

MEMORANDO**PARA:**

Dra. María Claudia García Dávila
Dra. Nubia Lucia Wilches Quintana
Dra. Sandra Marcela Torres Forero
Dra. Laura Paola Amaya Ibarra
Dra. Yury Mercedes Arenas Rincon
Dr. German Dario Alvarez Lucero
Dra. Octavio Naranjo Velasco
Dra. Tania Elena Rodriguez Angarita
Dr. Juan Fernando Phillips Bernal,

DE:

Ana Lucia Bacares Toledo, Jefe de Oficina de Control Interno

Asunto: Informe de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) - 1 de marzo al 31 de mayo 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, adjunta el Informe de Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) - periodo 1 de marzo al 31 de mayo de 2026.

Como resultado del ejercicio realizado, se generaron los siguientes hallazgos:

TIPO DE HALLAZGO	TITULO DEL HALLAZGO	PROCESO
Observación No. 1.	Deficiencias en la formulación de los riesgos y en el diseño de los controles asociados al proceso Servicio al Ciudadano - SAC.	Servicio de Atención al Ciudadano
Observación No. 2.	Radicados que permanecen en estado "En trámite" en GEA 1.0 con posterioridad a la entrada en operación de GEA 2.0.	Gestión Documental
Oportunidad de mejora No.1.	Fortalecimiento de la calidad de la información registrada y de los reportes estadísticos del SGDEA GEA 2.0	Gestión Documental

De igual forma, se presentan las siguientes conclusiones:

- Durante el periodo comprendido entre marzo y mayo de 2026, la Oficina de Control Interno evidenció que el proceso de Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) mantuvo, en términos generales, un adecuado nivel de gestión en la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias,

Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF).

- No obstante, la evaluación identificó oportunidades de mejora relacionadas con la formulación de los riesgos y el diseño de los controles del proceso, así como en la calidad, consistencia y trazabilidad de la información registrada en los sistemas de gestión de las PQRSDF. Estas oportunidades se concentran principalmente en la clasificación y tipificación de las peticiones y en la transición al SGDEA GEA 2.0.
- En la gestión de las peticiones a través de la plataforma Bogotá Te Escucha (BTE), se evidenció que el 98,18 % de las peticiones con respuesta definitiva fueron atendidas dentro de los términos establecidos, mientras que el 1,82 % se gestionó de forma extemporánea, porcentaje que representa una baja materialidad frente al total de casos analizados.

De acuerdo con lo anterior y en cumplimiento de lo establecido en la versión 21 del procedimiento ECM.PR.08 – Plan de Mejoramiento por Procesos – Acciones Correctivas y de Mejora, se informa que las situaciones que dieron origen a las observaciones deberán ser incorporadas en el Plan de Mejoramiento Institucional y asignadas a los responsables de la producción de la información y de la solicitud de su publicación, con el propósito de formular e implementar las acciones correctivas y de mejora que permitan subsanar las causas que originaron las situaciones identificadas.

En este sentido, el Plan de Mejoramiento deberá ser formulado y registrado en el Módulo de Mejora del Portal MIPG dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la comunicación del presente informe, es decir, a más tardar el 11 de agosto de 2026. En caso de requerirse prórroga, esta deberá solicitarse con una antelación mínima de dos (2) días hábiles al vencimiento del término, debidamente sustentada, pudiendo otorgarse por una única vez, de conformidad con los plazos establecidos en el citado procedimiento.

Así mismo, las acciones que se formulen deberán contemplar un horizonte de implementación que no supere los doce (12) meses contados a partir de la comunicación del informe final y estructurarse de manera que permitan atender de forma efectiva las causas que dieron origen a las observaciones.

Finalmente, reiteramos nuestro compromiso con el fortalecimiento y mejoramiento continuo de los procesos de la Entidad. Para cualquier aclaración o información adicional relacionada con el presente informe, estaremos atentos a brindar el acompañamiento requerido.

Cordialmente,



Página 2 de 3

Ana Lucia Bacares Toledo

Jefe de Oficina de Control Interno

Anexos Electrónicos:

Proyectó: Sandra Liliana Martínez Mendez

Revisó:

Aprobó: Ana Lucia Bacares Toledo

**Firmado Electrónicamente****Radicado:** 20260030000020663**Fecha:** 31/07/2026 14:40**Código de verificación:** 2d751

Este documento fue generado con firma electrónica, digital y cuenta con plena validez jurídica, conforme a lo dispuesto en la Ley 527/99 y el decreto reglamentario 2364/12

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

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

2026



JARDÍN
BOTÁNICO



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 BOGOTÁ
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 2 de 29	

Contenido

RESUMEN EJECUTIVO	5
1. OBJETIVO.	5
2. ALCANCE.	5
3. NORMATIVIDAD.....	5
4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS ENCONTRADOS.....	6
5. RECOMENDACIONES.	7
6. CONCLUSIONES.....	7
PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS / RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LEY / RECOMENDACIONES	8
1. LIMITANTES PRESENTADAS DURANTE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LEY.	8
2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE SEGUIMIENTO O LEY.	8
2.1. RIESGOS IDENTIFICADOS ASOCIADOS A LA GESTIÓN DE PQRSDF	8
2.2. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO SGDEA GEA 2.015	
2.3. SEGUIMIENTO A PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD 1 DE MARZO A 30 DE MARZO DE 2026	16
2.3.1 PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO GEA.....	16
2.3.2 PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE SDQS-BTE	24
3. RECOMENDACIONES:	28
4. CONCLUSIONES.....	29
5. ANEXOS.....	29

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 BOGOTÁ
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 3 de 29	

EJECUCIÓN DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE SEGUIMIENTO O LEY			
Desde	01/03/2026	Hasta	31/05/2026

Líder del proceso	Jefe Oficina de Control Interno	Auditor Líder
- Nubia Lucía Wilches Quintana - Sandra Marcela Torres Forero - Laura Paola Amaya Ibarra - Germán Darío Álvarez Lucero - Tania Rodríguez Angarita - Juan Fernando Phillips Bernal	Ana Lucia Bacares Toledo	Sandra Martínez Méndez

Aspecto Evaluable (Unidad Auditable):	Informe Seguimiento Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias Y Felicitaciones (PQRSDF)
Líder de Proceso / Jefe(s) Dependencia(s):	- Nubia Lucía Wilches Quintana – Secretaria General - Sandra Marcela Torres Forero – Oficina Asesora de Planeación - Laura Paola Amaya Ibarra – Oficina Jurídica - Germán Darío Álvarez Lucero – Subdirección Técnica Operativa - Tania Rodríguez Angarita – Subdirección Educativa y Cultural - Juan Fernando Phillips Bernal – Subdirección Científica
Objetivo de la evaluación independiente de seguimiento o ley:	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).
Alcance de la evaluación independiente de seguimiento o ley:	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 marzo al 31 de mayo de 2026.
Criterios de la evaluación independiente de seguimiento o ley:	- 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 BOGOTÁ
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 4 de 29	

- 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 2.018 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 BOGOTÁ
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 5 de 29	

RESUMEN EJECUTIVO

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 marzo al 31 de mayo de 2026

3. NORMATIVIDAD.

- 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 BOGOTÁ
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 6 de 29	

RESUMEN EJECUTIVO

- 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 2.018 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.

