

**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 MARIA PAULA RUEDA MANTILLA SUBSECRETARIA JURIDICA DISTRITAL

**De:** OFICINA DE CONTROL INTERNO

**Asunto:** COMUNICACIÓN INFORME FINAL DE AUDITORÍA DE CALIDAD PROCESO DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

**Referenciado(s)**

N/A

Respetado Doctor Moncayo,

En atención a la ejecución del Plan Anual de Auditoría vigencia 2026, me permito remitir el informe final de la Auditoría de Calidad del proceso de Atención a la Ciudadanía.

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”.*

Las conclusiones de la auditoría, fueron socializadas a la Dirección de Gestión Corporativa en reunión de cierre realizada el 20 de marzo de 2026, y sobre la cual se surtió la fase de remisión de informe preliminar y retroalimentación del auditado, de conformidad con el procedimiento *“Auditoría interna - 2310300-PR031”*. Mediante correo electrónico se remitió informe preliminar de auditoría, otorgando dos (2) días para las observaciones que tuvieran al respecto. Por lo anterior, la Dirección de Gestión Corporativa y la Oficina Asesora de Planeación remitieron co-

Página número 1 de 2

Documento Electrónico: 26b116da-81c6-46b3-a251-ce6a72def2ac

Carrera 8 No. 10 – 65  
Código Postal: 111711  
Tel: 3813000  
[www.bogotajuridica.gov.co](http://www.bogotajuridica.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
SECRETARÍA JURIDICA DISTRITAL

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA

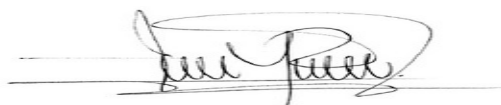
2311520-FT-018 Versión 03

mentarios y evidencias adicionales que se tuvieron en cuenta en el informe final. Se anexa respuesta del análisis realizado por esta Oficina.

Respecto a la oportunidad de mejora, se recomienda revisar la pertinencia en la formulación de las acciones. En el caso de requerirse y de acuerdo con el procedimiento “Asesoría, Seguimiento y Evaluación de Planes de Mejoramiento - 2310300-PR-032 - versión 4”, el proceso podrá solicitar asesoría a la Oficina de Control Interno para la formulación del plan de mejoramiento.

De otra parte, se identificó una (1) recomendación relacionada con el Numeral. 5.3, de la NTC 9001:2015, con el fin que la Oficina Asesora de Planeación, establezca acciones de mejoramiento, en el marco del mejoramiento continuo de la Secretaría Jurídica Distrital.

Atentamente,



**LEIDY YULIETH PEREA RAMIREZ**

C.C.e.:

Anexo: N/A

Anexos Digitales: 3

Proyectó: CAROLINA LOZANO ARDILA-OFICINA DE CONTROL INTERNO  
Revisó: LEIDY YULIETH PEREA RAMIREZ-OFICINA DE CONTROL INTERNO |  
Aprobó: LEIDY YULIETH PEREA RAMIREZ-OFICINA DE CONTROL INTERNO



SECRETARÍA  
JURÍDICA  
DISTRITAL

# AUDITORÍA DE CALIDAD

## PROCESO ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Marzo 2026



Carrera 8 No. 10 – 65  
Código Postal: 111711  
Tel: 3813000  
[www.bogotajuridica.gov.co](http://www.bogotajuridica.gov.co)  
Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL



CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA  
2310300-FT-046 Versión 05

		SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL
		EVALUACIÓN INDEPENDIENTE
		INFORME DE AUDITORIA

## TABLA DE CONTENIDO

1. DATOS GENERALES .....	3
2. OBJETIVO.....	3
3. ALCANCE .....	3
4. CRITERIOS .....	3
5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:.....	4
6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR: .....	4
7. FORTALEZAS.....	10
8. NO CONFORMIDADES.....	11
9. OPORTUNIDADES DE MEJORA .....	11
10. CONCLUSIONES .....	12



		<b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>
		<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>
		<b>INFORME DE AUDITORIA</b>

## 1. DATOS GENERALES

Fecha: Marzo 20 de 2026  
 Lugar: Reuniones virtuales e instalaciones de la Secretaría Jurídica Distrital  
 Informe N°: 1  
 Cliente de la Auditoria: Dirección de Gestión Corporativa  
 Líder Auditor: Carolina Lozano Ardila  
 Equipos Auditor: N/A

## 2. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de la Norma ISO 9001:2015 en el proceso de Atención a la Ciudadanía, con el fin de asegurar la mejora continua y la eficacia del Sistema de Gestión de Calidad en la Secretaría Jurídica Distrital.



