

Evaluación

INDEPENDIENTE

A la atención de Peticiones,
Quejas, Reclamos, Denuncias y
Solicitudes - PQRDS

Primer Semestre 2026

Oficina de Control Interno

Octubre 2026

INSTITUTO DISTRITAL DE
RECREACIÓN Y DEPORTE - IDRD



INFORMACIÓN SOBRE LA EVALUACIÓN

Objetivo General	Evaluar, mediante una muestra selectiva y con enfoque basado en riesgos, la efectividad de los controles aplicados por el IDRD a la gestión de las PQRDS del primer semestre de 2026, verificando su oportunidad, calidad, trazabilidad, cumplimiento normativo y tratamiento de los casos de mayor riesgo.
Objetivos Específicos	1. Verificar, sobre la muestra seleccionada, el cumplimiento de los términos legales y de los criterios de calidad aplicables a las PQRDS. 2. Comprobar la integridad, consistencia y trazabilidad de la información registrada en Bogotá Te Escucha, ORFEO y la base de seguimiento de la ORIC. 3. Evaluar la efectividad de los controles aplicados a los casos de mayor riesgo, particularmente tutelas, reservas de información, peticiones anónimas, denuncias, riesgos materializados y PQRDS gestionadas por dependencias con antecedentes de incumplimiento.
Criterios Evaluados	Para atender las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias que la ciudadanía presenta ante el IDRD, deben aplicarse los siguientes criterios normativos y procedimentales: • Garantizar el derecho fundamental de petición, el acceso a documentos públicos, el cumplimiento de los principios de la función administrativa y el funcionamiento del Sistema de Control Interno (<i>Constitución Política</i>) • Recibir y tramitar las peticiones presentadas por cualquier medio; emitir respuestas prontas, completas y de fondo; cumplir los términos legales; requerir oportunamente la información faltante; atender prioritariamente determinados casos; trasladar por competencia; motivar las reservas y conservar evidencia de la respuesta. (<i>Ley 1437 de 2011, Título II, Sustituido por el Art. 1 de la Ley 1755 de 2015</i>) • Garantizar la transparencia activa y pasiva; facilitar el acceso a la información pública; publicar información mínima obligatoria; administrar los instrumentos de gestión de información; responder solicitudes de acceso y aplicar restrictivamente las excepciones de clasificación o reserva. (<i>Ley 1712 de 2014, artículos 3, 4, 7 a 21 y 24 a 29, y Decreto 1081 de 2015, reglamentario del sector Presidencia</i>) • Aplicar la Política Pública Distrital y los lineamientos vigentes de servicio a la ciudadanía; articular la gestión institucional con el Sistema Distrital de Servicio a la Ciudadanía y los canales distritales, incluido Bogotá Te Escucha. (<i>Decreto Distrital 640 de 2025</i>) • Aplicar los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad definidos por la Administración Distrital. (<i>Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Nov 2020 V3</i>) • Emitir respuesta escrita y radicada en el Gestor de Correspondencia ORFEO para todas las PQRDS incluyendo en dicha herramienta los anexos a que haya lugar, así como cargar en Bogotá Te Escucha el soporte de la respuesta emitida

	y realizar el respectivo cierre. (<i>Procedimiento IDRD para la gestión y evaluación de respuestas a PQRDS, versión 19</i>) • Aplicar los términos para resolver las distintas modalidades de peticiones establecidos en el Art. 14 de la Ley 1437 de 2011 – CPACA, modificado por el Art. 1 de la Ley 1755 de 2015 y demás normas relacionadas a continuación: - Art. 14 del CPACA, PQRSD de interés general y particular, 15 días - Numeral 1, Art. 14 del CPACA, documentos e información (incluye copias), 10 días - Numeral 2, Art. 14 del CPACA, consulta, 30 días - Art. 20 del CPACA, peticiones de periodistas, se debe dar respuesta preferencial - Art. 30 del CPACA, peticiones presentadas por autoridades, 10 días - Art. 258 Ley 5 de 1992, solicitud de informes por los congresistas, 5 días - Art. 260 Ley 5 de 1992, solicitud de documentación de las Cámaras Legislativas o sus Comisiones, 10 días - Art. 15 Ley 24 de 1992, solicitudes Defensoría del Pueblo, 5 días - Numeral 17 del art. 38 de la Ley 1952 de 2019, solicitudes de Entes de Control, el término es el establecido por Ente de Control.
Alcance	El periodo objeto de evaluación corresponde a las PQRDS gestionadas por el IDRD entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2026. Cuando una respuesta fue suscrita con posterioridad al 30 de junio de 2026, la fecha se utilizó únicamente para establecer el desenlace del caso originado dentro del semestre evaluado.
Equipo Evaluador	Oscar Francisco Celis Bernal- – Profesional Especializado - OCI José Alfredo Alvarez Castro – Contratista - OCI

LIMITACIONES DE LA EVALUACIÓN

La principal limitación de la evaluación estuvo relacionada con la calidad y completitud de algunos campos de la base de datos de PQRDS recibidas por la Entidad durante el primer semestre de 2026, suministrada por la Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía - ORIC.

En esta base se identificaron 1.506 registros sin una fecha válida de radicación en ORFEO, lo que impidió evaluar la oportunidad de la respuesta para la totalidad de las peticiones tramitadas. Asimismo, se encontraron 1.452 registros sin información sobre el radicado de entrada ni el de salida en ORFEO.

Adicionalmente, se identificaron once radicados que no estaban incluidos en la base de datos analizada.

SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN DE TEMAS O ASUNTOS QUE REQUIRIERON MEJORA POR LA IDRD REGISTRADOS EN INFORMES ANTERIORES

En la evaluación independiente realizada por la OCI para verificar la gestión realizada por el IDRD para atender las PQRDS recibidas durante el segundo semestre 2025, la OCI formuló recomendaciones cuyo seguimiento arrojó el siguiente resultado:

Tabla No. 1. Seguimiento recomendaciones II semestre 2025

Recomendación	Seguimiento OCI	Resultado
Implementar de manera progresiva herramientas de accesibilidad comunicativa en	Con base en los soportes revisados, la recomendación debe mantenerse abierta con gestión administrativa preliminar acreditado. Se reconoce la iniciativa de la ORIC para promover la	En proceso de implementación

<i>todos los puntos en los que la ciudadanía puede acercarse a presentar una PQRDS (sistema Braille y servicio de interpretación en lengua de señas), con el fin de garantizar el acceso universal al derecho de petición y dar cumplimiento integral a la normativa vigente.</i>	articulación con las dependencias competentes; no obstante, aún no es posible establecer qué puntos de atención cuentan con las herramientas recomendadas ni cuál es la cobertura alcanzada, por lo que es necesario dar continuidad a la gestión con la Subdirección Administrativa y Financiera, documentar las decisiones sobre viabilidad y definir una programación progresiva que establezca responsables, recursos requeridos, puntos de atención priorizados y fechas de ejecución.	
<i>Formalizar y estandarizar los puntos de atención PQRDS en los parques donde actualmente no existen, así como fortalecer la conectividad tecnológica en todos los puntos, con el propósito de asegurar trazabilidad, oportunidad y transparencia en la gestión de las solicitudes ciudadanas.</i>	Con base en la documentación examinada, la recomendación se mantiene abierta con avance parcial en capacitación. Se reconoce la actividad adelantada por la ORIC para fortalecer la orientación a la ciudadanía; sin embargo, permanece pendiente acreditar la formalización de los puntos requeridos en los parques, la aplicación de condiciones uniformes para la recepción y gestión de PQRDS y el fortalecimiento de la conectividad tecnológica. En virtud de lo anterior, es necesario definir una programación que identifique los parques y puntos por intervenir, las condiciones de funcionamiento, los responsables y las fechas de ejecución, contemplando un esquema documentado de recepción y radicación de solicitudes, así como medidas para preservar su registro y trazabilidad cuando se presenten fallas de conectividad.	En proceso de implementación
<i>Fortalecer las acciones administrativas dirigidas al mejoramiento de los mecanismos de control interno en aquellas dependencias que aún presentan respuestas a PQRDS fuera de los plazos legalmente establecidos o no cumplen los demás criterios de la evaluación. Asimismo, es conveniente afianzar la articulación entre dichas áreas y el proceso de Gestión de Atención a la Ciudadanía, a fin de asegurar una atención oportuna, eficaz y alineada con los estándares normativos.</i>	Con base en la evidencia revisada, la recomendación se mantiene abierta con avance parcial acreditado en la ejecución de acciones administrativas y en la articulación entre la ORIC y las dependencias. Se reconoce la expedición de lineamientos y el envío de alertas preventivas y requerimientos por vencimiento. Sin embargo, los resultados de la presente evaluación evidencian que no se han subsanado las deficiencias de oportunidad y los demás criterios de calidad para la atención de PQRDS. Se recomienda, como parte de la gestión de segunda línea de defensa a cargo de la ORIC, complementar el seguimiento realizado con un registro que relacione, para cada alerta, la actuación adelantada por la dependencia responsable de emitir respuesta, la fecha de respuesta, su comunicación al ciudadano y el resultado de la verificación de calidad.	En proceso de implementación
Recomendación	Seguimiento OCI	Resultado
<i>Estructurar e implementar un plan de mejora formal que incorpore indicadores comparativos de extemporaneidad (línea base y medición posterior), metas cuantificables de reducción, ajustes documentados a los procedimientos y actualización del mapa de riesgos, con el fin de institucionalizar las acciones adelantadas y evidenciar de manera objetiva la optimización de los mecanismos de control</i>	La recomendación se mantiene abierta con avance parcial en la actualización documental. Se reconoce la incorporación de actividades de gestión, medición y seguimiento de PQRDS en la caracterización del proceso; sin embargo, no se evidenció la implementación de indicadores comparativos de extemporaneidad, las metas cuantificables de reducción, los ajustes al procedimiento y la actualización del mapa de riesgos. Teniendo en consideración que esta gestión corresponde a la segunda línea de defensa, se recomienda concretar estos componentes en un plan de acción, con responsables y fechas de ejecución, e incorporar una línea base verificable y mediciones posteriores calculadas bajo criterios comparables.	En proceso de implementación

interno en la gestión de las PQRDS.		
Implementar puntos de control que aseguren la calidad de los datos que son suministrados a las diferentes partes interesadas, en relación con la atención de PQRDS, y su publicación de manera oportuna.	La recomendación se mantiene abierta con avance parcial en la definición de criterios, la asignación de revisiones y las instrucciones de verificación de la información. Se reconoce la gestión adelantada por la ORIC; sin embargo, los resultados de la presente evaluación evidencian la persistencia de debilidades de control sobre los datos consolidados de la atención de PQRDS. Se recomienda complementar los controles con validaciones documentadas de los campos y registros de la base, conservar evidencia de los ajustes y de su aprobación, y conciliar la información definitiva previo a su divulgación a las diferentes partes interesadas.	En proceso de implementación
Implementar puntos de control que aseguren la publicación oportuna de los informes de atención de PQRDS en la página web institucional, con el fin de facilitar el control social por parte de la ciudadanía, en cumplimiento de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información.	La recomendación se mantiene abierta con avance parcial en la elaboración, remisión interna y gestión previa a la publicación de los informes. Se reconoce la intervención de la ORIC y la asignación de actividades para promover su divulgación; sin embargo, al 15-oct-26 no se habían publicado los informes correspondientes a julio, agosto y septiembre 2026, observándose que persiste la publicación inoportuna de este producto. Se recomienda completar el control con un registro por informe que identifique el periodo reportado, la fecha límite de publicación, las fechas de aprobación y solicitud de publicación, el responsable de publicar y la fecha efectiva de disponibilidad en la página web. Así mismo, conservar el enlace y la constancia de publicación y verificarse que el documento publicado corresponde a la versión aprobada y puede consultarse y descargarse. Cuando se presenten retrasos, es necesario documentar las alertas y las actuaciones realizadas para corregirlos.	En proceso de implementación

Recomendación	Seguimiento OCI	Resultado
Considerar la importancia de la actualización continua de los procedimientos y la capacitación constante del personal para mejorar la calidad del servicio prestado y mantener altos estándares de eficiencia y transparencia en la atención al ciudadano.	La recomendación se mantiene abierta con avance parcial y actividades de capacitación y revisión de criterios acreditadas durante el semestre evaluado. Se reconoce la continuidad de los espacios de formación, la participación de personal de la ORIC y de la Subdirección Técnica de Recreación y Deportes y la pertinencia de los contenidos relacionados con la gestión de peticiones y la comunicación con la ciudadanía. Continúa pendiente de acreditar la actualización del procedimiento, su formalización en sistema de gestión y su aplicación en la atención de PQRDS. Se recomienda mantener las actividades de capacitación, priorizando las necesidades identificadas en las evaluaciones de PQRDS y documentar las revisiones del procedimiento, los ajustes que resulten necesarios y su aprobación y socialización. Cuando una revisión no requiera modificaciones, conviene dejar constancia de dicha conclusión, evitando que la actualización se convierta en un cambio documental sin necesidad operativa.	En proceso de implementación

Aplica Plan de Mejoramiento	SI	X	NO	Fecha máxima de formulación (10 días hábiles)	xx/10/2026
-----------------------------	----	---	----	---	------------

INFORME EJECUTIVO

La Evaluación independiente realizada a la Atención de Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias – PQRDS estuvo orientada a determinar el grado de cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con el derecho fundamental de petición, el acceso a la información pública y la oportunidad, calidez, claridad y coherencia de las respuestas emitidas por la Entidad, aplicando pruebas de verificación sobre la gestión y controles en doce temáticas relacionadas con el asunto evaluado.

