

**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRS — PRIMER SEMESTRE 2026 EN
CUMPLIMIENTO DEL ART. 76 DE LA LEY 1474 DE 2011**

JULIO 2026

SEGUIMIENTO PQRS — PRIMER SEMESTRE 2026

TABLA DE CONTENIDO

TABLA DE CONTENIDO	2
TABLA DE ILUSTRACIONES	3
1. OBJETIVO	4
2. ALCANCE	4
3. FUENTES DE CRITERIOS NORMATIVOS	4
4. METODOLOGÍA	5
5. RESULTADOS	5
5.1 Trazabilidad e Interoperabilidad de PQRS:	6
5.2 Satisfacción Ciudadana:	11
5.3 Gestión de Compromisos en la Herramienta Colibrí:	13
5.4 Revisión del avance las actividades relacionadas con el Defensor de la Ciudadanía:	14
5.5 Recomendaciones sobre los lineamientos dispuestos en la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional Versión 1 de mayo de 2022:	16
OBSERVACIONES:	20
RECOMENDACIONES:	22
CONCLUSIÓN:	23

SEGUIMIENTO PQRS — PRIMER SEMESTRE 2026

TABLA DE ILUSTRACIONES

<i>Ilustración 1. Imagen tomada de la Plataforma Colibrí – de enero a junio de 2026.....</i>	<i>13</i>
<i>Ilustración 2. Elaboración propia, información tomada de la Guía de diálogo social para el Control Social y su articulación con el Sistema de Control Interno Institucional.....</i>	<i>17</i>
<i>Ilustración 3. Imagen tomada de la Guía de diálogo social para el Control Social y su articulación con el Sistema de Control Interno Institucional</i>	<i>18</i>
<i>Ilustración 4. Imagen tomada de la Guía de diálogo social para el Control Social y su articulación con el Sistema de Control Interno Institucional</i>	<i>19</i>
<i>Ilustración 5. Imagen tomada de la Guía de diálogo social para el Control Social y su articulación con el Sistema de Control Interno Institucional</i>	<i>20</i>

SEGUIMIENTO PQRSO — PRIMER SEMESTRE 2026

1. OBJETIVO

Evaluar el Sistema de Control Interno y el grado de cumplimiento normativo en los procesos de recepción, gestión, respuesta y cierre de las PQRSO en el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal (IDPAC), en el marco de lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 y las disposiciones del Decreto Distrital 640 de 2025.

Lo anterior, se desarrollará con el objeto de prever los posibles riesgos y mitigar las actuaciones que pueden impedir el cumplimiento de los fines institucionales respecto de la prestación de servicio de atención a la ciudadanía.

2. ALCANCE

El presente seguimiento se ejecutará durante el mes de julio de 2026 y comprenderá la verificación del cumplimiento normativo en la recepción, trámite y respuesta de las PQRSO gestionadas por el IDPAC durante el primer semestre de 2026 (1° de enero al 30 de junio de 2026), en garantía del derecho fundamental de petición y los principios de la función pública.

3. FUENTES DE CRITERIOS NORMATIVOS

- Decreto 019 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*.
- Decreto 2641 de 2012 *“Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011”* – Derogado parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 *“Por medio del cual se expide el Decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”*.
- Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*.

SEGUIMIENTO PQRSO — PRIMER SEMESTRE 2026

- Ley 1755 de 2015 “*Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*”.
- Ley estatutaria 1757 de 2015 “*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*”.
- Decreto 103 de 2015 “*Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones*”, Derogado Parcialmente por el Decreto 1081 de 2015.
- Ley 2195 de 2022 “*Por medio de la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones*”.
- Decreto 640 de 2025 “*Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública*”.
- Resolución 1519 de 2020 “*Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos*”, con sus anexos.

4. METODOLOGÍA

La metodología utilizada para la emisión del informe, se fundamentará en la revisión de la información presentada por el proceso de Atención al Ciudadano; además, se tendrá en cuenta la información presente en la sede electrónica del Instituto. Asimismo, mediante el análisis de los datos extraídos de las fuentes de información señaladas, se efectuará seguimiento a la interoperabilidad, trazabilidad e integración de la información en el marco del Decreto Distrital 640 de 2025, con apoyo de la herramienta “*Tablero de Control*” de la Veeduría Distrital.

5. RESULTADOS

SEGUIMIENTO PQRS — PRIMER SEMESTRE 2026

En consideración de lo preceptuado en el inciso segundo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, Control Interno presenta los resultados obtenidos del seguimiento realizado a las labores ejecutadas en el Instituto Distrital de la Participación y la Acción Comunal, con relación a la gestión del proceso de Atención al Ciudadano.

