

Oficina de Control Interno

Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Informe de Seguimiento

Informe semestral gestión – trámite de PQRSD a cargo de las dependencias de la SGAMB.

	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 21

Contenido

1. Objetivo.....	3
2. Periodo de ejecución	3
3. Alcance y metodología	3
4. Marco normativo	4
5. Aspectos Relevantes	4
6. Análisis cualitativo y cuantitativo - estado final trámite y gestión PQRSB en la SGAMB.....	6
6.1. Tipologías	6
6.2. Canales de atención a la Ciudadanía	7
6.3. Identificación de Grupos de valor	8
6.4. PQRSB para trámite – gestión por dependencias de la SGAMB	8
6.5. Temáticas de quejas y reclamos de la ciudadanía	10
6.6. Temáticas de consultas y solicitudes	11
6.7. Temáticas derechos de petición	11
6.8. Análisis general de oportunidad	12
6.9. Análisis términos y calidad de respuesta de las PQRSB por parte de la SGAMB	13
7. Revisión modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía 2.0.	20
8. Recomendaciones.....	20

	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 21

1. Objetivo

Realizar seguimiento al cumplimiento normativo respecto del trámite – gestión oportuna de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias – PQRSD, presentadas por los grupos de valor y partes interesadas, mediante el análisis de datos registrados a través de los diferentes canales de recepción, con el propósito de formular recomendaciones orientadas al mejoramiento continuo de la atención a la ciudadanía.

2. Periodo de ejecución

Entre el 1 y el 31 de julio de 2026, se realizó seguimiento a la gestión y/o trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, presentadas ante la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. - SGAMB, para el primer semestre de 2026, en cumplimiento del Plan Anual de Auditoría aprobado para la vigencia 2026.

3. Alcance y metodología

Se analizaron las peticiones, quejas, reclamos sugerencias y denuncias – PQRSD, recibidas en la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., entre enero y junio de 2026 a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.

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

- Verificación del estado de petición final, trámite – gestión realizada por las diferentes dependencias de la SGAMB.
- Verificación del tiempo de la respuesta, conforme los términos que dispone la Ley 1755 de 2015.
- 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.
- Identificación de las PQRSD registradas por parte de los grupos de valor e interés para el primer semestre de 2026.
- Formulación de recomendaciones e identificación de oportunidades de mejora que aumenten la satisfacción en la atención a la ciudadanía en general.

	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 21

4. 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 640 de 2025, *“Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública”*
- 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”*
- Directiva 001 de 2026, *“Lineamientos para la implementación del modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía 2.0”*
- 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.

5. 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:

	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	5 de 21



Estandarización de la medición de la satisfacción y experiencia ciudadana: La expedición de la Directiva 001 de 2026 fortalece el modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía en el Distrito Capital, mediante la estandarización de la medición de la satisfacción y experiencia ciudadana a través de una encuesta única para las entidades y organismos distritales, facilitando la comparabilidad y consolidación de resultados.

Asimismo, la integración de mediciones sobre la calidad de las respuestas y del servicio, junto con la automatización de la recolección, procesamiento y reporte de información y el seguimiento a los planes de mejoramiento, fortalece la trazabilidad, oportunidad y disponibilidad de información para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo.



Oportunidad y calidad en la atención de PQRSD: En el seguimiento realizado a una muestra equivalente al 3% del universo de PQRSD, se evidenció el cumplimiento de los términos legales de respuesta, así como de los criterios de claridad, precisión, congruencia y consecuencia, y la debida notificación a los peticionarios. Lo anterior evidencia la efectividad de los controles implementados por la Entidad para la gestión oportuna y adecuada de las PQRSD.



Identificación de grupos de valor y sujetos de especial protección: El aplicativo Bogotá Te Escucha (BTE) permite identificar y registrar, desde la radicación de la PQRSD, la condición del peticionario, facilitando el reconocimiento de grupos de valor y sujetos de especial protección constitucional. Esta funcionalidad fortalece la trazabilidad y permite aplicar criterios de atención preferencial y enfoque diferencial en la gestión de las solicitudes.



En dos casos revisados, se evidenció que los usuarios no contaron con información previa y visible sobre la limitación en la asignación de turnos, tanto en los canales web como en los puntos de atención de las entidades. Esta situación puede generar desplazamientos innecesarios, expectativas no atendidas y afectaciones en la oportunidad y percepción de calidad del servicio a la ciudadanía.



Frente al análisis de las tipologías de PQRSD registradas por la ciudadanía y grupos de interés, se observó que el derecho de petición de interés particular presenta una mayor participación frente a otros tipos de solicitudes. En este contexto, se identificaron requerimientos asociados con accesos, credenciales y permisos del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá Te Escucha” (BTE).

	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	6 de 21



Se identificó que los tableros de control implementados al interior del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y de Soporte Funcional, no se encuentran actualizados toda vez que presentan espacios en blanco e información incompleta lo que no permite tener la trazabilidad del control realizado. Esta situación podría la trazabilidad y evidencia debilidades en la ejecución del control.