4. RESUMEN DE LOS RESULTADOS ENCONTRADOS.

Tabla 1 Hallazgos Identificado OCI

TIPO DE HALLAZGO	TITULO DEL HALLAZGO
Observación No. 1.	Deficiencias en la formulación de los riesgos y en el diseño de los controles asociados al proceso Servicio al Ciudadano - SAC.
Observación No. 2.	Radicados que permanecen en estado "En trámite" en GEA 1.0 con posterioridad a la entrada en operación de GEA 2.0.
Oportunidad de mejora No.1.	Fortalecimiento de la calidad de la información registrada y de los reportes estadísticos del SGDEA GEA 2.0

Fuente: Elaboración Propia OCI

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 BOGOTÁ
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 7 de 29	

RESUMEN EJECUTIVO

5. RECOMENDACIONES.

- Fortalecer la formulación de los riesgos y el diseño de los controles del proceso Servicio al Ciudadano – SAC, verificando su alineación con la metodología institucional vigente, de manera que los riesgos reflejen adecuadamente las causas que pueden originar su materialización y los controles se orienten a prevenirlas o mitigarlas, incorporando además acciones de tratamiento frente a las desviaciones identificadas.
- Implementar las acciones necesarias para culminar el cierre de los radicados pendientes en GEA 1.0 y fortalecer los mecanismos de seguimiento durante la transición al SGDEA GEA 2.0.
- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre la gestión de las PQRSDf registradas en Bogotá Te Escucha (BTE), asegurando la correcta clasificación y tipificación de las peticiones, así como la oportunidad en el registro de las actuaciones y el cierre de estas, con el fin de garantizar la confiabilidad de la información y el cumplimiento de los términos legales.

6. CONCLUSIONES.

Como resultado del seguimiento efectuado a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDf) durante el periodo comprendido entre marzo y mayo de 2026, la Oficina de Control Interno evidenció que, en términos generales, el proceso Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) mantiene un adecuado nivel de gestión en la atención de las solicitudes ciudadanas.

No obstante, la evaluación permitió identificar oportunidades de mejora relacionadas con la formulación de los riesgos y el diseño de los controles asociados al proceso, así como con la calidad, consistencia y trazabilidad de la información registrada en los sistemas utilizados para la gestión de las PQRSDf, especialmente en aspectos asociados con la clasificación y tipificación de las peticiones y la transición al SGDEA GEA 2.0.

Respecto de la gestión realizada a través de la plataforma Bogotá Te Escucha (BTE), se evidenció que el 98,18 % de las peticiones con respuesta definitiva fueron gestionadas dentro de los términos establecidos, mientras que el 1,82 % presentó gestión extemporánea, porcentaje que representa una baja materialidad frente al total de solicitudes analizadas.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 BOGOTÁ
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 8 de 29	

PRINCIPALES SITUACIONES DETECTADAS / RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LEY / RECOMENDACIONES

1. LIMITANTES PRESENTADAS DURANTE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE LEY.

Durante el desarrollo de la evaluación independiente de ley no se presentaron limitantes que afectaran el alcance, la ejecución o la obtención de evidencia suficiente y pertinente para el cumplimiento de los objetivos definidos.

2. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN INDEPENDIENTE DE SEGUIMIENTO O LEY.

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 marzo al 31 de mayo 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.

2.1. RIESGOS IDENTIFICADOS ASOCIADOS A LA GESTIÓN DE PQRSDF

Como parte del seguimiento a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF), la Oficina de Control Interno tomó como referencia la matriz de riesgos del proceso de Servicio de Atención a la Ciudadanía (SAC), con el propósito de verificar la aplicación de los controles establecidos para mitigar los riesgos asociados a la gestión de las peticiones ciudadanas. En

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 9 de 29	

este contexto, se identifican riesgos de Integridad Pública y de Gestión, orientados a prevenir afectaciones reputacionales, económicas y de cumplimiento normativo, mediante la implementación de controles relacionados con el seguimiento a los términos de respuesta, la verificación del orden de atención de las solicitudes, la socialización de lineamientos para la atención al ciudadano y el monitoreo de la calidad de las respuestas emitidas por la entidad.

Observación No. 1. Deficiencias en la formulación de los riesgos y en el diseño de los controles asociados al proceso Servicio al Ciudadano - SAC.

CONDICIÓN

SITUACIÓN 1: Evaluación de Riesgos de Integridad Pública.

Con el fin de verificar la adecuada formulación del riesgo de integridad pública, la Oficina de Control Interno evaluó su estructura de conformidad con los lineamientos establecidos en la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas – Versión 7 (DAFP, 2025), verificando el cumplimiento de los componentes de impacto, causa inmediata y causa raíz. Los resultados de dicha evaluación se presentan a continuación:

Riesgo R1 – SAC

Posibilidad de afectación reputacional por corrupción en la recepción de derechos de petición o tutelas por los grupos de valor, a causa de alteración u omisión del orden de llegada de las PQRSD radicadas por las partes interesadas a la entidad

Tabla 2 Evaluación Estructura de la Descripción del riesgo de Integridad Pública -R1 - SAC

Componente de la estructura del riesgo	Criterio metodológico (Guía DAFP V.7 - 2025)	Evaluación	Análisis de la Oficina de Control Interno
Impacto	Debe describir la afectación económica y/o reputacional que puede ocasionar la materialización del riesgo.	✓ Cumple	El riesgo identifica como impacto la afectación reputacional , la cual corresponde a uno de los impactos establecidos para los riesgos de integridad pública en la metodología del DAFP.
Causa inmediata	Debe corresponder a una de las categorías definidas por la metodología: fraude interno, soborno entrante, soborno saliente, gestión inadecuada del conflicto de interés o corrupción.	✓ Cumple	El riesgo identifica como causa inmediata la corrupción , categoría contemplada en la Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas – Versión 7.
Causa raíz	Debe corresponder a la descripción de la actividad	✗ No cumple	La causa raíz se describe como la alteración u omisión del orden de llegada de las

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 BOGOTÁ
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 10 de 29	

Componente de la estructura del riesgo	Criterio metodológico (Guía DAFP V.7 - 2025)	Evaluación	Análisis de la Oficina de Control Interno
	dentro del flujo del proceso donde puede originarse el riesgo.		PQRSDF , lo cual corresponde a una posible irregularidad y no a la descripción de una actividad del proceso, como lo establece la metodología. Adicionalmente, dicha situación no representa de manera precisa la operación del proceso, considerando que la gestión de las PQRSDF se realiza conforme a los términos legales aplicables a cada tipo de petición y no exclusivamente por el orden cronológico de radicación.

Ahora bien, en relación con los controles definidos para mitigar el riesgo de integridad pública, la Oficina de Control Interno evaluó su diseño de conformidad con los lineamientos establecidos en la Política DYP.PO.01 "Gestión Integral de Riesgos" Versión 7 del Jardín Botánico José Celestino Mutis, verificando la incorporación de los elementos mínimos requeridos para su adecuada estructuración. Los resultados de la evaluación se presentan a continuación:

Control No. 1

El funcionario o profesional de SAC realiza seguimiento semanalmente al orden y cumplimiento de la atención y los términos de las PQRSDF, que se reciben por el canal Bogotá Te Escucha - BTE, mediante el reporte de "Gestión de Peticiones" que se descarga de la herramienta, confirmando el trámite adelantado a los radicados, generando alertas a las dependencias. En caso de identificar falencias en la atención o términos se genera la alerta a la dependencia encargada para el trámite respectivo vía correo electrónico. Como evidencia se suministra el reporte "Gestión de peticiones" y el correo electrónico del alertamiento a la dependencia.

