

MEMORANDO

Código Depend.: 2310300

Para: MAURICIO ALEJANDRO MONCAYO VALENCIA DESPACHO DE LA SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL MARIA FERNANDA QUIJANO VASQUEZ DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA ANA MARTA MIRANDA CORRALES OFICINA ASESORA DE PLANEACION OSCAR JAVIER SUAREZ RAMOS OFICINA DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION Y LAS COMUNICACIONES

De: OFICINA DE CONTROL INTERNO

Asunto: INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SOLICITUDES Y DENUNCIAS PQRSO II SEMESTRE 2025. (INCLUYE EVALUACIÓN CUMPLIMIENTO NORMA TÉCNICA NTC-6047)

Referenciado(s)

N/A

Respetado doctor Moncayo, cordial saludo.

En cumplimiento del Plan Anual de Auditoría 2026 y el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, de manera atenta remito el Informe de Seguimiento de Atención al Ciudadano sobre Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias, correspondiente al segundo semestre de 2025.

La versión preliminar del informe fue comunicada el 27 de febrero de 2026, del cual se recibieron observaciones por parte de la Dirección de Gestión Corporativa el 03 de marzo de 2026, aspectos incluidos para la emisión final y posterior seguimiento.

Este informe se da a conocer al señor Secretario y a los miembros del Comité Institucional de Coordinación de Control Interno, en cumplimiento de lo dispuesto en el Decreto 648 de 2017 – Artículo 16 *“Adiciónese al Capítulo 4 del Título 21, Parte 2, Libro 2 del Decreto 1083 de 2015, los siguientes artículos: “(...) Parágrafo 1. Los informes de auditoría, seguimientos y evaluaciones tendrán como destinatario principal al representante legal de la entidad y al Comité de Coordinación de Control Interno y/o comité de auditoría y/o junta directiva, y deberán ser remitidos al nominador cuando éste lo requiera”.* Así mismo, se remite a la Dirección de Gestión Corporativa

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 04424549-39af-4dc9-83ec-112140c3fb1e

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195

**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**
SECRETARÍA JURIDICA DISTRITAL**CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA**

2311520-FT-018 Versión 03

y Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, para los fines pertinentes.

Atentamente,



LEIDY YULIETH PEREA RAMIREZ

c.c.e.: MAGNERY EDITH VARGAS MORALES-DIRECCION DE GESTION CORPORATIVA
GLORIA INES MARTINEZ ORTIZ-OFICINA DE CONTROL INTERNO CAROLINA LOZANO
ARDILA-OFICINA DE CONTROL INTERNO MARINA LUZ ORTEGA MONTERO-DIRECCION
DISTRITAL DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 4

Proyectó: LEIDY YULIETH PEREA RAMIREZ-OFICINA DE CONTROL INTERNO

Revisó:

Aprobó: LEIDY YULIETH PEREA RAMIREZ-OFICINA DE CONTROL INTERNO

INFORME DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y DENUNCIAS PQRS

(Incluye evaluación cumplimiento NTC-6047)

PERIODO: JULIO – DICIEMBRE 2025

OFICINA DE CONTROL INTERNO

Bogotá, D.C., febrero de 2026

Página 1 de 32

1. Introducción

El presente informe corresponde al seguimiento y análisis de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, recibidas a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” en el periodo comprendido del 1 de julio al 31 de diciembre de 2025, con el propósito de generar recomendaciones que conlleven al mejoramiento y fortalecimiento del proceso interno, de acuerdo con los criterios de calidad, calidez y oportunidad, conforme lo señaló en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

De acuerdo con el número total de PQRSD asignadas a la Secretaría Jurídica Distrital, se realizó el análisis a los tiempos de respuesta y el tipo de solución de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias interpuestas por los ciudadanos, con el fin de establecer la oportunidad en las respuestas y el cumplimiento de los términos establecidos por la Ley.

Es pertinente señalar que el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, es administrado por la Dirección Distrital de la Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, siendo la SJD un usuario de este sistema, por lo que los requerimientos de la ciudadanía y demás partes interesadas son recibidos por la Dirección de Gestión Corporativa a través del proceso de “Atención a la ciudadanía” y asignados o trasladados según corresponda para su trámite y respuesta.

2. Antecedentes

La Secretaría Jurídica Distrital, en el segundo semestre de 2025, mantiene la articulación entre el sistema propio de correspondencia (SIGA) y el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, lo que permite el control y seguimiento de las peticiones ciudadanas radicadas en la Secretaría.

La SJD ha mantenido el servicio en el punto de atención presencial en el Super CADE – CAD en cumplimiento con lo señalado en el Manual de Servicio a la Ciudadanía expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

2. Marco Normativo

Las disposiciones normativas que establecen los parámetros generales y específicos en relación con el servicio al ciudadano y, en particular las que refieren a peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias dirigidas a las entidades estatales, son las siguientes:

NORMA	OBJETO
Constitución Política de Colombia	Artículo 2: “Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo (...)” Artículo 23: “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales”.
CONPES 3649 de 2010	Política Nacional de servicio al Ciudadano.
Ley 190 de 1995	“Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la administración pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa”.
Ley 594 de 2000	Ley General de Archivo mediante la cual se da acceso y consulta de documentos y restricciones por razones de conservación. Art. 27, 28 y 29.
Ley 1952 de 2019	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario
Ley 962 de 2005	“Por la cual se dictan disposiciones sobre racionalización de trámites y procedimientos administrativos de los organismos y entidades del Estado y de los particulares que ejercen funciones públicas o prestan servicios públicos”.
Ley 1098 de 2006	“Por la cual se expide el Código de la Infancia y la Adolescencia”, artículos 7 y 41.
Ley 1437 de 2011	“Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo”. Artículos 3, 5, 9, 13, 14, 15, 16, 22, 31, determinan los principios del debido proceso igualdad, imparcialidad, buena fe, moralidad, participación, responsabilidad, transparencia, publicidad, coordinación, eficacia, economía y celeridad, derechos de las personas ante las autoridades y prohibiciones de las autoridades.
Ley 1474 de 2011	“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.
Ley 1618 de 2013	“Por medio de la cual se establecen las disposiciones para garantizar el pleno ejercicio de los derechos de las personas con discapacidad”.
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”.
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”. Artículo 13: “(...) Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo. Mediante él, entre otras actuaciones, se podrá solicitar: el reconocimiento de un derecho, la intervención de una entidad o funcionario, la resolución de una situación jurídica, la prestación de un servicio, requerir información, consultar, examinar y requerir copias de documentos, formular consultas, quejas, denuncias y reclamos e interponer recursos”.
Decreto Nacional 2623 de 2009	“Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano”.
Decreto Nacional 19 de 2012	“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”.
Decreto Nacional 2641 de 2012	“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”. Artículo 1: “Señálese como metodología para diseñar y hacer seguimiento a la estrategia de lucha contra la corrupción y de atención al ciudadano de que trata el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, la establecida en el Plan Anticorrupción

NORMA	OBJETO
	y de Atención al Ciudadano contenida en el documento “Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.
Decreto Nacional 2573 de 2014	“Por el cual se establecen los lineamientos generales de la Estrategia de Gobierno en Línea (...)”.
Decreto Nacional 1499 de 2017	“Por medio del cual se modifica el Decreto 1083 de 2015, Decreto Único Reglamentario del Sector Función Pública, en lo relacionado con el Sistema de Gestión establecido en el artículo 133 de la Ley 1753 de 2015”.
Decreto Nacional 2106 de 2019	“Por el cual se dictan normas para simplificar, suprimir y reformar trámites, procesos y procedimientos innecesarios existentes en la administración pública”.
CONPES 03 de 2019	“Política Pública Distrital de servicio a la ciudadanía”.
Decreto Distrital 371 de 2010	“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”. Art. 3 manifiesta que se deben establecer los procesos de atención al Ciudadano, los Sistemas de Información y Atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias de los Ciudadanos en el Distrito Capital.
Decreto 640 de 2025	Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública – Parte 2, título 1 Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía En La Ciudad De Bogotá D.C
Acuerdo 630 de 2015	“Por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la Ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”.
Acuerdo Distrital 927 de 2024	Por medio del cual se adopta el Plan de Desarrollo Económico, Social, Ambiental y de Obras Públicas del Distrito Capital 2024-2027 “Bogotá Camina Segura”
Directiva 001 de 2014	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Secretaría General: Por medio de la cual se establecen los Lineamientos para la atención digna, cálida y decorosa de los Ciudadanos del Bogotá D.C.
Directiva 015 de 2015	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. “Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o quejas por posibles actos de corrupción”.
Circular 033 de 2008	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Secretaría General: Procedimientos para presentar Quejas, Reclamos y Sugerencias a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.
Circular Conjunta No. 006 de 2017	Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. Secretaría General y Veeduría Distrital. “Implementación Formato de Elaboración y Presentación de Informes de Quejas y Reclamos”.
Circular 008 de 2019	“Circular por medio de la cual se socializan la “Guía para Planeación de la Gestión Distrital” y la “Guía distrital para el diseño, análisis y simplificación de procesos”.
Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital.	“Guía para los servidores públicos del Distrito Capital sobre qué hacer y cómo lograr que la ciudadanía reciba un servicio con la mayor calidad, acceso oportuno, eficaz, eficiente, transparente, digno e igualitario a través de los canales de atención presencial, telefónico y virtual”.
Manual para la Gestión de Peticiones Ciudadanas.	“Orientar de forma clara y concreta a las entidades distritales sobre el manejo de las peticiones, así como ser adoptado por las entidades dentro de los lineamientos internos, teniendo en cuenta el marco jurídico aplicable, los lineamientos transversales de política pública que intervienen en el relacionamiento Estado-ciudadano, y las recomendaciones técnicas que permiten fortalecer a las entidades en términos de eficiencia, celeridad, economía y transparencia”.
Guía para la Autoevaluación – Modelo de Seguimiento y Medición a la calidad del Servicio	“La gestión realizada por las Entidades del Distrito debe estar encaminada a estructurar y favorecer un entorno cálido y adecuado, donde la ciudadanía se sienta a gusto con la gestión, propiciando un clima de confianza en la eficacia y profesionalidad de los servicios prestados y la labor realizada”.
Circular 043 de 2023 SJD	Términos de respuesta a peticiones ciudadanas (radicado 3-2023-11167)
Circular 017 de 2022 Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios	Derecho de petición / incidencias disciplinarias frente al incumplimiento a la atención y/o respuesta dentro de los términos legales a las peticiones.

Fuente: Elaboración propia de acuerdo con la normatividad aplicable al manejo de PQRS.

3.1 Delimitación de definiciones

De conformidad con la normatividad vigente *“Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades (...), por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma. Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo (...)”*. Artículo 13, Ley 1755 de 2015.

De acuerdo con la normatividad vigente a continuación se relacionan los términos establecidos para las distintas modalidades de peticiones en el marco de la Ley 1755 de 2015:

Modalidades de las peticiones	Descripción	Término para resolución según artículo 14 de la ley 1755 de 2015
		(días)
Derecho de petición en interés general	Solicitud que una persona o una comunidad presenta ante las autoridades para que se preste un servicio o se cumpla una función propia de la entidad, con el fin de resolver necesidades de tipo comunitario.	Dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción.
Derecho de petición en interés particular	Solicitud que una persona hace ante una autoridad, con el fin de que se le resuelva determinado interrogante, inquietud o situación jurídica que sólo le interesa a él o a su entorno.	
Queja	Manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.	
Reclamo	Manifestación de inconformidad, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.	
Sugerencia	Manifestación de una idea, opinión, aporte o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.	
Denuncia por posibles actos de corrupción	Manifestación que puede realizar cualquier ciudadano para enterar a las autoridades de la existencia de hechos contrarios a la ley, incluidos los relacionados con contratación pública, con el fin de activar mecanismos de investigación y sanción. Dar a conocer conductas constitutivas en faltas disciplinarias por incumplimiento de deberes, extralimitación de funciones, prohibiciones y violación del régimen de inhabilidades, incompatibilidades, impedimentos y conflicto de intereses de un servidor público.	
Felicitación	Manifestación de un ciudadano en la que expresa la satisfacción con motivo de algún suceso favorable para él, con relación a la prestación del servicio por parte de una entidad pública.	Dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción.
Solicitud de acceso a la información	Facultad que tiene la ciudadanía de solicitar y obtener acceso a la información sobre las actualizaciones derivadas del cumplimiento de las funciones atribuidas, solicitud de registros, informes, datos o documentos producidos o en posesión control o custodia de una entidad.	
Solicitud de copias	Reproducción y entrega de documentos que no tengan el carácter de reservado al interior de una entidad.	Dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.
Consulta	Solicitud de orientación a las autoridades en relación con las materias a su cargo.	

Fuente: Elaboración propia con base en Ley 1755 de 2015

Así mismo, el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, argumenta: *“funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco*

(5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al petionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”

4. Tipo de seguimiento

El presente informe se realizó con fundamento en la comunicación de respuesta de la Dirección de Gestión Corporativa mediante memorando 3-2026-1639 del 6 de febrero de 2026, reporte generado en formato Excel extraído del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”, de las PQRS ingresadas al Sistema durante el periodo julio 1 a diciembre 31 de 2025 (enviado por correo electrónico el 09/02/2026) y el memorando 3-2026-1520 de fecha 05/02/2026 de la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios.

5. Análisis de la información remitida por la Dirección de Gestión Corporativa

De acuerdo con la información suministrada mediante memorando 3-2026-1639 del 06 de febrero de 2026, se observó que la Dirección de Gestión Corporativa reportó un total de 1.093 PQRS asignadas a la Secretaría Jurídica Distrital para el segundo semestre de 2025.

