

**DISTRISSEGURIDAD
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME SEMESTRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADADANO Y PQRS
SEGUNDO SEMESTRE 2025**

NAGIB CHALAVE GONZÁLEZ
Asesor de Control Interno

Cartagena de Indias D. T. y C, febrero de 2026

INFORME SEMESTRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADADANO Y PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2025

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 2025.

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, del acto administrativo en mención, 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 señala que “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”.

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, Reclamos, Sugerencias, Denuncias 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: Puede sea verbal o escrito, en la Unidad de Archivo y correspondencia – Ventanilla Unica.
- Telefónicos: A través de los números destinados a la entidad para esto. Cuando las solicitudes se hagan vía telefónica, se debe dejar registro de la llamada. 605-6643617, 605- 6642245 y 605- 6642510
- Correo físico: en la dirección de Distrisseguridad, Chambacú Edificio Inteligente, Ofi. 608 y 609
- Correo electrónico institucional: atencionalciudadano@distrisseguridad.gov.co . página Web
- Redes sociales: [instagram@distrisseguridadttg](https://www.instagram.com/distrisseguridadttg), Facebook [distrisseguridadcartagena](https://www.facebook.com/distrisseguridadcartagena) y [twitter@distrissegctg](https://twitter.com/distrissegctg).

Análisis de Canales de Recepción de Peticiones

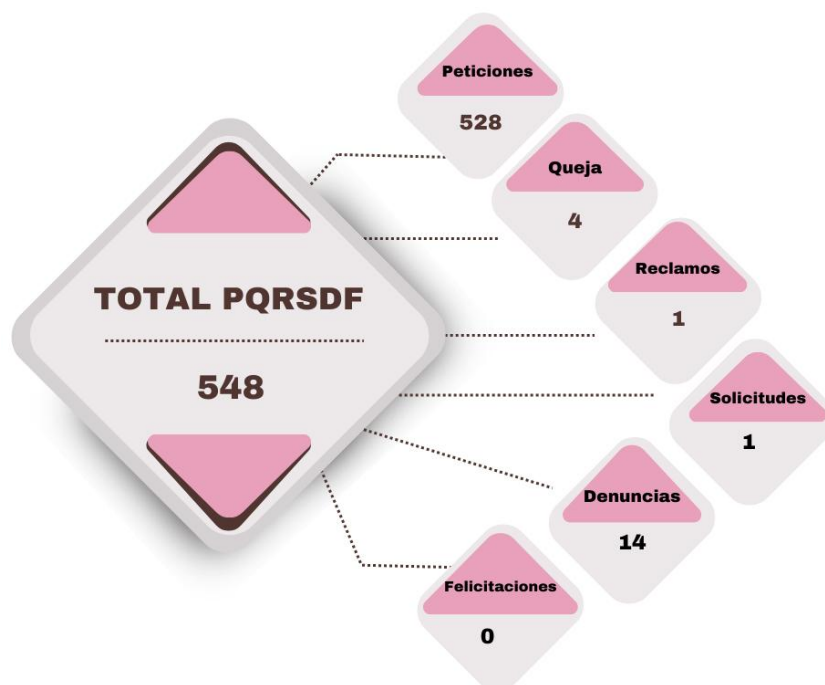
En los soportes documentales recibidos por la Oficina de Control Interno no se halla información acerca de los canales de recepción.

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 – PQRSD

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025 se radicaron en la entidad un total de 5480 documentos en la clasificación PQRSD; de las cuales **528** son peticiones; **4** quejas; **1** reclamo; **1** solicitud y **14** denuncia, tal como se describen en la siguiente tabla:

TOTAL PQRSD POR MES							
MES	PETICIONES	QUEJAS	RECLAMOS	SOLICITUDES	DENUNCIAS	FELICITACIONES	TOTAL
JULIO	134	2			2	0	138
AGOSTO	73	1			2	0	76
SEPTIEMBRE	104				3	0	107
OCTUBRE	98	1			7	0	106
NOVIEMBRE	67			1		0	68
DICIEMBRE	52		1			0	53
	528	4	1	1	14	0	548



