

**DISTRISSEGURIDAD
OFICINA DE CONTROL INTERNO**

**INFORME SEMESTRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADADANO Y PQRS
PRIMER SEMESTRE 2026**

NAGIB CHALAVE GONZÁLEZ
Asesor de Control Interno

CARTAGENA DE INDIAS D. T. Y C, SEPTIEMBRE DE 2026

INFORME SEMESTRAL DE ATENCIÓN AL CIUDADADANO Y PQRS PRIMER SEMESTRE 2026

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y en desarrollo de su función de evaluación y seguimiento, presenta el Informe Semestral de Atención al Ciudadano y Gestión de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026.

El presente informe tiene como finalidad evaluar la gestión institucional en materia de atención al ciudadano, verificando el cumplimiento de los términos legales para la atención de las PQRSD, la efectividad de los mecanismos dispuestos para su recepción y trámite, así como la observancia de los principios de transparencia, eficiencia, eficacia, oportunidad y mejora continua en la prestación del servicio.

Asimismo, el seguimiento realizado permite identificar fortalezas, oportunidades de mejora y posibles riesgos asociados a la gestión de las solicitudes ciudadanas, constituyéndose en una herramienta de control que contribuye al fortalecimiento de la relación entre la entidad y la ciudadanía, así como al mejoramiento continuo de los procesos institucionales.

2. CRITERIOS

Los criterios de evaluación utilizados para el presente seguimiento corresponden al marco normativo y reglamentario que regula el ejercicio del derecho de petición, la atención al ciudadano, la gestión de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), así como las funciones de control y seguimiento a cargo de las Oficinas de Control Interno, a saber:

- **Ley 1437 de 2011**, "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA)", norma que establece los principios, actuaciones y procedimientos administrativos aplicables a las entidades públicas.
- **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", especialmente lo dispuesto en los artículos 73, 76 y demás disposiciones relacionadas con la atención al ciudadano y el seguimiento a las PQRSD.
- **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", que regula la garantía del acceso a la información pública y los deberes de las entidades en materia de publicidad y transparencia.

- **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", que establece las modalidades de petición, los términos para su atención y las reglas para su trámite.
- **Decreto 2641 de 2012**, "Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011", en lo relacionado con las estrategias de lucha contra la corrupción y los mecanismos de atención al ciudadano.
- **Resolución No. 043 de 2019 de Distrisseguridad**, mediante la cual se creó el Grupo Interno de Trabajo para la Recepción, Atención y Trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD), definiendo las responsabilidades y lineamientos institucionales para la gestión de las solicitudes ciudadanas.

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, de la mencionada resolución, 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..."*

A su vez, en el artículo quinto se señala *"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

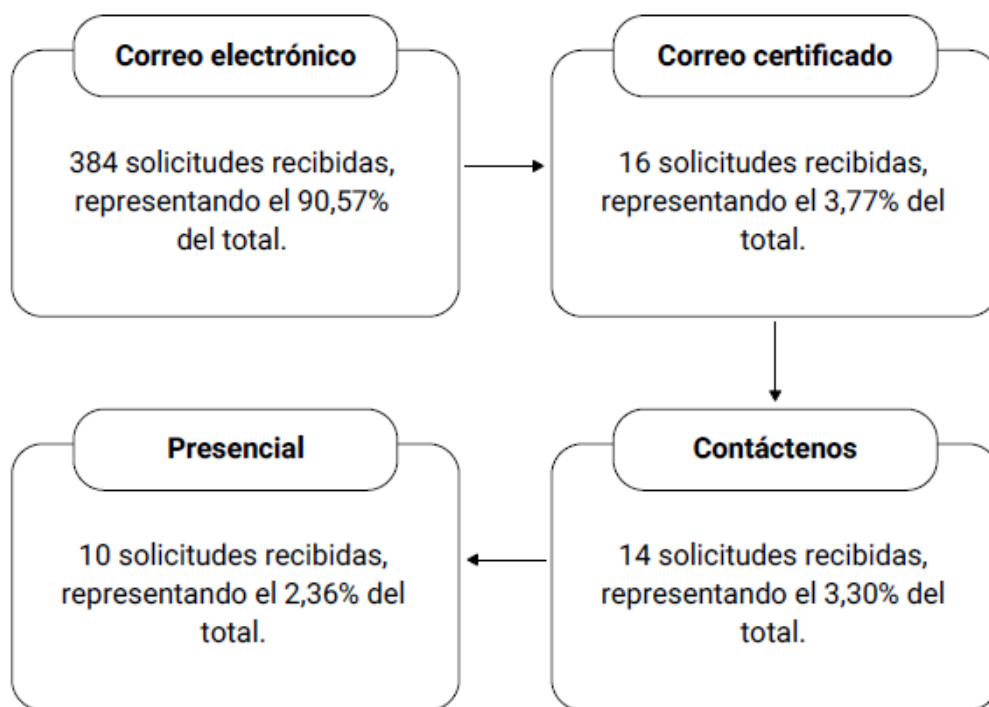
De acuerdo con lo establecido en el Protocolo de Atención al Ciudadano, de fecha 30 de mayo de 2025, los canales dispuestos de atención para el acceso a trámites, servicios e información institucional son: presencial, telefónico y virtual.

