



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260319-164210-ecbaa1-15631297
2026-03-19 11:16:42:36-05:00 - Página 1 de 4



SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



Fecha: 2026-03-19 16:41:28
Radicado: I2026008697



Cod Dependencia: Fol:
Tipo Documental:
Remite: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destino: MAURICIO SANDINO
Total Anexos: 2 (2 Tabla Externos)

MEMORANDO

Código 10020 - 093
No requiere respuesta

- PARA:** **ROBERTO ANGULO SALAZAR**
Secretario de Despacho
- LINA MARÍA SÁNCHEZ ROMERO**
Subsecretaria de Gestión Institucional
- JULIANA SÁNCHEZ CALDERÓN**
Subsecretaría Técnica
- NATALIA MARTINEZ PARDO**
Directora Poblacional
- LAURA ALEJANDRA CONTRERAS SALAZAR**
Jefe Oficina Jurídica
- ALEJANDRA MALDONADO RIVERA**
Jefe Oficina Asesora de Comunicaciones
- DIEGO FELIPE BUSTOS**
Jefe de Control Disciplinario Interno
- MARIA CAMILA DIAZ MARIN**
Directora de Gestión Corporativa
- SANDRA PATRICIA OROZCO MARÍN**
Directora Territorial
- IVON CAROLINA CAMARGO GARCÍA**
Directora de Nutrición y Abastecimiento
- LILIA ADRIANA SANCHEZ ACOSTA**
Directora para la Inclusión y las Familias (E)
- MAURICIO SANDINO**
Director de Transferencias
- IVÁN OSEJO VILLAMIL**
Director de Análisis y Diseño Estratégico

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe final de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011, segundo semestre de 2025.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Buzón de radicación electrónica:
correspondenciaexterna@sdis.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



Apreciados Directivos, cordial saludo

De manera atenta y dando cumplimiento al parágrafo 1º del artículo 2.2.21.4.7 del Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública 1083 de 2015, adicionado por el artículo 16 del Decreto Nacional 648 de 2017, el cual establece que: "Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la Entidad y al Comité de Coordinación de Control Interno (...)", me permito comunicar que, la Oficina de Control Interno en ejecución del Plan Anual de Auditorías para la vigencia 2026, y en desarrollo de los roles de Evaluación y seguimiento, y enfoque hacia la prevención que le confiere el artículo 17 del Decreto Nacional 648 de 2017, realizó el Informe de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos de la Ley 1474 de 2011, para el segundo semestre de 2025; de conformidad con el Procedimiento de Informes de Seguimiento o de Ley (PCD-AC-005), versión 2 del 26/12/2023 y del cual se adjunta al presente la versión final, junto con el informe ejecutivo para su conocimiento y fines pertinentes.

Sea la oportunidad de reiterar la disposición de la Oficina de Control Interno para brindar el apoyo requerido en aras de la mejora continua institucional.

Quedamos prestos a resolver cualquier inquietud o brindar la colaboración que se requiera.

Cordialmente,

Documento firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

MARCELA DELGADO GUARNIZO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Diego Ossa Guevara - Contratista OCI - Líder del seguimiento

Revisó: Germán Alfonso Espinosa - Ingrid Jiselt Vásquez - Contratistas OCI

Aprobó: Marcela Delgado Guarnizo - Jefe Oficina de Control Interno

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Buzón de radicación electrónica:
correspondenciaexterna@sdis.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260319-164210-ec5aa1-15631297
2026-03-19 11:16:42:36-05:00 - Página 2 de 4

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2026008697

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260319-164210-ec5aa1-15631297

Creación: 2026-03-19 16:42:10

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-03-19 16:42:34



Escanee el código
para verificación

Firma: **Marcela Delgado**

Marcela Delgado Guarnizo

52904939

mdelgadog@sdis.gov.co

Jefe Oficina

Oficina de Control Interno



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260319-164210-ec5aa1-15631297
2026-03-19 16:42:36-05:00 - Página 3 de 4





Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260319-164210-ec5aa1-15631297
2026-03-19 16:42:36-05:00 - Página 4 de 4

REPORTE DE TRAZABILIDAD

I2026008697

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260319-164210-ec5aa1-15631297

Creación: 2026-03-19 16:42:10

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-03-19 16:42:34



Escanee el código
para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Marcela Delgado Guarnizo mdelgadog@sdis.gov.co Jefe Oficina Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2026-03-19 16:42:14 Lec.: 2026-03-19 16:42:31 Res.: 2026-03-19 16:42:34 IP Res.: 170.246.114.68 Canal: Email



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260319-150752-61139e4-40570213
2026-03-19 11:09:20-05:00 - Página 1 de 4



SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



Fecha: 2026-03-19 15:06:34
Radicado: I2026008664



Cod Dependencia: Fol:
Tipo Documental:
Remite: OFICINA DE CONTROL INTERNO
Destino: DIEGO FELIPE BUSTOS BUSTOS
Total Anexos: 3 (3 Tabla Externos)

MEMORANDO

Código 10020 - 092
No requiere respuesta

PARA: **LINA MARÍA SÁNCHEZ ROMERO**
Subsecretaria de la Gestión Institucional
DIEGO FELIPE BUSTOS
Jefe Oficina de Control Disciplinario Interno

DE: Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO: Informe final de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011, segundo semestre de 2025.

Apreciados doctores.

Dando cumplimiento a lo establecido en Plan Anual de Auditoría aprobado por el Comité Institucional de Coordinación de Control Interno para la vigencia 2026, de manera atenta me permito comunicar que esta oficina en ejercicio de los roles de Evaluación y seguimiento, y Enfoque hacia la prevención que le confiere la normativa vigente en la materia, adelantó el Informe de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos de la Ley 1474 de 2011, segundo semestre de 2025; el cual se adjunta al presente la versión final del informe junto con el informe ejecutivo para su conocimiento y fines pertinentes.

Se recomienda que, de manera articulada con las partes involucradas, se formulen las acciones a las que haya lugar, a fin de considerar los incumplimientos 10.2.1 y 10.2.2, expuestos en el informe de seguimiento del asunto, en aplicación y cumplimiento del Procedimiento formulación y modificación planes de mejoramiento de origen interno, código: PCD-PE-017, versión 6, Circular 039 - 27/08/2025, administrado por la Subdirección de Diseño, Evaluación y Sistematización, plan que debe ser allegado a esta oficina a más tardar el 21 de abril de 2026.

Dado lo anterior, la Oficina de Control Interno en marco del Procedimiento citado, queda atenta a la convocatoria para las mesas de trabajo que se produzcan para la formulación del plan de mejoramiento.

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Buzón de radicación electrónica:
correspondenciaexterna@sdis.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



SECRETARÍA DE
INTEGRACIÓN SOCIAL



Sea la oportunidad de reiterar la disposición de la Oficina de Control Interno para brindar el apoyo requerido en aras de la mejora continua institucional.

Quedamos prestos a resolver cualquier inquietud o brindar la colaboración que se requiera.

Cordialmente,

Documento firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

MARCELA DELGADO GUARNIZO

Jefe Oficina de Control Interno

Elaboró: Diego Ossa Guevara - Contratista OCI - Líder del seguimiento

Revisó: Germán Alfonso Espinosa - Ingrid Jiselt Vásquez - Contratistas OCI

Aprobó: Marcela Delgado Guarnizo - Jefe Oficina de Control Interno

Sede Principal: Carrera 7 # 32 -12 / Ciudadela San Martín
Secretaría Distrital de Integración Social
Teléfono: 3 27 97 97
www.integracionsocial.gov.co
Buzón de radicación electrónica:
correspondenciaexterna@sdis.gov.co
Código postal: 110311



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260319-150752-6113964-40570213
2026-03-19 11:09:20-05:00 - Página 2 de 4

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

I2026008664

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260319-150752-6139e4-40570213

Creación: 2026-03-19 15:07:52

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-03-19 15:09:18



Escanee el código
para verificación

Firma: **MARCELA DELGADO**

Marcela Delgado Guarnizo

52904939

mdelgadog@sdis.gov.co


Jefe Oficina

Oficina de Control Interno




Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260319-150752-6139e4-40570213
2026-03-19 15:09:20-05:00 - Página 3 de 4






Firmado Electrónicamente con AZSign
 Acuerdo: 20260319-150752-61139e4-40570213
 2026-03-19 15:09:20-05:00 - Página 4 de 4



REPORTE DE TRAZABILIDAD			 Escanee el código para verificación
I2026008664			
SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL gestionado por: azsign.com.co			
Id Acuerdo: 20260319-150752-6139e4-40570213		Creación: 2026-03-19 15:07:52	
Estado: Finalizado		Finalización: 2026-03-19 15:09:18	
TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Marcela Delgado Guarnizo mdlgadog@sdis.gov.co Jefe Oficina Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2026-03-19 15:07:56 Lec.: 2026-03-19 15:09:10 Res.: 2026-03-19 15:09:18 IP Res.: 170.246.114.68 Canal: Email

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO O DE LEY</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 4
		Fecha: Memo I2024025375 – 09/09/2024
		Página 1 de 19

TIPO DE INFORME

Informe preliminar Informe final

Fecha de entrega: 19/03/2026

1. NOMBRE DEL INFORME

Informe de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.

