

MEMORANDO

(Código 150)

Bogotá D.C., 31 de agosto de 2026

PARA: **Dr. GUSTAVO QUINTERO ARDILA**
Secretario de Gobierno**DE:** **JEFE DE CONTROL INTERNO****ASUNTO:** Socialización resultados evaluación Informe de atención al ciudadano PQRS – primer semestre de 2026 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 2026, atentamente me permito remitir Informe de Seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – primer Semestre de 2026 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. 20261500322543 del 31 de agosto de 2026. 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

Anexos: Informe primer semestre 2026**Elaboró:** Diana Carolina Sarmiento Barrera – Contratista OCI**Revisó/Aprobó:** lady Johanna Medina Murillo – Jefe OCI

MEMORANDO

Código 150

Bogotá D.C., 31 de agosto de 2026

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 – Primer semestre de 2026 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*”, se adjunta a la presente comunicación el informe de seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias correspondiente al primer semestre de 2026 de la Secretaria Distrital de Gobierno y Alcaldías locales.

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

Anexos: Informe primer semestre 2026

Elaboró: Diana Carolina Sarmiento Barrera – Contratista OCI
Diana Valenyina Arévalo Bonilla - Contratista OCI
Revisó/Aprobó: lady Johanna Medina Murillo – Jefe OCI

MEMORANDO

Código 150

Bogotá D.C., 31 de agosto de 2026

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

Cordial saludo,

Como resultado del seguimiento efectuado a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) correspondientes al primer semestre de 2026 en la Secretaría Distrital de Gobierno y las Alcaldías Locales, se identificaron requerimientos atendidos de manera extemporánea, así como casos sin gestión oportuna, en contravención de lo establecido en la Ley 1755 de 2015.

De igual forma, se evidenció la existencia de planes de mejoramiento con plazo vencido tanto en su formulación como en la ejecución de las acciones definidas, lo que afecta el cumplimiento de los compromisos institucionales y el fortalecimiento del sistema de control interno.

Lo anteriormente descrito se encuentra detallado en el informe presentado al Secretario de Gobierno bajo radicado No. 20261500322573 del 31 de agosto de 2026, específicamente en los numerales 7.3 “*Tiempo promedio de respuesta a requerimientos*” y 9 “*Seguimiento a los Planes de Mejoramiento registrados en el aplicativo MIMEC*”, documento que se anexa a la presente comunicación para su conocimiento y fines pertinentes.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

LADY JOHANNA MEDINA MURILLO

Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Informe segundo semestre 2026**Elaboró:** Diana Carolina Sarmiento Barrera – Contratista OCI
Diana Valenyina Arévalo Bonilla - Contratista OCI**Revisó/Aprobó:** lady Johanna Medina Murillo – Jefe OCI

**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 2026.**

Destinatarios

- Dr. Gustavo Quintero Ardila – Secretario Distrital de Gobierno.
- Dra. Carine Pening Gaviria – Subsecretaria de Gestión Institucional.
- Jefes de oficina - Dependencias del Nivel central
- Alcaldes locales

1. Objetivos**1.1 Objetivo general**

Verificar que la recepción, trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás modalidades de derecho de petición presentadas por la ciudadanía se realicen conforme a la normativa vigente, en particular el artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010, el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, la Ley 1712 de 2014 y la Ley 1755 de 2015, evaluando además la oportunidad y la calidad de las respuestas emitidas en términos de claridad, coherencia, suficiencia, calidez, utilidad y satisfacción del ciudadano.

2. Alcance

El presente seguimiento comprende la verificación del cumplimiento de las disposiciones legales y procedimentales relacionadas con la recepción, trámite y respuesta de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y demás modalidades de derecho de petición gestionadas por las dependencias del nivel central y las veinte (20) Alcaldías Locales de la Secretaría Distrital de Gobierno, en el marco del proceso de Servicio a la Ciudadanía, para el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2026.

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 640 de 2025 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, “Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública”
- 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 8 del 8 de septiembre de 2025
- Caracterización del proceso del servicio a la ciudadanía SAC-C, versión 05 del 7 de marzo de 2025.
- 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 09 del 2 de enero de 2026.
- 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”
- Ley 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.” Título ii capítulo I Derecho de petición ante autoridades.

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

5. Metodología

Para el desarrollo del seguimiento se efectuó revisión del marco normativo y procedimental aplicable; análisis de las bases de datos y reportes suministrados por la Subsecretaría de Gestión Institucional; validación de la información registrada en Bogotá Te Escucha; determinación y selección de muestras para la verificación de oportunidad y calidad de las respuestas; aplicación de criterios de evaluación previamente definidos; análisis de resultados por nivel central y Alcaldías Locales; y consolidación de las situaciones identificadas, conclusiones y recomendaciones

6. Periodo de ejecución

Del 7 de julio de 2026 al 31 de agosto de 2026.

Siglas

SAC: Servicio de Atención a la Ciudadanía.

OCI Oficina de Control Interno

7. Resultados obtenidos

7.1 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas durante el primer semestre de 2026

Durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026 se reportaron **35.939 requerimientos**, de los cuales **7.761 (21,6 %)** correspondieron a las veinte Alcaldías Locales y **28.178 (78,4 %)** al nivel central, de acuerdo con la información suministrada y los reportes de Bogotá Te Escucha así:

Cuadro No. 1 Cantidad de requerimientos recibidos en las alcaldías locales

Alcaldía local	Total de recibidos	%
Sumapaz	57	0,73
Los Mártires	59	0,76
Antonio Narino	157	2,02
Teusaquillo	165	2,13
Candelaria	196	2,53
Barrios Unidos	201	2,59
Puente Aranda	208	2,68
Chapinero	262	3,38
Rafael Uribe Uribe	377	4,86
Santa Fe	416	5,36
Bosa	448	5,77
Tunjuelito	451	5,81
Fontibón	503	6,48
Engativá	520	6,70
Usaquén	520	6,70
Ciudad Bolívar	522	6,73
San Cristóbal	545	7,02
Usme	686	8,84
Kennedy	728	9,38
Suba	740	9,53
Total general	7761	100

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Subsecretaria de Gestión Institucional/ Servicio de atención a la ciudadanía por medio del memorando 20264600265873 del 17 de julio de 2026

Del anterior cuadro, con relación a las alcaldías locales, se observa que el mayor número de requerimientos recibidos se concentra en las localidades de Suba (9,53%), Kennedy (9,38%), Usme (8,84%), San Cristóbal

(7,02%) y Ciudad Bolívar (6,73%), las cuales presentan la mayor cantidad de solicitudes. Estas cinco localidades concentran en conjunto el 41,5% del total de requerimientos recibidos.

Por otro lado, se detalla la distribución dentro del nivel central de la siguiente manera:

Cuadro No. 2 Cantidad de requerimientos recibidos en el Nivel central.

Dependencia	Total recibidos	%
Subsecretaría De Gestión Institucional	1	0,004
Oficina Asesora De Planeación	1	0,004
Despacho del Secretario de Gobierno	1	0,004
Dirección para la Gestión Administrativa Especial de Policía	1	0,004
Subdirección De Asuntos Para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales Y Palenqueras	2	0,007
Dirección Financiera	2	0,007
Oficina Asesora de Comunicaciones	4	0,014
Dirección Administrativa	8	0,028
Dirección de Tecnologías e Información	10	0,035
Dirección de Asuntos Étnicos	12	0,043
Dirección de Relaciones Políticas	12	0,043
Subdirección de Asuntos de Libertad Religiosa y de Conciencia	16	0,057
Dirección de Contratación	20	0,071
Dirección de Convivencia y Dialogo Social	22	0,078
Dirección Jurídica	23	0,082
Subdirección de Asuntos Indígenas y Rrom	29	0,103
Dirección para la Gestión del Desarrollo Local	36	0,128
Subsecretaria de Gestión Local	37	0,131
Subsecretaria para la Gobernabilidad y la Garantía de Derechos	48	0,170
Dirección de Derechos Humanos	77	0,273
Dirección para la Gestión Policiva	105	0,373
Oficina de Asuntos Disciplinarios	223	0,791
Dirección de Gestión del Talento Humano	225	0,798
Oficina de Atención a la Ciudadanía	27263	96,753
Total general	28178	100,000

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional/ Servicio de atención a la ciudadanía por medio del memorando 20264600265873 del 17 de julio de 2026

Nota: Teniendo en cuenta la distribución presentada en el cuadro anterior, se evidencia que no se encuentran relacionadas la totalidad de las dependencias de la estructura organizacional. Lo anterior obedece a que, si bien se gestionan PQRS en todas las áreas, no todas son registradas a través del sistema "Bogotá Te Escucha". En este sentido, pueden existir un mayor número de gestiones asociadas a esta tipología que no se reflejan en el reporte consolidado.

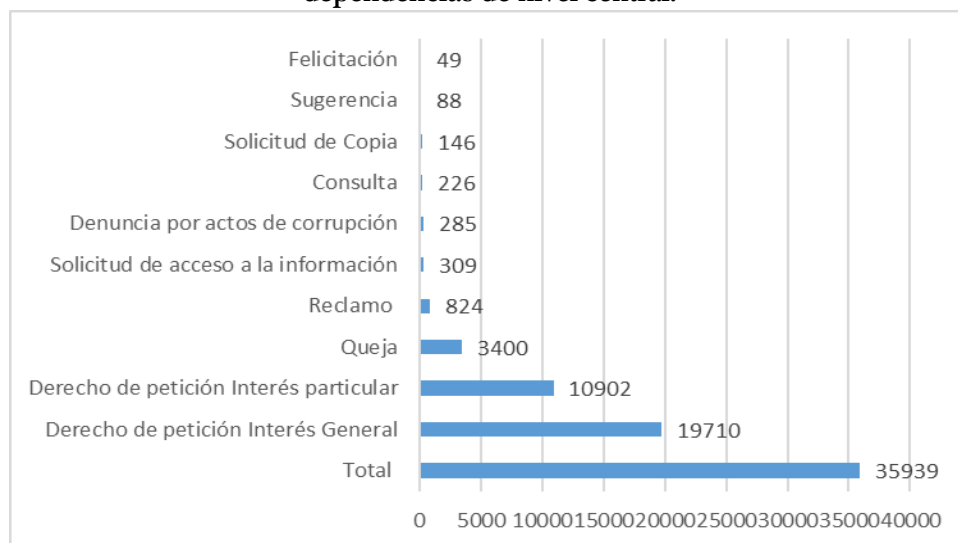
De acuerdo con el reporte analizado, el 96,75 % de los requerimientos del nivel central se encuentran registrados inicialmente en la Oficina de Atención a la Ciudadanía. Esta concentración debe interpretarse considerando el rol que dicha dependencia desempeña en la recepción, clasificación, traslado, solicitud de complementación y gestión inicial de las peticiones, por lo que el registro en esta dependencia no necesariamente corresponde a la competencia final para emitir la respuesta de fondo.

Es importante precisar que, en el marco de la gestión de peticiones, un volumen considerable de solicitudes que ingresan a SAC se concentran allí, aun cuando posteriormente son trasladadas a otras áreas competentes o a entidades externas. Esto ocurre debido a que:

1. **Traslado a otras entidades:** muchas peticiones versan sobre asuntos que no son de competencia directa de la entidad, por lo que deben ser remitidas formalmente, quedando el registro y trámite inicial a cargo de SAC.
2. **Requerimientos incompletos o ambiguos:** varias solicitudes ingresan con información insuficiente o poco clara. En estos casos, deben contactar nuevamente al ciudadano para que precise y complemente su requerimiento, lo que prolonga el tiempo de gestión.
3. **Concentración de trámites en la oficina:** aunque el asunto finalmente deba resolverse en otra dependencia o entidad, la gestión inicial —incluyendo los cierres por desistimiento tácito, los traslados y la solicitud de complementación— se mantiene registrada en el Servicio de Atención a la Ciudadanía, lo que genera la percepción de que la carga de trabajo se concentra en esta dependencia.

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 las siguientes gráficas:

Grafica No. 1
Requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2026 en las alcaldías locales y en las dependencias de nivel central.



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:

Cuadro No. 3. clasificación de requerimientos en cada localidad.

Alcaldía local/ Dependencia	Consulta	denuncia por actos de corrupción	Derecho de petición de interés general	Derecho de petición de interés particular	Felicitación	queja	reclamo	solicitud acceso a información	solicitud de copia	sugerencia	Total general
Sumapaz	2		28	13		9		3	1	1	57
Mártires			44	10		1	2	2			59
Antonio Narino			123	21		9		3		1	157
Teusaquillo		1	125	27		9	2			1	165
Candelaria	1		173	14	2			6			196
Barrios Unidos	1		124	66	1	5	3			1	201
Puente Aranda	3	1	135	49		9	5	1	1	4	208
Chapinero	6		136	88		13	6	10	2	1	262
Rafael Uribe			327	41		3	2	3	1		377
Santa Fe	3		336	63		6	3	4		1	416
Bosa	3	4	298	114		18	4	2	3	2	448
Tunjuelito	1		340	43		3	4	3	57		451
Fontibón	1		385	91	2	7	7	6	4		503
Engativá	3		359	96	1	34	13	9	2	3	520
Usaquén	4	1	373	108		17	7	3	2	5	520
Ciudad Bolívar	9		348	125	1	22	6	8	2	1	522
San Cristóbal	3	2	409	111	2	12	4	1		1	545
Usme	5		599	56		15	4	5	1	1	686
Kennedy	3	2	489	159		49	13	10	2	1	728
Suba	2		525	158	1	28	10	11	3	2	740
Nivel Central	176	274	14034	9449	39	3131	729	219	65	62	28178
Total General	226	285	19710	10902	49	3400	824	309	146	88	35939

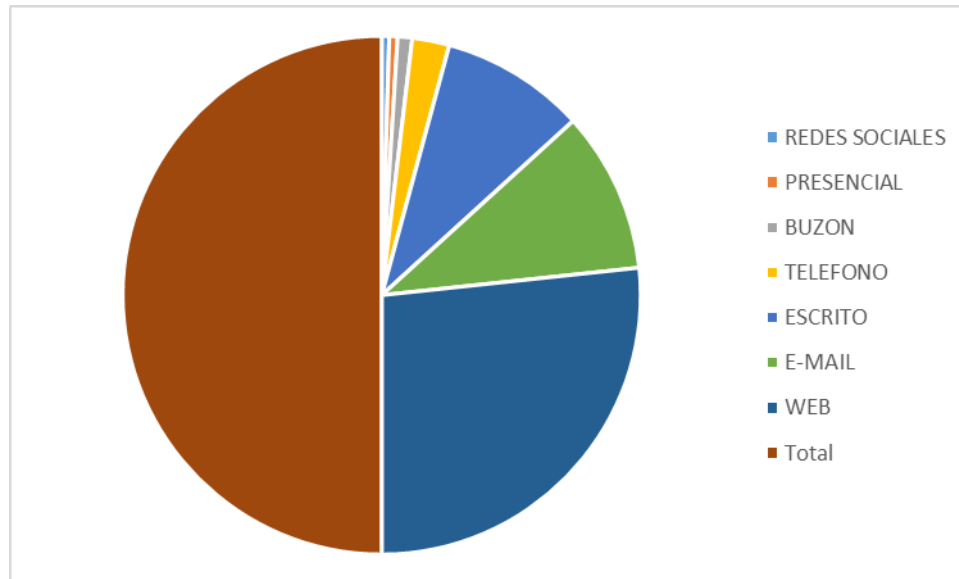
Elaboración propia de la OCI con base en información reportada por la Subsecretaría de Gestión Institucional - Aplicación Bogotá Te escucha

En relación con la clasificación de los requerimientos, se observa que los derechos de petición de interés general concentran la mayor proporción de las solicitudes (54,8%), seguidos por los derechos de petición de interés particular (30,3%) y las quejas (9,5%). Las demás tipologías, como consultas, reclamos, solicitudes de acceso a la información, solicitudes de copia, denuncias por actos de corrupción, sugerencias y felicitaciones, presentan una participación significativamente menor, representando en conjunto el 5,4% del total de requerimientos recibidos.

En relación con los medios de recepción, se evidencia que el canal Web concentra la mayor proporción de los requerimientos, con 19.187 solicitudes (53,4%), seguido por el correo electrónico con 7.227 (20,1%) y el

medio escrito con 6.499 (18,1%). En conjunto, estos tres canales representan el 91,6% del total de requerimientos recibidos, lo que refleja una alta utilización de los mecanismos virtuales y documentales para la radicación de solicitudes. Por su parte, los canales telefónicos (4,6%), buzón (1,8%), presencial (1,0%) y redes sociales (0,9%) registran una participación significativamente menor. La distribución de los requerimientos por medio de recepción se presenta en la siguiente gráfica:

Gráfica No. 2 - Medios de recepción – Primer semestre de 2026



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

7.2 Nivel de atención y gestión de requerimientos.

7.2.1 Requerimientos correspondientes al segundo semestre de 2025 y tramitados en el primer semestre de 2026.

Dentro de la base de datos de PQRS del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, se identificaron 866 requerimientos recibidos durante el segundo semestre de 2025 cuya gestión se efectuó durante el primer semestre de 2026. De estos, 514 correspondieron a las Alcaldías Locales y 352 a dependencias del nivel central. Si bien la fecha de recepción de estos requerimientos antecede al periodo objeto del presente seguimiento, su gestión se efectuó durante el primer semestre de 2026; por tanto, se consideró pertinente incorporarlos al análisis, con el propósito de evaluar la oportunidad de las actuaciones adelantadas durante el periodo objeto de verificación

Cuadro No. 4 Peticiones recibidas en el segundo semestre de 2025 y gestionadas en el primer semestre de 2026 – Nivel local

Alcaldía Local	Gestión extemporánea	%	Gestión oportuna	%	Total general
Sumapaz	1	50,0	1	50,0	2

San Cristóbal		0,0	5	100,0	5
La Candelaria	1	16,7	5	83,3	6
Chapinero	1	12,5	7	87,5	8
Los Mártires	4	50,0	4	50,0	8
Antonio Narino	4	44,4	5	55,6	9
Barrios Unidos	2	20,0	8	80,0	10
Puente Aranda	9	64,3	5	35,7	14
Teusaquillo	1	7,1	13	92,9	14
Fontibón	6	31,6	13	68,4	19
Rafael Uribe	6	20,7	23	79,3	29
Bosa	25	75,8	8	24,2	33
Suba	8	23,5	26	76,5	34
Usme		0,0	35	100,0	35
Santa Fe	8	20,0	32	80,0	40
Usaquén	32	78,0	9	22,0	41
Tunjuelito	4	9,5	38	90,5	42
Kennedy	26	56,5	20	43,5	46
Engativá	44	77,2	13	22,8	57
Ciudad Bolívar	2	3,2	60	96,8	62
Total general	184	35,8	330	64,2	514

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

En el nivel local, de los 514 requerimientos analizados, 330 (64,2 %) registraron gestión dentro del término y 184 (35,8 %) presentaron gestión extemporánea. En términos absolutos, la mayor cantidad de casos extemporáneos se concentró en Engativá (44), Usaquén (32), Kennedy (26) y Bosa (25), que en conjunto representan 127 de los 184 casos extemporáneos identificados. Asimismo, estas localidades presentaron porcentajes de extemporaneidad de 77,2 %, 78,0 %, 56,5 % y 75,8 %, respectivamente, situación que evidencia la necesidad de focalizar acciones de seguimiento y control sobre la oportunidad en la gestión de los requerimientos.

