



**INFORME DE SEGUIMIENTO  
AL CUMPLIMIENTO DEL DECRETO 371 DE 2010  
ARTÍCULO 3**

**DICIEMBRE 2025**



## TABLA DE CONTENIDO

<b>1. OBJETIVO .....</b>	<b>5</b>
<b>2. ALCANCE .....</b>	<b>6</b>
<b>3. CRITERIOS .....</b>	<b>6</b>
<b>4. METODOLOGÍA .....</b>	<b>6</b>
<b>5. RESULTADOS .....</b>	<b>7</b>
5.1. Numeral 1 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.....	7
<b>5.1.1. “La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad” .....</b>	<b>7</b>
5.2. Numeral 2 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.....	9
<b>5.2.1. “El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes.....</b>	<b>9</b>
<b>5.2.2. “Quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano”.....</b>	<b>10</b>
5.3. Numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.....	13
<b>5.3.1. El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.....</b>	<b>13</b>
<b>5.3.2. Elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.....</b>	<b>14</b>
5.4. Numeral 4 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 .....	18
<b>5.4.1. El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de la Entidad .....</b>	<b>18</b>
5.5. Numeral 5 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.....	19

<b>5.5.1. La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad .....</b>	<b>19</b>
5.6. Numeral 6 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.....	20
<b>    5.6.1. La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido. ....</b>	<b>20</b>
5.7. Numeral 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.....	21
<b>    5.7.1. La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital .....</b>	<b>21</b>
<b>6. CONCLUSIONES.....</b>	<b>26</b>
<b>7. RECOMENDACIONES.....</b>	<b>26</b>

## TABLA DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1.</b> Resultados Encuesta percepción ciudadana I Trimestre 2025 –Calificación del servicio recibido .....	8
<b>Ilustración 2.</b> Resultados Encuesta percepción ciudadana I Trimestre 2025 –Calificación del servicio recibido .....	8
<b>Ilustración 3.</b> Captura de pantalla de entrada al proceso Servicio a la Ciudadanía del aplicativo Sig Participo.....	9
<b>Ilustración 4.</b> Resolución 221 de 2025 mediante la cual se designa al Defensor .....	11
<b>Ilustración 5.</b> Soportes envío de informes a la Veeduría Distrital de los meses de enero y febrero de 2025 .....	15
<b>Ilustración 6.</b> Soportes envío de informes a la Veeduría Distrital de los meses de marzo y abril de 2025 .....	16
<b>Ilustración 7.</b> Soportes envío de informes a la Veeduría Distrital de los meses de mayo y junio de 2025 .....	17
<b>Ilustración 8.</b> Foto de Oficina de atención al ciudadano IDPAC.....	19
<b>Ilustración 9.</b> Foto de link para interponer peticiones en la página Web del IDPAC .....	21
<b>Ilustración 10.</b> Listado de asistencia Primera plenaria de quejas y reclamos, del 06 de mayo de 2025.....	23
<b>Ilustración 11.</b> Convocatoria a Capacitación funcional Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, 8 de mayo de 2025 .....	24
<b>Ilustración 12.</b> Listado asistencia a la Socialización metodología de Lenguaje Claro del 27 de junio de 2025 .....	25

## INFORME DE SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DEL ARTÍCULO 3 DEL DECRETO 371 DE 2010

El 30 de agosto de 2010 se expidió desde la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C, Decreto 371 de 2010 "*Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital*", considerando que se hace necesario insistir en el fortalecimiento de la transparencia y en la prevención de la corrupción, a través del mejoramiento de los procesos de participación ciudadana y control social, entre otros para el logro de los fines de la Administración Distrital y el cumplimiento de los compromisos ante la ciudadanía capitalina.

Siendo que el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC-, es un establecimiento público del orden distrital, adscrito a la Secretaría Distrital de Gobierno, debe dar cumplimiento a los lineamientos señalados en el artículo 3 "*De 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*" del Decreto 371 de 2010 a fin de obtener unos índices adecuados de cumplimiento en la medición que pueda realizar la Veeduría Distrital.

### 1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento por parte del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal del Artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá "*De los procesos de la participación ciudadana y control social en el Distrito Capital*", mediante la comprobación de evidencias documentales que permitan efectuar las recomendaciones que contribuyan al mejoramiento en la Entidad.

## 2. ALCANCE

Acciones implementadas por el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, orientadas a preservar y fortalecer la transparencia y la prevención de la corrupción, en lo relacionado con los procesos de atención al Ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, durante el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2025.

## 3. CRITERIOS

### Decreto 371 de 2010, Artículo 3:

*“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”*  
– Artículo 3 “*De 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*”.

## 4. METODOLOGÍA

Se llevó a cabo la identificación de las disposiciones de obligatorio cumplimiento por parte del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal a la luz del Artículo 3 del Decreto No. 371 de 2010.

Se realizó solicitud de información y evidencias documentales al Proceso Servicio a la Ciudadanía, en su rol de responsables de ejecutar actividades en cumplimiento de los deberes establecidos en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

Se efectuó el análisis, verificación y evaluación de los registros y evidencias documentales generadas por las áreas responsables, así como las aportadas en respuesta a las solicitudes realizadas durante el seguimiento.