2. INTRODUCCIÓN

Según lo dispuesto en el artículo 76, Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos, de la Ley 1474 de 2011, establece que: “*En toda entidad pública, deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad*”, la citada norma también señala que: “*La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*”.

Con base en lo anterior, la Oficina de Control Interno procedió a realizar el presente informe correspondiente al segundo semestre de 2025 sobre el cumplimiento de la normatividad que rige la atención de las PQRS en la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS).

3. OBJETIVO

Evaluar la gestión de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos y el cumplimiento por parte de la Secretaría Distrital de Integración Social de la Ley 1474 de 2011, artículo 76. “Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos”; así como, la demás normativa vigente aplicable.

4. ALCANCE

Este seguimiento evalúa la gestión realizada en el período comprendido entre el 01/07/2025 y el 31/12/2025.

5. CLIENTE DEL INFORME


- Subsecretaría de Gestión Institucional (SGI)
- Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI)

6. IMPEDIMENTOS O MENOSCABOS

No se observaron impedimentos o menoscabos en el desarrollo del seguimiento.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260319-11:27:34-c4dd55-67208535
2026-03-19T11:41:05-05:00 - Página 1 de 22


 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO O DE LEY</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 4
		Fecha: Memo I2024025375 – 09/09/2024
		Página 2 de 19

7. CRITERIOS

Orden Nacional:

- Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, artículo 76. Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos.
- Ley 2195 de 2022 *“Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”*, artículo 31 Programas de transparencia y ética en el sector público, literal d *“Canales de denuncia conforme lo establecido en el Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011”*.
- Decreto 1122 de 2024 *“Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública”*, Temática 1. Administración de riesgos, acción estratégica 1.4: Debida diligencia. Herramientas o instrumentos Administración de riesgos, literal b) Canales institucionales de denuncia.
- Ley 190 de 1995, *“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”*, artículo 54. *Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones (...)* y artículo 55. *Las dependencias a que hace referencia el artículo anterior que reciban las quejas y reclamos deberán informar periódicamente al jefe o director de la entidad sobre el desempeño de sus funciones (...)*.
- Ley 1712 de 2014, *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, artículo 11. *“Información mínima obligatoria respecto a servicios, procedimientos y funcionamiento del sujeto obligado”*, literal h) *Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado”*.
- Decreto 1081 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”*, Artículo 2.1.1.6.2. Informes de solicitudes de acceso a información, Artículo 2.1.4.1 Estrategias de lucha contra la corrupción y de Atención al Ciudadano.
- 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”* artículos 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones y 31 Falta disciplinaria.
- Ley 962 de 2005 *“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”*, artículo 15. Derecho de turno.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO O DE LEY</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 4
		Fecha: Memo I2024025375 – 09/09/2024
		Página 3 de 19

Orden Distrital:

- Decreto 647 de 2025 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Integración Social*”, Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C.
- Directiva Conjunta 005 de 2023, “*Directrices para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses y protección de identidad del denunciante*”, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Manual para la gestión de peticiones ciudadanas, versión 03, noviembre 2020, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá.

Interna:

- Resolución 0856 de 2025 “*Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC y se dictan otras disposiciones*”.
- PCD-ATC-003 Procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la SDIS, versión 02, Circular No. 032 - 18/06/2025.
- Documentación del Sistema de Gestión relacionados con el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.


Demás normativa relacionada con el objeto y alcance del presente seguimiento.

8. METODOLOGÍA

Las actividades para la realización del seguimiento se presentan de la siguiente manera:

- Reunión de planeación del seguimiento por parte del equipo designado de la Oficina de Control Interno (OCI), realizada el 04/02/2026.
- Preparación del papel de trabajo para evaluación del cumplimiento de requisitos.
- Preparación, revisión y radicación de solicitud de información a la Subsecretaría de Gestión Institucional (memorando I2026003244 del 05/02/2026) y a la Oficina de Control Disciplinario Interno (memorando I2026003246 del 05/02/2026).
- Selección y determinación de la muestra: Tomando la base de datos Base_quejas_sugerencias_reclamos_BTE_II_Sem_2025, aportada por la SGI, el equipo de seguimiento OCI determinó, realizar una muestra de peticiones para evaluar los criterios de: claridad, coherencia y calidad, de un universo de 1.729 quejas, reclamos y sugerencias reportadas en dicho documento, por tal razón, se aplicó muestreo probabilístico aleatorio simple, basado en la metodología diseñada por el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP), con un nivel de confianza del 90% y error máximo de estimación del 10%, estableciendo el tamaño de la muestra objeto de verificación de 27 peticiones, distribuidas para los diferentes canales de la SDIS (ver 10.2.2 Gestión de PQRS – segundo semestre de 2025)



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO O DE LEY</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 4
		Fecha: Memo I2024025375 – 09/09/2024
		Página 4 de 19

- Elaboración de la versión preliminar del informe de seguimiento y revisión por parte de la jefe de la OCI.
- Remisión del Informe Preliminar de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011, segundo semestre de 2025, con destino a los clientes del informe: Subsecretaria de la Gestión Institucional y Oficina de Control Disciplinario Interno, mediante memorando, radicado nro. I2026006362 del 02/03/2026.
- Recepción y análisis de respuesta a la versión preliminar del informe artículo 76, Ley 1474 de 2011, remitido a la Oficina de Control Interno mediante memorando I2026007089 del 06/03/2026 por parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional
- Reunión con el equipo auditor para la revisión de observaciones y emisión de respuestas al Informe preliminar, realizada el 10/03/2026.
- Remisión de respuesta a las observaciones de Subsecretaria de la Gestión Institucional al informe preliminar, mediante memorando radicado nro. I2026007879 del 13/03/2026.
- Remisión del informe final y ejecutivo del seguimiento al jefe de la Oficina de Control Interno para su aprobación.
- Remisión del informe en su versión final, junto con el informe ejecutivo a los clientes del seguimiento, al Representante legal y a los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno.
- Solicitud a la Oficina Asesora de Comunicaciones para la publicación del informe final en la página Web de la Entidad.


9. ESTADO DEL PLAN DE MEJORAMIENTO

De acuerdo con el Formato Registro y Control del Plan de Mejoramiento FOR-AC-001, versión 12, con corte al corte 31/01/2026 y actualizado el 09/02/2026 en el sistema de Gestión de la SDIS en el enlace: <https://sig.sdis.gov.co/index.php/es/administracion-del-sg/acciones-de-mejora>, se observaron los siguientes hallazgos de origen interno asociados con el objeto del presente informe, los cuales contienen acciones en ejecución:

- **Origen:** Interno
Código del hallazgo: 10.2.1
Número de la acción: desde la acción 1 hasta la 14
Nombre del documento en donde se identificó el hallazgo: Informe de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.
Descripción de la acción: Remitir informe mensual, firmado por el Directivo de la dependencia, respecto de las peticiones allegadas por el Sistema "Bogotá te Escucha", respondidas de fuera de términos; las causas por las cuales se generó la extemporaneidad y las acciones definidas al interior de la dependencia para el logro de una gestión oportuna. Dicho informe deberá enviarse los primeros diez (10) días hábiles de cada mes a la SGI, con copia al Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC).



Firmado Electrónicamente con AZSign.
Acuerdo: 20260319-11:27:34-c4dd55-67208535
2026-03-19T11:41:05-05:00 - Página 4 de 22

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO O DE LEY</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 4
		Fecha: Memo I2024025375 – 09/09/2024
		Página 5 de 19

- **Origen:** Interno
Código del hallazgo: 10.2.1
Número de la acción: desde la acción 15 hasta la 28
Nombre del documento en donde se identificó el hallazgo: Informe de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011.
Descripción de la acción: Asistir y participar mensualmente en las Jornadas desarrolladas por el SIAC de la SGI, con relación a la socialización del procedimiento Trámite peticiones ciudadanas en la Secretaría Distrital de Integración Social PCD-ATC-003 y manejo del Sistema Distrital para la Gestión Peticiones Ciudadanas; de parte del designado de “Bogotá de Escucha” y el equipo delegado para la gestión de peticiones ciudadanas de la dependencia.

