

MEMORANDO

Código 150

Bogotá D.C., febrero 25 de 2025

PARA: Dr. GUSTAVO QUINTERO ARDILA
Secretario Distrital de Gobierno**DE:** JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**ASUNTO:** Socialización resultados evaluación Informe de atención al ciudadano PQRS – segundo semestre de 2024 del Nivel central y Alcaldías Locales.

Cordial saludo

De manera atenta, en cumplimiento con lo establecido en el Plan Anual de Auditoría Interna - PAAI, aprobado para la vigencia 2024, atentamente me permito remitir Informe de Seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – Primer Semestre de 2024 de la Secretaria Distrital de Gobierno y Alcaldías Locales, el cual arrojó los siguientes resultados que, en su conjunto, deben servir de insumo para el establecimiento de las acciones que conduzcan a resolver las causas de las situaciones detectadas, a prevenir eventos de riesgo, mejorar las operaciones institucionales y facilitar la toma de decisiones

Este informe se da a conocer al señor Secretario en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 338 de 2019 “Por el cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Único Reglamentario del Sector de Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Control Interno y se crea la Red Anticorrupción ARTÍCULO 1. PARÁGRAFO 1. *Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal el representante legal de la entidad y el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno y/o Comité de Auditoría y/o Junta Directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando este lo requiera*”.

Por lo anterior, la segunda línea de defensa dentro de su gestión de auto control deberá realizar el monitoreo y seguimiento a las observaciones producto de los informes generados por esta Oficina a fin de que se propongan las acciones para aprovechar las oportunidades de mejora y concretar medidas respecto recomendaciones sugeridas para cerrar las brechas identificadas, lo cual será objeto de verificación respecto de su adopción

Finalmente, me permito informar que el informe se comunicó a la Subsecretaria de Gestión Institucional con comunicación No. 20251500069153 y se encuentra publicado en la página web <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-informes/informes-oficina-control-interno/otros-informes-consultas-a-bases-de-datos-o-sistemas-de-informacion/informes-de-ley-o-seguimiento>

Agradecemos su oportuna gestión, con el objetivo de fortalecer el Sistema de Control Interno de la Entidad.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

Jefe Oficina De Control Interno

Anexo: Informe de atención al ciudadano PQRS - Segundo Semestre de 2023 (20 folios)**Elaboró:** Diana Carolina Sarmiento Barrera – Profesional OCI**Aprobó/Revisó:** Lady Johanna Medina Murillo – Jefe OCI

MEMORANDO

Código 150

Bogotá D.C., 25 de febrero de 2025

PARA: **Dra. CARINE PENING GAVIRIA**
Subsecretaria de Gestión Institucional**DE:** **JEFE DE CONTROL INTERNO****ASUNTO:** Informe de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – segundo semestre de 2024 de la Secretaria Distrital de Gobierno y Alcaldías Locales.

Cordial saludo,

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 76 de la ley 1474 de 2011 “*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 el 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*” Artículo 3o - De los procesos de Atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos en el Distrito Capital, se adjunta a la presente comunicación el informe de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondiente al segundo semestre de 2024 de la Secretaria Distrital de Gobierno y Alcaldías locales.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)
LADY JOHANNA MEDINA MURILLO
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe segundo semestre 2024**Elaboró:** Diana Carolina Sarmiento Barrera – Contratista OCI**Revisó/Aprobó:** lady Johanna Medina Murillo – Jefe OCI

MEMORANDO

Código 150

Bogotá D.C., febrero 25 de 2025

PARA: **Dr. HUMBERTO DUARTE GARCÍA**
Jefe de Oficina de Asuntos Disciplinarios.**DE:** **JEFE DE OFICINA DE CONTROL INTERNO.****ASUNTO:** Traslado de presunta falta disciplinaria – Alcaldías locales

Respetado Doctor:

Como resultado al seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y reclamos del segundo semestre de 2024 de la Secretaria Distrital de Gobierno y Alcaldías Locales, se identificaron requerimientos atendidos de forma extemporánea a los términos de Ley 1755 de 2015 e incumplimiento a lo dispuesto en Manual para la Gestión de Planes de Mejoramiento Código: GCN-M002 Versión 2.

Lo anteriormente enunciado se evidencia en el informe liberado al Secretario de Gobierno bajo radicado No. 20251500069183 del 25 de febrero de 2025, en el título No. “1.3. *Tiempo promedio de respuesta a requerimientos*”, tabla No. 5. Informe que se anexa a la presente comunicación y título “No. 3. *Seguimiento Planes de mejoramiento registrados en el aplicativo MIMEC*” tabla No. 12.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

Jefe Oficina de Control Interno

Anexos:

- Informe segundo semestre 2024

Elaboró: Diana Carolina Sarmiento Barrera – Contratista - Profesional Oficina Control Interno**Revisó y Aprobó:** Lady Johanna Medina Murillo- Jefe Oficina Control Interno

SEGUIMIENTO A LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CIUDADANOS EN EL DISTRITO CAPITAL.**Destinatarios**

- Dr. Gustavo Quintero Ardila – Secretario Distrital de Gobierno.
- Dra. Carine Pening Gaviria – Subsecretaria de Gestión Institucional

1. Objetivos**1.1 Objetivo general**

Verificar que el recibo, trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen se preste de acuerdo con las normas legales vigentes. (artículo 3 del Decreto 371/2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, Art. 76 de la Ley 1474/2011, Ley 1712 de 2014, Ley 1755 de 2015).

2. Alcance

El presente informe de seguimiento comprende la verificación del proceso de servicio a la ciudadanía en las 20 alcaldías locales y nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno, del período comprendido del **1 de julio al 31 de diciembre de 2024**

3. Marco normativo o criterios del informe

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991. *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”*
- 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”, Artículo 76: “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.”*
- 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”. Título II “de la publicidad y contenido de la información”.*
- 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” – Capítulo 2 “Derecho de petición ante autoridades”*
- Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, *“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, Artículo 3o - De los procesos de Atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos en el Distrito Capital.*
- Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”.*

- Manual para la Gestión de Peticiones ciudadanas proferido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. versión 03 de noviembre de 2020.
- Manual de Atención a la Ciudadanía SAC-M001, versión 7 del 4 de agosto de 2023
- Caracterización del proceso del servicio a la ciudadanía SAC-C, versión 04 del 4 de marzo de 2024.
- Manual para la Gestión de Planes de Mejoramiento -GCN-M002 versión 4 del 13 de septiembre de 2024.
- Procedimiento para la gestión de los requerimientos presentados por la ciudadanía SAC-P001, versión 07 del 19 de diciembre de 2024.
- Manual de gestión del riesgo PLE-PIN-M001 Versión 9 del 30 de octubre de 2023.
- Acuerdos Distritales No. 630 de 2015 y 731 de 2018 en los cuales se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha.
- Guía para la generación y manejo del “*reporte Gestión de Peticiones*” del Sistema Distrital para la gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te escucha.
- Ley 1952 de 2019 “*Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario*”.
- Ley 2094 de 2021 “*Por medio de la cual se reforma la ley 1952 de 2019 y se dictan otras disposiciones*”.

4. **Equipo auditor:** Diana Carolina Sarmiento Barrera – Profesional Oficina de Control Interno.

5. Metodología

- ✓ Revisión normativa y aplicabilidad en la entidad
- ✓ Se realizó solicitud de bases de datos e información a la Subsecretaría de Gestión Institucional, por medio del memorando No. 20251500012373 del 16 de enero de 2025 del cual fue resuelto por la profesional de servicio a la ciudadanía Andrea Johanna Jiménez Ramírez, mediante radicado No. 20254600023223 del 23 de enero de 2025.
- ✓ Verificación y análisis de información recibida.
- ✓ Consolidación de informe y principales resultados observados.