6. 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, mediante memorando 3-2026-15603 del 6 de julio de 2026, en el primer semestre de 2026 a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - “Bogotá Te Escucha”, se recibieron 29.852 PQRSD, de las cuales 1727 se asignaron para trámite – gestión a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

6.1. Tipologías

La tabla No. 1 relaciona 1726 PQRSD asignadas a través del aplicativo Bogotá Te Escucha - BTE para trámite de las diferentes dependencias de la SGAMB, detallando su estado por tipología de respuesta:

Tabla 1. PQRSD por tipologías tramitadas por la SGAMB

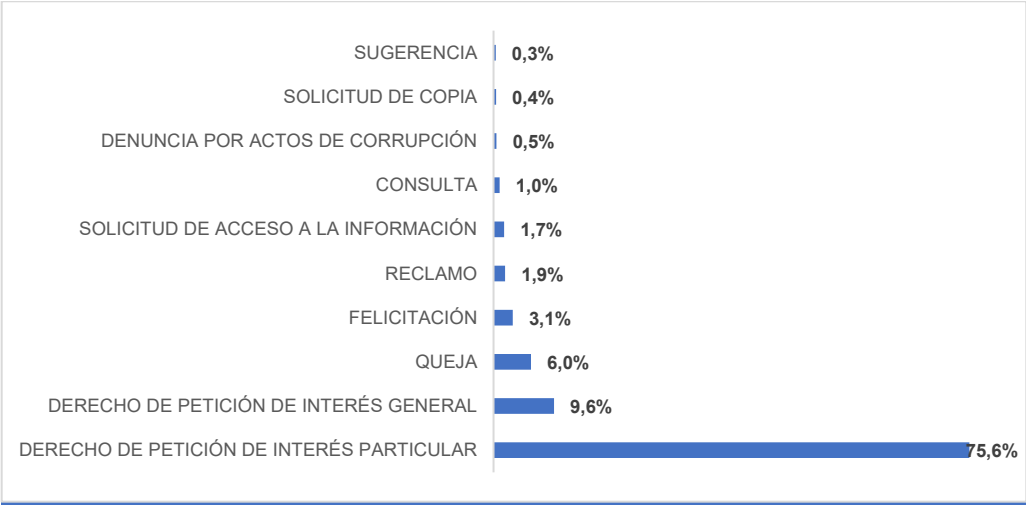
TIPOLOGÍA	CANTIDAD PETICIONES
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	1305
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	166
QUEJA	103
FELICITACIÓN	53
RECLAMO	32
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	29
CONSULTA	17
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	8
SOLICITUD DE COPIA	7
SUGERENCIA	6
TOTAL GENERAL	1726

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 75,6 % del total de

	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	7 de 21

peticiones a cargo de las diferentes dependencias de la SGAMB para el segundo semestre de 2025. El segundo lugar lo ocupa el “DERECHO DE PETICIÓN DE INTERES GENERAL”, que representa 9.6 % del total de peticiones a cargo de la Entidad.

Gráfica 1. PQRSD por tipologías



6.2. 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, 1017 peticiones que representan el 58,9 %, fueron presentadas vía e-mail; 315 correspondientes al 18,2 % se registraron a través de la página web de la Entidad; y las correspondientes al 22,8 % fueron recibidas por los demás canales de atención a la ciudadanía.

Tabla 2. PQRSD y canales de interacción con la ciudadanía

CANAL	CANTIDAD	% PARTICIPACIÓN
E-MAIL	1017	58,9%
WEB	314	18,2%
ESCRITO	144	8,3%
TELEFONO	100	5,8%
BUZON	99	5,7%
PRESENCIAL	44	2,5%
REDES SOCIALES	8	0,5%

	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	8 de 21

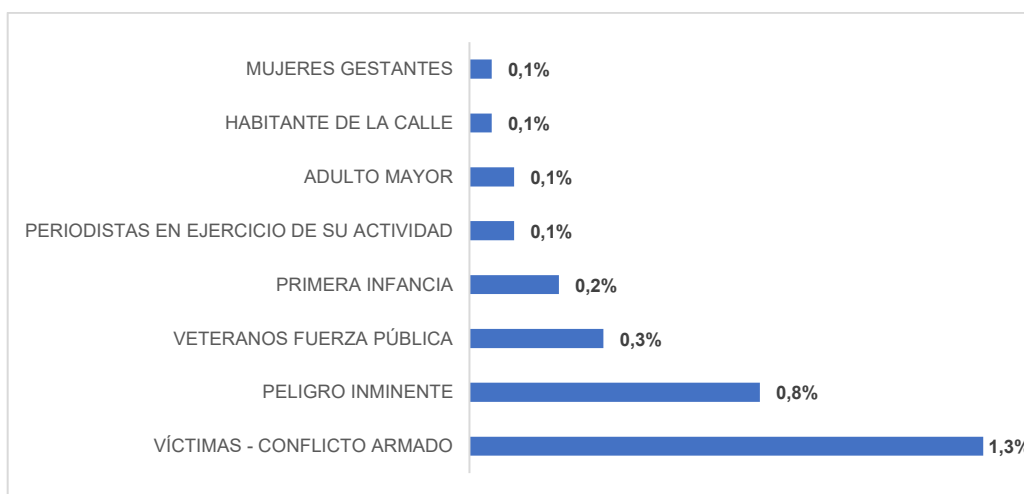
TOTAL	1726	100%
--------------	-------------	-------------

