

### MEMORANDO

**Para:** OSCAR ANTONIO GOMEZ HEREDIA  
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD  
**De:** OFICINA DE CONTROL INTERNO  
**Asunto:** INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD) 1 DE MARZO A 31 DE AGOSTO DE 2023

Respetado Doctor Gómez:

De conformidad con los roles asignados a esta oficina en cumplimiento del artículo 17 del Decreto 648 de 2017 y en el marco de lo establecido en Plan Anual de Auditoría 2023, me permito comunicar los resultados del Informe de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias Y Denuncias (PQRSD) 1 de marzo a 31 de agosto de 2023

No obstante, es importante indicar que, de acuerdo con los resultados obtenidos en este seguimiento se generaron tres (3) observaciones, la Observación 2 y 3 son situaciones reiterativas las cuales cuentan con acciones en el Plan de Mejoramiento Interno, por lo cual, se debe continuar con la ejecución de estas. Para la observación numero 1, se deberá adelantar por parte de las dependencias responsables la formulación de las acciones que subsanen las desviaciones identificadas en el marco de lo establecido en el PD-SM-4 Procedimiento Planes de Mejoramiento Interno.

Finalmente, cualquier aspecto que se estime ser ampliado o aclarado con mayor precisión sobre el resultado de esta evaluación en particular, estaremos a su disposición.

Cordialmente,



**KAROL ANDREA PARRAGA HACHE**  
**JEFE DE OFICINA CONTROL INTERNO**

c.c.e.: REINALDO RUIZ SOLORZANO-SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL  
Anexos: 1

Elaboró: SANDRA LILIANA MARTINEZ MENDEZ-OFICINA DE CONTROL INTERNO



Revisó: SANDRA LILIANA MARTINEZ MENDEZ-OFICINA DE CONTROL INTERNO |  
Aprobó: KAROL ANDREA PARRAGA HACHE-OFICINA DE CONTROL INTERNO



INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS,  
RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSD)  
1 DE MARZO A 31 DE AGOSTO DE 2023

---

2023

## 1. OBJETIVO

Verificar que el tratamiento dado a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción se realicen con oportunidad, coherencia y calidad y según los lineamientos establecidos por la normatividad vigente.

## 2. ALCANCE

El seguimiento se realizó al tratamiento dado a las peticiones recibidas por la entidad en el periodo comprendido entre el 1 de marzo a 31 de agosto de 2023.

## 3. METODOLOGÍA

Durante el desarrollo de ejercicio de evaluación, se aplicarán las técnicas de auditoría internacionalmente aceptadas como pruebas de verificación y revisión documental en medio digital, a través de muestras selectivas o aleatorias.

La información (Base de datos de PQRS) fue suministrada por la Subsecretaría de Gestión Institucional a través del proceso “Atención y Relación con el Ciudadano”, con base en la información descargada del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha (SDQS) y “La Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459”. Dado lo anterior, los datos y estadísticas que se generen posteriores a la fecha de descargue de la información pueden presentar variaciones.

## 4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política: Artículos 2, 6, 15, 23 y 209
- Ley 2207 De 2022 “Por medio del cual se modifica el Decreto Legislativo 491 de 2020”.
- 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 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 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 1437 de 2011 “Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”.
- Decreto 1069 de 2015, “Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente”.

## INFORME SEGUIMIENTO PQRS

- Decreto 197 de 2014 *“Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.”*.
- Decreto 19 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*.
- Decreto 2641 de 2012 *“Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”*.
- Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*.
- Decreto 2623 de 2009 *“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”*.
- Acuerdo 731 de 2018 Concejo de Bogotá *“Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”*
- Acuerdo 630 de 2015 *“Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”*.
- MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía Versión 03.
- Guía para la generación y manejo del *“REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES”*. Sistema Distrital para la Gestión de Quejas Ciudadanas.