6. Periodo de ejecución

Del 15 de enero de 2025 al 25 de febrero de 2025.

1. Resultados obtenidos

1.1. Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas durante el segundo semestre de 2024

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano registrada en los reportes de Bogotá Te escucha, durante el periodo comprendido entre el primero (1) de junio al treinta y uno (31) de diciembre de 2024 se reportan 29730 peticiones en cada alcaldía local y nivel central por diferentes canales de atención, a continuación, se presenta la distribución:

Tabla No. 1 Cantidad de requerimientos recibidos

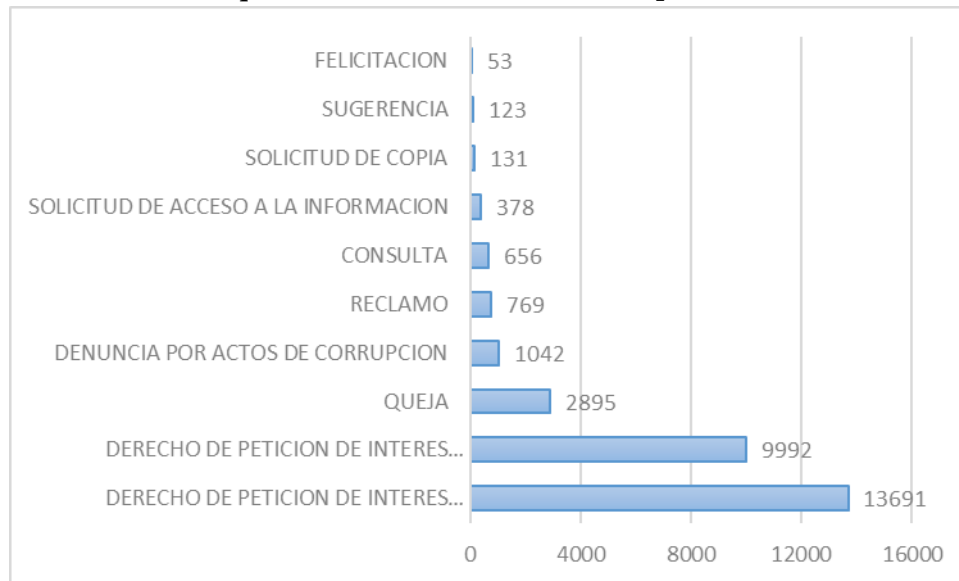
Dependencia y/o localidad	Total recibidos	%
Alcaldía Local de Sumapaz	34	0.11
Alcaldía Local de Antonio Nariño	88	0.30
Alcaldía Local de Mártires	105	0.35
Alcaldía Local de Puente Aranda	118	0.40
Alcaldía Local de Barrios Unidos	123	0.41
Alcaldía Local de Candelaria	128	0.43
Alcaldía Local de Tunjuelito	135	0.45
Alcaldía Local de Chapinero	179	0.60
Alcaldía Local de Rafael Uribe	209	0.70
Alcaldía Local de Teusaquillo	238	0.80
Alcaldía Local de Santa Fe	252	0.85
Alcaldía Local de Fontibón	254	0.85
Alcaldía Local de Engativá	277	0.93
Alcaldía Local de Usaquén	349	1.17
Alcaldía Local de San Cristóbal	382	1.28
Alcaldía Local de Usme	421	1.42
Alcaldía Local de Kennedy	425	1.43
Alcaldía Local de Suba	506	1.70
Alcaldía Local de Bosa	552	1.86
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	828	2.79
Dependencias Nivel Central	24127	81.15
Total general	29730	100

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la OAC por medio del memorando 20254600023223 del 23 de enero de 2025

Nota: El ingreso se concentra en el nivel central pero posteriormente la mayoría se distribuyen por competencia a las Alcaldías Locales

A partir de lo anterior, se observa que, en el segundo semestre de 2024, el registro de requerimientos muestra que el mayor número de ellos se concentra en el Nivel Central, con un 81,15%. Este fenómeno se debe a que los requerimientos se centralizan por el Grupo de Atención al Ciudadano, que luego distribuye los casos a las demás dependencias alcaldías Locales según el análisis de las peticiones. En cuanto a la naturaleza de las peticiones, se identifica que la mayor proporción corresponde a derechos de petición de interés general y particular, como se ilustra en la siguiente gráfica:

Grafica No. 1 Requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2024



Fuente: Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Oficina de atención al ciudadano - Aplicación Bogotá Te escucha.

A continuación, se muestra la discriminación de tipología de los requerimientos en cada localidad y en el nivel central así:

Tabla No. 2 clasificación de requerimientos en cada localidad.

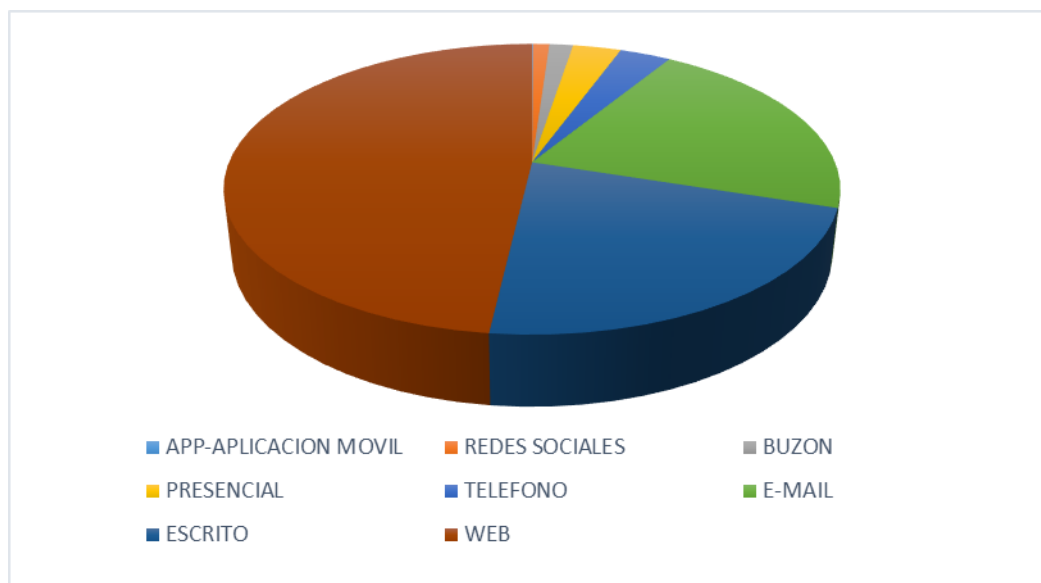
Dependencia	Consulta	Denuncia por actos de corrupción	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	solicitud de acceso a la información	solicitud de copia	sugerencia	Total
Antonio Nariño	1		68	13		4	1	1			88
Barrios Unidos	2	3	74	26		10	4	3		1	123
Bosa	4	1	117	385		27	8	3	3	4	552
Candelaria	2		95	26	1	1		1		2	128
Chapinero	5	1	97	39	1	13	16	5	1	1	179
Ciudad Bolívar	10	7	568	186	1	35	8	9	2	2	828
Engativá	7	3	153	78	2	15	11	6	1	1	277
Fontibón	4		178	40		24	4	3	1		254
Kennedy	10	2	265	94	3	27	16	4		4	425
Mártires	1	2	72	22		5	1	1		1	105
Puente Aranda	4	1	67	29	1	9	4	2	1		118
Rafael Uribe	3	3	144	48		7	3		1		209
San Cristóbal	2	3	307	49		15	3	3			382

