



Bogotá, 31 de Marzo de 2026

PARA : **MARÍA CLAUDIA GARCÍA DÁVILA**
Directora General

GERMÁN DARÍO ÁLVAREZ LUCERO
Subdirector Técnico Operativo

SEGUNDO OCTAVIO NARANJO VELASCO
Jefe Oficina Arborización Urbana

LUZ ENRIQUEZ GUAVITA
Secretaria General (e)

TANIA ELENA RODRIGUEZ ANGARITA
Subdirectora Educativa y Cultural

LAURA PAOLA AMAYA IBARRA
Jefe Oficina Jurídica

YURY MERCEDES ARENAS RINCON
Jefe de Oficina Control Disciplinario Interno

JUAN FERNANDO PHILLIPS BERNAL
Subdirector Científico

SANDRA MARCELA TORRES FORERO
Jefe Oficina Asesora de Planeación

DE : **ANA LUCIA BACARES TOLEDO**
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO : **Informe de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) - 1 de octubre de 2025 al 28 de febrero de 2026**

Respetados Miembros del Comité CICCI,

La Oficina de Control Interno, dentro del marco de sus competencias normativas establecidas en la ley 87 de 1993, el Decreto 648 de 2017 y en cumplimiento del Plan Anual de Auditoria aprobado para la vigencia 2026, adjunto presenta el Informe de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias,



Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) - 1 de octubre de 2025 al 28 de febrero de 2026

En el ejercicio practicado se generaron las siguientes oportunidades de mejora:

<p>Oportunidad de Mejora N°1 – Falencias en la calidad de la información de la interoperabilidad BTE–GEA</p>	<p>En el marco del presente seguimiento, se evidenció que 401 registros carecen de información en la columna “Tipo de Solicitud (PQR)” en el aplicativo GEA; no obstante, en la columna “Medio de Recepción (PQR)” se encuentran asociados a bte_interoperabilidad, lo que indica que provienen del sistema SDQS-BTE.</p> <p>Al respecto, es importante señalar que esta situación ya había sido identificada en el informe de seguimiento con radicado 2025JBB120064494 del 29 de octubre de 2025; sin embargo, persiste la debilidad en la transferencia completa de la información entre los sistemas, particularmente en lo relacionado con la tipificación de las solicitudes.</p> <p>Adicionalmente, se realizó la revisión de las PQRSDF que registran como medio de recepción bte_interoperabilidad, evidenciando un total de 1.439 registros, de los cuales 1.038 cuentan con tipo de petición definido, mientras que los restantes presentan ausencia de esta información, afectando la integridad del dato.</p> <p>Esta situación limita la adecuada clasificación, seguimiento y análisis de las PQRSDF, así como la verificación del cumplimiento de los términos de respuesta, en función de la tipología de la solicitud.</p> <p>En consecuencia, se recomienda fortalecer el proceso de interoperabilidad entre los sistemas SDQS-BTE y GEA, en el marco de la actualización actualmente en curso, mediante:</p> <ul style="list-style-type: none">La implementación de controles automáticos de validación que aseguren la transferencia completa de los campos obligatorios, especialmente el tipo de solicitud.La definición de mecanismos de monitoreo y conciliación periódica de la información entre ambos sistemas.La articulación entre las áreas responsables, con el fin de corregir las inconsistencias identificadas y prevenir su recurrencia. <p>Lo anterior, con el propósito de garantizar la calidad, integridad y confiabilidad de la información, y fortalecer el control institucional sobre la gestión de las PQRSDF.</p>
---	---



Oportunidad de Mejora N.º2 – Debilidades en el cumplimiento de términos de respuesta en PQRSDF – GEA revisión estadística.	<p>Con base en la revisión de carácter estadístico realizada sobre la información suministrada por la Entidad a través del sistema GEA, se evidenció un incremento significativo en el porcentaje de peticiones atendidas fuera de los términos establecidos, pasando de 1,1% (55) en el seguimiento anterior a 11,1% (391) en el periodo evaluado, lo que refleja posibles debilidades en los controles asociados a la gestión oportuna de las PQRSDF.</p> <p>En este sentido, se considera necesario realizar un análisis de causas que permita determinar si el incremento evidenciado obedece a deficiencias en el uso del sistema, fallas en la parametrización, cargas operativas u otros factores asociados al proceso.</p> <p>Para lo cual, se recomienda definir e implementar las acciones correctivas a que haya lugar, orientadas a mitigar las desviaciones identificadas y fortalecer el cumplimiento de los términos de respuesta y calidad de la información registrada en el aplicativo en mención.</p>
Oportunidad de Mejora N.º3 – Fallas en la Clasificación de peticiones de órganos de control GEA.	<p>En el marco de la revisión realizada, se evidenciaron inconsistencias en la clasificación de las solicitudes asociadas a las tipologías “Solicitud de Informes Concejales” y “Solicitud de Organismos de Control y Juzgados”, toda vez que se identificaron registros cuyos remitentes no corresponden a la naturaleza de dichas categorías (entidades públicas, personas naturales y solicitudes provenientes del Concejo clasificadas de manera incorrecta).</p> <p>Esta situación refleja debilidades en los criterios de clasificación y en los controles asociados al registro de la información en el sistema, lo cual puede afectar la adecuada identificación, priorización y seguimiento de las peticiones, especialmente aquellas provenientes de órganos de control que requieren un tratamiento diferencial.</p> <p>En consecuencia, se recomienda revisar y fortalecer los criterios de clasificación y los controles de registro en el sistema, así como adelantar acciones orientadas a mejorar la correcta tipificación de las solicitudes. Lo anterior, con el fin de garantizar la calidad, consistencia y trazabilidad de la información, y fortalecer el control institucional sobre la gestión de las PQRSDF.</p>



**Oportunidad de Mejora N.º4
– Trazabilidad y control en
el envío de comunicaciones
oficiales – GEA**

Una vez realizada la validación de las respuestas registradas en el sistema GEA, se evidenció que, si bien se cuenta con número de radicado de salida, no es posible verificar de manera efectiva la entrega de las comunicaciones al destinatario, toda vez que el sistema no dispone de soportes asociados, tales como guías de envío, acuses de recibo u otros mecanismos que permitan confirmar su recepción.

Esta situación limita la trazabilidad del proceso y genera incertidumbre sobre la efectiva notificación de las respuestas emitidas por la Entidad. En este sentido, se considera relevante que, en el marco de la actualización que se encuentra en desarrollo, se incorporen controles que permitan garantizar la verificación de entrega de las comunicaciones.

Adicionalmente, se debe dar cumplimiento a lo establecido en la Circular N.º3 de 2026 (27 de febrero de 2026), mediante la cual se imparten lineamientos para el envío de comunicaciones oficiales con anexos a través del sistema GEA, en la que se advierte que, cuando el peso total de los archivos adjuntos supera los 35 MB, se generan inconvenientes en la entrega efectiva de los correos, ocasionando reprocesos y retrasos en la gestión.

En consecuencia, se recomienda que el sistema incorpore controles que permitan identificar y alertar previamente aquellas situaciones en las que el tamaño de los anexos exceda el límite permitido, evitando así fallas en el envío de las comunicaciones, así como fortalecer los mecanismos de trazabilidad que permitan verificar su entrega efectiva.

Lo anterior, con el fin de garantizar la integridad, trazabilidad y oportunidad en la gestión de las comunicaciones oficiales, y fortalecer el control institucional.

Así mismo se pudo concluir que:

La Entidad alcanzó un nivel de gestión satisfactoria del 98.55% de las peticiones tramitadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, dentro de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015. El 1.45 % restante, correspondiente a 19 peticiones, fue atendido fuera del término legal, lo que representa una baja materialidad. No obstante, es necesario que la dependencia responsable implemente acciones de control y seguimiento que garanticen la gestión oportuna de todas las solicitudes.

Asimismo, se identificó que el 2,37 % (5 peticiones) de los traslados efectuados se realizaron fuera de los tiempos definidos en la Ley 1755 de 2015. Si bien la materialidad es baja, se recomienda fortalecer los mecanismos de supervisión para prevenir la reiteración de esta situación.

Por último, de acuerdo con el seguimiento efectuado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se evidenció un índice de cumplimiento que oscila entre el 91 y 100 % en la aplicación de los criterios de coherencia, calidad, calidez y manejo del sistema SDQS,





lo cual demuestra el compromiso institucional con el mejoramiento continuo de la gestión.