## 5. RESULTADOS

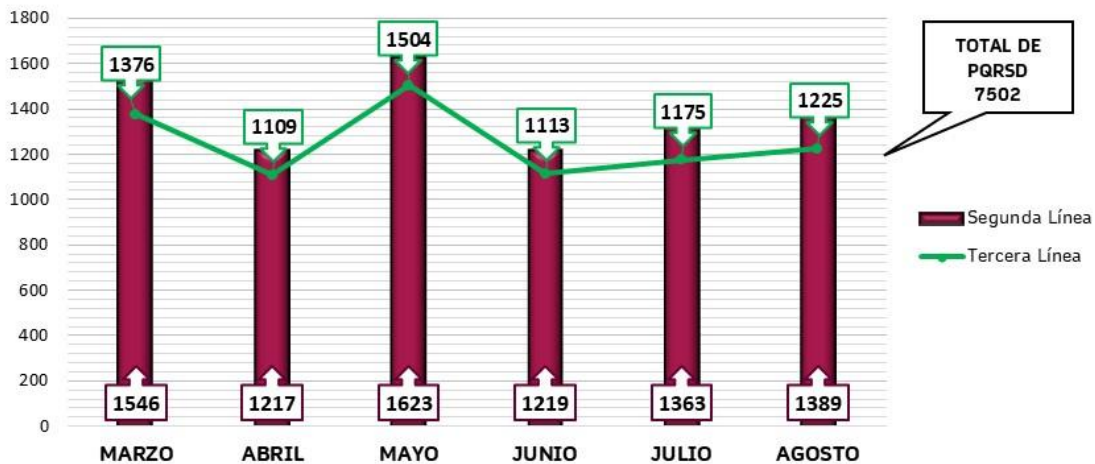
### 5.1 SEGUIMIENTO ESTADÍSTICO

Por parte de la Tercera Línea de Defensa se llevó a cabo seguimiento estadístico de las PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias) registradas y recibidas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) Bogotá te Escucha BTE, y *“La Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459”*, así mismo, se tuvo cuenta la información reportada por la segunda línea de defensa en los informes mensuales publicados en la página web de la entidad en el enlace <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion-presupuesto-ingresos/informe-pqrs>.

Del seguimiento practicado se obtuvieron los siguientes resultados:

- Como se puede evidenciar en el Gráfico N°1, la entidad recibió un total de 7.502 peticiones en el periodo comprendido entre 1 de marzo a 31 de agosto de 2023, de acuerdo con lo registrado en la *“Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459”*.

## INFORME SEGUIMIENTO PQRSD



Grafica N°1 Elaboración propia OCI Fuente: "Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459"  
Página web <https://sci.gov.co/es/transparencia/planeacion-presupuesto-ingresos/informe-pqrs>.

- Los datos registrados en los informes de gestión mensual de PQRSD publicados en la página web, presentan una variación con respecto al número de peticiones identificadas por la tercera línea de defensa, lo anterior teniendo en cuenta que se reportan número de traslados realizados y no total de peticiones trasladadas como se puede evidenciar en la siguiente tabla:

Informes segunda Línea	MES	Peticiones Gestión SDSCJ	Traslados Realizados	Cerradas BTE
	MARZO	1087	421	38
	ABRIL	832	337	48
	MAYO	1186	387	50
	JUNIO	915	268	36
	JULIO	922	416	25
	AGOSTO	988	369	32
	<b>TOTAL</b>	<b>5930</b>	<b>2198</b>	<b>229</b>

Verificación Tercera línea	MES	Peticiones Gestión SDSCJ	Peticiones Trasladas	Cerradas BTE
	MARZO	1087	251	38
	ABRIL	832	229	48
	MAYO	1186	268	50
	JUNIO	915	162	36
	JULIO	922	228	25
	AGOSTO	988	205	32
	<b>TOTAL</b>	<b>5930</b>	<b>1343</b>	<b>229</b>

Tabla N°1 Elaboración propia OCI Fuente: "Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459"  
Página web <https://sci.gov.co/es/transparencia/planeacion-presupuesto-ingresos/informe-pqrs>.