Fuente: Base de datos PQRS remitida por memorando 3-2026-15603 del 6 de julio de 2026 de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la SGAMB

6.3. Identificación de Grupos de valor

Del total de 1.727 PQRS asignadas para gestión y trámite de las diferentes dependencias de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C., se identificó que el 97% de los peticionarios no reportó condición especial que diera lugar a una atención preferencial. Del 3% restante, el grupo con mayor representación corresponde a la condición "Víctimas – Conflicto Armado", con una participación del 1,3% del universo analizado, equivalente a 23 PQRS.

Gráfica 2. Identificación grupo de valor

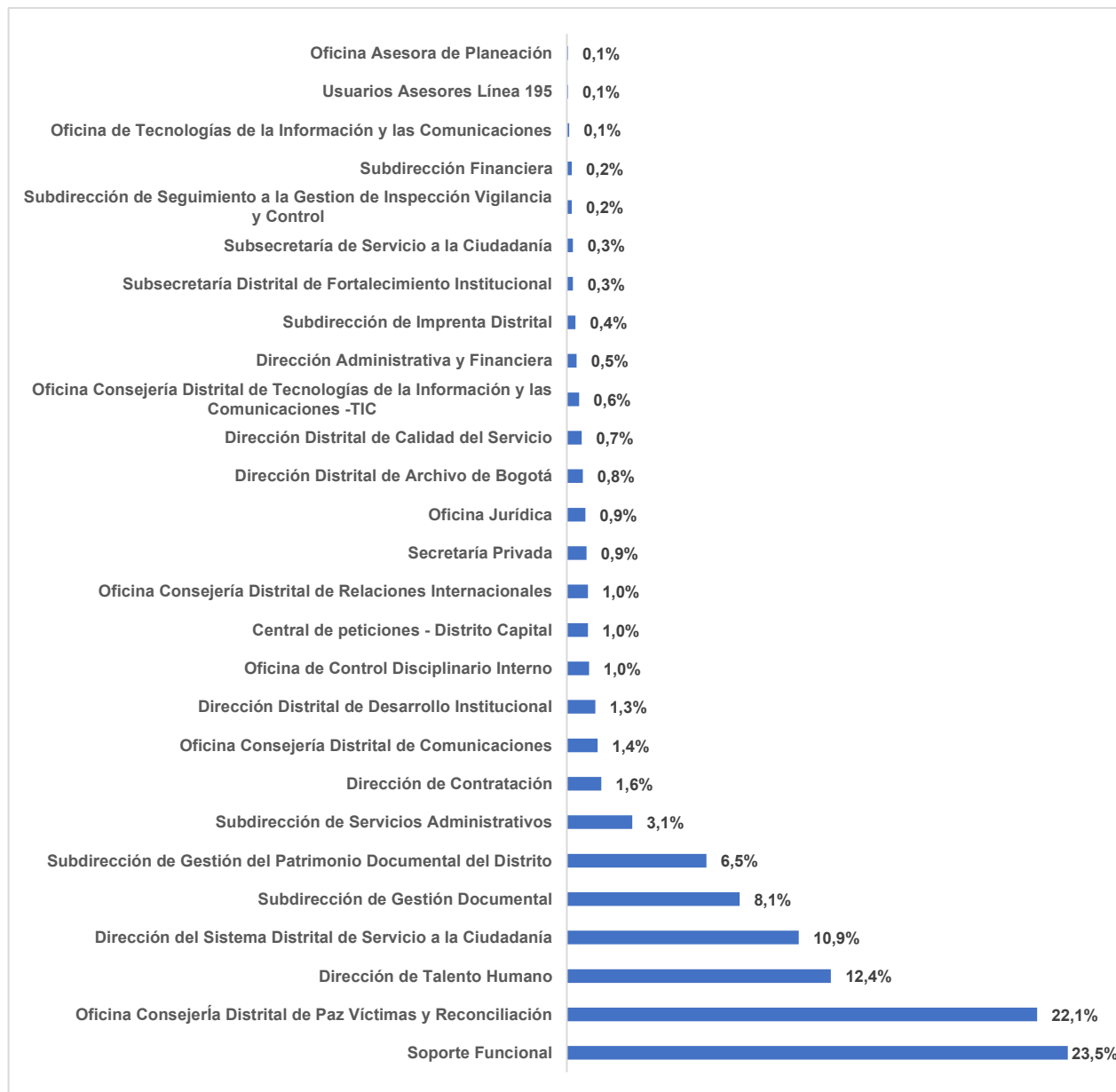


Fuente: Base de datos PQRS remitida por memorando 3-2026-15603 del 6 de julio de 2026 de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la SGAMB