- Presenciales: ya sea verbal o escrito, en la Unidad de Archivo y correspondencia – Ventanilla Única.

- Telefónicos: por medio 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
- Virtual:
 - ✓ 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).

3.1.1. Análisis de Canales de Recepción de Peticiones

Distribución de canales de recepción



Durante el primer semestre de 2026 se recibieron un total de 424 PQRSDF a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la entidad. El correo electrónico se consolidó como el principal medio de recepción de solicitudes, registrando 384 requerimientos, equivalentes al 90,57 % del total de comunicaciones recibidas.

Los demás canales presentaron una participación significativamente menor, distribuida así: correo certificado con 16 registros (3,77 %), Contáctenos con 14 registros (3,30 %) y atención presencial con 10 registros (2,36 %).

Los resultados evidencian una marcada preferencia de los ciudadanos por los canales digitales, especialmente el correo electrónico, como mecanismo para la presentación de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones. Esta situación favorece la trazabilidad documental, el seguimiento de las actuaciones administrativas y la optimización de los tiempos de respuesta por parte de la entidad.

Asimismo, aunque los canales: presencial, correo certificado y Contáctenos registran una participación menor, su disponibilidad continúa siendo fundamental para garantizar el acceso de todos los grupos de valor a los servicios institucionales, en cumplimiento de los principios de accesibilidad, oportunidad y atención integral al ciudadano.

Ahora bien, pese a que la opción “contáctenos” no hace parte de los canales dispuestos por la entidad en el protocolo de atención al ciudadano, en la plataforma ATI DOCUBANK se registró ingreso bajo este canal. Por tanto, se recomienda que se estandaricen los

3.2. NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS – PQRSDF

Durante el primer semestre de la vigencia 2026 se radicaron en la entidad un total de 424 documentos en la clasificación PQRSDF, en los siguientes términos:

TOTAL PQRSDF POR MES

MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	
PETICIONES	51	76	71	73	70	59	400
QUEJAS	3	1	0	0	1	1	6
RECLAMOS	0	0	0	0	0	0	0
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
DENUNCIAS	2	6	3	4	2	1	18
FELICITACIONES	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	56	83	74	77	73	61	424

El mayor volumen de comunicaciones se presentó en febrero, con 83 registros, equivalentes al 19,58 % del total semestral. Le siguieron abril, con 77; marzo, con 74; y mayo, con 73. Enero presentó el menor número de registros, con 56.

Entre enero y febrero se produjo un incremento al pasar de 56 a 83 comunicaciones. Posteriormente se observa un comportamiento relativamente estable entre marzo y mayo y una disminución durante junio, cuando se registraron 61 comunicaciones.

En consecuencia, no se evidencia una tendencia sostenida de crecimiento durante el semestre, sino variaciones mensuales con una mayor concentración de requerimientos durante el período febrero-mayo.

