

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) DEL 1 MARZO DE 2025 AL 31 DE AGOSTO DE 2025

Cordial saludo, Dr. Restrepo Florez:

En cumplimiento de lo estipulado en el Artículo 17 del Decreto 648 de 2017, relativo al rol de "*Evaluación de la Gestión del Riesgo*" definido por el Departamento Administrativo de la Función Pública, así como en atención a la ejecución del Plan Anual de Auditoría de la vigencia 2025 de la Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (PO-FI-02 V3), la Oficina de Control Interno presenta el Informe de Seguimiento a las Peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRSDF), correspondiente al periodo (1 de marzo al 31 de agosto de 2025), en el cual, de manera general, se concluye lo siguiente:

- Durante el periodo evaluado se alcanzó un cumplimiento del 99,17% sobre un total de 8.843 peticiones, gestionadas conforme a los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. El 0,81% (72 peticiones) fueron atendidas fuera de término, y dos (2) continuaban sin respuesta al corte de agosto de 2025. Aunque el nivel de cumplimiento es alto, se mantienen casos de demoras y/o ausencia de respuesta, generando debilidades al seguimiento interno a los tiempos de gestión.
- En la evaluación de efectividad y seguimiento de las acciones de mejora formuladas en informes anteriores, se evidenció que siete (7) acciones fueron cerradas con un cumplimiento del 100%; sin embargo, las acciones implementadas resultaron inefectivas frente a la solución de las causas identificadas. Por su parte, dos (2) acciones demostraron ser efectivas dentro del periodo establecido.
- Durante el semestre evaluado, se registraron dieciocho (18) peticiones tipificadas como denuncias por presuntos actos de corrupción, de las cuales fueron gestionadas conforme a los protocolos y procedimientos establecidos, no obstante (1) con radicado 1-2025-47242, se tipificó de manera equivocada, ya que se debió clasificar como petición de interés general.
- Así mismo, se evidenció una reducción significativa en el porcentaje de respuestas extemporáneas, que pasó del 2,0% registrado en el periodo anterior al 0,8% en el

presente informe. Lo anterior confirma que, aunque persisten algunas peticiones fuera de término, las acciones institucionales han contribuido al fortalecimiento de la mejora continua y a la eficiencia en la atención al ciudadano.

A partir de los resultados del seguimiento realizado, se deberá formular el plan de mejoramiento a que haya lugar por el proceso de atención y relación con el ciudadano en el aplicativo ITS-Portal MIPG, de acuerdo con lo establecido en el procedimiento "Plan de Mejoramiento Interno PD-SM-4".

El tiempo máximo para la formulación y registro del plan de mejoramiento interno por parte del Líder del Proceso auditado será de ocho (8) días hábiles, contados a partir de la comunicación y/o notificación que generará el aplicativo de gestión y/o herramienta dispuesta.

Finalmente, es preciso informar que, el informe adjunto será publicado en la sección de transparencia de la Secretaría de Seguridad, Convivencia y Justicia en la siguiente ruta: <https://scj.gov.co/transparencia/planeacion-presupuesto-ingresos/informes-control-interno>

Cordialmente,



KAROL ANDREA PARRAGA HACHE
JEFE DE OFICINA CONTROL INTERNO

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

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

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

1 DE MARZO DE 2025 AL 31 DE AGOSTO 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:	5
5.1 Seguimiento Estadístico:	5
5.1.1 Entradas PQRSDF	5
5.1.2 Peticiones Gestionadas y Trasladas	6
5.1.3 Medios de Recepción	7
5.1.4 Tipo de Petición	7
5.1.5 Temas más Consultados.....	8
5.2 Oportunidad en los Tiempos de Respuesta:	9
5.2.1 Tiempo de Traslado de Peticiones	12
5.2.2 Fecha de Finalización de Peticiones en BTE	13
5.3 Índice de cumplimiento Criterios de coherencia, calidad y calidez:	15
5.3.1 Criterios de coherencia, calidad y calidez:	15
5.4 Efectividad de las medidas correctivas implementadas:	16
5.5 Denuncias por actos de corrupción:.....	22
6. Conclusiones:	23
7. Recomendaciones:	24

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 normativa vigente.
- Analizar los resultados del índice de cumplimiento de las PQRSDF 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 abarcó 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 normativa vigente y los lineamientos internos de la entidad, en el periodo comprendido entre el 1 de marzo al 31 de agosto 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.
- Guía Metodológica para la medición de la Calidad de las Respuestas a las Peticiones Ciudadanas y la Satisfacción Ciudadana en Canales de Atención G-AR-02.

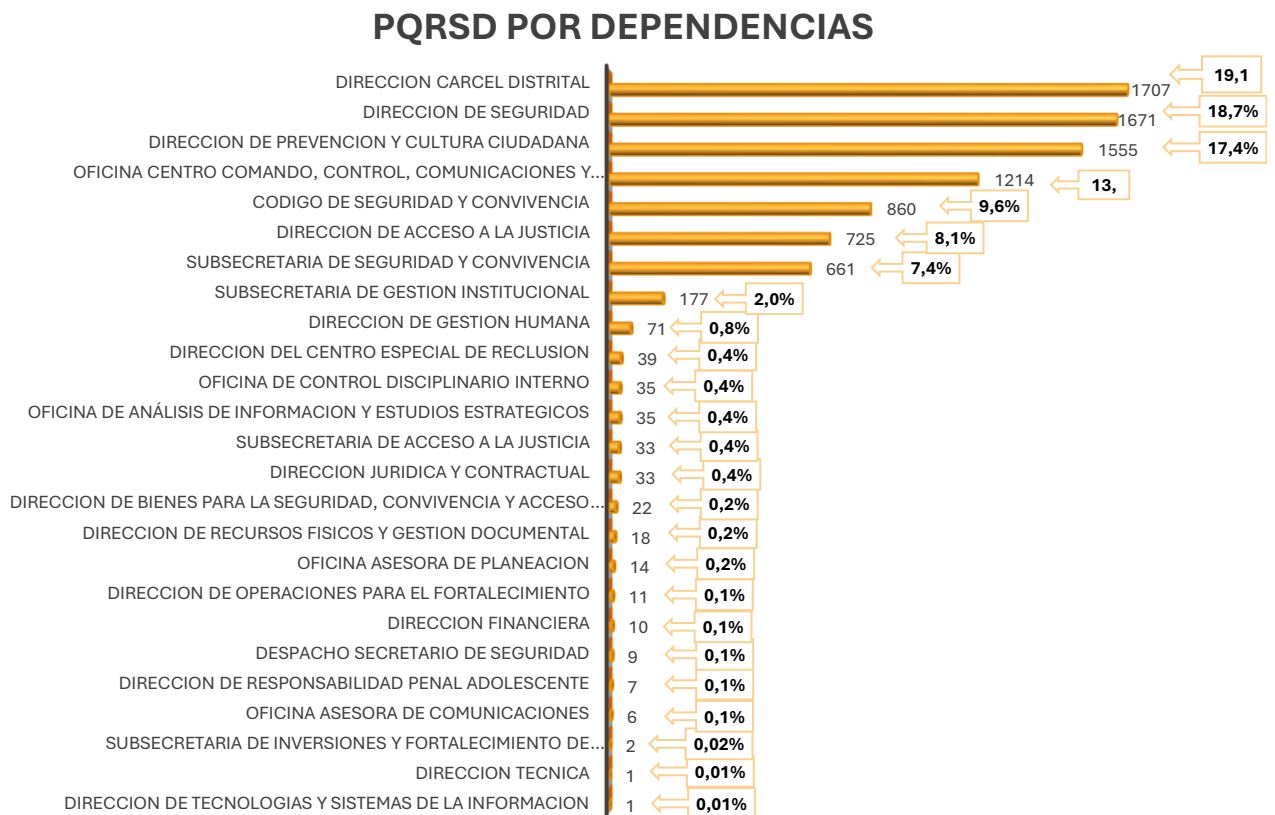
5. Resultados:

Los reportes generados se basan en el análisis de la información registrada en la "Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478", el Sistema de Distrital de Quejas y Soluciones - Bogotá Te Escucha (SDQS – BTE), los informes de gestión mensual de PQRSDF emitidos por el Proceso de Atención y Relación con el Ciudadano, así como los elaborados 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 marzo al 31 de agosto de 2025).