## 3. ALCANCE

Revisión de los soportes, registros documentación y trazabilidad asociados a los requisitos de la Norma ISO 9001:2015 aplicables al proceso de Atención a la Ciudadanía.

## 4. CRITERIOS

Fuente de Criterio:	Norma ISO 9001:2015
Criterio de Auditoría	Numeral 4.1. Comprensión de la Organización y de su contexto.
	Numeral 4.2. Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas
	Numeral 4.4. Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos
	Numeral 5.3. Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización
	Numeral 6.1. Acciones para abordar riesgos y oportunidades
	Numeral 8.2.1 Comunicación con el cliente
	Numeral 7.3 Toma de Conciencia
	Numeral 9.1. Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación
	Numeral 10. Mejora



 	<b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>
	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>

**5. PROCESO, UNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, PROGRAMA, PROYECTO DE INVERSIÓN O SISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:**

Atención a la Ciudadanía.

**6. PROCEDIMIENTO, SUBUNIDAD Y/O ÁREA FUNCIONAL, SUBPROGRAMA, COMPONENTE Y/O SUBSISTEMA DE INFORMACIÓN A AUDITAR:**

Subsistema de Gestión de Calidad

**6.1. METODOLOGÍA**

Para adelantar la auditoría de calidad se utilizaron los siguientes procedimientos de auditoría:

- Consulta: Entrevistas, visitas en sitio y cuestionarios.
- Inspección y revisión de comprobantes: Se estudian documentos y registros, revisión documental, pruebas de recorrido.
- Procedimientos analíticos: Verificación de datos, análisis de fluctuaciones, identificación de diferencias.

**6.2. DESARROLLO DE LA AUDITORÍA**

**Numerales 4.1 – Comprensión de la Organización y de su contexto y 7.3 – Toma de Conciencia.**

Para auditar estos numerales se creó un formulario con el fin de verificar el conocimiento de los auditados en lo que respecta a la organización y su contexto y la toma de conciencia. Se tuvo en cuenta la información que reposa en la plataforma Estratégica de la SJD - Plan Estratégico 2024-2028, la Resolución 205 de 2021 de la SJD: "Por la cual se modifican los artículos 4° y 9° de la Resolución N° 115 de 2019" (Por la cual se adopta el Código de Integridad en la Secretaría Jurídica Distrital y se dictan otras disposiciones) y el Manual del Sistema Integrado de Gestión - código 2310100-MA-001.

El formulario fue respondido por cinco (5) colaboradores del proceso. Los resultados mostraron un valor promedio de 11,8 puntos sobre un total de trece (13) preguntas. Encontrando que las preguntas dónde fallaron con más frecuencia es la relacionada con herramientas y mecanismos en donde se documentan las necesidades y expectativas de las partes interesada de la SJD (2 correctas de 5). y la referida con el responsable de "Coordinar el diseño, la implementación, y sostenibilidad del SIG en la SJD" (3 correctas de 5)



#### **Numeral 4.2 – Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas**

Se revisó la caracterización del Proceso Atención a la Ciudadanía, encontrando que allí se describen las partes interesadas (proveedores internos y externos, así como los clientes internos y externos), se relacionan los requisitos de la norma ISO 9001:2015 y se indica que, los requisitos legales se encuentran incorporados en el normograma. La última actualización de la caracterización, según lo observado en el control de cambios es del 28/10/2021.

Adicionalmente, respecto del normograma se observó que la última modificación se solicitó mediante memorando No. 3-2026-2728 de fecha 06/03/2026. Al revisar las normas allí incluidas se encontró que está actualizado.

#### **Numeral 4.4 - Sistema de Gestión de la Calidad y sus procesos**

El proceso de Atención a la Ciudadanía, en apoyo a la operación institucional, conserva la siguiente información documentada según lo observado en el listado maestro de documentos: una caracterización (última modificación realizada el 28 de octubre de 2021, versión 4), un formato y un procedimiento, detallados a continuación:

No	Código	Documento	Tipo documento	Fecha de vigencia	Versión
1	2311000-FT-339	Registro PQRS Buzón	Formato	21/06/2022	2
2	2311000-PO-17	Atención a la ciudadanía	Caracterización de Proceso	28/10/2021	4
3	2311000-PR-014	Gestión y Seguimiento a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía	Procedimiento	17/10/2025	11