Con base en la revisión de carácter estadístico realizada sobre la información registrada en el sistema GEA, se concluye que, si bien la Entidad gestiona la atención de las PQRSDF registradas en dicho sistema, persisten debilidades en aspectos clave, particularmente en la calidad y consistencia de la información, la adecuada clasificación de las solicitudes, la interoperabilidad con otros sistemas y la trazabilidad en la entrega de las comunicaciones al destinatario.

Lo anterior puede generar riesgos en la confiabilidad de la información, en el seguimiento efectivo de las solicitudes y en el cumplimiento de los términos establecidos, así como posibles afectaciones en la toma de decisiones y en la imagen institucional.

Finalmente, reiteramos nuestro compromiso con el mejoramiento continuo de los procesos de la Entidad. Cualquier información o aclaración adicional sobre el particular, estaremos atentos.

Cordialmente,

Radicado generado el 2026-03-31 12:42:41	
 2026JBB120016584 016584 2026JBB120016584 120016584 2026JBB120016584 04 2026JBB120016584 JBB120016584 2026JBB120016584 26 20016584 2026JBB120016584 6584 2026JBB120016584 6JBB120016584 2026JBB120016584	Firmado electrónicamente por: ANA LUCIA BACARES TOLEDO Cargo: Jefe Oficina de Control Interno Entidad: Jardín Botánico de Bogotá Anexos : 2 Anexos Con Copia a : Código de verificación: zUwqyLZ3pmYcf7h
 2026JBB120016584	
Este documento fue generado con firma electrónica y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12	
Documento elaborado por : Ana Lucia Bacares Toledo (Jefe Oficina de Control Interno) - Fecha Elaborado (2026-03-31 12:40:59)	

Oficina de **CONTROL** **INTERNO**

**INFORME SEGUIMIENTO PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS,
DENUNCIAS Y FELICITACIONES (PQRSDF)**

1 de octubre de 2025 al 28 de Febrero de 2026

Marzo 2026



JARDÍN
BOTÁNICO



Contenido

1. OBJETIVO	2
2. ALCANCE	2
3. METODOLOGÍA	2
4. MARCO NORMATIVO	3
5. RESUMEN DE ACTIVIDADES	4
5.1 SEGUIMIENTO ESTADÍSTICO.....	4
5.2 GESTIÓN DE PETICIONES.....	18
5.3 MUESTREO EVALUACIÓN DE COHERENCIA, CALIDAD, CALIDEZ	22
5.4 MEJORA CON BASE EN ANTERIORES INFORMES OCI.....	23
6. CONCLUSIONES	24

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

1. OBJETIVO

Evaluar la gestión y el tratamiento de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Solicitudes de Información, Consultas, Sugerencias, Felicitaciones y Denuncias por presuntos actos de corrupción (PQRSDF), tanto de origen ciudadano como de entes de control, verificando que su trámite se realice conforme a la normatividad vigente y a los lineamientos institucionales, a partir de la información registrada en el Sistema de Gestión Electrónica de Archivos (GEA) y el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – Bogotá Te Escucha (SDQS-BTE).

2. ALCANCE

El seguimiento se enfocó en la verificación del tratamiento otorgado a las peticiones, quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones y denuncias por presuntos actos de corrupción recibidas por la Entidad durante el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2025 al 28 de febrero de 2026.

3. METODOLOGÍA

Para el desarrollo del ejercicio de evaluación, se aplicaron técnicas de auditoría generalmente aceptadas, tales como la revisión documental y la ejecución de pruebas de verificación a través del análisis de medios digitales. Estas técnicas se desarrollaron con base en muestras selectivas y/o aleatorias, definidas conforme a criterios de pertinencia, materialidad y riesgo.

La información objeto de análisis corresponde a las bases de datos de PQRSDF suministradas por la Secretaría General, a través del proceso Servicio al Ciudadano, a partir de los registros extraídos del sistema SDQS-BTE, así como del archivo remitido por el proceso de Gestión Documental correspondiente al sistema GEA, para el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2025 y el 28 de febrero de 2026.

En este sentido, se realizó la consolidación, depuración y análisis de la información proveniente de ambos sistemas, con el propósito de verificar la consistencia, integralidad y trazabilidad de los registros, incluyendo tanto las solicitudes de origen ciudadano como aquellas provenientes de entes de control.

Asimismo, se consideró la información reportada en los informes mensuales y trimestrales publicados en la página web de la entidad, disponibles en el siguiente enlace: <https://jbb.gov.co/informe-de-gestion-pqrs/#1594413882992-c1bf50de-58bd>

Cabe señalar que los datos y estadísticas analizados corresponden al corte del periodo evaluado; en consecuencia, cualquier actualización o modificación posterior en los registros no se encuentra contemplada dentro del alcance del presente informe.

4. MARCO NORMATIVO

- Constitución Política: Artículos 2, 6, 15, 23 y 209
- Ley 1755 de 2015 Por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.
- Ley 1712 del 6 de marzo de 2014, por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones.
- Ley 1474 de 2011 Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Ley 1437 de 2011 Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente
- Decreto 197 de 2014 Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Decreto 19 de 2012 Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.
- Decreto 2641 de 2012 Por el cual se establece la Estrategia de Gobierno Electrónico de los organismos y de las entidades de Bogotá, Distrito Capital y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 371 de 2010 Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital.
- Decreto 2623 de 2009 Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.
- Acuerdo 731 de 2018 Concejo de Bogotá “Todos los organismos y las entidades deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”
- Acuerdo 630 de 2015 Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones.
- Circular 017 de 2022 Asunto: *“Derecho de Petición / Incidencias disciplinarias frente al incumplimiento a la atención y /o respuestas dentro de los términos legales a las peticiones”*

- MANUAL PARA LA GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS Orientaciones básicas para el manejo de peticiones ciudadanas de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía Versión 03.
- Guía para la generación y manejo del “REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES”. Sistema Distrital para la Gestión de Quejas Ciudadanas.

5. RESUMEN DE ACTIVIDADES

N°	ACTIVIDAD REALIZADA	SITUACIÓN PRESENTADA
5.1	Seguimiento a peticiones recibidas por la entidad 1 de octubre de 2025 al 28 de febrero de 2026.	
5.1.1	Peticiones recibidas a través del aplicativo GEA	<p>Oportunidad de Mejora N°1 – Falencias en la calidad de la información de la interoperabilidad BTE–GEA.</p> <p>Oportunidad de Mejora N.º2 – Debilidades en el cumplimiento de términos de respuesta en PQRSDf – GEA revisión estadística.</p> <p>Oportunidad de Mejora N°3 – Fallas en la Clasificación de peticiones de órganos de control GEA.</p> <p>Oportunidad de Mejora N.º4 – Trazabilidad y control en el envío de comunicaciones oficiales – GEA.</p>
5.1.2	Peticiones recibidas a través de SDQS-BTE	Sin Observaciones
5.3	Evaluación de Coherencia, Calidad, Calidez, manejo del Sistema	Sin Observaciones
5.4	Mejora con base en informes anteriores realizados por la Tercera línea de defensa.	Sin Observaciones

Tabla N°1. Elaboración Propia OCI

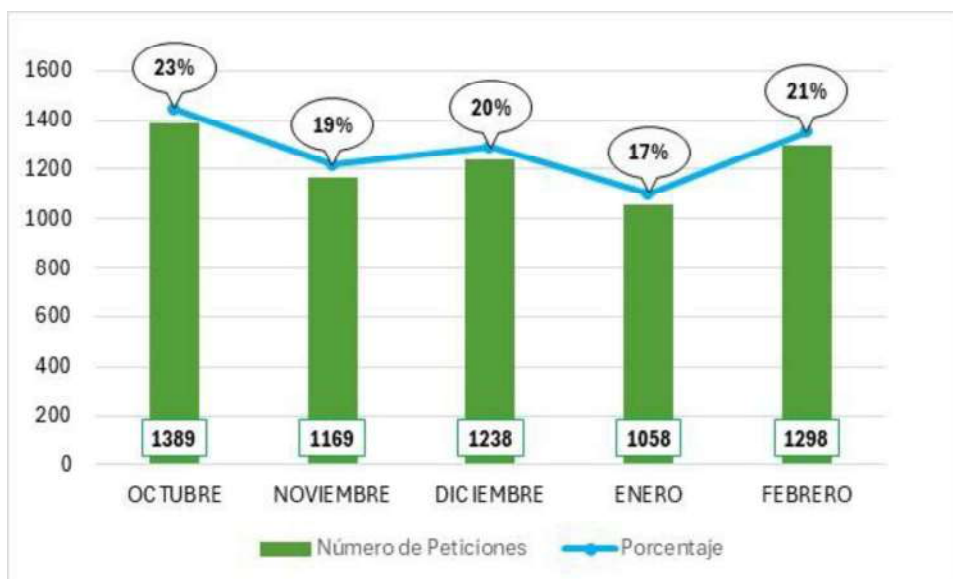
5.1 SEGUIMIENTO A PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD 1 DE OCTUBRE DE 2025 AL 28 DE FEBRERO DE 2026

5.1.1 Peticiones recibidas a través del aplicativo GEA

Para el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2025 y el 28 de febrero de 2026, la Entidad recibió un total de 6.152 radicados a través del aplicativo GEA, distribuidos mensualmente de la siguiente manera: octubre (1.389), noviembre (1.169), diciembre (1.238), enero (1.058) y febrero (1.298).