Cuadro No. 5. Peticiones recibidas en el segundo semestre de 2025 y gestionadas en el primer semestre de 2026 – Nivel central

Dependencia	Gestión extemporánea	%	Gestión oportuna	%	Total general
Dirección de convivencia y dialogo social	1	100,0		0,0	1
Dirección administrativa	1	100,0		0,0	1
Dirección jurídica		0,0	1	100,0	1
Subdirección de asuntos para comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras	1	50,0	1	50,0	2

Dirección de contratación		0,0	3	100,0	3
Subsecretaría de gestión local	3	100,0		0,0	3
Dirección de relaciones políticas	3	100,0		0,0	3
Dirección para la gestión del desarrollo local	1	20,0	4	80,0	5
Subsecretaría para la gobernabilidad y la garantía de derechos	3	50,0	3	50,0	6
Dirección de derechos humanos	5	71,4	2	28,6	7
Dirección de gestión del talento humano	8	61,5	5	38,5	13
Oficina de asuntos disciplinarios	3	17,6	14	82,4	17
Dirección para la gestión policiva	25	89,3	3	10,7	28
Oficina de atención a la ciudadanía		0,0	262	100,0	262
Total general	54	15,3	298	84,7	352

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

En el nivel central, de los 352 requerimientos analizados, 298 (84,7 %) registraron gestión oportuna y 54 (15,3 %) gestión extemporánea. No obstante, debe considerarse que 262 de los 298 requerimientos oportunos corresponden a la Oficina de Atención a la Ciudadanía, circunstancia que incide de manera relevante en el resultado consolidado del nivel central.

Respecto de los casos extemporáneos, se observa una concentración en la Dirección para la Gestión Policiva, con 25 casos y un porcentaje de extemporaneidad del 89,3 % sobre los requerimientos analizados de dicha dependencia. Le siguen, en términos absolutos, la Dirección de Gestión del Talento Humano con 8 casos y la Dirección de Derechos Humanos con 5 casos. Lo anterior permite identificar dependencias sobre las cuales resulta pertinente focalizar las acciones de seguimiento orientadas al cumplimiento de los términos legales de respuesta.

Los resultados evidencian situaciones de incumplimiento de los términos legales de respuesta, con mayor incidencia en determinadas Alcaldías Locales y dependencias del nivel central. La persistencia de respuestas extemporáneas constituye una debilidad en la oportunidad de la gestión de las peticiones ciudadanas y genera riesgos frente a la garantía efectiva del derecho fundamental de petición, así como frente a la calidad y oportunidad del servicio prestado a la ciudadanía.

En consecuencia, resulta necesario fortalecer los mecanismos de seguimiento y alertas sobre los términos de respuesta, particularmente en las dependencias y Alcaldías Locales que presentan mayor concentración y proporción de casos extemporáneos.

7.2.2 Nivel de gestión de los requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2026

De acuerdo con la información reportada por el grupo de atención al ciudadano, durante el primer semestre de 2026 se recibió un total de 35.939 peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS), de las cuales 7.761 correspondieron a las alcaldías locales y 28.178 a las dependencias del nivel central, distribuidas y gestionadas de la siguiente manera

Cuadro No. 6 – Peticiones primer semestre de 2026 de las alcaldías locales

Alcaldía local	Gestionados	%	Pendiente (*)	%	Total General
Sumapaz	53	93,0	4	7,0	57
Mártires	49	83,1	10	16,9	59
Antonio Narino	128	81,5	29	18,5	157
Teusaquillo	155	93,9	10	6,1	165
Candelaria	179	91,3	17	8,7	196
Barrios Unidos	188	93,5	13	6,5	201
Puente Aranda	192	92,3	16	7,7	208
Chapinero	225	85,9	37	14,1	262
Rafael Uribe	355	94,2	22	5,8	377
Santa Fe	402	96,6	14	3,4	416
Bosa	414	92,4	34	7,6	448
Tunjuelito	414	91,8	37	8,2	451
Fontibón	467	92,8	36	7,2	503
Engativá	494	95,0	26	5,0	520
Usaquén	487	93,7	33	6,3	520
Ciudad Bolívar	511	97,9	11	2,1	522
San Cristóbal	520	95,4	25	4,6	545
Usme	588	85,7	98	14,3	686
Kennedy	682	93,7	46	6,3	728
Suba	691	93,4	49	6,6	740
Total general	7194	92,7	567	7,3	7761

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base a la información suministrada por la SAC.

(*) Considerando el corte de los reportes los PQRS relacionados están pendiente de respuesta pudiéndose encontrar dentro de los términos de respuesta.

De los 7.761 requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2026 en las Alcaldías Locales, 7.194 (92,7 %) registraban gestión al corte de la información y 567 (7,3 %) permanecían pendientes de respuesta o cierre. De acuerdo con la información suministrada, parte de estos últimos podría encontrarse aún dentro de los términos legales aplicables, por lo que su condición de pendiente no implica, por sí sola, extemporaneidad.

Si bien el porcentaje de requerimientos pendientes representa el 7,3 % del total recibido en el nivel local, su volumen hace necesario mantener mecanismos de seguimiento y control que permitan identificar oportunamente aquellos casos próximos al vencimiento o que hayan superado los términos legales de respuesta.

La persistencia de peticiones pendientes puede generar riesgos asociados al incumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia y oportunidad administrativa, así como posibles afectaciones al derecho fundamental de petición.

Cuadro No. 7 – Peticiones primer semestre de 2026 de las dependencias de nivel central

Dependencia	Gestionados	%	Pendiente	%	Total general
Subsecretaría de Gestión Institucional	1	100		0	1
Oficina Asesora de Planeación		0	1	100	1
Despacho del Secretario de Gobierno	1	100		0	1
Dirección para la Gestión Administrativa Especial de Policía	1	100		0	1
Subdirección de Asuntos para Comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras	2	100		0	2
Dirección Financiera	2	100		0	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	4	100		0	4
Dirección Administrativa	8	100		0	8
Dirección de Tecnologías e Información	10	100		0	10
Dirección de Asuntos Étnicos	12	100		0	12
Dirección de Relaciones Políticas	11	92	1	8	12
Subdirección de Asuntos de Libertad Religiosa y de Conciencia	14	88	2	13	16
Dirección de Contratación	20	100		0	20
Dirección de Convivencia Y Dialogo Social	18	82	4	18	22
Dirección Jurídica	23	100		0	23
Subdirección de Asuntos Indígenas y Rrom	28	97	1	3	29
Dirección para la Gestión del Desarrollo Local	34	94	2	6	36
Subsecretaría de Gestión Local	29	78	8	22	37
Subsecretaría para la Gobernabilidad y la Garantía de Derechos	45	94	3	6	48
Dirección de Derechos Humanos	61	79	16	21	77
Dirección para la Gestión Políciva	89	85	16	15	105
Oficina de Asuntos Disciplinarios	202	91	21	9	223
Dirección de Gestión del Talento Humano	206	92	19	8	225
Oficina de Atención a la Ciudadanía	26525	97	738	3	27263
Total general	27346	97	832	3	28178

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base a la información suministrada por la SAC.

(*) Considerando el corte de los reportes los PQRS relacionados están pendiente de respuesta pudiéndose encontrar dentro de los términos de respuesta.

Del total de 28.178 requerimientos registrados para el nivel central, 27.346 (97,0 %) presentaban gestión al corte y 832 (3,0 %) permanecían pendientes. De estos últimos, 738 correspondían a la Oficina de Atención a la Ciudadanía, lo que representa una concentración relevante del universo pendiente y debe ser analizado considerando el rol de dicha dependencia en la recepción, clasificación, traslado y gestión inicial de las peticiones.

Nivel	Total recibidos	Gestionados	% gestión	Pendientes	% pendiente
Alcaldías Locales	7.761	7.194	92,7 %	567	7,3 %
Nivel Central	28.178	27.346	97,0 %	832	3,0 %
Total	35.939	34.540	96,1 %	1.399	3,9 %

En términos consolidados, al corte de la información se identificaron 1.399 requerimientos pendientes de respuesta o cierre, equivalentes al 3,9 % del total de 35.939 requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2026. Si bien los niveles de gestión reportados fueron del 92,7 % para las Alcaldías Locales y del 97,0 % para el nivel central, la condición de pendiente debe analizarse conjuntamente con los términos legales aplicables a cada petición, con el fin de diferenciar los trámites que aún se encuentran dentro del plazo de aquellos que presentan riesgo de vencimiento o extemporaneidad.

En consecuencia, se considera pertinente fortalecer los mecanismos de monitoreo y alertas preventivas sobre los requerimientos pendientes, priorizando las dependencias y Alcaldías Locales que presentan mayores volúmenes o proporciones de casos sin cierre, con el fin de prevenir la generación de rezagos y asegurar la oportunidad en la atención del derecho de petición.

7.3 Oportunidad en la respuesta a los requerimientos.

Con el propósito de evaluar la oportunidad en la atención de los requerimientos, la Oficina de Control Interno verificó la información registrada en Bogotá Te Escucha, clasificando las peticiones gestionadas durante el periodo como oportunas o extemporáneas, de acuerdo con los términos legales aplicables según su modalidad. Asimismo, se identificaron los requerimientos que, a la fecha de corte, se encontraban en proceso.

Para este análisis se tuvieron en cuenta los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, conforme se presenta 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.	
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.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
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.

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*”

Durante el primer semestre de la vigencia 2026 se registraron 35.939 peticiones en la Secretaría Distrital de Gobierno, de las cuales el 22% (7.761) correspondieron a las Alcaldías Locales y el 78% (28.178) al Nivel Central.

La persistencia de requerimientos sin gestión puede derivar en riesgos asociados al incumplimiento de los principios de eficiencia, eficacia y oportunidad administrativa, así como eventuales afectaciones al ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición, en los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Cuadro No. 8 - Oportunidad en la gestión de los requerimientos frente a los términos legales aplicables – Alcaldías Locales

Alcaldía Local	Gestión extemporánea	%	Gestión oportuna	%	En proceso	%	Total general
Sumapaz	1	1,75	52	91,23	4	7,02	57
Mártires	14	23,73	35	59,32	10	16,95	59
Antonio Narino	52	33,12	76	48,41	29	18,47	157
Teusaquillo	5	3,03	150	90,91	10	6,06	165
Candelaria	5	2,55	174	88,78	17	8,67	196
Barrios Unidos	21	10,45	167	83,08	13	6,47	201
Puente Aranda	7	3,37	185	88,94	16	7,69	208
Chapinero	86	32,82	139	53,05	37	14,12	262
Rafael Uribe	34	9,02	321	85,15	22	5,84	377
Santa Fe	51	12,26	351	84,38	14	3,37	416
Bosa	184	41,07	230	51,34	34	7,59	448
Tunjuelito	7	1,55	407	90,24	37	8,20	451
Fontibón	100	19,88	367	72,96	36	7,16	503
Engativá	62	11,92	432	83,08	26	5,00	520
Usaquén	51	9,81	436	83,85	33	6,35	520
Ciudad Bolívar	15	2,87	496	95,02	11	2,11	522
San Cristóbal		0,00	520	95,41	25	4,59	545
Usme	52	7,58	536	78,13	98	14,29	686
Kennedy	155	21,29	527	72,39	46	6,32	728
Suba	113	15,27	578	78,11	49	6,62	740
Total general	1015	13,08	6179	79,62	567	7,31	7761

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

De los 7.761 requerimientos recibidos por las Alcaldías Locales durante el primer semestre de 2026, 6.179 (79,6 %) registraron gestión dentro de los términos aplicables, 1.015 (13,1 %) presentaron gestión extemporánea y 567 (7,3 %) se encontraban en proceso a la fecha de corte

Si bien el indicador global de extemporaneidad es del **13,08%** el análisis por localidad evidencia brechas significativas en algunas Alcaldías, lo que sugiere la necesidad de fortalecer mecanismos de control interno, alertas tempranas en los aplicativos de gestión y seguimiento diferencial según carga operativa.

Cuadro No. 9 - Clasificación de las Alcaldías Locales según porcentaje de gestión extemporánea

Con el propósito de facilitar la lectura comparativa de los resultados y focalizar las situaciones que requieren mayor atención, la Oficina de Control Interno estableció una escala de incidencia basada en el porcentaje de requerimientos gestionados de manera extemporánea en cada Alcaldía Local. Para efectos del presente seguimiento, los resultados se agruparon en tres rangos: menor incidencia (0,0 % a 5,0 %), incidencia intermedia (5,1 % a 10,0 %) y mayor incidencia (superior al 10,0 %), como se presenta a continuación.

Esta clasificación se utiliza exclusivamente como herramienta analítica para facilitar la interpretación y priorización de los resultados del seguimiento y no corresponde a una valoración del nivel de riesgo institucional conforme a la metodología de administración de riesgos de la entidad.

Rango de extemporaneidad	Clasificación para efectos del análisis
☐ 0,0 % – 5,0 %	Bajo
☐ 5,1 % – 10,0 %	Medio
☐ Mayor a 10,0 %	Alto

Posición	Alcaldía Local	% Extemporánea	Nivel de Riesgo
1	Bosa	41,07 %	Alto
2	Antonio Nariño	33,12 %	Alto
3	Chapinero	32,82 %	Alto
4	Los Mártires	23,73 %	Alto
5	Kennedy	21,29 %	Alto
6	Fontibón	19,88 %	Alto
7	Suba	15,27 %	Alto
8	Santa Fe	12,26 %	Alto
9	Engativá	11,92 %	Alto
10	Barrios Unidos	10,45 %	Alto
11	Usaquén	9,81 %	Medio
12	Rafael Uribe Uribe	9,02 %	Medio
13	Usme	7,58 %	Medio
14	Puente Aranda	3,37 %	Bajo
15	Teusaquillo	3,03 %	Bajo
16	Ciudad Bolívar	2,87 %	Bajo
17	Candelaria	2,55 %	Bajo
18	Sumapaz	1,75 %	Bajo
19	Tunjuelito	1,55 %	Bajo

El análisis evidencia que 1.015 de los 7.761 requerimientos recibidos en las Alcaldías Locales durante el primer semestre de 2026 registraron gestión extemporánea, equivalentes al 13,1 % del universo analizado. Si bien la situación presenta comportamientos diferenciados entre localidades, el cumplimiento de los términos de respuesta constituye una obligación legal, por lo que los casos identificados requieren acciones orientadas a prevenir su recurrencia.

La respuesta oportuna a los derechos de petición constituye una garantía del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, por lo que cualquier nivel de extemporaneidad implica un riesgo institucional asociado a posibles acciones de tutela, investigaciones disciplinarias o eventuales reclamaciones por daño antijurídico derivado de la omisión o tardanza en la actuación administrativa.

En consecuencia, aun cuando el porcentaje registrado no sea mayoritario, su existencia demanda el fortalecimiento de controles internos, alertas tempranas en los aplicativos de gestión y seguimiento permanente a las dependencias con mayor nivel de exposición, con el fin de prevenir contingencias jurídicas y asegurar el cumplimiento estricto de los términos legales.

Los resultados evidencian oportunidades de mejora en el cumplimiento de los términos de respuesta en las Alcaldías Locales, con comportamientos diferenciados tanto en número absoluto de casos como en porcentaje de extemporaneidad. Se destacan Bosa, Kennedy, Suba, Fontibón y Chapinero por concentrar los mayores volúmenes de respuestas extemporáneas, mientras que Bosa, Antonio Nariño y Chapinero presentan las mayores proporciones frente al total de requerimientos recibidos en cada localidad.

En consecuencia, se recomienda fortalecer los mecanismos de seguimiento y alertas preventivas sobre los términos de respuesta, focalizando las acciones en las localidades con mayor incidencia y analizando las causas que originan la extemporaneidad, con el propósito de definir medidas que contribuyan a prevenir su recurrencia y garantizar la atención oportuna de las peticiones ciudadanas

Cuadro No. 10- Oportunidad en la gestión de los requerimientos frente a los términos legales aplicables – Dependencias del nivel central

Dependencia	Gestión extemporánea	%	Gestión oportuna	%	En proceso	%	Total general
Subsecretaría de Gestión Institucional		0,0	1	100,0		0,0	1
Oficina Asesora de Planeación		0,0		0,0	1	100,0	1
Despacho del Secretario de Gobierno		0,0	1	100,0		0,0	1
Dirección para la Gestión Administrativa Especial de Policía		0,0	1	100,0		0,0	1
Subdirección de Asuntos para comunidades negras, Afrocolombianas, raizales y palenqueras		0,0	2	100,0		0,0	2
Dirección Financiera		0,0	2	100,0		0,0	2
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	25,0	3	75,0		0,0	4
Dirección Administrativa		0,0	8	100,0		0,0	8
Dirección de Tecnologías e Información	1	10,0	9	90,0		0,0	10
Dirección de Asuntos Étnicos	1	8,3	11	91,7		0,0	12
Dirección de Relaciones Políticas	4	33,3	7	58,3	1	8,3	12
Subdirección de Asuntos de	2	12,5	12	75,0	2	12,5	16

Libertad Religiosa y de Conciencia							
Dirección de Contratación	2	10,0	18	90,0		0,0	20
Dirección de Convivencia y Diálogo Social	13	59,1	5	22,7	4	18,2	22
Dirección Jurídica		0,0	23	100,0		0,0	23
Subdirección de Asuntos Indígenas y Rrom		0,0	28	96,6	1	3,4	29
Dirección para la Gestión del Desarrollo Local	1	2,8	33	91,7	2	5,6	36
Subsecretaría de Gestión Local	7	18,9	22	59,5	8	21,6	37
Subsecretaría para la Gobernabilidad y la Garantía de Derechos	13	27,1	32	66,7	3	6,3	48
Dirección de Derechos Humanos	19	24,7	42	54,5	16	20,8	77
Dirección para la Gestión Policiva	50	47,6	39	37,1	16	15,2	105
Oficina de Asuntos Disciplinarios	6	2,7	196	87,9	21	9,4	223
Dirección de Gestión del Talento Humano	58	25,8	148	65,8	19	8,4	225
Oficina de Atención a la Ciudadanía		0,0	26525	97,3	738	2,7	27263
Total general	178	0,6	27168	96,4	832	3,0	28178

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base a la información suministrada por la SAC.

