

MEMORANDO

Para: CESAR ANDRES RESTREPO FLOREZ
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD

De: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Asunto: INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSDF) - SEPTIEMBRE 2024 A FEBRERO 2025

Respetado doctor Restrepo:

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 el Plan Anual de Auditoría 2025, me permito comunicar el resultado del Informe de Seguimiento "*Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF) - 1 de septiembre 2024 a 28 de febrero de 2025*", en el cual de manera general se concluye:

- ✓ Frente al análisis estadístico, se evidenció la implementación de mecanismos eficaces de consulta que permiten generar reportes sobre estado de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias, los cuales permiten identificar tendencias, detectar áreas críticas y facilitar la toma de decisiones basada en datos.
- ✓ Se observa un cumplimiento del 98,03 % del total de 6.619 peticiones recibidas gestionadas dentro del plazo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Sin embargo, el 1,97% restante (130 peticiones) se distribuye de la siguiente manera: (127) fueron tramitadas de manera extemporánea, sin respuesta (2) y N/A (1). Esto permite concluir que, si bien la mayoría de las solicitudes fueron respondidas dentro de los tiempos legales, se identificaron algunos casos con demoras y sin respuesta, lo que evidencia la necesidad de fortalecer el control interno sobre los tiempos de respuesta.
- ✓ Son destacables los avances hacia la mejora continua, evidenciados en la reducción significativa del porcentaje de respuestas extemporáneas, que pasó del 5.6% reportado en el informe radicado No. 3-2024-35578 (marzo-agosto 2024) al 1.92% registrado en el presente informe, se refleja el compromiso institucional por fortalecer la transparencia y mejorar la eficiencia en la atención al ciudadano.

De otro lado, se informa que, en el presente seguimiento se generaron tres (3) observaciones, por lo cual corresponde al proceso de Atención y Relación con el Ciudadano la formulación de las acciones

correctivas pertinentes, orientadas a subsanar las observaciones detectadas, en concordancia con lo dispuesto en el Procedimiento PD-SM4 de Planes de Mejoramiento Interno.

Se recomienda que dichas acciones correctivas sean formuladas con un alto grado de especificidad y dirigidas a las dependencias responsables que presentaron debilidades en los cumplimientos, a fin de optimizar la eficacia del plan de mejora y asegurar la prestación de respuestas oportunas y eficaces a la ciudadanía.

Finalmente, es preciso informar que, el informe adjunto será publicado en la sección de transparencia de la entidad en la siguiente ruta: <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion-presupuesto-ingresos/informes-control-interno/Informe-PQR-Semestral-al-Representante-Legal-Articulo-76-de-la-ley-1474-de-2011/2025>.

Cordialmente,



KAROL ANDREA PARRAGA HACHE
JEFE DE OFICINA CONTROL INTERNO

c.c.e.: ADA LUZ SANDOVAL HERAZO-OFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C-4

ALBERTO SANCHEZ GALEANO-SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA
ALEJANDRO REYES LOZANO-DIRECCION DE PREVENCION Y CULTURA CIUDADANA
HASBLEIDY BOHORQUEZ PUERTO-DIRECCION DE SEGURIDAD
REINALDO RUIZ SOLORZANO-SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL
ANA MARIA MORENO GARCIA-DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL
CT (RP) ADRIANA PATRICIA HERNANDEZ MARIN-DIRECCION CARCEL DISTRITAL
Anexos: -1

Elaboró: INGRID BEATRIZ ACOSTA VELASQUEZ
Revisó: INGRID BEATRIZ ACOSTA VELASQUEZ-OFICINA DE CONTROL INTERNO -
Aprobó: KAROL ANDREA PARRAGA HACHE

INFORME DE SEGUIMIENTO PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS (PQRSDF).

1 DE SEPTIEMBRE DE 2024 AL 28 DE FEBRERO DE 2025

2025

Oficina de Control Interno



ALCALDIA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA DE
SEGURIDAD, CONVIVENCIA
Y JUSTICIA


BOGOTÁ

Contenido

1. Objetivo General:	3
2. Objetivos Específicos:	3
3. Alcance:	3
4. Marco Normativo:	4
5. Resultados:	4
5.1 Seguimiento Estadístico:	5
5.1.1 Entradas PQRSD.....	5
5.1.2 Peticiones Gestionadas y Trasladas	6
5.1.3 Medios de Recepción.....	7
5.1.4 Tipo de Petición	8
5.1.5 Temas más Consultados.....	9
5.2 Oportunidad en los Tiempos de Respuesta:.....	9
5.2.1 Tiempo de Traslado de Peticiones	11
Observación N°1:	12
Recomendación N°1:.....	12
5.2.2 Fecha de Finalización de Peticiones en BTE	12
Observación N°2:	15
Recomendación N°2	15
5.3 Índice de cumplimiento	15
Observación N°3:	16
Recomendación N°3:.....	16
5.4 Efectividad de las medidas correctivas implementadas:	16
5.5 Denuncias por actos de corrupción:.....	19
6. Conclusiones:	21
7. Recomendaciones Generales:	21

1. Objetivo General:

Verificar que la gestión y el tratamiento dado por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ) a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción, se haya realizado de manera oportuna, coherente y con la calidad requerida, de acuerdo con los lineamientos establecidos por la normatividad vigente.

2. Objetivos Específicos:

- Realizar seguimiento estadístico a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción de manera semestral.
- Verificar la eficiencia en los tiempos de respuesta, de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción radicados por la ciudadanía, validando que sean atendidas dentro de los plazos establecidos por la normatividad vigente.
- Analizar los resultados del índice de cumplimiento de las PQRSD que fueron objeto de verificación por parte de la Dirección Distrital de Calidad, a fin de validar que la gestión de cada una de las respuestas dirigidas a la ciudadanía y grupos de interés, cumple con las políticas y procedimientos internos de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ), así como con la normatividad legal aplicable.
- Evaluar la implementación y efectividad de acciones correctivas y preventivas, resultado del seguimiento a las situaciones detectadas en informes anteriores, a fin de verificar la resolución de las incidencias detectadas en el proceso de atención y mejorar continuamente la gestión y tratamiento de solicitudes.
- Realizar seguimiento a las denuncias de presuntos actos de corrupción, verificando que hayan sido tratadas con especial atención, conforme a los procedimientos establecidos y en el marco de la legalidad.

3. Alcance:

El presente proceso de verificación abarcará todas las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción gestionados por la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ), se centrará en evaluar la gestión de las peticiones y el cumplimiento de los plazos establecidos, la coherencia y calidad de las respuestas, conforme a la normatividad vigente y los lineamientos internos de la entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de septiembre al 28 de febrero de 2025.