Se documentaron las conclusiones y recomendaciones correspondientes.

## 5. RESULTADOS

### 5.1. Numeral 1 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010

#### 5.1.1. “La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad”

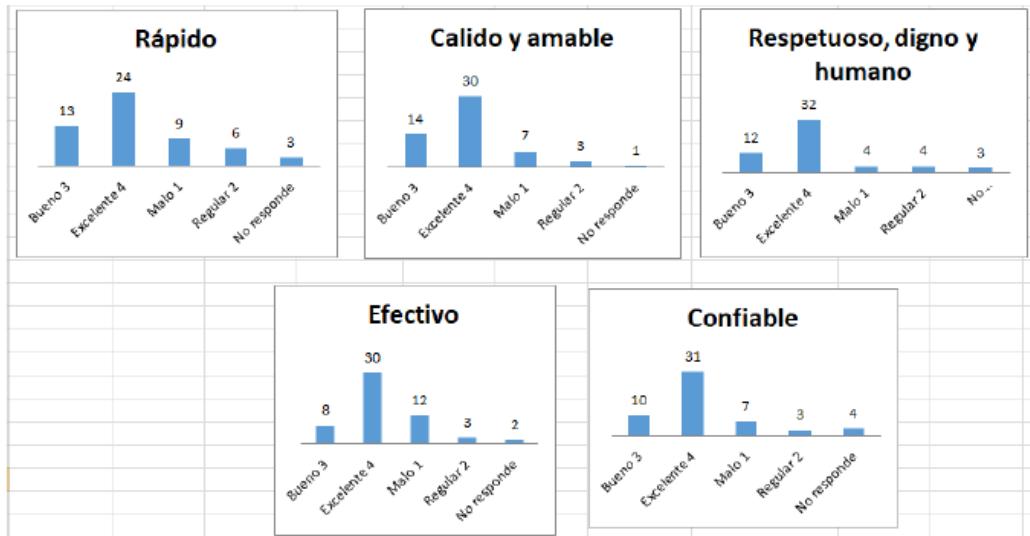
Respecto a este numeral, se precisó analizar la atención brindada a los ciudadanos por parte del Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal (IDPAC) durante el primer semestre de 2025, en relación con el criterio de atención con calidez y amabilidad; así como el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de las peticiones y dentro de los plazos legales establecidos por la normativa vigente.

#### Seguimiento Oficina de Control Interno

La Oficina de Control interno solicitó información mediante correo electrónico el día 13 de noviembre de 2025 a la Secretaría General – Proceso de servicio a la Ciudadanía y las evidencias sobre el mecanismo utilizado por la entidad para medir la satisfacción de la ciudadanía respecto a la atención provista. De acuerdo a la documentación aportada se evidenció que trimestralmente se realiza un informe denominado: “*Informe de encuesta de percepción del servicio a la ciudadanía*” donde en el primer trimestre participaron cincuenta y cinco (55) ciudadanos y en el segundo trimestre sesenta (60) ciudadanos, tal como se muestran en las ilustraciones, a continuación:

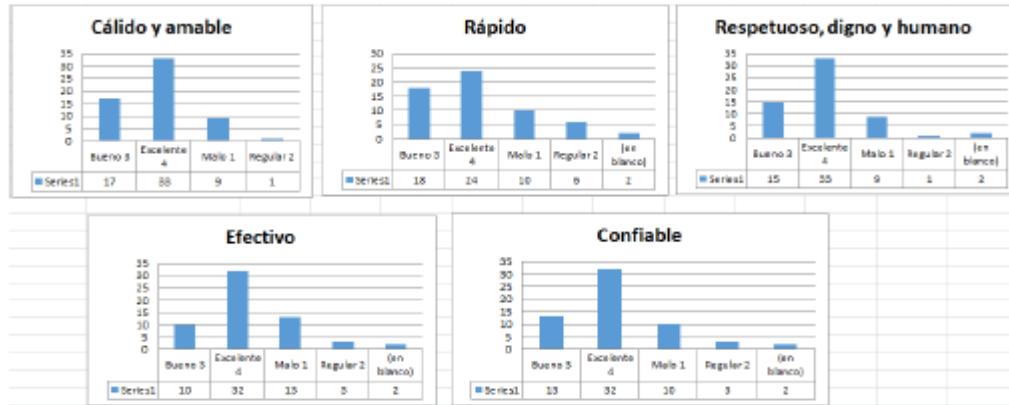
## Evidencias

**Ilustración 1. Resultados Encuesta percepción ciudadana I Trimestre 2025 – Calificación del servicio recibido**



**Fuente:** Secretaría General – Proceso Servicio a la Ciudadanía

**Ilustración 2. Resultados Encuesta percepción ciudadana II Trimestre 2025 – Calificación del servicio recibido**



**Fuente:** Secretaría General – Proceso Servicio a la Ciudadanía

Se puede observar que los resultados en cuanto a la calidez y amabilidad recibieron una calificación de satisfactorios; con lo cual se evidencia que se cumple con lo establecido en el numeral 1, artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

