

Al contestar cite este número:
Radicado DADEP No. 20261100022703



Bogotá D.C, 2026-04-30
OCI 110

MEMORANDO

PARA: **ANGELA ROCIO DIAZ PINZON**
Directora (E) del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público

DE: **ALLAN MAURICE ALFISZ LÓPEZ**
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Alcance al informe de seguimiento al proceso de Atención a la Ciudadanía y evaluación de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias. Segundo semestre de 2025. (V.2)

Estimado Doctora Díaz, reciba un cordial saludo

La Oficina de Control Interno, en ejercicio de sus funciones y, en particular, de las conferidas en los literales b), c), d), e) y g) del artículo 12 de la Ley 87 de 1993, así como de los roles establecidos en el Decreto 648 de 2017, llevó a cabo el seguimiento al proceso de Atención a la Ciudadanía y la evaluación de la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, segundo semestre de 2025, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 640 de 2025.

El informe en su primera versión fue comunicado el 23 de abril de 2026, mediante radicado Orfeo No. 20261100022123. No obstante, el 29 de abril de 2026, la Subdirección de Gestión Corporativa allegó información y evidencias adicionales que permitieron desvirtuar uno de los hallazgos inicialmente formulados. En consecuencia, se efectuó el ajuste correspondiente al informe, procediendo a su actualización.

En virtud de lo anterior, se remiten los resultados definitivos, los cuales se adjuntan a la presente comunicación.

Atentamente,



ALLAN MAURICE ALFISZ LÓPEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Anexos: Cuarenta y tres (43) folios
Matriz Excel de muestra de auditoría.
Copia: Iván Darío Castiblanco Molano, Asesor de Gestión Corporativa
Proyecto: Fátima Rodríguez Obando – Profesional OCI
Código de archivo: 1102703



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
**DEFENSORÍA DEL
ESPACIO PÚBLICO**



www.dadep.gov.co

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA DEFENSORÍA DEL ESPACIO PÚBLICO -
DADEP
OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME AL PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA Y EVALUACIÓN DE LA
GESTIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS. II
SEMESTRE 2025. (V.2)

Período Auditado
1 de julio a 31 de diciembre de 2025

Bogotá D.C., abril de 2026.

Código: 127-FOREC-11
Versión 1



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

DEPARTAMENTO ADMINISTRATIVO DE LA
**DEFENSORÍA DEL
ESPACIO PÚBLICO**



www.dadep.gov.co

Jefe de la Oficina de Control Interno

ALLAN MAURICE ALFISZ LÓPEZ

Equipo Auditor

FÁTIMA RODRÍGUEZ OBANDO
Abogada- Profesional Universitario

Código: 127-FOREC-11
Versión 1

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	4
1. OBJETIVO GENERAL	5
1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	5
2. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO	5
3. ALCANCE	6
4. SIGLAS UTILIZADAS Y CONSIDERACIONES	6
5. INFORME DETALLADO DE SEGUIMIENTO	9
5.1 DESARROLLO DEL OBJETIVO No.1. EVALUAR LA GESTIÓN EFECTUADA POR LA ENTIDAD RESPECTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.	9
5.1.1 Atención a la ciudadanía con calidez y amabilidad.....	9
5.1.2 Reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes	12
5.1.3 Gestión del Defensor Ciudadano.....	13
5.1.4 Informes mensuales de PQRSD.....	14
5.1.4.1 Hallazgo No. 1. Inconsistencias en la información reportada a la Veeduría Distrital.....	17
5.1.5 Gestión de PQRSD por tipología.....	18
5.1.5.1 Hallazgo No. 2. Incumplimiento al procedimiento de Atención a la Ciudadanía, código 127-PRCAC-01.	19
5.1.6 PQRSD evaluadas frente al registro, gestión y oportunidad en su respuesta.	20
5.1.6.1 Observación No. 1. Deficiencias en el registro de PQRSD -Bogotá te Escucha 20	
5.1.6.2 Observación y alerta preventiva No. 2. Deficiencias en la gestión de PQRSD..	24
5.1.7 Evaluación respecto a encuestas de satisfacción.....	24
5.1.7.1 Hallazgo No. 3. Debilidades en los mecanismos de evaluación y medición de la satisfacción ciudadana.....	28
5.2 DESARROLLO DEL OBJETIVO No. 2. MODELO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA	28
5.2.1. Etapa de previa: Institucionalidad, canales y espacios	28
5.2.1.1 Hallazgo No. 4. Deficiencias en la identificación y definición de la estructura para la articulación de la política de relacionamiento con la ciudadanía.	30
5.2.2. Etapa de planeación: ruta estratégica.....	31
5.2.2.1. Observación No.3. Debilidades en la etapa de planeación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía.....	34
5.3 DESARROLLO DEL OBJETIVO No. 3. SEGUIMIENTO A OBSERVACIONES	35
6. ANÁLISIS DE POTENCIALES RIESGOS	36
7. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES SEGÚN INFORME ANTERIOR	37
8. CONCLUSIONES	39
9. RECOMENDACIONES	41
10. RESUMEN DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES	42

INTRODUCCIÓN

El Sistema de Control Interno, previsto en la Ley 87 de 1993, se enmarca como una de las dimensiones de MIPG y busca asegurar que las demás dimensiones cumplan su propósito y lleven al cumplimiento de resultados con eficiencia, eficacia, calidad y transparencia en la gestión pública. De igual manera, desempeña un papel fundamental como asesor, evaluador, integrador y dinamizador del sistema de control interno, por tanto, también del MIPG. Estas funciones se desarrollan para proponer acciones dirigidas a mejorar la cultura organizacional y, por ende, a contribuir con el cumplimiento de los fines del Estado.

La Oficina de Control Interno -OCI del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público- DADEP en virtud del plan anual de auditoría para el año 2026, realizó seguimiento y evaluación de las actividades implementadas por la Entidad para la atención y trámite de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias a efectos de determinar el cumplimiento de los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad, en cumplimiento del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, reglamentado por el Decreto Nacional 2641 de 2012 y Ley 1755 de 2015.

1. OBJETIVO GENERAL

Evaluar la gestión del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público en la atención y trámite de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, verificando su alineación con el MIPG y el cumplimiento de los principios de oportunidad, transparencia, eficacia y celeridad, conforme a la normatividad vigente.

1.1 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Evaluar la gestión efectuada por la entidad respecto a la atención de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y denuncias, de conformidad con el procedimiento de atención a la ciudadanía y la normatividad aplicable.
- Verificar el cumplimiento a las disposiciones contenidas en el Modelo de Relacionamiento con la ciudadanía.
- Revisar a las observaciones y las actividades implementadas por el DADEP producto del informe de seguimiento primer semestre de 2025.

2. CRITERIOS DE SEGUIMIENTO

Marco normativo legal considerado para el seguimiento:

- Ley 1474 de 2011, Art.76: Artículo 76. *"La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular. En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios"*.
- 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 1437 de 2011: *"Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo". Art. 14°- Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones, Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción"*.
- 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 2052 del 25 de agosto del 2020: *"Por medio de la cual se establecen disposiciones transversales a la Rama Ejecutiva del nivel nacional y territorial y a los particulares que cumplan funciones públicas y/o administrativas, en relación con la racionalización de trámites y se dictan otras disposiciones"*.
- 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"*
- Acuerdo 731 de 2018: *"Por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función"*

del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones"

- Decreto 2641 de 2012: *"Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011"*.
- Decreto Distrital 640 de 2025: Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública.
- Directiva 004 de 2021: Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. *"Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales"*
- Directiva Conjunta 005 de 2023: Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. - Secretaría Jurídica Distrital. *"Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante"*.
- Resolución 216 de 2024: Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá. Por la cual se actualiza el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital.
- Manual Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía: Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía. Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. 2024.
- Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Versión 3
- Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. 2024.
- Manual del usuario - funcionario Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- DADEP, Caracterización del Proceso Atención a la Ciudadanía, código: 127-PROAC-01, versión 6, vigente desde el 16/08/2023.
- DADEP, Guía para la Caracterización de Grupos de Valor y Partes Interesadas, código 127-GUIAC-01, versión 6, vigente desde el 29/11/2024.
- DADEP, Guía para la Evaluación de la Calidad de las Respuestas a las Peticiones Ciudadanas, código SG/MIPG: 127-GUIAC-03, versión 3, vigente desde el 14/02/2023.
- DADEP, Procedimiento Atención a la Ciudadanía, código: 127-PRCAC-01, versión 6, vigente desde el 16/08/2023.

3. ALCANCE

La presente evaluación independiente abarca las gestiones llevadas a cabo respecto a las solicitudes, quejas, reclamaciones, recomendaciones y denuncias de los ciudadanos, recibidas y tramitadas por el DADEP en el segundo semestre de 2025.

4. SIGLAS UTILIZADAS Y CONSIDERACIONES

En el presente informe se utilizan las siguientes siglas:

- ALAMEDA: asesor virtual (chatbot) basado en inteligencia artificial

- BTE: Bogotá Te Escucha, es el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas.
- CAD: Centro Administrativo Distrital
- DADEP: Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público
- OAP: Oficina Asesora de Planeación
- OCDI: Oficina de Control Disciplinario Interno
- OCI: Oficina de Control Interno
- OJ: Oficina Jurídica
- MIPG: Modelo Integrado de Planeación y Gestión
- PQRSD: Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias
- SDQS: Sistema Distrital de Quejas y Soluciones
- SGC: Subdirección de Gestión Corporativa
- SGC-AT: Subdirección de Gestión Corporativa -Atención a la Ciudadanía
- SGIEP: Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público
- SRI: Subdirección de Registro Inmobiliario

Para efectos de tipología y trámite de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias se tiene en cuenta las definiciones establecidas en el Manual 3.3. del Manual para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas (Versión 03, 2020), que establece:

Los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones son:

- Peticiones de interés General y Particular: dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
- Peticiones de documentos e información: dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
- Consultas: dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción

Tabla. 1. Tipologías de peticiones

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?	¿Debe registrarse en el Sistema BTE?
Derecho de petición en interés general	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí
Derecho de petición en interés particular	Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí

Petición	¿Qué es?	¿Cuándo debe resolverse?	¿Debe registrarse en el Sistema BTE?
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí
Reclamo	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí
Sugerencia	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí
Denuncia por actos de corrupción	Manifestación que puede realizar cualquier persona para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí
Felicitación	Manifestación de una persona en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.	Dentro de los 15 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí
Solicitud de acceso a la información	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.	Dentro de los 10 días hábiles siguientes a su recepción.	Sí

Fuente Manual para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

- Respecto al tipo de peticiones denominada de "Consulta", estas se encuentran taxativamente en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que refiere: "Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".
- Existen otro tipo de peticiones que deben ser atendidas dentro del plazo señalado en la Ley 1755 de 2015 o la normatividad que le sea aplicable pero que por su

connotación de ser solicitudes entre entidades NO deben ser registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te Escucha.

5. INFORME DETALLADO DE SEGUIMIENTO

La recopilación y verificación de la información se realizó de acuerdo con lo establecido en las normas aplicables y definidas para el ejercicio auditor interno, teniendo en cuenta los procedimientos, requisitos y documentación allegada por el proceso, así como la inspección, análisis de documentos, información registrada en Bogotá te Escucha, consulta del Visor MIPG, así como toda aquella documentación disponible en la página web de la Entidad y demás sistemas asociados.

En el mismo sentido, se realizó solicitud de información inicial a la Subdirección de Gestión Corporativa como responsable del proceso “Atención a la ciudadanía” mediante radicado Orfeo No. 20261100015423 del 20 de febrero de 2026, con respuesta efectuada por la SGC en fecha 27 de febrero de 2026, radicado Orfeo 20264080016443.

Segundo requerimiento con radicado Orfeo No. 20261100020123 de fecha 31 de marzo de 2026, con respuesta efectiva en fecha 14 de abril de 2026, mediante radicado 20264000021423.

Para la organización y elaboración del informe se llevaron a cabo los siguientes pasos:

- Requerimiento de información a la Subdirección de Gestión Corporativa.
- Pertinencia de la normatividad aplicada.
- Revisión y verificación de las evidencias recibidas.
- Realización de cruces de información de la base de datos (archivo Excel) de PQRS.
- Aclaración de inquietudes y dudas por medio de reuniones y consultas telefónicas.
- Consulta de información publicada en la página web y en la intranet.
- Elaboración y remisión del informe final a la Dirección de la entidad.

