónico, que el porcentaje más alto, correspondió a que se tuvo acceso a la información y la claridad en la información suministrada por la entidad en la respuesta de la PQRSDF.

Atentamente,

EDGARD MARTINEZ COGOLLO
P.U.E. Jurídico

Proyectó: Julissa Gómez Aguirre – Asesora Externa Of. Jurídica 