Página 8 de 26

## 5.2. Numeral 2 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010

### 5.2.1. “El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes.

#### Seguimiento Oficina de Control Interno

Frente a este numeral, la Oficina de Control Interno observó que al interior del Sistema de Gestión de la entidad, se cuenta con el proceso denominado “*servicio a la ciudadanía*” que tiene como objetivo “*Atender a la ciudadanía, grupos de valor y partes interesadas mediante la generación e implementación de estrategias que permita orientar y dar respuesta de manera efectiva a los requerimientos realizados a la entidad por parte de la ciudadanía en General*”. Este proceso cuenta con todos los procedimientos, protocolos, instructivos, manuales y formatos necesarios para cumplir con el objetivo previsto tal y como se muestra a continuación, por lo que se evidencia que la entidad tiene plenamente identificado y reconocido el proceso estratégico de quejas, reclamos y solicitudes; dando cumplimiento al numeral 2 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

**Ilustración 3.** Captura de pantalla de entrada al proceso Servicio a la Ciudadanía del aplicativo Sig Participo



**Fuente:** Página Web del IDPAC

Página 9 de 26

### 5.2.2. “Quien ostenta la calidad de Defensor Ciudadano”.

En atención a lo dispuesto en el Decreto 197 de 2014, el documento CONPES 03 Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, el Decreto Distrital 847 del 30 de diciembre de 2019, específicamente en el artículo 13 que señala: *“En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal”*. El Instituto de la Participación y Acción Comunal IDPAC, por medio de la Resolución 221 de 2025, del 16 de junio designó a un defensor del ciudadano.

#### Seguimiento Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno, recibió de la oficina Jurídica de la entidad la Resolución 221 de 2025 del 16 de junio de 2025 *“Por la cual se designa al Defensor (a) del Ciudadano (a) en el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal”*.

En el artículo primero, se designó como Defensor(a) del Ciudadano(a) al funcionario(a) que ejerza la jefatura de la Oficina Asesora de Planeación del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.

De esta manera se evidenció que la entidad cumple con lo establecido en el numeral 2 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010.

## Evidencia

### Ilustración 4. Resolución 221 de 2025 mediante la cual se designa al Defensor Ciudadano del Instituto



**RESOLUCIÓN No. 221 DE 2025**  
(16 de junio de 2025)

"Por la cual se designa al Defensor (a) del Ciudadano (a)  
en el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal"

**LA DIRECTORA GENERAL ENCARGADA DEL INSTITUTO DISTRITAL  
DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL -IDPAC**

En ejercicio de las facultades, en especial las conferidas en los artículos 9 a 12 de la Ley 489 de 1998, los Decretos Distritales 847 de 2019 y 293 de 2021, el Acuerdo 257 de 2008, el Acuerdo 002 de 2007 expedido por la Junta Directiva del IDPAC, y

**CONSIDERANDO:**

Que el artículo 2 de la Constitución Política establece como 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 (...)".

Que el artículo 209 de la Constitución Política, establece que la función administrativa "(...) está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la desconcentración y la delegación de funciones".

Que el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011 dispone que la estrategia de lucha contra la corrupción de cada entidad debe contemplar, entre otras "(...) las estrategias antitrámites y los mecanismos para mejorar la atención al ciudadano. (...)"

Que el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que "Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público. (...)".

Que el artículo 13 del Decreto 847 de 2019, "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones", señala que "(...) en todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal."

Que el artículo 14 del Decreto 847 de 2019, "Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones", establece que las funciones del defensor del ciudadano, son:

**'Artículo 14. Funciones del Defensor de la Ciudadanía: El defensor de la ciudadanía tendrá las siguientes funciones:**

1. Vela porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.
2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

Sede Principal: Avenida Calle 22 # 68C-51  
Teléfono PBX: (57) (1) 2417900 - 2417930  
[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)  
Código Postal: 110931

ParticipacionBogota @BogotaParticipa @BogotaCiudad  
[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)



IDPAC



## RESOLUCIÓN No. 221 DE 2025

(16 de junio de 2025)

"Por la cual se designa al Defensor (a) del Ciudadano (a)  
en el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal"

3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.

5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Parágrafo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., expedirá en un plazo no mayor a nueve (9) meses, el Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía, que contendrá lineamientos para el adecuado ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía, y el cual debe ser adoptado por las entidades y organismos del Distrito."

Que, en la estructura organizacional del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, existe la Oficina Asesora de Planeación, a la cual, conforme a lo dispuesto en el artículo 6 del Acuerdo IDPAC 002 de 2007, modificado por el Acuerdo IDPAC 006 de 2007, le asiste, entre otras, la función de asesorar dentro del marco estratégico, "(...) la formulación de políticas y el diseño de los planes y programas que deba desarrollar la entidad, en cumplimiento de su misión y objetivos".

Que dada la naturaleza, jerarquía y funciones a cargo de quien ejerce la jefatura de la Oficina Asesora de Planeación del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, siendo esto acorde a lo previsto en el artículo 13 del Decreto Distrital 847 de 2019, a través de este acto, en ejercicio de las atribuciones normativas referidas en precedencia, se le designará al Jefe de Oficina Asesora Código 115 Grado 03 de la Oficina Asesora de Planeación, como defensor del ciudadano en el IDPAC.

En mérito de lo anteriormente expuesto,

### RESUELVE

**ARTÍCULO PRIMERO - DESÍGNENSE** como Defensor(a) del Ciudadano(a) al funcionario(a) ejerce la jefatura de la Oficina Asesora de Planeación del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.