Fuente: Aplicativo SMART







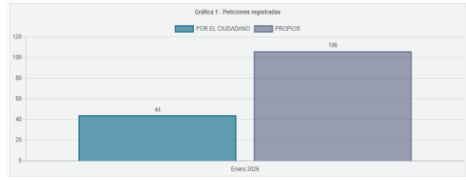
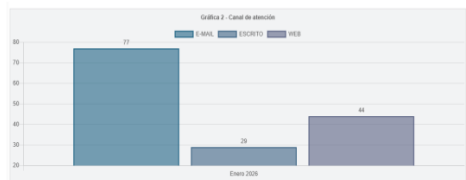


Se observó que, durante la vigencia 2025 se adelantó la actualización del procedimiento 2311000-PR-014 “*Gestión y Seguimiento a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía*” (17-10-2025, versión 11).

Adicionalmente, se efectuó una prueba de recorrido y de controles sobre dicho procedimiento, revisando los requerimientos ID 342902026, ID 122692026, ID 265132026 e ID 5829252025, así como las demás actividades relacionadas con la elaboración de informes. Se constató que estas se desarrollaron conforme a lo descrito en el procedimiento.

No obstante, al verificar la actividad 10 “*Elaborar y publicar informe PQRS – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública*”, se evidenció la publicación en la página

web institucional del informe correspondiente al mes de enero de 2026<sup>1</sup>. En dicho documento se observó el uso del logo de calidad de SGS, entidad que no certifica actualmente el Sistema de Gestión de Calidad (SGC) de la Secretaría Jurídica Distrital.

Por lo anterior, se recomienda que la Dirección de Gestión Corporativa implemente estrategias orientadas a garantizar el uso exclusivo de documentos actualizados y que los formatos se descarguen directamente del aplicativo SMART para su diligenciamiento.



  <p><b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b></p> <p><b>DIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA</b></p> <p><b>INFORME PQRS ENERO DE 2026</b></p> <p><b>BOGOTÁ, D.C.</b></p> <p>Carrera 8 No. 10 – 65 Código Postal: 111711 Tel: 3813000 www.bogotajuridica.gov.co Info: Línea 195</p>   <p>CC021962006 <b>CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA</b></p>	  <p><b>1. PETICIONES REGISTRADAS</b></p>  <p>Gráfico 1. Peticiones registradas</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>FOR EL CIUDADANO</td> <td>44</td> </tr> <tr> <td>PROPIOS</td> <td>106</td> </tr> </tbody> </table> <p>En enero 2026</p> <p>Durante el mes de enero de 2026, la Secretaría Jurídica Distrital atendió (150) peticiones, todas registradas en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te Escucha, (106) peticiones fueron registradas por los diferentes canales de atención al servicio de la ciudadanía, posteriormente fueron registradas y gestionadas en el Sistema "Bogotá te Escucha" y las (44) restantes fueron registradas directamente por el ciudadano.</p> <p><b>2. CANAL DE ATENCIÓN</b></p>  <p>Gráfico 2. Canal de atención</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categoría</th> <th>Valor</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>E-MAIL</td> <td>77</td> </tr> <tr> <td>ESCRITO</td> <td>29</td> </tr> <tr> <td>WEB</td> <td>44</td> </tr> </tbody> </table> <p>En enero 2026</p> <p>Para el mes de enero de 2026, la ciudadanía registró (77) peticiones por e-mail, (29) por medio escrito y (44) a través de la web.</p> <p>Carrera 8 No. 10 – 65 Código Postal: 111711 Tel: 3813000 www.bogotajuridica.gov.co Info: Línea 195</p>   <p>CC021962006 <b>CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA</b></p>	Categoría	Valor	FOR EL CIUDADANO	44	PROPIOS	106	Categoría	Valor	E-MAIL	77	ESCRITO	29	WEB	44
Categoría	Valor														
FOR EL CIUDADANO	44														
PROPIOS	106														
Categoría	Valor														
E-MAIL	77														
ESCRITO	29														
WEB	44														

Fuente: Página web de la Secretaría Jurídica Distrital

De otra parte, se recomienda actualizar el procedimiento 2311000-PR-014 "Gestión y Seguimiento a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía" (17-10-2025, versión 11), toda vez que, en el marco operacional y en la actividad 9 "Presentar informe PQRS a la Veeduría Distrital", se hace referencia al Decreto Distrital 371 de 2010, el cual fue derogado por el numeral 78 del artículo 484 del Decreto Único Sectorial 640 de 2025.