No se identificaron acciones de origen externo en el Formato Registro y Control del Plan de Mejoramiento vigente a la fecha de este informe.

10. RESULTADOS

Con base en las respuestas y evidencias remitidas por parte de la Subsecretaría de Gestión Institucional (memorando I2026004142 del 12/02/2026) y la Oficina de Control Disciplinario Interno (memorando código 10040 mediante correo electrónico del 10/02/2026), así como la información disponible en la página Web de la Entidad, la Oficina de Control Interno realizó el seguimiento, y sus resultados se presentan a continuación.

10.1 CUMPLIMIENTOS


10.1.1 Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen

De acuerdo con lo establecido en el Decreto 113 de 2023¹, “Por medio del cual se modifica la Estructura Organizacional de la Secretaría Distrital de Integración Social”, el artículo 9 señala que la Subsecretaría de Gestión Institucional tiene, entre sus funciones, lo indicado en el literal f: “(...) *Orientar y brindar lineamientos y directrices para el eficiente funcionamiento y operación del esquema de prestación del servicio de Atención a la Ciudadanía y la atención del Sistema de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS (...)*”.

En este sentido, la Subsecretaría de Gestión Institucional, a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, es la dependencia encargada de recibir y tramitar las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias formuladas por la ciudadanía.

¹ Compilado en el Decreto 647 de 2025 “Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Integración Social”



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO O DE LEY</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 4
		Fecha: Memo I2024025375 – 09/09/2024
		Página 6 de 19

No obstante, la respuesta de fondo a cada caso le corresponde a la dependencia competente o aquella a la cual el ciudadano dirige su requerimiento.

Asimismo, mediante la Resolución 0856 del 27 de marzo de 2025, se actualizó el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, derogando la Resolución 1340 de 2022. Entre los principales ajustes se encuentran:

- La actualización de la fundamentación normativa.
- La designación formal de la SGI como líder del proceso.
- La redefinición de los objetivos y funciones del SIAC.
- La incorporación de nuevas responsabilidades tanto para su equipo de trabajo como para las demás dependencias de la SDIS.
- La inclusión de herramientas tecnológicas específicas para la atención ciudadana.
- La definición de lineamientos orientados a fortalecer la articulación intrainstitucional.

De acuerdo con lo anterior, se evidencia el cumplimiento del inciso 1 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece: “*En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad.*” (Ver conclusión No. 1 en el numeral 13. CONCLUSIONES).

10.1.2 Link de quejas, sugerencias, reclamos

Se observó que en la página web de la Secretaría Distrital de Integración Social (SDIS) se encuentra disponible un enlace de acceso directo al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, a través del siguiente vínculo: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-pqrs>. Este permite el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, y se destaca por su fácil acceso y navegación para los usuarios.


En virtud de lo anterior, se observa el cumplimiento del inciso 2 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual establece: “*En la página web principal de toda entidad pública deberá existir un link de quejas, sugerencias y reclamos de fácil acceso para que los ciudadanos realicen sus comentarios.*” (Ver conclusión No. 2 en el numeral 13. CONCLUSIONES)

10.1.3 Espacio en página web para denuncias por actos de corrupción funcionarios y estado de gestión.

La Secretaría Distrital de Integración Social ha dispuesto en su página web un botón para la presentación de quejas y denuncias relacionadas con actos de corrupción, a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – “Bogotá te Escucha”. Este acceso se encuentra habilitado en tres (3) ubicaciones dentro del sitio web institucional:



Firmado Electrónicamente con AZSign.
Acuerdo: 20260319-112734-c4dd55-67208535
2026-03-19T14:41:05-05:00 - Página 6 de 22

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO O DE LEY</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 4
		Fecha: Memo I2024025375 – 09/09/2024
		Página 7 de 19

1. En la página principal se ubica el botón “Denuncie actos de corrupción”, disponible en el siguiente enlace: <https://bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha>

2. En el Menú “Atención Ciudadana”: en el campo “Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias, Denuncias, Solicitudes y Felicitaciones, donde se encuentra el botón “Bogotá te Escucha”, disponible en el siguiente enlace:

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-pqrs>

3. En el Menú “Atención Ciudadana”: en el campo “Canales de Atención”, en el botón “Contáctenos aquí”, disponible en el siguiente enlace:

<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/puntos-atencion>

Con esta herramienta, brinda un espacio accesible para que los ciudadanos puedan presentar denuncias y quejas, contribuyendo así al fortalecimiento de la ética pública y el buen gobierno.

En este sentido, se reconoce el cumplimiento del inciso 3 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, el cual cita: *“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público.”* (Ver conclusión No. 3 en el numeral 13. CONCLUSIONES)

10.1.4 Sistema de turnos para la atención

La SDIS cuenta con un sistema de turnos que permite la atención de las peticiones ciudadanas conforme al orden de llegada, garantizando la trazabilidad del proceso y el respeto de las excepciones legales aplicables.

Este servicio permite:


- Asignar turnos conforme a la disponibilidad del servicio.
- Registrar de manera automática la fecha y hora de cada solicitud.
- Garantizar la atención prioritaria cuando se presentan situaciones que constituyen excepciones legales, conforme a la normatividad vigente (por ejemplo, sujetos de especial protección constitucional).

El agendamiento se gestiona mediante la herramienta Microsoft Bookings, integrada en la licencia institucional Microsoft Office 365, lo que permite administrar el calendario de citas y garantizar una atención organizada y oportuna.

Se evidencia el Informe de Agendamiento de Citas 2025, en el cual se registra el número de citas agendadas durante el segundo semestre de 2025, discriminadas por tipo de atención: por videollamada y presencial. (Ver conclusión No. 4 en el numeral 13. CONCLUSIONES)



Firmado Electrónicamente con AZSign.
Acuerdo: 20260319-11:27:34-c4dd55-67208535
2026-03-19T11:41:05-05:00 - Página 7 de 22

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO O DE LEY</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 4
		Fecha: Memo I2024025375 – 09/09/2024
		Página 8 de 19

10.1.5. Presentación de informes trimestrales de gestión de peticiones ciudadanas

En el segundo semestre de 2025, la Subsecretaría de Gestión Institucional - SGI elaboró 2 informes trimestrales de gestión de peticiones ciudadanas, correspondientes al III y IV trimestre, junto con sus respectivas presentaciones. En dichos informes se reportó que para el III trimestre se registraron 504 quejas y 224 reclamos, y para el IV trimestre 466 quejas y 396 reclamos; así mismo, se identificaron los principales temas, indicando la cantidad de peticiones y su porcentaje de participación, e incluyendo recomendaciones orientadas a la mejora en la atención a la ciudadanía.

Adicionalmente, se evidenció que dichos informes fueron presentados ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño para el III trimestre de 2025, según consta en el Acta No. 73 del 12/12/2025 numeral 3, y para el IV trimestre según Acta No. 09 del 13/02/2026 numeral 4, por lo cual se da cumplimiento de conformidad con lo establecido en la Ley 190 de 1995, artículo 54, numerales 1 y 2, las entidades públicas deben informar periódicamente sobre el número de quejas y reclamos recibidos, así como formular y presentar recomendaciones orientadas al mejoramiento del servicio, lo cual permite realizar un análisis integral y oportuno de la gestión del Servicio de Atención a la Ciudadanía. (Ver conclusión No. 5 en el numeral 13. CONCLUSIONES)

10.1.6. Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos.

La Secretaría Distrital de Integración Social, tiene publicada en su página web institucional en la sección de Transparencia numeral 1. “Información de la Entidad”, sub-numeral 1.10. “Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado”, en el siguiente enlace:


<https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-pqrs>, el cual dirige a un video titulado “Video instructivo para interponer peticiones, quejas, reclamos y sugerencias” y contine el enlace para ingresar sistema de información para registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano, <https://bogota.gov.co/servicios/bogota-te-escucha>.

Por otra parte, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía SIAC, realizó informes de gestión con 9 anexos, que contemplan el análisis de todas las peticiones ciudadanas, se evidenció la publicación trimestral para los 4 periodos de 2025, en la página web institucional en la sección de Atención a la ciudadanía, enlace: <https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/nuestra-gestion>.