Es importante precisar que las peticiones trasladadas pueden remitirse a más de una entidad de acuerdo con su contenido, por lo cual a continuación se informa el número de peticiones trasladadas y el número de traslados realizados por petición lo cual es la causa de la diferencia reportada:

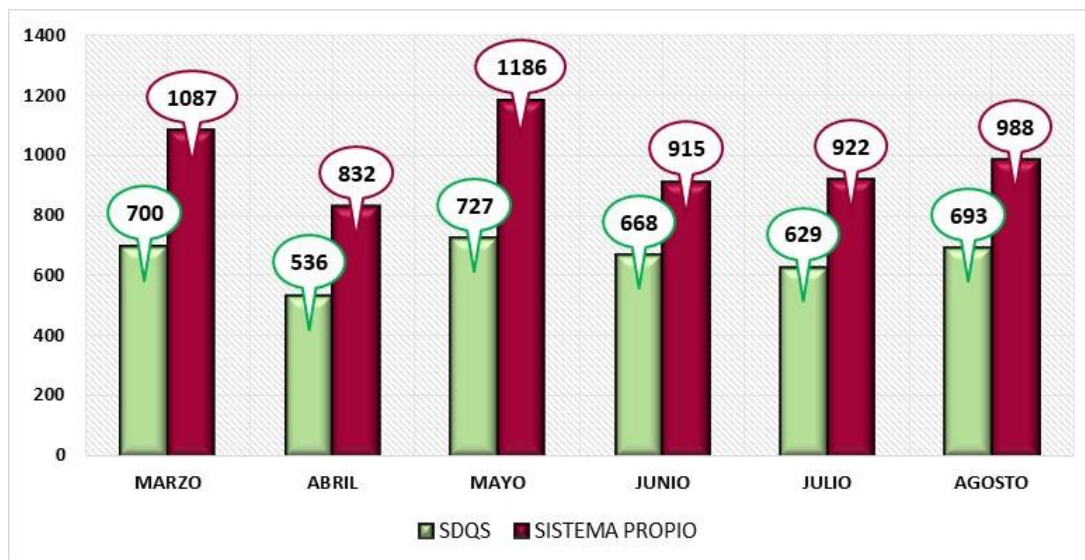
N° de Entidades a donde se realizó el traslado	N° de Peticiones	N° de transacciones en SDQS
1 ENTIDAD	844	844
2 ENTIDAD	279	558
3 ENTIDAD	143	429
4 ENTIDAD	49	196
5 ENTIDAD	15	75
6 ENTIDAD	7	42

## INFORME SEGUIMIENTO PQRSD

N° de Entidades a donde se realizó el traslado	N° de Peticiones	N° de transacciones en SDQS
7 ENTIDAD	2	14
8 ENTIDAD	1	8
9 ENTIDAD	1	9
11 ENTIDAD	1	11
12 ENTIDAD	1	12
TOTAL	1343	2198

Tabla N°2 Elaboración propia OCI Fuente: "Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459", Reporte BTE

- De las 7.502 peticiones, 5.930 son peticiones competencia de la entidad, 1.343 corresponden a peticiones trasladadas y 229 son peticiones cerradas directamente en el SDQS por desistimiento tácito, sin recurso de reposición entre otros.
- Por otra parte, se pudo observar mediante los "Informes de Gestión de Peticiones de Según el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha con Destino a la Veeduría Distrital" que 3.953 peticiones fueron registradas en BTE para el periodo objeto de seguimiento, y 5.930 peticiones en el sistema propio de la entidad presentando una diferencia de 1.977 peticiones como se relaciona a continuación:



Grafica N°2 Elaboración propia OCI Fuente: "Informe de Gestión de Peticiones de Según el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha con Destino a la Veeduría Distrital"

Una vez verificadas las diferencias se identificó que las peticiones recibidas por Sistema propios se ingresaron al SDQS-BTE encontrando que la discrepancia obedece a que solo se toman para la presentación del "Informe de Gestión de Peticiones de Según el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones Bogotá Te Escucha con Destino a la Veeduría Distrital" las peticiones registradas directamente por la ciudadanía al SDQS-BTE como lo establece la "Guía para la generación y manejo del Reporte Gestión de peticiones" de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