Para llevar a cabo la evaluación se aplicaron pruebas que combinaron lectura documental, extracción de fechas, recálculo independiente de días hábiles, contraste entre petición y respuesta, revisión de nombres y contenidos de los archivos de soporte, verificación visual de registros de ORFEO y Bogotá Te Escucha, mesas de trabajo con diferentes equipos, cruce de información entre diferentes fuentes, entre otros.

La siguiente imagen presenta las temáticas que fueron objeto de verificación en desarrollo de esta evaluación independiente:

Imagen No. 1. Temáticas verificadas en la evaluación independiente

 1. Aplicación de criterios de calidad para la atención de PQRDS Estándares para garantizar respuestas claras, oportunas y de fondo.	 2. Ampliación o aclaración de peticiones Solicitud de información adicional al usuario para precisar el requerimiento.	 3. Ampliación de términos Prórroga justificada de plazos legales para emitir respuesta.	 4. Clasificación de PQRDS por tipología Categorización adecuada según la naturaleza del requerimiento presentado.
 5. Consistencia de la información sobre la atención de PQRDS Coherencia de datos entre registros del sistema y respuestas emitidas.	 6. Decisiones judiciales por vulneración al derecho de petición Monitoreo de fallos u órdenes judiciales por incumplimientos.	 7. Reserva de información Protección de datos confidenciales o clasificados por mandato legal.	 8. Atención de denuncias por actos de corrupción Canales prioritarios y seguros para la gestión de irregularidades.
 9. Gestión de PQRDS por dependencias con antecedentes de incumplimiento Control reforzado sobre áreas con alertas o demoras reiteradas.	 10. Atención de peticiones anónimas Recepción y trámite de solicitudes que omiten datos del remitente.	 11. Utilización de sistemas y herramientas para la atención de PQRDS Uso de plataformas tecnológicas para la trazabilidad del proceso.	 12. Controles de TI para correos en cuarentena Validación y rescate técnico de peticiones retenidas por filtros.

Fuente: Elaboración propia OCI

A continuación, se presenta el informe ejecutivo sobre los resultados obtenidos frente a cada uno de los 3 objetivos propuestos para esta evaluación, así:

Cumplimiento de criterios de calidad aplicables a las PQRDS

La evaluación realizada evidenció que, en términos generales, el IDRD atiende y registra las PQRDS de conformidad con los lineamientos establecidos en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 2020 V3 y la normatividad aplicable; sin embargo, se identificaron oportunidades de mejora relacionadas con la calidad de las respuestas, la aplicación de las figuras de ampliación o aclaración de peticiones y la clasificación de las solicitudes; aunado a un hallazgo, por la inobservancia de los términos legales para la atención.

En la muestra seleccionada se observó un bajo nivel de cumplimiento (22%) en la aplicación de los criterios de calidad para la atención de PQRDS (claridad, coherencia, calidez y oportunidad), presentándose una mayor recurrencia en las Subdirecciones Técnicas de Parques y de Recreación y Deporte. Así mismo, se evidenciaron debilidades en los mecanismos de seguimiento, control y verificación de los tiempos de atención, así como en la clasificación de las peticiones, incrementando el riesgo de incumplimiento normativo y de vulneración del derecho fundamental de petición.

Aunado a lo anterior, se identificó deficiencias en la aplicación de las figuras de aclaración y ampliación de peticiones, trámites realizados exclusivamente a través de Bogotá Te Escucha sin trazabilidad documental en Orfeo, referencias normativas imprecisas en las comunicaciones a los ciudadanos y ampliaciones de término sustentadas en justificaciones generales que no acreditan de manera suficiente las razones excepcionales que impiden emitir una respuesta dentro del plazo ordinario.

Integridad, consistencia y trazabilidad de la información sobre la atención de PQRDS

La información sobre la atención de PQRDS se gestiona mediante tres fuentes: el Gestor Documental ORFEO, el Sistema Bogotá Te Escucha y una Base de Datos de control elaborada y controlada por la Oficina de Relacionamento Integral con la Ciudadanía – ORIC. Consultadas las 3 fuentes se identificaron debilidades en su utilización, tales como:

- PQRDS que no cuentan con registro de radicado de entrada ni salida en ORFEO
- Respuestas que se emitieron por correo electrónico sin dejar trazabilidad de radicado en ORFEO
- Cierre de casos en Bogotá Te Escucha sin que se incluya el documento de respuesta
- Diferencias en las fechas registradas de ingreso de la petición entre la BD ORIC y ORFEO
- PQRDS no registradas en la BD ORIC

Efectividad de controles aplicados a casos de mayor riesgo relacionados con PQRDS

La revisión de las acciones de tutela asociadas a derechos de petición evidenció que, aunque la mayoría de las decisiones judiciales fueron favorables para el IDRD, se presentaron casos en los que los jueces identificaron deficiencias relacionadas con la calidad de las respuestas y el cumplimiento de los términos legales. En particular, se encontraron respuestas con falencias en claridad, coherencia, completitud y solución de fondo, así como errores en la clasificación de solicitudes de información que derivaron en la aplicación incorrecta de los plazos de respuesta.

Estas situaciones conllevaron a la materialización de riesgos asociados al incumplimiento normativo,

afectación reputacional y vulneración del derecho fundamental de petición, evidenciando que los controles establecidos para la revisión de calidad, clasificación y seguimiento de términos no fueron efectivos para prevenir dichos resultados.

ASPECTO LOGRADOS

Las respuestas emitidas por el IDRD para la totalidad de la muestra revisada evidencian un lenguaje respetuoso, cordial y acorde con los principios de atención al ciudadano, dando cumplimiento al criterio de calidez en la comunicación institucional.

FORTALEZAS

No se identificaron aspectos que representen un valor agregado o plus de la gestión frente al asunto evaluado.

OPORTUNIDADES DE MEJORA

Las oportunidades de mejora en la atención de PQRDS se orientan hacia el fortalecimiento de la calidad, motivación y sustento legal de las respuestas, por lo que se propone continuar con la estrategia de capacitación dirigida a funcionarios y contratistas para asegurar respuestas de fondo e integrales y mitigar riesgos de reclamaciones y acciones judiciales; de tal forma que (i) se eviten requerimientos genéricos o ambiguos al solicitar aclaraciones al ciudadano; (ii) se indique de forma concreta los documentos e información necesarios para emitir respuesta de fondo y (iii) se apliquen controles preventivos que justifiquen cualquier ampliación excepcional de plazos.

Así mismo, se recomienda publicar en la página web institucional las respuestas a peticiones anónimas e incluir en ellas la información detallada sobre los recursos legales procedentes, autoridades y plazos para interponerlos.

De otra parte, se hace necesario garantizar la articulación y consistencia de la información entre el Sistema Bogotá Te Escucha y el Gestor Documental ORFEO, unificando los criterios sobre la fecha de recepción e inicio de términos para la medición de la oportunidad en la atención; implementando reglas de cierre que exijan soportes documentales completos sobre el trámite adelantado en cada caso; adjuntado copias de los correos emitidos como respuesta para prevenir fallas por errores de digitación en la dirección electrónica, así como evidencia de notificación antes de finalizar el trámite en ambas herramientas.

Adicionalmente, es conveniente desarrollar una solución tecnológica conjunta entre las Oficinas Jurídica y la de Transformación Digital y Tecnología de la Información para centralizar la captura y seguimiento de información sobre tutelas, requerimientos judiciales y decisiones sobre reserva de información.

Por último, el marco de análisis resalta la importancia de formalizar los controles de tecnología de la información y la seguridad digital sobre la gestión de correos en cuarentena y las alertas de Microsoft 365, estableciendo responsables, evidencias de seguimiento y acciones de validación oportunas; respaldando estas medidas con capacitaciones periódicas para consolidar una cultura de seguridad digital en el personal, promoviendo la revisión efectiva de notificaciones y el reporte ágil de incidentes.

RIESGOS MATERIALIZADOS

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta evaluación independiente, se evidenció la materialización de los siguientes riesgos:

- **Riesgo Administrado:** *“Afectación reputacional por insatisfacción de los ciudadanos, debido a la gestión inoportuna de las PQRDS”* debido al incumplimientos en los términos legales establecidos para la atención de las peticiones ciudadanas, en presunta contravención de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015.
- **Riesgo No Administrado:** Pérdida de trazabilidad, integridad y consistencia de la información entre los sistemas ORFEO y Bogotá Te Escucha, reflejado en la existencia de registros que no guardan correspondencia documental entre ambas plataformas, incumpliendo el procedimiento institucional establecido para la gestión de las peticiones ciudadanas, lo que expone a la Entidad a pérdida de evidencia documental, dificultades para la reconstrucción de expedientes administrativos, limitaciones en la defensa jurídica de la entidad y afectación de la confiabilidad de la información utilizada para el seguimiento y reporte de la gestión de las PQRDS.

HALLAZGOS

Como resultado de la evaluación independiente a la atención de PQRDS se identificaron los siguientes hallazgos:

- Se identificaron 151 casos en que la respuesta a la PQRDS fue emitida extemporáneamente, incumpliendo los términos legales aplicables según su tipología.
- Se evidenciaron inconsistencias entre la información registrada en Bogotá Te Escucha y la documentación disponible en ORFEO, observándose casos en los que la información de gestión y cierre de las peticiones se encuentra registrada en Bogotá Te Escucha, sin que se evidencie de manera correspondiente el soporte documental respectivo en ORFEO, lo que dificulta identificar, verificar o reconstruir cronológicamente las actuaciones adelantadas por la entidad a partir de la información disponible en ambos sistemas.

CONCLUSION

La evaluación realizada permite concluir que, si bien el IDRD dispone de mecanismos y procedimientos para la gestión de las PQRDS y evidencia avances en la atención de las solicitudes ciudadanas, persisten debilidades en aspectos relacionados con la calidad de las respuestas, el cumplimiento de los términos legales, la aplicación de las figuras de ampliación y aclaración, así como la clasificación de las peticiones. Estas situaciones se reflejan en incumplimientos y observaciones identificadas tanto en la muestra evaluada como en los resultados de las acciones de tutela analizadas, evidenciando la materialización de riesgos asociados al incumplimiento normativo, la vulneración del derecho fundamental de petición, el incremento de la exposición jurídica de la entidad y posibles afectaciones a su imagen institucional.

De igual manera, se evidenciaron deficiencias en la calidad, integridad y trazabilidad de la información administrada en los sistemas ORFEO y Bogotá Te Escucha, así como incumplimientos en la articulación entre ambas plataformas, situación que limita la reconstrucción integral de los expedientes, dificulta la verificación de las actuaciones realizadas y afecta la confiabilidad de los

reportes utilizados para el seguimiento y la toma de decisiones. Adicionalmente, la ausencia de procedimientos, riesgos y controles formalmente documentados en algunos procesos de apoyo, como la gestión de correos electrónicos en cuarentena, evidencia oportunidades de mejora en el enfoque preventivo del control interno.

Por lo anterior, resulta necesario fortalecer la gestión documental, los mecanismos de supervisión, la trazabilidad de las actuaciones, la estandarización de criterios jurídicos y operativos, y la efectividad de los controles institucionales, con el fin de asegurar el cumplimiento normativo, la transparencia y la adecuada atención de las peticiones ciudadanas.

INFORME DETALLADO

En cumplimiento de las funciones de evaluación y seguimiento del Sistema de Control Interno, la OCI realizó evaluación independiente a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Denuncias y Sugerencias (PQRDS), con el propósito de verificar el cumplimiento de la normatividad vigente relacionada con el derecho fundamental de petición, el acceso a la información pública y la oportunidad, calidez, claridad y coherencia de las respuestas emitidas por la entidad.

En este contexto, se evaluó la gestión de las PQRDS tramitadas por la entidad, verificando aspectos relacionados con la clasificación de las solicitudes, el cumplimiento de los términos legales de respuesta, la suficiencia y congruencia de las respuestas emitidas, la gestión de ampliaciones de términos, solicitudes de acceso a información pública, así como la utilización de los canales institucionales y distritales dispuestos para la recepción y trámite, incluido el Sistema Distrital Bogotá Te Escucha.