**ARTÍCULO SEGUNDO – ASÍGNENSE** al Defensor(a) del Ciudadano(a) del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal las funciones previstas en el artículo 14 del Decreto 847 de 2019 o en la norma que lo sustituya, modifique o adicione.

**ARTÍCULO TERCERO - COMUNÍQUESE** el presente acto administrativo a la funcionaria que ejerce el cargo de Jefe de Oficina Asesora Código 115 Grado 03 de la Oficina Asesora de Planeación del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.

Sede Principal: Avenida Calle 22 # 68C-51  
Teléfono PBX: (57) (1) 2417900 - 2417930  
[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)  
Código Postal: 110931

/ParticipacionBogota @BogotaParticipa @Encordada  
[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

Fuente: Oficina Jurídica

### 5.3. Numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010

**5.3.1. El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.**

#### Seguimiento Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno, evidencio que al entidad tiene documentado el procedimiento denominado: “*IDPAC-AC-PR-07 Atención a requerimientos y denuncias de la ciudadanía a través del aplicativo Bogotá te Escucha SDQS Versión 8 de 2019*”. En este se encuentran claramente definidos los lineamientos para registrar todas las PQRS que son tramitadas a través del sistema “*Bogotá te escucha*”. Este sistema permite que todas las solicitudes sean analizadas y en caso de ser necesario, se realicen acciones como el traslado a otra entidad, solicitud de información adicional, o cierre por no competencia.

De manera complementaria, se encontró en el aplicativo de la Entidad denominado: SIG PARTICIPO que la entidad cuenta con un formato “*Excel IDPAC-SC-FT-02 Registro de atención a la ciudadanía o grupos de valor versión 4 de 2024*”, por medio del cual se registran las quejas y sugerencias de los ciudadanos.

La Oficina de Control Interno dentro de sus informes del Plan Anual de Auditoria vigencia 2025, realizó el Informe de PQRS correspondiente al I Semestre de 2025; el cual se encuentra publicado en el link de transparencia y acceso a la información pública de la entidad. En este se evidencia que la entidad realiza el registro de la totalidad de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones.

Por último, de acuerdo con la información analizada, el Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal cumple con el criterio establecido en el numeral 3 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010, ya que se cuenta con un sistema adecuado para el registro y tratamiento de las PQRS y se elaboran y remiten informes estadísticos mensuales para mostrar los resultados frente al servicio a la ciudadanía

**5.3.2. Elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad.**

#### Seguimiento Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno, evidenció de acuerdo a las capturas de pantalla de registros de envío de informes realizados en el aplicativo dispuesto por la Veeduría Distrital, entregadas por el proceso de Servicio al Ciudadano, donde se evidencia que la entidad remite mensualmente informes estadísticos de los requerimientos al Secretaría General y a la Veeduría Distrital, cumpliendo con los plazos establecidos en la Circular Conjunta No. 006 de 2017.

Se evidencio que durante el primer semestre de 2025, la entidad cumplió de manera oportuna con el registro de informes dentro de los primeros 15 días hábiles del mes siguiente; dando cumplimiento a lo señalado en la Circular 006 de 2017.

A continuación se pueden observar las capturas de pantalla:

### Evidencias

**Ilustración 5.** Soportes envío de informes a la Veeduría Distrital de los meses de enero y febrero de 2025

Enero

The screenshot shows the Veeduría Distrital website interface. At the top, there is a red header bar with the logo and name "VEEDURÍA DISTRITAL" and the tagline "Somos los ojos de la ciudadanía". Below the header, there is a search bar with the text "RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS". The main content area displays a table titled "Reporte 371" with one row of data. The table columns are: Informe, Usuario, Entidad, Sector, Fecha, Estado, Obs, Análisis, and Propios. The data row is: REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES ENERO 2025 - IDPAC/ESPC, JENNY PAOLA GONZALEZ GIL, INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNITARIA (IDPAC), GOBIERNO, Feb 12 2025, APROBADO, Abre, 0. At the bottom of the table, it says "Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros (filtrado de un total de 103 registros)".

Febrero

The screenshot shows the Veeduría Distrital website interface, similar to the January version. The main content area displays a table titled "Reporte 371" with one row of data. The table columns are: Informe, Usuario, Entidad, Sector, Fecha, Estado, Obs, Análisis, and Propios. The data row is: REPORTE GESTIÓN DE PETICIONES FEBRERO 2025 - IDPAC/ESPC, JENNY PAOLA GONZALEZ GIL, INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNITARIA (IDPAC), GOBIERNO, Mar 19 2025, APROBADO, Abre, 0. At the bottom of the table, it says "Mostrando registros del 1 al 1 de un total de 1 registros (filtrado de un total de 103 registros)".

**Fuente:** Secretaría General – Proceso Servicio a la Ciudadanía

**Ilustración 6.** Soportes envío de informes a la Veeduría Distrital de los meses de marzo y abril de 2025

Marzo



**VEEDURÍA  
DISTRITAL**

Somos los ojos de la contraloría



**RED DISTRITAL  
DE QUEJAS  
Y RECLAMOS**

[Actividades](#) | [Documentos](#) | [Directorio](#) | [Visitas](#) | [Sobre 2023](#) | [Análisis Reporte 2023](#) | [Integración Directa](#) | [Áreas revisadas en protocolo](#) | [Defensor](#)

[Sair Informe Reporte 2023](#)

Informe:

Ningún archivo seleccionado.

