



**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD
II SEMESTRE 2025**

MARZO 2026



TABLA DE CONTENIDO

1. OBJETIVO	5
2. ALCANCE	5
3. CRITERIOS NORMATIVOS	5
4. METODOLOGÍA	6
5. RESULTADOS	7
5.1. Oportunidad en la respuesta entregada por el IDPAC a las peticiones recibidas.....	7
5.1.1. Distribución de PQRSD recibidas durante el período evaluado	8
5.1.2. PQRSD Recibidas Mensualmente	10
5.1.3. Tipología de las PQRSD recibidas	11
5.1.4. Suministro de las respuestas dentro de los plazos de Ley.	12
5.2. Verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos a través de la herramienta Distrital Colibrí.....	21
6. CONCLUSIONES	23
7. RECOMENDACIONES.....	24
8. ANEXOS.....	25

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de PQRSD por Dependencia - II Semestre 2025	8
Tabla 2. Peticiones recibidas por mes - II Semestre 2025	10
Tabla 3. Número de peticiones recibidas por tipología - II Semestre 2025	11
Tabla 4. Términos de respuesta para las peticiones.....	13
Tabla 5. Oportunidad respuestas PQRSD	14
Tabla 6. Oportunidad de respuesta por tipología	15
Tabla 7. No. de peticiones atendidas fuera de término (vencidas con respuesta)	16

LISTA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Número de PQRSD por dependencia - II Semestre 2025	9
Ilustración 2. Porcentaje peticiones recibidas por mes – II Semestre 2025	10
Ilustración 3. Peticiones recibidas por tipología	12
Ilustración 4. Imagen de cargue informe PQRS Mes Julio 2025.....	18
Ilustración 5. Imagen de cargue informe PQRS Mes Agosto 2025.....	18
Ilustración 6. Imagen de cargue informe PQRS Mes Septiembre 2025	19
Fuente: Plataforma Colibrí de la Veeduría Distrital	19
Ilustración 7. Imagen de cargue informe PQRS Mes Octubre 2025	19
Ilustración 8. Imagen de cargue informe PQRS Mes Noviembre 2025.....	20
Ilustración 9. Imagen de cargue informe PQRS Mes Diciembre 2025.....	20
Ilustración 10. Imagen de compromisos plataforma Colibrí	21
Ilustración 11. Imagen de compromisos por entidad de la plataforma Colibrí.....	22

INFORME DE SEGUIMIENTO ARTÍCULO 76 DE LA LEY 1474 - 2011 Y CAPÍTULO 4 DEL DECRETO 640 DE 2025 DE LA ALCALDIA MAYOR DE BOGOTÁ – GESTIÓN DE PETICIONES CIUDADANAS

II SEMESTRE 2025

Fecha de corte: Diciembre 31 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 julio y el 31 de diciembre 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, Capítulo 4 Gestión de Peticiones Ciudadanas del Decreto 640 de 2025 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 julio y el 31 de diciembre de 2025, a través de los diferentes canales de atención dispuestos para la ciudadanía.

3. CRITERIOS NORMATIVOS

- ✓ Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”.*
- ✓ Decreto 019 de 2012 *“Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública”*
- ✓ Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”.*
- ✓ Ley 1755 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 542 de 2023 Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C. *“Por medio del cual se adopta el Modelo Distrital de Relacionamento Integral con la Ciudadanía y se dictan otras disposiciones”.*
- ✓ Decreto 640 de 2025 *“Por medio del cual se expide el Decreto Único del Sector Gestión Pública”, Capítulo 4 “Gestión de Peticiones Ciudadanas” del artículo 263 al 267.*

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 Capítulo 4 Gestión de Peticiones Ciudadanas del Decreto 640 de 2025 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Se revisó la respuesta del proceso de servicio a la ciudadanía en la que fueron aportados los documentos *“INFORME DE GESTIÓN III TRIMESTRE 2025 E INFORME DE GESTIÓN IV TRIMESTRE DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SECRETARÍA”*. Y el archivo en formato Excel denominado *“Reporte SDQS II 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 III Trimestre 2025”* e *“Informe de Gestión IV 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>.

