



INFORME EJECUTIVO DE SEGUIMIENTO PQRSD II SEMESTRE 2025

MARZO 2026



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

La oficina de Control interno en cumplimiento del Plan de Auditoría interna 2026, realizó seguimiento a las PQRSD recibidas por el Instituto durante el segundo semestre de 2025.

1. RESULTADOS

Oportunidad en la respuesta entregada por el Instituto a las solicitudes recibidas.

Se efectuó la verificación de la oportunidad en las respuestas para las PQRSD, para lo cual se tomó la información remitida por el proceso de Servicio a la Ciudadanía. Se estableció que se recibieron novecientas cincuenta y seis (956) PQRSD, de las cuales la oportunidad en las respuestas emitidas por el Instituto fue la siguiente:

A continuación, se relaciona el número de peticiones que presentaron vencimiento de términos durante el periodo verificado, detallado por cada dependencia responsable:

Tabla 1. 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.

A continuación, se relaciona el número de peticiones que presentaron vencimiento de términos durante el periodo verificado, detallado por cada dependencia responsable:

Tabla 2. 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.

De acuerdo con la información presentada, La oficina de control interno concluye que 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.”*

2. 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.

3. 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: 30 de marzo de 2026

Elaboró y verificó:



DIANA PATRICIA MORA B.

Revisó y aprobó:



CLAUDIA PATRICIA GUERRERO CHAPARRO