6. Resultado del Seguimiento

6.1 PQRS asignadas a la SJD durante el segundo semestre 2025

De acuerdo con la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa, en el segundo semestre de 2025 a la Secretaría Jurídica Distrital, le fueron asignadas un total de 1.093 peticiones, desagregadas como se muestra a continuación:

Tabla No. 1
Total Asignados – segundo semestre 2025

Tipos de petición	Cantidad	Participación	Promedio de Días gestión
Consulta	79	7,23%	7,25
Denuncia por actos de corrupción	33	3,02%	4,24
Derecho de petición de interés general	58	5,31%	4,40
Derecho de petición de interés particular	802	73,38%	3,59

Tipos de petición	Cantidad	Participación	Promedio de Días gestión
Felicitación	2	0,18%	1,00
Queja	58	5,31%	2,76
Reclamo	24	2,20%	1,83
Solicitud de acceso a la información	27	2,47%	4,00
Solicitud de copia	9	0,82%	10,89
Sugerencia	1	0,09%	1,00
Total general	1093	100,00%	3,90

Fuente: Tabla construida con base en la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa; proceso "Atención a la Ciudadanía".

Nota: Durante el presente análisis se observó una diferencia con lo reportado por la DGC mediante mejorando 3-2026-1639 de fecha 06/02/2026, toda vez que en la tabla 1, se reportan las peticiones asignadas durante el II semestre de 2025, sin tener en cuenta su estado de solución.

De acuerdo con las modalidades de petición se observó lo siguiente:

- El tipo de petición más solicitado son los derechos de petición de interés particular, que representan el 73.38%. Estos aumentaron con respecto al primer semestre de 2025 en noventa (90), pasando de 712 a 802
- En segundo lugar, se encuentran las consultas que representan el 7.23% del total de peticiones, presentando una disminución de diez (10), pasando de 89 a 79.
- Los derechos de petición de interés general que representan al 5.31% del total de peticiones, presentando una disminución de veintiuno (21) requerimientos, pasando de 79 a 58.
- Las quejas representan el 5.31%, estas disminuyeron con respecto al primer semestre de 2025 en tres (3), pasando de 61 a 58.
- Las denuncias por actos de corrupción corresponden a 3.02%, estas aumentaron con respecto al primer semestre de 2025 en una (1) pasando de 32 a 33.
- Las solicitudes de acceso a la información representan el 2.47%, estas disminuyeron con respecto al primer semestre de 2025 en una (1) petición, pasando de 28 a 27.

Del total de agregados se observó un aumento de solicitudes de treinta y nueve (39) solicitudes, pasando de 1.054 en el primer semestre a 1.093 en el segundo semestre de 2025. En el segundo semestre el tiempo promedio de respuesta fue de 3.90 días, los cuales se encuentran dentro de los términos establecidos en la ley 1755 de 2015.

6.2 Análisis de las denuncias por posibles actos de corrupción

Respecto a las denuncias y/o quejas disciplinarias por posibles actos de corrupción elevadas por la ciudadanía en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha”, estas son asignadas automáticamente por el sistema a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, siempre y cuando el ciudadano que la interpone la clasifique como “*Denuncia por Actos de Corrupción*” o como “*Actos de Corrupción*”, para que la referida dependencia inicie el trámite correspondiente dando así cumplimiento a la normatividad aplicable.

Durante el segundo semestre de 2025 se asignaron treinta y tres (3) peticiones con la tipología “denuncias por actos de corrupción”, de acuerdo con información extraída del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te Escucha”.

En consulta realizada a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios, dicha dependencia mediante memorando 3-2026-1520 de fecha 05 de febrero de 2026 reportó la gestión, tal como se relaciona a continuación:

Tabla No. 2
Total Denuncias por posibles actos de corrupción, segundo semestre 202

Número petición	Fecha asignación	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Estado de la petición	Gestión realizada	Observaciones
3264122025	4/07/2025	7/07/2025	25/07/2025	4/07/2025	7/07/2025	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la Secretaria Distrital de Gobierno por el Sistema Bogotá te Escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
3281872025	5/07/2025	7/07/2025	25/07/2025	7/07/2025	13/07/2025	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la Secretaria Distrital de Gobierno por el Sistema Bogotá te Escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
3382072025	10/07/2025	11/07/2025	31/07/2025	15/07/2025	15/07/2025	3	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se evidenció en el sistema BTE, que mediante oficio 2-2025-7985, se dio traslado por competencia al ICETEX.	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
3465092025	15/07/2025	16/07/2025	5/08/2025	16/07/2025	29/07/2025	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la Secretaria de Gobierno y de Hábitat por el Sistema Bogotá Te Escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015

Número petición	Fecha asignación	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Estado de la petición	Gestión realizada	Observaciones
3507632025	29/07/2025	30/07/2025	21/08/2025	13/08/2025	13/08/2025	10	Solucionado - Por respuesta definitiva	Comunica el trámite impartido al radicado SDQS 3507632025 (expediente 946)	No aplica
3524072025	17/07/2025	18/07/2025	8/08/2025	18/07/2025	12/08/2025	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la Secretaría de Seguridad y Convivencia por el Sistema Bogotá te escucha.	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
3618762025	22/07/2025	23/07/2025	13/08/2025	8/08/2025	8/08/2025	12	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se conformó el expediente 947 - posterior se expidió Auto apertura indagación previa 184 del 16-12-2025	No aplica.
3636382025	23/07/2025	24/07/2025	14/08/2025	24/07/2025	5/08/2025	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la Secretaría Distrital de Salud	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
3636692025	23/07/2025	24/07/2025	14/08/2025	24/07/2025	5/08/2025	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a la Secretaría Distrital de Salud	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
3711972025	20/08/2025	29/07/2025	10/09/2025	5/09/2025	5/09/2025	27	Solucionado - Por respuesta definitiva	Se observó que el 20/08/2025, mediante el sistema BTE, se dio respuesta parcial, ya que la petición se encuentra en proceso de estudio para adoptar la decisión que en derecho corresponda. De otra parte, el 05/09/2025, se dio respuesta definitiva a través del sistema BTE, en donde se informa que mediante Auto 129 de 2025 entre otras cosas se incorporó la queja (Expediente N° 884)	No aplica
3738102025	28/07/2025	29/07/2025	20/08/2025	29/07/2025	29/07/2025	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la Secretaría Distrital de Gobierno por el	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el

Número petición	Fecha asignación	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Estado de la petición	Gestión realizada	Observaciones
								Sistema Bogotá te Escucha	artículo 21 de la ley 1755 de 2015
3920742025	8/08/2025	11/08/2025	1/09/2025	11/08/2025	14/08/2025	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la Secretaría Distrital de Gobierno por el Sistema Bogotá te Escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
3929702025	8/08/2025	11/08/2025	1/09/2025	11/08/2025	2/09/2025	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la Secretaría Distrital de Gobierno por el Sistema Bogotá te Escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
4127062025	15/08/2025	19/08/2025	8/09/2025	21/08/2025	22/08/2025	3	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la Secretaría Distrital de Gobierno por el Sistema Bogotá te Escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
4162562025	19/08/2025	20/08/2025	9/09/2025	21/08/2025	30/09/2025	2	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la Secretaría Distrital de Gobierno por el Sistema Bogotá te Escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
4187362025	20/08/2025	21/08/2025	10/09/2025	21/08/2025	22/08/2025	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la Secretaría Distrital de Gobierno por el Sistema Bogotá te Escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
4195762025	25/08/2025	21/08/2025	10/09/2025	9/09/2025	9/09/2025	14	Cerrado por vencimiento de términos	Se realizó solicitud de aclaración, en donde el cual el peticionario no atendió el requerimiento.	No se observó acto administrativo que declarara desistimiento tácito de la petición, tal como lo argumenta el artículo 17 de la ley 1755 de 2015.
4196002025	25/08/2025	21/08/2025	10/09/2025	9/09/2025	9/09/2025	14	Cerrado por vencimiento de términos	Se realizó solicitud de aclaración, en donde el cual el peticionario no atendió el requerimiento.	No se observó acto administrativo que declarara desistimiento tácito de la petición, tal como lo argumenta el artículo 17 de la ley 1755 de 2015.
4402472025	28/08/2025	29/08/2025	18/09/2025	12/09/2025	12/09/2025	11	Cerrado por vencimiento de términos	Se realizó solicitud de aclaración, en donde el cual el peticionario no atendió el requerimiento.	No se observó acto administrativo que declarara desistimiento tácito de la petición, tal como lo argumenta el artículo 17 de la ley 1755 de 2015.
4639432025	6/09/2025	8/09/2025	26/09/2025	8/09/2025	10/09/2025	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la Secretaría Distrital de Gobierno por el	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el

Número petición	Fecha asignación	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Estado de la petición	Gestión realizada	Observaciones
								Sistema Bogotá te Escucha	artículo 21 de la ley 1755 de 2015
4699472025	9/09/2025	10/09/2025	30/09/2025	12/09/2025	15/09/2025	3	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la Secretaría Distrital de Gobierno por el Sistema Bogotá te Escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
4730572025	10/09/2025	11/09/2025	1/10/2025	12/09/2025	3/10/2025	2	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la Secretaría Distrital de Gobierno por el Sistema Bogotá te Escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
4730602025	10/09/2025	11/09/2025	1/10/2025	11/09/2025	15/09/2025	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó la petición a ENEL Colombia Empresa de Energía de Bogotá por el sistema Bogotá te escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
4731712025	10/09/2025	11/09/2025	1/10/2025	12/09/2025	12/09/2025	2	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la Secretaría Distrital de Gobierno por el Sistema Bogotá te Escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
5074712025	24/09/2025	25/09/2025	16/10/2025	26/09/2025	17/10/2025	2	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la Secretaría Distrital de Cultura Recreación y Deporte por el Sistema Bogotá te Escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
5370242025	7/10/2025	8/10/2025	29/10/2025	9/10/2025	21/10/2025	2	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la Secretaría Distrital de Gobierno por el Sistema Bogotá te Escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
5391262025	7/10/2025	8/10/2025	29/10/2025	9/10/2025	22/10/2025	2	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la Secretaría de Educación por el Sistema Bogotá te Escucha.	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
6188652025	14/11/2025	13/11/2025	4/12/2025	2/12/2025	2/12/2025	13	Cerrado por vencimiento de términos	Se realizó solicitud de aclaración, en donde el cual el peticionario no atendió el requerimiento.	No se observó acto administrativo que declarara desistimiento tácito de la petición, tal como lo argumenta el artículo 17 de la ley 1755 de 2015.
6315702025	18/11/2025	19/11/2025	10/12/2025	20/11/2025	3/12/2025	2	Solucionado - Por traslado	Se trasladó por competencia a Secretaría de Integración Social por	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015

Número petición	Fecha asignación	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización	Fecha cierre	Días gestión	Estado de la petición	Gestión realizada	Observaciones
								el Sistema Bogotá te Escucha	
6499112025	25/11/2025	26/11/2025	17/12/2025	26/11/2025	27/11/2025	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la Secretaría Distrital de Gobierno por el Sistema Bogotá te Escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
6522012025	9/12/2025	10/12/2025	31/12/2025	10/12/2025	16/12/2025	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó la petición a ENEL Colombia Empresa de Energía de Bogotá por el sistema Bogotá te escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
6745492025	4/12/2025	5/12/2025	29/12/2025	5/12/2025	19/12/2025	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la Secretaría Distrital de Gobierno por el Sistema Bogotá te Escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015
7045432025	18/12/2025	19/12/2025	13/01/2026	18/12/2025	23/12/2025	1	Solucionado - Por traslado	Se trasladó a la Secretaría Distrital de Gobierno por el Sistema Bogotá te Escucha	El traslado se realizó dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015

Fuente: Tabla construida con base en la información suministrada por la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios y la Base de datos del aplicativo Bogotá te Escucha.

De acuerdo con la información proporcionada por la Dirección de Gestión Corporativa, basada en los registros del sistema “Bogotá te escucha”, durante el segundo semestre de 2025 se reportaron treinta y tres (33) denuncias por actos de corrupción. Del total, veintiséis (26) fueron trasladadas por competencia, tres (3) recibieron respuesta definitiva, y cuatro (4) fueron cerradas por vencimiento de términos.

De otra parte, al realizar cotejo entre la gestión realizada a las peticiones anteriormente mencionadas y lo registrado en el sistema de peticiones Bogotá te Escucha, se observaron las siguientes debilidades:

- **3382072025:** Se observó que mediante oficio 2-2025-798, el proceso dio traslado por competencia en los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015. No obstante, se evidenció que en el sistema se registró como estado “Solucionado - Por respuesta definitiva”, lo cual no corresponde a lo gestión realizada. A continuación, se describe el detalle de lo enunciado:

Estado - Motivo Anterior	Estado - Motivo Actual	Actividad Actual	Evento Actual
Registro - con preclasificación	Solucionado - Por respuesta definitiva	Respuesta	Registro
Comentario			
Cordial saludo, De manera atenta, le informamos que su petición ha sido trasladada por competencia a la Oficina de Control Interno del ICETEX mediante radicado No. 2-2025-798 para continuar con el trámite y le emitiremos la correspondiente respuesta dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015. Lo anterior, conforme a lo establecido por el Decreto 323 del 2016 1, Modificado por el art. 1º, Decreto Distrital 798 de 2019 que se refiere a las competencias de esta Entidad: la Secretaría Jurídica Distrital tiene por objeto formular, orientar, coordinar y dirigir la gestión jurídica del distrito Capital; la definición, adopción, coordinación y ejecución de políticas en materia de contratación estatal, gestión judicial, representación judicial y extrajudicial, gestión disciplinaria distrital, prevención del daño antijurídico, gestión de la información jurídica e inspección, vigilancia y control de entidades sin ánimo de lucro domiciliadas en Bogotá D.C. Atentamente, Secretaría Jurídica Distrital			

Fuente: Sistema Bogotá te Escucha

- **4195762025:** Se realizó solicitud de aclaración de la petición tal como se detalla a continuación:

Registro - con preclasificación	Por aclarar - por solicitud aclaración	Clasificación	Registro
Comentario			
Cordial saludo, Atentamente le informamos que, una vez revisada su petición, se evidencia que no es posible tener claridad sobre su solicitud; por lo tanto, para que la Secretaría Jurídica Distrital pueda emitirle respuesta o darle el trámite que corresponda, solicitamos que se aclare el objeto de la solicitud o se anexe la petición completa dentro de los 10 días siguientes a esta comunicación a través de los correos: correspondencia@secretariajuridica.gov.co y/o ddad@secretariajuridica.gov.co . Lo anterior, de conformidad con el Artículo 19 de la Ley 1755 de 2015 "Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo": "...Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare..." En caso de no recibir respuesta, entenderemos que usted desiste de su petición y, por consiguiente, procederemos al archivo de la misma.			