Se evidencia una variación en el volumen de radicados durante el periodo analizado, con el mayor registro en octubre (1.389) y el menor en enero (1.058). Posteriormente, en febrero se presenta un incremento a 1.298 radicados, lo que refleja una recuperación en el volumen de solicitudes frente al mes inmediatamente anterior.

A continuación, se presentan los radicados por mes:



Grafica N°1 Elaboración propia OCI Fuente: Estadístico GEA – Correo 6 de Marzo de 2026

Ahora bien, durante el periodo objeto de evaluación, se identificó que, del total de 6.152 radicados, existe una alta concentración en categorías operativas, destacándose principalmente las solicitudes de servicio (2.207) y las remisiones de información (1.694), las cuales en conjunto representan la mayor proporción de registros. Lo anterior evidencia una gestión institucional orientada, en gran medida, a la atención de trámites operativos y de gestión interna.

Así mismo, se identificaron 442 solicitudes de información, considerando tanto las registradas en BTE como aquellas radicadas directamente en GEA, y 658 derechos de petición (interés general y particular), las cuales presentan una participación relevante, asociada al ejercicio del derecho de acceso a la información por parte de la ciudadanía.

Por otra parte, se evidencian 226 solicitudes provenientes de organismos de control y juzgados.

En la siguiente tabla se detallan los números de radicados de acuerdo con la tipificación registrada en el aplicativo GEA:

Tipo de Solicitud	Número de Peticiones
bte_consulta	37
bte_denuncia_por_actos_de_corrupcion	8
bte_derecho_de_peticion_de_interes_general	292
bte_derecho_de_peticion_de_interes_particular	337
bte_felicitation	3
bte_queja	36

Tipo de Solicitud	Número de Peticiones
bte_reclamo	20
bte_solicitud_de_acceso_a_la_informacion	291
bte_solicitud_de_copia	3
bte_sugerencia	11
CITACIÓN	40
CONSULTA	2
DE ACCESO A LA INFORMACION	2
DENUNCIAS ACTOS DE CORRUPCION	1
FELICITACION	5
INVITACION	281
PETICION EN INTERES GENERAL	18
PETICION EN INTERES PARTICULAR	11
QUEJA	4
RECLAMO	34
REMISION DE INFORMACION	1694
SOLICITUD DE COPIAS	4
SOLICITUD DE INFORMACION	149
SOLICITUD DE SERVICIO	2207
SOLICITUD INFORMES CONCEJALES	3
SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL Y JUZGADOS	226
SUGERENCIA	11
TUTELA	21
(en blanco)	401
Total general	6152

Tabla N°2 Elaboración propia OCI Fuente: Estadístico GEA – Correo 6 de Marzo de 2026

Oportunidad de Mejora N°1 – Falencias en la calidad de la información de la interoperabilidad BTE–GEA

En el marco del presente seguimiento, se evidenció que 401 registros carecen de información en la columna “Tipo de Solicitud (PQR)” en el aplicativo GEA; no obstante, en la columna “Medio de Recepción (PQR)” se encuentran asociados a bte_interoperabilidad, lo que indica que provienen del sistema SDQS-BTE.

Al respecto, es importante señalar que esta situación ya había sido identificada en el informe de seguimiento con radicado 2025JBB120064494 del 29 de octubre de 2025; sin embargo, persiste la debilidad en la transferencia completa de la información entre los sistemas, particularmente en lo relacionado con la tipificación de las solicitudes.

Adicionalmente, se realizó la revisión de las PQRSDF que registran como medio de recepción bte_interoperabilidad, evidenciando un total de 1.439 registros, de los cuales

1.038 cuentan con tipo de petición definido, mientras que los restantes presentan ausencia de esta información, afectando la integridad del dato.

Esta situación limita la adecuada clasificación, seguimiento y análisis de las PQRSDF, así como la verificación del cumplimiento de los términos de respuesta, en función de la tipología de la solicitud.

En consecuencia, se recomienda fortalecer el proceso de interoperabilidad entre los sistemas SDQS-BTE y GEA, en el marco de la actualización actualmente en curso, mediante:

- La implementación de controles automáticos de validación que aseguren la transferencia completa de los campos obligatorios, especialmente el tipo de solicitud.
- La definición de mecanismos de monitoreo y conciliación periódica de la información entre ambos sistemas.
- La articulación entre las áreas responsables, con el fin de corregir las inconsistencias identificadas y prevenir su recurrencia.
-

Lo anterior, con el propósito de garantizar la calidad, integridad y confiabilidad de la información, y fortalecer el control institucional sobre la gestión de las PQRSDF.

Gestión de Radicados:

Del total de 6.152 radicados registrados en el aplicativo GEA durante el periodo analizado, se observa que 3.518 (57,18%) se encuentran en estado tramitado. Asimismo, 1.229 radicados (19,98%) corresponden a respuestas diferentes a oficio, mientras que 1.392 (22,63%) fueron clasificados como no requieren respuesta. Finalmente, 13 radicados (0,21%) permanecen en trámite, como se puede observar en la siguiente tabla:

Estado de radicados	Numero Radicado
en_tramite	13
no_requiere_respuesta	1392
respuesta_diferente_oficio	1229
tramitado	3518
Total general	6152

Tabla N°3 Elaboración propia OCI Fuente: Estadístico GEA – Correo 6 de Marzo de 2026

Ahora bien, al verificar el cumplimiento de los tiempos parametrizados en el aplicativo GEA, se identificó que, del total de 6.152 radicados, 3.518 (57,18%) corresponden a peticiones tramitadas. De estas, el 88,9% (3.127) fueron gestionadas dentro de los términos establecidos, mientras que el 11,1% (391) se atendieron fuera del plazo, de conformidad con lo registrado en el sistema de información.

Dentro o Fuera de términos (Días Hábiles)	Numero de Radicados
Dentro de términos	3127
Fuera de términos	391
Total general	3518

Tabla N°4 Elaboración propia OCI Fuente: Estadístico GEA – Correo 6 de Marzo de 2026

Es importante precisar que este valor presenta un incremento significativo en comparación con el seguimiento anterior, en el cual las peticiones atendidas fuera de término correspondían al 1,1% (55). En este sentido, se evidencia un aumento relevante en los casos de incumplimiento de los tiempos de respuesta, pasando a 11,1% (391) en el periodo evaluado. A continuación, se relacionan los resultados por nombre de dependencia.

Ahora bien, se precisa que la validación realizada corresponde a un análisis de carácter estadístico, basado en la información suministrada por la Entidad a través de las bases de datos extraídas del sistema GEA; por lo tanto, los resultados aquí presentados dependen de la calidad, integridad y consistencia de la información registrada en dicho sistema.

Nombre de la Dependencia	Numero de Radicados
ALMACÉN	1
COMUNICACIONES	9
CONTABILIDAD	7
DIRECCIÓN GENERAL	6
INFRAESTRUCTURA	1
OFICINA DE ARBORIZACIÓN	296
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	1
OFICINA JURIDICA	8
SECRETARÍA GENERAL	11
SISTEMAS	1
SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA	1
SUBDIRECCIÓN EDUCATIVA Y CULTURAL	5
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA	25
TALENTO HUMANO	8
TESORERIA	11
Total general	391

Tabla N°5 Elaboración propia OCI Fuente: Estadístico GEA – Correo 6 de Marzo de 2026

Oportunidad de Mejora N.º2 – Debilidades en el cumplimiento de términos de respuesta en PQRSDF – GEA revisión estadística.