El presente seguimiento se realiza teniendo en cuenta el procedimiento “Atención a la Ciudadanía”, Código: 127-PRCAC-01, versión 6, las actividades y productos, así como la gestión efectuada por la entidad respecto a la atención de peticiones, quejas, reclamos, felicitaciones y denuncias, de conformidad con la normatividad aplicable para la atención de las PQRSD recibidas en el periodo objeto de evaluación:

5.1 DESARROLLO DEL OBJETIVO No.1. EVALUAR LA GESTIÓN EFECTUADA POR LA ENTIDAD RESPECTO A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, FELICITACIONES Y DENUNCIAS.

5.1.1 Atención a la ciudadanía con calidez y amabilidad.

Se verificó que la Defensoría del Espacio Público, cuenta con información para la ciudadanía a través de la página web institucional, botón de transparencia “Atención a la Ciudadanía”, en el se encuentra la información para la radicación de PQRSD, teniendo en cuenta los parámetros definidos en el Sistema Bogotá te Escucha.

De igual manera la entidad gestiona y pone a disposición de la ciudadanía los siguientes trámites, servicios y OPAS:

Tramites:

- Incorporación y entrega de las áreas de cesión a favor del municipio
- Titulación de zonas de cesión al Distrito Capital

Servicios:

- Observatorio del espacio Público - Página Web
- Estudio de la viabilidad de las solicitudes de administración de bienes públicos
- Certificación de la propiedad inmobiliaria Distrital
- Asesoría en administración y sostenibilidad del Espacio Público

Otros procedimientos administrativos – OPA:

- Acciones técnico jurídicas de espacio público

- **Análisis de coherencia de PQRSD**

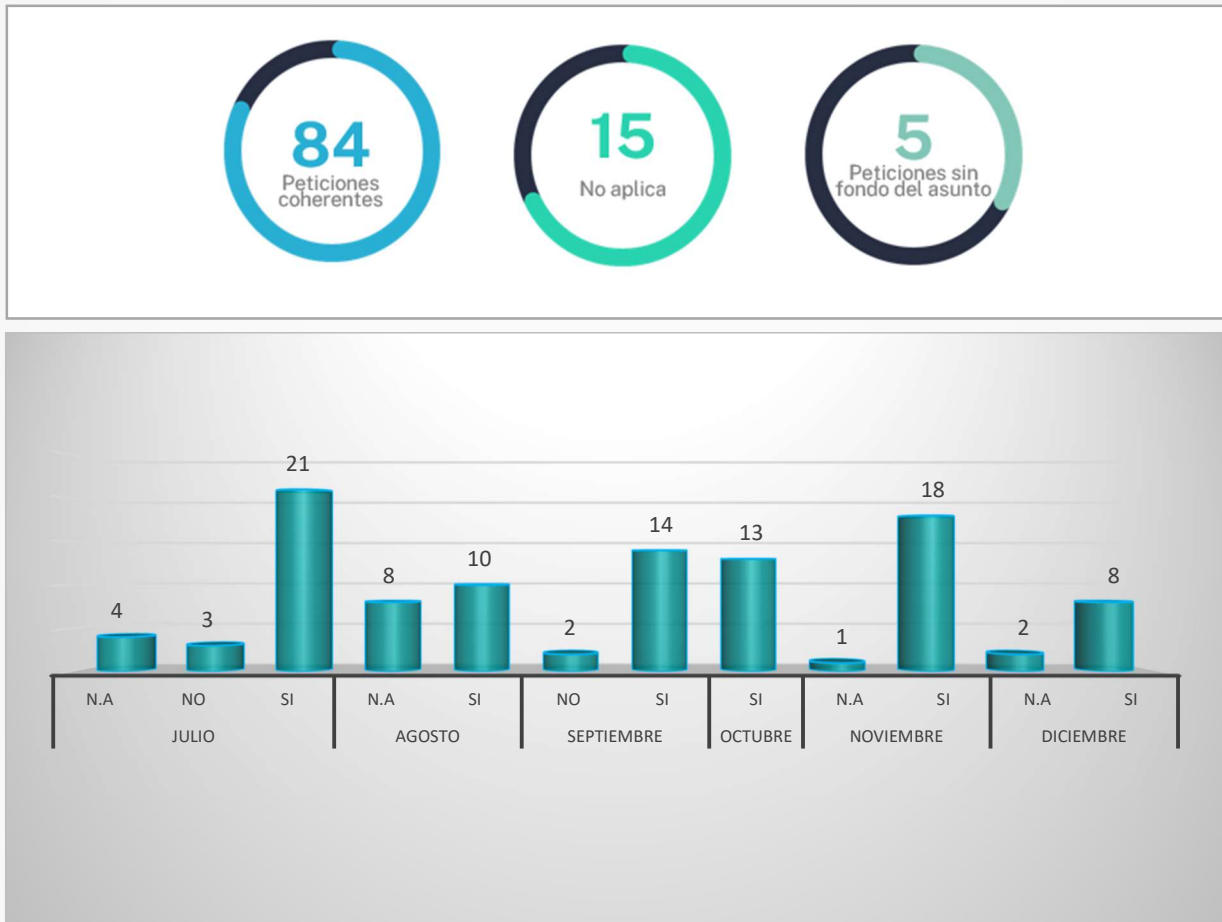
Producto del presente seguimiento se realizó una muestra aleatoria correspondiente a 104 PQRSD, evaluadas bajo los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, con verificación en los sistemas Bogotá te Escucha y Orfeo. Los resultados evidencian que la entidad gestiona las PQRSD con un alto nivel de coherencia en sus respuestas, alcanzando un 80,77% de peticiones atendidas de manera adecuada, lo cual refleja un desempeño positivo en la atención a la ciudadanía.

El 14.42% corresponde a peticiones clasificadas como no aplicables (N.A), lo cual puede indicar solicitudes fuera del alcance, o corresponden a comunicaciones oficiales externas por fuera de la competencia del proceso de atención a la ciudadanía. Este porcentaje es relevante para identificar oportunidades de mejora en la recepción o clasificación de solicitudes.

Por otro lado, solo un 4.81% de las peticiones fueron contestadas sin coherencia frente a la solicitud y el fondo del asunto, lo que representa un nivel bajo, aunque es importante que el proceso identifique las causas (falta de información, errores de interpretación, etc.) y evitar su recurrencia.

A continuación, se presenta gráfica de resumen:

Gráfica 1. Comparativo de la muestra seleccionada y las respuestas gestionadas en criterio de coherencia.



Fuente: Elaboración propia con información verificada en Bogotá te Escucha y Orfeo.

- Atención con calidez y amabilidad

Otro aspecto relevante corresponde a la atención bajo atributos de calidez y amabilidad. En este sentido, se evidenció que la entidad dispone del "Protocolo de Atención a la Ciudadanía", identificado con código 127-PROTAC-01, versión 09 del 30/09/2025, el cual se encuentra publicado en la intranet institucional para conocimiento y aplicación por parte de toda la comunidad institucional. Dicho documento establece lineamientos, orientaciones y consideraciones orientadas a garantizar una interacción fluida, respetuosa, transparente y eficaz entre la ciudadanía y la Entidad.

De igual manera, se evidencia la publicación en la página web, enlace "Atención a la Ciudadanía", información relacionada con la "Carta Trato Digno al Ciudadano¹", en la cual se exponen los derechos en garantía a las personas que acceden al servicio y deberes de la ciudadanía para las solicitudes de manera respetuosa.

¹ Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público (DADEP). (s. f.). *Carta de trato digno al ciudadano*. Recuperado de <https://www.dadep.gov.co/atencion-a-la-ciudadania/carta-trato-digno-al-ciudadano>

5.1.2 Reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes

En virtud que el DADEP funciona bajo el esquema de procesos de conformidad con el Modelo Integrado de Planeación y Gestión, se encuentra establecido el Visor MIPG, en el que se incorporan los procesos estratégicos, considerando el proceso de atención a la ciudadanía como aquel que facilita la determinación de políticas, objetivos y metas de la Entidad.

A continuación, se presenta el mapa de procesos de la Entidad, con la ubicación del Proceso de Atención a la Ciudadanía:

Imagen. 1. Mapa de procesos del DADEP



Fuente: página web. <https://www.dadep.gov.co/que-es-el-dadep/procesos-y-procedimientos-para-la-toma-de-decisiones>

- Conformación de la oficina de atención a la ciudadanía.

En virtud del Decreto 478 de 2022 y Resolución 015 de 2024 por medio de la cual se modifica el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal del DADEP, especialmente las funciones de la Subdirección de Gestión Corporativa, que refiere: "12. Administrar la recepción, trámite y resolución oportuna de las peticiones, quejas, reclamos y soluciones de acuerdo con la misión del Departamento", "13. Coordinar y tramitar los recursos, acciones de tutela, cumplimiento, derechos de petición y soluciones jurídicas relacionadas a su competencia, con la oportunidad y confiabilidad requerida"

Por lo anterior, la competencia para la gestión de PQRSD corresponde a la Subdirección de Gestión Corporativa, en colaboración de los siguientes funcionarios y contratistas:

Tabla.2. Conformación del equipo de Atención a la Ciudadanía.

Servidores	Conformación del equipo de Atención a la Ciudadanía	
	Principal objetivo	Función acorde al proceso estratégico de atención a la ciudadanía
Una (1) Auxiliar de Servicios Generales Cód. 470 Grado 02	Resolución 015 del 23/01/2024 "Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de Planta de Personal"	Recepcionar quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, por cualquiera de los canales de recepción de manera oportuna.
Dos (2) Ayudantes Cód. 472 Grado 04	Resolución 015 del 23/01/2024 "Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de Planta de Personal"	Recepcionar quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información, por cualquiera de los canales de recepción de manera oportuna.
Un (1) Técnico Operativo	Resolución 015 del 23/01/2024 "Manual Especifico de Funciones y de Competencias Laborales para los empleos de Planta de Personal"	Desarrollar actividades de apoyo técnico- administrativo relacionadas con los procesos que adelanta la dependencia de acuerdo con los parámetros señalados.
Servidores	Principales Obligaciones	Obligación acorde al proceso estratégico de atención a la ciudadanía
Tres (3) contratos de prestación de servicios.	"Prestar servicios profesionales para desarrollar las actividades de Atención al Cliente y/o usuario de la Subdirección de Gestión Corporativa"	Brindar apoyo en la atención de peticiones recibidas en Bogotá de Escucha de acuerdo con los requerimientos del supervisor(a) del contrato aplicando los protocolos y manuales de atención a la ciudadanía establecidos.

Fuente. Elaboración propia con información suministrada por la SGC- Atención a la Ciudadanía.

Es importante mencionar que la entidad no cuenta con funcionarios de planta de nivel profesional para la atención de PQRSD y esta labor se encuentra desagregada en contratos de prestación de servicios.

5.1.3 Gestión del Defensor Ciudadano.

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 261 del Decreto 640 de 2025, se evidenció que la Defensoría del Espacio Público cuenta con la figura del Defensor de la Ciudadanía. Dicho rol es ejercido por un servidor público con cargo de Asesor adscrito a la Subdirección de Gestión Corporativa, designado mediante la Resolución 015 del 23 de enero de 2024, "por la cual se modifica el Manual Especifico de Funciones y Competencias Laborales para los empleos de la planta de personal del DADEP".

En relación con las gestiones adelantadas durante el segundo semestre de 2025, se verificó que el informe presentado por el Defensor de la Ciudadanía guarda coherencia con las funciones asignadas al cargo, de conformidad con lo establecido en la Resolución 015 del 23 de enero de 2024 y en el Decreto Distrital 847 de 2019, este último derogado por el Decreto 640 de 2025. Así mismo, se constató que dicho informe se encuentra publicado en la página web institucional, disponible para consulta ciudadana.