Fuente: Sistema Bogotá te Escucha

Se evidenció que, en la solicitud de ampliación realizada por la SJD, se invocó la ley 1755 de 2015, la cual no corresponde al Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Por lo tanto, se recomienda guardar consistencia entre el número de la ley mencionada y su epígrafe el cual es: *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.*

De otra parte, se recomienda que cuando se requiera la solicitud de ampliación de la petición, se tenga en cuenta lo definido en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015, el cual profesa: *"Petición incompleta y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes (...)"*. <https://www.bogotajuridica.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=62152>

- **4195762025, 4196002025, 4402472025 y 6188652025:** Se observó que la SJD realizó solicitud de aclaración, en donde el cual el peticionario no atendió el requerimiento. Por tal razón, no se observó acto administrativo que declarará desistimiento tacita de la petición, tal como lo argumenta el artículo 17 de la ley 1755 de 2015, que refiere: “(...) *Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente (...).*”.

6.3 Estado de la petición por tipo de solución

Tabla No. 3
Peticiones por tipo de solución, segundo semestre 2025

Tipo de Solución	Definición	Cantidad	Participación	Promedio de Días gestión
Cancelado - Por no petición	Son aquellas que se formulan entre las autoridades, mediante las cuales se remite o solicita información o documentos.	19	1,76%	1,4
Cerrado - Por no competencia	Cierre generado al determinar que la entidad no tiene competencia y la petición se encuentra asignada a la entidad competente.	41	3,80%	1,6
Cerrado - Por respuesta consolidada	Este evento se debe generar cuando la petición ha sido asignada a varias entidades y/o dependencias y ya todas han generado la respuesta definitiva, este evento lo debe generar solo una dependencia la encargada de este proceso.	2	0,19%	12,5
Cerrado - Sin recurso de reposición	Se presenta cuando el ciudadano no interpone recurso de reposición.	4	0,37%	67,0
Cerrado por vencimiento de términos	Cuando se ha solicitado una aclaración y el peticionario supera el límite de tiempo que se tiene para dar la respuesta, el sistema genera un cierre automático con este estado, como estado.	22	2,04%	12,3
Cierre por desistimiento expreso	Los interesados podrán desistir en cualquier tiempo de sus peticiones, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, pero las autoridades podrán continuar de oficio la actuación si la consideran necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada.	1	0,09%	5,0
Solucionado - Por respuesta definitiva	Este evento se debe generar cuando es la respuesta de fondo el/la peticionario/a. Al generar éste, se da el cierre a la petición y es la respuesta enviada al ciudadano (peticionario).	260	24,07%	8,9
Solucionado - Por traslado	Al generar el evento Trasladar, el sistema genera este estado siguiente en la hoja de ruta de la petición.	731	67,69%	1,6
Total general		1080	100,00%	3,8

Fuente: Tabla elaborada con base en la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa; proceso “Atención a la Ciudadanía”. **Definiciones tomadas de la Guía básica para registro de peticionario y petición – Bogotá te Escucha-Sistema Distrital de Quejas y Soluciones https://acueducto.com.co/wps/html/resources/2017LPV/Menu_Transparencia/archivos/18_01_19/Guia_basica_para_registro_de_peticionario.pdf y Ley 1755 de 2015.

Del total de requerimientos asignados en el II semestre de 2025, la SJD dio solución a 1080 peticiones dentro del mismo periodo analizado. Se observó el siguiente comportamiento de acuerdo con el tipo de solución:

- El 67.69% (731) de las peticiones fueron solucionadas por traslado.
- El 24.07% (260) fueron solucionadas por respuesta definitiva.
- El 3.80% (41) Cerrado - Por no competencia
- El 2.04% (22) Cerrado por vencimiento de términos.

Es pertinente mencionar que, en este análisis, se encuentran incluidas treinta (30) peticiones que fueron asignadas a la SJD y presentaron fecha de inicio de términos, durante el primer semestre de 2025, y fueron resueltas durante el segundo semestre de 2025, las cuales se analizan a continuación:

Tabla No. 4
Peticiones con fecha de inicio de términos I Sem 2025 y gestionadas en el II Sem 2025

Número petición	Tipo petición	Estado de la petición	Fecha asignación	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización
1223422025	Derecho de petición de interés particular	Cerrado - Sin recurso de reposición	19/06/2025	14/03/2025	4/04/2025	9/07/2025
2509532025	Consulta	Solucionado - Por traslado	5/06/2025	5/06/2025	18/07/2025	7/07/2025
2636532025	Consulta	Solucionado - Por respuesta definitiva	4/06/2025	30/05/2025	15/07/2025	3/07/2025
2759482025	Solicitud de copia	Cerrado - Sin recurso de reposición	9/06/2025	10/06/2025	24/06/2025	25/09/2025
2820522025	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	12/06/2025	11/06/2025	3/07/2025	1/07/2025
2839402025	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	11/06/2025	11/06/2025	3/07/2025	3/07/2025
2869282025	Consulta	Solucionado - Por respuesta definitiva	19/06/2025	12/06/2025	25/07/2025	23/07/2025
2905362025	Queja	Cerrado por vencimiento de términos	16/06/2025	17/06/2025	9/07/2025	3/07/2025
2913922025	Derecho de petición de interés particular	Cerrado por vencimiento de términos	13/06/2025	16/06/2025	8/07/2025	2/07/2025
2955412025	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	17/06/2025	17/06/2025	9/07/2025	4/07/2025
3013562025	Consulta	Solucionado - Por respuesta definitiva	20/06/2025	20/06/2025	4/08/2025	10/07/2025
3021422025	Queja	Solucionado - Por respuesta definitiva	9/07/2025	20/06/2025	14/07/2025	10/07/2025
3044422025	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	20/06/2025	24/06/2025	15/07/2025	1/07/2025
3054522025	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	24/06/2025	24/06/2025	15/07/2025	3/07/2025
3072482025	Consulta	Solucionado - Por traslado	25/06/2025	25/06/2025	6/08/2025	1/07/2025

Número petición	Tipo petición	Estado de la petición	Fecha asignación	Fecha inicio términos	Fecha vencimiento	Fecha finalización
3073052025	Consulta	Solucionado - Por respuesta definitiva	24/06/2025	25/06/2025	6/08/2025	3/07/2025
3073462025	Derecho de petición de interés particular	Cerrado por vencimiento de términos	24/06/2025	25/06/2025	16/07/2025	10/07/2025
3082302025	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	24/06/2025	25/06/2025	16/07/2025	11/07/2025
3082952025	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	24/06/2025	25/06/2025	16/07/2025	10/07/2025
3097482025	Solicitud de copia	Solucionado - Por respuesta definitiva	25/06/2025	26/06/2025	10/07/2025	8/07/2025
3098002025	Consulta	Solucionado - Por respuesta definitiva	25/06/2025	25/06/2025	6/08/2025	16/07/2025
3106222025	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	26/06/2025	26/06/2025	17/07/2025	8/07/2025
3108572025	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	26/06/2025	26/06/2025	17/07/2025	3/07/2025
3110522025	Derecho de petición de interés particular	Cerrado por vencimiento de términos	26/06/2025	26/06/2025	17/07/2025	12/07/2025
3122732025	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	26/06/2025	27/06/2025	18/07/2025	8/07/2025
3135982025	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por respuesta definitiva	27/06/2025	27/06/2025	18/07/2025	15/07/2025
3137512025	Denuncia por actos de corrupción	Solucionado - Por respuesta definitiva	27/06/2025	27/06/2025	18/07/2025	10/07/2025
3137802025	Denuncia por actos de corrupción	Solucionado - Por respuesta definitiva	26/06/2025	27/06/2025	18/07/2025	2/07/2025
3162042025	Derecho de petición de interés particular	Solucionado - Por traslado	30/06/2025	1/07/2025	21/07/2025	7/07/2025
3171142025	Solicitud de acceso a la información	Solucionado - Por respuesta definitiva	30/06/2025	1/07/2025	14/07/2025	14/07/2025

Fuente: Tabla elaborada con base en la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa; proceso "Atención a la Ciudadanía".

Tras la revisión de las peticiones analizadas, se encontró lo siguiente:

- Veintiún (21) peticiones fueron resueltas de manera definitiva, en cumplimiento de lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.
- Tres (3) peticiones fueron solucionadas por traslado de las cuales dos (2) se realizaron dentro de los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.
- Cuatro (4) peticiones (2905362025, 2913922025, 3073462025 y 3110522025) fueron cerradas por vencimiento de términos, toda vez que la SJD, dentro del término establecido solicito aclaración de la petición, sin que el peticionario diera respuesta al requerimiento. No obstante, no se aportó para el presente seguimiento acto administrativo en donde se declare el

Página 16 de 32

desistimiento tácito, tal como lo argumental el artículo 17 de la ley 1755 de 2015 que refiere: “(...) Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente (...)”.

- Dos (2) peticiones presentan estado “Cerrado - Sin recurso de reposición”, a lo cual se observó que mediante resolución 183 de 2025 se declaró desistimiento tácito de la petición 1223422025 y mediante resolución 309 de 2025 se declaró el desistimiento tácito y archivo de la petición 2759482025.

6.4 Peticiones pendientes en términos

A continuación, se relacionan trece (13) peticiones que fueron asignadas a la Secretaría Jurídica Distrital mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas “Bogotá te escucha” con corte 31 de diciembre de 2025, las cuales quedaron pendientes de respuesta, éstas serán verificadas en informe del primer semestre de 2026:

Tabla No. 5
Peticiones pendientes en términos II Sem 2025

Tipo petición	Estado petición inicial	Fecha asignación (Fecha de recibo)	Fecha vencimiento	Días para el vencimiento (desde el recibo hasta la fecha de vencimiento)	Fecha fin actividad (Cumplimiento de Termin)	Días de la actividad (días hábiles)
Consulta	En trámite - Por asignación	30/12/2025	2/02/2026	21	28/01/2026	27
Derecho de Petición de Interés General	En trámite - Por asignación	23/12/2025	16/01/2026	10	13/01/2026	12
Derecho de Petición de Interés Particular	Notificado - Para recurso de reposición	26/12/2025	19/11/2025	0	14/01/2026	12
Derecho de Petición de Interés Particular	Por ampliar - por solicitud ampliación	10/12/2025	17/12/2025	0	9/01/2026	12
Derecho de Petición de Interés Particular	En trámite - Por asignación	24/12/2025	19/01/2026	11	14/01/2026	12
Derecho de Petición de Interés Particular	En trámite - Por asignación	27/12/2025	15/01/2026	9	9/01/2026	12
Derecho de Petición de Interés Particular	En trámite - Por asignación	22/12/2025	15/01/2026	9	9/01/2026	12
Derecho de Petición de Interés Particular	Por aclarar - por solicitud aclaración	23/12/2025	16/01/2026	10	8/01/2026	12
Derecho de Petición de Interés Particular	Registro - con preclasificación	29/12/2025	21/01/2026	13	31/12/2025	2
Derecho de Petición de Interés Particular	En trámite por asignar - trasladar	31/12/2025	23/01/2026	15	5/01/2026	2

Tipo petición	Estado petición inicial	Fecha asignación (Fecha de recibo)	Fecha vencimiento	Días para el vencimiento (desde el recibo hasta la fecha de vencimiento)	Fecha fin actividad (Cumplimiento de Terminos)	Días de la actividad (días hábiles)
Derecho de Petición de Interés Particular	En trámite - Por asignación	30/12/2025	21/01/2026	13	16/01/2026	12
Derecho de Petición de Interés Particular	Por aclarar - por solicitud aclaración	29/12/2025	20/01/2026	12	14/01/2026	12
Derecho de Petición de Interés Particular	En trámite - Por asignación	30/12/2025	21/01/2026	13	16/01/2026	12

Fuente: Tabla elaborada con base en la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa; proceso "Atención a la Ciudadanía".