Tabla 3 Evaluación Estructura del Control 1 – Riesgo R1 - SAC

Elemento del control	Evaluación	Análisis OCI
Responsable	✓ Cumple	Se identifica el responsable: Funcionario o profesional de SAC.
Acción	✓ Cumple	Define la acción de realizar seguimiento , confirmar el trámite y generar alertas.
Objetivo del control	⚠ Cumple parcialmente	El objetivo puede inferirse (verificar el cumplimiento de la atención y los términos); sin embargo, no se expresa de forma clara qué pretende prevenir o mitigar respecto del riesgo de integridad.
Periodicidad	✓ Cumple	Establece una ejecución semanal.
Tratamiento de desviaciones	✓ Cumple	Indica que, cuando identifica falencias, genera una alerta mediante correo electrónico a la dependencia responsable.
Evidencia	✓ Cumple	Define como evidencia el reporte de Gestión de Peticiones y los correos electrónicos de alerta.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 11 de 29	

Control No. 2

El funcionario o profesional de SAC realiza seguimiento y validación mensual al cumplimiento de los términos establecidos para la gestión de las PQRSD mes vencido representando las novedades identificadas en el informe de Gestión de PQRSD. En caso de identificar novedades se registra dentro del informe. Como evidencia se suministra el Informe atención al ciudadano gestión PQRSD el cual es publicado en la página web de la entidad.

Tabla 4 Evaluación Estructura del Control 2 – Riesgo R1 - SAC

Elemento del control	Evaluación	Análisis OCI
Responsable	✓ Cumple	Se identifica el responsable: Funcionario o profesional de SAC.
Acción	✓ Cumple	Establece la acción de realizar seguimiento y validación del cumplimiento de los términos.
Objetivo del control	⚠ Cumple parcialmente	Aunque se entiende que busca verificar el cumplimiento de los términos de respuesta, el objetivo no se encuentra expresado de manera explícita ni vinculado al riesgo que pretende mitigar.
Periodicidad	✓ Cumple	Define una ejecución mensual.
Tratamiento de desviaciones	⚠ Cumple parcialmente	Señala que las novedades se registran en el informe; sin embargo, no establece acciones correctivas, preventivas o de seguimiento frente a las desviaciones identificadas.
Evidencia	✓ Cumple	Establece como evidencia el Informe de Gestión de PQRSD publicado en la página web.

No obstante, lo anterior, si bien los controles evaluados cumplen, en términos generales, con los elementos metodológicos definidos en la Política DYP.PO.01 "Gestión Integral de Riesgos" Versión 7 para su estructuración, se evidenció que estos no guardan una relación directa con el riesgo de integridad pública identificado. Lo anterior, por cuanto los controles se encuentran orientados al seguimiento del cumplimiento de los términos de atención de las PQRSD y a la generación de alertas por posibles incumplimientos, mientras que el riesgo se encuentra asociado a la presunta alteración u omisión del orden de llegada de las peticiones. En este sentido, la Oficina de Control Interno observó que el orden cronológico de radicación no constituye, por sí mismo, un factor determinante para la atención de las PQRSD, toda vez que su gestión y respuesta se realiza conforme a los términos establecidos en la normativa vigente para cada tipo de petición. En consecuencia, los controles definidos no evidencian mecanismos específicos para prevenir o detectar la materialización del riesgo de integridad formulado, lo que limita su capacidad para mitigar las causas que podrían dar origen al mismo.

SITUACIÓN 2: Evaluación de Riesgos de Gestión

Con el fin de verificar la adecuada formulación del riesgo de gestión, la Oficina de Control Interno evaluó su estructura de conformidad con los lineamientos establecidos en la Guía para la Gestión Integral del

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 12 de 29	

Riesgo en Entidades Públicas – Versión 7 (DAFP, 2025) y la Política DYP.PO.01 "Gestión Integral de Riesgos" Versión 7 del Jardín Botánico José Celestino Mutis, verificando el cumplimiento de los componentes de impacto, causa inmediata y causa raíz. Los resultados de dicha evaluación se presentan a continuación.

Riesgo R3 – SAC

Posibilidad de afectación económica y reputacional por sanciones de instancias de control tanto internos como externos, así como inconformidad por parte de los ciudadanos a causa de la falta de aplicación de los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia en las respuestas a los requerimientos o atención a los servicios a los ciudadanos.

Tabla 5 Evaluación Estructura de la Descripción del riesgo de Gestión -R3 - SAC

Componente de la estructura del riesgo	Criterio metodológico (Guía DAFP V.7 - 2025)	Evaluación	Análisis de la Oficina de Control Interno
Impacto (¿Qué?)	Corresponde a las consecuencias (afectación económica y/o reputacional) que puede ocasionar a la entidad la materialización del riesgo.	✓ Cumple	El riesgo identifica como impacto la posibilidad de afectación económica y reputacional, en concordancia con la definición establecida en la metodología institucional.
Causa inmediata (¿Cómo?)	Corresponde a las circunstancias o situaciones más evidentes sobre las cuales se presenta el riesgo; no constituyen la causa principal o base para que este ocurra.	⚠ Cumple parcialmente	La causa inmediata se establece como "sanciones de instancias de control tanto internas como externas, así como inconformidad por parte de los ciudadanos"; sin embargo, estos elementos corresponden a consecuencias derivadas de la materialización del riesgo y no a las circunstancias o situaciones evidentes sobre las cuales este se presenta, conforme a la definición metodológica.
Causa raíz (¿Por qué?)	Corresponde a las razones principales o básicas por las cuales puede presentarse el riesgo, información esencial para la definición y análisis de los controles.	⚠ Cumple parcialmente	La causa raíz se define como "la falta de aplicación de los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia en las respuestas a los requerimientos o atención a los servicios a los ciudadanos". Si bien identifica una situación que incide en la materialización del riesgo, no desarrolla las causas básicas que originan dicho incumplimiento (humanas, organizacionales,

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 BOGOTÁ
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 13 de 29	

Componente de la estructura del riesgo	Criterio metodológico (Guía DAFP V.7 - 2025)	Evaluación	Análisis de la Oficina de Control Interno
			tecnológicas, normativas, entre otras), limitando el análisis de las causas y el diseño de controles orientados a prevenir su ocurrencia.

Control No. 1

El funcionario o profesional de SAC verifica el cumplimiento del plan de acción SAC semestralmente, con relación a la ejecución de las sesiones de socialización y sensibilización dirigidos al personal relacionado con la Atención a la Ciudadanía, establecidos en el manual de servicio al ciudadano, lo cual se verifica con el listado de asistencia de las sesiones efectuadas. En caso de identificar que el personal relacionado con la Atención a la Ciudadanía no asistió a la sesión, se comparte el material socializado en el espacio vía correo electrónico. Como evidencia se suministra el listado de asistencia y/o el plan de acción y el correo electrónico en caso de presentarse.

Tabla 6 Evaluación Estructura del Control 1 – Riesgo R3 - SAC

Elemento del control	Evaluación	Análisis de la Oficina de Control Interno
Responsable	✓ Cumple	Se identifica como responsable al funcionario o profesional del Servicio de Atención al Ciudadano (SAC).
Acción	✓ Cumple	Se establece la acción de verificar el cumplimiento del Plan de Acción SAC respecto de las actividades de socialización y sensibilización.
Objetivo del control	✓ Cumple	El control tiene como propósito verificar la ejecución de las actividades de socialización y sensibilización establecidas en el Manual de Servicio al Ciudadano.
Periodicidad	✓ Cumple	Define una ejecución semestral.
Tratamiento de las desviaciones	✓ Cumple	En caso de inasistencia a las jornadas de socialización, se remite el material mediante correo electrónico al personal correspondiente.
Evidencia	✓ Cumple	Se establecen como evidencias el listado de asistencia, el Plan de Acción SAC y, cuando aplique, el correo electrónico remitido.