6.4. PQRS para trámite – gestión por dependencias de la SGAMB

	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	9 de 21

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



De las 1727 PQRSD recibidas para trámite interno en las diferentes dependencias de la Entidad, se evidenció que el 77,1 % se concentró en un grupo de dependencias, lo que refleja una centralización en la radicación y gestión de las solicitudes. En particular: Soporte Funcional (23,5 %), Oficina Consejería Distrital de Paz, Víctimas y Reconciliación (22,1 %), seguidas por la Dirección de Talento

	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	10 de 21

Humano (12,4 %), Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía (10,9 %), tal como se señala en la siguiente tabla:

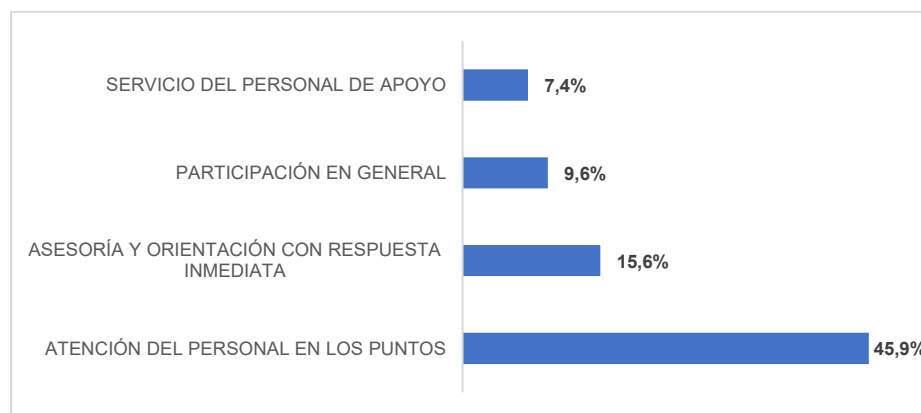
Tabla 3. PQRSD con mayor concentración por dependencias de la SGAMB.

DEPENDENCIAS SGAMB CON MAYOR CONCENTRACIÓN	CANTIDAD PETICIONES	% PARTICIPACIÓN	RESPUESTA EN TÉRMINOS
Soporte Funcional	407	23,5%	406
Oficina Consejería Distrital de Paz Víctimas y Reconciliación	381	22,1%	381
Dirección de Talento Humano	214	12,4%	207
Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía	188	10,9%	188
Subdirección de Gestión Documental	140	8,1%	140

6.5. Temáticas de quejas y reclamos de la ciudadanía

Frente a las quejas y reclamos presentados por la ciudadanía (135), se evidencia que los temas frecuentes se encuentran asociados a la atención del personal en los puntos de servicios a la ciudadanía (45,9 %), seguido debilidades en la asesoría y orientación con respuesta inmediata (15,6%), participación en general (9,6 %) y servicios del personal de apoyo (7,4 %).

Gráfica 3. Quejas y reclamos - temáticas con mayor participación



Lo anterior evidencia una oportunidad de mejora frente a la calidad de la atención del servicio prestado a la ciudadanía, aspecto que debe continuar fortaleciéndose a través de la sensibilización del personal que desde la SGAMB, brinda orientación e información, en especial frente a los criterios aplicables a adultos mayores, personas en condición de discapacidad, víctimas del conflicto armado o integrantes de algún grupo de valor. Adicionalmente, respecto de aquellas entidades que prestan sus servicios en

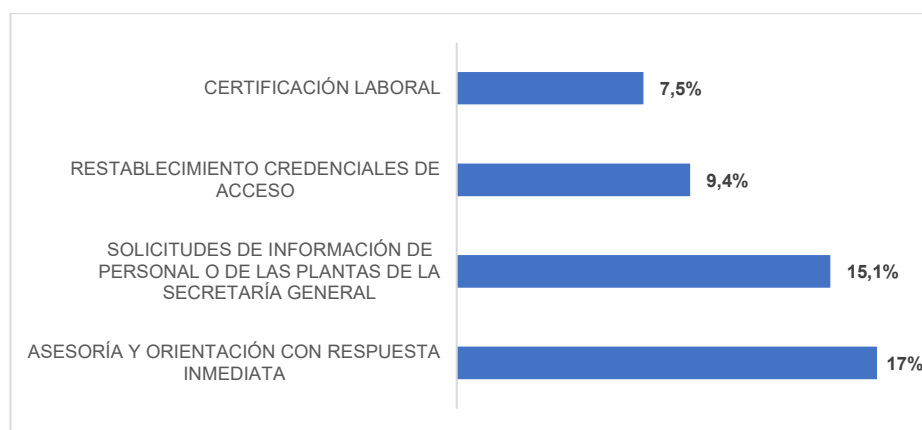
	PROCESO	Evaluación del sistema de control interno	CÓDIGO	4201000-FT-1127
	PROCEDIMIENTO	Auditorías internas de gestión	VERSIÓN	02
	FORMATO	Informe de Auditoría interna de Gestión	PÁGINA	11 de 21