6.5 Peticiones con gestión extemporánea

Estado – Solucionado por Traslado

De acuerdo con la base de datos extraída del Sistema Bogotá te Escucha, se observó que durante el II semestre de 2025, en dieciocho (18) casos, no se tuvo en cuenta los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015 que argumenta *"Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente"*. Sin embargo, al realizar revisión a cada una petición, se observó:

Tabla No. 6
Peticiones en estado solucionado por traslado con gestión extemporánea durante el II Sem 2025

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Fecha inicio términos	No Radicado Traslado SIGA	Fecha de Traslado Entidad competente	Día de traslado Entidad Competente	Fecha de notificación al ciudadano	Días Notificación peticionario	Observaciones OCI
6179492025	Dirección Distrital De Doctrina Y Asuntos Normativos	Derecho De Petición De Interés General	3/12/2025	2-2025-16415	9/12/2025	4	15/12/2025	8	El oficio de traslado (2-2025-16415) a la Secretaría Distrital de Gobierno se realizó dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. No obstante, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha, no tuvo en cuenta dicho plazo. (15/12/2025).
3596132025	Dirección Distrital De Inspección Y Vigilancia	Derecho De Petición De Interés Particular	23/07/2025	2-2025-8807	29/07/2025	5	1/08/2025	8	El oficio de traslado (2-2025-8807) a la Cámara de Comercio de Bogotá se realizó dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. No

Página 18 de 32

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Fecha inicio términos	No Radicado Traslado SIGA	Fecha de Traslado Entidad competente	Día de traslado Entidad Competente	Fecha de notificación al ciudadano	Días Notificación peticionario	Observaciones OCI
	Control De Entidades Sin Ánimo De Lucro								obstante, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha, no tuvo en cuenta dicho plazo. (01/08/2025).
4160452025	Dirección Distrital De Inspección Y Vigilancia Control De Entidades Sin Ánimo De Lucro	Derecho De Petición De Interés Particular	22/08/2025	2-2025-10175	1/09/2025	7	1/09/2025	7	El oficio de traslado (2-2025-10175) a la Secretaría Distrital de Gobierno se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha, tuvo en cuenta dicho plazo. (01/09/2025).
4189392025	Dirección Distrital De Defensa Judicial Y Daño Antijurídico	Derecho De Petición De Interés Particular	21/08/2025	2-2025-10300 2-2025-10299	4/09/2025	11	9/09/2025	14	El oficio de traslado (2-2025-10300) a la Subred Integrada de servicios de Salud centro Oriente ESE y (2-2025-10299) a Secretaría de Hacienda Distrital, se realizó por fuera del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Igualmente, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha, tuvo en cuenta dicho plazo. (09/09/2025).
4526962025	Dirección Distrital De Doctrina Y Asuntos Normativos	Derecho De Petición De Interés Particular	3/09/2025	2-2025-10460	8/09/2025	4	10/09/2025	6	El oficio de traslado (2-2025-10460) a la Secretaría Distrital de Planeación se realizó dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. No obstante, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha, no tuvo en cuenta dicho plazo. (10/09/2025).
5021022025	Dirección Distrital De Defensa Judicial Y Daño Antijurídico	Derecho De Petición De Interés Particular	24/09/2025	2-2025-11618 2-2025-11619 2-2025-11620 2-2025-11654	30/09/2025	5	1/10/2025	6	Los oficios de traslado a Contraloría de Bogotá (2-2025-11654), Subred Integrada De Servicios De Salud Norte E.S.E. (2-2025-11620, Subred Integrada De Servicios De Salud Sur E.S.E. (2-2025-11619) Subred Integrada De Servicios De Salud Centro Oriente E.S.E. se realizó dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. No obstante, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha, no tuvo en cuenta dicho plazo. (01/10/2025).
5235992025	Dirección Distrital De Defensa Judicial Y Daño Antijurídico	Derecho De Petición De Interés Particular	2/10/2025	2-2025-12021	7/10/2025	4	10/10/2025	7	El oficio de traslado (2-2025-12021) a la Secretaría Distrital de Planeación se realizó dentro del término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. No obstante, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha, no tuvo en cuenta dicho plazo. (10/10/2025).

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Fecha inicio términos	No Radicado Traslado SIGA	Fecha de Traslado Entidad competente	Día de traslado Entidad Competente	Fecha de notificación al ciudadano	Días Notificación peticionario	Observaciones OCI
5432572025	Dirección Distrital De Defensa Judicial Y Daño Antijurídico	Derecho De Petición De Interés Particular	10/10/2025	2-2025-12615	20/10/2025	6	20/10/2025	6	El oficio de traslado (2-2025-12615) a la Alcaldía Local de Rafael Uribe no tuvo en cuenta el término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Adicionalmente, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha, no tuvo en cuenta dicho plazo. (20/10/2025).
5437362025	Dirección Distrital De Doctrina Y Asuntos Normativos	Derecho De Petición De Interés Particular	10/10/2025	2-2025-12624	20/10/2025	6	22/10/2025	8	El oficio de traslado (2-2025-12624) a la Secretaría Distrital de Salud no tuvo en cuenta el término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Adicionalmente, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha, no tuvo en cuenta dicho plazo. (22/10/2025).
5630852025	Dirección Distrital De Doctrina Y Asuntos Normativos	Derecho De Petición De Interés Particular	20/10/2025	2-2025-13018	23/10/2025	4	29/10/2025	8	El oficio de traslado (2-2025-13018) a la Secretaría Distrital de Ambiente tuvo en cuenta el término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. No obstante, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha, no tuvo en cuenta dicho plazo. (29/10/2025).
6311542025	Dirección De Gestión Corporativa	Derecho De Petición De Interés Particular	6/11/2025	Traslado por el Sistema BTE	18/11/2025	8	18/11/2025	8	El traslado a la Secretaría Distrital de Movilidad y la notificación al peticionario no tuvieron en cuenta el término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015.
6650922025	Dirección Distrital De Inspección Y Vigilancia Control De Entidades Sin Animo De Lucro	Derecho De Petición De Interés Particular	18/12/2025	2-2025-17743	26/12/2025	6	26/12/2025	6	El oficio de traslado a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá (2-2025-17743) y la notificación al peticionario no tuvieron en cuenta el término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015.
6670262025	Dirección Distrital De Doctrina Y Asuntos Normativos	Derecho De Petición De Interés Particular	4/12/2025	2-2025-16357	6/12/2025	2	15/12/2025	7	El oficio de traslado (2-2025-16357) a la Secretaría Distrital de Gobierno tuvo en cuenta el término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. No obstante, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha, no tuvo en cuenta dicho plazo. (15/12/2025).
6695522025	Dirección De Gestión Corporativa	Derecho De Petición De Interés Particular	4/12/2025	Traslado por el Sistema BTE	15/12/2025	7	15/12/2025	7	El traslado a la Secretaría Distrital de Gobierno y la notificación al peticionario no tuvieron en cuenta el término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015.
6701762025	Dirección Distrital De Doctrina Y	Derecho De Petición De Interés Particular	4/12/2025	2-2025-16496	10/12/2025	4	15/12/2025	7	El oficio de traslado (2-2025-16496) a la Secretaría Distrital de Gobierno tuvo en cuenta el término establecido

Número petición	Dependencia	Tipo petición	Fecha inicio términos	No Radicado Traslado SIGA	Fecha de Traslado Entidad competente	Día de traslado Entidad Competente	Fecha de notificación al ciudadano	Días Notificación peticionario	Observaciones OCI
	Asuntos Normativos	Interés Particular							en el art 21 de la ley 1755 de 2015. No obstante, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha, no tuvo en cuenta dicho plazo. (15/12/2025).
6940882025	Dirección Distrital De Doctrina Y Asuntos Normativos	Derecho De Petición De Interés Particular	16/12/2025	2-2025-17576	22/12/2025	5	24/12/2025	7	El oficio de traslado (2-2025-17576) a la Secretaría Distrital de Hábitat tuvo en cuenta el término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Adicionalmente, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha, no tuvo en cuenta dicho plazo. (24/12/2025).
4292302025	Dirección Distrital De Inspección Y Control De Entidades Sin Ánimo De Lucro	Queja	25/08/2025	2-2025-10102	1/09/2025	6	1/09/2025	6	El oficio de traslado (2-2025-10102) a la Superintendencia de Industria y comercio no tuvo en cuenta el término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. Adicionalmente, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha, no tuvo en cuenta dicho plazo. (01/09/2025).
4497502025	DIRECCION DISTRICTAL DE DOCTRINA Y ASUNTOS NORMATIVOS	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3/09/2025	2-2025-10510	9/09/2025	5	10/09/2025	6/01/1900	El oficio de traslado (2-2025-10510) al Departamento Administrativo de la Función Pública tuvo en cuenta el término establecido en el art 21 de la ley 1755 de 2015. No obstante, la notificación al peticionario por el Sistema Bogotá te Escucha, no tuvo en cuenta dicho plazo. (10/09/2025).

Fuente: Tabla elaborada con base en la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa; proceso "Atención a la Ciudadanía".

Análisis por Tipo petición

De acuerdo con la información registrada en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas "Bogotá te escucha", se observó que:

- Las peticiones de interés general, interés particular, consulta queja, reclamo, sugerencia que presentan tipo "solucionado— por respuesta definitiva" fueron atendidas dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015
- Las peticiones que presentan tipo "solicitud de acceso a la información y solicitud de copias", que presentan tipo "solucionado— por respuesta definitiva" fueron atendidas dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

6.6 Análisis peticiones tipo de solución cerrado por vencimiento de términos, y cerrado - Sin recurso de reposición.

Se evidenció que de acuerdo con la información registrada en la base de datos del Sistema Bogotá te Escucha y remitida por la Dirección de Gestión Corporativa, veintisiete (27) peticiones presentaron los siguientes estados de petición: cerrado por vencimiento de términos (22), Cerrado - Sin recurso de reposición (4) y Notificado para recurso de reposición (1), las cuales a consideración de la Secretaría Jurídica Distrital se encontraban incompletas y se realizó la respectiva solicitud de aclaración.

Por lo anterior, y para analizar la gestión de las peticiones anteriormente citadas se tuvo en cuenta lo estipulado en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015 el cual profesa: **“Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes (...) Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual (...) Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales(...).”** (subrayado fuera de texto).

En consecuencia, se realizó análisis de las veintidós (22) solicitudes que presentan estado de petición inicial “por aclarar – por solicitud de aclaración” y estado de petición final “cerrado por vencimiento de términos”, en donde, la SJD realizó mediante el sistema Bogotá te escucha, la respectiva solicitud de aclaración o ampliación en los términos establecidos en el articulado mencionado, no se observó que el peticionario no atendió la solicitud mencionada, lo cual evidencia una falta de interés en continuar con el trámite y conlleva a la respuesta definitiva y de fondo de la petición.

Por lo tanto y de acuerdo con lo descrito en el artículo 17 mencionado anteriormente, se realiza verificación de los actos administrativos aportados por el proceso de atención a la ciudadanía mediante memorando 3-2026-1639 suscritos por la

Página 22 de 32

Secretaría Jurídica Distrital, evidenciando que no se realizó la correspondiente resolución que declarará el desistimiento tácito y archivo de la petición. A continuación, se detalla lo enunciado.

Número petición	Tipo petición	Fecha asignación	Fecha inicio términos	Número radicado entrada	Fecha radicado entrada	Fecha solicitud aclaración
3376572025	Consulta	10/07/2025	9/07/2025	1-2025-10344	8/07/2025	10/07/2025
3384102025	Consulta	10/07/2025	9/07/2025	1-2025-10345	8/07/2025	10/07/2025
3843432025	Consulta	5/08/2025	4/08/2025		1/08/2025	5/08/2025
4748072025	Consulta	11/09/2025	12/09/2025	1-2025-14957	11/09/2025	11/09/2025
4195762025	Denuncia Por Actos De Corrupción	25/08/2025	21/08/2025	1-2025-13708	20/08/2025	25/08/2025
4196002025	Denuncia Por Actos De Corrupción	25/08/2025	21/08/2025	1-2025-13711	20/08/2025	25/08/2025
4402472025	Denuncia Por Actos De Corrupción	28/08/2025	29/08/2025	1-2025-14229	28/08/2025	28/08/2025
6188652025	Denuncia Por Actos De Corrupción	14/11/2025	13/11/2025		12/11/2025	14/11/2025
4919692025	Derecho De Petición De Interés General	19/09/2025	19/09/2025		18/09/2025	19/09/2025
5439792025	Derecho De Petición De Interés General	10/10/2025	10/10/2025	20254213428572	8/10/2025	10/10/2025
3530422025	Derecho De Petición De Interés Particular	18/07/2025	18/07/2025	1-2025-26819	17/07/2025	18/07/2025
3683452025	Derecho De Petición De Interés Particular	1/08/2025	28/07/2025	1-2025-12007	25/07/2025	1/08/2025
4230982025	Derecho De Petición De Interés Particular	26/08/2025	25/08/2025	1-2025-32046	21/08/2025	26/08/2025
4699542025	Derecho De Petición De Interés Particular	11/09/2025	10/09/2025	1-2025-34958	9/09/2025	11/09/2025
4858132025	Derecho De Petición De Interés Particular	17/09/2025	17/09/2025	1-2025-15185	16/09/2025	17/09/2025
5121582025	Derecho De Petición De Interés Particular	26/09/2025	26/09/2025	1-2025-15827	25/09/2025	26/09/2025
5244132025	Derecho De Petición De Interés Particular	3/10/2025	2/10/2025		1/10/2025	3/10/2025
6333232025	Derecho De Petición De Interés Particular	19/11/2025	19/11/2025	1-2025-18738	18/11/2025	19/11/2025
6461542025	Derecho De Petición De Interés Particular	1/12/2025	1/12/2025		24/11/2025	1/12/2025
6765442025	Derecho De Petición De Interés Particular	9/12/2025	9/12/2025	1-2025-48178	2/12/2025	9/12/2025
3265302025	Solicitud De Acceso A La Información	4/07/2025	7/07/2025		4/07/2025	4/07/2025
3492542025	Solicitud De Acceso A La Información	16/07/2025	17/07/2025		16/07/2025	16/07/2025

Fuente: Tabla elaborada con base en la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa; proceso "Atención a la Ciudadanía".