Ahora bien, el anexo 6 denominado “Reporte solicitudes de información pública” contiene el número de solicitudes recibidas, el número de solicitudes que fueron trasladadas a otra institución, el tiempo de respuesta a cada solicitud, el número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260319-11:27:34-c4dd55-67208535
2026-03-19T11:41:05-05:00 - Página 8 de 22

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO O DE LEY</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 4
		Fecha: Memo I2024025375 – 09/09/2024
		Página 9 de 19

Con lo anterior, se da cumplimiento a lo establecido en la Ley 1712 de 2014, artículo 11, literal h "Todo mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado" (Art. 2.1.1.6.2. Decreto 1081 de 2015). (Ver conclusión No. 6 en el numeral 13. CONCLUSIONES)

10.1.7 Reporte de PQRS fuera de términos a la Oficina de Control Disciplinario Interno

La Subsecretaría de Gestión Institucional (SGI) mediante memorando I2026004142 del 12/02/2026, informó que a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía (SIAC), genera y remite de manera trimestral a la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI) el reporte de las peticiones ciudadanas respondidas fuera de los términos de ley.

Durante el segundo semestre de la vigencia 2025, se generaron y remitieron 2 memorandos, con el respectivo listado de las peticiones respondidas fuera de los términos de Ley, relacionados así:

- Memorando radicado I2025033872 del 03/10/2025, reportando 9 peticiones con respuesta fuera de términos en el III trimestre de 2025
- Memorando radicado 2026000764 del 13/01/2026, reportando 23 peticiones con respuesta fuera de términos en el IV trimestre de 2025


Dichos memorandos fueron radicados en el sistema de Gestión Documental AZ Digital de la SDIS, no obstante, también fueron remitidos posteriormente por la SGI mediante correo electrónico a la OCDI.

Consistentemente con lo anterior, la Oficina de Control Disciplinario Interno en respuesta dada mediante memorando 10040 remitido por correo electrónico a la OCI el 10/02/2026 reportó que, para las 9 peticiones con respuesta fuera de términos remitidas por SIAC para el III trimestre de 2025, creó el expediente No. 0810-2025, el cual culminó en decisión de auto inhibitorio, del 30/10/2025, de iniciar actuación disciplinaria. Del mismo modo, para las peticiones reportadas por SIAC para el IV trimestre de 2025, la OCDI procedió con la apertura del expediente No. 0052-2026; el cual también concluyó en auto Inhibitorio de actuación disciplinaria del 27/01/2026.

Con relación a la gestión de las denuncias por presuntos actos de corrupción de funcionarios de la Entidad, la OCDI en respuesta dada mediante memorando 10040 remitido por correo electrónico a la OCI el 10/02/2026 reportó que, de las 548 quejas recibidas durante el segundo semestre de 2025, 20 se encuentran en etapa de investigación disciplinaria (procesos adelantados contra de servidores públicos), 203 en etapa de indagación previa (averiguación de responsables), 165 culminaron con decisión inhibitoria, 92 fueron remisiones por competencia, 3 registran otro tipo de decisión y 65 corresponden a archivos definitivos. Estas denuncias fueron



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260319-11:27:34-c4dd55-67208535
2026-03-19T11:41:05-05:00 - Página 9 de 22

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO O DE LEY</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 4
		Fecha: Memo I2024025375 – 09/09/2024
		Página 10 de 19

gestionadas de acuerdo con los lineamientos establecidos, garantizando el debido proceso y la atención oportuna a cada caso.

En cumplimiento a lo establecido por el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, se observó que durante el segundo semestre de 2025 se generaron reportes trimestrales por parte de la SGI que fueron remitidos a la OCDI para su gestión, junto con el listado peticiones ciudadanas atendidas fuera términos; así mismo, la OCDI realizó el trámite correspondiente de las denuncias por presuntos actos de corrupción de funcionarios SDIS con la actuación aplicable del régimen disciplinario en cada caso. (Ver conclusión No. 7 en el numeral 13. CONCLUSIONES)

10.2. INCUMPLIMIENTOS

10.2.1 Evaluada la oportunidad en la respuesta, se identificaron treinta y dos (32) respuestas que fueron emitidas fuera de términos, lo cual denota falencias en el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14, situación que puede derivar de debilidades en los mecanismos de seguimiento y controles de primera línea; generando exposición de la entidad a riesgos de carácter legal, posibilidad de sanciones y de afectación de la confianza de la ciudadanía.


La Subsecretaría de Gestión Institucional mediante memorando I2026004142 del 12/02/2026, informó que, durante el segundo semestre de 2025, la Entidad registró 32 PQRS respondidas fuera del término legal, no obstante, se aclara que, a la fecha de cierre de este informe, el estado actual es: Solucionado por respuesta definitiva.

Tomando como base el archivo Excel aportado por la Subsecretaría de Gestión Institucional: Base_peticiones_gestion_extemporanea_II_Sem_2025, en el cual recopiló la información descargada del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, con las Peticiones ciudadanas atendidas fuera de los términos establecidos, se pudo identificar lo siguiente:

Tabla No.1: PQRS atendidas fuera de los términos - distribución por Dependencia

Número petición	Dependencia	Canal	Fecha inicio términos	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
3531032025	COMISARIA DE FAMILIA ANTONIO NARIÑO	WEB	18/07/2025	13/08/2025	18	3
6307182025	COMISARIA DE FAMILIA BOSA	PRESENCIAL	19/11/2025	11/12/2025	16	1
6774722025	COMISARIA DE FAMILIA ENGATIVA	WEB	9/12/2025	31/12/2025	16	1
5740192025		E-MAIL	23/10/2025	14/11/2025	16	1



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO O DE LEY</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 4
		Fecha: Memo I2024025375 - 09/09/2024
		Página 11 de 19


Número petición	Dependencia	Canal	Fecha inicio términos	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
3435582025	COMISARIA DE FAMILIA KENNEDY	E-MAIL	28/07/2025	20/08/2025	16	1
4591112025	COMISARIA DE FAMILIA MARTIRES	ESCRITO	5/09/2025	30/09/2025	18	3
4587852025	COMISARIA DE FAMILIA MARTIRES	E-MAIL	5/09/2025	30/09/2025	18	3
4654632025		E-MAIL	8/09/2025	30/09/2025	17	2
6660932025	COMISARIA DE FAMILIA SUBA	E-MAIL	3/12/2025	26/12/2025	16	1
5854852025		E-MAIL	29/10/2025	21/11/2025	16	1
5790772025		WEB	27/10/2025	19/11/2025	16	1
3197652025		E-MAIL	2/07/2025	23/07/2025	16	1
6382852025	SUBDIRECCION DE GESTION Y DESARROLLO DEL TALENTO HUMANO	E-MAIL	21/11/2025	15/12/2025	16	1
5530702025		WEB	15/10/2025	6/11/2025	16	1
5239812025	SUBDIRECCION LOCAL CHAPINERO	BUZON	10/09/2025	2/10/2025	17	2
6404802025	SUBDIRECCION LOCAL SANTA FE CANDELARIA	ESCRITO	21/11/2025	17/12/2025	18	3
6491612025		E-MAIL	25/11/2025	17/12/2025	16	1
7189272025	SUBDIRECCION LOCAL TUNJUELITO	ESCRITO	30/09/2025	26/12/2025	59	44
5855782025	SUBDIRECCION PARA ASUNTOS LGBT	BUZON	27/10/2025	19/11/2025	16	1
5852792025		BUZON	27/10/2025	19/11/2025	16	1
6188252025	SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	ESCRITO	11/11/2025	10/12/2025	20	5
6121882025		PRESENCIAL	11/11/2025	10/12/2025	20	5
6182702025		E-MAIL	13/11/2025	10/12/2025	18	3
6302952025		BUZON	18/11/2025	11/12/2025	17	2
6280562025		WEB	18/11/2025	11/12/2025	17	2
6211712025		BUZON	14/11/2025	11/12/2025	17	2
6191532025		WEB	18/11/2025	15/12/2025	17	2
6280632025		WEB	18/11/2025	10/12/2025	16	1
6179402025		WEB	18/11/2025	10/12/2025	16	1
3164432025		E-MAIL	24/06/2025	16/07/2025	16	1
3069552025		WEB	24/06/2025	16/07/2025	16	1
3049152025		WEB	24/06/2025	16/07/2025	16	1

Fuente: Base_peticiones_gestión_extemporánea_II_Sem_2025 entregada por la SGI

Con lo anterior, se observa que los mecanismos de control para la atención de las peticiones adoptados por la SGI no están siendo efectivos, toda vez que, en 32 casos se supera el tiempo de respuesta estipulado por la Ley 1755 de 2015, artículo 14 "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones". "Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda



Firmado Electrónicamente con AZSign.
Acuerdo: 20260319-11.27.34-c4dd55-67208535-
2026-03-19T11:41:05-05:00 - Página 11 de 22

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO O DE LEY</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 4
		Fecha: Memo I2024025375 - 09/09/2024
		Página 12 de 19

petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción (...)” (Ver conclusión No. 8 en el numeral 13 CONCLUSIONES)

10.2.2 Evaluada la calidad de las respuestas, se identificó que el 11% de la muestra (3 casos) presentó deficiencias en el criterio de Coherencia, lo que evidencia fallas en el cumplimiento de lo establecido en el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas, versión 03, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, noviembre 2020 y el Procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la SDIS (PCD-ATC-003), Actividad No. 12; lo cual puede estar causado por debilidad en los controles y derivar en la reiteración de solicitudes por falta de resolución efectiva en el primer contacto.