Los resultados obtenidos permiten identificar fortalezas, oportunidades de mejora y posibles desviaciones frente a los requisitos normativos y procedimentales aplicables, con el fin de formular recomendaciones orientadas al fortalecimiento de los controles, la mejora continua del servicio a la ciudadanía y el cumplimiento de los principios que rigen la función administrativa y la gestión pública.

Metodología aplicada

La revisión combinó lectura documental, extracción de fechas, recálculo independiente de días hábiles, contraste entre petición y respuesta, revisión de los nombres y contenidos de los archivos de soporte y verificación visual de registros de ORFEO y Bogotá Te Escucha. Los cálculos de días hábiles excluyeron sábados, domingos y festivos nacionales aplicables. Para cada caso evaluable se tomó como punto inicial la fecha registrada en la BD suministrado por ORIC como “*Fecha de registro en Bogotá Te Escucha*”, que corresponde a la “*Fecha de Inicio de Términos de Ley para la Entidad*” y como final la “*Fecha de comunicación al peticionario*”.

A continuación, se presentan los resultados desagregados por cada objetivo planteado para la presente evaluación:

1. OBJETIVO ESPECÍFICO No. 1

Verificar, sobre la muestra seleccionada, el cumplimiento de los términos legales y de los criterios de calidad aplicables a las PQRDS.

1.1. Resultados de la Prueba y Análisis

La evaluación partió de la información suministrada por la ORIC en base de datos que contiene 8.208 registros correspondientes a PQRDS clasificadas en las tipologías que se muestran en la siguiente tabla:

Tabla No. 2. PQRDS clasificadas por tipología según BD ORIC

TIPOLOGIA	CANT.
Consulta	61
Denuncia por actos de corrupción	1
Derecho de petición de interés particular	2.741
Derecho de petición de interés general	4.501
Felicitación	8
Reclamo	180
Queja	291
Sugerencia	87
Solicitud de acceso a la información	285
Solicitud de copia	53
TOTAL PQRDS (enero a junio de 2026)	8.208

Fuente: Elaboración propia OCl.

De total de la base de datos se extractaron 817 PQRDS relacionados en la Tabla No. 3, identificados como casos de mayor riesgo teniendo en consideración que, por su posible impacto jurídico, reputacional, tecnológico o de control, requieren revisión preferente. En esta categoría se incluyen:

- Solicitudes identificadas en la BD ORIC con respuestas extemporáneas
- Peticiones anónimas y denuncias por presuntos actos de corrupción
- PQRDS atendidas con ampliaciones de término
- PQRDS que hayan originado acciones de tutela

Tabla No. 3. PQRDS identificadas como casos de mayor riesgos para revisión prioritaria

ITEM	CRITERIO DE SELECCIÓN	CANT.	OBSERVACIONES
1	PQRDS que hayan originado acciones de tutela	22	La OJ aportó relación de 32 tutelas que involucran 39 PQRDS, de las cuales se descartaron 16 del año 2025 (fuera del alcance de la evaluación) y una (20261800036932) que se encuentra incluida en las PQRDS atendidas con ampliación de términos.
2	Solicitudes de acceso a información, negado total o parcialmente su entrega, invocando reserva o clasificación	1	
3	Peticiones anónimas y denuncias por presuntos actos de corrupción	1	
4	Peticiones anónimas	255	De las 1,128 PQRDS reportadas en la base de datos como peticiones anónimas, se dejaron para seleccionar la muestra de evaluación las registradas con tipología de reclamo y queja.

ITEM	CRITERIO DE SELECCIÓN	CANT.	OBSERVACIONES
5	Casos asociados con riesgos materializados (Extemporáneas)	143	La base de datos registra 145 extemporáneas, con diferentes tipologías, de las cuales se restan dos (2) que se encuentran incluidas en las peticiones anónimas.
6	PQRDS atendidas con ampliación de términos	395	
7	PQRDS de atención prioritaria o protección reforzada (Derechos fundamentales, Discapacidad, niños, niñas o adolescentes, o datos personales sensibles)	0	
Línea base de PQRDS para selección de muestra		817	

Fuente: Elaboración propia OCl.

Para la aplicación de pruebas de evaluación se determinó una muestra equivalente al 10% del total de PQRDS seleccionadas como casos de mayor riesgo, obteniéndose un total de 82 registros objeto de evaluación. La selección de la muestra se realizó mediante la técnica de *Muestreo Aleatorio Simple*, utilizando la función ALEATORIO.ENTRE de Microsoft Excel, con el propósito de garantizar la imparcialidad en la escogencia de los casos y reducir el riesgo de sesgo en el proceso de revisión.

La muestra seleccionada tuvo un carácter cualitativo y de comprobación, por lo que su utilización no estuvo orientada a extrapolar una tasa de incumplimiento al universo total de PQRDS. Su finalidad consistió en obtener evidencia de auditoría suficiente y adecuada para determinar si los controles implementados por el IDRD para gestionar y atender las PQRDS operan de manera efectiva y conforme a su diseño, así como identificar posibles desviaciones, debilidades de control o riesgos que pudieran afectar el cumplimiento de los términos, procedimientos y disposiciones normativas aplicables.

Como primera medida, se verificó el cumplimiento de los criterios de atención de PQRDS definidos en el *Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 2020 V3* – MGPC emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, los cuales se encuentran definidos tal como se muestra a continuación:

Tabla No. 4. Definición Criterios de atención según MGPC

Criterio	Definición	Subcriterio
1. Claridad	Hace referencia a que la respuesta emitida por la entidad se brinde en términos comprensibles para la ciudadanía.	1.1. Realizan cierre con respuesta que no es de fondo.
		1.2. Se requería solicitar ampliación y no realizar cierre definitivo.
		1.3. No realizaron traslado a la entidad de orden nacional o privada competente.
		1.4. Respuesta definitiva informando traslado a una dependencia.
		1.5. No se anexa documento con el que se da traslado a la entidad de orden nacional competente
2. Calidez	Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda al peticionario con la respuesta a su petición.	2. Que cuente con saludo, despedida y/o lenguaje cortés para dirigirse al ciudadano.

Criterio	Definición	Subcriterio
3. Coherencia	Relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva entidad y la petición ciudadana.	3.1. Que la respuesta suministrada por las entidades esté relacionada con la solicitud.
		3.2. Que el archivo adjunto de la respuesta corresponda a la petición
		3.3. La respuesta está dirigida a un ciudadano que no corresponde al peticionario
4. Oportunidad	Hace relación a que la respuesta emitida por la entidad se brinde dentro de los términos legales (según sea el tipo de solicitud).	4. Que la respuesta esté dirigida al ciudadano que presentó la petición.

Fuente: Elaboración propia a partir de la información del Manual.

Una vez revisadas las 82 PQRSD seleccionadas como muestra, se evidenció que el IDRD atendió cada caso teniendo en consideración los lineamientos establecidos en el *Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas V3* de noviembre de 2020 - MGPC, así como en el Decreto Distrital 640 de 2025. No obstante, en lo relacionado con el cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, se observó que dieciocho (18) PQRSD cumplieron en su totalidad con los cuatro criterios evaluados (22%); treinta y una (31) presentaron incumplimiento en uno o más de estos (38%); y treinta y tres (33) registraron observaciones asociadas a los criterios de claridad y coherencia, las cuales fueron clasificadas como cumplimiento parcial (40%).

A continuación, se presentan los resultados de las treinta y una (31) PQRDS que no cumplieron uno más de los cuatro (4) criterios:

Tabla No. 5. PQRDS con incumplimiento en uno o más criterios de atención definidos en MGPC

	Radicado BTE	Radicado ORFEO	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Observaciones
1	10282026	AMPLIACION /ACLARACION	PARCIAL	PARCIAL	SI	NO	Coherencia: Pedir precisión sobre el lugar guarda relación con la gestión de la solicitud, pero la necesidad del requerimiento no queda plenamente demostrada frente a la ubicación concreta aportada por el ciudadano. Claridad: La solicitud de ampliación se entiende y explica qué información adicional se espera. No obstante, no explica por qué la ubicación ya aportada no permitía identificar o georreferenciar el escenario. Oportunidad: La solicitud de ampliación se realizó de forma temprana. Sin embargo, no se evidenció el acto de cierre, la decisión del recurso ni el documento de respuesta definitiva del 11 de marzo, por lo que no es posible cerrar la evaluación de oportunidad de toda la actuación.
2	182092026	20261800016172	NO	SI	SI	NO	Coherencia: La respuesta guarda relación con parte de la petición, pero no atiende de forma individual todos los puntos y cierra varios asuntos con una manifestación general de falta de competencia, sin acreditarse traslado. Oportunidad: la comunicación de la ampliación se realizó por fuera del plazo legalmente establecido para emitir respuesta, superando el término de quince (15) días hábiles. La tipología corresponde a Solicitudes Información, en este sentido la respuesta se dio por fuera del término legal. Entre la recepción del 13 de enero y la firma del oficio del 9 de febrero transcurrieron 19 días hábiles.
3	297462026	20262100019302	PARCIAL	PARCIAL	SI	NO	Coherencia: La respuesta se relaciona con la solicitud de permiso y explica el trámite requerido, pero no resuelve la contradicción temporal y cambia la identificación del lugar de Biblioteca Virgilio Barco a Parque Simón Bolívar, sector Virgilio Barco, sin explicar la equivalencia. Claridad: La respuesta explica de forma comprensible la disponibilidad, los documentos requeridos y el procedimiento. Sin embargo, conserva una fecha de actividad aparentemente errada y no aclara cuál es la fecha real del evento. Oportunidad: La petición fue radicada el 15 de enero de 2026 y el oficio se suscribió el 6 de febrero de 2026. El conteo arroja dieciséis días hábiles. El término general de quince días vencía el 5 de febrero de 2026.
4	317992026	20262100029522	NO	PARCIAL	SI	SI	Claridad: El oficio es comprensible en su redacción, pero no explica qué permisos fueron revisados, cuáles escuelas fueron atendidas, cuáles criterios objetivos se aplicaron ni por qué se ofrece disculpa por una demora que no se desprende de las fechas disponibles. Coherencia: La respuesta atiende la gestión de permisos, pero no aborda de fondo la denuncia de posible favoritismo y corrupción ni acredita su remisión a la instancia disciplinaria competente.

	Radicado BTE	Radicado ORFEO	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Observaciones
5	386842026	20261800036932	PARCIAL	PARCIAL	SI	NO	Coherencia: La respuesta guarda relación con los cuatro asuntos planteados, pero los puntos sobre competencia y procedimiento quedan parcialmente condicionados a un alcance futuro. Claridad: La respuesta está estructurada por preguntas y utiliza lenguaje comprensible. Sin embargo, deja incertidumbre sobre el procedimiento aplicable al anunciar una respuesta posterior. Oportunidad: Desde el 26 de enero hasta el 23 de febrero transcurrieron veintiún días hábiles. Para una solicitud de información el término aplicable es de diez días hábiles.
6	530752026	20262100033902	NO	SI	SI	NO	Coherencia: La respuesta entrega información relacionada con alumbrado público, pero varios proyectos reportados no corresponden a obras en ejecución durante el primer semestre de 2026 y no se acredita atención a la solicitud de instruir a los contratistas sobre las medidas de mitigación. Oportunidad: Desde el día hábil siguiente al primer conocimiento del 20 de enero hasta el 10 de febrero transcurrieron quince días hábiles. El término aplicable a una solicitud de información entre entidades es de diez días
7	568582026	20262100038962	PARCIAL	SI	SI	SI	Coherencia: La respuesta atiende el objeto principal, pero señala que la certificación se expide para procesos de registro y matrícula, finalidad que no fue solicitada por la acudiente.
8	1429572026	20262100101032	NO	SI	SI	SI	Coherencia: La respuesta aborda parte del mantenimiento, pero no resuelve expresamente la inconformidad por los horarios, el valor cobrado por el uso del escenario ni la situación de las mallas perimetrales de la cancha sintética.
9	583612026	AMPLIACION/AC LARACION	NO	NO	SI	SI	Coherencia: La solicitud de ampliación no responde al asunto planteado ni explica por qué la continuidad del programa de fútbol no puede ser analizada con la información existente. No se acreditó una respuesta de fondo. Caridad: La única comunicación al peticionario señala de manera genérica que la información no es completa y solicita más información, pero no precisa cuál dato, documento o aspecto debe ser aportado para continuar.
10	1043362026	20262100121052	NO	PARCIAL	SI	SI	Coherencia: La petición solicita expresamente restringir temporalmente el ingreso del entrenador a las pistas. La respuesta no indica si esa medida se adopta, se niega o no es jurídicamente posible, ni expone una razón concreta para decidirla. Claridad: La respuesta explica actuaciones previas y medidas de acompañamiento, pero contiene una contradicción al señalar inicialmente que no se puede identificar a la persona y después referirse al entrenador mencionado y a verificaciones sobre su situación.
11	1707952026	20261800146042	PARCIAL	SI	SI	SI	Coherencia: La respuesta se relaciona con los hechos y acredita una visita presencial, pero no informa el resultado concreto de la verificación, no precisa si se implementó la señalización mencionada ni resuelve de manera expresa la solicitud de adoptar medidas frente al personal contratista.