### Numeral 5.3 – Roles, responsabilidades y autoridades en la Organización

<sup>1</sup>[https://www.secretariajuridica.gov.co/4-planeacion-presupuesto-e-informes?field\\_4\\_planeacion\\_presupuesto\\_e\\_target\\_id=157&field\\_fecha\\_de\\_emision\\_document\\_value=1](https://www.secretariajuridica.gov.co/4-planeacion-presupuesto-e-informes?field_4_planeacion_presupuesto_e_target_id=157&field_fecha_de_emision_document_value=1)

 	<b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>
	<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>
	<b>INFORME DE AUDITORIA</b>

Para la evaluación de este numeral se diligenció un papel de trabajo en el que se incluyen los roles y responsabilidades establecidos en el numeral 6 del Manual del Sistema Integrado de Gestión y la Resolución 107 de 2018. Se evidenció cumplimiento respecto del proceso en cuanto a la observancia de los requisitos de la norma técnica NTC ISO 9001: 2015 aplicables, así como la atención a las orientaciones y lineamientos definidos por la Oficina Asesora de Planeación para la implementación, mantenimiento y mejora del SIG

En relación con los gestores del proceso, se verificó el cumplimiento de las siguientes responsabilidades:

- Comunicar y socializar a los colaboradores y al jefe inmediato las orientaciones y recomendaciones proporcionadas por la Oficina Asesora de Planeación.
- Liderar la creación y actualización de la documentación requerida por su proceso, para el cumplimiento de los objetivos institucionales y los requisitos aplicables.
- Coordinar la construcción y reporte de las mediciones de los indicadores del proceso y los informes de gestión de acuerdo con los lineamientos establecidos por la Oficina Asesora de Planeación.
- Liderar la administración de los riesgos de gestión y corrupción del proceso, así como la identificación y control de las salidas no conformes, en los procesos que aplique.
- Impulsar la formulación e implementación de los planes de mejoramiento a partir de los informes de auditoría, administración del riesgo, análisis de datos, de las mediciones de satisfacción del cliente y los indicadores aplicables al proceso.

No obstante, respecto de la responsabilidad de “Asistir a las reuniones de Gestores del SIG, impulsadas por la Oficina Asesora de Planeación relacionadas con el SIG”, se identificó una oportunidad de mejora. La verificación de documentos aportados y evidencias relacionadas con los contratos 91-2025 y 194-2025 en la plataforma SECOP II permitió constatar que, durante el segundo semestre de 2025, se desarrollaron cinco (5) mesas de trabajo del grupo gestor (julio, septiembre, octubre, noviembre y diciembre).

Sin embargo, se evidenció una debilidad documental, dado que no se encontraron registros que acrediten la asistencia a dichos encuentros, salvo la participación del gestor de calidad del proceso de Atención a la Ciudadanía en la reunión del 29/09/2025.

En consecuencia, se recomienda al proceso de Planeación y Mejora Continua documentar los temas tratados y registrar la asistencia a las sesiones del grupo gestor, considerando que es el área responsable de liderar estos encuentros.



## Numeral 6.1 – Acciones para abordar riesgos y oportunidades

Página 7 de 12

Carrera 8 No. 10 – 65  
 Código Postal: 111711  
 Tel: 3813000  
[www.bogotajuridica.gov.co](http://www.bogotajuridica.gov.co)  
 Info: Línea 195



ALCALDÍA MAYOR  
 DE BOGOTÁ D.C.  
 SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL

		<b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>
		<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>
		<b>INFORME DE AUDITORIA</b>

En la página web de la Entidad se evidenció que el proceso de Atención a la Ciudadanía tiene identificado un riesgo de gestión, descrito de la siguiente manera:

**Posibilidad de afectación reputacional por vencimiento de términos en las respuestas a las PQRS, debido a la falta de seguimiento a las dependencias responsables de emitir dichas respuestas, asignadas a través del sistema “Bogotá te Escucha”.** En el mapa de riesgos se constató la aplicación de la Política de Administración de Riesgos, código 2310100-OT-004 V4.

Para la gestión de este riesgo se formuló un control específico: *el Técnico Operativo, administrador del sistema BTE, remite al gestor y al jefe de cada dependencia un reporte sobre la gestión extemporánea de los traslados por competencia y de las respuestas emitidas fuera de término, en caso de que se presenten dichas novedades.* Las evidencias de este control corresponden a correos electrónicos enviados y reportes generados por el sistema “Bogotá te Escucha”.