5.1 Seguimiento Estadístico:

5.1.1 Entradas PQRSDF

Como resultado del análisis y la consulta de la información registrada en la 'Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478', la tercera línea de defensa identificó un total de 8.917 peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias y felicitaciones (PQRSDF), las cuales fueron distribuidas entre diversas áreas de la entidad. La Dirección Cárcel Distrital concentró el mayor número de registros, con, 1.707 peticiones, lo que corresponde al 19,1%, a esta le sigue la Dirección de Seguridad, con 1.671 registros, equivalentes al 18,7%. Así mismo, se identificó un volumen significativo de solicitudes en la Dirección de Prevención y Cultura Ciudadana, Oficina C4 y Código de Seguridad y Convivencia, como se detalla a continuación.



Grafica N°1, Fuente: Reporte Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478. Creación Propia, periodo marzo a agosto 2025

5.1.2 Peticiones Gestionadas y Trasladas

La Secretaría Distrital de Seguridad, Convivencia y Justicia (SDSCJ), registró 8.917 peticiones en la “Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478”, De estas, 3.348 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.

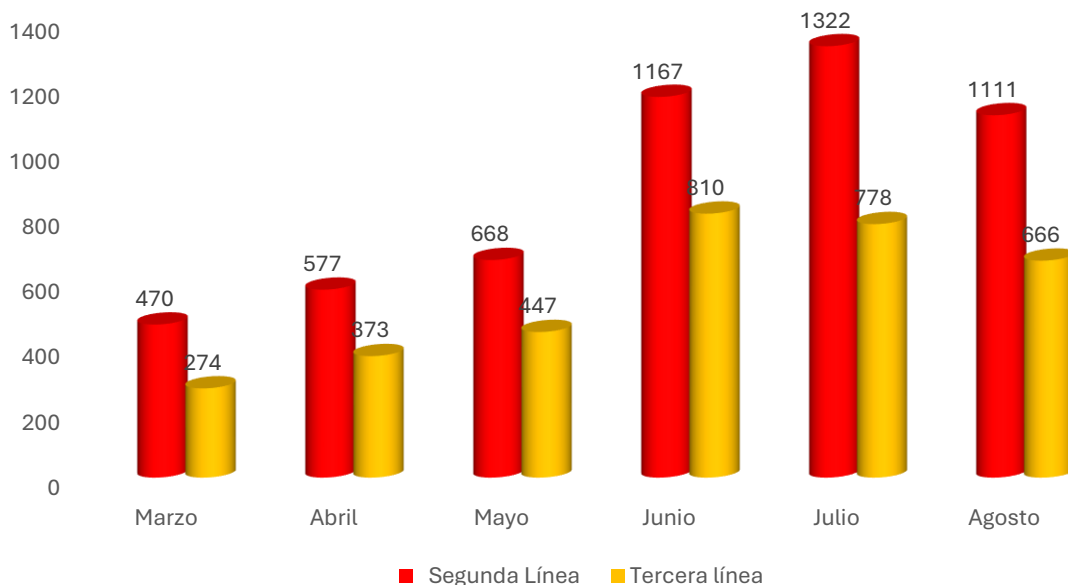
MES	Peticiones Gestión SDSCJ (2L)	Traslados Realizados Segunda Línea	Peticiones Gestión SDSCJ (3L)	Número de Peticiones de Traslados Realizados Tercera línea	Traslados realizados Tercera Línea
Marzo	1159	470	1159	274	470
Abril	1325	577	1325	373	577
Mayo	1298	668	1298	447	668
Junio	1673	1167	1673	810	1167
Julio	1914	1322	1914	778	1322
Agosto	1548	1111	1548	666	1111
Total	8917	5315	8917	3348	5315

Tabla N°1 Elaboración propia OCI Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478".

Enlace: <https://scj.gov.co/es/transparencia/planeacion-presupuesto-ingresos/informe-pqrs>.

En análisis de los resultados, se precisa que la segunda línea contabiliza el total de traslados efectuados (5.315), mientras que la tercera línea considera únicamente un traslado por cada número de petición (3.348), como se ilustra:

TRASLADOS OTRAS ENTIDADES



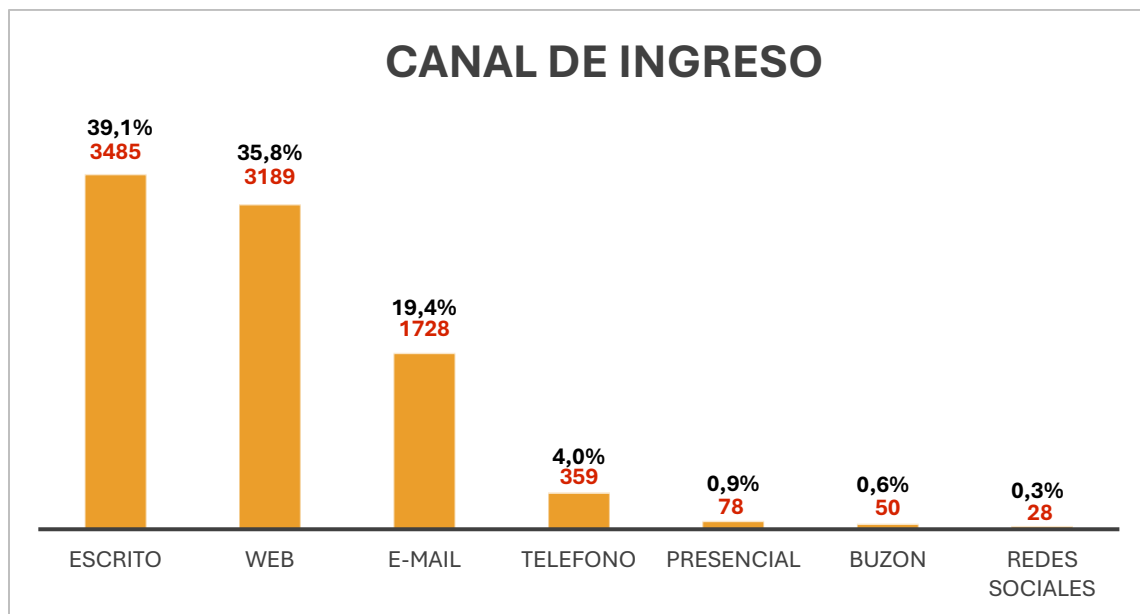
Gráfica N°2 Elaboración propia OCI Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478".

Los resultados son correctos, independientemente de la forma en que se presenten. Es importante aclarar que esta situación ya ha venido siendo documentada en el Informe de Seguimiento de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSDF), radicados bajo los números 3-2024-35578 (31/10/2024) y 3-2025-16098 (30/04/2025). En dichos informes

se precisó que la diferencia observada obedece a que una misma petición puede ser remitida a múltiples entidades, según la naturaleza de su contenido.