	Radicado BTE	Radicado ORFEO	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Observaciones
12	1725402026	20262100121782	NO	PARCIAL	SI	SI	Coherencia: La petición solicita una autorización. La respuesta no concede, niega ni explica la imposibilidad de decidir; se limita a citar al peticionario a una reunión para continuar el análisis. Claridad: La comunicación es comprensible respecto de la reunión programada, pero no informa el estado jurídico de la autorización, los requisitos pendientes ni el procedimiento y plazo que seguirá la entidad para adoptar una decisión definitiva
13	1726372026	20261800148952	PARCIAL	SI	SI	SI	Coherencia: La respuesta aborda la disponibilidad general de práctica libre y el certificado médico, pero no responde de manera específica sobre Bosa y el Complejo Deportivo de Puente Aranda ni informa si es posible habilitar los cupos de mañana y tarde solicitados.
14	1862592026	20261800159832	NO	PARCIAL	SI	SI	Coherencia: La respuesta aborda buena parte de los hechos, pero varias de las nueve solicitudes no reciben una decisión expresa. Algunas se contestan de manera conjunta o genérica y otras quedan sujetas a evaluaciones futuras. Claridad: La respuesta desarrolla ampliamente el contexto, pero presenta errores de precisión, frases extensas, referencias ajenas al asunto y respuestas que remiten a actuaciones futuras sin indicar plazo concreto.
15	1867312026	20261800160512	NO	PARCIAL	SI	SI	Coherencia: La respuesta no informa el nombre ni la fecha de inicio de un nuevo instructor y tampoco explica de manera concreta la razón del retraso en la asignación. En lugar de resolver esas preguntas, remite a la oferta general de la página web y a consideraciones contractuales sobre el instructor anterior. Claridad: La respuesta es comprensible en su redacción, pero presenta mensajes que generan incertidumbre sobre la situación real del punto de atención. Afirma que el punto se da por finalizado y, al mismo tiempo, señala que el programa continúa como oferta institucional, sin explicar de manera directa qué ocurre con La Estancia.
16	1924632026	20261800159792	NO	PARCIAL	SI	SI	Coherencia: La respuesta concentra la verificación en establecer si una persona llamada Mxxxx Vxxxxx formuló la queja, pero no informa una comprobación de los hechos denunciados sobre trato descortés y uso del celular durante el servicio. Claridad: La respuesta es comprensible, pero no explica qué verificación concreta se realizó sobre la conducta del salvavidas. La conclusión de que no fue posible confirmar la situación se apoya principalmente en una reunión con una persona identificada como Mxxx Vxxxxx.
17	2063622026	20261800165292	NO	PARCIAL	SI	SI	Coherencia: La respuesta verifica aspectos operativos de la asignación, pero no acredita el tratamiento institucional de la denuncia por presuntos pagos al administrador y guardas, ni resuelve de manera suficiente la posible manipulación del orden de asignación. Claridad: La respuesta es comprensible y explica las verificaciones efectuadas. Sin embargo, cambia el cuestionamiento de recepción de dinero por una presunta expedición de recibos de dinero y no explica con precisión cómo se contrastó la asignación efectiva de fichas frente al orden de llegada.

	Radicado BTE	Radicado ORFEO	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Observaciones
18	2030772026	20262100212892	NO	PARCIAL	SI	SI	Coherencia: La respuesta no atiende el núcleo de la inconformidad sobre organización de filas, manejo del cupo previamente diligenciado, actuación del profesor y solicitud de atención preferencial para personas gestantes y otras poblaciones. Claridad: La respuesta es sencilla y comprensible, pero se limita a remitir a enlaces de inscripción y no explica el procedimiento que originó la fila presencial, la hoja diligenciada ni la pérdida aparente del cupo, así como la gestión adelantada por la entidad para prevenir es tipo situaciones.
19	2370692026	20261800189902	NO	PARCIAL	SI	SI	Coherencia: La respuesta atiende varios temas, pero no suministra frecuencia, cobertura ni número de beneficiarios; no explica los mecanismos de acceso y participación y deja sin soporte verificable los documentos que afirma remitir. Claridad: El oficio es comprensible en términos generales, pero contiene expresiones ambiguas sobre la competencia frente al Parque Regional La Florida y errores de redacción que afectan su precisión. Además, algunas respuestas no individualizan con exactitud la información solicitada.
20	2402102026	20261800186822	NO	PARCIAL	SI	SI	Coherencia: La respuesta atiende reglas generales sobre kioscos, administración y acceso temporal de vehículos, pero no verifica ni resuelve de manera expresa el presunto trato desigual, la prohibición selectiva de la hamaca, el cobro informado, la situación de otros grupos ni la actuación concreta del personal de vigilancia. Claridad: La respuesta explica la tarifa y el mecanismo de reserva de kioscos, pero no concilia el valor de noventa mil pesos mencionado por el ciudadano con la tarifa oficial de noventa y tres mil seiscientos pesos ni precisa si el personal de vigilancia estaba facultado para exigir o verificar ese pago en la forma descrita.
21	2489532026	20262100181912	NO	PARCIAL	SI	SI	Coherencia: La petición solicita verificación de base de datos, corrección del vehículo y solución al cobro ya ocurrido. La respuesta no informa el resultado de ninguna verificación individual y trata la negativa del descuento como una situación futura, pese a que la ciudadana ya había reportado el cobro de tarifa plena. Claridad: El oficio explica las categorías de beneficio del permiso de estacionamiento, pero no identifica qué documento acredita la condición de mérito ni informa si la peticionaria está registrada, qué condición tiene reconocida o qué dato debe corregirse.
22	2569492026	20262100193512	NO	PARCIAL	SI	SI	Coherencia: Existen omisiones y respuestas parciales. No se responde el numeral 10, el numeral 4 remite a una respuesta que no contiene la motivación jurídica pedida y la solicitud de copias del numeral 19 no se satisface. Claridad: El oficio es comprensible en términos generales, pero varias respuestas son genéricas, remiten a respuestas anteriores sin desarrollar la motivación solicitada y utilizan categorías no individualizadas como manuales internos o actos distritales sin identificar los documentos concretos.

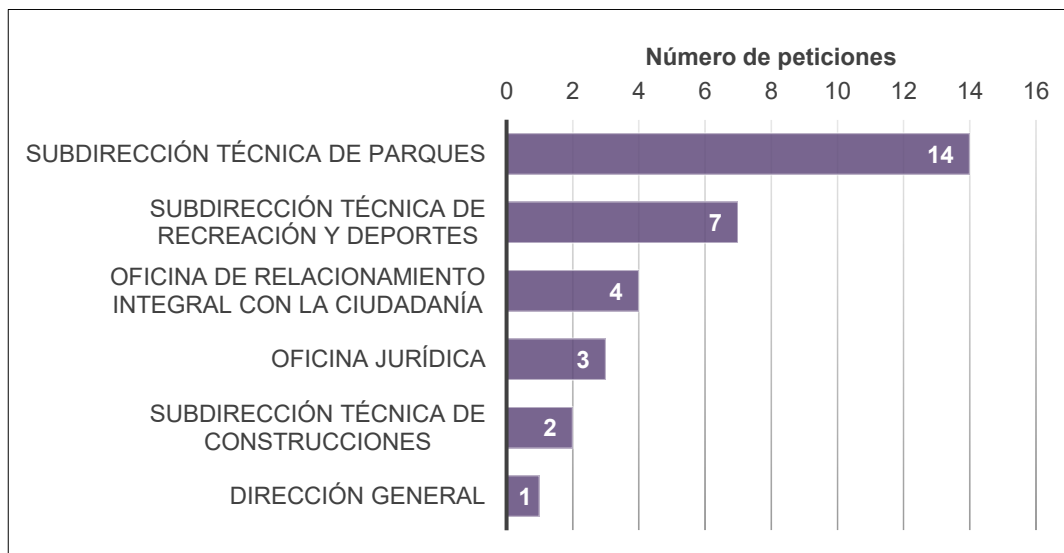
	Radicado BTE	Radicado ORFEO	Coherencia	Claridad	Calidez	Oportunidad	Observaciones
23	2596652026	20262100214552	Parcial	PARCIAL	SI	NO	Coherencia: Se evidencian aspectos por ajustar en la correspondencia entre la solicitud y la respuesta, así como en la tipificación del trámite frente a la condición de contratista atribuida a la persona señalada. Claridad: La respuesta es comprensible en términos generales, pero no indica de manera directa si se realizó el llamado de atención solicitado ni cómo se abordó el Código de Integridad. Oportunidad: Fecha radicado BTE 02/04/2026 y fecha de comunicación respuesta 06/05/2026, a los 27 días hábiles se dio respuesta
24	2770992026	20261800223212	NO	PARCIAL	SI	SI	Coherencia: La petición contiene hechos suficientes para comprender su objeto, pero fue tratada bajo los criterios del artículo 19, ley 1437 de 2011. Además, existen diferencias en el número de radicado, la clasificación del trámite y los datos de contacto. Claridad: La comunicación es comprensible, pero el requerimiento para aclarar es genérico y no precisa qué información o documentos concretos debe aportar la persona peticionaria.
25	2963712026	20262100221872	SI	PARCIAL	SI	SI	Claridad: La decisión es comprensible, pero la respuesta no identifica la norma, protocolo o regla específica que establece la restricción por edad ni precisa el fundamento concreto para negar la excepción.
26	3143962026	20261800246712	NO	PARCIAL	SI	SI	Coherencia: El asunto registrado se refiere a clases de actividad física recortadas o modificadas, mientras la respuesta atiende consumo de alcohol, ocupación del espacio público y uso económico de una cancha de tenis. Claridad: La redacción es comprensible, pero la respuesta deja sin definición concreta la ocupación del espacio público y no individualiza el permiso ni su relación con las escuelas de tenis mencionadas
27	3555772026	20262100271332	NO	PARCIAL	SI	SI	Coherencia: La petición solicita una constancia de representación legal. La respuesta señala que remite una certificación de reconocimiento deportivo, por lo que no existe correspondencia suficiente entre el objeto solicitado y el documento anunciado como respuesta. Claridad: La comunicación es comprensible en su redacción, pero genera confusión al citar un radicado distinto y al anunciar la entrega de una certificación diferente a la solicitada.
28	91082026	20262100005262	NO	SI	SI	SI	Fallo de tutela desfavorable por no respuesta de fondo
29	92142026	20262100005962	NO	SI	SI	SI	Fallo de tutela desfavorable por no respuesta de fondo
30	94332026	20262100006372	NO	SI	SI	SI	Fallo de tutela desfavorable por no respuesta de fondo
31	2819872026	20262100212752	SI	SI	SI	NO	Corresponde a solicitud de información institucional confirmada por fallo de tutela desfavorable, y la respuesta se dio posterior a los 10 días
TOTAL			22 71%	1 3%	0 0%	7 23%	

Fuente: Elaboración OCI

Como puede observar en la tabla anterior, la coherencia (71%) y la oportunidad (23%) fueron los criterios de calidad que presentaron mayor incumplimiento al momento de atender las PQRDS.

Ahora bien, las 31 PQRDS relacionadas en la tabla anterior fueron gestionadas por las siguientes dependencias:

Imagen No. 2. PQRDS con incumplimiento de criterios de atención, clasificadas por dependencia



Fuente: Elaboración OCI

La Subdirección Técnica de Parques registra el mayor número de peticiones, con 14 casos, seguida de la Subdirección Técnica de Recreación y Deportes, con 7; por lo que, en conjunto, estas dos dependencias concentran el 68% de las PQRDS cuya atención incumplió los criterios de calidad definidos por la Alcaldía Mayor de Bogotá en el MGPC.

A continuación, se presentan los resultados de la verificación efectuada a la oportunidad de respuesta, las solicitudes de ampliación o aclaración de la petición, la ampliación de términos y la clasificación de las PQRDS por tipología:

- **Oportunidad en la respuesta**

Con relación al criterio de oportunidad, se realizó un cálculo adicional sobre la totalidad de los registros contenidos en la base de datos (8.208 PQRDS), tomando los días hábiles transcurridos entre la fecha de radicación en ORFEO y la fecha de comunicación de la respuesta al peticionario. Como resultado, se identificaron 145 casos que superaron el término legal establecido para emitir respuesta. Adicionalmente, se identificaron en la muestra evaluada dos (2) casos en los que la ampliación de términos fue comunicada con posterioridad al vencimiento del plazo inicial de respuesta y cuatro (4) solicitudes de información tramitadas bajo un plazo superior al legalmente aplicable.