La Subsecretaría de Gestión Institucional - SGI mediante memorando I2026004142 del 12/02/2026 reportó que la información relacionada con las peticiones, incluyendo su estado actual y el seguimiento de cada caso, se registra en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, lo que permite garantizar la trazabilidad, transparencia y control sobre la gestión de las solicitudes; de este modo, la SGI generó la base de datos: Base_quejas_sugerencias_reclamos_BTE_II_Sem_2025.

Con la información aportada, se identificó que, durante el segundo semestre de 2025, la Entidad recibió y gestionó un total de 1.729 quejas, reclamos y sugerencias relacionados con la prestación del servicio por parte de servidores públicos, distribuidos de la siguiente manera:

- 970 quejas, interpuestas por ciudadanos inconformes con la atención recibida o la conducta de los servidores públicos en el ejercicio de sus funciones.
- 620 reclamos, mediante los cuales se exigió la corrección de deficiencias en la prestación de los servicios y la mejora en la gestión institucional.
- 139 sugerencias: idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad


Analizada la base de datos aportada, se identificó que 1.724, que corresponde al 99,7% fueron atendidas y respondidas dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015. Por lo tanto, con el fin de verificar el cumplimiento de los criterios de Calidad, Coherencia, y Claridad; se seleccionó de las 1.724 una muestra (ver numeral 8. METODOLOGÍA, viñeta 4) de 27 peticiones registradas para el segundo semestre de 2025, con la siguiente distribución por canales.

Tabla No.2: Muestra establecida - distribución por Canal

CANAL	CANTIDAD	MUESTRA
WEB	642	10
E-MAIL	357	6



Firmado Electrónicamente con AZSign.
Acuerdo: 20260319-112734-c4dd55-67208535-
2026-03-19T11:41:05-05:00 - Página 12 de 22

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO O DE LEY</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 4
		Fecha: Memo I2024025375 - 09/09/2024
		Página 13 de 19

CANAL	CANTIDAD	MUESTRA
BUZON	296	4
ESCRITO	257	4
PRESENCIAL	104	2
TELEFONO	64	1
REDES SOCIALES	2	0
VIDEOLLAMADA	2	0
Total	1.724	27

Fuente: Construcción propia OCI a partir de la Base_quejas_sugerencias_reclamos_BTE_II_Sem_2025 entregada por la SGI


Una vez revisada la muestra seleccionada por el equipo de seguimiento OCI, se observó que, todas fueron solucionadas dentro de los términos y que se cumplieron los tres criterios establecidos en un 89% (24) de las peticiones; no obstante, para el 11% (3) no se cumplió con el criterio de Coherencia (no hay relación directa entre la respuesta emitida y la petición del ciudadano), tal como se describe a continuación:

Tabla No.3: Peticiones que no cumplen con alguno de los criterios: Claridad, Coherencia y Calidad

Número petición	Dependencia	Canal	Cumple Claridad, Coherencia y Calidad (Si/No)	CONCLUSIÓN OCI
4021212025	SUBDIRECCION LOCAL ANTONIO NARIÑO - PTE. ARANDA	WEB	No, coherencia	Si bien la respuesta a la queja es consistente con la solicitud, la misma no corresponde a su clasificación, dado que lo manifestado dentro de la solicitud hace referencia a una "Solicitud de una persona, ante una autoridad, con el objetivo resolver un inquietud o situación jurídica de interés personal o su entorno", lo anterior hace parte de la clasificación de peticiones de interés particular, teniendo en cuenta que lo solicitado por el ciudadano indica: "1. Que se realice la corrección inmediata de la información registrada en sus bases de datos, dejando constancia clara de que mi nombre es (...) y "2. Que se me informe por escrito sobre la actualización por y depuración de la información en el registro del sistema SIRBE, indicando expresamente que se ha corregido el error mencionado". Dado lo anterior se considera como no coherente en la clasificación de queja, la cual tiene como definición: "manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones".
6007232025	SUBDIRECCION PARA LA ADULTEZ	WEB	No, Coherencia	La SLIS Puente Aranda emitió respuesta "general" dirigida a CIUDADANOS BARRIO SANTADER, correo electrónico: ciudadaniabsantander@gmail.com a las peticiones 5732992025 y 5771032025, lo que no es consistente con la petición 6007232025, de este modo, no es visible la atención de la petición dentro de la respuesta S2025201334, ni es coherente con el asunto de la misma, ni con el nombre del peticionario.



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260319-11.27.34-c4dd55-67208535
2026-03-19T11:41:05-05:00 - Página 13 de 22

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO O DE LEY</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 4
		Fecha: Memo I2024025375 – 09/09/2024
		Página 14 de 19



Firmado Electrónicamente con AZSign.
Acuerdo: 20260319-11.27.34-c4dd55-67208535.
2026-03-19T11:41:05-05:00 - Página 14 de 22

Número petición	Dependencia	Canal	Cumple Claridad, Coherencia y Calidad (Si/No)	CONCLUSIÓN OCI
6183112025	COMISARIA DE FAMILIA TEUSAQUILLO	WEB	No, Coherencia	En el aplicativo Bogotá te escucha no se adjuntó la respuesta emitida por la SDIS, por lo que no se pudo validar expresamente la respuesta, adicionalmente, no es coherente el tratamiento dado a la petición 6183112025, que no evidencia traslado de la "queja y solicitud de investigación disciplinaria" a la Oficina de Control Disciplinario Interno, quien por su competencia y asunto debería participar en la solución.

Fuente: Construcción propia OCI a partir de la Base_quejas_sugerencias_reclamos_BTE_II_Sem_2025 entregada por la SGI


Una vez validados y analizados los soportes extractados del repositorio de información desde la plataforma “Bogotá te escucha”, se estableció el incumplimiento del criterio de coherencia en las peticiones números: 4021212025, 6007232025 y 6183112025, en concordancia con lo establecido en el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas, versión 03, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, noviembre 2020 y el Procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la SDIS (PCD-ATC-003), Actividad No. 12: todas las peticiones que son responsabilidad de las dependencias competentes de emitir respuesta, deben cumplir con los criterios de calidad (claridad, calidez, coherencia y oportunidad) con el propósito de satisfacer las expectativas y necesidades de la ciudadanía. (Ver conclusión No. 9 en el numeral 13 CONCLUSIONES).

10.3. OBSERVACIONES

10.3.1 Canales de denuncia y Control de riesgos para la integridad pública.

Canales institucionales de denuncias por actos de corrupción.

En cumplimiento al Decreto 1122 de 2024 “Por el cual se reglamenta el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, modificado por el artículo 31 de la Ley 2195 de 2022, en lo relacionado con los Programas de Transparencia y Ética Pública” y su Anexo Técnico Programas de Transparencia y Ética Pública, capítulo 3. Componente Programático, Componente 1. Administración de riesgos, Acción Estratégica 1.3: Canales de denuncia y en concordancia con lo establecido en la Directiva Conjunta 005 de 2023 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. y la Secretaría Jurídica Distrital, la SGI reportó que las peticiones por presuntos hechos de corrupción se reciben a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te Escucha", y a través de los canales de interacción: Presencial, Telefónico, Web y Agendamiento de citas para que cualquier persona pueda presentar solicitudes de información, consultas, quejas, reclamos, peticiones de interés particular, peticiones de interés general, felicitaciones, sugerencias, denuncias por presuntos actos de corrupción y solicitud de copias a la SDIS.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO O DE LEY</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 4
		Fecha: Memo I2024025375 - 09/09/2024
		Página 15 de 19

Metodología para la atención de las denuncias por presuntos actos de corrupción.

