	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	1 de 14

**INFORME SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN PQRSD  
II SEMESTRE VIGENCIA 2025  
SECRETARÍA GENERAL ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C**

**1. Periodo de ejecución:**

Entre el 3 y el 26 marzo de 2026, se realizó seguimiento a la gestión y/o trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, presentadas ante la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - SGAMB, durante el segundo semestre de 2025, en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2026.

**2. Objetivo:**

Efectuar el seguimiento al trámite llevado a cabo por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias presentadas por los grupos de valor y partes interesadas, mediante el análisis de datos registrados en los diferentes mecanismos de recepción, con el fin de formular las recomendaciones necesarias orientadas a la mejora continua.

**3. Alcance:**


Se analizaron las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias – PQRSD, recibidas en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., entre julio y diciembre de 2025.

**4. Metodología aplicada:**

Se llevo a cabo evaluación de cumplimiento normativo frente a los términos de respuesta y claridad en su contenido, respecto a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias presentadas por los ciudadanos a través de los diferentes canales de atención dispuestos por la Entidad, durante el segundo semestre de 2025., conforme a la información remitida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Los criterios definidos para el análisis de la información recibida por la Oficina de Control Interno, corresponde principalmente:


- 4.1. Verificación del estado de petición final, corresponde al trámite – gestión realizada por las diferentes dependencias de la SGAMB.
- 4.2. Verificación del tiempo de la respuesta, conforme los términos que dispone la Ley 1755 de 2015.

	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	2 de 14

4.3. Revisión de la calidad de la respuesta, conforme a los criterios de claridad, precisión, congruencia, consecuencia, definidos en el “Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas”, noviembre 2020, versión 03, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

## 5. Marco normativo:


- Constitución Política de 1991, Art. 23 “*Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.*”
- Ley 87 de 1993, “*Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones*”
- 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 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*”
- Decreto Distrital 847 de 2019, “*Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones*”.
- Directiva Conjunta 005 de 2023, “*Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante*”
- Circular 005 de 2022, “*Socialización modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio prestado a la ciudadanía*”
- Acuerdo 731 de 2018, “*Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones*”
- Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. “*Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas*”. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, noviembre 2020, versión 03.
- Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Vs3, Capítulo III – Protocolos con enfoque diferencial poblacional y ante situaciones específicas.

	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	3 de 14

## 6. Aspectos Relevantes

A continuación, se relacionan aspectos relevantes identificados en el marco de la evaluación efectuada, los cuales se amplían en el desarrollo del presente informe:

- En la revisión efectuada a la gestión de PQRSD a cargo de la SGAMB, se evidenció que, del total de 1.426 solicitudes, el 94,18% fueron atendidas dentro de los términos establecidos por la normatividad vigente, lo que refleja un nivel de cumplimiento. Sin embargo, se identificó un incumplimiento del 5,82%, correspondiente a 84 PQRSD recibidas durante el segundo semestre de 2025, las cuales fueron gestionadas por fuera de los tiempos definidos. Esta situación evidencia debilidades en los mecanismos de control y seguimiento implementados para la gestión oportuna de las solicitudes.
- En el análisis de la tipología de PQRSD correspondiente al segundo semestre de 2025, se evidenció que el derecho de petición de interés particular concentra la mayor proporción de solicitudes. Al revisar su contenido, se identificó que un número significativo de estas corresponde a requerimientos relacionados con accesos, credenciales y permisos para el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha” (BTE). Esta situación evidencia posibles restricciones en la clasificación y gestión de este tipo de requerimientos, los cuales, por su naturaleza, podrían ser atendidos a través de canales de soporte técnico o mecanismos automatizados de recuperación de usuario y contraseña, y no mediante el trámite formal de derechos de petición. Lo anterior puede generar una sobrecarga operativa y puede incidir en los tiempos de respuesta de solicitudes que sí corresponden a derechos de petición en sentido estricto.
- En la revisión del proceso de gestión de PQRSD, se identificaron demoras en los tiempos de registro de las peticiones presentadas por la ciudadanía por escrito, las cuales son recibidas en los puntos de atención de la RedCADE y posteriormente registradas en el sistema por servidores o colaboradores adscritos a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Esta situación evidencia debilidades en la oportunidad del registro de las solicitudes, lo cual podría afectar el inicio oportuno de los términos legales para su atención y, en consecuencia, el cumplimiento de los plazos establecidos por la normatividad vigente. Se recomienda identificar las causas de los retrasos en el registro de las peticiones presentadas por escrito en los puntos de atención de la RedCADE, así como evaluar la recurrencia de esta situación, con el fin de implementar acciones correctivas que garanticen la oportunidad en el registro.