Si bien aún no se ha cumplido el plazo para el reporte de monitoreo del primer cuatrimestre de 2026, esta oficina verificó evidencias de ejecución durante los meses de enero y febrero de 2026.

En mesa de trabajo realizada el 13 de marzo de 2026, el proceso manifestó que el control ha sido eficaz, dado que en los meses de enero y febrero no se registraron vencimientos de términos en las respuestas a las peticiones ciudadanas. En consecuencia, el riesgo no se ha materializado.

Se observó, que no se han formulado planes de manejo de riesgos, considerando que la zona de riesgo residual se clasifica como moderada, lo cual de acuerdo con la política no es necesaria su suscripción.



En cuanto a las oportunidades, la líder del proceso señaló que, a nivel institucional, la Política de Prevención del Daño Antijurídico se orienta a la atención de peticiones ciudadanas. Asimismo, desde la Dirección de Gestión Corporativa se realiza un seguimiento diario o semanal a la respuesta oportuna de las solicitudes, y actualmente se trabaja en la automatización de este seguimiento con el fin de incrementar la eficacia en la atención de las peticiones.

### **Numeral 8.2.1 - Comunicación con el cliente**

En la página de la Secretaría Jurídica Distrital hay un espacio destinado para la atención y servicio a la ciudadanía en el siguiente enlace <https://www.secretariajuridica.gov.co/atencion-y-servicio-la-ciudadania>

Allí se encuentra:



		<b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>
		<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>
		<b>INFORME DE AUDITORIA</b>

1. Trámites, otros procedimientos administrativos y/o consultas de información 1.1 Trámites, 1.2 Portafolio de Productos y/o servicios, 1.3 Matriz de caracterización.
2. Canales de atención y pida una cita 2.1 Carta de trato digno 2.2 Medios de comunicación diferentes al sitio web 2.3 Canales de atención 2.4. Agendamiento de citas - Pida una cita aquí.
3. PQRSD 3.1 Mecanismos para presentar PQRSD 3.2 Defensor de la ciudadanía 3.3 Solicitud de información con identificación reservada
4. Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía 4.1 Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía 4.2 Manual de Servicio a la Ciudadanía 4.3 Caracterización de usuarios 4.4 Encuesta de percepción ciudadana 4.5 Preguntas frecuentes 4.6 Defensor de la Ciudadanía 4.7 Glosario
5. Integridad 5.1 Integridad 5.2 Valores
6. Autos Fallos y Avisos
7. Notificaciones por aviso.

En este sentido, la entidad cuenta con los siguientes documentos para la comunicación de los productos y servicios

- Caracterización de Usuarios y Grupos de Valor

<https://www.secretariajuridica.gov.co/sites/default/files/2024-12/Matriz%20Caracterizacion%20usuarios%20y%20grupos%20de%20interes%20act%202024.xlsx>

- Portafolio de Productos y Servicios

<https://www.secretariajuridica.gov.co/atencion-y-servicio-la-ciudadania/12-portafolio-de-productos-yo-servicios>

- Matriz de caracterización de productos y servicios

<https://www.secretariajuridica.gov.co/sites/default/files/2025-05/Matriz%20de%20Caracterizacio%CC%81n%20de%20Productos%20y%20o%20Servicios%202025.xlsx>

## **Numeral 9.1 – Seguimiento, Medición, Análisis y Evaluación**

Durante la presente vigencia, la Oficina Asesora de Planeación se encuentra realizando ajustes al módulo de indicadores del aplicativo SMART. En consecuencia, no se observó registro del indicador correspondiente al año 2026. Por tal razón, para verificar el cumplimiento del numeral evaluado, se analizó la información gestionada durante la vigencia 2025.

En el aplicativo SMART se constató que el proceso de Atención a la Ciudadanía formuló un indicador activo en 2025 para medir su desempeño, identificado de la siguiente manera:



- Seguimiento a la atención oportuna de PQRS**  
 Código: 2025-ATC-GEST-001  
 Tipo de indicador: Eficacia  
 Frecuencia de medición: Trimestral.

### Numeral 9.1.3 - Análisis y Evaluación

En el aplicativo SMART se evidenció la medición y análisis del indicador del proceso, correspondiente a la vigencia 2025.