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”*.
- 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:

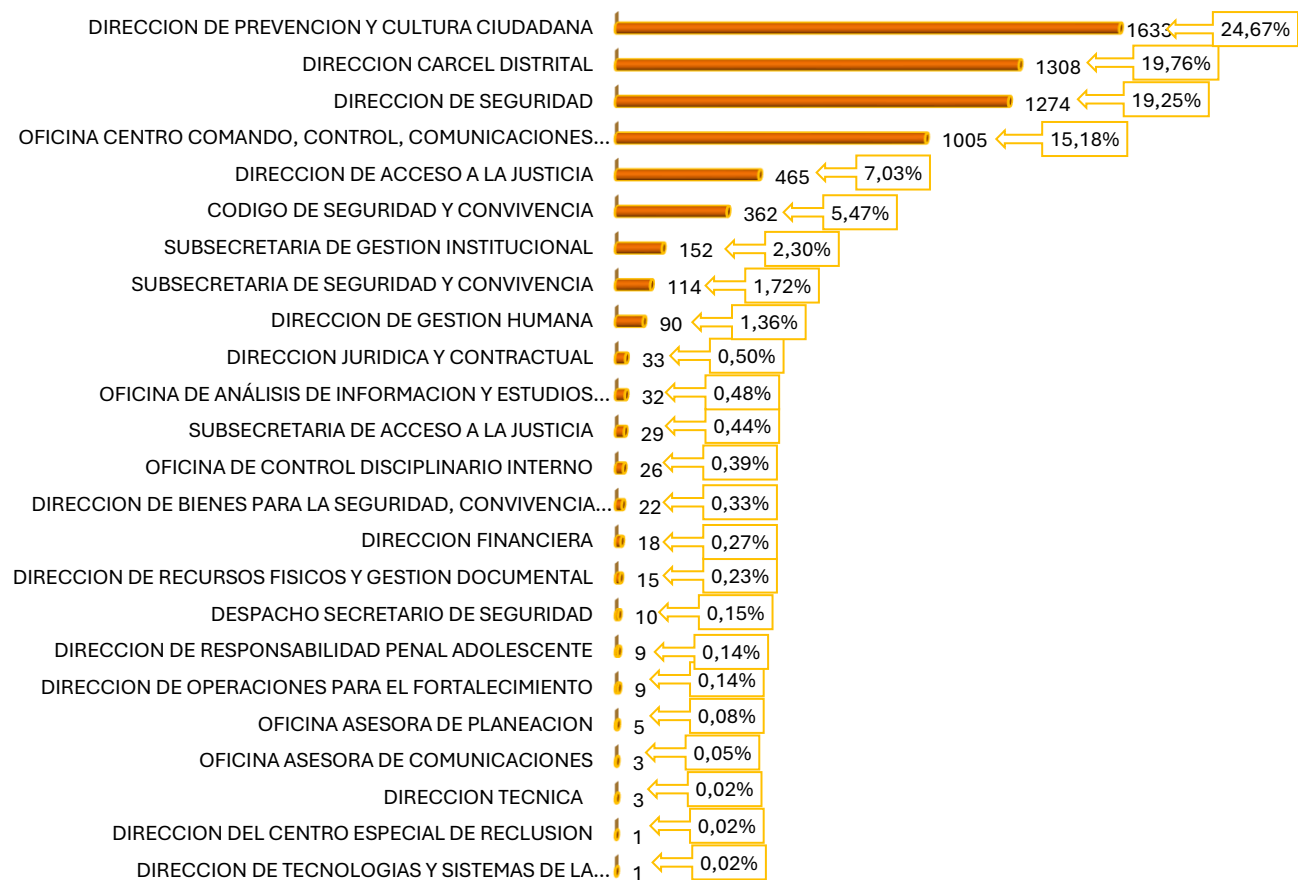
Los reportes generados se basan en el análisis de la información registrada en la "Matriz de Trazabilidad de PQRSD Ciudadanas F-AR-1478", el Sistema de Diligencias de Quejas y Sugerencias - Bogotá Te Escucha (SDQS – BTE), los informes de gestión mensual de PQRSD, así como los emitidos por la Dirección Distrital de Calidad de la Secretaría General, el sistema SIGA y otras herramientas de control internas de la SDSCJ, correspondientes al período (1 de septiembre de 2024 al 28 de febrero de 2025).

5.1 Seguimiento Estadístico:

5.1.1 Entradas PQRSD

Como resultado del análisis y la consulta de la información registrada en la 'Matriz de Trazabilidad de PQRSD Ciudadanas F-AR-1478', la tercera línea de defensa identificó un total de 6.619 de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSD), las cuales fueron distribuidas entre diversas áreas. Se observó que la Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana registró la mayor cantidad de PQRSD, con un total de 1.633 casos, lo que corresponde al 24,67 %. A esta le sigue la Dirección de la Cárcel Distrital, con 1.308 registros, equivalentes al 19,76 %. Además, se identificó un volumen significativo de solicitudes en la Dirección de Seguridad, el C4 y la Dirección de Acceso a la Justicia, como se detalla a continuación:

PQRSD POR DEPENDENCIAS



Grafica N°1, Fuente: Reporte Matriz de Trazabilidad de PQRSD Ciudadanas F-AR-1478. Creación Propia. Fecha de consulta 11/04/2025, periodo septiembre 2024 a febrero 2025

5.1.2 Peticiones Gestionadas y Trasladas

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ), registró 8.875 peticiones en la “Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478”, De estas, 6.619 fueron gestionadas directamente por la entidad y 2.256 fueron trasladadas a otras entidades. A continuación, se presentan los resultados del seguimiento efectuado por la segunda línea de defensa y la evaluación de la tercera línea.

MES	Peticiones Gestión SDSCJ (2L)	Traslados Realizados Segunda Línea	Peticiones Gestión SDSCJ (3L)	Número de Peticiones de Traslados Realizados Tercera línea	Traslados realizados Tercera Línea
Septiembre	1207	779	1207	450	779
Octubre	1187	732	1187	433	732
Noviembre	1051	635	1051	358	635
Diciembre	1027	612	1027	363	612
Enero	1062	472	1060	299	472
Febrero	1087	574	1087	353	574
Total	6621	3804	6619	2256	3804

Tabla N°1 Elaboración propia OCI Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478". Página web <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion-presupuesto-ingresos/informe-pqrs>.

Durante el análisis de la información, en cuanto a las peticiones gestionadas, se identificó una diferencia de dos (2) peticiones en el mes de enero entre el Informe de Gestión PQRSDF correspondiente a dicho mes, que reporta 1.062 solicitudes, y la matriz de trazabilidad F-AR-1478 del proceso, que registra 1.060. Esta diferencia ha sido justificada por el proceso de la siguiente manera:

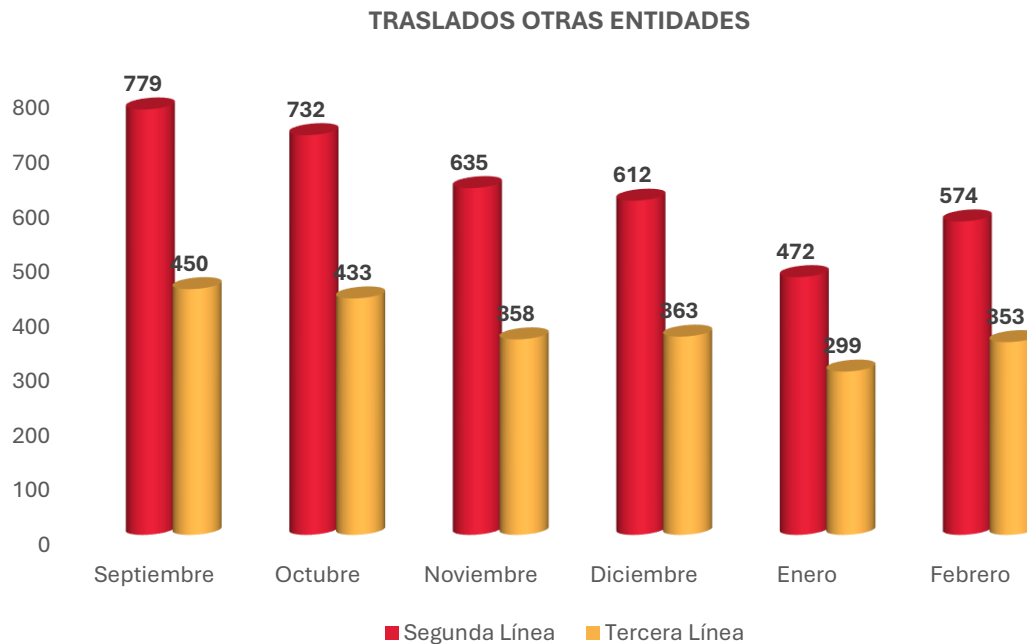
“Radicado 212672025 con SIGA 1-2025-1504: Esta solicitud fue objeto de ampliación de información; sin embargo, el peticionario no dio respuesta. En estos casos, se realiza un desistimiento y se cierra en BTE, por lo cual no se incluye dentro de la matriz de trazabilidad, ya que se contabiliza como un cierre.

Cuando se elaboró el informe, a la fecha de corte del análisis de la información aún se estaba a la espera de la respuesta del ciudadano, por lo que fue incluida en dicho informe. Posteriormente, al no obtener respuesta, se actualizó la información en la matriz”.

“Radicado 1-2025-3613 / BTE 431632025: Corresponde a una solicitud de terminación anticipada de contrato, la cual no constituye una petición ciudadana, sino un trámite interno de la entidad. Aunque fue radicada por el peticionario a través de un canal ciudadano, corresponde a un proceso administrativo y no debe contarse dentro del consolidado de peticiones ciudadanas. Esto, de acuerdo con el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, sección 5.3 "Criterios para el registro de peticiones", que establece: "(...) las solicitudes que se radiquen directamente en la entidad, relacionadas con los trámites y OPAS que se encuentren referenciadas en la Guía de Trámites y Servicios, NO deberán ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. (...)”.

En atención a lo anterior, en el desarrollo del presente informe se continuó evaluando con base en las 6.619 peticiones registradas en la Matriz de Trazabilidad de PQRSDf Ciudadanas F-AR-1478.

Frente a las peticiones trasladadas a otras entidades, se evidenció una discrepancia en el conteo de los datos registrados en las columnas de traslados realizados tanto por la segunda como por la tercera línea, como se detalla:

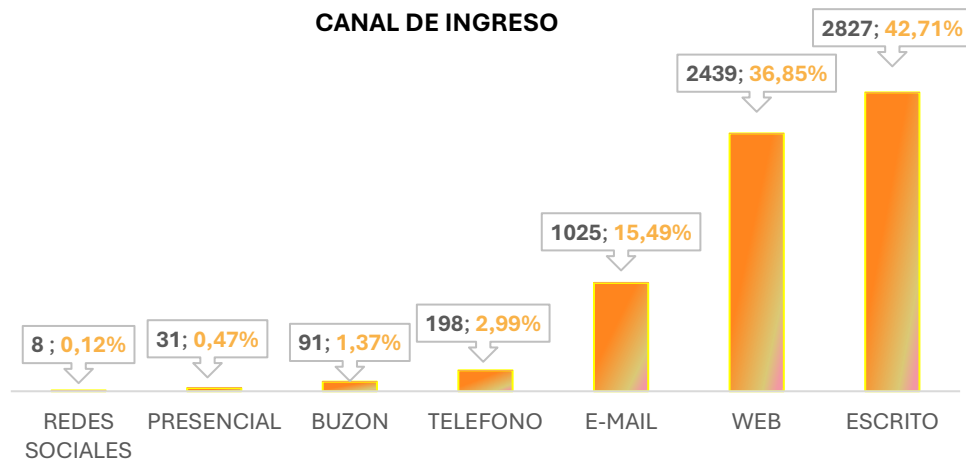


Grafica N°2 Elaboración propia OCI Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDf Ciudadanas F-AR-1478".

Sin embargo, los resultados indican que se trasladaron un total de 2.256 peticiones correspondientes a 3.804 traslados, es importante precisar que esta situación ya había sido señalada en el *Informe de Seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDf)* radicado No 3-2024-35578. En dicho informe se indicó que la diferencia observada se debe a que una misma petición puede ser remitida a múltiples entidades según su contenido. En este sentido, la segunda línea contabiliza el total de traslados efectuados, mientras que la tercera línea considera únicamente un traslado por cada número de petición.

5.1.3 Medios de Recepción

Las peticiones recibidas en el periodo evaluado tuvieron como mecanismo de recepción principal el escrito, con recepción de 2.827 correspondientes al 42,71% de la totalidad de (6.619) allegadas a la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia (SDSCJ), seguido de la Página Web con 2.439 que equivalen al 36,85%, los demás canales como (email, teléfono, buzón, presencial y redes sociales) presentan una participación menor entre el 15,49% y 0,12%, como se detalla:



Grafica N°3 Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478. Creación propia. Fecha de consulta 11/04/2025, periodo septiembre 2024 a febrero 2025

5.1.4 Tipo de Petición

De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema de Diligencias de Quejas y Sugerencias (SDQS), así como en la "Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478" las peticiones recibidas 6.619 en el periodo evaluado, se concentraron principalmente en peticiones de interés particular con 4.409 peticiones (66,61%), mientras que el derecho de petición de interés general suma 1.906 peticiones (28,80%). En tercer lugar, con 87 solicitudes (1,30%) se encuentran las solicitudes de acceso a la información. Otros tipos de solicitudes como consultas, reclamos, quejas, y sugerencias muestran una participación menor en la distribución total de peticiones, con porcentajes que oscilan entre el 0,06% a 1,19%, como se detalla:

TIPOLOGÍA



Tabla N°2 Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478. Creación propia. Fecha de consulta 11/04/2025, periodo septiembre 2024 a febrero 2025

Es importante precisar que, en revisión de datos por tipología, no se presentaron diferencias de las peticiones registradas en BTE y la matriz de trazabilidad, lo que indica que la acción de mejora implementada fue efectiva y se mantiene en el tiempo, lo anterior señalado a detalle en el numeral 5.4 del presente informe.

