

Bogotá D.C, lunes 31 de agosto de 2026

PARA: Blanca Andrea Sánchez Duarte

DE: Angélica Hernández Rodríguez
, Oficina de Control Interno

ASUNTO: Entrega Informe Atención a las peticiones, quejas, sugerencias,
reclamos y denuncias del I semestre 2026.

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 2026, me permito hacer entrega del informe de seguimiento a atención de peticiones, quejas, sugerencias y reclamos del Primer Semestre de 2026.

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

C/C Liliana Patricia Hernández - Subdirector de Gestión Corporativa
Daniela Jiménez Quiroga – Subdirectora Artística y Cultura
José Luis Aldana Romero - Subdirector para la Gestión del Centro de Bogotá.
María Alexandra Sandoval Concha – Jefe Oficina Jurídica
Anggie Lorena Ramírez Gamboa - Jefe Oficina Asesora de Planeación
*Comité Institucional de Coordinación de Control Interno



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia
Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238
Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co
Teléfono: +60(1) 432 04 10
Información: Línea 195
www.fuga.gov.co



Documento 20261100081243 firmado electrónicamente por:

**Angélica Hernández
Rodríguez**

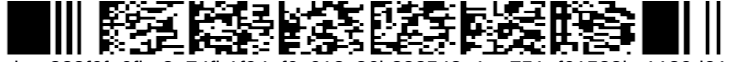
Oficina de Control Interno

Fecha firma: 31-08-26 18:28:35

Fecha firma: 31-08-26 18:28:35

Aprobó:

Laura Juliana Fandiño Cubillos - Contratista - Oficina de Control Interno



bae388f6fa6fba8a74fb1f94af6c613c86b382548a1aa751af61533bc1139d01

Código de Verificación CV: 10cd4



Dirección: Calle 10 # 3-16, Bogotá D.C. - Colombia

Atención virtual de servicio al ciudadano: Línea de WhatsApp  3227306238

Oficina virtual de correspondencia: atencionalciudadano@fuga.gov.co

Teléfono: +60(1) 432 04 10

Información: Línea 195

www.fuga.gov.co



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

INFORMES Y/O SEGUIMIENTOS	*20261100081253* Radicado: 20261100081253 Fecha: 31-08-2026
----------------------------------	--

NOMBRE DEL INFORME:	Informe semestral - Atención a las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias del I semestre 2026.
FECHA:	31 de agosto de 2026
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. Martha Isabel Rivera Rojas - Servicio al Ciudadano. Erika Ríos – Gestión de las Comunicaciones .
OBJETIVO:	Verificar que la atención a las PQRSJ 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 2026.

NORMATIVIDAD APLICABLE:	Externa Ley 1474 de 2011. “Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, Investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”. Artículo 76. 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 No. 2195 de 2022 “Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”. 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.” Decreto 19 de 2012. “Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”. 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.”
--------------------------------	--

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

	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. 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. Decreto 640 de 2025 <i>“Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública”</i> Decreto 207 de 2026 <i>“Por medio del cual se modifica la Parte 1 del Libro 2 y se sustituye el Título 10 de la Parte 2 del Libro 3 del Decreto Distrital 640 de 2025, Único del Sector Gestión Pública, respecto a los lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y se dictan otras disposiciones”</i> Interna Resolución No. 38 de 2026 Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño” Procedimiento Gestión de peticiones Ciudadanas SC-PD-01 V15 Manual de servicio a la ciudadanía SC-MN-01 V5. Guía Evaluación de la calidad de las respuestas a PQRSD emitidas por la FUGA SC-GU-02 V2.
--	---

ACTIVIDADES REALIZADAS:

1. Verificación y análisis de la información aportada como evidencia del I semestre de 2026.
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:

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

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 2026.

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 2026 se recibieron un total de 336 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 orden, de la base de datos con las PQRSD del primer semestre 2026 remitida por la Oficina de Comunicaciones, se reporta que, un total de 136 peticiones, 52 en redes sociales FUGA y 84 en el Bronx.