Mostrar  de 10 registros

Informe Cargado									
Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Otrs	Asunto	Proprio	Filtrar: MARZO 2025
INFORME 2025 MARZO 2025 DEPARTAMENTAL	ESTUDIOS INTERNA DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN CIVIL LICPC	GOBERNAD OR	08/03/2025	APROBADO	EVALUACIÓN INICIAL	RECOMENDACIÓN DEPARTAMENTAL	RECOMENDACIÓN A LAS DEPENDENCIAS CONTRALORIA GENERAL DE LA REPÚBLICA DE COLOMBIA	Abrir 0	X

Muestrando registros del 1 al 1 de un total de 10 registros (filtrado de un total de 103 registros)

[Anterior](#)

[Siguiente](#)

Abril

**Fuente:** Secretaría General – Proceso Servicio a la Ciudadanía

**Ilustración 7. Soportes envío de informes a la Veeduría Distrital de los meses de mayo y junio de 2025**

Mayo

The screenshot shows a report titled "INFORME PIDS IDPAC Mayo 2025 AUSC". The report details the participation and access to information of the Government of Bogotá. It includes a summary table with columns for Informe, Usuario, Entidad, Sector, Fecha, Estado, Otrs, Análisis, and Progres. The report notes that the government has responded to 100% of requests and provides a link to the full report.

Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Otrs	Análisis	Progres
INFORME PIDS IDPAC Mayo 2025 AUSC	JENNIFER GONZALEZ GA	INSTITUTO DISTITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL IDPAC	GOBIERNO	01/05/2025	APROBADO	SE RECOMIENDA HACER SEGUIMIENTO A LAS JORNADAS DE PRESENTACIONES DE INFORMES DE RESPUESTA.	Aprobado	0

Junio

The screenshot shows a report titled "INFORME PIDS IDPAC Junio 2025 AUSC". The report details the participation and access to information of the Government of Bogotá. It includes a summary table with columns for Informe, Usuario, Entidad, Sector, Fecha, Estado, Otrs, Análisis, and Progres. The report notes that the government has responded to 100% of requests and provides a link to the full report.

Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Otrs	Análisis	Progres
INFORME PIDS IDPAC Junio 2025 AUSC	JENNIFER GONZALEZ GA	INSTITUTO DISTITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL IDPAC	GOBIERNO	01/06/2025	APROBADO	SE RECOMIENDA HACER SEGUIMIENTO A LAS JORNADAS DE PRESENTACIONES DE INFORMES DE RESPUESTA.	Aprobado	0

**Fuente:** Secretaría General – Proceso Servicio a la Ciudadanía

## 5.4. Numeral 4 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010

**5.4.1. El diseño e implementación de los mecanismos de interacción efectiva entre los servidores públicos responsables del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, el Defensor del Ciudadano y todas las dependencias de la Entidad**

### Seguimiento Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno evidenció que la interacción del Proceso Atención a la ciudadanía, el Defensor del ciudadano y las diferentes dependencias del IDPAC se realiza en diferentes escenarios, como es el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, órgano rector, articulador y ejecutor, a nivel institucional de las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión MIPG.

La creación y operación de este Comité se encuentra establecida en el Decreto 1499 de 2017 y se formalizó en el IDPAC mediante Resolución 414 de octubre 27 de 2022; cuyo fin general es generar resultados para la satisfacción de las necesidades y el goce efectivo de los derechos de los ciudadanos, en el marco de la legalidad y la integridad.

No se emite recomendaciones ni observaciones producto del seguimiento realizado en la vigencia 2025, de acuerdo con lo anterior no se realizó ningún tipo de verificación en el presente seguimiento.

## 5.5. Numeral 5 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010

### 5.5.1. La ubicación estratégica de la dependencia encargada del trámite de atención de quejas, reclamos y solicitudes y la señalización visible para que se facilite el acceso a la comunidad.

#### Seguimiento Oficina de Control Interno

La Oficina de Control Interno, evidenció que la entidad cuenta con un punto físico de Atención al Ciudadano, ubicada al interior de la entidad en el primer piso del edificio en el bloque D de la sede principal; siendo este un lugar visible y de fácil identificación por parte de los usuarios, siendo un canal efectivo y eficiente para la atención presencial en la ciudadanía.

Así mismo, se cuenta con un buzón de sugerencias como canal de recepción de PQRSD, ubicado al interior de las instalaciones de la entidad, en un lugar visible y de fácil acceso para la ciudadanía que se encuentra en visita de recorrido dentro del Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal IDPAC

**Ilustración 8.** Foto de Oficina de atención al ciudadano IDPAC



**Fuente:** Visita OCI – 04 de noviembre de 2025

Se evidencia que el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, da cumplimiento a lo estipulado en el numeral 5 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

## 5.6. Numeral 6 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010

### 5.6.1. La operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantice oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

#### Seguimiento Oficina de Control Interno

Los lineamientos de articulación institucional en el tema de PQRS, se ven reflejados en una sola herramienta de gestión Distrital que corresponde al Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS “Bogotá Te Escucha”; herramienta virtual de muy fácil acceso y consulta, en la cual los ciudadanos pueden interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción. En ella se administra la información del peticionario, y se visualiza la trazabilidad de la información desde el ingreso de la petición hasta su respuesta por la entidad respectiva.

