

Bogotá D.C, viernes 29 de agosto de 2025

PARA: Blanca Andrea Sánchez Duarte
Directora General

DE: Angélica Hernández Rodríguez
, Oficina de Control Interno

ASUNTO: Entrega Informe semestral - Atención a las peticiones, quejas,
sugerencias, reclamos y denuncias del I semestre 2025.

Respetada Doctora:

Con el fin de dar cumplimiento a lo estipulado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y lo programado en el Plan Anual de Auditoria vigencia 2025, me permito hacer entrega del informe de seguimiento a atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos del Primer Semestre de 2025.

Es importante que los responsables del proceso realicen el respectivo análisis sobre la verificación realizada por esta Oficina y si consideran pertinente, establezcan las acciones necesarias y las incorporen en el Plan de Mejoramiento con el acompañamiento de la Oficina de Planeación.

De acuerdo con lo establecido en la Ley 1712 de 2014, Arts. 9, lit d) y 11, lit e), este informe será publicado en la página web institucional, ruta Transparencia – Informes de Control Interno

Cordialmente,

Angélica Hernández Rodríguez
Jefe Oficina Control Interno

CC: Liliana Patricia Hernández Hurtado – Subdirectora de Gestión Corporativa y Jefe Oficina Asesora de Planeación (E)
Daniela Jiménez Quiroga – Subdirectora Artística y Cultural
Iván Darío Morales Caicedo – Subdirector para la Gestión del Centro de Bogotá.
Jairo Riaga Acuña – Jefe Oficina Jurídica.
*Comité Institucional de Coordinación de Control Interno





Documento 20251100085283 firmado electrónicamente por:

**Angélica Hernández
Rodríguez**

Oficina de Control Interno

Fecha firma: 29-08-2025 14:30:02

Fecha firma: 29-08-2025 14:30:02

Aprobó:

Laura Juliana Fandiño Cubillos - Contratista - Oficina de Control Interno



1baf72912554ffd670c834b2fea8265634350f11fb3772ff9bc7e2f694698f27

Código de Verificación CV: 702ba



	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	*20251100085293* Radicado: 20251100085293 Fecha: 29-08-2025
----------------------------------	--

NOMBRE DEL INFORME:	Informe semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del I semestre 2025.
FECHA:	29 de agosto de 2025
DEPENDENCIA, PROCESO, PROCEDIMIENTO Y/O ACTIVIDAD:	Proceso Servicio al Ciudadano.
LIDER DEL PROCESO:	Liliana Patricia Hernández Hurtado
RESPONSABLE OPERATIVO:	Gala Margarita Forero Yanquén - Servicio al Ciudadano Natalia Ybett Lozano Barahona -Servicio al Ciudadano Martha Isabel Rivera Rojas - Servicio al Ciudadano Erika Ríos – Gestión de las Comunicaciones
OBJETIVO:	Verificar que la atención a las PQRSD se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendir a la administración un informe semestral sobre el particular (Ley 1474 del 2011, artículo 76)
ALCANCE:	1 de enero al 30 de junio de 2025.

NORMATIVIDAD APLICABLE:	Externa Ley 1474 de 2011. <i>“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, Investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Artículo 76.</i> Ley 1712 de 2014 <i>“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.”</i> Ley No. 2195 de 2022 <i>“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.</i> Ley 1755 de 2015. <i>“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.”</i> Decreto 371 de 2010. <i>“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”. Artículo 3.</i>
--------------------------------	---

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

	Decreto 19 de 2012. <i>“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.</i> Artículos 12 y 14. Decreto 197 de 2014 <i>“Por medio de la cual se adopta la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C”.</i> Artículos 14 y 23. Decreto 392 de 2015 <i>“Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital y se dictan otras disposiciones”</i> Acuerdo 731 de 2018. <i>“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.”</i> Decreto 847 de 2019. <i>“Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.</i> Circular 033 de 2008 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. <i>“Por medio de la cual se define el procedimiento para presentar quejas, reclamos y sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.”</i> Circular 007 de 2013 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Sobre el término para respuesta a proposiciones del Concejo. Circular 120 de 2015 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C; sobre la sostenibilidad y financiación de la política pública distrital de servicio a la ciudadanía. Circular 007 de 2017 de la Veeduría Distrital - Asunto: Cumplimiento del Acuerdo 630 de 2015 y de los Decretos Distritales 371 de 2010, 197 de 2014 y 392 de 2015 Directiva 004 de 2021. Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales. Directiva 005 de 2023 <i>“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”</i> Manual Servicio a la Ciudadanía V2 Alcaldía de Bogotá - Secretaría General. Interna Resolución 199 de 2021. <i>“Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Fundación Gilberto Álzate Avendaño”.</i> Procedimiento Gestión de peticiones Ciudadanas SC-PD-01 V14 Manual de servicio a la ciudadanía SC-MN-01 V5. Guía Evaluación de la calidad de las respuestas a PQRS
--	---

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

	emitidas por la FUGA SC-GU-02 V2.
--	-----------------------------------

ACTIVIDADES REALIZADAS:

1. Verificación y análisis de la información aportada como evidencia del I semestre de 2025.
2. Publicaciones en la página web de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
3. Publicaciones en la página web de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.
4. Validación del cumplimiento de cada uno de los criterios de la normatividad aplicable en el presente seguimiento.
5. Generación del informe.

RESULTADOS GENERALES Y OBSERVACIONES:

De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, les corresponde a las oficinas de control interno vigilar la atención de las quejas, sugerencias y reclamos que reciban las entidades públicas y generar un informe semestral sobre esta materia. Así las cosas, la Oficina de Control Interno de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño –FUGA- se permite presentar el informe de verificación, evaluación y análisis al proceso a la gestión de los requerimientos recibidos en la entidad durante el I semestre de la vigencia 2025.

