

OFICINA DE CONTROL INTERNO

AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITE DE DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC) I SEMESTRE DE 2025

ELABORADO POR:

ILMA BURGOS DUITAMA

JOHN JAIRO CÀRDENAS GIRALDO

Profesionales Oficina de Control Interno

APROBADO POR:

FREDY ALEXANDER PEÑA NÚÑEZ

Jefe Oficina Control Interno

NOVIEMBRE, 2025

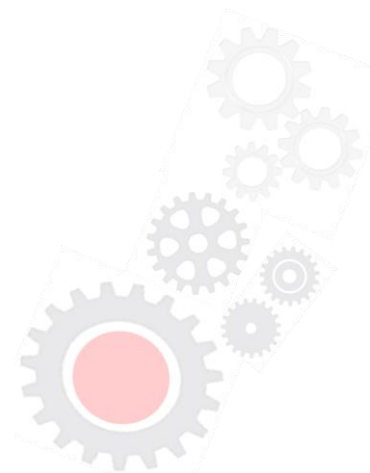


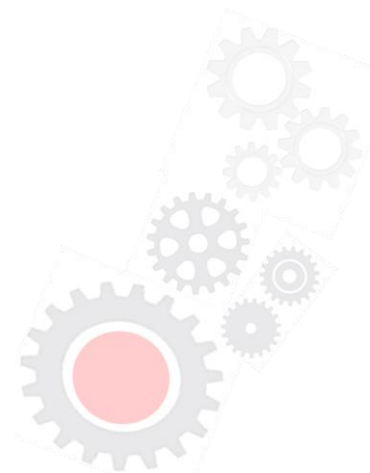
TABLA DE CONTENIDO

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA 4

2. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA 6

2.1 DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS Y TRAMITADOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2025	6
2.2 GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, COMPETENCIA DE OTRAS ENTIDADES.....	11
2.3 GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, COMPETENCIA DE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.	16
2.3.1. Dirección de Apoyo al Despacho	22
2.3.2. Despacho de Contralor Auxiliar.....	23
2.3.3. Dirección Administrativa y Financiera	28
2.3.4. Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local.....	30
2.3.5. Dirección de Reacción Inmediata	54
2.3.6. Dirección de Talento Humano.....	55
2.3.7. Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte.....	59
2.3.8. Dirección Sector Educación	64
2.3.9. Dirección Sector Gestión Jurídica	72
2.3.10. Dirección Sector Hábitat y Ambiente.....	72
2.3.11. Dirección Sector Integración Social	81
2.3.12. Dirección Sector Salud	84
2.3.13. Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia.....	86
2.3.14. Dirección Sector Servicios Públicos.....	88
2.3.15. Dirección Sector Equidad y Género	94
2.3.16. Dirección Sector Gobierno	95
2.3.17. Dirección Sector Hacienda	95
2.3.18. Dirección Sector Movilidad	96
2.3.19. Oficina Asesora de Comunicaciones	100

2.3.20. Oficina de Asuntos Disciplinarios	102
2.3.21. Dirección de Planeación.....	103
2.3.22. Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	104
2.3.23. Dirección Jurídica	106
2.3.24. Dirección Sector Desarrollo Económico Industria y Turismo	106
2.4 SEGUIMIENTO Y MONITOREO	111
2.5 GESTIÓN DE ARCHIVO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO	115
SEGUIMIENTO RECOMENDACIONES ANTERIORES.....	119
FORTALEZAS.....	120
RECOMENDACIONES.....	121
OPORTUNIDADES DE MEJORA.....	123
3. TABLA CONSOLIDADA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA	127



 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 4 de 130

1. INFORMACIÓN GENERAL DE LA AUDITORÍA

PROCESO	RESPONSABLE DE PROCESO		DEPENDENCIA AUDITADA	
Participación Ciudadana y Comunicación con Partes Interesadas	Andrés Gustavo Rojas Palomino		Dirección de Apoyo al Despacho- Centro de Atención al Ciudadano Dependencias Responsables del Trámite DPCs	
NOMBRE DE LA AUDITORÍA	AI-12 Auditoría al Trámite de los Derechos de Petición del Ciudadano (DPC)		VIGENCIA	Primer Semestre 2025
FECHA AUDITORÍA	INICIO	2025/09/29	FINALIZACIÓN	2025/11/14
OBJETIVO DE LA AUDITORÍA	Comprobar que el trámite de los Derechos de Petición del Ciudadano (DPC) del primer semestre de 2025, se haya efectuado de acuerdo con las normas legales vigentes.			
ALCANCE DE LA AUDITORÍA	La evaluación se realizará a una muestra tomada de la recepción, radicación, direccionamiento, respuesta y seguimiento a los Derechos de Petición (DPC), interpuestos ante la Contraloría de Bogotá D.C., por los ciudadanos, en lo correspondiente al primer semestre de 2025.			
CRITERIOS	• Ley 1437 de 2011 «Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo». • Ley 1474 de 2011 «Por medio de la cual 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 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 y sus decretos reglamentarios». • Decreto 103 de 2015 «Por el cual se reglamenta parcialmente la ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones». • Ley 1755 de 2015 «Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo»			

		• Ley Estatutaria 1757 de 2015 «<i>Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática</i>» • Decreto 1081 de 2015 «<i>Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República</i>» • Decreto 1166 de 2016 «<i>Por el cual se adiciona el capítulo 12 al Título 3 de la Parte 2 del Libro 2 del Decreto 1069 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Justicia y del Derecho, relacionado con la presentación, tratamiento y radicación de las peticiones presentadas verbalmente</i>». • Resolución Reglamentaria 003 de 2025 «<i>Por la cual se adopta una nueva versión del Procedimiento para el Recepción y Trámite del Derecho de Petición y Denuncia Fiscal</i>» • Resolución 1519 de 2020 del MinTic «<i>Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos</i>».				
METODOLOGÍA		Se utilizarán técnicas de auditoría como: Observación, Inspección, Indagación de los mecanismos de control interno utilizados en la recepción, atención y trámite a los Derechos de Petición, incluidos en el aplicativo para el trámite del DPC (SIGESPRO-DPC) y cualquier otro medio idóneo establecido en las Normas Internacionales de Auditoria.				
RECURSOS		Humanos, logísticos y tecnológicos.				
EQUIPO AUDITOR		Ilma Burgos Duitama John Jairo Cárdenas Giraldo				
INFORME	PRELIMINAR		FINAL	X	FECHA EMISIÓN	2025/11/26

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 6 de 130

2. RESULTADOS DE LA AUDITORÍA

En la presente evaluación, fueron analizados los DPC radicados en la Contraloría de Bogotá D.C. durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, para esta actividad, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano –, mediante correo electrónico del 02/10/2025 remitió a la Oficina de Control Interno el reporte de los DPC que ingresaron a la entidad.

A través de las verificaciones realizadas por el equipo auditor, se pudo constatar el trámite dado a los DPC asignados a las dependencias de la entidad, en el marco de la normatividad aplicable, a partir de la muestra que se seleccionó para este ejercicio, como se observa en el presente informe.

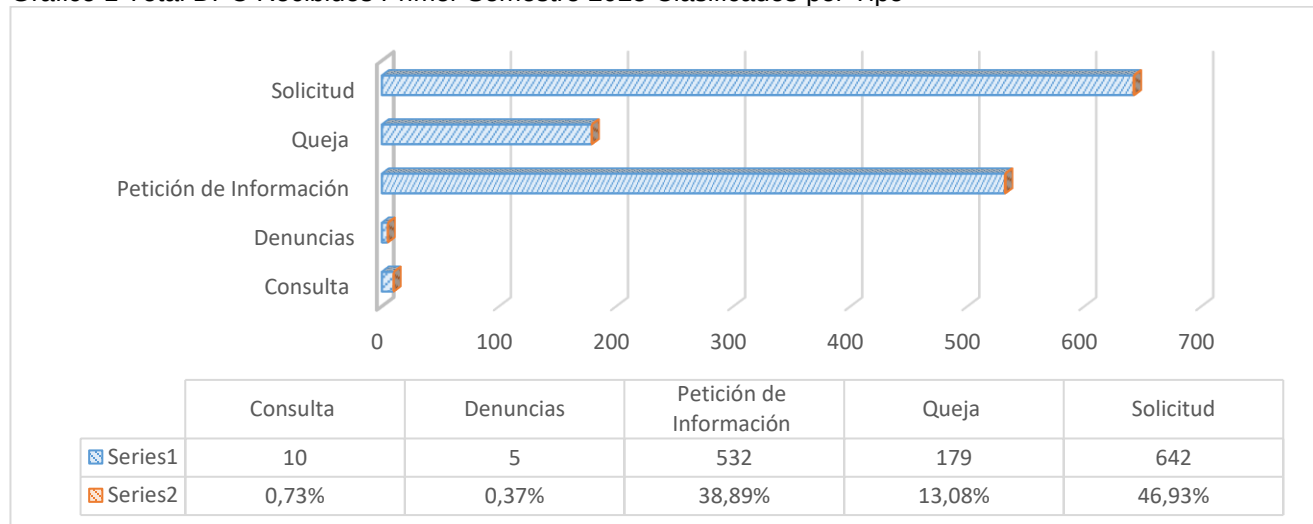
2.1 DERECHOS DE PETICIÓN RECIBIDOS Y TRAMITADOS EN EL PRIMER SEMESTRE 2025

En el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2025, se recibieron 1.368 derechos de petición – DPC; sin embargo, de acuerdo con lo verificado, dentro del total de los mismos, se identificó que el Centro de Atención al Ciudadano (CAC), realizó la radicación en el sistema PQR del DPC 888-25, el cual aparece con Rad. 1-2025-10988 de fecha 29/04/2025, que corresponde según la información que se encuentra registrada en el campo de la base de datos denomina “*PRETENSIONES*” a “*PRUEBA DERECHO DE PETICIÓN Cordial saludo Solicito...*”; por tanto, esta situación genera incertidumbre en la información suministrada para realizar evaluaciones en el entendido que, aunque este DPC se haya radicado en dicho sistema, su ingreso no obedeció a un requerimiento que se le haya realizado a la entidad.

Por lo tanto, es importante que el CAC, antes de enviar los reportes que le sean solicitados, sobre los DPC, revise que la información allí registra corresponda efectivamente a DPC que no solo han sido radicados a la entidad, sino que son solicitudes presentadas por peticionarios que requieren una atención y trámite sobre diferentes temáticas de la gestión pública.

A continuación, se muestran las tipologías de los DPC recibidos y tramitados por la entidad:

Gráfico 1 Total DPC Recibidos Primer Semestre 2025 Clasificados por Tipo



Fuente: Reporte DPC CAC I Semestre de 2025 – Elaboración Propia

De acuerdo a lo anterior, se observó que por tipología, los DPC que prevalecen son las solicitudes con un 46,93%, seguido por las peticiones de información con un 38,89%, por su parte las quejas participan con un 13,08%, las consultas presentan un 0,73% y finalmente se encuentran las denuncias con un 0,37%.

Los DPC del I semestre de 2025, que ingresaron a la entidad también fueron objeto de verificación en diferentes fuentes de información donde aparecen registrados, tal como se aprecia en la tabla siguiente:

Tabla 1 Reportes e Informes de DPC clasificados por Tipo Recibidos I Semestre 2025

TIPO DE DPC	REPORTE DPC CAC A 30-06-2025	INFORME DE GESTIÓN PPCCPI - TRÁMITE DPC A 30-06-2025
Solicitud	642	642
Petición de Información	532	532
Queja	179	179
Consulta	10	10
Denuncia	5	5

TIPO DE DPC	REPORTE DPC CAC A 30-06-2025	INFORME DE GESTIÓN PPCCPI - TRÁMITE DPC A 30-06-2025
Total	1.368	1.368

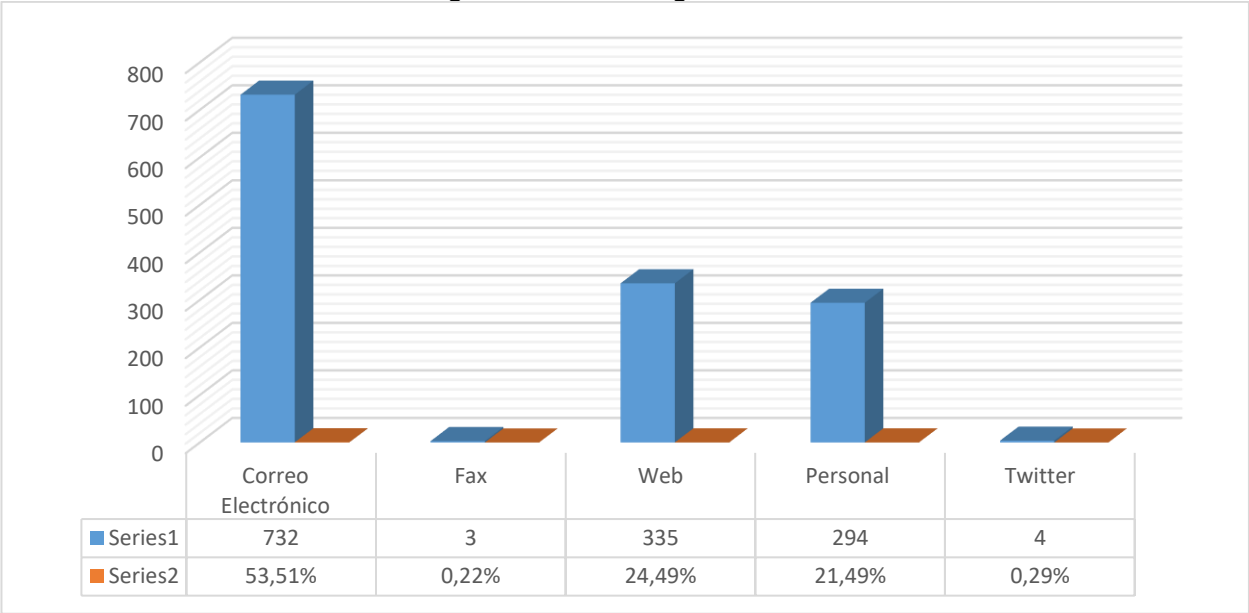
Fuente: Reporte DPC CAC – Informe Gestión PPCCPI del I Semestre de 2025 – Elaboración Propia

Según las tipologías de DPC, relacionadas en la tabla anterior, la comparación de datos en las fuentes antes indicadas, permitió establecer que no se presentan diferencias en la información.

- **Relación de Derechos de Petición de acuerdo con el medio de presentación**

Los siguientes fueron los medios a través de los cuales se recibieron DPC durante el primer semestre de 2025 de parte de los ciudadanos:

Gráfico 2 Derechos de Petición según Medio de Llegada I Semestre 2025



Fuente: Reporte DPC CAC I Semestre de 2025 – Elaboración Propia

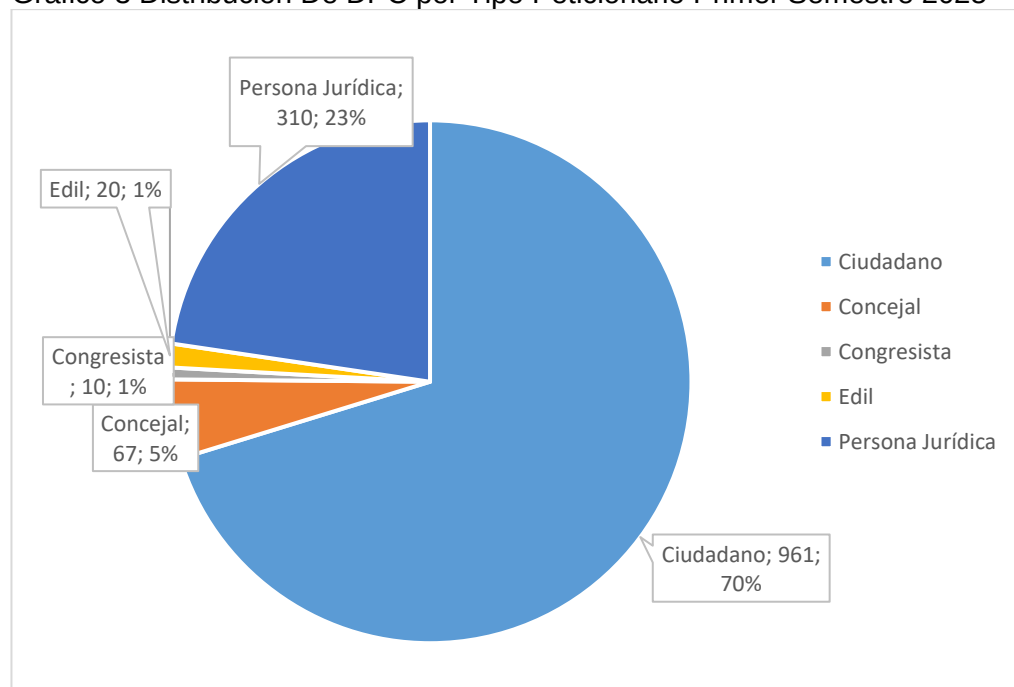
Tal como lo muestra el gráfico, el mayor número de DPC que llegaron a la entidad 53,51%, ingresaron mediante correo electrónico, le sigue en su orden el 24,49% a aquellos que fueron allegados por la página web, así mismo, de manera personal lo hicieron el 21,49% y en menor

proporción se recibieron los DPC que fueron instaurados a través de la red social twitter con el 0,29% y con el 0,22% por fax.

- Distribución de Derechos de Petición por tipo de peticionario

Seguidamente, se presentan los DPC que ingresaron a la entidad de acuerdo con el tipo de peticionario:

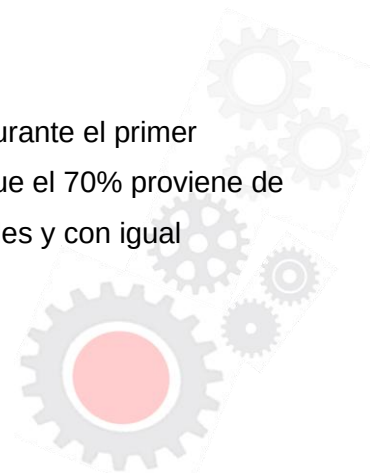
Gráfico 3 Distribución De DPC por Tipo Peticionario Primer Semestre 2025



Fuente: Reporte DPC CAC del I Semestre de 2025 – Elaboración Propia

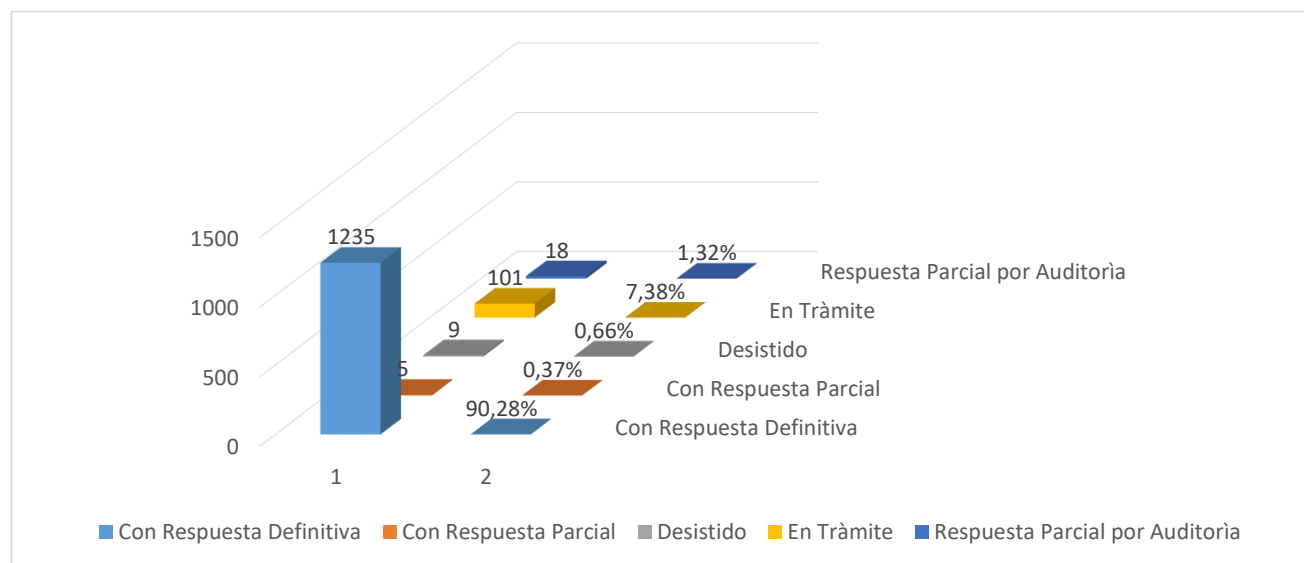
Como se muestra en la gráfica anterior, de los 1.368 DPC, recibidos durante el primer semestre de 2025, se identificó, según clasificación por tipo de peticionario, que el 70% proviene de ciudadanos, el 23% son de personas jurídicas, el 5% corresponden a concejales y con igual participación del 1% se encuentran los ediles y los congresistas.

- Clasificación de los Derechos de Petición, por el estado actual



De acuerdo con el reporte de DPC del I semestre de 2025, el estado actual de trámite de las peticiones que fueron radicados en la Contraloría de Bogotá D.C., se muestra en la siguiente gráfica:

Gráfica 4 Estado de los Derechos de Petición Radicados entre 01 de Enero y el 30 Junio de 2025



Fuente: Reporte DPC CAC del I Semestre de 2025 – Elaboración Propia

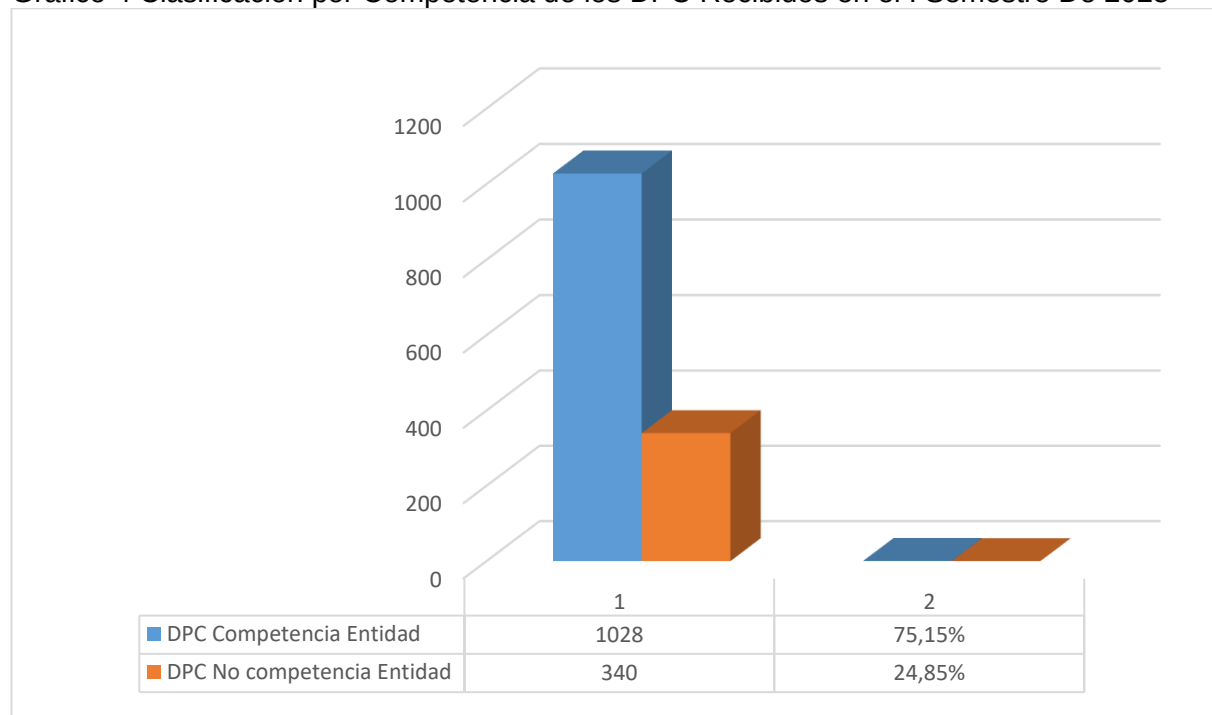
Con corte a 30 de junio de 2025, según la información presentada en la gráfica anterior, el estado de los 1.368 DPC, recibidos durante el primer semestre de 2025, fue de 1.235, es decir el 90,28% con respuesta definitiva y le siguen en su orden 101 DPC con el 7,38% en trámite por auditoría, 18 DPC lo que representa el 1,32% cuentan con respuesta parcial por auditoría, 9 DPC que equivalen al 0,66% fueron desistidos y con 5 DPC el 0,37% se ubican las peticiones con respuesta parcial.

- Clasificación de los Derechos de Petición por competencia

De acuerdo con el reporte de DPC, durante el I semestre de 2025 ingresaron 1.368 DPC, de los cuales según lo verificado, 1.028 DPC es decir el 75,15%, fueron de competencia de la entidad y se asignaron a las diferentes dependencias de la Contraloría de Bogotá D.C., para su trámite; y los 340 DPC restantes, que representan el 24,85%, se trasladaron por competencia a las respectivas entidades

del orden nacional o distrital relacionadas con el objeto de la solicitud, en cumplimiento del artículo 14 y 21 de la Ley 1755 de 2015, tal como se aprecia en el siguiente gráfico:

Gráfico 4 Clasificación por Competencia de los DPC Recibidos en el I Semestre De 2025



Fuente: Reporte DPC CAC del I Semestre de 2025 – Elaboración Propia

2.2 GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, COMPETENCIA DE OTRAS ENTIDADES

En el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025, la Contraloría de Bogotá D.C., a través de la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano, recibió un total de 340 DPC, que de acuerdo con la valoración realizada, la competencia no era de la entidad, por tanto, fueron trasladados a diferentes entidades del orden Distrital y Nacional para su trámite de acuerdo a la competencia en aras de dar respuesta y resolverla de fondo en los términos legales y constitucionales, según lo contemplado en los artículos 14 y 21 de la Ley 1755 de 2015.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 12 de 130

Se anota que de 340 DPC mencionados anteriormente que ingresaron a la entidad, se recibió 1 por fax, 61 por correo electrónico, 33 personal y 245 por la página web

Según el reporte de DPC del CAC, correspondiente al I semestre de 2025, que se suministró para esta evaluación, todos los DPC que no fueron de competencia de la entidad, cuentan con respuesta definitiva.