Acorde con lo expuesto y con el fin de corroborar el cumplimiento de la normativa legal vigente dispuesta como criterio del presente informe, se revisarán los siguientes ítems:

- 5.1 Trazabilidad e Interoperabilidad de PQRS:** Cotejo de la información registrada en los informes trimestrales de gestión del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal, frente a los datos consolidados en la herramienta "*Tablero de Control*" de la Veeduría Distrital.
- 5.2 Satisfacción Ciudadana:** Análisis de los resultados de las encuestas de percepción aplicadas a la ciudadanía y organizaciones sociales.
- 5.3 Gestión de Compromisos en la Herramienta Colibrí:** Seguimiento a las tareas, tiempos de trámite y compromisos.
- 5.4 Revisión del avance las actividades relacionadas con el Defensor de la Ciudadanía:** Artículo 277.22 del Decreto 640 de 2025.
- 5.5 Recomendaciones sobre los lineamientos dispuestos en la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional Versión 1 de mayo de 2022:** Ley Estatutaria 1757 de 2015 "*Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática*".

5.1 Trazabilidad e Interoperabilidad de PQRS:

La verificación de la trazabilidad en la gestión de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y denuncias (PQRS) en el Instituto Distrital de la Participación y Acción

SEGUIMIENTO PQRSO — PRIMER SEMESTRE 2026

Comunal responde al mandato de articulación del Distrito, a la estrategia omnicanal de servicio a la ciudadanía y a los estándares de transparencia activa.

En materia de gestión de datos e interoperabilidad distrital, el Decreto Distrital 640 de 2025 (*Decreto Único del Sector Gestión Pública*) establece en su Artículo 221 que las entidades distritales deben garantizar la interoperabilidad y usabilidad de los datos a través de estándares, arquitecturas tecnológicas y protocolos. Esta disposición se articula con el Artículo 222, que exige la eliminación de barreras técnicas, institucionales y operativas para el flujo continuo de información.

Asimismo, dentro del marco de la estrategia omnicanal y los canales de atención regulados en los Artículos 262 al 265; el numeral 3.3 del Artículo 266 consagra la obligatoriedad del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha (SDQS) como el instrumento tecnológico gerencial único en el Distrito Capital:

“Todos los organismos y las entidades distritales deberán adoptar como único sistema de peticiones ciudadanas, el sistema distrital para la gestión de peticiones ciudadanas y registrarlas de conformidad con los lineamientos dados por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.”

Por su parte, en materia de publicidad y acceso a la información, la Resolución 1519 de 2020 del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones; reglamentaria de la Ley 1712 de 2014, exige en el numeral 4.10 de su Anexo 2, la publicación periódica y actualización de los informes trimestrales de PQRSO en la sede electrónica institucional:

“4.10 - Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos.

Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos, conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012. Así mismo, respecto de las solicitudes de acceso a la

SEGUIMIENTO PQRS — PRIMER SEMESTRE 2026

información se debe reportar específicamente lo siguiente: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.”

Con el fin de validar la consistencia de las cifras institucionales frente a los registros distritales, Control Interno programó un ejercicio tendiente a contrastar la información de los informes trimestrales de la entidad con las métricas consolidadas en el Tablero de Control de la Veeduría Distrital, herramienta que extrae sus insumos del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) – “Bogotá Te Escucha”, evaluando de esta manera el cumplimiento de la interoperabilidad establecida en el Decreto 640 de 2025.

No obstante, al revisar la sede electrónica del IDPAC no pudo ejecutarse el cotejo de la información, toda vez que los informes trimestrales del periodo auditado no se encontraban cargados en el punto 4.10 del Menú de Transparencia. Ante esta situación, se requirió formalmente al proceso de Atención al Ciudadano, obteniendo las siguientes respuestas:

Solicitud OCI: Consolidado SDQS: Registro de la base de datos de PQRSD tramitadas durante el I Semestre de 2026 en la plataforma Bogotá Te Escucha (SDQS), precisando el volumen de solicitudes recibidas, gestionadas y cerradas, de conformidad con el Decreto Distrital 640 de 2025.

Respuesta del Proceso: *“Se adjunta la matriz consolidada de PQRSD correspondiente al primer trimestre de 2026, la cual contiene el registro de las solicitudes tramitadas a través de la plataforma Bogotá Te Escucha (SDQS).”*

Solicitud OCI: Publicación en Sede Electrónica: De acuerdo con la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC (Anexo 2), los informes y/o reportes periódicos de seguimiento a la

SEGUIMIENTO PQRSD — PRIMER SEMESTRE 2026

gestión de PQRSD (trimestrales o mensuales), junto con la evidencia de su publicación en el punto 4.10 del Menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública.