Por último, se revisó 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

La Oficina de Control Interno requirió a la Subdirección de Gestión Corporativa las *“Matrices de peticiones desagregadas del sistema SDQS –enero-junio 2026”*, archivos que fueron allegados el 5 de febrero de 2026. De la información recibida se seleccionó un total de 20 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:

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

Tabla 1

MUESTRA ALEATORIA (5%)		
No.	Orfeo Entrada	Número radicado respuesta Orfeo
1	20262300000442	20262700000411
2	20262300001732	20264000002211
3	20262300009362	20262600009031
4	20262300001962	20263000002521
5	20262300002302	20262800002491
6	20262300002912	20262300002912
7	20262300003702	20261300003901
8	20262300003772	20262800003791
9	20262300004982	20261300004981
10	20262300006222	20262800005801
11	20262300006602	20263000006471
12	20262300007212	20263000007001
13	20262300007242	20263000007281
14	20262300007102	20264000007491
15	20262300008192	20263000008021
16	20262300008362	20263000008531
17	20262300008802	20261300008281
18	20262300009392	20262800009021
19	20262300009452	20263000009211
20	20262300009842	20263000010091

Fuente: Expediente ORFEO: PQRS - Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias
I semestre 2026. *Radicado del Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas

Si bien la verificación se realiza en cumplimiento de los criterios de oportunidad, coherencia, claridad y calidez, también se identifican y señalan los aspectos relacionados con el manejo del sistema Orfeo. En ese sentido, a partir de la muestra analizada se evidenciaron los siguientes porcentajes:

Población	Muestra 5%	Revisados	CRITERIOS	OPORTUNIDAD	COHERENCIA	CLARIDAD	CALIDEZ	MANEJO DEL SISTEMA ORFEO
336	20	20	NO CUMPLE	1	0	2	0	0
			CUMPLE	19	20	18	20	20
			% CUMPLIMIENTO	95 %	100 %	90 %	100 %	100 %

Tabla 2

- 20262300000442: No cumple con el criterio de CLARIDAD, se observó que la solicitud fue trasladada a otra entidad sin que obrara constancia del trámite de remisión ni de la comunicación de dicho traslado a la peticionaria.

En la socialización del informe preliminar la Subdirección De Gestión Corporativa respondió: *“La solicitud no fue trasladada a otra entidad. Esta fue gestionada internamente desde el proceso de Recursos Físicos, quienes realizaron la consulta correspondiente con la empresa de vigilancia, cuya respuesta se anexó como soporte a la respuesta emitida por la FUGA. Lo anterior teniendo en*

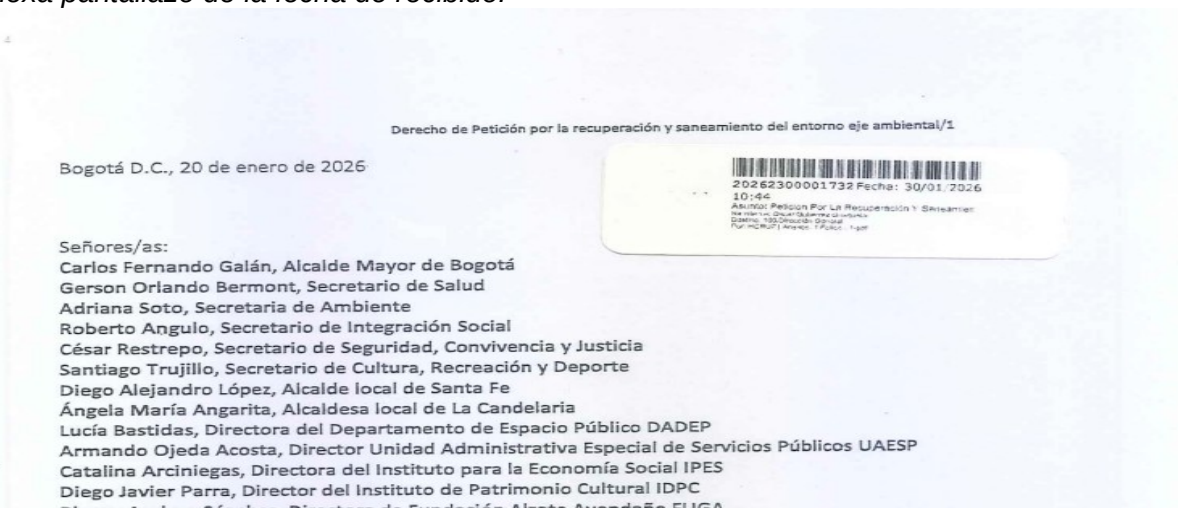
  	Proceso:	Evaluación independiente de la gestión		
	Documento:	Formato Informes y/o seguimientos	Código: EI-FT-08	Versión: 3

cuenta que, al tratarse de un proveedor vigente, se realizó el ejercicio en el marco de la supervisión del contrato.”

