

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
2 SEMESTRE 2025.

Destinatarios

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

1. Objetivos

1.1 Objetivo general

Verificar que el recibo, trámite y resolución de las quejas, sugerencias y reclamos formulados por los ciudadanos se realice conforme a la normativa legal vigente (artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Ley 1712 de 2014 y Ley 1755 de 2015), y que las respuestas emitidas cumplan con criterios de calidad en cuanto a satisfacción, coherencia, claridad, calidez, oportunidad y utilidad de la información entregada.

2. Alcance

El presente informe de seguimiento comprende la verificación del proceso de servicio a la ciudadanía en las 20 alcaldías locales y nivel central de la Secretaría Distrital de Gobierno, del período comprendido del **1 de julio al 31 de diciembre de 2025**.

3. Marco normativo o criterios del informe

- Artículo 23 de la Constitución Política de Colombia 1991. *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución.”*
- Ley 1474 del 12 de julio de 2011, *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”,* Artículo 76: *“La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular.”*
- Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”. Título II “de la publicidad y contenido de la información”.*
- Ley 1755 de 2015 *“Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de los 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 1737 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

- ✓ Revisión normativa y aplicabilidad en la entidad
- ✓ Se realizó solicitud de bases de datos e información a la Subsecretaría de Gestión Institucional, por medio del memorando No. 20261500021993 del 21 de enero de 2026 del cual fue resuelto por la profesional de la Subsecretaría de Gestión Institucional/ servicio a la ciudadanía Andrea Johanna Jiménez Ramírez, mediante radicados No. 20264600029043 y 20264600034723 del 27 y 29 de enero de 2026.
- ✓ Verificación y análisis de información recibida.
- ✓ Consolidación de informe y principales resultados observados.

6. Periodo de ejecución

Del 21 de enero de 2026 al 27 de febrero de 2026.

Siglas

SAC Servicio de Atención al ciudadano

OCI Oficina de Control Interno

7. Resultados obtenidos

7.1 Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias recibidas durante el primer semestre de 2025

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Atención al ciudadano registrada en los reportes de Bogotá Te escucha, durante el periodo comprendido entre el primero (1) de julio al treinta y uno (31) de diciembre de 2025 se reportan **5.825** peticiones en cada alcaldía local y **26.722** en el nivel central, con un total de 32.547 por diferentes canales de atención, a continuación, se presenta la distribución:

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

Alcaldía Local	Total de recibidos	%
Sumapaz	77	1,3
Los mártires	83	1,4
Antonio Nariño	92	1,6
La candelaria	99	1,7
Barrios Unidos	118	2,0
Chapinero	193	3,3
Teusaquillo	206	3,5
Puente Aranda	208	3,6
San Cristóbal	248	4,3
Santa Fe	260	4,5
Bosa	266	4,6
Rafael Uribe	275	4,7
Tunjuelito	336	5,8
Ciudad Bolívar	386	6,6
Usaquén	397	6,8
Engativá	411	7,1
Fontibón	426	7,3
Usme	501	8,6
Kennedy	614	10,5
Suba	629	10,8
Total general	5825	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 de los memorandos 20264600029043 del 27 de enero y 20264600034723 del 29 de enero de 2026.

Del anterior cuadro, con relación a las alcaldías locales se observa que el mayor de requerimientos recibidos se concentra en las localidades con mayor densidad poblacional, siendo **Suba (10,8%)**, **Kennedy (10,5%)**, **Usme**

(8,6%), Fontibón (7,3%) y Engativá (7,1%) las que presentan el mayor número de solicitudes recibidas. Estas cinco localidades concentran en conjunto el 44% del total de requerimientos.

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	0,00
Dirección Financiera	1	0,00
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	0,01
Despacho del Secretario de Gobierno	2	0,01
Dirección de Relaciones Políticas	4	0,01
Dirección Administrativa	7	0,03
Dirección de Tecnologías e Información	7	0,03
Subdirección de Asuntos de Libertad Religiosa y de Conciencia	10	0,04
Dirección de Contratación	14	0,05
Subdirección de asuntos para comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras	15	0,06
Dirección de Asuntos Étnicos	18	0,07
Dirección de Convivencia y Dialogo Social	24	0,09
Dirección se Derechos Humanos	28	0,10
Dirección Jurídica	33	0,12
Subsecretaría para la Gobernabilidad y la Garantía de Derechos	41	0,15
Subsecretaría de Gestión Local	42	0,16
Subdirección de Asuntos Indígenas Y Rrom	45	0,17
Dirección para la Gestión del Desarrollo Local	46	0,17
Dirección para la Gestión Policiva	100	0,37
Dirección de Gestión del Talento Humano	156	0,58
Oficina de Control Disciplinario Interno	237	0,89
Oficina de Atención a la Ciudadanía	25889	96,88
Total general	26722	100

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 de los memorandos 20264600029043 del 27 de enero y 20264600034723 del 29 de enero 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.

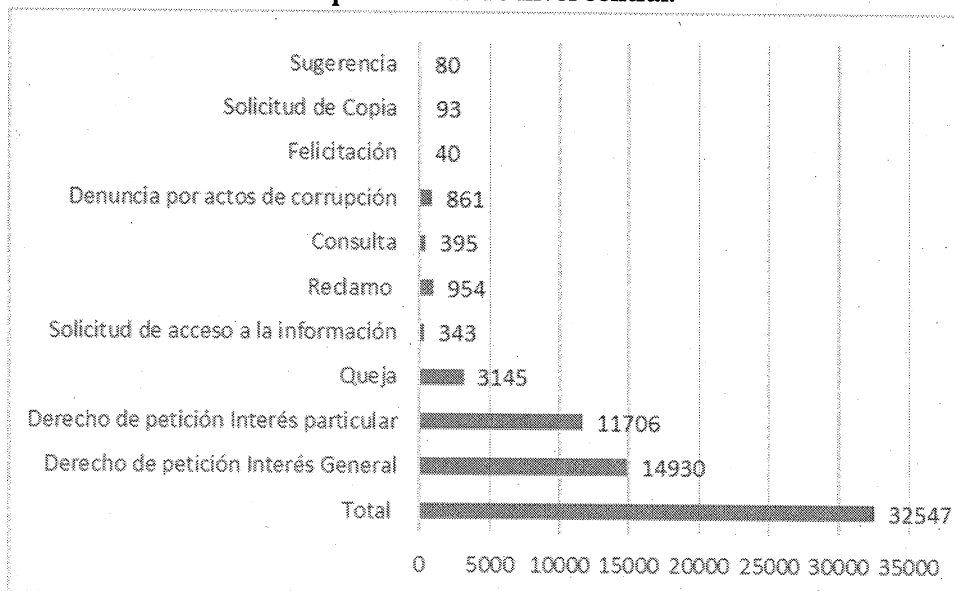
Con el anterior cuadro, se puede observar que en la Oficina de atención a la ciudadanía se concentra más del 90% de requerimientos recibidos.

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 segundo semestre de 2025 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:

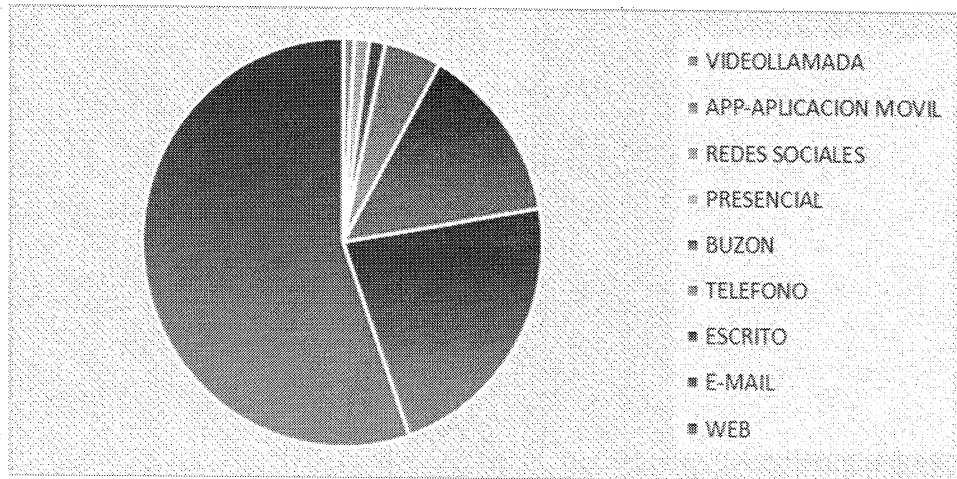
Cuadro No. 3. clasificación de requerimientos en cada localidad.

Dependencia/ Alcaldía Local	Consulta	Denuncia actos de corrupción	Interés General	Interés particular	Felicitación	Queja	Reclamo	Acceso información	copia	Sugerencia	Total
Sumapaz		1	48	18		8		2			77
Los Mártires			50	25		1	2	5			83
Antonio Narino		1	60	19		7	2	2		1	92
La candelaria	2		73	15	1	1		7			99
Barrios Unidos	3	1	77	25		5	3	4			118
Chapinero	2		121	47		15	4	4			193
Teusaquillo	12		113	62	1	7	6	4		1	206
Puente Aranda	4	2	141	41		10	1	5	2	2	208
San Cristobal	4	1	107	120	2	3	3	8			248
Santa Fe	1		220	27		6		5	1		260
Bosa	5	1	146	71		15	11	16		1	266
Rafael Uribe	3		196	52		11	6	7			275
Tunjuelito	2		221	92		9	9	3			336
Ciudad Bolívar	3		208	144		13	8	8	2		386
Usaquén	3	2	278	90		11	5	7	1		397
Engativá	6		272	97		20	9	5	1	1	411
Fontibón	1	2	310	70		33	3	5	1	1	426
Usme	3	1	428	55		8	2	4			501
Kennedy	10	10	362	169	4	31	10	14	2	2	614
Suba	6	2	372	175	1	36	23	9	2	3	629
Nivel Central	325	837	11127	10292	31	2895	847	219	81	68	26722
Total general	395	861	14930	11706	40	3145	954	343	93	80	32547

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

En relación con los medios de recepción, se observa que los canales **Web (55%), Email (22,3%) y escrito (14,3%)** concentran la mayoría de las solicitudes, mientras que medios como **Videollamada y APP** tienen una participación mínima.

Grafica No. 2 - Medios de recepción –segundo semestre de 2025



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 primer semestre de 2025 y tramitados en el segundo semestre de 2025.

Dentro de la base de datos de PQRS de sistema *Bogotá Te Escucha*, correspondiente al primer semestre de 2025 y suministrada por la SAC, se identificaron 491 peticiones recibidas en las alcaldías locales durante dicho periodo, las cuales fueron gestionadas en el segundo semestre de 2025. Si bien el alcance del presente informe corresponde únicamente al segundo semestre de 2025, la OCI considera pertinente incluir el análisis de estas Gestiones, en la medida en que fueron atendidas dentro del periodo evaluado. Adicionalmente, este análisis permite evidenciar los altos porcentajes de extemporaneidad en las respuestas generadas, como se muestra a continuación.

Cuadro No. 4

Peticiones del primer semestre de 2025 gestionadas en el segundo semestre de 2025

Alcaldía Local	Gestión extemporánea	%	Gestión oportuna	%	Total general
Antonio Narino	3	0,6	1	0,2	4
Barrios Unidos		0,0	7	1,4	7
Sumapaz	2	0,4	5	1,0	7
Puente Aranda	3	0,6	5	1,0	8
Los Mártires	3	0,6	7	1,4	10
La candelaria		0,0	14	2,9	14
Teusaquillo	1	0,2	13	2,6	14
Rafael Uribe Uribe	1	0,2	14	2,9	15
Tunjuelito	6	1,2	15	3,1	21

Usme		0,0	23	4,7	23
San Cristóbal	3	0,6	22	4,5	25
Bosa	13	2,6	14	2,9	27
Chapinero	3	0,6	24	4,9	27
Fontibón	1	0,2	28	5,7	29
Santa Fe	4	0,8	27	5,5	31
Engativá		0,0	32	6,5	32
Kennedy	14	2,9	21	4,3	35
Ciudad Bolívar	4	0,8	33	6,7	37
Usaquén	7	1,4	32	6,5	39
Suba	21	4,3	65	13,2	86
Total general	89	18,1	402	81,9	491

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

En concordancia con la información presentada en la tabla anterior, se evidenció que el 81,9% de los requerimientos (402) fueron Gestionados dentro del término legal, mientras que el **18,1%** restante (89) fueron atendidos de forma extemporánea. Esta situación, que se ha identificado de manera recurrente en el análisis de vigencias anteriores, refleja un patrón de incumplimiento en los tiempos de respuesta.

Este comportamiento representa una debilidad significativa en términos de oportunidad en la gestión administrativa, y afecta directamente la percepción del servicio por parte de la ciudadanía, al no garantizarse una atención eficiente y dentro de los plazos definidos por la ley.

7.2.2 Nivel de gestión a los requerimientos recibidos durante el segundo semestre de 2025

De acuerdo con la información reportada por el grupo de atención al ciudadano para el segundo semestre de 2025 se recibieron 5825 peticiones en cada alcaldía local y **26.722** en el nivel central, con un total de 32.547 peticiones distribuidas y gestionadas de la siguiente manera:

Cuadro No. 5 – Peticiones segundo semestre de 2025 de las alcaldías locales

Alcaldía Local	gestionados	%	Pendiente (*)	%	Total
Sumapaz	75	1,3	2	0,03	77
Los mártires	77	1,3	6	0,10	83
Antonio Nariño	84	1,4	8	0,14	92
La Candelaria	95	1,6	4	0,07	99
Barrios Unidos	108	1,9	10	0,17	118
Chapinero	187	3,2	6	0,10	193
Teusaquillo	193	3,3	13	0,22	206
Puente Aranda	195	3,3	13	0,22	208
San Cristóbal	243	4,2	5	0,09	248

Santa Fe	220	3,8	40	0,69	260
Bosa	237	4,1	29	0,50	266
Rafael Uribe Uribe	246	4,2	29	0,50	275
Tunjuelito	295	5,1	41	0,70	336
Ciudad Bolívar	328	5,6		1,00	386
Usaquén	358	6,1	39	0,67	397
Engativá	361	6,2	50	0,86	411
Fontibón	409	7,0	17	0,29	426
Usme	468	8,0	33	0,57	501
Kennedy	576	9,9	38	0,65	614
Suba	598	10,3	31	0,53	629
Total general	5353	91,9	472	8,10	5825

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 encontrándose dentro de los términos de respuesta.

De los 5.825 requerimientos recibidos en el segundo semestre de la vigencia 2025, el 91,9% (5.353 peticiones) fue gestionado, mientras que el 8,1% (472 peticiones) permanece pendiente de trámite registrado.

Si bien el porcentaje de no gestión es minoritario, el volumen absoluto de 472 peticiones constituye una alerta institucional que requiere fortalecimiento de los mecanismos de seguimiento, control y cierre oportuno, especialmente en aquellas localidades con mayor carga operativa.

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. 6 – Peticiones segundo semestre de 2025 de las dependencias de nivel central

Dependencia	Gestionados	%	Pendiente (*)	%	Total general
Oficina de atención a la ciudadanía	25612	95,846	277		25889
Oficina de Control Disciplinario Interno	225	0,842	12	0,04	237
Dirección de Gestión del Talento Humano	141	0,528	15	0,06	156
Dirección para la Gestión Policiva	74	0,277	26	0,1	100
Dirección para la Gestión del Desarrollo Local	41	0,153	5	0,02	46
Subdirección de Asuntos indígenas y Rrom	45	0,168		0	45
Subsecretaría de Gestión Local	39	0,146	3	0,01	42
Subsecretaría Para La Gobernabilidad Y La garantía de Derechos	37	0,138	4	0,01	41

Dirección Jurídica	32	0,12	1	0	33
Dirección de Derechos Humanos	21	0,079	7	0,03	28
Dirección de Convivencia Y Dialogo Social	23	0,086	1	0	24
Dirección de Asuntos Étnicos	18	0,067		0	18
Subdirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras	13	0,049	2	0,01	15
Dirección de contratación	13	0,049	1	0	14
Subdirección de Asuntos de Libertad Religiosa y de Conciencia	10	0,037		0	10
Dirección Administrativa	6	0,022	1	0	7
Dirección de tecnologías e información	7	0,026		0	7
Dirección de Relaciones políticas	1	0,004	3	0,01	4
Oficina Asesora de Comunicaciones	2	0,007		0	2
Despacho del Secretario de Gobierno	2	0,007		0	2
Subsecretaria de Gestión Institucional	1	0,004		0	1
Dirección Financiera	1	0,004		0	1
Total general	26364	98,66	358	1,34	26722

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 encontrándose dentro de los términos de respuesta.

