



## MEMORANDO

**Para:** Dr. DANIEL MEJIA LONDOÑO  
Secretario de Seguridad, Convivencia y Justicia

Dr. GIAN CARLO SUESCUN SANABRIA  
Subsecretario de Gestión Institucional

**De:** OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Fecha:** 17-01-2018

**Radicado asociado:** 20181300008113

**Asunto:** Informe definitivo segundo semestre de 2017 atención a las PQR'S

En cumplimiento al Artículo 76° de la Ley 1474 de 2011, conforme a la cual "... *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...*", y en atención a la normatividad abajo relacionada, la Oficina de Control interno se permite remitir el informe definitivo del segundo semestre de 2017 de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, el cual se publicará en la página web de la Entidad.

### 1. OBJETIVO, ALCANCE, METODOLOGÍA Y DOCUMENTOS DE REFERENCIA

#### 1.1. Objetivo

Evaluar y verificar el cumplimiento de la normatividad vigente para la atención a las PQR'S, igualmente que se cumplan los requisitos de oportunidad y materialidad establecidos por la Ley y la jurisprudencia, de manera consecuente, además, contrastar con la información que se ha ingresado al Sistema Distrital SDQS, con 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. Alcance

Atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias de los usuarios que fueron recibidas en el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2017 a 31 de diciembre de 2017 e ingresadas en el aplicativo Distrital SDQS y a la Secretaria Distrital de Seguridad, convivencia y Justicia.

#### 1.3. Marco Normativo

- **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 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 1712 de 2014**, "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".



- **Ley 1755 del 30 de junio 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 124 de 2016,** "Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al "Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano".
- **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", en su **artículo 3°, numeral 7,** señala que las entidades del Distrito Capital, deben garantizar, la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen".
- **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".
- **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.
- **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. a través de la cual se propone que su implementación permita el desarrollo misional dentro de la necesaria e indispensable aproximación entre el ciudadano y la Administración, con atención a la normativa legal vigente y los objetivos comunes a la función administrativa, para desarrollar acciones, que tiendan hacia un modelo de gerencia pública eficiente, transparente, democrática y con altos niveles de calidad, que permita una interacción con la ciudadanía en un marco de respeto de sus derechos y de participación en la evaluación de gestión pública de la Administración Distrital"
- **Circular Externa 01 de 2011** del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno. "las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán de un registro público organizado sobre los derechos de petición que les sean formulados, el cuál contendrá, como mínimo, la siguiente información: el tema o asunto que origina la petición o la consulta, su fecha de recepción o radicación, el término para resolverla, la dependencia responsable del asunto, la fecha y número de oficio de la respuesta. Este registro deberá ser publicado en la página WEB u otro medio que permita a la ciudadanía su consulta y seguimiento.
- **Circular 006 de 2015** de la Veeduría Distrital. "**seguimiento al cumplimiento del Decreto distrital No. 371 de 2010, artículo 3°, numeral 7.**"
- **Circular 012 de 2015** de la Veeduría Distrital. "**Seguimiento 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**".

#### **1.4. Metodología**

En el presente informe la metodología empleada se basó en el análisis y estadísticas del reporte de las quejas, reclamos, sugerencias y denuncias por corrupción interpuestas por los usuarios y ciudadanos a través de Aplicativo Distrital SDQS, correo electrónico, vía telefónica, forma personal y/o comunicación escrita, obtenidas a través de:

- Verificación de las bases de datos del aplicativo SDQS Distrital frente al informe remitido por la oficina de Atención al ciudadano.
- Verificación de los informes publicados en la página WEB de la Entidad.
- Verificación de una muestra aleatoria de PQR'S, con respuesta.
- Análisis de datos ingresados en el aplicativo SDQS Distrital.



- Verificación de las PQRS por (Tipo, dependencia, canales de recepción)
- Análisis de la encuesta realizada por la entidad
- Identificación de fortalezas, análisis y observaciones.
- Emisión de recomendaciones.

## 2. **FORTALEZAS, ANALISIS Y OBSERVACIONES**

La información contenida en este informe corresponde a la verificación realizada sobre los diferentes informes solicitados a la Oficina de P.Q.R.'S, la verificación del aplicativo Distrital SDQS y en ejercicio de la Auditoría de acuerdo al programa anual de esta Oficina de Control Interno.

### **2.1. Cumplimiento a lo establecido en LEY 1474 DE 2011, Artículo 76° "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".**

#### **2.1.1. Cumplimiento de estrategias de atención al cliente y/o usuario**

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia tiene implementado estrategias que permitan el acceso a la ciudadanía de las cuales resaltamos las siguientes:

- Página WEB (<https://scj.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/sede-principal>), donde se puede observar e identificar, que se encuentra publicado el nombre del Defensor del ciudadano la ubicación y número de contacto, igualmente se puede acceder en la pestaña de generación de PQR'S, que permite a los ciudadanos registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes en general. que a su vez contiene submenús teniendo en cuenta la 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 y se dictan otras disposiciones.", aunado a esto, la entidad sigue utilizando el mecanismo de verificación periódico desde las dependencias y desde la Oficina de Control Interno para asegurar la implementación de la Ley De Transparencia (Ley 1712 Del 2014), con el apoyo de herramientas informáticas, con servicio de almacenamiento en la nube, que garantice el cumplimiento a cabalidad de la misma. Correo electrónico (link contacto página WEB de la entidad).
- Facebook: <https://www.facebook.com/secretariadeseguridadbogota>
- Twitter: <https://twitter.com/SeguridadBOG>
- YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCUH9caMaELkkPJ5tZaKm03w>

#### **2.1.2. Cumplimiento en la publicación de los informes mensuales de PQR'S, conforme a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, art. 11 y 52 y encuesta de satisfacción al ciudadano.**

Una vez verificada la página WEB de la entidad, en la pestaña de transparencia, seleccionando el link instrumentos de gestión de información pública desplegando la lista a mano derecha en el link informes PQR's se encuentra la información mensual publicada del seguimiento realizado por Atención a la ciudadanía.

Dando pleno cumplimiento a lo establecido en LEY 1474 DE 2011, Artículo 76° "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".