El equipo auditor, con el propósito de evidenciar el trámite adelantado sobre estos DPC, en el marco de la normatividad que regula este particular, tomó una muestra del 22,1% de los mismos, esto es 75 DPC, cuyos resultados se muestran a continuación:

Tabla 3. Verificación Derechos de Petición I Semestre de 2025 Traslados por Competencia a Otras Entidades

DPC	N.º RADICADO DE LA PETICIÓN	FECHA RADICACION	Nº RADICADO RESPUESTA PETICIONARIO	FECHA RADICACIÓN	ENTIDAD DE TRASLADO	FECHA RADICACIÓN TRASLADO	DIAS
428-25	1-2025-04718	2025-02-25	2-2025-04187	28/02/2025	Contraloría General de la República - CGR	28/02/2025	3
430-25	1-2025-04879	2025-02-26	2-2025-04192	28/02/2025	Secretaría Distrital de Gobierno	28/02/2025	2
500-25	1-2025-06026	2025-03-07	2-2025-05156	11/03/2025	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C.	11/03/2025	4
522-25	1-2025-06252	2025-03-11	2-2025-05430	12/03/2025	Contraloría General de la República - CGR	12/03/2025	2
542-25	1-2025-06459	2025-03-12	2-2025-05627	14/03/2025	Contraloría General de la República - CGR	14/03/2025	2
555-25	1-2025-06624	2025-03-13	2-2025-05723	14/03/2025	Secretaría de Educación Distrital - SED	14/03/2025	2
562-25	1-2025-06782	2025-03-14	2-2025-05881	17/03/2025	Policía Metropolitana de Bogotá Alcaldía Local Rafael Uribe Uribe	17/03/2025	4
583-25	1-2025-06937	2025-03-17	2-2025-06035	19/03/2025	Secretaría de Educación Distrital - SED	19/03/2025	2
585-25	1-2025-07018	2025-03-18	2-2025-06119	19/03/2025	Contraloría General de la República - CGR	19/03/2025	2

DPC	N.º RADICADO DE LA PETICIÓN	FECHA RADICACION	Nº RADICADO RESPUESTA PETICIONARIO	FECHA RADICACIÓN	ENTIDAD DE TRASLADO	FECHA RADICACIÓN TRASLADO	DIAS
603-25	1-2025-07350	2025-03-20	2-2025-06307	21/03/2025	Secretaría de Educación Distrital - SED	21/03/2025	2
614-25	1-2025-07502	2025-03-21	2-2025-06456	25/03/2025	Instituto Colombiano de Crédito Educativo y Estudios Técnicos en el Exterior - ICETEX	25/03/2025	5
622-25	1-2025-07504	2025-03-22	2-2025-06497	26/03/2025	Procuraduría General de la Nación	26/03/2025	4
628-25	1-2025-07506	2025-03-23	2-2025-06483	25/03/2025	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	25/03/2025	3
637-25	1-2025-07638	2025-03-25	2-2025-06935	28/03/2025	Alcaldía Local de Bosa Fiscalía General de la Nación	28/03/2025	4
653-25	1-2025-07770	2025-03-26	2-2025-07181	1/04/2025	Empresa Metro de Bogotá S. A.	1/04/2025	5
656-25	1-2025-07856	2025-03-27	2-2025-06868	28/03/2025	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB S. A. ESP	28/03/2025	1
678-25	1-2025-08061	2025-03-28	2-2025-07103	31/03/2025	Ministerio del Trabajo	31/03/2025	4
687-25	1-2025-08149	2025-03-31	2-2025-07258	2/04/2025	Caja de Vivienda Popular	2/04/2025	2
711-25	1-2025-08344	2025-04-01	2-2025-07405	3/04/2025	Ministerio de Educación Nacional	3/04/2025	2
726-25	1-2025-08517	2025-04-02	2-2025-07516	4/04/2025	Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	4/04/2025	2
745-25	1-2025-08782	2025-04-04	2-2025-07918	8/04/2025	Contraloría General de la República - CGR	8/04/2025	5
746-25	1-2025-08905	2025-04-07	2-2025-07920	8/04/2025	Alcaldía Local de Puente Aranda	8/04/2025	2
758-25	1-2025-09074	2025-04-08	2-2025-08114	10/04/2025	Instituto Distrital de Recreación y Deporte - IDRD	10/04/2025	2
773-25	1-2025-09411	2025-04-10	2-2025-08290	11/04/2025	Alcaldía Local de Kennedy	11/04/2025	1
788-25	1-2025-09565	2025-04-11	2-2025-08485	14/04/2025	Gobernación de Cundinamarca	14/04/2025	3
852-25	1-2025-10088	2025-04-21	2-2025-09180	24/04/2025	Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático, IDIGER	24/04/2025	4
854-25	1-2025-10261	2025-04-22	2-2025-09185	24/04/2025	Ministerio del Trabajo	24/04/2025	3
857-25	1-2025-10447	2025-04-23	2-2025-09191	24/04/2025	Alcaldía Local de los Mártires	24/04/2025	2
882-25	1-2025-10757	2025-04-25	2-2025-09571	29/04/2025	Secretaría de Educación Distrital - SED	29/04/2025	5
884-25	1-2025-10758	2025-04-26	2-2025-09573	29/04/2025	Fiscalía General de la Nación	29/04/2025	4
887-25	1-2025-10759	2025-04-26	2-2025-09575	29/04/2025	Contraloría General de la República - CGR	29/04/2025	4

**AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS
DERECHOS DE PETICIÓN DEL
CIUDADANO (DPC)**

Código formato: PEM-02-03
Versión 16.0

Código documento: PEM-02
Versión: 16.0

Página 14 de 130

DPC	N.º RADICADO DE LA PETICIÓN	FECHA RADICACION	Nº RADICADO RESPUESTA PETICIONARIO	FECHA RADICACIÓN	ENTIDAD DE TRASLADO	FECHA RADICACIÓN TRASLADO	DIAS
893-25	1-2025-10855	2025-04-28	2-2025-09586	29/04/2025	Contraloría General de la República - CGR	29/04/2025	2
908-25	1-2025-11062	2025-04-29	2-2025-09736	30/04/2025	Superintendencia Nacional de Salud	30/04/2025	2
909-25	1-2025-11072	2025-04-30	2-2025-09886	5/05/2025	Contraloría General de la República - CGR	5/05/2025	5
924-25	1-2025-11225	2025-05-01	2-2025-09892	5/05/2025	Superintendencia Nacional de Salud	5/05/2025	4
927-25	1-2025-11327	2025-05-02	2-2025-09971	5/05/2025	Registrador Nacional del Estado Civil	5/05/2025	4
928-25	1-2025-11338	2025-05-04	2-2025-09975	5/05/2025	Procuraduría General de la Nación	5/05/2025	2
929-25	1-2025-11339	2025-05-04	2-2025-09985	6/05/2025	Secretaría de Educación Distrital - SED	6/05/2025	2
931-25	1-2025-11457	2025-05-05	2-2025-10038	6/05/2025	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	6/05/2025	1
945-25	1-2025-11622	2025-05-06	2-2025-10212	8/05/2025	Contraloría General de la República - CGR	8/05/2025	2
951-25	1-2025-11739	2025-05-07	2-2025-10283	8/05/2025	Procuraduría General de la Nación	8/05/2025	2
967-25	1-2025-11896	2025-05-09	2-2025-10655	13/05/2025	Personería de Bogotá D. C.	13/05/2025	5
972-25	1-2025-11943	2025-05-09	2-2025-10533	13/05/2025	Contraloría General de la República - CGR	13/05/2025	4
1005-25	1-2025-12184	2025-05-12	2-2025-10726	14/05/2025	Secretaría Distrital de Gobierno	14/05/2025	2
1010-25	1-2025-12333	2025-05-13	2-2025-10837	15/05/2025	Alcaldía Local de Kennedy	15/05/2025	2
1011-25	1-2025-12394	2025-05-14	2-2025-11056	16/05/2025	Caja de Vivienda Popular	16/05/2025	3
1023-25	1-2025-12557	2025-05-15	2-2025-10917	15/05/2025	Instituto Colombiano de Bienestar Familiar – ICBF Contraloría General de la República - CGR	15/05/2025	1
1035-25	1-2025-12662	2025-05-16	2-2025-11052	16/05/2025	Alcaldía Local de los Mártires	16/05/2025	1
1043-25	1-2025-12720	2025-05-17	2-2025-11150	19/05/2025	Ministerio del Trabajo	19/05/2025	3
1050-25	1-2025-12756	2025-05-19	2-2025-11147	19/05/2025	Personería de Bogotá D. C.	19/05/2025	1
1053-25	1-2025-12837	2025-05-19	2-2025-11378	21/05/2025	Policía Metropolitana de Bogotá	21/05/2025	3
1073-25	1-2025-12995	2025-05-20	2-2025-11508	22/05/2025	Personería de Bogotá D. C.	22/05/2025	3
1076-25	1-2025-13076	2025-05-21	2-2025-11401	22/05/2025	Secretaría de Educación Distrital - SED	22/05/2025	1
1080-25	1-2025-13121	2025-05-21	2-2025-11550	23/05/2025	Secretaría Distrital de Integración Social Personería de Bogotá D. C.	23/05/2025	2
1083-25	1-2025-13200	2025-05-22	2-2025-11641	26/05/2025	Contraloría General de la República - CGR	26/05/2025	4

DPC	N.º RADICADO DE LA PETICIÓN	FECHA RADICACION	Nº RADICADO RESPUESTA PETICIONARIO	FECHA RADICACIÓN	ENTIDAD DE TRASLADO	FECHA RADICACIÓN TRASLADO	DIAS
1102-25	1-2025-13300	2025-05-23	2-2025-11741	27/05/2025	Veeduría Distrital	27/05/2025	4
1103-25	1-2025-13407	2025-05-26	2-2025-11761	27/05/2025	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC	27/05/2025	1
1126-25	1-2025-13527	2025-05-27	2-2025-11962	29/05/2025	Contraloría General de la República - CGR	29/05/2025	2
1135-25	1-2025-13663	2025-05-28	2-2025-12340	3/06/2025	Secretaría Distrital de Planeación	3/06/2025	5
1166-25	1-2025-13858	2025-05-29	2-2025-12366	4/06/2025	Contraloría General de la República - CGR	4/06/2025	5
1168-25	1-2025-13885	2025-05-30	2-2025-12331	3/06/2025	Procuraduría General de la Nación	3/06/2025	5
1175-25	1-2025-13979	2025-05-31	2-2025-12335	3/06/2025	Contraloría General de la República - CGR	3/06/2025	4
1176-25	1-2025-13982	2025-06-01	2-2025-12337	3/06/2025	Contraloría General de la República - CGR	3/06/2025	3
1183-25	1-2025-14110	2025-06-03	2-2025-12537	5/06/2025	Personería de Bogotá D. C.	5/06/2025	2
1189-25	1-2025-14167	2025-06-04	2-2025-12609	6/06/2025	COMPENSAR E.P.S.	6/06/2025	2
1203-25	1-2025-14308	2025-06-05	2-2025-12646	6/06/2025	Contraloría General de la República - CGR	6/06/2025	2
1208-25	1-2025-14484	2025-06-06	2-2025-12794	10/06/2025	Contraloría General de la República - CGR Procuraduría General de la Nación	10/06/2025	4
1227-25	1-2025-14659	2025-06-09	2-2025-12881	11/06/2025	Contraloría General de la República - CGR	11/06/2025	2
1228-25	1-2025-14692	2025-06-10	2-2025-12991	11/06/2025	Unidad Administrativa Especial de Servicios Públicos - UAESP	11/06/2025	2
1258-25	1-2025-14979	2025-06-12	2-2025-13187	16/06/2025	Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá - EAAB S. A. ESP	16/06/2025	4
1260-25	1-2025-15105	2025-06-13	2-2025-13363	17/06/2025	Personería de Bogotá	17/06/2025	5
1272-25	1-2025-15185	2025-06-15	2-2025-13261	16/06/2025	Procuraduría General de la Nación	16/06/2025	2
1281-25	1-2025-15279	2025-06-16	2-2025-13388	17/06/2025	Personería de Bogotá D. C. Alcaldía Local de San Cristóbal	17/06/2025	2
1288-25	1-2025-15406	2025-06-17	2-2025-13569	19/06/2025	Superintendencia Nacional de Salud	19/06/2025	3
1295-25	1-2025-15494	2025-06-18	2-2025-13742	24/06/2025	Alcaldía Local de Engativá Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público - DADEP	24/06/2025	5

Fuente: Reporte DPC CAC del I Semestre de 2025 – Elaboración Propia

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 16 de 130

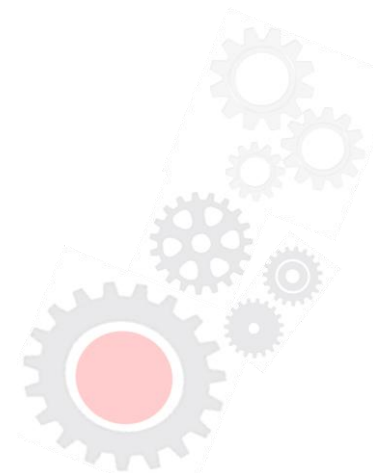
Los 75 DPC registrados en la tabla anterior, fueron objeto de la verificación respectiva, evidenciando en cada uno de ellos, el traslado a las entidades competentes para que se atienda lo solicitado y la comunicación informando al peticionario, actividad que de acuerdo a lo constatado, se adelantó dentro del término previsto de los 5 días siguientes a su radicación en el sistema PQR, tal como lo contempla el artículo 21 de la 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»*.

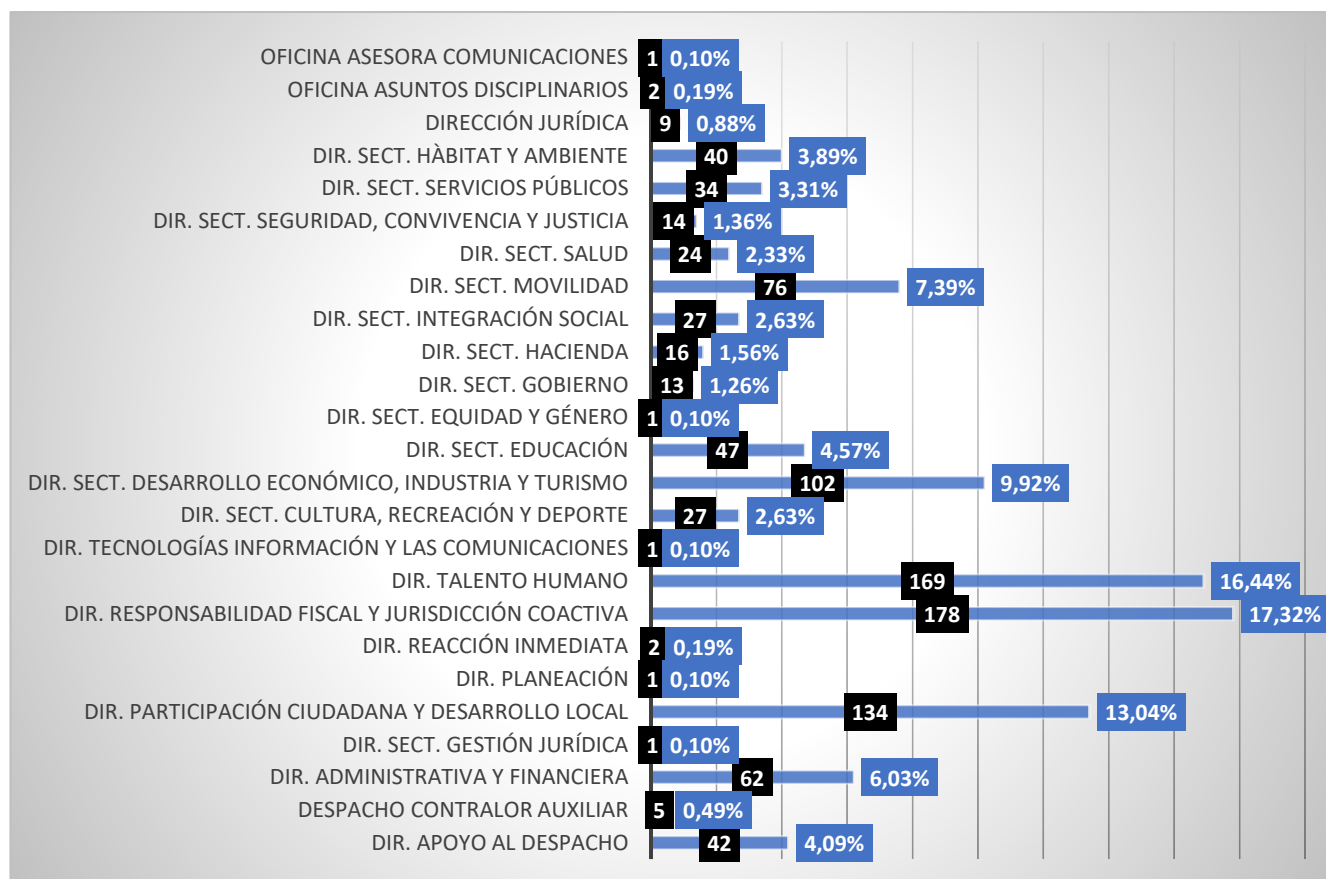
2.3 GESTIÓN DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN, COMPETENCIA DE LA CONTRALORÍA DE BOGOTÁ D.C.

❖ DPC distribuidos por dependencias primer semestre 2025

Como se había mencionado anteriormente, a la Contraloría de Bogotá D.C. ingresaron durante el I semestre de 2025, 1.028 DPC de competencia del órgano de control fiscal; a continuación, se presentan las diferentes dependencias a las cuales la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano-, realizó la respectiva remisión para que avocaran conocimiento y lo tramitaran dentro de los términos constitucionales y legales, a saber:

Gráfico 6. Dpc Tramitados por las Dependencias de la Entidad I Semestre 2025





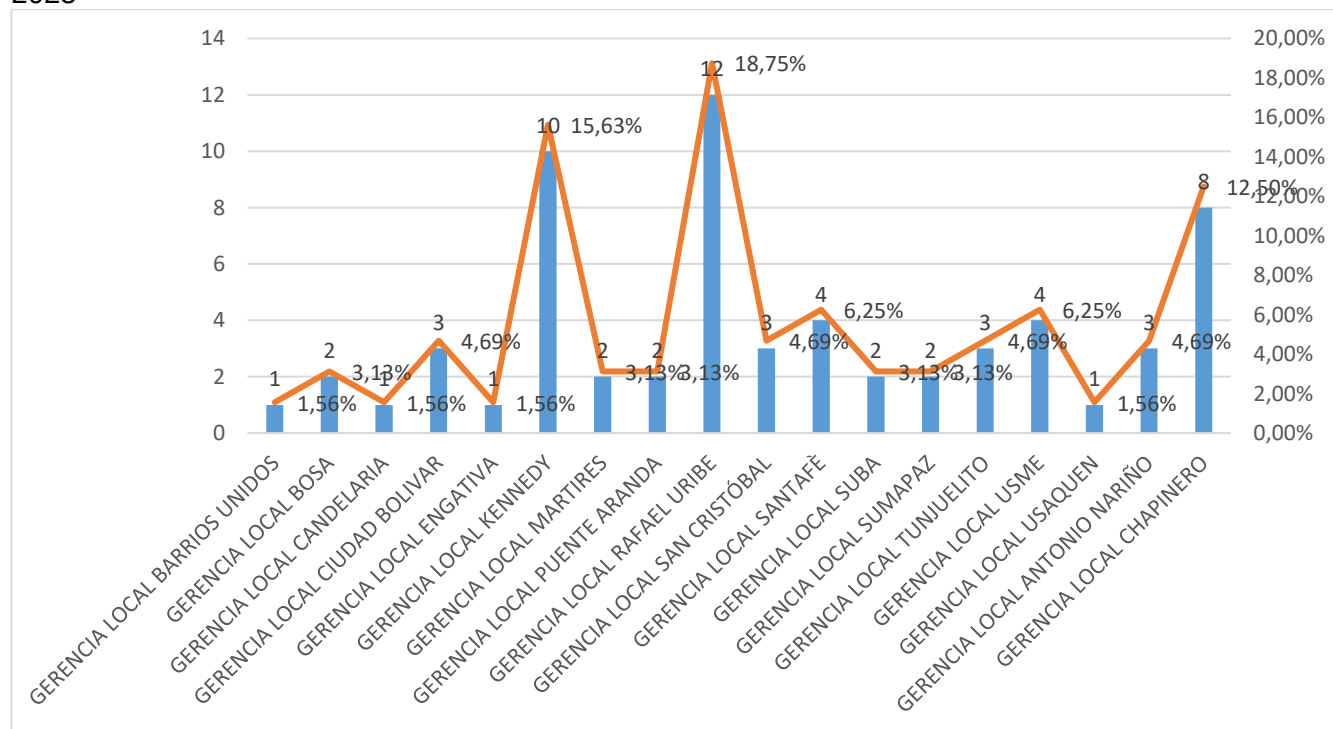
Fuente: Reporte DPC CAC del I Semestre de 2025 – Elaboración Propia

De tal forma que, frente al total de los 1.028 DPC competencia de la entidad, según la anterior gráfica, el trámite por dependencias fue como sigue: el 17,32% con 178 DPC en la Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva; el 16,44% con 169 DPC en la Dirección de Talento Humano; el 13,04% con 134 DPC en la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local; el 9,92% con 102 DPC en la Dirección Sector Desarrollo Económico; el 7,39% con 76 DPC en la Dirección Sector Movilidad; el 6,03% con 62 DPC en la Dirección Administrativa y Financiera; el 4,57 con 47 DPC en la Dirección Sector Educación; el 4,09% con 42 DPC en la Dirección de Apoyo al Despacho y el 3,89% con 40 DPC en la Dirección Sector Hábitat y Ambiente, como las dependencias que más cantidad de peticiones tramitaron, además de encontrarse que otras dependencias de la

entidad, atendieron DPC en otras cantidades inferiores a las ya comentadas, están las dependencias de Oficina Asesora de Comunicaciones, la Dirección Sector Equidad y Género, la Dirección de Tecnologías de Información y las Comunicaciones, la Dirección de Planeación y la Dirección Sector Gestión Jurídica que con 1 DPC.

Es importante mencionar, que en los 134 DPC tramitados en la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, se encuentran incluidos 64 DPC que fueron tramitados por 18 Gerencias Locales, los cuales ingresaron a la entidad durante el primer semestre de 2025, según se visualiza en el siguiente gráfico:

Gráfico 7. DPC PARTICIPACIÓN CIUDADANIA POR GERENCIAS LOCALES PRIMER SEMESTRE 2025

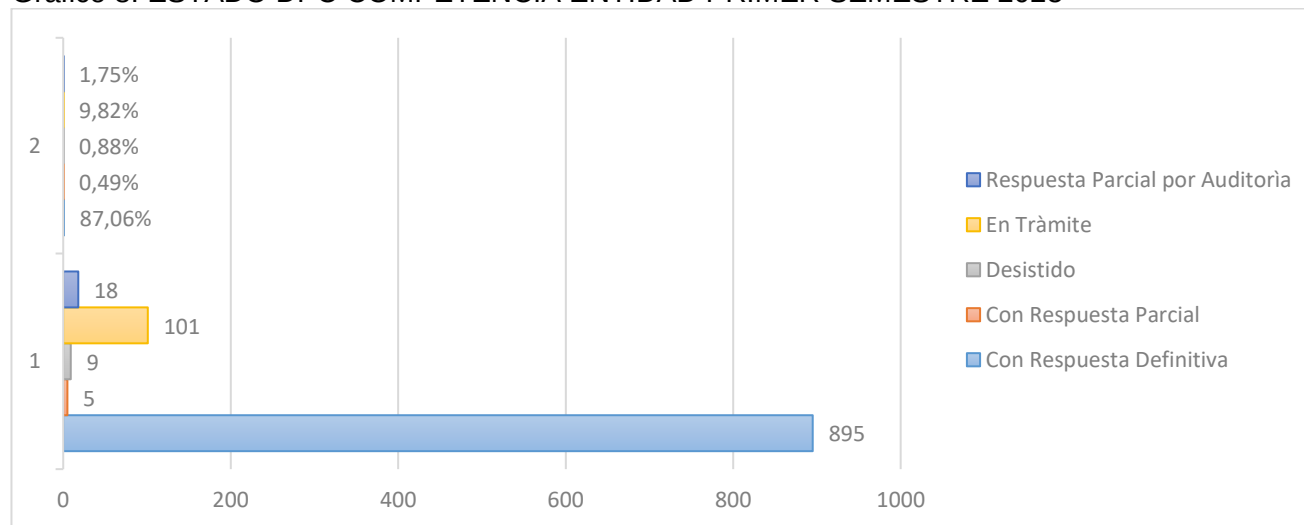


Fuente: Reporte DPC CAC del I Semestre de 2025 – Elaboración Propia

Tal como se aprecia en el gráfico anterior, del total de los 64 DPC recibidos en las Gerencias Locales, la mayor cantidad de DPC los tramitó la Gerencia Local Rafael Uribe Uribe con el 18,75%; seguida de la Gerencia Local de Kennedy con el 15,63% y la Gerencia Local Chapinero con el 12,50%; posteriormente se encuentran las Gerencias Locales de Santafé y Usme con el 6,25% para cada una; después se encuentran las Gerencias Locales de Antonio Nariño, Ciudad Bolívar, San Cristóbal y Tunjuelito con el 4,69% en cada una de dichas localidades; además de aparecer las Gerencias Locales de Bosa, Mártires, Puente Aranda, Suba y Sumapaz con el 3,13% para cada una de ellas y con igual porcentaje del 1,56% están las Gerencias Locales Barrios Unidos, Candelaria, Engativá y Usaquén.

De otra parte, con relación a los 1.028 DPC de competencia de la Contraloría de Bogotá D.C., para la presente evaluación, se observó que el estado de los mismos es como sigue:

Gráfico 8. ESTADO DPC COMPETENCIA ENTIDAD PRIMER SEMESTRE 2025



Fuente: Reporte DPC CAC del I Semestre de 2025 – Elaboración Propia

De acuerdo con la información representada en el gráfico, el estado en el trámite de los 1.028 DPC de competencia de la entidad es, 895 tienen respuesta definitiva esto es el 87,06%; 101 están

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 20 de 130

en trámite, que equivalen al 9,82%; 18 cuentan con respuesta parcial por auditoría que representa el 1,75%; 9 fueron desistidos, lo que los ubica con una participación 0,88% y finalmente 5 cuentan con respuesta parcial que corresponde al 0,49% dentro del total de mismos.

RESULTADOS DE AUDITORÍA SEGÚN MUESTRA POR DEPENDENCIAS DE LOS DPC COMPETENCIA DE LA ENTIDAD

En aras de evidenciar la gestión y atención brindada por las diferentes dependencias de la Entidad, a los DPC que les fueron asignados para su trámite por parte de la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano, la Oficina de Control Interno realizó seguimiento y verificación a una muestra de 205 DPC, lo que representó el 19,94% del total de 1.028 DPC de competencia de la Contraloría de Bogotá D.C., en los cuales fueron incluidos aleatoriamente, diferentes estados en el trámite de los mismos, esto es: con respuesta parcial, desistido, en trámite, respuesta parcial por auditoria y con respuesta definitiva; de acuerdo con el reporte de DPC radicados en la Entidad para el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025.

Partiendo de lo anterior, a continuación se muestra los 205 DPC seleccionados por el equipo auditor dentro del desarrollo de la presente auditoría, los cuales fueron tramitados por diferentes dependencias de la entidad y cuyo estado corresponde como ya se indicó al registrado en el reporte de DPC del I semestre de 2025, que fue suministrada para esta evaluación por el Centro de Atención al Ciudadano mediante correo electrónico del 02/10/2025, así:

Tabla 4. MUESTRA DE AUDITORIA DPC I SEMESTRE DE 2025

DEPENDENCIA QUE TRAMITÓ EL DPC	ESTADO TRÁMITE DEL DPC				
	RESPUESTA DEFINITIVA	DESISTIDO	TRÀMITE	RESPUESTA PARCIAL POR AUDITORIA	TOTAL
Dir. Apoyo al Despacho	7				7
Despacho Contralor Auxiliar	1				1
Dir. Administrativa y Financiera	12				12
Dir. Participación Ciudadana y Desarrollo Local	21		4		25

DEPENDENCIA QUE TRAMITÓ EL DPC	ESTADO TRÁMITE DEL DPC				
	RESPUESTA DEFINITIVA	DESISTIDO	TRÁMITE	RESPUESTA PARCIAL POR AUDITORÍA	TOTAL
Dir. Planeación	1				1
Dir. Reacción Inmediata			1		1
Dir. Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	28		8		36
Dir. Talento Humano	32	1	1		34
Dir. Sect. Cultura, Recreación y Deporte	5				5
Dir. Sect. Desarrollo Económico, Industria y Turismo	20				20
Dir. Sect. Educación	3		4	2	9
Dir. Sect. Equidad y Género	1				1
Dir. Sect. Gestión Jurídica	1				1
Dir. Sect. Gobierno	2				2
Dir. Sect. Hacienda	3				3
Dir. Sect. Integración Social	2		1	2	5
Dir. Sect. Movilidad	15				15
Dir. Sect. Salud	3	1	1		5
Dir. Sect. Seguridad, Convivencia y Justicia	2		1		3
Dir. Sect. Servicios Públicos	4	1	2		7
Dir. Sect. Hábitat y Ambiente	5		3		8
Dir. Jurídica	2				2
Oficina de Asuntos Disciplinarios	1				1
Oficina Asesora Comunicaciones	1				1
TOTAL	171	3	26	4	205

Fuente: Reporte DPC CAC- I semestre 2025 - Elaboración propia OCI

A continuación, se describe el análisis realizado por el equipo auditor a los DPC verificados en cada dependencia responsable de su trámite y que fueron incluidos en la muestra seleccionada.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 22 de 130

Cabe aclarar que los derechos de petición fueron organizados por direcciones y oficinas para facilitar su ubicación y manejo; por tanto, en caso que la respuesta a un DPC haya sido tramitada por una subdirección, la evaluación al DPC se incorporó a la respectiva dirección.

2.3.1. Dirección de Apoyo al Despacho

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 38 DPC, de los cuales se seleccionó una muestra de 7 para su verificación, lo que representó el 18,42%.

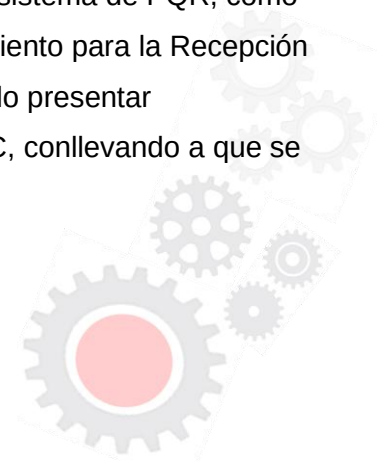
De acuerdo con lo revisado se evidenció que 6 de los 7 DPC tomados de muestra fueron tramitados conforme lo establece el procedimiento interno para el trámite del DPC, la Denuncia Fiscal y la ley, donde se observó que las respuestas emitidas fueron de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al peticionario de la respuesta a lo solicitado.

Seguidamente, se presentan el DPC sobre el cual se identificaron observaciones a las cuales dio lugar el proceso auditor

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	766-25	1-2025-09417 del 2025-04-10	2-2025-08821del 21/04/2025	Definitiva

Revisado el aplicativo de DPC, se observó que no se asocia el registro de acta de envío y entrega de correo electrónico ni la prueba de entrega de la respuesta dada mediante memorando con RAD. 2-2025-08821 de 21/04/2025, al proceso del Derecho de Petición en el sistema de PQR, como lo señala las actividades 48 y 49 del numeral 5.3 Notificaciones, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, situación que se puede presentar presuntamente por falta de control al momento de finalizar el proceso del DPC, conllevando a que se puedan presentar requerimientos por alguna instancia de control.

RÉPLICA DEPENDENCIA



 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 23 de 130

Con radicado No.3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección de Apoyo al Despacho.... indicó que “... Si bien es cierto, en el radicado No. 2-2025-08821 (respuesta definitiva), no se evidencia prueba de entrega, es porque esta fue asociada al radicado de entrada en atención a que, con la producción de la respuesta definitiva se finaliza el proceso y ya no es posible asociarle o anexarle documentos (...).”

ANÁLISIS OFICINA C.I

Se aclara que durante el desarrollo de la auditoría la certificación de envío y entrega de la respuesta dada al peticionario no se evidenció cargada en el sistema PQR; a la fecha de hoy realizada una nueva revisión de los documentos asociados al DPC en dicho sistema, se encontró que este registro ya aparece alojado en dicho repositorio. Con lo cual se retira la **observación** y se configura una **oportunidad de mejora**, a través de la cual la dependencia debe evaluar las causas que dieron lugar a la situación encontrada durante el desarrollo del presente proceso auditor para que no se vuelva a presentar; la cual quedará así:

“Oportunidad de Mejora: Constatar que en el sistema PQR, se encuentren asociados todos los documentos correspondientes a la gestión de los DPC asignados a la dependencia, que den cuenta de su trazabilidad durante todo su trámite.”

2.3.2. Despacho de Contralor Auxiliar

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 5 DPC, de los cuales se seleccionó una muestra de 1 DPC para su análisis, lo que representa el 20%. Los resultados de la evaluación se presentan a continuación:

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	633-25	1-2025-07619 del 2025-03-25	2-2025-08562 del 14/04/2025	Definitiva

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-08591 del 2025-03-27, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió al Despacho del Contralor Auxiliar el DPC su atención y trámite; designándola a la vez para consolidar la información y dar respuesta al

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 24 de 130

petionario en un solo documento; señalando que la dirección cuenta hasta el 15/04/2025, como plazo límite para resolver la petición.