Santa Fe	2	1	203	37		7	1			1	252
Suba	10	5	319	112	1	41	11	6		1	506
Sumapaz		1	15	12		5		1			34
Teusaquillo	13		128	68		15	4	6	2	2	238
Tunjuelito	5		91	35		2	2				135
Usaquén	6	1	234	81		18	4	3		2	349
Usme	4	1	352	52		3	4	3	2		421
Nivel Central	561	1007	10144	8560	43	2612	664	318	117	101	24127
Total general	656	1042	13691	9992	53	2895	769	378	131	123	29730

Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional - Aplicación Bogotá Te escucha

Así mismo, se pudo identificar que los medios de recepción que mayor concentración presenta son los que corresponde a los canales de recepción de estos requerimientos es por escrito y por la Web (Bogotá te escucha) así:

Grafica No. 2 Medios de recepción – segundo semestre de de 2024



Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional - Aplicación Bogotá Te escucha

1.2. Nivel de atención y gestión de requerimientos.

1.2.1. Requerimientos correspondientes al primer semestre de 2024 y tramitados en el segundo semestre de 2024.

Dentro de la base de datos de PQRS del sistema Bogotá te escucha del segundo semestre de 2024 suministrada por la OAC, se identificaron **763** peticiones recibidas durante el primer semestre de 2024 de las

que fueron gestionadas en el segundo semestre, si bien es cierto el alcance del presente informe es del segundo semestre de 2024, la OCI considera pertinente analizar dicha gestión ya que corresponde a actividades realizadas en el periodo de análisis, adicionalmente permite analizar los altos porcentajes de extemporaneidad en las respuestas generadas como se evidencia a continuación.

Tabla No. 3 – Peticiones del primer semestre de 2024 gestionadas en el segundo semestre de 2024

Dependencia y o alcaldía local	Gestión extemporánea	%	Gestión oportuna (DTL)	%	Total general
Alcaldía Local de Sumapaz	0	0	1	100	1
Alcaldía Local de Chapinero	0	0	10	100	10
Alcaldía Local de Engativá	0	0	13	100	13
Alcaldía Local de Usme	0	0.0	37	100.0	37
Alcaldía Local de Suba	7	13.0	47	87.0	54
Alcaldía Local de Fontibón	2	13.3	13	86.7	15
Alcaldía Local de Barrios Unidos	2	20	8	80	10
Alcaldía Local de Santa Fe	4	23.5	13	76.5	17
Alcaldía Local de Rafael Uribe	7	24.1	22	75.9	29
Alcaldía Local de San Cristóbal	9	25.7	26	74.3	35
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	15	28.3	38	71.7	53
Alcaldía Local de Kennedy	14	31.8	30	68.2	44
Alcaldía Local de Tunjuelito	7	38.9	11	61.1	18
Dependencias Nivel Central	232	39.1	362	60.9	594
Alcaldía Local de Usaquén	22	46.8	25	53.2	47
Alcaldía Local de Teusaquillo	14	51.9	13	48.1	27
Alcaldía Local de Bosa	38	65.5	20	34.5	58
Alcaldía Local de Puente Aranda	14	70.0	6	30.0	20
Alcaldía Local de mártires	13	72.2	5	27.8	18
Alcaldía Local de Candelaria	11	73.3	4	26.7	15
Alcaldía Local de Antonio Nariño	10	100		0	10
Total general	421	37.4	704	62.6	1125

Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional - Aplicación Bogotá Te escucha

En concordancia con la anterior tabla, se identificaron peticiones que quedaron en trámite del segundo semestre de 2024, gestionadas por fuera del término legal establecido, evidenciando porcentajes desde el 13% al 100% de incumplimiento en la respuesta en términos de las peticiones, situación recurrente en el análisis de distintas vigencias.

1.2.2. Nivel de gestión a los requerimientos recibidos durante el segundo semestre de 2024

De acuerdo con la información reportada por el grupo de atención al ciudadano para el segundo semestre del 2024 se recibieron 29.730 peticiones distribuidas y gestionadas de la siguiente manera:

Tabla No. 4 – Peticiones segundo semestre de 2024

Dependencia y/o Alcaldía Local	Gestionados	%	Sin tramite*	%	Total General
Alcaldía Local de Tunjuelito	135	100.00		0.00	135
Dependencias Nivel Central	23867	98.92	260	1.08	24127
Alcaldía Local de Barrios Unidos	121	98.37	2	1.63	123
Alcaldía Local de Chapinero	174	97.21	5	2.79	179
Alcaldía Local de Usme	408	96.91	13	3.09	421
Alcaldía Local de San Cristóbal	369	96.60	13	3.40	382
Alcaldía Local de Engativá	265	95.67	12	4.33	277
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	792	95.65	36	4.35	828
Alcaldía Local de Puente Aranda	112	94.92	6	5.08	118
Alcaldía Local de Mártires	98	93.33	7	6.67	105
Alcaldía Local de Teusaquillo	222	93.28	16	6.72	238
Alcaldía Local de Bosa	513	92.93	39	7.07	552
Alcaldía Local de Suba	468	92.49	38	7.51	506
Alcaldía Local de Usaquén	320	91.69	29	8.31	349
Alcaldía Local de Fontibón	229	90.16	25	9.84	254
Alcaldía Local de Santa Fe	224	88.89	28	11.11	252
Alcaldía Local de Candelaria	113	88.28	15	11.72	128
Alcaldía Local de Rafael Uribe	182	87.08	27	12.92	209
Alcaldía Local de Kennedy	370	87.06	55	12.94	425
Alcaldía Local de Sumapaz	28	82.35	6	17.65	34
Alcaldía Local de Antonio Nariño	66	75.00	22	25.00	88
Total general	29076	97.80	654	2.20	29730

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base a la información suministrada por la OAC generada 16 enero de 2025.

De los 29730 requerimientos recibidos en el segundo semestre de la vigencia 2024, 29076 que corresponden al 97.80%, se tramitaron y gestionaron en el primer semestre y 654 el 2,20%, se encuentran en estado pendiente.

1.3. Tiempo promedio de respuesta a requerimientos.

Con el fin de verificar los porcentajes de atención de los requerimientos recibidos si se han realizado dentro de los términos establecidos legalmente fueron verificados los tiempos registrados con respuesta dentro de los términos establecidos y por fuera de tiempos, de acuerdo con lo determinado por la Ley 1755 de 2015, como se relaciona a continuación:

Modalidades de las peticiones	Descripción	Término para resolución según artículo 14 de la ley 1755 de 2015 - Ley 2207 de 2022
		(días)
Derecho de petición en interés general	Solicitud que una comunidad presente ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, para resolver necesidades comunitarias.	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
Derecho de petición en interés particular	Solicitud a una persona para que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que solo le interesa a él o a su entorno.	
Queja	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	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	
Sugerencia	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	
Denuncia por posibles actos de corrupción	Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.	
Felicitación	Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
Solicitud de acceso a la información	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.	
Solicitud de copias	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad.	
Consulta	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo.	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base en Ley 1755 de 2015

Así mismo, el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, argumenta: “*funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente*”

En atención a lo previamente dispuesto, se pudo observar que dentro del segundo semestre de 2024 se gestionaron 29.076, más sin embargo el 7.42% que corresponden a **2.206** peticiones presentaron extemporaneidad en su respuesta incumpliendo con los términos de ley que a continuación se muestra el detalle por dependencia.

Tabla No. 5 – Tiempo promedio de respuesta conforme a los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y pendiente de gestión.