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

Radicado No. 2018130008113  
Fecha: 17-01-2018  
Anexos: NINGUNO  
Destinatario: DANIEL MEJIA LONDONO



Imagen 1. Información de puntos de información de la sedes

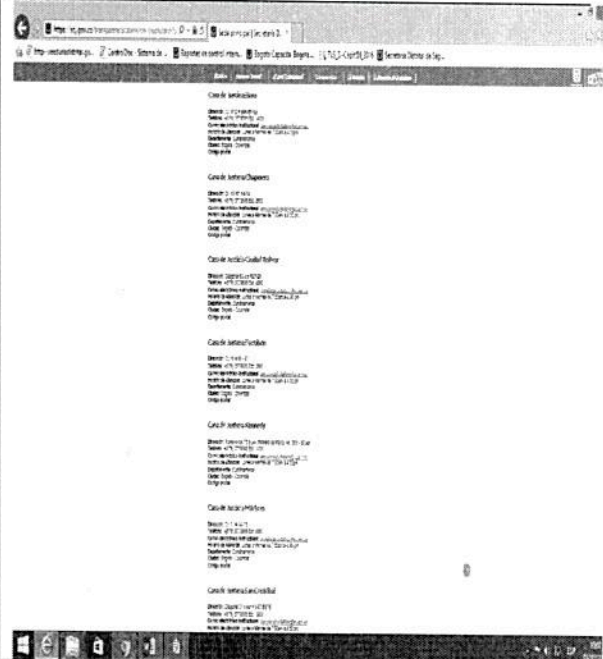


Imagen 2. Información puntos de atención



Imagen 3. Información mensual de la PQR'S de la Secretaría



Imagen 4. Encuesta publicada en pagina WEB

### 2.1.3. Creación de Carpeta Virtual en página WEB de la Entidad

La Secretaría Distrital e Seguridad, Convivencia y Justicia, en cabeza de la Subsecretaria de Gestión Institucional, creo una estrategia de publicación de los requerimientos para los ciudadanos, el cual puede ser visualizado mediante la página WEB de la entidad en el link: <https://scj.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/sede-principal>

Esto permitiendo que los ciudadanos consulten los requerimientos de tipo anónimo que se encuentran a su vez publicados física en el piso 14 de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Seguridad.



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

Radicado No. 20181300008113  
Fecha: 17-01-2018  
Anexos: NINGUNO  
Destinatario: DANIEL MEJIA LONDONO

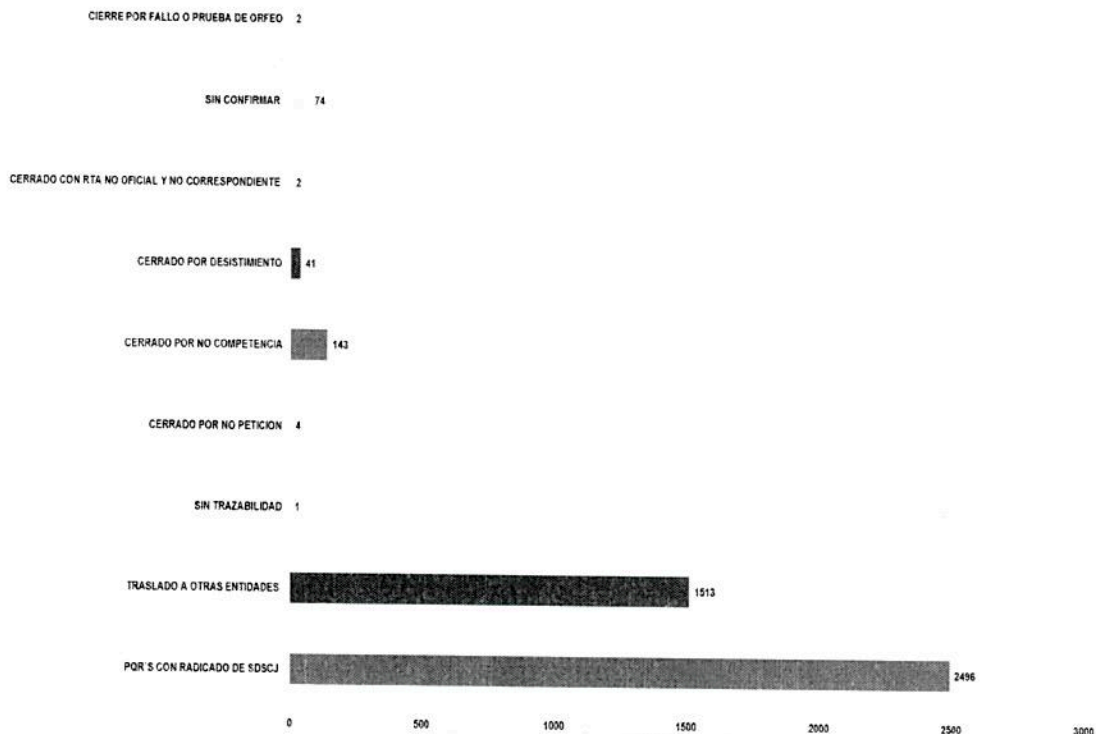


### 3. ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN

#### 3.1. Estado de PQR'S ingresado

ESTADO	CANT
PQR'S CON RADICADO DE SDSCJ	2496
TRASLADO A OTRAS ENTIDADES	1513
SIN TRAZABILIDAD	1
CERRADO POR NO PETICION	4
CERRADO POR NO COMPETENCIA	143
CERRADO POR DESISTIMIENTO	41
CERRADO CON RTA NO OFICIAL Y NO CORRESPONDIENTE	2
SIN CONFIRMAR	74
CIERRE POR FALLO O PRUEBA DE ORFEO	2
<b>TOTAL DE PQR'S</b>	<b>4276</b>

Tabla 1. Estado de las PQR's Ingresadas Semestre II de 2017



#### 3.2. Participación de Ingreso de PQR'S por mes en el segundo semestre de 2017

Esta información fue tomada del total de ingresos de PQR'S en la entidad, sin tener en cuenta los traslados por no competencia para el segundo semestre de la vigencia 2017, se presentó el siguiente comportamiento de ingreso de las PQR'S por mes:



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

Radicado No. 20181300008113  
Fecha: 17-01-2018  
Anexos: NINGUNO  
Destinatario: DANIEL MEJIA LONDONO



PQR'S TOTALES INGRESADAS A LA ENTIDAD			PQR'S DE LA SECRETARIA	
MES	CANT	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓ	CANT	PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓ
Julio	1132	26,47%	522	20,91%
Agosto	240	5,61%	0	0,00%
Septiembre	713	16,67%	498	19,95%
Octubre	745	17,42%	521	20,87%
Noviembre	785	18,36%	547	21,92%
Diciembre	661	15,46%	408	16,35%
<b>Total</b>	<b>4276</b>	<b>100%</b>	<b>2496</b>	<b>100%</b>

Tabla 1. Ingreso de PQR'S por mes segundo semestre de 2017

Como se puede observar en la tabla 1, El ingreso total de requerimientos a la entidad fue de **4.276**, de las cuales **1.512** requerimientos se les dio traslado a otras entidades, **2.496** son de pertinencia de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, **4** se cerraron por no petición, **143** se cerraron por no competencia, **42** se cerraron por desistimiento, **1** cerrada con respuesta no oficial, **1** cerrada por no competencia, **3** cerradas por fallas o pruebas de Orfeo y **74** sin confirmar<sup>1</sup>.

Frente a lo antes expuesto se toma como referencia el ingreso total de PQR'S de pertinencia de la entidad y con trámite directo de la entidad fue de **2.764**.

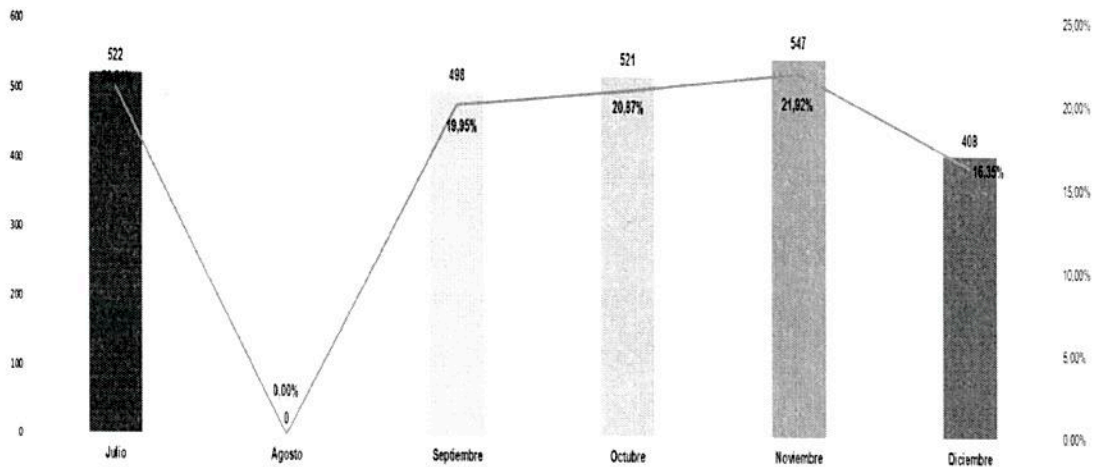


Gráfico 1. % de participación e ingreso de PQR'S por mes en el segundo semestre de 2017

Una vez teniendo el total de ingresos de las PQR's a la entidad se observó que en promedio mensual en el segundo semestre se ingresó 416 PQR's.

<sup>1</sup> Estos requerimientos corresponden a los ingresados en la última semana del mes de diciembre y que se encuentran actualmente en trámite y en términos. Estas serán contempladas para el I informe semestral de la vigencia 2018.



### **3.3. Comportamiento de PQR'S y comparativo entre ingresos totales de requerimientos en los semestres de la vigencia 2017.**

Realizado un comparativo entre los dos semestres de la vigencia 2017, se evidenció que para el I semestre el registro de PQR'S fue de **6.600**, de las cuales **3.388** se trasladaron a otras entidades, quedando **3.212** ingresos de pertinencia de la entidad; que para el segundo semestre de 2017 ingresaron en totalidad **4.276** requerimientos de los ciudadanos y que una vez se realizaron traslados a las otras entidades, quedaron **2.764** requerimientos de pertinencia de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, incluyendo las cerradas por desistimientos, por no competencia y otras.

Es decir que en el año 2017 se recibieron 5.976 PQR'S de competencia de la Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Que la tendencia fue descendente a razón de que para el primer semestre de 2017, se utilizó como canal el aplicativo SEGURIDAD EN LÍNEA, lo que generó un aumento de PQR's, pero inmediatamente se eliminó el uso de este, la disminución fue de un **7%**.

PERIODO	TOTAL PQR'S	% PARTICIPACIÓN
I Semestre	3212	54%
II Semestre	2764	46%
<b>Total vigencia 2017</b>	<b>5976</b>	<b>100%</b>

Tabla 2. Comparativo de ingreso de PQR'S en la vigencia por semestres

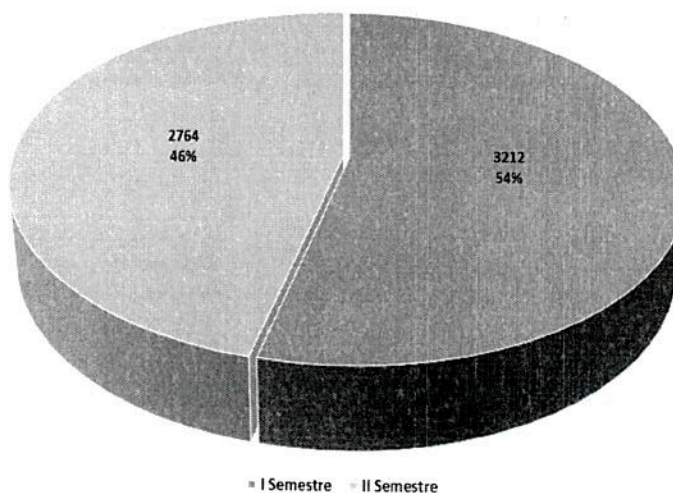


Gráfico 2. Comparativo de las PQR'S entre los dos semestres de 2017- elaboración OCI

### **3.4. Canales de recepción**

La Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, dispone de diferentes canales de comunicación entre ellos (Teléfono, email, escrito, presencial, web), para que la ciudadanía presente las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción.