Para el desarrollo de la revisión de las PQRSD tramitadas por la FUGA, se tomó como base la información aportada por el proceso de Servicio al ciudadano; el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha, los informes publicados en el link Transparencia de la página web de la entidad, los informes presentados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio y el Sistema de Gestión documental ORFEO.

Según el reporte presentado por el proceso de Servicio al Ciudadano de la entidad, en el primer semestre de 2025 se recibieron un total de 508 peticiones que ingresaron a la entidad por los diferentes mecanismos establecidos para ello. Sobre este universo de peticiones se tomó una muestra aleatoria sobre la cual se verificaron criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas.

En ese sentido, en la base de datos con las PQRSD del primer semestre 2025 remitida por la Subdirección de Gestión Corporativa, se reporta un total de 508 peticiones en el semestre, 41 en redes sociales FUGA y 62 en el Bronx.

Por último, se revisó nuevamente la aplicación de la Directiva 005 de 2023 *“Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante”* y la Directiva 004 de 2021 *“Lineamiento para la atención y gestión de las peticiones ciudadanas recibidas a través de redes sociales”*; el Modelo Integrado de Planeación y Gestión –MIPG-, la Resolución No. 1519 de 2015 del Ministerio de Tecnologías de la información y las comunicaciones – MINTIC- y la gestión de los riesgos asociados al proceso Atención al ciudadano.

(I) ANÁLISIS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS EMITIDAS POR LA ENTIDAD

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

La Oficina de Control Interno requirió a la Subdirección de Gestión Corporativa las “*Matrices de peticiones desagregadas del sistema SDQS –enero-junio 2025*”, archivos que fueron allegados el 31 de julio de 2025. De la información recibida se seleccionó un total de 28 peticiones, sobre las cuales se evaluaron los criterios de coherencia, calidad, calidez y oportunidad, que se definen así:

- *Coherencia: Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y el requerimiento ciudadano.*
- *Claridad: Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se suministre en términos comprensibles para la ciudadanía.*
- *Calidez: Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se manifieste a la ciudadanía al dar la respuesta al requerimiento.*
- *Oportunidad: Hace relación a que la respuesta generada por la entidad se emita dentro de los términos legales (según sea el tipo de petición).*

Resultados de la evaluación:

Tabla 1

MUESTRA ALEATORIA (5%)		
No.	Orfeo Entrada	Número radicado respuesta Orfeo
1	20252300000372	20254000001151
2	20252300000472	20253100000681
3	20252300000642	20251300001771
4	20252300003052	20254000003341
5	20252300006172	20253000006981
6	20252300005492	20252000005361
7	20252300007212	20253000007041 y 20253000007561
8	20252300007472	20253000007351
9	20252300007932	20252000008161
10	20252300008532	20253000008701
11	20252300008972	20254000008831
12	20252300006212	20253000006871
13	20252300009802	20252000009671
14	20252300010182	20253000009211
15	20252300011172	20253000010241
16	20252300011582	20253000010481
17	20252300011632	20253000010731
18	20252300012032	20252000011501
19	20252300011642	20253000011021
20	20252300012282	20254000011161
21	20252300012082	20254000011181
22	20252300012752	20252000062863
23	20252300012842	20251300012121
24	20252300013062	20252000013411
25	20252300013002	20252800012291
26	20252300013182	20253000013111
27	20252300002152	20254000002851

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

28 20252300007012 20253000007291

Fuente: Expediente ORFEO: PQRS - Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias 2025

*Radicado del Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas

En relación con la verificación realizada al cumplimiento de los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez de la muestra se evidenciaron los siguientes porcentajes:

Tabla 2

Población	Muestra 5%	Revisados	CRITERIOS	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ
508	28	28	NO CUMPLE	4	0	1	0
			CUMPLE	24	28	27	28
			% CUMPLIMIENTO	96%	100 %	99%	100 %

- **20252300007472:** El ciudadano solicitó:

“Me gustaría poder comunicarme con ustedes para que nos acompañen a una actividad en conmemoración Día del Idioma y la Diversidad Lingüística.”

La respuesta emitida por la Subdirección Artística y Cultura, no guarda estricta relación con la petición pues no se resuelve la solicitud de fondo, lo que incumple con el criterio de **claridad**. Se traslada al ciudadano una carga administrativa adicional de contactar a un servidor de la entidad y de la misma Subdirección Artística y Cultural para agendar una reunión, dado que se le indicó *“Dando respuesta a su comunicación, me permito informarle que puede comunicarse con Carolina Santos Velásquez al correo electrónico csantos@fuga.gov.co. Carolina es la líder del área de artes vivas y musicales de la FUGA y estará atenta a recibir su comunicación. Sería importante que en ella usted amplíe un poco lo que se espera de la entidad en la invitación que amablemente nos extienden a acompañar las actividades de conmemoración del Día de la Diversidad Lingüística y del Día del Idioma en las instalaciones del Colegio Rodrigo Lara Bonilla IED para que ella tenga los insumos para contestar su correo y/o programe una reunión con usted para ver la viabilidad de hacer presencia.”*

En ese orden se reitera que, el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas Versión 3 de Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá y la Guía de evaluación de calidad de las respuestas a PQRSD SC-GU-02 V1 de la FUGA establecen:

“Claridad, sub criterio “Emiten respuesta que no es de fondo al indicar solo el traslado a otra área”.