5.1.3 Medios de Recepción

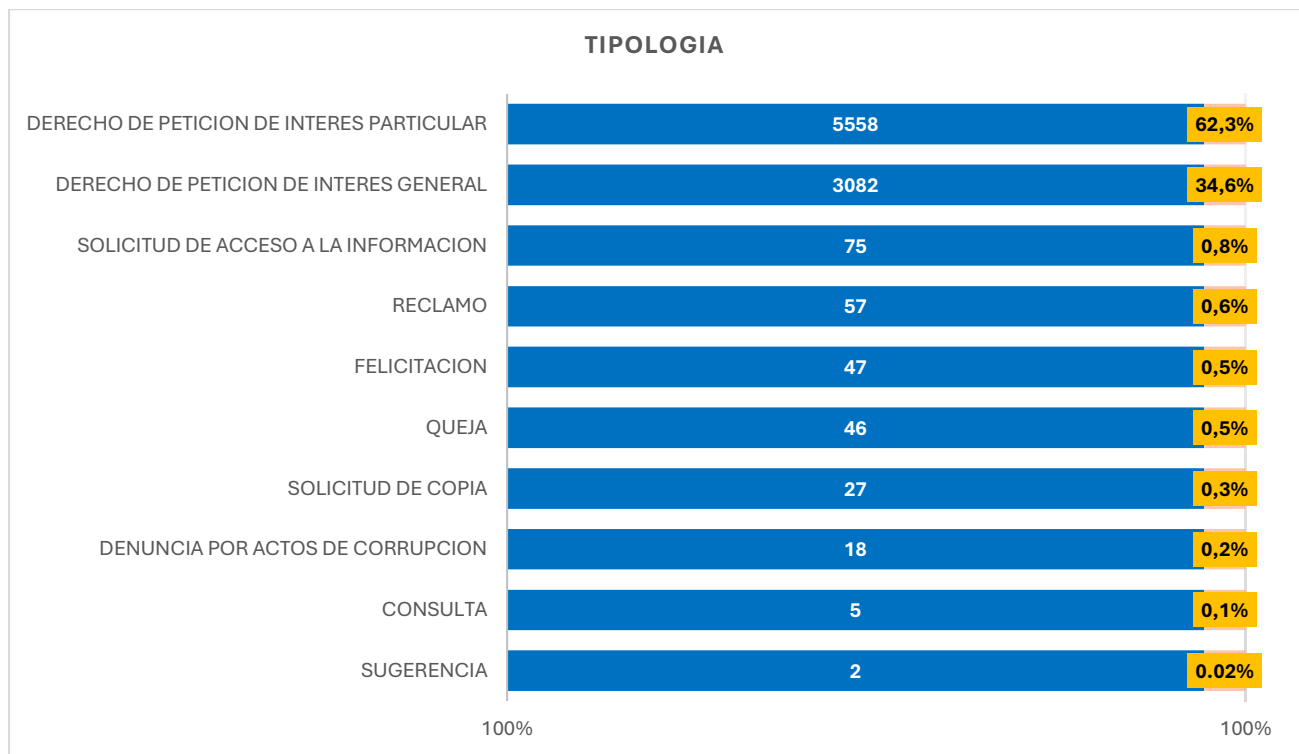
Las peticiones recibidas en el periodo evaluado tuvieron como mecanismo de recepción principal el escrito, con recepción de 3.485 correspondientes al 39,1% de la totalidad de (8.917) allegadas a la Secretaría Distrital de Seguridad Convivencia y Justicia (SDSCJ), seguido de la Página Web con 3.189 que equivalen al 35,8%, los demás canales como (email, teléfono, presencial, buzón y redes sociales) presentan una participación menor entre el 19,4% y 0,3%, como se detalla en la siguiente gráfica:



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

5.1.4 Tipo de Petición

De acuerdo con las estadísticas arrojadas por el Sistema de Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS), así como en la "Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478" las peticiones recibidas 8.917 en el periodo evaluado, se concentraron principalmente en peticiones de interés particular con 5.558 peticiones (62,3%), mientras que el derecho de petición de interés general suma 3.082 peticiones (34,6%). En tercer lugar, con 75 solicitudes (0,8%) se encuentran las solicitudes de acceso a la información. Otros tipos de peticiones como, reclamos, felicitaciones, quejas, solicitud de copias, denuncias por actos de corrupción consultas y sugerencias muestran una participación menor en la distribución total de peticiones, con porcentajes entre el 0,6% y 0,02%, como se muestra a continuación:



Grafica N°4 Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDf Ciudadanas F-AR-1478. Creación propia. Periodo marzo a febrero 2025

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, usos del suelo, casas de justicia, jurídica, expendios y microtráfico, habitante de calle, asuntos administrativos. A continuación, el detalle:

TEMAS DE INTERÉS		
SEGURIDAD EN ENTORNOS	1447	16,23%
USOS DEL SUELO	1033	11,58%
CASAS DE JUSTICIA	778	8,72%
JURIDICA BENEFICIOS PERSONALES	726	8,14%
EXPENDIOS Y MICROTRAFICO	673	7,55%
LIQUIDACION DE COMPARENDOS	579	6,49%
HABITANTE DE CALLE	553	6,20%
JURIDICA COMPUTOS	493	5,53%
TRASLADO A ENTIDADES NACIONALES Y/O TERRITORIALES	368	4,13%
CAMARAS DE VIGILANCIA	357	4,00%
ASUNTOS ADMINISTRATIVOS	351	3,94%
ATENCION INTEGRAL VISITAS	273	3,06%
EFICIENCIA DEL SERVICIO	217	2,43%
CERTIFICADOS DE LLAMADAS A LINEA DE EMERGENCIA 123	172	1,93%

TEMAS DE INTERÉS		
DELITO CONTRA LA VIDA	82	0,92%
OTROS TEMAS DE INTERES	815	9,14%
TOTAL	8917	100%

Tabla N°2 Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478. Creación propia. Creación propia. Período marzo a agosto 2025

5.2 Oportunidad en los Tiempos de Respuesta:

Como resultado de este análisis, a continuación, se presenta el detalle de los días promedios para cada una de las tipologías de PQRS; Así mismo, se detallan 10 peticiones que presentan observación por la tercera línea de defensa.

A continuación, se presenta el detalle de los días promedios para cada una de las tipologías de 8.907 PQRSDF.

Tipología	N. de Peticiones	Promedio Días de Gestión
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5.554	8,71
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3.078	9,52
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	75	7,15
RECLAMO	56	10,32
FELICITACION	47	10,94
QUEJA	45	9,52
SOLICITUD DE COPIA	27	7,04
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	18	4,78
CONSULTA	5	13,20
SUGERENCIA	2	9,50
TOTAL	8.907	8,99

Tabla N°3 Elaboración propia OCI Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478

Ahora bien, se identificaron ocho (8) radicados en la Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478 que presentan fechas negativas entre el radicado inicial y el radicado final. Al validar la información con el proceso de atención al ciudadano, se indicó que esta situación se debe a que dichas solicitudes fueron respondidas referenciando radicados anteriores:

DEPENDENCIA	RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE RADICADO DE SALIDA SIGA	RESPUESTA EN DIAS HABLES
OFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C-4	1-2025-15944	19/03/2025	2-2025-17383	13/03/2025	-6
OFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C-4	1-2025-34914	21/05/2025	2-2025-31218	12/05/2025	-9
OFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C-4	1-2025-31732	2/05/2025	2-2025-27598	29/04/2025	-4
OFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C-4	1-2025-28886	2/05/2025	2-2025-27598	29/04/2025	-4
DIRECCION CARCEL DISTRICTAL	1-2025-39642	11/06/2025	2-2025-36687	10/06/2025	-3
OFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C-4	1-2025-41238	19/06/2025	2-2025-41340	18/06/2025	-2
OFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C-4	1-2025-41301	19/06/2025	2-2025-41340	18/06/2025	-2
OFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C-4	1-2025-57203	22/08/2025	2-2025-56732	19/08/2025	-5

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

Se recomienda a la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo C-4 y a la Dirección de la Cárcel Distrital que cada petición ciudadana sea gestionada de manera independiente, asegurando que el radicado de respuesta corresponda exclusivamente a la solicitud tramitada, con el fin de garantizar la trazabilidad, la transparencia y la coherencia en el proceso de atención; esta medida contribuye a fortalecer los mecanismos de control documental, evitar reprocesos, y consolidar buenas prácticas institucionales alineadas con los principios de eficiencia, responsabilidad y mejora continua.

De otra parte, se identificaron 2 peticiones que, a la fecha de este seguimiento no presentaban radicado de salida, incumpliendo lo señalado en la Ley 1755 de 2015:

DEPENDENCIA	RADICADO DE ENTRADA	FECHA DE RADICADO DE ENTRADA	RADICADO DE SALIDA	FECHA DE RADICADO DE SALIDA SIGA	RESPUESTA EN DIAS HABLES
OFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C-4	1-2025-45222	14/07/2025	No Registra	No Registra	No Registra
OFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C-4	1-2025-54781	11/08/2025	No Registra	No Registra	No Registra

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

Se observa que, del total de 8.917 peticiones recibidas, el 99,17 % fue gestionado dentro del plazo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, 72 peticiones (0,81%) fueron gestionadas fuera de términos y 2 sin respuesta:

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	Sin respuesta en SDQS corte 31/08/2025	TOTAL
DIRECCION CARCEL DISTRITAL	6,7	1684	23	0	1707
DIRECCION DE SEGURIDAD	9,1	1670	1	0	1671
DIRECCION DE PREVENCION Y CULTURA CIUDADANA	10,4	1550	5	0	1555
OFICINA CENTRO COMANDO, CONTROL, COMUNICACIONES Y COMPUTO C-4	10,9	1178	34	2	1214
CODIGO DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	10,2	859	1	0	860
DIRECCION DE ACCESO A LA JUSTICIA	9,5	725	0	0	725
SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	8,0	657	4	0	661
SUBSECRETARIA DE GESTION INSTITUCIONAL	4,0	177	0	0	177
DIRECCION DE GESTION HUMANA	7,1	71	0	0	71
DIRECCION DEL CENTRO ESPECIAL DE RECLUSION	4,6	39	0	0	39
OFICINA DE ANÁLISIS DE INFORMACION Y ESTUDIOS ESTRATEGICOS	10,9	34	1	0	35
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4,9	35	0	0	35
DIRECCION JURIDICA Y CONTRACTUAL	6,9	32	1	0	33
SUBSECRETARIA DE ACCESO A LA JUSTICIA	8,6	33	0	0	33
DIRECCION DE BIENES PARA LA SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y ACCESO A LA JUSTICIA	11,3	20	2	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	Sin respuesta en SDQS corte 31/08/2025	TOTAL
DIRECCION DE RECURSOS FISICOS Y GESTION DOCUMENTAL	4,7	18	0	0	18
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	5,4	14	0	0	14
DIRECCION DE OPERACIONES PARA EL FORTALECIMIENTO	8,3	11	0	0	11
DIRECCION FINANCIERA	4,9	10	0	0	10
DESPACHO SECRETARIO DE SEGURIDAD	6,8	9	0	0	9
DIRECCION DE RESPONSABILIDAD PENAL ADOLESCENTE	9,9	7	0	0	7
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES	11,2	6	0	0	6
SUBSECRETARIA DE INVERSIONES Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES OPERATIVAS	11,0	2	0	0	2
DIRECCION DE TECNOLOGIAS Y SISTEMAS DE LA INFORMACION	5,0	1	0	0	1
DIRECCION TECNICA	3,0	1	0	0	1
TOTAL		8843	72	2	8917
PORCENTAJE		99,17%	0,81%	0,02%	100,00%

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

Se evidenciaron debilidades relacionadas con el incumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015 en la atención de 74 peticiones, lo que representa el 0,83 % una disminución en comparación con el seguimiento anterior 1.92%; No obstante, a la fecha de este seguimiento, se identificó que dicha falencia cuenta con acción correctiva programada en el **Plan de Mejoramiento N. 547**, con fecha final de ejecución el 31 de octubre de 2025.

Finalmente, en el ejercicio de sus funciones, la Oficina de Control Interno (OCI), en cumplimiento de su rol de enfoque hacia la prevención, reitera a las dependencias relacionadas en la tabla precedente la necesidad de adoptar las medidas correctivas pertinentes que permitan garantizar el cumplimiento oportuno de los plazos establecidos en la normativa vigente. Cabe resaltar que el cumplimiento de dichos términos constituye uno de los criterios evaluativos definidos en el numeral 7.2.5 Gestión de PQRSDF de la Guía de Evaluación por Dependencias G-SM-01 V.4, correspondiente al proceso de Evaluación por Dependencias a cargo de esta Oficina, conforme a lo dispuesto en la Ley 909 de 2004.

Observación N. 1: Debilidades en la gestión y control de requerimientos ciudadanos por parte de la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4

Tras el ejercicio de evaluación, se identificó que el 0,81% de las peticiones (72 en total) fueron respondidas de manera extemporánea, así mismo, se evidenció que dos (2) peticiones no cuentan con respuesta registrada (sin radicado de salida): radicados 1-2025-45222 del 14/07/2025 y 1-2025-54781 del 11/08/2025, que ocho (8) solicitudes fueron respondidas referenciando radicados anteriores, práctica que limita la trazabilidad y el adecuado control de seguimiento de las respuestas emitidas.

Ahora bien, se detectó que 34 (47,2%) de las peticiones con respuesta extemporánea, junto con los dos (2) radicados sin respuesta y los ocho (8) con respuesta referenciada a radicados previos,

corresponden a la Oficina Centro de Comando, Control, Comunicaciones y Cómputo – C4, evidenciando debilidades en los mecanismos de control y seguimiento por parte de la Primera Línea de Defensa para garantizar la gestión oportuna y adecuada de las solicitudes recibidas.

Esta situación desatiende lo dispuesto en la Ley 1755 de 2015, que establece la obligación de las autoridades de responder dentro de los términos legales y realizar los traslados de competencia de manera oportuna. En consecuencia, se configura un riesgo de vulneración del derecho fundamental de petición, además de la posible generación de responsabilidades legales y disciplinarias.

De igual forma, la falta de control en la gestión de las respuestas puede afectar la eficiencia administrativa y generar un impacto negativo en la percepción y confianza ciudadana frente al compromiso institucional con la transparencia, la oportunidad y la calidad en la atención de los requerimientos.

Recomendación: Fortalecer los mecanismos de control y seguimiento al trámite de las peticiones por parte de la Oficina Centro Comando, Control, Comunicaciones y Computo C-4, con el fin de garantizar el cumplimiento de los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. Implementar alertas o reportes de vencimiento y verificar periódicamente el estado de las solicitudes radicadas, asegurando que todas cuenten con respuesta y registro oportuno de radicado de salida en los sistemas institucionales.

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:

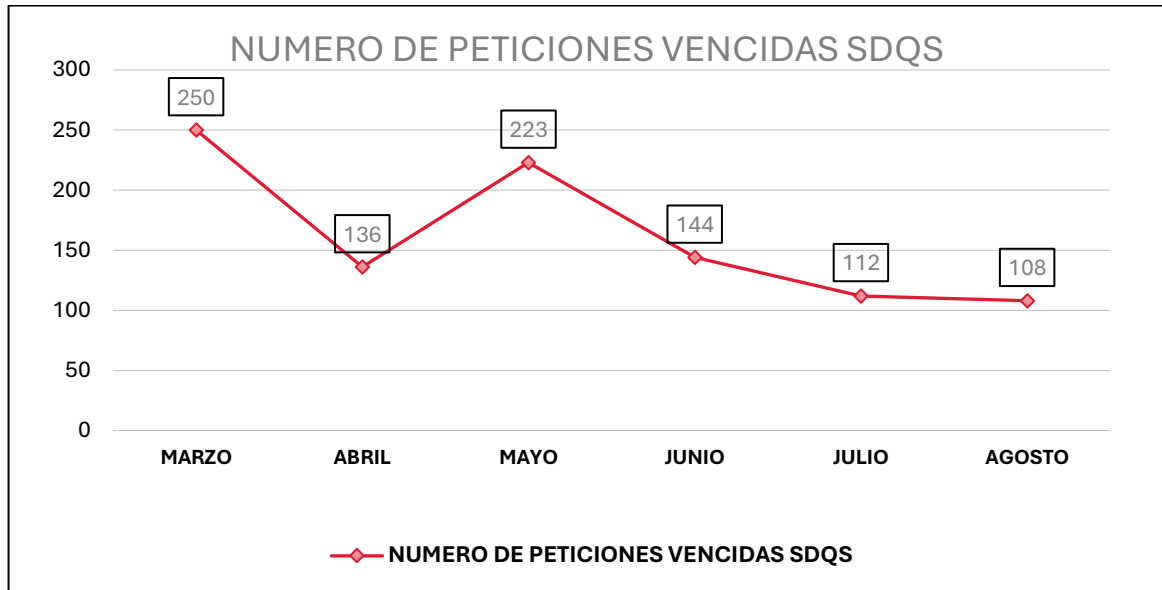
Rango Días de Traslado	Número de Traslados Realizados	Porcentaje
0-5 Días	4465	84%
Superior a 5 días	850	16%
Total	5315	100%

Tabla N°7 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 4.465 traslados en un tiempo inferior a cinco días, lo que representa el 84% 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 16% restante, equivalente a 850 traslados, se realizó de manera extemporánea, persiste el incumplimiento a los términos establecidos en la Ley 1755 de 2015. No obstante, a la fecha de este seguimiento, esta situación se encuentra en proceso de intervención mediante el **Plan de Mejoramiento N. 547**, cuya acción está en ejecución y tiene como fecha de finalización el 31/10/2025.