- 20262300001732: No cumple con el criterio de OPORTUNIDAD, toda vez que la petición fue presentada el 20 de enero, la respuesta fue emitida el 13 de febrero y su notificación al ciudadano se efectuó hasta el 16 de febrero, cuando debió darse el 10 de febrero.

En la socialización del informe preliminar la Subdirección De Gestión Corporativa respondió: “Se verificó que la petición fue radicada y recibida físicamente por escrito en la Ventanilla Única de Correspondencia el 30 de enero de 2026. De conformidad con la Ley 1755 de 2015, los términos para responder empiezan a contabilizarse a partir del día hábil siguiente a la recepción de la petición, es decir, desde el 2 de febrero de 2026. En consecuencia, la respuesta fue emitida dentro del término legal establecido.

Se anexa pantallazo de la fecha de recibido:



Así mismo, no cumple con el criterio de CLARIDAD, toda vez que se observa que la respuesta no atendió de manera completa lo solicitado por el peticionario, específicamente en lo relacionado con el cronograma que debía cumplir la FUGA.

En la socialización del informe preliminar la Subdirección De Gestión Corporativa respondió: “... el área responsable consideró que se dio respuesta de fondo.”

- 20262300003702: Se evidenció, conforme al histórico del radicado, que la solicitud fue inicialmente remitida a la Oficina Jurídica para su trámite y respuesta. No obstante, dicha dependencia la devolvió al equipo de Servicio al Ciudadano, señalando que no era de su competencia. Posteriormente, Servicio al Ciudadano remitió nuevamente el radicado a la Oficina Jurídica, al considerar que correspondía a dicha dependencia emitir la respuesta, la cual finalmente fue atendida por esta, generando reprocesos.

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

Los artículos 78 y 263 del Decreto 640 de 2025 que derogó el Decreto 371 de 2010 establecen:

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

Artículo 78. Responsables de la implementación del modelo de servicio de atención a la ciudadanía. La implementación del Sistema de Servicio de Atención a la Ciudadanía será responsabilidad de cada uno de los actores del servicio, realizando la planeación y apropiación de los recursos necesarios para ello en sus respectivos Planes de Desarrollo Distrital, locales, operativos anuales de inversión, Sistemas de Gestión entre otros. Para tal fin, cada actor del servicio designará al Jefe de Servicio al Ciudadano, el Director de Usuarios, Jefe de Atención al Cliente o quien para el efecto tuviera asignadas tales funciones y con facultad decisoria, como responsable de la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Artículo 263. Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas. *Todas las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, con observancia de las reglas contenidas en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas que para el efecto defina la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D. C., el cual deberá ser incorporado dentro del reglamento interno de peticiones ciudadanas de cada entidad, sin perjuicio de lo dispuesto en el artículo 22 de la Ley 1437 de 2011, sustituido por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.”*

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		Atención de peticiones en términos de Ley			Total
	Reporte del Sistema de Gestión de Peticiones Bogotá te Escucha	Reporte de la entidad en el Informe Mensual de PQRS	Consulta	Denuncias por actos de corrupción, DP interés general, DP interés particular, queja, reclamo, sugerencia, felicitación	Solicitud de copia - solicitud de información	
ENERO	54	59	N.A	100%	N.A	100%
FEBRERO	53	56	N.A	100%	N.A	100%
MARZO	51	55	N.A	100%	N.A	100%
ABRIL	56	64	N.A	100%	N.A	100%
MAYO	51	60	N.A	100%	N.A	100%
JUNIO	41	42	N.A	100%	N.A	100%

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

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%.
- Para la vigencia enero-junio de 2026, se reporta que la totalidad de las peticiones fueron cerradas bajo el criterio de cumplimiento en la calidad de las respuestas, en concordancia con la meta establecida en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Todas las respuestas cuentan con gestión oportuna.
- Ninguna petición de las evaluadas fue atendida de manera extemporánea.