	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	4 de 14

- En la revisión de las respuestas emitidas a las PQRSD, se identificaron casos en los que, si bien las respuestas fueron emitidas dentro de los términos legales establecidos, superaron el plazo inicialmente informado al ciudadano como compromiso de respuesta. Esta situación evidencia diferencias entre los tiempos comunicados al peticionario y los tiempos efectivos de respuesta, lo que puede afectar la confianza del ciudadano, la percepción de oportunidad en la atención y la credibilidad institucional, aun cuando no se configure un incumplimiento legal. Se recomienda que, en aquellos casos en los que no sea posible cumplir con el plazo inicialmente informado al ciudadano, se recurra de manera excepcional y justificada a la ampliación de términos, en los términos del párrafo del artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, garantizando que dicha situación sea oportunamente comunicada al peticionario.

## 7. Análisis cualitativo y cuantitativo - estado final trámite y gestión PQRSD en la SGAMB.


De acuerdo con la información suministrada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, en el segundo semestre de 2025 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - “Bogotá Te Escucha”, se recibieron 31.397 PQRSD, de las cuales 1426 se asignaron para trámite – gestión a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

### 7.1. Tipologías

La tabla No. 1 relaciona 1426 PQRSD asignadas a través del aplicativo Bogotá Te Escucha - BTE para trámite y/o gestión de las diferentes dependencias de la SGAMB, bien sea por respuesta definitiva o respuesta consolidada, bajo las siguientes tipologías:

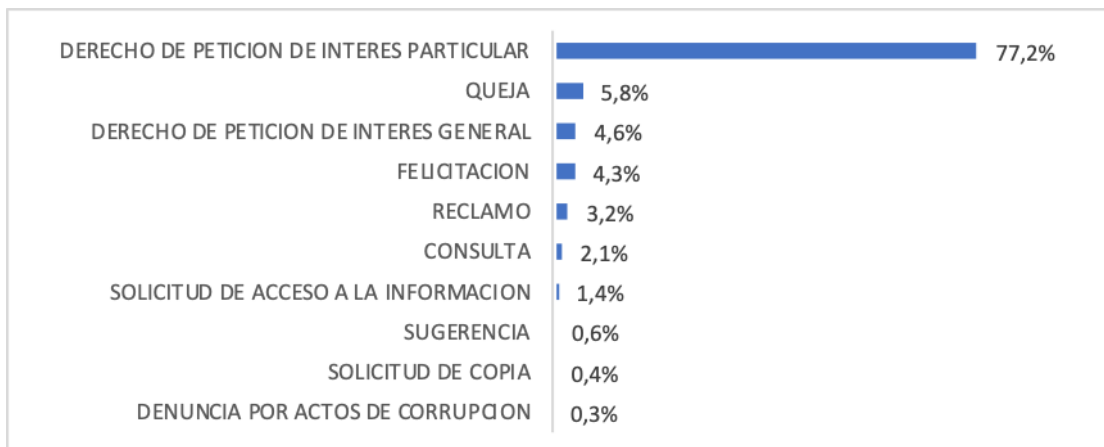
*Tabla 1. PQRS por tipologías tramitadas por la SGAMB*

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD
CONSULTA	30
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	66
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1101
FELICITACIÓN	62
QUEJA	83
RECLAMO	46
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	20
SOLICITUD DE COPIA	6
SUGERENCIA	8
<b>TOTAL</b>	<b>1426</b>

	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	5 de 14

De la anterior información, se concluye que el “DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR”, es la tipología más usada por la ciudadanía y representa el 77,2% del total de peticiones a cargo de las diferentes dependencias de la SGAMB para el segundo semestre de 2025. El segundo lugar lo ocupa la “QUEJA”, que representa 5.8% del total de peticiones a cargo de la Entidad.