La SGI manifestó que “La metodología para la operación de los canales en la SDIS se encuentra definida en el Instructivo Canales de Interacción para la Atención de la Ciudadanía INS-ATC-00 y en el Manual de Atención a la Ciudadanía, documentos que establecen el paso a paso para la atención de los canales y brindan los lineamientos necesarios para garantizar una atención adecuada, oportuna y respetuosa a la ciudadanía, incluyendo a quienes deseen presentar denuncias por presuntos hechos de corrupción”. Al hacer una revisión de los documentos anteriormente mencionados, así como del Procedimiento Trámite de Peticiones Ciudadanas en la SDIS, se observa que en ellos se incluyó la forma como se deben tramitar los diferentes tipos de solicitudes hechas por los ciudadanos.

Métodos protección del denunciante

La SDIS evidencia la protección de los denunciantes mediante la aplicación de lineamientos y disposiciones institucionales orientadas a salvaguardar la confidencialidad, seguridad y adecuado tratamiento de la información suministrada.


Para garantizar la protección del denunciante se reportó que la Entidad ha definido:

- Lineamiento de la Política de Tratamiento de Datos Personales LIN-TI-003, el cual desarrolla los principios y procedimientos para la recolección, almacenamiento, uso, circulación y supresión de datos personales, conforme a la Ley 1581 de 2012 y sus decretos reglamentarios. Este lineamiento garantiza que la información del denunciante sea utilizada exclusivamente para los fines autorizados, bajo estrictas medidas de confidencialidad y seguridad.
- Resolución No. 2425 del 13 de noviembre de 2024, “Por la cual se adopta la Política General de Seguridad y Privacidad de la Información y Seguridad Digital de la SDIS”, que establece controles técnicos, administrativos y físicos destinados a proteger la información institucional, prevenir accesos no autorizados y garantizar la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos.

Analizados los métodos descritos anteriormente e incorporando la aclaración dada por la Subsecretaría de Gestión Institucional mediante memorando interno I2026007089 del 06/03/2026, se pudo identificar que los hechos asociados a posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflicto de intereses, son registrados en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá Te Escucha, canal oficial para la recepción y manejo de denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción, en el cual se marca con el tipo de petición “Denuncia por actos de corrupción”, así, automáticamente el sistema la direcciona para el conocimiento exclusivo y tratamiento por parte de la Oficina de



Firmado Electrónicamente con AZSign
Acuerdo: 20260319-11:27:34-c4dd55-67208535
2026-03-19T11:41:05-05:00 - Página 15 de 22

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO O DE LEY</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 4
		Fecha: Memo I2024025375 – 09/09/2024
		Página 16 de 19

Control Disciplinario Interno (OCDI), diferenciando de este modo, el tratamiento de las denuncias de las demás tipologías de peticiones ciudadanas.

Una vez clasificada y marcada la “Denuncia por actos de corrupción” dentro del sistema Bogotá Te Escucha, se activa un protocolo de atención específico en la gestión institucional, orientado a garantizar su tratamiento reservado y su conocimiento exclusivo por parte de la OCDI, no obstante, no se evidencian actividades y controles diferenciados, desde el momento inicial en el que se manifiesta que se va a realizar este tipo de requerimiento, en los distintos canales de atención en los que se informó se reciben este tipo de denuncias; asimismo, no fue posible validar los mecanismos que dispone la Entidad para garantizar la protección y confidencialidad de la identidad de los denunciantes, la cual debe estar bajo el conocimiento exclusivo de los funcionarios legalmente competentes para el trámite. (Ver recomendación No. 1 en el numeral 14 Recomendaciones).

11. ANALISIS DE RIESGOS

Con el fin de validar el cumplimiento de la gestión de riesgos desde el alcance del presente informe de seguimiento, la Oficina de Control Interno en calidad de tercera línea de defensa, evidenció los siguientes riesgos asociados a los temas objeto del seguimiento, para los procesos de Gestión:

- Riesgo de Gestión Subsecretaría de Gestión Institucional**


R-ATC-005. Posibilidad de pérdida reputacional por la insatisfacción de los grupos de valor o sanciones de entes de control debido al incumplimiento de los términos de ley para la gestión de requerimientos.
- Riesgo de corrupción Subsecretaría de Gestión Institucional**

RC-ATC-001 Posibilidad de que se distorsione, desvíe, manipule, sustraiga u oculte información institucional contenida en las peticiones ciudadanas recibidas a través de los buzones de sugerencias físicos dispuestos por la Entidad, por parte de servidores públicos o contratistas, con el fin de obtener beneficio propio o de terceros.

De lo anterior, se observó que, para los riesgos establecidos por la Subsecretaría de Gestión Institucional, se formularon e implementaron actividades de control en el marco del Lineamiento de administración de riesgos (LIN-SG-001), y del procedimiento de administración de riesgos (PCD-SG-003). Adicionalmente los controles son realizados (gestión de 1ra línea) y la verificación (gestión de 2da línea), registrada en el formato Mapa de riesgos, código: FOR-SG-013, hoja 2. Evaluación de controles.



Firmado Electrónicamente con AZSign.
Acuerdo: 20260319-11:27:34-c4dd55-67208535.
2026-03-19T11:41:05-05:00 - Página 16 de 22

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO O DE LEY</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 4
		Fecha: Memo I2024025375 - 09/09/2024
		Página 17 de 19

Una vez identificadas las debilidades en la aplicación del control asociado al cumplimiento de los términos para dar respuesta a las PQRS, se observa un posible aumento en la exposición al riesgo R-ATC-005, de acuerdo a lo señalado en el incumplimiento 10.2.1 “Peticiones ciudadanas atendidas fuera de los términos establecidos”; por lo anterior, se sugiere analizar la posibilidad de implementar acciones que mitiguen el riesgo frente a la oportunidad de las respuestas emitidas a los PQRS en términos de ley.

De otra parte, en el desarrollo del presente informe no se evidenciaron situaciones de riesgo que puedan llegar a afectar el cumplimiento de los objetivos institucionales, diferentes a los ya formulados.

12. VERIFICACIÓN PROCEDENCIA DE PRESUNTOS RIESGOS FISCALES

En desarrollo del presente informe de seguimiento y teniendo en cuenta el análisis de los incumplimientos identificados, no se evidenciaron presuntos riesgos fiscales.

13. CONCLUSIONES

Conclusión No. 1: Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen

La SDIS cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver PQRS, se observó que la Entidad reglamento mediante Resolución 0856 del 27 de marzo de 2025 “*Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC y se dictan otras disposiciones*”.


Conclusión No. 2: Link de quejas, sugerencias, reclamos

La Entidad cuenta con un acceso directo al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, a través del cual los ciudadanos pueden registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones. Esta funcionalidad permite dar cumplimiento a lo dispuesto en el inciso 2 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece la obligatoriedad de disponer en la página web principal de un enlace de fácil acceso para la recepción de este tipo de manifestaciones ciudadanas.

Conclusión No. 3: Espacio para actos de corrupción de fácil acceso para los ciudadanos

La SDIS tiene dispuesta para la ciudadanía la sección Trámites y Servicios en el cual se puede acceder al banner de “Bogotá te escucha” y al banner “DENUNCIE ACTOS DE CORRUPCIÓN” (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas), así mismo con el banner denominado “Atención a la ciudadanía” Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía- SIAC, donde la ciudadanía pueda presentar quejas y denuncias relacionadas con actos de corrupción. Dando cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en relación con: “*Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento (...)*”.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO O DE LEY</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 4
		Fecha: Memo I2024025375 – 09/09/2024
		Página 18 de 19

Conclusión No. 4: Sistema de turnos para la atención.

Se evidencia que la SDIS cuenta con un sistema de turnos que permite la atención de las peticiones ciudadanas conforme al orden de llegada, garantizando la trazabilidad del proceso y el respeto de las excepciones legales aplicables, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 962 de 2005, artículo 15. Derecho de turno

Conclusión No. 5: Presentación de informes trimestrales de gestión de peticiones ciudadanas

Se observó que la Subsecretaría de Gestión institucional a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, realizó los informes en los cuales se identificó la presentación del mayor número de quejas y reclamos, así como de las recomendaciones sugeridas y presentadas trimestralmente ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 190 de 1995, garantizando así el seguimiento y la toma de decisiones para el mejoramiento continuo del servicio.

Conclusión No. 6: Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos.

La Entidad a través del Servicio Integral a la ciudadanía cuenta con la publicación del mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado y los Informes de solicitudes de acceso a información, de conformidad con lo establecido en el artículo 11, literal h) de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015, evidenciándose conformidad frente al criterio evaluado y adecuada observancia del principio de transparencia y acceso a la información pública.

