



MEMORANDO

Para: **JAIRO GARCIA GUERRERO**
Secretario Secretaria Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia

GIAN CARLO SUESCUN SANABRIA
Subsecretario de Gestión Institucional

De: **SILENIA NEIRA TORRES**
Jefe Oficina de Control Interno

Fecha: 19 de Julio de 2018

Radicado: 20181300111253

Asunto: informe I semestre de 2018, Atención a las PQR'S.

Respetados Doctores:

Atentamente y en el marco de las funciones otorgadas por la Ley 87 de 1993 en su artículo 9°, en concordancia con el Decreto 648 de 2017, la Oficina de Control Interno procede a presentar informe de seguimiento semestral de atención a las PQR'S, de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.

Sin otro particular, me es grato suscribirme

Cordialmente,


SILENIA NEIRA TORRES
Jefe Oficina de Control interno

Proyectó: Adriana Lucía Silva – Profesional Universitario *dke*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

I INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE LA ATENCIÓN A LAS PQR'S DE LA SDSCJ

**SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN
INSTITUCIONAL
ATENCIÓN Y SERVICIO A LA CIUDADANIA**

JULIO 19 DE 2018



I INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO A LA ATENCIÓN DE PQR'S DE LA SDSCJ SUBSECRETARÍA DE GESTIÓN INSTITUCIONAL PROCESO: ATENCIÓN Y SERVICIO AL CIUDADANO

1. CONTEXTO Y LEGITIMIDAD

La Oficina de Control Interno, de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, en cumplimiento de las funciones establecidas en la Ley 87 de 1993 y en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, presenta Informe de Seguimiento y evaluación al tratamiento de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), interpuestas por la ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2018.

2. OBJETIVOS

Realizar seguimiento, verificación y evaluación de la calidad, oportunidad y cumplimiento de la normatividad vigente, del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, frente a la gestión de las PQRS, así como las estrategias establecidas por la Entidad para su trámite teniendo en consideración las dependencias externas y los equipamientos que conforman la SDSCJ.

3. METODOLOGÍA

- ✓ Análisis de la documentación relacionada con la gestión del proceso frente a las PQRS, radicadas en el proceso.
- ✓ Verificación del trámite realizado en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, interpuestas a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia.
- ✓ Visita in situ a las dependencias externas y equipamientos de la Entidad para verificar el procedimiento adelantado para atender las PQRS, interpuestas.
- ✓ Análisis de información, para verificar la gestión de las PQRS, interpuestas en los diferentes canales (Web – Telefónico).

4. ALCANCE

Evaluar la gestión del proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2018.

5. NORMATIVIDAD Y CRITERIOS APLICABLES

- **Constitución Política**, artículo 23
- **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”.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

- **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 3º, 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 40º** 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*”.
- **Acuerdo 529 de 2013** “*Por el cual se adoptan medidas para la atención digna, cálida y decorosa a ciudadanía en Bogotá Distrito Capital y se prohíbe la ocupación del espacio público con filas de usuarios de servicios privados o públicos y se dictan otras disposiciones*”.
- **Directiva 001 de 2014** “*Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa a la Ciudadanía en Bogotá, D.C.*”
- **Directiva Distrital 02 del 2005** “*Adopción de la Política del Servicio al Ciudadano en la Administración Distrital.*”
- **Directiva 015 de 2015** “*directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción*” numeral **1**. Frente a las denuncias y/o quejas disciplinarias por corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.
- **Circular Externa 01 de 2011** del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno. “*las entidades destinatarias de la presente Circular dispondrán*



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

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 3º, 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*”.
- **Circular 17 de 2011** “*Debida atención al ciudadano.*”
- **Circular 053 de 2016** “*publicación y divulgación de información obligatoria requerida respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado, con relación a la atención de peticiones ciudadanas - ley de transparencia y del derecho de acceso a la información pública nacional.*”
- **Circular conjunta N°006 de 2017** “*implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos.*”
- **Protocolos de Servicio al Ciudadano** “*Función pública*”.

6. LIMITACIONES

Para la realización del análisis y verificación de la información, con corte 30 de junio de 2018, se presentó una limitante derivada de la contingencia y la interrupción generada por los cambios de la Plataforma Distrital - Bogotá Te Escucha; debido a que para la fecha de corte se encontraban realizando ajustes, por tal motivo no se han podido ingresar las PQRS que se allegaron en el mes de junio. En razón a lo antedicho estas serán contempladas en el II informe semestral de la actual vigencia.