De los 28.178 requerimientos registrados durante el primer semestre de 2026 en las dependencias del nivel central, 27.168 (96,4 %) fueron gestionados dentro de los términos aplicables, 178 (0,6 %) presentaron gestión extemporánea y 832 (3,0 %) se encontraban en proceso a la fecha de corte.

El resultado consolidado del nivel central debe interpretarse considerando la alta concentración de registros en la Oficina de Atención a la Ciudadanía, la cual representa la mayor proporción del universo analizado. En consecuencia, resulta necesario complementar la lectura global con el análisis desagregado por dependencia, a fin de identificar comportamientos particulares de extemporaneidad.

El análisis por dependencia evidencia comportamientos diferenciados que deben valorarse considerando tanto el porcentaje de extemporaneidad como el número absoluto de requerimientos atendidos por fuera de los términos establecidos. En términos porcentuales, las mayores incidencias se presentan en la Dirección de Convivencia y Diálogo Social, con **59,1 % (13 casos de 22)**; la Dirección para la Gestión Policiva, con **47,6 % (50 de 105)**; la Dirección de Relaciones Políticas, con **33,3 % (4 de 12)**; la Subsecretaría para la Gobernabilidad y la Garantía de Derechos, con **27,1 % (13 de 48)**; la Dirección de Gestión del Talento Humano, con **25,8 % (58 de 225)**; la Oficina Asesora de Comunicaciones, con **25,0 % (1 de 4)**; y la Dirección de Derechos Humanos, con **24,7 % (19 de 77)**.

Desde la perspectiva del **número absoluto de casos**, la mayor concentración se presenta en la Dirección de Gestión del Talento Humano, con **58 requerimientos extemporáneos**, seguida de la Dirección para la Gestión Policiva, con **50**; la Dirección de Derechos Humanos, con **19**; la Dirección de Convivencia y Diálogo Social y la Subsecretaría para la Gobernabilidad y la Garantía de Derechos, con **13 casos cada una**. Estas

cinco dependencias concentran **153 de los 178 casos extemporáneos identificados en el nivel central, equivalentes al 86,0 % del total.**

Los resultados muestran la importancia de efectuar una lectura conjunta de ambas variables, dado que porcentajes elevados asociados a universos reducidos como el **25,0 %** de la Oficina Asesora de Comunicaciones, correspondiente a 1 de 4 requerimientos no representan el mismo nivel de concentración que dependencias que presentan simultáneamente un porcentaje relevante y un mayor número absoluto de casos.

En consecuencia, se considera pertinente focalizar el análisis de causas y las acciones de seguimiento principalmente en las dependencias que presentan una combinación de alta incidencia porcentual y mayor volumen de requerimientos extemporáneos, sin perjuicio del seguimiento que corresponde efectuar sobre la totalidad de los casos identificados.

Cuadro No. 11- Nivel de Riesgo

Ranking	Dependencia	N.º Extemporáneas	% Extemporánea	Nivel de Riesgo
1	Dirección de Convivencia y Diálogo Social	13	59,1%	Alto
2	Dirección para la Gestión Políciva	50	47,6%	Alto
3	Dirección de Relaciones Políticas	4	33,3%	Alto
4	Subsecretaría para la Gobernabilidad y la Garantía de Derechos	13	27,1%	Alto
5	Dirección de Gestión del Talento Humano	58	25,8%	Alto
6	Oficina Asesora de Comunicaciones	1	25,0%	Alto
7	Dirección de Derechos Humanos	19	24,7%	Alto
8	Subsecretaría de Gestión Local	7	18,9%	Alto
9	Subdirección de Asuntos de Libertad Religiosa y de Conciencia	2	12,5%	Alto
10	Dirección de Tecnologías e Información	1	10,0%	Alto
11	Dirección de Contratación	2	10,0%	Alto
12	Dirección de Asuntos Étnicos	1	8,3%	Medio
13	Dirección para la Gestión del Desarrollo Local	1	2,8%	Bajo
14	Oficina de Asuntos Disciplinarios	6	2,7%	Bajo
15	Subsecretaría de Gestión Institucional	0	0,0%	Bajo
16	Oficina Asesora de Planeación	0	0,0%	Bajo
17	Despacho del Secretario de Gobierno	0	0,0%	Bajo
18	Dirección para la Gestión Administrativa Especial de Policía	0	0,0%	Bajo
19	Subdirección de Asuntos para comunidades negras, Afrocolombianas, raizales y palenqueras	0	0,0%	Bajo
20	Dirección Financiera	0	0,0%	Bajo
21	Dirección Administrativa	0	0,0%	Bajo
22	Dirección Jurídica	0	0,0%	Bajo
23	Subdirección de Asuntos Indígenas y Rrom	0	0,0%	Bajo
24	Oficina de Atención a la Ciudadanía	0	0,0%	Bajo

Balance de la oportunidad en la atención de PQRS

En términos generales, el seguimiento evidencia altos niveles de gestión de las PQRS recibidas durante el primer semestre de 2026, con un 92,7 % en las Alcaldías Locales y un 97,0 % en las dependencias del nivel central. No obstante, al analizar la oportunidad de las respuestas, se identificaron **1.015 requerimientos gestionados de manera extemporánea en el nivel local y 178 en el nivel central**, lo que evidencia oportunidades de mejora en el cumplimiento de los términos legales aplicables.

El comportamiento no es homogéneo entre las dependencias y localidades. En el nivel local se identificaron concentraciones relevantes tanto por porcentaje como por número de casos, particularmente en **Bosa, Antonio Nariño, Chapinero, Kennedy y Fontibón**; mientras que, en el nivel central, la mayor concentración en términos absolutos se presentó en la **Dirección de Gestión del Talento Humano y la Dirección para la Gestión Políciva**, que registraron 58 y 50 casos extemporáneos, respectivamente.

Adicionalmente, al corte del seguimiento permanecían **1.399 requerimientos en proceso**, correspondientes a 567 en las Alcaldías Locales y 832 en el nivel central. Dado que esta condición no implica por sí misma extemporaneidad, resulta necesario mantener su seguimiento hasta el cierre, con el propósito de prevenir que aquellos que se encuentren dentro del término legal deriven posteriormente en respuestas extemporáneas.

En este contexto, la OCI considera pertinente fortalecer el seguimiento preventivo a los términos de respuesta, analizar las causas de la extemporaneidad y focalizar las acciones de mejora en las localidades y dependencias con mayor concentración de casos, procurando que las medidas adoptadas contribuyan a prevenir su recurrencia y a garantizar la atención oportuna de las peticiones ciudadanas.

7.3.1. Análisis de la oportunidad de respuesta por modalidad de petición

Con el propósito de profundizar el análisis de oportunidad, la OCI evaluó los requerimientos de acuerdo con su modalidad y el término legal aplicable, considerando los días transcurridos desde su recepción. A diferencia del análisis agregado presentado anteriormente, en este apartado la clasificación no se limita al estado de gestión registrado en el sistema, sino que incorpora el término específico establecido para cada modalidad de petición, permitiendo identificar los requerimientos que, a la fecha de corte, habían superado el plazo legal correspondiente.

Nota metodológica: Para efectos del presente análisis, la clasificación de oportunidad se realizó considerando los términos legales aplicables a cada modalidad de petición y los días transcurridos desde su recepción. En consecuencia, este resultado puede diferir de los valores presentados en los apartados anteriores, en los cuales los requerimientos fueron clasificados de manera agregada según su estado de gestión registrado al corte (“gestionado” o “en proceso”). En este apartado, los requerimientos que figuraban “en proceso” fueron evaluados de acuerdo con el término legal correspondiente a su modalidad, permitiendo identificar aquellos que, aun sin registrar respuesta al corte, ya habían superado el plazo establecido para su atención.

Cuadro No. 12 Distribución de los tiempos de respuesta de las peticiones de interés general y particular

Dependencia y/o Alcaldía Local	Peticiones Recibidas	En termino	Extemporáneo		
		0-15 días	16-30 días	31-60 días	60-169 días
Sumapaz	41	39	2	0	
Mártires	54	41	12	1	
Antonio Narino	144	83	49	12	
Teusaquillo	152	147	5	0	
Puente Aranda	184	177	7	0	
La Candelaria	187	183	4	0	
Barrios Unidos	190	169	21	0	
Chapinero	224	140	71	13	
Rafael Uribe	368	336	32	0	
Tunjuelito	383	374	9	0	
Santa Fe	399	350	46	3	
Bosa	412	238	158	16	
Engativá	455	404	47	4	
Ciudad Bolívar	473	460	13	0	
Fontibón	476	381	94	0	1
Usaquén	481	433	48	0	
San Cristóbal	520	520	0	0	
Kennedy	648	511	135	2	
Usme	655	609	46	0	
Suba	683	580	101	1	1 (*)
Nivel central	23483	23316	138	25	4
Total General	30612	29491	1038	77	6

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base a la información suministrada por la SAC.

(*) Una petición con 169 días de gestión extemporánea.

- De las **quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción y felicitación**, que corresponde a un total de 4.646, 4.575 fueron resueltas dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, **71 presentaron extemporaneidad desde 16 hasta 44 días de gestión así:**

Cuadro No. 13

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 termino	Extemporáneo	
		0-15 días	16-30 días	31-44 días
Antonio Narino	10	5	5	0
Barrios Unidos	10	9	1	0
Bosa	28	16	10	2
Candelaria	2	2	0	0
Chapinero	20	12	7	1
Ciudad Bolívar	30	30	0	0
Engativá	51	45	5	1
Fontibón	16	13	3	0
Kennedy	65	51	14	0
Mártires	3	2	1	0
Puente Aranda	19	19	0	0
Rafael Uribe	5	4	1	0
San Cristóbal	21	21	0	0
Santa Fe	10	9	1	0
Suba	41	34	6	1
Sumapaz	10	10	0	0
Teusaquillo	13	13	0	0
Tunjuelito	7	7	0	0
Usaquén	30	27	3	0
Usme	20	18	2	0
Nivel Central	4235	4228	7	0
Total General	4646	4575	66	5

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base a la información suministrada por la SAC.

- De las **solicitudes de copia y acceso a la información**, que corresponde a un total de 455, 380 fueron resueltas dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, **75 presentaron extemporaneidad desde 11 hasta 30 días de gestión así:**

Cuadro No. 14
Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de copia y acceso a la información

Dependencia y/o Alcaldía Local	Peticiones Recibidas	En termino	Extemporáneo
		0-10 días	11-30 días
Antonio Narino	3	2	1
Bosa	5	0	5
Candelaria	6	5	1
Chapinero	12	3	9
Ciudad Bolívar	10	8	2
Engativá	11	5	6
Fontibón	10	3	7
Kennedy	12	6	6
Mártires	2	2	0
Puente Aranda	2	2	0
Rafael Uribe	4	3	1
San Cristóbal	1	1	0
Santa Fe	4	3	1
Suba	14	5	9
Sumapaz	4	4	0
Tunjuelito	60	59	1
Usaquén	5	4	1
Usme	6	2	4
Nivel central	284	263	21
Total General	455	380	75

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base a la información suministrada por la SAC.

- De Consulta, que corresponde a un total de 226, 224 fueron resueltas dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, **2 presentaron extemporaneidad desde 31 hasta 40 días de gestión así:**

Cuadro No. 15
Tiempo promedio de respuesta de Consulta.

Dependencia y/o Alcaldía Local	Peticiones Recibidas	En termino	Extemporáneo
		0-30 días	31-40 días
Barrios Unidos	1	1	
Bosa	3	2	1
Candelaria	1	1	

Chapinero	6	6	
Ciudad Bolívar	9	9	
Engativá	3	3	
Fontibón	1	1	
Kennedy	3	3	
Puente Aranda	3	3	
San Cristóbal	3	3	
Santa Fe	3	3	
Suba	2	2	
Sumapaz	2	2	
Tunjuelito	1	1	
Usaquén	4	4	
Usme	5	5	
Nivel Central	176	175	1
Total General	226	224	2

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base a la información suministrada por la SAC.

En concordancia con lo anterior, no se cumple lo dispuesto en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010 “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).

Cuadro No. 16

Modalidad	Total analizado	Oportunas	Extemporáneas	% extemporaneidad
Interés general y particular	30.612	29.491	1.121	3,7 %
Quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones	4.646	4.575	71	1,5 %
Solicitudes de copia y acceso a información	455	380	75	16,5 %
Consultas	226	224	2	0,9 %
Total	35.939	34.670	1.269	3,5 %

En términos consolidados, de los **35.939** requerimientos analizados, 34.670 (96,5 %) se encontraban dentro de los términos aplicables a su respectiva modalidad, mientras que 1.269 (3,5 %) presentaron extemporaneidad. Si bien el resultado evidencia un alto nivel de oportunidad en términos globales, el análisis desagregado permite identificar comportamientos diferenciados que requieren atención.

La mayor incidencia proporcional de extemporaneidad se presentó en las solicitudes de copia y acceso a la información, con 75 de 455 requerimientos (16,5 %), porcentaje significativamente superior al observado en las demás modalidades. Por su parte, las peticiones de interés general y particular, aunque registraron una incidencia del 3,7 %, concentraron el mayor número absoluto de casos extemporáneos, con 1.121, equivalentes al 88,3 % del total de extemporaneidades identificadas. En contraste, las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones registraron una extemporaneidad del 1,5 %, y las consultas del 0,9 %.

Los resultados evidencian la necesidad de mantener y fortalecer los mecanismos preventivos de seguimiento a los términos legales, con especial atención a las solicitudes de copia y acceso a la información por su mayor incidencia porcentual, y a las peticiones de interés general y particular por la concentración del número de casos extemporáneos. Asimismo, resulta pertinente focalizar el seguimiento sobre aquellos requerimientos que presentan mayores desviaciones frente al término legal, con el propósito de identificar sus causas, prevenir su recurrencia y fortalecer la oportunidad en la atención del derecho de petición.

7.4 Subregistro y debilidades en la trazabilidad de derechos de petición en Bogotá Te Escucha

Con el propósito de verificar la adecuada identificación, registro y trazabilidad de los derechos de petición, la Oficina de Control Interno efectuó una prueba sobre una muestra de veinte (20) comunicaciones registradas en ORFEO que, de acuerdo con su contenido, correspondían materialmente a solicitudes formuladas en

ejercicio del derecho de petición, pero no se encontraban identificadas como tales en el aplicativo Bogotá Te Escucha (BTE).

De los veinte (20) casos revisados, dieciocho (18) correspondieron a Alcaldías Locales y dos (2) a dependencias del nivel central. La verificación evidenció situaciones relacionadas con ausencia de registro en BTE, respuestas tramitadas únicamente a través de ORFEO, ausencia de soporte de respuesta o acuse de recibo y casos con tiempos de gestión superiores a los términos aplicables

En varios de los casos revisados se evidenciaron las siguientes situaciones:

- Respuestas emitidas únicamente por ORFEO sin registro en BTE.
- Ausencia de respuesta asociada.
- Falta de acuse de recibo.
- Se identificaron casos con tiempos superiores a los términos legales aplicables, así como requerimientos sin soporte de respuesta para los cuales, a la fecha de consulta, habían transcurrido hasta 130 días desde su recepción.
- Registros con estado “trámite concluido” sin soporte verificable.

Cuadro No. 17 – radicados sin relacionar en el sistema Bogotá Te escucha

Dependencia/ Alcaldía Local	Radicado de entrada	Fecha de recibido	Radicado de respuesta	Fecha respuesta acuse recibo	días de respuesta	Asunto u Observación
Kennedy	20265810005762	23/01/2026	20265820110741	24/02/2026	22 días	Remisión de derecho de petición remitido por la Contraloría de Bogotá
Fontibón	20265910010622	30/01/2026	20265930080021	17/03/2026	31 días	SINPROC 4472753- Queja por ruido en el sector. Dentro de la respuesta se indicó ampliar la queja.
Dirección para la Gestión Policiva	20264210397592	09/02/2026			Sin respuesta soportada – 130 días transcurridos al corte	Derecho de petición 07022026-001- Solicitud de copia de la CIRULAR CONJUNTA N. 007. No se soporta respuesta.
Ciudad Bolívar	20266910005442	14/01/2026	20266930216821	14/01/2026	1 día	Solicitud de documentos.
Usme	20265510027472	12/03/2026	20265540123541	26/03/2026	9 días	Derecho de petición, información de proceso policivo.
Relaciones Políticas	20264210845292	13/03/2026	20261700190911	09/04/2026	16 días	derecho de petición - Información detallada sobre los operativos realizados con sonómetros, la inversión económica asociada y la copia de los documentos que soporten dichos operativos y gastos
Chapinero	20264211277132	15/04/2026	20265220174971	06/05/2026	14 días	Derechos de Petición – Solicitud de Arreglos Urgentes en Sistema de Drenajes, Cambio de Sede y Teletrabajo
Teusaquillo	20266310021152	15/04/2026	20266320139991	22/04/2026	5 días	Derecho de petición – Solicitud comparativo de Órdenes de Prestación de Servicios (OPS) adjudicadas entre el 1 de enero y el 31 de enero de las vigencias 2024, 2025 y 2026, correspondientes a todos los fondos de Desarrollo Local.
Kennedy	20265810072772	16/04/2026	20265820352381	07/05/2026	14 días	Derecho de petición solicitud pago de liquidación contrato interventoría cin-661-2023
Fontibón	20265910051922	27/04/2026	20265920183941	13/05/2026	11 días	Derecho de petición - Solicitud de información, Jornada de Rendición de

						Cuentas vigencia 2025
Fontibón	20265910051942	27/04/2026	20265920200001	20/05/2026	15 días	Derecho de petición - Solicitud de información, Jornada de Rendición de Cuentas vigencia 2025
Fontibón	20265910051952	27/04/2026	20265920200031	20/05/2026	15 días	Derecho de petición - Solicitud de información, Jornada de Rendición de Cuentas vigencia 2025
Fontibón	20265910051972	27/04/2026	20265920200051	20/05/2026	15 días	Derecho de petición - Solicitud de información, Jornada de Rendición de Cuentas vigencia 2025
Fontibón	20265910052002	27/04/2026	20265930192201	20/05/2026	15 días	Respuesta a Derecho de Petición Inconformismo porque en prados de la alameda no se presta el servicio de barrido y limpieza.
Fontibón	20265910052032	27/04/2026	20265920194161	13/05/2026	11 días	Respuesta a Derecho de Petición Solicitud nuevas rutas de transporte (SITP)
Fontibón	20265910052372	27/04/2026	20265930176801	26/05/2026	19 días	Derecho de Petición- Ausencia de equipamientos en el barrio El Recodo y, especialmente, por la situación de consumo de sustancias psicoactivas en el parque El Dormilón
Rafael Uribe	20266840235951	26/05/2026	20266840235951	29/05/2026	3 días	Derecho de Petición-Solicitud información querellas y procesos ocupación espacio público antejardines Barrio Quiroga
Usme	20265510062682	28/05/2026	20265530315151	18/08/2026	51 días	Derecho de Petición- Presencia de roedores de espacio público.
Fontibón	20265910072742	29/05/2026	20265920222181	29/05/2026	1 día	Derecho de petición – Solicitud de informe de gestión y avance en la implementación de la Política Pública Distrital de Juventud en la Localidad de Fontibón
Fontibón	20265910072832	29/05/2026			Sin respuesta soportada 55 días al corte	Derecho de Petición – solicitud de información, verificación funcional y control sobre distribución de roles y cargas laborales en la Alcaldía Local De Fontibón. Se realizó cierre en el aplicativo ORFEO, sin embargo, no se evidencia respuesta ni acuse de recibo.