De conformidad con la información registrada en el SDQS y de la Subsecretaria de Gestión Institucional, se observa, que el medio más utilizado por la ciudadanía para interponer los recursos ante la Secretaria



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

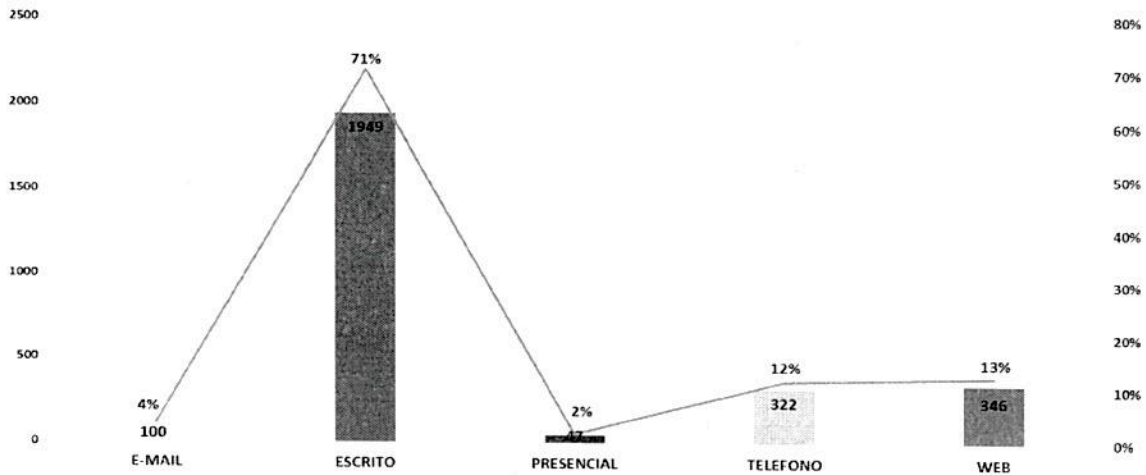
Radicado No. 20181300008113  
Fecha: 17-01-2018  
Anexos: NINGUNO  
Destinatario: DANIEL MEJIA LONDONO



Distrital de Seguridad, es el medio escrito, con un total de **1.949** requerimientos recibidos durante el Segundo semestre de 2017, con una participación frente al total de ingresos del **71%**, seguido se encuentra el canal de la WEB con un total de 346 requerimientos representando un **13%** del total de los requerimientos ingresados, en tercer lugar se encuentra el Teléfono con el ingreso de **322** requerimientos, que representan un **12%** de participación frente al total de PQR'S recibidas, en cuarto lugar se encuentra el uso del canal del E-mail con **100** ingresos de PQR'S, representando un **4%** del total de ingresos de las PQR'S, finalmente se encuentra el ingreso de requerimientos presencial con un total de **47** PQR'S que corresponden al **2%** de participación del total de ingresos de la PQR'S de competencia de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

CANAL	CANT	% PARTICIPACIÓN
E-MAIL	100	4%
ESCRITO	1949	71%
PRESENCIAL	47	2%
TELEFONO	322	12%
WEB	346	13%
<b>TOTAL</b>	<b>2764</b>	<b>100%</b>

Tabla 2. Canales de recepción- elaboración OCI



Grafica 4. Participación por canales de ingresos de requerimientos – elaboración OCI

### 3.5. Peticiones por tipo de requerimiento durante el segundo semestre de 2017 (julio-diciembre)

Como lo establece la normatividad, las peticiones se encuentran catalogadas en Quejas, reclamos, Solicitud de información, Derecho de petición de interés particular y general, consulta, Sugerencia y Solicitud de copia.

El tipo de requerimiento más representativo durante el segundo semestre de 2017, fue Derecho de Petición de Interés particular con un total de **1.793** requerimientos representando un **64,87%**, frente al total de PQR'S ingresadas y de competencia de la entidad, seguido por el Derecho de petición de interés general con un total de **692** requerimientos con una participación del **25,04%**, en tercer lugar se encuentra el Reclamo con un total de requerimientos de **106**, representando una participación del **3,84%**, en cuarto lugar la Felicitación con un total de **72** requerimientos, arrojando una participación frente al total de las PQR'S



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

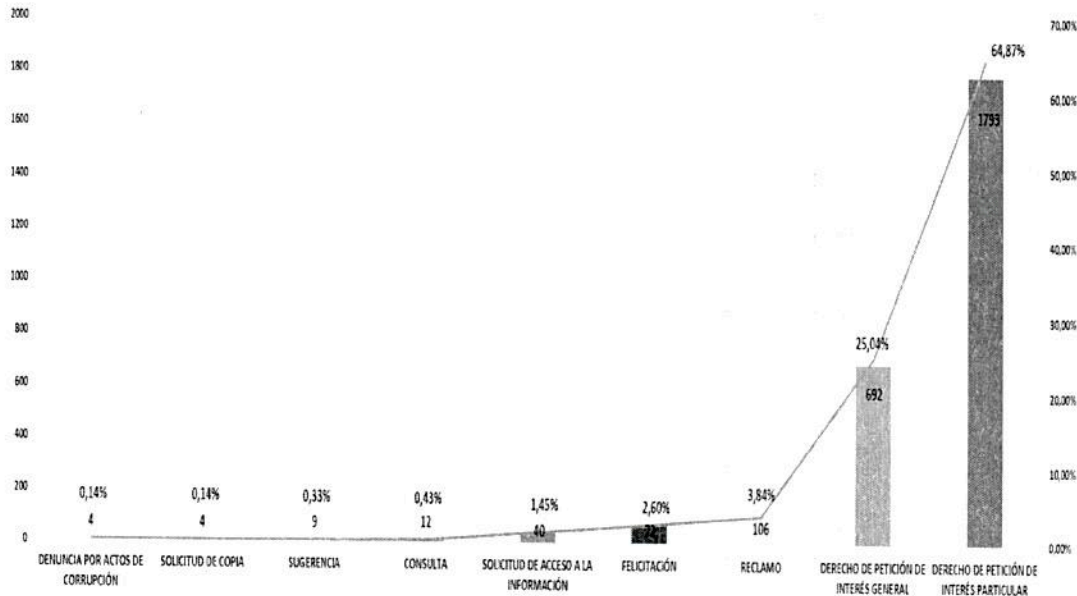
Radicado No. 20181300008113  
Fecha: 17-01-2018  
Anexos: NINGUNO  
Destinatario: DANIEL MEJIA LONDONO