Gráfica 1. PQRS por tipologías



De acuerdo con la información consignada en el resumen ejecutivo del “Informe Consolidado de Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General Vigencia 2025”, divulgado mediante memorando interno No. 3-2026-6796 del 19 de marzo de 2026, la tipología que más representación tuvo en la vigencia 2025 respecto del universo de PQRSD radicadas en la SGAMB fue el “DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR”, tipología que concuerda efectivamente con el análisis realizado en el presente seguimiento.

## 7.2. Canales de atención a la Ciudadanía:

Frente a los canales dispuestos por la SGAMB para la radicación de PQRSD por parte de la ciudadanía, y respecto de aquellas a cargo de las dependencias de la Entidad, 837 peticiones que representan el 59%, fueron enviadas vía e-mail; 236 correspondientes al 17% se registraron a través de la página web de la Entidad; y las 353 correspondientes al 24% fueron recibidas por los demás canales de atención a la ciudadanía.


	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	6 de 14

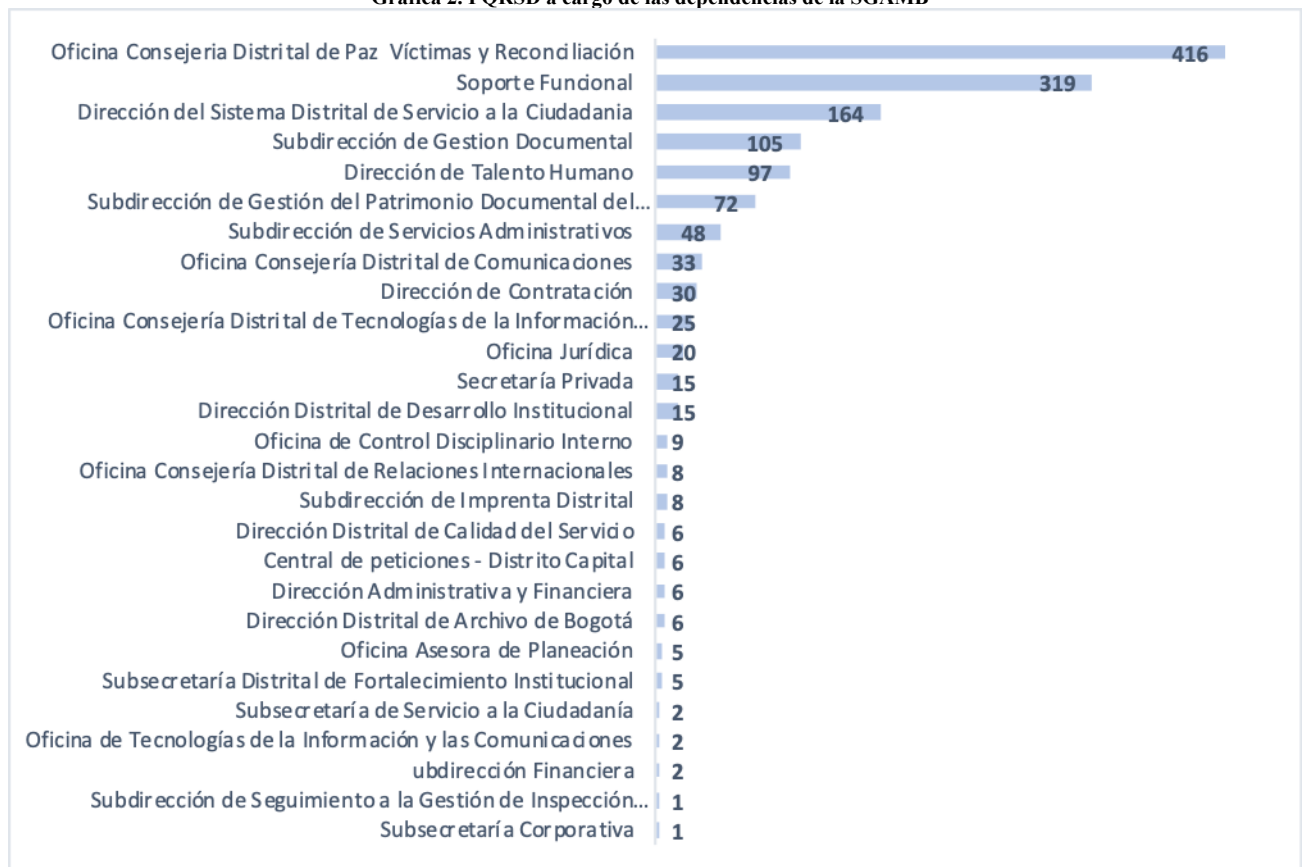
Tabla 2. PQRSD y canales de interacción con la ciudadanía