Respuesta del Proceso: *"De conformidad con el procedimiento establecido, la publicación de los informes periódicos de seguimiento a la gestión de PQRSD en el Menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública se realiza una vez estos han sido revisados y aprobados por el Comité Directivo. En ese sentido, el informe correspondiente al primer trimestre de 2026 se encuentra pendiente de aprobación por parte de dicha instancia, razón por la cual aún no ha sido posible efectuar su publicación. Una vez surtido el proceso de aprobación, se procederá con su publicación."*

Del análisis a las respuestas brindadas se concluye que, si bien el proceso remitió el archivo en Excel con el extracto de datos del SDQS para realizar el cotejo de interoperabilidad con el Tablero de Control de la Veeduría Distrital, resulta indispensable contar con el informe mensual o trimestral elaborado por el Proceso de Atención al Ciudadano.

Adicionalmente, frente a lo manifestado por el proceso sobre la condición de publicar los informes periódicos de PQRSD en el Menú de Transparencia y Acceso a la Información Pública tras la revisión y aprobación previa del Comité Directivo, se revisaron los lineamientos internos: Manual de Servicio a la Ciudadanía (código IDPAC-SC-MA-01), los procedimientos asociados al proceso y las Resoluciones 112 de 2026 y 291 de 2026; mediante las cuales se fijan las funciones del Comité de Gestión y Desempeño y del Comité Directivo, respectivamente, evidenciando que en dichos documentos no se establece la exigencia aludida por el proceso.

Por su parte, una vez realizada la revisión del Manual de Servicio a la Ciudadanía (código IDPAC-SC-MA-01), se identificó que el mismo tiene como documento de referencia el Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital Versión 2; en este

SEGUIMIENTO PQRS — PRIMER SEMESTRE 2026

caso es preciso señalar que ya se expidió la versión 3, la cual incluye dentro de sus lineamientos diferentes cambios los cuales refuerzan el proceso de Atención al Ciudadano.

En primer lugar, en cuanto a los principios del servicio, la Versión 2 manejaba 18 principios base más un bloque adicional de 8 principios de gestión: Eficiencia, Eficacia, Efectividad, Calidad, Confiabilidad, Coherencia, Claridad. Por su parte, la nueva versión organiza sus 19 principios en orden alfabético e incorpora uno nuevo, "*Confianza institucional*", que no existía como tal en la versión anterior.

Otra novedad relevante, es la inclusión de una sección dedicada a las competencias que debe tener el personal de servicio a la ciudadanía: orientación a la ciudadanía, empatía, resolución de conflictos, comunicación efectiva, adaptación al cambio, trabajo en equipo, compromiso y aprendizaje continuo.

Respecto a los derechos y deberes de la ciudadanía, la nueva versión amplía de forma notable el derecho al trato igualitario, detallando expresamente grupos históricamente estigmatizados como los étnicos, las personas con discapacidad, quienes ejercen actividades sexuales pagadas, los sectores LGBTI, los firmantes de paz, la población migrante y las personas pospenadas. También crece la lista de población con atención prioritaria, sumando al personal en retiro de la Fuerza Pública, las personas con protección personal, quienes cuentan con mascota de apoyo o asistencia, y las personas con enfermedades terminales.

Aunado a lo descrito, se incluyó el apartado de innovación abierta o "*Laboratorio de Ciudad*", que desarrolla los subprincipios de transformación digital, innovación y transparencia.

Por su parte, el Capítulo III de la versión 3 incorpora poblaciones que la versión 2 no incluía: personas gestantes y lactantes, niñas, niños y adolescentes, habitantes de

SEGUIMIENTO PQRSD — PRIMER SEMESTRE 2026

calle, personal de la Fuerza Pública, personas con protección personal o escoltas, personas con animales de apoyo y protocolos ante situaciones específicas como crisis emocionales, personas alteradas, fallecimientos en punto de atención o estados de embriaguez.

5.2 Satisfacción Ciudadana:

El marco normativo del Sector Función Pública, compilado en el Decreto 1083 de 2015 y modificado por el Decreto 1499 de 2017, define en su Artículo 2.2.22.1.1 la naturaleza del Sistema de Gestión al integrar los Sistemas de Desarrollo Administrativo y de Gestión de la Calidad. Esta disposición establece formalmente que el objeto central del Sistema es *"dirigir la gestión pública al mejor desempeño institucional y a la consecución de 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"*.

En coherencia con este mandato, el Artículo 2.2.22.1.5 prevé que el Sistema de Gestión se complementa y articula operativamente con otros esquemas transversales, destacándose expresamente su articulación con el **Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano**. Por su parte, el Artículo 2.2.22.2.1 de la misma normal, lista las Políticas de Gestión y Desempeño Institucional sobre las cuales se soporta el modelo, señalando en su numeral 7 la Política de Servicio al Ciudadano como uno de los ejes fundamentales de la administración pública, la cual, según su parágrafo único, se rige por sus normas reguladoras y se materializa mediante planes, programas, metodologías y estrategias institucionales.