En la socialización del informe la subdirección de Gestión Corporativa manifestó: *“Es importante mencionar que la observación realizada a esta solicitud respecto a este criterio, fue evaluada en el informe de calidad de las respuestas del mes de abril (20252300050553), el cual fue socializado al proceso a través de ORFEO y en las reuniones de tráfico.”*

- **20252300009802:** La petición se radicó el 24 de abril mediante SQDS, sin embargo, en Orfeo se evidencia radicación del 06 de mayo, por lo tanto, si el término para contestar se cuenta desde el 25 de abril no se cumple con el requisito de **oportunidad**, pues la respuesta se envió al ciudadano el 20 de mayo, cuando debió ser el 16 de mayo.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

En la socialización del informe la subdirección de Gestión Corporativa manifestó: *“Es importante aclarar que la petición, según la trazabilidad, fue radicada el 24 de abril ante la Contraloría de Bogotá. Posteriormente fue trasladada a la Secretaría General el 30 de abril, entidad que la radicó en la plataforma Bogotá Te escucha el 2 de mayo, realizando su traslado a todas las entidades del Distrito el 5 de mayo. Por este motivo, en la FUGA fue radicada en ORFEO hasta el 6 de mayo. Esta secuencia puede verificarse en la hoja de ruta de la petición en la plataforma Bogotá Te Escucha.”*

FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA										
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguierte	Gestión	Opción
OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO FUNDACIÓN GILBERTO ÁLZATE AVENDAÑO - FUGA	FUN - MARTHA ISABEL RIVERA ROJAS	Registro para atención	Asignar- Trasladar	En trámite por asignar - trasladar	2025-05-05 1:31:24 PM	2025-05-07 11:59:59 PM	2025-05-22 11:52:30 AM	Solucionado - Por respuesta definitiva		 

DETALLE DEL EVENTO 2127752025			
DATOS BASICOS DE LA PETICION			
Número de Petición	Tipo de Petición	Asunto	
2127752025	DERECHO DE PETICIÓN DE INTERÉS PARTICULAR	TRASLADO POR COMPETENCIA	
Tema	Subtema	Entidad que Atiende	Dependencia que Atiende
	FUNCION PUBLICA - ADMINISTRACION	SECRETARIA GENERAL	4101 Central de peticiones - Distrito Capital
DATOS BASICOS DEL PETICIONARIO			
Tipo de Identificación	Número de Identificación	Correo Electronico	
Cédula de ciudadanía	1121878492	rodriguezalfredo.juridico@gmail.com	
Primer Nombre	Segundo Nombre	Primer Apellido	Segundo Apellido
JUNIOR	ALFREDO	RORIGUEZ	OJEDA
FORMULARIO EVENTO			
Actividad	Evento	Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad	Fecha de Ingreso
Registro para atención	Registro	2025-05-02	2025-05-02 12:00 AM
Funcionario que Atiende	Fecha de Asignación	Fecha de Finalización	Fecha de Vencimiento
MARTHA CECILIA PEÑA GOMEZ	2025-05-02 03:41 PM	2025-05-02 03:41 PM	2025-05-05 11:59 PM
Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
Registro para asignación	Solucionado - Registro con preclasificación		

- **20252300010182:** En el histórico del radicado se evidencia que la petición se recibió el 8 de mayo, la respuesta de traslado por competencia a la Secretaría Distrital de Cultura tiene fecha de 13 de mayo, sin embargo, fue comunicada al ciudadano hasta el 16 de mayo, lo cual incumple el criterio de

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

oportunidad, en virtud de la Ley 1755 de 2015 que indica: “Artículo 21. Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.”

- **20252300011172:** En el histórico del radicado no se encuentra anotación de notificación de la respuesta al ciudadano. Igualmente, se evidencia dos radicados, 220253000010241 y 2025230001117200003 de fechas 28 y 29 de mayo, por lo tanto, no se identifica cual corresponde a la respuesta notificada. Por tanto, no se cumple con el requisito de **oportunidad**.

En la socialización del informe la subdirección de Gestión Corporativa manifestó: “El Radicado 220253000010241 con fecha del 28 de mayo (no del 27 de mayo como se indica en la observación), se notificó al ciudadano el 29 de mayo, de acuerdo con la observación relacionada en el histórico. No obstante, se presentó un error en el cargue del soporte de envío, el cual fue inicialmente adjuntado en el anexo 2025230001117200004. Este error fue subsanado mediante la incorporación del anexo 2025230001117200005.

Cabe aclarar que el número 2025230001117200003 no corresponde a un radicado, sino a un anexo de la respuesta, el cual fue enviado adjunto al oficio de respuesta el 29 de mayo, como se evidencia en Orfeo y en el soporte de envío por el correo institucional.”

PAGINA ANTERIOR

Asunto: Traslado scrd, Solicitud de verificación de propuesta en el marco de PREMIO SOMOS CENTRO DIVERSO 2025 - ARMONIZANDO PALABRA, TEJIDO Y SABERES CON TYUKUYO JORJA

Solicitados

Solicitar Físico

LISTADO DE:

USUARIO:
Martha Isabel Rivera Rojas

DEPENDENCIA:
Gestión Documental y Atención al Ciudadano

Información de Radicado

Historico

Documentos

Expedientes

HISTORICO DEL RADICADO 20252300011172

USUARIO ACTUAL	Archivo Virtual	DEPENDENCIA ACTUAL	x_Archivo Virtual
USUARIO RADICADOR	Martha Isabel Rivera Rojas	DEPENDENCIA DE RADICACION	Gestión Documental y Atención al Ciudadano

FLUJO HISTORICO DEL DOCUMENTO

DEPENDENCIA	FECHA	TRANSACCION	USUARIO ORIGEN	COMENTARIO
Gestión Documental y Atención al Ciudadano	29-05-2025 16:06 PM	Finalizar	Horacio Cruz Vásquez	Documento enviado al destinatario y evidencia subida a Orfeo del envío por correo electrónico.
Subdirección Artística y Cultural	28-05-2025 21:39 PM	Reasignacion	Daniela Jiménez Quiroga	Buenas tardes, Horacio: Envío para trámite correspondiente. Saludos,
Subdirección Artística y Cultural	28-05-2025 21:38 PM	Firma Electrónica	Daniela Jiménez Quiroga	Radicado hijo: 20253000010241 Firmado electrónicamente
Subdirección Artística y Cultural	28-05-2025 14:51	Reasignacion	Alejandra Mayorga Suárez	Daniela buenas tardes, remito para firma. Gracias

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

Respuesta radicado 20252300011172 "Traslado scrd, Solicitud de verificación de propuesta en el marco de PREMIO SOMOS CENTRO DIVERSO 2025 - ARMONIZANDO PALABRA, TEJIDO Y SABERES CON TYUKUYO JORIA" Petición Bogotá Te Escucha No. 2496712025- 20253000010241 [Evidencia Cargada x](#) [Very Import x](#)

◆ Resumir este correo

Oficina Virtual Correspondencia FUGA <atencionalciudadano@fuga.gov.co>
para somostyukuyu, Daniela, Maria, Sindi, Alejandra ▼

29 may 2025, 17:03 ☆

Cordial saludo de parte de la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.

