

**INFORME SEMESTRAL DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES,
SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES
SEGUNDO SEMESTRE 2025**



Cartagena de Indias D. T. y C Diciembre 10 de 2025

1. INTRODUCCIÓN

El objetivo principal de la Coordinación de Atención al Ciudadano de la Oficina Jurídica de Distrisseguridad, es Garantizar la atención oportuna, accesible y de calidad a la ciudadanía y partes interesadas, mediante la implementación de políticas de servicio y protocolos estandarizados, a través de los canales institucionales definidos (telefónico, virtual y presencial), asegurando el cumplimiento de los plazos y condiciones establecidos en la normativa vigente para la gestión de solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones, con enfoque en la mejora continua y la satisfacción del usuario.

En concordancia con esta visión orientada al servicio, la Coordinación de Atención al Ciudadano presenta el Informe correspondiente al segundo semestre de la vigencia de PQRSDF, en cumplimiento al Plan de Acción de la Política de Atención al Ciudadano y el derecho de acceso a la información pública nacional, que contempla la Ley 2052 de 2020, la Ley 190 de 1995, la Ley 1474 de 2011. Ley 1437 de 2011. Ley 1581 de 2012 y la Ley 1712 de 2014. Decreto 1494 de 2015. Decreto 1395 de 2023.

2. MARCO NORMATIVO.

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

- **Constitución Política de Colombia 1991:** Artículo 23: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”
- **Ley 1437 del 18 de enero de 2011:** “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Ley 1474 del 12 de Julio de 2011:** “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
- **Ley 1755 del junio 30 de 2015:** “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- **Resolución No. 043-2019,** mediante la cual se creó el “*GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN, TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS*”, de Distrisseguridad.

3. GLOSARIO

PQRSDF: Petición Queja Reclamo Sugerencia Denuncia y Felicitación
VUAC: Ventanilla Única de Atención al Ciudadano.

Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general y/o particular ya obtener pronta resolución de estas

Queja: Es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones

Reclamo: Es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.

Denuncia: Es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa sancionatoria o ético-profesional.

Felicitación: Es la manifestación que expresa el agrado o satisfacción con un funcionario o con el proceso que genera el servicio.

Atención Presencial: Hace referencia a la atención personalizada que recibe el ciudadano y/o usuario en las instalaciones de la Oficina de Atención al Ciudadano de la Entidad.

Atención Telefónica: Hace referencia a la interacción con el ciudadano de manera telefónica a través de la Línea telefónica 605-6642510

Atención Virtual: Hace referencia a la interacción con el ciudadano a través de los canales virtuales disponibles: Pagina Web, correo electrónico atencionalciudadano@distrisseguridad.gov.co.

Canales de Atención: Son los diferentes canales que la entidad dispone para la recepción de requerimientos de los ciudadanos: Oficina de Atención al Ciudadano, línea telefónica, pagina web, correo electrónico.

Ciudadano: Es todo miembro activo de un Estado, dentro del cual se somete a sus leyes además significa participar activamente en la vida social, política y económica de una comunidad y de la sociedad. Persona destinataria de bienes y/o servicios Organización, entidad o persona que recibe un producto o servicio.

Servicio: Conjunto de estrategias que establecen las entidades de la Administración Pública para facilitar a los ciudadanos el acceso al cumplimiento de sus derechos.

Sugerencia: Es la manifestación de una idea y/o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

Trámite: Es el conjunto de pasos y/o serie de acciones llevadas a cabo por los usuarios para obtener un determinado producto, garantizar la prestación de un servicio, el reconocimiento de un derecho, o la debida ejecución y control de acciones propias de la función pública, con el propósito de facilitar el ejercicio de los derechos ciudadanos.