5.1.5 Temas más Consultados

Se revisó el “Reporte por temas” arrojado en la “Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478”, evidenciando que los temas más consultados son los relacionados con: seguridad en entornos, casas de justicia, jurídica, expendios y microtráfico, habitante de calle, asuntos administrativos. A continuación, el detalle:

TEMAS DE INTERÉS		
SEGURIDAD EN ENTORNOS	1181	17,84%
CASAS DE JUSTICIA	713	10,77%
JURIDICA BENEFICIOS PERSONALES	518	7,83%
EXPENDIOS Y MICROTRAFICO	443	6,69%
HABITANTE DE CALLE	441	6,66%
JURIDICA COMPUTOS	430	6,50%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	337	5,09%
LIQUIDACION DE COMPARENDOS	319	4,82%
TEMAS PARA TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	292	4,41%
USOS DEL SUELO	287	4,34%
CAMARAS DE VIGILANCIA	235	3,55%
CERTIFICADOS DE LLAMADAS A LINEA DE EMERGENCIA 123	183	2,76%
ATENCION INTEGRAL VISITAS	159	2,40%
EFICIENCIA DEL SERVICIO	154	2,33%
FUTBOL	114	1,72%
SERVICIO Y ATENCION POR PARTE DEL OPERADOR	93	1,41%
ATENCION INTEGRAL CAPACITACION Y OCUPACION	90	1,36%
DELITO CONTRA LA VIDA	82	1,24%
SEGURIDAD INGRESOS DE VISITAS Y ELEMENTOS	59	0,89%
OTROS TEMAS DE INTERES	489	7,39%
TOTAL	6619	100%

Tabla N°3 Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478. Creación propia. Fecha de consulta 11/04/2025, periodo septiembre 2024 a febrero 2025

5.2 Oportunidad en los Tiempos de Respuesta:

Como resultado de este análisis, se observa que, del total de 6.619 peticiones recibidas, el 98,03 % fue gestionado dentro del plazo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Sin embargo, el 1,97% restante (130 peticiones) distribuidas de la siguiente manera: (127) fueron tramitadas de manera extemporánea, (2) sin respuesta con radicados Nos. 1-2025-5863 y 1-2025-12834, y (1) con el radicado 1-2024-70839, fue clasificada como "N/A". Según el proceso, esta última no corresponde a una petición ciudadana, ya que la empresa se equivocó de canal de radicación e ingresó la solicitud por BTE y que, tras una revisión con la Dirección Técnica, se confirmó que se trataba de una oferta de servicio, la cual, de acuerdo

con el manual de peticiones ciudadanas, no se considera como tal. A continuación, se presenta el detalle:

PROMEDIO DÍAS DE GESTIÓN POR TIPOLOGÍA

Tipología	N. de Peticiones	Promedio Días de Gestión
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4409	8,8
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1906	10,9
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	86	6,1
FELICITACION	79	10,8
RECLAMO	52	10,4
SOLICITUD DE COPIA	41	4,5
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	19	6,2
QUEJA	13	8,3
SUGERENCIA	10	11,9
CONSULTA	4	13
TOTAL	6619	9,4

Tabla N°4 Elaboración propia OCI Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478^o-BTE

PROMEDIO DÍAS DE GESTIÓN POR DEPENDENCIA

DEPENDENCIA	Promedio en Días de Gestión	Número de peticiones con Respuesta En Términos Ley 1755 - 2015	Número de peticiones con Respuesta Fuera de Términos Ley 1755 -2015	Sin respuesta en SDQS corte 28/04/2025	N/A	TOTAL
DIRECCION DE PREVENCION Y CULTURA CIUDADANA	12,54	1564	69	0	0	1633
DIRECCION CARCEL DISTRITAL	9	1303	5	0	0	1308
DIRECCION DE SEGURIDAD	10,32	1271	3	0	0	1274
OFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C-4	10,84	991	13	1	0	1005
DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA	9,06	460	5	0	0	465
CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	12,7	347	15	0	0	362
SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL	6,15	152	0	0	0	152
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	8,72	109	5	0	0	114
DIRECCION DE GESTION HUMANA	6,21	90	0	0	0	90
DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL	9,75	32	1	0	0	33
OFICINA DE ANÁLISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	9,5	30	2	0	0	32
SUBSECRETARIA DE ACCESO A LA JUSTICIA	8,25	28	1	0	0	29
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	7,83	25	1	0	0	26
DIRECCION DE BIENES PARA LA	8,83	21	1	0	0	22

DEPENDENCIA	Promedio en Días de Gestión	Número de peticiones con Respuesta En Términos Ley 1755 - 2015	Número de peticiones con Respuesta Fuera de Términos Ley 1755 -2015	Sin respuesta en SDQS corte 28/04/2025	N/A	TOTAL
SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y ACCESO A LA JUSTICIA						
DIRECCION DE RECURSOS FISICOS Y GESTION DOCUMENTAL	6,73	15	0	0	0	15
DIRECCION FINANCIERA	10,2	13	5	0	0	18
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD	9,71	9	1	0	0	10
DIRECCION DE OPERACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO	8	9	0	0	0	9
DIRECCION DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	8,8	9	0	0	0	9
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	10,67	5	0	0	0	5
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	3	3	0	0	0	3
DIRECCION DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE LA INFORMACION	3	1	0	0	0	1
DIRECCION DEL CENTRO ESPECIAL DE RECLUSION	10	1	0	0	0	1
DIRECCION TECNICA	2	1	0	1	1	3
Total general	8,40875	6489	127	2	1	6619

Tabla N°5 Elaboración propia OCI Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478" -BTE

En el ejercicio de sus funciones, la Oficina de Control Interno (OCI) en su rol de Enfoque hacia la Prevención, reitera a las dependencias relacionadas en la tabla precedente la necesidad de adoptar medidas correctivas pertinentes, que garanticen el cumplimiento de los plazos establecidos en la normativa vigente. Cabe resaltar que la aplicación de estos términos constituye uno de los criterios evaluativos contemplados en la Metodología de Evaluación por Dependencias V.3 del proceso de Evaluación por Dependencias que le corresponde a esta oficina, conforme a lo dispuesto en la Ley 909 de 2004.

5.2.1 Tiempo de Traslado de Peticiones

En atención a los tiempos establecidos en artículo 1, Título II - Capítulo I - Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, a continuación, se detallan los resultados obtenidos en análisis de los tiempos de las peticiones que fueron trasladadas.

Rango Días de Traslado	Número de Traslados Realizados	Porcentaje
0-5 Días	3493	92%
Superior a 5 Días	311	8%
Total	3804	100%

Tabla N°6 Elaboración propia OCI Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478" – BTE

De acuerdo con la tabla anterior, se observa que se realizaron un total de 3.493 traslados en un tiempo inferior a cinco días, lo que representa el 92% del total de traslados efectuados. Es importante aclarar que, dado que una petición puede ser trasladada a más de una entidad según su contenido, el análisis se realizó con base en el número de traslados y no en el número de peticiones.

Por otra parte, el 8% restante, equivalente a 311 traslados, se realizó de manera extemporánea. Esta situación refleja una mejora respecto al informe comunicado mediante el memorando 3-2024-35578, en el cual los traslados extemporáneos correspondían al 17,91%. No obstante, persiste el incumplimiento reiterado de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015.