7. CONTEXTO LEGAL

Una vez realizada la auditoria de seguimiento en virtud del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno, confirma que la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, cumple con los lineamientos y lo establecido en cuanto a que en la entidad existe un proceso encargado de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos interponen con recurrencia. Adicionalmente se verificó el cumplimiento de las estrategias de atención al ciudadano, dado que se cuenta, con redes sociales y la página WEB, que se encuentran disponibles y accesibles a la ciudadanía.

Actualmente, la secretaria cuenta con una cartelera virtual, que permite a los ciudadanos visualizar la publicación de las PQRS de la entidad, que son recibidos por los anónimos, la ruta para el seguimiento de estos requerimientos es <https://scj.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/sede-principal>. Frente a la formulación de quejas y denuncias por presuntos hechos de corrupción, la Secretaria Distrital cumple dado que en la Página WEB se encuentra el enlace que direcciona al



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

aplicativo Distrital de Peticiones, quejas, Reclamos y Sugerencia, que permiten instaurar, todo tipo de petición entre ellas denuncias por actos de corrupción.

El presente informe se presenta una vez consultadas las fuentes de información reportadas en la metodología, las conclusiones obtenidas luego de efectuado el seguimiento, se detallan en los siguientes apartes:

8. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

8.1 CANALES DE RECEPCIÓN HABILITADOS

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y justicia cuenta con diversos canales de recepción para las PQRS, que además se encuentran descritos en el manual atención al ciudadano MA-AS-1 y en la Página WEB; lo anterior permite que los ciudadanos ejerzan su derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución, dando cumplimiento a lo establecido en la Constitución Política de 1991, Artículo 23. Los canales definidos por la entidad son los siguientes:

8.1.1. Canal virtual

En la Página WEB de la entidad, se encuentra el enlace: <http://www.bogota.gov.co/sdqs>, el cual direcciona al Sistema Distrital “Bogotá Te Escucha”, Sistema que antes del mes de junio se llamaba SDQS- Distrital, adicionalmente se encuentran establecidos los siguientes correos electrónicos y redes sociales:

Correos electrónicos	Redes sociales ¹
atencionalciudadano@scj.gov.co	Facebook
atencionalciudadanocarceldistrital@scj.gov.co	Twitter
atencionalciudadano@scj.gov.co	YouTube

Tabla N° 1. Canales virtuales para la recepción de PQRS

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia cuenta con redes sociales², que sirven como canales alternos de comunicación con la ciudadanía, con actividad permanente y están habilitados para recepcionar Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicidades PQRS.

¹ Canales alternos, tecnológicos que el ciudadano usa para interponer PQRS

² El Decreto 2693 de 2012 ordena que sean habilitados espacios y mecanismos virtuales para la participación activa de la ciudadanía, tales como redes sociales las cuales están establecidas por las directrices de gobierno en línea del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones



8.1.2. Canal presencial

El canal presencial se tiene establecido en la sala de atención ubicada Av. Calle 26 No. 57 - 83 piso: 14 Torre 7, en la cual se proporciona la información requerida y se reciben las peticiones directamente.

Para la radicación³ de correspondencia de manera escrita, se tienen establecidos los siguientes puntos:

Ventanillas de radicación	Dirección
Sede Administrativa	Av. Calle 26 No. 57 - 83 piso: 14 Torre 7
Cárcel Distrital	Carrera 8a #1c -50 Sur
Centro de Comando y Control- C4	Cl. 20 #68A-06,

Tabla N° 2. Canales presenciales para la recepción de PQRS

8.1.3. canal telefónico

Las líneas telefónicas establecidas por la entidad para atender sus PQRS son las siguientes:

Ventanillas de radicación	Teléfonos
Sede Administrativa	3779595 Ext: 1136 -1141
Cárcel Distrital	3779595 Ext: 1136
Centro de Comando y Control- C4	377 95 95 Ext: 3111

Tabla N° 3. Canales telefónicos para la recepción de PQRS

8.2. RECEPCIÓN DE PQRS POR CANAL DE INTERACCIÓN

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia, para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de mayo de 2018 recibió un total de 4757 PQRS, las cuales ingresaron por los diferentes canales establecidos por la entidad y que se detallan así:

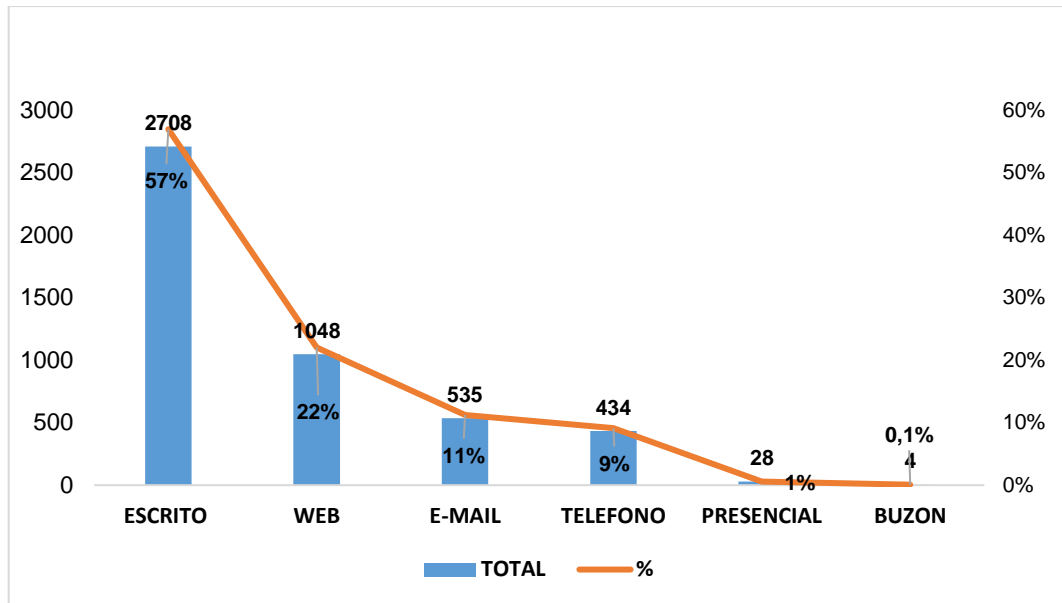
CANAL DE INGRESO	TOTAL	%
ESCRITO	2708	57%
WEB	1048	22%
E-MAIL	535	11%
TELEFONO	434	9%
PRESENCIAL	28	1%
BUZON	4	0,1%
TOTAL	4757	100%

Tabla N° 4. Totalidad de PQRS enero- mayo de 2018

³ La validación de la correspondencia por ventanilla de radicación, es administrada por el proceso de Gestión de Recursos Físicos y Documental.



Miremos el comportamiento en la siguiente gráfica:



Gráfica N° 1. % ingresos totales de PQRS por todos los canales

Del total 4757 PQRS, un total de 1255 que corresponden al **26%**, se trasladaron a otras entidades por no ser competencia de la SDSCJ, el 3502 restante es decir el **74%** fueron tramitadas por la SDSCJ. Frente a lo anterior, se concluye que en promedio la Secretaría recibe mensualmente **700** PQRS para tramitar de acuerdo a su competencia, miremos el comportamiento mensual:

PERIODO	TRASLADOS	SDSCJ
Enero	327	697
Febrero	238	647
Marzo	274	639
Abril	236	663
Mayo	180	856
Total	1255	3502