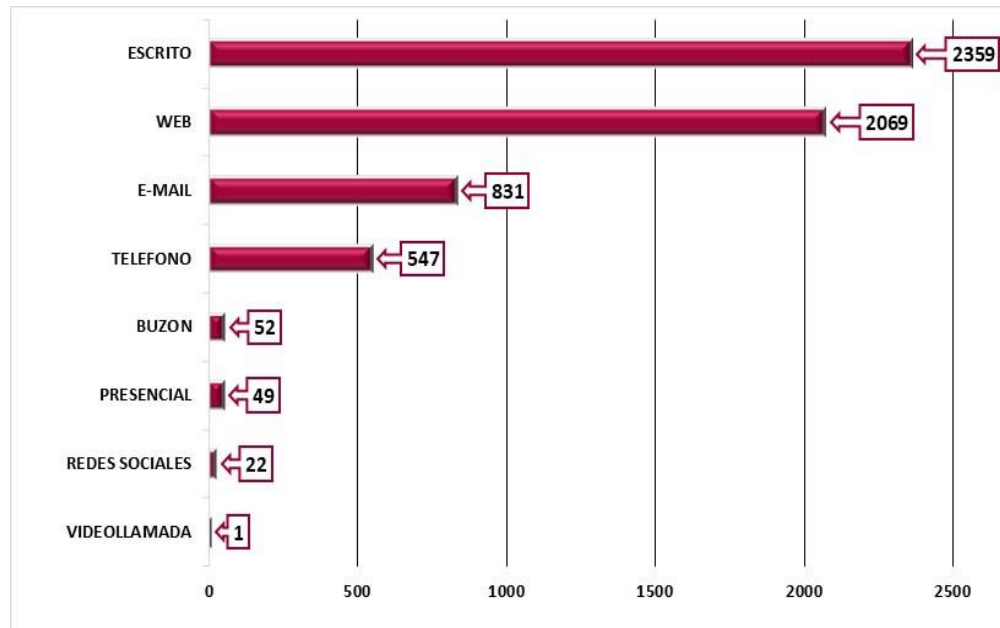
A continuación, se realiza la clasificación de las 5.930 peticiones registradas en la "Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459":

## INFORME SEGUIMIENTO PQRS

### a. Canales de Interacción:

Se pudo identificar que de las 5.930 peticiones competencia de la SDSCJ, en el periodo comprendido entre el 1 de marzo a 31 de agosto de 2023 el canal más utilizado por la ciudadanía y demás grupos de interés es el escrito con un porcentaje de 39,78% de participación, seguido de la Página Web con el 34,89%, por otra parte, los canales con menor número de recepción de PQRS es la videollamada con 0,02% y las redes sociales con el 0,33%.

En la Grafica N°3, se observa el número total de peticiones recibidas por cada uno de los canales que tiene disponible la entidad:



Grafica N°3 Elaboración propia OCI Fuente: " Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459"