Del total de 26.722 requerimientos registrados en el segundo semestre de 2025 para las dependencias del nivel central, el 98,66% (26.364 peticiones) fue gestionado, mientras que el 1,34% (358 peticiones) permanece en estado pendiente.

Nivel	% Gestión	% Pendiente
Alcaldías Locales	91,9%	8,1%
Nivel Central	98,66%	1,34%

Si bien el nivel de gestión evidencia un alto desempeño institucional, el volumen absoluto de 358 requerimientos pendientes exige mantener mecanismos de monitoreo permanente y alertas preventivas, a fin de evitar acumulación de rezagos que puedan afectar la oportunidad en la respuesta al ciudadano y el cumplimiento del derecho fundamental de petición.

7.3 Tiempo promedio de respuesta a requerimientos.

Con el fin de verificar los porcentajes de atención de los requerimientos recibidos si se han realizado dentro de los términos establecidos legalmente fueron verificados los tiempos registrados con respuesta dentro de los

términos establecidos y por fuera de tiempos, de acuerdo con lo determinado por la Ley 1755 de 2015, como se relaciona a continuación:

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

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

Así mismo, el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, argumenta: *“funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia*

del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025 se registraron 32.547 peticiones en la Secretaría Distrital de Gobierno, de las cuales el 17,9% (5.825) correspondieron a las Alcaldías Locales y el 82,1% (26.722) 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. 7 - Comportamiento de la gestión de respuestas ciudadanas según oportunidad de atención – Alcaldías Locales

Alcaldía Local	Extemporáneas	% Incumplimiento	Oportunas	% Cumplimiento	En proceso	%
Sumapaz	5	6,49%	70	90,91%	2	2,60%
Los Mártires	8	9,64%	69	83,13%	6	7,23%
Antonio Nariño	21	22,83%	63	68,48%	8	8,70%
La Candelaria	2	2,02%	93	93,94%	4	4,04%
Barrios Unidos	10	8,47%	98	83,05%	10	8,47%
Chapinero	7	3,63%	180	93,26%	6	3,11%
Teusaquillo	7	3,40%	186	90,29%	13	6,31%
Puente Aranda	28	13,46%	167	80,29%	13	6,25%
San Cristóbal	2	0,81%	241	97,18%	5	2,02%
Santa Fe	6	2,31%	214	82,31%	40	15,38%
Bosa	42	15,79%	195	73,31%	29	10,90%
Rafael Uribe Uribe	18	6,55%	228	82,91%	29	10,55%
Tunjuelito	28	8,33%	267	79,46%	41	12,20%
Ciudad Bolívar	11	2,85%	317	82,12%	58	15,03%
Usaquén	83	20,91%	275	69,27%	39	9,82%
Engativá	43	10,46%	318	77,37%	50	12,17%
Fontibón	55	12,91%	354	83,10%	17	3,99%
Usme	2	0,40%	466	93,01%	33	6,59%
Kennedy	8	1,30%	568	92,51%	38	6,19%
Suba	45	7,15%	553	87,92%	31	4,93%
Totales	431	7.40%	4922	84.50	472	8.10%

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

Del total de 5.825 requerimientos recibidos por las Alcaldías Locales en el segundo semestre de 2025, el 7,40% (431) presentó gestión extemporánea, el 84,50% (4.922) fue atendido oportunamente y el 8,10% (472) se encontraba en proceso al corte del análisis.

Si bien el indicador global de extemporaneidad es inferior al 10%, 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. 8- Nivel de Riesgo

Posición	Alcaldía	% Extemporánea	Nivel de Riesgo
1	Antonio Nariño	22,8%	<input type="checkbox"/> Alto
2	Usaquén	20,9%	<input type="checkbox"/> Alto
3	Bosa	15,8%	<input type="checkbox"/> Alto
4	Puente Aranda	13,5%	<input type="checkbox"/> Alto
5	Fontibón	12,9%	<input type="checkbox"/> Alto
6	Engativá	10,5%	<input type="checkbox"/> Alto
7	Los Mártires	9,6%	<input type="checkbox"/> Medio
8	Barrios Unidos	8,5%	<input type="checkbox"/> Medio
9	Tunjuelito	8,3%	<input type="checkbox"/> Medio
10	Suba	7,2%	<input type="checkbox"/> Medio
11	Sumapaz	6,5%	<input type="checkbox"/> Medio
12	Rafael Uribe Uribe	6,5%	<input type="checkbox"/> Medio
13	Teusaquillo	3,4%	<input type="checkbox"/> Bajo
14	Chapinero	3,6%	<input type="checkbox"/> Bajo
15	Ciudad Bolívar	2,8%	<input type="checkbox"/> Bajo
16	Santa Fe	2,3%	<input type="checkbox"/> Bajo
17	Candelaria	2,0%	<input type="checkbox"/> Bajo
18	Kennedy	1,3%	<input type="checkbox"/> Bajo
19	San Cristóbal	0,8%	<input type="checkbox"/> Bajo
20	Usme	0,4%	<input type="checkbox"/> Bajo

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

Si bien el indicador global de gestión extemporánea en las Alcaldías Locales se ubica en el 7,40%, lo cual podría considerarse porcentualmente moderado frente al universo total de requerimientos, es importante precisar que desde la perspectiva normativa el nivel de extemporaneidad debería tender a cero (0%), en tanto el incumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 no resulta jurídicamente aceptable.

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.

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

**Cuadro No. 9-
Gestión de peticiones conforme a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 – Dependencias del Nivel Central**

Dependencia	Gestión extemporánea	%	Gestión oportuna	%	En proceso	%	Total general
Subsecretaria de Gestión Institucional	1	0,004		0,000		0,00	1
Dirección Financiera	1	0,004		0,000		0,00	1
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0,004	1	0,004		0,00	2
Despacho del secretario de Gobierno		0,000	2	0,007		0,00	2
Dirección de Relaciones políticas		0,000	1	0,004	3	0,01	4
Dirección Administrativa		0,000	6	0,022	1	0,00	7
Dirección de tecnologías e información		0,000	7	0,026		0,00	7
Subdirección de Asuntos de Libertad Religiosa y de Conciencia	1	0,004	9	0,034		0,00	10
Dirección de contratación	2	0,007	11	0,041	1	0,00	14
Subdirección de Asuntos Para comunidades negras, afrocolombianas, Raizales y Palenqueras		0,000	13	0,049	2	0,01	15
Dirección de Asuntos étnicos	2	0,007	16	0,060		0,00	18
Dirección de Convivencia y Dialogo Social	1	0,004	22	0,082	1	0,00	24
Dirección de Derechos Humanos	7	0,026	14	0,052	7	0,03	28
Dirección jurídica		0,000	32	0,120	1	0,00	33
Subsecretaria para la Gobernabilidad y la Garantía De Derechos	7	0,026	30	0,112	4	0,01	41
Subsecretaria de gestión Local	19	0,071	20	0,075	3	0,01	42
Subdirección de Asuntos indígenas Y Rrom	7	0,026	38	0,142		0,00	45
Dirección para la gestión del Desarrollo Local	4	0,015	37	0,138	5	0,02	46

Dirección para la gestión Políciva	29		45	0,168	26	0,10	100
Dirección de gestión del Talento Humano	22	0,082	119	0,445	15	0,06	156
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0,007	223	0,835	12	0,04	237
Oficina de atención a la ciudadanía		0,000	25612	95,846	277	1,04	25889
Total general	106	0,4	26258	98,3	358	1,3	26722

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

Nota: Los porcentajes fueron calculados respecto del total general de peticiones gestionadas por las dependencias del Nivel Central (26.722 registros), conforme a la información reportada por el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha y validada por la Subsecretaría de Gestión Institucional – Servicio de Atención a la Ciudadanía.

Del total de 26.722 peticiones registradas en el segundo semestre de 2025 en el nivel central, 106 (0,40%) fueron gestionadas de manera extemporánea, es decir, por fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Aunque el indicador global de extemporaneidad es bajo en términos proporcionales, desde la perspectiva normativa el nivel esperado debe tender a cero (0%), en atención a que el incumplimiento de los términos legales puede generar riesgos disciplinarios, acciones de tutela o eventuales reclamaciones por daño antijurídico derivado de la mora administrativa.

El análisis desagregado evidencia que la extemporaneidad se concentra principalmente en dependencias con mayor carga operativa, tales como la Dirección para la Gestión Políciva, la Dirección de Gestión del Talento Humano y la Subsecretaría de Gestión Local, lo que sugiere la necesidad de fortalecer mecanismos de control interno, redistribución de cargas y alertas tempranas en los aplicativos institucionales.

Cuadro No. 10- Nivel de Riesgo

Ranking	Dependencia	N.º Extemporáneas	Nivel de Riesgo
1	Dirección para la Gestión Políciva	29	<input type="checkbox"/> Alto
2	Dirección de Gestión del Talento Humano	22	<input type="checkbox"/> Alto
3	Subsecretaría de Gestión Local	19	<input type="checkbox"/> Alto
4	Dirección de Derechos Humanos	7	<input type="checkbox"/> Alto
5	Subdirección de Asuntos Indígenas y Rrom	7	<input type="checkbox"/> Alto
6	Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos	7	<input type="checkbox"/> Alto
7	Dirección para la Gestión del Desarrollo Local	4	<input type="checkbox"/> Medio
8	Dirección de Asuntos Étnicos	2	<input type="checkbox"/> Medio
9	Dirección de Contratación	2	<input type="checkbox"/> Medio
10	Oficina de Control Disciplinario Interno	2	<input type="checkbox"/> Medio

11	Dirección de Convivencia y Diálogo Social	1	<input type="checkbox"/> Bajo
12	Dirección Financiera	1	<input type="checkbox"/> Bajo*
13	Subsecretaría de Gestión Institucional	1	<input type="checkbox"/> Bajo*
14	Oficina Asesora de Comunicaciones	1	<input type="checkbox"/> Bajo*
—	Demás dependencias	0	<input type="checkbox"/> Bajo

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

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

7.3.1. Análisis tiempos de respuesta por modalidad de petición

De los derechos de petición de **interés general y particular** que corresponde a un total de 26.636, **26.145** fueron resueltas dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, sin embargo **491 presentaron extemporaneidad desde 16 hasta 71 días de gestión así:**

Cuadro No. 11 – Tiempo promedio de respuesta Derechos de petición de Interés General y Particular

Dependencia Alcaldía Local	y/o	Peticiones Recibidas	En termino	Extemporáneo		
			0-15 días	16-30 días	31-63 días	64-71 días
Antonio Nariño		79	60	19		
Barrios Unidos		102	94	8		
Bosa		217	187	29	1	
La Candelaria		88	88	0	0	
Chapinero		168	162	6		
Ciudad Bolívar		352	343	9		
Engativá		369	320	48	1	
Fontibón		380	331	48	1	
Kennedy		531	524	7		
Los mártires		75	66	9		
Puente Aranda		182	152	30		
Rafael Uribe		248	235	13		
San Cristóbal		227	226	1		
Santa Fe		247	243	4		
Suba		547	511	36		
Sumapaz		66	62	4		
Teusaquillo		175	171	4		
Tunjuelito		313	286	26	1	

Usaquén	368	292	75	1	
Usme	483	482	1		
Nivel Central	21419	21310	96 (*)	10 (**)	3 (***)
Total	26636	26145	473	15	3

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

(*) Oficina de atención a la ciudadanía, Control Disciplinario Interno, Dirección de Gestión de talento humano, Dirección para la Gestión Policiva, Subdirección de Asuntos indígenas y Rrom, Dirección para la gestión del desarrollo local, Subsecretaría de gestión local, Subsecretaría para la gobernabilidad y la garantía de derechos, Dirección de derechos humanos, Dirección de asuntos étnicos, Dirección de convivencia y dialogo social, Subdirección de asuntos para comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras; Dirección de contratación; Subdirección de asuntos de libertad religiosa y de conciencia; Subsecretaría de gestión institucional.

(**) Oficina de control disciplinario interno; Dirección para la gestión policiva; Subsecretaría de gestión local; Dirección de derechos humanos.

(***) Dirección administrativa, Dirección de relaciones políticas.

- De las **quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción y felicitación**, que corresponde a un total de 5.080, 5032 fueron resueltas dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción, **48 presentaron extemporaneidad desde 16 hasta 44 días de gestión así:**

Cuadro No. 12 – Tiempo promedio de respuesta de las quejas, reclamos, sugerencias, denuncias por posibles actos de corrupción y felicitación

Dependencia y/o Alcaldía Local	Peticiónes recibidas	En termino		
		0-15 días	16-30 días	31-44 días
Antonio Nariño	11	9	2	
Barrios Unidos	9	7	2	
Bosa	28	22	6	
Candelaria	2	2	0	
Chapinero	19	18	1	
Ciudad Bolívar	21	20	1	
Engativá	30	26	4	
Fontibón	39	35	4	
Kennedy	57	56	1	
Los mártires	3	3	0	
Puente Aranda	15	14	1	
Rafael Uribe	17	15	2	
San Cristóbal	9	9	0	
Santa Fe	6	6	0	
Suba	65	59	5	1

Sumapaz	9	8	1	
Teusaquillo	15	13	2	
Tunjuelito	18	16	2	
Usaquén	18	15	3	
Usme	11	11	0	
Nivel central	4678	4668	10 (*)	
Total	5080	5032	47	1

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

(*) Dirección de Gestión de Talento Humano, Subsecretaría de Gestión Local, Subsecretaría para la gobernabilidad y la garantía de derechos, Dirección para la Gestión del Desarrollo Local y la Subdirección de asuntos indígenas y Rrom

- De las **solicitudes de copia y acceso a la información**, que corresponde a un total de 436, 376 fueron resueltas dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción, **60 presentaron extemporaneidad desde 16 hasta 64 días de gestión así:**

Cuadro No. 13 – Tiempo promedio de respuesta de solicitudes de copia y acceso a la información

Dependencia Alcaldía Local	y/o	Petición Recibidas	En término	Extemporáneo	
			0-10 días	16-21 días	22-64 días
Antonio Nariño		2	1	1	
Barrios Unidos		4	3	1	
Bosa		16	8	8	
La Candelaria		7	5	2	
Chapinero		4	4	0	
Ciudad Bolívar		10	9	1	
Engativá		6	3	2	1
Fontibón		6	2	4	
Kennedy		16	16	0	
Los mártires		5	4	1	
Puente Aranda		7	7	0	
Rafael Uribe Uribe		7	3	4	
San Cristóbal		8	7	1	
Santa Fe		6	3	3	
Suba		11	7	4	
Sumapaz		2	2	0	
Teusaquillo		4	3	1	
Tunjuelito		3	0	3	

Usaquén	8	3	5	
Usme	4	3	1	
Nivel central	300	283	16 (*)	1(**)
Total	436	376	58	2

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

(*) Dirección de Gestión de Talento Humano, Dirección Para La Gestión Policiva, Subsecretaria para la gobernabilidad y la garantía de derechos; Subsecretaria de gestión local; Dirección de relaciones política; Oficina asesora de comunicaciones.

(**) Dirección de relaciones políticas.

- De Consulta, que corresponde a un total de 395, 394 fueron resueltas dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción, **1 presentó extemporaneidad desde 31 hasta 32 días de gestión así:**

Cuadro No. 14 – Tiempo promedio de respuesta de Consulta.