Lo anterior, se refleja en el Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG) Versión 6.1, que en su Tercera Dimensión: *Gestión con Valores para Resultados*, desarrolla en el numeral **3.3.1 Política de servicio al ciudadano**. Bajo estos lineamientos, la evaluación de la percepción de los grupos de valor deja de ser una actuación procedimental para consolidarse como una herramienta analítica.

SEGUIMIENTO PQRS — PRIMER SEMESTRE 2026

En este mismo sentido, la Segunda Dimensión (*Direccionamiento Estratégico y Planeación*) y la Cuarta Dimensión (*Evaluación para el Resultado*) dispone la obligación de evaluar la percepción de la ciudadanía frente a la gestión de la entidad y los servicios recibidos. Este ejercicio se adelanta comúnmente mediante encuestas de satisfacción, las cuales constituyen una fuente primaria para identificar el grado de complacencia de los usuarios, así como sus necesidades y expectativas.

En consecuencia, el marco legal exige a las entidades públicas el diseño e implementación de instrumentos, tales como encuestas periódicas de satisfacción, sondeos de percepción, buzones directos y análisis del ciclo de atención, con el fin de medir la experiencia y el grado de complacencia de los usuarios frente a la prestación de trámites y servicios en sus diferentes canales de atención.

Sustentado en las consideraciones normativas expuestas y en aras de realizar seguimiento a la observancia efectiva del marco regulatorio descrito, se requirió al proceso de Atención al Ciudadano la información correspondiente a las Encuesta de Satisfacción del periodo estudiado.

A continuación se transcribe el requerimiento y la respuesta emitida por el Proceso de Atención al Ciudadano:

Solicitud OCI (1): Encuestas de Satisfacción: Información y/o consolidados sobre la aplicación de las encuestas de satisfacción ciudadana realizadas respecto a la atención prestada en el periodo evaluado.

Respuesta del Proceso: " *En atención a la solicitud, informamos que las encuestas de satisfacción ciudadana fueron aplicadas durante el período evaluado. No obstante, el informe consolidado de resultados se encuentra en proceso de elaboración, por lo que aún no se dispone de la información consolidada para su presentación.* "

SEGUIMIENTO PQRSD — PRIMER SEMESTRE 2026

De acuerdo con las Dimensiones 3 y 4 del MIPG, para lograr una gestión orientada a resultados y a la mejora continua, no basta con recolectar la información; el dato primario debe procesarse y consolidarse en un informe final de resultados.

Por lo anterior, se insta al proceso de Atención al Ciudadano a agilizar las actividades de procesamiento de la información para la socialización y publicación del informe consolidado de satisfacción ciudadana.

5.3 Gestión de Compromisos en la Herramienta Colibrí:

Con fundamento en la búsqueda de la dinamización del diálogo entre la entidad y los ciudadanos, se verificó el cumplimiento de los compromisos que, en ejercicio de la participación ciudadana, adquirió el Instituto en la vigencia estudiada y que se encuentran condensados en la herramienta distrital “Colibrí”.

Ilustración 1. Imagen tomada de la Plataforma Colibrí – de enero a junio de 2026



The screenshot shows the 'Compromisos' section of the Colibrí platform. On the left, there are filters for 'Compromiso', 'Título', 'Sector', and 'Entidad'. The main table lists commitments with columns for 'Compromiso', 'Entidad', 'Avance', 'Instancia', 'Estado', and 'Acción'.

Compromiso	Entidad	Avance	Instancia	Estado	Acción
Rendición de cuentas IDPAC vigencia 2025: Presentar informe posterior a la RDC atendiendo de acuerdo a las competencias institucionales, las preguntas e intervenciones ciudadanas recibidas durante la audiencia.	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	100% Checkpoints 1 de 1	Rendición de Cuentas Distrital - vigencia 2025	Cumplido	Ver detalle

Fuente: Plataforma Colibrí de la Veeduría Distrital

Como se soporta mediante la imagen anterior, en el primer semestre de 2026, se adquirió un compromiso el cual se cumplió dentro del periodo pactado.

SEGUIMIENTO PQRS — PRIMER SEMESTRE 2026

5.4 Revisión del avance las actividades relacionadas con el Defensor de la Ciudadanía:

El Decreto Distrital 640 de 2025, contempla la figura del Defensor de la Ciudadanía como el actor encargado de velar por el cumplimiento de las disposiciones técnicas y normativas en materia de atención e interacción con la ciudadanía. De acuerdo con los artículos 277.22 y 277.23 del citado Decreto, la implementación de este rol exige la designación, por parte del representante legal, de un servidor público que ejerza funciones en el nivel más alto de la estructura jerárquica de la entidad, adscrito a un área misional o estratégica distinta a la de Servicio a la Ciudadanía.