CANAL RECEPCIÓN	NÚMERO DE PETICIONES	%
E-MAIL	837	58,7%
WEB	236	16,5%
ESCRITO	144	10,1%
BUZON	88	6,2%
TELEFONO	63	4,4%
PRESENCIAL	51	3,6%
REDES SOCIALES	7	0,5%
<b>TOTAL</b>	<b>1426</b>	<b>100%</b>

Fuente: Base de datos PQRS remitida por memorando 3-2026-5940 del 09/03/2026  
Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la SGAMB

## 7.2. PQRSD para trámite – gestión por dependencias de la SGAMB

Gráfica 2. PQRSD a cargo de las dependencias de la SGAMB



	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	7 de 14

Del total de 1.426 PQRSD recibidas, el 82,3% se concentró en un grupo específico de dependencias.

En particular, la Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación registró el 29,2%, seguida de Soporte Funcional con el 22,4%, la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía con el 11,5%, la Subdirección de Gestión Documental con el 7,4%, la Dirección de Talento Humano con el 6,8% y la Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito con el 5,0%, tal como se presenta en la siguiente tabla.


*Tabla 3. PQRSD con mayor concentración por dependencias de la SGAMB.*

DEPENDENCIAS SGAMB CON MAYOR CONCENTRACIÓN	CANTIDAD PETICIONES	%
Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación	416	29,2%
Soporte Funcional	319	22,4%
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	164	11,5%
Subdirección de Gestión Documental	105	7,4%
Dirección de Talento Humano	97	6,8%
Subdirección de Gestión del Patrimonio Documental del Distrito	72	5,0%

## 7.5. Asuntos de quejas y reclamos de la ciudadanía.

Frente a las quejas - reclamos presentados (129) por la ciudadanía, se tiene mayor participación frente a la “Atención del personal en los puntos” (50.39%), seguido por quejas frente a la “asesoría y orientación con respuesta inmediata” (10.08%), y en tercer lugar las quejas relacionadas con el “servicio del personal de apoyo” (8,53%).

Existen una diversidad de temáticas adicionales (21.71%), que presentan una participación de no más de una queja - reclamo por categoría.

