



**INFORME DE SEGUIMIENTO PQRSD  
II SEMESTRE 2024**

**ABRIL 2025**



## 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 .....	9
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 Otros aspectos verificados .....	18
5.2.1. Lineamientos de la Circular 001 de 2022 “SOCIALIZACIÓN GUÍA ORIENTADORA CONOCE, PROPONE Y PRIORIZA”, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Anexo “Guía orientadora para la implementación de la Directiva 005 de 2020 Conoce, Propone y Prioriza”, numeral 2, subnumeral 3. ....	18
5.2.2. Verificación de informes trimestrales sobre PQRSD, presentados por el proceso Servicio a la Ciudadanía durante el segundo semestre de 2023. ....	23
5.2.3 Observaciones documentadas por la OCI en seguimientos anteriores ..	33
6. CONCLUSIONES .....	39
7. RECOMENDACIONES GENERALES .....	40
8. ANEXOS.....	41

## LISTA DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Distribución de PQRSD por Dependencia - 2 Semestre 2024 .....	8
<b>Tabla 2.</b> Peticiones recibidas por mes - 2 Semestre 2024 .....	10
<b>Tabla 3.</b> Número de peticiones recibidas por tipología - 2 Semestre 2024 .....	11
<b>Tabla 4.</b> Términos de respuesta para las peticiones.....	13
<b>Tabla 5.</b> Oportunidad respuestas PQRSD .....	13
<b>Tabla 6.</b> Oportunidad de respuesta por tipología .....	14
<b>Tabla 7.</b> No. de peticiones atendidas fuera de término (vencidas con respuesta) .....	15
<b>Tabla 8.</b> Petición vencida sin respuesta a 21/03/2025 .....	16
<b>Tabla 9.</b> Peticiones con tipología "Sugerencia .....	20
<b>Tabla 10.</b> Comparativo peticiones recibidas.....	27
<b>Tabla 11.</b> Diferencias peticiones por dependencia.....	27
<b>Tabla 12.</b> Peticiones vencidas segundo semestre 2024 Reporte SDQS II Sem 2024 ..	31

## LISTA DE ILUSTRACIONES

<b>Ilustración 1.</b> Número de PQRSD por dependencia - 2 Semestre 2024 .....	9
<b>Ilustración 2.</b> Porcentaje peticiones recibidas por mes – 2 Semestre 2024 .....	10
<b>Ilustración 3.</b> Peticiones recibidas por tipología .....	11
<b>Ilustración 4.</b> Trámite Petición No. 3556572024 .....	21
<b>Ilustración 5.</b> Trámite Petición No. 4615642024 .....	21
<b>Ilustración 6.</b> Trámite Petición No. 5287352024 .....	22
<b>Ilustración 7.</b> Peticiones recibidas - Informe SDQS Servicio a la Ciudadanía Secretaría General Periodo II Semestre 2024 .....	24
<b>Ilustración 8.</b> Peticiones tercer trimestre 2024 .....	25
<b>Ilustración 9.</b> Peticiones cuarto trimestre 2024 .....	26
<b>Ilustración 10.</b> Peticiones vencidas Informe 3 Trimestre 2024.....	29
<b>Ilustración 11.</b> Peticiones vencidas Informe 4 Trimestre 2024.....	30
<b>Ilustración 12.</b> Peticiones vencidas Informe II Semestre 2024.....	30

# INFORME 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

II SEMESTRE 2024

**Fecha de corte:** Diciembre 31 de 2024

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 2024.

Para este seguimiento se tomó la información suministrada por el Proceso Servicio a la Ciudadanía, 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 julio y el 31 de diciembre de 2024, 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”.
- Circular 001 de 2022 “Socialización Guía Orientadora Conoce, Propone y Prioriza”, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Anexo “Guía orientadora para la implementación de la Directiva 005 de 2020 Conoce, propone y prioriza”.

- Guía orientadora para la implementación de la Directiva 005 de 2020 Conoce, propone y prioriza.

#### **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 verificó la respuesta otorgada por la Secretaria General a la solicitud de información realizada mediante comunicación interna con radicado No. 20251400001793 del 31/01/2025, respecto el reporte PQRSD correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024, además de los Informes de seguimiento realizados por el proceso Servicio a la Ciudadanía.

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 2024”* y *“Informe de Gestión IV Trimestre 2024”*.

Se verificó el cumplimiento de los lineamientos de la Circular 001 de 2022 *“SOCIALIZACIÓN GUÍA ORIENTADORA CONOCE, PROPONE Y PRIORIZA”*, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Anexo *“Guía orientadora para la implementación de la Directiva 005 de 2020 Conoce, propone y prioriza”*, numeral 2, subnumeral 3. Para lo cual se realizó mesa de trabajo con el proceso Servicio a la Ciudadanía para la verificación de los soportes de presentación del documento IDPAC-

SC-FT-01 "Recopilación de Sugerencias Ciudadanas" ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

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.