del 2,60%, seguido se encuentra la Solicitud de información con una participación del 1,45% , que representan 40 PQR'S, en los de menor participación dese encuentran la Consulta con un 0,43%, sugerencia con un 0,33%, y solicitud de Copia y Denuncia por actos con una participación del 0,14% respectivamente.

TIPOLOGIA	CANT	% DE PARTICIPACIÓN
Denuncia por actos de corrupción	4	0,14%
Solicitud de copia	4	0,14%
Sugerencia	9	0,33%
Consulta	12	0,43%
Solicitud de acceso a la información	40	1,45%
Felicitación	72	2,60%
Reclamo	106	3,84%
Derecho de petición de interés general	692	25,04%
Derecho de petición de interés particular	1793	64,87%
<b>TOTAL</b>	<b>2764</b>	<b>100%</b>

Tabla 3. PQR'S por tipología- elaboración OCI



Grafica 5. PQR'S por tipología- elaboración OCI

### 3.6. PQR'S ingresadas por dependencia

La Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, comprende varias dependencias las cuales se encuentran clasificadas de la siguiente manera:

- Despacho
- Oficina Asesora de Planeación
- Oficina de Control Interno
- Oficina de control Interno Disciplinario
- Oficina Asesora de comunicaciones
- Oficina de Análisis de Información y Estudios Estratégicos



- Oficina de centro de Comando, Control, comunicaciones y Computo – C4
- **Subsecretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia**
  - Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana
  - Dirección de Seguridad
- **Subsecretaría de Acceso a la Justicia**
  - Dirección de Acceso a la Justicia
  - Dirección de Responsabilidad Penal Adolescente
  - Dirección Cárcel Distrital
- **Subsecretaría de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas**
  - Dirección Técnica
  - Dirección de Operaciones para el Fortalecimiento
  - Dirección de Bienes para la S, C y AJ
- **Subsecretaría de Gestión Institucional**
  - Dirección de Tecnologías y Sistemas de la Información
  - Dirección de Gestión Humana
  - Dirección Jurídica y Contractual
  - Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental
  - Dirección Financiera

Una vez identificadas las dependencias y sus direcciones de la Secretaría, la Oficina de Atención al Ciudadano, realizó una clasificación muy general comprendida en:

Nivel Central  
Centro de Comando – C4  
Cárcel Distrital  
Oficina de Asuntos Disciplinarios

Por lo antes expuesto y una vez verificada la información se observó que las PQR'S correspondientes a esta clasificación ingresadas en el segundo semestre de 2017, mostro el siguiente resultado:

DEPENDENCIA	PQR'S	% PARTICIPACIÓN
Cárcel distrital	1526	55,21%
Centro de Comando - C4	240	8,68%
Nivel central <sup>2</sup>	993	35,93%
Oficina de Asuntos Disciplinarios	5	0,18%
<b>TOTAL</b>	<b>2764</b>	<b>100%</b>

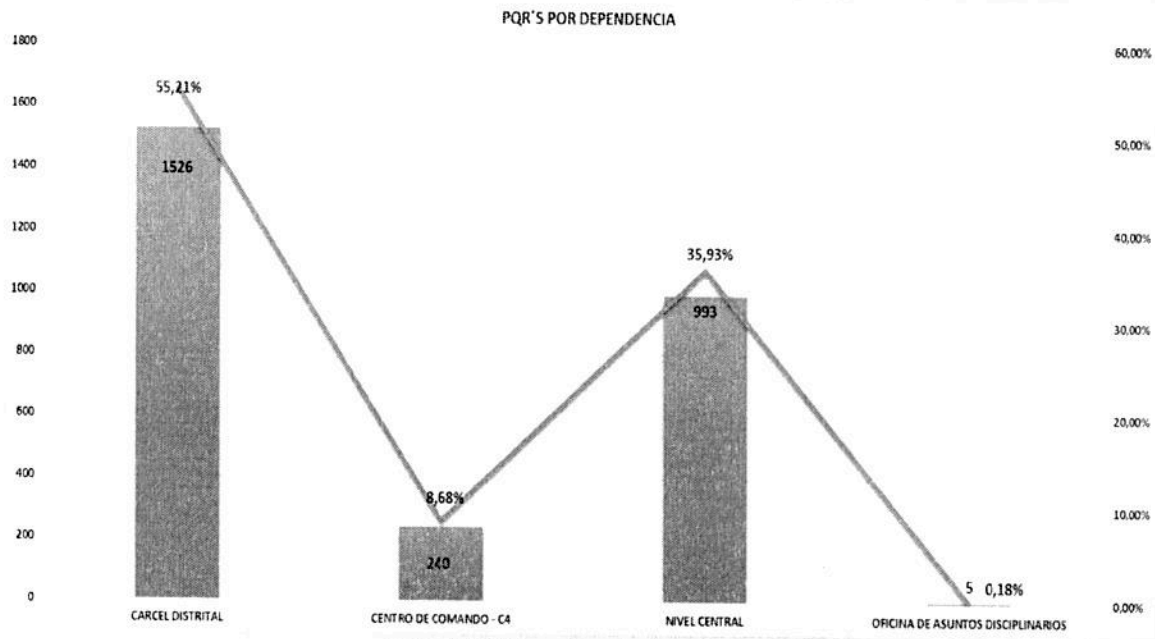
Tabla 4. PQR'S por dependencia y % de participación – elaboración OCI

<sup>2</sup> Este Nivel Central Comprende todas las área exceptuando Cárcel Distrital y Centro de Comando y Control C4



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

Radicado No. 20181300008113  
Fecha: 17-01-2018  
Anexos: NINGUNO  
Destinatario: DANIEL MEJIA LONDONO



Grafica 6. PQR'S por dependencia – elaboración OCI

Como se observa en la tabla 4, la dependencia con PQR'S más representativas es la Cárcel Distrital con un (1526 PQR'S), es decir el **55,21%** de participación sobre el total de requerimientos ingresados, en segundo lugar se encuentra el Nivel Central, entendiéndose como se mencionó anteriormente quienes lo conforman, con un total de (993 PQR'S), con una participación del **35,93%**, en tercer lugar se encuentra el Centro de Comando – C4 con un porcentaje de participación del **8,68%** que corresponde a (240 PQR'S) y por último la Oficina de Asuntos Disciplinarios con un porcentaje de participación del **0,18%** para un total de 5 requerimientos.