Dependencia y/o Alcaldía Local	Peticiones Recibidas	En termino	Extemporáneo
		0-30 días	31-32 días
Barrios Unidos	3	3	
Bosa	5	5	
Candelaria	2	2	
Chapinero	2	2	
Ciudad Bolívar	3	3	
Engativá	6	5	1
Fontibón	1	1	
Kennedy	10	10	
Puente Aranda	4	4	
Rafael Uribe	3	3	
San Cristóbal	4	4	
Santa Fe	1	1	
Suba	6	6	
Teusaquillo	12	12	
Tunjuelito	2	2	
Usaquén	3	3	
Usme	3	3	
Nivel Central	325	325	
Total	395	394	1

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

Si bien los indicadores globales de oportunidad evidencian un alto nivel de cumplimiento en la mayoría de las modalidades, se identifican brechas relevantes en las solicitudes de copia y acceso a la información, donde la extemporaneidad alcanza el 13,8%, superando significativamente los demás tipos de petición.

Cuadro No. 15

Modalidad	Total	En término	% Oportunidad	Extemporáneo	% Extemporáneo
Derechos petición (15 días)	26.636	26.145	98,2%	491	1,8%
Quejas y similares (15 días)	5.080	5.032	99,1%	48	0,9%
Copias e información (10 días)	436	376	86,2%	60	13,8%
Consultas (30 días)	395	394	99,7%	1	0,3%

Desde la perspectiva normativa, el estándar institucional debe orientarse a cero (0%) de mora, en atención a que el incumplimiento de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 puede generar riesgos disciplinarios, acciones de tutela y eventuales reclamaciones por daño antijurídico.

En consecuencia, esta Oficina reitera la necesidad de fortalecer mecanismos de control, alertas tempranas y seguimiento permanente a los términos legales de respuesta.

Por lo expuesto, se concluye que no se cumple lo dispuesto en el 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).

7.4 Casos Especiales -Subregistro de Derechos de Petición y Debilidades en la Trazabilidad Institucional

La Oficina de Control Interno seleccionó aleatoriamente una muestra de treinta y tres (33) peticiones, las cuales, una vez verificadas, no se encontraban clasificadas como derechos de petición en el aplicativo Bogotá Te Escucha (BTE), pese a corresponder materialmente a solicitudes elevadas en ejercicio del derecho fundamental consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

Del total de casos identificados:

- 27 corresponden a Alcaldías Locales
- 6 corresponden al Nivel Central (CDI)

Durante la revisión se evidenciaron, entre otras, las siguientes situaciones:

- Respuestas emitidas únicamente mediante ORFEO sin registro en BTE.
- Ausencia de respuesta asociada.
- Comunicaciones sin firma o sin acuse de recibo.
- Demoras superiores a los términos legales (hasta 96 días).
- Registros con estado “trámite concluido” sin soporte verificable.

Cuadro No. 16 – radicados sin relacionar en el sistema Bogotá Te escucha

Dependencia/ Alcaldía Local	Radicado de entrada	Fecha de recibido	Radicado de respuesta	Fecha respuesta / acuse de recibo	días respuesta	Asunto u Observación
Subsecretaria de Gestión Local	20254214039122	2/12/2025			56 días	Remisión Requerimiento Ciudadano SINPROC 4458574- 2025. SDG Solicitud De La Personería De Bogotá - Intervención Ante Conductas De Una Contratista Que Afecta Al Grupo De Gestión Policiva De La Alcaldía Local De Chapinero Para Responder No Se Evidencia Respuesta Asociada.
Kennedy	20255810120642	1/07/2025	20255840566921	15/07/2025	11 días	Derecho De Petición- Solicitud De Intervención Ruido En El Establecimiento.
Fontibón	20255910072692	1/07/2025	20255930280801	13/08/2025	30 días	Derecho De Petición Art. 23 de La CPC Ley 1755 De 2015. solicitud de intervención para garantizar el acceso a información de la administración del conjunto salamanca reservado CLUB HOUSE PH
Suba	20256110269192	26/09/2025	20256141381891	20/11/2025	37 días	Derecho de Petición - Solicitud No demolición de muro de protección de mi

						casa
Usaquén	20255110185102	30/09/2025			95 días	Derecho de Petición - Afectación a la seguridad, integridad, movilidad, tranquilidad, descanso, salud de las personas, niños, niñas y vehículos que transitan por ahí. dentro de los comentarios se identifica "tramite concluido", sin embargo, no hay respuesta asociada ni acuse de recibo
Usaquén	20254213327362	1/10/2025			96 días	Remisión Solicitud Derecho De Petición- Fecha entrega de inmuebles. no se evidencia respuesta asociada con firma, ni acuse de recibo
Chapinero	20254213364942	3/10/2025	20255230490131	15/10/2025	7 días	Remisión Derecho de petición - actualización-proceso de inscripción administración
Ciudad Bolívar	20256910156442	29/10/2025	20256930838691	29/10/2025	4 días	Derecho de petición- inconvenientes espacio público
Chapinero	20255210107742	4/11/2025	20255240559331	10/11/2025	5 días	Derecho de petición- actualización información representante legal dentro de los comentarios relacionan una planilla, sin embargo, no se soporta acuse de recibo.
Antonio Nariño	20256510033412	8/07/2025	20256540151141	3/10/2025	61 días	Derecho de Petición Solicitando Inspección y Control de Establecimiento. Se identifica Derecho de Petición, de solicitud de inspección y control sobre establecimiento comercial por exceso de ruido. posteriormente la alcaldía dio respuesta indicando que se dio apertura a expediente con numero 2025654490100051e, por el comportamiento descrito en el artículo 93, numeral 3, de la ley 1801 de 2016.
Barrios Unidos	20256210096312	7/11/2025	20256220559131	27/11/2025	13 días	Derecho de petición de queja de mala vial
Bosa	20255710082282	11/08/2025	20255730499541	26/08/2025	9 días	Derecho de Petición JAC BARRIO BOSA LA ARGELIA
La Candelaria	20256710044892	3/09/2025	20256730115681	24/09/2025	15 días	Derecho de Petición Negación Discriminada en la presentación del servicio de parqueadero centro histórico la candelaria
Chapinero	20255210085732	8/09/2025	20255220385991	21/10/2025	29 días	Derecho De Petición- Intervención Del Anden En Carrera 14- No.89-28
Engativá	20256010184562	23/09/2025			89 días	Derecho De Petición Art 23 y 86 CN- La Junta De Acción Comunal Barrio Los Laureles solicita de inmediato intervención a puntos. No se evidencia respuesta asociada con firma, ni acuse de recibo
Fontibón	20255910125712	14/10/2025	20255920446371	6/11/2025	16 días	Derecho de petición- solicitud de respuesta clara y definitiva frente a petición radicada anteriormente sobre el mantenimiento anden barrio el recodo ubicado en la calle 14 n. 119 a 10
Kennedy	20255810207262	24/10/2025	20255831126951	11/11/2025	11 días	Derecho de Petición Uso del Espacio Publico
Los Mártires	20256410047882	22/07/2025	20256420148531	5/09/2025	31 días	Derecho De Petición al Desarrollo Convenio #005-2021
Puente Aranda	20256610060432	23/07/2025	20256620220181	4/08/2025	8 días	Derecho de petición de intervención de espacio publico

Rafael Uribe Uribe	20256810081452	14/08/2025	20256820472541	24/09/2025	28 días	Derecho de petición fundado en el Artículo 23 de la Constitución nacional, la Ley 1755, la jurisprudencia y otros. asunto. parte requerida: alcaldía Rafael Uribe Uribe ; IDU
San Cristobal	20255410062162	14/10/2025	Respuesta asociada sin firma, ni acuse de recibo		89 días	Derecho de petición para la solución de daños en el salón comunal. no se evidencia respuesta asociada con firma, ni acuse de recibo
Santa Fe	20255310051512	1/07/2025	20255330285351	3/07/2025	2 días	Radicación Derecho de petición-Solicitud Información Despacho Comisorio No. 002
Sumapaz	20257010015122	9/07/2025	20257020017311	15/08/2025	26 días	Derecho de petición - Queja
Teusaquillo	20256310054962	16/07/2025	20256320206411	1/08/2025	12 días	Derecho de petición de interés particular - solicitud ayuda desarrollo cultural
Tunjuelito	20255610116572	29/12/2025	20265640042871	18/02/2026	35 días	Derecho de petición/ solicitud de intervención en el predio no se evidencia acuse de recibo
Usaquén	20255110119882	4/07/2025	20255130527781	30/07/2025	17 días	Derecho de petición art. 23 C.P. autorización tarifas de parqueadero público.
Tunjuelito	20255610060332	17/07/2025	20256820361921	8/08/2025	15 días	Derecho de petición urgente contrato 20243650 contratista de seguridad vial Bogotá
Usme	20255510139742	18/09/2025	20255530374681	30/09/2025	8 días	Derecho de petición - afectación del predio caída de frutos
Subsecretaria de Gestión Local	20254213193332	19/09/2025	20252000481401	24/10/2025	24 días	Derecho de petición solicitud de información nombramiento del coordinador titular del área de gestión policiva y jurídica de la alcaldía local de Tunjuelito
Dirección Jurídica	20254213210292	22/09/2025	20251800430821	29/09/2025	5 días	Derecho de petición evento plaza de Bolívar
Dirección Administrativa	20254213251912	25/09/2025	20254230442611	10/10/2025	11 días	Derecho de petición solicitud de remisión de documentos
Dirección para la Gestión Policiva	20254213371312	3/10/2025	20252200487251	18/11/2025	29 días	Derecho de petición solicitud de ampliación de horario establecimiento comercial
Dirección de Gestión del Talento Humano	20254214032422	2/12/2025	20254100568001	17/12/2025	10 días	Derecho de petición información y documentos

FUENTE: Elaboración propia de la OCI con base a lo reportado en el aplicativo ORFEO. Consulta: 24/02/2026

Los casos analizados evidencian posibles debilidades en la gestión y registro de los derechos de petición en las siguientes dependencias y Alcaldías Locales:

Alcaldías Locales: Fontibón (2), Suba (1), Usaquén (3), Antonio Nariño (1), Chapinero (1), Engativá (1), Los Mártires (1), Rafael Uribe Uribe (1), San Cristóbal (1), Sumapaz (1) y Tunjuelito (1).

Nivel Central: Subsecretaría de Gestión Local (2), Dirección Administrativa (1), Dirección para la Gestión Policiva (1), Dirección de Gestión del Talento Humano (1) y Dirección Jurídica (1).

Estas situaciones reflejan deficiencias en la trazabilidad institucional y en el control del registro obligatorio de las solicitudes ciudadanas.

7.4.2 Implicaciones institucionales

El subregistro identificado genera impactos relevantes:

- **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.

7.4.3 Observación OCI – Debilidades en la marcación y clasificación en los CDI

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

- Riesgos disciplinarios.
- Incremento de acciones de tutela.
- Eventuales reclamaciones por daño antijurídico.
- Distorsión de indicadores institucionales de oportunidad.

Si bien los indicadores globales muestran altos niveles de cumplimiento, la existencia de solicitudes no registradas en BTE evidencia debilidades en la aplicación del procedimiento por parte de los responsables del proceso.

De conformidad 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-GPD-IN002, Versión 07), la marcación adecuada de los Derechos de Petición constituye un procedimiento de carácter obligatorio y de especial relevancia para los Centros de Documentación e Información de la Secretaría

Distrital de Gobierno, en tanto garantiza la correcta clasificación de las solicitudes ciudadanas, su debida trazabilidad y el cumplimiento de los términos legales de respuesta.

Dicha obligación encuentra sustento 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, así como en la Ley 1755 de 2015, que regula el ejercicio del derecho fundamental de petición. Así mismo, este proceso se articula con el aplicativo Bogotá Te Escucha, a través del Sistema de Gestión Documental – AGD, permitiendo la identificación, seguimiento y control integral de las solicitudes ciudadanas desde su radicación hasta su cierre.

En este sentido, al no evidenciarse el cumplimiento riguroso de esta directriz por parte de algunos responsables del proceso entre ellos la Dirección Administrativa, en su calidad de líder funcional del CDI, se hace necesario adoptar medidas orientadas al fortalecimiento del control interno del procedimiento, tales como:

- Reforzar los controles internos asociados a la revisión y marcación adecuada de los Derechos de Petición desde el momento de su radicación.
- Implementar mecanismos de verificación periódica y control cruzado entre ORFEO y Bogotá Te Escucha, que permitan evidenciar el cumplimiento del procedimiento.
- Fortalecer los procesos de capacitación y sensibilización del personal encargado de la radicación, digitalización y clasificación documental.
- Establecer responsabilidades claras y seguimiento documentado, con el fin de prevenir incumplimientos normativos, afectaciones en la trazabilidad institucional y eventuales riesgos disciplinarios derivados de la incorrecta clasificación de las solicitudes ciudadanas.
- Lo anterior resulta fundamental para garantizar la oportunidad en la respuesta, la confiabilidad de la información institucional y la adecuada protección del derecho fundamental de petición.

7.5. Acciones de tutela relacionadas con los derechos de petición

En atención al Informe de Representación Judicial y Extrajudicial expedido por la Secretaría Jurídica Distrital, con corte al 13 de febrero de 2026, remitido a la Secretaría Distrital de Gobierno, se evidencia que del total de decisiones judiciales proferidas en acciones de tutela en contra de la entidad:

- **159 decisiones** corresponden a vulneración del derecho fundamental de petición.
- **63 decisiones** obedecen a vulneración del derecho fundamental al debido proceso.

Lo anterior permite concluir que una proporción significativa de las condenas o decisiones adversas está directamente relacionada con deficiencias en la atención oportuna y adecuada de las solicitudes ciudadanas.

Tipo de proceso	# procesos
ACCIÓN DE CUMPLIMIENTO	1

ACCIÓN DE TUTELA	310
CONTROVERSIAS CONTRACTUALES	3
EJECUTIVO CONTENCIOSO	1
NULIDAD ELECTORAL	1
NULIDAD Y REESTABLECIMIENTO	5
PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS E INTERESES COLECTIVOS	4
REPARACIÓN DIRECTA	6
Suma total	331

Imagen 1 FUENTE: INFORME REPRESENTACIÓN JUDICIAL Y EXTRAJUDICIAL.
CORTE 13/02/2026- Secretaria Juridica Distrital

Los resultados evidencian que una proporción significativa de las decisiones judiciales adversas guarda relación directa con deficiencias en la gestión, trámite y respuesta oportuna de las solicitudes ciudadanas, particularmente aquellas elevadas en ejercicio del derecho fundamental de petición.

El comportamiento identificado resulta consistente con los hallazgos expuestos en los numerales anteriores del presente informe, relacionados con:

- Gestión extemporánea de peticiones.
- Subregistro en el aplicativo Bogotá Te Escucha.
- Debilidades en la trazabilidad documental.
- Falencias en la marcación y control desde los CDI.

Lo anterior permite establecer una relación funcional entre las debilidades operativas del proceso SAC y la litigiosidad constitucional enfrentada por la Entidad.

Desde la perspectiva del control interno, las acciones de tutela constituyen un indicador materializado de riesgo, que refleja fallas previas en el ciclo de gestión del requerimiento ciudadano.

En consecuencia, el análisis permite concluir que el riesgo no se limita al incumplimiento procedimental, sino que trasciende hacia la posible configuración de riesgos disciplinarios y de daño antijurídico para la Entidad.

7.6. Estado de actuaciones disciplinarias derivadas de informes de PQRS 2023-2025

En el marco del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondientes a las vigencias 2023, 2024 y 2025, tanto en la Secretaría Distrital de Gobierno como en las Alcaldías Locales, se identificaron actuaciones atendidas por fuera de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015, norma que regula el ejercicio del derecho fundamental de petición.

En consideración a que el incumplimiento de los términos legales de respuesta podría configurar presuntas conductas con incidencia disciplinaria, esta Oficina remitió oportunamente los informes respectivos a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, para lo de su competencia.