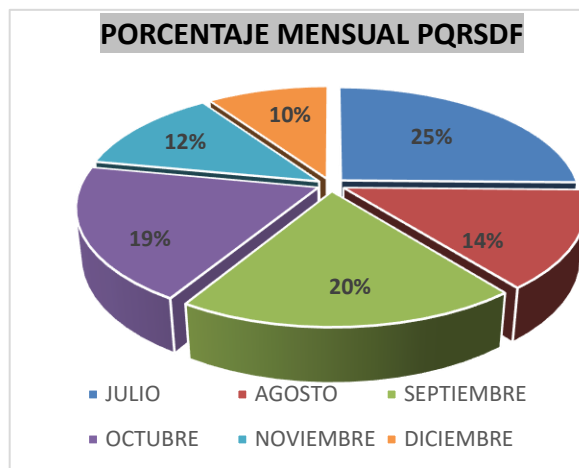
La información anterior permite evidenciar que la mayor proporción de los trámites radicados se concentró en la categoría de peticiones, lo que refleja una dinámica principalmente orientada a la gestión de requerimientos ciudadanos, mientras que las demás tipologías presentaron una incidencia considerablemente menor dentro del total reportado.

En el mismo sentido, se observó que, en el semestre evaluado, el mes con mayor número de requerimientos PQRSD fue julio, con 138 solicitudes, lo que representa el 25% del total recibido en ese periodo. En segundo lugar, se ubicaron septiembre y octubre, con cifras

muy similares de 107 y 106 requerimientos, que aportaron el 20% y 19% respectivamente a la participación semestral.

En contraste, el mes de diciembre presentó la menor actividad en la radicación de requerimientos PQRSDF, con un total de 53 solicitudes, equivalentes al 10% del total, este comportamiento evidencia una disminución significativa en los trámites al cierre de la vigencia. Por su parte, agosto y noviembre registraron una participación más moderada, con 76 y 68 requerimientos, correspondientes al 14% y 12% respectivamente.

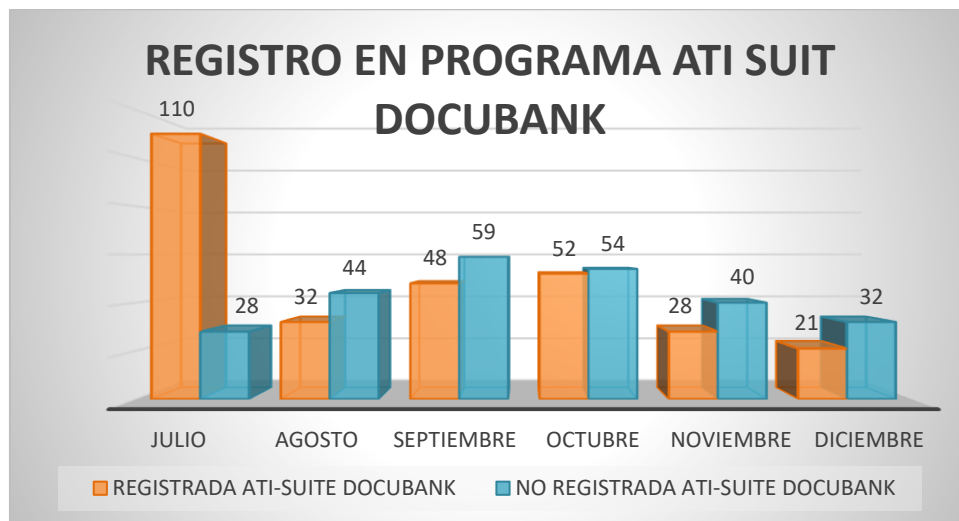
PORCENTAJE DE PARTICIPACIÓN DE PQRSDF POR MES		
MES	TOTAL	PORCENTAJE
JULIO	138	25%
AGOSTO	76	14%
SEPTIEMBRE	107	20%
OCTUBRE	106	19%
NOVIEMBRE	68	12%
DICIEMBRE	53	10%
	548	100%