Como parte de la gestión del DPC, se observó que las dependencias de la entidad a las cuales se les envió el DPC, remitieron sus respuestas de apoyo al Despacho del Contralor Auxiliar y fueron asociadas al DPC, sin embargo, se constató en el ejercicio auditor que la Dirección Sector Hábitat y Ambiente, envió la respuesta con Rad. 3-2025-09458 del 2025-04-07, la cual de acuerdo con lo verificado no se encontró cargada en el Sistema PQR, lo cual afecta el cumplimiento de la actividad 65 Numeral 5.5 Cierre de Proceso – Finalización del proceso, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. 003 de 2025; situación presuntamente presentada por falta de seguimiento y control a lo establecido por la entidad al momento de finalizar el proceso del DPC, en lo relacionado con los documentos del DPC que deben estar disponibles en dicho aplicativo, lo cual puede generar llamados de atención y observaciones al respecto por parte de instancias de control internas o externas.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No.3-2025-28937 del 21/11/2025, el Despacho del Contralor Auxiliar indicó que *“Analizados los argumentos del equipo auditor de la Oficina de Control Interno y el Procedimiento para la recepción y trámite del derecho de petición y la denuncia fiscal, adoptado mediante Resolución Reglamentaria No. 003 de 2025, es preciso señalar lo siguiente:*

El numeral 5.5. CIERRE DE PROCESO: Finalización del proceso, establece:

No.	RESPONSABLE	ACTIVIDAD	REGISTRO	PUNTOS DE CONTROL/ OBSERVACIONES
65	Asesor o profesional responsable de la dependencia encargada.	Asocia en el sistema PQR todos y cada uno de los documentos que se requieran para soportar la respuesta del		

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 25 de 130

		Derecho de Petición denuncia fiscal.	o		
--	--	---	---	--	--

Con fundamento en lo anterior, es preciso indicar que el Despacho del Contralor Auxiliar es directamente responsable solamente de asociar todos y cada uno de los documentos producidos por esta oficina, tales como respuestas, entregas, anexos etc.

Teniendo en cuenta que lo enunciado en el procedimiento tiene como fundamento que la naturaleza del cierre del proceso, es cargar “el soporte de la respuesta al peticionario”, en este caso, ese soporte sería precisamente la consolidación final de todos los insumos recibidos por parte de las dependencias y respuesta final dada al peticionario, no necesariamente es que se deba cargar el envío de cada respuesta interna. Por lo anterior, es preciso señalar que el Despacho del Contralor Auxiliar cumplió con cargar el documento final correspondiente, sin que existiera falencia, toda vez que se evidencia en efecto la respuesta final consolidada en mención, cargada dentro del proceso. Por lo que no hay lugar a la observación”

ANÁLISIS OFICINA C.I

Revisado nuevamente el trámite del DPC, se encontró que mediante Rad. 3-2025-08591 del 2025-03-27, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; asignó el trámite del DPC al Despacho del Contralor Auxiliar; designándola a la vez a dicha dependencia, para consolidar la respuesta al peticionario en un solo documento teniendo en cuenta que lo solicitado versaba sobre diferentes temas, con lo cual entiende el equipo auditor que el Despacho del Contralor Auxiliar emitía una respuesta al peticionario que recoge la información no solo del propia Despacho del Contralor Auxiliar, sino de aquella enviada por las diferentes dependencias, en este caso, de la Dirección Sector Hábitat y Ambiente, Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, Dirección de Planeación y Dirección Sector Servicios Públicos, a las cuales se les remitió el DPC para que lo atendieran según el requerimiento realizado en cada caso. Es decir, la respuesta dada al peticionario, fue la suma de, además de aquella información dada por la Despacho del Contralor Auxilia, la que correspondió a los envíos de información que realizaron las dependencias aludidas al

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 26 de 130

Despacho del Contralor Auxiliar, la cual sirvió de insumo para su emisión, convirtiéndose por tanto en soportes de dicha respuesta.

En este sentido, teniendo en cuenta que la DPC fue asignado al Despacho del Contralor Auxiliar; conforme a la actividad 65 del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, es a esta dependencia a la cual le corresponde realizar la asociación en el sistema PQR de todos los documentos que soportaron la respuesta dada al derecho de petición y no solamente aquellos que haya producido en desarrollo de su propia gestión (respuesta consolidada del DPC y otros a que hubiere lugar), lo que incluye las respuestas que fueron enviadas por las dependencias (haciendo mención en este caso, a la respuesta con Rad. 3-2025-09458 del 2025-04-07 que la Dirección Sector Hábitat y Ambiente remitió al Despacho del Contralor Auxiliar con información que sirvió de insumo para dar respuesta al DPC, la cual de acuerdo con lo verificado no se encontró cargada en el Sistema PQR), a las cuales se les requirió el envío de información por parte del Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano, para que el Despacho del Contralor Auxiliar, consolidara la respuesta al peticionario en un único documento; ello como parte de la actividad 65 anteriormente aludida, teniendo en cuenta que el Despacho del Contralor Auxiliar fue la dependencia a la cual el CAC le remitió el DPC para su atención, actividad, la cual debió cumplirse de acuerdo con el procedimiento mencionado dentro de la finalización y cierre del proceso que se adelantó al trámite del DPC 633-25. En consecuencia, teniendo en cuenta que lo manifestado por la dependencia no desvirtúa lo encontrado durante el proceso auditor, la observación se configura en **hallazgo**.

Adicionalmente se encontró que la comunicación con Rad. 3-2025-09471 del 2025-04-08 emitida por la Dirección de Participación y Desarrollo Local, carece del recuadro correspondiente a proyecto, revisó y aprobó; información que debe incluirse en la producción de documentos, de acuerdo con el Instructivo para la Producción, Organización y Conservación de Documentos establecido en la entidad, por lo cual es importante que se verifique que este aparte esté debidamente incluido y diligenciado en las comunicaciones que la misma genere.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 27 de 130

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No.3-2025-28937 del 21/11/2025, el Despacho del Contralor Auxiliar indicó que *“Dicho análisis hace parte del proceso de gestión documental y no del trámite de los derechos de petición, es totalmente diferente a lo planteado en el objetivo de la auditoría, lo cual haría parte de un ejercicio auditor diferente, motivo por el cual en caso de estarse en una auditoría de gestión documental la observación aplicaría para la Dirección de Participación Ciudadana y no para el Despacho del Contralor Auxiliar de conformidad con el PGD-07 PROCEDIMIENTO GESTION DE COMUNICACIONES OFICIALES, actividades Nos. 1 y 2, pues el responsable de proyectar y firmar debe revisar el proyecto de comunicación y es quien decide aprobarlo o corregirlo o devolverlo para corrección hasta quedar a conformidad y no la dependencia a la cual se dirige el documento, en este caso el Despacho del Contralor Auxiliar. Por lo anterior, no le asiste la razón al equipo auditor.*

Por lo expuesto, se solicita al equipo auditor desvirtuar la Observación No. 2, por las razones presentadas...(..)”

ANÁLISIS OFICINA C.I

Frente aspectos de la gestión documental, que fueron identificados en la gestión y trámite del derecho de petición, es importante mencionar que el ejercicio auditor se basa en evidencias, correspondientes estos a los diferentes registros que se han producido dentro del trámite del DPC, los cuales deben ceñirse a los lineamientos que en materia documental a definido la entidad y son también objeto del respectivo seguimiento y verificación por parte de la Oficina de Control Interno dada su transversalidad, tal que cuando se evidencian debilidades u oportunidades de mejora relacionadas con el tema de gestión documental dentro proceso auditor que se adelante, es necesario ponerlo también en conocimiento de las dependencias para que se fortalezca y mejore en lo que a ello hubiere lugar, a través de las medidas que sea necesario implementar para la mejora, a partir de la adecuada aplicación de lineamientos establecidos por la entidad en documentos como el Instructivos para la Producción, Organización y Conservación de Documentos.

Este de anotar, que la situación identificada en materia de gestión documental de la cual se hace alusión en el trámite del este DPC, no obedece a una observación para el Despacho del

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 28 de 130

Contralor Auxiliar; sino que la misma corresponde a una Oportunidad de Mejora que debe analizar y dar el trámite correspondiente por parte de la Dirección de Participación y Desarrollo Local, que fue donde se encontró la misma.

2.3.3. Dirección Administrativa y Financiera

A la dirección le fueron asignados para su trámite un total de 62 derechos de petición, de los cuales se seleccionó una muestra de 12, lo que representa el 20%.

De acuerdo con lo analizado se evidenció que 11 de 12 DPC fueron tramitados conforme lo establece el procedimiento interno para el trámite del DPC, la Denuncia Fiscal y la Ley, donde se observó que las respuestas emitidas fueron de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al peticionario de la respuesta a lo solicitado.

Seguidamente, se presenta el DPC sobre el cual se identificaron observaciones a las cuales dio lugar el proceso auditor.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	899-25	1-2025-10926 de 28-04-2025	2-2025-10033 de 06-05-2025	Definitiva

Mediante oficio 2-2025-10033 del 2025-05-06, la DAF da respuesta Definitiva al DPC, no obstante en el cuerpo del oficio se anota que:

“Es así que de la solicitud radicada por usted el pasado 28 de Abril del presente año, no se logra evidenciar o entender la solicitud realizada, por lo que esta Dirección requiere aclaración sobre qué tipo de información requiere...”

En tal sentido, de acuerdo con lo evidenciado, no sería una respuesta definitiva como se le manifestó al peticionario en la comunicación, toda vez que se indicó “aclaración” frente a lo solicitado; así las cosas, se debió dar aplicación a la actividad 34 numeral 5.1 Tramite Derecho de Petición - Tramite Adicional – Petición no es clara, del Procedimiento para la Recepción Trámite del Derecho

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 29 de 130

de Petición y la Denuncia Fiscal, adoptado mediante R.R. 003 de 2025 y lo normado en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011; es decir, haber advertido al peticionario que contaba con 10 días para su aclaración, en caso contrario debió haberse archivado la petición, situación presuntamente presentada por falta de seguimiento y control a lo regulado con relación al trámite de los DPC, lo conlleva a la generación de observaciones por parte de instancias de control internas o externas.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No.3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección Administrativa y Financiera, señala que : *“se garantizó el derecho constitucional fundamental teniendo en cuenta que, la entidad dio respuesta de fondo mediante radicado No. 2-2025-10033 de fecha 6 de mayo de 2025” “...Agrega: que: “ Si bien en la respuesta de la entidad se menciona que la solicitud no era clara, dicha apreciación hacía referencia a la expresión “... de solicitar información sobre los procesos de contratación directa con la entidad.”, lo anterior si se tiene en cuenta que según el numeral 4 del artículo 2 de la Ley 1150 de 2007, son varias las causales que permiten a las entidades públicas adelantar procesos de selección a través de la modalidad de contratación directa” “...la entidad a renglón seguido da una respuesta oportuna, la cual en nuestro criterio resolvía el asunto de fondo, toda vez que la misma era clara, precisa y congruente,...”.*

ANÁLISIS OFICINA C.I

Valorada la respuesta, se confirma lo observado y se configura el hallazgo, de acuerdo con lo afirmado en la respuesta dada por la DAF, si se presentó duda frente a la petición, como se señala no sabía a qué modalidad de contratación directa de acuerdo con lo normado Ley 1150 de 2007, por tanto, se debió solicitar aclaración al peticionario como se señala en el Procedimiento para la Recepción Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, adoptado mediante R.R. 003 de 2025 y lo normado en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011. En consecuencia, teniendo en cuenta que no se desvirtuó lo observado durante el proceso auditor, la situación presentada se configura en **hallazgo**.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 30 de 130

2.3.4. Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local

A ésta dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 70 DPC, de los cuales se seleccionó una muestra de 14 DPC para su verificación, lo que representa el 20%. Los resultados de la evaluación se presentan a continuación:

Se evidenció que 5 de los 14 DPC analizados fueron tramitados conforme lo establece el procedimiento interno para el trámite del DPC, la Denuncia Fiscal y la Ley, donde se observó que las respuestas emitidas fueron de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al peticionario de la respuesta a lo solicitado.

Seguidamente, se presenta los 5 DPC sobre el cual se identificaron observaciones a las cuales dio lugar el proceso auditor.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	450-25	1-2025-05106 del 2025-02-27	2-2025-06173 del 20/03/2025	Definitiva

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-06821 del 2025-03-04, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió a la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local el DPC para su atención y tramite; designándolo a la vez para consolidar la información y dar respuesta al peticionario en un solo documento; señalando que la dirección cuenta hasta el 20/03/2025, como plazo límite para resolver la petición.

Se constató que la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, realizó traslado del DPC a diferentes entidades a saber: Alcaldía Local de Sumapaz, Rad. 2-2025-05554 del 2025-03-13; Dirección de ATENEA, Rad. 2-2025-05565 del 2025-03-13; Secretaria de Educación de Bogotá D.C., Rad. 2-2025-05568 del 2025-03-13; Instituto de Desarrollo Urbano con Rad. 2-2025-05569 del 2025-03-13 y Alcalde Mayor de Bogotá D.C., Rad. 2-2025-05557 del 2025-03-13, comunicación esta última que se encontró cargada en el sistema PQR, pero la cual no se logró visualizar de manera completa.

De lo cual se concluye, según lo verificado, que, en las comunicaciones dirigidas a las entidades anteriormente aludidas, la dependencia buscó recaudar insumo para dar la respuesta definitiva al peticionario, por lo tanto, no se debió citar el artículo 21 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, porque este faculta a un traslado por falta de competencia de la entidad. Así las cosas, se recomienda invocar las normas que facultan al órgano de control fiscal para solicitar información a otras entidades, evitando generar confusiones en el trámite de la solicitud.

Además, es importante, que la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local se cerciore que los documentos cargados en el sistema PQR, se puedan visualizar de manera clara y completa para facilitar las actividades de seguimiento y verificación por parte de las diferentes instancias que los requieran; ello haciendo alusión a lo encontrado con respecto al Rad. 2-2025-05557 del 2025-03-13, anterior enunciado.

Finalmente, mediante Rad. 2-2025-06173 del 2025-03-20, el Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local dio respuesta definitiva y de fondo al DPC, además de evidenciarse la entrega realizada de la misma al peticionario, a través de correo electrónico del 20/03/2025.

Se encontró que en las plantillas que se utilizaron para dar respuesta al DPC y efectuar el traslado a la Alcaldía Local de Sumapaz, Alcaldía Mayor de Bogotá, a la Agencia ATENEA, a la Secretaría de Educación de Bogotá y al IDU, está incluido el eslogan “Control Fiscal de todos y para todos”; frente a lo cual en el Manual de Identidad Institucional 2024, documento adaptado a la Ley 2345 del 30/12/2023 y adoptado mediante la R.R. 021 del 2024, quedó registrado que “...En virtud de la citada Ley, la Contraloría de Bogotá, D.C. no utilizará eslogan alguno en sus plantillas oficiales, sistemas de información, redes sociales oficiales, papelería, impresos, señalética, bienes inmuebles y muebles, en la difusión de rendición de cuentas ni en la presentación de informes de gestión ...”.

Por lo tanto, es importante que se revise y constate que en los oficios y comunicaciones que produzca la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, no se incluya información sobre marcas de gobierno, prohibidas por el artículo 3 de la mencionada ley, la cual refiere según lo

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 32 de 130

indicado en dicho manual, hacen alusión “... a un plan de gobierno, grupo político o plan de acción de una persona elegida para un periodo fijo o para un cargo directivo, a través del uso de signos o mensajes”.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
2	714-25	1-2025-08509 del 2025-04-02	2-2025-07890 del 8/04/2025	Definitiva

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-09090 del 2025-04-02, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; envía el Derecho de Petición al Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, para que proyecte respuesta y la remita a la DAD, 3 días antes del vencimiento; señalando que la petición vence el 09/04/2025.

Dentro de la gestión del DPC, fue constatado además, correo electrónico del 04/04/2025, mediante el cual la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, realizó la remisión al Director de Apoyo al Despacho, del proyecto de respuesta definitiva al DPC 714-25; el cual de acuerdo con lo verificado, no aparece cargado en el Sistema PQR asociada a dicho proceso, con lo cual se afecta el cumplimiento de la actividad 65 Numeral 5.5 Cierre de Proceso – Finalización del proceso, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. 003 de 2025; situación presuntamente presentada por falta de seguimiento y control a lo establecido por la entidad al momento de finalizar el proceso del DPC, frente a los documentos que deben estar disponibles del DPC en dicho aplicativo, lo cual puede generar llamados de atención y observaciones al respecto por parte de instancias de control internas o externas.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No.3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local indicó que “Los documentos que se solicita sean asociados al proceso, no reúnen las condiciones para considerarse legítimos y legales, pues solo **son proyectos, borradores**, que usualmente son objeto de ajustes, de acuerdo con criterios específicos, de quien revisa y firma, en la DAD. No hay forma técnica para asociarlo al proceso, porque solo es posible hacerlo respecto de aquellos que tienen radicado y

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 33 de 130

firma y, a éstos solo se pueden asociar los relacionados directamente, como lo es la evidencia de notificación. Solo se consideran formales y legales, cuando reúnen requisitos como radicado y firma del Directivo competente.”

ANÁLISIS OFICINA C.I

Como quiere que el proyecto de respuesta al DPC que elabora la dependencia, es un insumo para dar respuesta al DPC, por parte de la autoridad a la cual la entidad le ha otorgado la responsabilidad (Contralor o Director de Apoyo al Despacho), de acuerdo con el Procedimiento para el Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, este se convierte en un soporte que debe estar asociado en el sistema PQR como parte de las gestiones y tramites que llevaron a dar respuesta al peticionario. Por tanto, teniendo en cuenta que lo manifestado por la dependencia no desvirtúa lo identificado durante el proceso auditor, la observación se configura en **hallazgo**.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
3	668-25	1-2025-07985 del 2025-03-28	2-2025-08166 del 10/04/2025	En Trámite

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-08700 del 2025-03-28, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; envía el DPC al Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, para que proyecte respuesta y la remita a la DAD, 3 días antes del vencimiento; señalando que la petición vence el 11/04/2025.

Dentro de la gestión del DPC, fue constatado además, correo electrónico del 04/04/2025, mediante el cual la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, realizó la remisión al Director de Apoyo al Despacho, del proyecto de respuesta al DPC 668-25; el cual de acuerdo con lo verificado, no aparece cargado en el Sistema PQR asociada a dicho proceso, con lo cual se afecta el cumplimiento de la actividad 65 Numeral 5.5 Cierre de Proceso – Finalización del proceso, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. 003 de 2025; situación presuntamente presentada por falta de seguimiento y control a lo establecido por la entidad al momento de finalizar el proceso del DPC, frente a los documentos

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 34 de 130

que deben estar disponibles del DPC en dicho aplicativo, lo cual puede generar llamados de atención y observaciones al respecto por parte de instancias de control internas o externas.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No.3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local indicó que *“Los documentos que se solicita sean asociados al proceso, no reúnen las condiciones para considerarse legítimos y legales, pues solo **son proyectos, borradores**, que usualmente son objeto de ajustes, de acuerdo con criterios específicos, de quien revisa y firma, en la DAD. No hay forma técnica para asociarlo al proceso, porque solo es posible hacerlo respecto de aquellos que tienen radicado y firma y, a éstos solo se pueden asociar los relacionados directamente, como lo es la evidencia de notificación. Solo se consideran formales y legales, cuando reúnen requisitos como radicado y firma del Directivo competente.”*

ANÁLISIS OFICINA C.I

Como quiere que el proyecto de respuesta al DPC que elabora la dependencia, es un insumo para para dar respuesta al DPC, por parte de la autoridad a la cual la entidad le ha otorgado la responsabilidad (Contralor o Director de Apoyo al Despacho), de acuerdo con el Procedimiento para el Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, este se convierte en un soporte que debe estar asociado en el sistema PQR como parte de las gestiones y tramites que llevaron a dar respuesta al peticionario. Por tanto, teniendo en cuenta que lo manifestado por la dependencia no desvirtúa lo identificado durante el proceso auditor, la observación se configura en **hallazgo**.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
4	1096-25	1-2025-13312 del 2025-05-23	2-2025-13068 del 12/06/2025	Definitiva

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-13252 del 2025-05-26, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remite el DPC al Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, para que lo atienda; señalando que la petición vence el 09/06/2025.

Se constató que por medio de Rad. 2-2025-13068 del 2025-06-12 el Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, dio respuesta definitiva al DPC, evidenciándose, además, registro de notificación del 12/06/2025 correspondiente al envío de la misma al correo electrónico que indicó el peticionario.

Sin embargo, teniendo en cuenta que el DPC debió responderse con fecha máxima del 09/06/2025 y la respuesta se dio el 12/06/2025, se presenta extemporaneidad en la emisión de la misma, con lo cual se puede afectar el cumplimiento del numeral 5.1 Trámite Derecho de Petición, actividad 10, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, adoptado mediante R.R. 003 del 24/02/2025 y el artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones* de la Ley 1755 de 2015, situación presuntamente presentada por la falta seguimiento y control a los términos para dar respuesta a DPC asignados a la dependencia, lo cual lleva consigo la identificación de observaciones por parte de instancias internas y externas de control y que se puedan generar posibles investigaciones disciplinarias al respecto.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No. 3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local indicó que *“Efectivamente, por circunstancias extraordinarias dado el alto volumen de derechos de petición que debieron tramitarse en esos días, se emitió la respuesta, después del terminó de ley; sin embargo, debe considerarse el hecho que no se afectó el desarrollo de las actividades de la Personería, porque como se indica en la respuesta, “... emitimos respuesta definitiva al -derecho de petición indicado en el asunto, cuyo contenido es idéntico al 696-25, que respondimos con el radicado 2-2025-07633 (que adjuntamos), que fue notificado mediante correo electrónico el 7 de abril del presente año ...”. Los 2 derechos de petición, tienen la misma Abogada Comisionada, doctora “Eliana Gutiérrez”(...)”*

ANÁLISIS OFICINA C.I

Si bien la dependencia menciona en la réplica, que en la respuesta que se dio al peticionario se indicó que el asunto es idéntico al contenido del derecho de petición 696-25, la cual se dio mediante Rad. 2-2025-07633 que fue notificado mediante correo electrónico del 07/04/2025; es una

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 36 de 130

situación que se debió prever cuando se realizó la valoración del contenido a lo solicitado por el peticionario, para que en la debida oportunidad se le hubiera dado respuesta a lo requerido, si efectivamente no se debían haber adelantado actividades adicionales a lo ya manifestado en el DPC 696-25 para resolver el mismo. En consecuencia, teniendo en cuenta que manifestado por la dependencia no desvirtúa lo evidenciado durante el ejercicio auditor, lo observado se configura en **hallazgo**.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
5	575-25	1-2025-06988 del 2025-03-18	2-2025-06836 del 28/03/2025	Definitiva

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-07958 del 2025-03-18, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remite el DPC al Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local; señalando que la petición vence el 09/04/2025.

Al respecto, igualmente se observó que a través de Rad. 2-2025-06427 del 2025-03-25 de la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, se realizó traslado por competencia a la Personería de Bogotá D.C., aduciendo en la comunicación el cumplimiento de lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755.

Se constató que por medio de Rad. 2-2025-06836 del 2025-03-28 el Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, dio respuesta definitiva al DPC, evidenciándose, además, registro de notificación del 28/03/2025 correspondiente al envío de la misma al correo electrónico que indicó el peticionario.

Se encontró que en las plantillas que se utilizaron para la dar respuesta al DPC y efectuar el traslado a la Personería de Bogotá D.C., se encuentra incluido el eslogan “*Control Fiscal de todos y para todos*”; frente a lo cual en el Manual de Identidad Institucional 2024, documento adaptado a la Ley 2345 del 30/12/2023 y adoptado mediante la R.R. 021 del 2024, quedó registrado que “...*En virtud de la citada Ley, la Contraloría de Bogotá, D.C. no utilizará eslogan alguno en sus plantillas oficiales, sistemas de información, redes sociales oficiales, papelería, impresos, señalética, bienes*

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 37 de 130

inmuebles y muebles, en la difusión de rendición de cuentas ni en la presentación de informes de gestión ...”

Por lo tanto, es importante que se revise y constate que en los oficios o comunicaciones que se produzcan, no se haya incluido información sobre la utilización de las marcas de gobierno, prohibidas por el artículo 3 de la mencionada Ley, la cual refiere según lo indicado en dicho manual, hacen alusión “... *a un plan de gobierno, grupo político o plan de acción de una persona elegida para un periodo fijo o para un cargo directivo, a través del uso de signos o mensajes*”.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
6	650-25	1-2025-07763 del 2025-03-26	2-2025-07348 del 2/04/2025	Definitiva

Se constató que mediante Rad. 3-2025-08531 del 2025-03-27, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remite el DPC al Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, señalando que la petición vence el 09/04/2025.

Se encontró que por medio de Rad. 2-2025-07348 del 2025-04-02 el Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, dio respuesta definitiva al DPC, observándose, además, registro de notificación del 02/04/2025 correspondiente al envío de la misma al correo electrónico que indicó el petionario.

Se observó que en la plantilla que se utilizó para la dar respuesta al DPC, se encuentra incluido el eslogan “*Control Fiscal de todos y para todos*”; frente a lo cual en el Manual de Identidad Institucional 2024, documento adaptado a la Ley 2345 del 30/12/2023 y adoptado mediante la R.R. 021 del 2024, quedó registrado que “...*En virtud de la citada Ley, la Contraloría de Bogotá, D.C. no utilizará eslogan alguno en sus plantillas oficiales, sistemas de información, redes sociales oficiales, papelería, impresos, señalética, bienes inmuebles y muebles, en la difusión de rendición de cuentas ni en la presentación de informes de gestión ...”*

Por lo tanto, es importante que se revise y constate que en los oficios o comunicaciones que se produzcan, no se haya incluido información sobre la utilización de las marcas de gobierno,

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 38 de 130

prohibidas por el artículo 3 de la mencionada Ley, la cual refiere según lo indicado en dicho manual, hacen alusión “... a un plan de gobierno, grupo político o plan de acción de una persona elegida para un periodo fijo o para un cargo directivo, a través del uso de signos o mensajes”.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
7	1324-25	1-2025-15829 del 2025-06-24	2-2025-14435 del 4/07/2025	Definitiva

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-16000 del 2025-06-24, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; envía el DPC al Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, para que proyecte respuesta y la remita a la DAD, 3 días antes del vencimiento; señalando que la petición vence el 09/07/2025.

Dentro de la gestión del DPC, fue constatado además, correo electrónico del 02/07/2025, mediante el cual la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, realizó la remisión al Director de Apoyo al Despacho, del proyecto de respuesta definitiva al DPC 1324-25; el cual de acuerdo con lo verificado, no aparece cargado en el Sistema PQR asociada a dicho proceso, con lo cual se afecta el cumplimiento de la actividad 65 Numeral 5.5 Cierre de Proceso – Finalización del proceso, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. 003 de 2025; situación presuntamente presentada por falta de seguimiento y control a lo establecido por la entidad al momento de finalizar el proceso del DPC, frente a los documentos que deben estar disponibles del DPC en dicho aplicativo, lo cual puede generar llamados de atención y observaciones al respecto por parte de instancias de control internas o externas.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No.3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local indicó que “Los documentos que se solicita sean asociados al proceso, no reúnen las condiciones para considerarse legítimos y legales, pues solo **son proyectos, borradores**, que usualmente son objeto de ajustes, de acuerdo con criterios específicos, de quien revisa y firma, en la DAD. No hay forma técnica para

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 39 de 130

asociarlo al proceso, porque solo es posible hacerlo respecto de aquellos que tienen radicado y firma y, a éstos solo se pueden asociar los relacionados directamente, como lo es la evidencia de notificación. Solo se consideran formales y legales, cuando reúnen requisitos como radicado y firma del Directivo competente.”

ANÁLISIS OFICINA C.I

Como quiere que el proyecto de respuesta al DPC que elabora la dependencia, es un insumo para dar respuesta al DPC, por parte de la autoridad a la cual la entidad le ha otorgado la responsabilidad (Contralor o Director de Apoyo al Despacho), de acuerdo con el Procedimiento para el Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, este se convierte en un soporte que debe estar asociado en el sistema PQR como parte de las gestiones y tramites que llevaron a dar respuesta al peticionario. Por tanto, teniendo en cuenta que lo manifestado por la dependencia no desvirtúa lo identificado durante el proceso auditor, la observación se configura en **hallazgo**.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
8	1019-25	1-2025-12486 del 2025-05-15	2-2025-12639 del 6/06/2025	Definitiva

Se constató que mediante Rad. 3-2025-12333 del 2025-05-16, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remite el DPC al Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local; señalando que la petición vence el 06/06/2025.

Al respecto como parte de la gestión del DPC, fue evidenciado también Rad. 2-2025-11038 del 2025-05-16 con el cual se trasladó el DPC a la Procuraduría General de la Nación; informando de dicha remisión y traslado al peticionario, mediante Rad. 2-2025-11037 del 2025-05-16, para que avoquen su conocimiento y la resuelva en los términos legales y constitucionales.

Se constató que la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, realizó traslado del DPC a la Personería de Bogotá, Rad. 2-2025-11680 del 2025-05-26 y a la Secretaría de Gobierno de Bogotá D.C., Rad. 2-2025-11681 del 2025-05-26.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 40 de 130

De lo cual se concluye, según lo verificado, que en las comunicaciones dirigidas a las entidades anteriormente aludidas, la dependencia buscó recaudar insumo para dar la respuesta definitiva al peticionario, por lo tanto, no se debió citar el artículo 21 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, porque este faculta a un traslado por falta de competencia de la entidad. Así las cosas, se recomienda invocar las normas que facultan al órgano de control fiscal para solicitar información a otras entidades, evitando generar confusiones en el trámite de la solicitud.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
9	569-25	1-2025-06898 del 2025-03-17	2-2025-07194 del 1/04/2025	Definitiva

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-07930 del 2025-03-18, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; envía el DPC al Director de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, para que proyecte respuesta y la remita a la DAD, 3 días antes del vencimiento; señalando que la petición vence el 01/04/2025.