Adjunto a este correo se encuentra un comunicado dirigido a usted o su entidad para que por favor sea revisado.

/Su opinión es muy importante para nosotros! Su satisfacción es nuestra prioridad. Le agradecemos por regalarnos unos minutos de su tiempo para evaluar la respuesta que recibí.

Ingrese a <https://docs.google.com/forms/d/1eMVYQC1P4BFk8TM8B80cVxBQ47kVwPhtBIMMYfZ-Vo/preview> y ayúdenos a mejorar para usted.

Gracias por comunicarse con la Fundación Gilberto Alzate Avendaño.



OFICINA VIRTUAL DE CORRESPONDENCIA
Fundación Gilberto Alzate Avendaño
Tel: (+571) 432 0410

2 archivos adjuntos • Analizado por Gmail ⓘ



Teniendo en cuenta lo anterior, desde la OCI se verificó lo señalado por el equipo de servicio al ciudadano, evidenciando que, si bien el 29 de mayo se realizó la notificación de la respuesta al ciudadano, solo hasta el 26 de agosto se radicó el soporte en Orfeo:

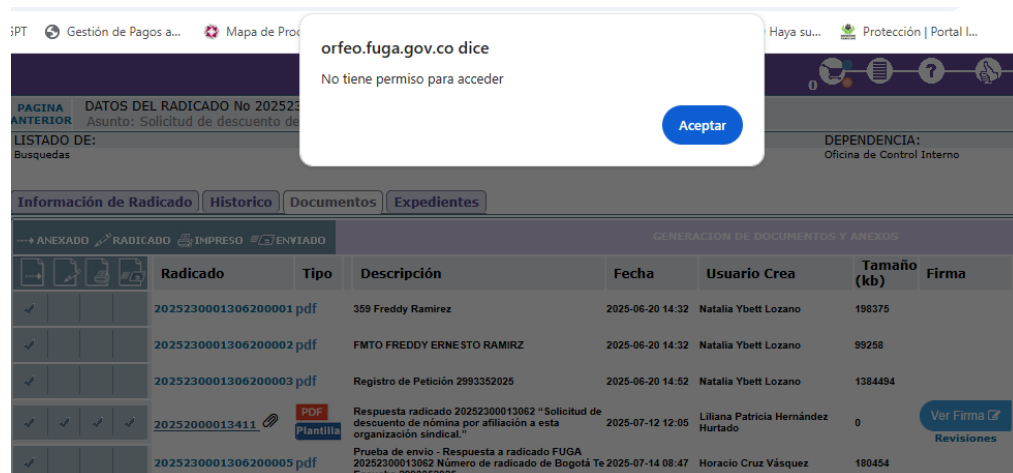
ADO IMPRESO ENVIADO		GENERACION DE DOCUMENTOS		
Radicado	Tipo	Descripción	Fecha	Usuario Crea
2025230001117200001 pdf		PROPUESTA - COLECTIVO E EMPRENDIMIENTO TYUKUYO JORIA	2025-05-22 09:50	Martha Isabel Rivera Rojas
20253000010241		Respuesta radicado 20252300011172 "Traslado scrd, Solicitud de verificación de propuesta en el marco de PREMIO SOMOS CENTRO DIVERSO 2025 - ARMONIZAND	2025-05-28 14:51	Alejandra Mayorga Suárez
2025230001117200003 pdf		soporte recorte de pantalla verificación 1	2025-05-27 12:01	Alejandra Mayorga Suárez
2025230001117200004 pdf		Respuesta radicado 20252300011172 Traslado scrd Solicitud de verificación de propuesta en el marco de PREMIO SOMOS CENTRO DIVERSO 2025 - ARMONIZAND-2	2025-05-29 16:05	Horacio Cruz Vásquez
2025230001117200005 pdf		Prueba de envío- Respuesta radicado 20252300011172 Traslado scrd Solicitud de verificación de propuesta en el marco de PREMIO SOMOS CENTRO DIVERSO 20	2025-08-26 16:43	Horacio Cruz Vásquez

- **20252300011582:** En el histórico del radicado se evidencian dos radicados, 20253000010481 y 20253000011111 de fechas 30 de mayo y 09 de junio. Fueron comunicadas al ciudadano el 3 y 10 de junio respectivamente.
- **20252300011632:** En el histórico del radicado se evidencia que la petición se recibió el 26 de mayo, la respuesta de traslado por competencia al Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

(IDPAC) tiene fecha de 04 de junio, sin embargo, fue comunicada al ciudadano hasta el 05 de junio, lo cual incumple el criterio de **oportunidad**, en virtud de la Ley 1755 de 2015 Artículo 21.