3.3. REGISTRO EN PROGRAMA ATI-SUITE DOCUBANK

El programa ATI-SUIT DOCUBANK, corresponde a la herramienta diseñada por la entidad, para registrar la documentación radicada, en cuya gestión se evidenció lo siguiente:

PERIODO	REGISTRADA ATI-SUITE DOCUBANK	% DE CUMPLIMIENTO	NO REGISTRADA ATI-SUITE DOCUBANK	% DE NO CUMPLIMIENTO	TOTAL
JULIO	110	80%	28	20%	138
AGOSTO	32	42%	44	58%	76
SEPTIEMBRE	48	45%	59	55%	107
OCTUBRE	52	49%	54	51%	106
NOVIEMBRE	28	41%	40	59%	68
DICIEMBRE	21	40%	32	60%	53
TOTAL	291	53%	257	47%	548



Efectuada la revisión y análisis de los datos de correspondiente al periodo de julio a diciembre de 2025, se observó que el mes de julio presentó el mayor nivel de cumplimiento, con 110 documentos registrados frente a 28 no registrados en la plataforma dispuesta para el efecto, lo que equivale al 80% de cumplimiento. Sin embargo, a partir de agosto se evidenció un incremento en los documentos de respuestas no registradas en el programa, situación que se mantiene en los meses posteriores.

Respecto a los meses de septiembre y octubre la diferencia fue mínima entre documentos de respuestas registrados y no registrados. Finalmente, en noviembre y diciembre los registros continuaron cayendo: menos de la mitad de los documentos se ingresaron al sistema, lo que refleja que la mayoría quedó sin registrar.

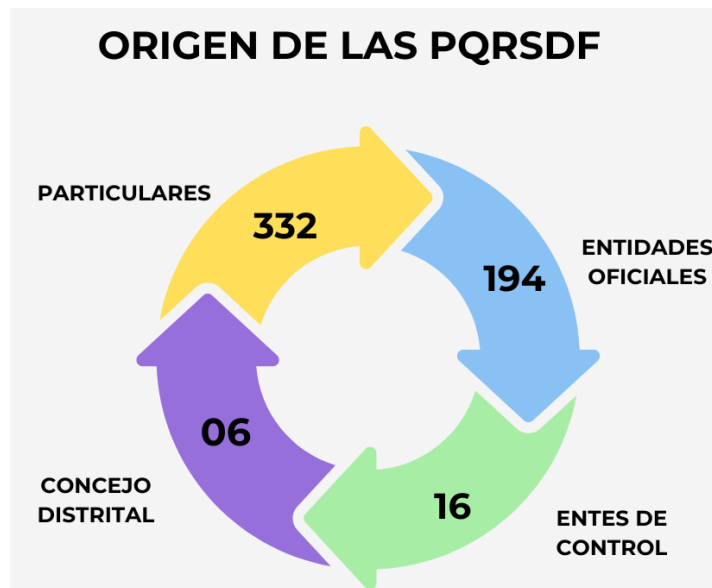
En conjunto, el semestre cerró con un **53%** de cumplimiento de respuestas registradas en la ATI y un **47%** de respuestas no registradas. Lo anterior significa que apenas un poco más de la mitad de los documentos radicados cuentan con una gestión integral debidamente registrada en la plataforma, es decir, con evidencia tanto de su recepción como de la respuesta emitida.

3.4. PROCEDENCIA DE LAS PQRSDF

Durante el semestre objeto de evaluación, se registró el siguiente comportamiento respecto al origen de las PQRSDF:

ORIGEN DE LAS PQRSDF					
MES	PARTICULAR	ENTES DE CONTROL	CONCEJO	ENTIDAD OFICIAL	TOTAL
JULIO	88	4	3	43	138
AGOSTO	45	3		28	76
SEPTIEMBRE	63	7		37	107

OCTUBRE	67	1	1	37	106
NOVIEMBRE	39		2	27	68
DICIEMBRE	30	1		22	53
TOTAL	332	16	6	194	548
%	61%	3%	1%	35%	100%



De conformidad con la descripción anterior, se observa que la mayoría de las PQRSDF provienen de particulares, con un total de 332 solicitudes, equivalentes al **61%** del total. En segundo lugar, se encuentran las entidades oficiales, que aportaron 194 solicitudes, correspondientes al **35%**, esto refleja una participación significativa de actores institucionales en la comunicaciones y trámites gestionados por la entidad.