No obstante, y teniendo en cuenta las definiciones mencionadas en la respuesta al informe preliminar enviado por la Dirección Corporativa mediante correo electrónico de fecha 03 de marzo de 2026, se recomienda realizar consulta a Secretaría

General y revisar la pertinencia de la expedición del acto administrativo por el cual se declara desistimiento y archivo de la petición.

Para esto se sugiere tener en cuenta lo definido en el numeral 4.5 “Desistimiento de una petición” del manual para la gestión de peticiones ciudadanas, se establece que: *“Desistimiento por vencimiento de términos: situación en la cual el/la solicitante no responde dentro del término establecido la solicitud de aclaración que realiza una entidad para poder dar trámite a una petición. De acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una petición esta se devolverá a la persona solicitante para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición; para tal fin, la herramienta Bogotá te escucha dispone el evento “Solicitar aclaración” el cual después del término establecido sin recibir respuesta por parte de la peticionaria o el peticionario, realiza el cierre automático de la petición con el estado “Cierre - por vencimiento de términos”.*

Ahora bien, con relación a las cinco (5) peticiones, de las cuales cuatro (4) se encuentran en estado Cerrado - Sin recurso de reposición y una (1) en estado Notificado para recurso de reposición, se evidenció que en los cinco (5) casos se expidió el acto administrativo “Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de la petición del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha”. A continuación, se detalla lo anteriormente, enunciado.

Número petición	Tipo petición	Estado petición inicial	Estado de la petición	Resolución
3204262025	Derecho De Petición De Interés General	Notificado - Para recurso de reposición	Cerrado - Sin recurso de reposición	329 de 2025
2525132025	Derecho De Petición De Interés Particular	Notificado - Para recurso de reposición	Cerrado - Sin recurso de reposición	246 de 2025
3269732025	Derecho De Petición De Interés Particular	Notificado - Para recurso de reposición	Cerrado - Sin recurso de reposición	330 de 2025
5829282025	Derecho De Petición De Interés Particular	Notificado - Para recurso de reposición	Notificado - Para recurso de reposición	449 de 2025
2759482025	Solicitud De Copia	Notificado - Para recurso de reposición	Cerrado - Sin recurso de reposición	309 de 2025

Fuente: Tabla elaborada con base en la información suministrada por la Dirección de Gestión Corporativa; proceso “Atención a la Ciudadanía”, memorando 3-2026-1639 Dirección de Gestión Corporativa.

6.7 Manejo del sistema Bogotá te Escucha

Teniendo en cuenta que no se observó gestión extemporánea en la gestión de las PQRS, tal como se describió en el numeral 6.5 del presente informe, se evidenció un adecuado manejo del Sistema Bogotá te Escucha, de conformidad con lo señalado en el numeral 5.2 Generalidades del registro de peticiones del Manual para la Gestión de peticiones ciudadanas V3 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá el cual refiere: “(...) *Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta*”.

No obstante, tal como se describió en el numeral 6.2. Análisis de las denuncias por posibles actos de corrupción, se evidenció que para la petición 3382072025, se observó que mediante oficio 2-2025-798, el proceso dio traslado por competencia en los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015. No obstante, se evidenció que en el sistema se registró como estado “Solucionado - Por respuesta definitiva”, lo cual no corresponde a lo gestión realizada.

7 Estrategias de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

La Secretaría Jurídica Distrital en línea con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, desarrolló las siguientes acciones:

- El proceso de Atención a la Ciudadanía para el II semestre de 2025, gestionó las PQRS que ingresaron a través del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, mediante el análisis de cada una de las peticiones para determinar su competencia, las cuales a su vez fueron asignadas a las diferentes dependencias de la Secretaría Jurídica Distrital para su respuesta; o el traslado de las peticiones por ser competencia de otras entidades teniendo en cuenta la naturaleza del asunto.
- De otra parte, durante el II semestre de 2025, se continuó realizando el seguimiento semanal de las peticiones con fechas próximas a vencerse a las dependencias responsables de emitir respuesta, para su atención dentro de los términos de ley.
- El 27/10/2025, en redes sociales de la SJD, se publicó una pieza comunicacional denominada “¿Conoces un presunto acto de corrupción? Denuncia. En dicha publicación se informa los canales de atención dispuestos por la Entidad.

- De igual manera, en el II semestre de 2025 se socializó a los directores de las dependencias las novedades reportadas en el Informe consolidado sobre la calidad de las respuestas remitido por la Secretaría General. Memorandos 3-2025-8328 (julio), 3-2025-9664 (agosto), 3-2025-10783 (septiembre), 3-2025-12005 (octubre), 3-2025-13075 (noviembre).
- De acuerdo con el seguimiento realizado por la Secretaría General a la figura del defensor del ciudadano, en donde se realizó verificación de las funciones establecidas en artículo 14 del Decreto 847 de 2019 (vigente para el alcance del seguimiento), se obtuvo un cumplimiento correspondiente al 100%. El informe mencionado se encuentra disponible en el enlace:
[https://www.secretariajuridica.gov.co/sites/default/files/2026-01/20260119064322-Defensor%20-%202025 Secretari%CC%81a%20Juri%CC%81dica%20Distrital%20-%20SJD.pdf](https://www.secretariajuridica.gov.co/sites/default/files/2026-01/20260119064322-Defensor%20-%202025%20Secretari%CC%81a%20Juri%CC%81dica%20Distrital%20-%20SJD.pdf).
- Se evidenció que personal de la Secretaría Jurídica Distrital, asistió a la capacitación funcional para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te Escucha, organizada por la Secretaría General el día 10/07/2025. Dicho evento tuvo como objetivo Dar a conocer el uso y manejo funcional del Sistema Distrital para Gestión de Peticiones Ciudadanas -Bogotá te Escucha.
- Adicionalmente, y con relación al fortalecimiento de las competencias relacionadas con servicio al ciudadano, se evidenció la asistencia a las siguientes capacitaciones: Explorando mis Emociones en el Servicio (15/07/2025, 16/09/2025 y 21/10/2025), Protocolos del Servicio a la ciudadanía (21/08/2025, 09/09/2025 y 27/10/2025) y Conoce y conecta con la ciudadanía (11/09/2025, 06/11/2025).

Finalmente, la Secretaría Jurídica Distrital, cuenta con los siguientes canales de atención:

Canal Virtual

- Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas –Bogotá te Escucha y Canal de denuncias para posibles hechos de corrupción :
<https://bogota.gov.co/sdqs/>
- Correo electrónico institucional: correspondencia@secretariajuridica.gov.co
- Formulario electrónico SIGA:
<http://siga.bogotajuridica.gov.co/WebSigaPQR/#/Inicio>

Canal Presencial

- SuperCADE – CAD módulos de servicio 29, 35 y 36.
- Punto de radicación Carrera 8 N° 10 - 65

Canal Telefónico

- Línea Anticorrupción: Línea 195 opción 1
- 3813000 Ext. 1742

8. Verificación cumplimiento Norma Técnica Colombiana – NTC 6047 de 2013 “*Accesibilidad al medio físico, Espacios de Servicio al Ciudadano en la Administración Pública. Requisitos*”

En el marco de la realización del presente informe, se procedió a verificar el cumplimiento de los requisitos consagrados en la NTC 6047 de 2013 con relación a la accesibilidad y señalización al medio físico requerido en los espacios físicos de acceso al ciudadano, en especial, en los puntos presenciales dispuestos para la atención a la ciudadanía.

En virtud de lo anterior, se procedió a realizar visita el día jueves 19 de febrero de 2026 en el SuperCADE CAD donde la Secretaría Jurídica Distrital tiene dispuestos tres (3) módulos para la atención de la ciudadanía y la recepción de correspondencia; al respecto se recomienda la pertinencia de dar a conocer los resultados obtenidos a la Secretaría General, entre los cuales, se permite dar las siguientes recomendaciones:

- **Recepción / Vestíbulo:** Se recomienda adecuar los pictogramas de flujo que indiquen si es entrada o salida en los pasillos, así mismo colocar la correspondiente señalización a los bucles magnéticos o sistemas de aumento de la audición dispuestos en los módulos de asignación de turnos; de igual forma se sugiere mejorar la señalización con franjas táctiles guías, alertas de color y texturas diferentes a las del entorno donde se centraliza la información relevante para la ciudadanía.
- **Sala de espera:** Se recomienda la implementación de sistemas de audio que permitan suministrar la información a la ciudadanía de manera auditiva y no solamente visual.

Se resalta que en visita al SuperCADE, se observó un espacio destinado para sala de lactancia, espacio de diversión para niños pequeños y sala de lectura.

- **Baños accesibles:** Se recomienda tener en cuenta que en las cabinas de los baños accesibles deben existir todos los servicios como lavamanos, sanitario aparatos, entre otros; de igual forma, verificar los espacios libres a los lados del inodoro, ajustar el mecanismo de descarga, las barras auxiliares de apoyo las cuales deben estar a ambos lados del inodoro, así como también ajustar lo concerniente a los lavamanos, los cuales deben tener un espacio libre en la parte inferior, en aras de facilitar el acercamiento de personas en silla de ruedas y lo relacionado con los tiradores para ayudar a la apertura o cierre de las puertas de acceso a los baños accesibles.
- **Módulos de atención:** Se recomienda la implementación de sistemas de audio que permitan suministrar la información a la ciudadanía de manera auditiva y no solamente visual; así como también la implementación de sistemas técnicos como bucles magnéticos para facilitar la audición de los ciudadanos con algún tipo de discapacidad auditiva.

Los aspectos verificados, las evidencias fotográficas y los resultados se encuentran en el anexo denominado “*Lista de chequeo NTC 6047 de 2013*”, el cual hace parte del presente informe.

8 Conclusiones y Recomendaciones

- De acuerdo con la información suministrada y lo evidenciado en el presente seguimiento, durante el segundo semestre de 2025, se realizó asignación a la Secretaría Jurídica Distrital de 1093 PQRS, de las cuales realizó gestión y/o solución al 100% de las peticiones (1080) y trece (13) se encuentran pendientes de términos a 31/12/2025.
- De las treinta (30) peticiones que quedaron pendientes del I semestre de 2025, se observó que veintiún (21) peticiones fueron resueltas de manera definitiva, dos (2) peticiones fueron solucionadas por traslado en cumplimiento de lo establecido en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

No obstante, una (1) petición (2509532025), que presentó tipo “Solucionado - Por traslado”, no tuvo en cuenta los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015.

De otra parte, cuatro (4) peticiones (2905362025, 2913922025, 3073462025 y 3110522025) fueron cerradas por vencimiento de términos, toda vez que la SJD, dentro del término establecido solicitó aclaración de la petición, sin que el peticionario diera respuesta al requerimiento. No obstante, no se aportó para el

Página 28 de 32

presente seguimiento acto administrativo en donde se declare el desistimiento tácito, tal como lo argumental el artículo 17 de la ley 1755 de 2015 que refiere: “(...) Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente (...)”.

Dos (2) peticiones presentan estado “Cerrado - Sin recurso de reposición”, a lo cual se observó que mediante resolución 183 de 2025 se declaró desistimiento tácito de la petición 1223422025 y mediante resolución 309 de 2025 se declaró el desistimiento tácito y archivo de la petición 2759482025.

- Con relación al traslado por competencia que establece el artículo 21 de la ley 1755 de 2015, se concluyó que en dieciocho (18) casos, el oficio de traslado por competencia, se realizó fuera del término mencionado.

Por lo anterior se recomienda dar cumplimiento al termino establecido en la normatividad mencionada que refiere: “... Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.” (subrayado fuera de texto).

De otra parte, se observó que las peticiones de interés general, interés particular, consulta, queja, reclamo, sugerencia, solicitud de acceso a la información y solicitud de copias que presentan tipo “solucionado– por respuesta definitiva” fueron atendidas dentro de los términos establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015.

- Adicionalmente, se observó que veintidós (22) solicitudes que presentan estado de petición inicial “por aclarar – por solicitud de aclaración” y estado de petición final “cerrado por vencimiento de términos”, la SJD realizó mediante el sistema Bogotá te escucha, la respectiva solicitud de aclaración o ampliación en los términos establecidos en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015. No obstante, el peticionario no atendió la solicitud mencionada.

Por lo tanto y de acuerdo con lo descrito en el artículo mencionado en donde se profesa que: ***“Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes (...) Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual (...) Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales(...)*”**. (subrayado fuera de texto), se realiza verificación de los actos administrativos aportados por el proceso de atención a la ciudadanía mediante memorando 3-2026-1639, evidenciando que no se realizó la correspondiente resolución que declarará el desistimiento tácito y archivo de la petición. (El detalle se relaciona en el numeral 6.6 del presente informe).

No obstante, y teniendo en cuenta las definiciones mencionadas en la respuesta al informe preliminar enviado por la Dirección Corporativa mediante correo electrónico de fecha 03 de marzo de 2026, se recomienda realizar consulta a Secretaría General y revisar la pertinencia de la expedición del acto administrativo por el cual se declara desistimiento y archivo de la petición.

Para esto se sugiere tener en cuenta lo definido en el numeral 4.5 “Desistimiento de una petición” del manual para la gestión de peticiones ciudadanas, se establece que: ***“Desistimiento por vencimiento de términos: situación en la cual el/la solicitante no responde dentro del término establecido la solicitud de aclaración que realiza una entidad para poder dar trámite a una petición. De acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una petición esta se devolverá a la persona solicitante para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición; para tal fin, la herramienta Bogotá te escucha dispone el evento “Solicitar aclaración” el cual después del término establecido sin recibir respuesta por parte de la peticionaria o el peticionario, realiza el cierre automático de la petición con el estado “Cierre - por vencimiento de términos”***.

Con relación a cinco (5) peticiones, de las cuales cuatro (4) se encuentran en estado Cerrado - Sin recurso de reposición y una (1) en estado Notificado para recurso de reposición, se evidenció que en la totalidad de los casos analizados se expidió el acto administrativo “Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de la petición del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha”.