- **20252300012282:** En el histórico del radicado se evidencian dos radicados, 20254000011161 y 20254000011421 de fechas 10 y 12 de junio. La respuesta se comunicó al ciudadano el 12 de junio, no obstante, solo se identifica el número de radicado 20254000011421.
- **20252300012752:** En el histórico del radicado se evidencia dos radicados, 20252000062863 y 20252000012331 de fechas 24 y 26 de junio. La respuesta se comunicó al ciudadano el 27 de junio, no obstante, solo se identifica el número de radicado 20252000012331.
- **20252300013062:** No fue posible la revisión de la respuesta, como se indica en la imagen, no obstante, del histórico del radicado se evidencia que la petición se presentó el 17 de junio, se contestó el 12 de julio y fue comunicada al ciudadano el 14 de julio, lo cual incumple con el criterio de **oportunidad**, pues el término era hasta el 10 de julio:



Radicado	Tipo	Descripción	Fecha	Usuario Crea	Tamaño (kb)	Firma
2025230001306200001.pdf		359 Freddy Ramirez	2025-06-20 14:32	Natalia Ybett Lozano	198375	N
2025230001306200002.pdf		FMT0 FREDDY ERNESTO RAMIRZ	2025-06-20 14:32	Natalia Ybett Lozano	99258	N
2025230001306200003.pdf		Registro de Petición 2993352025	2025-06-20 14:52	Natalia Ybett Lozano	1384494	N
20252000013411	PDF	Respuesta radicado 20252300013062 "Solicitud de descuento de nómina por afiliación a esta organización sindical."	2025-07-12 12:05	Liliana Patricia Hernández Hurtado	0	Ver Firma
2025230001306200005.pdf	Plantilla	Prueba de envío - Respuesta a radicado FUGA 20252300013062 Número de radicado de Bogotá Te 2025-07-14 08:47 Escucha 2993352025	2025-07-14 08:47	Horacio Cruz Vásquez	180454	Revisiones

En la socialización del informe la subdirección de Gestión Corporativa manifestó: "Si bien el documento de la petición tiene fecha del 17 de junio, este fue radicado en la Secretaría General el 18 de junio a través de la plataforma Bogotá Te Escucha, entidad que lo trasladó a la FUGA el día 19. En consecuencia, en la FUGA fue radicado el 20 de junio. No obstante, contando los términos de ley a partir del día siguiente en la cual fue radicada en el distrito, la respuesta se notificó de manera inoportuna."

(II) INFORMES DE GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS DISTRITO CAPITAL EN BOGOTÁ TE ESCUCHA SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

El artículo 3, numeral 3 del Decreto 371 de 2010 establece:

Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

(...) 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.

De la lectura del texto anterior, se destacan dos actividades a cargo del responsable operativo del proceso de atención al ciudadano:

- Registrar la totalidad de las quejas y demás peticiones en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
- Elaborar un informe estadístico mensual de las peticiones y remitirlo a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital.

Frente a la primera de ellas, se tomó como fuente los Informes de Gestión de Peticiones Entidades Distritales de la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, publicados en el siguiente link <https://secretariageneral.gov.co/transparencia-y-acceso-la-informacion-publica/informes-sobre-acceso-informacion-quejas-y-reclamos-0>

Tabla 3

MES	Cifras		Diferencia Bogotá Te Escucha – Informe Mensual de PQRS		% Cumplimiento Decreto 371/2010
	Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Peticiones no subidas por la entidad al Sistema de Gestión de Peticiones (Ingresadas por otros canales)	Peticiones no reportadas por la Entidad en el Informe Mensual de PQRS	
ENERO	28	28	N.A	N.A	100%
FEBRERO	81	81	N.A	N.A	100%
MARZO	82	82	N.A	N.A	100%
ABRIL	116	116	N.A	N.A	100%
MAYO	61	61	N.A	N.A	100%
JUNIO	84	84	N.A	N.A	100%
PROMEDIO					100%

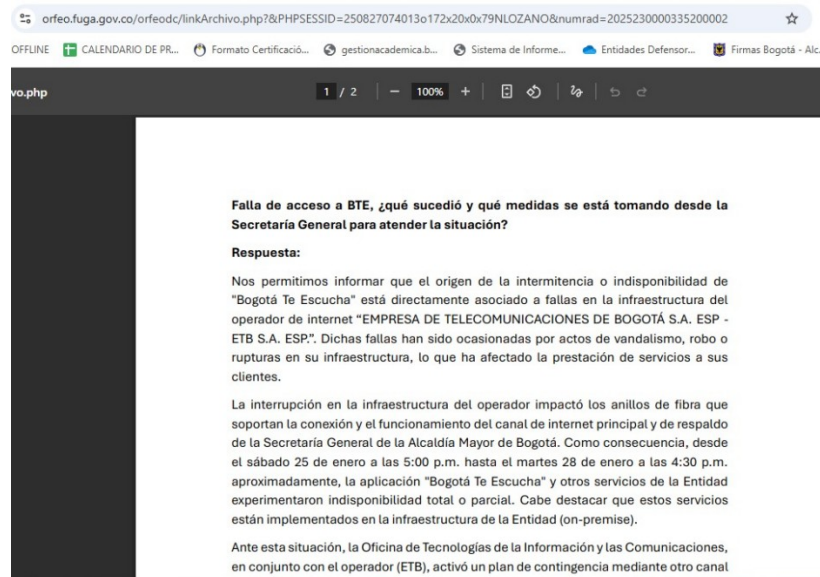
Se observa lo siguiente frente a la gestión de la entidad:

- El reporte de la entidad en los informes mensuales para la vigencia revisada tiene calificación 100%.
- En el informe se señala que la gestión del mes de enero fue presentada extemporánea.

En la socialización del informe la subdirección de Gestión Corporativa manifestó: “La presentación extemporánea se debió a una falla que tuvo la plataforma según consta en el anexo que remite la Secretaría general en el “Informe Consolidado Sobre la Calidad de las Respuestas Emitidas a Través

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas BOGOTÁ TE ESCUCHA, correspondiente al mes de enero con radicado 20252300003352”.