Por último, se tuvo en cuenta la información enviada por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

5. RESULTADOS

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

Mediante correo electrónico del día 05 de marzo de 2026, la Oficina de Control Interno solicitó al Proceso Servicio a la Ciudadanía, “(...) reporte correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025; (...)”.

El proceso Servicio a la Ciudadanía, dio respuesta mediante correo electrónico el día 10 de marzo de 2026, por la cual se remitieron los documentos *“INFORME DE GESTIÓN III TRIMESTRE 2025 E INFORME DE GESTIÓN IV TRIMESTRE DE SERVICIO A LA CIUDADANÍA SECRETARÍA”*. De igual manera, mediante correo electrónico de la misma fecha 10/03/2025 se allegó a esta oficina el archivo en formato Excel denominado “Reporte SDQS II SEMESTRE 2025”, con la información solicitada.

Una vez recibida la información, se verificó el archivo “Reporte SDQS II 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 periodo comprendido entre el 01 de julio y el 31 de diciembre 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

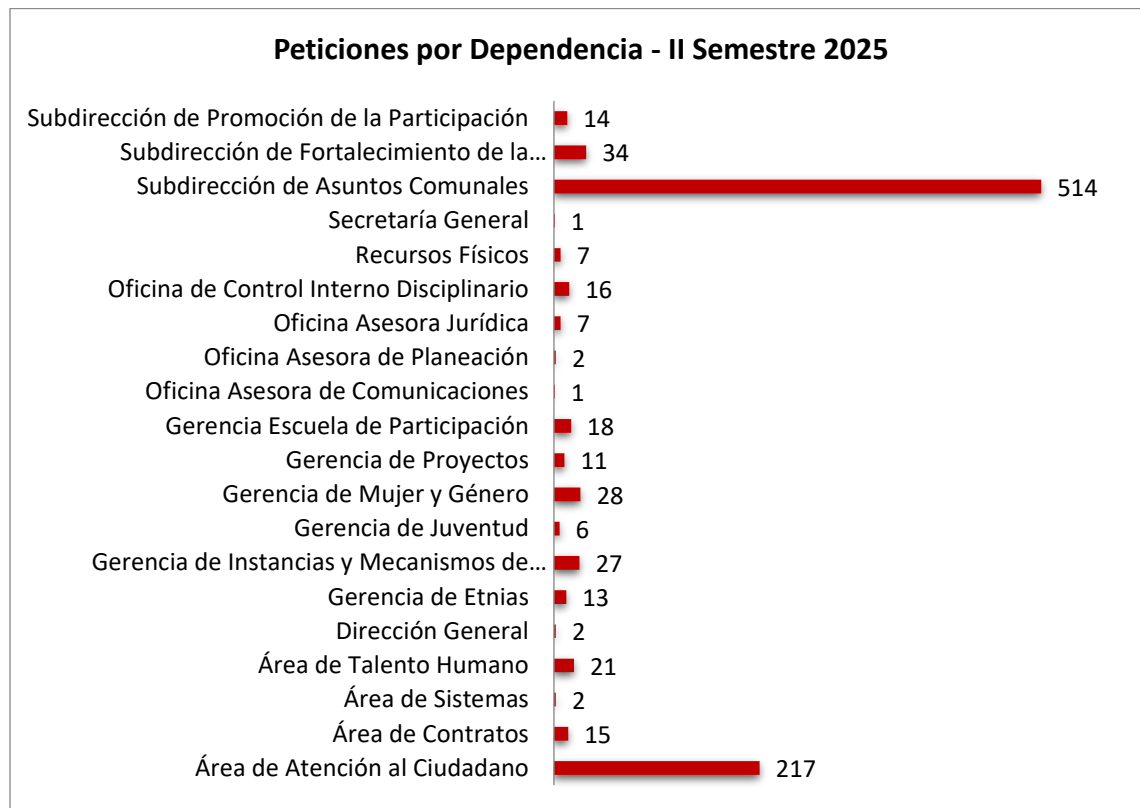
De acuerdo con la información suministrada por el proceso Servicio a la ciudadanía, se estableció que dentro del periodo comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2025, el Instituto recibió novecientas cincuenta y seis (956) PQRSD, distribuidas a las dependencias encargadas de dar trámite, así:

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

Dependencia	Total	Participación
Área de Atención al Ciudadano	217	22,70%
Área de Contratos	15	1,57%
Área de Sistemas	2	0,21%
Área de Talento Humano	21	2,20%
Dirección General	2	0,21%
Gerencia de Etnias	13	1,36%
Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación	27	2,82%
Gerencia de Juventud	6	0,63%
Gerencia de Mujer y Género	28	2,93%
Gerencia de Proyectos	11	1,15%
Gerencia Escuela de Participación	18	1,88%
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0,10%
Oficina Asesora de Planeación	2	0,21%
Oficina Asesora Jurídica	7	0,73%
Oficina de Control Interno Disciplinario	16	1,67%
Recursos Físicos	7	0,73%
Secretaría General	1	0,10%
Subdirección de Asuntos Comunes	514	53,77%
Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	34	3,56%
Subdirección de Promoción de la Participación	14	1,46%
TOTAL	956	100%

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

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



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

Durante el segundo semestre del año 2025, se observa que la subdirección de Asuntos Comunales fue la dependencia que más recibió peticiones durante el periodo evaluado, con un total de quinientos catorce (514) peticiones, lo que corresponde al 53,77% del total de peticiones recibidas en el Instituto durante el segundo semestre de 2025, seguida por el área de Atención al Ciudadano con un total de doscientos diecisiete (217) peticiones que corresponden al 22,70%. Las dependencias con menos peticiones recibidas fueron la Oficina Asesora de Comunicaciones y Secretaría General con una (1) petición cada una, lo que corresponde al 0,10% del total.

5.1.2. PQRSD Recibidas Mensualmente

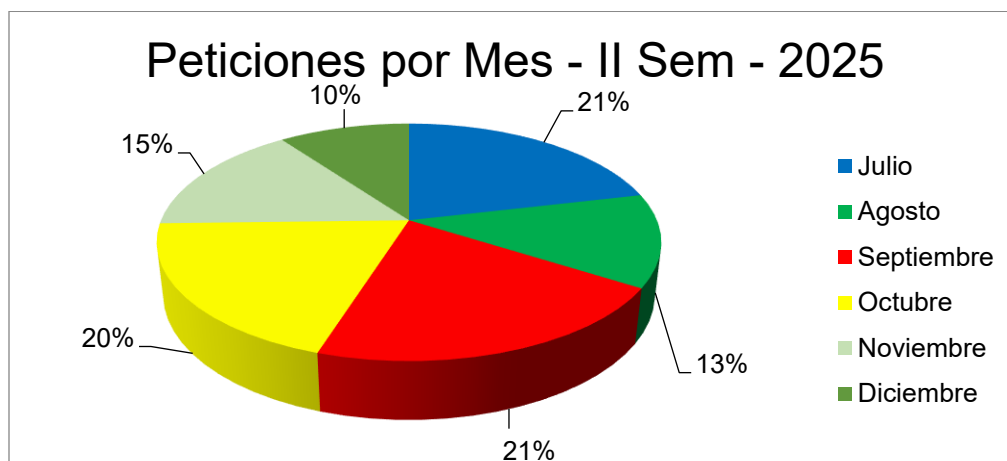
A continuación, se detalla el total de peticiones recibidas por el instituto durante el segundo semestre del año 2025:

Tabla 2. Peticiones recibidas por mes - II Semestre 2025

MES	CANTIDAD
Julio	204
Agosto	121
Septiembre	200
Octubre	188
Noviembre	147
Diciembre	96
TOTAL	956

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

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



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

Se evidenció que en los meses de julio y septiembre se registró la mayor cantidad de peticiones recibidas, con un total de doscientas cuatro (204) y doscientas (200), respectivamente y equivalentes al 21%. Le siguieron octubre con ciento ochenta y ocho (188) peticiones y noviembre 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 - II Semestre 2025