- Referente al manejo del sistema Bogotá te escucha y teniendo en cuenta que no se observó gestión extemporánea en la gestión de las PQRS, tal como se describió en el numeral 6.5 del presente informe, se evidenció un adecuado manejo del Sistema Bogotá te Escucha, de conformidad con lo señalado en el numeral 5.2 Generalidades del registro de peticiones del Manual para la Gestión de peticiones ciudadanas V3 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá el cual refiere: “(...) *Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta*”.

No obstante, tal como se describió en el numeral 6.2. Análisis de las denuncias por posibles actos de corrupción, se evidenció que para la petición 3382072025, se observó que mediante oficio 2-2025-798, el proceso dio traslado por competencia en los términos establecidos en el artículo 21 de la ley 1755 de 2015. No obstante, se evidenció que en el sistema se registró como estado “Solucionado - Por respuesta definitiva”, lo cual no corresponde a lo gestión realizada.

Por lo tanto, se recomienda que los registros realizados en el aplicativo Bogotá te Escucha, sean concordantes con la gestión realizada en la petición.

- Se observó que la Secretaría Jurídica Distrital viene dando cumplimiento a lo señalado en el Decreto 197 de 2014 (vigente para el alcance del seguimiento), respecto a los lineamientos de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- En relación con la verificación del cumplimiento de los requisitos establecidos en la Norma Técnica Colombiana – NTC 6047 de 2013, se recomienda gestionar los trámites pertinentes ante las entidades responsables de la adecuación, mantenimiento y administración de las instalaciones del SuperCADE CAD. Esto con el fin de implementar los ajustes necesarios para

mejorar las condiciones de accesibilidad y señalización en los espacios físicos destinados a la atención presencial de la ciudadanía.

Original firmado

LEIDY YULIETH PEREA RAMÍREZ
Jefe Oficina Control Interno

Proyectó: Carolina Lozano Ardila - Profesional Especializado
Gloria Inés Martínez Ortiz – Profesional Universitario
Revisó/ Aprobó: Olga Milena Corzo Estepa – Jefe Oficina de Control Interno

Bogotá, D.C.

Doctora
MARIA FERNANDA QUIJANO VASQUEZ
Directora de Gestión Corporativa

Asunto: Resultado a las respuestas brindadas al Informe preliminar, de Peticiones, Quejas, reclamos sugerencias y Denuncias II semestre 2025

Respetada Doctora María Fernanda:

Analizadas la respuesta brindada por la Dirección de Gestión Corporativa al Informe preliminar de seguimiento a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias, del segundo semestre 2025, realizada mediante correo electrónico de fecha 03/03/2026, la Oficina de Control Interno informa:

Resultado	Detalle del resultado preliminar	Respuesta, Dirección de Gestión Corporativa (mail, 03/03/2026)	Análisis y conclusión, Oficina de Control Interno
	Por lo anterior, y para analizar la gestión de las peticiones anteriormente citadas se tuvo en cuenta lo estipulado en el artículo 17 de la ley 1755 de 2015 el cual profesa: <i>"Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes (...). Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual (...). Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente</i>	En atención al informe preliminar, desde el proceso de Atención a la Ciudadanía solo tenemos una precisión relacionada con el numeral "6.6 Análisis peticiones tipo de solución cerrado por vencimiento de términos, y cerrado - Sin recurso de reposición", por lo que respetuosamente informamos: Respecto de las veintidós (22) peticiones que figuran con estado inicial "Por aclarar - por solicitud de aclaración" y estado final "Cerrado por vencimiento de términos", es preciso señalar que, de conformidad con lo establecido en el Manual del Usuario Funcionario del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, la solicitud de aclaración procede cuando no se comprende la finalidad de la petición. En estos casos, la solicitud no puede gestionarse, tramitarse ni direccionarse a ninguna entidad hasta tanto el peticionario precise su contenido. Cuando se solicita la aclaración y el peticionario excede el plazo establecido para responder, el sistema genera automáticamente el estado "CERRADO - POR VENCIMIENTO DE TÉRMINOS". Por otra parte, el evento "Solicitar ampliación" se utiliza cuando se requiere información adicional para atender de fondo la solicitud. En estos casos, si el peticionario supera el término otorgado para aportar la información requerida, el sistema genera automáticamente el estado "CERRADO - POR DESISTIMIENTO", lo que da lugar a la expedición del acto administrativo correspondiente, tal como se evidencia en las peticiones No. 3204262025, 2525132025, 3269732025, 5829282025 y	Revisada la respuesta dada al informe preliminar se precisa que esta se acepta parcialmente, toda vez que: En las veintidós (22) peticiones analizadas, se observó que, por parte de la Secretaría Jurídica Distrital, se realizó requerimiento al peticionario para solicitar ampliación dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación. Tal como lo establece el artículo 17 de la ley mencionada. Se evidenció que el peticionario no atendió la solicitud de ampliación interpuesta por la Secretaría Jurídica Distrital a través del Sistema Bogotá te escucha. En consecuencia, el sistema Bogotá te Escucha cierra la petición por vencimiento de términos. De acuerdo con lo anterior, se observó que las veintidós (22) peticiones analizadas, y de acuerdo con su comportamiento y gestión, cumplen con las características establecidas en el artículo 17 de la ley 1755 de 2025.

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195

Resultado	Detalle del resultado preliminar	Respuesta, Dirección de Gestión Corporativa (mail, 03/03/2026)	Análisis y conclusión, Oficina de Control Interno
	<i>presentada con el lleno de los requisitos legales(...)</i>". (subrayado fuera de texto). En consecuencia, se realizó análisis de las veintidós (22) solicitudes que presentan estado de petición inicial "por aclarar – por solicitud de aclaración" y estado de petición final "cerrado por vencimiento de términos", en donde, la SJD realizó mediante el sistema Bogotá te escucha, la respectiva solicitud de aclaración o ampliación en los términos establecidos en el articulado mencionado, no se observó que el peticionario no atendió la solicitud mencionada, lo cual evidencia una falta de interés en continuar con el trámite y conlleva a la respuesta definitiva y de fondo de la petición. Por lo tanto y de acuerdo con lo descrito en el artículo 17 mencionado anteriormente, se realiza verificación de los actos administrativos aportados por el proceso de atención a la ciudadanía mediante memorando 3-2026-1639 suscritos por la Secretaría Jurídica Distrital, evidenciando que no se realizó la correspondiente resolución que declarará el desistimiento tácito y archivo de la petición. A continuación, se detalla lo enunciado. 3376572025, 3384102025, 3843432025, 4748072025, 4195762025, 4196002025, 4402472025, 6188652025, 4919692025, 5439792025, 3530422025, 3683452025, 4230982025, 4699542025, 4858132025, 5121582025, 5244132025, 6333232025, 6461542025, 6765442025, 3265302025 y 3492542025	2759482025.	No obstante, y teniendo en cuenta las definiciones mencionadas en la respuesta al informe preliminar enviado por la Dirección Corporativa mediante correo electrónico de fecha 03 de marzo de 2026, se recomienda realizar consulta a Secretaría General y revisar la pertinencia de la expedición del acto administrativo por el cual se declara desistimiento y archivo de la petición. Para esto se sugiere tener en cuenta lo definido en el numeral 4.5 "Desistimiento de una petición" del manual para la gestión de peticiones ciudadanas, se establece que: <i>"Desistimiento por vencimiento de términos: situación en la cual el/la solicitante no responde dentro del término establecido la solicitud de aclaración que realiza una entidad para poder dar trámite a una petición. De acuerdo con lo establecido en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, cuando no se comprenda la finalidad u objeto de una petición esta se devolverá a la persona solicitante para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición; para tal fin, la herramienta Bogotá te escucha dispone el evento "Solicitar aclaración" el cual después del término establecido sin recibir respuesta por parte de la peticionaria o el peticionario, realiza el cierre automático de la petición con el estado "Cierre - por vencimiento de términos".</i>

Resultado	Detalle del resultado preliminar	Respuesta, Dirección de Gestión Corporativa (mail, 03/03/2026)	Análisis y conclusión, Oficina de Control Interno
	Con relación a las cinco (5) peticiones, de las cuales cuatro (4) se encuentran en estado Cerrado - Sin recurso de reposición y una (1) en estado Notificado para recurso de reposición, se evidenció que en cuatro (4) casos se expidió el acto administrativo "Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de la petición del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha" y un (1) caso no se aportó evidencia que dé cuenta de la resolución mencionada	Por último, adjuntamos la Resolución 329 de 2025 por la cual se decretó el desistimiento tácito y el archivo de la petición No. 3204262025 en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha.	Se realizó análisis de la Resolución 329 de 2025 y se incorporó en el informe final de seguimiento, de la siguiente manera: 6.6 Análisis peticiones tipo de solución cerrado por vencimiento de términos, y cerrado - Sin recurso de reposición. (...) Con relación a las cinco (5) peticiones, de las cuales cuatro (4) se encuentran en estado Cerrado - Sin recurso de reposición y una (1) en estado Notificado para recurso de reposición, se evidenció que en los cinco (5) casos se expidió el acto administrativo "Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de la petición del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha" (...). 8 Conclusiones y Recomendaciones Con relación a cinco (5) peticiones, de las cuales cuatro (4) se encuentran en estado Cerrado - Sin recurso de reposición y una (1) en estado Notificado para recurso de reposición, se evidenció que en la totalidad de los casos analizados se expidió el acto administrativo "Por la cual se decreta el desistimiento tácito y el archivo de la petición del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te Escucha" (...).

Atentamente

Original firmado

LEIDY YULIETH PEREA RAMÍREZ
Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por:

Carolina Lozano Ardila – Profesional Especializado
Gloria Inés Martínez Ortiz

Revisado y Aprobado por:

Dra. Leidy Yulieth Perea Ramírez– Jefe Oficina de Control Interno

Carrera 8 No. 10 – 65
Código Postal: 111711
Tel: 3813000
www.bogotajuridica.gov.co
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

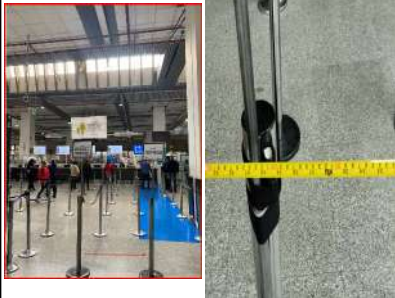
LISTA DE CHEQUEO CUMPLIMIENTO NTC 6047:2013
SECRETARIA JURIDICA DISTRITAL

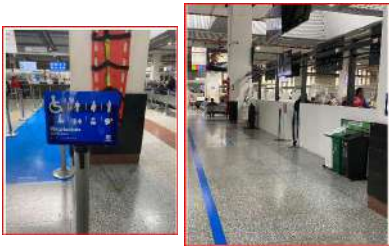
FECHA
 HORA
 FUNCIONARIOS Y/O CONTRATISTAS QUE ATIENDEN LA VISITA:

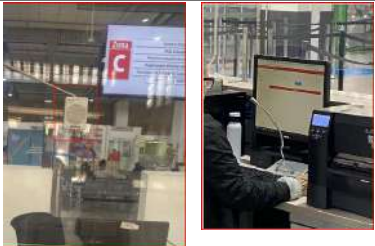
19 de Febrero de 2026
 9:00am
 Gloria Ines Martinez Ortiz - Javier Pinto

 SUPERCADDE CAD Carrera 30
 Dirección: Carrera 30 No. 25 - 90 - Bogotá D. C.
 Módulos de Servicio Nos. 29, 35 y 36
 Teléfono: +57 601 3813000 Extensión: 1742
 Horario de atención: lunes a viernes 7:00 a. m. - 4:30 p. m.

LUGAR:

No.	REQUISITO	DESCRIPCION	CUMPLE	DESCRIPCION DE EVIDENCIA	OBSERVACIONES
1	NTC 6047:2013 ZONA I: RECEPCIÓN: Radicación o correspondencia	Para el control del acceso se deben instalar sistemas tipo pasillo motorizados, los sistemas tipo torniquete son accesibles.	Si		Se encuentran instalados torniquetes de accesibilidad en el control de acceso y para discapacitados sistema abatible con sensores de seguridad
2		Los controles de paso tendrán pictograma de flujo que indique si es de entrada o salida, tanto en los pasillos, como en la parte superior.	Si		Se verificó desde el interior de las instalaciones del Supercade CAD, se observan dos avisos que indican "Salida Exit", uno en la entrada y otro en de ingreso accesible
3		Los pasos estándar tendrán un ancho de mínimo 70 cm.	Si		Se evidencia un ancho de 100 cm en los pasos estándar.

No.	REQUISITO	DESCRIPCION	CUMPLE	DESCRIPCION DE EVIDENCIA	OBSERVACIONES
4	RECEPCIÓN /VESTIBULO	El acceso y salida accesible, principalmente para personas con discapacidad, obesas o que requieran una ayuda técnica, tendrán un ancho de paso de mínimo 92 cm.	Si		Se observa que el ancho del acceso al módulo de asignación de turnos es de 80 cm
5		Debe ser fácil de identificar y estar ubicado lo más cercano a la puerta de entrada. Todas las personas deben poder acercarse con autonomía.	Si		Se observa que se encuentra ubicada frente a la entrada del SuperCADE, en un punto visible y cercano al acceso principal, lo que permite su fácil identificación y garantiza que todas las personas puedan aproximarse con autonomía.
6		El mobiliario debe ser accesible por ambos lados para usuarios en silla de ruedas.	Si		El mobiliario es accesible para el ingreso, movimiento y salida para usuarios en silla de ruedas. No se observan artículos que obstaculicen la movilidad.