Asimismo, la norma otorga un periodo transitorio hasta el 1 de enero de 2027 para consolidar la separación funcional entre la jefatura de atención al usuario y el rol de Defensor, asignando a este último la responsabilidad de articular los lineamientos técnicos y de talento humano, así como realizar el seguimiento continuo al Índice de Calidad del Servicio Brindado y al Índice de Percepción Ciudadana.

En el marco del seguimiento a la gestión de PQRSD adelantado por la Oficina de Control Interno, se solicitó al Proceso de Atención al Ciudadano informar sobre el avance y las gestiones desarrolladas en relación con la articulación de la Defensoría de la Ciudadanía. En respuesta a dicho requerimiento, el proceso remitió el *Informe Defensor del Ciudadano IDPAC Vigencia 2025*, elaborado por la Oficina Asesora de Planeación con base en los insumos generados por el equipo de Atención a la Ciudadanía y las distintas áreas del Instituto.

Al verificar el contenido del informe allegado, se aprecia la consolidación de un diagnóstico sobre las acciones de la entidad en materia de relacionamiento con la ciudadanía de la vigencia 2025. El informe refleja una medición del Plan de Acción Institucional (alcanzando un 95% de cumplimiento al cierre de la vigencia 2025), la ejecución de \$25.434,98 millones (92,15%) en proyectos de inversión vinculados al

SEGUIMIENTO PQRSD — PRIMER SEMESTRE 2026

servicio y la participación, y las jornadas de capacitación al talento humano en lenguaje claro, reserva legal y enfoque diferencial dirigidas a grupos priorizados como Juntas de Acción Comunal, grupos étnicos, mujeres, jóvenes y población LGBTIQ+. De igual forma, en materia de transformación digital, se destaca la interoperabilidad lograda entre el Módulo de Trámites en Línea del SIDEAP y el Sistema Integrado de Gestión Documental ORFEO.

Frente a la gestión de solicitudes consignada en el reporte, se destacan avances importantes en la identificación y categorización de la carga operativa institucional del cuarto trimestre de 2025, periodo en el que se registraron 431 peticiones ciudadanas y se logró el cierre de 339, representando un 78,7% de cumplimiento en cierres generales. El insumo permite evidenciar que la Subdirección de Asuntos Comunes representa el volumen más alto del flujo documental, concentrando el 54,76% de las peticiones (236) y logrando 180 cierres (53,10%), seguida por el Área de Atención al Ciudadano con el 20,88% (90 peticiones). Asimismo, el informe reporta que 133 solicitudes del periodo se atendieron por fuera de los términos y que existen dependencias en las que no se realizaron cierres (como la Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación y el Área de Sistemas), lo que constituye una herramienta clave de alerta preventiva.

Dentro de este informe se realiza la siguiente conclusión la cual se recomienda tener en cuenta para la presente vigencia:

“(…) El seguimiento a las acciones del Defensor del Ciudadano evidencia avances en la atención, participación y transparencia, así como en la capacitación del talento humano y la digitalización de procesos. Sin embargo, se identifican oportunidades de mejora en tiempos de respuesta, cierre de peticiones, retroalimentación ciudadana y optimización de canales de servicio. Se recomienda implementar indicadores de desempeño, seguimiento sistemático y estrategias de mejora continua para garantizar un servicio eficiente, equitativo y centrado en la ciudadanía durante la vigencia 2026. (…)”

SEGUIMIENTO PQRSD — PRIMER SEMESTRE 2026

A partir del informe presentado por la Oficina Asesora de Planeación en ejercicio de la Defensoría del Ciudadano, la Oficina de Control Interno recomienda a los líderes del proceso de Atención al Ciudadano formalizar una instancia o mecanismo de seguimiento que tome como insumo las alertas y diagnósticos emitidos por el Defensor, adoptando planes de acción sobre las dependencias que presenten altos volúmenes de peticiones (como la Subdirección de Asuntos Comunes).

5.5 Recomendaciones sobre los lineamientos dispuestos en la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional Versión 1 de mayo de 2022:

Es pertinente mencionar que el artículo 111 de la Ley 1757 de 2015¹ define el diálogo social como un mecanismo democrático para la participación ciudadana y el fortalecimiento de las organizaciones de la sociedad civil, cuyo principal propósito es promover la interacción, comunicación, consulta y seguimiento de políticas públicas a nivel nacional y territorial.

Además, es relevante mencionar que la articulación del diálogo social con el sistema de control interno sienta sus bases en el Modelo Integrado de Planeación y Gestión y estructura los roles y responsabilidades en materia del control de la gestión en los momentos del diálogo social de las entidades públicas.