Tabla N° 5. PQRS por mes

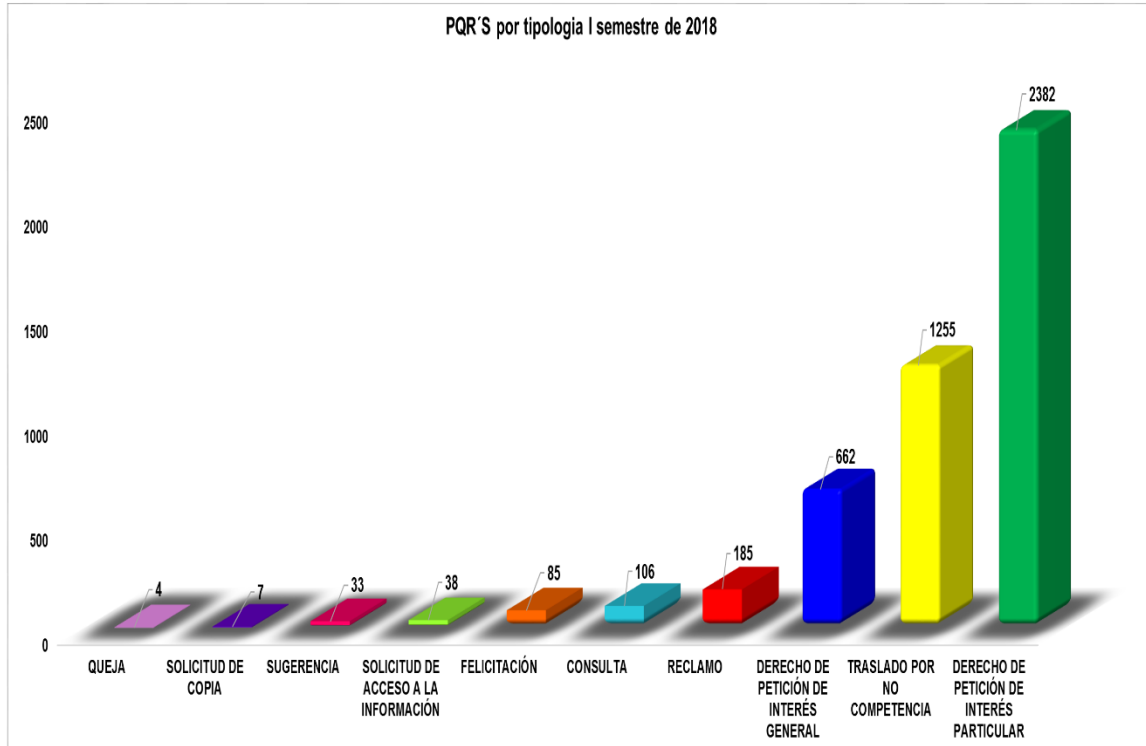
8.3. RECEPCIÓN DE PQRS POR TIPOLOGÍA

Una vez analizada la información contenida en los reportes que genera el proceso en forma mensual, se establecieron las PQRS por tipología, concluyéndose lo siguiente:

Derecho de petición de interés particular: 50.07%
Derechos de petición de interés General: 14%
Reclamo: 4%
Consulta: 2%
Felicitación: 1.79%
Solicitud de acceso a la justicia: 0.80%
Sugerencia: 0.69%



Solicitud de copia: 0.15%
Queja: 0.08%



Grafica N° 2 PQRS por tipología I semestre de 2018

8.4. COMPARATIVO INGRESOS PQRS II SEMESTRE DE 2017 VS I SEMESTRE DE 2018

Realizando un comparativo entre las PQRS interpuestas a la entidad en el segundo semestre de la vigencia anterior y el primer semestre de la vigencia 2018, se pudo establecer que se presentó un aumento, en las PQRS recepcionadas del 17%.