4. RESULTADO DEL COMPORTAMIENTO

De acuerdo a la Resolución No. 043-2019, mediante la cual se creó el “**GRUPO INTERNO DE TRABAJO PARA LA RECEPCIÓN, ATENCIÓN, TRÁMITE DE LAS PETICIONES, QUEJAS, SUGERENCIAS Y RECLAMOS**”, de Distrisseguridad. En su artículo cuarto, se describe que *“La coordinación del grupo interno de trabajo para la recepción, atención, trámite de las peticiones, quejas, sugerencias y reclamos del establecimiento público 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”*.

Y en el Artículo quinto se señala *“Establézcase como único punto de control para la recepción de la PQRD, la oficina de Archivo y Correspondencia quien será la encargada de recibir y radicar exclusivamente documentos externo e interno, inclusive los que se reciban por las distintas plataformas de la entidad plataforma PQRD, SISTEMA integrado de gestión”*.

En ese sentido se procede a informar lo siguiente:

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

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

- **Canal de atención presencial:** Hacen parte de este canal la oficina de Archivo y Correspondencia, a través de la cual se recepciona la totalidad de las comunicaciones

de la entidad, así como colaboradores de las diferentes áreas, encargados de atender el primer nivel de servicio de la Entidad.

- **Canal de atención telefónica:** Describe el Protocolo de Atención al Ciudadano Código MATC – 001 Versión 1, que este canal de atención es responsabilidad de todos los colaboradores de DISTRISSEGURIDAD ya que todos tienen asignada una extensión telefónica, a través de este es posible la interacción en tiempo real entre el servidor y nuestro ciudadano con redes de telefonía fija y está conformado por el teléfono fijo de la Entidad - conmutador.
- **Canal de atención por correspondencia:** Este canal permite a los ciudadanos y/o usuarios, a través de comunicaciones escritas, (Físicas o electrónicas) solicitar servicios, pedir información, orientación o asistencia relacionada con el quehacer de la entidad. El buzón de sugerencias hace parte de este canal.
- **Canal de atención virtual:** De acuerdo con el Protocolo de Atención al Ciudadano Código MATC – 001 Versión 1, este canal integra todos los medios de servicio al usuario que se prestan a través de tecnologías de información y comunicaciones como aplicativo página web, correos electrónicos institucionales y redes sociales. Este canal se subdivide en:
 - **Correo Electrónico:** correspondiente al correo institucional contactenos@distrisseguridad.gov.co, el cual está bajo la responsabilidad del área de archivo y correspondencia.
 - **Página Web:** www.distrisseguridad.gov.co, en el enlace correspondiente a peticiones, quejas, reclamos, solicitudes.
 - **Redes Sociales:** Distrisseguridad dispone de los siguientes espacios en las principales redes sociales, mediante las cuales los ciudadanos e interesados podrán opinar y dar a conocer cualquier tipo de información
 - Facebook: <https://www.facebook.com/distrisseguridad.cartagena>
 - Twitter: <https://twitter.com/distrissegctg>
 - YouTube: <http://www.youtube.com/chanel/UCXotzvlLw38i84EjUaB0DUg>
 - Instagram: [Instagram.com/distrisseguridadcartagena/](https://www.instagram.com/distrisseguridadcartagena/)
- **SIGOB:** Este canal hace parte del Programa de Gestión Documental de la Alcaldía, mediante el cual se direccionan requerimientos a la entidad y del cual se cuenta con un usuario cuyo titular es la Dirección General.

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

4.1. NÚMERO DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS, DENUNCIAS Y FELICITACIONES – PQRSDF SEGUNDO SEMESTRE 2025

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, se recibieron un total de **509** PQRSDF, recibidas Así:

Meses	Total	Dentro del término	Fuera del término	En termino de Respuesta
Julio	139	77	62	0
Agosto	77	45	32	0
Septiembre	109	55	54	0
Octubre	109	65	44	0
Noviembre	75	17	25	33
Total	509	259	217	33
Procentaje	100%	51%	43%	6%