Resulta pertinente anotar que, dentro de las entidades oficiales se incluyen a organismos como Policía Nacional, Fiscalía General de la Nación y la Alcaldía Mayor de Cartagena de Indias, lo que evidencia una articulación interinstitucional en el flujo de requerimientos.

En lo que respecta a los entes de control, se registraron 16 solicitudes, equivalentes al **3%** del total, mientras que el Concejo Distrital presentó 6 solicitudes, correspondientes al **1%** obteniendo en conjunto, una recepción de 548 PQRSDF en el semestre.

Esto refleja que la participación ciudadana directa es la principal fuente de requerimientos, seguida por las entidades oficiales, mientras que los entes de control y el concejo tienen una intervención mucho menor.

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

DISTRISSEGURIDAD

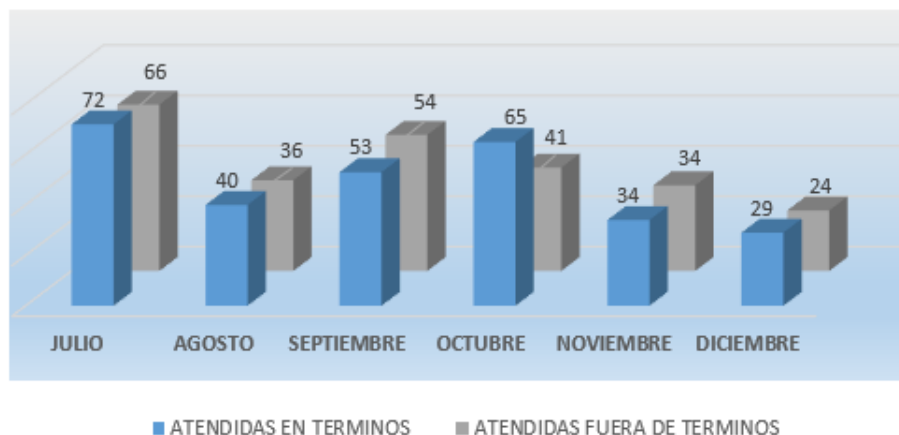
Nit: 806.013.404-2

La Oficina Asesora de Control Interno verificó la gestión de las respuestas a las PQRSD radicadas a través de la plataforma ATI SUITE – Docubank, revisando la trazabilidad en el mismo programa, apoyado con información disponible en el correo dsatencionalciudadano@gmail.com del Grupo de Atención al Ciudadano.

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		TOTAL PQRSD
JULIO	72	52%	66	48%	138
AGOSTO	40	53%	36	47%	76
SEPTIEMBRE	53	50%	54	50%	107
OCTUBRE	65	61%	41	39%	106
NOVIEMBRE	34	50%	34	50%	68
DICIEMBRE	29	55%	24	45%	53
TOTAL	293	53%	255	47%	548

OPORTUNIDAD EN LA ATENCIÓN DE LAS PQRSD



Durante el periodo de julio a diciembre de 2025, la entidad recibió un total de 548 PQRSD, de las cuales 293 fueron atendidas dentro de los términos legales, lo que equivale al 53%, mientras que 255 se gestionaron fuera de término establecido, correspondiente al 47%. Este comportamiento refleja un nivel de cumplimiento apenas superior a la mitad de los requerimientos, resultado que podría generar debilidades en la eficiencia y confianza en la gestión institucional.

El hecho de que un porcentaje significativo de PQRSD presenten respuestas extemporáneas, representa un posible riesgo, como quiera que se pueden derivar eventuales sanciones por incumplimiento normativo, así como en la afectación de la confianza ciudadana y debilitamiento de la imagen institucional frente a los entes de control.