II semestre 2017	2496	42%
I semestre 2018	3502	58%
Total:	5998	100%

Tabla N° 6. Comparativo PQRS dos últimos semestres

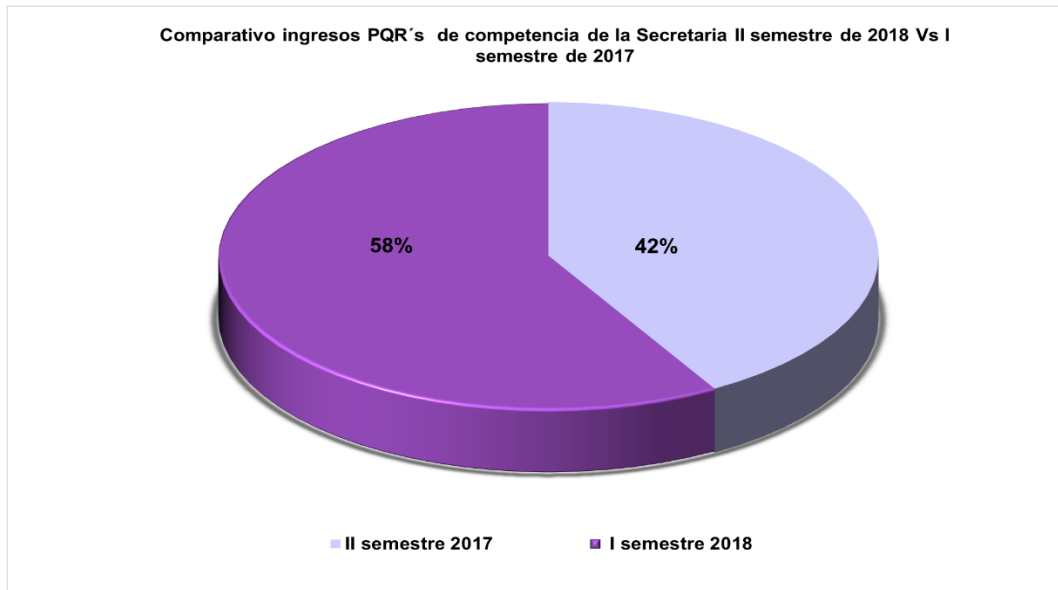


Gráfico N° 3. Comparativo PQR's II semestre 2017 Vs I semestre 2018

8.5. PQRS POR DEPENDENCIAS

Luego de efectuado el análisis, se pudo establecer que la dependencia con mayor requerimientos es la Subsecretaria de Acceso a la Justicia, con un porcentaje de ingreso mensual del **58.5%**, la Subsecretaria de Seguridad y Convivencia con un porcentaje de ingreso del **16,9%**, el Centro de Comando y Control C4, con una participación del **11.1%**, el Despacho con una participación del **7.5%**, la Subsecretaria de Gestión Institucional con el **2.1%** y la Subsecretaria de Inversiones y Fortalecimiento de Capacidades Operativas, con un porcentaje de participación del **1.2%**.

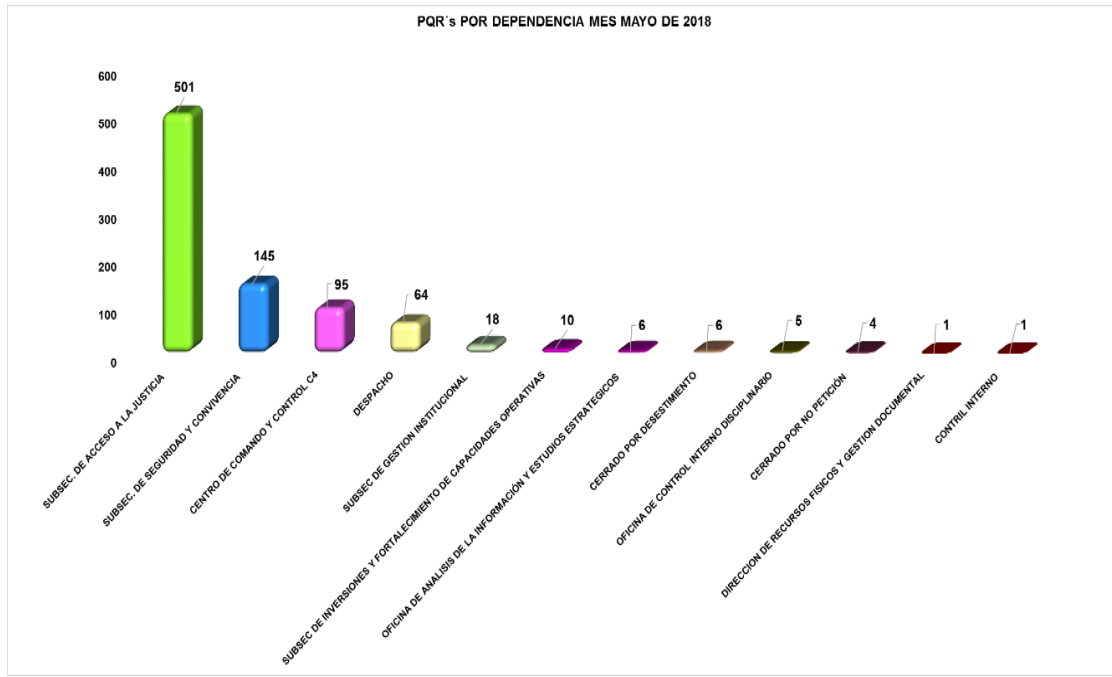
Por otra parte se encuentran, la Oficina de Análisis de la Información y Estudios Estratégicos, la Oficina de Control Interno Disciplinario, la Oficina de Control Interno y la Dirección de Recursos Físicos y Gestión Documental con una participación muy baja del **0.7%**, **0.6%**, **0.1%** y **0.1%** respectivamente.

