



**INFORME AJUSTADO DE SEGUIMIENTO PQRSD
I SEMESTRE 2025**

DICIEMBRE 2025

TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	6
2. ALCANCE	6
3. CRITERIOS NORMATIVOS	6
4. METODOLOGÍA	7
5. RESULTADOS	8
5.1. Oportunidad en la respuesta entregada por el IDPAC a las peticiones recibidas	8
5.1.1. Distribución de PQRSD recibidas durante el período evaluado	8
5.1.2. PQRSD Recibidas Mensualmente	11
5.1.3. Tipología de las PQRSD recibidas	12
5.1.4. Suministro de las respuestas dentro de los plazos de Ley	13
6. CONCLUSIONES	23
7. RECOMENDACIONES GENERALES	24
8. ANEXOS	25

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de PQRSD por Dependencia - I Semestre 2025	9
Tabla 2. Peticiones recibidas por mes - I Semestre 2025	11
Tabla 3. Número de peticiones recibidas por tipología - I Semestre 2025	12
Tabla 4. Términos de respuesta para las peticiones.....	15
Tabla 5. Oportunidad respuestas PQRSD	15
Tabla 6. Oportunidad de respuesta por tipología	16
Tabla 7. No. de peticiones atendidas fuera de término (vencidas con respuesta)	17

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Número de PQRSD por dependencia - I Semestre 2025	10
Ilustración 2. Porcentaje peticiones recibidas por mes – I Semestre 2025	11
Ilustración 3. Peticiones recibidas por tipología	13
Ilustración 4. Reporte peticiones vencidas de la entidad	20
Ilustración 5. Calidad de las respuestas a peticiones	21
Ilustración 6. Peticiones vencidas reporte Veeduría	21

**INFORME AJUSTADO DE SEGUIMIENTO ARTÍCULO 76 DE LA LEY
1474 - 2011 Y NUMERAL 1 ARTÍCULO 3 DECRETO 371 - 2010 DE LA
ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ - ATENCIÓN AL CIUDADANO,
SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN A LAS PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS**

I SEMESTRE 2025

Fecha de corte: Junio 30 de 2025

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 “*En toda entidad pública deberá existir por lo menos una dependencia encargada de recibir, tramitar y resolver las quejas, sugerencias y reclamos que los ciudadanos formulen, y que se relacionen con el cumplimiento de la misión de la entidad (...)* **La Oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular...**”; (negrilla y subrayado fuera de texto), la Oficina de Control Interno presenta el informe del seguimiento realizado a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas por el Instituto durante el periodo comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025.

Para este seguimiento se tomó la información suministrada por el Proceso Servicio a la Ciudadanía y Bogotá te escucha, con el objetivo de determinar el nivel de cumplimiento en la oportunidad de las respuestas y efectuar las recomendaciones que sean necesarias a la Dirección y a los responsables de los procesos, con el fin de aportar al mejoramiento continuo del proceso de atención de PQRSD.

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y numeral 1, Art. 3 Decreto 371 de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, por parte del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal.

2. ALCANCE

Actividades desarrolladas para la atención de solicitudes recibidas por el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025, a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía.

3. CRITERIOS NORMATIVOS

- Ley 1474 de 2011 del 12 de julio 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 1755 del 30 de junio 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”.
- Decreto 371 del 30 de agosto de 2010, numeral 1 del Artículo 3°. “La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales”.

4. METODOLOGÍA

Para la ejecución del presente seguimiento se realizaron las siguientes actividades:

Se consultó y estudió la normatividad relacionada con el cumplimiento de los aspectos definidos en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y el numeral 1 del Artículo 3 del Decreto 371 del 30 de agosto de 2010 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Se revisó la respuesta del proceso servicio a la ciudadanía en la que fueron aportaron los documentos “*INFORME DE GESTIÓN I TRIMESTRE 2025 E INFORME DE GESTIÓN II TRIMESTRE DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SECRETARÍA*”. Y el archivo en formato Excel denominado “Reporte SDQS I SEMESTRE 2025”

Se revisó la aplicación de la Ley 1755 del 30 de junio de 2015 Art. 14 Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones.