Control No. 2

El funcionario o profesional de SAC realiza seguimiento y validación mensual al cumplimiento de los términos establecidos para la gestión de las PQRSD mes vencido representando las novedades identificadas en el informe de Gestión de PQRSD. En caso de identificar novedades se registra dentro del informe. Como evidencia se suministra el Informe atención al ciudadano gestión PQRSD el cual es publicado en la página web de la entidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 BOGOTÁ
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 14 de 29	

Tabla 7 Evaluación Estructura del Control 2 – Riesgo R3 - SAC

Elemento del control	Evaluación	Análisis de la Oficina de Control Interno
Responsable	✓ Cumple	Se identifica al funcionario o profesional del SAC como responsable de la ejecución del control.
Acción	✓ Cumple	Se establece la acción de realizar seguimiento y validación al cumplimiento de los términos de atención de las PQRSDF.
Objetivo del control	✓ Cumple	El control busca verificar el cumplimiento de los términos establecidos para la atención de las PQRSDF.
Periodicidad	✓ Cumple	Define una ejecución mensual.
Tratamiento de las desviaciones	⚠ Cumple parcialmente	Se indica que las novedades identificadas se registran en el informe; sin embargo, no se establecen acciones posteriores para corregir o mitigar las desviaciones detectadas.
Evidencia	✓ Cumple	Define como evidencia el Informe de Gestión de PQRSDF publicado en la página web institucional.

Control No. 3

El funcionario o profesional de SAC realiza la verificación de la elaboración y presentación del informe mensual al cumplimiento de los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia mes vencido, en caso de identificar desviaciones se registra en el documento. Como evidencia queda el informe mensual al cumplimiento de los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia socializado mediante oficio.

Tabla 8 Evaluación Estructura del Control 3 – Riesgo R1 - SAC

Elemento del control	Evaluación	Análisis de la Oficina de Control Interno
Responsable	✓ Cumple	Se identifica al funcionario o profesional del SAC como responsable de la ejecución del control.
Acción	✓ Cumple	Se establece la acción de verificar la elaboración y presentación del informe sobre el cumplimiento de los criterios de oportunidad, claridad, calidez y coherencia.
Objetivo del control	✓ Cumple	El control busca verificar el cumplimiento de los criterios de calidad definidos para la atención de la ciudadanía.
Periodicidad	✓ Cumple	Define una ejecución mensual.
Tratamiento de las desviaciones	⚠ Cumple parcialmente	Cuando se identifican desviaciones, estas únicamente se registran en el informe, sin establecer acciones de mejora, seguimiento o corrección.
Evidencia	✓ Cumple	Se define como evidencia el informe mensual socializado mediante oficio.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 15 de 29	

Si bien los controles evaluados contemplan el tratamiento de las desviaciones identificadas, se evidenció que, en los controles No. 2 y No. 3, este se limita al registro de las novedades en el informe correspondiente, sin definir acciones de seguimiento, corrección o mejora frente a las situaciones detectadas. Lo anterior representa una oportunidad de fortalecimiento en el diseño de los controles.

CRITERIO

Guía para la Gestión Integral del Riesgo en Entidades Públicas – Versión 7, Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), 2025:

- Capítulo III. Riesgos Generales de la Gestión, numeral 3.4. Descripción del riesgo, referente a la estructura para la formulación de los riesgos de gestión.
- Capítulo VI. Sistema de Gestión de Riesgos para la Integridad Pública (SIGRIP), numeral 6.3.5.1. Identificación y valoración de riesgos para la integridad pública, respecto de la descripción del riesgo de integridad pública.

Documento Interno: Jardín Botánico José Celestino Mutis

- Política DYP.PO.01 "Gestión Integral de Riesgos" – Versión 7, numeral 8.8. Estructura de la descripción del riesgo (impacto, causa inmediata y causa raíz) y numeral 8.9.1. Diseño de controles – Estructura para la descripción del control, mediante los cuales se establecen los lineamientos para la formulación de los riesgos y el diseño de los controles asociados.

POSIBLE CAUSA: La situación evidenciada posiblemente obedece al proceso de implementación de la nueva metodología para la Gestión Integral de Riesgos adoptada por la Entidad durante la presente vigencia, lo que pudo generar oportunidades de mejora en la apropiación y aplicación de los lineamientos relacionados con la formulación de los riesgos y el diseño de los controles por parte de los responsables del proceso.

CONSECUENCIA: Lo anterior podría ocasionar que los riesgos no representen adecuadamente los eventos que se pretende gestionar y que los controles definidos no sean suficientes para prevenir o mitigar las causas que originan su materialización, afectando la efectividad del Sistema de Control Interno, la administración de riesgos y el logro de los objetivos del proceso.

2.2. IMPLEMENTACIÓN DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE DOCUMENTOS ELECTRÓNICOS DE ARCHIVO SGDEA GEA 2.0

Durante el desarrollo del ejercicio de evaluación, se identificó que la Entidad viene desarrollando desde la vigencia 2025 el proyecto Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA GEA 2.0, con el propósito de fortalecer la gestión documental institucional.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 BOGOTÁ
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 16 de 29	

En el marco de dicho proyecto, en sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño del 30 de marzo de 2026, el proceso de Gestión Documental socializó el esquema de implementación del SGDEA GEA 2.0, el cual fue definido en dos fases.

- **La Fase I** comprende la administración, parametrización y radicación de documentos, así como la gestión de las comunicaciones oficiales; para esta etapa se informó el cierre del sistema GEA 1.0 y el inicio de operación de GEA 2.0 a partir del 4 de mayo de 2026.
- **La Fase II** contempla la organización y gestión de expedientes electrónicos de archivo, la incorporación de los instrumentos archivísticos y la integración con herramientas complementarias para la administración documental.

Posteriormente, mediante la Circular No. 07 del 10 de abril de 2026, la Secretaría General comunicó la puesta en producción de la primera fase del SGDEA GEA 2.0 a partir del 4 de mayo de 2026 a las 00:00 horas. En dicha circular también se impartieron lineamientos para la transición entre plataformas, indicando que las peticiones y demás trámites gestionados en GEA 1.0 debían ser finalizados antes del 28 de abril de 2026.

Finalmente, mediante la Resolución No. 131 del 15 de mayo de 2026, la Entidad adoptó oficialmente el Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo – SGDEA GEA 2.0 del Jardín Botánico de Bogotá José Celestino Mutis.

Realizada la anterior contextualización sobre la entrada en operación del SGDEA GEA 2.0, a continuación, se presentan los resultados del análisis efectuado por la Oficina de Control Interno respecto de las PQRSDF recibidas y gestionadas por la Entidad durante el periodo evaluado:

2.3. SEGUIMIENTO A PETICIONES RECIBIDAS POR LA ENTIDAD 1 DE MARZO A 31 DE MAYO DE 2026

2.3.1 PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DEL APLICATIVO GEA

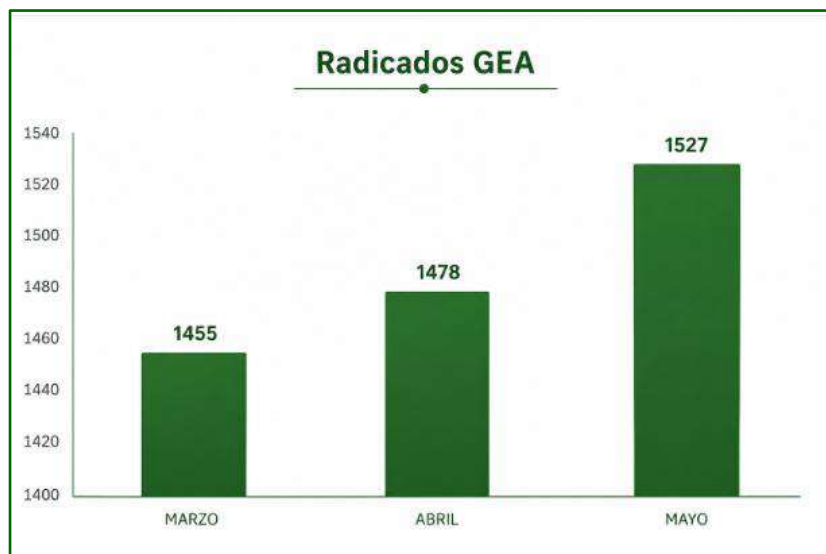
Para el periodo comprendido entre el 1 de marzo al 31 de mayo de 2026, la Entidad recibió un total de 4.460 radicados a través del aplicativo GEA, distribuidos mensualmente de la siguiente manera: marzo(1.455), abril (1.1478) y mayo (1.527).