Teniendo en cuenta la diferencia observada en la Tabla 3, se solicitó entrevista con el equipo de Servicio al Ciudadano, durante la cual manifestaron:

- La información publicada en el informe de la Veeduría Distrital registra únicamente las peticiones, sin incluir los traslados efectuados por la entidad ni las solicitudes canceladas por no petición. En consecuencia, se presenta una diferencia frente a los registros internos, en los cuales sí se contabilizan estos casos.
- Respecto de las solicitudes canceladas por no petición, se indicó que corresponden a registros cargados en el aplicativo Bogotá Te Escucha que, al ser revisados, se identifican como duplicados o como solicitudes que no contienen una petición propiamente dicha. Por esta razón, son canceladas y no se contabilizan dentro del total de peticiones gestionadas.
- Se precisó que la explicación de estas diferencias no se incorpora expresamente en el informe de PQRS. Una vez generado dicho informe, el equipo realiza la validación de la información antes de efectuar el cargue en la plataforma de la Veeduría Distrital, momento en el cual se verifica si corresponden a traslados, solicitudes canceladas por no petición que expliquen la variación entre los registros internos y la información reportada.

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

Julio de 2026		
4.30. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSd junio 2026	2026-07-15	Descargar
Junio de 2026		
4.30. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSd mayo 2026	2026-06-22	Descargar
Mayo de 2026		
4.30. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSd abril 2026	2026-05-22	Descargar
Abril de 2026		
4.30. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSd marzo 2026	2026-04-21	Descargar
Marzo de 2026		
4.30. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSd febrero 2026	2026-03-18	Descargar
Febrero de 2026		
4.30. Informes sobre acceso a información, peticiones, quejas y reclamos		
Título	Fecha	Acción
Informe PQRSd enero 2026	2026-03-17	Descargar

Tabla 4

INFORME MES DE REPORTE	FECHA DEL INFORME	RADICADO ORFEO	FECHA DE PUBLICACIÓN WEB
ENERO	FEBRERO	20262300023653 16-02-2026	17-02-2026
FEBRERO	MARZO	20262300031293 12-03-2026	18-03-2026
MARZO	ABRIL	20262300039903 17-04-2026	21-04-2026
ABRIL	MAYO	20262300047993 15-05-2026	22-05-2026
MAYO	JUNIO	20252300127533 11-12-2025	23-06-2026
JUNIO	JULIO	20262300055383 11-06-2026	15-07-2026

(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 2026, 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 coherencia, 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	38	CUMPLE 36					
		NO CUMPLE					2. Observaciones de la Subdirección Artística y Cultural y la Oficina Jurídica
FEBRERO 20262300032 6819-03-2026	57	CUMPLE 50					
		NO CUMPLE					7 Observaciones de la Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá, Subdirección Artística y Cultural y la Oficina Jurídica.
MARZO 20262300039 933 17-04-2026	51	CUMPLE 45					
		NO CUMPLE	1 Observación de Subdirección Artística y Cultural	1 Observación de Subdirección Artística y Cultural			4 Observaciones de la Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá y Subdirección de Gestión Corporativa y Oficina Jurídica y Dirección General.

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

ABRIL 20262300049 71325-05-2026	66	CUMPLE 62					
		NO CUMPLE					4 Observaciones de la Subdirección para la Gestión del Centro de Bogotá, Subdirección de Gestión Corporativa, Oficina Jurídica
MAYO 20262300057 313 22-06-2026	56	CUMPLE 52					
		NO CUMPLE	2 Observación de Subdirección Artística y Cultural y Dirección General				2 Observación de Subdirección Artística y Cultural y Dirección General
JUNIO 20262300066 433 16-07-2026	42	CUMPLE 40					
		NO CUMPLE			1 Observación de Subdirección Artística y Cultural	1 Observación de Subdirección Artística y Cultural	

De la revisión efectuada, se evidenció que la mayoría de las observaciones identificadas están relacionadas con el adecuado manejo de Orfeo, pese a las capacitaciones realizadas a colaboradores, funcionarios y personal nuevo de la entidad. Asimismo, se identificaron observaciones relacionadas con los criterios de calidad, calidez y oportunidad, a pesar de que la entidad cuenta con enlaces de PQRSDF que mantienen comunicación permanente con el equipo de Servicio al Ciudadano y participan en acciones de capacitación orientadas a fortalecer la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas.