Adicionalmente se encuentra la clasificación de cerrado por desistimiento del peticionario con una participación del **0.7%** y cerrado por no petición del **0.5%**.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA



Gráfica N° 4. PQRS por dependencia mes de mayo de 2018

9. CONCLUSIONES GENERALES

La SDSCJ, cuenta con los canales de interacción definidos en el Manual de Servicio a la Ciudadanía Código: 2212100-MA-007 establecido por la Alcaldía Mayor. Para el proceso se encuentra adoptado el Manual de Atención y Servicio a la Ciudadanía Código: **MA-AS-1**, que recoge las instrucciones impartidas por la Alcaldía Mayor.

El procedimiento establecido para el proceso, se encuentra en actualización por parte del proceso, en el marco del ejercicio auditor, se comunicaron las observaciones pertinentes frente a la construcción del mismo, de acuerdo con las situaciones evidenciadas en el transcurso del seguimiento. El proceso solo tiene implementado el procedimiento: Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias Código: PA-AS-1.

Se hace necesario articular el procedimiento PA-AS-1 con las demás áreas que intervienen en la gestión del proceso para tramitar PQRS e integrar al mismo el seguimiento a las PQRS que se ingresan por las redes sociales. Los canales alternos resultan pertinentes para medir los niveles de satisfacción de la ciudadanía y la percepción de los servicios que presta la SDSCJ. Por lo anterior, se recomienda realizar el análisis de la inclusión y articulación con el seguimiento que realiza el proceso de Gestión de Comunicaciones, que es la dependencia encargada de dar respuesta a las PQRS que ingresan por estos canales virtuales de interacción

El proceso de Atención y servicio al Ciudadano, debe fortalecer los controles a fin de mejorar la oportunidad en las respuestas emitidas dando trámite a las PQRS generadas por la Cárcel Distrital, así mismo se debe replantear la estrategia para realizar el



seguimiento de las mismas y garantizar su efectividad en términos de calidad y oportunidad.

10. OBSERVACIONES GENERALES

10.1. Desactualización del procedimiento PD-AS-1 y el manual MA-AS-1. Frente a los canales alternos de comunicación – redes sociales,

Una vez se realizó prueba de recorrido en los puntos donde se encuentran los enlaces de Cárcel Distrital y Comando de Control C4 y verificado el procedimiento **PD-AS-1** “*Peticiones, Quejas, Reclamos y sugerencias*” y el Manual **MA-AS-1** “*Atención y Servicio a la ciudadanía*”, se observó que no se encuentra articulados los medios de canales alternos⁴. Teniendo en cuenta que la Entidad cuenta con redes sociales, se elevó consulta a la Función Pública mediante Radicado N° **20189000150862** con fecha 6 de junio de 2018, la respuesta a la consulta la fundamentan en la Ley 1437 de 2011, numeral sexto, artículo 7, insistiendo en el deber que le asiste a la entidad de: **“Tramitar las peticiones que lleguen vía fax o medios electrónicos**

10.2 Existencia de registros en el aplicativo SDQS que no cuentan con una identificación en el sistema Orfeo, lo que dificulta realizar el seguimiento en términos de pertinencia y eficacia.

Revisada y verificada la información remitida por el proceso de Atención y Servicio al Ciudadano, se evidenció que algunas PQRS recibidas mediante el canal Telefónico y la página WEB, no se encuentran asociados al Sistema Orfeo, por otra parte no se observa trazabilidad de los oficios que corren el traslado por falta de competencia y tampoco la respuesta informándole al peticionario sobre el traslado del asunto justificando el mismo e informando el número de radicado para facilitar su seguimiento. A continuación se exponen los casos en comento:

N° SDQS	CANAL	TIPO	FECHA	OBSERVACIÓN
2752018	Web	DPIG	Enero	No se encuentra asociado en ORFEO con el tema que corresponde ni la dependencia
3182018	Web	Traslado por no competencia	Enero	Una vez verificado con aplicativo SDQS, corresponde a un DPIG, se da traslado a la petición y al revisar en ORFEO no corresponde con el Número de radicado asociado.
3342018	teléfono	Reclamo	Enero	No se encuentra en ORFEO, una vez verificada en aplicativo SDQS se manifiesta que se da respuesta pero no pudo identificarse en el sistema Orfeo.
3482018	teléfono	Traslado por no competencia	Enero	No se encuentra en ORFEO, una vez verificada en aplicativo SDQS se manifiesta que se da respuesta pero

⁴ Las redes sociales con las que cuenta la entidad (Facebook, Twitter, YouTube).