Estas situaciones reflejan debilidades en los controles para el seguimiento y gestión de los tiempos de atención, incrementando los riesgos asociados a la vulneración del derecho fundamental de petición, la imposición de acciones judiciales o requerimientos de los organismos de control, así como afectaciones a la oportunidad, eficiencia y credibilidad institucional en la atención a la ciudadanía.

A continuación, se detalla por dependencia la cantidad de PQRDS respondidas extemporáneamente:

Tabla No. 6. PQRDS respondidas extemporáneamente, clasificadas por dependencia

DEPENDENCIA	CANT.	%
Dirección General	2	1%
Oficina Jurídica	8	5%
Oficina Control Interno	1	1%
Oficina Relacionamento Integral con la Ciudadanía	4	3%
Subdirección de Contratación	6	4%
Subdirección Técnica de Construcciones	23	15%
Subdirección Técnica de Parques	76	50%
Subdirección Técnica de Recreación y Deportes	31	21%
TOTAL	151	100%

Fuente: Elaboración OCI

En relación con la oportunidad de respuesta a PQRDS, el 71% de los casos atendidos extemporáneamente se concentra en las Subdirecciones Técnicas de Parques (50%) y de Recreación y Deporte (21%), evidenciándose una tendencia similar a la identificada en la Imagen No. 1.

- **Ampliación o aclaración de la petición**

Con relación a los PQRDS que fueron objeto de solicitud de ampliación o aclaración de la petición, se verificaron en BTE cinco (5) que están incluidas en la muestra seleccionada, de las cuales se observó:

- Radicado BTE No. 732412026 contiene una descripción detallada de la queja que no requería de solicitud de ampliación o aclaración, siendo viable un pronunciamiento de fondo dentro del término legal aplicable.
- Radicado BTE No. 10282026. Se solicitó información de “*dirección exacta del parque, nombre, código y/o información adicional*”, datos que se encuentra en la petición y con los cuales era posible dar respuesta al peticionario dentro del término legal aplicable.

De otra parte, se observó que todas las PQRDS que fueron objeto de solicitud de ampliación o aclaración, incluidos las 5 evaluadas, no registran radicado de entrada y salida en ORFEO según la BD ORIC y todo el trámite se realizó por BTE.

Ahora bien, en relación con las comunicaciones mediante las cuales se solicitó la ampliación o aclaración de las peticiones, se observó que estas se fundamentan en el “*artículo 17 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015*”. No obstante, dicha referencia normativa presenta una imprecisión, toda vez que la Ley 1755 de 2015 consta únicamente de dos artículos, por lo que el contenido citado corresponde realmente a disposiciones incorporadas al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo (CPACA), modificado por la mencionada ley.

Adicionalmente, al revisar las PQRDS de la muestra seleccionada que fueron objeto de respuesta parcial con ampliación de términos (27 casos), se evidenció que en los radicados BTE No.

4183052026 y 182092026 la comunicación mediante la cual se informó la ampliación del término de respuesta fue emitida de manera extemporánea, superando el plazo legal previsto para su realización (7%).

En consecuencia, la ampliación no cumplió con la finalidad de informar oportunamente al peticionario sobre la imposibilidad de resolver la solicitud dentro del término ordinario, toda vez que dicha comunicación se efectuó una vez vencido el término legal de quince (15) días hábiles establecido para la atención de la petición.

Esta situación evidencia debilidades en la aplicación de la figura de ampliación de términos y afecta el cumplimiento de los principios de oportunidad, eficacia y celeridad que rigen la actuación administrativa y la atención de las peticiones ciudadanas.

De igual manera, se evidenció que las comunicaciones de ampliación de términos remitidas a través de Bogotá Te Escucha hacen referencia al “*artículo 14, parágrafo, de la Ley 1755 de 2015*”, situación que igualmente denota una imprecisión en la fundamentación jurídica utilizada, dado que dicho articulado no se encuentra contenido de manera autónoma en la mencionada ley.

- *Ampliación de términos*

Se observó que la figura de ampliación de términos, prevista para situaciones excepcionales en las que no sea posible emitir respuesta dentro de los plazos ordinarios y que exige informar oportunamente al peticionario las razones concretas de la demora y el plazo razonable en que se resolverá de fondo la solicitud, fue utilizada mediante justificaciones de carácter general que no permiten identificar de manera clara, específica y verificable las circunstancias que impidieron atender la petición dentro del término legal.

Entre los argumentos empleados se encuentran expresiones tales como: “*se encuentra realizando la revisión final detallada de manera que sea posible emitir la respuesta de fondo a que haya lugar*” o “*esta Subdirección se encuentra en proceso de consolidación de la información de su interés*”. Estas manifestaciones carecen del nivel de detalle necesario para soportar la ampliación del término de respuesta, por cuanto no describen las actividades puntuales pendientes, las dificultades presentadas ni las razones objetivas que justifican la imposibilidad de emitir una respuesta oportuna.

Lo anterior genera riesgo de desnaturalizar la figura de ampliación de términos, convirtiéndola en una práctica rutinaria y no excepcional, en contravía de los principios de eficiencia, oportunidad y celeridad que rigen la función administrativa y la atención de las peticiones ciudadanas. Por tanto, se recomienda fortalecer los criterios de motivación de estas comunicaciones, garantizando que en cada caso se expongan de manera expresa, suficiente y particularizada las causas que dan lugar a la ampliación y la relación de estas con la complejidad real de la respuesta requerida.

Asimismo, se evidenció que en veinte (20) de los veintisiete (27) revisados en los que se tramitó ampliación de términos, esta se efectuó el mismo día del vencimiento del término inicial y en cinco (5), no se informó una nueva fecha para la emisión de la respuesta definitiva. En este sentido, no se tuvo en cuenta que una ampliación de términos únicamente puede considerarse válida cuando es comunicada antes del vencimiento del plazo inicial, se encuentra debidamente justificada, establece una nueva fecha de respuesta y no excede los límites previstos en la normatividad aplicable.

- **Clasificación de la PQRDS en su tipología**

De la muestra seleccionada, se identificaron cinco (5) PQRDS que, de acuerdo con la clasificación registrada en la BD ORIC, fueron tipificadas como *Derechos de Petición de Interés Particular o General*; sin embargo, al analizar el contenido de las solicitudes se evidenció que estas correspondían a *Solicitudes de Información*, por lo que debían sujetarse a los términos de respuesta establecidos para dicha tipología, esto es 10 días.

Particularmente, se observó que el radicado 20262100212752 fue objeto de una acción de tutela por presunta vulneración del derecho fundamental de petición, derivada de la falta de respuesta oportuna. Como resultado del proceso judicial, se profirió un fallo desfavorable para la entidad, en el cual se determinó que la petición había sido clasificada incorrectamente como Derecho de Petición de Interés Particular, categoría que dispone de un término de respuesta de quince (15) días hábiles. No obstante, el juez concluyó que la solicitud correspondía a una Solicitud de Información, para la cual la normatividad establece un plazo máximo de diez (10) días hábiles para emitir una respuesta de fondo.

Esta situación evidencia fallas de control en la tipificación de la petición, la cual incidió directamente en el cálculo del término legal aplicable y contribuyó al incumplimiento de los plazos establecidos para su atención.

1.2. Aspectos logrados

En la totalidad de los 82 casos revisados las respuestas emitidas por el IDRD mantuvieron un lenguaje respetuoso, cordial y acorde con los principios de atención al ciudadano, evidenciando cumplimiento del criterio de calidez en la comunicación institucional.

1.3. Fortalezas

No se identificaron aspectos que representen un valor agregado o plus de la gestión frente a este objetivo.

1.4. Oportunidades de mejora

- Establecer mecanismos de control y seguimiento de vencimiento de términos de respuesta de PQRDS que permita monitorear el avance del proyecto de respuesta y el flujo de revisión o firma en las dependencias responsables de emitirla.
- Implementar alertas escalonadas que no solo informen sobre el vencimiento, sino que requieran a las dependencias el reporte de acciones y resultados para evitar la configuración de extemporaneidades.
- Diseñar e implementar, al interior de cada dependencia, un mecanismo de revisión previa de las respuestas a las PQRS, mediante listas de chequeo o controles de calidad, que permitan verificar que cada uno de los requerimientos, preguntas, hechos o pretensiones formulados por el peticionario sea atendido de manera individual, completa y congruente, incluyendo las decisiones adoptadas, su justificación y, cuando corresponda, los soportes o actuaciones realizadas. Este control deberá validar la correspondencia entre el contenido de la petición y la

respuesta emitida, reduciendo el riesgo de respuestas parciales, incongruentes o que no constituyan una solución de fondo.

- Fortalecer los criterios de motivación de las comunicaciones mediante las cuales la Entidad requiere al peticionario aclaración o complementación de su solicitud, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 17 de la Ley 1437 de 2011. En particular, es necesario que estas comunicaciones indiquen de manera clara, concreta y suficiente los requisitos, documentos o informaciones que se consideran necesarios para continuar con el trámite de la petición, evitando requerimientos genéricos o ambiguos. Asimismo, deberá evidenciarse la relación directa entre la información solicitada y la imposibilidad de emitir una respuesta de fondo, de manera que el requerimiento se encuentre motivado, sea proporcional a la necesidad identificada y garantice el ejercicio efectivo del derecho fundamental de petición.
- Diseñar e implementar controles preventivos y de seguimiento que permitan verificar el cumplimiento de las condiciones y términos establecidos en el parágrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 para la ampliación excepcional del plazo de respuesta a las peticiones, garantizando que dicha ampliación se encuentre debidamente justificada, se comunique oportunamente al peticionario antes del vencimiento del término inicial, se indiquen las razones que la motivan y se informe el plazo razonable en el que se emitirá la respuesta definitiva.
- Implementar jornadas de capacitación y lineamientos técnicos dirigidos a los servidores y contratistas responsables de gestionar y responder las PQRSD, orientadas al fortalecimiento de los criterios de calidad de las respuestas, con énfasis en la formulación de respuestas de fondo, la atención integral de todos los puntos planteados por el ciudadano, la correspondiente motivación de las decisiones, la aplicación de las competencias institucionales y la precisión de la información suministrada, contribuyendo al cumplimiento efectivo del derecho fundamental de petición y a la disminución del riesgo de reclamaciones, quejas y acciones judiciales por respuestas insuficientes, incompletas o extemporáneas.

1.5. Riesgos materializados

La matriz de riesgos del proceso Gestión de Servicio a la Ciudadanía (hoy Relacionamento Integral con la Ciudadanía), actualizada al 26-may-2025, identifica como riesgo de gestión la *“Afectación reputacional por insatisfacción de los ciudadanos, debido a la gestión inoportuna de las PQRDS”* para el cual se cuenta, entre otros, con los siguientes controles:

- Control 6: *“Verificar el envío de alertas preventivas, así como las notificaciones del sistema Orfeo por correo electrónico a las áreas y dependencias”.*
- Control 7: *“Verificar el envío de avisos de petición vencida a las áreas y dependencias”.*

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta evaluación independiente, se evidenció que el IDRD presentó incumplimientos en los términos legales establecidos para la atención de las peticiones ciudadanas, en presunta contravención de lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015 y configurándose la materialización del riesgo citado.

Esta situación pone de manifiesto debilidades en la efectividad de los controles relacionados con la atención, monitoreo, seguimiento y oportunidad en la gestión de las PQRDS, así como deficiencias

en los mecanismos implementados para prevenir el vencimiento de los términos legales; conllevando al incumplimiento de disposiciones normativas, la vulneración del derecho fundamental de petición y la afectación de la percepción ciudadana sobre la capacidad institucional para atender de manera oportuna y eficaz las solicitudes presentadas.

1.6. Hallazgos

H1. Cumplimiento de los términos legales para la atención de peticiones ciudadanas

El artículo 14 de la Ley 1437 de 2011 (CPACA), modificado por el artículo 1 de la Ley 1755 de 2015, establece los términos que deben observar las entidades públicas para resolver las diferentes modalidades de petición, disponiendo que, salvo norma especial, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Asimismo, determina términos específicos para las solicitudes de información y documentos (10 días) y para las consultas (30 días).

Igualmente, el párrafo de la citada disposición señala que, cuando excepcionalmente no sea posible resolver la petición dentro del plazo legal, la entidad deberá informar dicha circunstancia al interesado antes del vencimiento del término inicial, indicando las razones de la demora y el nuevo plazo para emitir respuesta, el cual no podrá exceder el doble del término originalmente previsto.