(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 364 y 365 del Decreto 640 de 2025 y la Directiva 006 de 2022, se expide 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*”.

En ese orden, la Directiva define **(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 Oficina de Control Disciplinario Interno o quien haya recibido la denuncia, la remitirá directamente al órgano de

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

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 comprendido entre enero y junio de 2026, respecto de las denuncias por presuntos actos de corrupción, se evidenció que la petición con Radicado Orfeo No. 20262300001372 fue registrada como “Derecho de Petición”, en la petición se manifestó:

“COMO SE ESTAN GASTANDO LOS RECURSOS LA ADMINISTRACION SI VI A LA DIRECTORA DE LA FUNDACION GILBERTO ALZATE UTILIZAR EL CARRO DE LA ENTIDAD SEGUN ME DIJO EL CONDUCTOR PARA SUS VUELTAS PERSONALES EN UN CENTRO COMERCIAL O ESQUE AHORA TRABAJAN AHI?? NO HAY CONTROL DE ESO ESA PLATA LA PAGAMOS TODOS LOS CIUDADANOS Y ASI SERA EN TODAS LAS ENTIDADES. NO SE SUPONE QUE ESO ES SOLO PARA LOS EVENTOS? O ALMENOS CUANDO ESTEN TRABAJANDO?? PIDO QUE REVIDEN LAS PLANILLAS DE TODO EL 2025 PORQUE AL PARECER NO ES LA PRIMERA VEZ. OJO PERSONERIA POR FAVOR INDAGUE EL TEMA”.

En atención al contenido de la comunicación, esta fue asignada a la Oficina de Control Interno Disciplinario, quien solicitó al peticionario la aclaración y ampliación de la información suministrada. No obstante, transcurrido el término de treinta (30) días otorgado para atender el requerimiento, no se recibió respuesta por parte del peticionario, por lo cual, se ordenó el desistimiento tácito.

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).

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

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.

Consultado el trámite realizado por Gestión Documental y Servicio al Ciudadano, de conformidad con lo expuesto anteriormente, se estableció la estructura del Plan Institucional de Capacitación PIC aprobado por el Comité Directivo, expediente 2026FUGA00163E, en el que se reportó lo siguiente:

Tabla 5

RADICADO ORFEO	FECHA RADICACIÓN	CAPACITACIÓN	FECHA CAPACITACIÓN
20262800031733	16/03/2026	Inducción y reintroducción 2026. Atención al Ciudadano	26/03/2026
Durante el primer semestre se hicieron capacitaciones presenciales con cada uno de los enlaces PQRS de la entidad, las evidencias se encuentran en el expediente 2026FUGA00308E.			

(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 2026, 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 52 PQRS, y en las redes Bronx 84 PQRS.

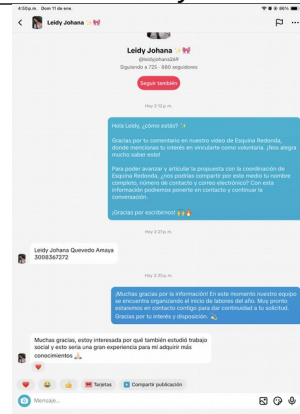
Tabla 6

MES	INSTAGRAM/FACEBOOK FUGA	INSTAGRAM BRONX
ENERO	18	6
FEBRERO	3	13
MARZO	6	19
ABRIL	10	7
MAYO	6	7
JUNIO	9	32

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 todas 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:

1. Redes sociales Bronx

- Enero: En las siguientes respuestas no se evidencia una respuesta de fondo al ciudadano, toda vez que, como se observa en las imágenes, se indicó, por una parte, que la coordinadora de Esquina Redonda se comunicaría con el solicitante y, por otra, que “en este momento nuestro equipo se encuentra organizando el inicio de labores del año. Muy pronto estaremos en contacto contigo para dar continuidad a tu solicitud”. Sin embargo, no se evidencia la continuidad del trámite. (Información tomada de las evidencias encontradas en Orfeo 21 de agosto).