No.	REQUISITO		DESCRIPCION	CUMPLE	DESCRIPCION DE EVIDENCIA	OBSERVACIONES
7			El mobiliario debe contrastar cromáticamente con el entorno para que sea fácilmente identificable. Los materiales utilizados deben tener un buen acabado para evitar el deterioro del elemento a corto plazo. No deben terminar en arista vivas para evitar laceraciones.	Si		El mobiliario contrasta cromáticamente con el entorno y se observa en buen estado.
8			El vestíbulo y área de recepción deben tener al menos una posición equipada con un sistema de aumento de la audición (por ejemplo, un bucle magnético) para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas y se señalará claramente con el símbolo adecuado.	Parcialmente		Se evidencia un sistema de aumento de audición, sin embargo no está señalizado.
9			Se debe evitar colocar los mostradores de servicio frente a las ventanas en donde el brillo del sol haga que la cara del usuario esté en la sombra.	Si		Todo el espacio de los mostradores se encuentra ubicado al interior, donde no llega el brillo directo del sol.
10			Deberá existir personal capacitado para la atención a las personas, principalmente con discapacidad. Al menos una persona tendrá conocimientos básicos en lengua de señas.	Si	 	Por parte del personal de atención a la ciudadanía se indica que hay un funcionario que presta acompañamiento para su desplazamiento a cada uno de los módulos, por otra parte se obtiene información de la capacitación en conocimientos en lengua de señas.

No.	REQUISITO	DESCRIPCION	CUMPLE	DESCRIPCION DE EVIDENCIA	OBSERVACIONES
11		Los pavimentos deben ser duros, continuos, antideslizantes, sin resaltes y no deben producir deslumbramiento	Si		Se evidencia que el piso del Supercade es duro, continuo, sin resaltes y no produce deslumbramiento, sin embargo, no se evidencia que sea antideslizante.
12		Señalización con franjas táctiles guías y de alerta de color y texturas diferentes a las de su entorno; los recorridos principales, donde se centraliza la información, así como las comunicaciones verticales en aquellos edificios públicos de interés general que contengan grandes vestíbulos, y en los que exista una gran distancia entre los accesos y el punto de atención al público o zona de interés más cercana y en edificaciones de grandes dimensiones. La franja-guía de dirección se utiliza para ofrecer a la persona con discapacidad visual una posibilidad de dirección dentro del entorno que le rodea, cuando dicha persona no puede extraer información del mismo mediante la utilización de otras claves sensoriales	Si		Se evidencia la existencia de señalización mediante franjas táctiles guía y de alerta, diferenciadas en color y textura respecto al pavimento circundante, instaladas en los recorridos principales y puntos de interés, garantizando orientación y advertencia para personas con discapacidad.
13		La longitud de este no debe ser inferior a 120 cm, en la dirección del desplazamiento. Aunque la longitud y ancho adecuado siempre será de 150 cm, para permitir un área adecuada de zona de maniobra para una persona en silla de ruedas.	Si		Se observan espacios de tránsito y desplazamiento bastante amplios que permiten la maniobra para personas en silla de ruedas.

No.	REQUISITO	DESCRIPCION	CUMPLE	DESCRIPCION DE EVIDENCIA	OBSERVACIONES
14					
		El ancho mínimo permitido es de 120 cm, adecuado de 150 cm e ideal de 180 cm, sin incluir pasamanos, barandas o cualquier elemento que se proyecte (extintores, carteleras, percheros, entre otros). Determinado por la intensidad de uso	Si		Se observa que el ancho del pasillo es de 180 cm sin tener en cuenta pasamanos, barandas y/o demás elementos.
15		PASILLOS Y CORREDORES			
		Los pasillos deben tener un ancho libre ideal de 180 cm, para permitir el paso simultáneo de varios usuarios.	Si		Se evidencia un espacio de 2 metros de ancho libre que permite el paso simultáneo de varios usuarios.

No.	REQUISITO	DESCRIPCION	CUMPLE	DESCRIPCION DE EVIDENCIA	OBSERVACIONES
16		La altura mínima de las circulaciones debe ser de 220 cm, sin que existan dentro de esa altura elementos como: luminarias, carteles, equipamiento, instalaciones y partes propias del edificio.	Si		Se observa que la altura mínima de los espacios de circulación cumplen con la medida exigida de 220 cm.
17		Las circulaciones son lugares de tránsito, por lo que en ellos no deberá situarse ningún obstáculo.	Si		No se observan objetos o elementos que obstaculicen los lugares de tránsito.

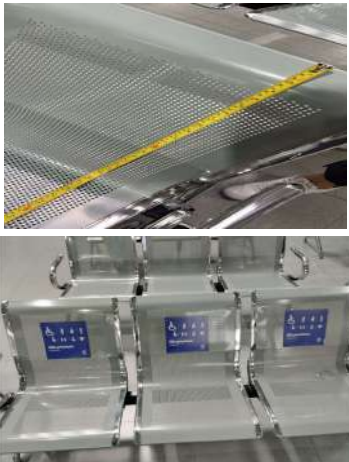
No.	REQUISITO	DESCRIPCION	CUMPLE	DESCRIPCION DE EVIDENCIA	OBSERVACIONES
18		Los objetos o elementos que se encuentran a una altura inferior a 210 cm, dentro de las circulaciones principales y que representan un obstáculo en las mismas deberán reubicarse, en caso de no ser posible estos deberán dejar un ancho mínimo de paso de 90 cm y cumplir con las siguientes características: - Debe estar señalizado para ser visto fácilmente con un contraste de color adecuado, con relación al fondo donde se encuentra. - Deberá estar protegido contra impacto. - Todos los elementos deberán tener terminaciones redondeadas para evitar laceraciones. - Siempre debe contar con señalización podotáctil de color y textura contrastante, que sea detectable por una persona que usa bastón. - Todos los objetos se deben proyectar hasta el piso.	Si		El objeto que cuelga desde el techo y que se encuentra a menor altura se observa que está a 223 cm de altura, los demás elementos se encuentran por fuera de las zonas de circulaciones.
19		El ancho libre mínimo de los tramos será de 120 cm	Si		Se observan ancho libre mínimo de los tramos es de mas de 120 cm
20		La altura libre mínima será de 210 cm.	Si		Se observan la altura libre mas de 210 cm.
21		Las contrahuellas tendrán una altura entre 14 cm y 18 cm	Si		Se observan contrahuellas con una altura de 18 cm

No.	REQUISITO	DESCRIPCION	CUMPLE	DESCRIPCION DE EVIDENCIA	OBSERVACIONES
22	ESCALERAS	Las huellas tendrán una profundidad de mínimo 30 cm.	Si		Se observan las huellas con una profundidad de 30 cm.
23		Los tramos rectos sin descansos no deben superar 16 o 18 escalones continuos	Si		Se observan, los tramos rectos sin descansos son de 10 escalones continuos
24		Todas las escaleras deberán tener franjas táctiles de 40 centímetros como mínimo al inicio y final de cada tramo con textura diferente y color contrastante, para que una persona con baja visión pueda detectar cuando inicia o termina la actividad	Si		Se observan, franjas táctiles de 40 centímetros al inicio y final de cada tramo con textura diferente y color contrastante
25		Los escalones deberán contar con franjas antideslizantes y reflectivas.	Parcialmente		Se observan, que los escalones tienen franjas antideslizantes en estado regular y no cuentan con franjas reflectivas.
26		Las huellas deben tener el borde o arista redondeados, radio de curvatura máx. 1 cm, que no sobresalga del plano de la contrahuella.	Si		Se observan, que las huellas tienen el borde o arista redondeados, con un radio de curvatura máx. 1 cm, y no sobresale del plano de la contrahuella.
27		Las contrahuellas no deben ser caladas, ni abiertas.	No		Se observan, que las contrahuellas son caladas, y abiertas.

No.	REQUISITO	DESCRIPCION	CUMPLE	DESCRIPCION DE EVIDENCIA	OBSERVACIONES
28		El ángulo que forma la contrahuella con la huella, debe ser de 90 grados.	Si		Se observan, que el ángulo que forma la contrahuella con la huella, es de 90 grados.
29		Los pisos deben ser antideslizantes, sin relieves con inicio y final diferenciado visualmente.	Si		Se observan, que los pisos tiene cinta antideslizantes, sin relieves con inicio y final.
30		Los escalones aislados deberán presentar texturas, color e iluminación que los diferencie del pavimento general.	N/A		
31		El descanso deberá tener una profundidad del ancho total del tramo, más el 50% de esta misma longitud.	Si		Se observan, que el descanso tiene una profundidad del ancho total del tramo, más el 50% de esta misma longitud.
32		Se deben colocar barandas en ambos costados de doble altura a 70 cm y a 90 cm, medidos desde el piso hasta el eje de la baranda. Las barandas se deben prolongar mínimo 30 cm al inicio y fin de los tramos, con terminación redondeada, hacia el piso o muro.	No		No se observan, barandas en ambos costados
33		Se recomienda el contraste entre el color de las huellas y contrahuellas	No		No se observan, el contraste entre el color de las huellas y contrahuellas
34		Debe contar con una iluminación adecuada de 150 lux a 200 lux.	N/A		
35		Tendrá un ancho mínimo de 120 cm	Si		Se observan, que la rampa tiene un ancho de mas de 120 cm.

No.	REQUISITO	DESCRIPCION	CUMPLE	DESCRIPCION DE EVIDENCIA	OBSERVACIONES
36	RAMPAS	Los descansos se colocarán entre tramos de rampa, cuando exista posibilidad de giro y frente a cualquier acceso, el largo del descanso será de mínimo 120 cm.	N/A		
37		Debe tener un zócalo de máximo 10 cm.	N/A		No se observan, zócalo.
38		Se deben colocar barandas en ambos costados de doble altura a 70 cm y a 90 cm, medidos desde el piso hasta el eje de la baranda. Las barandas se deben prolongar mínimo 30 cm antes del inicio de la rampa hasta después de finalizar el tramo de la rampa	Parcialmente		Se observan, que la rampa tiene barandas a cada lado, con altura de 90 cm desde el suelo hasta el eje. Las barandas se extienden 30 cm antes y 30 cm después del tramo
39		Debe tener una franja de alerta al inicio y al final de los tramos y descansos, con un ancho mínimo de 40 cm.	No		No se observan, franja de alerta al inicio y al final de los tramos y descansos
40		La franja de alerta debe tener un color contrastante con el suelo.	No		No se observan, franja de alerta con un color contrastante con el suelo.
41		Cada 10 m debe existir un descanso de 120 cm como mínimo	N/A		
42		Debe tener un material antideslizante, duro y sin resaltes.	Si		Se observan, que la rampa tiene material antideslizante, duro y sin resaltes.
43		En cada cambio de dirección se requiere un descanso de mínimo 150 cm	N/A		

No.	REQUISITO	DESCRIPCION	CUMPLE	DESCRIPCION DE EVIDENCIA	OBSERVACIONES
44		Tendrá un espacio libre 150 cm al inicio y final de la rampa.	Si		Se observan, un espacio libre 150 cm al inicio y final de la rampa.
45		Debe contar con una iluminación adecuada de 150 lux a 200 lux.	N/A		
46		Debe contar con una iluminación adecuada de 150 lux a 200 lux.	N/A		
47	NTC 6047:2013 ZONA DE PERMANENCIA	Deberá existir un área libre para la ubicación de personas en condición de discapacidad, lo suficientemente amplia para ubicar y manipular sillas de ruedas. Estará debidamente señalizado en el piso, con un color llamativo que permita su identificación.	Si		Se observa un área exclusiva detrás del área de recepción y asignación de turnos señalizada con un recuadro de color azul, donde se encuentran las sillas para personas en condición de discapacidad, las cuales cuentan con áreas libres para ubicar y manipular sillas de ruedas.
48		Se deben ubicar en las primeras filas cercanas a los módulos de atención, sillas de diferente color, con la señalización correspondiente, disponibles para adultos mayores, niños, mujeres embarazadas, personas en condición de discapacidad, personas de talla baja, personas con niños en brazos y población vulnerable en general.	Si		Se observan sillas con señalización especial en las primeras filas cercanas a los módulos de atención de la Secretaría Jurídica Distrital

No.	REQUISITO	DESCRIPCION	CUMPLE	DESCRIPCION DE EVIDENCIA	OBSERVACIONES
49	SALA DE ESPERA	Debe existir un espacio de circulación que no interfiera con la zona de espera general, de tal manera que si una persona utiliza ayudas técnicas (por ejemplo, muletas o caminadores) estén al alcance de su mano.	Si		En el área exclusiva para personas en condición de discapacidad se evidencian espacios disponibles al lado de las sillas para que las ayudas técnicas (muletas, aminadores, etc.) estén al alcance de su mano.
50		Se deben ubicar los asientos de tal forma que no interrumpen la circulación de la sala, dejando un ancho mínimo de 100 cm de circulación en ambos costados y entre filas una distancia de mínimo 60 cm para garantizar el libre desplazamiento de las personas.	Si		Se verifica que los espacios disponibles son de 130cm en ambos costados y de 60cm entre as filas.
51		Las sillas deben contar con espaldar y apoyabrazos, el asiento tendrá una altura entre 43 cm a 45 cm, los apoya brazos con una altura de 22 cm a 30 cm desde la parte superior del asiento hasta la parte superior del apoya brazos; el asiento debe tener una profundidad de mínimo 45 cm a 50 cm, el espaldar debe ser fijo con una longitud de 45 cm a 60 cm desde la parte inferior del asiento hasta la parte superior, un ángulo de asiento a espaldar de 100° a 105°, y un espacio mínimo de 15 cm bajo el asiento para los pies, al ponerse de pie.	Si		Las medidas de las sillas se encuentran dentro de los rangos exigidos por la normatividad.