### b. Tipo de Peticiones Recibidas

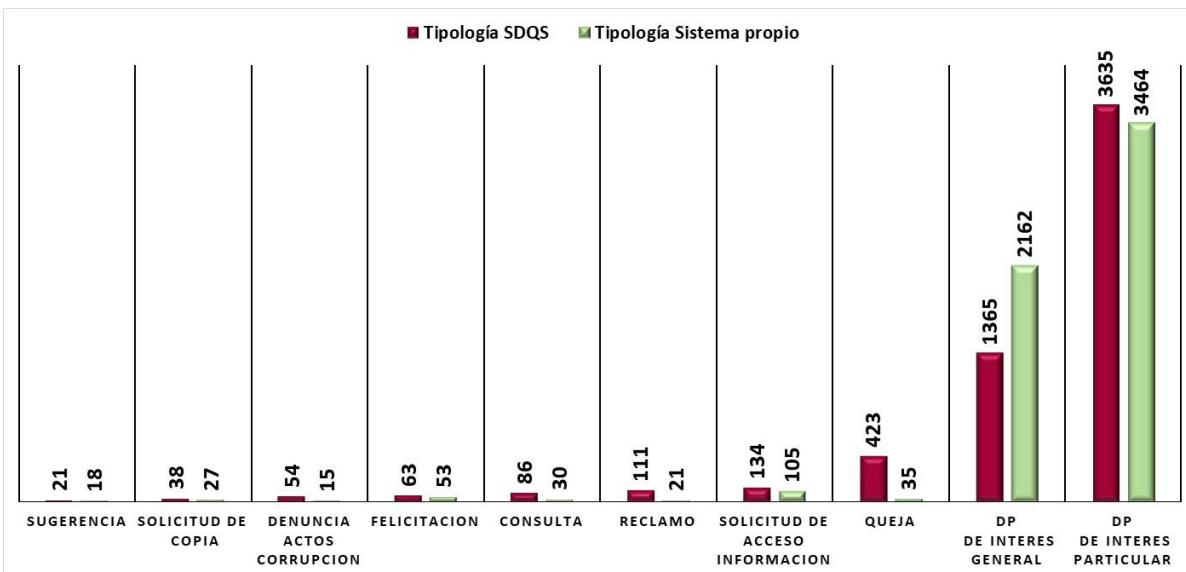
Los tipos de petición recibidas con mayor frecuencia en el periodo objeto de seguimiento son el derecho de petición de interés particular el cual representa el 61,30%, seguido del derechos de petición de interés general con el 23,02%; el tipo de petición menos recibida son las sugerencias con el 0,35% seguido de solicitud de copia con el 0,64%, de acuerdo con la tipología registrada en SDQS-BTE. Sin embargo, es importante precisar que se identificó una diferencia de esta tipología con respecto a la columna de tipología del sistema Propio (ORFEO -SIGA) como se puede observar en la siguiente imagen:

PETICIÓN SDQS	TIPOLOGÍA SDQS	RADICADO DE ENTRADA	TIPOLOGÍA
3347722023	CONSULTA	1-2023-45356	DERECHO DE PETICION EN INTERES
3509712023	CONSULTA	1-2023-47854	DERECHO DE PETICION EN INTERES
3517742023	CONSULTA	1-2023-48078	DERECHO DE PETICION EN INTERES

Imagen N°1 Elaboración propia OCI Fuente: " Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459"

## INFORME SEGUIMIENTO PQRSD

A continuación, se relaciona el número de peticiones recibidas por tipología de acuerdo con lo registrado en la “ Matriz de Trazabilidad de PQRs F-AS-459” en las columnas Tipología SDQS (Columna H) y Tipología del Sistema Propio (Columna O).



Grafica N°3 Elaboración propia OCI Fuente: “ Matriz de Trazabilidad de PQRs F-AS-459”

**Observación N°1:** Se evidencian inconsistencias entre la tipología en SDQS-BTE y el Sistema de Gestión Documental de la SDSCJ de acuerdo con la información registrada en la “Matriz de Trazabilidad de PQRs F-AS-459”, lo anterior, denota debilidades en los controles establecidos por parte de la segunda línea de defensa, toda vez que una inadecuada clasificación de las peticiones puede generar riesgo de incumplimiento del tiempo de respuesta establecido en la Ley 1755 de 2015, así mismo, es importante tener en cuenta que el SDQS – BTE es el aplicativo Distrital del cual se toma la información para la elaboración de los informes estadísticos de acuerdo con lo establecido en el Artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010.

**Recomendación N°1:** Realizar la validación de la tipología de las peticiones en el SDQS - BTE y SIGA, esto con el propósito de que la información sea concordante y permita hacer un seguimiento preciso al tiempo de respuesta de acuerdo con lo establecido en la normatividad vigente.