En lo que respecta a la segunda obligación, se evidencia en el link Transparencia https://www.fuga.gov.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion-publica/planeacion-presupuesto-informes?field_fecha_de_emision_value=All&term_node_tid_depth=167 que se encuentran publicados los informes del semestre evaluado:

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

Agosto de 2025		
4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSO julio 2025	2025-08-19	Descargar
Julio de 2025		
4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSO junio 2025	2025-07-16	Descargar
Junio de 2025		
4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSO mayo 2025	2025-06-20	Descargar
Mayo de 2025		
4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSO abril 2025	2025-05-15	Descargar
Abril de 2025		
4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSO marzo 2025	2025-04-21	Descargar
Marzo de 2025		
4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSO febrero 2025	2025-03-21	Descargar
Febrero de 2025		
4.10. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSO enero 2025.	2025-02-17	Descargar

Tabla 4

INFORME MES DE REPORTE	FECHA DEL INFORME	RADICADO ORFEO	FECHA DE PUBLICACIÓN WEB
ENERO	Febrero	20252300020553del 12/02/2025	17/02/2025
FEBRERO	Marzo	20252300032933 del 15/03/2025	21/03/2025
MARZO	Abril	20252300041523 del 15/04/2025	21/04/2025
ABRIL	Mayo	20252300049453 del 15/05/2025	15/05/2025
MAYO	Junio	20252300061813 del 17/06/2025	20/06/2025
JUNIO	Julio	20252300069913 del 14/07/2025	16/07/2025

(III) SEGUIMIENTOS A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS Y MANEJO DEL SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA.

Durante el primer semestre de 2025, la entidad presentó informes de seguimiento a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha en los que se analizan y ponen en evidencia deficiencias en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad en las respuestas, según lo que se tramita y reporta en el SDQS.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

De acuerdo con la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas, se evidencia una mejora en la operatividad del SISTEMA DISTRITAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS - BOGOTÁ TE ESCUCHA, dado que en los informes revisados no se presentaron observaciones por parte de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

En ese orden, de igual manera se revisaron los informes internos de las respuestas dadas por la entidad, frente a los criterios de calidad, calidez y oportunidad, así como al manejo del sistema de gestión de documentos electrónicos de archivo -SGDEA. Para dicho análisis, se tuvo en cuenta lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas de la Secretaría General, en el cual se observó:

INFORME MES	PETICIONES FINALIZADAS	CRITERIO	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	MANEJO DEL SISTEMA ORFEO
ENERO 202523000220 23	62	CUMPLE 58					
		NO CUMPLE	1				3
FEBRERO 202523000338 23	80	CUMPLE 70					
		NO CUMPLE	1		3		7
MARZO 202523000421 13	110	CUMPLE 97					
		NO CUMPLE	3		3		7
ABRIL 202523000505 53	81	CUMPLE 74					
		NO CUMPLE	1		1		5
MAYO 202523000624 93	98	CUMPLE 94					
		NO CUMPLE	1	1	1		1
JUNIO 202523000713 03	58	CUMPLE 54					
		NO CUMPLE	1		1		2

(IV) DIRECTIVA 005 DEL 28 DE DICIEMBRE DE 2023 DE LA SECRETARÍA GENERAL Y SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

En desarrollo de lo dispuesto en los artículos 12 y 13 del Decreto Distrital 189 de 2020 y la Directiva 006 de 2022, se expide la Directiva 005 de 2023 en relación con los esquemas de denuncias y la protección de identidad del denunciante. Se definen en esta Directiva (I) los canales para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, (II) el registro de estas denuncias en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - "Bogotá Te Escucha", recibidas a través de los diferentes canales de atención, (III) el seguimiento de estas denuncias por parte de las Oficinas de Control Interno Disciplinario, (IV) la protección de identidad del denunciante y medidas de protección adicionales y (V) implementación.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

1. Armonización de canales para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía.

En lo que al primer punto se refiere, se definen como canales de recepción de denuncias la línea 195, el SDQS, los puntos de atención al ciudadano presenciales, la Red CADE, las oficinas de correspondencia de las entidades y la página web de las entidades donde debe disponerse de un botón visible para que los ciudadanos puedan presentar denuncias y una guía sobre cuáles son actos de corrupción.

Se verificó la publicación del botón visible para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses en la página web <https://fuga.gov.co/>, observándose que se encuentra dentro de los enlaces de interés, así:

Enlaces de interés



2. Registro de denuncias por posibles actos de corrupción, existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención.

Se evidencia que el link de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses incluido en la página web <https://fuga.gov.co/>, dirige las solicitudes al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - "Bogotá Te Escucha" y que se encuentra dentro de la clasificación de las peticiones la tipología "Denuncias por actos de corrupción", cumpliendo con las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en la Ley 1474 de 2011 (Estatuto Anticorrupción).

3. Aspectos a tener en cuenta por parte de las Oficinas de Control Disciplinario Interno frente a las denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses elevadas por la ciudadanía a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.

La Oficina de Control Disciplinario Interno o quien haga sus veces en la entidad, deberán tener en cuenta los siguientes aspectos para la gestión de las denuncias por posibles hechos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses:

- Si la petición no corresponde a una denuncia por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, o ninguna actuación que pueda tener relevancia disciplinaria, esta será clasificada adecuadamente según corresponda y será trasladada directamente al área o entidad competente para su trámite y gestión.
- Si la denuncia está relacionada con hechos presuntamente cometidos por el/la Alcalde/sa, o un/una Concejal/la, la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios o la

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

Oficina de Control Disciplinario Interno o quien haya recibido la denuncia, la remitirá directamente al órgano de control competente (Procuraduría General de la Nación, Fiscalía General de la Nación, Contraloría General de la República, según corresponda).

- c. Si la denuncia está relacionada con hechos presuntamente cometidos por un servidor público del nivel directivo de una entidad diferente a la que la recibió, se deberá remitir a la Oficina de Control Disciplinario Interno de la entidad u organismo distrital competente o a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital, según corresponda.

En este punto es importante aclarar que las Oficinas de Control Disciplinario Interno de cada entidad u organismo distrital, tienen competencia para investigar a los servidores y exservidores públicos del nivel directivo de la entidad distrital, excepto al máximo cargo directivo de la misma, el cual es competencia de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital.