Observación N°1:

En el análisis de los resultados presentados en el numeral 5.2 del presente informe, se observa el incumplimiento de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, en la respuesta a (127) peticiones, que representa el 1,92% del total de solicitudes recibidas en el periodo evaluado. Adicionalmente, se realizaron (311) traslados de peticiones por fuera de los plazos legales, equivalentes al 8% del total de traslados efectuados, lo que también desatiende lo dispuesto en la mencionada ley, que indica *(las autoridades deben dar respuesta a las peticiones dentro de los términos legales según su naturaleza. Igualmente, los traslados de competencia deben efectuarse de manera oportuna, conforme a los plazos establecidos, garantizando el derecho fundamental de petición de los ciudadanos)*. Esta situación puede obedecer a deficiencias en la planificación, seguimiento y distribución de peticiones, así como a la falta de mecanismos eficaces que garanticen el cumplimiento de los plazos normativos. Como consecuencia, se afecta el derecho fundamental de petición, se generan riesgos legales y disciplinarios para la entidad, y se puede deteriorar la percepción y confianza de la ciudadanía frente a su gestión. Asimismo, lo anterior evidencia que el control establecido para mitigar el riesgo R1AR *“Posibilidad de pérdida reputacional por tutelas contra la entidad o procesos disciplinarios a los servidores que incumplen los términos de respuesta de los derechos de petición, debido a la extemporaneidad en las respuestas a las PQRS que ingresan a la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia”* resulte inefectivo.

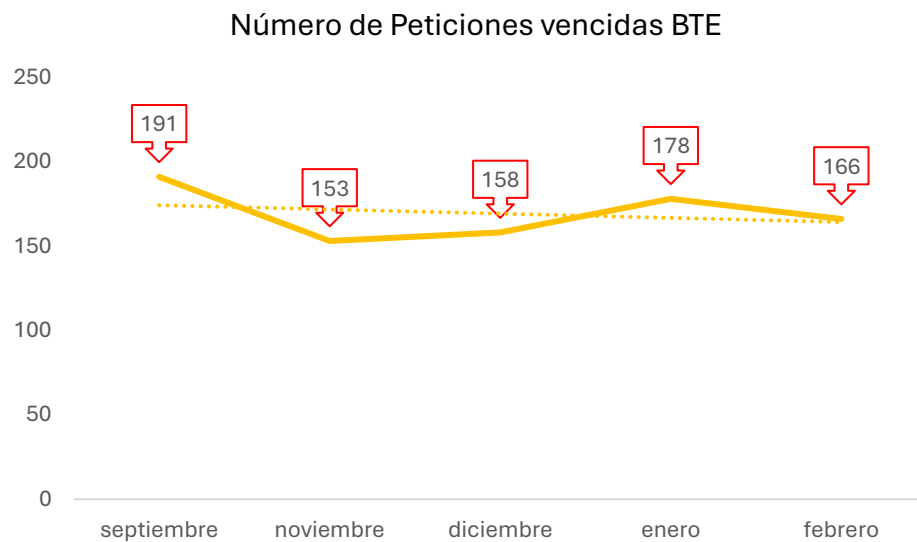
Recomendación N°1:

Aunar esfuerzos para fortalecer los mecanismos de control y seguimiento en la gestión de peticiones, así como, implementar actividades que generen alertas tempranas preventivas que permitan identificar posibles vencimientos de términos y tomar acciones correctivas oportunas en las dependencias con mayor número de peticiones registradas en la Tabla No. 5.

5.2.2 Fecha de Finalización de Peticiones en BTE

Teniendo en cuenta que en el informe comunicado mediante el memorando 3-2024-35578 se identificó la existencia de peticiones vencidas registradas en el aplicativo BTE, se procedió a consultar los informes emitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá (Evaluador Externo) correspondientes a los meses

(septiembre 2024 a febrero 2025). Como resultado, se evidenció que esta situación persiste de manera reiterativa, tal como se detalla a continuación:



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

Por otra parte, se llevó a cabo la validación de las fechas de finalización de las peticiones registradas en el sistema SDQS-BTE. Para ello, se aplicó un muestreo utilizando el formato de cálculo aleatorio simple, adoptado de la Contraloría General, el cual arrojó una muestra de 24 peticiones sobre la totalidad de Peticiones (6.619). En el análisis se evidenciaron cierres registrados en el sistema BTE con posterioridad a la emisión de la respuesta por parte de la entidad, a través del Sistema Propio (SIGA), con un rango de diferencia que oscila entre 1 y 17 días calendario, así como el cierre en BTE posterior a la fecha de vencimiento de la petición, como se detalla a continuación:

Petición BTE	Fecha de Radicado de Entrada	Radocado de Salida SIGA	Fecha de vencimiento de la Petición	Fecha de Radicado de Salida SIGA	Tiempo de Respuesta en Días SIGA	Oportunidad de la petición	Fecha Cierre BTE	Diferencia días entre Respuesta SIGA y Cierre en BTE (Días calendario)	Gestión de cierre BTE frente a la fecha de vencimiento
306312025	2/01/2025	2-2025-453	24/01/2025	8/01/2025	3	Gestión oportuna (DTL)	8/01/2025	0	Oportuno
2312025	2/01/2025	2-2025-1465	24/01/2025	17/01/2025	10	Gestión oportuna (DTL)	17/01/2025	1	Oportuno
2782025	2/01/2025	2-2025-1467	24/01/2025	17/01/2025	10	Gestión oportuna (DTL)	19/01/2025	3	Oportuno
2882025	1/01/2025	2-2025-2251	23/01/2025	23/01/2025	14	Gestión oportuna (DTL)	29/01/2025	7	Inoportuno
3362025	2/01/2025	2-2025-1053	24/01/2025	14/01/2025	7	Gestión oportuna (DTL)	16/01/2025	2	Oportuno

Petición BTE	Fecha de Radicado de Entrada	Radocado de Salida SIGA	Fecha de vencimiento de la Petición	Fecha de Radicado de Salida SIGA	Tiempo de Respuesta en Días SIGA	Oportunidad de la petición	Fecha Cierre BTE	Diferencia días entre Respuesta SIGA y Cierre en BTE (Días calendario)	Gestión de cierre BTE frente a la fecha de vencimiento
118472025	2/01/2025	2-2025-143	24/01/2025	3/01/2025	1	Gestión oportuna (DTL)	10/01/2025	7	Oportuno
3522025	2/01/2025	2-2025-607	24/01/2025	9/01/2025	4	Gestión oportuna (DTL)	9/01/2025	0	Oportuno
3552025	2/01/2025	2-2025-1416	24/01/2025	16/01/2025	9	Gestión oportuna (DTL)	22/01/2025	6	Oportuno
3572025	2/01/2025	2-2025-822	24/01/2025	10/01/2025	5	Gestión oportuna (DTL)	14/01/2025	4	Oportuno
3602025	2/01/2025	2-2025-140	24/01/2025	3/01/2025	1	Gestión oportuna (DTL)	20/01/2025	17	Oportuno
3642025	7/01/2025	2-2025-1148	28/01/2025	15/01/2025	6	Gestión oportuna (DTL)	16/01/2025	1	Oportuno
3762025	2/01/2025	2-2025-1383	24/01/2025	16/01/2025	9	Gestión oportuna (DTL)	16/01/2025	1	Oportuno
6802025	2/01/2025	2-2025-4140	24/01/2025	27/01/2025	16	Gestión Extemporánea	29/01/2025	3	Inoportuno
87712025	9/01/2025	2-2025-1146	30/01/2025	15/01/2025	4	Gestión oportuna (DTL)	29/01/2025	15	Oportuno
87792025	9/01/2025	2-2025-1282	30/01/2025	15/01/2025	4	Gestión oportuna (DTL)	24/01/2025	9	Oportuno
87952025	9/01/2025	2-2025-1932	30/01/2025	21/01/2025	8	Gestión oportuna (DTL)	23/01/2025	2	Oportuno
89112025	10/01/2025	2-2025-5082	31/01/2025	30/01/2025	14	Gestión oportuna (DTL)	30/01/2025	1	Oportuno
89452025	10/01/2025	2-2025-1256	31/01/2025	15/01/2025	3	Gestión oportuna (DTL)	31/01/2025	17	Oportuno
89812025	10/01/2025	2-2025-4929	31/01/2025	29/01/2025	13	Gestión oportuna (DTL)	29/01/2025	1	Oportuno
94092025	10/01/2025	2-2025-1719	31/01/2025	20/01/2025	6	Gestión oportuna (DTL)	20/01/2025	1	Oportuno
124092025	13/01/2025	2-2025-6933	3/02/2025	7/02/2025	19	Gestión Extemporánea	13/02/2025	6	Inoportuno
311482025	24/01/2025	2-2025-12796	14/02/2025	17/02/2025	16	Gestión Extemporánea	19/02/2025	2	Inoportuno
395312025	28/01/2025	2-2025-13182	18/02/2025	19/02/2025	16	Gestión Extemporánea	20/02/2025	2	Inoportuno