NOMBRE DEL INDICADOR	AÑO						
		PERIODO	META	PORCENTAJE DE AVANCE O VALOR ABSOLUTO	% AVANCE PERIODO	ANÁLISIS DEL INDICADOR	SOPORTES
Seguimiento atención oportuna a PQRS  Responsable de Ingresar el dato: Jelson Steven Perdomo Polanía / Contratista	2025	T 1	12,00	12,00 Aprobado	100%	El proceso de atención a la ciudadanía contribuye en lograr el aumento de la satisfacción ciudadana a través de la gestión oportuna de las peticiones, para lo cual realiza un seguimiento semanal a las	<a href="#">ANX-2025-3652_2.xlsx</a> <a href="#">ANX-2025-3652_3.pdf</a>
		T 2	12,00	12,00 Aprobado	100%	El proceso de atención a la ciudadanía contribuye en lograr el aumento de la satisfacción ciudadana a través de la gestión oportuna de las peticiones, para lo cual realiza un seguimiento semanal a las	<a href="#">ANX-2025-6548_2.pdf</a>
		T 3	12,00	12,00 Aprobado	100%	El proceso de atención a la ciudadanía contribuye en lograr el aumento de la satisfacción ciudadana a través de la gestión oportuna de las peticiones, para lo cual realiza un seguimiento semanal a las	<a href="#">ACTUALIZACIÓN PLAN OPERATIVO 2025 DGC.xlsx</a> <a href="#">Informe Tercer Trimestre.pdf</a>
		T 4	12,00	12,00 Aprobado	100%	El proceso de atención a la ciudadanía contribuye en lograr el aumento de la satisfacción ciudadana a través de la gestión oportuna de las peticiones, para lo cual realiza un seguimiento semanal a las	<a href="#">3-2026-357_1.pdf</a> <a href="#">ANX-2026-295_2.xlsx</a> <a href="#">ANX-2026-295_3.pdf</a>

Fuente: Aplicativo SMART

### Numeral 10 - Mejora


En el módulo de planes de mejora del aplicativo SMART se evidenció que el proceso de Atención a la Ciudadanía cuenta con un plan de mejoramiento en estado abierto:

- Plan No. 933: cuya fuente corresponde a la auditoría de gestión de la OCI (OCI externa), con fecha de finalización prevista para el 31 de diciembre de 2026 y un avance reportado del 21%.

Respecto de la auditoría de calidad realizada en la vigencia 2024, no se identificaron no conformidades. En cuanto a las oportunidades de mejora, si bien no se formularon planes específicos, se adoptaron las medidas correspondientes para atender las observaciones realizadas.

## 7. FORTALEZAS

1. Los auditados mostraron receptividad durante el desarrollo del ejercicio de evaluación, mantuvieron una actitud positiva frente al equipo auditor y brindaron colaboración plena

	<b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>	<b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>
		<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>
		<b>INFORME DE AUDITORIA</b>

en la entrega de la documentación e información requerida para la ejecución del programa de auditoría.

- En mesa de trabajo realizada durante el mes de marzo de 2026, el proceso de atención a la ciudadanía informó que se han realizado las gestiones correspondientes con el fin que a través de “Chatico” el agente virtual de la Alcaldía Mayor de Bogotá, la ciudadanía puede obtener información acerca de la misionalidad y trámites de la SJD. El acceso a este chat, se puede realizar desde la página web de la SJD.



## 8. NO CONFORMIDADES

No se identificaron no conformidades respecto al cumplimiento de la norma ISO:9001 de 2015 en el proceso evaluado.

## 9. OPORTUNIDADES DE MEJORA

- Evitar el uso de logos de certificadoras no vigentes en informes publicados.

## 10. CONCLUSIONES

- Se evidencia cumplimiento de los siguientes numerales de la norma ISO 9001:2015: 4.1 Comprensión de la Organización y de su contexto, 4.2 Comprensión de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, 4.4 Sistema de Gestión de la Calidad y sus Procesos, 5.3 Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, 6.1.1 y 6.1.2 Acciones para abordar riesgos y oportunidades, 7.3 Toma de Conciencia,



Página 11 de 12

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

CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN: PÚBLICA  
2310300-FT-046 Versión 05

		<b>SECRETARÍA JURÍDICA DISTRITAL</b>
		<b>EVALUACIÓN INDEPENDIENTE</b>
		<b>INFORME DE AUDITORIA</b>

8.2.1 Comunicación con el cliente, 9.1 Seguimiento, medición, análisis y evaluación, 9.1.3 análisis y evaluación y 10 Mejora.