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base a lo reportado en el aplicativo ORFEO. Consulta: 25/08/2026

Los resultados de la prueba evidencian que la situación identificada no se limita a la oportunidad de respuesta, sino que involucra principalmente la integridad y trazabilidad de la información utilizada para el seguimiento institucional de los derechos de petición. Los veinte (20) casos revisados correspondían, de acuerdo con su contenido, a solicitudes susceptibles de ser identificadas como derechos de petición, sin que se evidenciara su correspondiente clasificación en Bogotá Te Escucha.

La mayor concentración de casos de la muestra se presentó en la Alcaldía Local de Fontibón, con diez (10) registros, equivalente al 50 % de los casos revisados, seguida de Kennedy y Usme, con dos (2) casos cada una. Los demás casos se distribuyeron entre Ciudad Bolívar, Chapinero, Teusaquillo, Rafael Uribe Uribe, la Dirección para la Gestión Políciva y la Dirección de Relaciones Políticas.

Adicionalmente, la revisión permitió identificar situaciones diferenciadas: algunos requerimientos contaban con respuesta registrada en ORFEO, mientras que en otros no se evidenció soporte de respuesta o acuse de recibo.

Por tanto, el resultado evidencia debilidades en la clasificación y registro de las peticiones como situaciones particulares que requieren revisión respecto de su oportunidad y cierre documental así:

- **Pérdida de Trazabilidad Institucional:** Al no registrarse en BTE, se rompe el principio de trazabilidad definido en el SAC-P001, impidiendo que la ciudadanía consulte el estado de su solicitud en línea y debilitando la transparencia de la gestión administrativa.
- **Limitación en la Generación de Reportes y Alertas:** El SAC-P001 establece que los informes de seguimiento semanal al derecho de petición se consolidan con base en la información del **BTE y ORFEO**. Si no se cargan en BTE, estos casos quedan por fuera de los reportes estadísticos, generando una visión incompleta del cumplimiento institucional.
- **Afectación a la Confianza Ciudadana:** El ciudadano no encuentra en el sistema oficial la evidencia de su gestión, lo que puede percibirse como falta de atención, aún cuando haya recibido respuesta. Esto impacta negativamente en los indicadores de claridad, calidez y oportunidad que exige el procedimiento.

7.4. 1 Implicaciones del Subregistro

El subregistro identificado afecta la integridad de la información utilizada para el seguimiento de la gestión de peticiones, en la medida en que comunicaciones que materialmente corresponden a derechos de petición pueden quedar por fuera de los mecanismos institucionales dispuestos para su identificación, seguimiento y control.

Esta situación genera principalmente las siguientes implicaciones: **i)** limita la trazabilidad integral de la petición entre los sistemas institucionales; **ii)** puede afectar la completitud y confiabilidad de los reportes e indicadores contruados a partir de BTE; **iii)** dificulta la generación de alertas preventivas sobre el vencimiento de términos; y **iv)** limita la capacidad de seguimiento institucional y ciudadano sobre el estado de las solicitudes.

El subregistro identificado constituye un punto crítico de control, que afecta la eficacia del procedimiento SAC-P001 y puede derivar en:

- Riesgos disciplinarios.
- Acciones de tutela.
- Eventuales reclamaciones por daño antijurídico.
- Afectación de indicadores institucionales de oportunidad.

Si bien los indicadores globales muestran altos niveles de cumplimiento, la existencia de casos no registrados en BTE demuestra debilidades en el control del proceso y exige correctivos inmediatos.

De acuerdo con lo establecido en las **Instrucciones para el trámite de Radicación, Digitalización y Reparto de las Comunicaciones en el Centro de Documentación e Información – CDI (Código: GDI-GPDIN002)**, la marcación adecuada de los Derechos de Petición constituye un procedimiento de carácter obligatorio y de absoluta relevancia para todos los CDI de la SDG, en tanto garantiza la correcta clasificación de las solicitudes ciudadanas y el cumplimiento de los términos legales.

Dicha obligación encuentra sustento en lo dispuesto en la Ley 1712 de 2014, mediante la cual se establece la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional, y se dictan otras disposiciones. Asimismo, el proceso se articula con el aplicativo Bogotá te Escucha, a través del AGD, permitiendo la identificación y trazabilidad de las solicitudes ciudadanas.

En ese sentido, al no evidenciarse el cumplimiento riguroso de esta directriz por parte de los responsables del proceso, entre ellos la Dirección Administrativa, se hace necesario:

- Reforzar los controles internos relacionados con la revisión y marcación adecuada de los Derechos de Petición.
- Implementar mecanismos de verificación periódica que permitan evidenciar el cumplimiento del procedimiento.
- Fortalecer la capacitación del personal encargado de la radicación y clasificación documental.
- Establecer responsabilidades claras y seguimiento documentado, con el fin de prevenir posibles incumplimientos normativos y riesgos disciplinarios.

En consecuencia, los resultados estadísticos de oportunidad presentados en este informe deben interpretarse considerando la limitación identificada respecto de la integridad del universo registrado en Bogotá Te Escucha, toda vez que la prueba efectuada evidenció la existencia de peticiones tramitadas por otros canales institucionales que no se encontraban clasificadas en dicho aplicativo.

7.6. Análisis de la Calidad de las respuestas emitidas por la SDG y las 20 Alcaldías Locales

En este capítulo se presentan los resultados de la evaluación de la calidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha (BTE), por parte de las dependencias del nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno y las veinte (20) Alcaldías Locales.

El análisis tuvo como propósito verificar, sobre una muestra de respuestas, el cumplimiento de los criterios de **oportunidad, claridad, coherencia, calidez y manejo del sistema**, establecidos en la *Guía para la Evaluación de Calidad de las Respuestas Emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas*, código 4221000-GS-021.

Para el ejercicio se evaluaron cuarenta y tres (43) respuestas correspondientes a peticiones cerradas durante el primer semestre de 2026, de las cuales veintitrés (23) correspondieron al nivel central y veinte (20) a las Alcaldías Locales.

Metodología

La evaluación comprendió las siguientes actividades:

- Selección de la muestra: revisión de cuarenta y tres (43) respuestas correspondientes a peticiones cerradas durante el primer semestre de 2026, distribuidas entre el nivel central y las veinte (20) Alcaldías Locales.
- Revisión documental: análisis de las respuestas y de la información disponible en Bogotá Te Escucha y ORFEO, según correspondiera.

- Valoración: verificación individual del cumplimiento de los criterios de oportunidad, claridad, coherencia, calidez y manejo del sistema, identificando las situaciones que dieron lugar a observaciones.

- **Criterios de evaluación**

La evaluación de la calidad de las respuestas se realizó con base en los criterios establecidos en la Guía para la Evaluación de Calidad de las Respuestas Emitidas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, código 4221000-GS-021: coherencia, claridad, calidez, oportunidad y manejo del sistema.

Criterio	Aspecto evaluado
Coherencia	Correspondencia entre lo solicitado por el ciudadano y la respuesta emitida, verificando que esta atienda el objeto de la petición.
Claridad	Uso de lenguaje comprensible, preciso y suficiente, que facilite al ciudadano entender la respuesta suministrada.
Calidez	Trato digno, amable y respetuoso hacia el ciudadano en la comunicación emitida.
Oportunidad	Emisión de la respuesta dentro de los términos legales aplicables según la modalidad de petición.
Manejo del sistema	Adecuada gestión y registro de la petición en Bogotá Te Escucha, de forma que la información corresponda con la actuación realizada y permita su trazabilidad.

- **Muestra evaluada**

Ámbito	No. de respuestas evaluadas
Nivel central	23
Alcaldías Locales	20
Total	43

Fuente: Elaboración propia OCI

Para el desarrollo del ejercicio se revisaron cuarenta y tres (43) respuestas emitidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, correspondientes al nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno y a las veinte (20) Alcaldías Locales.

Para las Alcaldías Locales, se realizó la evaluación de veinte (20) respuestas a derechos de petición, aplicando los criterios de calidez, coherencia, claridad, oportunidad y manejo del sistema. Los resultados obtenidos se presentan a continuación, con el propósito de identificar el nivel de cumplimiento de cada criterio y las principales situaciones evidenciadas en las respuestas analizadas.

Cuadro No. 18. Resultados nivel central y localidades

Ámbito	Respuestas evaluadas	Respuestas con observación	Oportunidad	Claridad	Coherencia	Calidez	Manejo del sistema
Nivel Central	23	14	39,13 %	95,65 %	100 %	100 %	82,60 %
Alcaldías Locales	20	20	5,00 %	55,00 %	100 %	100 %	0,00 %

Fuente: Elaboración propia OCI

7.6.1. Análisis Alcaldías Locales

Cuadro No. 19 – Criterios de evaluación nivel local

No	No. De petición	Alcaldía Local	CLZ	CH	CL	OP	MS	Observación
1	2453712026	Antonio Nariño	Si	Si	Si	No	Parcial mente	Se evidenció incumplimiento de los términos legales para la atención de la petición. Asimismo, se identificaron situaciones que afectan el cumplimiento del criterio de manejo del sistema, relacionadas con la información registrada en ORFEO, que no permite evidenciar de manera clara el seguimiento realizado durante el trámite.
2	2353442026	Barrios Unidos	Si	Si	Si	No	Parcial mente	Se evidenció incumplimiento de los términos legales para la atención de la petición. Asimismo, se identificaron situaciones que afectan el cumplimiento del criterio de manejo del sistema, debido a que la información registrada en ORFEO no permite evidenciar de manera clara el seguimiento realizado durante el trámite.
3	1864742026	Bosa	Si	Si	Si	No	Parcial mente	Se evidenció incumplimiento de los términos legales para la atención de la petición. Asimismo, se identificaron situaciones que afectan el cumplimiento del criterio de manejo del sistema, debido a que la información registrada en ORFEO no permite evidenciar de manera clara el seguimiento realizado durante el trámite.
4	1049132026	Candelaria	Si	Si	Si	No	Parcial mente	El derecho de petición no fue respondido dentro de los términos legales, toda vez que, según el registro del acuse de recibo en ORFEO, se superaron los plazos máximos establecidos para su atención. Asimismo, se identificaron situaciones que afectan el cumplimiento del criterio de manejo del sistema. No obstante, se evidenció una respuesta integral a los puntos de la solicitud.
5	2477762026	Chapinero	Si	Si	Si	No	Parcial mente	La respuesta no cumplió con el criterio de oportunidad, toda vez que fue emitida por fuera del término establecido, de acuerdo con las fechas registradas en ORFEO. Asimismo, se identificaron situaciones que afectan el cumplimiento del criterio de manejo del sistema. No obstante, la respuesta abordó de manera completa los diferentes puntos planteados por el peticionario.
6	125832026	Ciudad Bolívar	Si	Si	Si	No	Parcial mente	La respuesta no cumplió con el criterio de oportunidad, toda vez que fue emitida por fuera del término establecido, de acuerdo con las fechas registradas en ORFEO. Asimismo, se identificaron situaciones que afectan el cumplimiento del criterio de manejo del sistema. No obstante, la respuesta abordó de manera completa los diferentes puntos planteados por el peticionario.
7	1828282026	Engativá	Si	Si	Si	No	Parcial mente	Se evidenció cumplimiento de los criterios de calidez, claridad y coherencia; no obstante, frente al criterio de oportunidad, se identificaron retrasos asociados a reprocesos derivados del incumplimiento del procedimiento del Gestor Documental, evidenciados en la trazabilidad de ORFEO. Asimismo, se identificaron situaciones que afectan el cumplimiento

								del criterio de manejo del sistema.
8	3448672026	Fontibón	Si	Si	Si	No	Parcialmente	Se evidenció cumplimiento de los criterios de calidez, claridad y coherencia; no obstante, se presentó incumplimiento del criterio de oportunidad. Asimismo, se identificaron situaciones que afectan el cumplimiento del criterio de manejo del sistema.
9	1527532026	Kennedy	Si	Si	Si	No	Parcialmente	El derecho de petición no fue respondido dentro de los términos legales. Asimismo, se identificaron situaciones que afectan el cumplimiento del criterio de manejo del sistema. Sin embargo, se evidencia que se respondió al ciudadano de forma cálida y con lenguaje claro.
10	192622026	Mártires	Si	Si	Parcialmente	No	Parcialmente	La respuesta no cumplió con el criterio de oportunidad. Asimismo, presentó aspectos por fortalecer en claridad debido al uso de términos técnicos relacionados con la malla vial, siglas y referencias propias del sistema, que pueden dificultar la comprensión de la información por parte del ciudadano. Frente al criterio de manejo del sistema, se identificaron situaciones que afectan su cumplimiento.
11	1950752026	Puente Aranda	Si	Si	Parcialmente	No	Parcialmente	La respuesta presentó aspectos por fortalecer en claridad debido al uso de términos técnicos y siglas propias de los sistemas de información y de la gestión vial, que pueden dificultar su comprensión por parte del ciudadano. No obstante, se brindó información sobre la situación del tramo vial y la entidad competente para su intervención. Asimismo, se presentó incumplimiento del criterio de oportunidad y se identificaron situaciones que afectan el cumplimiento del criterio de manejo del sistema.
12	1924382026	Rafael Uribe Uribe	Si	Si	Parcialmente	No	Parcialmente	El derecho de petición no fue respondido dentro de los términos legales. Asimismo, presentó aspectos por fortalecer en claridad debido al uso de términos jurídicos y técnicos como “Proceso Verbal Abreviado” y “desistimiento tácito”, que pueden dificultar su comprensión por parte del ciudadano. También se identificaron situaciones que afectan el cumplimiento del criterio de manejo del sistema.
13	3392152025	San Cristóbal	Si	Si	Parcialmente	Si	Parcialmente	La respuesta cumplió con el criterio de oportunidad; sin embargo, presentó aspectos por fortalecer en claridad debido al uso de términos técnicos y siglas como “CIV”, “SIGIDU”, “malla vial local e intermedia” y “SITP”, que pueden dificultar su comprensión por parte del ciudadano. Asimismo, se identificaron situaciones que afectan el cumplimiento del criterio de manejo del sistema.

INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO

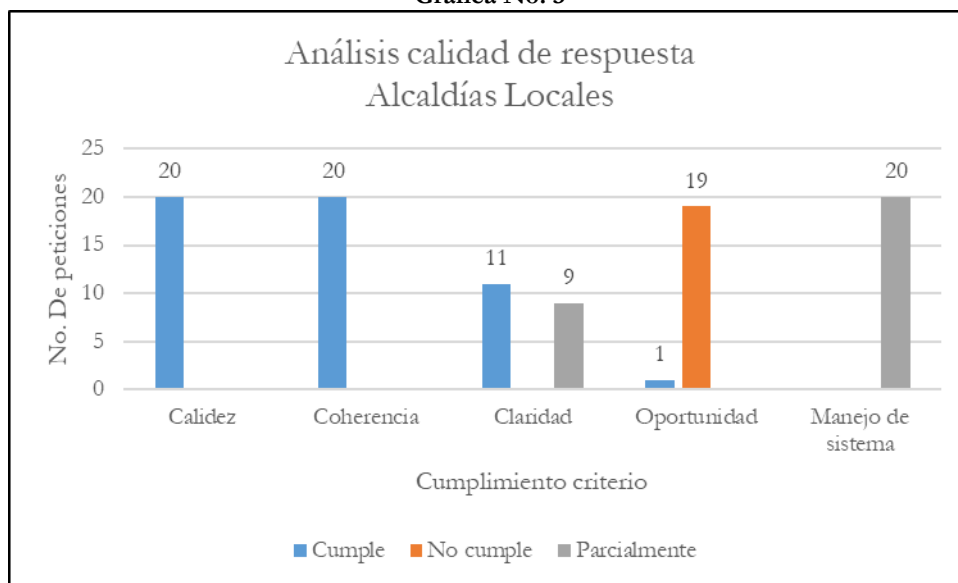
14	144422026	Santa Fe	Si	Si	Si	No	Parcialmente	Se evidenció cumplimiento en los criterios de claridad, calidez y coherencia toda vez que la respuesta informa de manera concreta la atención de la solicitud y el medio dispuesto para acceder a la información. No obstante, se presentó incumplimiento del criterio de oportunidad y se identificaron situaciones que afectan el cumplimiento del criterio de manejo del sistema.
15	2602452026	Suba	Si	Si	Parcialmente	No	Parcialmente	La respuesta presentó aspectos por fortalecer en claridad debido al uso de términos jurídicos y referencias como “CPACA”, que pueden dificultar su comprensión por parte del ciudadano. Asimismo, el derecho de petición no fue respondido dentro de los términos legales y se identificaron situaciones que afectan el cumplimiento del criterio de manejo del sistema.
16	323742026	Sumapaz	Si	Si	Parcialmente	No	Parcialmente	La respuesta presentó aspectos por fortalecer en claridad debido al uso de términos técnicos y siglas como “CIV”, “FDRS”, “malla vial rural” y “material fresado estabilizado”, que pueden dificultar su comprensión por parte del ciudadano. Asimismo, el derecho de petición no fue respondido dentro de los términos legales y se identificaron situaciones que afectan el cumplimiento del criterio de manejo del sistema.
17	785572026	Teusaquillo	Si	Si	Parcialmente	No	Parcialmente	La respuesta presentó aspectos por fortalecer en claridad debido al uso de términos técnicos y siglas como “CIV”, “FDRS”, “malla vial rural” y “material fresado estabilizado”, que pueden dificultar su comprensión por parte del ciudadano. Asimismo, el derecho de petición no fue respondido dentro de los términos legales y se identificaron situaciones que afectan el cumplimiento del criterio de manejo del sistema.
18	194662026	Tunjuelito	Si	Si	Si	No	Parcialmente	El derecho de petición no fue respondido dentro de los términos legales. Asimismo, se identificaron situaciones que afectan el cumplimiento del criterio de manejo del sistema. Sin embargo, se evidencia que se respondió al ciudadano de forma cálida, coherencia y con lenguaje claro.
19	87382026	Usaquén	Si	Si	Parcialmente	No	Parcialmente	La respuesta no cumplió con el criterio de oportunidad y presentó cumplimiento parcial en manejo del sistema. Asimismo, se identificaron aspectos por fortalecer en claridad debido al uso de términos técnicos y jurídicos como “monto agotable”, “Bien de Uso Público” y referencias al Plan de Ordenamiento Territorial y al Decreto 555 de 2021.
20	3014102026	Usme	Si	Si	Parcialmente	No	Parcialmente	La respuesta no cumplió con el criterio de oportunidad y presentó cumplimiento parcial en manejo del sistema. Asimismo, se identificaron aspectos por fortalecer en claridad debido al uso de términos jurídicos y técnicos como “control de urbanización informal”, “inspección, vigilancia y control urbanístico”, “asentamientos informales” y “ocupaciones ilegales”.