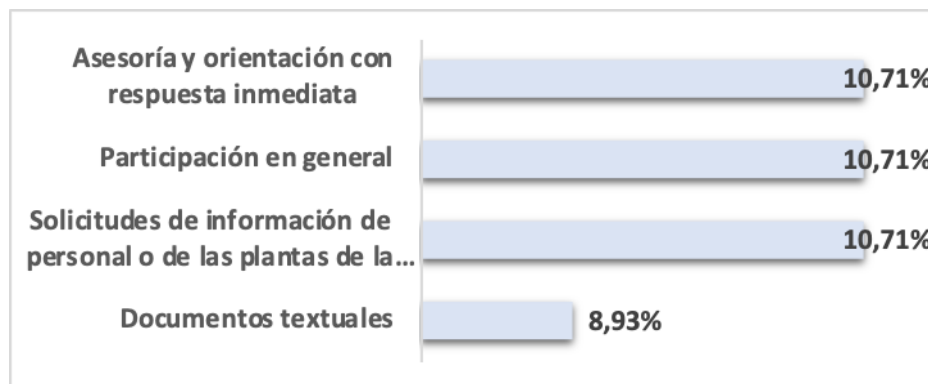
	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	8 de 14

Gráfica 3. Quejas y reclamos - temáticas con mayor participación




Frente a las consultas y solicitudes de información (56), las temáticas sobre la cuales se presentaron mayores requerimientos por la ciudadanía fueron: información de personal de la planta de la SGAMB (10.71%), información sobre la participación de la Entidad (10.71%), asesorías y orientación con respuesta inmediata (10.71%) y consultas sobre documentos textuales (8.93%).

Gráfica 4. Consultas y solicitudes - temáticas con mayor participación



Ahora bien, respecto de los derechos de petición de interés general y particular (1167), se identifica que los temas que tienen mayor participación corresponden a: solicitudes de participación general de la Entidad (16,71%), restablecimiento de credenciales en el sistema BTE (15.17%), ayuda/atención humanitaria en otras etapas (7.97%), asesoría y orientación con respuesta inmediata (7.11%), y emprendimiento (6.86%)

	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	9 de 14

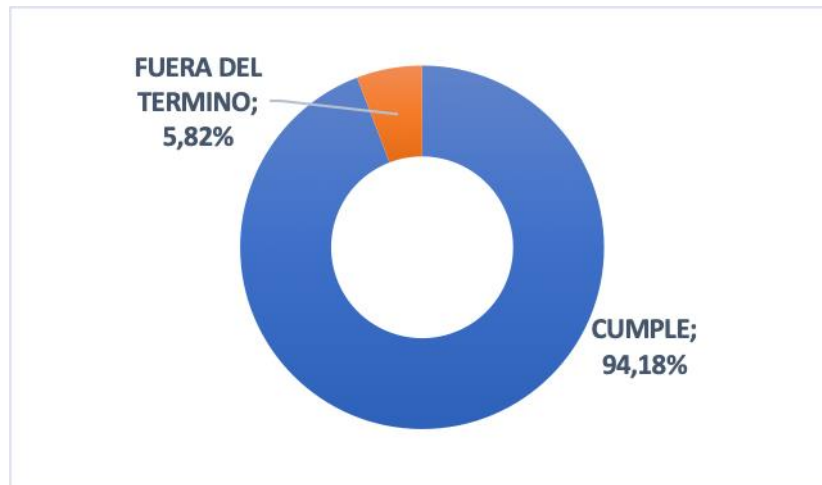
Gráfica 5. Derechos de Petición - temáticas con mayor participación




## 7.6. Análisis general de oportunidad

Frente al total de PQRSD (1426) a cargo de la SGAMB, el 94.18% de estas se tramitaron – gestionaron dentro de los tiempos definidos por la normatividad; en contraste se presenta un incumplimiento del 5.82% - correspondiente a 84 PQRSD recibidas en el segundo semestre de 2025.

Gráfica 6. Oportunidad de respuesta PQRSD asignadas para trámite - gestión de la SGAMB