Posteriormente, dicha dependencia allegó información relacionada con el estado procesal de las actuaciones derivadas de los informes remitidos, cuyo consolidado se presenta a continuación:

Cuadro No. 17 – Estado de actuaciones

N. Radicado	N. Expediente y Vigencia	Estado Procesal
20231500059753	113-2023	Archivado
20231500283913	538-2023	Archivado
20241500070483	533-2024	Indagación Previa
20241500263283	872-2024	Indagación Previa
20251500069203	236-2025	Indagación Previa
20251500069203	313-2025	Indagación Previa
20251500069203	314-2025	Indagación Previa
20251500069203	315-2025	Indagación Previa
20251500069203	316-2025	Indagación Previa
20251500069203	317-2025	Indagación Previa
20251500329703	944-2025	Evaluación de Queja
20251500329703	945-2025	Evaluación de Queja
20251500329703	946-2025	Evaluación de Queja
20251500329703	947-2025	Evaluación de Queja
20251500329703	948-2025	Evaluación de Queja
20251500329703	949-2025	Evaluación de Queja
20251500329703	950-2025	Evaluación de Queja
20251500329703	957-2025	Evaluación de Queja
20251500329703	958-2025	Evaluación de Queja
20251500329703	959-2025	Evaluación de Queja
20251500329703	960-2025	Evaluación de Queja
20251500329703	961-2025	Evaluación de Queja
20251500329703	962-2025	Evaluación de Queja
20251500329703	963-2025	Evaluación de Queja
20251500329703	964-2025	Evaluación de Queja

De acuerdo con la información suministrada por la Oficina de Asuntos Disciplinarios, se observa que las actuaciones adelantadas se encuentran principalmente en fases preliminares del proceso disciplinario, tales como:

- **Indagación Previa**
- **Evaluación de Queja**
- **Archivo**

Sin evidenciarse, a la fecha del presente seguimiento, aperturas formales de investigación disciplinaria ni decisiones de fondo orientadas a determinar eventuales responsabilidades frente a la atención extemporánea de PQRS.

Desde el enfoque de control interno, esta situación evidencia una posible limitación en la efectividad del componente correctivo del sistema, en la medida en que:

- Las situaciones reiteradas de extemporaneidad continúan materializándose en distintas vigencias.
- No se evidencian resultados disciplinarios concluyentes que generen efectos preventivos o disuasivos.
- Se mantiene la recurrencia del riesgo asociado al incumplimiento de términos legales.

Lo anterior puede reducir el efecto pedagógico y preventivo del control disciplinario, afectando la cultura institucional de cumplimiento frente al derecho fundamental de petición.

Así mismo, si bien la competencia para adelantar las actuaciones disciplinarias corresponde exclusivamente a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, el análisis efectuado permite advertir que la ausencia de decisiones de fondo frente a incumplimientos reiterados podría limitar la efectividad del control institucional sobre la gestión oportuna de las PQRS.

En consecuencia, resulta necesario fortalecer la articulación entre los resultados del seguimiento efectuado por Control Interno y los mecanismos correctivos institucionales, con el propósito de contribuir a la prevención de nuevas materializaciones del riesgo.

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

En el presente capítulo se expone la evaluación realizada por la Oficina de Control Interno sobre la calidad de las respuestas emitidas a la ciudadanía a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, con el propósito de valorar los niveles de:

- Oportunidad
- Claridad
- Coherencia
- Calidez
- Manejo del sistema

Evidenciados en la gestión institucional del derecho de petición.

La evaluación se efectuó de conformidad con lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas, versión 3, correspondiente a la vigencia 2020, de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía el cual define los lineamientos y criterios para garantizar una atención adecuada, oportuna y de calidad a la ciudadanía.

Metodología aplicada

El ejercicio se desarrolló mediante:

- Muestreo aleatorio de peticiones cerradas durante el segundo semestre de 2025.

- Revisión documental de respuestas registradas en Bogotá Te Escucha y contraste con los soportes existentes en ORFEO.
- Valoración cualitativa y cuantitativa, orientada a identificar fortalezas, oportunidades de mejora y riesgos asociados a la atención ciudadana.

Se analizaron un total de **cuarenta y tres (43) respuestas**, distribuidas así:

- **Nivel Central:** 23 respuestas
- **Alcaldías Locales:** 20 respuestas

Criterios de evaluación

El análisis se fundamentó en cinco criterios definidos en el :

Claridad: Corresponde a la utilización de un lenguaje sencillo, directo y comprensible, que permita a cualquier ciudadano entender la respuesta emitida sin ambigüedades ni tecnicismos innecesarios.

Coherencia: Hace referencia a la relación lógica entre la petición formulada y la respuesta brindada por la entidad, evaluando que la contestación efectivamente resuelva el requerimiento ciudadano y no se aparte del objeto inicial de la solicitud.

Calidez: Evalúa el trato digno, respetuoso y cordial en la redacción de la respuesta, procurando transmitir empatía y reconocimiento al ciudadano como sujeto de derechos.

Oportunidad: Verifica que la respuesta se haya emitido dentro de los plazos legales y normativos establecidos, según el tipo de solicitud (derecho de petición, consulta, queja, reclamo o denuncia).

Manejo del Sistema: Considera la correcta utilización de la plataforma Bogotá Te Escucha por parte de los funcionarios responsables, incluyendo aspectos como el registro completo de la gestión, la trazabilidad de los trámites, y la adecuada tipificación de las respuestas.

Resultados – Nivel Central

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% Índice de cumplimiento general por criterio
23	9	Oportunidad: 69.57% Claridad: 95.65% Coherencia: 95.65% Calidez: 95.65% Manejo de sistema: 78.26%

Fuente: Elaboración propia OCI

El nivel central evidencia un desempeño favorable en los criterios asociados a la calidad comunicativa de la respuesta, particularmente en claridad, coherencia y calidez.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora en:

- El cumplimiento estricto de términos legales.
- La correcta gestión y cierre documental en el aplicativo.

Resultados – Nivel Local

Respuestas analizadas	Respuestas con observación	% índice de cumplimiento general por criterio
20	20	Oportunidad: 0% Claridad: 90% Coherencia: 100% Calidez: 90% Manejo de sistema: 0%

Fuente: Elaboración propia OCI

Si bien las respuestas emitidas por las Alcaldías Locales presentan adecuados niveles de coherencia, claridad y trato al ciudadano, los resultados evidencian debilidades críticas en los criterios de oportunidad y manejo del sistema.

El resultado del 0% en oportunidad y manejo del sistema no implica ausencia total de respuesta al ciudadano, sino que refleja que, dentro de la muestra analizada:

- Las respuestas fueron registradas fuera del término legal, o
- No se evidenció cierre adecuado en Bogotá Te Escucha,
- O existieron inconsistencias entre ORFEO y BTE que impidieron validar la oportunidad desde el sistema oficial.

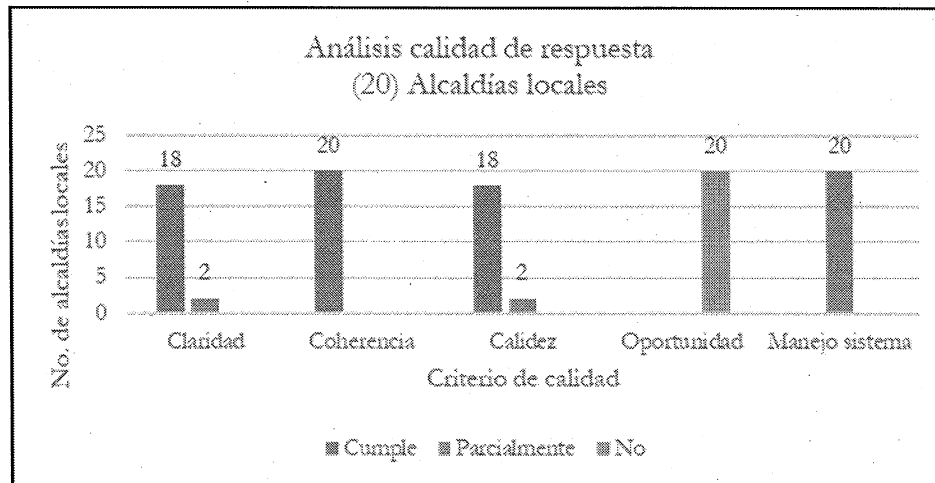
Este comportamiento confirma las debilidades previamente identificadas en materia de:

- Subregistro de peticiones.
- Deficiencias en trazabilidad.
- Uso no homogéneo del aplicativo institucional.

7.7.1. Análisis Alcaldías Locales

La **Gráfica No. 3** presenta los resultados del análisis de calidad de las respuestas emitidas por las veinte (20) Alcaldías Locales, evaluadas a partir de los criterios de claridad, coherencia, calidez, oportunidad y manejo del sistema, mostrando los siguientes resultados:

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.

Teniendo en cuenta los resultados obtenidos en la evaluación de las veinte (20) respuestas analizadas (**ver anexo No. 1**) correspondientes a las Alcaldías Locales, la Oficina de Control Interno identifica que, si bien existen niveles adecuados de calidad formal en la elaboración de las respuestas, persisten debilidades estructurales relacionadas con la gestión operativa del derecho de petición, particularmente en los criterios de oportunidad y manejo del sistema.

El análisis integral permite establecer las siguientes conclusiones:

1. Claridad

Las Alcaldías Locales presentan, en términos generales, un adecuado desempeño en los criterios de:

- Claridad
- Coherencia
- Calidez (parcial)

Las respuestas analizadas evidencian estructura formal, relación directa con lo solicitado y tratamiento respetuoso hacia el ciudadano, constituyéndose en una fortaleza institucional en materia de comunicación administrativa.

No obstante, se identifican oportunidades de mejora asociadas a:

- Uso recurrente de lenguaje técnico-administrativo.
- Escasa pedagogía frente a temas complejos.
- En algunos casos, ausencia de empatía en situaciones sensibles.

2. Coherencia

Se evidencia un alto nivel de cumplimiento del criterio de coherencia, en tanto las respuestas emitidas por las Alcaldías Locales mantienen correspondencia directa con las solicitudes formuladas por la ciudadanía.

3. Calidez

Si bien las respuestas emitidas por las Alcaldías Locales mantienen un trato respetuoso y formal, se evidencia de manera generalizada un enfoque predominantemente institucional, con un tono distante frente a las necesidades particulares del ciudadano, lo cual limita el cumplimiento integral del criterio de calidez en la atención.

Situaciones identificadas:

- Se identificó ausencia de enfoque empático en las respuestas emitidas por las Alcaldías Locales de Sumapaz y Tunjuelito, particularmente en peticiones relacionadas con temáticas sensibles, tales como presuntas situaciones de acoso laboral y asuntos de carácter médico, en las cuales se esperaba una comunicación más cercana y orientada al ciudadano.
- Predomina el uso de un lenguaje rígido y normativo, centrado en disposiciones legales y actuaciones administrativas, sin incorporar elementos pedagógicos o de reconocimiento de la situación expuesta por el peticionario.

Con excepción de las alcaldías anteriormente mencionadas, se observa que las demás Alcaldías Locales incorporan en sus respuestas saludos iniciales, cierres formales y un tratamiento respetuoso, evidenciando condiciones básicas de atención adecuada al ciudadano.

4. Oportunidad

El análisis evidencia que la totalidad de los casos evaluados fueron respondidos por fuera de los términos legales, conforme a la verificación realizada en el sistema ORFEO.

Este comportamiento configura un incumplimiento sistemático del artículo 14 de la **Ley 1755 de 2015**, afectando directamente la garantía del derecho fundamental de petición.

Impactos identificados:

- Riesgo de vulneración de derechos fundamentales.
- Incremento potencial de acciones de tutela.
- Afectación de la percepción ciudadana sobre la eficiencia institucional.
- Materialización del riesgo disciplinario.

En consecuencia, el criterio de oportunidad se constituye en el principal aspecto crítico de mejora en el nivel local.

5. Manejo del Sistema

Se evidencia un cumplimiento parcial del criterio de manejo del sistema, toda vez que no se realiza el cargue oportuno y conforme a la realidad de los acuses de recibo en la plataforma de gestión documental Orfeo de la SDG, lo que afecta la trazabilidad e integridad de la información registrada.

Situaciones identificadas:

- Se evidencia, de manera generalizada en todas las alcaldías locales, que en la plataforma Orfeo no se efectúa el cargue completo del acuse de recibo, al omitirse etapas como la firma y el envío del documento. Esta situación afecta la debida trazabilidad de la gestión y puede generar retrasos en la respuesta oportuna al ciudadano, tal como se observa en el siguiente ejemplo:

2025-11-06 07:57:57 AM	Inserir Observación	La solicitud no cumple con el procedimiento del Centro documental (firma, digitalización, envío y acuse)
2025-11-06 08:47:38 AM	Inserir Observación	Sin respuesta al peticionario
2025-11-04 08:18:23 AM	Inserir Observación	Sin respuesta al peticionario
2025-10-31 08:28:22 AM	Inserir Observación	Sin respuesta al peticionario

Imagen N.2 Fuente: Captura de pantalla – aplicativo ORFEO – 23 de febrero de 2026

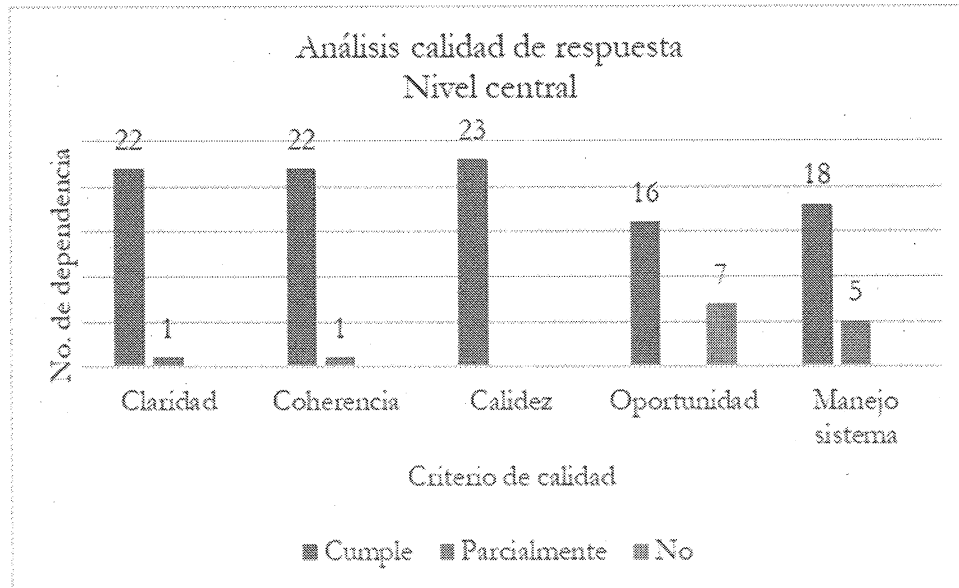
Como se evidencia estas situaciones afectan la integridad, confiabilidad y trazabilidad de la información institucional, limitando el seguimiento efectivo del proceso SAC. Así mismo, se evidencia que, en múltiples casos, aunque las respuestas son elaboradas dentro de tiempos razonables por las dependencias responsables, los trámites asociados a su registro, comunicación y cierre formal no se realizan conforme a los procedimientos establecidos, generando demoras en la notificación efectiva al ciudadano y afectando el cumplimiento del criterio de oportunidad.

En consecuencia, la extemporaneidad identificada no siempre obedece a la elaboración tardía de la respuesta, sino a debilidades en la gestión documental y en la aplicación de los procedimientos de comunicación y registro definidos institucionalmente.

7.7.2. Resultados del análisis nivel central

La **Gráfica No. 4** presenta los resultados del análisis de calidad de las respuestas emitidas por las veintitrés (23) dependencias del nivel central, evaluadas a partir de los criterios de claridad, coherencia, calidez, oportunidad y manejo del sistema, mostrando los siguientes resultados:

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.

Con base en la evaluación efectuada a veintitrés (23) respuestas emitidas por dependencias del Nivel Central, se identifican los siguientes resultados:

1. Claridad

Tendencia general: Se identifica un cumplimiento del criterio de 22 de las 23 dependencias, con respuestas estructuradas y comprensibles a la ciudadanía.