Se evidencia una variación en el volumen de radicados durante el periodo analizado, con el mayor registro en mayo y el menor en marzo.

A continuación, se presentan los radicados por mes:

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 BOGOTÁ
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 17 de 29	

Gráfico 1 *Numero de Radicados – GEA 1 de Marzo a 31 de Mayo de 2026*



Ahora bien, de acuerdo con la información registrada en el aplicativo GEA, durante el periodo comprendido entre marzo y mayo de 2026 se gestionaron 4.460 radicados, de los cuales 2.933 (65,8%) corresponden a registros efectuados en GEA 1.0 durante los meses de marzo y abril, mientras que 1.527 (34,2%) fueron tramitados a través de GEA 2.0 durante el mes de mayo, como resultado de la entrada en operación del nuevo sistema.

En ambos aplicativos se observa una mayor concentración de registros en las categorías Solicitud de Servicio y Remisión de Información, que en conjunto representan 2.621 radicados, equivalentes al 58,8% del total analizado, evidenciando que la gestión documental institucional continúa enfocada principalmente en la atención de requerimientos operativos y en el trámite de comunicaciones administrativas.

De igual manera, se identificó un volumen importante de Solicitudes de Información, con 130 registros (70 en GEA 1.0 y 60 en GEA 2.0), así como 588 Derechos de Petición de interés general, interés particular y de acceso a la información, lo que refleja una participación significativa de las solicitudes relacionadas con el ejercicio del derecho de petición y el acceso a la información pública.

En las siguientes tablas se presenta el detalle de los radicados de acuerdo con la tipificación registrada en los aplicativos GEA 1.0 y GEA 2.0.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 BOGOTÁ
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 18 de 29	

Tabla 9 Tipología de radicados GEA 1.0 – GEA 2.0

GEA 1.0 MARZO – ABRIL 2026	
Tipo de Solicitud	Numero de Radicados
Solicitud De Servicio	1070
Remisión De Información	694
Bte_Derecho_De_Peticion_De_Interes_Particular	265
Bte_Derecho_De_Peticion_De_Interes_General	257
Bte_Solicitud_De_Acceso_A_La_Informacion	221
Invitacion	117
Solicitud Organismos De Control Y Juzgados	106
Solicitud De Información	70
Bte_Queja	27
Citación	23
Bte_Reclamo	16
Felicitación	16
Bte_Consulta	10
Bte_Felicitacion	7
Tutela	7
Bte_Sugerencia	6
Petición En Interés General	6
Petición En Interés Particular	5
Bte_Solicitud_De_Copia	3
Queja	3
Reclamo	2
Bte_Denuncia_Por_Actos_De_Corrupcion	1
Sugerencia	1
Total, General	2933

GEA 2.0 MAYO 2026	
Tipo de Petición	Numero de Radicados
Solicitud De Servicio	460
Remisión De Información	397
Radicación Desde Bte	278
Solicitud De Información	60
Invitación	54
Solicitud De Acceso A La Información	48
Solicitud De Informes Por Los Concejales	38
Derecho De Petición De Interés Particular	34
No Definido	33
Derecho De Petición De Interés General	32
Solicitud Organismos De Control	28
PQRS	11
Convocatoria	10
Citación	8
Queja	8
Derecho De Petición De Acceso A La Información	6
Felicitación	5
Consulta	3
Solicitud De Informes Por Los Congressistas	3
Tutela	3
Comunicación OFICIAL	1
Comunicación Oficial Del Peticionario	1
Consecutivo De Comunicación Oficial Enviada	1
Denuncia	1
Notificación DE LA DEMANDA	1
Reclamo	1
Respuesta A Derecho De Petición	1
Sugerencia	1
Total, general	1527

Gestión de Radicados:

Observación No. 2: Radicados que permanecen en estado "En trámite" en GEA 1.0 con posterioridad a la entrada en operación de GEA 2.0.

En relación con el estado de los radicados registrados en GEA 1.0, se evidenció que, de un total de 2.933 registros, 1.564 se encontraban en estado "Tramitado", 412 correspondían a trámites clasificados como "No requiere respuesta" y 426 registraban el estado "Respuesta diferente oficio". No obstante, se identificó que 531 radicados (18,1%) permanecían en estado "En trámite".

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 19 de 29	

Lo anterior cobra especial relevancia considerando que la Circular No. 07 del 10 de abril de 2026 impartió las directrices para la transición hacia GEA 2.0, estableciendo que las peticiones y demás trámites gestionados en GEA 1.0 debían finalizarse antes del 28 de abril de 2026, previo a la entrada en operación del nuevo sistema.

Tabla 10 Estado de radicados GEA 1.0 – GEA 2.0

GEA 1.0 MARZO - ABRIL		GEA 2.0 MAYO	
Estado	Numero Radicados	Estado	Numero Radicados
en_tramite	531	En Trámite	52
no_requiere_respuesta	412	Finalizado	1475
respuesta_diferente_oficio	426	Total, general	1527
tramitado	1564		
Total, general	2933		

Ahora bien, en la siguiente tabla se presentan las dependencias responsables de los radicados que permanecen en estado "En trámite" en GEA 1.0, de conformidad con la información suministrada por el proceso de Gestión Documental (Archivo Excel).

Tabla 11 Dependencias con Radicados en Trámite en GEA 1.0

en_tramite	TOTAL 531
ATENCIÓN AL CIUDADANO	4
COMUNICACIONES	24
CONTABILIDAD	1
OFICINA DE ARBORIZACIÓN	387
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4
OFICINA JURIDICA	43
PRESUPUESTO	2
SECRETARÍA GENERAL	21
SISTEMAS	2
SUBDIRECCIÓN CIENTÍFICA	2
SUBDIRECCIÓN EDUCATIVA Y CULTURAL	3
SUBDIRECCIÓN TÉCNICA Y OPERATIVA	18
TALENTO HUMANO	13
TESORERIA	7

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 BOGOTÁ
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 20 de 29	

Tabla 12 Tipo de Solicitud de Radicados en GEA 1.0 en Trámite

Etiquetas de fila	Numero Radicado
bte_consulta	2
bte_denuncia_por_actos_de_corrupcion	1
bte_derecho_de_peticion_de_interes_general	43
bte_derecho_de_peticion_de_interes_particular	66
bte_felicitation	1
bte_queja	5
bte_reclamo	5
bte_solicitud_de_acceso_a_la_informacion	27
bte_sugerencia	1
CITACIÓN	2
FELICITACION	5
INVITACION	3
PETICION EN INTERES GENERAL	1
PETICION EN INTERES PARTICULAR	2
REMISION DE INFORMACION	161
SOLICITUD DE INFORMACION	16
SOLICITUD DE SERVICIO	169
SOLICITUD ORGANISMOS DE CONTROL Y JUZGADOS	20
TUTELA	1
Total, general	531