Dependencia y/o Alcaldía Local	Gestión extemporánea	%	Gestión oportuna	%	Pendiente gestión	%	Total general
Alcaldía Local de Engativá	2	0.72	263	94.95	12	4.33	277
Dependencias Nivel Central	650*	2.69	23217	96.23	260	1.08	24127
Alcaldía Local de San Cristóbal	12	3.14	357	93.46	13	3.4	382
Alcaldía Local de Usme	14	3.33	394	93.59	13	3.09	421
Alcaldía Local de Tunjuelito	13	9.63	122	90.37		0	135
Alcaldía Local de Barrios Unidos	12	9.76	109	88.62	2	1.63	123
Alcaldía Local de Sumapaz	4	11.76	24	70.59	6	17.65	34
Alcaldía Local de Chapinero	33	18.44	141	78.77	5	2.79	179
Alcaldía Local de Bosa	107	19.38	406	73.55	39	7.07	552
Alcaldía Local de Teusaquillo	50	21.01	172	72.27	16	6.72	238
Alcaldía Local de Fontibón	54	21.26	175	68.9	25	9.84	254
Alcaldía Local de Santa Fe	57	22.62	167	66.27	28	11.11	252
Alcaldía Local de Candelaria	31	24.22	82	64.06	15	11.72	128
Alcaldía Local de Puente Aranda	33	27.97	79	66.95	6	5.08	118
Alcaldía Local de Rafael Uribe	80	38.28	102	48.8	27	12.92	209
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	328	39.61	464	56.04	36	4.35	828
Alcaldía Local de Usaquén	149	42.69	171	49	29	8.31	349
Alcaldía Local de Mártires	48	45.71	50	47.62	7	6.67	105
Alcaldía Local de Antonio Nariño	42	47.73	24	27.27	22	25	88
Alcaldía Local de Suba	244	48.22	224	44.27	38	7.51	506
Alcaldía Local de Kennedy	243	57.18	127	29.88	55	12.94	425
Total General	2206	7.42	26870	90.38	654	2.2	29730

Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional - Aplicación Bogotá Te escucha.

Ahora bien, en un análisis desagregado por alcaldías y nivel central tienen porcentaje desde el 0,72 % al 57,18% de incumplimiento en el término de las respuestas de las peticiones y 4,33% al 25% de peticiones sin gestionar.

Análisis tiempos de respuesta por modalidad de petición

De los derechos de petición de **interés general y particular** que corresponde a un total de 23.683, 21.734 fueron resueltas dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, sin embargo **1.949 presentaron extemporaneidad desde 16 hasta 87 días de gestión así:**

Tabla No. 6 – Tiempo promedio de respuesta Derechos de petición de Interés General y Particular

Dependencia y/o Alcaldía Local	Peticiones Recibidas	En término	Extemporáneo			
		0-15 días	16-30 días	31 -60 días	61-87 días	
Alcaldía Local de Antonio Nariño	81	29	28	21	3	
Alcaldía Local de Barrios Unidos	100	90	10	0	0	
Alcaldía Local de Bosa	502	392	91	15	4	
Alcaldía Local de Candelaria	121	90	29	2	0	
Alcaldía Local de Chapinero	136	111	25	0	0	
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	754	453	258	42	1	
Alcaldía Local de Engativá	231	229	1	1	0	
Alcaldía Local de Fontibón	218	161	50	7	0	
Alcaldía Local De Kennedy	359	130	150	75	4	
Alcaldía Local de Mártires	94	48	42	4	0	
Alcaldía Local de Puente Aranda	96	66	29	1	0	
Alcaldía Local de Rafael Uribe	192	104	79	9	0	
Alcaldía Local de San Cristóbal	356	347	9	0	0	
Alcaldía Local de Santa Fe	240	173	57	9	1	
Alcaldía Local de Suba	431	209	187	34	1	
Alcaldía Local de Sumapaz	27	23	2	2	0	
Alcaldía Local de Teusaquillo	196	148	43	5	0	
Alcaldía Local de Tunjuelito	126	113	13	0	0	
Alcaldía Local de Usaquén	315	173	108	33	1	
Alcaldía Local de Usme	404	392	11	1	0	
Dependencias Nivel Central	18704	18253	263	163	25	
Total	23683	21734	1485	424	40	

- De las **quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción y felicitación**, que corresponde a un total de 4882, 4516 fueron resueltas dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, **366 presentaron extemporaneidad desde 16 hasta 96 días de gestión** así:

Tabla No. 7 – Tiempo promedio de respuesta de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción y felicitación

Dependencia y/o Alcaldía Local	Peticiones recibidas	En término	Extemporáneo		
		0-15 días	16-30 días	31 -60 días	61-96 días
Alcaldía Local de Antonio Nariño	5	2	0	3	0
Alcaldía Local de Barrios Unidos	18	16	2	0	0
Alcaldía Local de Bosa	40	29	10	1	0
Alcaldía Local de Candelaria	4	2	2	0	0
Alcaldía Local de Chapinero	32	27	5	0	0
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	53	27	20	5	1
Alcaldía Local de Engativá	32	32	0	0	0
Alcaldía Local de Fontibón	28	21	7	0	0
Alcaldía Local de Kennedy	52	19	25	6	2
Alcaldía Local de Mártires	9	6	3	0	0
Alcaldía Local de Puente Aranda	15	13	2	0	0
Alcaldía Local de Rafael Uribe	13	5	8	0	0
Alcaldía Local de San Cristóbal	21	19	2	0	0
Alcaldía Local de Santa Fe	10	7	3	0	0
Alcaldía Local de Suba	59	29	22	7	1
Alcaldía Local de Sumapaz	6	6	0	0	0
Alcaldía Local de Teusaquillo	21	18	3	0	0
Alcaldía Local de Tunjuelito	4	4	0	0	0
Alcaldía Local de Usaquén	25	15	5	5	0
Alcaldía Local de Usme	8	8	0	0	0
Dependencias Nivel Central	4427	4211	102	97	17
Total	4882	4516	221	124	21

- De las **solicitudes de copia y acceso a la información**, que corresponde a un total de 509, 419 fueron resueltas dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, **90 presentaron extemporaneidad desde 11 hasta 53 días de gestión** así:

Tabla No. 8 – Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de copia y acceso a la información

Dependencia y/o Alcaldía Local	peticiones recibidas	En término	Extemporáneo	
		0-10 días	11-30 días	31 -53 días
Alcaldía Local de Antonio Nariño	1	1	0	0
Alcaldía Local de Barrios Unidos	3	3	0	0
Alcaldía Local de Bosa	6	0	5	1
Alcaldía Local de Candelaria	1	0	1	0
Alcaldía Local de Chapinero	6	2	4	0
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	11	2	7	2
Alcaldía Local de Engativá	7	7	0	0
Alcaldía Local de Fontibón	4	2	2	0
Alcaldía Local De Kennedy	4	0	4	0
Alcaldía Local de Mártires	1	0	0	1
Alcaldía Local de Puente Aranda	3	1	2	0
Alcaldía Local de Rafael Uribe	1	0	1	0
Alcaldía Local de San Cristóbal	3	2	1	0
Alcaldía Local de Suba	6	0	6	0
Alcaldía Local de Sumapaz	1	1	0	0
Alcaldía Local de Teusaquillo	8	5	2	1
Alcaldía Local de Usaquén	3	0	2	1
Alcaldía Local de Usme	5	2	3	0
Dependencias Nivel Central	435	391	42	2
Total	509	419	82	8

- De Consulta, que corresponde a un total de 656, 641 fueron resueltas dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, **16 presentaron extemporaneidad desde 31 hasta 88 días de gestión así:**

Tabla No. 9 – Tiempo promedio de respuesta de Consulta.

