

**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. – PRIMER SEMESTRE DE 2025**

Presentado por:

**LADY JOHANNA MEDINA MURILLO  
JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO**

Diana Carolina Sarmiento Barrera  
Profesional de la Oficina de Control Interno  
Rocío Alejandra Vergara Ángel  
Profesional de la Oficina de Control Interno  
Oscar Javier Monroy Díaz  
Profesional de la Oficina de Control Interno

Agosto de 2025  
Bogotá D.C.

## DESTINATARIOS

- Dr. Gustavo Quintero Ardila – Secretario Distrital de Gobierno.

### 1. Objetivos

#### 1.1 Contexto y Objetivo

El presente informe resume los principales hallazgos del seguimiento realizado al proceso de recepción, trámite y respuesta de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias (PQRS) y denuncias en la Secretaría Distrital de Gobierno y las 20 Alcaldías Locales, con fundamento en la Ley 1755 de 2015, Decreto 371 de 2010 y demás normativa aplicable. El objetivo fue verificar el cumplimiento de términos legales, la calidad de las respuestas y la adecuada gestión en el sistema Bogotá Te Escucha (BTE) y el gestor documental ORFEO.

### 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 enero al 30 de junio de 2025**.

### 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. 20251500272583 del 17 de julio de 2025 del cual fue resuelto por la profesional de servicio a la ciudadanía Andrea Johanna Jiménez Ramírez, mediante radicado No. 20254600284173 del 24 de julio de 2025.

- ✓ Verificación y análisis de información recibida.
- ✓ Consolidación de informe y principales resultados

## 6. Resultados Obtenidos.

### 6.1. Volumen de PQRS

- Se registraron 36.278 solicitudes en total.
- **Alcaldías locales:** 5.296 (44% concentradas en Ciudad Bolívar, Suba, Kennedy, Fontibón y Usme).
- **Nivel central:** 30.982 (97% gestionadas por el SAC y la Dirección para la Gestión Políciva).

### 6.2. Cumplimiento de Términos de Ley

- **Alcaldías Locales:** 16,4% de PQRS fueron gestionadas de forma extemporánea. Localidades críticas: Candelaria (38,4%), Antonio Nariño (39,4%), Mártires (32,9%), Suba (28,0%).
- **Nivel Central:** 0,57% de PQRS extemporáneas (177 casos). Dependencias con mayores retrasos: Subdirección de Asuntos Indígenas y Rrom (28,6%), Dirección de Asuntos Étnicos (25%), Subsecretaria de Gestión Local (20,2%).

### 6.3. Calidad de las Respuestas

- **Mejores desempeños:** Kennedy, Teusaquillo, Tunjuelito, Candelaria y Chapinero.
- **Debilidades recurrentes:** Calidez en las respuestas (excesivamente jurídicas o frías) y manejo del sistema (omisiones en registros y trazabilidad en BTE/ORFEO).
- **Rezagos críticos:** Bosa, Mártires, Engativá, Ciudad Bolívar, Usaquén.

### 6.4. Subregistro en BTE

Se identificaron 58 casos de PQRS tramitadas solo en ORFEO/CDI y no en BTE, lo cual genera:

- Pérdida de trazabilidad institucional.
- Riesgo de incumplimiento normativo y sanciones disciplinarias.
- Impacto en confianza ciudadana y en los reportes oficiales

### 6.5 Riesgos y Planes de Mejoramiento

- Riesgo materializado: Extemporaneidad sistemática en tiempos de respuesta (R1 de la matriz de riesgos SAC)
- Incumplimiento en la formulación de planes de mejoramiento en MIMEC, varios con 0% de avance.
- Debilidades en la definición de responsables, seguimiento y controles preventivos.

## 7. Conclusiones

1. El volumen de PQRS gestionadas refleja la alta demanda ciudadana y concentración de trámites en SAC y Gestión Políciva.
2. A nivel local, los niveles de extemporaneidad siguen siendo críticos en varias alcaldías, lo que vulnera el derecho fundamental de petición.
3. Aunque el nivel central presenta buenos indicadores globales, persisten rezagos en dependencias específicas que requieren intervención inmediata.
4. La calidad de las respuestas es aceptable en claridad y coherencia, pero deficiente en calidez y uso del sistema.
5. El subregistro en BTE representa un riesgo institucional y de transparencia que debe corregirse de inmediato.

## 8. Recomendaciones

- Fortalecer monitoreo y alertas tempranas para garantizar respuestas dentro del término legal.
- Capacitación en lenguaje ciudadano para mejorar la calidez en las respuestas.
- Exigir registro obligatorio en BTE de todas las PQRS, con controles cruzados entre CDI y SAC.
- Actualizar la matriz de riesgos y reforzar controles, con acompañamiento de Planeación.
- Cierre oportuno de planes de mejoramiento en MIMEC, con responsables y plazos definidos.

(ORIGINAL FIRMADO)

| Elaborado por                                                                              |            | Revisado y Aprobado por                                               |            |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-----------------------------------------------------------------------|------------|
| <b>Diana Carolina Sarmiento Barrera</b><br>Profesional Líder - Oficina de Control Interno. |            |                                                                       |            |
| <b>Apoyo</b>                                                                               |            |                                                                       |            |
| <b>Rocío Alejandra Vergara Ángel</b><br>Profesional - Oficina de Control Interno.          |            |                                                                       |            |
| <b>Oscar Javier Monroy Diaz</b><br>Profesional - Oficina de Control Interno.               |            | <b>Lady Johana Medina Murillo</b><br>Jefe Oficina de Control Interno. |            |
| <b>Fecha:</b>                                                                              | 29/08/2025 | <b>Fecha:</b>                                                         | 29/08/2025 |