5.2.2 Fecha de Finalización de Peticiones en BTE

Se realizó la revisión de los informes emitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá (en calidad de Evaluador Externo), correspondientes al periodo comprendido entre marzo y agosto de 2025. Como resultado de este análisis, se identificó la persistencia reiterada de peticiones vencidas en el sistema BTE, conforme se detalla a continuación:



Gráfica N°5 Elaboración Propia OCI. 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 (8.917). 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 16 días hábiles, así como el cierre en BTE posterior a la fecha de vencimiento de la petición, como se detalla a continuación:

Petición BTE	Radicado de Salida SIGA	Fecha de Radicado de Entrada SIGA	Fecha de Radicado de Salida SIGA	Fecha de vencimiento de la Petición	Tiempo de Respuesta en Días SIGA	Oportunidad de la petición	Fecha Cierre BTE	Diferencia días entre Respuesta SIGA y Cierre en BTE (Días hábiles)	Gestión de cierre BTE frente a la fecha de vencimiento
920732025	2-2025-22257	10/03/2025	31/03/2025	1/04/2025	15	Gestión oportuna	31/03/2025	1	Oportuno
998822025	1-2025-13155	3/03/2025	21/03/2025	25/03/2025	15	Gestión oportuna	23/03/2025	1	Oportuno
999962025	1-2025-13179	3/03/2025	21/03/2025	25/03/2025	15	Gestión oportuna	26/03/2025	3	Oportuno
946912025	2-2025-21131	3/03/2025	21/03/2025	25/03/2025	15	Gestión oportuna	26/03/2025	3	Oportuno
1547332025	2-2025-24284	1/04/2025	8/04/2025	24/04/2025	6	Gestión oportuna	9/04/2025	2	Oportuno
1550312025	2-2025-27476	7/04/2025	28/04/2025	30/04/2025	14	Gestión oportuna	30/04/2025	3	Oportuno

Petición BTE	Radicado de Salida SIGA	Fecha de Radicado de Entrada SIGA	Fecha de Radicado de Salida SIGA	Fecha de vencimiento de la Petición	Tiempo de Respuesta en Días SIGA	Oportunidad de la petición	Fecha Cierre BTE	Diferencia días entre Respuesta SIGA y Cierre en BTE (Días hábiles)	Gestión de cierre BTE frente a la fecha de vencimiento
1551532025	2-2025-27255	3/04/2025	27/04/2025	28/04/2025	15	Gestión oportuna	30/04/2025	3	Oportuno
1554972025	2-2025-27311	2/04/2025	28/04/2025	25/04/2025	17	Gestión oportuna	29/04/2025	2	Oportuno
2038932025	2-2025-32456	12/05/2025	20/05/2025	3/06/2025	7	Gestión oportuna	20/05/2025	1	Oportuno
2041602025	2-2025-32332	2/05/2025	19/05/2025	23/05/2025	12	Gestión oportuna	21/05/2025	3	Oportuno
2048372025	2-2025-34125	26/05/2025	29/05/2025	17/06/2025	4	Gestión extemporánea	22/06/2025	16	Inoportuno
2072512025	2-2025-30981	2/05/2025	12/05/2025	23/05/2025	7	Gestión oportuna	30/05/2025	15	Oportuno
2403282025	2-2025-42099	12/06/2025	24/06/2025	7/07/2025	8	Gestión oportuna	3/07/2025	7	Oportuno
2410662025	2-2025-41158	4/06/2025	17/06/2025	26/06/2025	10	Gestión oportuna	27/06/2025	8	Oportuno
2428202025	2-2025-36739	5/06/2025	10/06/2025	27/06/2025	4	Gestión oportuna	27/06/2025	13	Oportuno
2477602025	2-2025-42351	11/06/2025	26/06/2025	4/07/2025	11	Gestión oportuna	27/06/2025	2	Oportuno
1791442025	2-2025-47474	4/07/2025	10/07/2025	25/07/2025	5	Gestión oportuna	23/07/2025	10	Oportuno
1817292025	2-2025-52345	16/07/2025	3/08/2025	6/08/2025	13	Gestión extemporánea	10/08/2025	4	Inoportuno
2429312025	2-2025-48063	2/07/2025	14/07/2025	23/07/2025	9	Gestión oportuna	23/07/2025	8	Oportuno
2548892025	2-2025-49486	3/07/2025	22/07/2025	24/07/2025	14	Gestión oportuna	22/07/2025	1	Oportuno
3172162025	2-2025-61055	19/08/2025	7/09/2025	9/09/2025	14	Gestión oportuna	9/09/2025	2	Oportuno
3180082025	2-2025-58702	11/08/2025	29/08/2025	2/09/2025	14	Gestión oportuna	3/09/2025	4	Oportuno
3194682025	2-2025-61218	28/08/2025	8/09/2025	18/09/2025	8	Gestión oportuna	18/09/2025	9	Oportuno
3318962025	2-2025-66711	26/08/2025	12/09/2025	16/09/2025	14	Gestión oportuna	12/09/2025	1	Oportuno

Tabla N.8 Elaboración propia OCI Fuente: Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478* – BTE

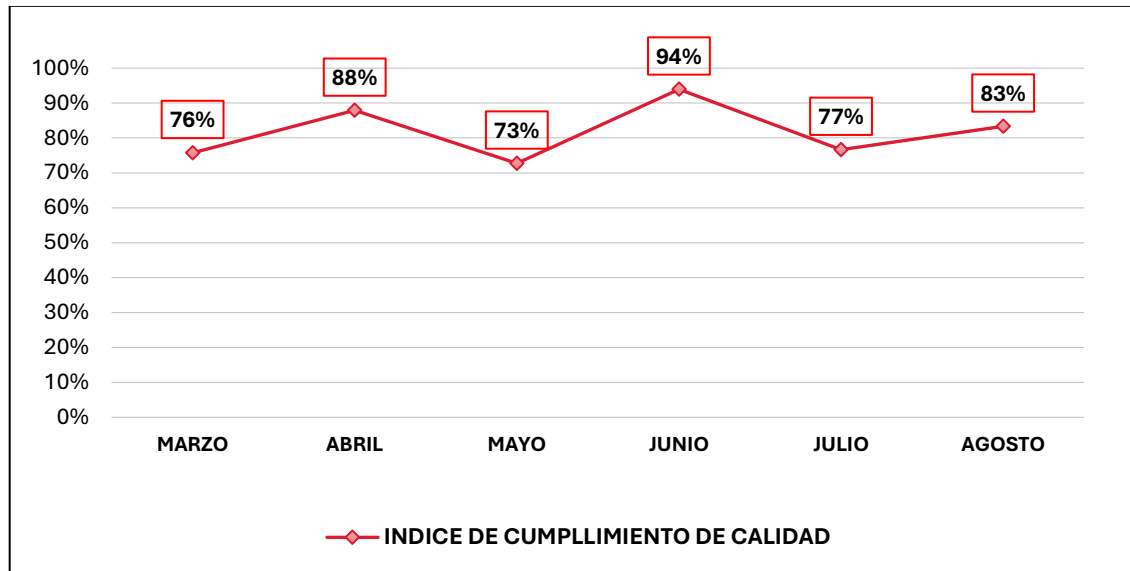
En este sentido, resulta fundamental que los responsables de cada dependencia implementen controles efectivos y mecanismos de verificación interna dentro de sus equipos de trabajo, orientados a garantizar la trazabilidad, seguimiento y cierre oportuno de las peticiones ciudadanas en el sistema *Bogotá Te Escucha (BTE)*.

Asimismo, se recomienda fortalecer la coordinación entre las áreas técnicas y administrativas, promoviendo una cultura institucional basada en la responsabilidad, cumplimiento de los plazos legales y la mejora continua del servicio a la ciudadanía, conforme a la normativa vigente y a los lineamientos del Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Se identificaron debilidades en el cumplimiento del cierre oportuno de las peticiones gestionadas a través del sistema *Bogotá Te Escucha (BTE)*. De las veinticuatro (24) peticiones revisadas, se evidenció que dos (2) fueron cerradas en el sistema con posterioridad a la fecha de vencimiento registrada en SIGA. No obstante, esta situación no es señalada como observación, dado que, al momento de este seguimiento, se encuentra con acción correctiva en el **Plan de Mejoramiento N. 548**, el cual está vigente y contempla acciones correctivas con fecha límite de ejecución al 31 de octubre de 2025.

5.3 Índice de cumplimiento Criterios de coherencia, calidad y calidez:

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 marzo a septiembre de 2025.