En el mismo sentido, se efectuó seguimiento a la acción de mejora propuesta en virtud del hallazgo presentado en el anterior informe, que refiere: "Deficiencias en la gestión del Defensor Ciudadano respecto a la función No. 2", la mejora propuesta se encuentra calificada como terminada al 100%, tal y como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen. 2. Plan de mejoramiento institucional

Acciones para el cumplimiento de los Hallazgos			
Código		Tipo	Acción Preventiva
Dependencia	DIRECCION / SUBDIRECCION DE GESTION CORPORATIVA	Jefe de Dependencia	Ivan Dario Castiblanco Molano
Responsable	Ivan Dario Castiblanco Molano		
Descripción	Realizar presentación mediante acta, de las recomendaciones al representante legal de la entidad, con el fin de facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía.	Causa	Mejorar la presentación en las recomendaciones al representante legal de la entidad, por parte del Defensor del Ciudadano
Indicador	Una acta con las recomendaciones al representante legal de la entidad	Formula del indicador	Acta socializada / Acta realizada
Meta	100		
Fecha de Inicio	01-12-2025	Fecha Terminación	30-01-2026
Días para el Vencimiento	0	Hallazgo Auditoria	Hallazgo no: 1
Porcentaje de avance del indicador	100,00		
Observación Jefe		Observación Planeación	Se verifica la acción formulada, es coherente con la causa del Plan de mejoramiento, el indicador y la formula del indicar también se verifica.
Auditor	Fatima Yasmin Rodriguez Cbando	Responsable Aprobación	Wisman Yeid Cotrino Garcia

Seguimientos					
Nombre	Número seguimiento...	Análisis Seguimiento	Fecha de Corte del Avance	Avance	Estado..
Presentación mediante acta, de las recomendaci...		El día 20 de enero se efectuó una reunión con la Directora, dando las recomendaciones con el fin de facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía	20-01-2026	100	Verificado

Fuente: aplicativo Sistema de Evaluación, Control y Mejoramiento Continuo- ECM. Consulta 10/04/2026

5.1.4 Informes mensuales de PQRSD

La SGC- Atención a la Ciudadanía, informó que, en el segundo semestre de 2025, se gestionaron un total de 4.742 peticiones, administradas con las siguientes tipologías:

Tabla.3. Matriz de PQRSD por tipología administrado por Atención a la Ciudadanía

MES	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA
Julio	23		434	217		108	27	4	2	6
Agosto	24	1	372	169		104	18	5		8
Septiembre	28	2	534	204	1	63	19		2	7
Octubre	30		501	212		47	18	1	2	9
Noviembre	22		509	210	1	95	13	5		7
Diciembre	12	1	415	167	3	56	13	1		10
Total general	139	4	2765	1179	5	473	108	16	6	47

Fuente: Información suministrada por la SGC. Atención a la Ciudadanía, correo electrónico de fecha 16/03/2026.

Con fundamento en la información previamente referida, se realizó un muestreo aleatorio para los meses de julio, agosto, septiembre y octubre mediante la confrontación de la matriz consolidada de registro de PQRSD, administrada por la Subdirección de Gestión Corporativa – Atención a la Ciudadanía, aportada para este seguimiento, frente a los informes mensuales remitidos a la Veeduría Distrital, por tipología del asunto. De esta manera se evidencia que los valores registrados y reportados no coinciden, tal y como se muestran en las siguientes imágenes:

Tabla.4. PQRD registradas en informes mensuales – Veeduría Distrital.

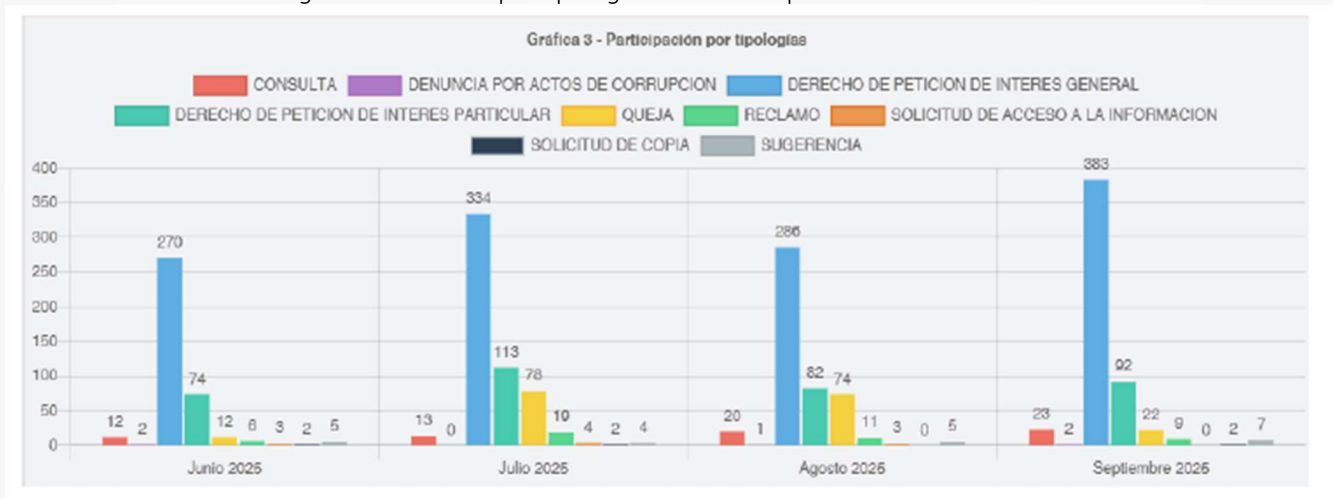
MES	CONSULTA	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCIÓN	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	FELICITACION	QUEJA	RECLAMO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	SOLICITUD DE COPIA	SUGERENCIA
Julio	13	0	334	113	0	78	19	4	2	4
Agosto	20	1	286	82	0	74	11	3	0	5
Septiembre	23	2	383	92	0	22	9	0	2	7
Octubre	18	0	384	92	0	2	4	0	2	8

Fuente: Informes mensuales presentados por la Entidad a la Veeduría Distrital.

En el mismo sentido y como resultado de la verificación efectuada al total de peticiones registradas mensualmente frente a los reportes remitidos a la Veeduría Distrital, se determinó la existencia de inconsistencias entre la estadística interna de la entidad y la información reportada a la Red Distrital de Quejas y Reclamos. Dichas diferencias

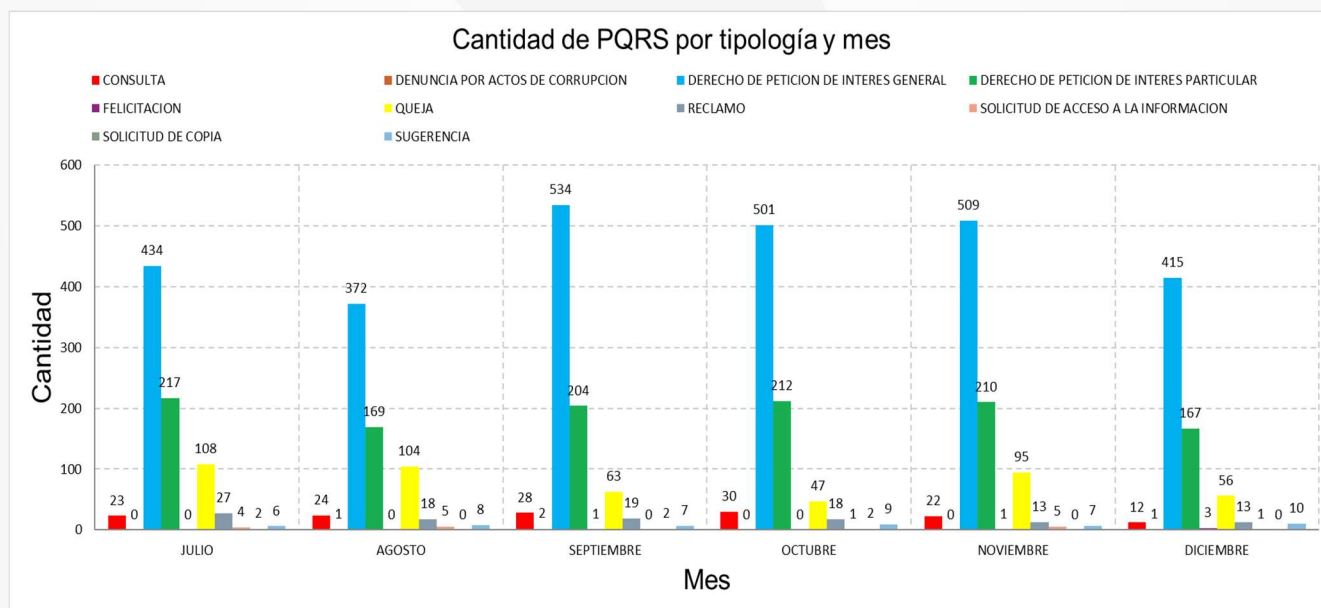
evidencian falta de concordancia en los datos, conforme se detalla en las siguientes imágenes y gráficas:

Imagen. 3. Estadística por tipología de PQRSD reporte a la Veeduría Distrital



Fuente: Información aportada por la SGC- Atención a la Ciudadanía e informes mensuales presentados a la Veeduría Distrital.

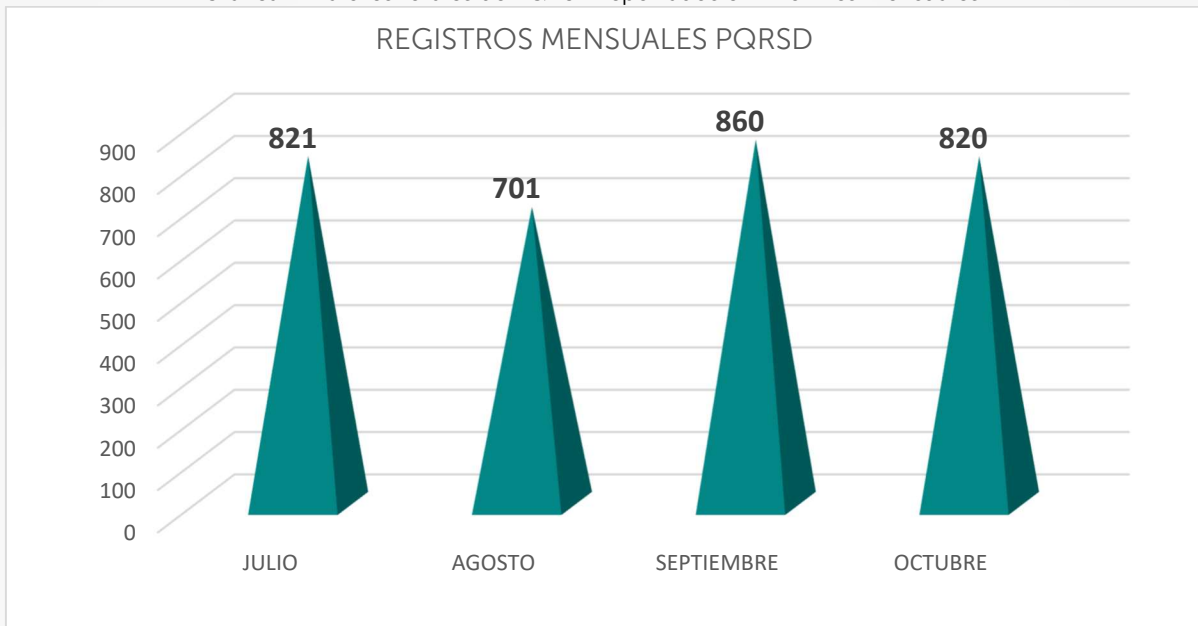
Imagen. 4. Estadística por tipología de PQRSD reporte informes mensuales publicados en la página web de la Entidad.



Fuente: Información aportada por la SGC- Atención a la Ciudadanía e informes mensuales publicados en la página web. <https://www.dadep.gov.co/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

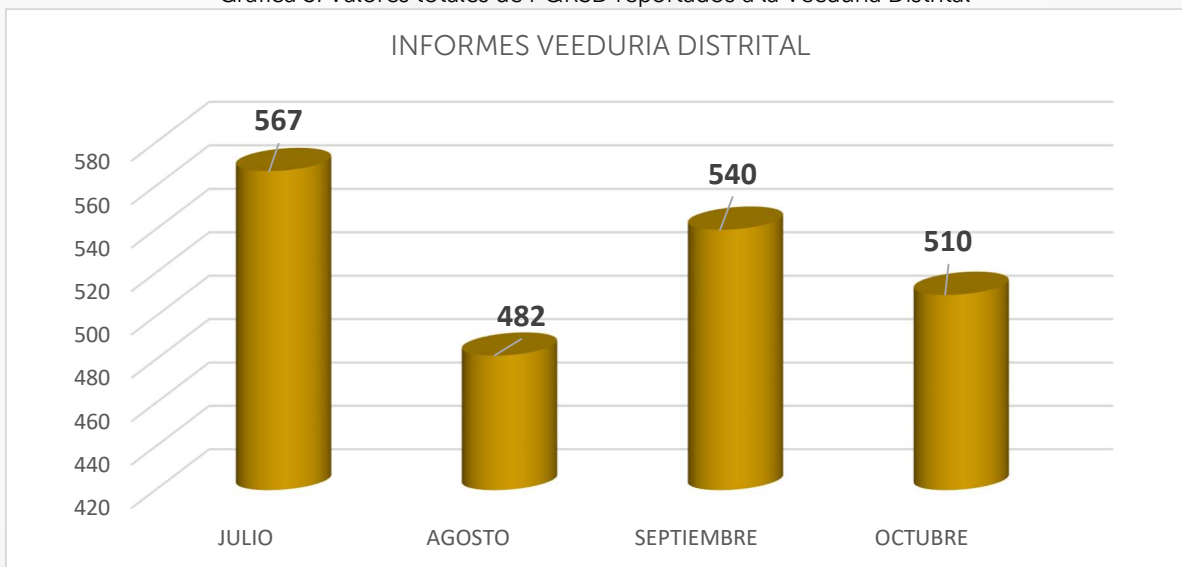
A continuación, se presenta gráfica con los valores totales de PQRSD recibidas por la entidad VS el reporte efectuado a la Veeduría Distrital.