Situaciones identificadas:

- La Subsecretaría de la Gobernabilidad y la Garantía de los Derechos, cumple parcialmente este criterio, debido al uso de siglas sin explicación dentro de la respuesta, lo que afecta la comprensión ciudadana.

Buenas prácticas: El 96% de las dependencias evaluadas presentan respuestas claras, estructuradas y comprensibles para los ciudadanos, evidenciando un adecuado cumplimiento del criterio de claridad.

Valoración global: Cumple, con oportunidad de mejora en simplificación del lenguaje técnico en casos puntuales.

2. Coherencia

Tendencia general: Se evidencia cumplimiento mayoritario (21 de 23 dependencias).

Situación identificada:

- La Oficina de Control Interno Disciplinario cumple parcialmente este ítem, al no desarrollar de fondo todos los hechos expuestos en el derecho de petición

Buenas prácticas: El 96% de las dependencias mantienen una lógica entre la solicitud y la respuesta, resolviendo el objeto del requerimiento.

Valoración global: Cumple, con oportunidades de mejora en el desarrollo integral de algunos casos.

3. Calidez

Tendencia general: Se evidencia un nivel de cumplimiento del 96% en este criterio, reflejando una gestión mayoritariamente alineada con los parámetros evaluados.

Situación identificada:

- La Oficina de Control Interno Disciplinario presenta parcialmente elementos de empatía en la respuesta, evidenciando oportunidades de mejora en el criterio de calidez.

Buenas prácticas: Las demás dependencias cumplen con este ítem en su totalidad, al incorporan un trato de empatía en sus respuestas.

Valoración global: Cumple, con oportunidad de fortalecer la empatía en casos sensibles.

4. Oportunidad

Tendencia general: Se evidencia incumplimiento en este ítem, debido a que siete (7) áreas emitieron respuesta por fuera del término legal establecido, afectando el cumplimiento oportuno de los plazos establecidos exigidos por la normatividad vigente.

Situación identificada:

- Se evidencia incumplimiento en este ítem por parte de: La Subsecretaría de la Gobernabilidad y la garantía de los derechos, Dirección de talento humano, Dirección para la gestión policiva, Subsecretaría de Gestión Local, Dirección de derechos humanos, Subsecretaría de Gestión Institucional, Dirección de gestión financiera ya que se evidencia que emitieron respuesta por fuera del término legal establecido.

Buenas prácticas: Las demás dependencias cumplen con este ítem en su totalidad, al incorporan un trato de empatía en sus respuestas.

Valoración global: No cumple de manera integral, constituyéndose en uno de los principales aspectos a mejorar.

5. Manejo del Sistema

Tendencia general: Se evidencia incumplimiento en este ítem del 78.26%, de las dependencias relacionadas.

Situación identificada: La Dirección de Talento Humano, la Dirección para la Gestión Policiva, la Dirección para la Gestión del Desarrollo Local, la Subsecretaría de Gestión Local y la Dirección de Derechos Humanos presentan observaciones asociadas principalmente a deficiencias en la trazabilidad del acuse de recibo en el sistema Orfeo.

Buenas prácticas: Las demás dependencias garantizan el registro íntegro de la gestión, la trazabilidad y el cierre adecuado del trámite en el sistema, favoreciendo la oportunidad en la respuesta al ciudadano.

Valoración global: Cumple parcialmente, con necesidad de fortalecer el control en el registro completo y oportuno de los acuses de recibo en el sistema interno de la SDG, Orfeo.

Conclusiones Generales

Del análisis integral efectuado a la calidad de las respuestas emitidas por el Nivel Central y las veinte (20) Alcaldías Locales, se concluye lo siguiente:

Fortalezas estructurales del proceso

Los criterios de claridad, coherencia y calidez presentan niveles de cumplimiento superiores al 90%, lo cual evidencia una adecuada capacidad técnica e institucional en la elaboración de las respuestas dirigidas a la ciudadanía.

En términos generales, las comunicaciones analizadas:

- responden al objeto de la solicitud,
- mantienen un lenguaje formal y respetuoso,
- y permiten comprender la actuación administrativa adelantada.

Lo anterior demuestra que la Entidad cuenta con fortalezas consolidadas en la construcción sustantiva de las respuestas, reflejando apropiación del enfoque de servicio al ciudadano.

Debilidad crítica identificada: Oportunidad

El criterio de oportunidad evidencia un incumplimiento generalizado, constituyéndose en el principal aspecto susceptible de mejora a nivel institucional, particularmente en las Alcaldías Locales.

Si bien las respuestas son elaboradas materialmente, se identifican retrasos asociados a:

- etapas de validación,
- firma,
- cargue documental,
- y comunicación efectiva al ciudadano.

Desde la perspectiva normativa, la extemporaneidad aun cuando se presente en niveles porcentuales bajos no resulta aceptable, toda vez que el término legal de respuesta al derecho fundamental de petición debe ser del 100% de cumplimiento, en atención a lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

Esta situación genera riesgos relevantes tales como:

- vulneración del derecho fundamental de petición,
- incremento de acciones de tutela,
- posibles responsabilidades disciplinarias,

- y eventuales reclamaciones por daño antijurídico.

Aspecto cualitativo para fortalecer: Manejo del sistema

El adecuado uso de los sistemas institucionales (**Bogotá Te Escucha y ORFEO**) constituye un elemento crítico para garantizar la trazabilidad, integridad y confiabilidad de la gestión del proceso SAC.

Se evidenció que el manejo inadecuado del sistema principalmente del ORFEO no siempre afecta la elaboración de la respuesta; sin embargo, impacta directamente:

- el cierre formal del trámite,
- la medición real de oportunidad,
- el seguimiento institucional,
- y la generación confiable de reportes de gestión.

En consecuencia, las debilidades identificadas en el registro, cargue y validación documental pueden generar retrasos administrativos y afectar la percepción de eficiencia institucional frente a la ciudadanía.

8. Gestión del riesgo

La Oficina de Control interno, realiza verificación y análisis de la matriz de riesgos asociada al proceso Servicio a la Ciudadanía publicada en la intranet (versión 4 del 5 de diciembre de 2023):

Cuadro No. 18 Matriz de Riesgos procesos Servicio a la Ciudadanía

RIESGOS Y CONTROLES ASOCIADOS AL PROCESO/ACTIVIDAD AUDITADO(A)					EVALUACIÓN DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO				
Proceso	No. de riesgo	Descripción del riesgo	Causa raíz	Controles	Riesgo residual	Plan de acción vigente relacionado con el riesgo residual	Materialización del riesgo	Plan de mejora Registro MIMEC	Observaciones
Servicio a la ciudadanía	R1	Posibilidad de afectación reputacional por la extemporaneidad en los tiempos de respuesta de acuerdo con los términos de la Ley 1755-2015 de los Derechos de Petición.	Incumplimiento de los términos de ley por parte del responsable funcional de brindar respuesta a las peticiones.	Control 1 El Profesional Especializado coordinador del grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía con apoyo de los funcionarios de los puntos de atención a la ciudadanía en Alcaldías locales y Nivel Central, realiza el seguimiento semanal de las respuestas a los Derechos de Petición, a través del aplicativo ORFEO. En caso de identificar respuestas sin cumplimiento de términos de tiempo establecidos, el Profesional Especializado del grupo	Alto.	(Estrategia de descongestión y depuración de peticiones pendientes de respuesta y/o cierre en los aplicativos, de cada Alcaldía local y dependencia de Nivel Central denominada Jornada 911	SI	La SAC no tiene	En concordancia con los resultados del seguimiento efectuado al proceso SAC, se evidencia la materialización del riesgo R1 , conforme al reporte del tercer cuatrimestre de la vigencia 2025 , relacionada con el incumplimiento de los términos legales establecidos en la Ley 1755 de 2015 para la atención de derechos de petición. Lo anterior se

				<p>de Servicio de Atención a la Ciudadanía genera alertas al responsable de la respuesta por medio de reuniones, comunicaciones a través de Teams o comunicaciones vía correo institucional. Como evidencia de la ejecución del control quedan soportes de reunión y/o comunicaciones a través de Microsoft Teams y el informe semanal al promotor de mejora de cada Alcaldía Local y Dependencia de Nivel Central, publicado en carpeta SharePoint.</p> <p>Control 2 El Profesional Especializado coordinador del Grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía realiza el seguimiento mensual a las respuestas de las peticiones de vigencias anteriores y actuales, a través del aplicativo BOGOTÁ TE ESCUCHA.</p> <p>En caso de identificar posibles desviaciones en la ejecución del control, se generarán las alertas en el informe mensual de seguimiento de cada alcaldía local y dependencias del Nivel Central, responsables funcionales de dar respuesta a los derechos de petición; con el fin de realizar la depuración y descongestión de los derechos de petición</p>					<p>encuentra asociado a:</p> <p>*persistencia de peticiones vencidas,</p> <p>*respuestas emitidas fuera de término,</p> <p>*debilidades en el cierre formal de trámites,</p> <p>*y deficiencias en la trazabilidad entre los aplicativos ORFEO y Bogotá Te Escucha.</p> <p>Si bien se han implementado estrategias institucionales como la Jornada 911 y el Ranking de Peticiones Vencidas, se evidenció que los planes formulados en el aplicativo MIMEC (Planes 528 al 548 correspondientes a las 20 Alcaldías Locales) continúan abiertos, sin evidenciar cierre efectivo por gestión, lo cual demuestra una limitada eficacia en el tratamiento del riesgo materializado.</p>
Servicio a la ciudadanía	R2	Posibilidad de afectación reputacional por la inobservancia de las normas y/o criterios de servicio establecidos para la atención de la ciudadanía	Desactualización de la información que brindan los Servidores Públicos vinculados al proceso de Atención a la Ciudadanía.	<p>Control 1 El Profesional Especializado del grupo de Servicio Atención a la Ciudadanía, realiza mensualmente el seguimiento a la aplicación de los protocolos de atención por parte de los servidores públicos asignados.</p> <p>En caso de evidenciar que no se cumple la aplicación de estos protocolos, se realizarán jornadas de inducción y</p>	Moderado	No tiene	NO	No	

				<p>reinducción en el puesto de trabajo al equipo del grupo de Servicio de Atención a la Ciudadanía, con énfasis en la aplicación de los protocolos del proceso, aplicativo BOGOTÁ TE ESCUCHA y aplicativo de Gestión Documental ORFEO.</p> <p>Como evidencia de la ejecución del control, quedan las actas de capacitación y entrenamiento.</p>					
--	--	--	--	---	--	--	--	--	--

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

En concordancia con lo expuesto en el cuadro anterior, se evidencia la materialización del riesgo R1 durante el reporte correspondiente al tercer cuatrimestre de la vigencia 2025, situación que refleja el incumplimiento de los términos legales establecidos para la atención de derechos de petición, en contravía de lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015.

A partir del análisis efectuado, la Oficina de Control Interno identifica debilidades recurrentes en el diseño y aplicación de los controles, particularmente relacionadas con:

- la definición clara de responsables,
- la periodicidad de ejecución,
- y los mecanismos de seguimiento y verificación.

Así mismo, se observa que la estructura de los controles no cumple integralmente con los criterios metodológicos establecidos para su formulación, evidenciándose además que su aplicación presenta un carácter acumulativo, en el cual el resultado de un control afecta la valoración del siguiente. Esta condición puede generar una sobreestimación de su efectividad y limitar la adecuada mitigación del riesgo.

En este contexto, la OCI concluye que no se cuenta con una identificación integral de los riesgos asociados al proceso de atención de las PQRSD, situación que contraviene lo establecido en el artículo 2.2.22.3.3 del Decreto 1499 de 2017, en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, así como los lineamientos definidos en la *Guía para la Administración del Riesgo y el Diseño de Controles en Entidades Públicas* del Departamento Administrativo de la Función Pública.

De igual manera, se evidencia que la matriz vigente no incorpora plenamente riesgos operativos críticos derivados de la gestión real del proceso, entre ellos:

- debilidades en la trazabilidad de la información,
- manejo inadecuado de los sistemas institucionales,
- subregistro de peticiones,
- fallas en la comunicación efectiva al ciudadano,
- riesgos jurídicos asociados a acciones de tutela,

- y posibles incidencias disciplinarias por extemporaneidad en las respuestas.

Si bien el proceso dispone formalmente de una matriz de riesgos, esta no se encuentra alineada con el comportamiento operativo evidenciado, lo cual limita su capacidad preventiva y reduce su utilidad como instrumento efectivo de gestión.

La materialización reiterada del riesgo asociado a la extemporaneidad permite concluir que los controles actualmente definidos no están mitigando de manera suficiente las causas estructurales del riesgo, persistiendo condiciones que impactan la oportunidad, la trazabilidad y la confiabilidad del proceso de atención ciudadana.

9. Seguimiento Planes de mejoramiento registrados en el aplicativo MIMEC

La Oficina de Control Interno realizó la revisión y análisis de los planes de mejoramiento formulados por las Alcaldías Locales y dependencias del Nivel Central, registrados en el aplicativo Mi Mejora Continua – MIMEC, con corte al 18 de febrero de 2026, identificando situaciones que evidencian debilidades relevantes en la gestión del mejoramiento institucional.

Cuadro No. 19. Seguimiento de planes de mejoramiento.

Vencidos plazos de formulación						
No. plan	Fecha de registro	Responsable/ Líder del proceso	No. Hallazgos	Estado	Promedio Avance	Observaciones
480	2/09/2024	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Antonio Nariño	1	Abierto (580 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
484	2/09/2024	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de la Candelaria	1	Abierto (518 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
536	28/02/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Bosa	1	Abierto (339 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
540	28/02/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de La Candelaria	1	Abierto (339 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
546	28/02/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Antonio Nariño	1	Abierto (339 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.

572	25/09/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Antonio Nariño	1	Abierto (130 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
575	25/09/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de la Candelaria	1	Abierto (130 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
579	25/09/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Fontibón	1	Abierto (130 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
588	25/09/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Suba	1	Abierto (130 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
589	25/09/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Sumapaz	1	Abierto (130 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
592	25/09/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Usaquén	1	Abierto (130 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
594	25/09/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Barrios Unidos	1	Abierto (130 días vencidos del plazo de formulación)	0%	El líder del proceso no formula plan de mejoramiento presentando incumplimiento.
Abierto (Revisión líder del proceso)						
574	25/09/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Bosa	1	En revisión del líder del proceso	0%	Se implemento plan desde el 21/10/2025 a 31/03/2026, la cual no hay aprobación ni acciones desarrolladas.
Abiertos - con termino para su vencimiento						
492	2/09/2024	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Usaquén	1	Abierto (316 días para su vencimiento)	98%	El líder del proceso formuló plan, actividades desde el 10/02/2025 al 31/12/2026.
538	28/02/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Fontibón	1	Abierto (40 días para su vencimiento)	0%	El líder del proceso formula planes de mejoramiento desde el 01/10/2025 al 30/03/2026, la cual no se soporte ningún avance.

545	28/02/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Los mártires	1	Abierto (40 días para su vencimiento)	91%	El líder del proceso formuló cuatro (4) acciones, la cual 2 se encuentran cumplidas y dos (2) con fecha de vencimiento actividades del 28/02/2026.
581	25/09/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Ciudad Bolívar	1	Abierto (147 días para su vencimiento)	0%	El líder del proceso formuló dos (2) acciones, la cual se encuentran con fecha de vencimiento actividades del 15/07/2026.
582	25/09/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Kennedy	1	Abierto (163 días para su vencimiento)	22%	El líder del proceso formuló dos (2) acciones, la cual se encuentran con fecha de vencimiento actividades del 31/07/2026.
583	25/09/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Los mártires	1	Abierto (285 días para su vencimiento)	25%	El líder del proceso formuló cuatro (4) acciones, la cual una (1) esta cumplida y tres (3) se encuentran con fecha de vencimiento actividades de julio y diciembre de 2026.
Abiertos - vencidos						
483	2/09/2024	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Tunjuelito	1	Abierto (141 días vencida)	68%	El líder del proceso formuló plan desde el 3/03/2025 al 30/09/2025., la cual no se completó la actividad de la realización de diez (10) capacitaciones.
490	2/09/2024	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Fontibón	1	Abierto (49 días vencida)	50%	El líder del proceso formuló planes, dentro de las actividades realizar tres (3) capacitaciones desde el 01/04/2025 al 31/12/2025, la cual no se cumplió.
493	2/09/2024	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Usme	1	Abierto (49 días vencida)	71%	El líder del proceso formuló plan desde el 10/10/2025 al 31/12/2025., la cual no se completó la actividad de la realización del seguimiento diario al 100% de los derechos de petición
531	27/02/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Usme	1	Abierto (70 días vencida)	71%	El líder del proceso formuló plan desde el 10/10/2025 al 10/12/2025., la cual no se completó la actividad de la realización del seguimiento diario al 100% de los derechos de petición.