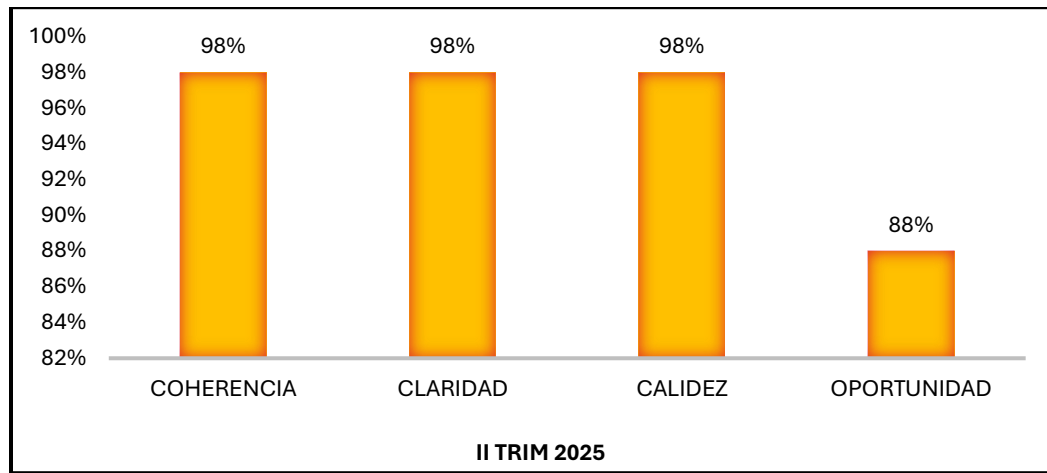


Gráfica N°6 Elaboración Propia OCI. Fuente: Informes Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá

5.3.1 Criterios de coherencia, calidad y calidez:

Los criterios de Coherencia, Calidad, Calidez y el manejo del sistema SDQS, fueron comprobados de los informes de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá (evaluador externo) correspondientes a los meses de marzo a agosto del 2025, los informes señalan debilidades en el cumplimiento de los criterios establecidos.

Cabe señalar que la segunda línea de defensa elabora un informe de seguimiento enfocado en la oportunidad, calidez, claridad y coherencia de las respuestas emitidas por la SDSCJ en relación con las PQRSD. A continuación, se presentan los resultados obtenidos para los criterios evaluados:



Grafica N°7 Elaboración Propia OCI. Fuente: Informes Evaluación a las respuestas a las PQRSDF

Se identificó un promedio de cumplimiento del 81,83 % en el índice de calidad de los criterios evaluados, lo que representa un incremento respecto al informe del semestre anterior (Radicado No 3-2025-16098 del 30/04/2025), en el cual se reportó un 72,83 %. Si bien se evidencia una mejora general, persisten debilidades en la aplicación de los criterios relacionados con la atención y gestión de peticiones ciudadanas, así como en el manejo del sistema SDQS. No obstante, esta situación no se establece como observación, dado que, a la fecha de este seguimiento, se encuentra en proceso de intervención mediante el **Plan de Mejoramiento N. 549**, cuya acción se encuentra en ejecución y tiene como fecha de finalización el 31/10/2025.

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 radicados bajo los números 3-2024-35578 (31/10/2024) y 3-2025-16098 (30/04/2025). Con corte a 30 de agosto de 2025, se presenta un registro total de catorce (14) acciones al plan de mejoramiento de la entidad, nueve (9) acciones presentan estado de cerradas y cinco (5) en término de ejecución:

Las acciones que se encuentran en términos 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, a saber:

Número plan	Observación	Acción	Fecha inicio	Fecha fin	Estado
547	Observación N°01: 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	Diseñar un modelo para la gestión de peticiones que garantice los roles y responsabilidades que se deben implementar en las dependencias respondientes para garantizar la oportunidad de las peticiones. El alcance de esta acción no incluye la adopción en el sistema de gestión de la entidad.	16/05/2025	31/10/2025	En Término de ejecución

Número plan	Observación	Acción	Fecha inicio	Fecha fin	Estado
	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.				
548	Observación N°2: Debilidades en el cumplimiento del cierre oportuno de peticiones en el sistema BTE Durante el análisis de la muestra seleccionada en el marco del seguimiento, se evidenciaron. 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.	Realizar una cualificación bimestral a las dependencias respondientes en materia de cierres y administración de tiempos en la gestión de las peticiones ciudadanas.	1/06/2025	31/10/2025	En Término de ejecución
		Realizar un alertamiento semanal sobre las peticiones respondidas que están pendientes de finalizar/cerrar/archivar en SIGA y BTE.	16/05/2025	31/10/2025	En Término de ejecución
549	Observación N° 3: Persisten debilidades significativas en la aplicación de los criterios de atención y gestión de peticiones ciudadanas y en el manejo del sistema SDQS 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 o sanciones legales	Construir una propuesta de lineamiento que indique las competencias que deben poseer quienes proyectan y revisan las respuestas a las peticiones ciudadanas; este documento será revisado por el líder del proceso; sin embargo, ello no implica la adopción en el modelo de gestión de calidad.	16/05/2025	31/10/2025	En Término de ejecución
		Realizar una cualificación bimestral a quienes intervienen en el proceso de atención de peticiones para fortalecer las capacidades que permiten el cumplimiento de los criterios de calidad en las respuestas a las peticiones ciudadanas.	1/06/2025	31/10/2025	En Término de ejecución

Tabla N°8 Elaboración propia OCI Fuente: Portal MIPG /mejora /planes y Reporte PMI 2025 derivado del Informe Rad N. 3-2025-16098 (30/04/2025)

Por otra parte, se efectuó análisis de efectividad a las nueve (9) acciones que fueron cerradas durante el primer semestre 2025 con avance del 100%, como se detalla a continuación:

N. Plan	Observación	Acciones	Fecha inicio	Fecha Fin	Avance	Estado / Seguimiento OCI
400	Observación N°2: Se evidencia el incumplimiento de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015 para 315 peticiones recibidas por la entidad lo que corresponde al 5,7% de las peticiones allegadas en el período comprendido entre 1 septiembre de 2023 y el 29 de febrero de 2024. Así mismo, se realizaron 112 traslados fuera de los términos legales vigentes (4,1%), lo anterior, podría generar faltas disciplinarias y/o sanciones legales como lo indica el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.	1. 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.	1/06/2024	30/11/2024	100%	INEFFECTIVA / En el presente informe de seguimiento con corte a 31 de agosto de 2025, se observa que, persiste la misma condición respecto al incumplimiento de los términos establecidos, no obstante, se tiene el plan mejora N. 547 derivado del informe de seguimiento radicado N. 3-2025-16098 del 30/04/2025, que atiende la misma condición detectada.
		2. 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%	INEFFECTIVA / En el presente informe de seguimiento con corte a 31 de agosto de 2025, se observa que, persiste la misma condición respecto a los traslados fuera de término, no obstante, se tiene el plan mejora N. 547 resultado del informe de seguimiento radicado N. 3-2025-16098 del 30/04/2025, que atiende la misma condición detectada.
401	Observación N°3: Se identificaron debilidades en el cierre de peticiones en el SDQS-BTE, toda vez que el 62,5% (1524) de la muestra verificadas fue cerrada de manera extemporánea en el sistema en mención, así mismo, los informes remitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá registran con corte a febrero de 2024 un total de 728 peticiones vencidas. Esta situación, denota incumplimiento de los lineamientos establecidos 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" la cual indica. "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"	1. 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%	INEFFECTIVA / En el presente informe de seguimiento con corte a 31 de agosto de 2025, se observa que, persiste la misma condición respecto a debilidades en el cierre oportuno de peticiones en BTE, no obstante, se tiene el plan mejora N. 548 derivado del informe de seguimiento radicado N. 3-2025-16098 del 30/04/2025, que atiende la misma condición detectada.