Gráfica 2. Valores totales de PQRSD reportados en Informes mensuales.



Fuente: elaboración propia con información tomada de informes mensuales. Enlace <https://www.dadep.gov.co/instrumentos-de-gestion-de-la-informacion/Informe-pqr-denuncias-solicitudes>

Gráfica 3. Valores totales de PQRSD reportados a la Veeduría Distrital



Fuente: Información aportada por la SGC- Atención a la Ciudadanía e informes mensuales presentados a la Veeduría Distrital.

5.1.4.1 Hallazgo No. 1. Inconsistencias en la información reportada a la Veeduría Distrital.

Producto del análisis comparativo realizado con la información aportada por la SGC- Atención a la Ciudadanía y los reportes realizados a la Veeduría Distrital, se evidencia que las peticiones registradas mensualmente por la Entidad y los informes mensuales del

segundo semestre de 2025, no son consistentes, demostrando debilidad en los controles del proceso, afectando la confiabilidad y calidad de la información reportada, lo cual puede impactar la toma de decisiones, la transparencia institucional y el seguimiento por parte de los organismos de control social.

Cabe recordar que la información reportada por la Defensoría del Espacio Público (DADEP) debe ser íntegra, consistente y concordante entre los diferentes sistemas de registro y los reportes oficiales remitidos a instancias externas, de conformidad con el principio de transparencia y calidad de la información.

5.1.5 Gestión de PQRSD por tipología

En el marco del Manual para la Gestión de las Peticiones Ciudadanas, Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se efectuó el seguimiento a la gestión de PQRSD y su clasificación por tipologías acorde al procedimiento Atención a la Ciudadanía, código 127-PRCAC-01 de fecha 16/08/2023, y que se relacionan así:

" - Consulta: Es el derecho fundamental que detenta toda persona de acudir ante las autoridades para formular requerimientos escritos o verbales, en relación con las materias a su cargo. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 30 días hábiles).

-Denuncia por Actos de Corrupción: Acto ciudadano individual y organizacional consciente, de alerta sobre un presunto hecho de corrupción, con la expectativa de que la autoridad responda y tome las medidas adecuadas. El cual la Entidad que reciba la denuncia por posibles actos de corrupción y/o inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, deberá incluirla a través del Sistema Bogotá Te Escucha independiente el canal de recepción y clasificarla como "Denuncia por actos de corrupción". (Transparencia de Colombia, 2020, página 8)

- Derecho de Petición: Es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas verbales o escritas a las autoridades, por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles).

- Felicitación: Es una manifestación de satisfacción de un usuario, por la atención recibida por parte de un servidor público.

-Solicitud de Acceso a la Información: Petición formulada por los particulares para tener acceso a la información pública (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 10 días hábiles).

- Solicitud de Copias: Es el derecho de acceso a la información sobre la acción de las autoridades y en particular, a que se expida copia de sus documentos. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 10 días hábiles). Resolución 279 del 01 de agosto de 2019 "Por la cual se actualiza y se establece la tabla de valores a cobrar por reproducción de información pública, en el Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público"

- Sugerencia: Es una propuesta que se presenta para incidir o mejorar un proceso cuyo objeto está relacionado con la prestación de un servicio o el cumplimiento de una función pública. Es la manifestación de una idea, sugerencia y/o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad. (Tiempo legal para emitir respuesta por parte de la entidad competente 15 días hábiles).

- Trámite: Conjunto de requisitos, pasos, o acciones reguladas por el Estado, dentro de un proceso misional, que deben efectuar los ciudadanos, usuarios o grupos de interés ante una entidad u organismo de la administración pública o particular que ejerce funciones administrativas, para acceder a un derecho, ejercer una actividad o cumplir con una obligación, prevista o autorizada por la ley. (Guía de rediseño institucional de entidades públicas, 2014, DAFF. Página 27)

De acuerdo con la muestra aleatoria seleccionada de 104 PQRSD correspondientes al segundo semestre de 2025 y que se adjunta como anexo al presente informe, se evidenció que 65 solicitudes, equivalentes al 62,5%, no se encuentran clasificadas

conforme a los lineamientos establecidos en el procedimiento de Atención a la Ciudadanía. Por su parte, 39 solicitudes, que representan el 37,5%, fueron clasificadas de manera adecuada según la tipología definida, A continuación, se presenta resultado de la muestra evaluada:

Imagen. 5. Resultado de la muestra seleccionada frente a la clasificación de PQRSD por tipología.



Fuente: Información elaboración propia con verificación a la muestra seleccionada.

Lo anterior evidencia una debilidad en la aplicación de los criterios de clasificación, lo cual puede afectar la adecuada gestión, trazabilidad y respuesta oportuna de las peticiones, así como la confiabilidad de la información reportada.

5.1.5.1 Hallazgo No. 2. Incumplimiento al procedimiento de Atención a la Ciudadanía, código 127-PRCAC-01.

En contexto de la verificación realizada a la gestión de peticiones y de conformidad con la muestra aleatoria de 104 PQRSD, se evidenció que 65 solicitudes, equivalentes al 62,5%, no se encuentran clasificadas de conformidad con las tipologías definidas en el procedimiento de Atención a la Ciudadanía. Esta situación evidencia debilidades en la aplicación de los criterios de clasificación, incumpliendo el procedimiento de Atención a la Ciudadanía, código 127-PRCAC-01, actividad No. 30 que establece:

"Generar estadísticas de las atenciones prestadas por las diferentes canales registradas en los formatos de las bases de datos correspondientes las cuales se deberán revisar y actualizar para que sirvan de fuente de información para la caracterización de los grupos de valor y se fortalezca el servicio prestado. Los formatos de bases de datos de las atenciones mencionado deberán revisarse y ajustarse anualmente para mantenerlas actualizadas de acuerdo con los cambios normativos y procedimentales.

Algunas de las estadísticas que se deben tener son:

- *Número total de peticiones atendidos por cada uno de los canales.*
- *Tipo de atención prestada: Petición, queja, reclamo, felicitación y denuncia".*

Cabe resaltar que la deficiente clasificación puede impactar negativamente la adecuada gestión de las PQRSD, su trazabilidad, la oportunidad en las respuestas y la confiabilidad de la información reportada en los sistemas de seguimiento institucional y órganos de control.

5.1.6 PQRSD evaluadas frente al registro, gestión y oportunidad en su respuesta.

- **Registro de PQRSD**

La Subdirección de Gestión Corporativa – Atención a la Ciudadanía registró un total aproximado de cuatro mil setecientos cuarenta y dos (4.742) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD). En el marco del presente ejercicio de seguimiento, se seleccionó una muestra de ciento cuatro (104) solicitudes para su evaluación; de esta manera se evidenció que dichas solicitudes fueron registradas y tramitadas a través del sistema de gestión documental ORFEO; no obstante, no se observa su gestión mediante el sistema oficial del Distrito, "Bogotá Te Escucha".

5.1.6.1 Observación No. 1. Deficiencias en el registro de PQRSD -Bogotá te Escucha

En el marco de la evaluación al registro de Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD) en el sistema distrital Bogotá Te Escucha, se tomó una muestra aleatoria de ciento cuatro (104) solicitudes. Como resultado, se evidenció que veintiséis (26), equivalentes al 25% de la muestra, se encuentran registradas en el sistema de gestión documental ORFEO; sin embargo, no presentan registro en el sistema Bogotá Te Escucha.

Esta situación genera inconsistencias en la información reportada, toda vez que las estadísticas presentadas a la ciudadanía y a los entes de control no reflejan de manera fiel la realidad institucional en materia de gestión de PQRSD, afectando la confiabilidad, trazabilidad y transparencia de la información reportada, razón por la cual se presenta observación y alerta preventiva.

- **Oportunidad de respuesta**

Respecto a la muestra aleatoria realizada a 104 PQRSD, consistente en la gestión y su oportunidad de respuesta se evidencia que seis (6) peticiones, presentan inconsistencias en su trámite cuya observación se detalla así:

Radicado SDQS	Fecha de Ingreso	Fecha de Contestación	Oportunidad	Observación
				Si bien cierto el área misional efectuó la respuesta dentro del plazo establecido, la gestión de cierre en Bogotá te Escucha no se realizó con la respuesta definitiva, actividad a cargo de la SGC- AT.
4707082025	9/09/2025	24/09/2025	NO	La OCDI otorga respuesta "Una vez revisada la petición, no existe sustento de hechos amplios bien narrados e identificando al actor por lo tanto es un derecho de petición de interés general". No obstante, se cierra la solicitud sin dar el trámite respectivo de un derecho de petición.
5669712025	20/10/2025	19/12/2025	NO	Respuesta efectuada con radicado No. 2025130022740 de fecha 19/12/2025, siendo extemporánea frente a la solicitud con radicado SDQS 5669712025.
6160492025	13/11/2025	16/10/2025	SI con deficiencias	Se evidencia inconsistencia de la respuesta con radicado 20253060211091 de fecha 16/10/2025. No se aclara en el asunto que corresponde a una petición reiterativa. Su respuesta es anterior a la solicitud presentada por el peticionario.

Fuente: elaboración propia con verificación a la muestra seleccionada en Bogotá te Escucha y Orfeo.

De igual manera la SGC- Atención a la Ciudadanía informó que la petición con radicado SDQS 4707082025, se respondió de manera extemporánea, con plan de mejoramiento suscrito por la OCDI correspondiente a mesa de trabajo, donde se socializa el resultado del informe y se propone mejoras para evitar repetir el error evidenciado.

- **Evaluación frente a la gestión con análisis en fallos de tutela producto de derechos de petición**

La Oficina de Control Interno solicitó a la Oficina Jurídica informar las acciones de tutela interpuestas por la ciudadanía producto del derecho de petición, relación que se detalla, así:

Tabla.6. Fallos de tutela producto de derechos de petición

Radicado / ID	Despacho Judicial	Decisión / Estado Actual	Análisis OCI
2025-00054	Juzgado 63 Penal Municipal con Función de Control de Garantías	Fallo en contra (Tutelar). Ordenó al DADEP dar respuesta de fondo en 15 días tras recibir traslado.	El radicado DADEP 20254000021982 fue devuelto a la alcaldía Local de Usaquén, sin respuesta de fondo respecto al asunto, razón por la cual el accionante interpone tutela.
2025-05147	Tribunal Superior de Bogotá - Sala Penal	Fallo en contra (Conceder). Ordenó pronunciamiento de fondo sobre las pretensiones del accionante.	Respuestas efectuadas con Orfeo radicados 20254000300042 del 21 de octubre de 2025 y 20253050190691 del 28 de octubre de 2025, sin respuesta de fondo respecto al asunto, razón por la cual el accionante interpone tutela.
2025-00323	Juzgado 50 Civil Penal Municipal	Fallo en contra (Conceder). Ordenó respuesta al radicado. Se evidenció cumplimiento posterior mediante oficio.	Respuestas efectuadas con Orfeo radicado 20253080179451 del 14 de octubre de 2025, sin respuesta de fondo respecto al asunto, razón por la cual el accionante interpone tutela.
2025-10100 (ID 842229)	Juzgado 21 Laboral del Circuito (2da Instancia)	Revocada y concedida. En fallo del 27 de mayo de 2025, el juez de 2da instancia revocó la decisión de "Hecho Superado" y CONCEDIÓ el amparo. Nota: La orden de respuesta fue dirigida a la Alcaldía Local de Usme.	La sentencia desvincula en lo ordenado al DADEP.
2025-00310 (ID 876865)	Juzgado 67 Penal Municipal (1ra Inst.) / J. 53 Penal Cto. (2da Inst.)	Nulidad en 2ª instancia. Hubo fallo de tutela en 1ra instancia y la entidad contestó, pero posteriormente el juez de 2da instancia decretó la nulidad de lo actuado.	La sentencia de 2da instancia ordena respuesta integral con las entidades involucradas.