Dependencia y/o Alcaldía Local	Petitionen recibidas	En término	Extemporáneo
		0-30 días	31-88 días
Alcaldía Local de Antonio Nariño	2	0	2
Alcaldía Local de Barrios Unidos	2	2	0
Alcaldía Local de Bosa	4	3	1
Alcaldía Local de Candelaria	2	2	0
Alcaldía Local de Chapinero	5	5	0
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	10	8	2
Alcaldía Local de Engativá	7	7	0
Alcaldía Local de Fontibón	4	4	0
Alcaldía Local De Kennedy	10	8	2
Alcaldía Local de Mártires	1	1	0
Alcaldía Local de Puente Aranda	4	4	0
Alcaldía Local de Rafael Uribe	3	3	0
Alcaldía Local de San Cristóbal	2	2	0
Alcaldía Local de Santa fe	2	2	0
Alcaldía Local de Suba	10	10	0
Alcaldía Local de Teusaquillo	13	13	0
Alcaldía Local de Tunjuelito	5	5	0
Alcaldía Local de Usaquén	6	5	1
Alcaldía Local de Usme	4	4	0
Dependencias Nivel Central	558	553	5
Total	656	641	15

Por lo expuesto, se concluye que no se cumple lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto 371 de 210 “De los procesos de Atención al Ciudadano, los sistemas de Información y Atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el Distrito Capital.” No.1 que establece: “La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y **dentro de los plazos legales**” (negrilla y subrayado fuera de texto) y artículo 14 “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones...*” de la ley 1755 de 2015”.

En este sentido, es importante recordar lo reiterado en múltiples oportunidades por la Corte Constitucional sobre la satisfacción del derecho de petición, así: “*(...) dentro de sus garantías se encuentran (i) la pronta resolución del mismo, es decir que la respuesta debe entregarse dentro del término legalmente establecido para ello; y (ii) la contestación debe ser clara y efectiva respecto de lo pedido, de tal manera que permita al peticionario conocer la situación real de lo solicitado*”.

Frente a lo anterior esta Oficina insta a los funcionarios responsables, el cumplimiento de sus obligaciones con fundamento en la Ley 1952 de 2019 que contempla la obligación de cumplimiento de los términos de respuesta a las peticiones de otras autoridades, en las siguientes disposiciones:

“Artículo 23. Garantía de la función pública. Con el fin de salvaguardar la moralidad pública, transparencia, objetividad, legalidad, honradez, lealtad, igualdad, imparcialidad, celeridad, publicidad, economía, neutralidad, eficacia y eficiencia que debe observar en el desempeño de su empleo, cargo o función, el sujeto disciplinable ejercerá los derechos, cumplirá los deberes, respetará las prohibiciones y acatará el régimen de inhabilidades, incompatibles, impedimentos y conflictos de intereses, establecidos en la Constitución Política y en las Leyes.”. (Negrilla y subrayado fuera de texto).

Artículo 34. Deberes. Son deberes de todo servidor público:

... Cumplir y hacer que se cumplan los deberes contenidos en la Constitución, (...), las leyes, los decretos, (...). (Negrilla y subrayado fuera de texto).

Artículo 39. Prohibiciones. A todo servidor público le está prohibido:

8. Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento (...). (Negrilla y subrayado fuera de texto).

En concordancia con lo anterior se remitirá nuevamente esta situación a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

4.1. Revisión aleatoria de radicados.

La Oficina de control interno de manera aleatoria seleccionó cuatro (4) peticiones, con el fin de realizar un análisis de los contenidos en la base suministrada por la Oficina de Atención a la Ciudadanía. En concordancia con la herramienta Bogotá Te escucha y el aplicativo Orfeo, en el que se observó lo siguiente:

Tabla No.10 Revisión aleatoria de peticiones

Localidad	No. de petición	Radicado Orfeo	Tipo de petición	Observaciones
Atención a la ciudadanía	3915262024	20252200002081	Derecho de petición de interés particular	Dentro de la base de datos de peticiones de segundo semestre de 2024 suministrada por la OAC y el sistema Bogotá te Escucha se identifica que la fecha de inicio de términos es del 27/08/2024 sin fecha de cierre, con 87 días de gestión. Al revisar el aplicativo Orfeo se observa que la respuesta se remitió bajo radicado 20252200002081 con fecha de del 07/01/2025 con cierre del 13/01/2025. En este sentido no se comprende la ausencia de simultaneidad del registro en la respuesta y cierre en los aplicativos dispuestos, toda vez que la

				retraso en el cierre afecta el cumplimiento de términos de la respuesta.
Antonio Nariño	3517622024	20246530187771	Consulta	Dentro de la base de datos de peticiones de segundo semestre de 2024 suministrada por la OAC y el sistema Bogotá te Escucha se identifica que la fecha de inicio de términos es del 29/07/2024 y cierre 04/12/2024, con 88 días de gestión. Al revisar el aplicativo Orfeo se observa que la respuesta se remitió el día 25 de septiembre de 2024, bajo radicado 20246530187771 con fecha de cierre del 31/01/2025. En este sentido no se comprende la ausencia de simultaneidad del registro en la respuesta y cierre en los aplicativos dispuestos, toda vez que la retraso en el cierre afecta el cumplimiento de términos de la respuesta.
Los Mártires	2929242024	20246420280281	Derecho de petición de Interés General	Dentro de la base de datos de peticiones de segundo semestre de 2024 suministrada por la OAC y el sistema Bogotá te Escucha se identifica que la fecha de inicio de términos es del 07/06/2024 y cierre 05/07/2024, con 19 días de gestión. Al revisar el aplicativo Orfeo se observa que la respuesta se remitió el día 24 de junio de 2024, bajo radicado 20246420280281 con fecha de cierre del 09/07/2024. En este sentido no se comprende la ausencia de simultaneidad del registro en la respuesta y cierre en los aplicativos dispuestos, toda vez que la retraso en el cierre afecta el cumplimiento de términos de la respuesta.
Usaquén	2900812024	20245130588051	Reclamo	Dentro de la base de datos de peticiones de segundo semestre de 2024 suministrada por la OAC y el sistema Bogotá te Escucha se identifica que la fecha de inicio de términos es del 06/06/2024 y cierre 17/09/2024, con 69 días de gestión. Al revisar el aplicativo Orfeo se observa que la respuesta se remitió bajo radicado 20245130588051 con del 23/08/2024 cierre del 07/11/2024. En este sentido no se comprende la ausencia de simultaneidad del registro en la respuesta y cierre en los aplicativos dispuestos, toda vez que la retraso en el cierre afecta el cumplimiento de términos de la respuesta.

FUENTE: Elaboración propia Oficina de Control Interno con base a la información suministrada por la OAC, herramienta Bogotá te escucha y aplicativo ORFEO.