Tabla N°1 , Fuente Elaboración Propia



Grafica N°1

De las peticiones recibidas de las cuales se encuentran todas respondidas, 259 equivalentes al **(51%)** se respondieron dentro de los términos y 217 equivalentes al **(43%)** se respondieron fuera de los términos, y un total de 33 equivalentes al **(6%)** se encuentran en termino de respuesta evidenciando el comportamiento por meses Así:



Grafica N°2

4.2. RESPONSABILIDAD DE LAS AREAS DE SUMINISTRAR INSUMOS PARA LAS REPSUESTAS

Area	Total
Direccion Operativa	426
Juridica	40
Dirección Administrativa y Financiera	32
Recursos Humanos y Fisicos	7
Planeacion	4
Total	509

Tabla N°2, Fuente Elaboración propia

Se evidencia en la solicitud de insumos para dar respuestas de fondos a las PQRSFD en el segundo semestre de 2025, una participación de la Dirección Operativa en un **84%** seguido de la oficina Jurídica en un **8%** y continuando con la Dirección Administrativa y Financiera con un **6%**.



Grafica N°3

4.3. PARTICIPACIÓN DE LAS ÁREAS DE LA ENTIDAD EN EL COMPORTAMIENTO DE LAS PQRSDF EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2025.

De las 509 Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes, Denuncias y Felicitaciones que se recibieron en la entidad, **84% (426)** corresponden a respuestas de la Dirección Operativa, el **8% (40)** a la Oficina Jurídica, el **32% (14)** a la Dirección Administrativa y Financiera, el **1% (5)** a la Oficina de Recursos Físicos y Humanos y el **0.7% (4)** a la oficina de planeación.

Area	Total	%	Dentro del Término	%	Fuera del Término	%	en termino de respuesta	%
Dirección Operativa	426	84%	224	52%	172	40%	30	7%
Jurídica	40	8%	17	42%	23	57%	0	0%
Dirección Administrativa y Financiera	32	6%	14	43%	17	53%	1	3%
Recursos Humanos y Físicos	7	1%	3	43%	2	28%	2	28%
Planeación	4	0.7%	1	25%	3	75%	0	0%
Total	509	100%	259	51%	217	43%	33	6%

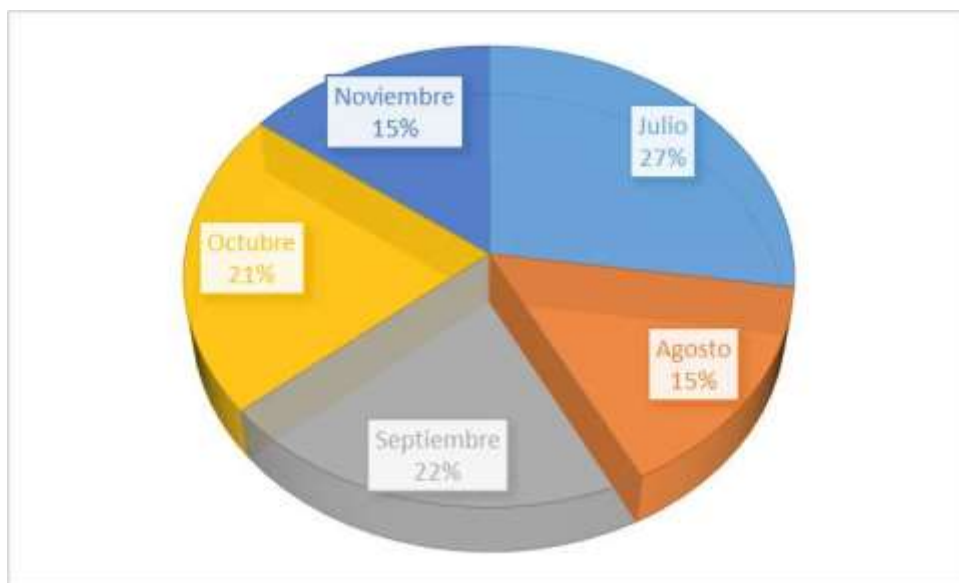
Tabla N°4 – Fuente: Elaboración Propia

1.2.- PARTICIPACIÓN DE LAS PQRSDF POR MESES EN EL SEGUNDO SEMESTRE 2025

Se puede evidenciar que el mayor número de PQRSDF, recibidas fue en el mes de Julio **(139)** equivalentes al **27%**; seguido de Septiembre **(109)** **21%** y Octubre **(109)** **21%**.