Con base en la **revisión de carácter estadístico** realizada sobre la información suministrada por la Entidad a través del sistema GEA, se evidenció un incremento significativo en el porcentaje de peticiones atendidas fuera de los términos establecidos, pasando de 1,1% (55) en el seguimiento anterior a 11,1% (391) en el periodo evaluado, lo que refleja posibles debilidades en los controles asociados a la gestión oportuna de las PQRSDF.

En este sentido, se considera necesario realizar un análisis de causas que permita determinar si el incremento evidenciado obedece a deficiencias en el uso del sistema, fallas en la parametrización, cargas operativas u otros factores asociados al proceso.

Para lo cual, se recomienda definir e implementar las acciones correctivas a que haya lugar, orientadas a mitigar las desviaciones identificadas y fortalecer el cumplimiento de los términos de respuesta y calidad de la información registrada en el aplicativo en mención.

Peticiones órganos de Control

Se realizó la revisión de las solicitudes clasificadas como “*Solicitud de Informes Concejales*”, evidenciando inconsistencias en su tipificación, toda vez que los remitentes registrados corresponden a entidades públicas y no a concejales, como se observa en la tabla, donde tres (3) peticiones presentan esta situación.

Así mismo, en la tipificación “*Solicitud de Organismos de Control y Juzgados*” se identificaron inconsistencias en la clasificación, teniendo en cuenta que dentro de esta categoría se registran ciento quince (115) solicitudes provenientes del Concejo, cuatro (4) de entidades públicas que no corresponden a organismos de control y once (11) peticiones de personas naturales, tal como se detalla en la siguiente tabla.

SOLICITUD INFORMES CONCEJALES	Número de Peticiones
Secretaria Distrital de Ambiente	1
Secretaria Distrital de Ambiente - S. D. A.	1
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - U. A. E. S. P.	1
SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL Y JUZGADOS	Número de Peticiones
Concejala de Bogotá	2
Concejo Bogotá	36
Concejo de Bogotá	32
Concejo de Bogotá	41
Concejo de Bogotá, D.C.	4
Congreso de la Republica	1
Congreso de la República de Colombia	4
Congreso de la República de Colombia	1
Contraloría de Bogotá	5

Contraloría de Bogotá D.C.	7
Contraloría de Bogotá D.C.	1
Instituto de Desarrollo Urbano- Idu	1
Juzgado 043 Pequeñas Causas y Competencia Múltiple Bogotá, D.c	1
Juzgado 25 Civil Municipal - Bogotá	1
Persona Natural	11
Personería de Bogotá	8
Personería de Bogotá	46
Personería de Bogotá D.C.	1
Personería de Bogotá D.C.	4
Personería Delegada para el Sector Ambiente	5
Personería Delegada para la Defensa y Protección de los Derechos Humanos li	1
Personería Local de Bosa	1
Personería Local de Chapinero	1
Personería Local de Teusaquillo	1
Personería Local San Cristóbal I	1
Personería Local,	1
Secretaría Distrital de Ambiente - S. D. A.	1
Secretaría Distrital del Hábitat	1
Secretaría General Concejo de Bogotá D.C.	1
Veedora Distrital	3
Veeduría Distrital	2

Tabla N°6 Elaboración propia OCI Fuente: Estadístico GEA – Correo 6 de Marzo de 2026

Oportunidad de Mejora N°3 – Fallas en la Clasificación de peticiones de órganos de control GEA.

En el marco de la revisión realizada, se evidenciaron inconsistencias en la clasificación de las solicitudes asociadas a las tipologías “Solicitud de Informes Concejales” y “Solicitud de Organismos de Control y Juzgados”, toda vez que se identificaron registros cuyos remitentes no corresponden a la naturaleza de dichas categorías (entidades públicas, personas naturales y solicitudes provenientes del Concejo clasificadas de manera incorrecta).


Esta situación refleja debilidades en los criterios de clasificación y en los controles asociados al registro de la información en el sistema, lo cual puede afectar la adecuada identificación, priorización y seguimiento de las peticiones, especialmente aquellas provenientes de órganos de control que requieren un tratamiento diferencial.

En consecuencia, se recomienda revisar y fortalecer los criterios de clasificación y los controles de registro en el sistema, así como adelantar acciones orientadas a mejorar la correcta tipificación de las solicitudes. Lo anterior, con el fin de garantizar la calidad,

consistencia y trazabilidad de la información, y fortalecer el control institucional sobre la gestión de las PQRSDF.

Ahora bien, en el desarrollo del ejercicio de evaluación se tomó como muestra selectiva las peticiones radicadas durante el periodo objeto de seguimiento, provenientes de la Personería y la Contraloría, clasificadas bajo las tipologías “Solicitud de Organismos de Control y Juzgados”, “Solicitud de Servicio” y “Solicitud de Información”.

En este contexto, se identificaron 86 peticiones, de las cuales se seleccionó una muestra aleatoria de 18 radicados, con el propósito de verificar el tratamiento y la gestión adelantada por los responsables de su atención, evidenciando lo siguiente:

Numero Radicado	Remitente	Nombre Dependencia	Respuesta	Fecha Radicación	Termino GEA	Termino Oficio	Fecha Cierre	(Días Hábles) Días en que se ha Gestionado	Dentro o Fuera de términos (Días Hábles)	Seguimiento Oficina de Control Interno
2025JBB2000126401	Contraloría de Bogotá	SECRETARÍA GENERAL	2025JBB1000106572	06/11/2025	10	8	12/11/2025	3 días	Dentro de términos	Se evidencia que la respuesta fue emitida dentro de los términos establecidos; no obstante, se identifican errores en la digitación del correo electrónico del destinatario, lo que genera incertidumbre sobre la efectiva radicación y recepción del requerimiento por parte de la entidad, al no evidenciarse acciones adicionales que permitan validar su correcta entrega. 
2025JBB1100137021	Contraloría de Bogotá	OFICINA JURIDICA	2025JBB1100114182	01/12/2025	2	2	03/12/2025	2 días	Dentro de términos	Sin Observaciones.
2026JBB200010241	Contraloría General	SECRETARÍA GENERAL	2026JBB20006792	30/01/2026	5	5	02/02/2026	3 días	Dentro de términos	Sin Observación.

Numero Radicado	Remitente	Nombre Dependencia	Respuesta	Fecha Radicación	Termino GEA	Termino Oficina	Fecha Cierre	(Días Hábiles) Días en que se ha Gestionado	Dentro o Fuera de términos (Días Hábiles)	Seguimiento Oficina de Control Interno
2026JBB4000491	Personería de Bogotá	OFICINA DE ARBORIZACIÓN	2026JBB41002742	05/01/2026	10	Sin Termino	16/01/2026	11 días	Fuera de términos	Teniendo en cuenta que las solicitudes de información de organismos de control cuentan con un plazo de diez (10) días hábiles para su respuesta, y que el radicado de la referencia ingresó el 5 de enero de 2026, el término se cumplía el 20 de enero de 2026. En este sentido, se evidencia <u>que la solicitud fue atendida dentro de los términos establecidos</u> ; no obstante, se identificó que el cálculo de tiempos realizado por el sistema GEA no resulta preciso para este caso.
2026JBB40005641	Personería de Bogotá	OFICINA DE ARBORIZACIÓN	2026JBB41007132	21/01/2026	10	Sin Termino	03/02/2026	13 días	Fuera de términos	Teniendo en cuenta que las solicitudes de información de organismos de control cuentan con un plazo de diez (10) días hábiles para su respuesta, y que el radicado de la referencia ingresó el 21 de enero de 2026, el término se cumplía el 4 de febrero de 2026. En este sentido, se evidencia <u>que la solicitud fue atendida dentro de los términos establecidos</u> ; no obstante, se identificó que el cálculo de tiempos realizado por el sistema GEA no resulta preciso para este caso.
2025JBB4000111541	Personería de Bogotá	OFICINA DE ARBORIZACIÓN	2025JBB410097432	02/10/2025	10	10	17/10/2025	10 días	Dentro de términos	Sin Observación.
2025JBB4000112101	Personería de Bogotá	OFICINA DE ARBORIZACIÓN	2025JBB410097952	03/10/2025	10	Sin Termino	20/10/2025	9 días	Dentro de términos	Sin Observaciones.