2. Gestión del riesgo

La Oficina de Control interno, realiza verificación y análisis de la matriz de riesgos asociada al proceso Servicio a la Ciudadanía publicada en la intranet (versión 5 del 5 de diciembre de 2023):

Tabla No. 11. Matriz de Riesgos procesos Servicio a la Ciudadanía

RIESGOS Y CONTROLES ASOCIADOS AL PROCESO/ACTIVIDAD AUDITADO(A)					EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Proceso	No. de riesgo	Descripción del riesgo	Causa raíz	Controles	Riesgo residual	Plan de acción vigente relacionado con el riesgo residual	Materialización del riesgo	Plan de mejora Registro MIMEC	Observaciones
Servicio a la ciudadanía	R1	Posibilidad de afectación reputacional por la extemporaneidad en los tiempos de respuesta de acuerdo con los términos de la Ley 1755-2015 de los Derechos de Petición.	Incumplimiento de los términos de ley por parte del responsable funcional de brindar respuesta a las peticiones.	Control 1 El Profesional Especializado coordinador del grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía con apoyo de los funcionarios de los puntos de atención a la ciudadanía en Alcaldías locales y Nivel Central, realiza el seguimiento semanal de las respuestas a los Derechos de Petición, a través del aplicativo ORFEO. En caso de identificar respuestas sin cumplimiento de términos de tiempo establecidos, el Profesional Especializado del grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía genera alertas al responsable de la respuesta por medio de reuniones, comunicaciones a través de Teams o comunicaciones vía correo institucional. Como evidencia de la ejecución del control quedan soportes de reunión y/o comunicaciones a través de Microsoft Teams y el informe semanal al promotor de mejora de cada Alcaldía Local y	Alto.	(Estrategia de descongestión y depuración de peticiones pendientes de respuesta y/o cierre en los aplicativos, de cada Alcaldía local y dependencias de Nivel Central denominadas a Jornada 911	SI	457 474 497	<i>"En el seguimiento del II cuatrimestre se relacionaron planes de mejora que se abrieron con ocasión a la materialización de este riesgo, razón por la cual no se reportan nuevamente. Sin embargo, al hacer seguimiento a los planes formulados en el aplicativo MIMEC se identificó que los planes 457, 474 y 497 fueron cerrados con un plan de acción definido.</i> <i>En este mismo sentido, a través de la estrategia "Ranking de peticiones vencidas", con la cual se informa a través de memorandos a las dependencias de Nivel Central y/o Alcaldías Locales la materialización del riesgo por extemporaneidad en los tiempos de respuesta, la importancia de dar respuesta a los derechos de petición dentro de términos de contemplados en la ley 1755 de 2015 y las</i>

				Dependencia de Nivel Central, publicado en carpeta SharePoint. Control 2 El Profesional Especializado coordinador del Grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía realiza el seguimiento mensual a las respuestas de las peticiones de vigencias anteriores y actuales, a través del aplicativo BOGOTÁ TE ESCUCHA. En caso de identificar posibles desviaciones en la ejecución del control, se generarán las alertas en el informe mensual de seguimiento de cada alcaldía local y dependencias del Nivel Central, responsables funcionales de dar respuesta a los derechos de petición; con el fin de realizar la depuración y descongestión de los derechos de petición					consecuencias de no hacerlo, así como el procedimiento utilizado en circunstancias de materialización de riesgos descrito en el Manual para la Gestión de Planes de Mejoramiento (GCN-M0021). Pese a las sugerencias hechas a dependencias y alcaldías de formular plan de mejora, esta oficina no identificó ni fue notificada de ningún plan de mejora que propenda por erradicar las peticiones extemporáneas. Finalmente, es necesario aclarar que al día 7 de enero de la vigencia contamos con el informe de peticiones del mes de septiembre, octubre y noviembre, en tanto, el de diciembre está en proceso de elaboración debido a que se realiza mes vencido. Una vez se haya realizado se cargará en la carpeta correspondiente."
Servicio a la ciudadanía	R2	Posibilidad de afectación reputacional por la inobservancia de las normas y/o criterios de servicio establecidos para la atención de la ciudadanía	Desactualización de la información que brindan los Servidores Públicos vinculados al proceso de Atención a la Ciudadanía.	Control 1 El Profesional Especializado del grupo de Servicio Atención a la Ciudadanía, realiza mensualmente el seguimiento a la aplicación de los protocolos de atención por parte de los servidores públicos asignados. En caso de evidenciar que no se cumple la aplicación de estos protocolos, se realizarán jornadas de inducción y reinducción en el puesto de trabajo al equipo del grupo de Servicio de Atención	Moderado	No tiene	NO	No	

				a la Ciudadanía, con énfasis en la aplicación de los protocolos del proceso, aplicativo BOGOTÁ TE ESCUCHA y aplicativo de Gestión Documental ORFEO. Como evidencia de la ejecución del control, quedan las actas de capacitación y entrenamiento.					
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

FUENTE: Elaboración propia OCI con base en matriz de riesgo del proceso Servicio a la Ciudadanía lo remitido por la OAP.

En concordancia con el anterior cuadro, se puede observar materialización del R1 en el reporte del tercer cuatrimestre de 2024, demostrándose incumplimiento de los términos de ley en las respuestas de varios requerimientos con relación al R1.

La Oficina de control interno nuevamente observa en el diseño en el control con la definición de responsables, periodicidad y seguimiento a los mismos. En la estructura del control no se cumple con los criterios de redacción de igual forma inobserva que la aplicación de los controles es acumulativa, esto es que una vez se aplica el valor de uno de los controles, el siguiente se aplicará con el valor resultante tras la aplicación del primer control.

Así las cosas, la OCI identifica que no existe una adecuada identificación de los riesgos asociados a la atención de PQRS, conforme a lo consagrado en el artículo 2.2.22.3.3 del Decreto 1499 de 2017 que establece los objetivos del MIPG, los cuales se encuentran articulados con MECI (numeral 7.4.1 del Manual operativo del MIPG) y la Guía para Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas del Departamento Administrativo de la Función Pública.

Por lo tanto, se recomienda estudiar, valorar y actualizar su matriz de riesgos, así como obtener asesoría y acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación para la adecuada administración de los riesgos y el diseño de sus controles.

3. Seguimiento Planes de mejoramiento registrados en el aplicativo MIMEC

La Oficina de Control interno realizó revisión a los planes de mejora registrados en el aplicativo MIMEC, pudiendo identificar lo siguiente:

Tabla No. 12. Seguimiento de planes de mejoramiento.

No. plan	Fecha de registro	Responsable/Líder del proceso	No. Hallazgos	Estado	Promedio Avance	Observaciones
380	14/3/2023	Alcalde local de la Candelaria	1	Abierto (684 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.

382	14/3/2023	Alcalde local de Suba	1	Abierto (684 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
383	14/3/2023	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Antonio Nariño	1	Abierto 226 días vencido	0%	Se formuló plan desde el 26/12/2023 hasta el 30/06/2024 más sin embargo no se evidencia avance o reporte de cumplimiento de las acciones propuestas.
449	26/4/2024	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Antonio Nariño	1	Abierto (275 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
451	26/4/2024	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Rafael Uribe Uribe	1	Abierto (275 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
452	26/4/2024	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Tunjuelito	1	Abierto (275 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
453	30/4/2024	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Tunjuelito	1	Abierto (271 días vencidos del plazo de formulación)	0%	Se realizó registro de reiteración del hallazgo No. 378, del cual no formularon plan.
479	2/9/2024	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Sumapaz	1	Abierto 41 días vencido	0%	Se formuló plan desde el 10/10/2024 hasta el 30/12/2024 más sin embargo no se evidencia avance o reporte de cumplimiento de las acciones propuestas.
480	2/9/2024	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Antonio Nariño	1	Abierto (146 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
483	2/9/2024	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Tunjuelito	1	Abierto (146 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
484	2/9/2024	Servicio a la	1	Abierto (146	0%	El líder del proceso no

		ciudadanía local - Alcaldía local de la Candelaria		días vencidos del plazo de formulación)		formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
487	2/9/2024	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Rafael Uribe	1	Abierto (146 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
489	2/9/2024	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Engativá	1	Abierto (146 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
491	2/9/2024	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Santa Fe	1	Abierto (146 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
493	2/9/2024	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Usme	1	Abierto (146 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
496	2/9/2024	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Suba	1	Abierto (146 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
dieciséis (16)						

FUENTE: Elaboración propia OCI- con base al aplicativo Mi Mejora Continua MIMEC – Corte 11/02/2025

Llama la atención que las localidades de la candelaria; Suba; Antonio Nariño; Rafael Uribe Uribe; Tunjuelito, la Candelaria, Engativá, Santa fe, Suba y Usme no han formulado un plan de mejora para subsanar las debilidades o incumplimientos identificados. Por otro lado, Sumapaz y Antonio Nariño presentó incumplimiento, vencimiento en el término del plan formulado.