3.6. FRECUENCIA DE LAS SOLICITUDES

De los 548 requerimientos radicados en Distriseguridad, 296 corresponden a solicitud de información, 61 a solicitudes de cámaras, 27 a solicitudes de mantenimientos de equipos, 66 requieren el acompañamiento de la entidad y 98 se clasifican en otro tipo de requerimientos.

MES	Cámaras / Equipos	%	Mantenimientos	%	Información	%	Acompañamiento	%	Otros	%	TOTAL
JULIO	20	14%	8	6%	105	76%	3	2%	2	1%	138
AGOSTO	7	9%	3	4%	47	62%	13	4%	6	8%	76
SEPTIEMBRE	16	15%	3	3%	61	57%	20	3%	7	7%	107
OCTUBRE	9	8%	3	3%	49	46%	19	3%	26	25%	106
NOVIEMBRE	5	7%	7	10%	7	10%	8	4%	41	60%	68
DICIEMBRE	4	8%	3	6%	27	51%	3	6%	16	30%	53
	61	11%	27	5%	296	54%	66	1%	98	18%	548

Al revisar la información, se observó que la mayor parte de las gestiones realizadas corresponden a la categoría de “*Información*”, con 296 registros (54%) del total. Esto indica que la entidad concentra sus esfuerzos principalmente en brindar datos y respuestas a los usuarios.

En segundo lugar, aparecen las actividades clasificadas como “Otros”, con 98 registros, correspondiente al 18%, lo que refleja una proporción significativa de acciones que no están claramente definidas en las categorías principales.

Las demás actividades tienen una participación menor:

- Cámaras/Equipos: 61 registros (11%).
- Mantenimientos: 27 registros (5%).
- Acompañamiento: 66 registros (12%).

3.7. REMISIÓN POR COMPETENCIA

Durante el segundo semestre de 2025 se recibieron 548 requerimientos en total. De estos, 85 fueron remitidos por competencia, es decir, trasladados a otras dependencias o entidades responsables de atenderlos. Esto equivale aproximadamente al 15% del total.



4. 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”. No obstante, a la fecha de presentación del informe semestral de PQRSD no se evidencia, por parte del proceso de Atención al Ciudadano, que se haya dado respuesta a la encuesta de satisfacción, convirtiéndose en una debilidad para la entidad y una oportunidad de mejora.

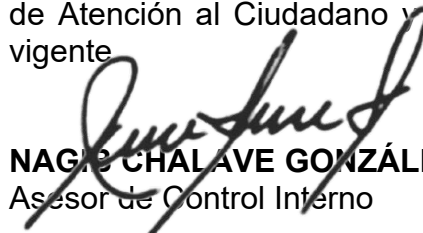
5. RECOMENDACIONES

- 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 analizados.
- Documentar en el programa ATI-SUITE DOCUBANK todas las respuestas emitidas, junto con los anexos derivados de la petición radicada.
- Recepcionar, radicar, clasificar y gestionar los requerimientos conforme a las definiciones de petición, queja, reclamo, sugerencia y denuncia.
- Comunicar al peticionario, dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, y remitir la solicitud a la autoridad competente cuando no sea del resorte de la entidad.
- 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.
- 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.

- Trasladar a la autoridad competente aquellas peticiones, conforme al artículo 21 de la Ley 1437 de 2011, cuya competencia no recaiga sobre la entidad; como quiera que se observó comunicación que debió remitirse a la Fiscalía General de la Nación, y únicamente se respondió remitiendo al peticionario el link de la entidad citada para el registro.

6. CONCLUSIÓN

Se evidencia la necesidad de implementar acciones de mejora en la atención de las PQRSD dentro de la entidad, con el propósito de garantizar el cumplimiento integral de los protocolos de Atención al Ciudadano y de los términos de respuesta establecidos por la normativa vigente.



NAGIB CHALAVE GONZÁLEZ

Asesor de Control Interno

Proyectó: Andrea Arellano – Asesora Externa Control Interno
Francisco Murillo – Asesor Externo Control Interno