la RED-CADE y que se sujetan a la entrega de turnos limitados a la ciudadanía, es pertinente que la desde la Dirección del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía solicite apoyo en las campañas de información dirigidas a la ciudadanía sobre este aspecto, con el fin de evitar que se generen expectativas de espera prolongada.

6.6. Temáticas de consultas y solicitudes

Frente a las consultas y solicitudes de información (53), las temáticas sobre la cuales se presentaron mayores requerimientos por la ciudadanía fueron: Asesoría y orientación con respuesta inmediata (17 %), solicitudes de información de personal o de las plantas de la SGAMB (15,1 %), restablecimiento de credenciales de acceso (9,4 %), certificación laboral (7,5 %).

Gráfica 4. Consultas y solicitudes - temáticas con mayor participación

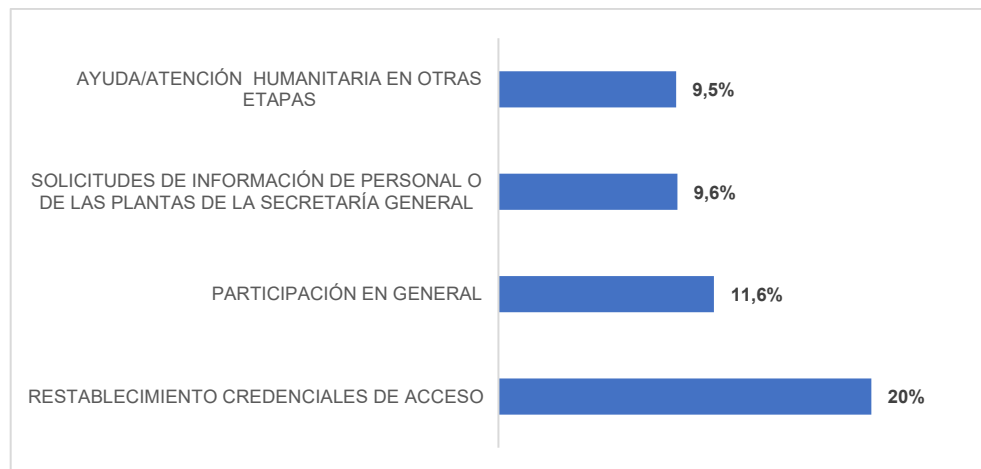


6.7. Temáticas derechos de petición

Respecto de los derechos de petición de interés general y particular (1471), se identifica que los temas que tienen mayor participación corresponden a: restablecimiento de credenciales en el sistema BTE (20%), participación en general (11,6 %), solicitudes de información de personal o de las plantas de personal de la SGAMB (9,6 %), ayuda/atención humanitaria en otras etapas (9,5 %).

	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	12 de 21

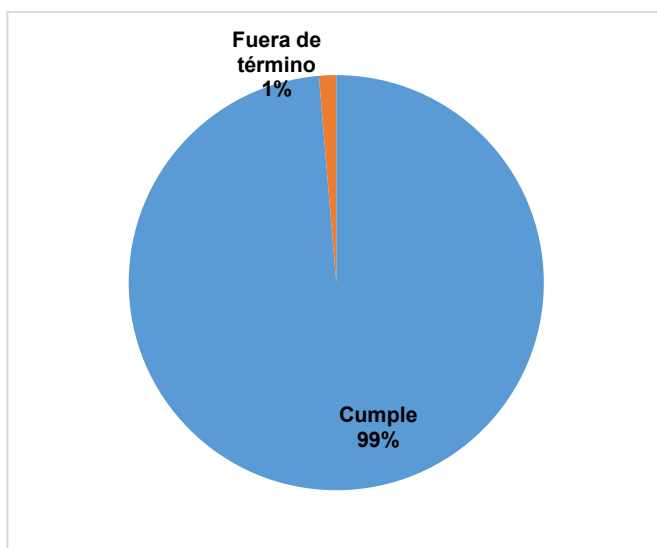
Gráfica 5. Derechos de Petición - temáticas con mayor participación



6.8. Análisis general de oportunidad

Frente al total de PQRSD (1726) el 99% se tramitaron de manera oportuna con un promedio de respuesta general de 7,7 días; en contraste se presenta un incumplimiento del 1% - correspondiente a 10 PQRSD recibidas en el primer semestre de 2026.