PETICIONES POR TIPOLOGIA - II SEM - 2025		
TIPO	CANTIDAD	PARTICIPACIÓN
Derecho de Petición de Interés Particular	501	52,41%
Derecho de Petición de Interés General	194	20,29%
Consulta	85	8,89%
Queja	95	9,94%
Solicitud de Acceso a la Información	35	3,66%
Denuncia por Actos de Corrupción	12	1,26%
Reclamo	27	2,82%
Solicitud de Copia	5	0,52%
Sugerencia	1	0,10%
Felicitación	1	0,10%
TOTAL	956	100%

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

Ilustración 3. Peticiones recibidas por tipología



Fuente: Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS II 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 uno (501) peticiones y “Derecho de petición de interés general” con ciento noventa y cuatro (194) peticiones, que representan el 52,41% y el 20,29% respectivamente, del total del segundo 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

Tipología	Término
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 segundo semestre de 2025, fue la siguiente:

Tabla 5. Oportunidad respuestas PQRSD

Tipo	No. Peticiones	%
Peticiones Atendidas Dentro de Términos	771	80,6%
Peticiones Atendidas Fuera de Términos (Vencidas)	185	19,4%
TOTAL	956	100%

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

Se observó que el 80,6% (771) de las peticiones fueron atendidas en los términos de Ley, mientras que el 19,4% (185) fueron respondidas fuera de estos plazos.

La oficina de control interno indagó con el área de servicio al ciudadano el por qué se incrementaron las peticiones atendidas fuera de término con respecto al primer semestre donde fueron 123 peticiones; y una de las razones es que el aplicativo Orfeo durante el mes de diciembre no estuvo funcionando; por lo tanto no se pudieron cargar oportunamente todas las PQRS en los términos en que se presentaron.

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 - II SEM - 2025			
TIPO	PETICIONES ATENDIDAS DENTRO DEL PLAZO	PETICIONES VENCIDAS CON RESPUESTA	CANTIDAD
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	400	101	501
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	142	52	194
CONSULTA	80	5	85
QUEJA	79	16	95
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	29	6	35
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	12	0	12
RECLAMO	24	3	27
SUGERENCIA	1	0	1
SOLICITUD DE COPIA	4	1	5
FELICITACIÓN	0	1	1
TOTAL	771	185	956

Fuente: Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS II 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 ciento un (101) peticiones, seguido por “Derechos de petición de interés general” con cincuenta y dos (52), “Queja” con dieciséis (16) “Solicitud de acceso a la información” con seis (6), “Consulta” con cinco (5), “Reclamo” con tres (3) , “Solicitud de copia” con uno (1), y “Felicitación” uno (1) para un total de ciento ochenta y cinco (185) 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	Área de Atención al Ciudadano	1
2	Área de Contratos	3
3	Área de Sistemas	1
4	Área de Talento Humano	1
5	Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación	17
6	Gerencia de Mujer y Género	11
7	Gerencia de Proyectos	2
8	Oficina Asesora de Comunicaciones	1
9	Oficina Asesora de Planeación	1
10	Subdirección de Asuntos Comunales	139
11	Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	3
12	Subdirección de Promoción de la Participación	5
Total Peticiones		185

Fuente: Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS II 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 (19,4%) de las peticiones no fueron atendidas en el plazo establecidos en la ley 1755 de 2015, ya que aun cuando seiscientos sesenta y un (771) peticiones fueron atendidas dentro de los términos, de las setecientas noventa y uno (956) radicadas en la Entidad, se evidencio que:

- Para ciento ochenta y cinco (185) peticiones, la respuesta fue emitida después de la fecha de vencimiento, con retraso entre un (1) día y treinta y nueve (39) días, como se evidencia en la Anexo 1.

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, según con los resultados del presente seguimiento se evidencia que, la Subdirección de Asuntos Comunes es la dependencia con mayor número de peticiones con respuesta fuera de los términos establecidos por Ley, con un total de ciento treinta y nueve (139) peticiones vencidas y se observa que el incumplimiento en los términos de respuesta persiste de manera reiterada en los seguimientos efectuados; por lo cual la Oficina de Control Interno concluye que esta dependencia no ha establecido de manera adecuada con controles **efectivos** que minimicen los riesgos de sanciones al Instituto por esta situación, materializándose el riesgo identificado.