CRITERIO: Circular No. 07 del 10 de abril de 2026 expedida por la Secretaría General, mediante la cual se impartieron los lineamientos para la puesta en producción del SGDEA GEA 2.0, estableciendo que las peticiones y demás trámites gestionados en GEA 1.0 debían finalizarse antes del 28 de abril de 2026

POSIBLE CAUSA: La situación evidenciada podría estar asociada a aspectos propios del proceso de transición entre GEA 1.0 y GEA 2.0, así como a posibles limitaciones funcionales o de parametrización del aplicativo que incidieron en la actualización o cierre de los trámites pendientes

POSIBLE CONSECUENCIA: Posibles afectaciones en la trazabilidad, el seguimiento y el control de las PQRSDF, así como inconsistencias en la gestión de la información durante el proceso de transición entre GEA 1.0 y GEA 2.0, lo que podría incidir en el cierre oportuno de los trámites y en la confiabilidad de los registros institucionales.

Ahora bien, de acuerdo con la información registrada en GEA 1.0 para el periodo comprendido entre marzo y abril de 2026, de los 2.933 radicados gestionados, 1.648 (56,2%) fueron atendidos dentro de los términos establecidos, 754 (25,7%) se clasificaron fuera de términos y 531 (18,1%) corresponden a registros que no presentan clasificación en el campo de oportunidad, al encontrarse en estado "En

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 BOGOTÁ
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 21 de 29	

trámite". Lo anterior evidencia que una cuarta parte de los radicados finalizados en el sistema por fuera de los términos previstos, es importante precisar 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.

Tabla 13 Términos de Solicitudes en GEA 1.0

Dentro o Fuera de términos (Días Hábiles)	Numero de Radicados
Dentro de términos	1648
Fuera de términos	754
(en blanco)	531
Total, general	2933

En relación con la oportunidad de las PQRSDF gestionadas a través de GEA 2.0, la Oficina de Control Interno descargó directamente del aplicativo el archivo "Tipo de Estadística 9 – Informe Trámite de Radicados de Entrada", con el fin de analizar la oportunidad en la atención de los radicados registrados durante el periodo evaluado.

:
De acuerdo con la información obtenida, de los 1.527 radicados registrados durante el mes de mayo de 2026, 1.330 (87,1%) fueron clasificados dentro de los términos, 143 (9,4%) fuera de términos y 54 (3,5%) aparecen en blanco en el campo correspondiente al término de atención.

Es importante señalar que la clasificación de los radicados en los estados "Dentro de términos" y "Fuera de términos" corresponde a la información generada por el aplicativo GEA 2.0 en el reporte estadístico consultado, la cual fue utilizada como insumo para el presente análisis.

Tabla 14 Términos de Solicitudes en GEA 2.0

Termino	NURC(Radicado)
En Blanco	54
Dentro de términos	1330
Fuera de términos	143
Total, general	1527

Peticiones órganos de Control

Con el propósito de verificar la consistencia de la tipificación "Solicitud de Organismos de Control y Juzgados", la Oficina de Control Interno analizó los 106 radicados clasificados en esta categoría durante el periodo marzo-abril de 2026 GEA 1.0.

Como resultado de la revisión, se evidenció que la mayoría de los registros corresponden efectivamente a entidades de control, corporaciones públicas o despachos judiciales, tales como el Concejo de Bogotá

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 22 de 29	

(42), la Personería de Bogotá (27), la Contraloría de Bogotá (10), la Veeduría Distrital (4), así como otros organismos judiciales y de control.

No obstante, se identificaron 16 radicados cuyos remitentes no guardan correspondencia con la tipificación seleccionada, entre los cuales se encuentran Persona Natural (3), Secretaría Distrital de Ambiente (2), Secretaría Distrital de Gobierno (7), Secretaría Distrital de la Mujer (1), Secretaría General de la Alcaldía Mayor (2) y la Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos – UAESP (1). Lo anterior evidencia inconsistencias en la clasificación de algunos registros, las cuales pueden afectar la confiabilidad de la información utilizada para la elaboración de reportes, el análisis estadístico y la toma de decisiones institucionales.

Tabla 15 Solicitudes de Organismos de Control y Juzgados - GEA 1.0

Remitente	Numero Radicado
Concejo Bogotá	42
Congreso de la República de Colombia	1
Contraloría de Bogotá	10
Contraloría General de la República	1
Edil	2
Juzgado Cincuenta y Uno Administrativo del Circuito Judicial de Bogotá	1
Mesas Gestión Territorial	2
Persona Natural	3
Personería Bogotá	27
Secretaría Distrital de Ambiente	2
Secretaría Distrital de Gobierno	7
Secretaría Distrital de la Mujer	1
Secretaría General de la Alcaldía Mayor	2
Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - U. A. E. S. P.	1
Veedura Distrital	4
Total, general	106

Con el propósito de verificar la consistencia de la tipificación "Solicitud de Organismos de Control", la Oficina de Control Interno descargó del aplicativo GEA 2.0 el reporte "Tipo de Estadística 9 – Informe Trámite de Radicados de Entrada", evidenciando un total de 28 radicados clasificados bajo esta categoría.

Durante la revisión se observó que el reporte registra, en la columna "Remitente", principalmente el nombre de personas naturales y, en algunos casos, la denominación "Personería de Bogotá No Aplica", sin que sea posible identificar de manera clara la entidad u organismo de control del cual proviene la solicitud. Esta situación también fue evidenciada en la información suministrada por el proceso de Gestión Documental.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 BOGOTÁ
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 23 de 29	

La estructura actual del reporte limita la identificación del organismo de control remitente y, en consecuencia, restringe la generación de estadísticas confiables, el análisis por entidad, el seguimiento a los requerimientos formulados por los diferentes organismos de control y la elaboración de información gerencial para la toma de decisiones y el fortalecimiento de los mecanismos de control institucional.

Tabla 16 Solicitudes de Organismos de Control - GEA 2.0

Remitente	Número de radiado
Alejandro Castañeda Sawyer	1
Alexander Garca Gmez	1
Alexandra García Parra	1
Andrés Darío Onzaga Niño	1
David Leonardo Rincn Pirazan	1
Diego Echeverry Bejarano	1
Dora Marcela Abello Tovar	1
Edgar Andrés Fandiño Bohorquez	1
Fabiola Alexandra Mosquera Murcia	4
Jos Luis Lamus Rodriguez	1
Juan Manuel Sabogal Pérez	1
Miguel Ángel De La Ossa Olmos	5
Miguel Ángel De La Ossa Olmos	2
Paula Catalina Cruz Triana	1
Personería De Bogotá No Aplica	2
Sandra Milena Torres Gómez	1
Santa María Del Alcázar III	1
Sergio Antonio Linares Herrera	1
Steffi Rosbenisa Acevedo Sánchez	1
Total, general	28

Oportunidad de mejora No. 1. Fortalecimiento de la calidad de la información registrada y de los reportes estadísticos del SGDEA GEA 2.0

Durante la revisión de los radicados clasificados bajo la tipificación "**Solicitud de Organismos de Control**", se evidenció que los reportes generados por el aplicativo **SGDEA GEA 2.0** registran como remitente, en la mayoría de los casos, el nombre de la persona que presenta la comunicación y no la entidad u organismo de control del cual proviene el requerimiento, por lo que no fue posible identificar de manera clara la entidad remitente de cada solicitud.