Como resultado de la verificación efectuada sobre las 8.208 PQRDS contenidas en la base de datos suministrada por ORIC, se identificaron 145 casos en los que la respuesta fue emitida por fuera de los términos legales aplicables.

Adicionalmente, durante la revisión de la muestra seleccionada se evidenciaron las siguientes situaciones:

- Dos (2) peticiones en las que la comunicación de ampliación de términos fue remitida al peticionario con posterioridad al vencimiento del término legal inicial, incumpliendo lo dispuesto en el párrafo del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011.
- Cuatro (4) solicitudes de información o documentos que fueron tramitadas bajo un plazo superior a los diez (10) días legalmente establecidos para este tipo de peticiones.

Asimismo, se observó que el proceso de tutela 2026-00936 (Ver Objetivo Especifico No. 3) evidencia una situación concreta de materialización del riesgo asociado al incumplimiento de los términos legales para la atención de peticiones ciudadanas. En dicho caso, la aplicación incorrecta de los términos normativos de respuesta derivó en una decisión judicial desfavorable para la entidad por vulneración del derecho fundamental de petición, evidenciando fallas en la determinación de la tipología de la solicitud, así como en los mecanismos de control y seguimiento establecidos para garantizar el cumplimiento de los plazos legales.

El detalle de los casos identificados se encuentra consignado en el archivo Excel de incumplimientos de términos disponible en el siguiente enlace: [PQRDS con incumplimientos de términos.xlsx](#)

Las situaciones descritas evidencian deficiencias en los mecanismos de control y seguimiento implementados para garantizar la respuesta oportuna de las PQRDS, generando la materialización del riesgo de incumplimiento normativo, vulneración del derecho fundamental de petición, incremento en la insatisfacción de los ciudadanos, posibles acciones constitucionales y disciplinarias, así como

afectaciones a la imagen y reputación institucional.

De manera particular, el proceso de tutela 2026-00936 demuestra que dichas debilidades trascendieron el ámbito operativo y se materializaron en consecuencias jurídicas para la entidad, al producirse una decisión judicial adversa por la vulneración del derecho fundamental de petición. Esta situación ocasionó reprocesos administrativos, demanda de recursos institucionales para la atención de la acción constitucional y un impacto negativo sobre la imagen y reputación de la entidad, evidenciando que los controles asociados a la clasificación, análisis, monitoreo y seguimiento de las PQRDS no fueron efectivos para prevenir el vencimiento de los términos legales aplicables.

Riesgo materializado: Se materializa el riesgo identificado en la matriz de riesgos del proceso de Gestión de Servicio a la Ciudadanía denominado: *“Afectación reputacional por insatisfacción de los ciudadanos, debido a la gestión inoportuna de las PQRDS”*,

2. OBJETIVO ESPECÍFICO No. 2

Comprobar la integridad, consistencia y trazabilidad de la información registrada en Bogotá Te Escucha, ORFEO y la base de seguimiento de la ORIC.

2.1 Resultados de la Prueba y Análisis

Una vez revisada la información de los 8.208 registros contenidos en la BD ORIC se observó lo siguiente:

- Al cruzar la información correspondiente a las PQRDS que fueron objeto de acción de tutela, suministrada por la Oficina Jurídica, se evidenció que la BD ORIC no contiene la totalidad de las peticiones, toda vez que se identificaron once (11) radicados que no se encuentran registrados en dicha base y para las cuales no fue posible verificar su trazabilidad en la plataforma Bogotá Te Escucha (BTE), debido a la ausencia del número de radicado correspondiente en dicha herramienta, lo que limitó el seguimiento y la validación de la gestión realizada sobre estos casos:

20262100006222, 20262100008532, 20262100025412, 20262100030852,
20262100156762, 20262100223182, 20262100228362, 20262100350882, 20262200235041,
20266000140373 y 20266000237431.

- 6.702 de los 8.208 registros (82%) cuentan con información para contrastar la fecha registrada en BTE con la fecha de radicación en ORFEO, por lo que para estos fue posible realizar el cálculo del número de días hábiles transcurridos entre la radicación en ORFEO y la comunicación de la respuesta al peticionario, con el propósito de verificar el cumplimiento de los términos de oportunidad establecidos para la atención de las PQRDS.
- 1.506 de los 8.208 registros (18%) no cuenta con una fecha válida asociada al campo *“Fecha de radicación en ORFEO”*, lo que limitó la evaluación y verificación del cumplimiento de los términos legales de respuesta, afectando la confiabilidad y calidad de la información utilizada para el seguimiento y control de la oportunidad en la atención de las PQRDS.
- 378 de los 1.506 registros que no cuentan con información válida para realizar el análisis de oportunidad, presentan en el campo *“Número de radicado de salida en ORFEO”* la expresión

“CORREO ELECTRÓNICO”, situación que no permite identificar la existencia de una respuesta formalmente radicada en el sistema ORFEO.

No obstante, durante la verificación efectuada por el equipo auditor se evidenció que, en estos casos, la respuesta al peticionario se incorpora en ORFEO como un documento anexo y no mediante la generación de un radicado de salida. Asimismo, se observó que en Bogotá Te Escucha la PQRDS se cierra mediante una comunicación en la que se informa al peticionario que la respuesta fue remitida a través de correo electrónico.

Esta situación dificulta la trazabilidad y consulta de las respuestas en los sistemas de información, toda vez que la ausencia de un número de radicado de salida limita la identificación y verificación expedita de las actuaciones realizadas por la entidad, lo que podría afectar la integridad y confiabilidad de los registros utilizados para el seguimiento y control de la gestión de las PQRDS.

Para una mejor trazabilidad del trámite de la PQRDS con respuesta por correo electrónico se remienda adjuntar copia de este a la comunicación enviada al peticionario por BTE, para asegurar la entrega de la respuesta en el evento de errores en la digitación de la dirección del correo electrónico.

- La fecha registrada en la BD ORIC bajo el campo “Fecha de registro en Bogotá Te Escucha” no corresponde, pues en este campo se registró la “Fecha de inicio de términos de ley para la entidad”, toda vez que se trata de conceptos distintos. La primera registra la fecha en que la petición es radicada en el sistema, mientras que la segunda corresponde a la fecha a partir de la cual inicia el cómputo de los términos legales para la emisión de la respuesta por parte de la entidad.
- 1.452 de los 8.208 registros (17,7%) no indican radicado de entrada y salida en ORFEO, que están distribuidos así:

Tabla No. 6. PQRDS sin radicado de entrada y salida en ORFEO

DESCRIPCIÓN	CANT.
Ampliación/aclaración	197
Cierre por no competencia	488
Cierre por no petición	7
Respuesta inmediata	497
Traslado	263
Total PQRDS sin radicado de entrada y salida en ORFEO	1.452

Fuente: Elaboración OCI

Al respecto, el Procedimiento para la gestión y evaluación de respuestas a PQRDS, versión 19, vigente a partir del 03-feb-2026, indica en su alcance que la petición debe ser radicada en el sistema de gestión documental (ORFEO) y en Bogotá Te Escucha y establece en el acápite de “Organización para el trámite interno de las PQRDS”, en los literales h) e i), lo siguiente:

h) Es responsabilidad de todos los usuarios internos del sistema Bogotá Te Escucha, asignados por las diferentes dependencias, que toda PQRDS tenga una respuesta escrita con radicado en el Sistema de Gestión Documental ORFEO dentro del tiempo establecido en las normas legales vigentes. Así mismo,

debe asegurarse de cargar los anexos correspondientes que se hayan incluido en la respuesta, y de incluir los datos del solicitante en forma exacta y en los tiempos establecidos por el tipo documental.

i) Siempre que se dé respuesta a las PQRDS, el usuario interno de Bogotá Te Escucha de cada área y/o dependencia es la responsable de cargar de manera inmediata el soporte de la respuesta a Bogotá Te Escucha y realizar su respectivo cierre.

En virtud de lo anterior, se evidencia que no se está cumpliendo de manera integral el procedimiento establecido para la gestión de las PQRDS, específicamente en lo relacionado con el uso articulado del Sistema de Gestión Documental ORFEO y la plataforma Bogotá Te Escucha (BTE). El procedimiento vigente establece que las peticiones deben gestionarse de forma complementaria en ambos sistemas, teniendo como principal a ORFEO, al mencionar que el “usuario ... es la responsable de cargar de manera inmediata el soporte de la respuesta a Bogotá Te Escucha y realizar su respectivo cierre”, es decir, que primero se registra en ORFEO y seguidamente en BTE.

En este punto, es necesario mencionar que ORFEO es el sistema oficial de gestión documental y correspondencia de la entidad, en el cual se registra, radica, distribuye, tramita, conserva y consulta la documentación institucional que soporta las actuaciones administrativas adelantadas por las diferentes dependencias. En tal sentido, este sistema funge como el repositorio institucional de los documentos que evidencian la gestión realizada frente a las peticiones ciudadanas, garantizando la trazabilidad, integridad, disponibilidad y conservación de la información producida durante el trámite administrativo.

Por su parte, Bogotá Te Escucha (BTE) es la plataforma dispuesta para la recepción, registro, seguimiento y gestión de las PQRDS presentadas por la ciudadanía a nivel Distrital. No obstante, si bien este sistema permite administrar el flujo de atención de las solicitudes ciudadanas y realizar el monitoreo de los términos de respuesta, no sustituye ni reemplaza la función archivística, documental y de repositorio oficial que corresponde a ORFEO dentro de la entidad.

Desde la perspectiva de control interno y auditoría, la coexistencia y articulación de ambos sistemas resulta fundamental para asegurar la integridad y trazabilidad del proceso de atención a las peticiones ciudadanas. Mientras BTE suministra información relacionada con la gestión y seguimiento de las solicitudes, ORFEO debe contener los soportes documentales que evidencian las actuaciones realizadas, tales como comunicaciones de entrada y salida, solicitudes de ampliación o aclaración, conceptos técnicos, memorandos, respuestas definitivas y demás documentos que conforman el expediente administrativo correspondiente.

Por lo anterior, la información registrada exclusivamente en BTE no constituye por sí sola evidencia suficiente del cumplimiento integral del trámite de una petición, ya que la verificación de las actuaciones adelantadas por la entidad requiere la consulta de los documentos oficiales radicados y conservados en ORFEO. La ausencia de correspondencia entre los registros de ambos sistemas puede generar riesgos asociados a la pérdida de trazabilidad documental, dificultades para la reconstrucción del expediente, debilidades en la conservación de la evidencia de gestión, limitaciones para el ejercicio de la defensa jurídica de la entidad y afectaciones en la confiabilidad de los reportes utilizados para la toma de decisiones.

En consecuencia, se considera necesario que exista una integración y consistencia de la información registrada en BTE y la documentación radicada en ORFEO, de manera que cada

petición ciudadana cuente con el respectivo soporte documental que permita demostrar de forma completa, verificable y oportuna las actuaciones adelantadas por la entidad y el cumplimiento de los términos legales de respuesta. Esta articulación fortalece los principios de transparencia, trazabilidad, gestión documental y control en la atención de las PQRDS.

- Al revisar las PQRDS de la muestra seleccionada, se observó que en 21 casos la “*Fecha de comunicación al peticionario*” registrada en la BD ORIC no corresponde con la registrada en ORFEO, situación que incumple el procedimiento institucional versión 19, el cual establece que las PQRDS deben registrarse en Bogotá Te Escucha y ORFEO; las fechas de inicio de términos deben coincidir; toda respuesta debe estar asociada a la comunicación de entrada y cargada con sus anexos.

2.2 Aspectos logrados

Con relación a este objetivo no se identificaron aspectos logrados para resaltar.

2.3 Fortalezas

No se identificaron aspectos que representen un valor agregado o plus de la gestión frente a este objetivo.

2.4 Oportunidades de mejora

- Adjuntar copia del correo electrónico de respuesta al ciudadano a la comunicación enviada al peticionario por BTE, para asegurar la entrega de la respuesta en el evento de errores en la digitación de la dirección del correo electrónico.
- Crear una regla de cierre en ORFEO que exija respuesta final, anexos, radicado de salida y evidencia de comunicación, antes de cambiar el estado a cerrado en BTE, de tal forma que la trazabilidad quede igual entre los dos sistemas de información.
- Unificar la definición de fecha de recepción efectiva y fecha de inicio de término entre Bogotá Te Escucha, ORFEO y las bases auxiliares, evitando sesgo en el análisis de oportunidad según el sistema o herramienta consultada.
- Diseñar e implementar controles que garanticen la articulación efectiva entre ORFEO y Bogotá Te Escucha, asegurando que toda actuación relacionada con las PQRDS cuente con su respectivo soporte documental radicado en ORFEO y que este sea cargado oportunamente en la plataforma Bogotá Te Escucha antes de realizar el cierre de la solicitud. Asimismo, establecer mecanismos periódicos de validación y conciliación entre ambos sistemas que permitan verificar la integridad, consistencia y trazabilidad de la información registrada.