- De acuerdo con la evaluación realizada a los requisitos de la norma ISO 9001:2015 aplicables al proceso de Atención a la Ciudadanía, se identificaron dos (2) fortalezas, y una (1) oportunidad de mejora. Estos resultados permiten evidenciar que las actividades adelantadas por el proceso han contribuido a asegurar una adecuada implementación y sostenimiento del Subsistema de Gestión de Calidad en la Secretaría Jurídica Distrital

## 11. RECOMENDACIONES

- Se recomienda fortalecer los conocimientos asociados a las herramientas y mecanismos dispuestos por la Secretaría Jurídica Distrital, en donde se documentan las necesidades y expectativas de las partes interesadas y las responsabilidades de coordinar el diseño implementación y sostenibilidad del SIG en la SJD.
- Se recomienda realizar actualización del procedimiento 2311000-PR-014 - Gestión y Seguimiento a los Requerimientos Presentados por la Ciudadanía – Actualización 17-10-2025 V11, toda vez que en el marco operacional y en la actividad 9 “presentar informe PQRS a la Veeduría Distrital”, se menciona el Decreto Distrital 371 de 2010, el cual se encuentra derogado por el numeral 78 artículo 484 del Decreto Único Sectorial 640 de 2025.
- Documentar adecuadamente la asistencia a reuniones de gestores del SIG: se recomienda al proceso de planeación y mejora continua realizar documentación y soporte de manera integral de las sesiones desarrolladas de los gestores de calidad, teniendo en cuenta lo referido numeral 7.5.3.2., literal c) “Control de la información documentada”, de la norma ISO 9001:2015.

*Original Firmado*  
**CAROLINA LOZANO ARDILA**  
 Auditor Líder

*Original Firmado*  
**LEIDY YULIETH PEREA RAMÍREZ**  
 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 Auditoría de Calidad proceso de Atención a la Ciudadanía

Respetada Doctora María Fernanda:

Analizadas las respuestas brindadas por la Oficina Asesora de Planeación y Dirección de Gestión Corporativa, al Informe preliminar de auditoría de calidad al proceso de atención a la ciudadanía, realizadas mediante memorando 3-2026- 3205 y correo electrónico de fecha 25//03/2026, respectivamente, la Oficina de Control Interno informa:

Resultado	Detalle del resultado preliminar	Respuesta, Dirección de Gestión Corporativa (mail, 25/03/2026) Oficina Asesora de Planeación, memorando 3-2026-3205	Análisis y conclusión, Oficina de Control Interno
Oportunidad de Mejora	Documentar adecuadamente la asistencia a reuniones de gestores del SIG	<p>De acuerdo con lo establecido en el Numeral 5.3 – Roles, responsabilidades y autoridades en la organización, el proceso de Planeación y Mejora Continua es el responsable de liderar las reuniones de los gestores de calidad de la entidad; en consecuencia, es a dicho proceso a quien corresponde atender la oportunidad documental evidenciada por el equipo auditor, como además se mencionó en la reunión de cierre.</p> <p>Por lo anterior, solicitamos se valore la posibilidad de retirar esta oportunidad de mejora del proceso de Atención a la Ciudadanía y, en su lugar, asignarla como recomendación al proceso de Planeación y Mejora Continua, de acuerdo con la responsabilidad antes señalada</p>	<p>Teniendo en cuenta lo definido en el numeral 6 del Manual del Sistema Integrado de Gestión, en donde se describen las responsabilidades de los gestores del proceso específicamente, la relacionada con “Asistir a las reuniones de Gestores del SIG, impulsadas por la Oficina Asesora de Planeación relacionadas con el SIG”, esta oficina, logró validar la asistencia del gestor de calidad del proceso de atención a la ciudadanía a una (1) reunión (29/09/2025) de cinco (5) programadas, durante el segundo semestre de 2025.</p> <p>No obstante, se observó una debilidad documental asociada a la evidencia de participación en las reuniones de “Gestores del SIG”, frente a las evidencias que sustentan el desarrollo de las mesas de trabajo, las cuales reposan en el proceso de planeación y mejora continua.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, esta Oficina remitió por correo electrónico el 20/03/2026 a la Oficina Asesora de Planeación, el informe preliminar de auditoría del cual y con relación a esta oportunidad de mejora, no se recibió ningún</p>