La Oficina de Control Interno evidenció que la entidad ha dispuesto en la página web en el link: <https://sdqs.bogota.gov.co/sdqs/publico/registrarPeticionario/?language=es>, un enlace directo para que la ciudadanía y demás grupos de valor interpongan sus peticiones directamente en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

**Ilustración 9.** Foto de link para interponer peticiones en la página Web del IDPAC



**Fuente:** Página Web de la Entidad IDPAC

Adicional la Oficina de Control Interno, evidenció la existencia de informes mensuales y trimestrales de PQRS por parte del proceso de servicio a la ciudadanía, en los cuales se presentan recomendaciones de mejora para el proceso de acuerdo con los análisis efectuados a los requerimientos de la ciudadanía.

Así mismo se evidencia por parte de la OCI que la entidad cumple con la operación continua, eficiente y efectiva del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones que garantiza la oportunidad y calidad en la respuesta, en términos de coherencia entre lo pedido y lo respondido.

## 5.7. Numeral 7 del artículo 3 del Decreto 371 de 2010

**5.7.1. La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital**

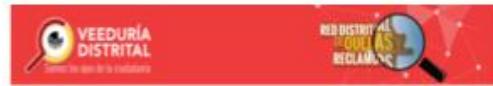
### Seguimiento Oficina de Control Interno

Para evidenciar la asistencia del encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes por parte de la entidad a las convocatorias de reuniones lideradas por la Veeduría Distrital, se solicitaron los respectivos listados de asistencia a la Oficina de Servicio a la Ciudadanía; los cuales fueron aportados mediante correo electrónico el día 13 de noviembre de 2025.

### Evidencias

A continuación se relacionan los soportes de las reuniones a las cuales la entidad asistió producto de las convocatorias liderada por la veeduría Distrital.

**Ilustración 10.** Listado de asistencia Primera plenaria de quejas y reclamos,  
del 06 de mayo de 2025.



PRIMERA PLENARIA DE LA RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS

MAYO 6 DE 2025

LISTADO DE ASISTENCIA

51	5/06/2025	Cultura Recreación y Deporte	Secretaría de Cultura Recreación y Deporte	SANDRA PATRICIA CASTIBLANCO MONROY
52	5/06/2025	Hacienda	FONCEP	Andrea Rios
53	5/06/2025	Salud	Subred Integrada de Servicio de Salud Sur Occidente	SOFIA MARTINEZ LANDAZABAL
54	5/06/2025	Movilidad	Empresa Metro de Bogotá	Adriana Patricia Correa Martínez
55	5/06/2025	Movilidad	La Terminal de Transporte SA	Ulises Rincón Sánchez
56	5/06/2025	Desarrollo Económico Industria y Turismo	Secretaría Distrital de Desarrollo Económico	Diego Alejandro Constan
57	5/06/2025	Integración Social	Secretaría Distrital Integración Social	christian bello aguirre
58	5/06/2025	Ambiente	IDIGER	Bertha Lucia Rodríguez Velásquez
59	5/06/2025	Seguridad Convivencia y Justicia	Unidad Administrativa Especial Cuerpo Oficial de Bomberos	JASBLEIDI MOJICA CARDONA
60	5/06/2025	Cultura Recreación y Deporte	Instituto Distrital de las Artes - Idartes	Gloria Aida Cogollo Rodríguez
61	5/06/2025	Hacienda	Secretaría de Hacienda	Noemí Martínez Prada
62	5/06/2025	Cultura Recreación y Deporte	FUNDACION GILBERTO ALZATE AVENDAÑO	GALA MARGARITA FORERO YANQUEN
63	5/06/2025	Seguridad Convivencia y Justicia	SECRETARÍA DE SEGURIDAD, CONVIVENCIA Y JUSTICIA	SERGIO ORLANDO VALENCIA BARRERO
64	5/06/2025	Educación	Secretaría de Educación del Distrito	Angélica Vargas
65	5/06/2025	Gobierno	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL	OSCAR ANDRÉS ARIZA PARDO
66	5/06/2025	Cultura Recreación y Deporte	Canal Capital	Sonia Carolina Rodríguez Reyes
67	5/06/2025	Movilidad	Empresa Metro de Bogotá	Adriana Patricia Correa Martínez
68	5/06/2025	Movilidad	Idu	Adriana Maritza Bolívar Velásquez
69	5/06/2025	Movilidad	Idu	Edwin Javier Carvajal Varela
70	5/06/2025	Salud	Subred Centro Oriente	Francisco Andrés Montoya
71	5/06/2025	Habitat	Secretaría Distrital del Hábitat	Roberto Carlos Narváez Cortés
72	5/06/2025	Habitat	Caja de la Vivienda Popular	Ariana Patricia Lamprea Muñoz
73	5/06/2025	Salud	Subredsur occidente	ROSA VIVIANA CUBILLOS MEDRANO
74	5/06/2025	Salud	Secretaría Distrital de Salud	Eugenio Arboleda Balbín