Usuario Efraín Ávila:	Usuario Leidy Johana
	

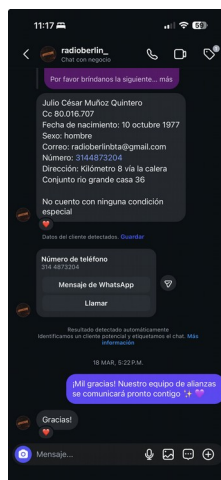
Marzo:

- Usuario Ela: Se observan dos radicados de respuesta, 20263000004421 y 20263000004581. Al revisar el histórico del radicado, se evidencia que se solicitó la anulación del radicado 20263000004421; sin embargo, dicha gestión no se ha realizado.

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

En la socialización del informe preliminar el equipo de comunicaciones respondió: *“se escaló el caso con Gestión Documental para validar el trámite de anulación. Al respecto nos informan que no se acepta la observación teniendo en cuenta que, una vez aprobada la solicitud de anulación, se surte un proceso interno para la elaboración y formalización del acta de anulación, de acuerdo con los tiempos y procedimientos establecidos por Gestión Documental.”*

- Usuario Radioberlin_: No se respuesta de fondo, solo se le indicó “¡Mil gracias! Nuestro equipo de alianzas se comunicará pronto contigo”. (Información tomada de las evidencias encontradas en Orfeo 21 de agosto)



En la socialización del informe preliminar el equipo de comunicaciones respondió: *“informamos que, debido a la naturaleza específica de la solicitud, no era posible brindar una respuesta de fondo a través del canal de redes sociales, toda vez que la gestión de alianzas implica la revisión de diferentes aspectos y condiciones que requieren ser abordados directamente con el área responsable.”*

Por esta razón, se realizó la consulta con la persona encargada de alianzas en la entidad, quien indicó que lo procedente era tomar los datos de contacto del usuario para establecer una comunicación directa, conocer en detalle su propuesta y atender sus inquietudes. Esta orientación permitió dar continuidad a la solicitud de manera más ágil y personalizada, teniendo en cuenta además las características y el perfil del club.

Como resultado de esta gestión, el proceso avanzó efectivamente hasta la consolidación de su participación como club aliado en Monumentum. En ese sentido, si bien la respuesta inicial en redes sociales no desarrolló el fondo de la solicitud, ésta sí fue gestionada y canalizada efectivamente con el área competente, permitiendo dar una respuesta efectiva por parte de la entidad y concretar la solicitud del usuario.”

Finalmente, frente al archivo de Excel adjunto como evidencia para cada uno de los meses comprendidos entre enero y junio, se evidenció que, como observaciones no se identifican las peticiones radicadas a través de las plataformas Orfeo y Bogotá Te Escucha.

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

La Oficina de Control Interno aclara que, los archivos Excel correspondientes a los meses de enero a junio contaban con enlaces en drive de evidencia; sin embargo, no fueron objeto de verificación. La revisión se realizó exclusivamente sobre las evidencias cargadas en Orfeo.

En la socialización del informe preliminar el equipo de comunicaciones respondió: *“informamos que las evidencias relacionadas mediante los enlaces de Drive corresponden a las mismas evidencias cargadas en Orfeo. El uso del Drive obedece a un mecanismo de control y organización interno, mediante el cual se consolidan inicialmente las evidencias de cada mes para facilitar su posterior descarga y carga completa en Orfeo. En este sentido, no se trata de evidencias adicionales o diferentes a las disponibles en Orfeo.”*

(VI) DEFENSOR DEL CIUDADANO

El artículo 261 del Decreto 640 de 2025 que derogó el 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. Asimismo, en cumplimiento del Decreto 207 de 2026 artículo Artículo 277.22 y 23. Por lo anterior, en cumplimiento de la normativa se mediante la Resolución No. 38 de 2026 “Por la cual se designa el Defensor de la Ciudadanía en la Fundación Gilberto Alzate Avendaño”, se designó a la subdirectora de Gestión Corporativa. Radicado 20262000000385.