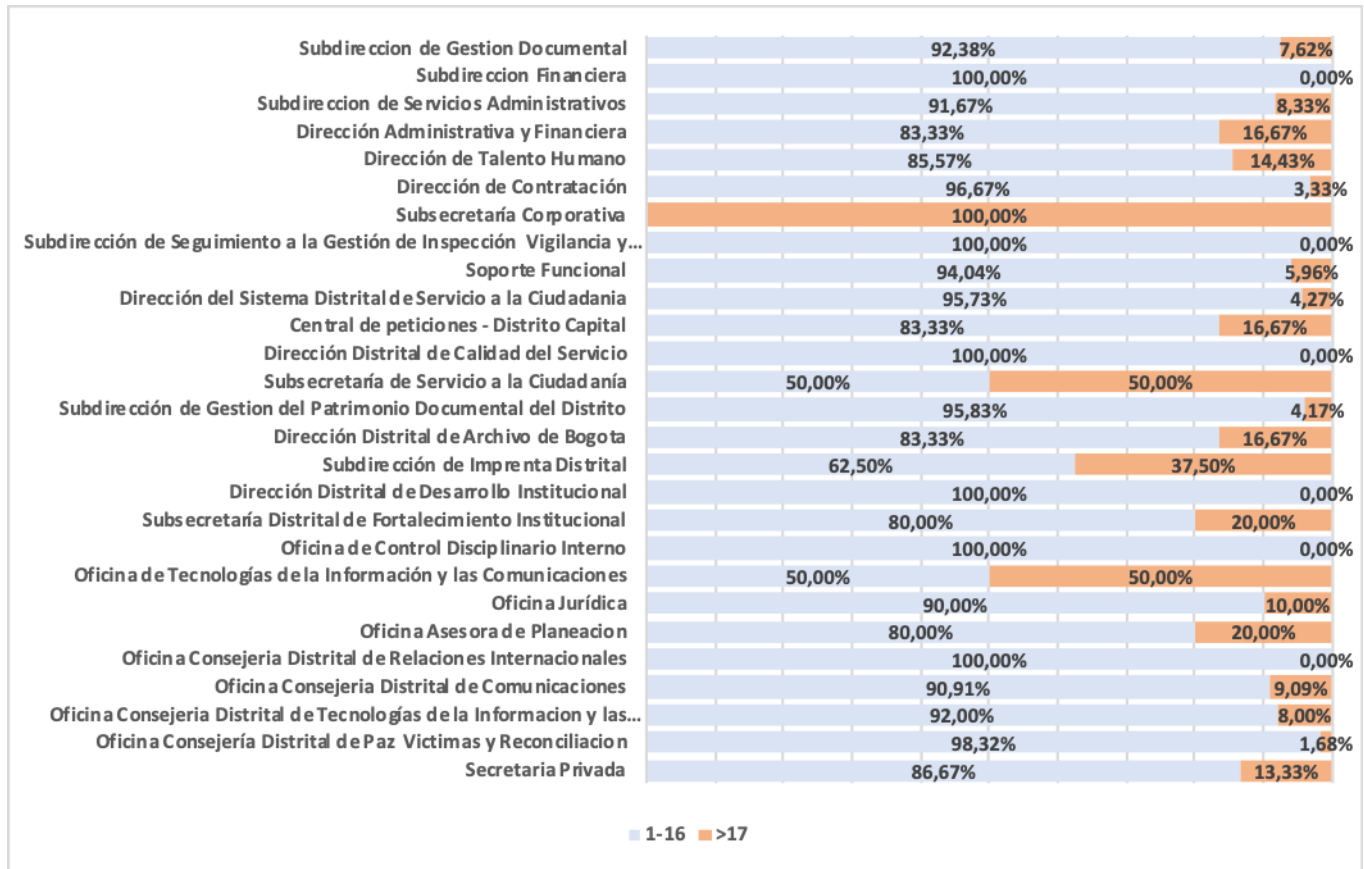


Frente a los términos de respuesta, del total de PQRSD gestionadas por la Entidad durante el segundo semestre de 2025, se evidenció un tiempo promedio de respuesta de 10 días.


	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	10 de 14

En relación con el porcentaje de cumplimiento por cada dependencia de la SGAMB, la siguiente gráfica presenta la proporción de solicitudes atendidas dentro de los términos establecidos por la Ley, así como aquellas que fueron tramitadas de forma extemporánea.