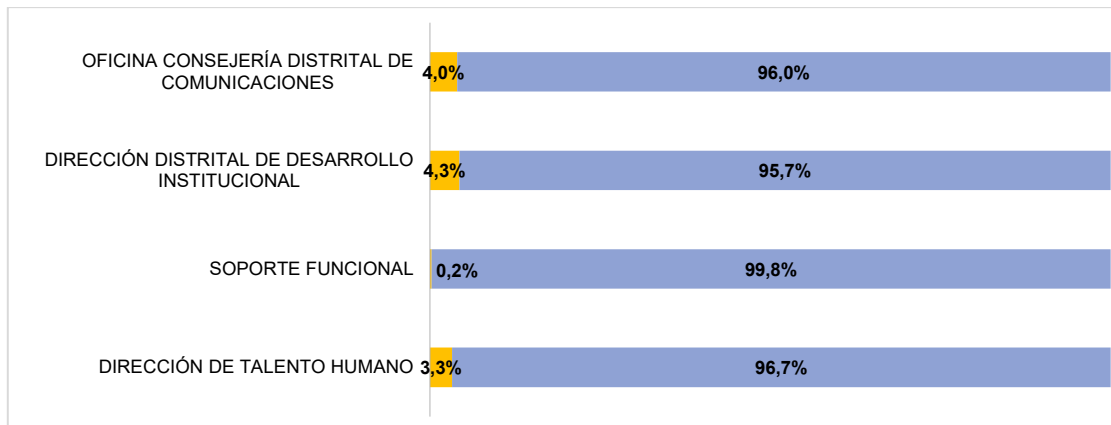
Gráfica 6. Oportunidad de respuesta PQRSD asignadas para trámite - gestión de la SGAMB



	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	13 de 21

Las 10 respuestas tramitadas de manera inoportuna corresponden a las siguientes dependencias:

Gráfica No. 7. PQRSD por dependencias de la SGAMB con bajo porcentaje de cumplimiento



Del análisis de la tabla se evidencia que 4 de las 27 dependencias con PQRSD a su cargo, emitieron respuestas fuera de término, con un menor porcentaje de cumplimiento, identificando a: Soporte Funcional (99,8 %), Dirección de Talento Humano (96,7%), Oficina Consejería Distrital de Comunicaciones (96 %) y la Dirección Distrital de Desarrollo Institucional (95,7%)

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

De las 1727 PQRSD que se asignaron a las diferentes dependencias de la SGAMB para trámite – gestión, se tomó una muestra del 3% del universo de PQRSD (52), con el fin de verificar su trámite de acuerdo con los criterios: (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) peticionario(a).

Tabla 4. Análisis de muestra PQRSD con mayor impacto

PETICIÓN	TIPOLOGÍA	DEPENDENCIA	FECHA INGRESO	FECHA FIN	OPORTUNIDAD RESPUESTA	CALIDAD RESPUESTA
232082026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL DEL DISTRITO	14/01/2026	29/01/2026	✓	CUMPLE

	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	14 de 21

PETICIÓN	TIPOLOGÍA	DEPENDENCIA	FECHA INGRESO	FECHA FIN	OPORTUNIDAD RESPUESTA	CALIDAD RESPUESTA
377132026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	OFICINA CONSEJERÍA DISTRITAL DE PAZ VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN	20/01/2026	04/02/2026	✓	CUMPLE
472192026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOPORTE FUNCIONAL	23/01/2026	03/02/2026	✓	CUMPLE
634232026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	OFICINA CONSEJERÍA DISTRITAL DE PAZ VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN	29/01/2026	13/02/2026	✓	CUMPLE
634842026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	OFICINA CONSEJERÍA DISTRITAL DE PAZ VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN	20/01/2026	11/02/2026	✓	CUMPLE
536392026	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN *Posible uso indebido de poder - servidora Subdirección Servicios Administrativos	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	26/01/2026	30/01/2026	✓	CUMPLE
662052026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	30/01/2026	12/02/2026	✓	CUMPLE
739842026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SUBDIRECCIÓN DE GESTION DOCUMENTAL	03/02/2026	23/02/2027	✓	CUMPLE
816622026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOPORTE FUNCIONAL	05/02/2026	06/02/2026	✓	CUMPLE
853942026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOPORTE FUNCIONAL	06/02/2026	06/02/2026	✓	CUMPLE