La Subdirección de Gestión Corporativa publicó el informe del Defensor del Ciudadano para el primer semestre de la vigencia 2026 en el botón de transparencia de la página Web, ubicado en el siguiente vínculo: <https://fuga.gov.co/atencion-servicios-ciudadania/defensor-del-ciudadano>.

Informe Defensor del Ciudadano (Decreto 640 de 2025):

Adjunto	Size
 Informe Defensor de la Ciudadanía primer semestre 2026.	715.71 KB
 Resolución No. 38 de 2026 Designación Defensor de la Ciudadanía.	94.85 KB
 Informe Defensor de la Ciudadanía segundo semestre 2025	575.45 KB

Finalmente, el reporte del Informe Defensor de la Ciudadanía I semestre se encuentra en el expediente 2026FUGA00308E radicado Orfeo 20262300010842.

(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
Brindar atención oportuna, incluyente y de	Riesgo de gestión	Control 1: "El profesional universitario grado 1 código 219 del Proceso	Moderado	De la revisión a las peticiones evaluadas (Tabla 1 y 2 Análisis a la calidad de las respuestas

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

calidad a la ciudadanía, para satisfacer sus necesidades y promover sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, mediante la orientación, gestión a sus PQRSD a través de los diferentes canales dispuestos, así como la evaluación de su satisfacción frente a los servicios ofrecidos por la entidad.	de Servicio al Ciudadano, revisa mensualmente las respuestas de las PQRSD emitidas por los procesos y subdirecciones de la entidad en el mes anterior y elabora un informe interno que evalúa el cumplimiento de los criterios de calidad, coherencia, calidez, oportunidad y adecuado manejo del sistema ORFEO. Este informe se divulga a través de ORFEO a los líderes y enlaces de cada proceso y se publica a través de la Intranet, con el propósito de que sean tenidas en cuenta las recomendaciones y observaciones realizadas por parte de cada proceso. Control 2: "El profesional universitario grado 1 código 219 del Proceso de Servicio al Ciudadano, semanalmente verifica las peticiones radicadas en el aplicativo ORFEO que se encuentran pendientes de respuesta, y genera alertas por correo electrónico a los líderes de proceso y/o responsables designados, reiterando los términos establecidos y los criterios de calidad con que deben cumplir las respuestas. En los casos que se evidencian respuestas por fuera de los tiempos establecidos en la ley, la líder de Servicio al Ciudadano informará a la	emitidas por la Entidad) se evidenció que 1 incumple con el criterio de claridad, coherencia y calidez, tres con el de oportunidad y 19 con el manejo del sistema Orfeo. 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. Se evidenció que el equipo de Servicio al Ciudadano realiza semanalmente control y seguimiento a los términos de las PQRSD asignadas a las diferentes dependencias de la entidad, con el fin de prevenir el vencimiento de los términos establecidos y verificar su trámite hasta la finalización.
--	--	--

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

			Oficina de Control Interno Disciplinario sobre la situación presentada, para que, desde la competencia del área, se tomen las medidas pertinentes. En caso de que no se envíe la notificación desde el proceso, la Defensora de la Ciudadanía y/o la Directora de la entidad podrán notificar a la Oficina de Control Interno Disciplinario."		
Brindar atención oportuna, incluyente y de calidad a la ciudadanía, para satisfacer sus necesidades y promover sus derechos en todos los escenarios de relacionamiento con la Fundación Gilberto Alzate Avendaño, mediante la orientación, gestión a sus PQRS a través de los diferentes canales dispuestos, así como la evaluación de su satisfacción frente a los servicios ofrecidos por la entidad.	Riesgo de gestión		Control 1: El líder del proceso de manera semestral, define un ejercicio de cliente incognito, para verificar el cumplimiento de los protocolos de atención a la ciudadanía por los diferentes canales institucionales de atención, mediante la lista de chequeo del ""formato de monitoreo"" definido por parte de la Secretaria General. La líder del proceso socializa los resultados del ejercicio y retroalimenta en los casos que se evidencien desviaciones en el resultado esperado. “ En caso de no tener acceso al gestor documental ORFEO y entre tanto se restablece el sistema, se informará vía correo electrónico las PQRS recibidas y asignadas a cada una de las áreas para su gestión.	Moderado	En el procedimiento de SC-PD-01 Gestión de Peticiones Ciudadanas, se evidenció que el 20 de mayo fue la última actualización de ajuste de políticas y de actividades.