*Gráfica 7. Trámite - gestión PQRSD por dependencias de la SGAMB*



Del análisis de la tabla No. La Subdirección Financiera, La Subdirección de Seguimiento Inspección Vigilancia y Control, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, la Oficina de Control Disciplinario Interno y la Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones, presentan un 100% de cumplimiento en las PQRSD asignadas para gestión – trámite durante el segundo semestre de 2025.

	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	11 de 14

## 7.7. Análisis términos y calidad de respuesta de las PQRSD por parte de la SGAMB

De las 1.426 PQRSD asignadas a las diferentes dependencias de la SGAMB para su trámite y gestión, se seleccionó una muestra de 15 solicitudes, atendiendo a aquellas tipologías con mayor impacto para la Entidad.

La verificación de dicha muestra se realizó conforme a los criterios 4.2 y 4.3 definidos en la metodología de la presente evaluación.


*Tabla 4. Selección muestra PQRSD*

TIPO DE PETICIÓN	CANTIDAD	MUESTRA
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	4	4
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL	66	4
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES PARTICULAR	1101	4
QUEJA	83	1
RECLAMO	46	1
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	20	1


Conforme con la muestra seleccionada, se aplicaron criterios asociados a los elementos guía para gestión – trámite de las PQRSD por parte de la SGAM, que corresponden a: (i) pronta resolución conforme a los términos que señala la Ley 1755 de 2015, (ii) respuesta de fondo que implica claridad, precisión, congruencia, consecuencia y (iii) notificación de la decisión al (a la) petionario(a).

*Tabla 5. Análisis de muestra PQRSD con mayor impacto*

PETICIÓN	TIPOLOGÍA	DEPENDENCIA	FECHA INGRESO	FECHA FIN	OPORTUNIDAD RESPUESTA	CALIDAD RESPUESTA
3806542025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	31/07/25	1/08/25	✓	CUMPLE
4044062025	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	OFICINA CONSEJERÍA DISTRITAL DE PAZ VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN	13/08/25	13/08/25	✓	CUMPLE
4060972025	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	OFICINA CONSEJERÍA DISTRITAL DE PAZ VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN	13/08/25	27/08/25	✓	CUMPLE

	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	12 de 14

PETICIÓN	TIPOLOGÍA	DEPENDENCIA	FECHA INGRESO	FECHA FIN	OPORTUNIDAD RESPUESTA	CALIDAD RESPUESTA
5148422025	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	27/09/25	22/10/25	X	OBSERVACIÓN
5161922025	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DIRECCIÓN DE CONTRATACION	29/09/25	6/11/25	X	OBSERVACIÓN
5177342025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	29/09/25	7/10/25	✓	CUMPLE
5335022025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	6/10/25	7/10/25	✓	CUMPLE
5499132025	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	13/10/25	27/11/25	X	OBSERVACIÓN
5662972025	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SUBDIRECCIÓN DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS	20/10/25	4/11/25	✓	CUMPLE
5947562025	SOLICITUD ACCESO A LA INFORMACIÓN	SUBDIRECCIÓN DE IMPRENTA DISTRITAL	31/10/25	12/11/25	✓	CUMPLE
5948832025	QUEJA	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	31/10/25	25/11/25	✓	CUMPLE
6146202025	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	OFICINA CONSEJERÍA DISTRITAL DE PAZ VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN	11/11/25	11/11/25	✓	CUMPLE
6147652025	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	11/11/25	1/12/25	✓	CUMPLE
6523272025	RECLAMO	DIRECCION DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANIA	26/11/25	2/12/25	✓	CUMPLE
6762152025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	5/12/25	11/12/25	✓	CUMPLE

	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	13 de 14

Del anterior análisis, se generan observaciones relacionadas con los elementos guía para gestión – trámite de las PQRSD, principalmente con la oportunidad de respuesta, respecto de las peticiones 5148422025, 5161922025 y 5499132025; asignadas a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, Dirección de Contratación y Dirección de Talento Humano, respectivamente.