Como parte de la gestión del DPC, fue constatado además, correo electrónico del 25/03/2025, mediante el cual la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, realizó la remisión al Director de Apoyo al Despacho, del proyecto de respuesta definitiva al DPC 569-25; el cual de acuerdo con lo verificado, no aparece cargado en el Sistema PQR asociada a dicho proceso, con lo cual se afecta el cumplimiento de la actividad 65 Numeral 5.5 Cierre de Proceso – Finalización del proceso, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. 003 de 2025; situación presuntamente presentada por falta de seguimiento y control a lo establecido por la entidad al momento de finalizar el proceso del DPC, frente a los documentos que deben estar disponibles del DPC en dicho aplicativo, lo cual puede generar llamados de atención y observaciones al respecto por parte de instancias de control internas o externas.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No.3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local indicó que *“Los documentos que se solicita sean asociados al proceso, no reúnen las condiciones para considerarse legítimos y legales, pues solo **son proyectos, borradores**, que usualmente son objeto de ajustes, de acuerdo con criterios específicos, de quien revisa y firma, en la DAD. No hay forma técnica para asociarlo al proceso, porque solo es posible hacerlo respecto de aquellos que tienen radicado y firma y, a éstos solo se pueden asociar los relacionados directamente, como lo es la evidencia de notificación. Solo se consideran formales y legales, cuando reúnen requisitos como radicado y firma del Directivo competente.”*

ANÁLISIS OFICINA C.I

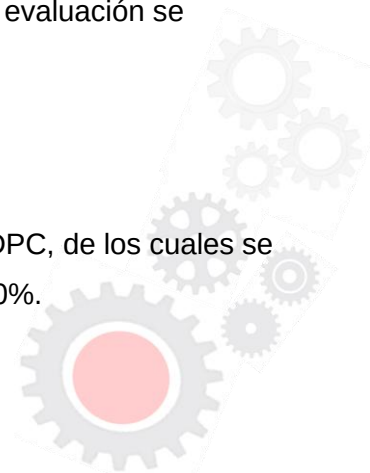
Como quiere que el proyecto de respuesta al DPC que elabora la dependencia, es un insumo para dar respuesta al DPC, por parte de la autoridad a la cual la entidad le ha otorgado la responsabilidad (Contralor o Director de Apoyo al Despacho), de acuerdo con el Procedimiento para el Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, este se convierte en un soporte que debe estar asociado en el sistema PQR como parte de las gestiones y tramites que llevaron a dar respuesta al peticionario. Por tanto, teniendo en cuenta que lo manifestado por la dependencia no desvirtúa lo identificado durante el proceso auditor, la observación se configura en **hallazgo**.

➤ Gerencias Locales

Así mismo, del total de 64 DPC asignados a las **Gerencias Locales** para su trámite, se seleccionó una muestra de 11 para su evaluación, lo que representa el 17,19%, toda vez que dichas gerencias se encuentran agrupadas en la Subdirección de Gestión Local que hace parte de la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local. Los resultados de la evaluación se presentan a continuación:

Gerencia Local de Puente Aranda

A ésta dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 2 DPC, de los cuales se seleccionó una muestra de 1 DPC para su verificación, lo que representa el 50%.



Se evidenció que el DPC revisado fue tramitado conforme lo establece el procedimiento interno para el trámite del DPC, la Denuncia Fiscal y la Ley, donde se observó que las respuestas emitidas fueron de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al peticionario de la respuesta a lo solicitado.

Gerencia Local de San Cristóbal

A ésta dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 3 DPC, de los cuales se seleccionó una muestra de 1 DPC para su verificación, lo que representa el 33%.

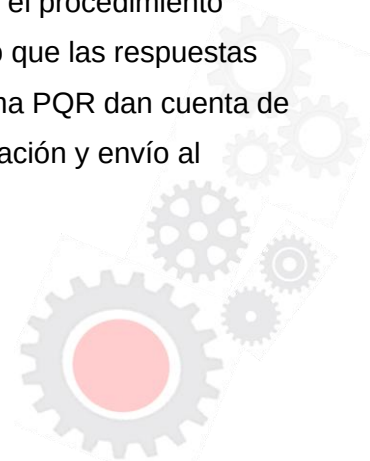
Se evidenció que el DPC revisado fue tramitado conforme lo establece el procedimiento interno para el trámite del DPC, la Denuncia Fiscal y la Ley, donde se observó que las respuestas emitidas fueron de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al peticionario de la respuesta a lo solicitado.

Gerencia Local de Tunjuelito

A ésta dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 3 DPC, de los cuales se seleccionó una muestra de 1 DPC para su verificación, lo que representa el 33%.

Se evidenció que el DPC revisado fue tramitado conforme lo establece el procedimiento interno para el trámite del DPC, la Denuncia Fiscal y la Ley, donde se observó que las respuestas emitidas fueron de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al peticionario de la respuesta a lo solicitado.

Gerencia Local de Usme

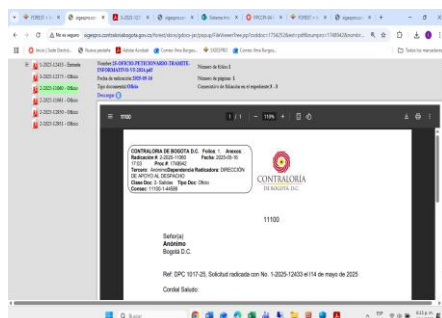


 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 43 de 130

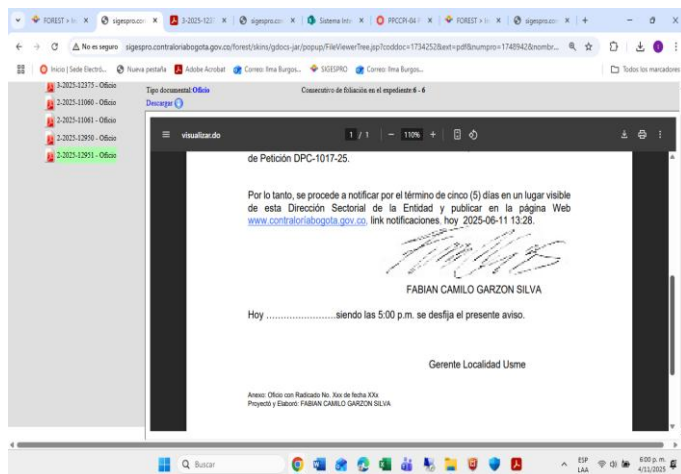
A esta dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 4 DPC, de los cuales se seleccionó una muestra de 1 DPC para su verificación, lo que representa el 25%, a continuación, se presenta el resultado de la verificación:

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	1017-25	1-2025-12433 2025-05-14	2-2025-12950 del 11/06/2025	Definitiva

Se evidenció que el documento de Notificación por Aviso, carece de Código de Formato y Versión, por lo cual el CAC debe constatar la adecuada aplicación del Formato PPCCPI-04-04, toda vez que este constituye un documento controlado del SIG de la entidad. Tal como se muestra en la imagen siguiente.



Igualmente, se evidenció que mediante Rad. 2-2025-12950 del 2025-06-11 se dio respuesta definitiva al DPC y tratándose de un Peticionario Anónimo, fue observado Aviso de notificación con Rad. 2-2025-12951 del 2025-06-11; no obstante, este aviso carece del nombre y firma de quien realizó la desfijación del mismo, tal como se aprecia en la siguiente imagen:



Por lo anterior, es pertinente, que revise y verifique que los Avisos de notificación, estén debidamente firmados no solo por el responsable de la dependencia que lo emitió, sino por quienes realicen su desfijación una vez se cumpla el plazo para ello, además que se haya incluido la fecha en que se adelantó tal actividad.

Así mismo, se constató que por medio de Rad. 2-2025-12950 del 2025-06-11, se dio respuesta definitiva al DPC, evidenciándose, además, aviso de notificación Rad. 2-2025-12951 del 11/06/2025; teniendo en cuenta que el DPC debió responderse con fecha máxima del 05/06/2025 y la respuesta se dio el 11/06/2025, se determina que la respuesta fue extemporánea, con lo cual se incumple el numeral 5.1 Trámite Derecho de Petición, actividad 10, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, adoptado mediante R.R. 003 del 24/02/2025 y el artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones* de la Ley 1755 de 2015, situación presuntamente presentada por la falta seguimiento y control a los términos para dar respuesta a DPC asignados a la dependencia, lo cual lleva consigo la identificación de observaciones por parte de instancias internas y externas de control.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No.3-2025-28937 del 21/11/2025, la Gerencia Local de Usme, indicó que la extemporaneidad para dar respuesta al DPC obedeció a: “la oficina se encontraba en su fase de finalización de la AFGR 101 y no se tuvo la oportunidad de responder a tiempo este documento dado dos situaciones: Uno la falta de tiempo por exceso laboral en el momento ya mencionado y dos la falta de equipo idóneo para esto dado que no se contaba en la gerencia con el personal suficiente para atender estos temas y la persona que atendía las respuestas a estos DPC estaba en la realización del documento final de la auditoria junto con el Gerente Local...(...)”;

ANÁLISIS OFICINA C.I

No se acepta la respuesta dada por la dependencia puesto que de acuerdo con el procedimiento interno y la ley 1755 de 2015, se tiene la obligación de responder las peticiones de fondo y dentro de los términos, independientemente de nuestras tareas internas, en razón que no hacerlo dentro de la oportunidad legal se expone a que se inicien proceso disciplinarios, por los organismos de control, razón por la cual se constituye un **hallazgo**.

Gerencia Local Chapinero

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 8 DPC, de los cuales se seleccionó una muestra de 2 DPC para su análisis, lo que representa el 25%.

A continuación, se presenta los 2 DPC sobre el cual se identificaron observaciones a las cuales dio lugar el proceso auditor.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	598-25	1-2025-07219 del 2025-03-19	2-2025-07894 del 8/04/2025	Definitiva

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-08188 del 2025-03-20, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió copia el DPC invocado por un Peticionario Anónimo al Gerente Localidad Chapinero, para que lo atienda; señalando que el plazo límite de la petición es hasta el 10/04/2025.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 46 de 130

Además de ello se constató que a través de Rad. 2-2025-06215 del 2025-03-20, se informó al Peticionario Anónimo sobre el traslado del DPC para su trámite a la Gerencia Local de Chapinero y a la Secretaria Distrital de Gobierno; acto administrativo que fue Notificación por Aviso según Rad. 2-2025-06216 del 2025-03-20.

Sin embargo, se encontró que el documento de Notificación por Aviso, que utilizó el CAC, para el desarrollo de esta actividad, carece de Código de Formato y Versión, por lo cual el CAC debe constar la adecuada aplicación del Formato PPCCPI-04-04, toda vez que este constituye un documento controlado del SIG de la entidad.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
2	1340-25	1-2025-15923 del 2025-06-24	2-2025-15200 del 15/07/2025	Definitiva

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-16170 del 2025-06-25, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió copia el DPC invocado por un Peticionario Anónimo al Gerente Localidad Chapinero, para que lo atienda; señalando que el plazo límite de la petición es hasta el 16/07/2025.

Se observó, además, que a través de Rad. 2-2025-13879 del 2025-06-25, se informó al Peticionario Anónimo sobre el traslado del DPC para su trámite a la Gerencia Local de Chapinero; acto administrativo que fue Notificación por Aviso según Rad. 2-2025-13880 del 2025-06-25.

Sin embargo, se encontró que el documento de Notificación por Aviso, que utilizó el CAC, para el desarrollo de esta actividad, carece de Código de Formato y Versión, por lo cual el CAC debe constar la adecuada aplicación del Formato PPCCPI-04-04, toda vez que este constituye un documento controlado del SIG de la entidad.

Finalmente, se verificó que con Rad. 2-2025-15200 del 2025-07-15 la Gerencia Local de Chapinero, dio respuesta definitiva al Peticionario Anónimo; acto administrativo que fue notificado al Peticionario Anónimo a través de Aviso Rad. 2-2025-15201 del 2025-07-15.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 47 de 130

Sin embargo, se observó que, tanto en la comunicación de respuesta definitiva al derecho de petición, como en el aviso de notificación de este acto administrativo, los apartes correspondientes a: “Proyectó”, “Reviso” y “Aprobó”, no siguen lo establecido en la entidad para estos documentos.

Por lo anterior, es importante, que se constate que en las comunicaciones producidas por la dependencia, y avisos de notificación se haya incluido y diligenciado la información referente a “Proyectó”, “Reviso” y “Aprobó”, conforme a lo requerido por el recuadro que da cuenta de la misma.

Gerencia Local Kennedy

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 10 DPC, de los cuales se seleccionó una como muestra de 2 DPC para su análisis, lo que representa el 20%. Los resultados de la evaluación se presentan a continuación:

Se evidenció que 1 de los 2 DPC analizados fueron tramitados conforme lo establece el procedimiento interno para el trámite del DPC, la Denuncia Fiscal y la Ley, donde se observó que las respuestas emitidas fueron de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al peticionario de la respuesta a lo solicitado.

A continuación, se presenta el DPC sobre el cual se identificaron observaciones a las cuales dio lugar el proceso auditor.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	492-25	1-2025-05759 del 2025-03-06	2-2025-06615 del 26/03/2025	Definitiva

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-07112 del 2025-03-06, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió copia el DPC invocado por un Peticionario Anónimo al Gerente Localidad Kennedy, para que lo atienda; señalando que el plazo límite de la petición es hasta el 28/03/2025.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 48 de 130

Se encontró, además, que a través de Rad. 2-2025-04890 del 2025-03-06, se informó al Peticionario Anónimo sobre el traslado del DPC para su trámite a la Gerencia Local de Kennedy; acto administrativo que fue Notificación por Aviso según Rad. 2-2025-04891 del 2025-03-06.

Sin embargo, se encontró que el documento de Notificación por Aviso, que utilizó el CAC, para el desarrollo de esta actividad, carece de Código de Formato y Versión, por lo cual el CAC debe constar la adecuada aplicación del Formato PPCCPI-04-04, toda vez que este constituye un documento controlado del SIG de la entidad.

Teniendo en cuenta que la Gerencia Local de Kennedy realizó traslado por competencia mediante Rad. 2-2025-06600 del 2025-03-26 a la Personería de Bogotá; se presenta falta de oportunidad para el traslado del DPC, con lo cual se incumple la actividad 7 numeral 5.1 Trámite Derecho de Petición del Procedimiento para la Recepción Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, adoptado mediante R.R. 003 de 2025, que en la observación de dicha actividad, señala la inmediatez para dar traslado a la entidad competente, en razón que la remisión a la Personería de Bogotá se realizó 13 días después de recibo en la Gerencia; situación presentada presuntamente por la falta de seguimiento y control en la gestión a los DPC, lo que genera observaciones y llamados de atención por parte de instancias internas o externas de control.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No. 3-2025-28937 del 21/11/2025, la Gerencia Local de Kennedy indicó que “Revisado el procedimiento realizado por la gerencia local, la oficina de control, aduce **“Falta de Oportunidad para el traslado del DPC”**, pero desconoce que dicho oficio no fue radicado exclusivamente a la Contraloría de Bogotá, por el contrario, el quejoso también lo hizo directamente a la Personería de Bogotá quien es la entidad competente para resolver de fondo.

Como lo establece la actividad 5 “Verifica que el tema objeto de la petición es de su competencia, si no lo es, redirección o traslada el Derecho de Petición a la dependencia o a la entidad competente”.

Así las cosas, la gerencia le dio cumplimiento al procedimiento, al verificar el tema y evidenciar que el quejoso en su oficio, al primero que le radica la petición es a la Personería de Bogotá, luego en este caso no se puede afirmar falta de oportunidad ya que la entidad no debe generar reprocesos con otras entidades.

Adicionalmente, en el mismo procedimiento, “Observación: En aquellos casos en que el Derecho de Petición sea recibido por una dependencia distinta a la que deba conocer del asunto, este debe ser enviado en forma inmediata a la Dirección o entidad competente. Lo anterior, ratifica la justificación del párrafo anterior, es decir que SOLO en aquellos casos en los que el derecho de petición sea recibido por una dependencia distinta a la que debe conocer del asunto, pero en este caso y como ya se mencionó, se verifico que fue radicado por el quejoso directamente en la entidad competente que es la Personería de Bogotá, lo que significa, que para este caso el término “Inmediato”, o plazo como lo afirma la oficina de Control Interno en su informe, no aplicaría.

En este sentido, el traslado realizado es un formalismo que se debe dar para informarle al quejoso anónimo, que su petición se recibió y analizó, determinando que no se tiene la competencia para tramitar de fondo y que como ente de Control Fiscal no se realizará ninguna acción, más allá de correr el traslado correspondiente, el cual se dio en los términos establecidos para el derecho de petición (...)

ANÁLISIS OFICINA C.I

El hecho que el DPC, no hubiera sido radicado exclusivamente en la Contraloría de Bogotá, como lo manifiesta en la réplica la dependencia, no es óbice para que se le atendiera y tramitara en debida forma por la entidad de acuerdo con lo establecido el Procedimiento para la Recepción y Tramite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, en el entendido que como a través del mismo se estaba poniendo en conocimiento una “*Denuncia por Actos de Corrupción en la Alcaldía Local de Kennedy*”, la entidad a través del Centro de Atención al Ciudadano recibió la solicitud y la envió a la Gerencia Local de Kennedy para que la resolviera, quien debió de acuerdo con el procedimiento aludido, valorar el requerimiento realizado y actuar en oportunidad, de acuerdo a los análisis y conclusiones a que haya llegado tal Gerencia, en el marco de las funciones y responsabilidades que

tiene a la entidad, frente a lo solicitado por el petente, donde desde luego, esta incluido el traslado por competencia, para la atención del DPC por parte de entidades externas, contemplado este aspecto en el procedimiento interno antes aludido, actividad que no debe darse como un simple formalismo tal y como lo hace ver a la Gerencia Local de Kennedy, sino que debió llevarse a cabo de manera inmediata según lo contemplado por la entidad en el mencionado procedimiento, lo que no sucedió con el DPC que nos ocupa, toda vez que, el traslado de tal DPC a la Personería de Bogotá, solo se realizó 13 días después de haberlo recibido dicha Gerencia. En consecuencia, lo manifestado por la dependencia no desvirtúa lo identificado durante el ejercicio auditor y lo observado se configura en **hallazgo**.

Gerencia Local Rafael Uribe Uribe

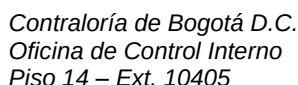
A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 12 DPC, de los cuales se seleccionó una como muestra de 2 DPC para su análisis, lo que representa el 16,67%.

A continuación, se presenta los 2 DPC sobre el cual se identificaron observaciones a las cuales dio lugar el proceso auditor.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	423-25	1-2025-04799 del 2025-02-26	2-2025-05411 del 12/03/2025	Definitiva

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-06504 del 2025-02-27, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió el DPC invocado por un Peticionario Anónimo al Gerente Localidad Rafael Uribe, para que lo atienda; señalando que la petición vence el 19/03/2025.

Además, se encontró, que a través de Rad. 2-2025-04125 del 2025-02-27, se informó al Peticionario Anónimo sobre el traslado del DPC para su trámite a la Gerencia Local de Rafael Uribe Uribe; acto administrativo que fue Notificación por Aviso según Rad. 2-2025-04126 del 2025-02-27.



 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 52 de 130

Por lo anterior, es importante, que se constate que en los Avisos de Notificación producidos por la dependencia, se haya incluido adecuadamente toda la información allí requerida de la dependencia que emitió el documento, entre otra, la fecha, nombre y firma de la desfijación del registro y lo correspondiente a “Proyectó”, “Revisó” y “Aprobó”, conforme a lo requerido por el recuadro que da cuenta de la misma.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
2	1341-25	1-2025-15857 del 2025-06-24	2-2025-14756 del 8/07/2025	Definitiva

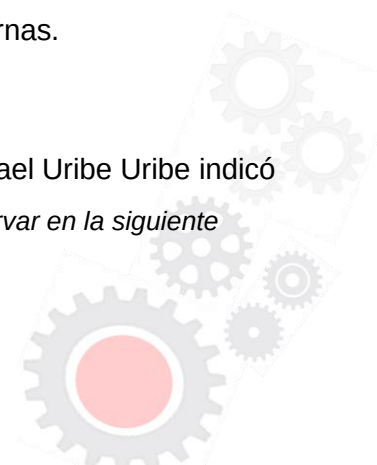
Se verificó que mediante Rad. 3-2025-16386 del 2025-06-26, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; envió el DPC al Gerente Localidad Rafael Uribe, para que lo atienda; señalando que la petición vence el 16/07/2025.

Se evidenció que con Rad. 2-2025-14756 del 2025-07-08 la Gerencia Localidad Rafael Uribe, dio respuesta definitiva al DPC; sin embargo, no se evidenció la certificación de entrega de la respuesta dada al peticionario, de acuerdo a la información que se encuentra cargada asociada a este DPC en el Sistema PQR, con lo cual se afecta el cumplimiento de la actividad 48 y 49 del numeral 5.3 Notificaciones, del Proceso del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. 003 de 2025; situación presuntamente presentada por falta de seguimiento y control a lo establecido por la entidad, frente a los documentos que deben estar disponibles del DPC en dicho aplicativo, lo cual puede generar llamados de atención y observaciones al respecto por parte de instancias de control internas o externas.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No.3-2025-28937 del 21/11/2025, la Gerencia Local Rafael Uribe Uribe indicó que “ya tiene el acta de envío y entrega cargada en el sistema, como se puede observar en la siguiente imagen ...(...)”

ANÁLISIS OFICINA C.I



Se aclara que durante el desarrollo de la auditoría la certificación de envío y entrega de la respuesta dada al peticionario no se evidenció cargada en el sistema PQR; a la fecha de hoy realizada una nueva revisión de los documentos asociados al DPC en dicho sistema, se encontró que este registro ya aparece alojado en dicho repositorio. Con lo cual se retira la **observación** y se configura una **oportunidad de mejora**, a través de la cual la dependencia debe evaluar las causas que dieron lugar a la situación encontrada durante el desarrollo del presente proceso auditor para que no se vuelva a presentar; la cual quedará así:

***“Oportunidad de Mejora:** Constatar que en el sistema PQR, se encuentren asociados todos los documentos correspondientes a la gestión de los DPC asignados a la dependencia, que den cuenta de su trazabilidad durante todo su trámite.”*

Gerencia Local Usaquéen

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 1 DPC, el cual se seleccionó como muestra para su análisis, lo que representa el 100%.

A continuación, se presenta el DPC sobre el cual se identificó observaciones a las cuales dio lugar el proceso auditor.

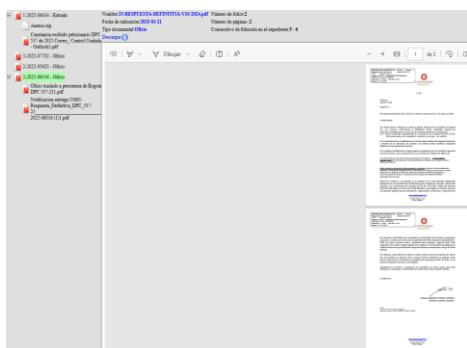
CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	537-25	1-2025-06434 del 2025-03-12	2-2025-06316 del 21/03/2025	Definitiva

Se constató que mediante Rad. 3-2025-07702 del 2025-03-14, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió copia del DPC a la Gerente Localidad Usaquéen, para que lo atienda; señalando que el plazo límite para resolver la petición es hasta el 03/04/2025.

Se evidenció que con Rad. 2-2025-06316 del 2025-03-21 la Gerencia Local Usaquéen, dio respuesta definitiva al DPC, encontrándose al respecto igualmente, el registro correspondiente a Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico de Servicios Postales Nacionales, Id mensaje 33863 de fecha 25/03/2025.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 54 de 130

Sin embargo, se observó, que, en la comunicación de respuesta definitiva al derecho de petición, los apartes correspondientes a: “*Proyectó*”, “*Reviso*” y “*Aprobó*”, no siguen lo establecido en la entidad para estos documentos. Tal como se puede observar en la imagen siguiente:



Por lo anterior, es importante, que se constate que en las comunicaciones producidas por la dependencia, se haya incluido y diligenciado la información referente a “*Proyectó*”, “*Reviso*” y “*Aprobó*”, conforme a lo requerido por el recuadro que da cuenta de la misma.

2.3.5. Dirección de Reacción Inmediata

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 2 DPC, de los cuales se seleccionó una muestra de 1 DPC para su análisis, lo que representó el 50%.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	1268-25	1-2025-15214 del 2025-06-16	2-2025-18939 del 4/09/2025	Definitiva

Conforme a la revisión realizada, el DPC, se tramitó de acuerdo al Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, como también dentro del término previsto para dar respuesta a lo solicitado por el peticionario; sin embargo, se encontró que con Rad. 2-2025-14183 del 2025-07-01 la Dirección de Apoyo al Despacho, dio respuesta preliminar a la solicitud al peticionario Concejal, respuesta que fue enviada al peticionario según el documento que se encuentra asociado en el sistema PQR, a través del registro de Acta de Envío y Entrega de

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 55 de 130

Correo Electrónico de Servicios Postales Nacionales, Id mensaje 39970 de fecha 03/07/2025; sin embargo este registro de acuerdo con lo evidenciado corresponde al envío de la respuesta definitiva al DPC 1283-25 y no al envío de la respuesta preliminar que en su momento se dio respecto al DPC 1268-25 objeto de la presente evaluación; como muestra la siguiente imagen:



Por lo tanto, es importante que se verifique que los documentos a cargar en el sistema PQR, como el envío de la respuesta al peticionario, correspondan efectivamente al DPC tramitado, con el fin de evitar confusiones e incertidumbre en la información dispuesta en dicho aplicativo.

2.3.6. Dirección de Talento Humano

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 169 DPC, de los cuales se seleccionó una muestra de 34 DPC para su análisis, lo que representó el 20,11%. Por tanto, teniendo en cuenta que la dependencia cuenta con diferentes áreas, la verificación de los DPC incluidos en la muestra se realiza así: 1 DPC de la Dirección de Talento Humano, 1 DPC de la Subdirección de Bienestar Social, 3 DPC de la Subdirección de Carrera Administrativa y 29 DPC de la Subdirección de Gestión de Talento Humano.

Se evidenció que 31 de los 34 DPC analizados fueron tramitados conforme lo establece el procedimiento interno para el trámite del DPC, la Denuncia Fiscal y la Ley, donde se observó que las respuestas emitidas fueron de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 56 de 130

cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al peticionario de la respuesta a lo solicitado.

A continuación, se presentan los 3 DPC sobre el cual se identificaron observaciones a las cuales dio lugar el proceso auditor.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	690-25	1-2025-08181 del 2025-03-31	2-2025-08465 del 11/04/2025	Definitiva

Se verificó que mediante Rad. 3-2025-09016 del 2025-04-02, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remite copia del DPC invocado por un Peticionario Anónimo al Director de Talento Humano, para que lo atienda; señalando que el plazo límite para resolver la petición es hasta el 23/04/2025.

Al respecto como parte de la gestión del DPC fue observado Rad. 2-2025-07273 del 2025-04-02 con el cual se informó al Peticionario Anónimo, sobre el traslado de la petición a la Dirección de Talento Humano; acto administrativo que se notificó mediante Aviso Rad. 2-2025-07274 del 2025-04-02; sin embargo, en el contenido de dicho Aviso, no se dejó consignada la dependencia a la cual se trasladó la petición para que fuera atendida.

Por tanto, es importante indicarle al Centro de Atención al Ciudadano (CAC), que verifique que la información registrada en los Avisos de notificación de traslado de los DPC Anónimos, sea clara y completa, con el ánimo de evitar confusiones e incertidumbre en la información allí disponible para la consulta de los usuarios que en su momento la requieran.

Igualmente se encontró que el documento de Notificación por Aviso, que utilizó el CAC, para el desarrollo de esta actividad, carece de Código de Formato y Versión, por lo cual el CAC debe constar la adecuada aplicación del Formato PPCCPI-04-04, toda vez que este constituye un documento controlado del SIG de la entidad.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 57 de 130

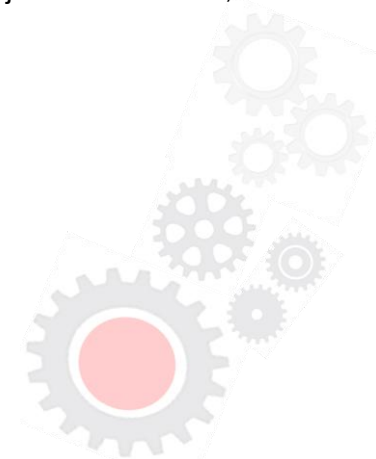
CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
2	1007-25	1-2025-12214 del 2025-05-12	2-2025-12258 del 3/06/2025	Definitiva

Se verificó que mediante Rad. 3-2025-11993 del 2025-05-14, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remite copia del DPC invocado por un Peticionario Anónimo al Director de Talento Humano, para que lo atienda; señalando que el plazo límite para resolver la petición es hasta el 03/06/2025.

Como parte de la gestión del DPC, fue observado Rad. 2-2025-10717 del 2025-05-14 con el cual se informó al Peticionario Anónimo, sobre el traslado de la petición a la Dirección de Talento Humano; acto administrativo que fue Notificación por Aviso según Rad. 2-2025-10718 del 2025-05-14.

Sin embargo, se encontró que el documento de Notificación por Aviso, que utilizó el CAC, para el desarrollo de esta actividad, carece de Código de Formato y Versión, por lo cual el CAC debe constar la adecuada aplicación del Formato PPCCPI-04-04, toda vez que este constituye un documento controlado del SIG de la entidad.

Finalmente, se evidenció que mediante Rad. 2-2025-12258 del 2025-06-03 el director de Talento Humano, dio respuesta definitiva al DPC y en tratándose de un Peticionario Anónimo, fue observado Aviso de notificación de la misma, la cual aparece con Rad. 2-2025-12259 del 2025-06-03; no obstante, este aviso carece del nombre y firma de quien realizó la desfijación del mismo, tal como se aprecia en la siguiente imagen:





Por lo anterior, es pertinente, indicarle a la Dirección de Talento Humano que revise y verifique que los Avisos de notificación, estén debidamente firmados no solo por el responsable de la dependencia que lo emitió, sino por quienes realicen su desfijación una vez se cumpla el plazo para ello.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
3	530-25	1-2025-06397 del 2025-03-12	2-2025-05929 del 18/03/2025	Definitiva

Se verificó que mediante Rad. 3-2025-07515 del 2025-03-12, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió el DPC al Director de Talento Humano, para que lo atienda; señalando que la petición vence el 27/03/2025.

Como parte de la gestión del DPC, se constató que la Dirección de Talento Humano realizó el direccionamiento del DPC 530-25 por competencia para que fuera atendido, a través del aplicativo SIGESPRO y mediante correo electrónico del 17/03/2025 a la Dirección Administrativa y Financiera sin que para ello se hubiera elaborado la respectiva comunicación (formato PGD - 07-02) dirigida a la dependencia aludida; sin embargo de acuerdo con lo verificado, no aparecen cargados estos registros en el Sistema PQR asociada a dicho proceso, con lo cual se afecta el cumplimiento de la actividad 65 Numeral 5.5 Cierre de Proceso – Finalización del proceso, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. 003 de 2025; situación presuntamente presentada por falta de seguimiento y control a lo establecido por la

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 59 de 130

entidad al momento de finalizar el proceso del DPC, frente a los documentos que deben estar disponibles del DPC en dicho aplicativo, lo cual puede generar llamados de atención y observaciones al respecto por parte de instancias de control internas o externas.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No. 3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección de Talento Humano indicó que
“No Presenta Réplica”

ANÁLISIS OFICINA C.I

Teniendo en cuenta que la dependencia no presentó réplica a lo identificado durante el proceso auditor, la situación observada se configura en **hallazgo**.