FORTALEZAS:

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

1. Entrega oportuna de la información para adelantar los seguimientos.
2. 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.
3. 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.
4. Se destaca la gestión de la Subdirección de Gestión Corporativa en la atención de las solicitudes de la ciudadanía, evidenciándose respuestas elaboradas de manera clara, completa y coherente, lo que contribuye a garantizar una atención oportuna y de calidad a los petitionarios.
5. Se destaca nuevamente el lenguaje claro y cercano con los ciudadanos en la mayoría de las respuestas a través de redes sociales, resueltas en el primer nivel.
6. La realización de capacitaciones dirigidas a los enlaces de PQRSD de cada una de las dependencias, orientadas a fortalecer sus conocimientos y competencias en la gestión adecuada en las PQRSD, los lineamientos establecidos en la Ley 1755 de 2015, los criterios de calidad en la elaboración de las respuestas a la ciudadanía y el manejo y trámite de estas a través del Gestor Documental Orfeo.

OPORTUNIDADES DE MEJORA Y RECOMENDACIONES:

1. Se recomienda que, en el informe interno de la entidad, se deje constancia de las diferencias identificadas frente a la información reportada a la Secretaría General y a la Veeduría Distrital, teniendo en cuenta que el informe publicado no incluye los traslados efectuados por la entidad ni las solicitudes canceladas por no petición. Lo anterior, con el fin de garantizar la trazabilidad, claridad y consistencia de la información entre los registros internos y los informes externos.
2. Se recomienda fortalecer la articulación entre las dependencias y el equipo de Servicio al Ciudadano, así como continuar con las capacitaciones a los enlaces de PQRSD y las acciones de mejora orientadas a subsanar las debilidades identificadas, previamente advertidas por la OCI.
3. Se recomienda a la Oficina Jurídica fortalecer la verificación de su competencia frente a los radicados que le sean remitidos para trámite y respuesta. En la muestra revisada, se evidenció una devolución a Servicio al Ciudadano, pese a que posteriormente se determinó que correspondía a dicha dependencia emitir la respuesta, lo que incrementa el riesgo de vencimiento de los términos legales.
4. Se recomienda a todas las unidades de gestión de la entidad acoger y aplicar las recomendaciones emitidas por Servicio al Ciudadano, teniendo en cuenta que, de la revisión realizada a las peticiones recibidas durante la vigencia evaluada, se evidenció que la mayoría de los incumplimientos corresponden a trámites de las dependencias responsables de elaborar las respuestas.
5. Se recomienda dejar en el histórico del radicado o como anexo al radicado de salida de la respuesta, la constancia del traslado de la solicitud a otra entidad, que permita evidenciar la fecha

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

efectiva de recepción, con el fin de garantizar la trazabilidad del trámite y el adecuado seguimiento de los términos para su atención.

6. Se recomienda tener en cuenta lo dispuesto en el artículo 277.22, párrafo transitorio, del Decreto 640 de 2025, particularmente el término establecido hasta el 1 de enero de 2027 para adelantar los ajustes internos necesarios y dar cumplimiento a las disposiciones normativas aplicables al Defensor de la ciudadanía.

En la socialización del informe preliminar la Subdirección De Gestión Corporativa respondió: *“En atención a la observación se escogió al nuevo defensor de la ciudadanía y se determinó a través de Comité directivo que será la jefe de oficina de planeación, se atenderán demás recomendaciones del decreto.”*

7. En términos generales se recomienda revisar las observaciones específicas realizadas por la OCI en informes y en auditorias 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 20261100081253 firmado electrónicamente por:

**Angélica Hernández
Rodríguez**

Oficina de Control Interno
Fecha firma: 31-08-26 18:30:11
Fecha firma: 31-08-26 18:30:11

**Laura Juliana Fandiño
Cubillos**

Contratista
Oficina de Control Interno
Fecha firma: 31-08-26 18:25:45



81c93e098f7e49f2ba9a6542f20c07342fde3cf07ed65f76d6a89c5b1ae831f7
Codigo de Verificación CV: 62e7e