Tabla N°6 Elaboración propia OCI Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDf Ciudadanas F-AR-1478" – BTE

Es importante destacar que, aunque en cumplimiento de la Circular Interna 013 del 14 de agosto de 2024, sobre la “Implementación del aplicativo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, Bogotá Te Escucha (BTE), en la totalidad de las dependencias de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia”, se han

llevado a cabo actividades como la capacitación a todas las dependencias y la reinducción mensual, se observa que la situación de cierres extemporáneos en el sistema BTE persiste.

Por esta razón, es indispensable que los responsables de cada dependencia implementen controles eficaces en sus equipos de trabajo, con el objetivo de fortalecer la gestión oportuna y adecuada de las peticiones ciudadanas.

Observación N°2:

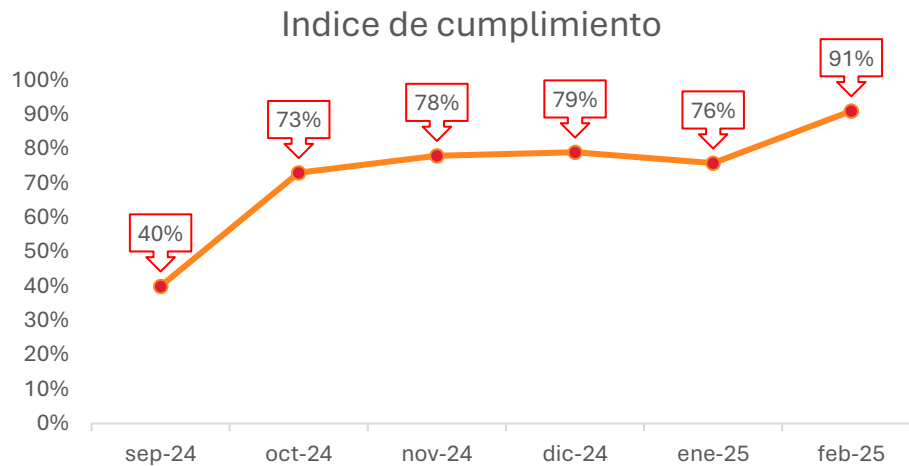
Durante el análisis de la muestra seleccionada en el marco del seguimiento, se evidenciaron debilidades en el cumplimiento del cierre oportuno de peticiones en el sistema BTE. Del total de 24 peticiones verificadas, el 17% (4 casos) fueron cerrados en el sistema con posterioridad a la fecha de vencimiento en SIGA, lo cual representa una práctica contraria a lo establecido en el numeral 5.2 del “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”, que establece: “Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta.”, lo que puede conllevar a la falta del adecuado seguimiento a la gestión de las peticiones ciudadanas, además de generar riesgos reputacionales e incumplimientos normativos para la entidad.

Recomendación N°2

Definir estrategias para optimizar la gestión y cierre de las peticiones dentro de los plazos establecidos, asimismo, mejorar la coordinación entre las áreas involucradas, asegurando que la gestión de peticiones sea eficiente y alineada con la normativa vigente.

5.3 Índice de cumplimiento

Con el propósito de evaluar el grado de cumplimiento de las PQRSD y el adecuado manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha (SDQS-BTE), se llevó a cabo un análisis de los informes emitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en su calidad de evaluador externo. Para el periodo comprendido entre septiembre de 2024 y febrero de 2025, Del análisis realizado a estos informes se consolidan los porcentajes de cumplimiento constituidos como oportunidades de mejora en relación con los criterios evaluados. A continuación, se presenta el índice de cumplimiento consignado en los informes analizados:



Grafica N°5 Elaboración Propia OCI. Fuente: Informes Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá

Observación N°3:

Resultado del ejercicio de seguimiento realizado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se identificó un promedio de cumplimiento del 72,83% en el índice de calidad de los criterios evaluados, lo cual representa una mejora respecto a lo reportado en el informe con radicado No. 3-2024-35578 que registro el 56%. No obstante, persisten debilidades significativas en la aplicación de los criterios de atención y gestión de peticiones ciudadanas y en el manejo del sistema SDQS, lo anterior denota fallas en la implementación de lo establecido en el “Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Orientaciones Básicas para el manejo de peticiones ciudadanas”, versión 3 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, numeral 3.3. Esta situación puede generar insatisfacción en los peticionarios frente a las respuestas emitidas, afectando la percepción del servicio, y podría dar lugar a posibles faltas disciplinarias y/o sanciones legales.

Recomendación N°3:

Fortalecer las capacidades del equipo responsable mediante la implementación de jornadas de retroalimentación continua sobre los criterios de calidad establecidos en el manual en mención. Asimismo, se sugiere realizar seguimiento periódico al uso del sistema SDQS, garantizando la trazabilidad y calidad en la gestión de las peticiones ciudadanas, con el fin de mejorar la experiencia del ciudadano y mitigar riesgos disciplinarios o legales.

5.4 Efectividad de las medidas correctivas implementadas:

Se precisa que la Oficina de Control Interno, emite un dictamen sobre el estado de los planes de mejora internos, realizando un análisis de las acciones implementadas por el proceso y así determinar su efectividad.

En consideración con lo anterior y con base en los informes de seguimiento a las PQRSDF realizados por esta oficina, con corte a 30 de marzo de 2025, se presenta un registro total de siete acciones al plan de mejoramiento de la entidad con fecha de finalización en los meses de octubre y noviembre de 2024, las cuales presentan un avance del 100%. Estas acciones serán evaluadas para determinar su efectividad en el próximo informe de seguimiento semestral que emitirá esta oficina, teniendo en cuenta que las acciones estaban siendo implementadas en el periodo objeto de evaluación.