Numero Radicado	Remitente	Nombre Dependencia	Respuesta	Fecha Radicación	Termino GEA	Termino Oficin	Fecha Cierre	(Días Hábiles) Días en que se ha Gestionado	Dentro o Fuera de términos (Días Hábiles)	Seguimiento Oficina de Control Interno
2025JBB2000114141	Personería de Bogotá	TALENTO HUMANO	Sin Registro	08/10/2025	10	10	24/10/2025	10 días	Dentro de términos	Se identificó que la entidad dio respuesta al oficio de referencia mediante el radicado 2025JBB1000100282 del 23 de octubre de 2025. No obstante, en la base de datos no se evidencia el registro de dicha respuesta, toda vez que la entidad generó un radicado adicional. Sin perjuicio de lo anterior, se precisa que la respuesta fue emitida dentro del tiempo establecido.
2025JBB4000121181	Personería de Bogotá	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA	2025JBB4100103962	24/10/2025	8	10	05/11/2025	7 días	Dentro de términos	Se evidenció que, mediante el oficio 2025JBB4100103962 del 5 de noviembre de 2025, se solicitó una prórroga de diez (10) días adicionales al plazo inicialmente otorgado, extendiéndolo hasta el 25 de noviembre de 2025. Posteriormente, mediante el radicado 2025JBB4100111242 del 25 de noviembre de 2025, se emitió respuesta de fondo al ente de control.
2025JBB4000139631	Personería de Bogotá	OFICINA DE ARBORIZACIÓN	2025JBB4100119342	05/12/2025	10	10	19/12/2025	9 días	Dentro de términos	Sin Observaciones.
2026JBB20006501	Personería de Bogotá	DIRECCIÓN GENERAL	2026JBB40004092	22/01/2026	10	10	22/01/2026	0 días	Dentro de términos	Sin observaciones.
2026JBB400010631	Personería de Bogotá	OFICINA DE ARBORIZACIÓN	2026JBB41009372	30/01/2026	10	10	10/02/2026	11 días	Fuera de términos	Teniendo en cuenta que las solicitudes de información de organismos de control cuentan con un plazo de diez (10) días hábiles para su respuesta, y que el radicado de la referencia ingresó el 30 de enero de 2026, el término se cumplía el 13 de febrero de 2026. En este sentido, se evidencia <u>que la solicitud fue atendida dentro de los términos establecidos</u> ; no obstante, se identificó que el cálculo de tiempos realizado por el sistema GEA no resulta preciso para este caso.

Numero Radicado	Remitente	Nombre Dependencia	Respuesta	Fecha Radicación	Termino GEA	Termino Oficina	Fecha Cierre	(Días Hábiles) Días en que se ha Gestionado	Dentro o Fuera de términos (Días Hábiles)	Seguimiento Oficina de Control Interno
2026JBB400013521	Personería de Bogotá	OFICINA DE ARBORIZACIÓN	Sin Información	05/02/2026	10	10	20/02/2026	14 días	Fuera de términos	Se identificó que la respuesta al requerimiento en mención fue emitida mediante correo electrónico el 19 de febrero de 2026, dentro de los términos establecidos , situación que pudo estar asociada al incidente de seguridad presentado por la Entidad. No obstante, se recomienda que las respuestas se gestionen a través del sistema oficial de correspondencia, con el fin de garantizar la trazabilidad, integridad y adecuado registro de la información.
2026JBB110017351	Personería de Bogotá D.C.	OFICINA JURIDICA	Sin Información	13/02/2026	8	8	19/03/2026	34 días	Fuera de términos	Se identificó que la respuesta al requerimiento en mención fue emitida mediante correo electrónico el 24 de febrero de 2026, dentro de los términos establecidos , situación que pudo estar asociada al incidente de seguridad presentado por la Entidad. No obstante, se recomienda que las respuestas se gestionen a través del sistema oficial de correspondencia, con el fin de garantizar la trazabilidad, integridad y adecuado registro de la información.
2025JBB4000121901	Personería Delegada para el Sector Ambiente	OFICINA DE ARBORIZACIÓN	2025JBB4100106422	28/10/2025	10	Sin Termino	12/11/2025	10 días	Dentro de términos	Sin Observación
2026JBB41004351	Personería Delegada para el Sector Ambiente	OFICINA DE ARBORIZACIÓN	2026JBB41004112	16/01/2026	10	Sin Termino	22/01/2026	6 días	Dentro de términos	Sin Observación
2025JBB4000139141	Personería Local de Bosa	SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA	2025JBB4000116962	04/12/2025	10	Sin Termino	11/12/2025	4 días	Dentro de términos	Sin Observación

Numero Radicado	Remitente	Nombre Dependencia	Respuesta	Fecha Radicación	Termino GEA	Termino Oficin	Fecha Cierre	(Días Hábiles) Días en que se ha Gestionado	Dentro o Fuera de términos (Días Hábiles)	Seguimiento Oficina de Control Interno
2025.JBB4000140241	Personería Local,	OFICINA DE ARBORIZACIÓN	2025.JBB4100119592	09/12/2025	10		22/12/2025	9 días	Dentro de términos	Sin Observación

Tabla N°7 Elaboración propia OCI Fuente: Estadístico GEA – Correo 6 de Marzo de 2026- Sistema GEA

Oportunidad de Mejora N.º4 – Trazabilidad y control en el envío de comunicaciones oficiales – GEA

Una vez realizada la validación de las respuestas registradas en el sistema GEA, se evidenció que, si bien se cuenta con número de radicado de salida, no es posible verificar de manera efectiva la entrega de las comunicaciones al destinatario, toda vez que el sistema no dispone de soportes asociados, tales como guías de envío, acuses de recibo u otros mecanismos que permitan confirmar su recepción.

Esta situación limita la trazabilidad del proceso y genera incertidumbre sobre la efectiva notificación de las respuestas emitidas por la Entidad. En este sentido, se considera relevante que, en el marco de la actualización que se encuentra en desarrollo, se incorporen controles que permitan garantizar la verificación de entrega de las comunicaciones.

Adicionalmente, se debe dar cumplimiento a lo establecido en la Circular N.º3 de 2026 (27 de febrero de 2026), mediante la cual se imparten lineamientos para el envío de comunicaciones oficiales con anexos a través del sistema GEA, en la que se advierte que, cuando el peso total de los archivos adjuntos supera los 35 MB, se generan inconvenientes en la entrega efectiva de los correos, ocasionando reprocesos y retrasos en la gestión.

En consecuencia, se recomienda que el sistema incorpore controles que permitan identificar y alertar previamente aquellas situaciones en las que el tamaño de los anexos exceda el límite permitido, evitando así fallas en el envío de las comunicaciones, así como fortalecer los mecanismos de trazabilidad que permitan verificar su entrega efectiva. Lo anterior, con el fin de garantizar la integridad, trazabilidad y oportunidad en la gestión de las comunicaciones oficiales, y fortalecer el control institucional.

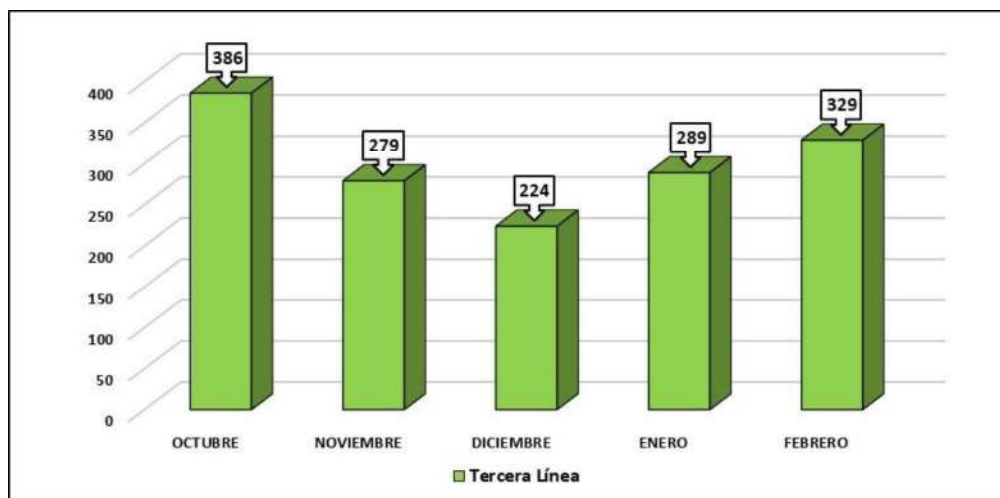
5.1.2 Peticiones recibidas a través de SDQS-BTE

Teniendo en cuenta lo establecido en el numeral 3 del Decreto 371 de 2010, el cual dispone que la gestión de las peticiones ciudadanas debe efectuarse a través del Sistema Distrital de Quejas

y Soluciones (SDQS–BTE), se procedió a realizar la verificación de los aspectos relacionados con el registro, trámite y cierre de las solicitudes en la plataforma mencionada, con el fin de evaluar la oportunidad, coherencia y trazabilidad en la gestión institucional.