### 3.7. PQR'S por tipo de peticionario

Verificada la base de datos remitida por la Subsecretaría de Gestión Institucional, se observó que no se encuentra clasificado la tipología del peticionario, por tal razón y al realizar el análisis de la información, esta Oficina realizó la siguiente clasificación:

- Anónimo
- Persona natural
- Persona jurídica
- Ente de control
- Concejo
- Veeduría ciudadana

Una vez realizada esta actividad, se identificó que las personas naturales, con un porcentaje de participación del **81,3%**, fue el más representativo y que consta de (2246 PQR'S) presentadas a la entidad, en segundo lugar se encuentran las PQR'S presentadas por los Anónimos, representando un porcentaje de participación del **12,9%**, con un total de 356 PQR'S, a continuación se muestra cuadro resumen:



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

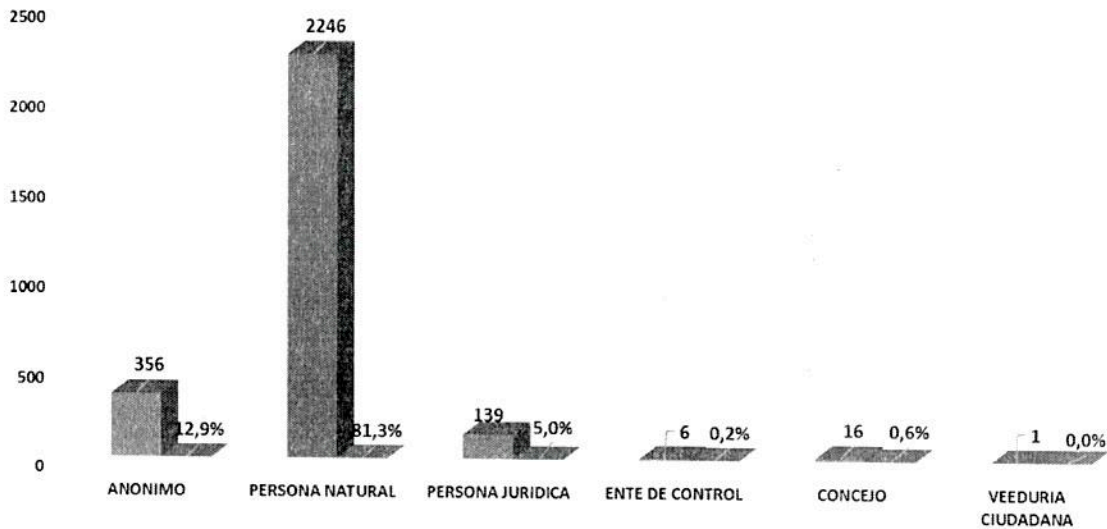
Radicado No. 20181300008113  
Fecha: 17-01-2018  
Anexos: NINGUNO  
Destinatario: DANIEL MEJIA LONDONO



TIPO PETICIONARIO	CANT	% PARTICIPACION
Anónimo	356	12,9%
Persona Natural	2246	81,3%
Persona Jurídica	139	5,0%
Ente de control	6	0,2%
Concejo	16	0,6%
Veeduría ciudadana	1	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>2764</b>	<b>100,0%</b>

Tabla 5. PQR'S por tipo de peticionario- elaboración OCI

**PQR'S POR TIPO DE PETICIONARIO**



Grafica 7. % participación por tipo de peticionario

**3.8. Análisis de la muestra seleccionada y prueba de recorrido Oficina Atención al Ciudadano**

Se realizó visita in situ el día 10 de enero de 2017, donde se verificaron las PQR'S de la muestra y arrojó el siguiente resultado:

# SDQS	INGRESO	RADICADO ORFEO	FECHA RESPUESTA	TIPO	DIAS (HÁBILES)	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
1446282017	02/07/2017	20171600099372	11/07/2017	Solicitud Copia	9	Centro de Comando y Control C4	Sin observación
1467842017	06/07/2017	20173310154301	11/07/2017	Derecho de petición	5	Cárcel Distrital	
1469852017	04/07/2017	20175400154681	25/07/2017	Derecho de petición	14	Cárcel Distrital	
1472052017	04/07/2017	20173310155201	31/07/2017	Derecho de petición	18	Cárcel Distrital	Inoportunidad en tiempo de respuesta
1483212017	05/07/2017	20175400156931	18/08/2017	Derecho de petición	30	Dirección jurídica y contractual	
1485452017	05/07/2017	20173310157271	28/07/2017	Derecho de petición	16	Cárcel Distrital	



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

Radicado No. 2018130008113  
Fecha: 17-01-2018  
Anexos: NINGUNO  
Destinatario: DANIEL MEJIA LONDONO