3.3. PQRSDF POR TIPOLOGÍA

Las peticiones constituyeron la principal modalidad, con 400 registros, equivalentes al 94,34% del total semestral. Esta alta participación evidencia que la gestión de atención al ciudadano durante el período estuvo centrada, principalmente, en requerimientos formulados por los usuarios en ejercicio del derecho de petición.

Las denuncias representaron el 4,25% del total, con 18 registros, mientras que las quejas alcanzaron 6 registros, equivalentes al 1,42%. No se registraron reclamos, sugerencias ni felicitaciones durante el semestre.

Si bien la baja participación de quejas y la ausencia de reclamos puede considerarse un dato favorable desde el punto de vista estadístico, ello no permite concluir por sí solo un alto nivel de satisfacción ciudadana, puesto que dicho análisis debe complementarse con otros instrumentos, tales como encuestas de percepción, análisis de calidad de las respuestas y facilidad de acceso a los canales institucionales.

Distribución general de PQRSDf por tipología

Primer semestre de 2026



3.4. REGISTRO EN PROGRAMA ATI-SUITE DOCUBANK

Se observa que el programa ATI-SUIT DOCUBANK, diseñado para registrar la documentación de la entidad, no está siendo utilizado de manera completa. Actualmente, la plataforma se emplea principalmente para radicar los documentos que llegan, pero no se está asegurando que todas las respuestas a los peticionarios queden registradas en el sistema.

Esto significa que no se está generando la trazabilidad necesaria de las respuestas emitidas por la entidad, lo cual limita la función del programa y afecta el control integral de la gestión documental.

PERIODO	REGISTRADA ATI-SUITE DOCUBANK	NO REGISTRADA ATI-SUITE DOCUBANK	TOTAL
ENERO	34	22	56
FEBRERO	60	23	83
MARZO	41	33	74
ABRIL	36	41	77
MAYO	30	43	73
JUNIO	32	29	61
	233	191	424
	55%	45%	

De la revisión de los datos de enero a junio de 2026, se observa que el mes de febrero presentó el mayor nivel de cumplimiento, con 60 documentos registrados frente a 23 no registrados, lo que equivale al 72% de cumplimiento.

En conjunto, el semestre cerró con un 55% de cumplimiento y un 45% de no cumplimiento, lo que significa que apenas un poco más de la mitad de los documentos fueron gestionados correctamente.

Este comportamiento evidencia que el programa no logró mantener la continuidad ni la obligatoriedad del registro, lo que representa un riesgo de incumplimiento en los objetivos de control documental.

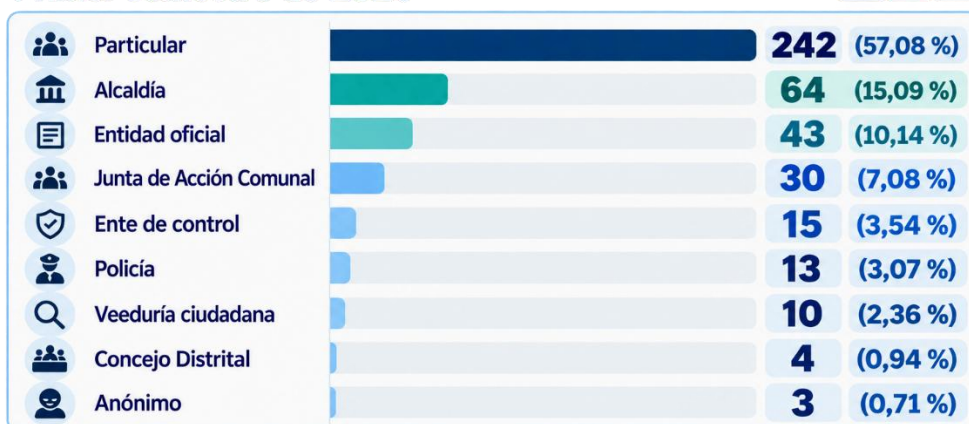
Teniendo en cuenta la necesidad de garantizar la adecuada conservación, custodia y disponibilidad de la información, conforme a los lineamientos establecidos en el Programa de Gestión Documental de la entidad, se recomienda delegar en la Oficina de Archivo la responsabilidad del registro y administración de los documentos de respuesta en el sistema ATI-SUITE DOCUBANK, con el fin de asegurar su almacenamiento, trazabilidad y salvaguarda en un repositorio documental único e institucional.