## 5.2 GESTIÓN DE PETICIONES

### a. Tiempo de Respuesta de Peticiones

A continuación, se puede observar el tratamiento dado a las 5.930 peticiones de competencia de la entidad, si bien la entidad cuenta con un promedio inferior al tiempo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015 es importante precisar que para el 10,3 % se presentó extemporaneidad en la gestión y que 147 peticiones a la fecha de corte del informe (31 de agosto de 2023) no tienen respuesta como se detalla a continuación:

## INFORME SEGUIMIENTO PQRS

Tipo de petición	Días Promedio de Respuesta	Con Respuesta En Términos Ley 1755 -2015	Con Respuesta Fuera de Términos Ley 1755 -2015	Sin respuesta Corte a 30/08/2023	Total
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	9,00	13	2	0	15
SUGERENCIA	13,06	14	4	0	18
RECLAMO	9,50	17	3	1	21
SOLICITUD DE COPIA	5,44	26	1	0	27
CONSULTA	12,83	29	0	1	30
QUEJA	9,83	28	7	0	35
FELICITACIONES	13,49	31	18	4	53
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	7,91	83	19	3	105
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS GENERAL	9,93	1962	174	26	2162
DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	8,96	2968	384	112	3464
<b>TOTAL</b>		<b>5171</b>	<b>612</b>	<b>147</b>	<b>5930</b>

Tabla N°3 Elaboración propia OCI Fuente: " Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459"

Por otra parte, se observó en los informes remitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá para los meses marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto de 2023 el registro de peticiones vencidas en SDQS – BTE como se muestra en la siguiente gráfica:



Grafica N°4 Elaboración Propia OCI. Fuente: Informes Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá

**Observación 2:** Se evidencia el incumplimiento de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 para 612 peticiones recibidas por la entidad, esto corresponde al 10,3% de las peticiones allegadas en el periodo comprendido entre 1 de marzo y el 31 de agosto de 2023, lo anterior, podría generar faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

**Recomendación 2:** Dar continuidad a las acciones en ejecución en el plan de mejoramiento vigente, propuestas en el marco del anterior seguimiento, esto con el propósito de dar cumplimiento al total de las peticiones, dentro los tiempos de respuesta establecidos por la normatividad vigente, evitando el vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

Teniendo en cuenta que se identificaron un total de 147 peticiones sin respuesta en la “Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459” se procedió a verificar en el informe estadístico del SDQS -BTE para los meses de mayo a agosto de 2023 remitidos por el proceso “Atención y Relación con el Ciudadano” encontrando que 42 de las 147 peticiones registran una respuesta definitiva con gestión extemporánea como se muestra a continuación:

Mes	Número de Peticiones Sin Respuesta	Con Gestión Extemporánea Estadístico SDQS
Mayo	90	38
Junio	18	4
Julio	23	0
Agosto	16	0
Total	147	0

Tabla N°3 Elaboración propia OCI Fuente: “Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459”

Así las cosas, es importante realizar seguimiento de las peticiones pendientes de respuesta y registrarlos en la “Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459”, esta situación guarda relación con la observación No 2.

**b. Tiempo de Traslado de Peticiones**

Se realizó seguimiento a los tiempos de traslado de peticiones (5 días) de acuerdo con lo establecido en el artículo 1, Título II - Capítulo I - Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 obteniendo los siguientes resultados:

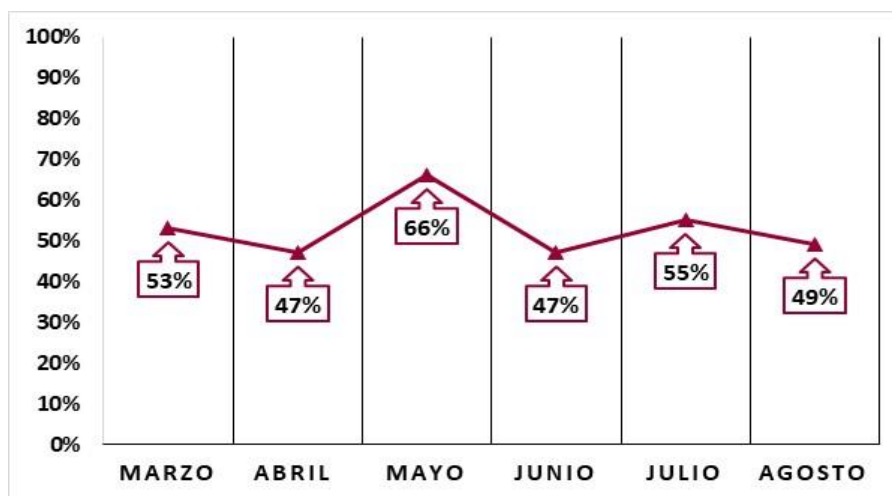
Rango Días de Traslado	Número de Traslados Realizados
0-5 Días	2.182
Superior a 5 Días	16
Total	2.198