532	27/02/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Tunjuelito	1	Abierto (141 días vencida)	68%	El líder del proceso formuló plan desde el 02/04/2025 al 30/09/2025., la cual no se completó la actividad de la realización diez (10) capacitaciones en temas de atención al ciudadano.
544	28/02/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Usaquén	1	Abierto (49 días vencida)	98%	El líder del proceso formuló plan desde el 10/02/2025 al 31/12/2025., la cual no se completó la actividad del seguimiento semanal.
591	25/09/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Tunjuelito	1	Abierto (19 días vencida)	0%	El líder del proceso formuló tres acciones, dos (2) de ellas tienen 132 días para su vencimiento y uno (1) vencido con fecha hasta el 30/01/2026.
593	25/09/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Usme	1	Abierto (70 días vencida)	71%	El líder del proceso formuló dos acciones, una (1) de ellas se encuentra vencida con fecha hasta el 10/12/2025.
Abiertos -cumplidos						
496	2/09/2024	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Suba	1	Abierto (Cumplida)	100%	Se evidencia cumplimiento de acciones establecidas. Pendiente envió a la OCI para cierre.
547	28/02/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Suba	1	Abierto (Cumplida)	100%	Se evidencia cumplimiento de acciones establecidas. Pendiente envió a la OCI para cierre.
548	28/02/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Kennedy	1	Abierto (Cumplida)	100%	Se evidencia cumplimiento de acciones establecidas. Pendiente envió a la OCI para cierre.
585	25/09/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Rafael Uribe Uribe	1	Abierto (Cumplida)	100%	Se evidencia cumplimiento de acciones establecidas. Pendiente envió a la OCI para cierre.
587	25/09/2025	Servicio a la ciudadanía local - Alcaldía local de Santa Fe	1	Abierto (Cumplida)	100%	Se evidencia cumplimiento de acciones establecidas. Pendiente envió a la OCI para cierre.

FUENTE: Elaboración propia OCI- con base al aplicativo Mi Mejora Continua MIMEC – Corte 18/02/2026

Llama la atención que las localidades de Antonio Nariño, la Candelaria, Bosa, Fontibón, Suba, Sumapaz y Barrios Unidos no han formulado un plan de mejora para subsanar las debilidades o incumplimientos identificados.

Particularmente, se resalta la reincidencia en las alcaldías locales de **Antonio Nariño y La Candelaria**, que presentan tres (3) hallazgos sin formulación de plan de mejora. Esta situación constituye un incumplimiento frente a los compromisos de mejora establecidos en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG).

Por otro lado, **Bosa y Tunjuelito**, no se ha iniciado la implementación efectiva de las actividades, por demora en la formulación e inicio de actividades por parte de los líderes del proceso.

Al evaluar los periodos entre la fecha de registro y el inicio programado de las actividades, se evidencia una demora considerable por parte de los líderes del proceso, presentando un lapso de 6 y 11 meses entre el registro del hallazgo y la fecha programada de inicio de actividades, lo cual retrasa el cierre de los hallazgos y afecta la oportunidad en la gestión del mejoramiento continuo. Pese a haberse definido cronogramas, ninguno de los planes reporta avances en su ejecución (0%), lo que refleja una falta de seguimiento y control por parte de los líderes del proceso.

Frente a los planes abiertos - con termino para su vencimiento, Si bien todos los planes incluidos en esta categoría han sido debidamente formulados, se identifican riesgos significativos de ejecución y cumplimiento, especialmente en los casos donde no se ha iniciado la implementación de las actividades. En particular, el plan No. **581 (Ciudad Bolívar)**, presenta un avance del 0%, lo que evidencia una ausencia total de ejecución, a pesar de contar con cronogramas definidos y en curso. Esta situación representa un riesgo inminente de incumplimiento del plan de mejoramiento antes de su vencimiento.

Así mismo, se identifican planes de mejoramiento con estado **“Abiertos - Vencidos”**, correspondientes a los No. 483, 532 y 591 (Tunjuelito); 490 (Fontibón); 493, 531 y 593 (Usme); y 544 (Usaquén). Estos planes registran hasta tres acciones formuladas, evidenciándose que al menos una de ellas se encuentra vencida. Si bien en algunos casos se observa gestión efectiva en la implementación parcial de las acciones establecidas, la existencia de actividades con plazo superado mantiene la condición de vencimiento del plan, lo cual genera alertas frente al cumplimiento oportuno de los compromisos adquiridos.

Respecto los **planes de mejoramiento** con estado **“Abierto - Cumplida”**, **496 y 547 (Suba), 548 (Kennedy), 585 (Rafael Uribe Uribe), 587 (Santa fe)**, los cuales registran un avance del 100%, evidenciando la ejecución completa de las acciones, aunque reflejan una gestión efectiva en la implementación de los planes, es importante señalar que aún no se ha formalizado su cierre ante la Oficina de Control Interno (OCI). Por lo que se sugiere a los líderes de proceso de estas alcaldías locales, realizar el envío de los soportes correspondientes a la OCI, con el fin de culminar el proceso y registrar el cumplimiento de manera oficial.

Por otra parte, la Oficina de Control Interno realizó la revisión de los planes de mejoramiento¹ correspondientes a las dependencias del nivel central, en el marco del informe de seguimiento del primer semestre de la vigencia 2025.

¹<https://gobiernobogota.sharepoint.com/sites/grOficinadeControlInterno/Documentos%20compartidos/Forms/AllItems.aspx?id=%2Fsites%2FgrOficinadeControlInterno%2FDocumentos%20compartidos%2FVigencia%202025%20OCI%2EPLAN%20ANUAL%20DE%20AUDITOR%2C%2DAS%20OCI%202025%2F06%2E%20Informe%20Atenci%C3%B3n%20al%20Ciudadano%20sobre%20las%20quejas%2C%20superencias%20y%20re>

Como resultado, se evidenció que la Subdirección de asuntos de libertad religiosa y de conciencia, la Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos, la Dirección para la Gestión del Desarrollo Local, la Oficina de Control Disciplinario Interno, la Dirección de Asuntos Étnicos, la Dirección Jurídica, la Subdirección de Asuntos Indígenas y Rrom, la Subsecretaría de Gestión Local, la Dirección para la Gestión Policiva y la Subdirección de Asuntos para Comunidades Negras, Afrocolombianas, Raizales y Palenqueras formularon acciones de mejora frente al hallazgo identificado.

No obstante, se observó que la **Subdirección de Asuntos de Libertad Religiosa y de Conciencia** y la **Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos** no establecieron el término de ejecución de las acciones propuestas, lo cual dificulta el seguimiento y control efectivo de su cumplimiento. En consecuencia, se recomienda definir y registrar los plazos de ejecución, asegurando su coherencia con la complejidad de las actividades y la capacidad operativa de cada dependencia.

De otra parte, se evidenció que la **Dirección de Tecnologías de la Información, Dirección de Gestión del Talento Humano y la Dirección de Derechos Humanos** no han formulado ni implementado acciones de mejora frente a los hallazgos comunicados. Por lo anterior, se requiere que dichas dependencias establezcan con carácter urgente las acciones correspondientes, incluyendo responsables y cronogramas definidos, a fin de garantizar la subsanación oportuna del hallazgo y el fortalecimiento del sistema de control interno institucional.

La situación evidenciada demuestra debilidades en:

- la apropiación del proceso de mejoramiento,
- el seguimiento por parte de los líderes de proceso,
- y la gestión oportuna de los compromisos derivados de auditorías y seguimientos.

El proceso de planes de mejoramiento constituye un instrumento fundamental para identificar causas raíz y prevenir la reiteración de hallazgos; sin embargo, la falta de formulación, ejecución o cierre oportuno limita su efectividad y afecta el fortalecimiento del Sistema de Control Interno.

Estas situaciones contravienen lo dispuesto en el Manual para la Gestión de Planes de Mejoramiento (Código GCN-M002), el cual establece la obligatoriedad de documentar, ejecutar y verificar las acciones orientadas al mejoramiento institucional.

En consideración a lo anterior, la Oficina de Control Interno concluye que persisten incumplimientos reiterados en la formulación, ejecución y cierre de planes de mejoramiento, lo cual mantiene vigentes riesgos previamente identificados y afecta la eficacia del sistema de mejora continua.

En consecuencia:

- Se recomienda fortalecer el seguimiento por parte de los líderes de proceso.
- Garantizar la formulación inmediata de los planes pendientes.

[clamos%2FPianes%20de%20mejora%20PQRSID%20Nivel%20central&p=true&ct=1771424399567&or=OWA%2DNT%2DMail&cid=e0db07c1%2D3578%2D247b%2D3eb7%2Dea0b77b5cbc2&ga=1](#)

- Asegurar la ejecución y cierre oportuno en el aplicativo MIMEC.
- Articular el seguimiento con la segunda línea de defensa.

Dada la persistencia del incumplimiento en algunos casos, esta Oficina procederá a remitir la situación a la Oficina de Asuntos Disciplinarios, para lo de su competencia.

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

En el marco del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno al proceso de Atención a la Ciudadanía, se verificó el cumplimiento en la elaboración y remisión de los informes mensuales de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) correspondientes al periodo comprendido entre julio y diciembre de 2025, dirigidos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y a la Veeduría Distrital.

De acuerdo con la revisión realizada, se evidenció que dichos reportes fueron oportunamente elaborados y publicados en la página web institucional de la Secretaría Distrital de Gobierno, garantizando su disponibilidad para consulta y control ciudadano.

En consecuencia, se observa cumplimiento de lo establecido en el numeral 3 del artículo 3 del Decreto Distrital 371 del 30 de agosto de 2010, el cual dispone la obligación de:

“Registrar la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información recibidas por los diferentes canales en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como elaborar y remitir mensualmente un informe estadístico a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de garantizar información estadística precisa de la gestión institucional.”

No obstante, si bien se evidencia el cumplimiento formal del reporte mensual, la Oficina de Control Interno advierte que la calidad y confiabilidad de la información reportada depende directamente del registro completo y adecuado de las peticiones en el aplicativo Bogotá Te Escucha, aspecto frente al cual se identificaron debilidades relacionadas con el subregistro de solicitudes y deficiencias en la marcación documental, desarrolladas en capítulos anteriores del presente informe.

En este sentido, resulta necesario fortalecer los mecanismos de control interno que aseguren la correspondencia entre la gestión real de las solicitudes ciudadanas y la información consolidada en los reportes oficiales, garantizando así la integridad estadística y la transparencia institucional.

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

Otro de los aspectos que se validan en este informe es lo relacionado con las mediciones de la satisfacción de acuerdo con el informe de encuestas de percepción de servicio del segundo semestre de la vigencia 2025², para este aspecto la entidad estableció indicadores de percepción y satisfacción, calculados con los resultados

² <https://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/informacion-especifica-grupos-interes/84-informe-pqrs-encuestas/informes-encuestas-percepcion-servicio-2025>

obtenidos del registro de las encuestas aplicadas por la ciudadanía incluyendo canal presencial y virtual en los niveles central y Local obteniendo los siguientes resultados:

Cuadro No. 20. 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	Puntaje total	Promedio	
Julio	2.601	19	31	4,9	4,9	
Agosto	2.271	11	111	5,0		
Septiembre	3.557	73	311	4,9		
Octubre	2.459	66	217	4,9		
Noviembre	2.999	81	230	4,9		
Diciembre	2.348	66	207	4,9		
Total de encuestas en el segundo semestre de 2025				17.658		

FUENTE: Elaboración propia OCI con base en los informes de encuestas de percepción del servicio de atención al ciudadano – segundo semestre 2025 publicados en la página de la SDG.

Durante el segundo semestre de 2025 se aplicaron **17.658 encuestas de satisfacción**, evidenciándose una participación mayoritaria del canal presencial frente a los demás medios de atención.

Los resultados muestran que el **puntaje promedio obtenido fue de 4,9 sobre 5**, ubicando la percepción del servicio dentro del rango “Satisfactorio”, lo cual refleja una valoración positiva por parte de la ciudadanía respecto a la atención recibida en los diferentes canales institucionales.

Cuadro No. 21. Encuestas por lugar de aplicación

Calificación de encuestas por lugar de aplicación						
Mes	Número de encuestas central	Número de encuestas de Nivel Alcaldías locales	Número de encuestas Super Cades	Puntaje total	Promedio	
Julio	113	2.317	221	4,5	4,6	
agosto	224	1.987	182	4,7		
setiembre	282	3.443	216	4,4		
Octubre	218	2.284	240	4,7		
Noviembre	244	2.812	254	4,6		
Diciembre	122	2.294	205	4,6		
Total de encuestas en el segundo semestre de 2025				17.658		

FUENTE: Elaboración propia OCI con base en los informes de encuestas de percepción del servicio de atención al ciudadano- segundo semestre 2025 publicados en la página de la SDG.

En relación con el lugar de aplicación de las encuestas, se evidenció que la mayor proporción de mediciones corresponde a las **Alcaldías Locales**, seguido de los **SuperCADE** y el **Nivel Central**, alcanzándose una **calificación global promedio de 4,6**, igualmente clasificada dentro del nivel **“Satisfactorio”**.

12. Hallazgos

1. Incumplimiento en la respuesta de términos de ley y sin gestión de PQRS en las veinte (20) alcaldías locales de la SDG.

En desarrollo del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondientes al segundo semestre de la vigencia 2025, se evidenció incumplimiento generalizado en los términos legales de respuesta, así como la existencia de solicitudes que permanecen sin gestión o en estado pendiente, en las veinte (20) Alcaldías Locales de la Secretaría Distrital de Gobierno.

De acuerdo con la información reportada en el aplicativo **Bogotá Te Escucha**, consolidada en el Cuadro No. 7 sobre los requerimientos registrados:

- 431 peticiones (7,40%) fueron gestionadas de manera extemporánea.
- 472 peticiones (8,10%) permanecen en proceso o sin cierre definitivo.
- Solo 4.922 peticiones (84,50%) fueron atendidas oportunamente.

Cuadro No. 7 - Comportamiento de la gestión de respuestas ciudadanas según oportunidad de atención – Alcaldías Locales

Alcaldía Local	Extemporáneas	% Incumplimiento	Oportunas	% Cumplimiento	En proceso	%
Sumapaz	5	6,49%	70	90,91%	2	2,60%
Los Mártires	8	9,64%	69	83,13%	6	7,23%
Antonio Nariño	21	22,83%	63	68,48%	8	8,70%
La Candelaria	2	2,02%	93	93,94%	4	4,04%
Barrios Unidos	10	8,47%	98	83,05%	10	8,47%
Chapinero	7	3,63%	180	93,26%	6	3,11%
Teusaquillo	7	3,40%	186	90,29%	13	6,31%
Puente Aranda	28	13,46%	167	80,29%	13	6,25%
San Cristóbal	2	0,81%	241	97,18%	5	2,02%
Santa Fe	6	2,31%	214	82,31%	40	15,38%
Bosa	42	15,79%	195	73,31%	29	10,90%
Rafael Uribe	18	6,55%	228	82,91%	29	10,55%

Uribe						
Tunjuelito	28	8,33%	267	79,46%	41	12,20%
Ciudad Bolívar	11	2,85%	317	82,12%	58	15,03%
Usaquén	83	24,57%	275	69,27%	39	9,82%
Engativá	43	10,46%	318	77,37%	50	12,17%
Fontibón	55	12,91%	354	83,10%	17	3,99%
Usme	2	0,40%	466	93,01%	33	6,59%
Kennedy	8	1,30%	568	92,51%	38	6,19%
Suba	45	7,15%	553	87,92%	31	4,93%
Totales	431	7,40%	4922	84,50	472	8,10%

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

La situación descrita contraviene lo establecido en:

- Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que fija los términos obligatorios para resolver las distintas modalidades de petición.
- Artículo 23 de la Constitución Política, relacionado con la garantía efectiva del derecho fundamental de petición.
- Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario, que prohíbe omitir, retardar o no suministrar respuesta oportuna a las solicitudes ciudadanas.
- Principios de eficiencia, eficacia, celeridad y responsabilidad administrativa previstos en el artículo 209 constitucional.