Peticiones Recibidas

Para el periodo comprendido entre el 1 de octubre de 2025 y el 28 de febrero de 2026, la Tercera Línea de Defensa identificó, con base en la información suministrada y registrada en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – “Bogotá te Escucha” (SDQS-BTE), que la Entidad recibió un total de 1.507 PQRSDF, discriminadas de la siguiente manera: 654 con tipo de ingreso “Recibidas” y 853 con tipo de ingreso “Registradas”.



Grafica N°2 Elaboración propia OCI Fuente: Estadístico BTE.

Clasificación de PQRSDF – SDQS-BTE:

A continuación, se presenta la clasificación de las 1.507 peticiones registradas en SDQS – BTE:

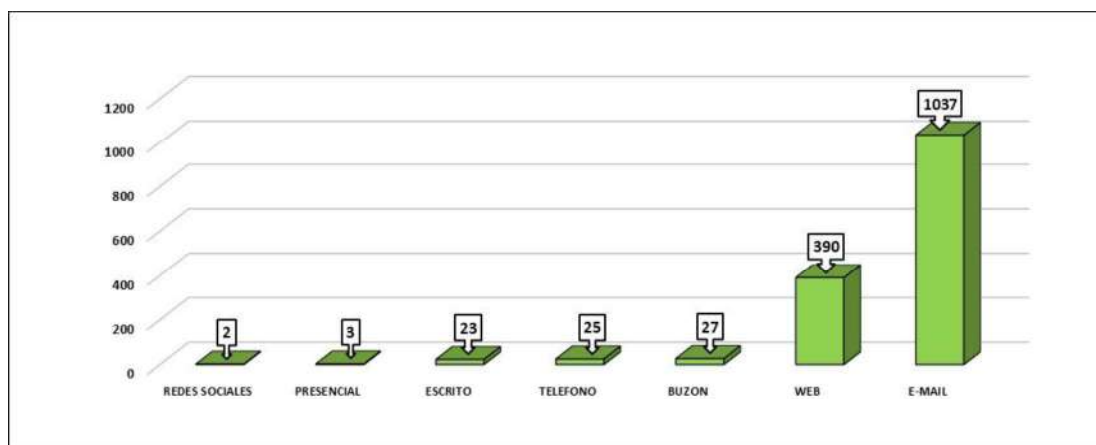
- **Canales de Interacción:**

Al analizar los canales de recepción de las 1.507 PQRSDF registradas entre octubre del 2025 y febrero del 2026 en SDQS-BTE, se evidencia que el correo electrónico (E-MAIL) continúa siendo el medio más utilizado por la ciudadanía, con 1.037 registros, lo que representa el 68.81% del total. Este comportamiento refleja la preferencia por canales digitales que facilitan la comunicación directa y oportuna con la Entidad.

En segundo lugar, el canal WEB, correspondiente a las peticiones ingresadas a través del SDQS-BTE, concentra el 25,88% de los casos (390 registros), consolidándose como un mecanismo institucional de atención virtual eficiente y accesible.

Por su parte, los canales escrito (1.53%), presencial (0.20%) y redes sociales (0.13) presentan una participación minoritaria, lo cual evidencia una tendencia hacia la digitalización de los medios de interacción ciudadana.

A continuación, se detalla el número de peticiones radicadas por cada uno de los canales disponibles para el periodo objeto de evaluación:

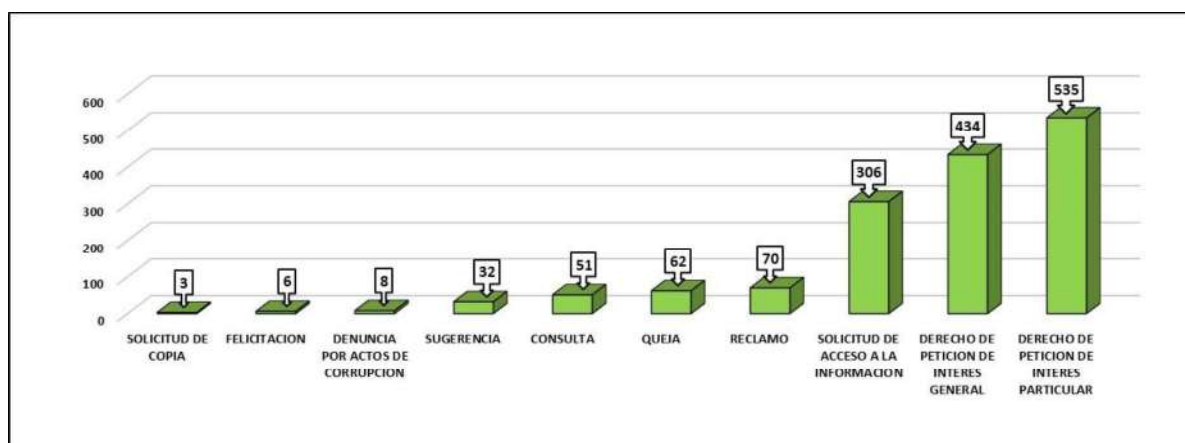


Grafica N°3 Elaboración propia OCI Fuente: Estadístico SDQS-BTE.

Tipo de Peticiones:

Se observó que los derechos de petición de interés particular y las solicitudes de información son los más frecuentes, representando un 34,48% y 23,85% respectivamente. En tercer lugar, con un 22,13% de las solicitudes, se encuentran los derechos de petición general, sumando un total de 283 peticiones. Otros tipos de solicitudes como consultas, reclamos, quejas, felicitaciones y sugerencias muestran una participación menor en la distribución total de peticiones, con porcentajes que oscilan entre el 1,02% y el 8,29%. Finalmente, las peticiones menos frecuentes son las denuncias por actos de corrupción y solicitudes de copias, con el 0,16% y 0,23%.

A continuación, se detalla el número de peticiones por tipología:



Grafica N°4 Elaboración propia OCI Fuente: Estadístico SDQS-BTE.

5.2 GESTIÓN DE PETICIONES

- Tiempo de Respuesta de Peticiones

En la siguiente tabla, se observará el tratamiento dado a las 1.507 peticiones registradas y recibidas para la entidad en el SDQS, dicha información se presenta con corte a 28 de febrero de 2026 por lo cual el dato puede presentar variaciones.