2.5 Riesgos materializados

Lo evidenciado en relación con este objetivo de evaluación permite concluir que se materializó un riesgo operativo y de cumplimiento no administrado, relacionado con la pérdida de trazabilidad, integridad y consistencia de la información entre los sistemas ORFEO y Bogotá Te Escucha. Esta materialización se refleja en la existencia de registros que no guardan correspondencia documental entre ambas plataformas, incumpliendo el procedimiento institucional establecido para la gestión de

las peticiones ciudadanas.

Al no gestionarse el riesgo mencionado, la entidad se encuentra expuesta a posibles incumplimientos normativos y procedimentales, pérdida de evidencia documental, dificultades para la reconstrucción de expedientes administrativos, limitaciones en la defensa jurídica de la entidad y afectación de la confiabilidad de la información utilizada para el seguimiento y reporte de la gestión de las PQRDS.

2.6 Hallazgos

H2: Articulación entre el Sistema de Gestión Documental ORFEO y la plataforma Bogotá Te Escucha para la gestión de PQRDS

El Procedimiento para la gestión y evaluación de respuestas a PQRDS, Versión 19, vigente desde el 03-feb-2026, establece que las peticiones ciudadanas deben ser gestionadas tanto en el Sistema de Gestión Documental ORFEO como en la plataforma Bogotá Te Escucha (BTE). Asimismo, en el acápite "*Organización para el trámite interno de las PQRDS*", los literales h) e i) disponen que:

- Toda PQRDS debe contar con una respuesta escrita radicada en ORFEO dentro de los términos legales aplicables.
- Los usuarios responsables deben cargar de manera inmediata en Bogotá Te Escucha el soporte de la respuesta emitida y realizar el cierre correspondiente de la solicitud.

De lo anterior se concluye que el procedimiento institucional concibe ambos sistemas como herramientas complementarias e interdependientes para asegurar la trazabilidad integral del trámite de las peticiones ciudadanas.

Durante la evaluación se evidenciaron inconsistencias entre la información registrada en Bogotá Te Escucha y la documentación disponible en ORFEO, observándose casos en los que:

- La información de gestión y cierre de las peticiones se encuentra registrada en Bogotá Te Escucha, sin que se evidencie de manera correspondiente el soporte documental respectivo en ORFEO.
- Existen dificultades para identificar, verificar o reconstruir cronológicamente las actuaciones adelantadas por la entidad a partir de la información disponible en ambos sistemas.
- La gestión de algunas PQRDS no refleja una articulación efectiva entre el registro de la actuación administrativa en ORFEO y el reporte o cierre efectuado en Bogotá Te Escucha.

Esta situación evidencia incumplimiento de las actividades previstas en el procedimiento institucional relacionadas con el registro, soporte documental, cargue de evidencias y cierre de las peticiones ciudadanas, presentando posibles debilidades en:

- La aplicación y apropiación del procedimiento institucional por parte de los responsables de la gestión de PQRDS.
- Los controles de seguimiento y validación orientados a verificar la correspondencia entre los registros efectuados en ORFEO y Bogotá Te Escucha.
- Los mecanismos de supervisión y monitoreo que permitan garantizar el cargue oportuno de los soportes documentales y la consistencia de la información entre ambos sistemas.
- La gestión documental asociada al trámite de las peticiones ciudadanas.

Por consiguiente, la situación identificada evidencia la materialización de un riesgo, no administrado, de cumplimiento, operativo y de gestión documental, asociado a la falta de articulación entre los sistemas ORFEO y Bogotá Te Escucha, generando:

- Pérdida o debilitamiento de la trazabilidad de las actuaciones administrativas relacionadas con las PQRDS.
- Debilidades en la conservación, integridad, disponibilidad y oportunidad de la evidencia documental que soporta la gestión institucional.
- Limitaciones para acreditar el cumplimiento de los términos legales y las actuaciones realizadas ante organismos de control, autoridades judiciales o requerimientos de los ciudadanos.
- Afectación de la confiabilidad de la información utilizada para la toma de decisiones, la generación de reportes y el seguimiento de la gestión de peticiones.
- Exposición a riesgos jurídicos, disciplinarios, administrativos y reputacionales derivados de la imposibilidad de demostrar de manera suficiente las actuaciones adelantadas por la entidad.

La materialización observada corresponde a una vulnerabilidad no administrada, que incrementa el nivel de exposición institucional y limita la capacidad de la entidad para gestionar oportunamente las desviaciones asociadas al trámite de las PQRDS.

3. OBJETIVO ESPECÍFICO No. 3

Evaluar la efectividad de los controles aplicados a los casos de mayor riesgo, particularmente tutelas, reservas de información, peticiones anónimas, denuncias, riesgos materializados y PQRDS gestionadas por dependencias con antecedentes de incumplimiento.

3.1. Resultados de la Prueba y Análisis

A continuación, se presentan los resultados obtenidos una vez aplicadas las pruebas de evaluación para verificar los controles diseñados para los casos de mayor riesgo que fueron priorizados por la OCI:

- *Decisiones judiciales que evidencian debilidades en calidad y aplicación de términos*

La evidencia remitida por la Oficina Jurídica permitió cerrar la revisión de tutelas asociadas con derechos de petición. Durante el primer semestre de 2026 se reportaron 95 acciones de tutela notificadas al IDRD, 50 relacionadas con derecho de petición (53%) y 32 con trazabilidad a una petición o PQRDS radicada ante la entidad (34%). El resultado final de estos últimos 32 expedientes corresponde a 29 decisiones favorables y tres desfavorables para el IDRD. Vale indicar que la sola existencia de una tutela no demuestra una falla institucional pero las decisiones desfavorables sí constituyen evidencia objetiva de eventos en los que los controles de oportunidad o calidad no evitaron la afectación reconocida judicialmente.

Los procesos 2026-00065 (Radicados Orfeo 20262100005962 y 20262100006372) y 2026-00060 (Radicado Orfeo 20262100005262) muestran deficiencias relacionadas con claridad, congruencia, completitud y solución de fondo. El proceso 2026-00936 (Radicado Orfeo 20262100212752) evidencia una definición incorrecta del término aplicable a una solicitud de información, frente a la cual el despacho judicial aplicó el término especial de diez días del artículo 14 de la Ley 1437 de 2011. Por su parte, el proceso 2026-00343 fue desfavorable en primera instancia, pero la segunda instancia revocó las órdenes frente al IDRD y dispuso su desvinculación.

De lo anterior, se observa que los controles de revisión previa, clasificación de tipología y seguimiento de términos no fueron efectivos para evitar la afectación reconocida por los jueces en estos expedientes, como se observa en la siguiente tabla:

Tabla No. 7. Riesgo Materializado por fallos desfavorables de tutelas

Tutela	Riesgo asociado	Control relacionado	Evaluación
Procesos 2026-00065 y 2026-00060: deficiencias en claridad, congruencia, completitud y solución de fondo de las respuestas.	POSIBILIDAD DE afectación reputacional por la inoportunidad y no calidad de la información remitida por las áreas / dependencias del IDRD y entidades externas, debido al mal uso del lenguaje informativo y contenido erróneo y/o incoherente	Revisar semanalmente la información enviada por las áreas y dependencias, verificando que utilice lenguaje claro y que sea suficiente, coherente y pertinente. Solicitar aclaración o ajuste cuando corresponda.	Control con deficiencias de diseño por cuanto no establece aspectos relacionados con el alcance de su aplicación (universo o muestra) y oportunidad (antes o después de emitir la respuesta). Así mismo no es efectivo, dado que las deficiencias detectadas por la autoridad judicial corresponden precisamente a los aspectos que el control debía prevenir.
Proceso 2026-00936: aplicación incorrecta del término legal para una solicitud de información.	POSIBILIDAD DE afectación reputacional por Insatisfacción de los ciudadanos POR Gestión inoportuna de las PQRDS	Verificar el envío de alertas preventivas, así como notificaciones del sistema Orfeo por correo electrónico a áreas y dependencias	Control parcialmente efectivo, ya que el problema no estuvo relacionado con diferencias entre sistemas o falta de seguimiento al vencimiento, sino con una interpretación errónea del término legal aplicable. El riesgo se materializó por una causa no cubierta por el control definido.

Fuente: Elaboración OCI

Del análisis efectuado se concluye que el riesgo "*Posibilidad de afectación reputacional por la inoportunidad y falta de calidad de la información remitida por las áreas, dependencias del IDRD y entidades externas*" se materializó, evidenciado en los procesos 2026-00065 y 2026-00060, en los cuales las decisiones judiciales desfavorables obedecieron a deficiencias de coherencia y solución de fondo en las respuestas emitidas. En consecuencia, el control consistente en la revisión semanal de la calidad de la información remitida por las dependencias no fue efectivo, toda vez que no logró prevenir situaciones que posteriormente derivaron en la protección judicial del derecho de petición.

Por otra parte, el proceso 2026-00936 evidencia la materialización de un riesgo de incumplimiento normativo en la gestión de peticiones ciudadanas, debido a la aplicación incorrecta de los términos legales de respuesta, situación que derivó en una decisión judicial desfavorable para la entidad por vulneración del derecho fundamental de petición. Este resultado pone de manifiesto debilidades en los controles de clasificación, análisis y seguimiento de las PQRSD, los cuales no fueron efectivos para prevenir el vencimiento de los términos aplicables, generando consecuencias jurídicas, reprocesos administrativos y un impacto negativo en la imagen institucional.

Aunado a lo anterior, la decisión judicial desfavorable evidencia debilidades en el análisis jurídico, la verificación de los antecedentes administrativos y la estrategia de defensa adoptada por la Entidad, las cuales impidieron identificar oportunamente el incumplimiento del término legal aplicable manteniendo la posición institucional ante el juez de aplicar un mayor plazo de respuesta al normativamente aplicable al tipo de petición. Lo anterior comprometió la efectividad de los controles de prevención y defensa judicial, conllevando a la materialización de un riesgo legal asociado a la vulneración del derecho fundamental de petición y la emisión de órdenes judiciales contra la entidad.

- Reservas de información

En la revisión de la muestra seleccionada no se identificaron peticiones, respuestas o actuaciones respecto de las cuales se hubiera invocado una reserva de información. En consecuencia, para el periodo y los casos objeto de evaluación, no fue posible verificar la aplicación de criterios relacionados con la clasificación, restricción de acceso o entrega parcial de información reservada; situación que no constituye por sí misma un incumplimiento, pues corresponde a una condición de la muestra analizada en la que no se presentaron casos que permitieran evaluar este aspecto.

Ahora bien, dentro de los requerimientos de información realizados en desarrollo de esta evaluación independiente, se solicitó a la Oficina Jurídica la relación de las solicitudes de acceso a la información, frente a las cuales se hubiese negado total o parcialmente la información solicitada o invocado reserva o clasificación de la misma; indicando los fundamentos jurídicos aplicados, la norma o disposición utilizada para sustentar la reserva, clasificación, negación total o parcial de la información, junto con la respuesta emitida al ciudadano y los soportes correspondientes.

Al respecto, en mesa de trabajo realizada con dicha Oficina se estableció que las herramientas utilizadas actualmente para gestionar la información estadística del trámite de solicitudes asignadas a la OJ, no cuenta con campos habilitados para capturar datos relacionados con negación total o parcial de información en los casos de solicitud de acceso a esta, ni con los fundamentos jurídicos aplicados para dar sustento a dicha decisión; aunado a que la capacidad de estos instrumentos es limitada, al tratarse de archivos elaborados en Excel.

En virtud de lo anterior, se recomienda a la Oficina Jurídica gestionar con la Oficina de Transformación Digital y de Tecnologías de la Información, el desarrollo de una aplicación o herramienta tecnológica que le facilite la gestión de información sobre tutelas, reclamaciones, requerimientos judiciales, solicitudes de acceso a la información negadas o parcialmente concedidas incluyendo los fundamentos jurídicos de dicha decisión, y demás información que guarde relación con PQRDS cuyo trámite involucre la gestión judicial de la Entidad.

- Denuncia por actos de corrupción

En la muestra evaluada se identificó la petición No. 317992026, registrada en Bogotá Te Escucha como denuncia por actos de corrupción y presentada de manera anónima sin registrar información de contacto. La solicitud fue inicialmente asignada a la Oficina de Control Disciplinario Interno y posteriormente direccionada a la Subdirección Técnica de Parques, dependencia que emitió respuesta de fondo sobre la gestión de los permisos relacionados con el uso del escenario deportivo.

La revisión permitió establecer trazabilidad sobre la asignación y gestión de la petición, observándose que el registro de ORFEO señala como medio de envío “correo electrónico”, sin encontrarse soporte de este envío. Al consultar Bogotá te Escucha tampoco se evidenció el correo electrónico mencionado.