Tabla N°6 Elaboración propia OCI Fuente: “Matriz de Trazabilidad de PQRS F-AS-459”

Como se detalló en la tabla anterior, se evidencia que se realizó un total de 2.182 traslados en un tiempo inferior a los 5 días lo cual corresponde al 99,27% del total de los traslados realizados. Es importante precisar que las peticiones trasladadas pueden remitirse a más de una entidad de acuerdo con su contenido, por lo cual no se tomó el número de peticiones trasladadas sino el número de traslados realizados. Se recomienda seguir implementando controles para dar cumplimiento a los tiempos establecidos en la normatividad vigente.

### 5.3 EVALUACIÓN DE COHERENCIA, CALIDAD, CALIDEZ

Con el propósito de realizar evaluación de la Coherencia, Calidad, Calidez<sup>1</sup> y manejo del sistema SDQS se realizó consulta de los informes remitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá para los meses marzo, abril, mayo, junio, julio y agosto de 2023 analizando una muestra total de 190 peticiones encontrando que la entidad presenta debilidades en el cumplimiento de los criterios anteriormente relacionados, a continuación se presenta el índice de cumplimiento registrado en dichos informes:



Grafica N°4 Elaboración Propia OCI. Fuente: Informes Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá

**Observación 3:** De acuerdo con el ejercicio de seguimiento practicado por Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá se observó para el periodo 1 de marzo a 31 de agosto de 2023 un índice de cumplimiento del 51,05%, lo anterior denota debilidades en la aplicación de los criterios de Coherencia, Calidad, Calidez y el manejo del sistema SDQS establecidos en el “Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Orientaciones Básicas para el manejo de peticiones ciudadanas” versión 3 de la Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá numeral 3.3”, lo anterior, podría generar insatisfacción en la respuesta emitida al peticionario así como, faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.

**Recomendación 3:** Dar continuidad a las acciones en ejecución en el plan de mejoramiento vigente, propuestas en el marco del anterior seguimiento.

<sup>1</sup> **COHERENCIA:** Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva dependencia y el requerimiento ciudadano.  
**CLARIDAD:** Hace referencia a que la respuesta emitida por la dependencia se brinde en un lenguaje comprensible.  
**CALIDEZ:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al ciudadano.

## **6. CONCLUSIONES**

La entidad ha logrado una gestión oportuna para el 87,20% de las peticiones recibidas de acuerdo con los plazos establecidos la Ley 1755 de 2015. El 10,32% correspondiente a 612 peticiones se respondieron en tiempo superior a lo señalado en la Ley citada anteriormente.

El 99,27% de las peticiones trasladadas se realizó en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015.

De acuerdo con el ejercicio de seguimiento practicado por Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá y la Segunda Línea de Defensa de la SDSCJ, se reiteran las debilidades en la aplicación de los criterios de Coherencia, Calidad, Calidez y el manejo del sistema SDQS.

En el marco de los seguimientos realizados por esta oficina, se observa la reiteración de las situaciones identificadas que permita evidenciar la mejora continua en la Entidad, frente a la atención oportuna de las peticiones allegadas a la SDSCJ.

Elaboró

**Sandra Martínez**

**Sandra Liliana Martínez**  
Contratista Oficina de Control Interno

Revisó y Aprobó



**Karol Andrea Parraga Hache**  
Jefe Oficina de Control Interno