

	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	1 de 4

INFORME EJECUTIVO SEGUIMIENTO A LA GESTION DE PQRS I SEMESTRE 2025

PERIODO DE EJECUCIÓN:

Entre el 15 de julio y el 21 de agosto de 2025 se realizó la evaluación de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias (PQRS) correspondientes al primer semestre de 2025, en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2025.

OBJETIVO:

Verificar la aplicación de los controles establecidos en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, con el fin de garantizar la gestión oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, en cumplimiento de los términos legales y de la normatividad vigente.

ALCANCE:

Mediante la selección de una muestra, se evaluó la gestión de las PQRS recibidas en el primer semestre de 2025, específicamente en lo referente a la calidad de las respuestas y a la oportunidad de los traslados y asignaciones, conforme a la normativa aplicable.

EQUIPO AUDITOR:

- María Jazmín Gómez Olivar, Jefe Oficina de Control interno (E)
- Arturo Martínez Suárez, Profesional Especializado.

METODOLOGÍA APLICADA:

El seguimiento a la gestión de PQRS se efectuó aplicando técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas, tales como: validación, comprobación, entrevistas y verificación documental, con base en un muestreo aleatorio de peticiones radicadas durante el periodo objeto de evaluación.

	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	2 de 4

MARCO NORMATIVO:

- Ley 1437 de 2011 "Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública."
- Ley 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".
- Ley 1755 de 2015 "Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo".
- Ley 2199 de 2022 "Por medio de la cual se adopta el régimen especial para la Región Metropolitana Bogotá - Cundinamarca, definir y reglamentar su funcionamiento, en el marco de la autonomía reconocida a sus integrantes por la Constitución Política".
- Ley 2195 de 2022 "Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones".
- Decreto 140 de 2021 "Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C." y sus modificaciones: Decreto 367 de 2022, Decreto 079 de 2024 y Decreto 382 de 2024.
- Procedimiento 2212200-PR-291 Direccionamiento de Peticiones Ciudadanas Versión 14.

CONCLUSIÓN GENERAL

De la evaluación realizada sobre la gestión de PQRS interpuestas a través del sistema *Bogotá Te Escucha*, y con información suministrada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, se verificó que durante el primer semestre de 2025 se registraron 35.031 PQRS, de las cuales 918 (2,62%) fueron asignadas a dependencias de la Secretaría General.

Sobre una muestra de 86 peticiones (9,37%), la auditoría se enfocó en dos aspectos: asignaciones a dependencias y calidad de las respuestas emitidas.

- En cuanto a las asignaciones, se evidenció que dos (2) peticiones debieron ser

	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	3 de 4

trasladadas directamente a otras entidades externas, sin ser gestionadas por dependencias de la Secretaría General.

- Respecto a la calidad de las respuestas, se identificaron tres (3) desviaciones relacionadas con criterios de coherencia, calidez y manejo del sistema, que pueden afectar la satisfacción del ciudadano.

De manera general, el equipo auditor concluye que la Secretaría General gestiona adecuadamente las PQRS y que existe un monitoreo constante por parte de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, quien, en su rol de segunda línea de defensa del Sistema de Control Interno, solicita planes de mejoramiento a las dependencias que presentan desviaciones.

No obstante, tal como se ha señalado en informes anteriores, se recomienda a la Alta Dirección analizar la pertinencia de establecer una función de coordinación de PQRS dentro de la Secretaría General, similar a la que opera en otras entidades distritales, que permita centralizar la gestión, el seguimiento y la evaluación de las PQRS.

Como resultado de la auditoría, se observó que dos peticiones presentan debilidades de control en la asignación, lo cual contraviene los principios de eficiencia y eficacia en la gestión de peticiones, así como los lineamientos internos de la entidad para el manejo de PQRS, que establecen la obligación de trasladar a las entidades competentes aquellos requerimientos que no corresponden a la misionalidad de la Secretaría General.

Se estima que la causa de esta condición se podría relacionar con la debilidad de los controles preventivos en el proceso de asignación inicial de las PQRS. De haberse implementado un control robusto y efectivo, habría sido posible identificar y trasladar directamente dichas peticiones a la entidad competente, evitando su asignación indebida al interior de la Secretaría.

La asignación incorrecta de PQRS genera cargas de trabajo adicionales e innecesarias para las dependencias, que deben destinar tiempo y recursos a gestionar solicitudes que no les competen. Asimismo, esta situación aumenta el riesgo de respuestas inoportunas al ciudadano, lo que puede afectar negativamente la calidad del servicio, la satisfacción del usuario y, en consecuencia, la reputación institucional.

	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	4 de 4

Por lo anterior, se formuló la siguiente oportunidad de mejora.

Oportunidad de Mejora 1.

La Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía podría establecer un mecanismo de reentrenamiento para los actores en la gestión de las peticiones al interior de la Secretaría General. Esto incluiría al personal de la línea 195, Central de Peticiones, personal que recibe PQRS en la Redcade, Gestores de PQRS y el personal de la Subdirección de Gestión Documental. El programa debería enfocarse en reforzar el conocimiento amplio de la misionalidad de la Secretaría General y podría apoyarse en instructivos ágiles nemotécnicos.

La implementación de esta mejora permitirá a las dependencias concentrar sus esfuerzos en sus funciones sustantivas, a la vez que se reducirá el riesgo de demoras en la atención de las solicitudes ciudadanas.

Criterios de clasificación de conceptos derivados de la auditoría.

Tipo de observación	Descripción
Observación	Incumplimiento de normas internas o externas que pueden materializar un riesgo.
Oportunidad de mejora	Sin implicar un incumplimiento normativo, es susceptible de mejora la unidad auditada.

Elaborado por: Arturo Martínez Suárez, Profesional Especializado OCl

Revisado y Aprobado por: María jazmín Gómez Olivar, Jefe Oficina de Control Interno (E)