Para esta Oficina es de vital importancia reiterar que el proceso de mejora a través de estos planes busca identificar las causas que provocan las debilidades detectadas con el fin de desplegar acciones con el fin de subsanar las causas de las observaciones identificadas durante el seguimiento, con el objetivo de Incrementar la eficacia y eficiencia.

Así las cosas, se propone cumplir lo dispuesto en Manual para la Gestión de Planes de Mejoramiento Código: GCN-M002 Versión 2, donde identifica la importancia de documentar las acciones necesarias para mejorar la gestión.

Teniendo en cuenta la situación anterior, se remitirá esta situación a la Oficina de Asuntos Disciplinarios.

4. Informes remitidos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital

En el seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno, evidenció que el proceso de Atención al Ciudadano registró el reporte mensual de PQRS del periodo objeto de verificación de julio a diciembre de 2024 dirigidos a la Veeduría Distrital, los cuales fueron cargados en la página de la Secretaría Distrital de Gobierno.¹

Así las cosas, se evidencia cumplimiento con el lineamiento establecido en el numeral 3 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, en el que dispone: “El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.”

5. Verificación de la medición de satisfacción de atención al usuario.

Otro de los aspectos que se validan en este informe es lo relacionado con las mediciones de la satisfacción de acuerdo con el informe de encuestas de percepción de servicio del primer semestre de la vigencia 2024², para este aspecto la entidad estableció indicadores de percepción y satisfacción, calculados con los resultados obtenidos del registro de las encuestas aplicadas por la ciudadanía incluyendo canal presencial y virtual en los niveles central y Local obteniendo los siguientes resultados:

Tabla No. 13. Encuestas por Canal de Atención.

Calificación de encuestas por canal de atención						
Mes	Número de encuestas presencial	Número de encuestas virtual	Número de encuestas atención telefónica	Calificación proporcional	Puntaje total	Promedio
Julio	2.414	103	80	4	4.9	4.9
Agosto	1508	137	95	4.7	4.9	
Septiembre	1413	107	121	4.5	4.9	
Octubre	1349	100	65	4.4	4.8	
Noviembre	1657	100	82	4.6	4.9	
Diciembre	1333	83	55	4.5	4.9	
Total de encuestas en el segundo semestre de 2024					8.391	

FUENTE: Elaboración propia OCI con base en los informes de encuestas de percepción del servicio de atención al ciudadano 2024 publicados en la página de la SDG

Según los datos expuestos del cuadro la calificación de los canales de atención es de 4,9 lo cual ubica al Canal de atención en el rango “Satisfactorio”.

¹ <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/informacion-especifica-grupos-interes/84-informe-pqrs-encuestas/informe-gestion-peticiones-quejas>

² <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/informacion-especifica-grupos-interes/84-informe-pqrs-encuestas/informes-encuestas-percepcion-servicio>

Tabla No. 14. Encuestas por lugar de aplicación

Calificación de encuestas por lugar de aplicación						
Mes	Número de encuestas central	Número de encuestas Alcaldías locales	Número de encuestas de Super Cades	Calificación obtenida	Puntaje total	Promedio
Julio	187	2350	60	4.7	4.3	4.4
Agosto	125	1,512	103	4.7	4.3	
Septiembre	189	1403	47	4,8	4.5	
Octubre	68	1359	87	4.5	4.5	
Noviembre	27	1763	47	4.7	4.4	
Diciembre	67	1373	31	4.5	4.2	
Total de encuestas en el segundo semestre de 2024					10.798	

FUENTE: Elaboración propia OCI con base en los informes de encuestas de percepción del servicio de atención al ciudadano 2022 publicados en la página de la SDG.

De la anterior tabla correspondiente a la calificación de encuestas por nivel de atención correspondiente al primer semestre de 2024, en la cual la calificación global es de 4.4 representando un desempeño “Satisfactorio”.

6. Hallazgos

1. Incumplimiento en la respuesta de términos de ley y sin gestión de PQRS en las alcaldías locales de Engativá, San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Barrios Unidos, Sumapaz, Chapinero, Bosa, Teusaquillo, Fontibón, Santa Fe, la Candelaria, Puente Aranda, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar, Usaquén, los mártires, Antonio Nariño, Suba, Kennedy.

Se evidenció un incumplimiento en los términos legales de respuesta y falta de gestión de las PQRS en las alcaldías locales de Engativá, San Cristóbal, Usme, Tunjuelito, Barrios Unidos, Sumapaz, Chapinero, Bosa, Teusaquillo, Fontibón, Santa Fe, La Candelaria, Puente Aranda, Rafael Uribe Uribe, Ciudad Bolívar, Usaquén, Los Mártires, Antonio Nariño, Suba y Kennedy.

Este incumplimiento transgrede lo dispuesto en el Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 1, el cual establece que:

“La atención de los ciudadanos debe realizarse con calidez y amabilidad, garantizando el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales.”

Asimismo, se infringe el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Esta situación se refleja en los retrasos en la respuesta a las PQRS en las alcaldías locales mencionadas con demoras que oscilan entre 0,72% y 57,18%, así como en la falta de gestión, con un rango de incumplimiento del 4,33% al 12,94%.

Los detalles específicos de estos hallazgos se encuentran en la Tabla No. 5 – Tiempo promedio de respuesta conforme a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y pendientes de gestión.

Tabla No. 5 – Tiempo promedio de respuesta conforme a los términos establecido en la Ley 1755 de 2015 y pendiente de gestión.

Dependencia y/o Alcaldía Local	Gestión extemporánea	%	Gestión oportuna	%	Pendiente de gestión	%	Total general
Alcaldía Local de Engativá	2	0.72	263	94.95	12	4.33	277
Dependencias Nivel Central	650	2.69	23217	96.23	260	1.08	24127
Alcaldía Local de San Cristóbal	12	3.14	357	93.46	13	3.4	382
Alcaldía Local de Usme	14	3.33	394	93.59	13	3.09	421
Alcaldía Local de Tunjuelito	13	9.63	122	90.37		0	135
Alcaldía Local de Barrios Unidos	12	9.76	109	88.62	2	1.63	123
Alcaldía Local de Sumapaz	4	11.76	24	70.59	6	17.65	34
Alcaldía Local de Chapinero	33	18.44	141	78.77	5	2.79	179
Alcaldía Local de Bosa	107	19.38	406	73.55	39	7.07	552
Alcaldía Local de Teusaquillo	50	21.01	172	72.27	16	6.72	238
Alcaldía Local de Fontibón	54	21.26	175	68.9	25	9.84	254
Alcaldía Local de Santa Fe	57	22.62	167	66.27	28	11.11	252
Alcaldía Local de Candelaria	31	24.22	82	64.06	15	11.72	128
Alcaldía Local de Puente Aranda	33	27.97	79	66.95	6	5.08	118

Alcaldía Local de Rafael Uribe	80	38.28	102	48.8	27	12.92	209
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	328	39.61	464	56.04	36	4.35	828
Alcaldía Local de Usaquén	149	42.69	171	49	29	8.31	349
Alcaldía Local de Mártires	48	45.71	50	47.62	7	6.67	105
Alcaldía Local de Antonio Nariño	42	47.73	24	27.27	22	25	88
Alcaldía Local de Suba	244	48.22	224	44.27	38	7.51	506
Alcaldía Local de Kennedy	243	57.18	127	29.88	55	12.94	425
Total General	2206	7.42	26870	90.38	654	2.2	29730

Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional - Aplicación Bogotá Te escucha.