	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	15 de 21

PETICIÓN	TIPOLOGÍA	DEPENDENCIA	FECHA INGRESO	FECHA FIN	OPORTUNIDAD RESPUESTA	CALIDAD RESPUESTA
953032026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOPORTE FUNCIONAL	10/02/2026	16/02/2026	✓	CUMPLE
922522026	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN *Denuncia proceso de selección hojs de vida Jefes Control Interno	DIRECCIÓN DISTRITAL DE DESARROLLO INSTITUCIONAL	10/02/2026	16/02/2026	✓	CUMPLE
1023342026	FELICITACIÓN	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	12/02/2026	17/02/2026	✓	CUMPLE
1067172026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SUBDIRECCIÓN DE GESTION DEL PATRIMONIO DOCUMENTAL DEL DISTRITO	13/02/2026	25/02/2026	✓	CUMPLE
1072452026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	13/02/2026	16/02/2026	✓	CUMPLE
1211862026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOPORTE FUNCIONAL	18/02/2026	20/02/2026	✓	CUMPLE
1251762026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	OFICINA CONSEJERÍA DISTRITAL DE PAZ VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN	19/02/2026	10/03/2026	✓	CUMPLE
1253192026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	OFICINA CONSEJERÍA DISTRITAL DE PAZ VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN	19/02/2026	25/02/2026	✓	CUMPLE
1257312026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	OFICINA CONSEJERÍA DISTRITAL DE PAZ VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN	19/02/2026	25/02/2026	✓	CUMPLE

	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	16 de 21

PETICIÓN	TIPOLOGÍA	DEPENDENCIA	FECHA INGRESO	FECHA FIN	OPORTUNIDAD RESPUESTA	CALIDAD RESPUESTA
1262672026	FELICITACIÓN	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	19/02/2026	25/02/2026	✓	CUMPLE
1345112026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	OFICINA CONSEJERÍA DISTRITAL DE PAZ VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN	23/02/2026	10/03/2026	✓	CUMPLE
1356452026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	OFICINA CONSEJERÍA DISTRITAL DE PAZ VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN	23/02/2026	05/03/2026	✓	CUMPLE
1435692026	QUEJA	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	25/02/2026	12/03/2026	✓	CUMPLE
1431652026	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN *Presuntos malos tratos asesora Despacho Secretario General AMBG	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	25/02/2026	03/03/2026	✓	CUMPLE
1455942026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	26/02/2026	19/03/2026	✓	CUMPLE
1585402026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DIRECCIÓN DE TALENTO HUMANO	03/03/2026	20/03/2026	✓	CUMPLE
1664092026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	05/03/2026	13/03/2026	✓	CUMPLE
1674732026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOPORTE FUNCIONAL	06/03/2026	13/04/2026	✓	CUMPLE

	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	17 de 21

PETICIÓN	TIPOLOGÍA	DEPENDENCIA	FECHA INGRESO	FECHA FIN	OPORTUNIDAD RESPUESTA	CALIDAD RESPUESTA
1750462026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOPORTE FUNCIONAL	09/03/2026	12/03/2026	✓	CUMPLE
1808222026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	OFICINA CONSEJERÍA DISTRITAL DE PAZ VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN	11/03/2026	12/03/2026	✓	CUMPLE
1900092026	FELICITACIÓN	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	13/03/2026	10/03/2026	✓	CUMPLE
1967672026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOPORTE FUNCIONAL	17/03/2026	27/03/2026	✓	CUMPLE
2017642026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOPORTE FUNCIONAL	18/03/2026	19/03/2026	✓	CUMPLE
2050302026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	OFICINA CONSEJERÍA DISTRITAL DE PAZ VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN	19/03/2026	16/04/2026	✓	CUMPLE
2139642026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	OFICINA CONSEJERÍA DISTRITAL DE PAZ VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN	24/03/2026	05/04/2026	✓	CUMPLE
2194312026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOPORTE FUNCIONAL	25/03/2026	10/04/2026	✓	CUMPLE
2228052026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	OFICINA CONSEJERÍA DISTRITAL DE PAZ VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN	26/03/2026	06/04/2026	✓	CUMPLE
2241332026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	OFICINA CONSEJERÍA DISTRITAL DE PAZ VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN	27/03/2026	05/04/2026	✓	CUMPLE
2795082026	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	20/04/2026	24/04/2026	✓	CUMPLE

	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	18 de 21

PETICIÓN	TIPOLOGÍA	DEPENDENCIA	FECHA INGRESO	FECHA FIN	OPORTUNIDAD RESPUESTA	CALIDAD RESPUESTA
	*Presuntos hechos de Corrupción en la adjudicación contrato OCDVR					
2795172026	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN * Presuntos Corrupción en la adjudicación contrato OCDVR	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	20/04/2026	24/04/2026	✓	CUMPLE
2795272026	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN * Presuntos Corrupción en la adjudicación contrato OCDVR	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	20/04/2026	24/04/2026	✓	CUMPLE
2851522026	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN *Presuntos Irregularidades contractuales en la Dirección de Archivo de Bogotá.	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	21/04/2026	24/04/2026	✓	CUMPLE
3333682026	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN *Nepotismo en la Consejería Distrital de Comunicaciones	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	08/05/2026	15/05/2026	✓	CUMPLE
4263902026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	12/06/2026	26/06/2026	✓	CUMPLE
4279132026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	13/06/2026	30/06/2026	✓	CUMPLE
4310072026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SUBDIRECCIÓN DE GESTION DEL PATRIMONIO	16/06/2026	07/07/2026	✓	CUMPLE