# SDQS	INGRESO	RADICADO ORFEO	FECHA RESPUESTA	TIPO	DIAS (HÁBILES)	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
1603032017	19/07/2017	20175000173601	11/08/2017	Derecho de petición	15	Acceso a la Justicia	Se clasificó como un Derecho de petición y una vez revisado su contenido se clasifica como una queja
1603052017	19/07/2017	20175000173601	11/08/2017	Derecho de petición	15	Acceso a la Justicia	Sin observación
1606822017	18/07/2017	20175410172611	24/07/2017	Derecho de petición	6		
1614232017	19/07/2017	20175410173151	10/08/2017	Derecho de petición	14	Despacho	
2027102017	05/09/2017	20175000220031	18/09/2017	Derecho de petición	13	Dirección de Seguridad	Sin observación
2070332017	11/09/2017	20175000225461	29/09/2017	Derecho de petición	14	Despacho	Sin observación
2166042017	21/09/2017	20175000237671	28/09/2017	Queja	7	Control Interno Disciplinario	Anónimo y publicada en cartelera
2183952017	22/09/2017	20173310238921	28/09/2017	Derecho de petición	6	Cárcel Distrital	
2240172017	06/10/2017	20175000253231	19/10/2017	Derecho de petición	13	Despacho	
2279512017	03/10/2017	20171600247961	03/10/2017	Felicitación	0	Centro de Comando y Control C4	Sin observaciones
2286842017	03/10/2017	20171600249341	04/10/2017	Derecho de petición	1	Centro de Comando y Control C4	
2287722017	09/10/2017	20175000255081	09/10/2017	Queja	0	Centro de Comando y Control C4	Anónimo y publicada en cartelera
2327742017	09/10/2017	20175000256331	17/10/2017	Derecho de petición	8	Dirección de Seguridad	Sin observaciones
2352322017	11/10/2017	20171600259271	11/10/2017	Felicitación	0	Centro de Comando y Control C4	
2291612017	09/10/2017	20175000256061	19/10/2017	Denuncia	10	Se dio traslado	Policía Mebog
2295922017	04/10/2017	20175410251011	25/10/2017	Derecho de petición	14	Despacho	
2308462017	11/10/2017	20175000259671	23/10/2017	Derecho de petición	12	Dirección de prevención y cultura ciudadana	Sin observación
2310952017	06/10/2017	20175000253291	09/10/2017	Derecho de petición	3	Centro de Comando y Control C4	
2691202017	21/11/2017	20173310301221	07/12/2017	Solicitud Copia	12	Cárcel Distrital	Inoportunidad de tiempo de Respuesta
2316092017	06/10/2017	20173310254231	03/11/2017	Derecho de petición	18	Cárcel Distrital	Inoportunidad de tiempo de respuesta
2318302017	06/10/2017	20175410254501	26/10/2017	Derecho de petición	13	Acceso a la Justicia	
2324262017	12/10/2017	20175000260821	12/10/2017	Derecho de petición	0	se dio traslado	
2325802017	09/10/2017	20175000256271	17/10/2017	Derecho de petición	5	Dirección de Seguridad	Sin observaciones



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

Radicado No. 2018130008113  
Fecha: 17-01-2018  
Anexos: NINGUNO  
Destinatario: DANIEL MEJIA LONDONO



# SDQS	INGRESO	RADICADO ORFEO	FECHA RESPUESTA	TIPO	DIAS (HÁBILES)	DEPENDENCIA	OBSERVACIONES
2330062017	09/10/2017	20171600256211	10/10/2017	Derecho de petición	1	Centro de Comando y Control C4	
2331232017	09/10/2017	20173310256341	07/11/2017	Derecho de petición	19	Cárcel Distrital	Inoportunidad en tiempo de respuesta
233272017	11/10/2017	20175000259731	23/10/2017	Derecho de petición	7	Dirección de Seguridad	Sin observaciones
2368872017	12/10/2017	20175000260891	30/10/2017	Derecho de petición	11	Acceso a la Justicia	el documento no se encuentra en su totalidad adjunto
2370162017	13/10/2017	20175000262371	07/11/2017	Derecho de petición	18	Cárcel Distrital	Inoportunidad en tiempo de respuesta
2635022017	15/11/2017	20175000294571	27/11/2017	Derecho de petición	8	Dirección de prevención y cultura ciudadana	Sin observaciones
2637632017	15/11/2017	20175000294921	30/11/2017	Derecho de petición	11	Secretaría de Seguridad Convivencia y Justicia	No se especifica el requerimiento del ciudadano en el SDOS
2650752017	20/11/2017	20175000299461	28/11/2017	Derecho de petición	6	Dirección jurídica y contractual	Sin observaciones
2667902017	17/11/2017	20171600298691	20/11/2017	Derecho de Petición	1	Centro de Comando y Control C4	
2678192017	20/11/2017	20173310299541	30/11/2017	Derecho de petición	8	Cárcel Distrital	
2671192017	20/11/2017	20175000298781	27/11/2017	Derecho de petición	5	Dirección de prevención y cultura ciudadana	
2675642017	21/11/2017	20175000301121	29/11/2017	Derecho de Petición	6	Dirección de Seguridad	

Tabla1. Muestra de PQR'S ingresadas a la entidad – elaboración OCI

#### 4. OPORTUNIDADES DE MEJORA

La Oportunidad de mejora se entiende que no necesariamente es una no conformidad, si no que se encuentra enfocado en la mejora continua.

Teniendo en cuenta lo anterior, se recomienda que cada dependencia o área redacte su oportunidad de mejora en un formato interno, incluyendo el plan de acción a realizar y en el tiempo que lo realizarán. A continuación se presentan las oportunidades de mejora evidenciadas.

**4.1. Se verificó la base de datos enviada por la Subsecretaría de Gestión Institucional, y se observó que no se encuentra la información completa respecto a la fecha de cierre de la petición.**



Una vez recibida la información por la Subsecretaría de Gestión Institucional, se observó que en la base de datos de las PQR'S ingresadas en el segundo semestre, 286 PQR's, no contiene la fecha de cierre teniendo el radicado de salida.

Por esta razón es necesario realizar la actualización de la base de datos del informe semestral a fin de cumplir con lo establecido en ley de transparencia y publicarlo en la página Web.

#### **4.2. Manual de atención al Ciudadano**

La Secretaría Distrital de Seguridad adoptó un Manual de Atención al Ciudadano el 19 de diciembre de 2017, con codificación **MA-AS-1**, no obstante se realizó la revisión y se evidenció que no se contempló la parte del trámite para la recepción de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, el cual incluya tiempos de respuesta, traslados internos, traslados a otras entidades y Deberes y Derechos del ciudadano. Por tanto, se recomienda realizar una actualización de este manual e incluir los puntos anteriormente expuestos.