**Fuente:** Oficina de Servicio a la Ciudadanía

**Ilustración 11. Convocatoria a Capacitación funcional Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha, 8 de mayo de 2025**

 Outlook

RE: Capacitación funcional Sistema Distrital para la gestión de peticiones ciudadanas Bogotá te escucha

Desde Oscar Andres Ariza Pardo <cariza@participacionbogota.gov.co>  
Fecha Thu 08/05/2025 8:26  
Para Yuly Marcela Barajas Aguilera <cybarajas@participacionbogota.gov.co>; Jener Camacho Manchola <jcamachom@alcaldiaibogota.gov.co>; Reina Esperanza Baron Duran <rbaron@participacionbogota.gov.co>; Juan Omar Montenegro Penagos <jmontenegro@participacionbogota.gov.co>; Luis Fernando Angel Aros <langel@participacionbogota.gov.co>; Marysol Bustos Barreto <mbustos@participacionbogota.gov.co>; Delcy Andres Mendez Aguirre <dmendez@participacionbogota.gov.co>; Doris Yamile Moreno castelblanco <dmoreno@participacionbogota.gov.co>; Claudia Marcela Melendez Guevara <cmelendez@participacionbogota.gov.co>; Elizabeth Correa Londoño <ecorrea@participacionbogota.gov.co>; Ofelia Alejandro Duque Rodriguez <oduque@participacionbogota.gov.co>; Jorge David Yepes <jyepes@participacionbogota.gov.co>; Nicolas Navarrete Puentes <nnavarrete@participacionbogota.gov.co>; Juan Ignacio JR. Rodriguez Olate <jrodriguez@participacionbogota.gov.co>; Carlos Enrique CM. Mendez Garnica <cmendez@participacionbogota.gov.co>; Gustavo Alejandro Rodelo Gonzalez <grodelo@participacionbogota.gov.co>; Felix Roberto Sanmiguel Tovar <fsanmiguel@participacionbogota.gov.co>; Nestor Dario NM. Moreno Gutierrez <ndmoro@participacionbogota.gov.co>; Maria del Pilar Perez Guayacan <mperez@participacionbogota.gov.co>; Erika Andrea Castro Avendano <ecastro@participacionbogota.gov.co>  
CC John Jairo Gonzalez Arboleda <jjgonzalez@participacionbogota.gov.co>; Martha Elmy Nifo Vargas <mnvargas@participacionbogota.gov.co>; James Rincon Castaño <jrcastaño@participacionbogota.gov.co>; Alfredo Moreno Cendales <amorenoc@participacionbogota.onmicrosoft.com>; Adriana Marcela Castañeda Camacho <amcamacho@participacionbogota.gov.co>; Juan Camilo Castellanos Medina <jcmedina@participacionbogota.gov.co>; Juan David Quilones Borda <jborda@participacionbogota.gov.co>; Camilo Ivan Reyes Amador <creyes@participacionbogota.gov.co>; Jose Guillermo Orjuela Ardila <jorjuela@participacionbogota.gov.co>; Ruth Fabiola Gonzalez Oviedo <rgonzalezo@participacionbogota.gov.co>; Jorge Lino Macheta Tellez <jmacheta@participacionbogota.gov.co>; Luis Armando Merchan Hernandez <lmerchan@participacionbogota.gov.co>; Luz Angela Bultrago Duque <abultrago@participacionbogota.gov.co>; Claudia Patricia Guerrero Chaparro <cpguerrero@participacionbogota.gov.co>; Natalia Zamudio Zamudio <nzamudio@participacionbogota.gov.co>; Edna Piedad Cubillos <ecubillos@participacionbogota.gov.co>

**LINK DE CAPACITACIÓN - ENLACES SDQS**

En cumplimiento de las acciones establecidas en el Plan de Acción Institucional para la vigencia 2025, bajo la responsabilidad de la Secretaría General – Servicio a la Ciudadanía, y en concordancia con la Circular 008 de 2025 del 10 de marzo de 2025, "Por medio de la cual se solicitaron los enlaces para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)", se solicita a los jefes de área y a sus respectivos enlaces SDQS participar de la primera capacitación funcional del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS):

Fecha: jueves 08 de mayo de 2025

Hora: 08:00 a.m. – 11:00 a.m.

Enlace Teams: [https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting\\_OWE1Y2MxZTktNTY5Yj00ZGYx1Tk3OGMzZmZjYTU0ZDA1NTFK%40hre.ad.v2%0/context=%7b%22Id%22%3a%221351a7cb-f94a-4df0-9827-ae030cccf7c4%22%2c%220id%22%3a%22fc86521d-a357-4373-a128-e0b81994d891%22%7d](https://teams.microsoft.com/l/meetup-join/19%3ameeting_OWE1Y2MxZTktNTY5Yj00ZGYx1Tk3OGMzZmZjYTU0ZDA1NTFK%40hre.ad.v2%0/context=%7b%22Id%22%3a%221351a7cb-f94a-4df0-9827-ae030cccf7c4%22%2c%220id%22%3a%22fc86521d-a357-4373-a128-e0b81994d891%22%7d)