	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	19 de 21

PETICIÓN	TIPOLOGÍA	DEPENDENCIA	FECHA INGRESO	FECHA FIN	OPORTUNIDAD RESPUESTA	CALIDAD RESPUESTA
		DOCUMENTAL DEL DISTRITO				
4332912026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	OFICINA CONSEJERÍA DISTRITAL DE PAZ VÍCTIMAS Y RECONCILIACIÓN	17/06/2026	17/06/2026	✓	CUMPLE
4376822026	QUEJA	SOPORTE FUNCIONAL	18/06/2026	07/07/2026	✓	CUMPLE
4393662026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN DOCUMENTAL	19/06/2026	14/07/2026	✓	CUMPLE
4419512026	RECLAMO	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	20/06/2026	03/07/2026	✓	CUMPLE
4535532026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	SOPORTE FUNCIONAL	25/06/2026	02/07/2026	✓	CUMPLE
4606582026	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	DIRECCIÓN DEL SISTEMA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA	30/06/2026	08/07/2026	✓	CUMPLE

Es importante destacar, que frente a la tipología “*DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN*”, la ciudadanía evidencia un adecuado entendimiento de las conductas que pueden enmarcarse dentro de esta tipología al momento de radicar sus denuncias, lo cual se refleja en la pertinencia y consistencia de las solicitudes clasificadas bajo esta categoría. Esta comprensión por parte del ciudadano contribuye a que la calificación inicial de la petición resulte acorde con su contenido real, lo que facilita su identificación oportuna y su direccionamiento efectivo hacia las instancias de control competentes, sin que se generen reprocesos por reclasificación o traslados posteriores derivados de una calificación errónea por parte del peticionario.

	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	20 de 21

La Oficina de Control Interno evidenció que las denuncias recibidas han surtido el trámite correspondiente ante la Oficina de Control Disciplinario, instancia competente para adelantar las actuaciones, practicar las pruebas a que haya lugar y determinar, conforme al marco normativo aplicable, las acciones procedentes.

7. Revisión modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía 2.0.

La Oficina de Control Interno destaca como iniciativa de fortalecimiento la expedición de la Directiva 001 de 2026, mediante la cual se actualizó el modelo de seguimiento, acompañamiento y evaluación del servicio a la ciudadanía. Esta estrategia incorpora mecanismos de medición estandarizados, integración de variables de calidad, automatización del procesamiento de información, generación de indicadores y seguimiento a planes de mejora, así como herramientas de autoevaluación institucional que fortalecen la participación de las entidades en la gestión y mejora continua del servicio.

Desde la entidad se han adelantado las gestiones necesarias en torno a este nuevo modelo, con el fin de dar cumplimiento a los tiempos de transición fijados en la citada directiva. En este sentido, se actualizó el procedimiento 4221000-PR-044 "*Seguimiento y Medición del Servicio a la Ciudadanía*", publicado en el mes de junio a través del Sistema de Información PANDORA.

8. Recomendaciones

- Respecto a las PQRSD relacionadas con credenciales de acceso, las cuales generan un gran impacto en el número de derechos de petición particular, se plantea revisar la solución de este asunto directamente a través del aplicativo de Bogotá Te Escucha como a través llamadas o videollamadas en línea para brindar soporte, establecer parámetros uniformes para restablecer usuario o contraseña, opción directa para unificar usuario y cambio de correo electrónico. Esto impactaría en la tipología más representativa, que corresponde al "**DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR**".
- Fortalecer las campañas de información a la ciudadanía sobre la existencia, ubicación y finalidad de los buzones de PQRSD en los puntos de atención de la Red CADE, mediante piezas de comunicación visibles en los espacios de espera y filtros de ingreso, así como su reforzamiento verbal por parte del personal de orientación.

	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	21 de 21

- Evaluar la pertinencia de fortalecer la ubicación y señalización del buzón de PQRSD del SuperCADE CAD, considerando las características del espacio físico y los flujos de circulación del punto de atención, de manera que se facilite su identificación y conocimiento por parte de la ciudadanía como mecanismo disponible para la recepción de sus solicitudes.
- Fortalecer la gestión de los tableros de control existentes mediante la actualización de la información registrada, procurando el diligenciamiento completo de los campos definidos y la revisión de los espacios pendientes de información, con el fin de que estos reflejen de manera oportuna y confiable el estado de la gestión y los controles asociados. Asimismo, se recomienda establecer y formalizar los criterios relacionados con la periodicidad de actualización, así como los responsables de su diligenciamiento y validación, promoviendo su uso como herramienta permanente de seguimiento y toma de decisiones.

LUZ ANDREA JARAMILLO ACERO
Jefe Oficina de Control Interno
Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.

Proyectó: Linda Katherine Chingate Vélez
Aprobó: Luz Andrea Jaramillo Acero