Lo anterior limita la generación de información estadística confiable, dificulta el análisis y seguimiento de los requerimientos provenientes de los diferentes organismos de control, restringe la elaboración de reportes gerenciales y la construcción de indicadores, así como la trazabilidad de la información requerida para apoyar la toma de decisiones y el ejercicio de seguimiento por parte de la Entidad.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 BOGOTÁ
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 24 de 29	

En consecuencia, es importante fortalecer la parametrización del SGDEA GEA 2.0 y los lineamientos para el registro y clasificación de las comunicaciones oficiales, de manera que los reportes estadísticos permitan identificar de forma expresa la entidad u organismo de control remitente, complementando esta acción con jornadas de capacitación dirigidas a los servidores responsables del registro de la información, con el fin de mejorar la calidad, consistencia y confiabilidad de los datos utilizados para el seguimiento, la gestión institucional y la atención de requerimientos de los organismos de control.

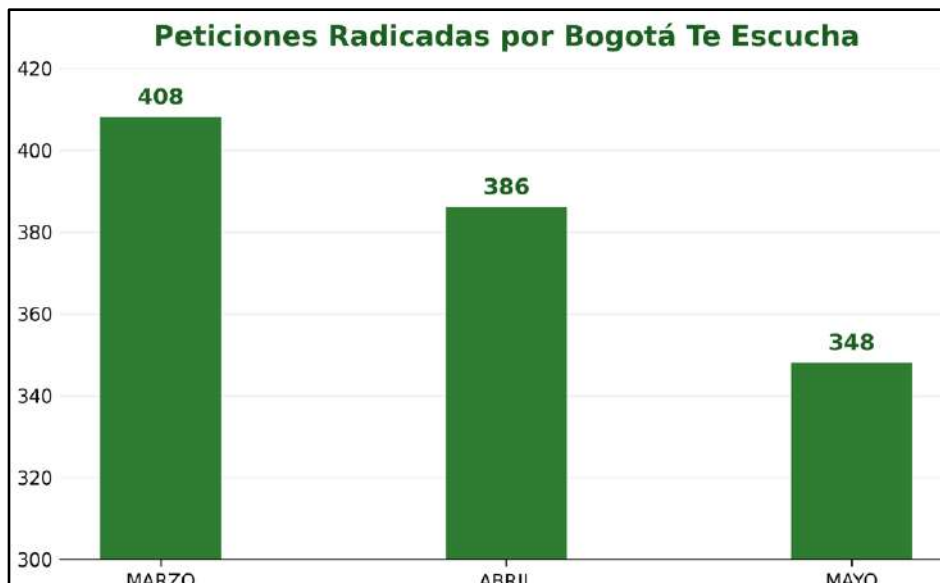
2.3.2 PETICIONES RECIBIDAS A TRAVÉS DE SDQS-BTE

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 marzo al 31 de mayo 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 1142 PQRSDf, con tipo de ingreso “Recibidas” y con tipo de ingreso “Registradas” así:

Gráfico 2 Peticiones SDQS - BTE



Clasificación de PQRSDf – SDQS-BTE:

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

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 25 de 29	

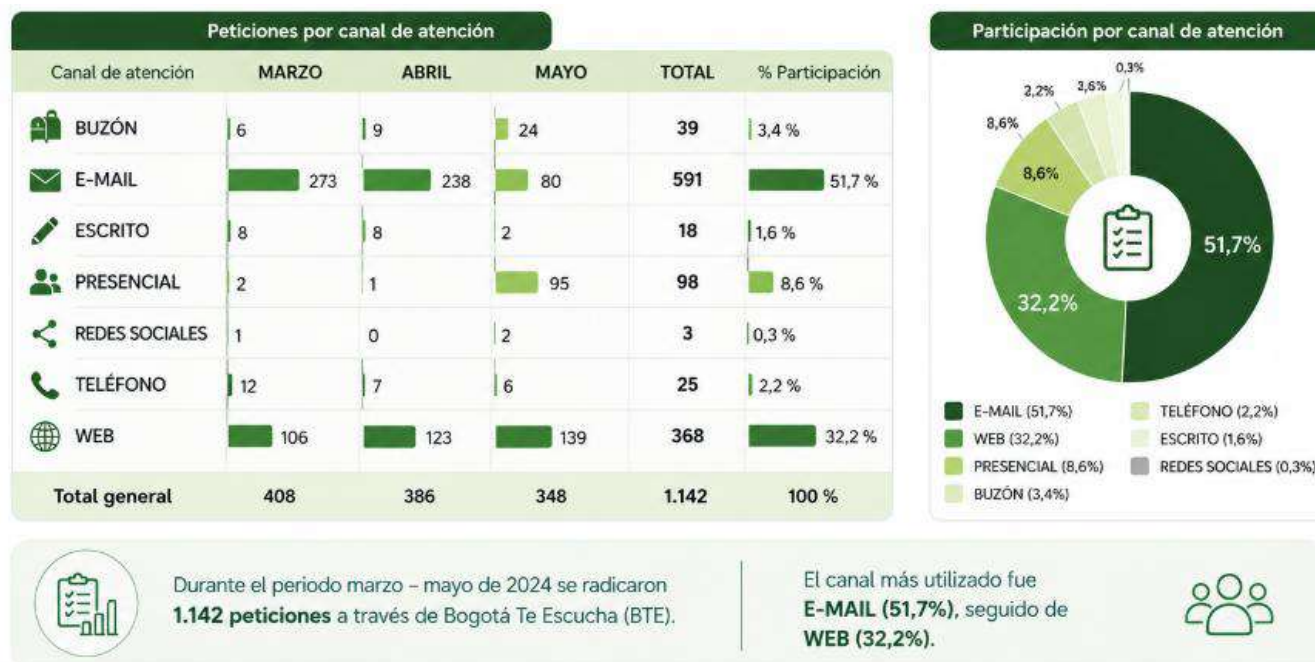
- Canales de Interacción:

Durante el periodo comprendido entre marzo y mayo de 2026, se radicaron 1.142 peticiones a través de Bogotá Te Escucha (BTE). El correo electrónico fue el principal canal de atención con 591 solicitudes (51,7%), seguido del canal web con 368 registros (32,2%). En conjunto, estos dos canales concentraron el 83,9% de las peticiones recibidas, evidenciando una marcada preferencia de los ciudadanos por los medios virtuales para la presentación de sus requerimientos.

Por su parte, el canal presencial registró 98 peticiones (8,6%), mientras que los demás canales (buzón, teléfono, escrito y redes sociales) presentaron una participación menor, representando en conjunto el **7,5%** del total de solicitudes recibidas.

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

Ilustración 1 Canales de Atención Peticiones JB-JCM



Tipo de Peticiones:

Durante el periodo comprendido entre marzo y mayo de 2026 se radicaron 1.142 peticiones a través de Bogotá Te Escucha. Se observa que los Derechos de Petición de Interés General (365) y los Derechos de Petición de Interés Particular (328) concentraron el mayor número de registros, representando en conjunto el 60,7% del total de las peticiones recibidas, seguidos por las Solicitudes de Acceso a la Información (249), con una participación del 21,8%.