Meses	Total	Dentro del término	Fuera del término	En termino de Respuetsa	%
Julio	139	77	62	0	27%
Agosto	77	45	32	0	15%
Septiembre	109	55	54	0	21%
Octubre	109	65	44	0	21%
Noviembre	75	17	25	33	14%
Total	509	259	217	33	100%

Tabla N°5 – Fuente: Elaboración Propia



Grafica N°4

5. 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 PQRSDF y si la respuesta se envió físicamente se entrega la encuesta para el diligenciamiento*

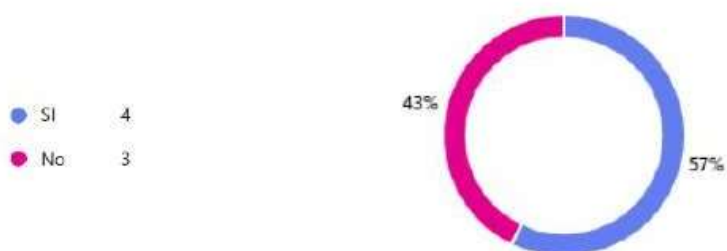
De acuerdo a la medición de la percepción del ciudadano en la atención de las PQRSD, radicadas en la entidad, se diseñó por parte de la entidad el siguiente link <https://distriseguridad.gov.co/EscuestaDS/index.php/792446?lang=es> , mediante el cual de manera voluntaria el ciudadano diligencia su percepción frente a la respuesta emitida por la entidad. A corte 31 de diciembre de 2025, se puede evidenciar un total de 37 participaciones en la cual se logra evidenciar el siguiente:

Seleccione el canal por medio del cual formuló su solicitud de información.	Correo electrónico	12		
	Página web	10		
	Presencial	1		
¿Tuvo acceso a la información pública solicitada?	SI	NO		
	16	7		
El tiempo de respuesta a su petición fue:	BUENO	DEFICIENTE	EXCELENTE	
	8	7	8	
La claridad de la información suministrada por la entidad en respuesta a su PQRSD fue:	BUENO	DEFICIENTE	EXCELENTE	ACEPTABLE
	5	7	8	3
Califique los canales para radicar su PQRSD	BUENO	DEFICIENTE	EXCELENTE	ACEPTABLE
	2	7	11	3
El grado de amabilidad y cortesía en la respuesta brindada por la entidad a su PQRSD fue:	BUENO	DEFICIENTE	EXCELENTE	
	9	6	8	

Tabla N°6 – Fuente: Elaboración Propia



2. ¿Tuvo acceso a la información publica solicitada?



Grafica N°5

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

E Excelente B Bueno A Aceptable D Deficiente

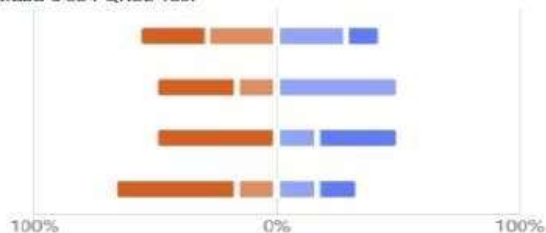
● E ● B ● A ● D

El tiempo de respuesta a su petición fue:

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

Califique los canales para radicar su PQRSF

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



Grafica N°6

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

Atentamente,

EDGARD MARTINEZ COGOLLO
P.U.E. Jurídico

Proyectó: Julissa Gómez Aguirre – Asesora Externa Of. Jurídica