Considerando lo anterior, se describen los momentos del proceso de diálogo social entre el control social ciudadano y las entidades:

En primer lugar, la **comunicación** permite establecer canales de diálogo entre el sistema de control interno y el control social para recibir información; el segundo momento es el ejercicio de **consulta**, a través del cual, se propone el diseño de instrumentos que contengan preguntas orientadoras con el propósito de conocer los

¹ Ley 1757 de 2015 “Por la cual se dictan disposiciones en materia de promoción y protección del derecho a la participación democrática”

SEGUIMIENTO PQRS — PRIMER SEMESTRE 2026

temas de interés de la ciudadanía; en tercer lugar, el **desarrollo de la interacción** es el avance de los espacios de encuentro; y por último, se requiere hacer **seguimiento** a los acuerdos pactados con el fin de garantizar el control del cumplimiento de responsabilidades².

Ilustración 2. Elaboración propia, información tomada de la Guía de diálogo social para el Control Social y su articulación con el Sistema de Control Interno Institucional

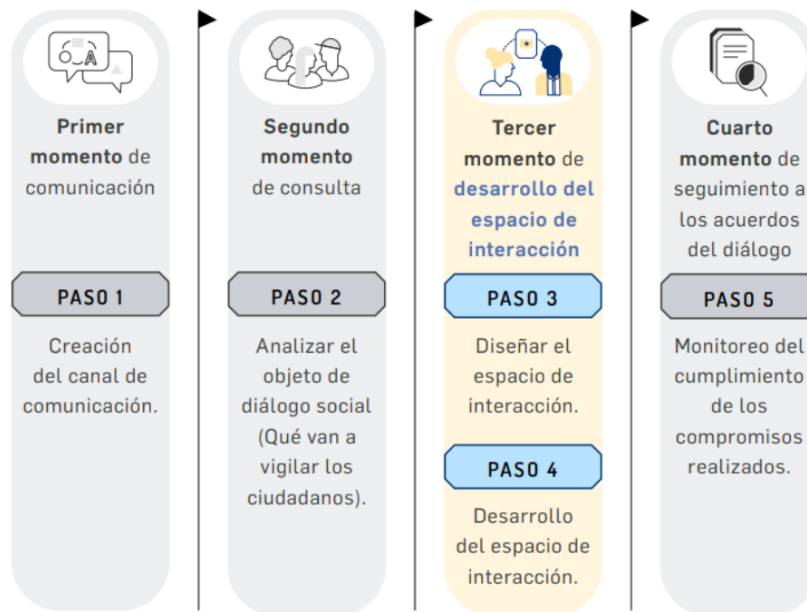
Momento del proceso de diálogo social	Pasos para el diálogo social	Actividades	Interacción de las líneas de defensa
Comunicación	1. Creación del canal de comunicación	Elegir el medio de comunicación más adecuado según las características de la población (página web, redes sociales, cartelera informativa, buzón de sugerencias, correo electrónico, entre otros).	Primera línea de defensa
		Designar representantes para la comunicación	
		Concretar las reglas de comunicación.	
Consulta	2. Analizar el objeto de diálogo social	Crear preguntas orientadoras para definir el objeto de vigilancia.	Primera línea de defensa
		Diseñar y difundir el (los) instrumento(s) para la consulta.	
		Analizar las respuestas ciudadanas.	
Desarrollo del espacio de interacción	3. Diseñar el espacio de interacción	Elaborar el cronograma de actividades y responsabilidades y hacerle seguimiento al cumplimiento de estas.	Primera línea de defensa
		Preparar el espacio de diálogo.	
		Convocar a los participantes.	
		Recordar la fecha en la que se desarrollará el espacio de diálogo.	
	4. Desarrollo del espacio de interacción	Identificar los recursos requeridos para realizar el espacio de interacción	
		Precisar el producto que se espera obtener del espacio de interacción, entre otros: acordar el tema objeto de vigilancia; determinar las problemáticas o hallazgos principales frente al objeto de vigilancia identificados por la ciudadanía; presentar informes que respalden evidencias sobre los hallazgos; identificar alternativas de solución frente a las problemáticas o hallazgos y acordar compromisos de mejora institucionales frente al mismo.	
		Definir el proceso que se llevará a cabo en el espacio de interacción.	
Seguimiento	5. Monitoreo del cumplimiento de los compromisos realizados	Hacer seguimiento al cumplimiento de las acciones de la primera línea de defensa establecidas en el cronograma.	Segunda línea de defensa

Fuente: Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el Sistema de Control Interno Institucional páginas 49, 50, 51