2.3.7. Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 27 DPC, de los cuales se seleccionó una muestra de 5 DPC para su análisis, lo que representa el 18,51%.

Se evidenció que 1 de los 5 DPC analizados fueron tramitados conforme lo establece el procedimiento interno para el trámite del DPC, la Denuncia Fiscal y la Ley, donde se observó que las respuestas emitidas fueron de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al petionario de la respuesta a lo solicitado.

A continuación, se presenta los 4 DPC sobre el cuales se identificaron observaciones a las cuales dio lugar el proceso auditor.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	543-25	1-2025-06438 del 2025-03-12	2-2025-06768 del 27/03/2025	Definitiva

Se verificó que a través de Rad. 3-2025-07688 del 2025-03-13, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió copia del DPC al Director Sector Cultura,

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 60 de 130

Recreación y Deporte invocado por Peticionario Anónimo para que lo atienda; señalando que el plazo límite para tramitar la petición va hasta el 03/04/2025.

Al respecto fue observado Rad. 2-2025-05613 del 2025-03-13 con el cual se informó al Peticionario Anónimo, sobre el traslado de la petición a la Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte; acto administrativo que fue Notificado por Aviso según Rad. 2-2025-05614 del 2025-03-13.

Sin embargo, se encontró que el documento de Notificación por Aviso, que utilizó el CAC, para el desarrollo de esta actividad, carece de Código de Formato y Versión, por lo cual el CAC debe constar la adecuada aplicación del Formato PPCCPI-04-04, toda vez que este constituye un documento controlado del SIG de la entidad.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
2	683-25	1-2025-08176 del 2025-03-31	2-2025-08565 del 14/04/2025	Definitiva

Se constató que mediante Rad. 3-2025-08930 del 2025-04-01, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió el DPC al Director Sector Cultura, Recreación y Deporte, para que lo atienda; señalando que la petición vence el 14/04/2025.

Dentro del trámite del DPC se encontró que Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte, solicitó por medio del Rad. 3-2025-09357 del 2025-04-04 al Director de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, información sobre el requerimiento realizado en el DPC.

Dentro de la gestión adelantada frente al DPC, se observó además que a través de Rad. 3-2025-09697 del 09/04/2025, la Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva, envió a la Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte, la información que le fue requerida para dar respuesta a lo solicitado, sin embargo de acuerdo con lo verificado, no aparece cargada en el Sistema PQR asociada a dicho proceso, con lo cual se afecta el cumplimiento de la actividad 65 Numeral 5.5 Cierre de Proceso – Finalización del proceso, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. 003 de 2025; situación presuntamente presentada por falta de seguimiento y control a lo establecido por la entidad al

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 61 de 130

momento de finalizar el proceso del DPC, frente a los documentos que deben estar disponibles del DPC en dicho aplicativo, lo cual puede generar llamados de atención y observaciones al respecto por parte de instancias de control internas o externas.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No. 3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección de Talento Humano indicó que *“No Presenta Réplica”*

ANÁLISIS OFICINA C.I

Teniendo en cuenta que la dependencia no presentó réplica a lo identificado durante el proceso auditor, la situación observada se configura en **hallazgo**.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
3	715-25	1-2025-08504 del 2025-04-02	2-2025-10296 del 8/05/2025	Definitiva

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-09089 del 2025-04-02, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; envía el DPC al Director Sector Cultura, Recreación y Deporte, para que proyecte respuesta y la remita a la DAD, 3 días antes del vencimiento; señalando que la petición vence el 16/04/2025.

Como parte de la gestión adelantada sobre el DPC, se observó que a través de Rad. 3-2025-10564 del 2025-04-25 el Director Sector Cultura, Recreación y Deporte remitió el proyecto de respuesta definitiva del derecho de petición al Director de Apoyo al Despacho (DAD); sin embargo, dicho proyecto se remitió dirección sectorial a la DAD de manera extemporánea al termino de los 3 días antes de su vencimiento, esto es, debió enviarse hasta máximo el 14/04/2025 y se realizó el 25/04/2025; con lo cual se deja de atender lo establecido en la observación de la actividad 9, Numeral 5.1. Trámite Derecho de Petición, del en el Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. N°. 003 de 2025, situación presentada presuntamente por debilidades en el seguimiento y control a lo regulado por la entidad en

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 62 de 130

el trámite del DPC, lo que genera observaciones y llamados de atención al respecto por instancias de control internas o externas.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No.3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte indicó que “No Presenta Réplica”

ANÁLISIS OFICINA C.I

Teniendo en cuenta que la dependencia no presentó réplica a lo identificado durante el proceso auditor, la situación observada se configura en **hallazgo**.

Finalmente, se verificó que a través de Rad. 2-2025-10296 del 2025-05-08 el Director de Apoyo al Despacho, se dio respuesta definitiva a lo solicitado en el DPC, evidenciándose, además, el registro correspondiente a Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico de Servicios Postales Nacionales, Id mensaje 36709 de fecha 09/05/2025.

Así las cosas, teniendo en cuenta que el DPC debió responderse con fecha máxima del 16/04/2025 y la respuesta definitiva se dio el 08/05/2025, se presenta extemporaneidad en la emisión de la misma, con lo cual se afectar el cumplimiento del numeral 5.1 Trámite Derecho de Petición, actividad 10, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, adoptado mediante R.R. 003 del 24/02/2025 y el artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones* de la Ley 1755 de 2015, situación presuntamente presentada por la falta seguimiento y control a los términos para dar respuesta a DPC asignados a la dependencia, lo cual lleva consigo la identificación de observaciones por parte de instancias internas y externas de control y que se puedan generar posibles investigaciones disciplinarias al respecto.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No.3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte indicó que “No Presenta Réplica”

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 63 de 130

ANÁLISIS OFICINA C.I

Teniendo en cuenta que la dependencia no presento réplica a lo identificado durante el proceso auditor, la situación observada se configura en **hallazgo**.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
4	891-25	1-2025-10822 del 2025-04-28	2-2025-11220 del 20/05/2025	Definitiva

Se constató que mediante Rad. 3-2025-10812 del 2025-04-29, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió copia del DPC al Director Sector Cultura, Recreación y Deporte, para que lo atienda; señalando que el plazo límite para resolver la petición es hasta el 20/05/2025.

Finalmente, se verificó que con Rad. 2-2025-11220 del 2025-05-20 el Director Sector Cultura, Recreación y Deporte, dio respuesta definitiva al DPC; evidenciándose además, el registro correspondiente a Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico de Servicios Postales Nacionales, Id mensaje 37445 de fecha 21/05/2025.

De acuerdo a lo revisado, en el trámite de este DPC, se encontró, que si bien la Dirección, Cultura, Recreación y Deporte, dio respuesta, dentro del término que se indicó para que se emitiera, esto es el 20/05/2025; el envío de la misma se realizó el 21/05/2025, frente a lo cual es importante recordar, que a las autoridades públicas nos asiste el deber de no solo dar respuesta a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, sino que estas además de ser resueltas de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, deben ser puestas en conocimiento del peticionario en la oportunidad del caso, dentro los términos que ha determinado la norma, para dar aplicación en debida forma al derecho fundamental de la petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

Por lo tanto, es necesario que se verifique que la respuesta de los DPC, no solo se realice dentro del plazo señalado para atenderla y resolverla, sino que su envío y entrega al peticionario se

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 64 de 130

lleve a cabo dentro de este mismo plazo, con el ánimo de evitar caer en una posible situación de extemporaneidad en su emisión, por no dar respuesta al peticionario en la debida oportunidad.

2.3.8. Dirección Sector Educación

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 47 DPC, de los cuales se seleccionó una muestra de 9 DPC para su análisis, lo que representa el 19,14%.

Se evidenció que 3 de los 9 DPC analizados fueron tramitados conforme lo establece el procedimiento interno para el trámite del DPC, la Denuncia Fiscal y la Ley, donde se observó que las respuestas emitidas fueron de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al peticionario de la respuesta a lo solicitado.

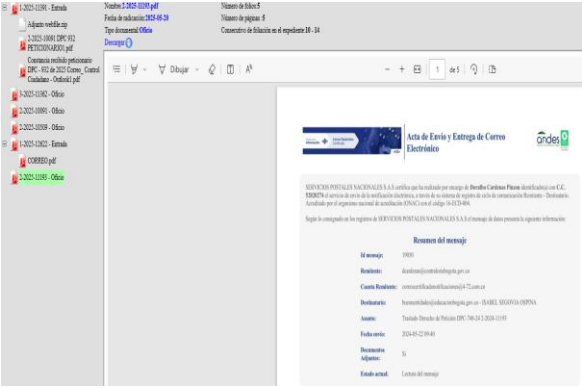
A continuación, se presenta los 6 DPC sobre los cuales se realizaron observaciones a las cuales dio lugar el proceso auditor.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	932-25	1-2025-11391 del 2025-05-05	2-2025-11193 del 20/05/2025	Definitiva

Se verificó que a través de Rad. 3-2025-11362 del 2025-05-07, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió copia del DPC al Director Sector Educación, para que se atienda; señalando que el plazo límite para tramitar la petición va hasta el 26/05/2025.

Finalmente, se evidenció que con Rad. 2-2025-11193 del 2025-05-20 el Director Sector Educación, dio respuesta de fondo al DPC; sin embargo, se encontró incorporado al Sistema PQR, como certificación de entrega de dicha respuesta, registro correspondiente a Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico de Servicios Postales Nacionales, Id mensaje 19050 de fecha 22/05/2024, que alude el DPC 748-24 Rad. 2-2024-11193 y no el pertinente al Rad. 2-2025-11193 referente a la remisión de la respuesta al DPC 932-25, objeto de la presente verificación, que gestionó dicha dirección en el primer semestre de 2025. Tal como se muestra en la siguiente imagen:

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03
		Versión 16.0
		Código documento: PEM-02
		Versión: 16.0
		Página 65 de 130



Por lo tanto, es importante que se verifique que los documentos a cargar en el sistema PQR, como el envío de la respuesta al peticionario, correspondan efectivamente al DPC tramitado, con el fin de evitar confusiones e incertidumbre en la información dispuesta en dicho aplicativo.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
2	458-25	1-2025-05253 del 2025-03-01	2-2025-06451 del 25/03/2025	Definitiva

Se constató que mediante Rad. 3-2025-06920 del 2025-03-05, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió copia del DPC al Director Sector Educación, para que lo atienda; señalando que el plazo límite para resolver la petición es hasta el 25/03/2025.

Finalmente, con Rad. 2-2025-06451 del 25/03/2025 el Director Sector Educación, dio respuesta definitiva al DPC, la cual de acuerdo con lo verificado, no aparece cargada en el Sistema PQR asociada a dicho proceso, con lo cual se afecta el cumplimiento de la actividad 65 Numeral 5.5 Cierre de Proceso – Finalización del proceso, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. 003 de 2025; situación presuntamente presentada por falta de seguimiento y control a lo establecido por la entidad al momento de finalizar el proceso del DPC, frente a los documentos que deben estar disponibles del DPC en dicho aplicativo, lo cual puede generar llamados de atención y observaciones al respecto por parte de instancias de control internas o externas.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 66 de 130

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No. 3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección Sector Educación indicó que *“En primer lugar, es pertinente señalar que, para la fecha de radicación de la respuesta, el aplicativo SIGESPRO presentó fallas en los equipos de cómputo de la Dirección de Educación, específicamente al momento de realizar la asociación de los documentos. Esta situación generó que la respuesta quedara cargada en un archivo PDF cuyas hojas se visualizaron de manera desagregada en diferentes pestañas.*

*En cuanto al cargue de la respuesta, una vez verificado el sistema del aplicativo SIGESPRO, y como ya se indicó, se evidencia que la comunicación con radicado **2-2025-06451** se encuentra efectivamente cargada y contenida de manera íntegra en las **14 pestañas** del archivo...(...)”*

ANÁLISIS OFICINA C.I

Se revisó nuevamente el DPC en el sistema PQR y se evidenció que la comunicación de respuesta definitiva Rad. 2-2025-06451 del 25/03/2025, se encuentra asociada al trámite del mismo. En consecuencia, **se retira la observación.**

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
3	489-25	1-2025-05787 del 2025-03-06	2-2025-13299 del 17/06/2025	Definitiva

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-07111 del 2025-03-06, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió el DPC al Director Sector de Educación, para que lo atienda; señalando que la petición vence el 28/03/2025.

Se encontró, que con Rad. 2-2025-06837 del 28/03/2025 el Director Sector Educación, dio respuesta parcial al DPC, de acuerdo con lo verificado, no aparece asociada en el Sistema PQR a dicho proceso, con lo cual afecta el cumplimiento de la actividad 65 Numeral 5.5 Cierre de Proceso – Finalización del proceso, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. 003 de 2025; situación presuntamente presentada por falta de seguimiento y control a lo establecido por la entidad al momento de finalizar el proceso del DPC, frente a los documentos que deben estar disponibles del DPC en dicho aplicativo, lo cual

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 67 de 130

puede generar llamados de atención y observaciones al respecto por parte de instancias de control internas o externas.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No. 3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección Sector Educación indicó que *“En primer lugar, es pertinente señalar que, para la fecha de radicación de la respuesta, el aplicativo SIGESPRO presentó fallas en los equipos de cómputo de la Dirección de Educación, específicamente al momento de realizar la asociación de los documentos. Esta situación generó que la respuesta quedara cargada en un archivo PDF cuyas hojas se visualizaron de manera desagregada en diferentes pestañas.*

*En cuanto al cargue de la respuesta, una vez verificado el sistema del aplicativo SIGESPRO, y como ya se indicó, se evidencia que la comunicación con radicado **2-2025-06837** se encuentra efectivamente cargada y contenida de manera íntegra en las **11 pestañas** del archivo...(…)”*

ANÁLISIS OFICINA C.I

Se revisó nuevamente el DPC en el sistema PQR y se evidenció que la comunicación de respuesta definitiva Rad. Rad. 2-2025-06837 del 28/03/2025, se encuentra asociada al trámite del mismo. En consecuencia, **se retira la observación.**

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
4	563-25	1-2025-06850 del 2025-03-17	2-2025-13457 del 18/06/2025	Definitiva

Se constató que mediante Rad. 3-2025-07910 del 2025-03-17, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió el DPC Anónimo al Director Sector de Educación, para que lo atienda; señalando que la petición vence el 08/04/2025.

Se observó igualmente, que a través de Rad. 2-2025-05891 del 2025-03-17, se informó al peticionario Anónimo sobre el traslado del DPC para su trámite a la Dirección Sector Educación; acto administrativo que fue Notificación por Aviso según Rad. 2-2025-05892 del 2025-03-17.

Sin embargo, se encontró que el documento de Notificación por Aviso, que utilizó el CAC, para el desarrollo de esta actividad, carece de Código de Formato y Versión, por lo cual el CAC debe constar la adecuada aplicación del Formato PPCCPI-04-04, toda vez que este constituye un documento controlado del SIG de la entidad.

Adicionalmente, frente a dicho Aviso emitido por el CAC, se encontró que aparece registrado lo siguiente “... se procede a fijar el presente Aviso por el término de cinco (5) días en un lugar visible al público... hoy dieciocho (18) de marzo de 2025 a las 8:00 A.M.” y en otro aparte de este documento se anotó que “...Hoy dieciocho (18) de marzo de 2025, siendo las 5:00 p.m. se desfija el presente aviso...”; lo cual no estaría acorde para contabilización los 5 días que se dijo que iba estar visible este acto administrativo al público, teniendo en cuenta que la fecha fijación y la de desfijación que se relacionó en dicho Aviso es la misma; esto es el 18/03/2025, debido a inconsistencia en la información. Tal como se muestra en la siguiente imagen:

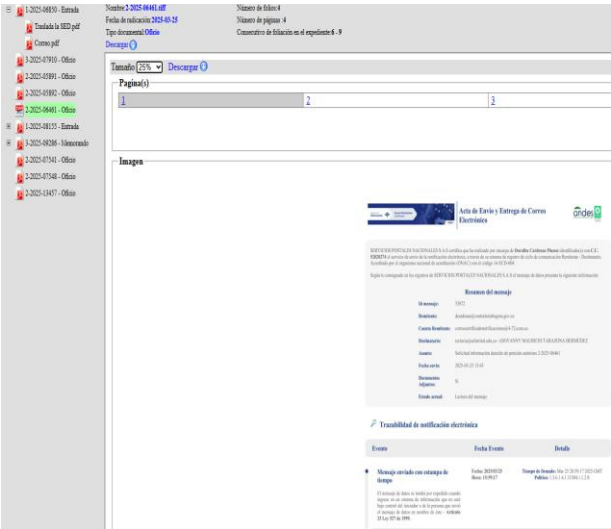


Por tanto, es menester indicarle al CAC, que revise y verifique que la información relacionada en los avisos guarde plena consistencia en los datos allí presentados, en aras de evitar desinformación en incertidumbre en la misma.

En la verificación realizada, sobre el trámite del DPC 563-25, se encontró también, que sin bien la Dirección Sector Educación da cuenta de la solicitud de información a la Universidad Distrital, para atender este DPC, aludiendo el Rad. 2-2025-06461 del 25/03/2025; en el Sistema PQR, solo aparece asociado a este número de radicado, el Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico de

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 69 de 130

Servicios Postales Nacionales, Id mensaje 33872 de fecha 25/03/2025, sin que se encuentre cargada la comunicación identificada con el radicado mencionado. Tal como se aprecia en la siguiente imagen:



Por lo tanto es importante que se verifique que en el sistema PQR, se haya incorporado no solo las constancias de envío y entrega de la solicitud de información a que haya lugar para dar respuesta al DPC, sino que además se haya cargado dicha comunicación, con el fin de mantener la trazabilidad de las actuaciones que dieron lugar al trámite del DPC.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
5	514-25	1-2025-06237 del 2025-03-11	2-2025-06494 del 26/03/2025	Definitiva

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-07399 del 2025-03-11, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió fotocopia del DPC al Director Sector de Educación, para que lo atienda, designando a la vez para consolidar la información y dar respuesta al peticionario en un solo documento, teniendo en cuenta que este derecho de petición desarrolla temas de varias dependencias; señalando que la petición tiene plazo límite hasta el 26/03/2025.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 70 de 130

Se encontró que, con Rad. 2-2025-06494 del 26/03/2025 el Director Sector Educación, dio respuesta definitiva al DPC, la cual de acuerdo con lo verificado, no aparece cargada en el Sistema PQR asociada a dicho proceso, con lo cual se afecta el cumplimiento de la actividad 65 Numeral 5.5 Cierre de Proceso – Finalización del proceso, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. 003 de 2025; situación presuntamente presentada por falta de seguimiento y control a lo establecido por la entidad al momento de finalizar el proceso del DPC, frente a los documentos que deben estar disponibles del DPC en dicho aplicativo, lo cual puede generar llamados de atención y observaciones al respecto por parte de instancias de control internas o externas.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No. 3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección Sector Educación indicó que *“En primer lugar, es pertinente señalar que, para la fecha de radicación de la respuesta, el aplicativo SIGESPRO presentó fallas en los equipos de cómputo de la Dirección de Educación, específicamente al momento de realizar la asociación de los documentos. Esta situación generó que la respuesta quedara cargada en un archivo PDF cuyas hojas se visualizaron de manera desagregada en diferentes pestañas.*

*En cuanto al cargue de la respuesta, una vez verificado el sistema del aplicativo SIGESPRO, y como ya se indicó, se evidencia que la comunicación con radicado **2-2025-06494** se encuentra efectivamente cargada y contenida de manera íntegra en las 5 **pestañas** del archivo....(...)”*

ANÁLISIS OFICINA C.I

Se revisó nuevamente el DPC en el sistema PQR y se evidenció que la comunicación de respuesta definitiva Rad. 2-2025-06494 del 26/03/2025, se encuentra asociada al trámite del mismo. En consecuencia, **se retira la observación.**

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
6	1002-25	1-2025-12307 del 2025-05-13	2-2025-15135 del 14/07/2025	Definitiva

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 71 de 130

Se evidenció que a través de Rad. 3-2025-11976 del 2025-05-13, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; envió el DPC al Director Sector Educación, para que proyecte respuesta y la remita a la DAD, 3 días antes del vencimiento; señalando que la petición vence el 20/05/2025.

Se constató además Rad. 2-2025-11059 del 2025-05-16 con el cual el Director de Apoyo al Despacho, dio respuesta definitiva a lo solicitado en el DPC, evidenciándose, además, el registro correspondiente a Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico de Servicios Postales Nacionales, Id mensaje 37430 de fecha 21/05/2025.

No obstante, se observó que mediante Rad. 3-2025-12656 del 2025-05-20, el Director Sector Educación remite proyecto de respuesta al Director de Apoyo al Despacho (DAD), posterior a la fecha de comunicación de la respuesta definitiva dada al peticionario, denotándose posiblemente que con este memorando se legalizó la remisión del proyecto de respuesta que emitió la sectorial; por lo tanto es importante que se tenga en cuenta que de conformidad con lo normado por la entidad, los proyectos de respuesta para firma del Director de Apoyo al Despacho dirigidos a Congresistas, Concejales, Defensor del Pueblo, se deben remitir 3 días antes de su vencimiento.

Conforme a lo anteriormente verificado, si bien la Dirección de Apoyo al Despacho, dio respuesta, dentro del término que se indicó para que se emitiera, siendo producida el 16/05/2025; el envío de la misma solo se realizó hasta el 21/05/2025, frente a lo cual es importante recordar, que a las autoridades públicas nos asiste el deber de no solo dar respuesta a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, sino que estas además de ser resueltas de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, deben ser puestas en conocimiento del peticionario en la oportunidad del caso, dentro los términos que ha determinado la norma, para dar aplicación en debida forma al derecho fundamental de la petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

Por lo tanto, es necesario que se verifique que la respuesta de los DPC, no solo se realice dentro del plazo señalado para atenderla y resolverla, sino que su envío y entrega al peticionario se

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 72 de 130

lleve a cabo dentro de este mismo plazo, con el ánimo de evitar caer en una posible situación de extemporaneidad en su emisión, por no dar respuesta al peticionario en la debida oportunidad.

Finalmente, se observó que por medio de Rad. 2-2025-15135 del 2025-07-14 el Director Sector Educación dio alcance a la respuesta definitiva que había sido emitida al peticionario a través de Rad. 2-2025-11059 del 2025-05-16 por el Director de Apoyo al Despacho; sin embargo, dicha comunicación de alcance dirigida al peticionario Congresista, fue firmada por el Director Sector Educación, a pesar que la misma de acuerdo con lo regulado por la entidad, debió remitirse para este tipo de peticionario desde la Dirección de Apoyo al Despacho; por lo cual es importante que se verifique claramente los tipos de peticionarios que radican solicitudes a la entidad, para que en esa medida se proceda a dar su respuesta por parte de las instancias que ha establecido la institución.

2.3.9. Dirección Sector Gestión Jurídica

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 1 DPC, el cual se tomó como muestra para realizar los análisis, lo que representa el 100%.

Se evidenció que el DPC analizado fue tramitado conforme lo establece el procedimiento interno para el trámite del DPC, la Denuncia Fiscal y la Ley, donde se observó además que la respuesta emitida se produjo de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al peticionario de la respuesta a lo solicitado.

2.3.10. Dirección Sector Hábitat y Ambiente

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 40 DPC, de los cuales se seleccionó una como muestra de 8 DPC para su análisis, lo que representa el 20%.

Se evidenció que 3 de los 8 DPC analizados fueron tramitados conforme lo establece el procedimiento interno para el trámite del DPC, la Denuncia Fiscal y la Ley, donde se observó que las respuestas emitidas fueron de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al peticionario de la respuesta a lo solicitado.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 73 de 130

A continuación, se presenta los 5 DPC sobre el cuales se identificaron observaciones a las cuales dio lugar el proceso auditor.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	856-25	1-2025-10443 del 2025-04-23	2-2025-10898 del 15/05/2025	Definitiva

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-10498 del 2025-04-24, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió copia del DPC invocado por un Peticionario Anónimo al Director Sector Hábitat y Ambiente, para que lo atienda; señalando que el plazo límite tramitar la petición es hasta 15/05/2025.

Se observó, que a través de Rad. 2-2025-09189 del 2025-04-24, se informó al Peticionario Anónimo sobre el traslado del DPC para su trámite a la Dirección Sector Hábitat y Ambiente; acto administrativo que fue Notificado por Aviso según Rad. 2-2025-09190 del 2025-04-24.

Sin embargo, se encontró que el documento de Notificación por Aviso, que utilizó el CAC, para el desarrollo de esta actividad, carece de Código de Formato y Versión, por lo cual el CAC debe constar la adecuada aplicación del Formato PPCCPI-04-04, toda vez que este constituye un documento controlado del SIG de la entidad.

Fue verificado además que con Rad. 2-2025-10862 del 2025-05-15, la Dirección Sector Hábitat y Ambiente, realizó traslado por competencia del DPC 856-25 a la Caja de la Vivienda Popular, indicando en la comunicación que se hace de acuerdo lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, para el conocimiento y fines pertinentes.

Sin embargo, se presenta extemporaneidad en dicho traslado por competencia del DPC con destino a las entidad a la cual fue dirigido, con lo cual se incumple la actividad 7 numeral 5.1 Trámite Derecho de Petición del Procedimiento para la Recepción Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, adoptado mediante R.R. 003 de 2025, que en la observación de dicha actividad, señala la inmediatez para dar traslado a la entidad competente, en razón a que la remisión a la Caja de la Vivienda Popular se realizó 14 días después de recibo en la Dirección Sector Hábitat y

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 74 de 130

Ambiente; situación presentada presuntamente por la falta de seguimiento y control en la gestión a los DPC, lo que genera observaciones y llamados de atención por parte de instancias internas o externas de control.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No. 3-2025-28938 del 21/11/2025, la Dirección Sector Hábitat y Ambiente indicó que “Con comunicación No. 2-2025-10898 del 15 de mayo de 2025, se procedió a dar respuesta definitiva indicándole al peticionario (a) que la Caja de la Vivienda Popular es Sujeto de Vigilancia y Control de la Dirección Sector Hábitat y Ambiente y se “encuentra desarrollando una Auditoría de Cumplimiento, Código No 49, bajo el Plan Distrital De Vigilancia y Control Fiscal PDVCF 2025” y que cuenta con el objetivo principal de “Evaluar el cumplimiento de los principios de la gestión fiscal y la ejecución del convenio 686-2021, suscrito entre la Secretaría Distrital de Hábitat – SDHT y la Caja de Vivienda Popular – CVP con sus contratos derivados”.

Adicionalmente, se indicó en la comunicación una actuación administrativa de la Dirección Sector Hábitat y Ambiente de “traslado de petición a la Caja de la Vivienda Popular” para lo de su competencia, ajustada al marco Legal General y del interés del peticionario.

Por todo lo anterior, la petición se encuentra en términos legales y acorde a la Ley y sus procedimientos...(“...“)

ANÁLISIS OFICINA C.I

En atención a lo indicado por la dependencia, frente a que en la comunicación de la respuesta definitiva se indicó sobre una “actuación administrativa de la Dirección Sector Hábitat y Ambiente de “traslado de petición a la Caja de la Vivienda Popular” para lo de su competencia; esta según lo verificado correspondió al Rad. 2-2025-10862 del 2025-05-15; sin embargo, este traslado solo se realizó 14 días después de recibo en la Dirección Sector Hábitat y Ambiente, lo que lleva a concluir que esta actividad se ejecutó sin inmediatez, tal y como lo contempla de Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal. En consecuencia, lo manifestado por la

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 75 de 130

sectorial, no desvirtúa lo identificado durante el ejercicio auditor y lo observado de configura en **hallazgo**.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
2	495-25	1-2025-05845 del 2025-03-06	2-2025-06887 del 28/03/2025	Definitiva

Se observó que mediante Rad. 3-2025-07216 del 2025-03-08, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió copia del DPC al Director Sector Hábitat y Ambiente, para que lo atienda; señalando que el plazo límite para resolver la petición es hasta el 28/03/2025.

Como parte de la gestión adelantada frente al DPC, se verificó que a través de Rad. 2-2025-06878 del 2025-03-28, la Dirección Sector Hábitat y Ambiente, realiza traslado por competencia del DPC 495-25 a Secretaria Distrital del Hábitat – SDHT, indicando en la comunicación que se hace de acuerdo lo establecido en el artículo 21 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, para el conocimiento y fines pertinentes.

Sin embargo, se presenta extemporaneidad en dicho traslado por competencia del DPC con destino a las entidades a la cual fue dirigido, con lo cual se incumple la actividad 7 numeral 5.1 Trámite Derecho de Petición del Procedimiento para la Recepción Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, adoptado mediante R.R. 003 de 2025, que en la observación de dicha actividad, señala la inmediatez para dar traslado a la entidad competente, en razón a que la remisión a la Secretaria Distrital del Hábitat – SDHT se realizó 14 días después de recibo en la Dirección Sector Hábitat y Ambiente ; situación presentada presuntamente por la falta de seguimiento y control en la gestión a los DPC, lo que genera observaciones y llamados de atención por parte de instancias internas o externas de control.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No. 3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección Sector Hábitat y Ambiente indicó que *“Con comunicación No. 2-2025-06887 del 28 de marzo de 2025, se procedió a dar respuesta definitiva*

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 76 de 130

indicándole al peticionario (a) que la Secretaria Distrital del Hábitat es Sujeto de Vigilancia y que la Contraloría de Bogotá atenderá cualquier inquietud relacionada con la vigilancia de la gestión fiscal ...(...)"

ANÁLISIS OFICINA C.I

La información proporcionada por la Dirección Sector Hábitat y Ambiente en la réplica, no desvirtúa lo evidenciado en el proceso auditor, con relación a la falta de inmediatez en el traslado por competencia del DPC 495-25 a la Secretaria Distrital del Hábitat – SDHT, tal como lo tiene establecido la entidad en el Procedimiento para el Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, toda vez que esta actividad se adelantó con Rad. 2-2025-06878 del 2025-03-28, solo 14 días después de haber sido recibo en la Dirección Sector Hábitat y Ambiente. En consecuencia, la situación identificada se configura como **hallazgo**.