Por último, de acuerdo con la evaluación de los criterios relacionados con la calidad de las respuestas, correspondientes al periodo de enero a junio de 2025 frente a denuncias por presuntos actos de corrupción, se evidenció que la petición con radicado 20252300005592 fue registrada como “DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION”, sin embargo, fue trasladada por competencia al Instituto Distrital de las Artes IDARTES, Secretaria de la Mujer y al Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud IDIPRON para que brindará respuesta al ciudadano.

4. Protección de identidad del denunciante.

Compromiso de confidencialidad

Se define en este punto la obligación de suscribir un compromiso de confidencialidad y no divulgación de información del denunciante y la información suministrada. Se identifica que el documento radicado Orfeo No. 20251000032603 expediente 202428003000100002E, corresponde a la suscripción y remisión de dicho acuerdo firmado por la Directora General Blanca Andrea Sánchez Duarte.

Medidas de protección adicionales

Se definen en este punto medidas de protección, en caso de que el denunciante sea servidor público o contratista, quien tendrá la facultad de poner la información en conocimiento de las autoridades competentes para acceder a las medidas de protección personal otorgadas por la Fiscalía General de la Nación o la Unidad Nacional de Protección (UNP).

5. Implementación

Contempla el deber de asistir a las jornadas de capacitación dirigidas a los servidores y contratistas que brindan atención a la ciudadanía a través de los diferentes canales de atención con la coordinación de la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. De igual manera, se define la obligación a las entidades de generar campañas de promoción masiva a través de redes sociales, que tengan como objetivo poner en conocimiento de la ciudadanía los canales dispuestos para la presentación de denuncias, así como información relevante para identificar un posible acto de corrupción.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

Consultado el trámite realizado por Gestión Documental y Atención al Ciudadano, de conformidad con lo expuesto anteriormente, se estableció la estructura del Plan Institucional de Capacitación PIC aprobado por el Comité Directivo, expediente 202528005001900001E, en el que se reportó lo siguiente:

Tabla 5

RADICADO ORFEO	FECHA RADICACIÓN	CAPACITACIÓN	FECHA CAPACITACIÓN
20252800051233	19/05/2025	Charla de Servicio ciudadano incluyente / Accesibilidad y de relacionamiento con personas en condición de discapacidad / Enfoque diferencial.	26/02/2025
20252300037603	03/04/2025	Taller Virtual Cultura Sorda funcionarios FUGA-INSOR.	06/03/2025
20252800073103	24/07/2025	Capacitación Instituto Nacional para Ciegos 2025.	11/04/2025
20252800024813	24/02/2025	Jornada de Inducción y reintroducción 2025: Atención al ciudadano - Charla sobre el proceso de servicio al ciudadano. Socialización del manual de servicio a la ciudadanía.	11/04/2025
20252800029543	06/03/2025	Capacitación en lenguaje claro e incluyente.	21/04/2025

(V) DIRECTIVA 004 DEL 25 DE MAYO DE 2021 DE LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C

A través de esta directiva se requiere a las entidades para que adopten el ciclo de la gestión de PQRD en redes sociales bajo los siguientes aspectos:

- Identificación de las peticiones recibidas a través de redes sociales
- Solicitud de datos para el registro de las peticiones
- Registro de las peticiones en el SDQS
- Solicitud de aclaraciones si corresponde
- Tratamiento y protección de datos
- Uso de lenguaje claro e incluyente
- Cierre de la interacción

Ahora bien, teniendo a través del enlace “*Canales de Atención a la Ciudadanía*”, que se encuentra cargado la página web <https://fuga.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/punto-de-atencion-y-defensor-del-ciudadano> se informa que la entidad dispone de las redes sociales entre sus canales de atención para la recepción de sus peticiones, quejas, sugerencias, reclamos, felicitaciones, consultas, solicitud de información y denuncias de actos de corrupción, la Oficina de Control Interno en el marco del seguimiento a la atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del I semestre 2025, requirió al proceso de comunicaciones el reporte de las peticiones recibidas a través de redes sociales.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

Mediante información recibida, se evidenció que a través de las redes FUGA se recibieron 41 PQRS, y en las redes Bronx 62 PQRS.

Tabla 6

MES	INSTAGRAM/FACEBOOK FUGA	INSTAGRAM BRONX
ENERO	8	7
FEBRERO	10	3
MARZO	3	3
ABRIL	7	5
MAYO	4	6
JUNIO	9	38

En relación con la verificación realizada al cumplimiento del ciclo de la Gestión de PQRS en redes sociales, de conformidad con los siete aspectos descritos en la Directiva 004 de 2021, se evaluaron las peticiones sobre información pública a la que se le dio respuesta de forma inmediata por la misma red social y las que, según la complejidad de la solicitud, fueron radicadas en la plataforma Orfeo y en Bogotá te escucha, evidenciando lo siguiente:

- **20252300012742:** En el histórico del radicado se evidencia que la petición se recibió el 3 de junio, la respuesta y la notificación al ciudadano tienen fecha de 26 de junio, lo cual incumple el criterio de **oportunidad**, pues el termino de los 15 días que establece la Ley 1755 de 2015, se venció el 25 de junio.

(VI) DEFENSOR DEL CIUDADANO

El artículo 13 del Decreto 847 de 2019 establece que en todas las entidades del Distrito se debe implementar la figura del Defensor del Ciudadano quien debe ser un servidor público del más alto nivel dentro de estructura jerárquica de la entidad.

Mediante Resolución interna No. 199 de 2021 se designa como Defensor de la Ciudadanía al subdirector/a de Gestión Corporativa. Se resalta que mediante este acto administrativo se deroga la Resolución No. 197 de 2018, que regulaba anteriormente esta figura con base en el Decreto 392 de 2015 el cual fue derogado por el Decreto 847 de 2019.