Se descargó del link de transparencia del Instituto, numeral 4.10. “*Informes trimestrales peticiones, quejas, reclamos y denuncias los informes trimestrales*” los informes: “*Informe de Gestión I Trimestre 2025*” e “*Informe de Gestión II Trimestre 2025*”.

Se efectuó verificación de avance en acciones de mejora, correspondientes a las observaciones documentadas en informes emitidos por la Oficina de Control Interno al Proceso Servicio a la Ciudadanía, que tienen relación con los criterios definidos en este seguimiento, el cual se encuentra publicado en la página web del Instituto en el siguiente enlace <https://www.participacionbogota.gov.co/transparencia/informes-control-interno/informes-de-seguimiento>.

5. RESULTADOS

5.1. Oportunidad en la respuesta entregada por el IDPAC a las peticiones recibidas.

Mediante correo electrónico del día 15 de septiembre de 2025, la Oficina de Control Interno solicitó al Proceso Servicio a la Ciudadanía, “(...) reporte correspondiente al período comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2025; (...”).

El proceso Servicio a la Ciudadanía, dio respuesta mediante correo electrónico el día 17 de septiembre de 2025, por la cual se remitieron los documentos “INFORME DE GESTIÓN I TRIMESTRE 2025 E INFORME DE GESTIÓN II TRIMESTRE DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SECRETARÍA”. De igual manera, mediante correo electrónico de la misma fecha 17/09/2025 se allegó a esta oficina el archivo en formato Excel denominado “Reporte SDQS I SEMESTRE 2025”, con la información solicitada.

Una vez recibida la información, se verificó el archivo “Reporte SDQS I SEMESTRE 2025” y tomando como base los datos aportados por el proceso de Servicio a la Ciudadanía, se verificó la oportunidad en las respuestas entregadas a las solicitudes allegadas al Instituto durante el período comprendido entre el 01 de enero y el 30 de junio de 2025. Teniendo en cuenta como criterio de verificación los plazos establecidos en la Ley 1755 del 30 de junio de 2015, se obtuvieron los siguientes resultados:

5.1.1. Distribución de PQRSD recibidas durante el período evaluado

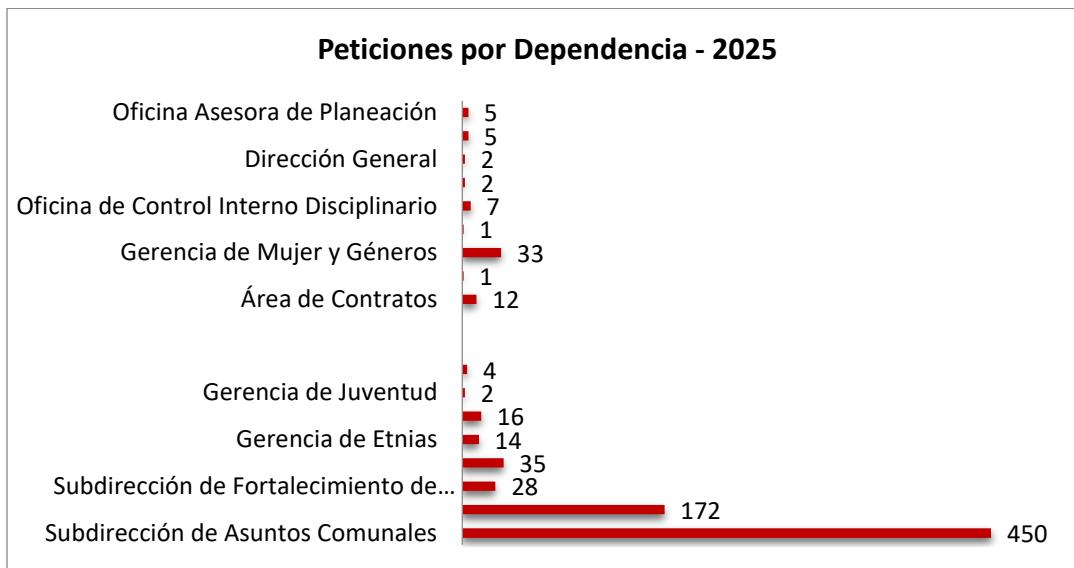
De acuerdo con la información suministrada por el proceso Servicio a la ciudadanía, se estableció que dentro del período comprendido entre el 1 de enero y 30 de junio de 2025, el Instituto recibió setecientas noventa y un (791) PQRSD, distribuidas a las dependencias encargadas de dar trámite, así:

Tabla 1. Distribución de PQRSD por Dependencia - I Semestre 2025

Dependencia	Total	Participación
Subdirección de Asuntos Comunales	450	56,89%
Área de Atención al Ciudadano	172	21,74%
Subdirección de Promoción de la Participación	2	0,25%
Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	28	3,54%
Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación	35	4,42%
Gerencia de Etnias	14	1,77%
Área de Talento Humano	16	2,02%
Gerencia de Juventud	2	0,25%
Gerencia de Proyectos	4	0,51%
Área de Contratos	12	1,52%
Oficina Asesora Jurídica	1	0,13%
Gerencia de Mujer y Géneros	33	4,17%
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0,13%
Oficina de Control Interno Disciplinario	7	0,88%
Recursos Físicos	2	0,25%
Dirección General	2	0,25%
Secretaría General	5	0,63%
Oficina Asesora de Planeación	5	0,63%
TOTAL	791	100%

Fuente: Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS I SEMESTRE 2025.

Ilustración 1. Número de PQRSD por dependencia - I Semestre 2025



Fuente: Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS I SEMESTRE 2025.

Podemos observar que la subdirección de Asuntos Comunales fue la dependencia que más recibió peticiones durante el periodo evaluado, con un total de cuatrocientos cincuenta (450) peticiones, lo que corresponde al 56,89% del total de peticiones recibidas en el Instituto durante el primer semestre de 2025, seguida por el área de Atención al Ciudadano con un total de ciento setenta y dos (172) peticiones que corresponden al 21,74%. Las dependencias con menos peticiones recibidas fueron la Oficina Asesora de Comunicaciones y Oficina Asesora Jurídica con una (1) petición cada una, lo que corresponde al 0,25% del total.

5.1.2. PQRSD Recibidas Mensualmente

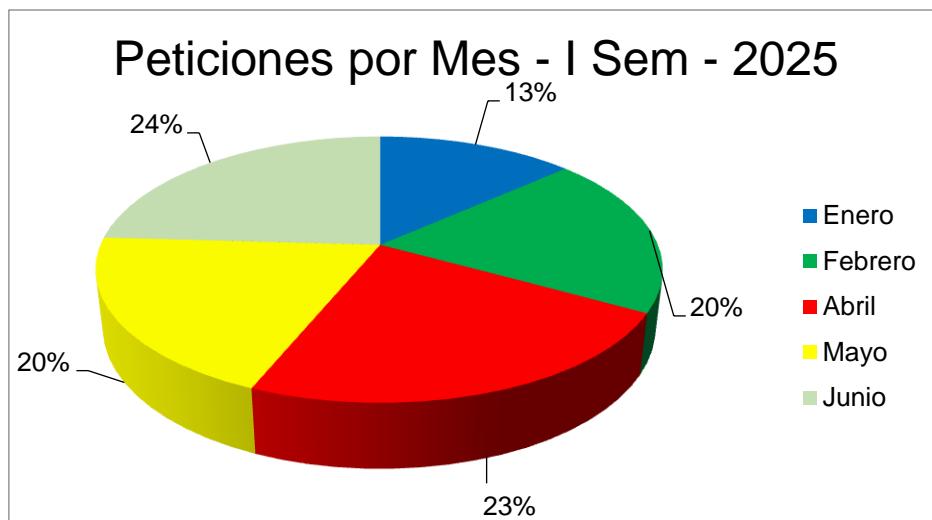
A continuación, se detalla el total de peticiones recibidas por el instituto durante el primer semestre del año 2025:

Tabla 2. Peticiones recibidas por mes - I Semestre 2025

MES	CANTIDAD
Enero	85
Febrero	125
Marzo	156
Abril	147
Mayo	125
Junio	153
TOTAL	791

Fuente: Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS I SEMESTRE 2025.