- PQRDS gestionadas por dependencias con antecedentes de incumplimiento

En la evaluación se priorizaron las PQRDS tramitadas por dependencias que habían presentado antecedentes en oportunidad o calidad de las respuestas. Se identificó situaciones previas en Administración y Mantenimiento de Parques y Escenarios y en Fomento de la Actividad Física, el

Deporte y la Recreación, asociadas al incumplimiento de metas de oportunidad y calidad.

Con relación al criterio de oportunidad, se analizó la totalidad de los registros contenidos en la BD ORIC, correspondientes a 8.208 PQRDS identificándose 145 casos que superaron el término legal establecido para la emisión de la respuesta. Adicionalmente, durante la evaluación de la muestra seleccionada se evidenciaron seis (6) casos adicionales, para un total de 151 PQRDS con respuestas extemporáneas.

Del total de casos identificados (151), la mayor concentración continúa presentándose en la Subdirección Técnica de Parques, con 76 registros (50%), seguida de la Subdirección Técnica de Recreación y Deportes, con 31 (21%); aunque la Subdirección Técnica de Construcciones registró 23 casos (15%). Esta situación evidencia una recurrencia en el incumplimiento del criterio de oportunidad, especialmente en las dependencias mencionadas, lo que denota debilidades en los mecanismos de seguimiento y control orientados a garantizar la atención oportuna de las peticiones ciudadanas.

La identificación de 151 PQRDS atendidas por fuera de los términos legales generó la materialización del riesgo de incumplimiento normativo asociado a la gestión de peticiones ciudadanas, afectando el principio de oportunidad y el derecho fundamental de petición. La concentración de estos casos en tres dependencias misionales permite concluir que los controles implementados para el seguimiento de los plazos de respuesta no han sido plenamente efectivos, generando exposición a riesgos legales, disciplinarios y reputacionales para la entidad, así como posibles afectaciones a la confianza de los ciudadanos en la gestión institucional.

- Peticiones Anónimas

La revisión de los 27 expedientes de PQRDS anónimas, incluidas en la muestra seleccionada, permitió identificar debilidades en la suficiencia de las respuestas, la clasificación de las solicitudes y la trazabilidad de las actuaciones. Se reconocen comunicaciones respetuosas y gestiones de orientación, verificación y seguimiento; sin embargo, la existencia del oficio de respuesta no evidencia que todos los asuntos planteados hayan sido resueltos ni que la respuesta haya sido puesta en conocimiento del peticionario. La evaluación consideró estos aspectos de manera diferenciada, conforme al Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, que identifica la pronta resolución, la respuesta de fondo y la notificación como elementos esenciales de la atención.

En relación con los atributos de claridad y coherencia de las respuestas, las principales observaciones se relacionan con pronunciamientos que desarrollan el contexto general, pero no precisan la decisión adoptada frente a cada solicitud, los resultados de las verificaciones o el fundamento de las restricciones informadas.

A continuación, se presentan algunas observaciones identificadas en la atención de peticiones anónimas:

Tabla No. 8. Peticiones Anónimas con observaciones sobre su atención

Radicado BTE	Observación OCI
2897362026	La respuesta no identifica el soporte jurídico solicitado para restringir determinadas disciplinas deportivas ni desarrolla suficientemente el procedimiento para autorizar nuevas actividades. Estas condiciones dificultan que la ciudadanía comprenda qué se decidió, por qué se decidió y cómo puede continuar el trámite.

Radicado BTE	Observación OCI
583612026	Se solicitó complementar información sin precisar qué dato faltaba pese a que el objeto era comprensible y, posteriormente, se registró el cierre por desistimiento tácito sin aportarse el acto administrativo que respalda esta decisión ni su notificación.
3152312026	Se acreditó la expedición de una comunicación de ampliación, pero no se aportó la respuesta de fondo anunciada para el 5 de junio de 2026. En este último caso, la documentación permite reconocer una actuación inicial, pero no se evidencia la culminación del trámite ni la oportunidad de la respuesta definitiva.
182092026	La respuesta fue suscrita después del término aplicable a la solicitud de información.
2897362026	La respuesta fue suscrita después del término aplicable a la solicitud de información, recibida el 28-abr-2026 con respuesta del 08-jul-2026, 46 días hábiles transcurridos equivalentes a 36 días adicionales al término de diez días aplicable según el tipo de petición.
2596652026	No es posible determinar la oportunidad de respuesta toda vez que el formato de petición registra 02-abr-2026; el asunto del oficio de respuesta menciona el 04-abr-2026 y el registro de entrada en ORFEO señala el 20-abr-2026. Estas diferencias modifican el cálculo del término frente a la respuesta expedida el 05-may-2026.
317992026 2063622026	Se formularon señalamientos de presunto favoritismo o cobros para acceder a escenarios deportivos, pero los soportes no acreditaron el direccionamiento de esos componentes a la instancia competente.
3176622026	Incluyó información de salud de una tercera persona que no era necesaria para explicar la prestación del servicio.

Fuente: Elaboración OCI

Por otro lado, se recomienda como buena práctica, publicar en la página web institucional las respuestas emitidas a todas las PQRDS anónimas, toda vez que se identificaron 13 de las 27 peticiones analizadas.

En consecuencia, es necesario que como control previo al cierre de la PQRDS anónima se compruebe no solo la expedición de la respuesta, sino también la evidencia de su comunicación o publicación.

- Efectividad de los controles sobre correos en cuarentena y su articulación con la gestión de PQRDS

Teniendo en cuenta el incidente ocurrido en 2025 relacionado con un correo electrónico remitido a cuarentena, de acuerdo con los protocolos de seguridad de la información previstos en el IDRD; la Oficina de Transformación Digital y Tecnología de la Información – OTDTI formuló un plan de mejora consistente en tres (3) revisiones diarias de los correos que presentaban esta condición. Así mismo, informó que la gestión de cuarentena de correos en Microsoft 365 se soporta principalmente en las funcionalidades automáticas de *Exchange Online Protection* y *Microsoft Defender*, así como en la atención de solicitudes recibidas a través de la mesa de ayuda.

Adicionalmente, señaló que realiza validaciones diarias sobre los buzones institucionales idrdcorrespondencia@idrd.gov.co y notificaciones.judiciales@idrd.gov.co, y que para los demás buzones la revisión depende de las notificaciones que reciban los usuarios y de los reportes que estos generen ante soporte tecnológico.

La Oficina de Control Interno reconoce las revisiones de cuarentena y la atención de reportes informadas por OTDTI para prevenir la retención prolongada de comunicaciones institucionales; no obstante, los soportes suministrados por dicha dependencia no evidencian la ejecución de las revisiones en la frecuencia comprometida ni los tiempos de atención de los mensajes retenidos

durante el primer semestre de 2026.

De otra parte, si bien se evidenció la existencia de políticas de protección contra phishing, spam, malware, vínculos seguros, autenticación de correo y cuarentena implementadas en Microsoft 365, no se observaron procedimientos documentados que definan formalmente las actividades de revisión, monitoreo, escalamiento, liberación o eliminación de mensajes retenidos en cuarentena, ni los responsables, periodicidades, criterios de decisión, puntos de control o mecanismos de supervisión aplicables a la totalidad de los buzones institucionales.

En consecuencia, el esquema actual traslada en gran medida la responsabilidad de detectar mensajes retenidos a los destinatarios finales de los buzones institucionales, dependiendo de que estos revisen las notificaciones automáticas de Microsoft o reporten los casos a través de la mesa de ayuda para gestionar los eventos de manera reactiva más no preventiva.

3.2. Aspectos logrados

Con relación a este objetivo no se identificaron aspectos logrados para resaltar.

3.3. Fortalezas

No se identificaron aspectos que representen un valor agregado o plus de la gestión frente a este objetivo.

3.4. Oportunidades de mejora

- Articular, entre la Oficina Jurídica y la Oficina de Transformación Digital y Tecnología de la Información el desarrollo de una aplicación o herramienta tecnológica que facilite la gestión de información sobre tutelas, reclamaciones, requerimientos judiciales, solicitudes de acceso a la información negadas o parcialmente concedidas incluyendo los fundamentos jurídicos de dicha decisión, y demás información que guarde relación con PQRDS cuyo trámite involucre la gestión judicial de la Entidad.
- Incluir como parte de la respuesta a peticiones anónimas, la información sobre los recursos que legalmente proceden en caso que el peticionario no se encuentre conforme con la respuesta, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino, atendiendo lo establecido en el Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas del Distrito Capital y el Art. 69 de la Ley 1437 de 2011.
- Publicar como buena práctica, en la página web institucional, las respuestas emitidas a todas las PQRDS anónimas.
- Diseñar e implementar controles tecnológicos sobre cuarentena y alertas de Microsoft 365 que registre la periodicidad, responsable, resultado y actuación frente a mensajes relevantes, así como documentar su aplicación para evidenciar efectividad.
- Documentar y formalizar lineamiento relacionado con la gestión de correos en cuarentena y la generación de alertas en Microsoft 365, definiendo las actividades, responsabilidades y controles asociados, estableciendo las acciones que debe ejecutar el destinatario final frente a las

notificaciones recibidas, así como los mecanismos de seguimiento, validación y evidencia que permitan verificar de manera oportuna y efectiva la gestión realizada por los usuarios sobre los mensajes puestos en cuarentena.

- Fortalecer la cultura de seguridad digital mediante capacitaciones periódicas dirigidas a los usuarios sobre la revisión de notificaciones de cuarentena y el reporte oportuno de incidentes.

3.5. Riesgos materializados

No se identificaron riesgos materializados respecto de este objetivo.

3.6. Hallazgos

No se formularon hallazgos en desarrollo de este objetivo.

RECOMENDACIONES GENERALES

Con base en lo descrito en el contenido del presente informe, se recomienda fortalecer el sistema de control interno asociado a la gestión de peticiones ciudadanas, las actuaciones administrativas y los mecanismos tecnológicos de apoyo, mediante la implementación de controles preventivos y de seguimiento que permitan asegurar el cumplimiento de los requisitos normativos, procedimentales y de calidad establecidos por la entidad; resaltándose la necesidad de:

- Monitorear el avance en los proyectos de respuesta a PQRDS al interior de cada dependencia, hasta su revisión, firma y envío al peticionario; con el fin de asegurar el cumplimiento de los criterios de calidad definidos en el *Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 2020 V3 – MGPC* emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Implementar plantilla para los casos en que se requiera aclaración o complementación de la solicitud, dando cumplimiento a lo dispuesto en el Art. 17 de la Ley 1437 de 2011, así como mecanismos para verificar la aplicación excepcional de la ampliación del plazo para atender PQRDS.
- Continuar con la estrategia de capacitación y sensibilización a funcionarios y contratistas sobre los criterios de calidad de las respuestas y el uso adecuado del Sistema ORFEO como herramienta institucional utilizada para la gestión documental de la Entidad y del Sistema Bogotá Te Escucha como la plataforma dispuesta para la recepción, registro, seguimiento y gestión de las PQRDS presentadas por la ciudadanía a nivel Distrital.

CONCLUSION GENERAL

Una vez finalizada la presente evaluación independiente se concluye que el IDRD cuenta con controles para la atención de PQRDS los cuales presentan un nivel parcial de efectividad; teniendo en consideración que el 78% de los casos revisados en este ejercicio evaluador, presentaron incumplimiento de por lo menos uno de los criterios de calidad definidos en el *Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas 2020 V3 – MGPC* emitido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, identificándose las mayores debilidades en los relacionados a coherencia, claridad y

oportunidad de las respuestas.

Aunado a lo anterior, se evidenciaron inconsistencias en la tipificación de PQRDS y en los trámites de aclaración y ampliación de términos, así como tutelas desfavorables al IDRD generadas por deficiencias en la gestión de algunas peticiones que conllevaron a la afectación del derecho de petición.

De otra parte, se identificaron debilidades en la gestión de información relacionadas con la atención de PQRDS, tanto en la BD ORIC como en el Gestor de Correspondencia ORFEO y en el Sistema Bogotá Te Escucha, presentándose casos en los que no se conservó la trazabilidad documental de la atención brindada al peticionario.

Los resultados ponen de manifiesto la necesidad de fortalecer el diseño y aplicación de controles sobre la revisión de respuestas, la clasificación de PQRDS, la definición de términos de atención, la conciliación de registros e información sobre los trámites gestionados por la Entidad y la acreditación de la respuesta al peticionario; con seguimiento especial a los casos de mayor riesgo y a las dependencias con antecedentes de incumplimiento.

Cordialmente,



ROSALBA GUZMÁN GUZMÁN
Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Oscar Francisco Celis Bernal- – Profesional Especializado OCI
José Alfredo Álvarez Castro – Contratista OCI