Finalmente, se verificó que con Rad. 2-2025-06887 del 2025-03-28 el Director Sector Hábitat y Ambiente, dio respuesta definitiva al DPC, informando en la misma sobre el traslado de su petición a la Secretaria Distrital del Hábitat – SDHT para que desde su competencia, den respuesta de fondo, clara y precisa a lo solicitado.

Sin embargo, no se evidenció la certificación de entrega de la respuesta dada al peticionario, de acuerdo a la información que se encuentra cargada asociada a este DPC en el Sistema PQR, con lo cual se afecta el cumplimiento de la actividad 48 y 49 Numeral 5.3 Notificaciones, del Proceso del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. 003 de 2025; situación presuntamente presentada por falta de seguimiento y control a lo establecido por la entidad, frente a los documentos que deben estar disponibles del DPC en dicho aplicativo, lo cual puede generar llamados de atención y observaciones al respecto por parte de instancias de control internas o externas.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No. 3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección Sector Hábitat y Ambiente indicó que “Con comunicación No. 2-2025-06887 del 28 de marzo de 2025, se procedió a dar respuesta definitiva

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 77 de 130

indicándole al peticionario (a) que la Secretaría Distrital del Hábitat es Sujeto de Vigilancia y que la Contraloría de Bogotá atenderá cualquier inquietud relacionada con la vigilancia de la gestión fiscal..

Así las cosas, la Dirección Sector Hábitat y Ambiente, remite la comunicación para su envío y entrega al peticionario y con relación al asocio documental y de acuerdo a los cambios dados tanto de recursos humanos y la complejidad del sistema que presentaba los aplicativos, se indicó que fue enviado y verificado el trámite para el momento de los hechos...(…)”

ANÁLISIS OFICINA C.I

La información proporcionada por la Dirección Sector Hábitat y Ambiente en la réplica, no desvirtúa lo evidenciado en el proceso auditor, toda vez que revisado el sistema PQR, se evidencia que mediante Rad. 2-2025-24853 del 25/11/2025, se notifica de forma extemporánea por aviso al peticionario, teniendo en cuenta que la respuesta fue emitida mediante comunicación 2-2025-06887 del 28/03/2025. En consecuencia, la situación identificada en el ejercicio auditor no desvirtúa la observación, configurándose por tanto en **hallazgo**.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
3	737-25	1-2025-08917 del 2025-04-07	2-2025-09097 del 23/04/2025	Definitiva

Se constató que a través de Rad. 3-2025-09433 del 2025-04-07, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; envió el DPC al Director Sector Hábitat y Ambiente, para que proyecte respuesta y la remita a la DAD, 3 días antes del vencimiento; señalando que la petición vence el 23/04/2025.

Como parte de la gestión adelantada con relación al DPC 737-25, se corroboró que a través de Rad. 3-2025-10085 del 15/04/2025, la Dirección Sector Hábitat y Ambiente envió a la DAD el proyecto de respuesta al mismo; sin embargo, de acuerdo con lo verificado, no aparece cargada en el Sistema PQR asociada a dicho proceso, con lo cual se afecta el cumplimiento de la actividad 65 Numeral 5.5 Cierre de Proceso – Finalización del proceso, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. 003 de 2025; situación presuntamente presentada por falta de seguimiento y control a lo establecido por la entidad al

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 78 de 130

momento de finalizar el proceso del DPC, frente a los documentos que deben estar disponibles del DPC en dicho aplicativo, lo cual puede generar llamados de atención y observaciones al respecto por parte de instancias de control internas o externas.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No. 3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección Sector Hábitat y Ambiente indicó que “...Mediante memorando se proyectó respuesta definitiva No. 3-2025-10085 del 15 de abril de 2025 con anexos y dentro de términos...”

Frente a la observación de asociación de documentos en el aplicativo, se puede indicar que dichos documentos se encuentran en el sistema y sus respuestas dentro de los términos establecidos por los procedimientos y la Ley... (...)”

ANÁLISIS OFICINA C.I

Se aclara que durante el desarrollo de la auditoría, el proyecto de respuesta definitiva del DPC Rad. 3-2025-10085 del 15/04/2025 que envió la sectorial a la Dirección de Apoyo al Despacho no se evidenció cargado en el sistema PQR; a la fecha de hoy realizada una nueva revisión de los documentos asociados al DPC en dicho sistema, se encontró que este registro ya aparece alojado en dicho repositorio. Con lo cual se retira la **observación** y se configura una **oportunidad de mejora**, a través de la cual la dependencia debe evaluar las causas que dieron lugar a la situación encontrada durante el desarrollo del presente proceso auditor para que no se vuelva a presentar; la cual quedará así:

“Oportunidad de Mejora: Constatar que en el sistema PQR, se encuentren asociados todos los documentos correspondientes a la gestión de los DPC asignados a la dependencia, que den cuenta de su trazabilidad durante todo su trámite.”

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
4	419-25	1-2025-04863 del 2025-02-26	2-2025-16077 del 25/07/2025	Definitiva

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 79 de 130

Se constató que mediante Rad. 3-2025-06464 del 2025-02-27, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió el DPC al Director Sector Hábitat y Ambiente, para que lo atienda; señalando que el plazo de la petición vence el 19/03/2025.

Se encontró que con Rad. 2-2025-06124 del 2025-03-19 el Director Sector Hábitat y Ambiente, dio respuesta parcial al DPC, evidenciándose, además, el Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico de Servicios Postales Nacionales, Id mensaje 33714 de fecha 20/03/2025 correspondiente a la remisión de dicha respuesta parcial.

Conforme a lo anteriormente verificado, si bien la Sectorial Hábitat y Ambiente, dio respuesta, dentro del término que se indicó para que se emitiera, siendo producida el 19/03/2025; el envío de la misma solo se realizó hasta el 20/03/2025, frente a lo cual es importante recordar, que a las autoridades públicas nos asiste el deber de no solo dar respuesta a las solicitudes presentadas por la ciudadanía, sino que estas además de ser resueltas de fondo, en forma clara, precisa y de manera congruente con lo solicitado, deben ser puestas en conocimiento del peticionario en la oportunidad del caso, dentro los términos que ha determinado la norma, para dar aplicación en debida forma al derecho fundamental de la petición, consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política.

Por lo tanto, es necesario que se verifique que la respuesta de los DPC, no solo se realice dentro del plazo señalado para atenderla y resolverla, sino que su envío y entrega al peticionario se lleve a cabo dentro de este mismo plazo, con el ánimo de evitar caer en una posible situación de extemporaneidad en su emisión, por no dar respuesta al peticionario en la debida oportunidad.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
5	847-25	1-2025-10393 del 2025-04-23	2-2025-18334 del 25/08/2025	Definitiva

Se verificó que a través de Rad. 3-2025-10462 del 2025-04-24, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; envió el DPC al Director Sector Hábitat y Ambiente, para que proyecte respuesta y la remita a la DAD, 3 días antes del vencimiento; señalando que la petición vence el 08/05/2025.

Con relación a este DPC, se encontró, que por medio de Rad. 3-2025-11075 del 02/05/2025 y Rad. 3-2025-19172 del 23/07/2025 la Dirección Sector Hábitat y Ambiente envió a la DAD, proyectos de respuestas de apoyo parcial y final a lo solicitado por el petionario, no obstante según lo verificado, no aparece cargadas en el Sistema PQR asociados a dicho proceso, con lo cual se afecta el cumplimiento de la actividad 65 Numeral 5.5 Cierre de Proceso – Finalización del proceso, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. 003 de 2025; situación presuntamente presentada por falta de seguimiento y control a lo establecido por la entidad al momento de finalizar el proceso del DPC, frente a los documentos que deben estar disponibles del DPC en dicho aplicativo, lo cual puede generar llamados de atención y observaciones al respecto por parte de instancias de control internas o externas.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No. 3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección Sector Hábitat y Ambiente indicó que “...Mediante memorando se proyectó respuesta parcial No. 3-2025-11075 del 2 de mayo de 2025 con anexos y dentro de términos...”

Con comunicación No. 3-2025-19172 del 23 de julio de 2025, la Dirección Sector Hábitat y Ambiente envió a la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano proyecto definitivo con anexos y en términos...

Frente a la observación de asociación de documentos en el aplicativo, se puede indicar que dichos documentos se encuentran en el sistema y sus respuestas dentro de los términos establecidos por los procedimientos y la Ley...(“...”)

ANÁLISIS OFICINA C.I

Se aclara que durante el desarrollo de la auditoría, el proyecto de respuesta parcial Rad. 3-2025-11075 del 02/05/2025 y de respuesta final Rad. 3-2025-19172 del 23/07/2025 que envió la sectorial a la Dirección de Apoyo al Despacho no se evidenció cargado en el sistema PQR; a la fecha de hoy realizada una nueva revisión de los documentos asociados al DPC en dicho sistema, se encontró que estos registros ya aparecen alojados en dicho repositorio. Con lo cual se retira la

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 81 de 130

observación y se configura una **oportunidad de mejora**, a través de la cual la dependencia debe evaluar las causas que dieron lugar a la situación encontrada durante el desarrollo del presente proceso auditor para que no se vuelva a presentar; la cual quedará así:

“Oportunidad de Mejora: Constatar que en el sistema PQR, se encuentren asociados todos los documentos correspondientes a la gestión de los DPC asignados a la dependencia, que den cuenta de su trazabilidad durante todo su trámite.”

2.3.11. Dirección Sector Integración Social

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 27 DPC, de los cuales se seleccionó una como muestra de 5 DPC para su análisis, lo que representa el 18,52%.

Se evidenció que 2 de los 5 DPC analizados fueron tramitados conforme lo establece el procedimiento interno para el trámite del DPC, la Denuncia Fiscal y la Ley, donde se observó que las respuestas emitidas fueron de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al peticionario de la respuesta a lo solicitado.

A continuación, se presenta los 3 DPC sobre el cual se identificaron observaciones a las cuales dio lugar el proceso auditor.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	995-25	1-2025-12107 del 2025-05-12	2-2025-21761 del 09/10/2025	Definitiva

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-11963 del 2025-05-13, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió copia del DPC invocado por un Peticionario Anónimo al Director Sector Integración Social, para que lo atienda; señalando que el plazo límite para tramitar la petición es hasta 03/06/2025.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 82 de 130

Se observó que a través de Rad. 2-2025-10657 del 2025-05-13, se informó al Peticionario Anónimo sobre el traslado del DPC para su trámite a la Dirección Sector Integración Social; acto administrativo que fue Notificación por Aviso según Rad. 2-2025-10658 del 2025-05-13.

Sin embargo, se encontró que el documento de Notificación por Aviso, que utilizó el CAC, para el desarrollo de esta actividad, carece de Código de Formato y Versión, por lo cual el CAC debe constar la adecuada aplicación del Formato PPCCPI-04-04, toda vez que este constituye un documento controlado del SIG de la entidad.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
2	487-25	1-2025-05728 del 2025-03-05	2-2025-06146 del 20/03/2025	Definitiva

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-07040 del 2025-03-06, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió copia del DPC invocado por un Peticionario Anónimo al Director Sector Integración Social, para que lo atienda; señalando que el plazo límite para tramitar la petición es hasta 27/03/2025.

Se observó que a través de Rad. 2-2025-04802 del 2025-03-06, se informó al Peticionario Anónimo sobre el traslado del DPC para su trámite a la Dirección Sector Integración Social; acto administrativo que fue Notificación por Aviso según Rad. 2-2025-04803 del 2025-03-06.

Sin embargo, se encontró que el documento de Notificación por Aviso, que utilizó el CAC, para el desarrollo de esta actividad, carece de Código de Formato y Versión, por lo cual el CAC debe constar la adecuada aplicación del Formato PPCCPI-04-04, toda vez que este constituye un documento controlado del SIG de la entidad.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
3	1074-25	1-2025-13047 del 2025-05-21	2-2025-12810 del 10/06/2025	Definitiva

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 83 de 130

Se verificó que mediante Rad. 3-2025-12946 del 2025-05-22, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió el DPC al Director Sector Integración Social, para que lo atienda; señalando que la petición vence el 05/06/2025.

Se evidenció que con Rad. 2-2025-12810 del 2025-06-10 el Director Sector Integración Social, dio respuesta al DPC; observando que la entrega se realizó mediante Orden de Servicio N°. 17827143 de fecha 10/06/2025, correspondiente a Correo Certificado Nacional 2025 de 4 72.

Así cosas, teniendo en cuenta que el DPC debió responderse con fecha máxima del 05/06/2025 y la respuesta se dio el 10/06/2025, se presenta extemporaneidad en la emisión de la misma, con lo cual se afectar el cumplimiento del numeral 5.1 Trámite Derecho de Petición, actividad 10, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, adoptado mediante R.R. 003 del 24/02/2025 y el artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones* de la Ley 1755 de 2015, situación presuntamente presentada por la falta seguimiento y control a los términos para dar respuesta a DPC asignados a la dependencia, lo cual lleva consigo la identificación de observaciones por parte de instancias internas y externas de control y que se puedan generar posibles investigaciones disciplinarias al respecto.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No. 3-2025-28937 del 28/11/2025, la Dirección Sector Integración Social indicó que “De acuerdo al oficio No. 2-2025-12191 de fecha: 2025-05-30, se le informó al peticionario sobre la prórroga, así mismo se adjunta pantallazo, donde emitimos la respuesta definitiva con la aprobación verbal de la misma.

DPC 1074-25


Luisa Fernanda Velásquez Gabanzo
Piso: Mauricio Alexander Davila Valencia


2-2025-12810 - Respuesta Definitiva.pdf
94 KB

 Responder
 Responder a todos
 Remitar


mar 10/06/2025 10:02 a. m.

Doctor Mauricio, buen día.

De acuerdo a la prórroga emitida de manera verbal por el Dr. Gualdrón, y en premura de entrega de la información solicitada por la Policía Judicial proferida por el fiscal 60, adjunto la respuesta definitiva.

Gracias


CONTRALORÍA
DE BOGOTÁ, D.C.

LUISA FERNANDA VELÁSQUEZ GABANZO
Profesional Universitario 210-03
Dirección Integración Social
Contraloría de Bogotá
Carrera 32 A No. 26 A – 10 Piso 17
PBX: 3 35 88 88 Ext. 11702
lvelasquez@contraloriabogota.gov.co

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 84 de 130

Vale mencionar que estos soportes se encuentran debidamente asociados al proceso en el sistema Sigepro. Por lo anterior, respetuosamente solicitamos se retirada esta observación (...)

ANÁLISIS OFICINA C.I

Frente a lo manifestado por la dependencia es importa mencionar, que mediante Rad. 3-2025-12946 del 2025-05-22, a través del cual, la Dirección de Apoyo al Despacho (DAD)– Centro de Atención al Ciudadano remitió el DPC al Director Sector Integración Social para su trámite, le indico a la dependencia entre otros aspectos lo siguiente:

“Si de las actuaciones adelantadas se genera la imposibilidad de resolver el asunto dentro del término legal, deberá presentar a este despacho, en forma clara y detallada las razones técnicas y jurídicas por las cuales no puede resolverlo, al menos tres (3) días hábiles antes de su vencimiento e informar paralelamente al petente la fecha de respuesta definitiva (sin que exceda del doble de término del inicialmente señalado en el DPC).”

Sin que se haya dispuesto al equipo auditor, el registro de ampliación de términos que debió tramitar la sectorial ante DAD, la cual está contemplada como una actividad a desarrollar en las actividades 12, 13 y 15 del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal vigente en la entidad; con lo cual, la no solicitud escrita de la ampliación de términos para dar respuesta al DPC y la respectiva comunicación emitida por la DAD donde se autoriza la ampliación del termino para dar respuesta al mismo, dan a entender al equipo auditor que la respuesta al peticionario debió darse en la oportunidad establecida con fecha máxima 05/06/2025, como se le informo a la sectorial cuando se le asignó el DPC para que lo resolviera y no posterior a la misma, lo que equivaldría a que la misma fuera dada por fuera de los términos que se otorgaron para su atención. En consecuencia, lo manifestado por la dependencia no desvirtúa lo identificado durante el proceso auditor y lo observado se configura en **hallazgo**.

2.3.12. Dirección Sector Salud

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 24 DPC, de los cuales se seleccionó una como muestra de 5 DPC para su análisis, lo que representa el 20,83%.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 85 de 130

Se evidenció que 4 de los 5 DPC analizados fueron tramitados conforme lo establece el procedimiento interno para el trámite del DPC, la Denuncia Fiscal y la Ley, donde se observó que las respuestas emitidas fueron de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al peticionario de la respuesta a lo solicitado.

A continuación, se presenta el DPC sobre el cual se identificaron observaciones a las cuales dio lugar el proceso auditor.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	1062-25	1-2025-12952 del 2025-05-20	2-2025-16486 del 31/07/2025	Definitiva

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-12697 del 2025-05-20, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió el Derecho de Petición (DP) al Director Sector Salud para su trámite; señalando que la petición vence el 04/06/2025.

Se constató que con Rad. 2-2025-16486 del 2025-07-31 el Director Sector Salud, dio respuesta definitiva al DPC; sin embargo, no se evidenció la certificación de entrega de la respuesta definitiva dada al peticionario, de acuerdo a la información que se encuentra cargada asociada a este DPC en el Sistema PQR, con lo cual se afecta el cumplimiento de la actividad 48 y 49 Numeral 5.3 Notificaciones, del Proceso del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. 003 de 2025; situación presuntamente presentada por falta de seguimiento y control a lo establecido por la entidad, frente a los documentos que deben estar disponibles del DPC en dicho aplicativo, lo cual puede generar llamados de atención y observaciones al respecto por parte de instancias de control internas o externas.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No.3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección Sector Salud indicó que *“Se indica que la gestión del Derecho de Petición se cumplió en su totalidad dentro de los términos legales establecidos garantizando el derecho del peticionario, como se detalla a continuación:*

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 86 de 130

Respuesta Parcial Oportuna:...

Respuesta Definitiva Oportuna: La respuesta definitiva fue emitida mediante Radicado 2-2025-16486 con fecha 2025-07-31, es decir, dentro de los seis (6 meses que otorga la normatividad para el término de respuesta definitiva, contados a partir del vencimiento del término inicial...

Por lo tanto, el Acto de Notificación fue realizado: Se certifica que la notificación de la respuesta definitiva con No. Rad. 2-2025-16486 del 2025-07-31, al peticionario fue realizada como se evidencia en el soporte documental de la entrega física/electrónica en el expediente completo de la Dirección Sector Salud. Por lo tanto, la actividad 48 y 49, Numeral 5.3, del Proceso de Notificaciones fue cumplida...(“...”

ANÁLISIS OFICINA C.I

Se aclara que durante el desarrollo de la auditoría la certificación de envío y entrega de la respuesta dada al peticionario no se evidenció cargada en el sistema PQR; a la fecha de hoy realizada una nueva revisión de los documentos asociados al DPC en dicho sistema, se encontró que este registro ya aparece alojado en dicho repositorio. Con lo cual se retira la **observación** y se configura una **oportunidad de mejora**, a través de la cual la dependencia debe evaluar las causas que dieron lugar a la situación encontrada durante el desarrollo del presente proceso auditor para que no se vuelva a presentar; la cual quedará así:

“Oportunidad de Mejora: *Constatar que en el sistema PQR, se encuentren asociados todos los documentos correspondientes a la gestión de los DPC asignados a la dependencia, que den cuenta de su trazabilidad durante todo su trámite.”*

2.3.13. Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 14 DPC, de los cuales se seleccionó una como muestra de 3 DPC para su análisis, lo que representa el 21,43%.

Se evidenció que 2 de los 3 DPC analizados fueron tramitados conforme lo establece el procedimiento interno para el trámite del DPC, la Denuncia Fiscal y la Ley, donde se observó que las respuestas emitidas fueron de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 87 de 130

cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al peticionario de la respuesta a lo solicitado.

A continuación, se presenta el DPC sobre el cual se identificaron observaciones a las cuales dio lugar el proceso auditor.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	729-25	1-2025-08768 del 2025-04-04	2-2025-14373 del 3/07/2025	Definitiva

Se verificó que a través de Rad. 3-2025-09389 del 2025-04-07, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; envió el DPC al Director Sector Seguridad, Convivencia y Justicia, para que proyecte respuesta y la remita a la DAD, 3 días antes del vencimiento; señalando que la petición vence el 22/04/2025.

Se encontró que a través de Rad. 3-2025-10169 del 2025-04-21, el Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia remitió proyecto de respuesta parcial del DPC a la Dirección de Apoyo al Despacho (DAD), para revisión y envío por esta última dependencia. Sin embargo, dicho proyecto se remitió por la dirección sectorial a la DAD de manera extemporánea al termino de los 3 días antes de su vencimiento, esto es, debió enviarse máximo hasta el 16/04/2025 y se realizó el 21/04/2025; con lo cual se deja de atender lo establecido en la observación de la actividad 9, Numeral 5.1. Trámite Derecho de Petición, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. N°. 003 de 2025, situación presentada presuntamente por debilidades en el seguimiento y control a lo regulado por la entidad en el trámite del DPC, lo que genera observaciones y llamados de atención al respecto por instancias de control internas o externas.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No. 3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia indicó que *“Inicialmente, el asunto fue trasladado a la Auditoría mediante el memorando 3-2025-09988 del 14 de abril de 2025, con el fin de que dicha dependencia verificara la posibilidad de incorporarlo*

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 88 de 130

como insumo en el marco de la Auditoría Financiera, de Gestión y Resultados, Cód. 150 PDVCF 2025 - vigencia 2024.

Posteriormente, durante el proceso de carga de soportes y enrutamiento en el sistema, se presentaron contingencias técnicas en SIGESPRO, reflejadas en fallas intermitentes para adjuntar documentos y completar la trazabilidad interna.

A pesar de estas eventualidades, la Dirección de Apoyo al Despacho emitió y notificó la respuesta preliminar de fondo dentro del término legal, conforme a lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que fija un plazo máximo de quince (15) días hábiles para resolver derechos de petición de información. La trazabilidad registrada en el Sigespro evidencia el cumplimiento del trámite hasta su comunicación al peticionario.

Por lo anterior, no se configuró incumplimiento normativo, dado que la respuesta fue expedida al peticionario en termino de ley. Las contingencias del SIGESPRO afectaron únicamente la gestión documental interna, pero no la oportunidad, integridad ni legalidad de la respuesta emitida al ciudadano. (...)”

ANÁLISIS OFICINA C.I

Lo manifestado por la sectorial no desvirtúa lo identificado durante el ejercicio auditor y que dio lugar a la observación, toda vez que el tema objeto de cuestionamiento fue el relacionado con el envío del proyecto de respuesta parcial que debió remitir de manera oportuna por la Sectorial Seguridad, Convivencia y Justicia a la Dirección de Apoyo al Despacho, para su comunicación al petente, en atención precisamente al término establecido en la entidad para desarrollar esta actividad contemplada en el Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, dado que la respuesta efectivamente se dio por la Dirección de Apoyo al Despacho dentro del término legal establecido, por lo tanto la situación encontrada se configura en **hallazgo**.

2.3.14. Dirección Sector Servicios Públicos

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 34 DPC, de los cuales se seleccionó una como muestra de 7 DPC para su análisis, lo que representa el 20,59%.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 89 de 130

Se evidenció que 2 de los 7 DPC analizados fueron tramitados conforme lo establece el procedimiento interno para el trámite del DPC, la Denuncia Fiscal y la ley, donde se observó que las respuestas emitidas fueron de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al peticionario de la respuesta a lo solicitado.

A continuación, se presenta los 5 DPC sobre el cual se identificaron observaciones a las cuales dio lugar el proceso auditor.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	582-25	1-2025-06931 del 2025-03-17	2-2025-09400 del 2025/04/28	Desistido

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-08029 del 2025-03-19, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió copia del DPC al Director Sector Servicios Públicos, para que lo atienda; señalando que el plazo límite para resolver la petición es hasta el 08/04/2025.

Dentro de la gestión del DPC, se verificó que la Dirección Sector Servicios Públicos, con Rad. 2-2025-09400 del 2025-04-28, llevó a cabo citación personal del peticionario, a fin de notificarse personalmente del acta de desistimiento del DPC 582-25 de fecha 28 de abril de 2025, corroborándose al respecto, el registro correspondiente a Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico de Servicios Postales Nacionales, Id mensaje 33971 de fecha 26/03/2025. Registro de Desistimiento y Archivo de este DPC, el cual según lo observado aparece con el mismo Radicado con el que se hizo la citación personal al peticionario.

Tal que, como parte de la gestión adelantada sobre el DPC, fue observado el registro correspondiente a la diligencia de notificación personal del Desistimiento y Archivo del DPC 582-25, que tuvo lugar por parte del peticionario el 29/04/2025.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 90 de 130

Sin embargo, se encontró que el documento de Notificación Personal del Desistimiento del mencionado DPC, que utilizó la Dirección Sector Servicios Públicos, para el desarrollo de esta actividad, no dispone del código del formato y versión del documento, por lo cual dicha dirección, debe constatar la adecuada aplicación del Formato PPCCPI-04-05, toda vez que este constituye un documento controlado del SIG de la entidad.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
2	427-25	1-2025-04902 del 2025-02-26	2-2025-06094 del 19/03/2025	Definitiva

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-07084 del 2025-03-06 que corresponde a un alcance del Rad. 3-2025-06507 del 2025-02-27; la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió el DPC invocado por un Peticionario Anónimo al Director Sector Servicios Públicos, para que lo atienda; señalando que la petición vence el 19/03/2025.

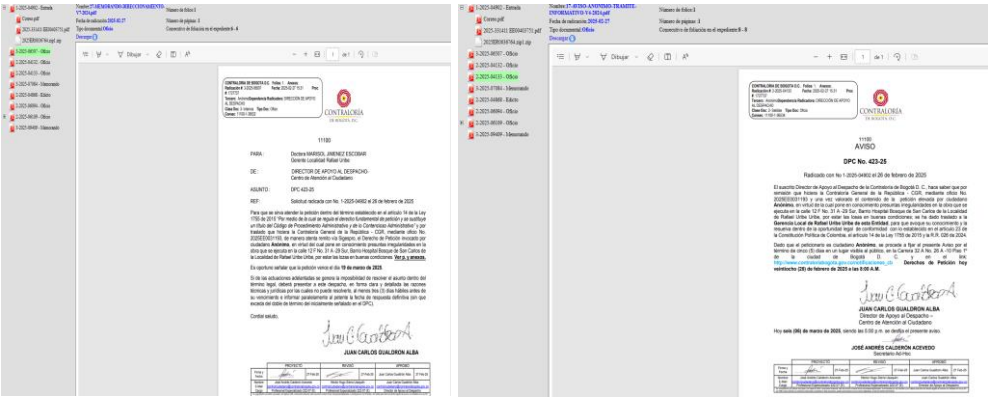
Se observó que a través de Rad. 2-2025-04132 del 2025-02-27, se informó al Peticionario Anónimo sobre el traslado del DPC para su trámite a la Dirección Sector Servicios Públicos; acto administrativo que fue Notificación por Aviso según Rad. 2-2025-04868 del 2025-03-06.

Sin embargo, se encontró que el documento de Notificación por Aviso, que utilizó el CAC, para el desarrollo de esta actividad, carece de Código de Formato y Versión, por lo cual el CAC debe constar la adecuada aplicación del Formato PPCCPI-04-04, toda vez que este constituye un documento controlado del SIG de la entidad.

Conforme a la revisión realizada, en la página web, link: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://www.contraloriabogota.gov.co/sites/default/files/2025-02/2-2025-04132%20427-25.pdf., se observó solo la publicación de la comunicación al peticionario sin encontrarse cargado el Aviso de Notificación; por tanto, es necesario que el Centro de Atención al Ciudadano (CAC), se cerciore que se publique el Aviso con sus anexos.

De otra parte, de acuerdo a la revisión revisada a los documentos que se encuentran cargados en el sistema PQR, se observó que asociados al DPC 427-25, se encuentra 2 documentos

que no corresponden a este proceso, los cuales fueron producidos en el CAC y hacen alusión al DPC 423-25 invocado por Peticionario Anónimo. Así: Rad. 3-2025-06507 del 2025-02-27 referente a la remisión del DPC 423-25 por la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano al Gerente de la Localidad Rafael Uribe y Rad. 2-2025-04133 del 2025-02-27 el cual alude el Aviso del Notificación del DPC 423-25. Tal como se muestra en la imagen:



Por lo cual es importante que CAC, se asegure que los documentos asociados a cada DPC en el sistema PQR, sean los que correspondan al respectivo DPC, para que no se genere incertidumbre y desinformación con respecto a los documentos que deben dar cuenta de la trazabilidad del DPC que fue tramitado.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
3	1063-25	1-2025-12843 del 2025-05-19	2-2025-11783 del 27/05/2025	Definitiva

Se evidenció que mediante Rad. 3-2025-12764 del 2025-05-21, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió copia el DPC invocado por un Peticionario Anónimo al Director Sector Servicios Públicos, para que lo atienda; señalando que el plazo límite de la petición es hasta el 10/06/2025.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 92 de 130

Al respecto, se constató que a través de Rad. 2-2025-11239 del 2025-05-21, se informó al Peticionario Anónimo sobre el traslado del DPC para su trámite a la Dirección Sector Servicios Públicos; acto administrativo que fue Notificado por Aviso según Rad. 2-2025-11240 del 2025-05-21.

Sin embargo, se encontró que el documento de Notificación por Aviso, que utilizó el CAC, para el desarrollo de esta actividad, carece de Código de Formato y Versión, por lo cual el CAC debe constar la adecuada aplicación del Formato PPCCPI-04-04, toda vez que este constituye un documento controlado del SIG de la entidad.