Conclusión No. 7: Reporte a la Oficina de Control Disciplinario Interno PQRS fuera de términos


Se cumple con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, teniendo en cuenta que durante el segundo semestre de 2025 se generaron reportes trimestrales por parte de la SGI que fueron remitidos a la OCDI para su gestión, junto con el listado peticiones ciudadanas atendidas fuera términos; así mismo, realizó el trámite correspondiente de las denuncias por presuntos actos de corrupción de funcionarios SDIS con la actuación aplicable del régimen disciplinario.

Conclusión No. 8: Peticiones ciudadanas atendidas fuera de los términos establecidos

Se evidenció en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, que durante el segundo semestre de la vigencia 2025, la Entidad reportó 32 PQRS atendidas fuera del término legal, incumpliendo lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, “Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones”. Esta situación puede ser causada por debilidades en la definición o implementación de controles oportunos y unificados



Firmado Electrónicamente con AZSign.
Acuerdo: 20260319-112734-c4dd55-67208535-
2026-03-19T14:41:05-05:00 - Página 18 de 22

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</p> <p>SECRETARÍA DE INTEGRACIÓN SOCIAL</p>	<p>PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL</p> <p>FORMATO INFORME DE SEGUIMIENTO O DE LEY</p>	Código: FOR-AC-004
		Versión: 4
		Fecha: Memo I2024025375 – 09/09/2024
		Página 19 de 19

para la gestión de PQRS, situación que puede ocasionar aumento en las quejas o tutelas en contra de la Entidad por ausencia o extemporaneidad en las respuestas.

Conclusión No. 9: Gestión de PQRS – segundo semestre de 2025

Se estableció el incumplimiento del criterio de coherencia en las peticiones números: 4021212025, 6007232025 y 6183112025, en concordancia con lo establecido en el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas, versión 03, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, noviembre 2020 y el Procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la SDIS (PCD-ATC-003), Trámite de peticiones ciudadanas, Actividad No. 12: todas las peticiones que son responsabilidad de las dependencias competentes de emitir respuesta, deben cumplir con los criterios de calidad (claridad, calidez, coherencia y oportunidad) con el propósito de satisfacer las expectativas y necesidades de la ciudadanía. Lo anterior puede ocasionar aumento en las quejas o tutelas en contra de la Entidad por inconsistencia en las respuestas y falta de trazabilidad en la plataforma.

14. RECOMENDACIONES

Recomendación No. 1: Canales de denuncia y Control de riesgos para la integridad pública.

Documentar e Implementar controles desde el momento inicial en el que se solicite la recepción de una denuncia por presuntos actos de corrupción; se sugiere direccionar al ciudadano a un único canal en el que se garantice la anonimización y/o protección de la identificación del denunciante, para que esta información sea siempre de conocimiento exclusivo del funcionario competente.

EQUIPO QUE REALIZÓ EL SEGUIMIENTO

María Elcy Hernández Gaitán - Contratista.
Harvey Hernando Mora Sánchez- Funcionario
Yesid Danilo Numpaque Blanco - Funcionario
Diego Alexis Ossa Guevara - Contratista.

Documento firmado electrónicamente de acuerdo con la Ley 527 de 1999 y el Decreto 2364 de 2012.

MARCELA DELGADO GUARNIZO

Jefe Oficina de Control Interno



Firmado Electrónicamente con AZSign.
Acuerdo: 20260319-11:27:34-c4dd55-67208535.
2026-03-19T11:41:05-05:00 - Página 19 de 22

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final Art 76 Ley 1474 2011 Sem II 2025

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260319-112734-c4dd55-67208535

Creación: 2026-03-19 11:27:34

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-03-19 14:41:03



Escanee el código
para verificación

Firma: OCI

yesid numpaque

1002364560

ynumpaque@sdis.gov.co

Profesional Especializado

Oficina de Control Interno

Firma: OCI

Harvey Hernando Mora Sanchez

79401250

hmoras@sdis.gov.co

Profesional Especializado

Oficina de Control Interno - SDIS

Firma: OCI

Maria Elcy Hernández Gaitán

51923864

mehernandezg@sdis.gov.co

Contratista

Secretaria de Integración Social

Firma: OCI

Diego Alexis Dossa Guevara

79905754

dossa@sdis.gov.co

Auditor - Contratista

SDIS - Oficina de Control Interno



Firmado Electrónicamente con AZSign.
Acuerdo: 20260319-112734-c4dd55-67208535
2026-03-19 11:41:05:00 - Página 20 de 22



REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

Informe Final Art 76 Ley 1474 2011 Sem II 2025

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260319-112734-c4dd55-67208535

Creación: 2026-03-19 11:27:34

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-03-19 14:41:03



Escanee el código
para verificación

Firma: Jefe OCI

Marcela Delgado Guarnizo

52904939

mdelgadog@sdis.gov.co

Jefe Oficina

Oficina de Control Interno



Firmado Electrónicamente con AZSign.
Acuerdo: 20260319-112734-c4dd55-67208535
2026-03-19 11:41:05-05:00 - Página 21 de 22



REPORTE DE TRAZABILIDAD

Informe Final Art 76 Ley 1474 2011 Sem II 2025

SECRETARÍA DISTRITAL DE INTEGRACIÓN SOCIAL

gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260319-112734-c4dd55-67208535

Creación: 2026-03-19 11:27:34

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-03-19 14:41:03



Escanee el código para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Firma	Diego Alexis Ossa Guevara dossa@sdis.gov.co Auditor - Contratista SDIS - Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2026-03-19 11:27:38 Lec.: 2026-03-19 11:28:14 Res.: 2026-03-19 11:28:19 IP Res.: 186.81.58.25 Canal: Email
Firma	María Elcy Hernández Gaitán mehernandezg@sdis.gov.co Contratista Secretaria de Integración Social	Aprobado	Env.: 2026-03-19 11:28:19 Lec.: 2026-03-19 12:04:07 Res.: 2026-03-19 12:04:13 IP Res.: 181.79.55.220 Canal: Email
Firma	Harvey Hernando Mora Sanchez hmosas@sdis.gov.co Profesional Especializado Oficina de Control Interno - SDIS	Aprobado	Env.: 2026-03-19 12:04:14 Lec.: 2026-03-19 14:35:49 Res.: 2026-03-19 14:35:53 IP Res.: 190.27.189.160 Canal: Email
Firma	yesid numpaque ynumpaque@sdis.gov.co Profesional Especializado Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2026-03-19 14:35:53 Lec.: 2026-03-19 14:39:10 Res.: 2026-03-19 14:39:33 IP Res.: 191.106.5.255 Canal: Email
Firma	Marcela Delgado Guarizco mdelgadog@sdis.gov.co Jefe Oficina Oficina de Control Interno	Aprobado	Env.: 2026-03-19 14:39:33 Lec.: 2026-03-19 14:40:56 Res.: 2026-03-19 14:41:03 IP Res.: 191.156.54.30 Canal: Email



Firmado Electrónicamente con AZSign.
Acuerdo: 20260319-112734-c4dd55-67208535
2026-03-19 14:41:05:00 - Página 22 de 22





PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME EJECUTIVO

Código: FOR-AC-010

Versión: 1

Fecha: Memo I2023005237 -
20/02/2023

Página: 1 de 1

NOMBRE DEL INFORME: Informe de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011

OBJETIVO: Verificar la gestión de las Peticiones, Quejas, Sugerencias y Reclamos y el cumplimiento por parte de la Secretaría Distrital de Integración Social de la Ley 1474 de 2011, artículo 76. "Oficina de Quejas, Sugerencias y Reclamos"; así como, la normativa relacionada.

ALCANCE: El seguimiento se realizará para el período comprendido entre el 01/07/2025 al 31/12/2025.