Fuente: elaboración propia con verificación realizada en SIPROJ WEB.

Por lo anterior y la revisión efectuada a cinco (5) fallos de tutela relacionados con derechos de petición, se evidenció que en tres (3) de ellos el juzgado respectivo ordenó a la entidad emitir una respuesta de fondo, lo que indica que las contestaciones iniciales no resolvieron de manera integral a lo solicitado por los peticionarios.

5.1.6.2 Observación y alerta preventiva No. 2. Deficiencias en la gestión de PQRSD.

Producto de la evaluación efectuada al registro, gestión y oportunidad en su respuesta de las PQRSD tramitadas por la Entidad, se evidencia que cinco (5) peticiones presentan deficiencias en la oportunidad de contestación de conformidad con los plazos establecidos en la normatividad vigente y en el caso de tres (3) peticiones se presentan acciones de tutela, condenatorias a la entidad producto de deficiencia o calidad de las respuestas. De esta manera, se evidencian debilidades en el trámite de las respuestas, siendo necesario aplicar a cabalidad lo establecido en la Ley 1755 de 2015, con atenciones a derechos de petición en oportunidad, claridad, precisión, congruencia y su resuelve de fondo acorde a lo solicitado por el ciudadano.

Lo anterior, presupone un riesgo de vulneración del derecho fundamental de petición y un incremento en la interposición de acciones de tutela, con posibles afectaciones a la imagen institucional.

5.1.7 Evaluación respecto a encuestas de satisfacción.

El Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público realizó un total de 21.179 atenciones mediante los canales presenciales, canal telefónico y canal virtual, de ellas se registraron cuatro mil setecientas cuarenta y dos (4.742) Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRSD); de esta manera, la SGC- Atención a la ciudadanía aplica encuestas de satisfacción a 831 usuarios del servicio de la entidad.

Los criterios utilizados para las encuestas de satisfacción corresponden a: amabilidad y respeto, servicio en la atención, y tiempo de espera en relación con la gestión del servicio solicitado, tal y como se muestra en la siguiente imagen:

Imagen. 6. Consolidado de encuestas de satisfacción segundo semestre 2025.

VIGENCIA 2025	Número de atenciones	Número de encuestas aplicadas	Calificación					
			Excelente	Buena	Regular	Mala	Sin Respuesta	
1. Amabilidad y respeto en la respuesta brindada a su solicitud, requerimiento o petición								
Tercer Trimestre	Julio	3701	157	148	8	0	1	0
	Agosto	3193	143	139	3	0	1	0
	Septiembre	3916	173	165	4	2	2	0
	Subtotal	10810	473	452	15	2	4	0
Cuarto Trimestre	Octubre	3723	172	168	4	0	0	0
	Noviembre	3416	127	122	4	1	0	0
	Diciembre	3230	61	57	3	0	1	0
	Subtotal	10369	360	347	11	1	1	0
2. Servicio en la atención a su solicitud, requerimiento o petición								
Tercer Trimestre	Julio	3701	157	140	16	0	1	0
	Agosto	3193	143	137	4	0	2	0
	Septiembre	3916	173	165	4	2	2	0
	Subtotal	10810	473	442	24	2	5	0
Cuarto Trimestre	Octubre	3723	172	164	7	1	0	0
	Noviembre	3416	127	118	4	3	2	0
	Diciembre	3230	61	55	3	1	2	0
	Subtotal	10369	360	337	14	5	4	0
3. Tiempo de espera para recibir la respuesta dada por la entidad a su solicitud, requerimiento o petición								
Tercer Trimestre	Julio	3701	157	139	17	0	1	0
	Agosto	3193	141	135	4	0	2	0
	Septiembre	3916	173	159	11	2	1	0
	Subtotal	10810	471	433	32	2	4	0
Cuarto Trimestre	Octubre	3723	172	163	8	1	0	0
	Noviembre	3416	127	116	8	2	1	0
	Diciembre	3230	61	55	3	1	2	0
	Subtotal	10369	360	334	19	4	3	0
TOTALES	21179	831	767	51	6	7	0	

Fuente: elaboración realizada por la SGC- Atención a la Ciudadanía. Información aportada mediante radicado Orfeo No. 20264080016443.

En contexto, de la evaluación al proceso de atención a la ciudadanía, se evidenció que, de un total de veintiún mil ciento setenta y nueve (21.179) atenciones registradas, únicamente se aplicaron ochocientas treinta y una (831) encuestas de satisfacción, lo que corresponde a una cobertura aproximada del 3,9%, tal y como se muestra en la siguiente gráfica:

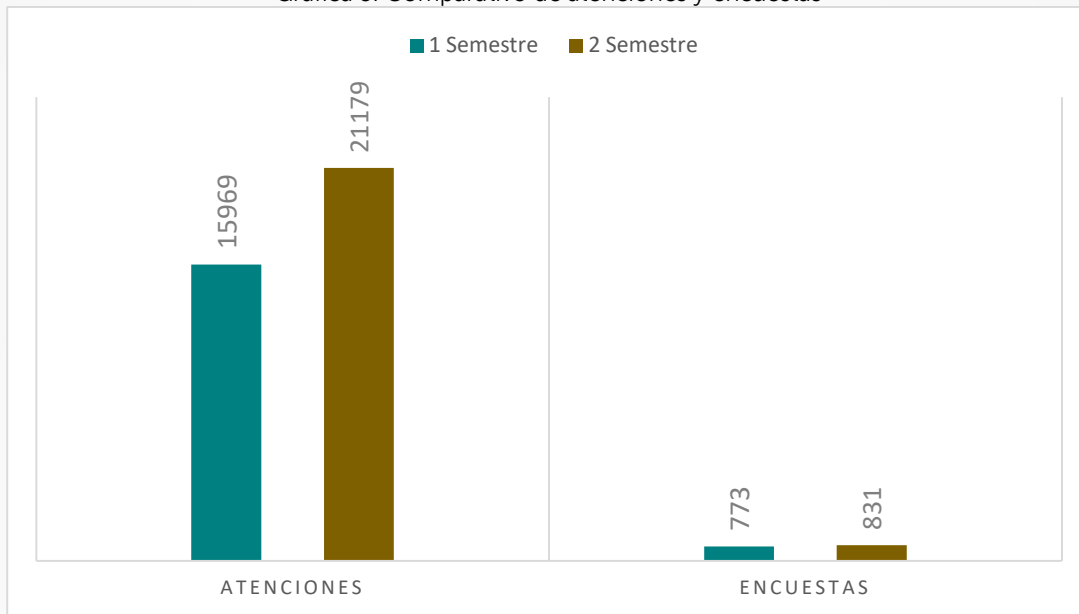
Gráfica 4. Encuestas realizadas y su cobertura frente al servicio prestado



Fuente: elaboración propia con información aportada por la SGC-Atención a la Ciudadanía.

Realizado el comparativo entre el primer y segundo semestre de 2025, se observa una disminución en la tasa de respuesta de encuestas en el segundo semestre (de 4,84% a 3,92%), pese al incremento en el número de atenciones. Aunque el segundo semestre concentra mayor volumen de atenciones (57,02%), el crecimiento en encuestas no es proporcional, tal y como se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica 5. Comparativo de atenciones y encuestas



Fuente: elaboración propia con información aportada por la SGC-Atención a la Ciudadanía.

Por lo anterior se evidencia una baja proporción en la aplicación de encuestas, aspecto que limita la representatividad de los resultados obtenidos y afecta la capacidad institucional para medir de manera integral la percepción y nivel de satisfacción de la ciudadanía frente a los servicios prestados. En consecuencia, se compromete la oportunidad de identificar debilidades, implementar acciones de mejora y fortalecer la calidad del servicio, así como la toma de decisiones en aspectos identificados.

Otro aspecto relevante corresponde a los indicadores de gestión del proceso de atención a la ciudadanía los cuales se encuentran asociados a encuestas de satisfacción, detallado así:

Tabla.7. Indicadores del proceso de Atención a la Ciudadanía.

Indicador	Formula	Meta	Reporte SG-Atención a la Ciudadanía	Seguimiento OCI
Oportunidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas en los términos de ley - Sistema Distrital para la	$\frac{\# \text{ total de derechos de petición contestados dentro de los términos legales}}{\# \text{ total}}$	100%	Durante el CUARTO TRIMESTRE del año 2025, NO se presentó vencimientos de peticiones ciudadanas. Para el cuarto trimestre el resultado del indicador fue SATISFACTORIO con un resultado del 100%.	De conformidad con el presente seguimiento se evidencia que dos (2) peticiones fueron extemporáneas y no se tienen en cuenta

Indicador	Formula	Meta	Reporte SG-Atención a la Ciudadanía	Seguimiento OCI
gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá Escucha	derechos de petición allegados durante la vigencia) * 100%			en el reporte del indicador
Percepción de los ciudadanos acerca de la atención recibida en los módulos	(# total de preguntas de percepción acerca de la atención respondida por los ciudadanos con nivel excelente en el periodo / # total de preguntas formuladas de percepción acerca de la atención del ciudadano en el periodo) * 100%	100%	En el mes de OCTUBRE de 2025 se reportó un total de 172 atenciones por el canal presencial, en el Módulo SuperCADE CAD, lográndose aplicar en este periodo un total de 115 encuestas a los ciudadanos. En el mes de NOVIEMBRE de 2025 se reportó un total de 128 atenciones por el canal presencial, en el Módulo SuperCADE CAD, lográndose aplicar en este periodo un total de 76 encuestas a los ciudadanos. En el mes de DICIEMBRE de 2025 se reportó un total de 62 atenciones por el canal presencial, en el Módulo SuperCADE CAD, lográndose aplicar en este periodo un total de 62 encuestas a los ciudadanos.	Se evidencia que el 69,9% de las atenciones presenciales en el Módulo SuperCADE CAD fueron objeto de aplicación de encuesta, lo cual constituye un nivel adecuado de cobertura y permite considerar los resultados como representativos.
Satisfacción de los ciudadanos respecto de las respuestas emitidas	(# total de preguntas de satisfacción acerca de las respuestas diligenciadas por los ciudadanos con nivel excelente en el periodo / # total de preguntas de satisfacción de los ciudadanos respecto de las respuestas emitidas en el periodo) * 100%		<ul style="list-style-type: none"> • Octubre: 115 encuestas aplicadas de 172 atenciones (66,9%) • Noviembre: 76 encuestas aplicadas de 128 atenciones (59,4%) • Diciembre: 62 encuestas aplicadas de 62 atenciones (100%) 	La valoración de la satisfacción de los ciudadanos se realiza únicamente a las atenciones presenciales, son tener en cuenta los diferentes canales de atención.

Fuente: elaboración propia con información aportada por la SGC-Atención a la Ciudadanía y tablero de indicadores de gestión

5.1.7.1 Hallazgo No. 3. Debilidades en los mecanismos de evaluación y medición de la satisfacción ciudadana

De conformidad con la revisión del proceso de Atención a la Ciudadanía, se evidenció que, de un total de 21.179 atenciones, únicamente se aplicaron 831 encuestas de satisfacción, lo que corresponde aproximadamente al 3,9% de cobertura, porcentaje que no garantiza una muestra estadísticamente representativa de los grupos de valor.

Adicionalmente, se observó que los indicadores de gestión se encuentran enfocados principalmente en el porcentaje de respuestas con calificación “excelente”, sin contemplar un análisis integral de la satisfacción ciudadana ni la inclusión de otras variables relevantes (niveles intermedios de satisfacción, insatisfacción, tendencias o causas).

Lo anterior contraviene a lo dispuesto en el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, el cual establece la necesidad de evaluar el logro de resultados y la percepción de los grupos de valor mediante instrumentos representativos, confiables y orientados a la mejora continua. A su vez, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), que en su dimensión de Gestión con Valores para Resultados dispone que las entidades deben contar con mecanismos de medición, seguimiento y análisis de la percepción ciudadana que soporten la toma de decisiones, así como identificar oportunidades reales de mejora en la prestación del servicio.

5.2 DESARROLLO DEL OBJETIVO No. 2. MODELO DE RELACIONAMIENTO CON LA CIUDADANÍA

Conforme al Decreto 542 de 2023, derogado por el Decreto Único Sectorial 640 de 2025, se establece el Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, el cual tiene como propósito establecer lineamientos para gestionar de manera integral la relación con la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor en los escenarios de relacionamiento de la Administración Distrital. La operación del Modelo se lleva a cabo tres etapas: planeación, implementación, y seguimiento y evaluación.