Fuente: Elaboración propia con base en la información remitida por Atención al Ciudadano – I semestre de 2026.

Siglas utilizadas:

CLZ: Calidez
CL: Claridad
CH: Coherencia
CL: Claridad
OP: Oportunidad
MS: Manejo Sistema

Gráfica No. 3



Fuente: Elaboración propia, Oficina de Control Interno, datos tomados de la base de datos remitida por la oficina de atención al ciudadano.

A partir de los resultados obtenidos, se realizó el análisis individual de cada uno de los criterios evaluados, identificando las situaciones que sustentan los resultados presentados, así:

1. Calidez

Tendencia general:

Se evidenció cumplimiento del criterio de calidez en la totalidad de las respuestas evaluadas. En las respuestas revisadas se observó un trato adecuado y respetuoso hacia los ciudadanos.

Situaciones identificadas:

No se identificaron situaciones que afectaran el cumplimiento del criterio de calidez en las respuestas analizadas.

Valoración global:

Cumple. El 100 % de las respuestas evaluadas cumplió con este criterio.

2. Coherencia

Tendencia general:

Se evidenció cumplimiento del criterio de coherencia en la totalidad de las respuestas evaluadas, observándose correspondencia entre las respuestas emitidas y los asuntos planteados por los peticionarios.

Situaciones identificadas:

No se identificaron situaciones que afectaran el cumplimiento del criterio de coherencia en las veinte (20) respuestas revisadas. En términos generales, las respuestas atendieron los asuntos objeto de las peticiones y guardaron relación con las solicitudes formuladas por los ciudadanos.

Valoración global:

Cumple. El 100 % de las respuestas evaluadas cumplió con el criterio de coherencia.

3. Claridad

Tendencia general:

Se evidenció un cumplimiento mayoritario del criterio de claridad en las respuestas evaluadas. No obstante, en algunos casos se identificaron aspectos por fortalecer relacionados principalmente con la utilización de términos técnicos, jurídicos y siglas que pueden dificultar la comprensión de la información por parte del ciudadano.

Situaciones identificadas:

En nueve (9) de las veinte (20) respuestas se presentó cumplimiento parcial del criterio. Las situaciones identificadas se relacionan con el uso de términos propios de la gestión vial, urbanística y jurídica, como “CIV”, “FDRS”, “SIGIDU”, “Proceso Verbal Abreviado”, “desistimiento tácito”, “CPACA”, entre otros, sin que en todos los casos se facilite su comprensión mediante una explicación complementaria.

Valoración global:

Cumple con oportunidades de mejora.

El 55 % de las respuestas evaluadas cumplió con el criterio de claridad, correspondiente a once (11) de las veinte (20) respuestas analizadas. Las nueve (9) respuestas restantes presentaron cumplimiento parcial y corresponden a las Alcaldías Locales de Mártires, Puente Aranda, Rafael Uribe Uribe, San Cristóbal, Suba, Sumapaz, Teusaquillo, Usaquén y Usme.

Buenas prácticas: En las demás respuestas evaluadas se evidenció, en términos generales, el uso de un lenguaje claro, directo y comprensible, que permite al ciudadano identificar de manera sencilla la información relacionada con su petición y comprender la respuesta suministrada.

4. Oportunidad

Tendencia general:

Se evidenció un bajo nivel de cumplimiento del criterio de oportunidad, dado que únicamente la Alcaldía Local de San Cristóbal, equivalente al 5 % de las respuestas evaluadas, cumplió con los términos establecidos. En contraste, diecinueve (19) respuestas, correspondientes al 95 % de la muestra, presentaron incumplimiento de los términos de atención.

En la muestra evaluada se evidenció un bajo nivel de cumplimiento del criterio de oportunidad, dado que únicamente una (1) de las veinte (20) respuestas analizadas, correspondiente a la Alcaldía Local de San Cristóbal, cumplió con los términos aplicables, equivalente al 5 %. En contraste, diecinueve (19) respuestas, correspondientes al 95 % de la muestra, fueron emitidas por fuera del término.

Este resultado constituye una alerta relevante respecto de la oportunidad en la atención de las peticiones analizadas y evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de seguimiento y control orientados a prevenir vencimientos y garantizar la atención dentro de los términos aplicables.

Situaciones identificadas:

En las diecinueve (19) respuestas que no cumplieron con el criterio se evidenció que las respuestas fueron emitidas por fuera de los términos establecidos. La trazabilidad registrada en ORFEO permitió verificar los tiempos transcurridos entre la recepción de las peticiones y la emisión o acuse de recibo de las respuestas.

Valoración global:

Incumple. El resultado obtenido evidencia una debilidad generalizada en el cumplimiento de los términos de respuesta, al presentar incumplimiento el 95 % de las respuestas evaluadas. Lo anterior requiere fortalecer los mecanismos de seguimiento, control y gestión de las peticiones, de manera que permitan identificar oportunamente los vencimientos y prevenir retrasos en la atención a la ciudadanía.

5. Manejo de sistema

Tendencia general:

En el criterio de claridad, once (11) de las veinte (20) respuestas evaluadas, equivalentes al **55 %**, cumplieron plenamente, mientras que nueve (9), correspondientes al **45 %**, presentaron cumplimiento parcial. Las situaciones identificadas se concentraron en el uso de siglas y terminología técnica, jurídica, vial y urbanística sin explicación suficiente para facilitar su comprensión por parte del ciudadano.

Situaciones identificadas:

Las situaciones observadas se relacionan principalmente con registros que no permiten establecer de manera clara y completa el seguimiento realizado durante el trámite, particularmente frente a la información que debe permitir relacionar la petición, las actuaciones adelantadas y la respuesta emitida.

En este sentido, la situación identificada no corresponde a la ausencia de gestión o de respuesta al ciudadano, sino a debilidades en el registro y asociación de la información durante la gestión de las peticiones, lo que puede dificultar el seguimiento integral del trámite y generar la necesidad de realizar verificaciones adicionales para establecer la correspondencia entre las actuaciones realizadas y la información registrada.

Valoración global:

Cumple parcialmente. Si bien se evidencia la gestión de las peticiones y la existencia de trazabilidad en ORFEO, las situaciones identificadas reflejan debilidades en el registro y asociación de la información del trámite, que afectan la calidad e integralidad de la trazabilidad y pueden generar dificultades para el seguimiento y control de las actuaciones realizadas.

Los resultados de la muestra evaluada evidenciaron fortalezas en los criterios de calidez y coherencia, con cumplimiento del 100 %, mientras que en claridad se obtuvo un cumplimiento pleno del 55 % y parcial del 45 %. Frente al manejo del sistema, las veinte (20) respuestas presentaron cumplimiento parcial, asociado principalmente a aspectos de registro, asociación y trazabilidad de la información del trámite.

La principal alerta se concentra en el criterio de oportunidad, dado que diecinueve (19) de las veinte (20) respuestas evaluadas fueron emitidas por fuera de los términos aplicables. Este resultado, circunscrito a la muestra analizada, evidencia la necesidad de fortalecer los controles preventivos sobre vencimientos, el seguimiento a los tiempos de atención y la trazabilidad documental de las actuaciones adelantadas.

En consecuencia, se recomienda orientar acciones de mejora principalmente hacia la oportunidad de las respuestas y la adecuada gestión de la información en los sistemas institucionales, sin desconocer las fortalezas identificadas en la calidad sustantiva de las comunicaciones, particularmente en coherencia y calidez.

7.6.2. Resultados del análisis nivel central

Para el nivel central, se realizó la evaluación de veintitrés (23) respuestas a derechos de petición, aplicando los criterios de calidez, coherencia, claridad, oportunidad y manejo del sistema. Los resultados obtenidos se presentan a continuación, con el propósito de identificar el nivel de cumplimiento de cada criterio y las principales situaciones evidenciadas en las respuestas analizadas.

Cuadro No. 20 – Criterios de evaluación nivel central

No	No. De petición	Dependencia nivel central	CLZ	CH	CL	OP	MS	Observación
1	1345112026	Dirección de asuntos étnicos	Si	Si	Si	No	Si	La respuesta cumplió con los criterios de claridad, calidad y manejo del sistema. No obstante, no cumplió con el criterio de oportunidad, al superar los términos establecidos para la atención de la petición.
2	27332026	Dirección de contratación	Si	Si	Si	No	Si	Se evidenció cumplimiento en los criterios de claridad, calidad y manejo del sistema; no obstante, se presentó incumplimiento en el criterio de oportunidad, al emitirse la respuesta por fuera de los términos establecidos.
3	328732026	Dirección de convivencia y dialogo social	Si	Si	Parcialmente	No	Parcialmente	Se evidenció cumplimiento de los criterios de calidad, coherencia, calidez y manejo del sistema. No obstante, se presentó incumplimiento de los criterios

INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO

								de oportunidad y claridad, debido al uso de términos jurídicos y técnicos que pueden dificultar la comprensión de la respuesta por parte del ciudadano.
4	1619822026	Dirección de derechos humanos	Si	Si	Si	No	Parcialmente	Se evidenció cumplimiento de los criterios de claridad, calidad, coherencia, calidez y manejo del sistema. No obstante, se presentó incumplimiento del criterio de oportunidad, al emitirse la respuesta por fuera de los términos establecidos para la atención de la petición.
5	2896622026	Dirección de gestión del talento humano	Si	Si	Si	No	Si	Se evidenció cumplimiento de los criterios de claridad, calidad, coherencia, calidez y manejo del sistema. No obstante, se presentó incumplimiento del criterio de oportunidad, al emitirse la respuesta por fuera de los términos establecidos para la atención de la petición.
6	326572026	Dirección de relaciones políticas	Si	Si	Si	No	Parcialmente	Se verificó el cumplimiento de los criterios de claridad, calidad, coherencia, calidez y manejo del sistema. Sin embargo, se identificó incumplimiento del criterio de oportunidad, toda vez que la respuesta fue emitida fuera de los términos establecidos para la atención de la petición.
7	2737652026	Dirección de tecnologías e información	Si	Si	Si	No	Si	Se verificó el cumplimiento de los criterios de claridad, calidad, coherencia, calidez y manejo del sistema. Sin embargo, se identificó incumplimiento del criterio de oportunidad, toda vez que la respuesta fue emitida fuera de los términos establecidos para la atención de la petición.
8	271682026	Dirección para la gestión del desarrollo local	Si	Si	Si	No	Si	Se verificó el cumplimiento de los criterios de claridad, calidad, coherencia, calidez y manejo del sistema. Sin embargo, se identificó incumplimiento del criterio de oportunidad, toda vez que la respuesta fue emitida fuera de los términos establecidos para la atención de la petición.
9	2199402026	Dirección para la gestión policiva	Si	Parcialmente	Si	No	Parcialmente	Se evidenció cumplimiento de los criterios de claridad y calidez. No obstante, se identificó incumplimiento de los criterios de oportunidad, coherencia y manejo del sistema, debido a que la respuesta no atiende de manera integral las solicitudes formuladas por el peticionario frente a la recuperación del espacio público, las soluciones definitivas y el seguimiento a la situación reportada.
10	10632026	Oficina asesora de comunicaciones	Si	Si	Si	No	Si	Se verificó el cumplimiento de los criterios de claridad, calidad, coherencia, calidez y manejo del sistema. Sin embargo, se identificó incumplimiento del criterio de oportunidad, toda vez que la respuesta fue emitida fuera de los términos establecidos para la atención de la petición.
11	3142332026	Oficina de asuntos disciplinarios	Si	Si	Si	No	Si	Se verificó el cumplimiento de los criterios de claridad, calidad, coherencia, calidez y manejo del sistema. Sin embargo, se identificó incumplimiento del criterio de oportunidad, toda vez que la respuesta fue emitida fuera de los términos establecidos para la atención de la petición.
12	3674982026	Subdirección de asuntos de libertad religiosa y de	Si	Si	Si	No	Si	Se verificó el cumplimiento de los criterios de claridad, calidad, coherencia, calidez y manejo del sistema. Sin embargo, se identificó incumplimiento del criterio de oportunidad, toda vez que la respuesta

		conciencia						fue emitida fuera de los términos establecidos para la atención de la petición.
13	1929072026	Subsecretaría de gestión local	Si	Si	Si	No	Si	Se evidenció cumplimiento de los criterios de claridad, calidad, coherencia, calidez y manejo del sistema. No obstante, se presentó incumplimiento del criterio de oportunidad, al emitirse la respuesta por fuera de los términos establecidos para la atención de la petición.
14	2768442026	Subsecretaría para la gobernabilidad y la garantía de derechos	Si	Si	Si	No	Si	Se verificó el cumplimiento de los criterios de claridad, calidad, coherencia, calidez y manejo del sistema. Sin embargo, se identificó incumplimiento del criterio de oportunidad, toda vez que la respuesta fue emitida fuera de los términos establecidos para la atención de la petición.
15	2426242026	Dirección administrativa	Si	Si	Si	Si	Si	Se evidenció cumplimiento de los criterios de oportunidad, claridad, calidad, coherencia, calidez y manejo del sistema, toda vez que la respuesta atiende de manera directa la solicitud formulada y proporciona orientación al ciudadano frente a las entidades donde puede continuar su búsqueda.
16	1532962026	Dirección financiera	Si	Si	Si	Si	Si	Se evidenció cumplimiento de los criterios de oportunidad, claridad, calidad, coherencia, calidez y manejo del sistema, toda vez que la respuesta atiende de manera directa la solicitud formulada y proporciona orientación al ciudadano frente a las entidades donde puede continuar su búsqueda.
17	2626712026	Dirección jurídica	Si	Si	Si	Si	Si	Se evidenció cumplimiento de los criterios de oportunidad, claridad, calidad, coherencia, calidez y manejo del sistema, toda vez que la respuesta atiende de manera directa la solicitud formulada y proporciona orientación al ciudadano frente a las entidades donde puede continuar su búsqueda.
18	270112026	Oficina de atención a la ciudadanía	Si	Si	Si	Si	Si	Se evidenció cumplimiento de los criterios de oportunidad, claridad, calidad, coherencia, calidez y manejo del sistema, toda vez que la respuesta atiende de manera directa la solicitud formulada y proporciona orientación al ciudadano frente a las entidades donde puede continuar su búsqueda.
19	1435952026	Subdirección de asuntos indígenas y rrom	Si	Si	Si	Si	Si	Se evidenció cumplimiento de los criterios de claridad, oportunidad, calidez y manejo del sistema, toda vez que la respuesta expone de manera comprensible las actuaciones adelantadas, atiende la solicitud dentro de los términos establecidos, mantiene un trato respetuoso y cuenta con los soportes y referencias correspondientes para su trazabilidad.
20	361932026	Subsecretaría de gestión institucional	Si	Si	Si	Si	Si	Se evidenció cumplimiento de los criterios de claridad, oportunidad, calidez y manejo del sistema, toda vez que la respuesta expone de manera comprensible las actuaciones adelantadas, atiende la solicitud dentro de los términos establecidos, mantiene un trato respetuoso y cuenta con los soportes y referencias correspondientes para su trazabilidad.
21	2885862026	Despacho del secretario de gobierno	Si	Si	Si	Si	Si	Se evidenció cumplimiento de los criterios de claridad, oportunidad, calidez y manejo del sistema, toda vez que la respuesta expone de manera comprensible las actuaciones adelantadas, atiende la

								solicitud dentro de los términos establecidos, mantiene un trato respetuoso y cuenta con los soportes y referencias correspondientes para su trazabilidad.
22	3426692026	Dirección para la gestión administrativa especial de policía	Si	Si	Si	Si	Si	Se evidenció cumplimiento de los criterios de claridad, oportunidad, calidez y manejo del sistema, toda vez que la respuesta expone de manera comprensible las actuaciones adelantadas, atiende la solicitud dentro de los términos establecidos, mantiene un trato respetuoso y cuenta con los soportes y referencias correspondientes para su trazabilidad.
23	4017512026	Subdirección de asuntos para comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras	Si	Si	Si	Si	Si	Se evidenció cumplimiento de los criterios de claridad, oportunidad, calidez y manejo del sistema, toda vez que la respuesta expone de manera comprensible las actuaciones adelantadas, atiende la solicitud dentro de los términos establecidos, mantiene un trato respetuoso y cuenta con los soportes y referencias correspondientes para su trazabilidad.

Fuente: Elaboración propia con base en la información remitida por Atención al Ciudadano – I semestre de 2026.