En la revisión del derecho de petición No. 5148422025, registrado a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha” (BTE), se evidenciaron deficiencias en la información reflejada en el tablero de control implementado por la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Lo anterior, teniendo en cuenta que la petición fue registrada de manera extemporánea en el aplicativo, situación que afecta la confiabilidad de la información reportada y tiene incidencia directa en el flujo y la cadena de gestión de la respuesta, así como en la capacidad de reacción oportuna ante posibles inconvenientes en la operación.

Frente a las peticiones de interés particular, registradas con los Nos. 5161922025 y 5499132025, se evidenció por parte de las dependencias a cargo del trámite, comunicaciones dirigidas a los peticionarios indicando un nuevo plazo – ampliación- a fin de dar trámite definitivo a cada solicitud. En efecto, las respuestas definitivas fueron enviadas cumpliendo los criterios de claridad, precisión, congruencia y consecuencia; sin embargo las mismas fueron notificadas de manera extemporánea.

### Recomendaciones:

- Se recomienda a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la SGAMB evaluar la pertinencia y consistencia de las etiquetas asociadas a los campos “tema”, “categoría-subtema” y “subtema” en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha” (BTE), con el fin de facilitar una adecuada identificación y clasificación de los asuntos de mayor relevancia asociados a las PQRSD presentadas por la ciudadanía. Así mismo, se sugiere analizar la completitud del diligenciamiento de dichos campos, de manera que la información registrada permita su explotación y evite la generación de resultados sin clasificación en los ejercicios de análisis.
- Se recomienda a la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía de la SGAMB realizar un análisis de las PQRSD asociadas a credenciales de acceso al aplicativo

	<b>PROCESO</b>	Evaluación del sistema de control interno	<b>CÓDIGO</b>	4201000-FT-1127
	<b>PROCEDIMIENTO</b>	Auditorías internas de gestión	<b>VERSIÓN</b>	02
	<b>FORMATO</b>	Informe de Auditoría interna de Gestión	<b>PÁGINA</b>	14 de 14

“Bogotá Te Escucha” (BTE), particularmente aquellas relacionadas con restablecimiento de claves y recordatorio de usuarios/contraseñas. Con base en dicho análisis, se sugiere evaluar la incorporación de mecanismos funcionales dentro del aplicativo orientados a la atención de este tipo de requerimientos, con el propósito de canalizar su gestión a través de herramientas de soporte y no mediante el trámite de PQRSD.

- Con base en la información relacionada con la gestión de PQRSD en la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía, se recomienda analizar los controles asociados a la cadena de registro en el aplicativo “Bogotá Te Escucha” (BTE), particularmente frente a las peticiones presentadas por la ciudadanía de manera escrita. En este sentido, se sugiere evaluar la necesidad de ajustar o incorporar controles que contribuyan a la oportunidad en el registro y gestión de las solicitudes, en concordancia con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y los lineamientos aplicables al ejercicio de la función pública previstos en el Código General Disciplinario.
- Se recomienda a la SGAMB continuar con las acciones implementadas orientadas al fortalecimiento de la oportunidad en la respuesta de las PQRSD por parte de sus dependencias, con el fin de mantener la gestión dentro de los términos establecidos.
- Respecto a las peticiones que presentan características repetitivas o cuentan con respuestas tipo, se recomienda analizar la viabilidad de implementar mecanismos de respuesta automatizada o estandarizada, con el fin de facilitar su atención a través de canales que permitan una gestión más ágil por parte de las dependencias de la SGAMB.
- Se sugiere a las dependencias de la SGAMB revisar los tiempos informados al ciudadano para la emisión de respuestas, y en los casos en que se requiera una ampliación, evaluar la comunicación oportuna de dicha situación al peticionario, en concordancia con los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Elaborado por	Revisado y Aprobado por
<b>Linda Katherine Chingate Velez</b> Profesional Especializado– Oficina de Control Interno	<b>Luz Andrea Jaramillo Acero</b> Jefe Oficina de Control Interno.
Fecha: 27-03-2026	Fecha: 27-03-2026