De esta manera en el presente informe se realizará el seguimiento a la etapa previa y de planeación, acorde con el Manual del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

5.2.1. Etapa de previa: Institucionalidad, canales y espacios

La implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía establece instancias de coordinación en el marco del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), orientadas a articular las políticas de gestión y desempeño institucional en materia de relación Estado–Ciudadanía al interior de cada entidad.

Para el caso objeto de evaluación, la Defensoría del Espacio Público mediante la Resolución 364 de 2024, formalizó el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, y designó como líder de la Política de Servicio al Ciudadano a la Subdirección de Gestión

Corporativa. Asimismo, las políticas de racionalización de trámites y de participación ciudadana se encuentran bajo la responsabilidad de la Oficina Asesora de Planeación.

- Creación de la Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía

La SG-Atención a la Ciudadanía, mediante correo electrónico de fecha 29 de abril de 2026, allegó la Resolución 419 de 2024, "*por medio de la cual se crea como instancia la Mesa Técnica a partir del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía en la Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP*", en la cual se define su funcionamiento y cuya conformación se detalla así:

- Un (1) funcionario profesional como miembro principal y un servidor público como miembro suplente de las siguientes subdirecciones y/o dependencias involucradas:
 - Subdirección de Gestión Corporativa
 - Oficina Asesora de Planeación
 - Oficina Asesora de Comunicaciones
 - Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones
 - El Defensor de la Ciudadanía del DADEP, está constituido como miembro permanente con voz sin voto.

En el mismo sentido, se evidencia que dicha mesa se encuentra operando en la Entidad, soporte sustentado en acta de reunión de fecha 20 de octubre de 2025, en la cual se constata la socialización para dar a conocer la normatividad y funciones de la Mesa Integral de Relacionamiento con la ciudadanía, documento que establece:

"Se adelantó la conformación de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, integrada por las siguientes dependencias:

- 1. Subdirección de Gestión Corporativa*
- 2. Subdirección de Gestión Inmobiliaria y del Espacio Público*
- 3. Subdirección de Registro Inmobiliario*
- 4. Oficina Asesora de Planeación*
- 5. Oficina Asesora de Comunicaciones*
- 6. Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones" "Reunión para dar a conocer la normatividad y funciones de la Mesa Integral de Relacionamiento con la ciudadanía"*

Lo anterior se realiza de conformidad con los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) y el Artículo 252 del Decreto 640 de 2025, este último establece:

*Responsable de coordinar la implementación al interior de las entidades. El **Comité Institucional de Gestión y Desempeño** es el responsable de coordinar la implementación del Modelo al interior de cada entidad distrital obligada. Para ello el Comité deberá crear una Mesa Técnica de apoyo de relacionamiento con la ciudadanía, como un espacio de articulación con las áreas involucradas en las políticas de relación Estado - Ciudadanía, cuya función principal será definir las*

acciones de implementación del Modelo que deberán ser incluidas en el Programa de Transparencia y Ética Pública o el que haga sus veces.

*Parágrafo. La Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamiento con la Ciudadanía, deberá estar conformada por la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, la **Oficina Asesora de Planeación** o quien haga sus veces, las áreas involucradas en la implementación de las políticas de relación Estado - Ciudadanía, y el o la **Defensor(a) de la Ciudadanía**. La Mesa debe crear su propio reglamento para definir su funcionamiento.*

- **Creación de una dependencia que articule las políticas de relación Estado-Ciudadanía.**

El Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, en su etapa de planeación exhorta a las Entidades a revisar su estructura organizativa para definir la creación de una dependencia que articule las políticas de relación Estado-Ciudadanía acorde a las necesidades, estudios técnicos y recursos disponibles; de esta manera, se solicitó a la SGC- Atención a la Ciudadanía informar los avances realizados en la identificación o necesidad de crear una dependencia, quienes manifestaron:

“El Área de Atención a la Ciudadanía no es competente para adelantar la identificación, análisis técnico o eventual creación de una nueva dependencia encargada de articular las políticas de relacionamiento Estado-Ciudadanía. La evaluación sobre la necesidad de crear o modificar la estructura organizacional de la entidad, así como la realización de los estudios técnicos correspondientes, es una competencia que recae en las instancias directivas y en las dependencias responsables de la planeación institucional y gestión administrativa, conforme a la normativa vigente y a la estructura orgánica adoptada por la entidad”.

A su vez, se requirió informar el nombre del funcionario de la entidad, encargado de liderar la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, manifestando que dicha política es liderada por un contratista, un funcionario del nivel técnico y la Subdirectora de Gestión Corporativa.

Por lo anterior, no evidencia la identificación de necesidades y el estudio realizado que defina si es o no necesario crear una oficina que articule las políticas de relación Estado-Ciudadanía.

5.2.1.1 Hallazgo No. 4. Deficiencias en la identificación y definición de la estructura para la articulación de la política de relacionamiento con la ciudadanía.

En el marco de la verificación de la implementación del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, específicamente en su etapa de planeación, se evidenció que la Entidad no ha adelantado la identificación de necesidades ni la realización de estudios técnicos orientados a determinar la pertinencia o no de crear una dependencia encargada de articular las políticas de relación Estado-Ciudadanía.

Lo anterior se sustenta en la información suministrada por la SGC - Atención a la Ciudadanía, quien indicó que no es competente para adelantar dicho análisis,

atribuyendo esta responsabilidad a las instancias directivas y a las dependencias encargadas de la planeación institucional y gestión administrativa. Así mismo, se evidenció que la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía es liderada de manera no estructurada por un contratista, un funcionario del nivel técnico y la Subdirectora de Gestión Corporativa, sin que se observe una definición organizacional y formal que garantice su adecuada articulación.

En el mismo sentido, el Artículo 17 de la Ley 2052 de 2020, establece:

*Oficina de la Relación con el Ciudadano. En la Nación, en los Departamentos, Distritos y Municipios con población superior a 100.000 habitantes, deberán crear dentro de su planta de personal existente una dependencia o entidad única de relación con el ciudadano que se encargará de liderar al interior de la entidad la implementación de las políticas que incidan en la relación Estado Ciudadano definidas por el Departamento Administrativo de la Función Pública, siempre que su sostenimiento esté enmarcado dentro de las disposiciones de los artículos 3°, 6° y 75 de la Ley 617 del 2000 o aquellas que las desarrollen, modifiquen, sustituyan, deroguen o adicionen, y respetando el Marco Fiscal de Mediano Plazo y Marco de Gasto de Mediano Plazo. El servidor público responsable de dicha dependencia o entidad, **deberá ser del nivel directivo.** (negrilla fuera de texto)*

Para el caso que nos ocupa, la entidad cuenta con una estructura organizacional definida en la cual se asigna a la Subdirección de Gestión Corporativa la función de administrar la recepción, trámite y respuesta oportuna de las peticiones, quejas y reclamos, en concordancia con la misión institucional. No obstante, no se evidencia que se haya realizado un análisis que determine la pertinencia o no de crear una Oficina de Relacionamiento con la Ciudadanía, conforme a lo dispuesto en la Ley 2052 de 2020. Adicionalmente, se observa que la operación del proceso de Atención a la Ciudadanía se encuentra a cargo de un contratista y un funcionario del nivel técnico, lo cual podría limitar la capacidad de articulación, seguimiento y mejora continua del proceso.

5.2.2. Etapa de planeación: ruta estratégica

- **Diagnósticos institucionales**

Un elemento clave a tener en cuenta en el Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía, corresponde a los diagnósticos institucionales y su utilización para la mejora continua. En este sentido, la SGC- Atención a la dispone del autodiagnóstico de la Política de Servicio al Ciudadano, acorde al Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), documento que hace parte integral del plan de acción de dicha política.

A su vez, se destaca la importancia de los indicadores de gestión asociados al proceso de Atención a la Ciudadanía, como herramienta para la evaluación de su impacto y la toma de decisiones, los cuales se definen:

- Oportunidad de las respuestas a las peticiones ciudadanas en los términos de ley en el Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas - Bogotá te Escucha

- Percepción de los ciudadanos acerca de la atención recibida en los módulos
- Satisfacción de los ciudadanos respecto de las respuestas emitidas

- **Canales y espacios de relacionamiento.**

La Entidad cuenta con el Protocolo de Atención a la Ciudadanía, código 127-PROTAC-01, en el cual se establecen los canales dispuestos para la atención integral y el relacionamiento con la ciudadanía, así:

- Canal presencial centro de contacto con la ciudadanía
- Ventanilla única de correspondencia
- Canal telefónico
- Chat web institucional
- Correo electrónico: dadepbogota@dadep.gov.co
- Ventanilla virtual: [ventanilla virtual | Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público \(dadep.gov.co\)](http://ventanilla.virtual|DepartamentoAdministrativo.de.la.Defensoria.del.Espacio.Publico.dadep.gov.co)
- Bogotá te Escucha: <https://bogota.gov.co/sdqs/>

Respecto a los espacios de interacción con la ciudadanía se encuentra en la página web de la entidad, link de transparencia, botón “Participación ciudadana”, en el cual se establece la estrategia de participación ciudadana de la Defensoría del Espacio Público y su relacionamiento con los grupos de valor.

- **Caracterización de las necesidades, e intereses de la ciudadanía.**

En el presente seguimiento se hizo énfasis en la caracterización de las necesidades, e intereses de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor; para ello la OCI efectuó revisión al documento “Caracterización de Ciudadanos, Usuarios e Interesados”, código 127 GUIAC 01 del 22 de diciembre de 2025, en el cual se identifican doce (12) grupos: ciudadanía, empresas privadas, entidades y organismos distritales y nacionales, juntas administradoras locales, juntas de acción comunal, organizaciones sociales, organizaciones sociales de mujeres, veedurías ciudadanas, servidores públicos, universidades, estudiantes de colegios y universidades y organismos internacionales.

Como resultado de la verificación efectuada, se evidencia que la entidad dispone de un documento soporte orientado a la caracterización de usuarios. No obstante, se evidencia la necesidad de robustecer dicho proceso mediante la incorporación sistemática de variables que permitan determinar de manera integral las necesidades, intereses y expectativas de la ciudadanía, así como de los diferentes grupos de interés y de valor, en cada uno de los escenarios de relacionamiento institucional.

Adicionalmente, se observa la oportunidad de fortalecer la gestión participativa a través de la implementación de espacios estructurados de diálogo y co-creación tanto a nivel interno como con la ciudadanía y demás grupos de interés, que faciliten la identificación de prioridades y la definición conjunta de acciones orientadas a la implementación efectiva del Modelo en la entidad.

- **Proceso y procedimientos**

La entidad cuenta con el proceso de Atención a la Ciudadanía, código 127-PROAC-01, actualizado el 28 de abril de 2023 con el objetivo de *"Concertar los esfuerzos y labores integrales de la Entidad hacia el relacionamiento, atención y satisfacción de la ciudadanía en los servicios prestados, con el conocimiento los derechos, características, necesidades y problemas de los ciudadanos, estos como grupos de valor y partes interesadas trabajando en torno a los resultados de la satisfacción y evaluación permanentemente"* y procedimiento de Atención a la Ciudadanía, código 127-PRCAC-01 del 16 de agosto de 2023, cuyo objetivo refiere: *"Recibir a través de los diferentes canales de atención las PQRS presentadas por la ciudadanía y grupos de valor de la Defensoría del Espacio Público y gestionarlas de acuerdo con las competencias de la Entidad, en igual forma los servicios brindados a través de los canales de atención (Virtual, presencial y telefónico) y su calificación a partir de la percepción y satisfacción de los ciudadanos(as)".*

En contexto, se evidencia que la Entidad no ha efectuado la actualización integral del proceso de Atención a la Ciudadanía, de manera transversal, en lo relacionado con el enfoque de relacionamiento con la ciudadanía. En particular, no se observan ajustes orientados a fortalecer la gestión, articulación, implementación y seguimiento de los espacios de interacción con la ciudadanía, usuarios, grupos de valor y grupos de interés.

Lo anterior limita la consolidación de un enfoque estructurado que garantice el acceso oportuno, efectivo y de calidad a la oferta institucional de bienes y servicios, así como la adecuada alineación con los lineamientos del Modelo Distrital de Relacionamiento con la Ciudadanía.