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

					no pudo identificarse en el sistema Orfeo.
11052018	teléfono	Traslado por no competencia		Enero	No se encuentra en ORFEO, una vez verificada en aplicativo SDQS se manifiesta que se da respuesta pero no pudo identificarse en el sistema Orfeo.
17620182	Web	Traslado por no competencia		Enero	No se encuentra en ORFEO, una vez verificada en aplicativo SDQS se manifiesta que se da respuesta pero no pudo identificarse en el sistema Orfeo.
27862018	Web	Traslado por no competencia		Enero	No se encuentra en ORFEO, una vez verificada en aplicativo SDQS se manifiesta que se da respuesta pero no pudo identificarse en el sistema Orfeo.
183302018	Web	Traslado por no competencia		Febrero	No se encuentra en ORFEO, una vez verificada en aplicativo SDQS se manifiesta que se da respuesta pero no pudo identificarse en el sistema Orfeo.
210242018	Web	Traslado por no competencia		Febrero	No se encuentra en ORFEO, una vez verificada en aplicativo SDQS se manifiesta que se da respuesta pero no pudo identificarse en el sistema Orfeo.
250402018	Web	Traslado por no competencia		Febrero	No se encuentra en ORFEO, una vez verificada en aplicativo SDQS se manifiesta que se da respuesta pero no pudo identificarse en el sistema Orfeo.
499442018	Escrito	Traslado por no competencia		Marzo	No se encuentra en ORFEO, una vez verificada en aplicativo SDQS se manifiesta que se da respuesta pero no pudo identificarse en el sistema Orfeo.
510322018	Escrito	DPIG		Marzo	No se encuentra en ORFEO, una vez verificada en aplicativo SDQS se manifiesta que se da respuesta pero no pudo identificarse en el sistema Orfeo.

Tabla N° 7. PQRS sin identificación en Orfeo o sin evidencia del traslado

10.3 El reparto de las PQRS, no se realiza teniendo en cuenta la estructura organizacional de la entidad.

Realizado el cruce de información, se evidencio que el reparto de las PQRS no se tiene implementado de acuerdo a la estructura organizacional de la entidad de conformidad con el Decreto 413 de 2016, lo cual dificulta la realización de seguimientos, análisis y estadísticas y el control que deben realizar las Subsecretarías frente a los términos legales en que deben dar respuesta cada una de las Direcciones o dependencias a su cargo, lo anterior atendiendo los deberes que les asiste en el marco de la primera línea de defensa establecido mediante el MIPG



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE SEGURIDAD,
CONVIVENCIA Y JUSTICIA