² Consultar la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional

SEGUIMIENTO PQRS — PRIMER SEMESTRE 2026

Ilustración 3. Imagen tomada de la Guía de diálogo social para el Control Social y su articulación con el Sistema de Control Interno Institucional



Fuente: Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el Sistema de Control Interno Institucional página 54

Con base en lo anterior, es pertinente mencionar que dentro del momento tres (3), todos los espacios de diálogo que se desarrollen deben ser evaluados por medio del cuestionario de satisfacción que se relaciona a continuación, el cual debe ser diligenciado por los participantes, tanto de la ciudadanía como de la entidad:

SEGUIMIENTO PQRS — PRIMER SEMESTRE 2026

Ilustración 4. Imagen tomada de la Guía de diálogo social para el Control Social y su articulación con el Sistema de Control Interno Institucional

FECHA		
OBJETO DE DIÁLOGO SOCIAL		
COMPROMISO		
RESPONSABLES		
NIVEL DE AVANCE		
BAJO	MEDIO	ALTO
Describe por qué se encuentra ubicado en este nivel	Describe por qué se encuentra ubicado en este nivel	Describe por qué se encuentra ubicado en este nivel
Acciones a realizar:		

Fuente: Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el Sistema de Control Interno Institucional página 67

Adicionalmente, se recomienda utilizar la herramienta de seguimiento tipo semáforo para el monitoreo del avance de cada una de las etapas; esta matriz cumple con el objetivo informar tanto a la ciudadanía como a Control Interno sobre la adecuada ejecución de las actividades:

SEGUIMIENTO PQRSD — PRIMER SEMESTRE 2026

Ilustración 5. Imagen tomada de la Guía de diálogo social para el Control Social y su articulación con el Sistema de Control Interno Institucional

Momento del proceso de diálogo social	Rojo cambia	Amarillo mejora	Verde avanza
Comunicación	No existe un reconocimiento por parte de los actores, por lo tanto, no existe un canal de comunicación establecido entre la entidad y el ejercicio de control social.	Existe un canal intermitente y con fallas en la comunicación, la respuesta no es oportuna ni clara por parte de las dos partes. No existen representantes de las partes.	El canal existe es claro, confiable y eficiente, la comunicación es fluida y se tienen representantes comprometidos con el diálogo.
Consulta	La entidad no conoce los intereses de vigilancia del ejercicio de control social. Por su parte, control social, no tiene claros las funciones de la entidad, ni su relevancia con respecto al objeto de vigilancia.	Se conoce con pocos detalles el objeto de vigilancia de la ciudadanía, no se tienen claros los intereses del ejercicio de control social para llevar a cabo el diálogo, por lo tanto, es necesario diligenciar el formulario de consulta y analizar sus respuestas.	Ya se diligenció el formulario y se analizaron las respuestas, por lo tanto, ya se tiene claro el objeto de vigilancia y los intereses para llevar a cabo el diálogo social entre la entidad y control social.
Desarrollo del espacio de interacción	No se ha planeado un espacio de diálogo, no se tienen claros los pasos a seguir para ejecutarlo, no existe una fecha tentativa del espacio ni el objetivo de este.	Se ha diseñado el espacio de diálogo, pero no se ha ejecutado, por lo que no se conoce con certeza si esta planeación es correcta y funciona, o no.	Ya se llevó a cabo el espacio de diálogo, la planeación fue la adecuada y no se tuvo mayor contratiempo en su ejecución. El espacio de diálogo fue provechoso y se cumplió con todos los pasos requeridos.
Seguimiento a los acuerdos del diálogo	No se aclaran las responsabilidades ni se diseñó un calendario para la entrega de compromisos.	Se tienen una lista de tareas clara, pero no se realizó la asignación de responsables ni se establecieron fechas para su entrega.	Se tiene claridad en las tareas, se sabe quiénes son los responsables y los tiempos de entrega de los compromisos adquiridos.

Fuente: Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el Sistema de Control Interno Institucional página 67

OBSERVACIONES:

- No fue posible ejecutar el cruce de información entre los reportes de la entidad y los datos consolidados en el Tablero de Control de la Veeduría Distrital; herramienta alimentada por el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS) - *Bogotá Te Escucha*, para evaluar el cumplimiento de las obligaciones de interoperabilidad e integración de datos dispuestas en el Decreto Distrital 640 de 2025.

Esta limitación obedeció a que el proceso de Atención al Ciudadano no tenía cargados los informes trimestrales de PQRSD en la sede electrónica institucional (punto 4.10 del Menú de Transparencia), exigencia establecida en el Anexo 2 de la Resolución 1519 de 2020 del MinTIC.