Número plan	Acción	Fecha inicio	Fecha fin	Avance
400	Realizar reuniones de alertamiento y/o seguimientos bimestrales con los Directivos de las dependencias que presentan mayor frecuencia de PQRSDF respondidas fuera de términos de ley. Acta de reunión y Documento información PQRSDF.	1/06/2024	30/11/2024	100%
400	Divulgar bimestralmente a los Directivos y en general en la SDSCJ, los resultados de la gestión oportuna de las PQRSDF Ciudadanas (Ranking de Oportunidad).	1/06/2024	30/11/2024	100%
401	Realizar jornadas de capacitación mensual con el equipo encargado del manejo del sistema BTE, respecto de los lineamientos definidos para la correcta gestión de las PQRSDF Ciudadanas.	1/06/2024	31/10/2024	100%
402	Verificar las tipologías asignadas a las peticiones ciudadanas dentro del ejercicio semanal de armonización de la información de los sistemas BTE y SIGA, donde también se valida el total de las peticiones incluidas en ambos aplicativos	20/05/2024	5/11/2024	100%
402	Enviar al Líder del equipo de Atención y Servicio al Ciudadano - ASC, un correo electrónico semanal, con la verificación de las tipologías asignadas a las peticiones ciudadanas realizada.	20/05/2024	5/11/2024	100%
403	Divulgar en la SDSCJ los resultados bimestrales de las evaluaciones realizadas a las respuestas de las PQRSDF Ciudadanas, frente al cumplimiento de los criterios de coherencia, calidad, calidez y oportunidad y manejo de sistema (Rankin de Calidad de las Respuestas).	1/06/2024	30/11/2024	100%
403	Realizar reuniones de alertamiento bimestrales con los Directivos de la SDSCJ, para divulgar los resultados de informe de medición de calidad realizada por la secretaría general, con respecto a las respuestas de las PQRSDF Ciudadanas, frente al cumplimiento de los criterios de Coherencia, calidad, calidez y oportunidad y manejo del sistema.	1/06/2024	30/11/2024	100%

Tabla N°7 Elaboración propia OCI Fuente: Portal MIPG /mejora /planes y Reporte PMI 2024

No obstante, se efectuó análisis de efectividad a las siguientes dos (2) acciones que fueron cerradas durante el primer semestre 2024 con avance del 100%, como se detalla a continuación:

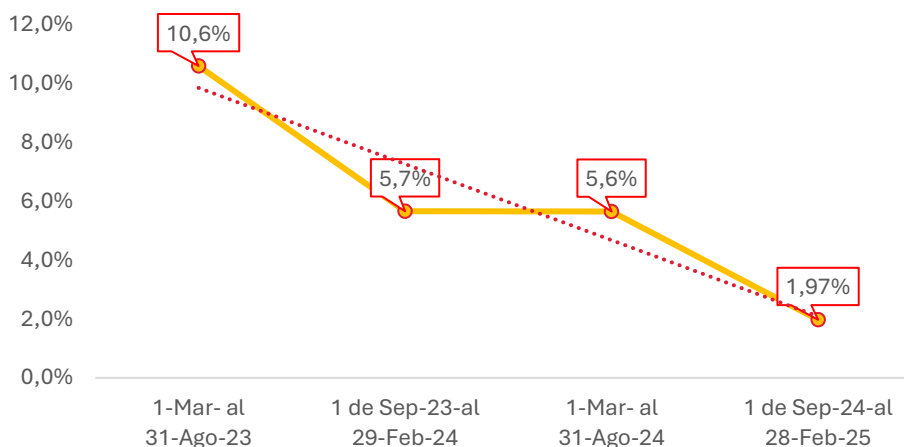
Número plan	Acción	Fecha inicio	Fecha fin	Avance	Evaluación de Efectividad
352	Realizar solicitud a la Dirección de Tecnología y Sistemas de Información de la Entidad, de la posibilidad de una interacción mayor entre el sistema SIGA de la entidad y el sistema de BTE de la Alcaldía que permita unificar información de las PQRSDF ciudadanas.	17/11/2023	31/05/2024	100%	EFFECTIVA
352	Realizar solicitud a la Secretaría General del concepto para la correcta tipificación de las PQRSDF Ciudadanas que ingresan por el Sistema Bogotá Te Escucha - BTE y que son tramitadas en la SDSCJ.	17/11/2023	31/05/2024	100%	EFFECTIVA

Tabla N°8 Elaboración propia OCI Fuente: Portal MIPG /mejora /planes y Reporte PMI 2024

Para estas dos últimas acciones, se identificó su efectividad en relación con la tipificación de las PQRSDF en los sistemas SIGA de la entidad y BTE. Esto se evidencia en el presente informe, donde se observó uniformidad en la clasificación realizada.

Por otro lado, es importante destacar que, aunque el proceso ha venido implementando acciones de mejora para corregir las causas de los hallazgos, los seguimientos realizados por la tercera línea de defensa a la gestión de peticiones en términos de oportunidad reflejan variaciones significativas respecto a la medición anterior. Sin embargo, persisten la extemporaneidad y los vencimientos, como se evidencia en los análisis:

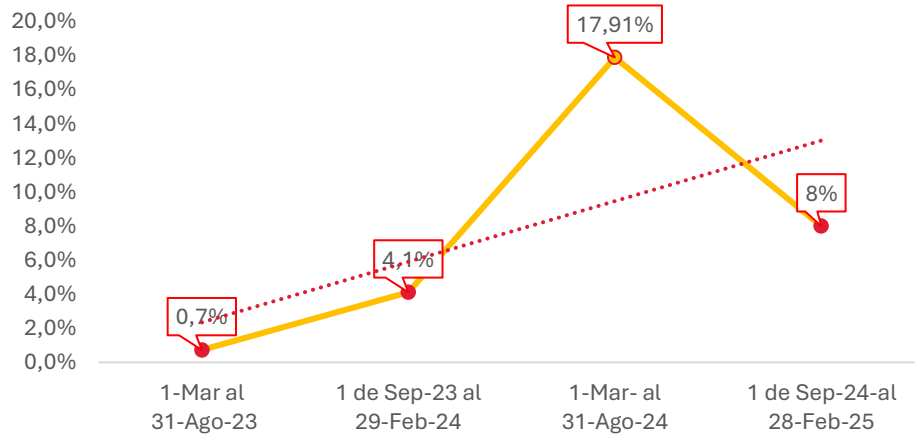
Porcentaje de peticiones con respuestas extemporaneas 3L



Gráfica N°6 Elaboración propia OCI Fuente: Informe de Seguimiento Oficina de Control Interno

Asimismo, se pudo evidenciar una disminución significativa de los traslados de peticiones realizados en un tiempo superior al establecido en la Ley 1755 de 2015 con respecto a la medición realizada en el seguimiento anterior, como se observa en la siguiente gráfica:

Porcentaje de traslados con respuestas extemporaneas 3L



Grafica N°7 Elaboración propia OCI Fuente: Informe de Seguimiento Oficina de Control Interno

5.5 Denuncias por actos de corrupción:

Este informe también tiene como objetivo detallar la gestión de las denuncias por actos de corrupción, con el propósito de fortalecer las prácticas internas de control y transparencia dentro de la entidad. Durante el periodo analizado, se gestionaron un total de 6,619 peticiones, de las cuales 19 correspondieron a denuncias relacionadas con corrupción. De estas, 18 fueron respondidas dentro de los plazos establecidos, mientras que 1 fue emitida fuera de los términos legales. Todas las denuncias fueron remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario para su correspondiente tratamiento.