ASPECTOS POSITIVOS	ASPECTOS POR MEJORAR
<p>10.1.1 Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen La Entidad cuenta con la SGI, dependencia encargada de orientar y establecer lineamientos y directrices para garantizar el adecuado funcionamiento y operación del esquema de prestación del servicio de Atención a la Ciudadanía, a su vez, el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, es la dependencia encargada de recibir y tramitar las solicitudes, peticiones, quejas, reclamos, denuncias y sugerencias formuladas por la ciudadanía.</p> <p>10.1.2 Link de quejas, sugerencias, reclamos En la página web de la SDIS se encuentra disponible un enlace de acceso directo al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, en el link: https://www.integracionsocial.gov.co/index.php/atencion-ciudadana/peticiones-quejas-reclamos-y-sugerencias-pqrs. Este permite el registro de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones de origen ciudadano; se destaca por su fácil acceso y navegación para los usuarios.</p> <p>10.1.3 Espacio para actos de corrupción de fácil acceso para los ciudadanos La SDIS ha dispuesto en su página web de un botón para la presentación de quejas y denuncias relacionadas con actos de corrupción, a través del Sistema Distrital de Gestión de Peticiones Ciudadanas – "Bogotá te Escucha". Esta herramienta, brinda un espacio accesible para que los ciudadanos puedan presentar denuncias y quejas, contribuyendo así al fortalecimiento de la ética pública y el buen gobierno.</p> <p>10.1.4 Sistema de turnos para la atención. Se evidencia que la SDIS cuenta con un sistema de agendamiento de turnos a través de la página web, en la sección Canales de Atención, "Agendamiento de Citas", donde los usuarios pueden agendar su atención por videollamada o presencial para acudir al punto seleccionado; lo que permite la atención de las peticiones ciudadanas conforme al orden de llegada y garantizando la trazabilidad del proceso.</p> <p>10.1.5 Presentación de informes trimestrales de gestión de peticiones ciudadanas Se observó que la SGI, a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, formuló los informes trimestrales correspondientes, en los cuales se presentaron, ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, los principales temas, indicando la cantidad de peticiones y su porcentaje de participación, e incluyendo recomendaciones orientadas a la mejora en la atención a la ciudadanía.</p> <p>10.1.6 Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos. La Entidad a través del Servicio Integral a la ciudadanía cuenta con la publicación del mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado y los Informes de solicitudes de acceso a información.</p> <p>10.1.7 Reporte a la Oficina de Control Disciplinario Interno PQRS fuera de términos La SGI a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía, realiza el análisis de datos frente a la oportunidad en la atención de PQRS y reporta trimestralmente a la Oficina de Control Disciplinario Interno (OCDI) aquellas resueltas fuera de los términos de la Ley para su gestión; de este modo, apertura los expedientes a que haya lugar y realiza la investigación que le compete. Así mismo, la OCDI realizó el trámite correspondiente de las denuncias por presuntos actos de corrupción de funcionarios SDIS con la actuación aplicable del régimen disciplinario.</p>	<p>10.3.1 Canales de denuncia y Control de riesgos para la integridad pública. Los hechos asociados a posibles actos de corrupción, y/o existencia de inhabilidades, incompatibilidades o conflictos de interés, son registrados en la plataforma "Bogotá Te Escucha", canal oficial para la recepción y manejo de denuncias relacionadas con presuntos actos de corrupción, allí se clasifica y marca como "Denuncia por actos de corrupción", para la activación de un protocolo de atención específico en la gestión institucional, orientado a garantizar su tratamiento reservado y su conocimiento exclusivo por parte de la OCDI, no obstante, no se evidencian actividades y controles diferenciados, desde el momento inicial en el que se manifiesta que se va a realizar este tipo de requerimiento, en los distintos canales de atención en los que se informó se reciben este tipo de denuncias. Asimismo, no fue posible validar los mecanismos que dispone la Entidad para garantizar la protección y confidencialidad de la identidad de los denunciantes, la cual debe estar bajo el conocimiento exclusivo de los funcionarios legalmente competentes para el trámite.</p>



PROCESO AUDITORÍA Y CONTROL
FORMATO INFORME EJECUTIVO

Código: FOR-AC-010

Versión: 1

Fecha: Memo I2023005237 -
20/02/2023

Página: 1 de 1

NOMBRE DEL INFORME: Informe de seguimiento al artículo 76 quejas, sugerencias y reclamos, Ley 1474 de 2011

CONCLUSIONES

Conclusión No. 1: Dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen

La SDIS cuenta con una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver PQRS, se observó que la Entidad reglamento mediante Resolución 0856 del 27 de marzo de 2025 "Por medio de la cual se actualiza el Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía - SIAC y se dictan otras disposiciones".

Conclusión No. 2: Link de quejas, sugerencias, reclamos

La Entidad cuenta con un acceso directo al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha, a través del cual los ciudadanos pueden registrar peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, denuncias, solicitudes y felicitaciones. Esta funcionalidad permite dar cumplimiento a lo dispuesto en el inciso 2 del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, que establece la obligatoriedad de disponer en la página web principal de un enlace de fácil acceso para la recepción de este tipo de manifestaciones ciudadanas.

Conclusión No. 3: Espacio para actos de corrupción de fácil acceso para los ciudadanos

La SDIS tiene dispuesta para la ciudadanía la sección Trámites y Servicios en el cual se puede acceder al banner de "Bogotá te escucha" y al banner "DENUNCIE ACTOS DE CORRUPCIÓN" (Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas), así mismo con el banner denominado "Atención a la ciudadanía" Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía- SIAC, donde la ciudadanía pueda presentar quejas y denuncias relacionadas con actos de corrupción. Dando cumplimiento a lo preceptuado en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, en relación con: "Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento (...)".

Conclusión No. 4: Sistema de turnos para la atención.

Se evidencia que la SDIS cuenta con un sistema de turnos que permite la atención de las peticiones ciudadanas conforme al orden de llegada, garantizando la trazabilidad del proceso y el respeto de las excepciones legales aplicables, dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 962 de 2005, artículo 15. Derecho de turno

Conclusión No. 5: Presentación de informes trimestrales de gestión de peticiones ciudadanas

Se observó que la Subsecretaría de Gestión institucional a través del Servicio Integral de Atención a la Ciudadanía – SIAC, realizó los informes en los cuales se identificó la presentación del mayor número de quejas y reclamos, así como de las recomendaciones sugeridas y presentadas trimestralmente ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en concordancia con lo dispuesto en la Ley 190 de 1995, garantizando así el seguimiento y la toma de decisiones para el mejoramiento continuo del servicio.

Conclusión No. 6: Mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos.

La Entidad a través del Servicio Integral a la ciudadanía cuenta con la publicación del mecanismo de presentación directa de solicitudes, quejas y reclamos a disposición del público en relación con acciones u omisiones del sujeto obligado, junto con un informe de todas las solicitudes, denuncias y los tiempos de respuesta del sujeto obligado y los Informes de solicitudes de acceso a información, de conformidad con lo establecido en el artículo 11, literal h) de la Ley 1712 de 2014 y el artículo 2.1.1.6.2 del Decreto 1081 de 2015, evidenciándose conformidad frente al criterio evaluado y adecuada observancia del principio de transparencia y acceso a la información pública.

Conclusión No. 7: Reporte a la Oficina de Control Disciplinario Interno PQRS fuera de términos

Se cumple con lo establecido en el artículo 31 de la Ley 1755 de 2015, teniendo en cuenta que durante el segundo semestre de 2025 se generaron reportes trimestrales por parte de la SGI que fueron remitidos a la OCDI para su gestión, junto con el listado peticiones ciudadanas atendidas fuera términos; así mismo, realizó el trámite correspondiente de las denuncias por presuntos actos de corrupción de funcionarios SDIS con la actuación aplicable del régimen disciplinario.

Conclusión No. 8: Peticiones ciudadanas atendidas fuera de los términos establecidos

Se evidenció en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá te escucha, que durante el segundo semestre de la vigencia 2025, la Entidad reportó 32 PQRS atendidas fuera del término legal, incumpliendo lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones". Esta situación puede ser causada por debilidades en la definición o implementación de controles oportunos y unificados para la gestión de PQRS, situación que puede ocasionar aumento en las quejas o tutelas en contra de la Entidad por ausencia o extemporaneidad en las respuestas.

Conclusión No. 9: Gestión de PQRS – segundo semestre de 2025

Se estableció el incumplimiento del criterio de coherencia en las peticiones números: 4021212025, 6007232025 y 6183112025, en concordancia con lo establecido en el Manual para la gestión de peticiones ciudadanas, versión 03, Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, noviembre 2020 y el Procedimiento trámite de peticiones ciudadanas en la SDIS (PCD-ATC-003), Tramite de peticiones ciudadanas, Actividad No. 12: todas las peticiones que son responsabilidad de las dependencias competentes de emitir respuesta, deben cumplir con los criterios de calidad (claridad, calidez, coherencia y oportunidad) con el propósito de satisfacer las expectativas y necesidades de la ciudadanía. Lo anterior puede ocasionar aumento en las quejas o tutelas en contra de la Entidad por inconsistencia en las respuestas y falta de trazabilidad en la plataforma.

RECOMENDACIONES

Recomendación No. 1: Canales de denuncia y Control de riesgos para la integridad pública.

Documentar e Implementar controles desde el momento inicial en el que se solicite la recepción de una denuncia por presuntos actos de corrupción; se sugiere direccionar al ciudadano a un único canal en el que se garantice la anonimización y/o protección de la identificación del denunciante, para que esta información sea siempre de conocimiento exclusivo del funcionario competente.