Siglas utilizadas:

CLZ:

CH:

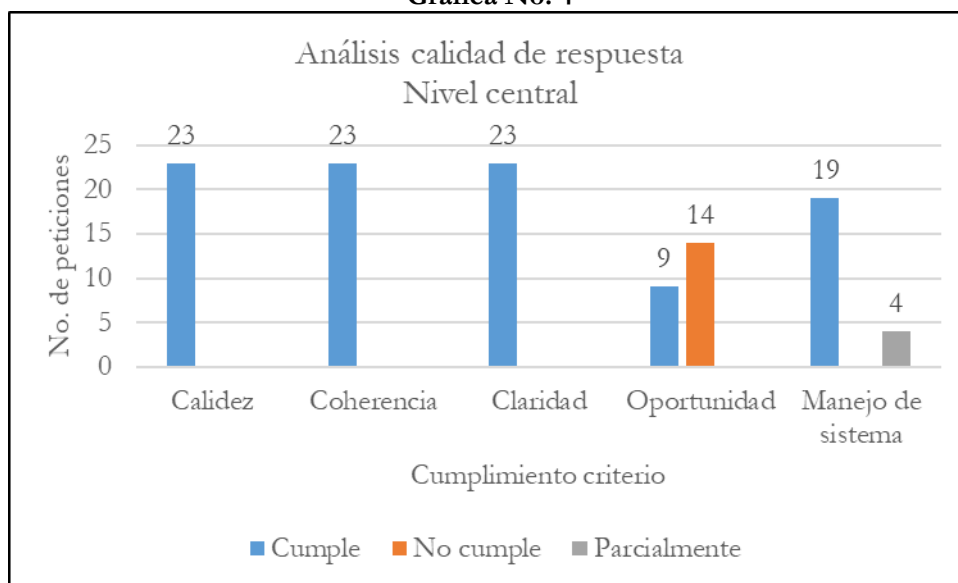
CL:

OP:

MS: Manejo del sistema

Calidez
Coherencia
Claridad
Oportunidad

Gráfica No. 4



Fuente: Elaboración propia, Oficina de Control Interno, datos tomados de la base de datos remitida por la oficina de atención al ciudadano.

A partir de los resultados obtenidos, se realizó el análisis individual de cada uno de los criterios evaluados, identificando las situaciones que sustentan los resultados presentados, así:

1. Calidez

Tendencia general:

En el análisis realizado, las veintitrés (23) respuestas evaluadas, equivalentes al 100 %, cumplieron con el criterio de calidez. Esto evidencia que, de manera general, las respuestas dirigidas a los ciudadanos mantuvieron un trato respetuoso y una comunicación adecuada durante la atención de las peticiones.

Buenas prácticas:

Se evidenció como aspecto favorable que las respuestas evaluadas emplearon un trato adecuado hacia los ciudadanos, manteniendo condiciones de respeto y disposición en la comunicación. Este resultado refleja un comportamiento homogéneo en las dependencias del nivel central frente al criterio evaluado.

Valoración global:

Cumple. El resultado evidencia un cumplimiento total del criterio de calidez, sin identificarse situaciones que afectaran la forma respetuosa y adecuada en la comunicación con los ciudadanos en las respuestas analizadas.

2. Coherencia

Tendencia general

En el análisis realizado, las veintitrés (23) respuestas evaluadas, equivalentes al 100 %, cumplieron con el criterio de coherencia. Lo anterior evidencia que, en términos generales, las respuestas guardaron correspondencia con las solicitudes formuladas por los ciudadanos y presentaron información relacionada con los asuntos objeto de petición.

Buenas prácticas

Se destaca que las respuestas analizadas mantuvieron correspondencia con los requerimientos planteados, permitiendo identificar una relación entre la solicitud del ciudadano y la información suministrada por las dependencias del nivel central. Este resultado refleja un comportamiento favorable y homogéneo frente al criterio evaluado.

Valoración global

Cumple. Se evidenció cumplimiento total del criterio de coherencia, sin identificarse, en las respuestas evaluadas, situaciones que afectaran la correspondencia entre lo solicitado por el ciudadano y lo respondido por la entidad.

3. Claridad

Tendencia general

En el análisis realizado, las veintitrés (23) respuestas evaluadas, equivalentes al 100 %, cumplieron con el criterio de claridad, el resultado evidencia un alto nivel de cumplimiento del criterio de claridad en las dependencias del nivel central, toda vez que la totalidad de las respuestas evaluadas presentó información comprensible para el ciudadano, permitiendo identificar el contenido y alcance de las actuaciones relacionadas con las solicitudes formuladas.

Valoración global

Cumple. Se evidenció cumplimiento del criterio de claridad en la totalidad de las respuestas evaluadas, sin identificarse, de acuerdo con la ponderación establecida, casos que afectaran su cumplimiento

Buenas practicas

En la totalidad de las respuestas evaluadas se evidenció el uso de un lenguaje claro y comprensible, que permite al ciudadano identificar la información relacionada con su petición y las actuaciones adelantadas por la dependencia. Lo anterior constituye una fortaleza en la atención de las peticiones del nivel central, al facilitar la comprensión de las respuestas y el acceso a la información suministrada.

4. Oportunidad

Resultado:

En el análisis realizado, nueve (9) de las veintitrés (23) respuestas evaluadas, equivalentes al 39,1 %, cumplieron con el criterio de oportunidad, mientras que catorce (14) respuestas, equivalentes al 60,9 %, presentaron incumplimiento de los términos establecidos para la atención de las peticiones.

Tendencia general

El resultado evidencia un nivel de cumplimiento inferior al 50 % en el criterio de oportunidad, dado que la mayoría de las respuestas evaluadas fueron emitidas por fuera de los términos establecidos. Esto constituye un aspecto relevante dentro de los resultados obtenidos para el nivel central, especialmente al considerar que otros criterios presentan niveles de cumplimiento significativamente superiores.

Valoración global:

Incumple. El resultado evidencia una situación que requiere fortalecer el seguimiento y control de los tiempos asociados a la atención de las peticiones, con el fin de prevenir respuestas por fuera de los términos establecidos.

5. Manejo de sistema

Resultado:

En el análisis realizado, diecinueve (19) de las veintitrés (23) respuestas evaluadas, equivalentes al 82,6 %, cumplieron con el criterio de manejo del sistema, mientras que cuatro (4) respuestas, equivalentes al 17,4 %, presentaron cumplimiento parcial.

Tendencia general:

El resultado evidencia un alto nivel de cumplimiento del criterio de manejo del sistema en las dependencias del nivel central. En la mayoría de los casos se contó con los soportes, registros y referencias necesarios para evidenciar la trazabilidad de las actuaciones adelantadas durante el trámite de las peticiones.

Situaciones identificadas

Las cuatro respuestas con cumplimiento parcial corresponden a la Dirección de Derechos Humanos, Dirección de Relaciones Políticas, Dirección para la Gestión Policial y Dirección de Convivencia y Diálogo Social. Si bien en estos casos se cuenta con información y trazabilidad registrada en ORFEO, se identificaron aspectos que afectan la integralidad y calidad del registro, particularmente frente a la posibilidad de evidenciar de manera clara y suficiente las actuaciones adelantadas durante el trámite de la petición.

En este sentido, el resultado no se relaciona con la ausencia de registros en el sistema, sino con la calidad, completitud y articulación de la información registrada, aspectos que resultan necesarios para que la trazabilidad permita verificar de manera efectiva las actuaciones realizadas, los responsables y las diferentes etapas surtidas durante la gestión de la petición.

Esto es importante porque tener trazabilidad en ORFEO no significa, por sí solo, que el criterio se encuentre plenamente satisfecho; el registro debe permitir hacer seguimiento y comprender de manera integral cómo fue gestionada la petición.

Valoración global

Los resultados de la muestra de veintitrés (23) respuestas evaluadas evidencian, en términos generales, fortalezas en los aspectos relacionados con la calidad sustantiva de las respuestas dirigidas a la ciudadanía, particularmente en los criterios de calidez, coherencia y claridad, sin perjuicio de las situaciones puntuales identificadas en el análisis individual que deben ser objeto de ajuste.

En relación con el manejo del sistema, diecinueve (19) respuestas, equivalentes al **82,6 %**, cumplieron plenamente el criterio, mientras que cuatro (4), correspondientes al **17,4 %**, presentaron cumplimiento parcial, principalmente por aspectos relacionados con la calidad, completitud y articulación de los registros requeridos para evidenciar integralmente la trazabilidad del trámite.

El principal aspecto por fortalecer corresponde al criterio de oportunidad. De las veintitrés (23) respuestas evaluadas, únicamente nueve (9), equivalentes al **39,1 %**, fueron atendidas dentro de los términos aplicables, mientras que catorce (14), correspondientes al **60,9 %**, presentaron incumplimiento. Este resultado constituye una alerta respecto de la muestra analizada y evidencia la necesidad de fortalecer los controles preventivos, las alertas sobre vencimientos y el seguimiento a los tiempos de atención.

En consecuencia, los resultados evidencian la necesidad de priorizar acciones orientadas al cumplimiento de los términos de respuesta y, de manera complementaria, fortalecer la calidad de los registros y la trazabilidad de la gestión en los sistemas institucionales, manteniendo las fortalezas observadas en los demás criterios de calidad evaluados.

Aspectos comunes entre las alcaldías locales y nivel central

Manejo de sistema

Se evidenciaron, tanto en las Alcaldías Locales como en las dependencias del Nivel Central, situaciones relacionadas con la calidad y completitud de la información registrada en ORFEO, que afectan la trazabilidad de las actuaciones realizadas durante el trámite de las peticiones. Si bien se cuenta con registros en el aplicativo, en algunos casos estos no permiten evidenciar de manera clara y suficiente el seguimiento efectuado durante la gestión.

A continuación, se relacionan algunos ejemplos identificados en las dependencias del Nivel Central:

Fecha	Actividad	Detalle Origen	Detalle Destino	Comentarios
2020-04-06 19:31:33 PM	Trámite Correo	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	099: TRAMITE CERO	
2020-04-05 19:30:57 PM	Verificación de respuesta en Ciudad de Panamá al Ciudadano	460: DAYHAN NATALY BENEDICKE AYULA 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROL PEREZ	
2020-04-03 18:56:27 AM	Insertar Observación	460: DAYHAN NATALY BENEDICKE AYULA 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	
2020-04-03 16:48:29 PM	Reasignación	460: DAYHAN NATALY BENEDICKE AYULA 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	
2020-04-03 16:49:17 PM	Cambio Visualización Documento	099: JUAN OSORIO TORRES GARCIA 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	099: JUAN (DAVID)	
2020-04-03 17:36:12 PM	Reasignación	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: ANGEL MAUR RIVERANEC LUNA 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	
2020-04-03 17:35:12 PM	Documento Anexo	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	
2020-04-03 17:30:12 PM	Revisado de Anexo a Informe	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	
2020-04-03 16:23:20 PM	Documento Anexo	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ 460: DAYHAN NATALY BENEDICKE AYULA	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	
2020-04-03 17:20:42 AM	Insertar Observación	460: DAYHAN NATALY BENEDICKE AYULA 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (firma, digitalización, envío y anexo): 20200320107671 Revisado, queda pendiente de firma y anexo correspondiente.
2020-04-03 16:21:21 AM	Insertar Observación	460: DAYHAN NATALY BENEDICKE AYULA 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (firma, digitalización, envío y anexo): No cumple con los requisitos de radicación. No se evidencia muestra de radicado de Bogotá la Escuela en el documento. Por favor realizar la corrección correspondiente antes de proceder con la firma y el anexo.
2020-04-01 19:19:53 PM	Insertar Observación	460: SANDRA LILIANA OSORIO BARBITO 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (firma, digitalización, envío y anexo): No cumple con los requisitos de radicación. No se evidencia muestra de radicado de Bogotá la Escuela en el documento. Por favor realizar la corrección correspondiente antes de proceder con la firma y el anexo.
2020-03-31 11:21:21 PM	Insertar Observación	460: SANDRA LILIANA OSORIO BARBITO 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (firma, digitalización, envío y anexo): No cumple con los requisitos de radicación. No se evidencia muestra de radicado de Bogotá la Escuela en el documento. Por favor realizar la corrección correspondiente antes de proceder con la firma y el anexo.
2020-03-31 12:28:28 PM	Insertar Observación	460: SANDRA LILIANA OSORIO BARBITO 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (firma, digitalización, envío y anexo): No cumple con los requisitos de radicación. No se evidencia muestra de radicado de Bogotá la Escuela en el documento. Por favor realizar la corrección correspondiente antes de proceder con la firma y el anexo.
2020-03-26 10:26:10 AM	Insertar Observación	460: SANDRA LILIANA OSORIO BARBITO 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (firma, digitalización, envío y anexo): No cumple con los requisitos de radicación. No se evidencia muestra de radicado de Bogotá la Escuela en el documento. Por favor realizar la corrección correspondiente antes de proceder con la firma y el anexo.
2020-03-25 19:19:59 PM	Insertar Observación	460: SANDRA LILIANA OSORIO BARBITO 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (firma, digitalización, envío y anexo): No cumple con los requisitos de radicación. No se evidencia muestra de radicado de Bogotá la Escuela en el documento. Por favor realizar la corrección correspondiente antes de proceder con la firma y el anexo.
2020-03-24 11:12:14 PM	Insertar Observación	460: SANDRA LILIANA OSORIO BARBITO 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (firma, digitalización, envío y anexo): No cumple con los requisitos de radicación. No se evidencia muestra de radicado de Bogotá la Escuela en el documento. Por favor realizar la corrección correspondiente antes de proceder con la firma y el anexo.
2020-03-23 19:22:46 PM	Insertar Observación	460: SANDRA LILIANA OSORIO BARBITO 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	Se requiere al peticionario: Se encuentra sin respuesta al peticionario. Por favor revisar.
2020-03-23 14:26:11 PM	Insertar Observación	460: SANDRA LILIANA OSORIO BARBITO 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	Se requiere al peticionario: Se encuentra sin respuesta al peticionario. Por favor revisar.
2020-03-23 10:38:26 AM	Insertar Observación	460: DAYHAN NATALY BENEDICKE AYULA 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	Se requiere al peticionario: Se encuentra sin respuesta al peticionario. Por favor revisar.
2020-03-23 10:52:47 AM	Insertar Observación	460: DAYHAN NATALY BENEDICKE AYULA 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	Se requiere al peticionario: Se encuentra sin respuesta al peticionario. Por favor revisar.
2020-03-27 05:35:12 AM	Insertar Observación	460: DAYHAN NATALY BENEDICKE AYULA 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	Se requiere al peticionario: Se encuentra sin respuesta al peticionario. Por favor revisar.
2020-04-24 11:19:03 AM	Insertar Observación	460: DAYHAN NATALY BENEDICKE AYULA 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	Se requiere al peticionario: Se encuentra sin respuesta al peticionario. Por favor revisar.
2020-04-23 08:35:19 AM	Insertar Observación	460: DAYHAN NATALY BENEDICKE AYULA 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	Se requiere al peticionario:
2020-04-19 18:51:59 PM	Insertar Observación	460: DAYHAN NATALY BENEDICKE AYULA 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	Se requiere al peticionario:
2020-04-16 09:29:22 AM	Insertar Observación	460: SANDRA LILIANA OSORIO BARBITO 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	Se requiere al peticionario:
2020-04-16 11:16:58 AM	Insertar Observación	460: SANDRA LILIANA OSORIO BARBITO 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	Se requiere al peticionario:
2020-04-09 09:17:48 AM	Reasignación	320: HENRI ALEJANDRO TORRES GANTANA 460: DAYHAN NATALY BENEDICKE AYULA	320: HENRI ALEJANDRO TORRES GANTANA	SE REINTE PARA TRAMITE CORRESPONDIENTE
2020-04-09 06:22:49 AM	Insertar Observación	460: DAYHAN NATALY BENEDICKE AYULA 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	Se requiere al peticionario:
2020-04-07 05:55:51 PM	Insertar Observación	460: DAYHAN NATALY BENEDICKE AYULA 320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	320: DANIA CAROLINA OROZCO PEREZ	Se requiere al peticionario:
Ver todo el historial				
2020-04-07 14:43:03 PM	Insertar Observación	460: SANDRA YVIANA CASTILLO PEREZ 320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (envío y anexo):
2020-04-07 17:42:23 PM	Insertar Observación	460: SANDRA YVIANA CASTILLO PEREZ 320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (envío y anexo):
2020-04-06 16:01:21 PM	Insertar Observación	460: SANDRA YVIANA CASTILLO PEREZ 320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (firma, digitalización, envío y anexo): Revisar la fecha 20200301027021
2020-04-05 12:36:18 PM	Insertar Observación	460: SANDRA YVIANA CASTILLO PEREZ 320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (firma, digitalización, envío y anexo): Revisar la fecha 20200301027021
2020-04-05 12:35:07 PM	Insertar Observación	460: SANDRA YVIANA CASTILLO PEREZ 320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (firma, digitalización, envío y anexo):
2020-04-05 13:26:57 PM	Insertar Observación	460: SANDRA YVIANA CASTILLO PEREZ 320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (firma, digitalización, envío y anexo): Revisar la fecha 20200301027021
2020-04-06 18:39:23 PM	Insertar Observación	460: SANDRA YVIANA CASTILLO PEREZ 320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (envío y anexo): Revisar la fecha 20200301027021
2020-04-06 13:01:01 AM	Insertar Observación	460: SANDRA YVIANA CASTILLO PEREZ 320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (envío y anexo): Revisar la fecha 20200301027021
2020-04-06 14:38:23 PM	Insertar Observación	460: SANDRA YVIANA CASTILLO PEREZ 320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (envío y anexo): Revisar la fecha 20200301027021
2020-04-07 10:14:19 AM	Insertar Observación	460: SANDRA YVIANA CASTILLO PEREZ 320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (envío y anexo): Revisar la fecha 20200301027021
2020-04-04 20:30:57 PM	Insertar Observación	460: SANDRA YVIANA CASTILLO PEREZ 320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (envío y anexo): Revisar la fecha 20200301027021
2020-04-04 14:22:01 PM	Insertar Observación	460: SANDRA YVIANA CASTILLO PEREZ 320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (firma, digitalización, envío y anexo): Revisar la fecha 20200301027021
2020-04-02 11:41:19 AM	Insertar Observación	460: SANDRA YVIANA CASTILLO PEREZ 320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	320: JONATHAN ENRIENDER RAMOS ARAGUE	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (firma, digitalización, envío y anexo): Revisar la fecha 20200301027021

Registro de trazabilidad de la petición en el aplicativo ORFEO.
Fuente: Captura de pantalla – aplicativo ORFEO – Fecha de consulta 24/08/2026

A continuación, se relacionan algunos ejemplos identificados para las alcaldías locales:

Fecha	Actividad	Usuario Origen	Usuario Destino	Comentario
2026-05-11 15:38:11 PM	Trámite Cerrado	004 - JE 3013 LEONARDO HERNANDEZ GOMEZ	009 - TRAMITE CERRADO	SE DIO RESPUESTA MEDIANTE RADICADO 2026040135281 DE FECHA 30-03-2026 CORRESPONDIENTE AL RADICADO RADICADO 2026400910502 777 BTE 1504302026
2026-05-11 15:36:52 PM	Cambio Visualización Documento	004 - JE 3013 LEONARDO HERNANDEZ GOMEZ	004 - JE 3013 LEONARDO HERNANDEZ GOMEZ	Se asociaron al documento los radicaos 2026040135281
2026-04-21 15:17:36 PM	Verificación de respuesta con Calidad de Atención al Ciudadano	004 - ANGE PAOLA BARREIRO ACERO	004 - JE 3013 LEONARDO HERNANDEZ GOMEZ	Se otorga información al Peticionario. Se Evidencia Acuse de Recibido. Radicado respuesta 2026040135281
2026-04-20 15:47:57 PM	Insertar Observación	004 - ANGE PAOLA BARREIRO ACERO	004 - JE 3013 LEONARDO HERNANDEZ GOMEZ	Pendiente de acuse de recibido CDI: Falta desl[aci]77h 20/04/2026
2026-04-17 15:14:32 PM	Insertar Observación	004 - ANGE PAOLA BARREIRO ACERO	004 - JE 3013 LEONARDO HERNANDEZ GOMEZ	Pendiente de acuse de recibido CDI: Falta desl[aci]77h 20/04/2026
2026-04-16 15:23:46 PM	Insertar Observación	004 - ANGE PAOLA BARREIRO ACERO	004 - JE 3013 LEONARDO HERNANDEZ GOMEZ	Pendiente de acuse de recibido CDI: Falta desl[aci]77h 20/04/2026
2026-04-16 15:24:37 PM	Insertar Observación	004 - ANGE PAOLA BARREIRO ACERO	004 - JE 3013 LEONARDO HERNANDEZ GOMEZ	Pendiente de acuse de recibido CDI: Falta desl[aci]77h 20/04/2026
2026-04-13 15:37:02 PM	Insertar Observación	004 - ANGE PAOLA BARREIRO ACERO	004 - JE 3013 LEONARDO HERNANDEZ GOMEZ	Pendiente de acuse de recibido CDI: Si no se pudo efectuar el envío por favor proceder a la fijación y desl[aci]ación
2026-04-09 17:01:04 PM	Insertar Observación	004 - ANGE PAOLA BARREIRO ACERO	004 - JE 3013 LEONARDO HERNANDEZ GOMEZ	Pendiente de acuse de recibido CDI: no se envío al correo informado por el ciudadano lpm4505@gmail.com sino al lpm4505@gmail.com

Fecha	Actividad	Usuario Origen	Usuario Destino	Comentario
2026-05-11 10:23:46 AM	Verificación de respuesta con Calidad de Atención al Ciudadano	015 - BLANCA FLORINDA SIERRA VELA SQUEZ	012 - JONATHAN MAURICIO VIRGA S LOVERA	Se otorga información al Peticionario. Se Evidencia Acuse de Recibido. Radicado respuesta 20260120000801
2026-05-09 12:04:41 PM	Insertar Observación	015 - SINDY YOHANA RODRIGUEZ RODRIGUEZ	012 - JONATHAN MAURICIO VIRGA S LOVERA	Pendiente de acuse de recibido CDI: Fijado en cartolera física el 3 de junio de 2026
2026-05-09 10:15:10 AM	Insertar Observación	015 - SINDY YOHANA RODRIGUEZ RODRIGUEZ	012 - JONATHAN MAURICIO VIRGA S LOVERA	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (firma, digitalización, envío y acuse): El oficio respuesta no tiene asignado radicado de salida
2026-05-02 09:32:58 AM	Insertar Observación	015 - SINDY YOHANA RODRIGUEZ RODRIGUEZ	012 - JONATHAN MAURICIO VIRGA S LOVERA	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (firma, digitalización, envío y acuse): Hay dos radicaos de entrada, el radicado que se debe referenciar es el 20264001316332
2026-05-02 10:30:49 AM	Insertar Observación	015 - SINDY YOHANA RODRIGUEZ RODRIGUEZ	012 - JONATHAN MAURICIO VIRGA S LOVERA	La respuesta no cumple con el procedimiento del Gestor documental (firma, digitalización, envío y acuse): los oficios respuesta salieron sin radicado de salida

o de trazabilidad de la petición en el aplicativo Registr ORFEO.
Fuente: Captura de pantalla – aplicativo ORFEO – Fecha de consulta 24/08/2026

Finalmente, se evidenció que ORFEO cuenta con información que permite realizar la trazabilidad de las peticiones; sin embargo, persisten situaciones puntuales relacionadas con la calidad, claridad y completitud de los registros, que pueden limitar la verificación integral de las actuaciones adelantadas durante el trámite.

Por lo anterior, se considera necesario fortalecer la calidad de los registros en el sistema, procurando que la información incorporada permita evidenciar de manera clara y suficiente el seguimiento realizado a las peticiones.

8. Gestión del riesgo

En atención a la información remitida mediante radicado No. 20264600265873 del 17 de julio de 2026 por la Subsecretaría de Gestión Institucional – Proceso de Atención a la Ciudadanía, la Oficina de Control Interno realizó la revisión de la información relacionada con la gestión del riesgo asociado a la atención de peticiones ciudadanas, se identificó la materialización del riesgo tanto en las Alcaldías Locales como en algunas dependencias del nivel central, conforme se presenta a continuación.

Cuadro No. 21- Riesgos Alcaldías Locales

Alcaldías locales	Riesgo
Alcaldía Local de Antonio Nariño	Materializado
Alcaldía Local de Barrios Unidos	Materializado
Alcaldía Local de Bosa	Materializado
Alcaldía Local de Candelaria	Materializado
Alcaldía Local de Chapinero	Materializado
Alcaldía Local de Ciudad Bolívar	Materializado
Alcaldía Local de Engativá	Materializado
Alcaldía Local de Fontibón	Materializado
Alcaldía Local de Kennedy	Materializado
Alcaldía Local de Mártires	Materializado
Alcaldía Local de Puente Aranda	Materializado
Alcaldía Local de Rafael Uribe	Materializado
Alcaldía Local de San Cristóbal	No materializado
Alcaldía Local de Santa Fe	Materializado

Alcaldía Local de Suba	Materializado
Alcaldía Local de Sumapaz	Materializado
Alcaldía Local de Teusaquillo	Materializado
Alcaldía Local de Tunjuelito	Materializado
Alcaldía Local de Usaquén	Materializado
Alcaldía Local de Usme	Materializado

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base a la información suministrada por la Subsecretaría de Gestión Institucional/Proceso Atención al Ciudadano – Radicado 20264600265873

De las veinte (20) Alcaldías Locales relacionadas, en 19 se reportó la materialización del riesgo, equivalente al 95 %, mientras que únicamente en la Alcaldía Local de San Cristóbal no se presentó materialización, correspondiente al 5 %.

Dependencias de Nivel Central:

Cuadro No. 22- Riesgos Alcaldías Locales

Dependencias de Nivel Central	Riesgo
Oficina de Atención a la Ciudadanía	No materializado
Dirección de Gestión del Talento Humano	Materializado
Oficina de Asuntos Disciplinarios	Materializado
Dirección para la Gestión Políciva	Materializado
Dirección de Derechos Humanos	Materializado
Subsecretaria para la Gobernabilidad y la Garantía de Derechos	Materializado
Subsecretaria de Gestión Local	Materializado
Dirección para la Gestión del Desarrollo Local	Materializado
Subdirección de Asuntos Indígenas y Rrom	No materializado
Dirección Jurídica	No materializado
Dirección de Convivencia y Dialogo Social	Materializado
Dirección de Contratación	Materializado
Subdirección de Asuntos de Libertad Religiosa y de Conciencia	Materializado
Dirección de Asuntos Étnicos	Materializado
Dirección de Relaciones Políticas	Materializado
Dirección de Tecnologías e Información	Materializado
Dirección Administrativa	No materializado
Oficina Asesora de Comunicaciones	Materializado
Subdirección de asuntos para comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras	No materializado
Dirección financiera	No materializado
Subsecretaria de gestión institucional	No materializado
Oficina asesora de planeación	No materializado

Despacho del secretario de gobierno	No materializado
Dirección para la gestión administrativa especial de policía	No materializado

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base a la información suministrada por la Subsecretaría de Gestión Institucional/Proceso Atención al Ciudadano – Radicado 20264600265873

En el nivel central relacionas **24 dependencias**. De estas, **14 presentan materialización del riesgo (58,3 %)** y **10 no presentan materialización (41,7 %)**.

De manera integral, el riesgo R1 se materializó en 33 de las 44 dependencias analizadas (75 %), mientras que en 11 (25 %) no se presentó dicha materialización. Se observa una mayor incidencia en las Alcaldías Locales (95 %) frente a las dependencias de nivel central (58,3 %), diferencia que evidencia una debilidad diferencial en el diseño y ejecución de los controles según el nivel organizacional.

Con fundamento en los resultados consolidados, la Oficina de Control Interno dictamina que **persiste un riesgo alto de incumplimiento** de los términos legales para la atención y respuesta de las PQRSD, dado que la materialización se presentó en el 75 % de las dependencias evaluadas. Esta situación evidencia que los controles actualmente definidos en la matriz de riesgos del proceso no resultan suficientes ni efectivos para prevenir la ocurrencia del evento de riesgo, particularmente en el nivel local.

En consecuencia, se considera necesario que la primera y segunda línea de defensa adelanten de manera prioritaria las siguientes acciones:

1. **Revisión, valoración y actualización integral** de la matriz de riesgos del proceso de Atención a la Ciudadanía, verificando la pertinencia de la identificación de causas y consecuencias, así como la efectividad de los controles establecidos.
2. **Fortalecimiento del diseño de los controles**, precisando responsables, periodicidad, propósito, forma de ejecución y evidencias, conforme a los lineamientos vigentes para la administración del riesgo en entidades públicas.
3. **Solicitud de acompañamiento técnico** a la Oficina Asesora de Planeación, orientado a fortalecer la gestión del riesgo institucional y a establecer controles que mitiguen eficazmente el incumplimiento de los términos legales de respuesta.

La Oficina de Control Interno realizará seguimiento a la implementación de estas acciones en el marco de su rol de asesoría y acompañamiento (segunda línea) y evaluación independiente (tercera línea), conforme a lo dispuesto en la Ley 87 de 1993 y el MIPG.

9. Seguimiento Planes de mejoramiento registrados en el sistema MATIZ

La Oficina de Control interno realizo revisión a los planes de mejora de las alcaldías locales registrados en el sistema MATIZ, pudiendo identificar lo siguiente:

Cuadro No. 23. Seguimiento de planes de mejoramiento.

No.	Código	Alcaldía Local / Dependencia	Paso Actual	Estado de la mejora	Fecha Última Acción
1	AC-0010	Alcaldía Local Kennedy	Formulación del Plan de Mejora	Nueva	26/3/2026
2	AC-0020	Alcaldía Local Usaquén	Formulación del Plan de Mejora	Nueva	26/3/2026
3	AC-0017	Alcaldía Local Sumapaz	Formulación del Plan de Mejora	Nueva	26/3/2026
4	AC-0005	Alcaldía Local Candelaria	Formulación del Plan de Mejora	Nueva	26/3/2026
5	AC-0021	Alcaldía Local Usme	Formulación del Plan de Mejora	Nueva	27/3/2026
6	AC-0002	Alcaldía Local Antonio Nariño	Formulación del Plan de Mejora	Nueva	26/3/2026
7	AC-0016	Alcaldía Local Suba	Formulación del Plan de Mejora	En Desarrollo	17/4/2026
8	AC-0018	Alcaldía Local Teusaquillo	Ejecución del Plan de Mejora	En Desarrollo	15/4/2026
9	AC-0015	Alcaldía Local Santa Fe	Ejecución del Plan de Mejora	En Desarrollo	16/6/2026
10	AC-0009	Alcaldía Local Fontibón	Formulación del Plan de Mejora	En Desarrollo	25/8/2026
11	AC-0003	Alcaldía Local Barrios Unidos	Formulación del Plan de Mejora	En Desarrollo	3/8/2026
12	AC-0006	Alcaldía Local Chapinero	Ejecución del Plan de Mejora	En Desarrollo	13/5/2026
13	AC-0019	Alcaldía Local Tunjuelito	Ejecución del Plan de Mejora	En Desarrollo	5/5/2026
14	AC-0004	Alcaldía Local Bosa	Ejecución del Plan de Mejora	En Desarrollo	28/4/2026
15	AC-0013	Alcaldía Local Rafael Uribe Uribe	Ejecución del Plan de Mejora	En Desarrollo	25/5/2026
16	AC-0014	Alcaldía Local San Cristóbal	Ejecución del Plan de Mejora	En Desarrollo	16/4/2026
17	AC-0012	Alcaldía Local Puente Aranda	Ejecución del Plan de Mejora	En Desarrollo	14/5/2026
18	AC-0008	Alcaldía Local Engativá	Ejecución del Plan de Mejora	En Desarrollo	6/5/2026
19	AC-0011	Alcaldía Local Mártires	Ejecución del Plan de Mejora	En Desarrollo	10/4/2026
20	AC-0007	Alcaldía Local Ciudad Bolívar	Validación y Cierre	Finalizada	15/7/2026
21	AC-0037	Dirección de Gestión del Talento Humano	Formulación del Plan de Mejora	En Desarrollo	2/6/2026
22	AC-0032	Dirección para la Gestión del Desarrollo Local	Formulación del Plan de Mejora	En Desarrollo	21/7/2026

23	AC-0031	Dirección de Derechos Humanos	Formulación del Plan de Mejora	En Desarrollo	15/7/2026
24	AC-0029	Dirección de Convivencia y Diálogo Social	Ejecución del Plan de Mejora	En Desarrollo	28/4/2026
25	AC-0022	Dirección Gestión Policiva	Validación Metodológica OAP	En Desarrollo	19/8/2026
26	AC-0025	Subsecretaría de Gestión Local	Ejecución del Plan de Mejora	En Desarrollo	20/4/2026
27	AC-0026	Dirección de Contratación	Ejecución del Plan de Mejora	En Desarrollo	28/5/2026
28	AC-0035	Oficina Asesora de Comunicaciones	Ejecución del Plan de Mejora	En Desarrollo	4/8/2026
29	AC-0036	Subdirección de Asuntos de Libertad Religiosa y de Conciencia	Ejecución del Plan de Mejora	En Desarrollo	25/5/2026
30	AC-0024	Subdirección de Asuntos Indígenas y Rrom	Ejecución del Plan de Mejora	En Desarrollo	24/8/2026
31	AC-0023	Subsecretaria para la gobernabilidad y la garantía de derechos	Ejecución del Plan de Mejora	En Desarrollo	22/5/2026
32	AC-0028	Oficina de Control Disciplinario Interno	Ejecución del Plan de Mejora	En Desarrollo	28/5/2026
33	AC-0030	Dirección de Asuntos Étnicos	Ejecución del Plan de Mejora	En Desarrollo	23/4/2026
34	AC-0033	Subsecretaría de Gestión Institucional	Validación y Cierre	Finalizada	15/7/2026
35	AC-0034	Dirección Financiera	Validación y Cierre	Finalizada	24/7/2026

FUENTE: Elaboración propia OCI- con base al sistema MATIZ – Corte 25/08/2026

De los 35 planes de mejoramiento evaluados, el 62,9 % (22 planes) se encuentra en la etapa de “Ejecución del Plan de Mejora”; el 20,0 % (7 planes) permanece en “Formulación del Plan de Mejora”; el 14,3 % (5 planes) se encuentra en “Validación y Cierre”; y el 2,9 % (1 plan) corresponde a la etapa de “Validación Metodológica OAP”.

La distribución evidencia que la mayor proporción de los planes se concentra en la etapa de ejecución, mientras que el 14,3 % se encuentra en proceso de validación y cierre. No obstante, se identifica como aspecto de seguimiento el plan que permanece en la etapa de “Validación Metodológica OAP”, considerando que esta corresponde a una etapa previa a la ejecución y que su validación se efectuó hasta el mes de agosto de la presente vigencia. En este sentido, se evidencia un periodo superior a cinco (5) meses desde el registro del hallazgo hasta la validación metodológica, situación que requiere especial seguimiento frente a los tiempos establecidos para la formulación y avance del Plan de Mejoramiento.

En particular, el plan AC-0022, correspondiente a la Dirección para la Gestión Policiva, registra como paso actual “Validación Metodológica OAP”, con fecha de última acción del 19 de agosto de 2026. Si bien se evidencia una actuación reciente en el sistema, se requiere verificar su avance hacia la siguiente etapa del

proceso, de conformidad con las actividades y términos establecidos para la gestión de los planes de mejoramiento.

La Oficina de Control Interno dictamina que, si bien la mayor proporción de planes (62,9 %) avanza en etapa de ejecución, **persiste un riesgo de incumplimiento** en los siguientes aspectos críticos:

1. **Plan AC-0022 (Dirección para la Gestión Políciva):** permanece en "Validación Metodológica OAP" desde hace más de cinco (5) meses, superando los términos razonables previos al inicio de la etapa de ejecución. Aunque registra actuación reciente (19/8/2026), se requiere verificar su tránsito efectivo hacia la fase de ejecución.
2. **Siete (7) planes en etapa de Formulación** con fecha de registro desde marzo de 2026 (Kennedy, Usaquén, Sumapaz, Candelaria, Usme, Antonio Nariño) — más de cinco meses sin avanzar a ejecución —, situación que evidencia demoras en la definición de las acciones correctivas y amerita seguimiento prioritario por parte de las respectivas alcaldías locales.

Se recomienda a la primera línea de defensa (alcaldías y dependencias con planes rezagados) acelerar la formulación y validación metodológica pendientes, y a la Oficina Asesora de Planeación fortalecer el acompañamiento técnico para evitar el vencimiento de los términos de ejecución.

Seguimiento a Planes de Mejoramiento Registrados en la Plataforma MIMEC

Considerando el cambio de aplicativo para la gestión y seguimiento de los planes de mejoramiento, a continuación, se presenta el estado de los planes registrados en la plataforma MIMEC, con corte a mayo de 2026.

De acuerdo con la información disponible en el aplicativo, se identificaron 26 planes de mejoramiento activos, que agrupan un total de 44 acciones de mejora, correspondientes a las Alcaldías Locales de Fontibón, Kennedy, Los Mártires, Suba, Sumapaz, Usaquén, Usme, Antonio Nariño, Barrios Unidos, Bosa, La Candelaria y Ciudad Bolívar.