La persistencia de peticiones extemporáneas y sin gestión evidencia debilidades estructurales en el control del proceso de atención a la ciudadanía, lo cual demuestra que los mecanismos actuales de seguimiento no están garantizando el cumplimiento integral de los términos legales.

En consecuencia, resulta necesario adoptar medidas correctivas inmediatas orientadas a fortalecer la gestión, depuración y cierre oportuno de las PQRSD, incluyendo la revisión de requerimientos pendientes de oficinas anteriores.

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

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

En el marco del seguimiento efectuado por la Oficina de Control Interno a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) correspondientes al segundo semestre de la vigencia

2025, se evidenció la existencia de respuestas emitidas de manera extemporánea en dependencias del Nivel Central, incumpliendo los términos legales establecidos para la atención del derecho fundamental de petición.

De acuerdo con la información consolidada en la **Tabla No. 9 – Gestión de peticiones conforme a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 – Dependencias del Nivel Central**, se identificaron registros de extemporaneidad en las siguientes dependencias:

- Dirección para la Gestión Policiva (0,109%)
- Subsecretaría para la Gobernabilidad y Garantía de Derechos (0,026%)
- Subdirección de Asuntos Indígenas y Rrom (0,026%)
- Subsecretaría de Gestión Local (0,071%)
- Dirección de Contratación (0,007%)
- Oficina de Control Disciplinario Interno (0,007%)
- Dirección de Convivencia y Diálogo Social (0,004%)
- Dirección de Asuntos Étnicos (0,007%)
- Dirección de Derechos Humanos (0,026%)
- Dirección para la Gestión del Desarrollo Local (0,015%)
- Subsecretaría de Gestión Institucional (0,004%)
- Dirección Financiera (0,004%)
- Oficina Asesora de Comunicaciones (0,004%)
- Subdirección de Asuntos de Libertad Religiosa y de Conciencia (0,004%)
- Dirección de Gestión del Talento Humano (0,082%)

Si bien los porcentajes de extemporaneidad resultan bajos frente al volumen total de solicitudes gestionadas en el Nivel Central, desde el enfoque normativo y constitucional no resulta admisible la existencia de respuestas fuera de término, dado que el cumplimiento del derecho fundamental de petición exige observancia plena de los tiempos legales.

Cuadro No. 9- Gestión de peticiones conforme a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 – Dependencias del Nivel Central

Dependencias	Extemporáneas	% Incumplimientos	Oportunas	% Cumplimiento	En proceso	%	Total general
Subsecretaría de Gestión Institucional	1	0,004		0,000		0,00	1
Dirección Financiera	1	0,004		0,000		0,00	1
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0,004	1	0,004		0,00	2
Subdirección de Asuntos de Libertad Religiosa y de Conciencia	1	0,004	9	0,034		0,00	10
Dirección de contratación	2	0,007	11	0,041	1	0,00	14
Dirección de Asuntos étnicos	2	0,007	16	0,060		0,00	18

Dirección de Convivencia y Dialogo Social	1	0,004	22	0,082	1	0,00	24
Dirección de Derechos Humanos	7	0,026	14	0,052	7	0,03	28
Subsecretaria para la Gobernabilidad y la Garantía De Derechos	7	0,026	30	0,112	4	0,01	41
Subsecretaria de gestión Local	19	0,071	20	0,075	3	0,01	42
Subdirección de Asuntos indígenas Y Rrom	7	0,026	38	0,142		0,00	45
Dirección para la gestión del Desarrollo Local	4	0,015	37	0,138	5	0,02	46
Dirección para la gestión Policiva	29		45	0,168	26	0,10	100
Dirección de gestión del Talento Humano	22	0,082	119	0,445	15	0,06	156
Oficina de Control Disciplinario Interno	2	0,007	223	0,835	12	0,04	237
Total general	106	0,4	26258	98,3	358	1,3	26722

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

La situación descrita contraviene lo establecido en:

- Artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que fija los términos obligatorios para resolver las distintas modalidades de petición.
- Artículo 23 de la Constitución Política, relacionado con la garantía efectiva del derecho fundamental de petición.
- Ley 1952 de 2019 – Código General Disciplinario, que prohíbe omitir, retardar o no suministrar respuesta oportuna a las solicitudes ciudadanas.
- Principios de eficiencia, eficacia, celeridad y responsabilidad administrativa previstos en el artículo 209 constitucional.

Es necesario tomar las medidas adecuadas para garantizar no solo la respuesta completa a los requerimientos del segundo semestre de 2025, 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

Implementación de acciones de mejora

Teniendo en cuenta la particularidad operativa actual del aplicativo MIMEC, el presente hallazgo no será registrado directamente en dicha herramienta.

En su lugar, la Oficina de Control Interno dispondrá para cada una de las dependencias y Alcaldías Locales objeto del hallazgo un repositorio institucional (OneDrive), en el cual se pondrá a disposición:

- el detalle de los hallazgos identificados,
- los análisis efectuados,
- y los lineamientos para la formulación de acciones correctivas.

Cada dependencia deberá formular e implementar las acciones de mejora correspondientes en un término máximo de seis (6) meses, contados a partir de la comunicación del presente informe, garantizando:

- la corrección de las causas que originaron la situación observada,
- el fortalecimiento de los controles internos,
- y la mejora en la oportunidad y trazabilidad de la atención a la ciudadanía.

Lo anterior permitirá asegurar un plazo razonable para el ajuste de los procesos institucionales y el fortalecimiento efectivo de la gestión del derecho de petición, en concordancia con los principios del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y del Sistema de Control Interno.

PRESENTACIÓN DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

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

Conclusiones y Recomendaciones

Del análisis efectuado a los aspectos sustanciales, operativos y procedimentales evaluados en el presente informe, se concluye que en las dependencias del Nivel Central de la Secretaría Distrital de Gobierno y en las veinte (20) Alcaldías Locales persisten incumplimientos en los términos normativos establecidos para la gestión, trámite y respuesta de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD).

Los resultados evidencian debilidades recurrentes asociadas principalmente a:

- el incumplimiento de los términos legales de respuesta,
- deficiencias en la trazabilidad de la información,
- uso inadecuado de los sistemas institucionales (ORFEO y Bogotá Te Escucha),

- debilidades en la gestión documental y notificación al ciudadano,
- y limitada efectividad de los controles definidos dentro del proceso Servicio a la Ciudadanía.

Si bien los indicadores globales reflejan altos niveles de respuesta emitida, la existencia de gestiones extemporáneas, peticiones sin registro integral y deficiencias en el manejo del sistema evidencia que el proceso aún presenta riesgos operativos, jurídicos y reputacionales relevantes.

La falta de atención oportuna de las PQRSD constituye no solo un incumplimiento normativo frente a la Ley 1755 de 2015, sino que además expone a la Entidad y a sus servidores públicos a:

- acciones de tutela,
- investigaciones disciplinarias,
- posibles reclamaciones por daño antijurídico,
- y afectaciones en la confianza ciudadana e imagen institucional.

En consecuencia, el fortalecimiento del proceso de atención a la ciudadanía debe asumirse como un asunto estratégico institucional, dada su incidencia directa en la garantía de derechos fundamentales.

Recomendaciones para la gestión de respuestas

En el marco de las funciones de evaluación independiente y asesoría para la mejora continua del Sistema de Control Interno, se ponen a consideración las siguientes recomendaciones, las cuales quedan a disposición de los líderes de proceso del Nivel Central y de las Alcaldías Locales.

La adopción, priorización e implementación de dichas recomendaciones es responsabilidad de los líderes de proceso, en su calidad de primera línea de defensa, conforme a lo establecido en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG y al esquema de líneas de defensa institucional, quienes deberán valorar su pertinencia y definir las acciones que estimen necesarias para el fortalecimiento del proceso de Atención a la Ciudadanía.

En este contexto, se sugiere:

- Analizar los resultados del presente informe al interior de cada dependencia y Alcaldía Local.
- Evaluar la pertinencia de implementar acciones de mejora orientadas al cumplimiento de los términos legales de respuesta y al fortalecimiento de la trazabilidad de la información.
- Incorporar, cuando se considere procedente, las acciones correspondientes en los instrumentos institucionales de mejora y gestión del riesgo.
- Fortalecer los mecanismos internos de seguimiento y autocontrol frente a la gestión de las PQRSD.

Se precisa que las recomendaciones emitidas por la Oficina de Control Interno tienen carácter preventivo y orientador, sin perjuicio de la autonomía administrativa y responsabilidad funcional de cada dependencia en la gestión de sus procesos.

La Oficina de Control Interno realizará el respectivo seguimiento en el marco de sus funciones de evaluación independiente.

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

Gestión y trámite de las respuestas

Para optimizar la gestión y trámite de las respuestas a las PQRSD, se sugiere considerar los siguientes aspectos:

- **Carga de evidencias:** Promover que los servidores responsables registren oportunamente en los sistemas institucionales las evidencias completas de las actuaciones realizadas, garantizando la disponibilidad, conservación y trazabilidad de la información.
- **Número de radicado:** Verificar que toda respuesta emitida incluya los números de radicado correspondientes en ORFEO y Bogotá Te Escucha, facilitando el control y seguimiento institucional.
- **Verificación de tipología:** Revisar, al momento de la asignación, que los requerimientos se encuentren correctamente tipificados; en caso contrario, gestionar oportunamente su corrección ante el área competente.

Atención a observaciones internas

- Analizar las observaciones formuladas por la Oficina de Control Interno en materia de gestión del riesgo.
- Evaluar la pertinencia de solicitar acompañamiento de la Oficina Asesora de Planeación para el fortalecimiento de la administración de riesgos y el rediseño de controles asociados al proceso.

Registro y seguimiento de la información

- **Registro integral:** Consolidar en los aplicativos ORFEO y Bogotá Te Escucha la totalidad de la información relacionada con la atención a la ciudadanía.
- **Seguimiento a PQRSD:** Implementar mecanismos internos de verificación periódica orientados a revisar la oportunidad de las respuestas, la adecuada notificación al ciudadano y la existencia de soportes documentales.

Estrategias de mejora y gestión del riesgo

- Fortalecer acciones de difusión y sensibilización dirigidas a los servidores públicos sobre el cumplimiento normativo y la correcta gestión documental.
- Promover una gestión preventiva del mejoramiento continuo, orientada al cierre efectivo de acciones derivadas de seguimientos y evaluaciones realizadas por la OCI.
- Evaluar la actualización de la matriz de riesgos del proceso Servicio a la Ciudadanía, incorporando riesgos operativos, tecnológicos, jurídicos y reputacionales asociados a la gestión de PQRSD.

- Revisar el diseño de controles, procurando que cuenten con responsable definido, periodicidad verificable y evidencia objetiva de ejecución.
- Fortalecer el seguimiento a los planes de mejora registrados en el aplicativo MIMEC, promoviendo su ejecución y cierre oportuno.


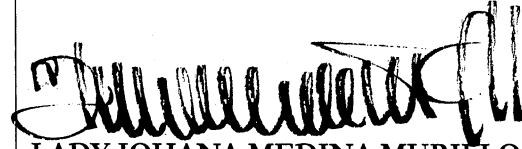

Optimización de procesos documentales y gestión en los CDI

- Evaluar el fortalecimiento de los procedimientos operativos en los Centros de Documentación e Información – CDI, particularmente en las actividades de radicación, digitalización, reparto, notificación y cierre documental de las comunicaciones oficiales.
- Analizar la pertinencia de establecer mecanismos de control y seguimiento sobre los tiempos de gestión en los CDI locales, con el fin de evitar retrasos en la distribución y notificación de respuestas que puedan incidir en la extemporaneidad frente a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.
- Promover la articulación efectiva entre los responsables funcionales de respuesta y los equipos CDI, garantizando que las actuaciones administrativas culminen con la notificación efectiva al ciudadano y el registro completo en los sistemas institucionales.
- Considerar la actualización y socialización del instructivo GDI-GPD-IN002, relacionado con la radicación, digitalización y reparto de comunicaciones, especialmente en el nivel local.

Evaluación y medición del proceso

- Fortalecer la cultura de autoevaluación institucional, incorporando los resultados obtenidos en los instrumentos de mejora.
- Implementar o ajustar indicadores de gestión que permitan medir el cumplimiento normativo, identificar desviaciones y adoptar acciones correctivas oportunas.

Cordialmente,

Elaborado por		Revisado y Aprobado por	
Líder:  DIANA CAROLINA SARMIENTO BARRERA Profesional Líder - Oficina de Control Interno.		 LADY JOHANA MEDINA MURILLO Jefe Oficina de Control Interno.	
Apoyo  DIANA VALENTINA ARÉVALO BONILLA Profesional - Oficina de Control Interno.			
Fecha:	27/02/2026	Fecha:	27/02/2026

ANEXOS

Anexo No. 1

Cuadro - Criterios de evaluación nivel local

No	No. de petición	Alcaldía Local	CL	CH	CLZ	OP	MS	Manejo de sistema
1	6179592025	Antonio Nariño	Si	Si	Si	No	Parcialmente	El derecho de petición no fue respondido dentro de los términos legales, toda vez que, según el registro del acuse de recibo en el sistema interno ORFEO de la SDG, se superaron los plazos máximos establecidos para su atención, incumpliendo así los tiempos de respuesta exigidos, por la normatividad vigente.
2	6328382025	Barrios Unidos	Parcialmente	Si	Si	No	Parcialmente	La comunicación es comprensible en términos generales; no obstante, emplea un lenguaje técnico-administrativo que puede dificultar su comprensión para un ciudadano sin conocimientos en gestión vial. Así mismo, se evidenció que el derecho de petición fue gestionado por parte de la Alcaldía Local fuera de los términos legalmente establecidos, configurándose un incumplimiento en los plazos de respuesta.
3	3714992025	Bosa	Si	Si	Si	No	Parcialmente	El derecho de petición no fue respondido dentro de los términos legales, toda vez que, según el registro del acuse de recibo en el sistema interno ORFEO de la SDG, se superaron los plazos máximos establecidos para su atención, incumpliendo así los tiempos. Se evidencia el cumplimiento de los parámetros de claridad, coherencia, calidez y oportunidad en la información presentada.
4	6870202025	Candelaria	Si	Si	Si	No	Parcialmente	El derecho de petición no fue respondido dentro de los términos legales, toda vez que, según el registro del acuse de recibo en el sistema interno ORFEO de la SDG, se superaron los plazos máximos establecidos para su atención, incumpliendo así los tiempos. Sin embargo, se evidencia una respuesta integral a cada uno de los puntos de la solicitud.
5	5474302025	Chapinero	Si	Si	Si	No	Parcialmente	El derecho de petición no fue respondido dentro de los términos legales, toda vez que, según el registro del acuse de recibo en el sistema interno ORFEO de la SDG, se superaron los plazos máximos establecidos para su atención, incumpliendo así los tiempos. Sin embargo, se evidencia una respuesta integral a cada uno de los puntos de la solicitud.
6	3350792025	Ciudad Bolívar	Si	Si	Si	No	Parcialmente	Como resultado de la verificación efectuada, se concluye que la respuesta otorgada al derecho de petición cumple parcialmente con los parámetros evaluados, evidenciándose cumplimiento en términos de calidad, claridad, coherencia y calidez; sin embargo, se incumple el criterio de oportunidad, al no haberse emitido dentro de los plazos establecidos.
7	5375502025	Engativá	Si	Si	Si	No	Parcialmente	Se evidencia cumplimiento parcial de los criterios evaluados, con conformidad en calidad, claridad y coherencia; no obstante, se presenta incumplimiento del criterio de oportunidad.