Resultado	Detalle del resultado preliminar	Respuesta, Dirección de Gestión Corporativa (mail, 25/03/2026) Oficina Asesora de Planeación, memorando 3-2026-3205	Análisis y conclusión, Oficina de Control Interno
			<p>comentario o soporte adicional que permita complementar lo registrado en el informe de auditoría.</p> <p>Por lo anterior y teniendo en cuenta la debilidad documental observada, con respecto al desarrollo de las reuniones de gestor de calidad, las cuales no se encuentran directamente relacionadas con la gestión del proceso de atención a la ciudadanía, la oportunidad de mejora se retira del informe final y se establece como recomendación.</p> <p>En consecuencia, se recomienda al proceso de planeación y mejora continua realizar documentación y soporte de manera integral de las sesiones desarrolladas de los gestores de calidad, teniendo en cuenta lo referido numeral 7.5.3.2., literal c) "Control de la información documentada", de la norma ISO 9001:2015.</p>
Oportunidad de Mejora	Evitar el uso de logos de certificadoras no vigentes en informes publicados.	<p>En atención a la observación formulada, respetuosamente se solicita evaluar la reclasificación de la misma como recomendación, teniendo en cuenta que la situación evidenciada corresponde a un aspecto de carácter formal que no afecta de manera sustancial la operación del proceso ni la calidad de la información suministrada a la ciudadanía.</p> <p>En efecto, el uso del logo de certificación en el informe PQRS del mes de enero de 2026 obedeció a la utilización puntual de un formato no actualizado, sin que ello haya incidido en el contenido del informe, la veracidad de la información ni en la toma de decisiones institucionales.</p> <p>En este sentido, no se configura un incumplimiento material del Sistema de Gestión de Calidad, sino una desviación aislada en el uso de formatos.</p> <p>Adicionalmente, la entidad cuenta con mecanismos definidos de control documental a través del aplicativo SMART, lo que evidencia que no se trata de una debilidad estructural del sistema, sino de una situación puntual susceptible de ser corregida mediante acciones de refuerzo en la socialización y uso de los formatos oficiales.</p>	<p>De acuerdo con la respuesta dada al informe preliminar de auditoría, se precisa que la oportunidad de mejora identificada durante la auditoría no comprende la operación del proceso de atención a la ciudadanía, ni al contenido del informe, la veracidad de la información, ni la toma de decisiones institucionales.</p> <p>Se refirió al uso del logo de certificadoras no vigentes en informes publicados en la página web, situación confirmada en la respuesta al informe preliminar, al señalar que "(...) el uso del logo de certificación en el informe PQRS del mes de enero de 2026 obedeció a la utilización puntual de un formato no actualizado (...)", situación que podría conllevar a afectaciones en la imagen institucional y/o pronunciamientos en una eventual auditoría de calidad por parte de un</p>

Resultado	Detalle del resultado preliminar	Respuesta, Dirección de Gestión Corporativa (mail, 25/03/2026) Oficina Asesora de Planeación, memorando 3-2026-3205	Análisis y conclusión, Oficina de Control Interno
		En consecuencia, considerando que no existe afectación material, ni riesgo significativo para la entidad, y que se cuenta con controles definidos, se sugiere que la observación sea tratada como una recomendación orientada al fortalecimiento y mejora continua.	ente externo.  Por lo anterior, la oportunidad de mejora se mantiene y se recomienda se implementen estrategias orientadas a garantizar el uso exclusivo de documentos actualizados y vigentes, y que los formatos se descarguen directamente del aplicativo SMART para su diligenciamiento; acciones que garanticen cumplir el numeral 7.5.3.2., literal c) "Control de la información documentada", de la norma ISO 9001:2015.
Recomendación	Se recomienda realizar el ajuste al normograma del proceso de atención a la ciudadanía, con el fin de eliminar la duplicidad del Decreto 1166 de 2016, ajuste del vínculo de la ley 2052 de 2020 y la fecha de expedición de la ley 1482 de 2011.	Memorando 3-2026-3205 de la Oficina Asesora de Planeación:  En atención al documento Informe Preliminar Auditoría de Calidad del proceso de Atención a la Ciudadanía, de manera atenta informo que se realizaron los ajustes indicados al normograma del proceso en mención, con las siguientes acciones:  - Se eliminó la duplicidad del Decreto No. 1166 del 19 de julio de 2016 - Se corrigió la fecha de expedición de la Ley 1482 del 30 de noviembre de 2011. - Con relación a la Ley 2052 del 25 de agosto de 2020, se corrigió el enlace que direcciona a la normativa en Régimen Legal.	Teniendo en cuenta el ajuste comunicado por la Oficina Asesora de Planeación, mediante memorando 3-2026-3205, la observación y recomendación se retira del informe final de auditoría.

Atentamente

*Original firmado*

**LEIDY YULIETH PEREA RAMÍREZ**

Jefe Oficina de Control Interno

Elaborado por:

Carolina Lozano Ardila – Profesional Especializado

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