La Subdirección de Gestión Corporativa publicó el informe del Defensor del Ciudadano para el primer semestre de la vigencia 2025 en el botón de transparencia de la página Web, ubicado en el siguiente vínculo: <https://fuga.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>. El reporte del Informe Defensor de la Ciudadanía I semestre 2025 fue radicado en Orfeo 20252300015171.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

Informe Defensor del Ciudadano (Decreto 847 de 2019):

Adjunto

Size

 Informe Defensor de la Ciudadanía primer semestre 2025	542.91 KB
 Informe Defensor de la Ciudadanía segundo semestre 2024	1.4 MB

(VII) GESTIÓN DE RIESGOS

La Entidad identifica en el Mapa de Riesgos por Procesos, riesgos vinculados al Proceso de Servicio al Ciudadano, así:

RIESGO	CLASIFICACIÓN DEL RIESGO	CONTROLES EXISTENTES	VALORACIÓN DEL RIESGO RESIDUAL	OBSERVACIÓN DE OCI
Posibilidad de afectación reputacional por respuestas a PQRSD que incumplen los criterios de calidad determinados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor y adoptados por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, debido a la falta de planificación en los tiempos de respuesta e inadecuado manejo del sistema Orfeo por parte de las áreas.	Riesgo de gestión	El Profesional Universitario responsable del área de Atención al Ciudadano efectúa un seguimiento mensual a las respuestas de PQRSD emitidas por los funcionarios de la entidad, a través de un informe mensual interno que da cuenta del nivel cuantitativo y cualitativo de cumplimiento de los criterios de calidad, coherencia, calidez, oportunidad y manejo del sistema de las mismas. En dicho documento, también se señalan las malas prácticas detectadas y se imparten recomendaciones puntuales sobre acciones	Moderado	De la revisión a las peticiones evaluadas (Tabla 1 y 2 Análisis a la calidad de las respuestas emitidas por la Entidad) se evidenció que una incumple con el criterio de claridad, cinco con el de oportunidad y una con el de coherencia: Claridad: 20252300007472. Oportunidad: 20252300009802, 20252300010182, 20252300011632 y 20252300013062. 20252300012742 (redes sociales) Así mismo, frente a las peticiones recibidas por redes sociales se puede evidenciar lo evaluado en el acápite de la Directiva 004 del 25 de mayo de 2021 de la Secretaría General De La Alcaldía Mayor De Bogotá D.C.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

		correctivas; este informe se comunica a las áreas misionales y estratégicas a través de la Intranet y ORFEO.		
Gestionar dentro de los términos de ley, los requerimientos presentados por los grupos de valor por la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, para satisfacer sus necesidades, mediante la atención de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, felicitaciones y la evaluación de la percepción de los tramites y/o servicios prestados anualmente por la Entidad."	Riesgo de gestión	de El Profesional de Apoyo de Servicio al Ciudadano revisa semanalmente cuales peticiones están pendientes por dar respuesta y envía por medio de correo electrónico alertas a los lideres de procesos y/o responsable de dar la respuesta. Si se evidencia peticiones por fuera de los tiempos establecidos en la ley, se remitirá por correo electrónico el caso al profesional de Control Interno Disciplinario para que sea evaluado	Alto	Se evidenció control realizado a las PQRSD por parte del Proceso de Servicio al Ciudadano, en la cual se emiten alertas a las áreas que deben brindar respuesta.

FORTALEZAS:

1. Entrega oportuna de la información para adelantar los seguimientos.
2. La implementación por parte del proceso de Comunicaciones de las recomendaciones realizadas en el desarrollo de la auditoría de 2024 y en Informes de PQRSD de vigencias anteriores, frente a la radicación en la plataforma Orfeo y en Bogotá te escucha de las peticiones recibidas por las redes sociales, cuando la contestación fue de fondo y no solo de información.
3. En el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, se registró cumplimiento del 100% en las respuestas a las peticiones ciudadanas en términos de coherencia, claridad, calidez y oportunidad.

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

4. En la página de inicio de la web de la Entidad se encuentra de forma fija el enlace para la recepción de denuncias por posibles actos de corrupción y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses.
5. Se destaca el lenguaje claro y cercano con los ciudadanos en las respuestas a través de redes sociales, resueltas en el primer nivel.
6. Publicación del informe sobre la ejecución de las funciones del Defensor del ciudadano correspondiente al periodo de enero a junio de 2025 por parte de la Subdirección de Gestión Corporativa.
7. Acoger la recomendación realizada por la OCI tendiente a la suscripción de un compromiso de confidencialidad y no divulgación de información del denunciante y la información por la nueva Directora General de la Entidad.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES:

1. De las respuestas revisadas frente al tema de los traslados por competencia, se verificó que no se está cumpliendo con el criterio de oportunidad, por lo tanto, se recomienda la implementación o cualificación de controles asociados con la verificación de los términos para brindar contestación cumpliendo con los términos establecidos en la normatividad vigente.
2. Asegurar que en el histórico del radicado en Orfeo se identifiquen todas las actuaciones realizadas, dado que se observó que algunas respuestas están duplicadas, y que solo una de ellas es notificada al ciudadano.
3. En términos generales se recomienda revisar las observaciones específicas realizadas por la OCI en informes y en auditorías pasadas, para continuar fortaleciendo las respuestas a las PQRSD que se consideren pertinentes.

ANGÉLICA HERNÁNDEZ JEFE OFICINA CONTROL INTERNO
LAURA JULIANA FANDIÑO CUBILLOS AUDITOR

Documento 20251100085293 firmado electrónicamente por:
Laura Juliana Fandiño Contratista

	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

Cubillos

Oficina de Control Interno

Fecha firma: 29-08-2025 14:26:20

Angélica Hernández

Oficina de Control Interno

Fecha firma: 29-08-2025 14:31:56

Rodríguez

Fecha firma: 29-08-2025 14:31:56



94bc894cb6fadfab775863822f39e1857f658f8b938cd5b907a0ff8eac1619b0

Código de Verificación CV: 7f85b