N. Plan	Observación	Acciones	Fecha inicio	Fecha Fin	Avance	Estado / Seguimiento OCI
402	Observación N°1: Se identificó diferencias entre la tipología registrada en SDQS-BTE (Artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010) y el sistema propio de la SDSCJ (SIGA), según la información consignada en la Matriz de Trazabilidad de PQRSDF Ciudadanas F-AR-1478. Esta discrepancia evidencia debilidades en los controles determinados por la segunda línea de defensa, de acuerdo con los lineamientos establecidos en el numeral 3.2 del “Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas” de la Secretaría	1.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%	EFFECTIVA / No se presentaron diferencias en cuanto a la tipología asignada a las peticiones en los sistemas BTE y SIGA.
		2. 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%	EFFECTIVA / No se presentaron diferencias en cuanto a la tipología asignada a las peticiones en los sistemas BTE y SIGA.
403	Observación N°4: 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 septiembre de 2023 al 29 de febrero de 2024 un promedio en el índice de cumplimiento del 39%, 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 Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá numeral 3.3”, lo cual, podría generar insatisfacción en la respuesta emitida al peticionario así como, faltas disciplinarias y sanciones legales como lo indica el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015.	1.Realizar reuniones de alertamiento bimestrales con los Directivos de la SDSCJ, para divulgar los resultados de informe de medición de calidad realizada por la secretaria 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%	INEFFECTIVA / En el presente informe de seguimiento con corte a 31 de agosto de 2025, se observa que, persiste la misma condición respecto a debilidades en la aplicación de los criterios de Coherencia, Calidad, Calidez, no obstante, se tiene el plan mejora N. 549 derivado del informe de seguimiento radicado N. 3-2025-16098 del 30/04/2025, que atiende la misma condición detectada.
		2.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%	INEFFECTIVA / En el presente informe de seguimiento con corte a 31 de agosto de 2025, se observa que, persiste la misma condición respecto a debilidades en la aplicación de los criterios de Coherencia, Calidad, Calidez, no obstante, se tiene el plan mejora N. 549 derivado del informe de seguimiento radicado N. 3-2025-16098 del 30/04/2025, que atiende la misma condición detectada.
493	Observación N°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 al 31 de agosto de 2024 un promedio en el índice de cumplimiento del 56%, 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	Elaborar, promover e implementar una campaña de divulgación y sensibilización del Manual de Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Alcaldía Mayor de Bogotá V.3 y respuesta de calidad.	1/12/2024	30/04/2025	100%	INEFFECTIVA / En el presente informe de seguimiento con corte a 31 de agosto de 2025, se observa que, persiste la misma condición respecto a debilidades en la aplicación de los criterios de Coherencia, Calidad, Calidez, no obstante, se tiene el plan mejora N. 549 derivado del informe de seguimiento radicado N. 3-2025-16098 del 30/04/2025, que atiende la misma condición detectada.

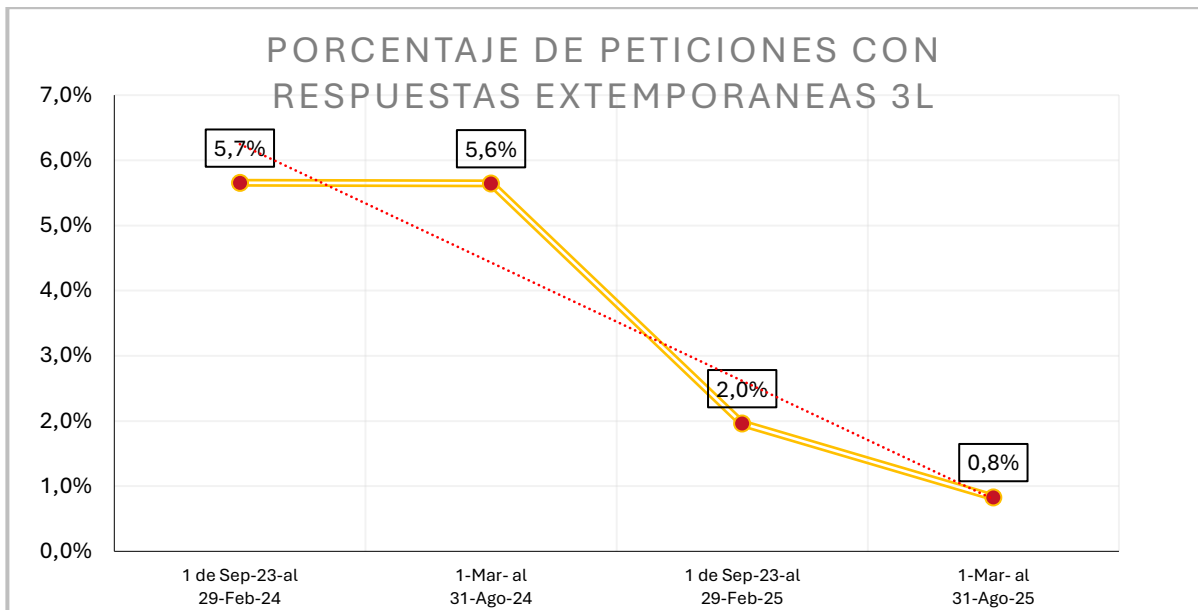
N. Plan	Observación	Acciones	Fecha inicio	Fecha Fin	Avance	Estado / Seguimiento OCI
	la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Orientaciones Básicas para el manejo de peticiones ciudadanas” versión 3 de la Secretaria General Alcaldía Mayor de Bogotá numeral 3.3”, lo cual, podría generar insatisfacción en la respuesta emitida al peticionario así como, faltas disciplinarias y sanciones legales como lo indica el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015. Así mismo, la segunda línea de defensa identificó debilidades en las respuestas emitidas a las PQRSDF en lo referente a oportunidad, calidez, claridad y coherencia de conformidad con lo registrado en los Informes Evaluación a las respuestas a las PQRSDF del I y II trimestre de 2024.	Actualizar el documento guía Fortalecimiento y Socialización de la Guía Metodológica para la medición de la Calidad de las Respuestas a las Peticiones Ciudadanas y Satisfacción Ciudadana en Canales haciendo énfasis en criterios y referentes para garantizar respuestas de calidad a peticiones ciudadanas. Una vez actualizado se realizará socialización del documento a través de espacios con las dependencias.	1/12/2024	30/04/2025	100%	INEFECTIVA / En el presente informe de seguimiento con corte a 31 de agosto de 2025, se observa que, persiste la misma condición respecto a debilidades en la aplicación de los criterios de Coherencia, Calidad, Calidez, no obstante, se tiene el plan mejora N. 549 derivado del informe de seguimiento radicado N. 3-2025-16098 del 30/04/2025, que atiende la misma condición detectada.

Tabla N°9 Elaboración propia OCI Fuente: Portal MIPG /mejora /planes y Reporte PMI 2024 derivado del Informe Rad N. 3-2024-35578 (31/10/2024)

Frente a lo anterior, resulta prioritario realizar un análisis detallado de las acciones formuladas que no lograron los resultados esperados (Inefectivas), con el propósito de identificar y abordar las causas raíz de las observaciones registradas. Este análisis debe involucrar directamente a las áreas responsables del vencimiento de las peticiones, a fin de promover nuevas acciones correctivas más eficaces que fortalezcan la gestión institucional y aseguren el cumplimiento oportuno de los términos legales establecidos.

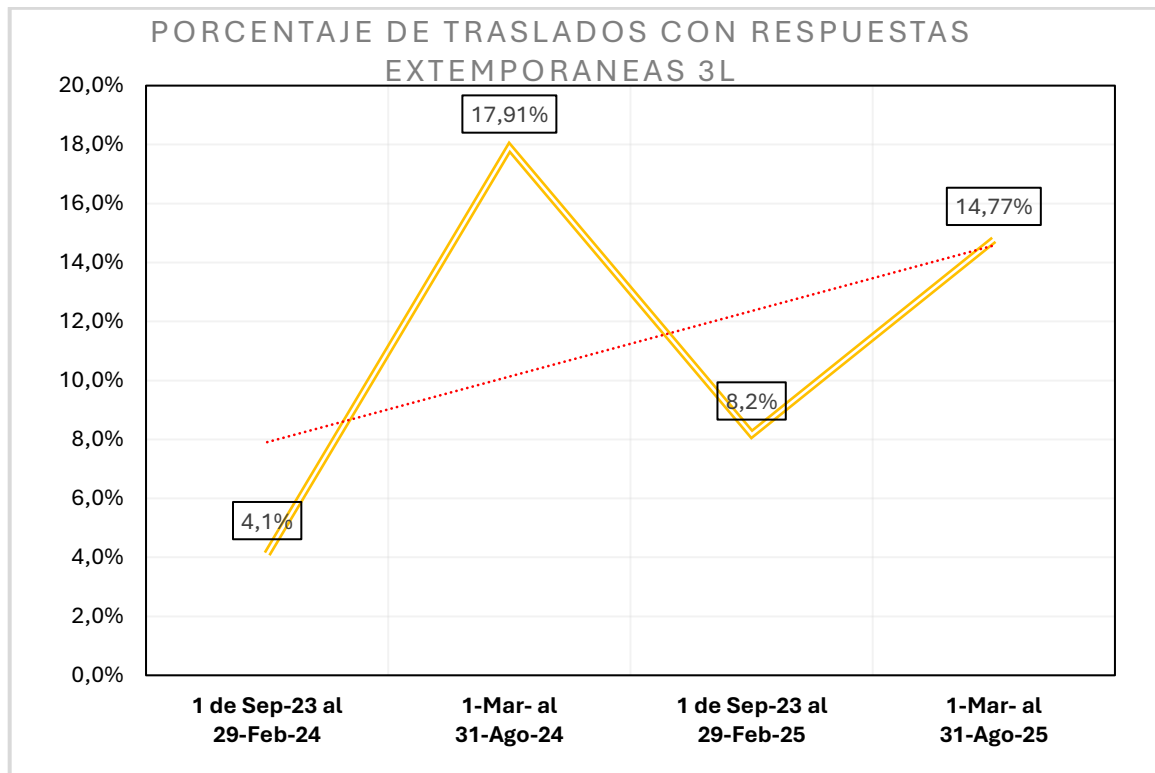
Asimismo, al momento de definir nuevos cursos de acción, es indispensable revisar las medidas previamente implementadas y los impactos generados por aquellas que resultaron inefectivas en planes anteriores, con el fin de evitar su reiteración y garantizar una mejora continua basada en evidencia.