- **Espacios según Norma técnica NTC 6047 para infraestructura.**

Los espacios en los cuales se presta el servicio presencial de atención a la ciudadanía se enmarcan en el convenio interadministrativo celebrado con la Alcaldía Mayor de Bogotá para el correcto funcionamiento acorde con la operación del SuperCADE - CAD, de conformidad con el artículo 274 del Decreto 640 de 2025, el cual refiere:

"Todas las personas jurídicas de derecho público y privado que manifiesten su interés de vincularse y prestar sus servicios en la Red CADE, en cualquiera de sus canales, deberán suscribir contrato o convenio con la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. (...). Finalmente, podrán vincularse mediante convenio de asociación a la Red CADE personas jurídicas extranjeras de derecho público u organismos de derecho internacional, en cuyo caso la contratación seguirá las reglas señaladas en el artículo 20 de la Ley 1150 de 2007. (...) Parágrafo 1. En todo caso, todas las vinculaciones que se realicen con la Red CADE deberán contar con acuerdos de niveles de servicio, con el fin de estandarizar las condiciones de prestación de este".

Por lo anterior la aplicación de la NTC 6047 *"Accesibilidad al medio físico. Espacios de servicio al ciudadano en la administración pública"*, se encuentra a cargo de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, quien emite los lineamientos para el correcto funcionamiento de los espacios asignados en el CAD en cumplimiento de la NTC 6047.

Razón por la cual su evaluación no es objeto de seguimiento en el presente informe, teniendo en cuenta que el DADEP se acoge a los requisitos establecidos en el convenio interadministrativo vigente.

- **Articulación de lineamientos de las políticas Estado-Ciudadanía y ruta estratégica**

En el marco del Programa de Transparencia y Ética Pública (PTEP), la Entidad ha formulado acciones para el componente “Mejora en la atención y servicio a la ciudadanía”, subcomponente “Relacionamiento con el ciudadano”, con las siguientes actividades definidas:

- Citar a la mesa técnica de relacionamiento con la ciudadanía y realizar seguimiento a los compromisos que se establezcan en ella.
- IV Encuentro por el Espacio Público: Bogotá una ciudad en transformación (Mes EP).
- Realizar mensualmente el informe de resultados de la encuesta de percepción y satisfacción de los ciudadanos frente a la atención recibida en la Entidad

A su vez, el componente de “Participación e innovación en la gestión pública”, contempla las siguientes actividades:

- Data Tour Mes del Espacio Público
- Realizar dos (2) actividades con grupos de valor, que tengan enfoque metodológico de innovación para fortalecer la participación ciudadana en la gestión institucional.
- Formular y ejecutar un plan de acción institucional para la innovación y la gestión del conocimiento
- Asistir a las reuniones programadas por la red de Gestión del Conocimiento e Innovación Distrital liderada por la Secretaría General.

En relación con la formulación de la ruta estratégica, no se evidencia en el PTEP actividades encaminadas a la articulación de las políticas de relación Estado-Ciudadanía, teniendo en cuenta los criterios del Modelo que establecen:

- Caracterización de las necesidades, e intereses de la ciudadanía, las y los usuarios, grupos de interés y de valor
- Caracterización de oferta institucional, canales y espacios
- Acciones de implementación de los escenarios de relacionamiento.
- Acciones de seguimiento y evaluación

5.2.2.1. Observación No.3. Debilidades en la etapa de planeación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía

Si bien la Entidad dispone de herramientas para la fase de planeación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía, se evidencian debilidades en la aplicación efectiva de dichos instrumentos. En particular, no se observa una caracterización integral

y actualizada de las necesidades e intereses específicos de la ciudadanía, así como una identificación clara de los canales y espacios de relacionamiento con participación ciudadana. Esta situación también se ve reflejada en la actualización de procedimientos los cuales deben ir alineados con las dinámicas de interacción con los grupos de valor y de interés

En el mismo sentido, no se observa un documento que defina una ruta estratégica y que articule de manera transversal a las diferentes dependencias de la Entidad, con la asignación clara de responsabilidades y los mecanismos de seguimiento. De esta manera, se observa debilidades en la etapa planeación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía y un riesgo de incumplimiento en su implementación.

5.3 DESARROLLO DEL OBJETIVO No. 3. SEGUIMIENTO A OBSERVACIONES

En virtud del informe de seguimiento a la gestión de PQRSD, primer semestre 2025, la Oficina de Control Interno identificó tres (3) observaciones con alerta preventiva, las cuales se gestionaron por parte de la SGC- Atención a la Ciudadanía, de la siguiente manera:

Tabla.8. Gestión de la SGC frente a observaciones de la OCI.

Observación OCI	Gestiones realizadas por el área	Seguimiento OCI
7.1.1 Observación y alerta preventiva No. 1. Deficiencias en el cumplimiento de la Directiva 004 de 2021.	Frente a la observación relacionada con la ausencia de un procedimiento formalizado para la recepción y gestión de las PQRSD provenientes de redes sociales, el área de atención a la ciudadanía informa que, actualmente, cuenta con el Protocolo atención a la Ciudadanía V9 del 30 de septiembre de 2025, numeral 6.4.4. Recomendaciones para el correcto uso de las redes sociales institucionales, en el que se indica: Las redes sociales son espacios de interacción con la ciudadanía, pero no constituyen canales oficiales para presentar PQRSD, por lo que su manejo requiere especial cuidado (...) A la fecha la Oficina Asesora de Comunicaciones no ha informado la persona encargada de realizar el registro de estas interacciones, razón por la cual aún no es posible incorporar esta información dentro de las estadísticas mensuales reportadas por la SGCAT.	Revisado el Protocolo atención a la Ciudadanía V9 del 30 de septiembre de 2025, se evidencia su actualización respecto al procedimiento y formalización para correcto registro de PQRSD producto de Redes Sociales. No obstante, se exhorta a la Oficina Asesora de Comunicaciones a realizar las gestiones necesarias para el trámite efectivo de peticiones registradas en redes sociales acorde al protocolo antes mencionado.
7.9.1 Observación y alerta preventiva No. 2. Participación en la Red Distrital de	A partir de la fecha, se formalizará que la representación en las sesiones de la Red Distrital de Quejas y Reclamos sea ejercida directamente por la Subdirectora o su Asesor, asegurando el cumplimiento estricto del numeral 7 del artículo 3 del Decreto 371 de	Si bien cierto el Decreto 371 de 2010, se encuentra derogado por el Decreto 640 de 2025, es importante que la SGC- Atención a la

Observación OCI	Gestiones realizadas por el área	Seguimiento OCI
Quejas y Reclamos.	2010.	Ciudadanía asista o designe su asistencia en un funcionario de alto nivel que participe en la Red Distrital de Quejas y Reclamos – Veeduría Distrital.
7.10.1 Observación y alerta preventiva No. 3. Deficiencias en la aplicación de encuestas de satisfacción.	(...) se indica que ninguna norma del Distrito ni del orden nacional obliga a los ciudadanos a responder encuestas de satisfacción, incluidas las aplicadas en canales virtuales (páginas web, formularios, chats, redes sociales o aplicativos) de entidades del Distrito Capital. En relación con la participación ciudadana en encuestas de satisfacción aplicadas en los canales virtuales de la entidad, es pertinente señalar que conforme a los lineamientos del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, la Política de Servicio al Ciudadano y las orientaciones metodológicas de Función Pública para la medición de percepción; dichas encuestas constituyen instrumentos de evaluación interna y no configuran trámites administrativos ni obligaciones para el usuario. Adicionalmente, no existe disposición normativa distrital o nacional que imponga al ciudadano el deber de responder encuestas de satisfacción, siendo la única obligatoriedad legal en materia de encuestas la prevista para los instrumentos estadísticos oficiales del DANE.	No se observan avances frente a la observación que propendan por el fortalecimiento para la aplicación de encuestas de satisfacción o mediciones que sirvan de base para la evaluación de resultados y la percepción de los grupos de valor. Ver Hallazgo presentado en este informe.

Fuente: elaboración propia con información aportada por la SGC-Atención a la Ciudadanía.

6. ANÁLISIS DE POTENCIALES RIESGOS

Revisada la página web de la entidad, gestión de riesgos, se evidencia que el proceso de Atención a la Ciudadanía, código: 127-PRCAC-01 tiene identificado en el mapa de riesgos institucional, dos (2) riesgos de gestión, asociados al presente seguimiento, relacionados así:

Tabla. 9. Seguimiento a potenciales riesgos del proceso de Atención a la Ciudadanía

Riesgo	Causas	Descripción del control	Actividad	Seguimiento OCI
Posibilidad de afectación reputacional por la no atención oportuna a la ciudadanía y la disponibilidad de los	Causa Inmediata: No disponibilidad y operación de los canales de atención ciudadana de la Entidad.	El(La) Subdirector(a) de la SGC dispone del personal idóneo y capacitado para atender los canales de	Informar las novedades de relevos en la atención de canales mediante correo	Se recomienda revisar el riesgo "Por la no disponibilidad de canales de atención" y la redacción del

Riesgo	Causas	Descripción del control	Actividad	Seguimiento OCI
canales de atención ciudadana de la Entidad.	Causa Raíz: Por situaciones internas operativas (Ausencia / rotación del personal) al interior del equipo de trabajo y/o externas al grupo de trabajo o a la Entidad (tecnológicas)	atención y genera la titularidad de los canales de atención y relevos temporales de los mismos en los funcionarios y/o colaboradores disponibles conforme al Plan de Contingencia y Continuidad del Negocio.	electrónico u otro mecanismo de comunicación al Equipo de Trabajo	control de "titularidad de los canales de atención" puesto que Bogotá Te Escucha es un canal y se encuentra a cargo de la Secretaría General quien reporta las fallas del servicio.
Posibilidad de afectación Reputacional por No aplicar los protocolos y procedimientos establecidos para el registro o gestión de peticiones ciudadanas para las respuestas de la entidad, debido a Desconocimiento de los protocolos y la gestión para trámite de peticiones ciudadanas por baja divulgación, desconocimiento del servidor de los términos y gestión tardía de la correspondencia.	Causa Inmediata: Desconocimiento de los protocolos y la gestión para trámite de las peticiones ciudadanas. Causa Raíz: Baja divulgación, Desconocimiento del servidor de los términos, Gestión tardía de la correspondencia.	El Equipo de Atención a la Ciudadanía realiza acompañamiento a cada uno de los procesos de la entidad, de conformidad con las necesidades de los ciudadanos identificadas por Atención a la Ciudadanía definidos en el Manual de Peticiones Ciudadanas de Bogotá Te Escucha.	Programar periódicamente reintroducciones al equipo de Atención a la Ciudadanía a partir de los Manuales y Protocolos de Atención a la Ciudadanía, así como la socialización de lineamientos emitidos por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.	En virtud del informe anterior la SGC-Atención a la Ciudadanía viene realizando acciones por la materialización del riesgo.

Fuente: elaboración propia con información tomada del Monitoreo a la gestión de Riesgos. [Enlace](#)

Es importante informar que el proceso no tiene identificados riesgos de corrupción, actividad que se encuentra avanzando para la vigencia 2026.


7. SEGUIMIENTO A LAS RECOMENDACIONES SEGÚN INFORME ANTERIOR

Producto del informe de seguimiento al proceso de Atención a la Ciudadanía realizado en el primer semestre de 2025, la OCI estableció recomendaciones las cuales se gestionaron por parte de la SGC-Atención a la Ciudadanía de la siguiente manera:

Tabla. 10. Seguimiento a recomendaciones según informe anterior.