Es necesario tomar las medidas adecuadas para garantizar no solo la respuesta completa a los requerimientos del segundo semestre de 2024, sino también para analizar y depurar la información de años anteriores. Según la información disponible, se han identificado requerimientos sin respuesta de fondo a ciudadanos o peticionarios en vigencias previas. Esta situación podría dar lugar a investigaciones disciplinarias, sanciones y vulneración de derechos de los ciudadanos y/o peticionarios

Es de precisar que el presente hallazgo se registrara de manera individual a cada alcaldía local en el sistema MIMEC.

Nota: La información y observaciones consignadas en el presente informe fueron dadas a conocer a la profesional Andrea Johanna Jiménez Ramírez de la Subsecretaría de Gestión Institucional, por medio de reunión presencial con fecha del 25 de febrero de 2025, en la cual estuvo de acuerdo con su contenido.

PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

Con el fin de que la labor de control interno que realiza esta Oficina, en la Secretaría Distrital de Gobierno, conduzca a las dependencias auditadas hacia la mejora continua de sus procesos y procedimientos, a través del establecimiento de acciones de mejoramiento de su gestión; a partir de los resultados presentados en este informe, cada área de gestión auditada deberá elaborar y presentar un plan de mejoramiento que permita subsanar las causas de las no conformidades, y atender las oportunidades de mejora, en un plazo no mayor a 15 (quince) días calendario, contados a partir de la notificación de hallazgos por medio del aplicativo Mi Mejora Continua – MIMEC, con base en la publicación de este documento, en la página web de la Secretaría, a través del enlace de la Oficina de Control Interno. Para la elaboración y presentación de dicho plan se deben tener en cuenta los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación, en el GCN-M002 Manual para la gestión de planes de mejoramiento, publicado en el Sistema Integrado de Gestión y Calidad; particularmente la política de operación que indica “Los planes de acción deben ser formulados en su totalidad en un plazo máximo de 15 días calendario contados a partir de la notificación por medio del aplicativo”.

Fortalezas

Los resultados del seguimiento indican un aumento en la proporción de PQRSD atendidas en la SDG, con una mejora significativa en el porcentaje de cumplimiento de los términos entre el primer y segundo semestre de 2024. Este avance refleja el impacto positivo de las estrategias implementadas.

Entre los factores clave que han contribuido a esta mejora se destacan la generación de informes semanales, el envío de alertas por parte del servicio de atención a la ciudadanía a las dependencias correspondientes y la realización de capacitaciones dirigidas a los funcionarios responsables de la gestión de PQRSD. Estas acciones han fortalecido el control y seguimiento del proceso, optimizado los tiempos de respuesta y fomentado una cultura institucional orientada al cumplimiento normativo.

No obstante, es fundamental dar continuidad a estas iniciativas y reforzar los mecanismos de supervisión para reducir la extemporaneidad y garantizar una atención oportuna y eficiente a las solicitudes ciudadanas.

Conclusiones y Recomendaciones

Tras examinar los aspectos sustanciales y procedimentales detallados en este informe, se concluye que en la SDG y las Alcaldías Locales persisten incumplimientos en los términos normativos establecidos para la contestación y trámite de las peticiones, quejas y reclamos. Estos incumplimientos están documentados en el cuerpo del presente informe.

En este sentido, se recomienda a las áreas responsables gestionar con celeridad la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias (PQRSD) que, al cierre del presente informe, aún se encuentran vencidas y pendientes de respuesta. La falta de atención oportuna de las PQRSD constituye un incumplimiento normativo que puede derivar en sanciones disciplinarias tanto para el servidor público como para la entidad.

Recomendaciones para la gestión de respuestas

Para optimizar la gestión y trámite de las respuestas, se deben garantizar los siguientes aspectos clave:

- **Carga de Evidencias:** Los jefes de dependencia deben fomentar que sus funcionarios carguen todas las evidencias completas de los trámites realizados en el sistema, de manera inmediata tras la gestión del requerimiento. Esto asegura la disponibilidad de la información para las personas autorizadas y su adecuada conservación en el sistema.
- **Número de Radicado:** Toda respuesta debe incluir el número de radicado correspondiente para facilitar su trazabilidad y control.
- **Verificación de Tipología:** Al recibir los requerimientos asignados, las dependencias deben verificar que estén correctamente tipificados. En caso de errores, se debe solicitar de inmediato la corrección al área correspondiente.

Recomendaciones específicas

Atención a recomendaciones internas

Es esencial atender las observaciones emitidas por la Oficina de Control Interno en relación con el análisis de riesgos. Asimismo, se recomienda buscar asesoría de la Oficina Asesora de Planeación para una mejor administración de riesgos y diseño de controles efectivos.

Registro y seguimiento de información

- **Registro Integral:** Se debe registrar de manera integral toda la información en los sistemas utilizados para la gestión de servicio a la ciudadanía, tales como ORFEO y SDQS.
- **Seguimiento a PQRS:** Implementar un seguimiento riguroso a la atención oportuna de las PQRS, incluyendo el análisis de la naturaleza de cada petición, la verificación del envío de respuesta al peticionario y la revisión de las evidencias en el sistema.

Estrategias de mejora

- **Difusión y Concientización:** Continuar con estrategias de divulgación para sensibilizar a los funcionarios sobre la importancia de los procedimientos establecidos en la entidad, incluyendo la digitalización de documentos de salida. Esto fortalecerá la transparencia y la satisfacción del usuario.
- **Mejora Continua:** Se ha identificado una tendencia reactiva en la generación y cumplimiento de planes de mejoramiento. Algunos procesos no han implementado las acciones derivadas de los seguimientos realizados, por lo que se recomienda una mayor rigurosidad en el cumplimiento de los planes propuestos.

Optimización de procesos documentales

- **Gestión de Notificación y Acuse:** Se requiere la implementación de medidas o puntos de control que reduzcan los tiempos en la gestión de notificación y acuse por parte de los CDI locales, ya que estos tiempos impactan directamente los términos de firma negativa.
- **Revisión de Instructivos:** Se recomienda revisar el instructivo GDI-GPD-IN002 sobre Radicación, Digitalización y Reparto de Comunicaciones en el Centro de Documentación, con el fin de optimizar los tiempos de respuesta y reducir la extemporaneidad.

Evaluación y medición de procesos

Para garantizar la mejora continua, se recomienda fortalecer la cultura de autoevaluación y reflejar las acciones correctivas en los planes de mejora correspondientes. Se invita a los responsables a revisar periódicamente los procedimientos y controles para asegurar su correcta aplicación, cumplimiento normativo y medición de

resultados mediante indicadores, permitiendo identificar desviaciones y aplicar las acciones correctivas necesarias.

Dependencias del nivel central

Dado que el sistema distrital "Bogotá te Escucha", administrado por la Secretaría General, no cuenta con la desagregación de las 24 dependencias, no es posible determinar de manera individual los incumplimientos. Para subsanar esta limitación, durante el primer semestre de 2025 se solicitará a Servicio de Atención a la Ciudadanía la información cruzada con ORFEO, con el fin de establecer responsabilidades puntuales.

Finalmente, el Grupo de Atención al Ciudadano y demás áreas involucradas deben analizar las recomendaciones contenidas en los informes semestrales de la Oficina de Control Interno. Este análisis debe ser discutido con todas las partes interesadas, dado el carácter transversal e impacto crítico de este proceso.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

Elaborado por		Revisado y Aprobado por	
Diana Carolina Sarmiento Barrera Profesional - Oficina de Control Interno		Lady Johana Medina Murillo Jefe Oficina de Control Interno	
Fecha:	25/02/2025	Fecha:	25/02/2025