La información que se presenta corresponde a los planes y acciones registrados en MIMEC al corte señalado, aspecto que debe considerarse para efectos de su análisis y comparabilidad, teniendo en cuenta la transición del aplicativo utilizado para su administración y seguimiento.

Distribución por estación del plan:

Estación	No. de planes	%
Ejecución	14	53,8 %
Formulación	6	23,1 %
Asignación	5	19,2 %
Revisión Líder de Proceso	1	3,8 %

Distribución por estado de las acciones de mejora (n=44):

Estado de la acción	No. de acciones	%
Cumplida	16	36,4 %
Vencida en plazo de formulación	11	25,0 %
Vencida	7	15,9 %
Próxima a vencer	5	11,4 %
En ejecución (sin vencer)	4	9,1 %
En revisión del líder de proceso	1	2,3 %

Se identificaron **36 de las 44 acciones (81,8 %)** con alerta OCI activa, lo que evidencia un nivel de riesgo generalizado en la oportunidad y suficiencia de la evidencia de ejecución.

Hallazgos relevantes por tipología de riesgo

1. Planes sin formular, con vencimientos críticos de oportunidad:

Alcaldía	No. Plan	Estación	Días de vencimiento reportados
Antonio Nariño	480	Formulación	601 días
Candelaria	484	Asignación	601 días
Antonio Nariño	546	Formulación	422 días
Candelaria	540	Asignación	422 días
Antonio Nariño	572	Formulación	Persistente (sin definir)
Bosa	536	Formulación	Persistente (sin definir)
Candelaria	575	Asignación	213 días
Suba	588	Formulación	215 días
Sumapaz	589	Formulación	215 días
Usaquén	592	Asignación	215 días
Fontibón	579	Asignación	Sin acciones formuladas

Nueve (9) planes —correspondientes a cinco (5) alcaldías locales (Antonio Nariño, Candelaria, Bosa, Suba, Sumapaz, Usaquén y Fontibón)— **no cuentan con acciones de mejora formuladas**, lo que impide el ejercicio de seguimiento y evidencia una falta de oportunidad reiterada en la atención de los hallazgos.

Con fundamento en los resultados consolidados, la Oficina de Control Interno dictamina que **persiste un riesgo alto de incumplimiento** en la gestión de los planes de mejoramiento registrados en MIMEC, sustentado en los siguientes factores:

1. La ausencia de formulación de acciones de mejora en el 34,6 % de los planes (9 de 26), con vencimientos que alcanzan hasta 601 días, evidencia debilidades estructurales en la oportunidad de respuesta de las Alcaldías Locales de Antonio Nariño, Candelaria, Bosa, Suba, Sumapaz, Usaquén y Fontibón.

2. El 25 % de las acciones formuladas (11 de 44) se encuentra vencida en plazo de formulación y un 15,9 % adicional (7 acciones) está vencida en ejecución, para un total de 40,9 % de acciones en estado de incumplimiento.
3. La existencia de planes con avance del 100 % sin trámite de cierre ante la OCI limita la validación de la efectividad real de las acciones correctivas y genera un riesgo de subregistro en los indicadores de gestión institucional.

10. 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 enero a diciembre de 2026 dirigidos a la Veeduría Distrital, los cuales fueron cargados en la página de la Secretaria 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.”

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

Como parte del seguimiento, la Oficina de Control Interno verificó los resultados de la medición de satisfacción de los usuarios, con base en los informes de encuestas de percepción del servicio correspondientes al **primer semestre de 2026**.

De acuerdo con la información reportada, la entidad cuenta con mediciones de percepción y satisfacción construidas a partir de las encuestas aplicadas a la ciudadanía en los diferentes canales de atención — presencial, virtual y telefónico— y lugares de prestación del servicio, incluyendo el nivel central, las Alcaldías Locales y los SuperCADE.

Los resultados obtenidos durante el período evaluado se presentan a continuación:

Cuadro No. 24. 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
Enero	1.814	138	321	4,8	4,8	4,9
Febrero	2.288	140	254	4,9	4,9	
Marzo	3.351	125	523	4,9	4,9	

¹ <https://www.gobiernobogota.gov.co/sites/default/files/2026-02/1.%20Informes%20servicio%20a%20la%20ciudadania%20Enero%202026.pdf>

Abril	3.075	127	635	4,9	4,9	
Mayo	3.093	99	723	4,9	4,9	
Junio	3.113	131	646	4,9	4,9	
Total de encuestas en el primer semestre de 2026					20.596	

FUENTE: Elaboración propia OCI con base en los informes de encuestas de percepción del servicio de atención al ciudadano – primer semestre 2026 publicados en la página de la SDG.

Durante el primer semestre de 2026 se reportaron **20.596 encuestas** aplicadas a través de los canales presencial, virtual y telefónico. De acuerdo con la información consolidada, la calificación promedio reportada fue de **4,9**, resultado clasificado por la entidad en el rango **“Satisfactorio”**.

Se observa estabilidad en las calificaciones mensuales, que se ubicaron entre **4,8 y 4,9**, sin variaciones significativas durante el período analizado.

Cuadro No. 25. Encuestas por lugar de aplicación

Calificación de encuestas por lugar de aplicación						
Mes	Número de encuestas Nivel central	Número de encuestas Alcaldías locales	Número de encuestas Super Cades	Calificación obtenida	Puntaje total	Promedio
Enero	258	1.864	151	4,6	4,7	4,6
Febrero	154	2.338	190	4,6	4,6	
Marzo	361	3.447	191	4,6	4,6	
Abril	402	3.202	233	4,6	4,6	
Mayo	259	3.247	139	4,5	4,5	
Junio	480	3.230	180	4,7	4,7	
Total de encuestas en el primer semestre de 2026					20.326	

FUENTE: Elaboración propia OCI con base en los informes de encuestas de percepción del servicio de atención al ciudadano- primer semestre 2026 publicados en la página de la SDG.

Respecto de la medición por lugar de aplicación, se reportaron **20.326 encuestas** correspondientes al nivel central, Alcaldías Locales y SuperCADE. La calificación global reportada fue de **4,6**, clasificada en el rango **“Satisfactorio”**.

Las calificaciones mensuales se ubicaron entre **4,5 y 4,7**, observándose el menor resultado en mayo (4,5) y el mayor en junio (4,7). En términos generales, los resultados reflejan una percepción favorable de la atención recibida por parte de los usuarios encuestados.

12. Hallazgos

1. Incumplimiento en la respuesta de términos de ley y sin gestión de PQRS en las diecinueve (19) alcaldías locales de la SDG.

De acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha y analizada por la Oficina de Control Interno para el primer semestre de 2026, se evidenció que, de las **7.761 peticiones registradas en las diecinueve (19) Alcaldías Locales, 1.015 (13,08 %) fueron gestionadas de manera extemporánea**, es decir, por fuera de los términos legales aplicables según la modalidad de petición.

La situación se presentó en **diecinueve (19) de las veinte (20) Alcaldías Locales**, con niveles de extemporaneidad que oscilaron entre el **1,75 % y el 41,07 %**. Las mayores proporciones se registraron en **Bosa (41,07 %), Antonio Nariño (33,12 %), Chapinero (32,82 %), Los Mártires (23,73 %) y Kennedy (21,29 %)**. San Cristóbal no registró respuestas extemporáneas en la información analizada.

Adicionalmente, al corte del seguimiento se identificaron **567 peticiones (7,31 %) en proceso**. Esta condición se presenta separadamente del incumplimiento por extemporaneidad, toda vez que el estado “en proceso” no permite concluir, por sí mismo, que se haya superado el término legal de respuesta. En consecuencia, estos casos requieren seguimiento hasta su cierre para determinar su atención dentro de los términos aplicables.

La situación evidenciada respecto de las respuestas extemporáneas constituye incumplimiento de los términos establecidos en el **artículo 14 de la Ley 1755 de 2015**, de acuerdo con la modalidad de petición, y genera riesgos asociados a la garantía efectiva del derecho fundamental de petición y a la oportunidad de la gestión institucional.

El detalle cuantitativo se encuentra contenido en el **Cuadro No. 8 – Tiempo de respuesta conforme a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 – Alcaldías Locales**.

Cuadro No. 8 - Tiempo promedio de respuesta conforme a los términos establecido en la Ley 1755 de 2015– Alcaldías locales.

Alcaldía Local	Gestión extemporánea	%	Gestión oportuna	%	En proceso	%	Total general
Sumapaz	1	1,75	52	91,23	4	7,02	57
Mártires	14	23,73	35	59,32	10	16,95	59
Antonio Narino	52	33,12	76	48,41	29	18,47	157
Teusaquillo	5	3,03	150	90,91	10	6,06	165
Candelaria	5	2,55	174	88,78	17	8,67	196
Barrios Unidos	21	10,45	167	83,08	13	6,47	201
Puente Aranda	7	3,37	185	88,94	16	7,69	208
Chapinero	86	32,82	139	53,05	37	14,12	262
Rafael Uribe	34	9,02	321	85,15	22	5,84	377
Santa Fe	51	12,26	351	84,38	14	3,37	416
Bosa	184	41,07	230	51,34	34	7,59	448
Tunjuelito	7	1,55	407	90,24	37	8,20	451
Fontibón	100	19,88	367	72,96	36	7,16	503
Engativá	62	11,92	432	83,08	26	5,00	520
Usaquén	51	9,81	436	83,85	33	6,35	520
Ciudad Bolívar	15	2,87	496	95,02	11	2,11	522
Usme	52	7,58	536	78,13	98	14,29	686
Kennedy	155	21,29	527	72,39	46	6,32	728
Suba	113	15,27	578	78,11	49	6,62	740

Total general	1015	13,08	6179	79,62	567	7,31	7761
----------------------	-------------	-------	-------------	-------	------------	------	-------------

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 primer semestre de 2026, 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

Nota: El hallazgo será registrado de manera individual para las Alcaldías Locales en las que se evidenciaron respuestas extemporáneas, de acuerdo con los resultados del seguimiento y el mecanismo institucional dispuesto para la gestión de los planes de mejoramiento.

2. Incumplimiento en la respuesta de términos de ley y sin gestión de PQRS en las dependencias de nivel central

Se evidenció un incumplimiento en los términos legales en extemporaneidad en las dependencias específicas como la Oficina Asesora de Comunicaciones (25%); Dirección de Tecnologías e Información (10%); Dirección de Asuntos Étnicos (8,3%); Dirección de Relaciones Políticas (33,3%); Subdirección de Asuntos de Libertad Religiosa y de Conciencia (12,5%); Dirección de Contratación (10%); Dirección de Convivencia y Diálogo Social (59,1%); Dirección para la Gestión del Desarrollo Local (2,8%); Subsecretaría de Gestión Local (18,9%); Subsecretaría para la Gobernabilidad y la Garantía de Derechos (27,1%); Dirección de Derechos Humanos (24,7%); Dirección para la Gestión Policial (47,6%); Oficina de Asuntos Disciplinarios (2,7%) y Dirección de Gestión del Talento Humano (25,8%). Estas dependencias presentan gestiones extemporáneas registradas durante el periodo.

Este incumplimiento transgrede lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que establece los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Los detalles específicos de estos hallazgos se encuentran en el cuadro No. 10.

Cuadro No. 10- Tiempo promedio de respuesta conforme a los términos establecido en la Ley 1755 de 2015– Dependencias de nivel central.

Dependencia	Gestión extemporánea	%	Gestión oportuna	%	En proceso	%	Total general
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	25,0	3	75,0		0,0	4
Dirección de Tecnologías e Información	1	10,0	9	90,0		0,0	10
Dirección de Asuntos Étnicos	1	8,3	11	91,7		0,0	12
Dirección de Relaciones Políticas	4	33,3	7	58,3	1	8,3	12
Subdirección de Asuntos de Libertad Religiosa y de Conciencia	2	12,5	12	75,0	2	12,5	16
Dirección de Contratación	2	10,0	18	90,0		0,0	20
Dirección de Convivencia y	13	59,1	5	22,7	4	18,2	22

Dialogo Social							
Dirección para la Gestión del Desarrollo Local	1	2,8	33	91,7	2	5,6	36
Subsecretaría de Gestión Local	7	18,9	22	59,5	8	21,6	37
Subsecretaría para la Gobernabilidad y la Garantía de Derechos	13	27,1	32	66,7	3	6,3	48
Dirección de Derechos Humanos	19	24,7	42	54,5	16	20,8	77
Dirección para la Gestión Policial	50	47,6	39	37,1	16	15,2	105
Oficina de Asuntos Disciplinarios	6	2,7	196	87,9	21	9,4	223
Dirección de Gestión del Talento Humano	58	25,8	148	65,8	19	8,4	225
Total general	178	0,6	27168	96,4	832	3,0	28178

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base a la información suministrada por la SAC.

Es necesario tomar las medidas adecuadas para garantizar no solo la respuesta completa a los requerimientos del primer semestre de 2026, 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 dependencia en el sistema MATIZ.

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 sistema MATIZ, 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”.

13. Conclusiones y Recomendaciones

Como resultado del seguimiento efectuado a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) durante el primer semestre de 2026, la Oficina de Control Interno evidenció que la Secretaría Distrital de Gobierno mantiene un alto nivel de gestión de los requerimientos registrados, con porcentajes del 92,7 % en las Alcaldías Locales y del 97 % en el Nivel Central. No obstante, persisten situaciones relacionadas con el incumplimiento de los términos legales de respuesta que requieren acciones de mejora y seguimiento.

En las Alcaldías Locales, de 7.761 peticiones registradas, 1.015 (13,08 %) fueron gestionadas de manera extemporánea, situación identificada en diecinueve (19) de las veinte (20) localidades. Por su parte, en el Nivel Central, de 28.178 peticiones registradas, 178 (0,6 %) presentaron gestión extemporánea, concentrándose 121 casos (68,0 % de las extemporáneas del Nivel Central) en la Dirección de Convivencia y Diálogo Social, la Dirección para la Gestión Policial y la Dirección de Gestión del Talento Humano.

Asimismo, al corte del seguimiento se registraban 1.399 peticiones en proceso, correspondientes a 567 del Nivel Local y 832 del Nivel Central. Este estado no constituye por sí mismo un incumplimiento, toda vez que las peticiones pueden encontrarse dentro del término legal aplicable; no obstante, requiere seguimiento hasta su cierre para verificar la oportunidad de la respuesta.

El análisis por modalidad de petición permitió establecer que, de las 35.939 peticiones analizadas, 34.670 (96,5 %) fueron atendidas oportunamente y 1.269 (3,5 %) de manera extemporánea. Se destaca como aspecto de mayor atención la modalidad de solicitudes de copia y acceso a la información, que presentó una extemporaneidad del 16,5 %, superior a la observada en las demás modalidades evaluadas.

Frente a la calidad de las respuestas, la muestra evaluada evidenció fortalezas en algunos de los criterios analizados; sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora principalmente relacionadas con la oportunidad de las respuestas y el manejo del sistema, por lo cual resulta necesario fortalecer los controles asociados al cumplimiento de términos y a la trazabilidad de la gestión registrada en los sistemas institucionales.

En materia de satisfacción de los usuarios, los resultados reportados para el primer semestre de 2026 se ubicaron en el rango “Satisfactorio”, con calificaciones globales de 4,9 por canal de atención y 4,6 por lugar de aplicación, reflejando una percepción favorable de los usuarios que participaron en las mediciones.

En conclusión, los resultados evidencian avances en la gestión y percepción del servicio a la ciudadanía; no obstante, la extemporaneidad identificada constituye el principal aspecto de atención, considerando que el cumplimiento de los términos legales debe tender al 100 %, dada su relación directa con la garantía del derecho fundamental de petición.

Recomendaciones para la gestión de respuestas

Con fundamento en los resultados del seguimiento, la Oficina de Control Interno recomienda:

- **Fortalecer los controles preventivos y las alertas de vencimiento** para garantizar el seguimiento oportuno de las PQRS, priorizando las Alcaldías Locales y dependencias que presentan mayor número o proporción de respuestas extemporáneas.
- **Realizar seguimiento periódico a las peticiones en proceso**, diferenciando aquellas que se encuentran dentro del término legal de las que presentan riesgo de vencimiento, hasta verificar su respuesta y cierre efectivo.
- **Priorizar acciones de mejora frente a las modalidades con mayor nivel de extemporaneidad**, especialmente las solicitudes de copia y acceso a la información, identificando las causas que inciden en los tiempos de respuesta y estableciendo controles acordes con los términos legales aplicables.

- **Fortalecer la calidad y trazabilidad de los registros** en Bogotá Te Escucha y los sistemas institucionales relacionados, procurando que la gestión realizada, las respuestas, radicados y demás soportes permitan verificar integralmente la atención brindada al ciudadano.
- **Fortalecer los controles asociados a la calidad de las respuestas**, particularmente en los criterios de oportunidad y manejo del sistema, atendiendo las situaciones identificadas en la muestra evaluada tanto en el Nivel Central como en las Alcaldías Locales.
- **Analizar las causas de los incumplimientos identificados** y formular las acciones de mejora correspondientes, definiendo responsables, actividades, plazos, indicadores y evidencias que permitan evaluar su efectividad y prevenir la recurrencia.
- **Fortalecer la gestión de riesgos del proceso de Servicio a la Ciudadanía**, teniendo en cuenta los resultados del presente seguimiento y verificando que los riesgos y controles definidos respondan efectivamente a las situaciones evidenciadas.
- **Realizar seguimiento a los planes de mejoramiento registrados en el aplicativo institucional vigente**, verificando no solo el cumplimiento de las actividades programadas, sino su efectividad frente a las causas que dieron origen a los hallazgos.

Finalmente, se recomienda que las dependencias del Nivel Central y las Alcaldías Locales **socialicen los resultados del presente informe con los equipos responsables de la gestión de PQRS** y adopten las acciones que correspondan de acuerdo con los resultados particulares de cada dependencia, fortaleciendo el cumplimiento de los términos legales, la trazabilidad de la información y la calidad de la atención brindada a la ciudadanía.

Cordialmente,

(ORIGINAL FIRMADO)

Elaborado por		Revisado y Aprobado por	
DIANA CAROLINA SARMIENTO BARRERA Profesional Lider - Oficina de Control Interno. Apoyo DIANA VALENTINA ARÉVALO BONILLA Profesional - Oficina de Control Interno.		LADY JOHANA MEDINA MURILLO Jefe Oficina de Control Interno.	
Fecha:	31/08/2026	Fecha:	31/08/2026