3.5. PROCEDENCIA DE LAS PQRSDF

Durante el primer semestre de la vigencia 2025, se registró el siguiente comportamiento respecto al origen de las PQRSDF:

Origen de las PQRSDF

Primer semestre de 2026



Origen ciudadano/comunitario:

67,22 %



Origen institucional:

32,78 %

Los particulares constituyeron el principal origen de las PQRSDf, con 242 registros, equivalentes al 57,08 % del total. Le siguen las comunicaciones provenientes de la Alcaldía, con 64 registros (15,09 %), y otras entidades oficiales, con 43 (10,14 %).

Al agrupar particulares, ciudadanos anónimos, veedurías ciudadanas y Juntas de Acción Comunal, se obtienen 285 comunicaciones, equivalentes al 67,22 % del total, evidenciándose una importante utilización de los canales institucionales por parte de ciudadanos y organizaciones de participación comunitaria.

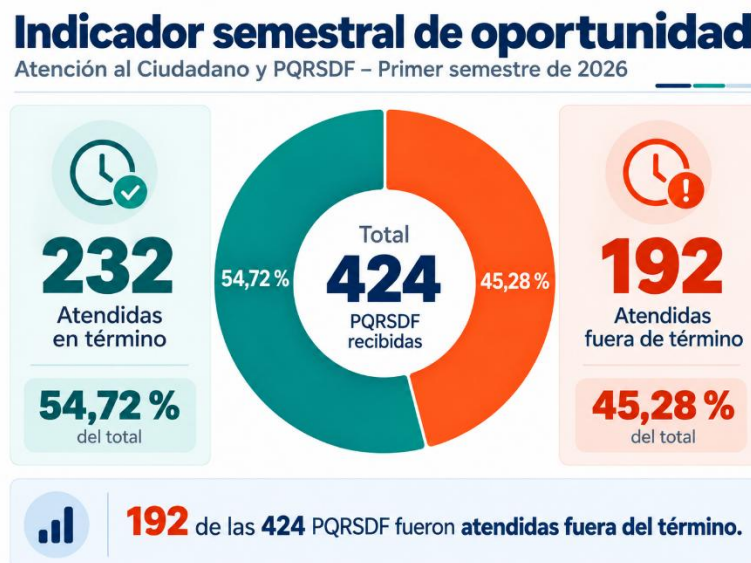
Por otro lado, las comunicaciones provenientes de actores institucionales representan 139 registros, correspondientes al 32,78 % del total.

Las Juntas de Acción Comunal generaron 30 comunicaciones y las veedurías ciudadanas 10, lo cual evidencia utilización de los canales institucionales por actores comunitarios y de control social.

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

La oficina asesora de Control Interno verificó la gestión a las respuestas de las PQRSDf 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 Distrisseguridad, se dio de la siguiente forma:



De las 424 PQRSDF gestionadas durante el período, 232 fueron atendidas dentro de los términos establecidos, equivalentes al 54,72 %, mientras que 192 fueron registradas como atendidas fuera de término, correspondientes al 45,28 %.

En términos prácticos, cerca de 45 de cada 100 comunicaciones fueron atendidas extemporáneamente, situación que constituye el principal aspecto de mejora identificado durante el período. El mejor comportamiento se registró en abril, con un indicador de oportunidad del 75,32 %, seguido de marzo (67,57 %) y febrero (67,47 %). En contraste, los resultados más críticos se presentaron en enero y mayo, con niveles de oportunidad del 21,43 % y 26,03 %, respectivamente. Estos dos meses concentraron 98 de los 192 casos atendidos fuera de término, equivalentes al 51,04 % de la extemporaneidad registrada durante el semestre. Lo anterior evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos internos de asignación, seguimiento, control de plazos y alertas preventivas.