11. RECOMENDACIONES

- Atendiendo lo establecido mediante el Decreto 1499 de 2017, implementación del Modelo Integrado de planeación y gestión, se recomienda actualizar el procedimiento e incluir las políticas de operación del procedimiento descrito en Ítem 3.2.2.1. párrafo 4 **“(i) total articulación entre sus dependencias, (ii) compromiso expreso de la alta dirección y (iii) la gestión de los recursos necesarios para el desarrollo de las diferentes iniciativas, todo en búsqueda de garantizar el ejercicio de los derechos de los ciudadanos y su acceso real y efectivo a la oferta del Estado.”**. Lo anterior a fin de incorporar para el trámite las PQRS que ingresan por las redes sociales como canales alternos, de interacción con la ciudadanía
- Se recomienda individualizar los procedimientos para el trámite de las PQRS y el relacionado con la atención a la ciudadanía, lo anterior a fin de poder establecer en el primero el paso a paso para el trámite en cada una de los canales de interacción establecidos por la entidad y en el segundo documentar los protocolos establecidos para el canal presencial para fortalecer los espacios con la población: preferencial, en situación de discapacidad, y aquella con enfoque diferencial. Lo anterior no solo en virtud del manual de atención al ciudadano establecido por el Distrito si no en acatamiento de lo establecido mediante el Decreto 019 de 2012, **“Artículo 12. Presentación de solicitudes, quejas o reclamos por parte de los niños, niñas y adolescentes, artículo 13. Atención especial a infantes, mujeres gestantes, personas en situación de discapacidad, adultos mayores y veteranos de la fuerza pública y artículo 14. Presentación de solicitudes, quejas, recomendaciones o reclamos fuera de la sede de la entidad”** Coadyuva en este propósito también el Decreto 1166 de 2016 frente a la inclusión social.
- Fortalecer los controles administrativos a fin de verificar la congruencia de la información reportada en el Sistema Distrital “Bogotá Te Escucha” y el sistema establecido por la entidad para el trámite de las PQRS “Orfeo”, pues tal y como pudo evidenciarse existen registros contemplados en el Sistema Distrital que no tienen asignado un número de radicación en el Orfeo y números de Orfeo que no tienen un número de radicación en el Sistema Distrital. Por otra parte se debe mejorar la calidad del registro de la información pues se encontraron documentos incompletos o sin anexos.
- El proceso debe implementar controles que le permitan monitorear de forma efectiva los procedimientos establecidos para medir su efectividad, en esta vía se recomienda fortalecer los canales de comunicación interna y empoderar a los Subsecretarios para que de acuerdo a la primera línea de defensa establecida por el MIPG sean ellos los que verifiquen el cumplimiento de la normativa y el debido cierre en la plataforma de la PQRS por parte de sus colaboradores inmediatos, y de ser recurrente el incumplimiento iniciar las investigaciones disciplinarias a que haya lugar.

La Dirección de Tecnología y Sistemas de la información, debe coadyuvar en el fortalecimiento y articulación de las herramientas tecnológicas para la consolidación de la información, a fin de permitir la unificación de los datos arrojados en el Sistema



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

Distrital Bogotá te escucha y el Orfeo. Adicionalmente se recomienda generar en el Orfeo un sistema de alertas que no solo notifique la asignación si no que informe solo el posible vencimiento de términos. Orfeo no tiene enlaces de captura con los correos electrónicos para facilitar el seguimiento.

Se recomienda al proceso, establecer un punto de control al más alto nivel para de forma mensual, presentar ante el Comité Directivo, un balance del estado de las PQRS informando los incumplimientos y los responsables cuando sea del caso.

Respecto a la Cárcel, se recomienda generar una coordinación integral, que sirva de referente al proceso y que se encargue de administrar las PQRS tanto internas como externas, articulando los canales de interacción y realizando monitoreo permanente a fin de verificar el cumplimiento de los términos, las debidas notificaciones a los PPL y la incorporación de las evidencias suficientes en el sistema Orfeo.

Para finalizar se resaltan los apartes de la Ley 1709 de 2014 respecto de la gestión de comunicaciones para las PPL, para las consideraciones a que haya lugar:

Artículo 71. Modifícase el artículo 110 de la Ley 65 de 1993, el cual quedará así:

“Artículo 110. Información externa. Los reclusos gozan de libertad de información, salvo grave amenaza de alteración del orden, caso en el cual la restricción deberá ser motivada.

En todos los establecimientos de reclusión se establecerá para los reclusos un sistema diario de informaciones o noticias que incluya los acontecimientos más importantes de la vida nacional o internacional, ya sea por boletines emitidos por la Dirección o por cualquier otro medio que llegue a todos los reclusos y que no se preste para alterar la disciplina. En ningún caso estas medidas podrán ser usadas para impedir que los internos tengan acceso a la información pública del acontecer político y social del país”.

Artículo 72. Modifícase el artículo 111 de la Ley 65 de 1993, el cual quedará así:

“Artículo 111. Comunicaciones. Las personas privadas de la libertad se comunicarán periódicamente con su núcleo social y familiar por medio de correspondencia, servicios de telecomunicaciones autorizados por el establecimiento penitenciario, así como visitas y redes de comunicación interconectadas o internet, de usos colectivos y autorizados previamente por el establecimiento penitenciario, los cuales tendrán fines educativos y pedagógicos y servirán de medio de comunicación”.

Cordialmente,



SILENIA NEIRA TORRES

Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Adriana L. Silva – Profesional Universitario 