Ilustración 2. Porcentaje peticiones recibidas por mes – I Semestre 2025



Fuente: Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS I SEMESTRE 2025.

Se evidenció que el mes de marzo registró la mayor cantidad de peticiones recibidas, con un total de ciento cincuenta y seis (156) equivalentes al 20%. Le siguieron junio con ciento cincuenta y tres (153) peticiones y abril con ciento cuarenta y siete (147) peticiones, como se muestra en la Tabla 2.

5.1.3. Tipología de las PQRSD recibidas

En la siguiente tabla se detalla el número de peticiones recibidas en el Instituto de acuerdo con su tipología:

Tabla 3. Número de peticiones recibidas por tipología - I Semestre 2025

PETICIONES POR TIPOLOGIA - I SEM - 2025		
TIPO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Derecho de Petición de Interés Particular	511	64,60%
Derecho de Petición de Interés General	129	16,31%
Consulta	70	8,85%
Queja	35	4,42%
Solicitud de Acceso a la Información	23	2,91%
Denuncia por Actos de Corrupción	7	0,88%
Reclamo	8	1,01%
Solicitud de Copia	6	0,76%
Sugerencia	1	0,13%
Felicitación	1	0,13%
TOTAL	791	100%

Fuente: Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS I SEMESTRE 2025.

Ilustración 3. Peticiones recibidas por tipología



Fuente: Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS I SEMESTRE 2025.

De acuerdo con la verificación realizada, las tipologías con mayor cantidad de peticiones en el Instituto durante el periodo analizado fueron: “Derecho de petición de interés particular” con quinientos once (511) peticiones y “Derecho de petición de interés general” con ciento veintinueve (129) peticiones, que representan el 64,60% y el 16,31% respectivamente, del total del primer semestre de 2025.

5.1.4. Suministro de las respuestas dentro de los plazos de Ley.

La Ley 1755 del 30 de junio de 2015, en su artículo 14 establece:

“ARTÍCULO 14. Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:

- 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.*
- 2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción.*

PARÁGRAFO. *Cuando excepcionalmente no fuere posible resolver la petición en los plazos aquí señalados, la autoridad debe informar esta circunstancia al interesado, antes del vencimiento del término señalado en la ley expresando los motivos de la demora y señalando a la vez el plazo razonable en que se resolverá o dará respuesta, que no podrá exceder del doble del inicialmente previsto”.*

Observando lo establecido, se efectuó verificación de la oportunidad en las respuestas emitidas a las PQRSD, teniendo en cuenta los siguientes plazos:

Tabla 4. Términos de respuesta para las peticiones.

Tipología	Término
Solicitud de Información	10 días
Solicitud de Copias	10 días
Queja	15 días
Reclamo	15 días
Sugerencia	15 días
Felicitación	15 días
Derecho de Petición General	15 días
Derecho de Petición Particular	15 días
Denuncia por Actos de Corrupción	15 días
Consultas	30 días

Fuente: Ley 1755 de 2015, artículo 14.

Luego de la verificación llevada a cabo, se estableció que la oportunidad en las respuestas emitidas por el Instituto a las PQRSD recibidas durante el primer semestre de 2025, fue la siguiente:

Tabla 5. Oportunidad respuestas PQRSD

Tipo	No. Peticiones	%
Peticiones Atendidas Dentro de Términos	668	84,5%
Peticiones Atendidas Fuera de Términos (Vencidas)	123	15,5%
TOTAL	791	100%

Fuente: Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS I SEMESTRE 2025.