Por otra parte el Servicio de atención a la ciudadanía aportó las evidencias del cumplimiento del cargue mensual en la veeduría distrital de los informes correspondientes al segundo semestre de 2025; tal como se muestra a continuación:

Ilustración 4. Imagen de cargue informe PQRS Mes Julio 2025



Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PQRS IDPAC JULIO 2025.XLSX	JENNY PAOLA GONZALEZ GIL	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL IDPAC	GOBIERNO	Ago 11 2025	APROBADO		Abrir	0

Fuente: Plataforma Colibrí de la Veeduría Distrital

Ilustración 5. Imagen de cargue informe PQRS Mes Agosto 2025



Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PQRS IDPAC AGOSTO 2025.XLSX	JENNY PAOLA GONZALEZ GIL	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL IDPAC	GOBIERNO	Sep 15 2025	APROBADO		Abrir	0

Fuente: Plataforma Colibrí de la Veeduría Distrital

Ilustración 6. Imagen de cargue informe PQRS Mes Septiembre 2025



Fuente: Plataforma Colibrí de la Veeduría Distrital

Ilustración 7. Imagen de cargue informe PQRS Mes Octubre 2025



Fuente: Plataforma Colibrí de la Veeduría Distrital

Ilustración 8. Imagen de cargue informe PQRS Mes Noviembre 2025

Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios
INFORME PQRS IDPAC NOVIEMBRE 2025.XLSX	JENNY PAOLA GONZALEZ GIL	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL IDPAC	GOBIERNO	Dic 23 2025	APROBADO	SE RECOMIENDA HACER SEGUIMIENTO A LAS DEPENDENCIAS QUE PRESENTAN INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA, COMO LO EVIDENCIA LA GRAFICA 7.	Abrir	0

Fuente: Plataforma Colibrí de la Veeduría Distrital

Ilustración 9. Imagen de cargue informe PQRS Mes Diciembre 2025

Informe	Usuario	Entidad	Sector	Fecha	Estado	Obs	Análisis	Propios	
INFORME PQRS IDPAC DICIEMBRE IDPAC.XLSX	JENNY PAOLA GONZALEZ GIL	ACCION COMUNAL IDPAC	INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACION Y ACCION COMUNAL IDPAC	GOBIERNO	Ene 21 2026	APROBADO	APROBADO CON OBSERVACIONES. LA GRAFICA 7 EVIDENCIA INCUMPLIMIENTO EN LOS TIEMPOS DE RESPUESTA. SE RECOMIENDA HACER SEGUIMIENTO A LAS DEPENDENCIAS QUE ESTAN INCUMPLIENDO.	Abrir	0

Fuente: Plataforma Colibrí de la Veeduría Distrital

5.2. Verificación del cumplimiento de los compromisos adquiridos a través de la herramienta Distrital Colibrí.

La oficina de control interno verificó en la herramienta distrital “Colibrí”, el cumplimiento de los compromisos adquiridos entre la entidad y los ciudadanos; los cuales en ejercicio de la participación ciudadana adquirió la Entidad durante el segundo semestre del año 2025 y se observó lo siguiente:

Ilustración 10. Imagen de compromisos plataforma Colibrí

The screenshot shows the 'Compromisos' section of the Colibrí platform. It includes a navigation menu at the top with options like 'Compromisos', 'Datos', 'Metodología', 'Documentos', 'Noticias', 'Sobre el sitio', and 'Iniciar sesión'. Below the navigation, there are filters for 'Compromiso', 'Estado', 'Fuente de Información', and 'Periodo'. The main content is a table of commitments.