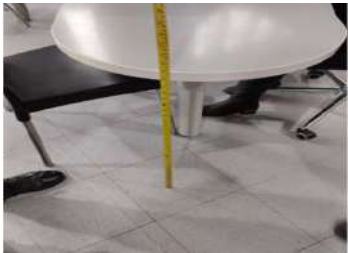
No.	REQUISITO		DESCRIPCION	CUMPLE	DESCRIPCION DE EVIDENCIA	OBSERVACIONES
52			Los materiales deben ser cómodos, resistentes a los golpes, preferiblemente un terminado mate para evitar reflejos indeseados en las superficies. Si el material escogido es plástico, se sugiere que su acabado sea también antideslizante. Las espumas de alta densidad evitan deformaciones prematuras en el asiento.	Si		Los materiales de las sillas, son cómodos, resistentes, en terminado mate y se encuentran en buen estado.
53			Evitar materiales corto punzantes al tacto. Las terminaciones deben tener bordes redondeados. Debe contrastar con el entorno para que sea fácilmente detectable por personas de baja visión.	Si		Se evidencia que las sillas tienen bordes redondeados, no son cortopunzantes, se encuentran en buen estado y contrastan con el entorno.
54			La información suministrada en la sala de espera se dará tanto de manera visual, como auditiva.	Parcialmente		La información en la sala de espera se suministra de manera visual a través de pantallas distribuidas en todo el área, pero no de manera auditiva.
55			La información física relevante, se encontrará también en braille.	Si		En diferentes áreas del supercade así como en el módulo de atención se observa información disponible en braille.
56			Debe existir personal capacitado para la atención a las personas, principalmente con discapacidad. Al menos una persona tendrá conocimientos básicos en lengua de señas.	Si		El personal a cargo de la atención y asignación de turnos manifiesta que hay la mayoría de los funcionarios cuentan con conocimientos en lengua de señas, sin embargo no se pudo obtener evidencia; en relación con el personal de la Secretaría Jurídica Distrital que atiende a los ciudadanos, se aportaron los certificados de los cursos en lengua de señas realizados por el INSOR.

No.	REQUISITO	DESCRIPCION	CUMPLE	DESCRIPCION DE EVIDENCIA	OBSERVACIONES
57	BAÑOS PÚBLICOS GENERALES	La puerta tendrá un ancho libre de paso de mínimo 90 cm.	Si		Se observan la puerta con un ancho libre de paso de 110 cm.
58		Tendrá circulaciones con un ancho libre de 90 cm.	Si		Se observan circulaciones con un ancho libre de 110 cm.
59		Las puertas de acceso a los sanitarios, tendrán como mínimo 70 cm de ancho libre de paso.	Si		Se observan acceso a los sanitarios, con 70 cm de ancho libre de paso.
60		La grifería debe ser de mono mando con accionamiento de palanca, célula fotoeléctrica o similar.	Si		Se observan, que la grifería es de mono mando.
61		Deben existir todos los servicios dentro de la cabina, lavamanos, sanitario, aparatos, entre otros.	Parcialmente		En el espacio dentro de la cabina se observa únicamente el servicio del sanitario, no se observa lavamanos ni aparatos adicionales.

No.	REQUISITO	DESCRIPCION	CUMPLE	DESCRIPCION DE EVIDENCIA	OBSERVACIONES
62		La altura de asiento del inodoro será de 43 cm – 45 cm y dispondrá, al menos por uno de los lados, de un espacio libre de obstáculos de mínimo 80 cm, de tal forma que permita la transferencia lateral desde una silla de ruedas.	Parcialmente	 	La altura del asiento del inodoro es de 38 cm y el espacio libre de obstáculos a los lados del inodoro son de 50 cm.
63		El mecanismo de descarga de las cisternas será mediante pulsadores de tamaño adecuado (dimensión mínima 5 cm y superficie mínima 25 cm), para favorecer su utilización a personas con dificultades de manipulación.	Parcialmente		Se observa mecanismo push de descarga con dimensiones menores a las exigidas en la normatividad.
64		Barras auxiliares de apoyo a ambos lados del inodoro, como mínimo abatible verticalmente, la del lateral por donde se efectuó la transferencia y fija la del lado de la pared, de 80 cm de longitud y situadas a 70 cm de altura. La distancia entre los ejes de las barras será de 80 cm. si existe la posibilidad de realizar la transferencia desde la silla de ruedas al inodoro desde ambos lados, las dos barras serán abatibles. La sección transversal de las mismas tendrá los cantos redondeados y su dimensión máxima no superará los 5 cm. Si la sección es circular, el diámetro estará comprendido entre 3 cm y 5 cm.	Parcialmente		Se observan barras auxiliares de apoyo solo en un lado del inodoro y en la parte de atrás, las medidas de altura y dimensión se encuentran dentro de los rangos establecidos en la norma.
65		El lavamanos debe ir sin pedestal, para permitir la aproximación frontal bajo los mismos de las personas en silla de ruedas.	No		El lavamanos está instalado sobre un mueble que impide o dificulta que personas en silla de ruedas puedan acercarse y utilizarlo cómodamente.

No.	REQUISITO		DESCRIPCION	CUMPLE	DESCRIPCION DE EVIDENCIA	OBSERVACIONES
66		BAÑOS ACCESIBLES	La altura desde la parte superior del lavamanos al suelo será de 85 cm, y el hueco mínimo libre de obstáculos desde la parte inferior será al menos de 73 cm hasta un fondo de al menos 40 cm.	Parcialmente		La altura del lavamanos es de 70cm, el espacio libre debajo del lavamanos es de 30cm aproximadamente.
67			La grifería debe ser tipo monomando, palanca o célula fotoeléctrica, para facilitar su manipulación. El alcance máximo de la grifería desde el borde del lavamanos será de 40 cm.	Si		El tipo de grifería y la medida cumple con las condiciones establecidas en la normatividad.
68			El borde inferior de los espejos no superará los 90 cm de altura y deben contar con 10° de inclinación. Los demás accesorios del aseo se situarán a una altura comprendida entre 80 cm y 140 cm y a no más de 100 cm del eje del aparato sanitario al que presten el servicio.	Si		Las medidas se encuentran dentro de los rangos establecidos en la normatividad.
69			Los pavimentos deben ser antideslizantes en seco y en mojado, de fácil limpieza y resistentes a productos de limpieza y otros desinfectantes	Parcialmente		Se observa en buen estado y resistente, sin embargo, no es antideslizante.
70			Las rejillas y sumideros estarán enrasados con el pavimento y la dimensión máxima de las aperturas será de 1,5 cm.	Si		Las rejillas y sumideros cumplen con las condiciones exigidas en la norma vigente.

No.	REQUISITO	DESCRIPCION	CUMPLE	DESCRIPCION DE EVIDENCIA	OBSERVACIONES
71		La puerta debe tener un vano de paso no inferior a 100 cm de ancho por 205 cm de alto.	Si		Las medidas del ancho la puerta de ingreso al baño de accesibilidad cumple con la medida establecida en la norma, sin embargo el alto es de 190cm.
72		Se colocará un zócalo de protección de 40 cm de altura si se trata de puertas de materiales que pueden dañarse por el impacto de las sillas de ruedas.	N/A		La puertas son laminadas resistentes a los impactos de las sillas de ruedas.
73		Se accionará mediante mecanismos de presión o palanca para facilitar su manipulación, situados a una altura comprendida entre 80 cm y 140 cm.	Si		La altura de la chapa es de 110 cm, encontrándose dentro del rango establecido en la norma.
74		Dispondrá de tiradores para ayudar a la apertura/cierre o de mecanismos de retorno (eléctricos o mecánicos) adecuadamente regulados.	No		No se evidencian los tiradores de apertura/cierre o mecanismos de retorno eléctricos o mecánicos.
75	NTC 6047:2013 ZONA DE ATENCIÓN	Los módulos de atención deberán estar debidamente señalizados con todos los criterios de accesibilidad.	Si		Se observa una pantalla y aviso con el nombre de la entidad y el numero del módulo, así mismo, en el módulo 36 se observa un aviso en braille con el horario de atención.
76		La información suministrada sobre los turnos de atención e información relevante se brindará de manera auditiva y visual.	Parcialmente		La información sobre los turnos de atención se suministra de manera visual únicamente.

No.	REQUISITO	DESCRIPCION	CUMPLE	DESCRIPCIÓN DE EVIDENCIA	OBSERVACIONES
77	MODULOS DE ATENCIÓN	Contarán con áreas destinadas para la ubicación de personas usuarias de silla de ruedas.	Si		Se evidencia un espacio suficiente para la ubicación de una persona en silla de ruedas.
78		Los asientos de espera tendrán espaldar y apoyabrazos y existirá una distancia entre filas de mínimo 60 cm.	Si		Se observa espaldar y apoyabrazos y una distancia entre filas de 60 cm
79		Se debe garantizar un giro de al menos 120 cm en el costado del funcionario y de 150 cm al costado del usuario.	Si		Se observa un espacio suficiente al lado del funcionario para la movilidad de un usuario en silla de ruedas.
80		Los puestos de atención y la sala de espera no invadirán la circulación.	Si		No se observan obstáculos o artículos que imposibiliten la circulación.

No.	REQUISITO		DESCRIPCION	CUMPLE	DESCRIPCION DE EVIDENCIA	OBSERVACIONES
81			Se recomienda que al menos uno de los módulos de atención cuente con ayudas técnicas, como es el caso de un bucle magnético y el sistema del centro de relevo.	No		Ninguno de los módulos de atención de la Secretaría Jurídica cuenta con ayudas técnicas como bucle magnético; en relación con el centro de relevo se manifestó que los funcionarios pueden acceder al mismo a través de los computadores o su equipos celulares.
82			La mesa de trabajo debe tener un espacio libre de obstáculos de 80 cm de ancho, una altura libre por debajo del mesón de 73 cm a 75 cm, una profundidad de al menos 60 cm en el costado del funcionario y 30 cm en el costado del usuario.	Si		La mesa cuenta con la altura libre por debajo del mesón de acuerdo con las medidas establecidas en la norma y cuenta con el espacio libre requerido en la superficie de la misma.
83			El material utilizado debe ser mate para evitar reflejos indeseados, debe contrastar con el entorno para que sean más perceptibles a personas de baja visión. Los vidrios sobre puestos deben tener las esquinas redondeadas para evitar laceraciones.	Si		El material utilizado en las mesas de los módulos de atención es mate y contrasta con el entorno.
84			Todas las sillas tendrán apoyabrazos y espaldar.	Parcialmente		Todas las sillas tiene espaldar sin apoyabrazos

No.	REQUISITO	DESCRIPCION	CUMPLE	DESCRIPCION DE EVIDENCIA	OBSERVACIONES
85	NTC 6047:2013 - Salida de Emergencia	¿La entidad cuenta rutas de evacuación debidamente señalizada, seguras e intuitivas alejadas de la escena del fuego?	Si	 	Se evidencian varios avisos y señales que permiten identificar las rutas de evacuación
86		¿La entidad cuenta con escalera de evacuación, con muros?	N/A		El lugar se encuentra ubicado en un primer piso.
87		¿La entidad cuenta con planos que indiquen las rutas de evacuación, las zonas de resguardo y los puntos de encuentro?	Si		Se evidencia que se cuenta con planos que indican las rutas de evacuación, las zonas de resguardo y los puntos de encuentro, debidamente ubicados en áreas visibles para su consulta
88		¿La entidad cuenta con un sistema de aviso sonoro y visual simultáneo que indique que hay una emergencia y las rutas de evacuación?	Si		Se observa que la entidad cuenta con un sistema de aviso sonoro y visual simultáneo que indica emergencias.
89		¿La entidad cuenta con extintores bien ubicados y señalizados?	Si	 	Se observa que la entidad si cuenta con extintores correctamente ubicados y señalizados.

No.	REQUISITO	DESCRIPCION	CUMPLE	DESCRIPCION DE EVIDENCIA	OBSERVACIONES
90	NTC 6047: 2013 Protocolos de atención y comunicación	La entidad cuenta con personal capacitado en LSC (lengua de señas colombiana)?	Si		Se remitieron los certificados de los cursos en lengua de señas tomados por los funcionarios que atienden a la ciudadanía
91		¿La entidad cuenta con un protocolo de atención a Personas en condición de discapacidad?	Si		Se encuentra en el Manual de Servicio a la ciudadanía.
92		¿La entidad cuenta con documentos de información básica pertinente en braille?	Si		Se evidencian varios avisos con información disponible en formato braille
93		¿La entidad cuenta con un sistema de aumento de audición (por ejemplo, un sistema de inducción en bucle) para brindar asistencia a las personas que usan ayudas auditivas?	No		No se evidencian sistemas de aumento de audición en los módulos de atención a la ciudadanía.
94		¿La entidad cuenta con un software especializado que garantice la comunicación a la población con discapacidad auditiva?	Parcialmente		Los funcionarios acuden al centro de relevo para los casos de atención a la población con discapacidad auditiva.
95		¿La entidad cuenta con un software especializado que garantice la autonomía de la población con discapacidad visual, al momento de interactuar con plataformas electrónicas?	Si		La página web de la Secretaría Jurídica Distrital cuenta con un menú de accesibilidad para personas con algún tipo de discapacidad visual.
96		¿La información relevante dentro de la entidad se encuentra de manera visual, táctil y auditiva?	N/A		La verificación se realizó en los puntos habilitados de atención a la ciudadanía, los cuales se encuentran ubicados por fuera de las instalaciones de la entidad, ya que se encuentran en el Supercade CAD.

RESULTADOS		
SI		63
NO		9
PARCIALMENTE		13
N/A		11
TOTAL		96