Por otro lado, de acuerdo a la revisión revisada a los documentos que se encuentran cargados en el sistema PQR, se observó que asociados al DPC 1063-25, se encuentra un documento que no corresponde al mismo, el cual fue producido en el CAC y hace referencia al DPC 1000-25 invocado por el peticionario Preocupación Colombia. Así: Rad. 2-2025-10817 del 2025-05-14 mediante el cual se informa al peticionario del traslado de la petición a las Direcciones Sector Movilidad y Servicios Públicos de esta Entidad. Tal como se aprecia en la siguiente imagen:



Por lo cual es importante que CAC, se asegure que los documentos asociados a cada DPC en el sistema PQR, sean los que correspondan al respectivo DPC, para que no se genere incertidumbre y desinformación con respecto a los documentos que deben dar cuenta de la trazabilidad del DPC que fue tramitado.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
4	440-25	1-2025-05193 del 2025-02-28	2-2025-12184 del 30/05/2025	Definitiva

Se verificó que a través de Rad. 3-2025-06608 del 2025-02-28, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; envió el DPC al Director Sector Servicios Públicos, para que proyecte respuesta y la remita a la DAD, 3 días antes del vencimiento. Sin embargo, en la comunicación quedó registrado que “...dentro del término señalado en la Resolución No. 026 de 2024 (3 días antes del vencimiento Actividad 18) ...”, regulación que no corresponde con la norma vigente que existe al momento en que se radicó este DPC en la entidad, la cual debió corresponder a la R.R. 003 de 2025, actividad 9.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
5	418-25	1-2025-04770 del 2025-02-25	2-2025-05283 del 11/03/2025	Definitiva

Se verificó que mediante Rad. 3-2025-06416 del 2025-02-26, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; envió el DPC al Director Sector Servicios Públicos, para que lo atienda. Sin embargo en dicha comunicación, se dejó registrado que “...Para que se sirva proyectar respuesta dentro del término señalado en la Resolución No. 026 de 2024 (Actividad 18) y remitirla a este despacho para revisión y firma (3 días antes del vencimiento) ...” regulación que no corresponde con la norma vigente que existe al momento en que se radicó este DPC en la entidad, la cual debió corresponder a la R.R. 003 de 2025.

Como las dos situaciones enunciadas anteriormente, obedecen a actuaciones adelantadas por el Centro de Atención al Ciudadano (CAC), dentro de gestiones adelantadas para el trámite del DPC 440-25 y DPC 418-25, es pertinente indicarle al CAC, que se verifique de manera previa a la emisión de las comunicaciones, que la información allí incluida, este acorde con las normas internas vigentes que regulan el trámite del Derecho de Petición en la entidad, evitando con ello que se puedan producir posibles imprecisiones en la información allí dispuesta y generar incertidumbre en los destinatarios de las mismas.

	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 94 de 130

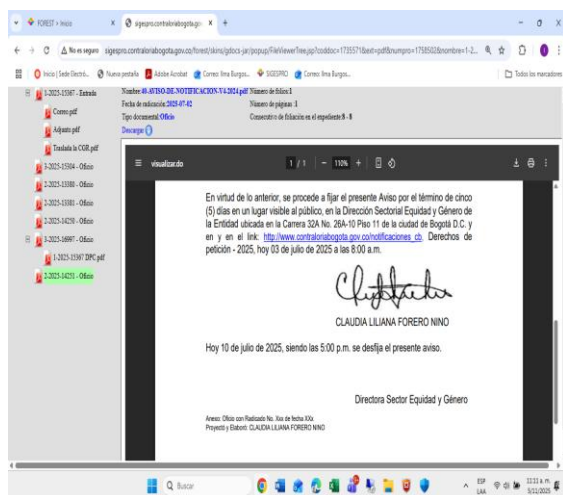
2.3.15. Dirección Sector Equidad y Género

A ésta dependencia le fue asignado para su trámite un 1 DPC, a continuación se presenta el resultado de la verificación:

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	1284-25	1-2025-15367 del 2025-06-17	2-2025-14251 del 2025-07-02	Parcial

Se evidenció que el documento de Notificación por Aviso Rad. 2-2025-13381 del 17/06/2025, carece de Código de Formato y Versión, por lo cual el CAC debe constar la adecuada aplicación del Formato PPCCPI-04-04, toda vez que este constituye un documento controlado del SIG de la entidad.

De otra parte, mediante memorando con Rad. 2-2025-14251 de 2025-07-02, la Dirección de Equidad y Género, notifica al peticionario anónimo por aviso de la respuesta parcial, evidenciándose falta de firma por quien desfija en aviso, como se muestra a continuación



Por lo anterior, es importante, que se constate que en los Avisos de Notificación producidas por la dependencia, se haya incluido adecuadamente toda la información allí requerida de la dependencia que emitió el documento, entre otra, la fecha, nombre y firma de la desfijación del registro.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 95 de 130

2.3.16. Dirección Sector Gobierno

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 11 DPC, de los cuales se seleccionó una muestra de 2 DPC que representan el 18%.

Se evidenció que los 2 DPC analizados fueron tramitados conforme lo establece el procedimiento interno para el trámite del DPC, la Denuncia Fiscal y la ley, donde se observó además que la respuesta emitida se produjo de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al peticionario de la respuesta a lo solicitado.

2.3.17. Dirección Sector Hacienda

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 16 DPC, de los cuales se seleccionó una muestra de 3 DPC que representan el 18%.

Se evidenció que 2 de los 3 DPC de la muestra fueron tramitados conforme lo establece el procedimiento interno para el trámite del DPC, la Denuncia Fiscal y la Ley, donde se observó además que la respuesta emitida se produjo de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al peticionario de la respuesta a lo solicitado.

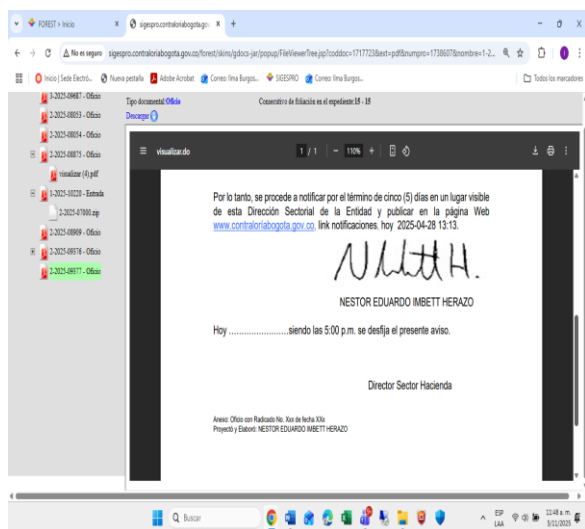
A continuación, se presenta el DPC objeto de observación en el proceso auditor

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	739-25	1-2025-08937 del 2025-04-07	2-2025-09376 del 28/04/2025	Definitiva

Se evidenció que el documento de Notificación por Aviso Rad. 2-2025-08054 del 09/04/2025, carece de Código de Formato y Versión, por lo cual el CAC debe constar la adecuada aplicación del Formato PPCCPI-04-04, toda vez que este constituye un documento controlado del SIG de la entidad.

	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 96 de 130

De otra parte, mediante memorando con Rad. 2-2025-09377 de 2025-04-08, la Dirección Sector Hacienda notifica al peticionario anónimo por aviso de la respuesta definitiva, evidenciándose falta de fecha y firma y por quien desfija en aviso, tal como se muestra en la imagen siguiente:



Por lo anterior, es importante, que se constate que en los Avisos de Notificación producidas por la dependencia, se haya incluido adecuadamente toda la información allí requerida de la dependencia que emitió el documento, entre otra, la fecha, nombre y firma de la desfijación del registro.

2.3.18. Dirección Sector Movilidad

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 76 DPC, de los cuales se seleccionó una muestra de 15 DPC que representan el 20%.

Se evidenció que 10 de los 15 DPC de la muestra fueron tramitados conforme lo establece el procedimiento interno para el trámite del DPC, la Denuncia Fiscal y la ley, donde se observó además que la respuesta emitida se produjo de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al peticionario de la respuesta a lo solicitado.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 97 de 130

A continuación, se presenta los 5 DPC objeto de observación en el proceso auditor

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	417-25	1-2025-04769 del 2025-02-25	2-2025-05174 del 11/03/2025	Definitiva

Mediante memorando con Rad. 2-2025-05174 de 2025-11-03, se dio respuesta definitiva, revisado el aplicativo de DPC, se observó que no se asocia el registro de acta de envío y entrega de correo electrónico ni la prueba de entrega de la respuesta al proceso del Derecho de Petición en el sistema de PQR, como lo señala las actividades 48 y 49 del numeral 5.3 Notificaciones del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, situación que se puede presentar presuntamente por falta de control al momento de finalizar el proceso del DPC, conllevando a que se puedan presentar requerimientos por alguna instancia de control.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No.3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección de Movilidad, indicó que “De conformidad con el “Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal – PPCCPI-04, versión 11.0”, la responsabilidad de radicar la comunicación y asociar los soportes de notificación en el Sistema PQR corresponde a la dependencia que emite y comunica la respuesta al peticionario.”

Seguidamente la dependencia analiza las actividades 11-47 y 60 del mencionado procedimiento, reiterando que la obligación de subir los documentos “La radicación y asociación al Sistema de PQR de las respuestas que deba firmar el Contralor o el Director de Apoyo al Despacho - DAD, corresponderá a este último, agrega que el Centro de Atención al Ciudadano – CAC debe realizar seguimiento permanente verificando los soportes documentales asociados al trámite.

Adicionalmente, señala que: “en aras de atender lo requerido por Control Interno, esta Dirección solicitó a la Dirección de Apoyo al Despacho efectuar la carga de los soportes faltantes, gestión que ya fue realizada y puede ser verificada actualmente en el Sistema PQR.”

ANÁLISIS OFICINA C.I

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 98 de 130

Se acepta parcialmente la respuesta en razón a que a la fecha de hoy realizada una nueva revisión de los documentos asociados al DPC en dicho sistema, se encontró que este registro ya aparece alojado en dicho repositorio, No obstante, si es necesario que la dependencia donde de origina el DPC, verifique que todos los documentos que conforman el DPC se suban al aplicativo para poder cerrar el trámite del DPC.

Con lo cual se retira la **observación** y se configura una **oportunidad de mejora**, a través de la cual la dependencia debe evaluar las causas que dieron lugar a la situación encontrada durante el desarrollo del presente proceso auditor para que no se vuelva a presentar; la cual quedará así:

“Oportunidad de Mejora: Constatar que en el sistema PQR, se encuentren asociados todos los documentos correspondientes a la gestión de los DPC asignados a la dependencia, que den cuenta de su trazabilidad durante todo su trámite”

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
2	674-25	1-2025-08068 del 2025-03-28	2-2025-14479 del 04/07/2025	Definitiva

Mediante memorando con Rad. 2-2025-051447 de 2025-07-04, se dio respuesta definitiva, Revisado el aplicativo de DPC, se observó que no se asocia el registro de acta de envío y entrega de correo electrónico ni la prueba de entrega de la respuesta al proceso del Derecho de Petición en el sistema de PQR, como lo señala las actividades 48 y 49 del numeral 5.3 Notificaciones del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, situación que se puede presentar presuntamente por falta de control al momento de finalizar el proceso del DPC, conllevando a que se puedan presentar requerimientos por alguna instancia de control.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No.3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección de Movilidad, indicó que “De conformidad con el “Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal –

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 99 de 130

PPCCPI-04, versión 11.0”, la responsabilidad de radicar la comunicación y asociar los soportes de notificación en el Sistema PQR corresponde a la dependencia que emite y comunica la respuesta al peticionario.”

Seguidamente la dependencia analiza las actividades 11-47 y 60 del mencionado procedimiento, reiterando que la obligación de subir los documentos “La radicación y asociación al Sistema de PQR de las respuestas que deba firmar el Contralor o el Director de Apoyo al Despacho - DAD, corresponderá a este último, agrega que el Centro de Atención al Ciudadano – CAC debe realizar seguimiento permanente verificando los soportes documentales asociados al trámite.

Adicionalmente, señala que:”en aras de atender lo requerido por Control Interno, esta Dirección solicitó a la Dirección de Apoyo al Despacho efectuar la carga de los soportes faltantes, gestión que ya fue realizada y puede ser verificada actualmente en el Sistema PQR.”

ANÁLISIS OFICINA C.I

Se acepta parcialmente la respuesta en razón a que a la fecha de hoy realizada una nueva revisión de los documentos asociados al DPC en dicho sistema, se encontró que este registro ya aparece alojado en dicho repositorio, No obstante, si es necesario que la dependencia donde de origina el DPC, verifique que todos los documentos que conforman el DPC se suban al aplicativo para poder cerrar el trámite del DPC.

Con lo cual se retira la **observación** y se configura una **oportunidad de mejora**, a través de la cual la dependencia debe evaluar las causas que dieron lugar a la situación encontrada durante el desarrollo del presente proceso auditor para que no se vuelva a presentar; la cual quedará así:

“Oportunidad de Mejora: *Constar que en el sistema PQR, se encuentren asociados todos los documentos correspondientes a la gestión de los DPC asignados a la dependencia, que den cuenta de su trazabilidad durante todo su trámite”*

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
3	870-25	1-2025-10603 del 2025-04-24	2-2025-10376 del 09/05/2025	Definitiva

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 100 de 130

Se evidenció que el documento de Notificación por Aviso Rad. 2-2025-09338 del 28/04/2025, carece de Código de Formato y Versión, por lo cual el CAC debe contar con la adecuada aplicación del Formato PPCCPI-04-04, toda vez que este constituye un documento controlado del SIG de la entidad.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
4	989-25	1-2025-12202 del 12/05/2025	2-2025-10943 del 12/05/2025	Definitiva

Revisado el aplicativo DPC se observó que a este DPC se le cargo el documento 1-2025-11838 del 08/05/2025, que corresponde al DPC 963- 25, situación que se presenta por la falta de control y seguimiento a los documentos asociados al proceso.

Por tanto, se recomienda tener mayor cuidado en el cargue de los documentos que conforman un DPC, con el fin de tener una información confiable, con respecto a la trazabilidad del proceso.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
5	1116-25	1-2025-13497 del 2025-05-26	2-2025-12768 del 09/06/2025	Definitiva

Se evidenció que el documento de Notificación por Aviso Rad. 2-2025-11805 del 27/05/2025, carece de Código de Formato y Versión, por lo cual el CAC debe contar con la adecuada aplicación del Formato PPCCPI-04-04, toda vez que este constituye un documento controlado del SIG de la entidad.

2.3.19. Oficina Asesora de Comunicaciones

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 1 DPC, el cual se seleccionó como muestra para su análisis, lo que representa el 100%.

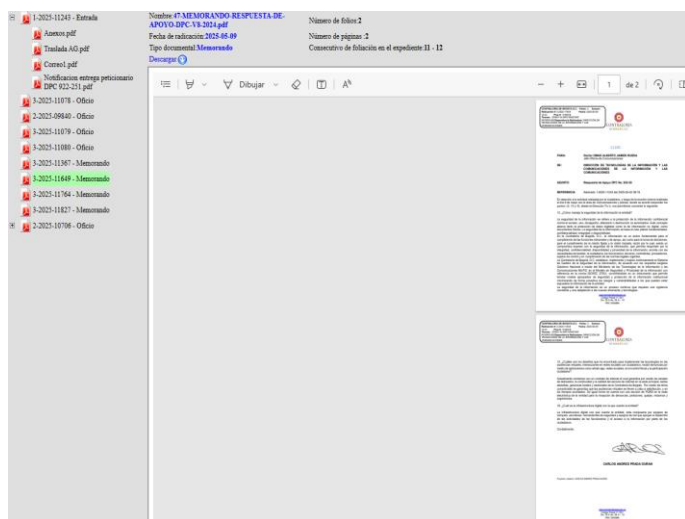
A continuación, se presenta el DPC en el cual se identificaron observaciones a las cuales dio lugar el proceso auditor.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 101 de 130

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	922-25	1-2025-11243 del 2025-05-02	2-2025-10706 del 14/05/2025	Definitiva

Se constató que mediante Rad. 3-2025-11078 del 2025-05-02, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió el DPC a la Oficina Asesora Comunicaciones, para que lo atienda, designándola a la vez para consolidar la información y proferir respuesta al peticionario en un solo documento, toda vez que desarrolla temas de varias dependencias; señalando que el plazo límite para resolver la petición es hasta el 16/05/2025.

En respuesta a las comunicaciones enviadas a entre otras, la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones para dar respuesta al DPC, esta, remitió comunicación de respuesta de apoyo con destino a la Oficina de Comunicaciones con Rad. 3-2025-11649 del 2025-05-09; sin embargo, los apartes correspondientes a “Proyectó”, “Revisó” y “Aprobó”, no siguen lo establecido en la entidad para este documento. Tal como se puede observar en la imagen siguiente:



Por lo anterior, es importante, que se constate en las comunicaciones producidas por la Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, se haya incluido y diligenciado la

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 102 de 130

información referente a “Proyectó”, “Reviso” y “Aprobó”, conforme a lo requerido por el recuadro que da cuenta de la misma.

2.3.20. Oficina de Asuntos Disciplinarios

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 1 DPC, el cual se seleccionó como muestra para su análisis, lo que representa el 100%.

A continuación, se presenta el DPC en el cual identificaron observaciones a las cuales dio lugar el proceso auditor.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	574-25	1-2025-06985 del 2025-03-18	3-2025-08252 del 21/03/2025	Definitiva

Se verificó que mediante Rad. 3-2025-07957 del 2025-03-18, la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano; remitió el DPC a la Oficina Asuntos Disciplinarios, para que lo atienda; señalando que la petición vence el 02/04/2025.

Finalmente, se evidenció que con Rad. 3-2025-08252 del 2025-03-21, la Oficina de Asuntos Disciplinarios, dio respuesta de fondo al DPC; encontrándose al respecto el registro correspondiente a Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico de Servicios Postales Nacionales, Id mensaje 33818 de fecha 21/03/2025.

Sin embargo, de acuerdo con lo constatado, la Oficina de Asuntos Disciplinarios dio respuesta al DPC 574-25, utilizando, una plantilla de Comunicación Interna – Memorando, el cual no corresponde a la que se debió utilizar para las comunicaciones externas, esto es Comunicación Externa – Oficio; en ese orden de ideas es importante indicarle a la dependencia que verifique que se realice una adecuada utilización de las plantillas para las comunicaciones; las cuales deben obedecer a el código de inicio del radicado 3 cuando la comunicación es interna o al código de inicio del radicado 2, cuando la comunicación se dirige a usuarios externos a la entidad.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 103 de 130

Lo anterior, en atención a los formatos PGD-07-04 – Formato Comunicación Oficial Externa – Oficio (Plantilla SIGESPRO) y PGD-07-02 – Formato Comunicación Interna – Memorando (Plantilla SIGESPRO) que hacen parte, del Procedimiento Gestión de Comunicaciones Oficiales, adoptado por la entidad mediante R.R. N°. 26 del 18/12/2020.

2.3.21. Dirección de Planeación

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 1 DPC, el cual fue seleccionado como muestra para su verificación, lo que representó el 100%. Los resultados de la evaluación se presentan a continuación:

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	533-25	1-2025-06373 2025-03-12	2-2025-05756 del 17/03/2025	Definitiva

Se evidenció que el documento de Notificación por Aviso Rad. 2-2025-05440 del 12/03/2025, carece de Código de Formato y Versión, por lo cual el CAC debe constar la adecuada aplicación del Formato PPCCPI-04-04, toda vez que este constituye un documento controlado del SIG de la entidad.

De acuerdo con la verificación realizada, teniendo en cuenta que el peticionario es un anónimo, no se evidencio el aviso de notificación en el sistema PQR de la respuesta definitiva, incumpliendo la actividad 54 numeral 5.3 Notificaciones por aviso, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, situación presuntamente presentada por la falta seguimiento y control para la notificación , lo cual lleva consigo la identificación de observaciones por parte de instancias internas y externas de control.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No.3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección de Planeación indicó que “ la notificación por aviso emitida inicialmente presentó un error involuntario de digitación ...” agrega: que el DP 533-25 fue publicado oportunamente en la página web de la Contraloría de Bogotá D.C., en los términos y condiciones previstos para las notificaciones por aviso...”

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 104 de 130

ANÁLISIS OFICINA C.I

En la trazabilidad de los documentos que hacen parte del proceso del DPC en el aplicativo SIGESPRO DPC, así como la página web de la entidad, se encontraron los mismos documentos observados en el ejercicio auditor, ausencia del aviso de notificación de la respuesta definitiva. Por lo tanto, con la situación evidenciada, no se desvirtúa la observación y se configura en **hallazgo**.

2.3.22. Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 178 DPC, de los cuales se seleccionó una muestra de 36 DPC que representan el 20,2%.

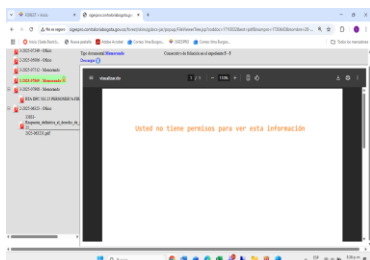
Se evidenció que 33 DPC de los 36, tomados de muestra fueron tramitados conforme lo establece el Procedimiento para el Trámite del DPC y la Denuncia Fiscal y la ley, donde se observó además que la respuesta emitida se produjo de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al petionario de la respuesta a lo solicitado.

A continuación, se presenta los 3 DPC objeto de observación en el proceso auditor

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA – INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	502-25	1-2025-05962 del 2025-03-07	2-2025-06323 del 21/03/2025	Definitiva

Revisado el aplicativo de DPC se encontró asociado al DPC el memorando con Rad. 3-2025-07869, del cual al visualizarlo, aparece lo siguiente” *no se tiene permiso para ver la información*”; como se observa en la imagen siguiente:





Por tanto, se recomienda tener mayor control al subir al aplicativo PQR, solo los documentos asociados con el DPC, con el fin de generar credibilidad frente a la información que se cargue al aplicativo, evitando incertidumbres a quien consulte el proceso.

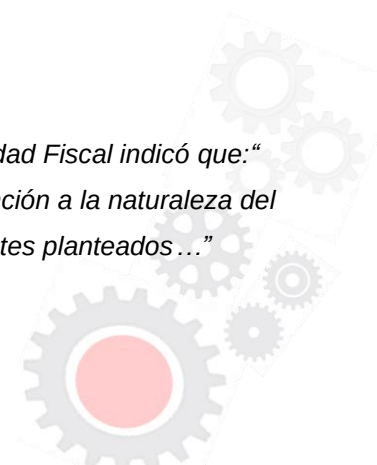
CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
2	807-25	1-2025-09975 del 2025-04-25	2-2025-09272 del 2025-04-25	Definitiva

Revisado el aplicativo de DPC se observó que mediante memorando con Rad. 3-2025-10473 de 2025-04-24, el director de Responsabilidad Fiscal remite proyecto de respuesta a la Dirección de Apoyo al Despacho, es de anotar que este derecho de petición fue interpuesto por una Congressista, por tanto y de acuerdo a lo ordenado en el Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición actividad 9 del numeral 5.1 el proyecto se debió remitir con 3 días de antelación a su vencimiento, es decir a más tardar el 22/04/2025, por lo anterior se determina un incumplimiento al término establecido presuntamente por falta de control que puede conllevar a que el DPC no se responda dentro de los términos de ley.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No.3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección de Responsabilidad Fiscal indicó que: “Este derecho de petición requirió un proceso de revisión y análisis exhaustivo en atención a la naturaleza del asunto y complejidad, con el fin de atender de manera completa y clara los interrogantes planteados...”

ANÁLISIS OFICINA C.I



 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 106 de 130

No se aceptan los argumentos expuestos por la dependencia, al no enviar la respuesta a la Dirección de Apoyo al Despacho dentro del término establecido en el procedimiento, donde se debería remitir con mínimo tres días antes del vencimiento el proyecto de respuesta dirigida a miembros de corporaciones para la firma del Contralor y/o del Director de Apoyo al Despacho. Por lo anterior, se constituye un **hallazgo**.

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
3	1090-25	1-2025-13239 del 2025-05-22	2-2025-12400 del 2025-05-26	Definitiva

Revisado el aplicativo DPC se observó que la dirección de Apoyo al Despacho mediante memorando con Rad 3-2025-13242 de 2025-06-26 remite copia del DPC, a la Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte para apoyar la respuesta y remita su respuesta al director de RFJC para consolidar la respuesta al peticionario; sin embargo de acuerdo con lo verificado en la Dirección, Cultura, Recreación y Deporte, esta dirección solicito mesa de servicios el 09/06/2025, para que se finalizara este proceso en razón a que no eran competentes para atender el requerimiento del DPC.

2.3.23. Dirección Jurídica

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 9 DPC, de los cuales se seleccionó una muestra de 2 para su verificación, lo que representó el 22.2 %.

De acuerdo con lo revisado se evidenció que 2 los DPC de los 9 tomados de muestra fueron tramitados conforme lo establece el Procedimiento para el Trámite del DPC y la Denuncia Fiscal y la ley, donde se observó que las respuestas emitidas fueron de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al peticionario de la respuesta a lo solicitado.

2.3.24. Dirección Sector Desarrollo Económico Industria y Turismo

A la dependencia le fueron asignados para su trámite un total de 102 DPC, de los cuales se seleccionó una muestra de 20 DPC que representan el 20%.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 107 de 130

Se evidenció que 16 DPC de los 20, tomados de muestra fueron tramitados conforme lo establece el Procedimiento para el Trámite del DPC y la Denuncia Fiscal y la ley, donde se observó además que la respuesta emitida se produjo de fondo, en términos y los documentos cargados en el sistema PQR dan cuenta de la trazabilidad y gestiones adelantadas, desde la radicación, hasta la comunicación y envío al peticionario de la respuesta a lo solicitado.

A continuación, se presenta los 4 DPC objeto de observación en el proceso auditor

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
1	518-25	1-2025-06291 del 2025-03-11	2-2025-21657 del 2025-10-08	Definitiva

Mediante memorando con Rad. 2-2025-21657 de 2025-10-04, se dio respuesta definitiva, revisado el aplicativo de DPC, se observó que no se asoció el registro de acta de envío y entrega de correo electrónico ni la prueba de entrega de la respuesta al proceso del Derecho de Petición en el sistema de PQR, como lo señala las actividades 48 y 49 del numeral 5.3 Notificaciones, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, situación que se puede presentar presuntamente por falta de control al momento de finalizar el proceso del DPC, conllevando a que se puedan presentar requerimientos por alguna instancia de control.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No.3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección de Desarrollo Económico Industria y Turismo indicó que "...Se reconoce la observación respecto a la omisión en asociar de los certificados de notificación correspondientes. Esta situación se derivó de un error involuntario de procedimiento interno en Sectorial:"

ANÁLISIS OFICINA C.I

Se hace una nueva revisión de los documentos asociados al DPC en dicho sistema, se encontró que este registro ya aparece alojado en dicho repositorio. Con lo cual se retira la **observación** y se configura una **oportunidad de mejora**, a través de la cual la dependencia debe

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 108 de 130

evaluar las causas que dieron lugar a la situación encontrada durante el desarrollo del presente proceso auditor para que no se vuelva a presentar; la cual quedará así:

“Oportunidad de Mejora: Constatar que en el sistema PQR, se encuentren asociados todos los documentos correspondientes a la gestión de los DPC asignados a la dependencia, que den cuenta de su trazabilidad durante todo su trámite.”

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
2	675-25	1-2025-08069 del 2025-03-28	2-2025-20711 del 26/09/2025	Definitiva

Revisado el aplicativo de DPC, se observó que no se subió el proyecto de respuesta parcial Rad. 3-2025-09788 del 10/04/2025 y de respuesta definitiva Rad. 3-2025-23921 del 25/09/2025 en el proceso del DPC 675-25, con lo cual se afecta el cumplimiento de la actividad 65 Numeral 5.5 Cierre de Proceso – Finalización del proceso, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. 003 de 2025; situación presuntamente presentada por falta de seguimiento y control a lo establecido por la entidad al momento de finalizar el proceso del DPC, frente a los documentos que deben estar disponibles del DPC en dicho aplicativo, lo cual puede generar llamados de atención y observaciones al respecto por parte de instancias de control internas o externas.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No.3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección de Desarrollo Económico Industria y Turismo indicó que “...Se precisa que, en estricto cumplimiento de los principios de respuesta de fondo, oportunidad y eficacia administrativa que rigen el Derecho de Petición, la documentación que soporta la respuesta fue generada y remitida a la Dirección de Apoyo al Despacho para su trámite y radicación mediante los memorandos Nos. 3-2025-09788 y 3-2025-23921. Agrega que:

“La trazabilidad de la respuesta, que demuestra su claridad, oportunidad y resolución de fondo, se encuentra plenamente acreditada en los radicados 2-2025-08395 y 2-2025-20711.”

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 109 de 130

ANÁLISIS OFICINA C.I

Se hace una nueva revisión de los documentos asociados al DPC en dicho sistema, se encontró que este registro ya aparece alojado en dicho repositorio. Con lo cual se retira la **observación** y se configura una **oportunidad de mejora**, a través de la cual la dependencia debe evaluar las causas que dieron lugar a la situación encontrada durante el desarrollo del presente proceso auditor para que no se vuelva a presentar; la cual quedará así:

“Oportunidad de Mejora: Constatar que en el sistema PQR, se encuentren asociados todos los documentos correspondientes a la gestión de los DPC asignados a la dependencia, que den cuenta de su trazabilidad durante todo su trámite.”

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
3	955-25	1-2025-11726 del 2025-05-07	2-2025-21496 del 07/10/2025	Definitiva

Mediante memorando con Rad. 2-2025-21496 de 2025-10-07, se dio respuesta definitiva, revisado el aplicativo de DPC, se observó que no se asocia el registro de acta de envío y entrega de correo electrónico ni la prueba de entrega de la respuesta al proceso del Derecho de Petición en el sistema de PQR, como lo señala las actividades 48 y 49 del numeral 5.3 Notificaciones, Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, situación que se puede presentar presuntamente por falta de control al momento de finalizar el proceso del DPC, conllevando a que se puedan presentar requerimientos por alguna instancia de control.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No.3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección de Desarrollo Económico Industria y Turismo indicó que “...Se reconoce la observación respecto a la omisión en asociar de los certificados de notificación correspondientes. Esta situación se derivó de un error involuntario de procedimiento interno en Sectorial:”

ANÁLISIS OFICINA C.I



 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 110 de 130

Se hace una nueva revisión de los documentos asociados al DPC en dicho sistema, se encontró que este registro ya aparece alojado en dicho repositorio. Con lo cual se retira la **observación** y se configura una **oportunidad de mejora**, a través de la cual la dependencia debe evaluar las causas que dieron lugar a la situación encontrada durante el desarrollo del presente proceso auditor para que no se vuelva a presentar; la cual quedará así:

“Oportunidad de Mejora: *Constatar que en el sistema PQR, se encuentren asociados todos los documentos correspondientes a la gestión de los DPC asignados a la dependencia, que den cuenta de su trazabilidad durante todo su trámite.*”

CONS.	Nº DPC	Nº RADICADO Y FECHA - INGRESO	Nº RADICADO Y FECHA - RESPUESTA	ESTADO RESPUESTA
4	1033-25	1-2025-12645 del 2025-05-16	2-2025-21697 del 2025-10-08	Definitiva

Mediante memorando con Rad. 2-2025-21697 de 2025-10-08, se dio respuesta definitiva, revisado el aplicativo de DPC, se observó que no se asocia el registro de acta de envío y entrega de correo electrónico ni la prueba de entrega de la respuesta al proceso del Derecho de Petición en el sistema de PQR, como lo señala las actividades 48 y 49 del numeral 5.3 Notificación del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, situación que se puede presentar presuntamente por falta de control al momento de finalizar el proceso del DPC, conllevando a que se puedan presentar requerimientos por alguna instancia de control.