8	4562132025	Fontibón	Si	Si	Si	No	Parcialmente	Se evidencia cumplimiento parcial de los criterios evaluados, con conformidad en calidad, claridad y coherencia; no obstante, se presenta incumplimiento del criterio de oportunidad.
9	3205812025	Kennedy	Si	Si	Si	No	Parcialmente	El derecho de petición no fue respondido dentro de los términos legales, toda vez que, según el registro del acuse de recibo en el sistema interno ORFEO de la SDG, se superaron los plazos máximos establecidos para su atención, incumpliendo así los tiempos
10	5225212025	Mártires	Si	Si	Si	No	Parcialmente	El derecho de petición no fue respondido dentro de los términos legales, toda vez que, según el registro del acuse de recibo en el sistema interno ORFEO de la SDG, se superaron los plazos máximos establecidos para su atención, incumpliendo así los tiempos
11	6282832025	Puente Aranda	Si	Si	Si	No	Parcialmente	El derecho de petición no fue respondido dentro de los términos legales, toda vez que, según el registro del acuse de recibo en el sistema interno ORFEO de la SDG, se superaron los plazos máximos establecidos para su atención, incumpliendo así los tiempos de respuesta
12	4557982025	Rafael Uribe Uribe	Si	Si	Si	No	Parcialmente	El derecho de petición no fue respondido dentro de los términos legales, toda vez que, según el registro del acuse de recibo en el sistema interno ORFEO de la SDG, se superaron los plazos máximos establecidos para su atención, incumpliendo así los tiempos
13	3392152025	San Cristobal	Si	Si	Si	No	Parcialmente	El derecho de petición no fue respondido dentro de los términos legales, toda vez que, según el registro del acuse de recibo en el sistema interno ORFEO de la SDG, se superaron los plazos máximos establecidos para su atención, incumpliendo así los tiempos
14	5086842025	Santa Fe	Si	Si	Si	No	Parcialmente	El derecho de petición no fue respondido dentro de los términos legales, toda vez que, según el registro del acuse de recibo en el sistema interno ORFEO de la SDG, se superaron los plazos máximos establecidos para su atención, incumpliendo así los tiempos
15	3529022025	Suba	Parcialmente	Si	Si	No	Parcialmente	La comunicación es comprensible en términos generales; no obstante, emplea un lenguaje técnico-administrativo que puede dificultar su comprensión para un ciudadano sin conocimientos en gestión vial. Así mismo, se evidenció que el derecho de petición fue gestionado por parte de la Alcaldía Local fuera de los términos legalmente establecidos, configurándose un incumplimiento en los plazos de respuesta.
16	5423452025	Sumapaz	Si	Si	Parcialmente	No	Parcialmente	La respuesta cumple en claridad y en coherencia, sin embargo, no se evidencia cumplimiento total en el aspecto de calidez, al carecer de empatía pese a tratarse de un caso de presunto acoso laboral. Así mismo, se evidenció que el derecho de petición fue gestionado por parte de la Alcaldía Local fuera de los términos legalmente establecidos, configurándose un incumplimiento en los plazos de respuesta.
17	4245832025	Teusaquillo	Si	Si	Si	No	Parcialmente	El derecho de petición no fue respondido dentro de los términos legales, toda vez que, según el registro del acuse de recibo en el

									sistema interno ORFEO de la SDG, se superaron los plazos máximos establecidos para su atención, incumpliendo así los tiempos
18	4004072025	Tunjuelito	Si	Si	Parcialmente	No	Parcialmente		La respuesta cumple con claridad, al informar el traslado por competencia; cumple parcialmente en coherencia, al no dar respuesta de fondo; no cumple en calidez, por falta de empatía. Así mismo, se evidenció que el derecho de petición fue gestionado por parte de la Alcaldía Local fuera de los términos legalmente establecidos, configurándose un incumplimiento en los plazos de respuesta.
19	3635082025	Usaquén	Si	Si	Si	No	Parcialmente		El derecho de petición no fue respondido dentro de los términos legales, toda vez que, según el registro del acuse de recibo en el sistema interno ORFEO de la SDG, se superaron los plazos máximos establecidos para su atención, incumpliendo así los tiempos de respuesta
20	5405032025	Usme	Si	Si	Si	No	Parcialmente		El derecho de petición no fue respondido dentro de los términos legales, toda vez que, según el registro del acuse de recibo en el sistema interno ORFEO de la SDG, se superaron los plazos máximos establecidos para su atención, incumpliendo así los tiempos

Fuente: Elaboración propia, fuente información base de datos remitida por la atención al ciudadano

Siglas utilizadas:

CL: Claridad

CH: Coherencia

CLZ: Calidez

OP: Oportunidad

MS: Manejo Sistema

Anexo No. 2

Cuadro - Criterios de evaluación nivel central

No	No. de petición	Dependencia	CL	CH	CLZ	OP	MS	Manejo de sistema
1	7112552025	Oficina de atención al ciudadano	Si	Si	Si	Si	Si	Se evidencia que el trámite del presente derecho de petición cumple con los parámetros de calidad establecidos, toda vez que la respuesta es clara, coherente y redactada en términos respetuosos hacia el ciudadano. Así mismo, se verifica el cumplimiento del criterio de oportunidad, al haberse emitido dentro de los plazos establecidos, así como el adecuado manejo del sistema, garantizando la correcta trazabilidad y registro de la gestión realizada.

2	7185262025	Subsecretaría de la Gobernabilidad y la garantía de los derechos	Parcialmente	Si	Si	No	Si	En la respuesta emitida al ciudadano se evidencia que no se explican que significa algunas las siglas utilizadas, lo cual afecta la claridad de la comunicación y dificulta su adecuada comprensión al ciudadano. Así mismo, se evidencia que el derecho de petición no fue respondido dentro de los términos legales establecidos por la ley.
3	7018892025	Oficina de disciplinarios	Si	Parcialmente	Parcialmente	Si	Si	Se evidencia que, la respuesta presenta limitaciones en los criterios de calidad, toda vez que, respecto a la coherencia, si bien guarda relación con la solicitud al informar la apertura de un proceso disciplinario, no resuelve de fondo lo requerido. Finalmente, en el criterio de calidez, se observa ausencia de elementos de empatía frente a la situación expuesta por el peticionario.
4	5238442025	Dirección de talento humano	Si	Si	Si	No	Parcialmente	Al revisar la respuesta emitida por la Dirección, se evidencia que atiende integralmente el derecho de petición con lenguaje claro. No obstante, se incumple el criterio de oportunidad, al emitirse por fuera de los términos legales; adicionalmente, el acuse de recibo en el sistema no cumplía con los requisitos para el cierre del trámite, afectando la adecuada gestión del mismo.
5	5715422025	Dirección para la gestión policiva	Si	Si	Si	No	Parcialmente	El derecho de petición no fue gestionado dentro de los términos legales; adicionalmente, el acuse de recibo en el sistema Orfeo no cumplía con los requisitos para el cierre del trámite, lo que afecta la trazabilidad y la gestión de la respuesta al ciudadano. Sin embargo, se evidencia una respuesta integral a cada uno de los puntos de la solicitud.

6	4577752025	Dirección para la gestión del desarrollo local	Si	Si	Si	Si	Parcialmente	Se evidencia que el trámite del presente derecho de petición cumple con los parámetros de calidad establecidos, toda vez que la respuesta es clara, coherente y redactada en términos respetuosos hacia el ciudadano. Al revisar el manejo del sistema interno Orfeo, se evidenció que el acuse de recibo no cumplía con el procedimiento de gestión documental; si bien no afectó la oportunidad de la respuesta, su uso inadecuado pudo impactar la correcta gestión del trámite.
7	3505162025	Subdirección de asuntos indígenas y Rrom	Si	Si	Si	Si	Si	Se evidencia que el trámite del presente derecho de petición cumple con los parámetros de calidad establecidos, toda vez que la respuesta es clara, coherente y redactada en términos respetuosos hacia el ciudadano.
8	6042962025	Subsecretaría de Gestión Local	Si	Si	Si	No	Parcialmente	Se evidencia cumplimiento en calidad, claridad y coherencia, con una redacción respetuosa y una respuesta acorde a lo solicitado por el ciudadano. No obstante, se incumple el criterio de oportunidad al emitirse la respuesta fuera de los términos; adicionalmente, el acuse de recibo no cumplía con los requisitos para el cierre del trámite, afectando su gestión.
9	4865412025	Subsecretaría para la gobernabilidad y la garantía de derechos	Si	Si	Si	Si	Si	Se evidencia que el trámite del presente derecho de petición cumple con los parámetros de calidad establecidos, toda vez que la respuesta es clara, coherente y redactada en términos respetuosos hacia el ciudadano. Así mismo, se verifica el cumplimiento del criterio de oportunidad, al haberse emitido dentro de los plazos establecidos, así como el adecuado manejo del sistema, garantizando la correcta trazabilidad y registro de la gestión.

								realizada.
10	5552612025	Dirección jurídica	Si	Si	Si	Si	Si	<p>Se evidencia que el trámite del presente derecho de petición cumple con los parámetros de calidad establecidos, toda vez que la respuesta es clara, coherente y redactada en términos respetuosos hacia el ciudadano.</p> <p>Así mismo, se verifica el cumplimiento del criterio de oportunidad, al haberse emitido la respuesta dentro de los plazos establecidos.</p>
11	3319032025	Dirección de derechos humanos	Si	Si	Si	No	Parcialmente	<p>Del análisis efectuado, se evidencia cumplimiento de los criterios de calidad de la respuesta, así como del manejo adecuado del sistema de gestión, al garantizarse la trazabilidad y el registro de las actuaciones.</p> <p>No obstante, se incumple el criterio de oportunidad al emitirse la respuesta fuera de los términos establecidos por la normatividad; adicionalmente, el acuse de recibo no cumplía con los requisitos para el cierre del trámite, afectando su correcta gestión.</p>
12	4594722025	Dirección de convivencia y diálogo social	Si	Si	Si	Si	Si	<p>Se evidencia que el trámite del derecho de petición cumple con los parámetros de calidad establecidos, al presentar una respuesta clara, coherente y en términos respetuosos hacia el ciudadano.</p> <p>De igual forma, se verifica el cumplimiento del criterio de oportunidad, al haberse emitido dentro de los plazos legales, así como el adecuado manejo del sistema, garantizando la debida trazabilidad y registro de la gestión.</p>

13	5095872025	Dirección de Asuntos Étnicos	Si	Si	Si	Si	Si	Se evidencia que el trámite del derecho de petición cumple con los parámetros de calidad establecidos, al presentar una respuesta clara, coherente y en términos respetuosos hacia el ciudadano. De igual forma, se verifica el cumplimiento del criterio de oportunidad, al haberse emitido dentro de los plazos legales, así como el adecuado manejo del sistema, garantizando la debida trazabilidad y registro de la gestión.
14	5200282025	Subdirección de asuntos para comunidades negras, afrocolombianas, raizales y palenqueras	Si	Si	Si	Si	Si	Se evidencia que el trámite del derecho de petición cumple con los parámetros de calidad establecidos, al presentar una respuesta clara, coherente y en términos respetuosos hacia el ciudadano. De igual forma, se verifica el cumplimiento del criterio de oportunidad, al haberse emitido dentro de los plazos legales, así como el adecuado manejo del sistema, garantizando la debida trazabilidad y registro de la gestión.
15	6221442025	Dirección de contratación	Si	Si	Si	Si	Si	Se evidencia que el trámite del derecho de petición cumple con los parámetros de calidad establecidos, al presentar una respuesta clara, coherente y en términos respetuosos hacia el ciudadano. De igual forma, se verifica el cumplimiento del criterio de oportunidad, al haberse emitido dentro de los plazos legales, así como el adecuado manejo del sistema, garantizando la debida trazabilidad y registro de la gestión.
16	5734462025	Subdirección de asuntos de libertad religiosa y de conciencia	Si	Si	Si	Si	Si	Se evidencia que el trámite del derecho de petición cumple con los parámetros de calidad establecidos, al presentar una respuesta clara, coherente y en términos respetuosos hacia el ciudadano. De igual forma, se verifica el cumplimiento del

								<p>criterio de oportunidad, al haberse emitido dentro de los plazos legales, así como el adecuado manejo del sistema, garantizando la debida trazabilidad y registro de la gestión.</p>
17	6637662025	Dirección Administrativa	Si	Si	Si	Si	Si	<p>Se evidencia que el trámite del derecho de petición cumple con los parámetros de calidad establecidos, al presentar una respuesta clara, coherente y en términos respetuosos hacia el ciudadano. De igual forma, se verifica el cumplimiento del criterio de oportunidad, al haberse emitido dentro de los plazos legales, así como el adecuado manejo del sistema, garantizando la debida trazabilidad y registro de la gestión.</p>
18	5148702025	Dirección de Tecnologías e Información	Si	Si	Si	Si	Si	<p>Se evidencia que el trámite del derecho de petición cumple con los parámetros de calidad establecidos, al presentar una respuesta clara, coherente y en términos respetuosos hacia el ciudadano. De igual forma, se verifica el cumplimiento del criterio de oportunidad, al haberse emitido dentro de los plazos legales, así como el adecuado manejo del sistema, garantizando la debida trazabilidad y registro de la gestión.</p>
19	4886812025	Dirección de relaciones politicas	Si	Si	Si	Si	Si	<p>Se evidencia que el trámite del derecho de petición cumple con los parámetros de calidad establecidos, al presentar una respuesta clara, coherente y en términos respetuosos hacia el ciudadano. De igual forma, se verifica el cumplimiento del criterio de oportunidad, al haberse emitido dentro de los plazos legales, así como el adecuado manejo del sistema, garantizando la debida trazabilidad y registro de la gestión.</p>

20	6072762025	Oficina Asesora de Comunicaciones	Si	Si	Si	Si	Si	Se evidencia que el trámite del derecho de petición cumple con los parámetros de calidad establecidos, al presentar una respuesta clara, coherente y en términos respetuosos hacia el ciudadano. De igual forma, se verifica el cumplimiento del criterio de oportunidad, al haberse emitido dentro de los plazos legales, así como el adecuado manejo del sistema, garantizando la debida trazabilidad y registro de la gestión.
21	6214442025	Despacho del Secretario de Gobierno	Si	Si	Si	Si	Si	Se evidencia que el trámite del derecho de petición cumple con los parámetros de calidad establecidos, al presentar una respuesta clara, coherente y en términos respetuosos hacia el ciudadano. De igual forma, se verifica el cumplimiento del criterio de oportunidad, al haberse emitido dentro de los plazos legales, así como el adecuado manejo del sistema, garantizando la debida trazabilidad y registro de la gestión.
22	3356642025	Subsecretaria de Gestión Institucional	Si	Si	Si	No	Si	Se evidencia que el trámite del derecho de petición cumple con los parámetros de calidad establecidos, al presentar una respuesta clara, coherente y en términos respetuosos hacia el ciudadano. No obstante, se incumple el criterio de oportunidad al emitirse la respuesta fuera de los términos establecidos por la normatividad vigente.
23	5801432025	Dirección de gestión financiera	Si	Si	Si	No	Si	Se evidencia que el trámite del derecho de petición cumple con los parámetros de calidad establecidos, al presentar una respuesta clara, coherente y en términos respetuosos hacia el ciudadano. No obstante, se incumple el criterio de oportunidad al emitirse la respuesta fuera de los términos establecidos por la



								normatividad vigente.
--	--	--	--	--	--	--	--	-----------------------

Fuente: Elaboración propia, fuente información base de datos remitida por la atención al ciudadano

Siglas utilizadas:

CL: Claridad

CH: Coherencia

CLZ: Calidez

OP: Oportunidad

MS: Manejo Sistema