Se observó que el 84,5% (668) de las peticiones fueron atendidas en los términos de Ley, mientras que el 15,5% (123) fueron respondidas fuera de estos plazos.

En la siguiente tabla, se detalla la oportunidad en las respuestas dadas a las peticiones de acuerdo con la tipología.

Tabla 6. Oportunidad de respuesta por tipología

OPORTUNIDAD PETICIONES POR TIPOLOGIA - I SEM - 2025			
TIPO	PETICIONES ATENDIDAS DENTRO DEL PLAZO	PETICIONES VENCIDAS CON RESPUESTA	CANTIDAD
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	418	93	511
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	115	14	129
QUEJA	31	4	36
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	13	10	23
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	6	1	7
RECLAMO	8	0	8
SUGERENCIA	1	0	1
SOLICITUD DE COPIA	6	0	6
CONSULTA	69	1	70
FELICITACION	1	0	1
TOTAL	668	123	791

Fuente: Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS I SEMESTRE 2025.

De acuerdo con la verificación realizada y como se muestra en la tabla 6, la tipología “Derechos de petición de interés particular” encabeza la lista de peticiones atendidas fuera de los términos de Ley, con noventa y tres (93) peticiones, seguido por “Derechos de petición de interés general” con catorce (14), “Solicitud de acceso a la información” con diez (10), “Queja” con cinco (4), “denuncia por actos de corrupción” con uno (1), “Consulta” con uno (1), y “Felicitación” uno (1) para un total de ciento veintitrés (123) peticiones atendidas fuera de los términos de Ley.

A continuación, en las tablas 7 y 8, se relacionan las dependencias que registraron peticiones que presentaron vencimiento de términos durante el periodo verificado:

Tabla 7. No. de peticiones atendidas fuera de término (vencidas con respuesta)

Ítem	Dependencia	No. De Peticiones
1	Subdirección de Asuntos Comunales	95
2	Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación	11
3	Subdirección de Promoción de la Participación	2
4	Gerencia de Etnias	4
5	Gerencia de Mujer y Géneros	1
6	Área de Atención al Ciudadano	1
7	Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	1
8	Área de Contratos	1
9	Oficina Asesora de Comunicaciones	1
10	Oficina Asesora de Planeación	4
11	Oficina de Control Interno Disciplinario	1
12	Dirección General	1
Total Peticiones		123

Fuente: Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS I SEMESTRE 2025.

En el Anexo 1 del presente informe, se relacionan cada una de las peticiones de las dependencias que se muestran en la Tabla 7.

De acuerdo con la información presentada en las tablas 5, 6, y 7, el Instituto no cumple con los tiempos de respuesta establecidos por la Ley dado que el (15,55%) de las peticiones no fueron atendidas en el plazo establecidos en la ley 1755 de 2015, ya que aun cuando seiscientas sesenta y ocho (668) peticiones fueron atendidas dentro de los términos, de las setecientas noventa y uno (791) radicadas en la Entidad, se evidencio que:

- Para ciento veintitrés (123) peticiones, la respuesta fue emitida después de la fecha de vencimiento, con retraso entre un (1) día y veintisiete (27) días, como se evidencia en la Anexo 1.

Nota de Ajuste: La oficina de Control Interno recibió un correo remitido por la Jefe de Control Interno Disciplinario el día 12 de noviembre de 2025; en el se solicitó el siguiente ajuste con base en las evidencias aportadas posterior a la emisión del informe de seguimiento a las PQRSD I Semestre de 2025:

“analizando el informe remitido por la oficina de control interno, nos permitimos mencionar que no estamos de acuerdo con la información remitida respecto al vencimiento de la petición SDQS vencida por parte de la OCDI. Lo anterior, tiene su sustento en el siguiente análisis :

Revisando la trazabilidad del SDQS pude constatar que la petición fue trasladada vencida por el usuario Reina Baron. Inicialmente Paola Artunduaga le asigno el SDQS a Reina el día 06 de febrero y Reina lo traslado a mi usuario el 06 de marzo, es decir un mes después. Nosotras le dimos trámite a la petición y cerramos el SDQS el día 07 de marzo. Cabe resaltar que la petición vencía el 20 de febrero:

INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC										
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Gestión	Opción
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	FUN - PAOLA ANDREA ARTUNDUAGA ALMARIO	Registro para atención	Trasladar	En trámite - Por traslado	2025-02-04 8:00:44 AM	2025-02-06 11:59:59 PM	2025-02-06 12:21:43 PM	Solucionado - Por asignación		
DIRECCION GENERAL INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	FUN - Reina Esperanza Baron Duran	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2025-02-06 12:21:42 PM	2025-02-20 11:59:59 PM	2025-03-06 10:04:25 AM	Solucionado - Por asignación		
OFICINA DE CONTROL INTERNO DISCIPLINARIO INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL - IDPAC	FUN - Maryluz Caicedo Gutierrez	Clasificación	Asignar	En trámite - Por asignación	2025-03-06 10:04:25 AM	2025-02-20 11:59:59 PM	2025-03-07 1:34:25 PM	Solucionado - Por respuesta definitiva		

Mostrando 1 a 3 de 3 registros

De lo anterior, se puede evidenciar el que la petición no tuvo vencimiento en la bandeja de la oficina, cuando fue remitida ya se encontraba fuera del término legal. Por lo tanto, considero que el informe debe reflejar las áreas que en las cuales se presento el incumplimiento”

La Oficina de Control Interno revisó el soporte documental aportado y evidenció que efectivamente la Oficina de Control Interno Disciplinario recibió la SDQS fuera de término; por lo cual se aclara que la Oficina de Control Interno Disciplinario a la fecha de corte de este informe no tuvo ninguna SDQS fuera de término; por tanto no le aplica observación o recomendación alguna.

De igual manera, la Oficina de Control Interno reitera las alertas presentadas en seguimientos anteriores, ya que, según lo observado, el Instituto y los responsables, se exponen a sanciones de carácter disciplinario, según lo contemplado en el numeral 8 del artículo 39 de la Ley 1952 de 2019 Código General Disciplinario, el cual indica que a todo servidor público le está *prohibido “Omitir, retardar o no suministrar debida y oportuna respuesta a las peticiones respetuosas de los particulares o a solicitudes de las autoridades, así como retenerlas o enviarlas a destinatario diferente de aquel a quien corresponda su conocimiento.”*.

Así mismo, de acuerdo con los resultados del presente seguimiento se evidencia que, la Subdirección de Asuntos Comunales es la dependencia con mayor número de peticiones con respuesta fuera de los términos establecidos por Ley, con un total de noventa y cinco (95) peticiones vencidas y se observa que el incumplimiento en los términos de respuesta persiste de manera reiterada en cuatro semestres consecutivos, por lo cual la Oficina de Control Interno concluye que esta dependencia no cuenta con controles **efectivos** que minimicen los riesgos de sanciones al Instituto por esta situación, materializándose el riesgo identificado.

De igual manera, es importante señalar que la Dirección Distrital de Calidad del Servicio, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá presenta y remite información quincenal del estado de las peticiones por entidad, mostrando las peticiones vencidas, como se observa a continuación:

Ilustración 4. Reporte peticiones vencidas de la entidad

<small>* Se refiere a las peticiones vencidas que a la fecha no se han cerrado en el Sistema.</small>
<small>** Se refiere a las peticiones que fueron cerradas fuera de los términos de ley en el Sistema.</small>
<small>*** Se refiere a las peticiones que están próximas a vencer en el Sistema.</small>
<small>**** Se refiere a las peticiones por cierre de acto administrativo en cumplimiento de la circular No. 001 expedida por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá. De presentarse esta situación, sugerimos que el cierre se realice en el sistema a la mayor brevedad posible, teniendo en cuenta los parámetros establecidos por la normatividad vigente.</small>
<small>***** Se refiere a las peticiones en las cuales el peticionario desiste en cualquier momento del requerimiento, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales, la entidad está en la obligación de determinar si continua con la actuación, esto si la considera necesaria por razones de interés público; en tal caso expedirán resolución motivada esto dentro de los términos legales establecidos para el trámite y respuesta de la misma. En caso contrario la entidad deberá realizar el cierre en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, esto bajo el evento de "Cierre por Desistimiento Expreso". <small>**No presentarse esta situación, sugerimos que el cierre de la petición o la decisión de continuar con el trámite de esta se gestione a la mayor brevedad posible.</small></small>