En el marco de este seguimiento, se revisaron aspectos clave como: La eficiencia en la gestión de denuncias, para lo cual, se evaluó el tiempo promedio de respuesta y su alineación con los términos legales y la clasificación uniforme; se revisó la coherencia en la tipificación de las denuncias en los sistemas internos, garantizando que cada caso sea adecuadamente categorizado, como se detalla:

TIPOLOGÍA BTE	CANAL DE INGRESO	RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE VENCIMIENTO	TIPOLOGÍA SIGA	OFICINA, DIRECCIÓN O GRUPO A LA QUE FUE REASIGNADO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE RADICADO DE SALIDA
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	ESCRITO	1-2025-21	2/01/2025	24/01/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-1383	16/01/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	E-MAIL	1-2025-59	2/01/2025	24/01/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-4621	28/01/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	WEB	1-2025-578	9/01/2025	30/01/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-1463	17/01/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	WEB	1-2025-680	10/01/2025	31/01/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-1463	17/01/2025

TIPOLOGÍA BTE	CANAL DE INGRESO	RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE VENCIMIENTO	TIPOLOGÍA SIGA	OFICINA, DIRECCIÓN O GRUPO A LA QUE FUE REASIGNADO	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE RADICADO DE SALIDA
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	E-MAIL	1-2025-412	8/01/2025	29/01/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-1095	14/01/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	E-MAIL	1-2025-6466	18/02/2025	11/03/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-14282	25/02/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	WEB	1-2025-6602	19/02/2025	12/03/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-13651	21/02/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	WEB	1-2024-58099	12/09/2024	3/10/2024	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2024-72071	24/09/2024
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	E-MAIL	1-2024-61836	8/10/2024	30/10/2024	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2024-79278	25/10/2024
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	WEB	1-2024-68725	6/11/2024	28/11/2024	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2024-83115	14/11/2024
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	E-MAIL	1-2024-79812	10/12/2024	2/01/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2024-89230	20/12/2024
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	E-MAIL	1-2024-79813	10/12/2024	2/01/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2024-88796	17/12/2024
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	E-MAIL	1-2024-79571	9/12/2024	31/12/2024	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2024-89359	20/12/2024
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	E-MAIL	1-2024-79574	9/12/2024	31/12/2024	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2024-88665	17/12/2024
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	ESCRITO	1-2024-79913	11/12/2024	3/01/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2024-89269	20/12/2024
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	E-MAIL	1-2024-86921	27/12/2024	21/01/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-7	2/01/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	WEB	1-2024-81937	23/12/2024	16/01/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2024-89817	26/12/2024
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	E-MAIL	1-2024-86975	29/12/2024	21/01/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-5	2/01/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	E-MAIL	1-2024-86970	29/12/2024	21/01/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-6	2/01/2025

Tabla N°9 Elaboración propia OCI Fuente: Portal MIPG /mejora /planes y Reporte PMI 2024

Se identifico que la entidad no respondió oportunamente a una denuncia ciudadana sobre presuntos actos de corrupción, radicada el 2 de enero de 2025 y contestada el 28 del mismo mes. Esto excede el plazo legal de quince (15) días hábiles establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. El caso en mención, ya fue registrado y contabilizado en la observación N. 1, donde se detectó el incumplimiento de los plazos en la respuesta a 130 peticiones.

Esta demora vulnera los principios de celeridad, eficacia y responsabilidad en la administración pública, afectando el debido proceso, la transparencia y la confianza ciudadana en la gestión institucional. Según el análisis realizado, esta extemporaneidad podría deberse a una falta de seguimiento, deficiencias en los procesos internos, escasez de personal o una inadecuada asignación de responsabilidades.

6. Conclusiones:

Frente al análisis estadístico, se evidenció la implementación de mecanismos eficaces de consulta que permiten generar reportes sobre estado de las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias, los cuales permiten identificar tendencias, detectar áreas críticas y facilitar la toma de decisiones basada en datos.

Se observa un cumplimiento del 98,03 % del total de 6.619 peticiones recibidas gestionadas dentro del plazo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Sin embargo, el 1,97% restante (130 peticiones) se distribuye de la siguiente manera: (127) fueron tramitadas de manera extemporánea, sin respuesta (2) y N/A (1). Esto permite concluir que, si bien la mayoría de las solicitudes fueron respondidas dentro de los tiempos legales, se identificaron algunos casos con demoras y sin respuesta, lo que evidencia la necesidad de fortalecer el control interno sobre los tiempos de respuesta.

En atención a los resultados obtenidos de los informes de la Dirección Distrital de Calidad, del índice de cumplimiento, se identificó la necesidad de reforzar la capacitación del personal para garantizar un mejor tratamiento de casos que sean complejos o sensibles.

En análisis y seguimiento de acciones de mejora derivadas de informes anteriores, se identificó que todas las acciones han sido cerradas, y dos de ellas, objeto de evaluación, han demostrado ser efectivas. Esto refleja un avance positivo, aunque aún no concluyente, ya que la efectividad de las siete restantes que finalizaron en noviembre 2024, serán evaluadas en el próximo informe semestral.

Las denuncias por presuntos actos de corrupción fueron tratadas conforme a los protocolos establecidos. Se observó un manejo en general reservado, diligente y enmarcado en la legalidad, sin embargo, una (1) denuncia se respondió de manera extemporánea, generando la necesidad de aunar esfuerzos para aumentar la confianza ciudadana en el proceso.

Son destacables los avances hacia la mejora continua, evidenciados en la reducción significativa del porcentaje de respuestas extemporáneas, que pasó del 5.6% reportado en el informe radicado No. 3-2024-35578 (marzo-agosto 2024) al 1.92% registrado en el presente informe, se refleja el compromiso institucional por fortalecer la transparencia y mejorar la eficiencia en la atención al ciudadano.

7. Recomendaciones Generales:

Promover la participación ciudadana en la evaluación del servicio, a través de encuestas de satisfacción o espacios de escucha activa, que contribuyan a identificar nuevas oportunidades de mejora y fortalecer la transparencia institucional.

Capacitar de manera periódica al personal encargado de la atención ciudadana, especialmente en normativas vigentes, redacción clara y atención de casos sensibles, para garantizar coherencia, claridad y legalidad en las respuestas.

Reforzar los canales internos de atención y seguimiento exclusivo para denuncias de corrupción, garantizando trazabilidad, confidencialidad y respuesta efectiva.

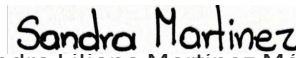
Formular indicadores de desempeño que permitan medir la gestión oportuna de respuesta a las PQRSD de los equipos responsables de cada dependencia, que facilite la retroalimentación constante y la mejora de los procesos.

Elaboró

Revisó



Ingrid Beatriz Acosta Velásquez
Contratista Oficina de Control Interno



Sandra Liliانا Martinez Méndez
Contratista Oficina de Control Interno

Aprobó



Karol Andrea Parraga Hache
Jefe Oficina de Control Interno