De otra parte, en el seguimiento realizado, se observa una disminución en el número de respuestas extemporáneas en comparación con los informes de seguimiento a las PQRSDF radicados bajo los números 3-2024-35578 (31/10/2024) y 3-2025-16098 (30/04/2025). Este resultado evidencia una mejora en la oportunidad de respuesta y en la eficiencia de la gestión institucional, conforme a los parámetros establecidos en la Ley 1755 de 2015, tal como se muestra en la siguiente gráfica:



Grafica N°8 Elaboración propia OCI Fuente: Informe de Seguimiento Oficina de Control Interno

Así mismo, se puede observar un aumento en los traslados de peticiones realizados en un tiempo superior al establecido en la Ley 1755 de 2015, en comparación con el informe de seguimiento anterior, tal como se observa en la siguiente gráfica:



Grafica N°9 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 8,917 peticiones, de las cuales 18 correspondieron a denuncias relacionadas con corrupción, todas fueron respondidas dentro de los plazos establecidos; 17 de las denuncias fueron remitidas a la Oficina de Control Interno Disciplinario para su correspondiente tratamiento y una (1) a Dirección de Prevención y cultura ciudadana

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	E-MAIL	1-2025-13314	3/03/2025	25/03/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-17050	12/03/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	E-MAIL	1-2025-14022	7/03/2025	31/03/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-17050	12/03/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	E-MAIL	1-2025-23740	31/03/2025	23/04/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-24594	9/04/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	E-MAIL	1-2025-23742	31/03/2025	23/04/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-24998	11/04/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	WEB	1-2025-27412	23/04/2025	15/05/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-27699	29/04/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	E-MAIL	1-2025-27265	22/04/2025	14/05/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-27151	25/04/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	WEB	1-2025-41105	18/06/2025	11/07/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-42738	27/06/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	WEB	1-2025-45271	14/07/2025	4/08/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-48834	18/07/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	WEB	1-2025-46897	21/07/2025	12/08/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-49842	23/07/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	WEB	1-2025-47242	23/07/2025	14/08/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	SUBSECRETARIA DE SEGURIDAD Y CONVIVENCIA	2-2025-52359	3/08/2025

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	WEB	1-2025-48497	29/07/2025	21/08/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-55935	13/08/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	WEB	1-2025-48499	29/07/2025	21/08/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-55253	8/08/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	WEB	1-2025-48494	29/07/2025	21/08/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-55254	8/08/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	WEB	1-2025-55747	14/08/2025	5/09/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-56697	19/08/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	WEB	1-2025-54079	5/08/2025	28/08/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-55253	8/08/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	WEB	1-2025-54078	5/08/2025	28/08/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-55253	8/08/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	WEB	1-2025-54077	5/08/2025	28/08/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-55253	8/08/2025
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	WEB	1-2025-54098	5/08/2025	28/08/2025	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2-2025-55253	8/08/2025

Tabla N°10 Elaboración propia OCI Fuente: Portal MIPG /mejora /planes y Reporte PMI 2024

Se identificó que el radicado 1-2025-47242 fue trasladado a la Subsecretaría de Seguridad y Convivencia. En consulta al proceso de atención al ciudadano, se nos informó que inicialmente fue tipificado como una queja; sin embargo, en el Sistema Bogotá Te Escucha (BTE) figura como una denuncia por presunto acto de corrupción. Con el fin de mantener consistencia entre los sistemas BTE y SIGA, se decidió conservar dicha tipificación. No obstante, la revisión realizada por la tercera línea de defensa evidenció que se trata de una petición anónima de interés general, sin elementos que configuren un hecho de corrupción. En consecuencia, se concluye que la clasificación fue incorrecta y no debió ser categorizada como denuncia por corrupción.

Por lo anterior, se sugiere reclasificar el radicado conforme a su naturaleza como petición anónima de interés general, actualizar el registro en el Sistema Bogotá Te Escucha, para evitar inconsistencias en la trazabilidad institucional, revisar los criterios de tipificación aplicados por las áreas responsables a fin de fortalecer la precisión en la categorización de solicitudes.

6. Conclusiones:

- Durante el periodo evaluado se alcanzó un cumplimiento del 99,17% sobre un total de 8.843 peticiones, gestionadas conforme a los plazos previstos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. El 0,81% (72 peticiones) fueron atendidas fuera de término, y dos (2) continuaban sin respuesta al corte de agosto de 2025. Aunque el nivel de cumplimiento

es alto, se mantienen casos de demoras y/o ausencia de respuesta, generando debilidades al seguimiento interno a los tiempos de gestión.


- En la evaluación de efectividad y seguimiento de las acciones de mejora formuladas en informes anteriores, se evidenció que siete (7) acciones fueron cerradas con un cumplimiento del 100%; sin embargo, las acciones implementadas resultaron inefectivas frente a la solución de las causas identificadas. Por su parte, dos (2) acciones demostraron ser efectivas dentro del periodo establecido.
- Durante el semestre evaluado, se registraron dieciocho (18) peticiones tipificadas como denuncias por presuntos actos de corrupción, de las cuales fueron gestionadas conforme a los protocolos y procedimientos establecidos, no obstante (1) con radicado 1-2025-47242, se tipificó de manera equivocada, ya que se debió clasificar como petición de interés general.
- Así mismo, se evidenció una reducción significativa en el porcentaje de respuestas extemporáneas, que pasó del 2,0% registrado en el periodo anterior al 0,8% en el presente informe. Lo anterior confirma que, aunque persisten algunas peticiones fuera de término, las acciones institucionales han contribuido al fortalecimiento de la mejora continua y a la eficiencia en la atención al ciudadano.

7. Recomendaciones:

- Fortalecer el seguimiento interno de los tiempos de gestión, implementando alertas tempranas o reportes automatizados para identificar peticiones en riesgo de vencimiento, capacitar y sensibilizar a las áreas responsable de la atención de PQRSDF sobre la importancia del cumplimiento oportuno, asegurando la trazabilidad y cierre efectivo de cada solicitud.
- Revisar los criterios de diseño y ejecución de las acciones de mejora, asegurando que cada acción esté directamente orientada a solucionar la causa raíz de los hallazgos identificados, implementar indicadores de seguimiento, de efectividad, que permitan medir el impacto real de cada acción y ajustar estrategias cuando se evidencie falta de resultados.
- Mantener y reforzar los protocolos de manejo de denuncias, asegurando uniformidad, confidencialidad y cumplimiento normativo en todos los casos, realizar auditorías periódicas o controles internos específicos para evaluar la oportunidad y calidad de la gestión de denuncias, promoviendo la confianza ciudadana en el proceso.
- Revisar la interfase entre BTE y SIGA con el fin de identificar las causas por las cuales las peticiones no se están cerrando en tiempo real, evaluando si se trata de una falla sistémica, operativa o humana, y adoptar los correctivos necesarios que garanticen la trazabilidad, oportunidad y eficiencia en el proceso de atención.

- Analizar las causas de las respuestas extemporáneas restantes, implementando medidas correctivas específicas para eliminar retrasos futuros, fortalecer la cultura de mejora continua, promoviendo la retroalimentación constante y el seguimiento de indicadores de desempeño relacionados con la atención oportuna.

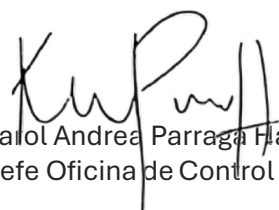
Elaboró


Ingrid Beatriz Acosta Velásquez
Contratista Oficina de Control Interno

Revisó


Sandra Liliana Martínez Méndez
Contratista Oficina de Control Interno

Aprobó


Karol Andrea Parraga Flache
Jefe Oficina de Control Interno