**OSCAR ANDRES ARIZA PARDO  
SECRETARÍA GENERAL**

**CONTRATISTA**

**Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal - IDPAC**

Sede principal: Avenida Calle 22 # 68C - 51 -CP:110931

PBX: (57) (1) 2417900-2417930

[www.participacionbogota.gov.co](http://www.participacionbogota.gov.co)

**Fuente:** Oficina de Servicio a la Ciudadanía

**Ilustración 12. Listado asistencia a la Socialización metodología de Lenguaje**  
**Claro del 27 de junio de 2025**

RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS  
VEEDURÍA DISTRITAL  
SOCIALIZACIÓN METODOLOGÍA DE LENGUAJE CLARO  
LISTADO DE ASISTENCIA



203	19/06/2025	Integración Social	Integración social	Diana Marcela Pérez Diaz
204	19/06/2025	Movilidad	Secretaría Distrital De Movilidad	Kevin steven tutu martinez
205	19/06/2025	Salud	Secretaría Distrital de Salud	Emilceen Bustos
206	19/06/2025	Integración Social	secretaría distrital de integración social	maria fernanda cortes vargas
207	19/06/2025	Integración Social	SDIS	Mayerly Morales Chaparro
208	19/06/2025	Integración Social	SDIS	Yessica Yadira Mora
209	19/06/2025	Habitat	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	SONIA MARIA CRUZ ROJAS
210	19/06/2025	Integración Social	secretaría de integración social	Anyi Vanessa Coronado
211	19/06/2025	Educación	Agencia ATENEA	Ana Carolina Bravo
212	19/06/2025	Gobierno	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCESO A LA INFORMACIÓN	OSCAR ANDRÉS ARIZA PARDO
213	19/06/2025	Cultura Recreación y Deporte	Fundación Gilberto Alzate Avendaño	Martha Isabel Rivera Rojas
214	19/06/2025	Ambiente	Secretaría Distrital de Ambiente	Laura Estefany Lopez Cubides
215	19/06/2025	Ambiente	Secretaría Distrital de Ambiente	amand fúquene espejo
216	19/06/2025	Planeación	Secretaría Distrital de Planeación	Daniel Mauricio Mora Reyes
217	19/06/2025	Integración Social	Idipron	Fatima Ramírez Morales
218	19/06/2025	Movilidad	Metro de Bogotá	Diana Marcela García Rodriguez
219	19/06/2025	Salud	Subred Norte	Jeisson Marín Uribe Luis
220	19/06/2025	Movilidad	Secretaría Distrital de Movilidad	Fabian Iguavita
221	19/06/2025	Cultura Recreación y Deporte	Instituto Distrital de las Artes	Yaneth Martín Mora
222	19/06/2025	Cultura Recreación y Deporte	Instituto Distrital de las Artes - IDARTES	Yecsy Salas Flórez
223	19/06/2025	Educación	Agencia Atenea	Amanda Carolina Maldonado Rincón
224	19/06/2025	Movilidad	Secretaría de Movilidad	Diana Alejandra Carreño Navarro
225	19/06/2025	Ambiente	SDA	Mariana Valbuena Aldana
226	19/06/2025	Ambiente	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	YENNIFER ALEXANDRA BURITICA SALCEDO
227	19/06/2025	Salud	Subred Integrada de salud Norte	Maria Cristina Ruiz Castañeda
228	19/06/2025	Movilidad	UMV	Diana Marcela Vega
229	19/06/2025	Entes de Control	VEEDURÍA DISTRITAL	MARTHA MENDEZ
230	20/06/2025	Entes de Control	VEEDURÍA DISTRITAL	CLAUDIA ZAMBRANO SÁNCHEZ

**Fuente:** Oficina de Servicio a la Ciudadanía

De acuerdo a la anterior, la Oficina de Control Interno evidenció que el proceso de Servicio a la ciudadanía aportó pruebas documentales (Listados de asistencia emitidos por la Veeduría Distrital) de la asistencia de un funcionario del proceso de Atención al Ciudadano delegado por la Secretaría General de la Entidad; pero no se evidencia la participación del funcionario de más alto nivel encargado del proceso de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital.

## 6. CONCLUSIONES

Una vez analizadas las evidencias para verificar el cumplimiento normativo al Cumplimiento del Art. 3 – Decreto 371 de 2010 “*De los procesos de la participación ciudadana y control social*”, la Oficina de Control Interno, con corte a 30 de junio de 2025, concluye:

La entidad por medio del proceso Servicio a la Ciudadanía cumple con los siete (7) numerales establecidos en el artículo 3 del Decreto 371 de 2010; no obstante; se presenta una oportunidad de mejora respecto al numeral 7, que señala: “*La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital*”.

## 7. RECOMENDACIONES

Aplicar las medidas necesarias para dar cumplimiento preciso de cada uno de los numerales del artículo 3 del Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá D.C. e implementar acciones de mejora en los casos que fuere necesario.

Adoptar mecanismos para dar cumplimiento al numeral 7 del artículo 3 del Decreto Distrital 371 de 2010.

Aprobado: 09/12/2025

Elaboró y verificó:

**DIANA PATRICIA MORA BORBÓN**  
Profesional Universitario 219-01

Revisó y aprobó:

**ENRIQUE ROMERO GARCÍA**  
Jefe Oficina de Control Interno