Compromiso	Entidad	Avance	Instancia	Estado	Acción
Acuerdo de confianza por el adecuado manejo de residuos en el barrio La Catedral	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	100% Checkpoints: 1 de 1	PACTANDO - Pactos con Participación Ciudadana	Cumplido	Ver detalle
Acuerdo de confianza Ideas que dejan huella - Etapa I	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	100% Checkpoints: 1 de 1	PACTANDO - Pactos con Participación Ciudadana	Cumplido vencido	Ver detalle
Acuerdo por la promoción de la ruralidad de Usme	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	100% Checkpoints: 1 de 1	PACTANDO - Pactos con Participación Ciudadana	Cumplido	Ver detalle
Acuerdo de Confianza por la prevención del trabajo infantil en el barrio Isla del Sol	Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal	100% Checkpoints: 1 de 1	PACTANDO - Pactos con Participación Ciudadana	Cumplido	Ver detalle

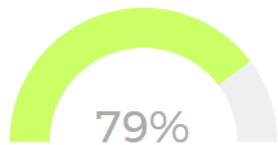
Fuente: Plataforma Colibrí de la Veeduría Distrital

De acuerdo con la imagen anterior, se observa que en el período de julio a diciembre de 2025 se adquirieron cuatro (4) compromisos, de los cuales tres (3) se cumplieron oportunamente dentro del período; estos compromisos son: el Acuerdo de confianza por el adecuado manejo de residuos en el barrio la Catedral, Acuerdo por la promoción de la ruralidad de Usme y Acuerdo de confianza por la prevención del trabajo infantil en el barrio Isla del Sol. Y el compromiso de Acuerdo de confianza ideas que dejan huella etapa I se cumplió, pero no dentro de los tiempos establecidos.

Ilustración 11. Imagen de compromisos por entidad de la plataforma Colibrí

¿Cómo va el sector Sector Gobierno en los compromisos que establece con la ciudadanía?

La información contenida en esta sección hace referencia únicamente a las entidades del distrito que han cargado compromisos en Colibrí.



1,166 Compromisos que deben cumplirse a la fecha
901 Compromisos que han sido cumplidos a la fecha.

Consulta por rango de fechas de compromisos suscritos

Aplicar



Fuente: Plataforma Colibrí de la Veeduría Distrital

Revisada la ilustración anterior ¿cómo va el sector gobierno en los compromisos que establece con la ciudadanía?, la cual fue extraída de la página de la Veeduría plataforma colibrí con fecha 19 de marzo de 2026, se evidencio que el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal tiene un cumplimiento del 76% de los compromisos adquiridos, es decir de 119 ha cumplido 91.

6. CONCLUSIONES

- Con base en la revisión de las PQRSD aportadas por el proceso de servicio a la ciudadanía, correspondientes al segundo semestre de 2025; se observa que el Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal continúa presentando INCUMPLIMIENTO respecto a los plazos establecidos para la atención de peticiones, lo cual contraviene lo dispuesto en el artículo 14 de la Ley 1755 de 2015, que establece *“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”*.
- Las PQRSD del segundo semestre 2025 incrementaron en un 21% con respecto al primer semestre del mismo año, pasando de 791 a 956; así mismo las PQRSD atendidas fuera de término incrementaron en un 50% pasando de 123 a 185; los resultados anteriores denota falla en controles para responder oportunamente.

7. RECOMENDACIONES

- Hacer el debido seguimiento a los planes de mejora de cada dependencia y realizar las acciones correspondientes para evitar que se siga materializando el riesgo, debido a las PQRSD respondidas por fuera de los términos de Ley, y a las que no se han dado respuesta y se encuentran vencidas.
- Fortalecer controles y continuar con los respectivos seguimientos semanales de acuerdo con los reportes de PQRSD, para mitigar al máximo el riesgo de vencimiento de los términos de respuesta exigidos por Ley; esto con el fin de 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.
- Realizar la respectiva trazabilidad y revisión periódica a los compromisos establecidos entre la Entidad y la ciudadanía, que están documentados en la plataforma colibrí de la página de Veeduría Distrital; con el objeto de cumplir oportunamente y a satisfacción dichos compromisos.

Aprobado: 20 de marzo de 2026

Elaboró y verificó:



DIANA PATRICIA MORA B.
Profesional Universitario 219-01

Revisó y aprobó:



CLAUDIA PATRICIA GUERRERO CHAPARRO
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.