Es importante precisar que 172 peticiones de las 1.507 presentaron tanto respuesta por la entidad como traslado, por tal motivo el total relacionado a continuación, corresponde a 1.679 peticiones:

Tipo de Petición	N° de Peticiones con Gestión Oportuna Corte 28/02/2026	N° de Peticiones con Gestión Extemporánea Corte 28/02/2026	N° de Peticiones con Respuesta Pendiente Corte 28/02/2026	N° de Peticiones Trasladas Oportunamente Corte 31/03/2025	N° de Peticiones Trasladas Extemporáneas Corte 28/02/2026	Cerradas Corte 28/02/2026	Total
CONSULTA	40		11	9			60
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	7		1	1			9
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	366	5	38	76	3	10	498
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	464	3	37	79	2	13	598
FELICITACION	6						6
QUEJA	50		8	16		2	76
RECLAMO	63	1	3	13			80
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	262	10	32	6		1	311
SOLICITUD DE COPIA	3						3
SUGERENCIA	28		4	6			38
TOTAL	1289	19	134	206	5	26	1679

Tabla N°8 Elaboración propia OCI Fuente: Estadístico SDQS-BTE

Referente a los datos relacionados en la tabla anterior, se pudo determinar que:

- De las 1.308 peticiones a las cuales dio respuesta la entidad en el periodo evaluado,

1.289 fueron gestionadas de manera oportuna, lo que corresponde al 98.55%; las 19 peticiones restantes corresponden al 1,45% a continuación se relacionan:

Número petición	Dependencia	Subtema	Tipo petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
200352026	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECTACIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	14/01/2026	03/02/2026	05/02/2026	05/02/2026	17	2
408632026	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECTACIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	22/01/2026	11/02/2026	12/02/2026	12/02/2026	16	1
411482026	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECTACIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	22/01/2026	11/02/2026	12/02/2026	12/02/2026	16	1
470282026	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	SISTEMA DE INFORMACION PARA LA GESTION DEL ARBOLADO URBANO (SIGAU)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	26/01/2026	06/02/2026	09/02/2026	09/02/2026	11	1
501612026	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECTACIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	26/01/2026	06/02/2026	09/02/2026	09/02/2026	11	1
510642026	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	SISTEMA DE INFORMACION PARA LA GESTION DEL ARBOLADO URBANO (SIGAU)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	27/01/2026	09/02/2026	10/02/2026	10/02/2026	11	1
5262202025	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECTACIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	03/10/2025	24/10/2025	27/10/2025	27/10/2025	16	1
5270982025	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECTACIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	03/10/2025	24/10/2025	27/10/2025	27/10/2025	16	1
5273692025	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECTACIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	03/10/2025	24/10/2025	27/10/2025	30/10/2025	16	1
5341982025	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECTACIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	07/10/2025	21/10/2025	22/10/2025	22/10/2025	11	1

Número petición	Dependencia	Subtema	Tipo petición	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
5660222025	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECCIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	21/10/2025	04/11/2025	05/11/2025	05/11/2025	11	1
5668222025	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	COBERTURAS VEGETALES (Arborización y Jardinería en espacio Público)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	21/10/2025	04/11/2025	05/11/2025	05/11/2025	11	1
5669862025	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	COBERTURAS VEGETALES (Arborización y Jardinería en espacio Publico)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	21/10/2025	04/11/2025	05/11/2025	05/11/2025	11	1
5669992025	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	COBERTURAS VEGETALES (Arborización y Jardinería en espacio Publico)	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	21/10/2025	04/11/2025	05/11/2025	05/11/2025	11	1
569512026	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECCIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	RECLAMO	03/02/2026	23/02/2026	24/02/2026	26/02/2026	16	1
6195692025	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECCIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	13/11/2025	27/11/2025	28/11/2025	28/11/2025	11	1
6292852025	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECCIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	19/11/2025	02/12/2025	03/12/2025	03/12/2025	11	1
6626552025	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	SISTEMA DE INFORMACION PARA LA GESTION DEL ARBOLADO URBANO (SIGAU)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	01/12/2025	22/12/2025	23/12/2025	23/12/2025	16	1
735762026	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECCIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	04/02/2026	24/02/2026	25/02/2026	25/02/2026	16	1

Tabla N°9 Elaboración propia OCI Fuente: Estadístico SDSQ- BTE

Si bien la materialidad de la situación es baja, se recomienda mantener y fortalecer los mecanismos de control y seguimiento que garanticen la gestión oportuna y conforme a la normatividad vigente de la totalidad de las peticiones.

Traslado de Peticiones

Por otra parte, de las 1507 peticiones recibidas por la entidad se evidencio el traslado de 211 peticiones lo que corresponde al 14% del total de peticiones registradas y recibidas en el SDQS.

Es importante precisar que las peticiones trasladadas pueden remitirse a más de una entidad de acuerdo con su contenido, por lo cual a continuación se informa el número de peticiones trasladadas y el número de traslados realizados por petición.

Número de Entidades a donde se realizó el traslado	Número de Peticiones	Número de transacciones en SDQS
1 ENTIDAD	38	38
2 ENTIDADES	163	326
3 ENTIDADES	10	30
TOTAL	211	394

Tabla N°10 Elaboración propia OCI Fuente: Estadístico SDQS-BTE

Se realizó seguimiento a los tiempos de traslado de peticiones (5 días) de acuerdo con lo establecido en el artículo 1, Título II - Capítulo I - Artículo 21 de la Ley 1755 de 2015 de la siguiente manera:

- Se realizó filtro de las peticiones por las variables “Estado final de la Petición”, “Entidad que recibe” y “Entidad que traslada”.
- Una vez realizados los filtros se identificó un total de 211 peticiones trasladadas y un total de 394 traslados realizados (misma petición, trasladada a varias entidades)

Así las cosas, del ejercicio de evaluación realizado se obtuvieron los siguientes resultados:

Rango Días de Traslado	N° de Traslados Realizados
0-5 Días	206
Superior a 5 Días	5
Total	211

Tabla N°11 Elaboración propia OCI Fuente: Estadístico SDQS-BTE .

N° de petición	Días de Gestión	Dependencia
666202026	6	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA
6846162025	6	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA
690022026	6	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA
690142026	6	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA

N° de petición	Días de Gestión	Dependencia
666202026	6	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA

Tabla N°12 Elaboración propia OCI Fuente: Estadístico SDQS- BTE.

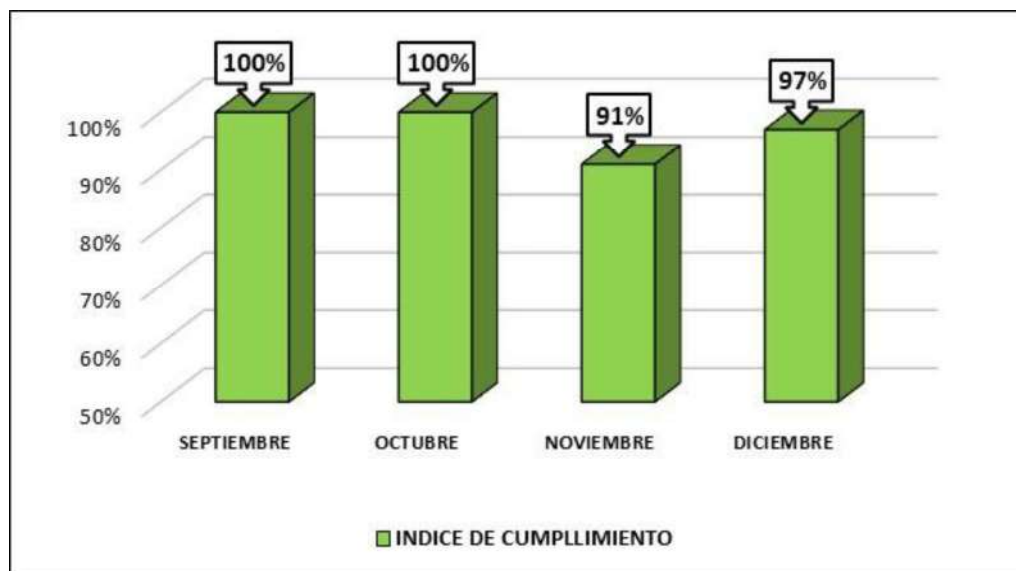
Teniendo en cuenta la tabla anterior, se evidencia que se realizó un traslado en un tiempo superior a 5 días de 10 peticiones lo cual corresponde al 2.37% del total de los traslados realizados.

5.3 MUESTREO EVALUACIÓN DE COHERENCIA, CALIDAD, CALIDEZ

Con el propósito de evaluar los criterios de coherencia, calidad, calidez y el adecuado manejo del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS-BTE), se llevó a cabo la revisión de los informes emitidos por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá (evaluador externo), correspondientes a los meses de septiembre a Diciembre de 2025.

Como resultado de este análisis, se evidenció que la Entidad mantiene un índice de cumplimiento que oscila entre el 91 % y el 100 %, de acuerdo con las evaluaciones realizadas por el evaluador externo.

Se recomienda fortalecer los controles y mecanismos de seguimiento, con el fin de asegurar la sostenibilidad de los niveles de cumplimiento y prevenir posibles desviaciones en periodos futuros.