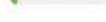
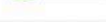
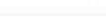
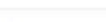
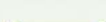
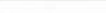
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				 BOGOTÁ
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 26 de 29	

Al analizar el comportamiento mensual de las tipologías, se evidenció una variación significativa en las quejas, las cuales pasaron de 9 registros en marzo a 20 en abril y 83 en mayo, representando un incremento del 822% entre marzo y mayo. Asimismo, las Solicitudes de Acceso a la Información presentaron una disminución importante al pasar de 115 registros en marzo y 108 en abril a 26 en mayo, comportamiento que difiere de la tendencia observada en las demás tipologías.

Las variaciones identificadas podrían obedecer a cambios en la clasificación de las peticiones o en los criterios de registro utilizados durante el periodo evaluado. En este sentido, se considera pertinente que la Entidad revise los criterios de tipificación y clasificación de las PQRSDf, con el fin de garantizar la consistencia, confiabilidad y comparabilidad de la información estadística utilizada para el seguimiento de la gestión, la elaboración de informes y la toma de decisiones.

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

Tabla 17 Tipología de Peticiones - BTE

	Tipo de Petición	Marzo	Abril	Mayo	Total	% Participación
	CONSULTA	5	5	6	16	1,4 % 
	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	0	1	4	5	0,4 % 
	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	123	128	114	365	32,0 % 
	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	130	104	94	328	28,7 % 
	FELICITACION	14	7	4	25	2,2 % 
	QUEJA	9	20	83	112	9,8 % 
	RECLAMO	7	8	15	30	2,6 % 
	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	115	108	26	249	21,8 % 
	SOLICITUD DE COPIA	2	1	0	3	0,3 % 
	SUGERENCIA	3	4	2	9	0,8 % 
	Total general	408	386	348	1.142	100 % 

GESTIÓN DE PETICIONES

- Tiempo de Respuesta de Peticiones

Con el propósito de evaluar la oportunidad en la gestión de las PQRSDf tramitadas a través de Bogotá Te Escucha (BTE), la Oficina de Control Interno analizó la información contenida en los archivos descargados del aplicativo y la remitida por el proceso Servicio de Atención al Ciudadano (SAC). Para ello, se tomó como criterio de selección el estado final de la petición "Solucionado con respuesta

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 27 de 29	

definitiva" y el tipo de gestión ("Oportuna" y "Extemporánea") para cada uno de los meses objeto de evaluación.

Como resultado del análisis, se evidenció que 20 de las 1.100 peticiones con respuesta definitiva, equivalentes al 1,82%, fueron gestionadas de manera extemporánea, mientras que el 98,18% restante fue atendido oportunamente, lo que evidencia un alto nivel de cumplimiento en la atención de las solicitudes registradas en la plataforma Bogotá Te Escucha.

Tabla 18 Gestión de Peticiones con respuesta Definitiva - BTE

Respuesta Definitiva	Marzo	Abril	Mayo	Total
Gestión extemporánea	5	4	11	20
Gestión oportuna (DTL)	409	340	331	1080
Total	414	344	342	1100

A continuación, se presenta el detalle de las 20 peticiones cuya gestión fue registrada como extemporánea, discriminadas por dependencia responsable, subtema, tipo de petición y días de gestión.

Tabla 19 Peticiones con gestión Extemporánea - BTE

Número petición	Dependencia	Subtema	Tipo petición	Días gestión
1291222026	OFICINA JURIDICA	TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16
1410552026	OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	13
1411312026	OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	ATENCION Y SERVICIO A LA CIUDADANIA	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	11
1728152026	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECCIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	12
995282026	OFICINA JURIDICA	TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18
1505252026	OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	COBERTURAS VEGETALES (Arborización y Jardinería en espacio Público)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	23
1555692026	OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	COBERTURAS VEGETALES (Arborización y Jardinería en espacio Público)	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	21
2213962026	OFICINA DE ATENCION AL CIUDADANO	TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	11
2403872026	OFICINA JURIDICA	TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16
2686642026	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECCIONES POR PLANTACION TALA	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 28 de 29	

Número petición	Dependencia	Subtema	Tipo petición	Días gestión
		PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO		
2712062026	OFICINA JURIDICA	TEMAS ADMINISTRATIVOS Y FINANCIEROS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	11
2720552026	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECTIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	16
2767512026	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	SISTEMA DE INFORMACION PARA LA GESTION DEL ARBOLADO URBANO (SIGAU)	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	21
2896572026	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECTIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18
2987112026	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECTIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16
2989452026	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECTIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	17
3018212026	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECTIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16
3042152026	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECTIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	16
3047062026	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECTIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16
3076062026	OFICINA DE ARBORIZACION URBANA	AFECTIONES POR PLANTACION TALA PODA BLOQUEO Y MANTENIMIENTO	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	13

Si bien la materialidad de la situación es baja, se recomienda mantener y fortalecer los mecanismos de control y seguimiento sobre la gestión de las PQRSDf y verificar la oportunidad en el registro de las actuaciones y del cierre de las peticiones en la plataforma Bogotá Te Escucha, con el propósito de asegurar que la información reportada refleje de manera fiel la gestión realizada por las dependencias y los tiempos reales de atención.

3. RECOMENDACIONES:

- Fortalecer la formulación de los riesgos y el diseño de los controles del proceso Servicio al Ciudadano – SAC, verificando su alineación con la metodología institucional vigente, de manera que los riesgos reflejen adecuadamente las causas que pueden originar su materialización y los

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.	JARDÍN BOTÁNICO	MANUAL DE PROCESOS Y PROCEDIMIENTOS				
		ECM – EVALUACIÓN CONTROL Y MEJORA				
		Formato: Informe de Ley o Seguimiento				
		Código: ECM.PR.09.F.02	Versión: 01	Fecha: 29/04/2026	Página: 29 de 29	

controles se orienten a prevenirlas o mitigarlas, incorporando además acciones de tratamiento frente a las desviaciones identificadas.

- Implementar las acciones necesarias para culminar el cierre de los radicados pendientes en GEA 1.0 y fortalecer los mecanismos de seguimiento durante la transición al SGDEA GEA 2.0.
- Fortalecer los mecanismos de seguimiento y control sobre la gestión de las PQRSDF registradas en Bogotá Te Escucha (BTE), asegurando la correcta clasificación y tipificación de las peticiones, así como la oportunidad en el registro de las actuaciones y el cierre de estas, con el fin de garantizar la confiabilidad de la información y el cumplimiento de los términos legales

4. CONCLUSIONES

Como resultado del seguimiento efectuado a la gestión de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias y Felicitaciones (PQRSDF) durante el periodo comprendido entre marzo y mayo de 2026, la Oficina de Control Interno evidenció que, en términos generales, el proceso Servicio de Atención al Ciudadano (SAC) mantiene un adecuado nivel de gestión en la atención de las solicitudes ciudadanas.

No obstante, la evaluación permitió identificar oportunidades de mejora relacionadas con la formulación de los riesgos y el diseño de los controles asociados al proceso, así como con la calidad, consistencia y trazabilidad de la información registrada en los sistemas utilizados para la gestión de las PQRSDF, especialmente en aspectos asociados con la clasificación y tipificación de las peticiones y la transición al SGDEA GEA 2.0.

Respecto de la gestión realizada a través de la plataforma Bogotá Te Escucha (BTE), se evidenció que el 98,18 % de las peticiones con respuesta definitiva fueron gestionadas dentro de los términos establecidos, mientras que el 1,82 % presentó gestión extemporánea, porcentaje que representa una baja materialidad frente al total de solicitudes analizadas.

5. ANEXOS

No Aplica.

Elaboró:

Sandra Martinez

Sandra Martinez
Contratista OCI

Revisó y Aprobó:

Ana Lucia Bacares Toledo

Ana Lucia Bacares Toledo
Jefe Oficina de Control Interno