3.7. FRECUENCIA DE LAS SOLICITUDES



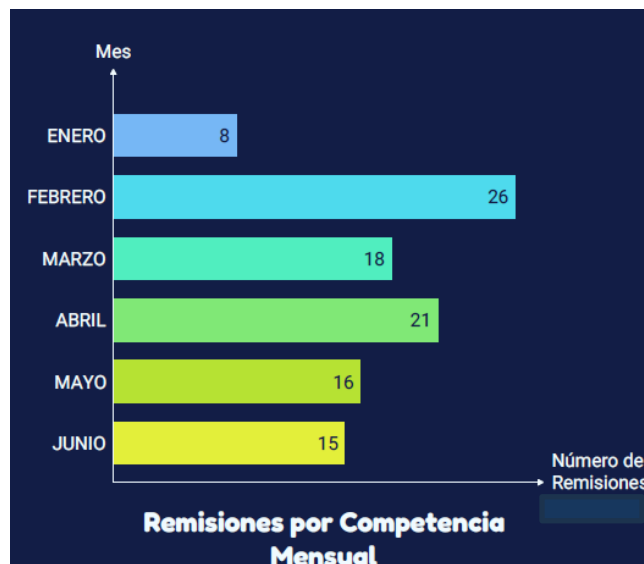
La principal temática correspondió a solicitudes de información, con 207 registros, equivalentes al 48,82 % del total de comunicaciones recibidas. Este comportamiento evidencia que el acceso a información constituye uno de los principales motivos de interacción entre la ciudadanía y la entidad, razón por la cual se recomienda identificar los asuntos informativos más recurrentes, a fin de evaluar la posibilidad de fortalecer mecanismos de publicación proactiva, transparencia activa, preguntas frecuentes y contenidos institucionales de fácil acceso.

Por otra parte, la categoría Otros concentró 108 comunicaciones, equivalentes al 25,47 % del total. Las solicitudes relacionadas con Cámaras/Equipos representaron el 11,32 %,

mientras que las de Acompañamiento alcanzaron el 9,91 %, y las de Mantenimiento el 4,48% del total.

3.8. REMISIÓN POR COMPETENCIA

Durante el segundo semestre de 2025 se recibieron 424 requerimientos en total. De estos, 104 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 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 con lo observado en esta revisión, se envía para desarrollar la encuesta de satisfacción el link <https://distriseguridad.gov.co/EscuestaDS/index.php/792446?lang=es>, la cual fue respondida por

Durante el primer semestre de 2026 se identificaron 18 encuestas iniciadas, de las cuales únicamente 7 fueron diligenciadas completamente, equivalente a una tasa de finalización del 38,89 %.

Teniendo en cuenta el reducido número de respuestas efectivas, los resultados obtenidos no permiten establecer una tendencia ni efectuar inferencias representativas sobre la percepción general de los usuarios. La baja participación limita la confiabilidad estadística del ejercicio y genera una alta sensibilidad de los porcentajes, dado que cada respuesta individual representa aproximadamente 14,29 puntos porcentuales del resultado.

En consecuencia, la información recopilada debe considerarse únicamente como un referente exploratorio de la percepción de los ciudadanos que respondieron la encuesta, y no como un indicador concluyente del nivel de satisfacción institucional. Se recomienda fortalecer la estrategia de aplicación y seguimiento de la encuesta, con el fin de ampliar la participación y contar con una base de respuestas que permita realizar análisis comparativos y conclusiones con mayor representatividad.

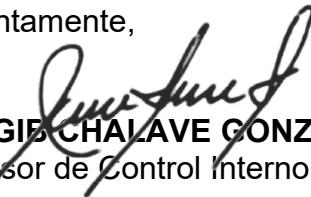
RECOMENDACIONES

- 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.
- 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.
- 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.

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.

Atentamente,


NAGIB CHALAVE GONZÁLEZ
Asesor de Control Interno

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

DISTRISSEGURIDAD

Nit: 806.013.404-2