Grafica N°5 Elaboración propia OCI Fuente: Informes Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá

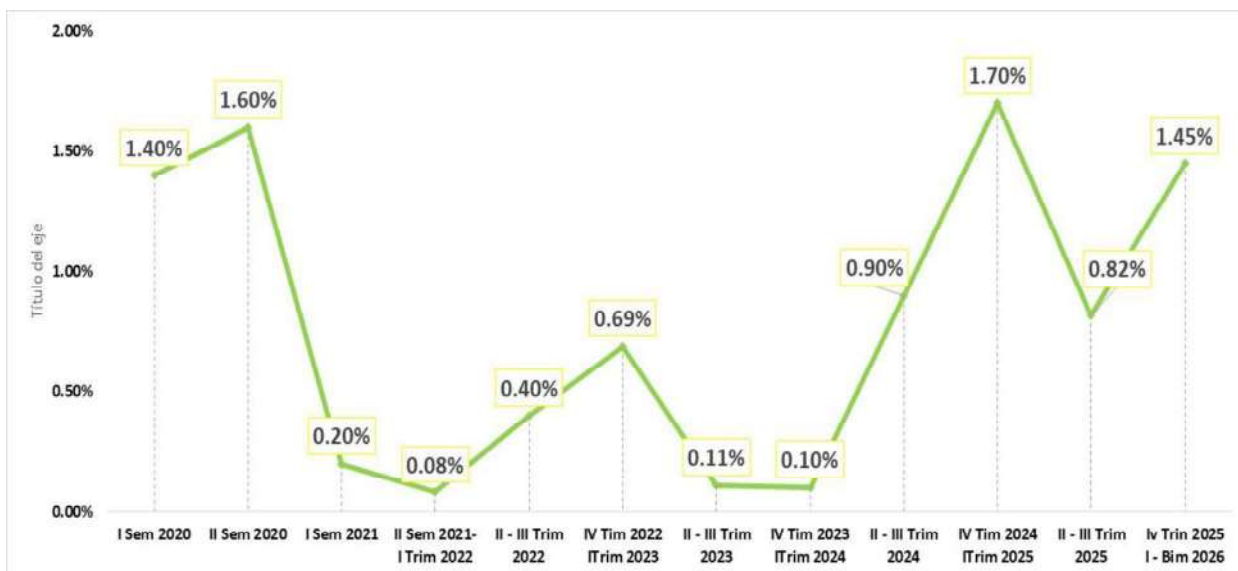
5.4 MEJORA CON BASE EN ANTERIORES INFORMES OCI

En la siguiente gráfica se identifica un comportamiento fluctuante a lo largo del tiempo en la oportunidad de respuesta a las peticiones recibidas, sin una tendencia sostenida de mejora o estabilidad.

En los periodos iniciales (2020), se observan valores relativamente altos (1,40% y 1,60%), seguidos de una disminución significativa durante 2021 y 2022, alcanzando niveles mínimos cercanos al 0,08%. Posteriormente, se presentan incrementos moderados en 2022 y 2023, aunque con nuevas caídas en algunos trimestres.

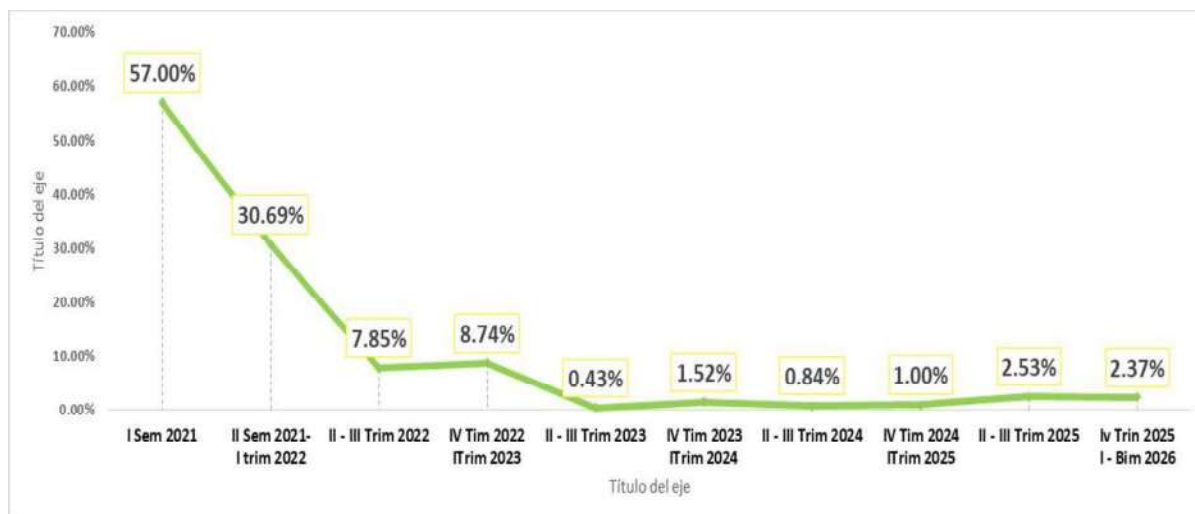
A partir de 2024, se muestra un repunte importante, alcanzando su valor más alto en IV trimestre de 2024 (1,70%), seguido de una disminución y nuevamente un incremento hacia el cierre del periodo (1,45% en 2026).

En este sentido, se evidencia alta variabilidad, con incrementos recientes que podrían reflejar debilidades en los controles o cambios en la gestión del proceso, por lo cual se recomienda analizar las causas de estas fluctuaciones, especialmente en los periodos de mayor incremento.



Grafica N°5 Elaboración propia OCI Fuente: Informe de Seguimiento Oficina de Control Interno

En el seguimiento efectuado por la Tercera Línea de Defensa se identificó un incremento en el porcentaje de traslados de peticiones realizados fuera del plazo establecido en la Ley 1755 de 2015. El indicador pasó de 0,84 % en el segundo y tercer trimestre de 2024 a 1,00 % en el cuarto trimestre de 2024 – primer trimestre de 2025, y posteriormente a 2,53 % en el segundo y tercer trimestre de 2025, para el periodo evaluada se evidencia una leve disminución, no obstante, los leves incrementos observados en los últimos periodos (hasta 2,37% en 2026) indican la necesidad de mantener controles que aseguren la adecuada clasificación y direccionamiento desde el ingreso.



Grafica N°6 Elaboración propia OCI Fuente: Informe de Seguimiento Oficina de Control Interno

6. CONCLUSIONES

- La Entidad alcanzó un nivel de gestión satisfactoria del 98.55% de las peticiones tramitadas a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS, dentro de los plazos establecidos en la Ley 1755 de 2015. El 1.45 % restante, correspondiente a 19 peticiones, fue atendido fuera del término legal, lo que representa una baja materialidad. No obstante, es necesario que la dependencia responsable implemente acciones de control y seguimiento que garanticen la gestión oportuna de todas las solicitudes.
- Asimismo, se identificó que el 2,37 % (5 peticiones) de los traslados efectuados se realizaron fuera de los tiempos definidos en la Ley 1755 de 2015. Si bien la materialidad es baja, se recomienda fortalecer los mecanismos de supervisión para prevenir la reiteración de esta situación.
- Por último, de acuerdo con el seguimiento efectuado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Alcaldía Mayor de Bogotá, se evidenció un índice de cumplimiento que oscila entre el 91 y 100 % en la aplicación de los criterios de coherencia, calidad, calidez y manejo del sistema SDQS, lo cual demuestra el compromiso institucional con el mejoramiento continuo de la gestión.
- Con base en la revisión de carácter estadístico realizada sobre la información registrada en el sistema GEA, se concluye que, si bien la Entidad gestiona la atención de las PQRSDF registradas en dicho sistema, persisten debilidades en aspectos clave, particularmente en la calidad y consistencia de la información, la adecuada clasificación de las solicitudes, la interoperabilidad con otros sistemas y la trazabilidad en la entrega de las comunicaciones al destinatario.

Lo anterior puede generar riesgos en la confiabilidad de la información, en el seguimiento efectivo de las solicitudes y en el cumplimiento de los términos

establecidos, así como posibles afectaciones en la toma de decisiones y en la imagen institucional.

ELABORADO POR:

Sandra Martinez

SANDRA LILIANA MARTINEZ MÉNDEZ
Contratista Oficina de Control Interno

REVISADO Y APROBADO POR:

Ana Lucía Bacares Toledo

ANA LUCIA BACARES TOLEDO
Jefe Oficina de Control Interno