SEGUIMIENTO PQRSO — PRIMER SEMESTRE 2026

Al justificar el retraso de la publicación en la Sede Electrónica, el proceso argumentó que los reportes requerían revisión y aprobación previa por parte del Comité Directivo. Sin embargo, al revisar los lineamientos internos: el *Manual de Servicio a la Ciudadanía* (IDPAC-SC-MA-01), los procedimientos y las Resoluciones 112 y 291 de 2026, que fijan las funciones del Comité de Gestión y Desempeño y del Comité Directivo, se constató que dicha documentación no contempla esa exigencia.

Por lo tanto, se requiere que el proceso de Atención al Ciudadano elabore, remita y publique de manera oportuna la totalidad de los informes trimestrales de PQRSO en la sede electrónica y de esta manera se puedan realizar los ejercicios que permiten verificar la interoperabilidad de los sistemas.

- No fue posible evaluar la satisfacción de los usuarios frente a la atención prestada en el periodo estudiado, conforme con las directrices de la Dimensión 2 (*Direccionamiento Estratégico y Planeación*), la Dimensión 3 (*Gestión con Valores para Resultados* - numeral 3.3.1) y la Dimensión 4 (*Evaluación para el Resultado*) del MIPG, así como la normativa legal aplicable.

Esta limitación obedeció a que, aunque el proceso de Atención al Ciudadano aplicó las encuestas de satisfacción según lo informado, no disponía del informe consolidado de resultados al momento de la revisión, argumentando que dicho documento se encontraba en proceso de elaboración.

Por lo tanto, se requiere que el proceso de Atención al Ciudadano agilice el procesamiento de la información recolectada para la elaboración, socialización y publicación del informe consolidado de satisfacción ciudadana, garantizando así la efectividad del derecho a una administración pública con calidad y el cumplimiento integral de los estándares del MIPG.

SEGUIMIENTO PQRS — PRIMER SEMESTRE 2026

RECOMENDACIONES:

- Se recomienda al proceso de Atención al Ciudadano realizar una revisión técnica y comparativa del *Manual de Servicio a la Ciudadanía* del Instituto (código IDPAC-SC-MA-01) frente a la Versión 3 del Manual de Servicio a la Ciudadanía del Distrito Capital, con el fin de evaluar la conveniencia e pertinencia de incorporar en los lineamientos internos las novedades y estándares actualizados por el Distrito.

En dicha revisión se sugiere valorar la inclusión, entre otros, de los siguientes aspectos: la adopción del principio de "*Confianza institucional*", las definiciones de perfiles y habilidades requeridas para los servidores y colaboradores de los puntos de atención (orientación al ciudadano, empatía, resolución de conflictos, adaptación al cambio, entre otras), el alcance ampliado del derecho al trato igualitario hacia grupos de especial protección constitucional y la inclusión de nuevas categorías de población con atención preferencial, la incorporación de pautas para la atención de situaciones complejas en puntos presenciales (crisis emocionales, estados de alteración, entre otros) y la integración de herramientas de innovación abierta y transformación digital (*Laboratorio de Ciudad*).

De considerarse viables y procedentes, se aconseja adelantar la actualización formal del documento institucional (IDPAC-SC-MA-01), garantizando así la alineación del IDPAC con la política distrital de servicio a la ciudadanía y el fortalecimiento continuo del proceso.

- A partir del informe presentado por la Oficina Asesora de Planeación en ejercicio de la Defensoría del Ciudadano, la Oficina de Control Interno recomienda a los líderes de proceso de Atención al Ciudadano formalizar una instancia o mecanismo de seguimiento que tome como insumo las alertas y diagnósticos emitidos por el Defensor, adoptando planes de acción sobre las dependencias

SEGUIMIENTO PQRSO — PRIMER SEMESTRE 2026

que presenten altos volúmenes de peticiones (como la Subdirección de Asuntos Comunes).

- Se recomienda tener en cuenta los lineamientos dispuestos en la Guía de diálogo social para el control social y su articulación con el sistema de control interno institucional, dado que a través de esta se estructuran los roles y responsabilidades en materia del control de la gestión en los momentos del diálogo social de las entidades públicas.

CONCLUSIÓN:

De las actividades de seguimiento adelantadas al proceso de Atención al Ciudadano, se identificó la necesidad de optimizar los tiempos de consolidación, procesamiento y análisis de la información, con el fin de garantizar la calidad, oportunidad e integración de los datos como insumos clave para la toma de decisiones institucionales.

Fecha de aprobación: 31 de julio de 2026



CLAUDIA PATRICIA GUERRERO CHAPARRO

Jefe de Control Interno

Elaboró: María Fernanda Morales Rodríguez, contratista *Mfm*

Revisó: Claudia Patricia Guerrero Chaparro, Jefe de Control Interno

Aprobó: Claudia Patricia Guerrero Chaparro, Jefe de Control Interno