Recomendación OCI	Gestiones realizadas por el área	Seguimiento OCI
Formalizar el proceso de atención de las PQRSD recibidas a través de redes sociales, mediante la elaboración de un protocolo específico que	Se adelantó capacitación para el diligenciamiento del FORAC al personal del área de comunicaciones encargado de las redes sociales de la entidad.	Se evidencia la actualización del Protocolo de atención a la ciudadanía V9 del 30 de septiembre 2025, en el cual se establece la

Recomendación OCI	Gestiones realizadas por el área	Seguimiento OCI
<p>defina los roles, responsabilidades y tiempos de respuesta</p>		<p>atención de PQRSD que provienen de redes sociales.</p>
<p>Se recomienda al Defensor del Ciudadano realizar una revisión integral de las funciones establecidas en el Decreto Distrital 847 de 2019, con el fin de diseñar y ejecutar un plan de trabajo que permita su cumplimiento efectivo</p>	<p>El Defensor del Ciudadano, en el marco de sus responsabilidades, organiza y desarrolla mesas de trabajo con el equipo de Atención al Ciudadano, con el propósito de revisar de manera integral las funciones que le fueron asignadas en el Decreto Distrital 847 de 2019. Durante estos encuentros se analizan cada una de las competencias y acciones establecidas en dicha normativa, identificando oportunidades de mejora y definiendo estrategias claras. (...)</p>	<p>Se evidencia la operatividad del Defensor del Ciudadano acorde a las funciones definidas en el Decreto 640 de 2025.</p>
<p>Elaborar un plan de mejoramiento para la gestión de los riesgos materializados, incorporando acciones correctivas y preventivas que permitan mitigar su impacto</p>	<p>En el marco del plan de mejoramiento desarrollado en conjunto con la Oficina de Planeación, se llevaron a cabo las siguientes acciones: Envío de correo electrónico al grupo de Atención a la Ciudadanía, solicitando el reporte de cualquier actividad inusual que pueda implicar una posible materialización de riesgos en la gestión diaria de la atención a la ciudadanía, con el fin de adelantar una mesa de trabajo y, de ser pertinente, remitir la situación a la Subdirección de Gestión Corporativa, con la recomendación de trasladarla posteriormente a la Oficina de Planeación y a la Oficina de Control Interno. La actualización de protocolo de atención a la ciudadanía V9 del 30 de septiembre 2025, en el punto 6.4 de conformidad con el Manual de Gestión de peticiones Ciudadanas expedido por la Secretaria General, permite fortalecer y validar los controles asociados al riesgo identificado como riesgo 4.</p>	<p>Se evidencian avances en las acciones establecidas en el plan de tratamiento de riesgos materializados. La revisión de la efectividad de los controles se realizará en el seguimiento a la gestión de riesgos a cargo de la OCI.</p>
<p>Registrar de manera oportuna y completa la totalidad de las PQRSD en el sistema Bogotá Te Escucha, garantizando la trazabilidad y consistencia de la información</p>	<p>Todas las peticiones que ingresan a la entidad por sus diferentes canales de servicio, son atendidas de acuerdo con el Manual de Gestión de Peticiones de la Secretaría General. Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Sede Electrónica - Secretaria General.</p>	<p>Frente al registro de la totalidad de PQRSD no se observan acciones encaminadas a fortalecer el proceso y por el contrario se presentan debilidades en el registro total de PQRSD las cuales se exponen en la</p>

Recomendación OCI	Gestiones realizadas por el área	Seguimiento OCI
		Observación No. 1 del presente informe.
Revisar la conformación del equipo encargado del proceso de Atención a la Ciudadanía, considerando la relevancia estratégica de este frente en la gestión institucional.	El equipo encargado de Atención a la Ciudadanía es: contratista – profesional, Técnico Operativo 314-08 y Subdirectora de Gestión Corporativa quienes son los responsables de este proceso contribuyendo con estrategias para la gestión institucional.	No se observan acciones que propendan por el fortalecimiento del equipo de Atención a la Ciudadanía, aunado a ello se establece el Hallazgo No. 5.
Diseñar e implementar mecanismos más dinámicos y atractivos para la ciudadanía que permitan aplicar encuestas de satisfacción a través de los canales virtuales	<p>Durante el segundo semestre de 2025 se realizó un cambio en la imagen utilizada para la aplicación de encuestas a través del canal de correo electrónico. Como resultado de esta actualización, se evidenció un incremento en el número de respuestas recibidas</p>  <p>También como parte de esta estrategia, se realizó la creación de dos correos electrónicos de la siguiente manera: atencionalaciudadania@dadep.gov.co Correo para comunicaciones ciudadanas correspondencia.externa@dadep.gov.co Correo para comunicaciones entre entidades</p>	Si bien se realizó un cambio de imagen para la aplicación de encuestas, no se observa un aumento en el número de encuestas contestadas por la ciudadanía. Aunado a ello no se establece un mecanismo eficiente y eficaz que permita medir la satisfacción de la ciudadanía para la toma de decisiones desde la Alta Dirección. Ver Hallazgo No. 3.

Fuente: elaboración propia con información aportada por la SGC- Atención a la Ciudadanía.

8. CONCLUSIONES

Realizado el seguimiento se concluye:

- Producto del presente seguimiento se evidencia como fortaleza, la disposición de la documentación formal como procedimientos, guías, formatos, planes y protocolos que describen la gestión de las peticiones ciudadanas y la socialización de resultados, debidamente publicados en la página web (para consulta ciudadana y de grupos de valor) y en el visor de documentos de la intranet para consulta interna.
- Un aspecto destacado es la implementación de herramientas como Dashboard, para la publicación de estadísticas e informes. Esta práctica facilita la visualización

en tiempo real de los datos, fortaleciendo así los principios de transparencia y rendición de cuentas institucional.

- Se concluye que la entidad ha mostrado avances significativos en la coherencia de las respuestas a las PQRSD. De acuerdo con la muestra analizada, compuesta por ciento cuatro (104) peticiones, en las cuales se evidencia que el 80,77% presentan un nivel adecuado de calidad y consistencia entre lo solicitado y la respuesta entregada, incluyendo los anexos correspondientes. Esto refleja una prestación de servicios más efectiva y alineada con las necesidades de los grupos de valor.
- En relación con las gestiones adelantadas por el Defensor del Ciudadano, se evidencia que el periodo de seguimiento se viene cumpliendo con las funciones establecidas en el Decreto 640 de 2025.
- Se evidenciaron inconsistencias entre la información reportada en los informes mensuales remitidos a la Veeduría Distrital y los registros consolidados en la matriz de seguimiento administrada por la SCG-AT, en relación con el total de PQRSD. Esta situación pone de manifiesto debilidades en la gestión, organización y depuración de la información institucional, toda vez que los registros no se encuentran estructurados de manera uniforme ni sistemática, lo que dificulta su trazabilidad, análisis y la generación de reportes confiables y oportunos para la toma de decisiones.
- Se concluye que la gestión de las PQRSD presenta debilidades en la correcta clasificación por tipología de las peticiones, en la integridad del registro de las solicitudes, en la aplicación del trámite conforme a los procedimientos establecidos y en la implementación de las encuestas de satisfacción. Estas deficiencias afectan la calidad y oportunidad del servicio a la ciudadanía, limitan la confiabilidad y transparencia de la información institucional, y restringen la generación de insumos adecuados para la toma de decisiones.
- Se evidencian deficiencias en la medición objetiva de la satisfacción ciudadana, debido a la baja cobertura de encuestas y al enfoque restringido de los indicadores, lo cual limita la generación de información confiable para la mejora del servicio. En consecuencia, se hace necesario fortalecer los mecanismos de medición, la analítica de datos y los instrumentos de evaluación, garantizando representatividad y un enfoque integral orientado a la toma de decisiones.
- En el marco de la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía, cuya evaluación comprendió las fases previa y de planeación, se destaca que la Entidad cuenta con la formalización y operación de la mesa técnica de apoyo al relacionamiento con la ciudadanía. En este contexto, se identifica una oportunidad de fortalecimiento orientada a la operativización transversal del Modelo en toda la Entidad, promoviendo su apropiación institucional, aplicación efectiva y articulación integral en los diferentes procesos.

- Otro aspecto relevante corresponde a la estructura organizacional requerida para la adecuada operación de la Política de Servicio al Ciudadano, la implementación del Modelo de Relacionamiento con la Ciudadanía y el funcionamiento del área de atención a la ciudadanía. Al respecto, se evidencia que la Entidad no cuenta con personal de planta del nivel profesional suficiente para planificar, coordinar y ejecutar las actividades exigidas por las disposiciones normativas y lineamientos vigentes, lo cual limita la capacidad institucional para su efectiva implementación y sostenibilidad.
- En relación con los riesgos del proceso de Atención a la Ciudadanía, se recomienda aplicar la metodología para la identificación de riesgos de corrupción y riesgos asociados al relacionamiento con la ciudadanía.
- Se evidencia que la entidad formuló un plan de mejoramiento en atención a las deficiencias identificadas por la Oficina de Control Interno. Asimismo, ha presentado avances en virtud de las recomendaciones emitidas en el informe de seguimiento correspondiente al primer semestre de 2025.

9. RECOMENDACIONES

- Establecer mecanismos para fortalecer el proceso de Atención a la Ciudadanía para el trámite de las PQRSD mediante estrategias de capacitación, seguimiento y evaluación continua, que permitan garantizar la oportunidad, calidad y legalidad de las respuestas emitidas, así como establecer lineamientos claros y controles periódicos para la correcta clasificación por tipología de las peticiones, asegurando su alineación con la normativa vigente.
- Implementar acciones encaminadas a la depuración, unificación y estandarización de las fuentes de información relacionadas con las PQRSD, garantizando la coherencia entre los reportes internos y los remitidos a entes de control. Para ello, se sugiere definir responsables, puntos de control y validaciones automáticas que aseguren la integridad, trazabilidad y confiabilidad de los datos.
- Diseñar e implementar metodologías ágiles y acorde con los requerimientos de los grupos de valor de tal manera que asegure la aplicación sistemática de encuestas de satisfacción a los ciudadanos, procurando una muestra representativa que permita medir la percepción del servicio para identificar los aspectos a mejorar y generar datos para la toma de decisiones. Se recuerda que la evaluación del servicio impacta en la relación Estado-Ciudadanía acorde con lo dispuesto en el MIPG y que finalmente es objeto de evaluación del Índice de Desempeño a través del FURAG.
- Continuar con el funcionamiento de la mesa técnica de apoyo al Relacionamiento con la Ciudadanía, en el marco del Comité Institucional de Gestión y Desempeño y establecer una ruta estratégica que garantice la apropiación y aplicación transversal del Modelo en todos los procesos de la Entidad.

- Actualizar la identificación, análisis y valoración de los riesgos asociados al proceso de atención a la ciudadanía, incorporando controles efectivos y mecanismos de monitoreo que permitan mitigar los riesgos relacionados con la calidad de la información, oportunidad en las respuestas y cumplimiento normativo.
- Evaluar la pertinencia de ajustar la estructura organizacional con la revisión de la planta de personal existente, a fin de contar con talento humano del nivel profesional suficiente e idóneo para liderar, coordinar y ejecutar las actividades asociadas a la Política de Servicio al Ciudadano y al Modelo de Relacionamiento, así como las actividades propias del proceso.

10. RESUMEN DE HALLAZGOS Y OBSERVACIONES

Se presenta el resumen de hallazgos y observaciones producto del seguimiento:

Tabla 13. Resumen de hallazgos y observaciones

Hallazgos
Hallazgo No. 1. Inconsistencias en la información reportada a la Veeduría Distrital
Hallazgo No. 2. Incumplimiento al procedimiento de Atención a la Ciudadanía, código 127-PRCAC-01.
Hallazgo No. 3. Debilidades en los mecanismos de evaluación y medición de la satisfacción ciudadana
Hallazgo No.4. Deficiencias en la identificación y definición de la estructura organizacional para la articulación de la política de relacionamiento con la ciudadanía
Observaciones
Observación No. 1. Deficiencias en el registro de PQRSD en Bogotá te Escucha
Observación y alerta preventiva No. 2. Deficiencias en la gestión de PQRSD
Observación No.3. Debilidades en la etapa de planeación del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía

Fuente: Elaboración propia OCI.

Es importante aclarar los conceptos que dan lugar a plan de mejoramiento:

Observación: situación que podría convertirse en un futuro incumplimiento de un requisito (hallazgo) y llegar a tener efectos sobre el cumplimiento de los objetivos, procesos, planes, programas o proyectos. Producto del análisis realizado, es potestativo del líder del proceso acoger las observaciones realizadas por la OCI y sí hay lugar a documentarlas en virtud del autocontrol.

Hallazgo: es el resultado de la comparación de la condición (situación detectada o hechos identificados) con el criterio que se refiere al deber ser (cumplimiento de normas, reglamentos, lineamientos o procedimientos). Los hallazgos deben ser objeto de formulación de acciones tendientes a eliminar de fondo las causas que las originaron, las

cuales harán parte del correspondiente plan de mejoramiento que debe formularse en la herramienta tecnológica dispuesta por la entidad.

Anotación: en fecha 29 de abril de 2026, se realizó mesa de trabajo con la Subdirección de Gestión Corporativa – Atención a la Ciudadanía, en la cual se informa que la Mesa Técnica a partir del Modelo Distrital de Relacionamiento Integral con la Ciudadanía se encuentra institucionalizado en la Entidad y se aporta evidencia con la Resolución 419 de 2024, documento allegado a la Oficina de Control Interno posterior a la publicación del informe en su primera versión; en consecuencia, se procedió a revisar el mentado documento y se establece que el criterio normativo se cumple en el DADEP, razón por la cual se actualiza el informe y se comunican los resultados del presente seguimiento.



ALLAN MAURICE ALFISZ LÓPEZ
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Fátima Rodríguez Obando – Profesional Universitario
Revisó y aprobó: Allan Maurice Alfisz López – Jefe OCI
Fecha: 30/04/2026
Código: 110 27 03