#### **4.3. Ausencia de análisis y tamaño de la muestra mínima en la encuesta de Satisfacción**

El servicio al ciudadano es la más noble función del Estado y sus entidades, pues mediante él se atiende las demandas que la ciudadanía le eleva para acceder a los servicios y bienes que materializan el cumplimiento de los derechos y de los deberes ciudadanos; bien sea de carácter individual o colectivo y que se refieran a derechos fundamentales o a derechos sociales, económicos, culturales y ambientales.

Si bien la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, realizó la encuesta, se observó que una vez realizada la medición no se incluyó el análisis del resultado de la misma, por tanto se solicita incluirlo para la vigencia 2018.

De igual forma se evidenció que la realización de la encuesta tuvo un número mínimo de encuestados frente al total de ingresos de las PQR's a la entidad, por lo tanto es necesario realizar una muestra más significativa.

Todo lo anterior con el propósito de compartir y conocer sistemáticamente el Estado y los avances de la atención estatal al ciudadano, pero, con especial Interés, de coordinar y armonizar acciones conjuntas para su mejoramiento a Futuro.

#### **4.4. Cierres por no competencia**

Frente al cierre de las PQR's por no competencia, se evidenciaron 143 requerimientos; que realizada la revisión del contenido se pudo identificar que la mayoría corresponden a temas de seguridad y que también son compartidas con otras entidades, sin embargo se les da cierre por no competencia. Por lo anterior, es necesario realizar, un análisis profundo del tema de la petición y verificar antes de dar cierre a estas, aparte de ello escribir la observación del porque se realiza el cierre.

#### **4.5. Tiempos de Respuesta**

Teniendo en Cuenta la muestra seleccionada al azar de 41 Requerimientos se identificaron las siguientes situaciones:

- La dependencia y/o área con mayor número de respuestas inoportunas se presentó en la Cárcel Distrital. Con un total de 6 PQR's del total de la muestra.
- Que la Dirección Jurídica y Contractual mostró una inoportunidad en respuesta de un requerimiento de 15 días de más.



- Frente a las alertas de vencimiento, solo se realiza el envío del correo y no se evidenció ninguna trazabilidad frente a las peticiones vencidas.
- No se asocian las imágenes completas en pdf.

## **5. CONCLUSIONES**

La Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia ha cumplido con lo establecido en la Ley 1474 de 2011, al disponer en cada una de sus sedes de una oficina encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que los ciudadanos formulen, que una vez se estas son consolidadas son remitidas a la Sede Central, donde se realiza el ejercicio de la clasificación y seguimiento de las mismas.

En la Página WEB de la entidad, se evidencia un espacio destinado a las PQRS que puedan ser interpuestas por los ciudadanos; el icono de acceso (link), cumple con la característica de ser de fácil acceso al ciudadano para que éste exprese sus comentarios.

Igualmente, viene cumpliendo a nivel general con los "Deberes de las autoridades en la atención al público", conforme a lo dispuesto en el artículo 7° de la Ley 1437 de 2011, aunque se viene cumpliendo se evidenciaron oportunidades de mejora, y se emiten las siguientes recomendaciones a fin de aumentar la eficiencia y eficacia de la Atención a los ciudadanos por parte de nuestra Entidad.

## **6. RECOMENDACIONES**

- Realizar actualización de la base de datos correspondiente al informe del segundo semestre de 2017 y realizar su publicación en la Página Web de la Entidad.
- Ajustar controles de alertamiento y vencimientos de las PQR's, teniendo en cuenta los direccionamientos a la Oficina de Control Interno Disciplinario, para dar el tratamiento como lo establece la ley 734 de 2002.
- Se recomienda publicar en la página WEB la circular 016 de 2017 de los lineamientos de las PQR'S, a fin de que sea visible para todos los funcionarios de la entidad.
- Continuar la gestión que se viene realizando con la herramienta de matriz de alertamientos y enviarlo con copia a la Oficina de Control Interno.
- Realizar constantes capacitaciones y socialización con la Cárcel Distrital y Centro de Comando y Control C4, a fin de que se regule y unifiquen los criterios y las condiciones en que se tramitan los requerimientos de los ciudadanos, así como la forma que se gestionarán las PQR'S; con el fin de responder institucionalmente con las obligaciones y deberes que le asisten, relacionados con las solicitudes, peticiones, quejas y reclamos de cualquier índole que sean interpuestos por los ciudadanos.
- Se recomienda tener en cuenta en el momento en que los ciudadanos ingresen una petición con tratamiento de datos personales, incluir lo que se establece en la Ley 1266 de 2008 y cumplir con los términos de respuesta conforme a esta ley.
- Se recomienda realizar un plan de acción con la Cárcel Distrital, a fin de minimizar la inoportunidad en las respuestas, teniendo en cuenta la circular 016 de 2017 lineamientos, y evitar posibles riesgos en asuntos disciplinarios por el no cumplimiento de los tiempos de respuestas de las peticiones presentadas por los ciudadanos.
- Se recomienda realizar plan de acción conjunto con la Administración del Edificio y/o protocolo de presentación de las PQR'S en el primer piso para los menores de edad de forma presencial, una vez que por políticas del edificio está prohibido el ingreso de los menores, sin previa autorización, lo que puede generar riesgos administrativos en nuestra entidad.



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

Radicado No. 20181300008113  
Fecha: 17-01-2018  
Anexos: NINGUNO  
Destinatario: DANIEL MEJIA LONDONO



- Se recomienda clasificar los temas de forma más específica, a fin de que este sea una herramienta más para la toma de decisiones de la entidad frente a la misionalidad.

Cordialmente,

*Olga Patricia Quintero C.*  
**OLGA PATRICIA QUINTERO CASTELLANOS**  
Jefe Oficina de Control Interno (E)

Copia: Dr. Gian Carlo Suescún Sanabria – Subsecretario de Gestión Institucional  
Proyectó: Adriana Lucia Silva Calderón – Profesional Universitario *ALSE*  
Aprobó: Olga Patricia Quintero C – Jefe Oficina (E) *P.Q.*