RÉPLICA DEPENDENCIA

Con radicado No.3-2025-28937 del 21/11/2025, la Dirección de Desarrollo Económico Industria y Turismo indicó que “...Se reconoce la observación respecto a la omisión en asociar de los certificados de notificación correspondientes. Esta situación se derivó de un error involuntario de procedimiento interno en Sectorial:”

ANÁLISIS OFICINA C.I



 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 111 de 130

Se hace una nueva revisión de los documentos asociados al DPC en dicho sistema, se encontró que este registro ya aparece alojado en dicho repositorio. Con lo cual se retira la **observación** y se configura una **oportunidad de mejora**, a través de la cual la dependencia debe evaluar las causas que dieron lugar a la situación encontrada durante el desarrollo del presente proceso auditor para que no se vuelva a presentar; la cual quedará así:

“Oportunidad de Mejora: Constatar que en el sistema PQR, se encuentren asociados todos los documentos correspondientes a la gestión de los DPC asignados a la dependencia, que den cuenta de su trazabilidad durante todo su trámite.”

2.4 SEGUIMIENTO Y MONITOREO

Se verificó la elaboración y publicación del informe trimestral de derechos de petición y de acceso a la información, por parte del Centro de Atención al Ciudadano – Dirección de Apoyo al Despacho, que da cuenta del número de DPC recibidos en la Contraloría de Bogotá D.C., de las peticiones trasladadas a otras entidades y de los direccionados a las dependencias de la entidad para su atención y trámite, además de hacerse alusión a los DPC incluidos en procesos auditores y los tiempos de respuesta en que se han atendido las solicitudes; ello con el fin de garantizar el derecho ciudadano de acceso a la información pública sobre este particular por parte del ente de control fiscal, de acuerdo con lo señalado en la Ley 1712 de 2014 que «... crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones», y en cumplimiento del artículo 52 del Decreto 103 de 2015.

Los informes en mención, están publicados en la sección «Transparencia y Acceso a la Información Pública» de la página web de la entidad, en el link:

<https://www.contraloriabogota.gov.co/informe-en-materia-de-seguimiento-sobre-las-quejas-y-reclamos>; en los cuales, de acuerdo a lo constatado, se presentó la información de los DPC recibidos por la Contraloría de Bogotá D.C. en el primer trimestre (enero a marzo) y el segundo trimestre (abril a junio) de 2025.

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 112 de 130

De igual forma, los DPC que aparecen registrados en los informes trimestrales de derechos de petición y de acceso a la información para los periodos aludidos, fueron objeto de la verificación respectiva en diferentes fuentes de información, tal como se muestra a continuación:

Tabla 1 DERECHOS DE PETICIÓN Y DE ACCESO A LA INFORMACIÓN – PRIMER SEMESTRE 2025

TRIMESTRE	REPORTE CAC I SEMESTRE 2025	INFORME DE GESTIÓN PPCCPI - TRÁMITE DPC JUNIO 30 DE 2025
Enero a marzo de 2025	695	695
Abril a junio de 2025	673	673
Total	1.368	1.368

Fuente: Reporte DPC CAC – Informe Gestión PPCCPI del I Semestre de 2025 – Elaboración Propia

De acuerdo con la tabla anterior, durante el primer trimestre de la vigencia 2025, se recibió el 50,80% de los DPC que fueron radicados en la entidad; mientras que en el segundo trimestre de esta misma vigencia este porcentaje se ubicó en el 49,2%.

De otro parte, según lo observado en los informes trimestrales de derechos de petición y de acceso a la información que fueron elaborados por la Dirección de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano, los principales temas sobre los cuales versaron los derechos de petición allegados a la Entidad durante el primer y segundo trimestre de 2025, correspondieron a:

Tabla 7 Temas Específicos Derechos de Petición - Primer y Segundo Trimestre de 2025

TEMAS ESPECÍFICOS DE DERECHOS DE PETICIÓN	CANTIDAD DE DPC ENERO - MARZO DE 2025	CANTIDAD DE DPC ABRIL- JUNIO DE 2025	TOTAL
PQR sobre Contratación	186	217	403
Información Sobre Procesos de Responsabilidad Fiscal	86	97	183
Certificaciones	109	75	184
Intervención de Trámite Ante Diferentes Entidades	147	110	257
Información Sobre Auditorías	55	83	138
Trámites Internos Contraloría de Bogotá D.C.	50	40	90
Información Sobre Ejecución y Manejo de Recursos	45	39	84

PQR Sobre Bienes y Prestación de Servicios	1	1	2
Solicitud de Copias	0	2	2
Consultas, Estudios y Conceptos	3	1	4
Quejas Disciplinarias	9	5	14
Seguimiento a Derechos de Petición	4	3	7
TOTAL	695	673	1.368

Fuente: Informes de Peticiones y de Acceso a la Información del Centro de Atención al Ciudadano – Dirección de Apoyo al Despacho del Primero y Segundo Trimestre de 2025, publicados en el link: <https://www.contraloriabogota.gov.co/informe-en-materia-de-seguimiento-sobre-las-quejas-y-reclamos>

La información antes relacionada, da cuenta que frente al total de 1.368 DPC que recibió la entidad durante el I semestre de 2025, los temas específicos con mayor representación en las solicitudes de petición giraron alrededor de la contratación con el 92,46%, intervención de trámite ante diferentes Entidades con el 18,79%, certificaciones con un 13,45%, información sobre Procesos de Responsabilidad Fiscal con el 13,38%, información sobre auditorías con el 10,08%; entre otros.

Por otro lado, se evidenció que en el contenido de los informes trimestrales de derechos de petición y de acceso a la información del primer y segundo trimestre de 2025, se incluyó además de aspectos referentes a las solicitudes recibidas, solicitudes trasladadas a otras entidades, direccionamiento de DPC por dependencia, derechos de petición incluidos en procesos auditores, tiempo de respuesta a las solicitudes y en las que se negó el acceso a la información, lo referente a la percepción en la prestación del servicio con respecto a las peticiones, quejas reclamos que fueron atendidas en la entidad por parte del Centro de Atención al Ciudadano, obteniendo según lo observado altos niveles en calificación con respecto a los ítems (tiempo que duro el trámite; claridad de la Información para radicar la solicitud y facilidad para realizar los trámites requeridos), sobre los cuales se indagó a los petitionarios.

Sin embargo, se observó que los Informes de Derechos de Petición y de Acceso a la Información que elaboró trimestralmente la Dirección de Apoyo al Despacho - Centro de Atención al Ciudadano, de los cuales se hizo mención anteriormente, adolecen de atributos de accesibilidad web que permita su consulta y revisión por parte de la ciudadanía que presenta condiciones especiales que le limitan su actuar, frente a la información allí publicada por el órgano de control fiscal.

Por lo anterior, es importante que la Dirección de Apoyo al Despacho - Centro de Atención al Ciudadano revise y constate que en dichos informes que se publican en la página web, se encuentren incluidos las características de accesibilidad para los documentos digitales, conforme a lo indicado en la Circular Interna N°. 026 del 18/08/2022 y su documento adjunto “Lineamientos para la Elaboración de Documentos Institucionales Accesibles - Ley 1712 de 2014 – Resolución 1519 de 2020”.

Así mismo, en aras de realizar seguimiento al trámite de los DPC que se trasladaron a las dependencias de la entidad para su respectiva atención y trámite, se verificó que el Centro de Atención al Ciudadano (CAC) envió a través de correo electrónico del 07/01/2025 a la Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva y a la Dirección Integración Social, el listado de DPC’s a vencerse en el período comprendido entre el 7 y el 17 de enero de 2025; por correo electrónico del 13/01/2025 a la Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, el listado de DPC’s a vencerse en el periodo comprendido entre el 13 y el 23 de enero de 2025; mediante correo electrónico del 20/04/2025 a la Dirección de Talento Humano, el listado de DPC’s a vencerse en el periodo comprendido entre el 7 y el 16 de abril de 2025 y con correo electrónico del 12/05/2025 la Dirección Sector Servicios Públicos, el listado de DPC’s a vencerse en el periodo comprendido entre el 12 y el 22 de mayo de 2025; brindando a los destinatarios de los mismos, información sobre la oportunidad legal en su atención, la ampliación de términos si se requiere, los proyectos de respuesta que deben remitirse a la Dirección de Apoyo al Despacho con 3 días hábiles de anterioridad al vencimiento del DPC, para el trámite correspondiente de revisión y firma e indicando de los DPC que se encuentren con respuesta (Insumo de proceso Auditor), que se debe dar alcance, antes del vencimiento de los 6 meses; lo anterior, haciendo alusión a la normatividad interna expedida por la entidad.

No obstante lo mencionado, es importante recomendar CAC, que los reportes que produzca la dependencia de seguimiento al trámite de los DPC, no sólo se envíen únicamente a los servidores públicos que cumplen funciones de seguimiento y monitoreo a los DPC en las dependencias donde

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 115 de 130

fueron trasladados, para que se les de respuesta, sino que dicho reporte sea también comunicado a los Directores o Jefes de tales dependencias, que son quienes tienen la responsabilidad de constatar y verificar que se de respuesta de fondo a las peticiones asignadas, dentro del plazo legal que se ha definido para ello.

De otra parte, el equipo auditor observó que en el Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. N°. 003 del 24/02/2025, en lo que corresponde a la actividad 12 del ítem Ampliación de Términos, aparece consignado que *“Observación: La solicitud de ampliación de términos se realizará ante la Dirección de Apoyo al Despacho - DAD, como mínimo con dos (2) días hábiles de antelación al vencimiento del plazo legal...”*; lo cual no está acorde con el período de tiempo, que se relaciona para atender este particular, en la comunicación dirigida por el Director de Apoyo al Despacho – Centro de Atención al Ciudadano a la dependencia de la entidad a la cual se le remite el DPC, para que la atienda y la trámite, donde en dicha comunicación se registra lo siguiente *“...Si de las actuaciones adelantadas se genera la imposibilidad de resolver el asunto de la referencia dentro del plazo asignado, deberá presentar a este despacho, en forma clara y detallada las razones técnicas y jurídicas por las cuales no puede resolver o dar respuesta a la petición, al menos tres (3) días hábiles antes del vencimiento de la fecha límite de respuesta ...)*; por lo tanto es pertinente e importante que se verifique que en las comunicaciones de traslado del DPC a las dependencias, se de aplicación al procedimiento vigente en cuanto al termino de los 2 días, que se deben cumplir para solicitar ampliación de términos a la DAD con el fin de dar respuesta a la solicitud del peticionario y evitar un posible incumplimiento dentro de la oportunidad legal establecida.

2.5 GESTIÓN DE ARCHIVO EN EL CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La Oficina de Control Interno, realizó seguimiento al Plan de Mejoramiento del Proceso de Participación Ciudadana y Desarrollo Local, del cual hace parte el Centro de Atención al Ciudadano; teniendo en cuenta que esta dependencia tiene una acción de mejora relacionada con la Organizar los archivos de gestión electrónicos y físicos, en la última verificación realizada al II Cuatrimestre de 2025 se constató su avance y los resultados fueron comunicados mediante memorando Rad. 3-2025-

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 116 de 130

23699 del 23/09/2025, recomendándose continuar realizando actividades para su cumplimiento, en razón que la fecha prevista para su culminación es el 30/11/2025.

De otra parte, se constató que mediante Rad. 3-2025-13895 del 3/06/2025 y 3-2025-16817 de 1/07/2025, el director de Apoyo al Despacho informo sobre la transferencia primaria del archivo correspondiente al Centro de Atención al Ciudadano, vigencia 2021 y 2022, en atención al acta de visita de archivos de gestión No. 02 del 20/01/2025, realizada por el grupo de gestión documental de la Subdirección de Servicios Generales.

ANÁLISIS A LA RÉPLICA AL INFORME FINAL	DESCRIPCIÓN DE LOS RESULTADOS DE LA AUDITORÍA
	A continuación, se presenta la conclusión del análisis efectuado por la OCI frente a los argumentos presentados por las dependencias observadas en la presente auditoría; en caso de requerirse mayor información al respecto, ver el detalle de las réplicas y análisis realizados a cada observación, en el apartado “<i>Resultados de la Auditoría</i>”, del presente documento. Teniendo en cuenta lo anterior, se concluye la configuración de siete (7) hallazgos los cuales se relaciona a continuación:
	Hallazgo 1. Por no asociar en el sistema PQR el registro de acta de envío y entrega de correo electrónico, ni la prueba de entrega de la respuesta al peticionario, como lo señala las actividades 48 y 49 del numeral 5.3 Notificaciones, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, adoptado mediante R.R. 003 de 2025. De acuerdo con la siguiente relación:  <i>Dirección Sector Hábitat y Ambiente: 495-25</i>

Hallazgo 2. Por falta de asociar documentos en el sistema PQR, que soportan la respuesta del DPC, lo cual afecta el cumplimiento de la actividad 65 Numeral 5.5 Cierre de Proceso – Finalización del proceso, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. 003 de 2025

De acuerdo con la siguiente relación:

-  *Despacho del Contralor Auxiliar: 633-25*
-  *Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local: 714-25; 668-25; 1324-25; 569-25*
-  *Dirección de Talento Humano: 530-25*
-  *Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte: 683-25*

Hallazgo 3. Por no dar aplicación a lo establecido en la actividad 34 numeral 5.1 del Procedimiento para la Recepción Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, adoptado mediante R.R. 003 de 2025 y lo normado en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, cuando la petición no es clara.

De acuerdo con la siguiente relación:

-  *Dirección Administrativa y Financiera: 899-25*

Hallazgo 4. Por no dar respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos en la actividad 10, numeral 5.1 Trámite Derecho de Petición del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, adoptado mediante R.R. 003 del 24/02/2025 y el artículo 14. *Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones* de la Ley 1755 de 2015.

De acuerdo con la siguiente relación:

-  *Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local: 1096-25*
-  *Gerencia Local de Usme: 1017-25*
-  *Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte: 715-25*
-  *Dirección Sector Integración Social: 1074-25*

Hallazgo 5. Por falta de redireccionamiento en forma inmediata del DPC a la entidad competente, en atención a lo establecido en la actividad 7 numeral 5.1 Tramite Derecho de Petición, del Procedimiento para la Recepción Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, adoptado mediante R.R. 003 de 2025

De acuerdo con la siguiente relación:

-  *Gerencia Local Kennedy: 492-25*
-  *Dirección Sector Hábitat y Ambiente: 856-25; 495-25*

Hallazgo 6. Por no remitir proyecto de respuesta del DPC, para firma a la Dirección de Apoyo al Despacho, dentro de los 3 días antes de su vencimiento, de acuerdo con lo establecidos en la actividad 9, Numeral 5.1. Trámite Derecho de Petición, del el Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. N°. 003 de 2025

De acuerdo con la siguiente relación:

-  *Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte: 715-25*
-  *Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia: 729-25*
-  *Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva: 807-25*

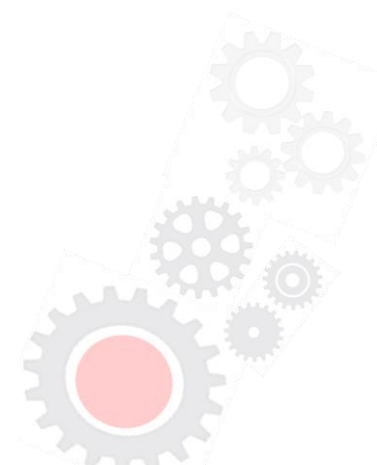
Observación 7. Por no asociar el aviso de notificación de la respuesta definitiva al peticionario en el sistema PQR establecida en la actividad 54 numeral 5.3 Notificaciones por aviso, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, adoptado por la R.R. N° 003 de 2025.

De acuerdo con la siguiente relación:
Dirección de Planeación: 533-25

**SEGUIMIENTO
RECOMENDACIONES
ANTERIORES**

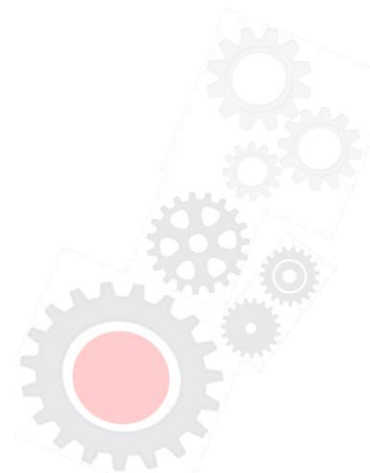
Frente a la asociación del pantallazo de la publicación de aviso realizado en la página web de la entidad, con el fin de que exista trazabilidad en la gestión y términos de la publicación para corroborar que se surtió el trámite y facilitar el ejercicio auditor.

En la presente auditoría se evidencio que las dependencias que tramitaron DPC anónimos, realizaron la publicación de los avisos en la página web, en atención a lo establecido en la normatividad, que regula este particular.



FORTALEZAS

- Disposición y colaboración del Centro de Atención al Ciudadano y las dependencias con la información requerida para adelantar las evaluaciones al trámite de DPC.
- Los reportes de seguimiento y monitoreo periódicos que hace y remite el Centro de Atención al Ciudadano a las dependencias, informando sobre los DPC que se encuentran próximos a vencerse, para que se tramiten dentro del término.
- La actualización del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, para la gestión de los requerimientos realizados por la ciudadanía a la entidad.



RECOMENDACIONES

A continuación, se presentan recomendaciones que tienen como objeto orientar sobre temas que pueden contribuir a la mejora continua del proceso. No requieren réplica pues solo deben ser consideradas en el análisis del informe final que realiza el equipo de gestores del proceso para determinar si pueden dar origen a oportunidades de mejora.

***Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local;
Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva***

1. Citar las normas pertinentes que facultan al órgano de control fiscal, para solicitar información a otras entidades para dar respuesta al DPC interpuesto a la Contraloría de Bogotá D.C., en razón a que se invocó el artículo 21 de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, el cual, da la facultad para un traslado por falta de competencia de la entidad, con el fin de evitar confusiones en el trámite de la solicitud. (ver numeral 2.3.4)

2. Cerciorarse que los documentos cargados en el sistema PQR, se puedan visualizar de manera completa, para facilitar las actividades de seguimiento y verificación por parte de las diferentes instancias que los requieran. (ver numeral 2.3.4 y 2.3.22)

Dirección de Apoyo al Despacho; Dirección Sector Educación

3. Verificar que el Acta de Envío y Entrega de Correo Electrónico de la respuesta y/o comunicación al peticionario, asociada en el sistema PQR, corresponda efectivamente al DPC tramitado; con el fin de evitar confusiones e incertidumbre en la información dispuesta en dicho aplicativo y mantener la

trazabilidad de las actuaciones que dieron lugar al trámite del DPC (ver numerales 2.3.5/DPC-1268-25; 2.3.8)

Dirección Sector Servicios Públicos, Dirección Sector Movilidad

4. Asegurar que los documentos asociados a cada DPC en el sistema PQR, sean los que correspondan al respectivo DPC tramitado, para que no se genere incertidumbre y desinformación, en la con respecto a los documentos que deben dar cuenta de la trazabilidad del DPC. (ver numeral 2.3.14 y 2.3.18)

Centro de Atención al Ciudadano

5. Verificar que en las comunicaciones de traslado del DPC a las dependencias, se cite las normas internas vigentes que regulan el trámite del Derecho de Petición en la entidad, evitando con ello que se puedan producir posibles imprecisiones en la información allí dispuesta y generar incertidumbre en los destinatarios de las mismas. (ver numeral 2.3.14 / DPC 440-25 y DPC 418-25)

6. Comunicar el reporte del seguimiento al trámite de los DPC asignados a las dependencias, a los Directores o Jefes de tales dependencias, que son quienes tienen la responsabilidad de constatar y verificar que se dé respuesta de fondo a las peticiones asignadas, dentro del plazo legal que se ha definido para ello.

7. Verificar que en las comunicaciones de traslado del DPC a las dependencias, se de aplicación al Procedimiento para la Recepción y Trámite

del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal vigente, en cuanto a los 2 días, que se deben cumplir para solicitar ampliación de términos a la Dirección de Apoyo al Despacho, con el fin de dar respuesta a la solicitud del peticionario en la oportunidad legal establecida.

Oficina de Asuntos Disciplinarios

8. Verificar que se realice un adecuado uso de los códigos para la radicación de los documentos; los cuales deben obedecer a si se trata de una Comunicación Interna – Memorando, el código de inicio del radicado debe ser 3 y si por el contrario el documento es Comunicación Externa – Oficio, el código de inicio del radicado a utilizar debe ser 2. (ver numeral 2.3.20)

A continuación, se presentan oportunidades de mejora que tienen como objeto orientar sobre temas que pueden contribuir a la mejora continua del proceso. No requieren réplica pues solo deben ser consideradas en el análisis del informe final que realiza el equipo de gestores del proceso.

Centro de Atención al Ciudadano

OPORTUNIDADES DE MEJORA

OM 1: Revisar que los reportes producidos de los DPC recibidos y tramitados por el Centro de Atención al Ciudadano correspondan efectivamente a las solicitudes presentadas por los peticionarios, teniendo en cuenta que si bien, deben realizar prueba técnica de la operación del sistema PQR, es necesario una vez se obtengan los resultados, eliminar estos registros o manejar un control aparte de dichas pruebas para tener certeza y confiabilidad en la información que se reporta. (ver numeral 2.1)

OM 2: Constar la adecuada aplicación del documento Notificación por Aviso DP – Copia AZ, en razón que estos carecen de código y versión (Formato PPCCPI-04-04), situación evidenciada en los DPC interpuestos por peticionarios anónimos, toda vez que este constituye un documento controlado del SIG de la entidad, y/o además, que se haya incluido la información de la dependencia a la cual se trasladó y las fechas de fijación y desfijación sean las que corresponden.

OM 3: Revisar y constatar que en los Informes de Derechos de Petición y de Acceso a la Información que elabora trimestralmente la Dirección de Apoyo al Despacho - Centro de Atención al Ciudadano y que se publican en la página web, se encuentren incluidos las características de accesibilidad para los documentos digitales, conforme a lo indicado en la Circular Interna N°. 026 del 18/08/2022 y su documento adjunto “Lineamientos para la Elaboración de Documentos Institucionales Accesibles - Ley 1712 de 2014 – Resolución 1519 de 2020”.

Gerencia Local Rafael Uribe, Dirección Sector Servicios Públicos

OM 4: Constar la publicación del aviso de notificación de la respuesta la DPC en la página web con sus anexos (ver numerales 2.3.4 y 2.3.14)

Dirección de Participación y Desarrollo Local, Gerencia Local Chapinero, Gerencia Local Rafael Uribe, Gerencia Local Usaquén, Dirección de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones

OM 5: Verificar que en las comunicaciones se incluya y diligencie el recuadro, donde se registra el responsable de proyectarla, revisarla y aprobarla, de acuerdo con lo establecido en el Instructivo para la Producción, Organización y Conservación de Documentos establecido en la entidad. (ver numeral 2.3.4 y ver numeral 2.3.19, este último para el DPC 922-25)

OM 6: Revisar y constatar que en los oficios y comunicaciones que se produzcan, no se incluya información sobre marcas de gobierno, prohibidas por el artículo 3 de la Ley 2345 de 2023 y el Manual de Identidad Institucional, adoptado mediante R.R. 021 del 2024. (ver numeral 2.3.4)

Gerencia Local de Usme, Gerencia Local Rafael Uribe, Dirección de Talento Humano, Dirección de Equidad y Género, Dirección Sector Hacienda

OM 7: Revisar y verificar que el aviso de notificación de la respuesta del DPC, contenga el nombre, esté debidamente firmado y/o disponga de la fecha en la parte correspondiente a la desfijación.

Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte, Dirección Sector Educación, Dirección Sector Hábitat y Ambiente

OM 8: Verificar que la respuesta de los DPC, no solo se realice dentro del plazo señalado para atenderla y resolverla, sino que su envío y entrega al peticionario se lleve a cabo dentro de este mismo plazo, con el ánimo de evitar caer en una posible situación de extemporaneidad en su emisión, por no dar respuesta al peticionario en la debida oportunidad.

Dirección Sector Educación

OM 9: Verificar que los proyectos de respuesta para firma del Director de Apoyo al Despacho dirigidos a Congresistas, Concejales, Defensor del Pueblo, se deben remitir 3 días antes de su vencimiento, según lo regulado por la entidad; además de ello que las comunicaciones dirigidas a este tipo de peticionario deben ser firmadas por este mismo director (ver numeral 2.3.8).

Dirección Sector Servicios Públicos

OM 10: Constatar la adecuada aplicación del documento Notificación Personal del Desistimiento, en razón que este carece de código y versión (Formato PPCCPI-04-05), toda vez que este constituye un documento controlado del SIG de la entidad (ver numeral 2.3.14)

Dirección de Apoyo al Despacho; Gerencia Local Rafael Uribe Uribe; Dirección Sector Salud; Dirección Sector Movilidad; Dirección Sector Desarrollo Económico Industria y Turismo y Dirección Sector Hábitat y Ambiente.

OM 11: Constatar que en el sistema PQR, se encuentren asociados todos los documentos correspondientes a la gestión de los DPC asignados a las dependencias, que den cuenta de su trazabilidad durante todo su trámite.

3. TABLA CONSOLIDADA DE HALLAZGOS DE AUDITORÍA

NO.1	ID. HALLAZGO	DEPENDENCIA	DESCRIPCIÓN
1	AI12-2025-01-2	-Dirección Sector Hábitat y Ambiente	Por no asociar en el sistema PQR el registro de acta de envío y entrega de correo electrónico, ni la prueba de entrega de la respuesta al peticionario, como lo señala las actividades 48 y 49 del numeral 5.3 Notificaciones, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, adoptado mediante R.R. 003 de 2025. De acuerdo con el DPC 495-25
2	AI12-2025-02-2	-Despacho del Contralor Auxiliar -Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local -Dirección de Talento Humano -Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte	Por falta de asociar documentos en el sistema PQR, que soportan la respuesta del DPC, lo cual afecta el cumplimiento de la actividad 65 Numeral 5.5 Cierre de Proceso – Finalización del proceso, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. 003 de 2025 De acuerdo con la siguiente relación de DPC: -Despacho del Contralor Auxiliar: 633-25 -Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local: 714-25; 668-25; 1324-25; 569-25 -Dirección de Talento Humano: 530-25 -Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte: 683-25

3	AI12-2025-03-2	-Dirección Administrativa y Financiera	Por no dar aplicación a lo establecido en la actividad 34 numeral 5.1 del Procedimiento para la Recepción Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, adoptado mediante R.R. 003 de 2025 y lo normado en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, cuando la petición no es clara. De acuerdo con el DPC 899-25
4	AI12-2025-04-2	-Dirección de Participación Ciudadana y Desarrollo Local -Gerencia Local de Usme -Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte -Dirección Sector Integración Social	Por no dar respuesta al peticionario dentro de los términos establecidos en la actividad 10, numeral 5.1 Trámite Derecho de Petición del Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, adoptado mediante R.R. 003 del 24/02/2025 y el artículo 14. <i>Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones</i> de la Ley 1755 de 2015. De acuerdo con la siguiente relación de DPC: -Dirección de Participación Ciudadana y - Desarrollo Local: 1096-25 -Gerencia Local de Usme: 1017-25 -Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte: 715-25 -Dirección Sector Integración Social: 1074-25
5	AI12-2025-05-2	-Gerencia Local Kennedy -Dirección Sector Hábitat y Ambiente	Por falta de redireccionamiento en forma inmediata del DPC a la entidad competente, en atención a lo establecido en la actividad 7 numeral 5.1 Trámite Derecho de Petición, del Procedimiento para la Recepción

			Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, adoptado mediante R.R. 003 de 2025 De acuerdo con la siguiente relación de DPC: <i>-Gerencia Local Kennedy: 492-25</i> <i>-Dirección Sector Hábitat y Ambiente: 856-25; 495-25</i>
6	AI12-2025-06-2	-Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte -Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia -Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva	Por no remitir proyecto de respuesta del DPC, para firma a la Dirección de Apoyo al Despacho, dentro de los 3 días antes de su vencimiento, de acuerdo con lo establecidos en la actividad 9, Numeral 5.1. Trámite Derecho de Petición, del el Procedimiento para la Recepción y Trámite del Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal adoptado mediante R.R. N°. 003 de 2025 De acuerdo con la siguiente relación de DPC: <i>-Dirección Sector Cultura, Recreación y Deporte: 715-25</i> <i>-Dirección Sector Seguridad, Convivencia y Justicia: 729-25</i> <i>-Dirección de Responsabilidad Fiscal y Jurisdicción Coactiva: 807-25</i>
7	AI12-2025-07-2	-Dirección de Planeación	Por no asociar el aviso de notificación de la respuesta definitiva al peticionario en el sistema PQR establecida en la actividad 54 numeral 5.3 Notificaciones por aviso, del Procedimiento para la Recepción y Trámite del

 CONTRALORÍA DE BOGOTÁ, D.C.	AI-12 AUDITORÍA AL TRÁMITES DE LOS DERECHOS DE PETICIÓN DEL CIUDADANO (DPC)	Código formato: PEM-02-03 Versión 16.0
		Código documento: PEM-02 Versión: 16.0
		Página 130 de 130

			Derecho de Petición y la Denuncia Fiscal, adoptado por la R.R. N° 003 de 2025. De acuerdo con el DPC: 533-25
TOTAL		7	

APROBACIÓN DEL INFORME DE AUDITORÍA		
NOMBRE	CARGO	FIRMA
FREDY ALEXANDER PEÑA NUÑEZ	JEFE OFICINA DE CONTROL INTERNO	