PERÍODO OBJETO DE REPORTE
Fecha Inicio Rep: 06/06/2025 | Fecha Fin Report: 19/06/2025

Número de Peticiones Vencidas *	Número de Peticiones con Gestión Extemporánea **	Proximas a Vencer ***	Cierre - Cierre por Desistimiento Táctico ****	Cierre - Cierre por Desistimiento Expreso *****
5	3	63	-	-

CLICK AQUÍ PARA VER EL DETALLE DETALLE

Fuente: Reporte de Dirección de Calidad del Servicio

Así mismo, la Dirección Distrital de Calidad del Servicio mensualmente remite información de la calidad de la respuesta, presentando el Instituto un índice de cumplimiento bajo frente a la meta de la Política Distrital de Servicio a la Ciudadanía, como se muestra a continuación para el mes de marzo de 2025.

Ilustración 5. Calidad de las respuestas a peticiones

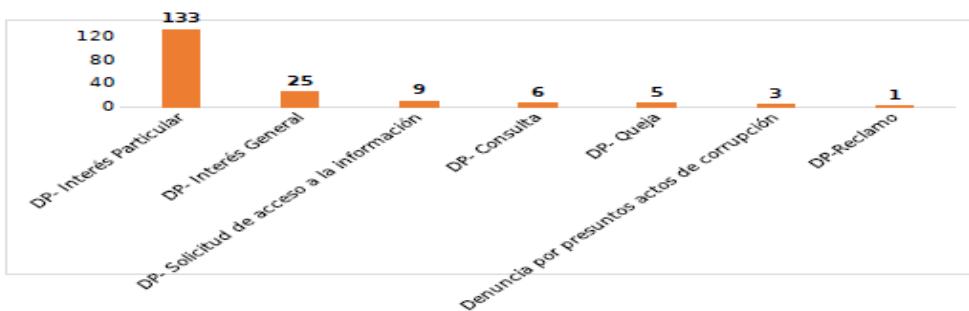
CALIDAD DE LAS RESPUESTAS																							
ENTIDAD	MUESTRA	COHERENCIA		CLARIDAD		CALIDEZ		OPORTUNIDAD		MANEJO DEL		Total Peticiones con Incumplimiento											
		Completo	Incompleto	Completo	Incompleto	Completo	Incompleto	Completo	Incompleto	Completo	Incompleto												
IDPAC	27	27	0	27	0	27	0	22	5	20	7	7											
		100%	0%	100%	0%	100%	0%	81%	19%	74%	26%												
INDICE CUMPLIMIENTO DE CALIDAD:	74%	Malo		INDICE INCUMPLIMIENTO DE CALIDAD:				26%		OBSERVACIONES CLIQUE AQUÍ PARA REVISAR EL DETALLE DE LAS OBSERVACIONES DE CALIDAD DE LAS RESPUESTAS													
META POLÍTICA PÚBLICA DISTRITAL DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA										86%													
PETICIONES VENCIDAS		REPORTE VENCIDAS																					
ENTIDAD		CLICK AQUÍ PARA REVISAR EL DETALLE DE LAS PETICIONES VENCIDAS																					
68																							

Fuente: Reporte de Dirección de Calidad del Servicio

Por su parte, La Veeduría Distrital y de acuerdo con la información registrada en el “Tablero de Control Ciudadano”, durante los meses de enero a junio de 2025, evidenció que el Instituto no esta cumpliendo con los términos legales de respuesta a las peticiones recibidas y detalló lo siguiente:

Ilustración 6. Peticiones vencidas reporte Veeduría

Peticiones vencidas con respuesta extemporánea (182)



Peticiones vencidas sin respuesta por dependencia (23)

Dependencia con peticiones pendientes por responder	Cantidad
Subdirección de asuntos comunales	16
Gerencia de mujer y géneros	6
Gerencia de instancias y mecanismos de participación	1
Total	23

Fuente: Veeduría Distrital

Estos incumplimientos afectan el derecho fundamental de petición y podrían derivar en responsabilidades disciplinarias, además de impactar negativamente la percepción de los ciudadanos frente a la oportunidad y eficiencia institucional, por lo cual se documenta la siguiente observación:

Observación No. 1

Las dependencias Subdirección de Asuntos Comunales, Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación, Gerencia de Etnias y Oficina Asesora de Planeación presentan incumplimientos en los términos de respuesta establecidos en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que señala: “*Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones: 1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción...*”.

Recomendación No. 1

- Fortalecer los mecanismos de seguimiento a la gestión de peticiones mediante la optimización de los procedimientos existentes, incorporando alertas tempranas más efectivas y medidas correctivas oportunas para prevenir los vencimientos.

- Implementar capacitaciones periódicas sobre la correcta gestión de las PQRSD, enfocadas en los tiempos de respuesta, la importancia de garantizar el derecho fundamental de petición y las consecuencias legales derivadas del incumplimiento, asegurando la participación activa de los responsables de cada dependencia y de todos los servidores públicos involucrados en la atención de peticiones, con el fin de asegurar el cumplimiento de las obligaciones institucionales relacionadas con la atención oportuna y efectiva de las peticiones ciudadanas.

Recomendaciones:

- Por parte del proceso Servicio a la Ciudadanía, fortalecer los controles actualmente implementados, a fin de garantizar que la información consignada en los diferentes documentos emitidos por el proceso correspondiente a la realidad permitiendo su uso confiable, para la toma de decisiones y para su difusión a los interesados o solicitantes.

6. CONCLUSIONES

- El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal continua presentando INCUMPLIMIENTO respecto a los plazos establecidos para la atención de peticiones, lo cual contraviene lo dispuesto en el numeral 1 del Artículo 3 Decreto 371 del 2010, que establece que las respuestas a los ciudadanos deben darse “dentro de los plazos legales”.
- Se evidencia una debilidad sostenida en el Proceso Servicio a la Ciudadanía, dado que por cuatro (4) semestres consecutivos se han identificado falencias en la calidad de la información emitida y difundida sobre la atención a PQRSD. Esta situación afecta la transparencia, la confiabilidad de los datos reportados y la capacidad de los responsables para tomar decisiones informadas. La recurrencia de esta situación evidencia la ineffectividad de las acciones de mejora implementadas hasta la fecha, lo que compromete el cumplimiento del principio de calidad de la información establecido en artículo 3 de la Ley 1712 de 2014.

7. RECOMENDACIONES GENERALES

- Las dependencias deben continuar implementando acciones de mejora para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las PQRSD respondidas por fuera de los términos de Ley.
- Fortalecer los controles establecidos por las dependencias, para asegurar el cumplimiento de los plazos de respuesta señalados en la normatividad vigente y evitar así el vencimiento de términos e incurrir en faltas disciplinarias y/o sanciones legales.
- Las demás recomendaciones producto del presente informe, se encuentran registradas en el cuerpo del informe.

Aprobado: 22 de diciembre de 2025

Elaboró y verificó:



DIANA PATRICIA MORA B.

Profesional Universitario 219-01

Revisó y aprobó:



ENRIQUE ROMERO GARCÍA

Jefe Oficina de Control Interno

8. ANEXOS

Como parte integral del presente informe se anexa:

➤ **Anexo 1 PETICIONES ATENDIDAS FUERA DE TERMINO POR DEPENDENCIA.**

En el cual se relaciona cada una de las peticiones vencidas clasificada por dependencia.