## **5. RESULTADOS**

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

Mediante comunicación interna con radicado No. 20251400001793 del día 31 de enero de 2025, 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 2024; (...)".

El proceso Servicio a la Ciudadanía, dio respuesta mediante comunicación interna con radicado No. 20252000005643 del 14 de febrero de 2024, por la cual se remitió el documento "*INFORME SDQS SERVICIO A LA CIUDADANÍA SECRETARÍA GENERAL PERIODO II Semestre 2024*". De igual manera, mediante correo electrónico del 18/03/2025 se allegó a esta oficina el archivo en formato Excel denominado "Reporte SDQS II SEMESTRE 2024", con la información solicitada.

Una vez recibida la información, se verificó el archivo "Reporte SDQS II SEMESTRE 2024" 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 2024. 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

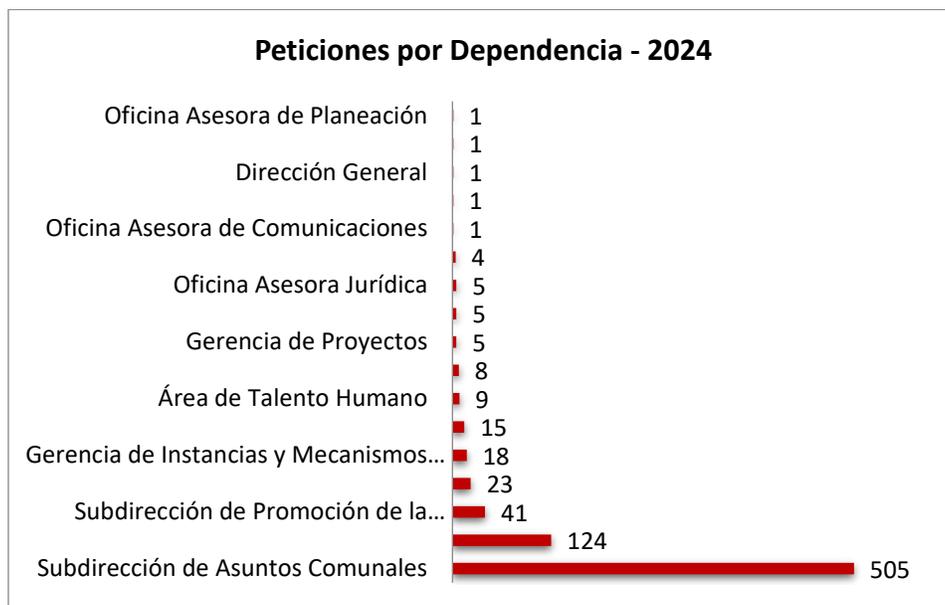
De acuerdo con la información suministrada por el proceso Servicio a la ciudadanía, se estableció que dentro del periodo comprendido entre el 1 de julio y 31 de diciembre de 2024, el Instituto recibió setecientos sesenta y siete (767) PQRSD, distribuidas a las dependencias encargadas de dar trámite, así:

**Tabla 1.** Distribución de PQRSD por Dependencia - 2 Semestre 2024

Dependencia	Total	Participación
Subdirección de Asuntos Comunes	505	65,84%
Área de Atención al Ciudadano	124	16,17%
Subdirección de Promoción de la Participación	41	5,35%
Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	23	3,00%
Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación	18	2,35%
Gerencia de Etnias	15	1,96%
Área de Talento Humano	9	1,17%
Gerencia de Juventud	8	1,04%
Gerencia de Proyectos	5	0,65%
Área de Contratos	5	0,65%
Oficina Asesora Jurídica	5	0,65%
Gerencia de Mujer y Géneros	4	0,52%
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	0,13%
Recursos Físicos	1	0,13%
Dirección General	1	0,13%
Secretaría General	1	0,13%
Oficina Asesora de Planeación	1	0,13%
<b>TOTAL</b>	<b>767</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS II SEMESTRE 2024.

**Ilustración 1.** Número de PQRSD por dependencia - 2 Semestre 2024



**Fuente:** Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS II SEMESTRE 2024.

Podemos observar que la subdirección de Asuntos Comunales fue la dependencia que más recibió peticiones durante el periodo evaluado, con un total de quinientos cinco (505) peticiones, lo que corresponde al 65,84% del total de peticiones recibidas en el Instituto durante el segundo semestre de 2024, seguida por el área de Atención al Ciudadano con un total de ciento veinticuatro (124) peticiones que corresponden al 16,17%. Las dependencias con menos peticiones recibidas fueron la Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina Asesora de Planeación, Recursos Físicos, Secretaría General y Dirección General con una (1) petición cada una, lo que corresponde al 0,13% del total.

### 5.1.2. PQRSD Recibidas Mensualmente

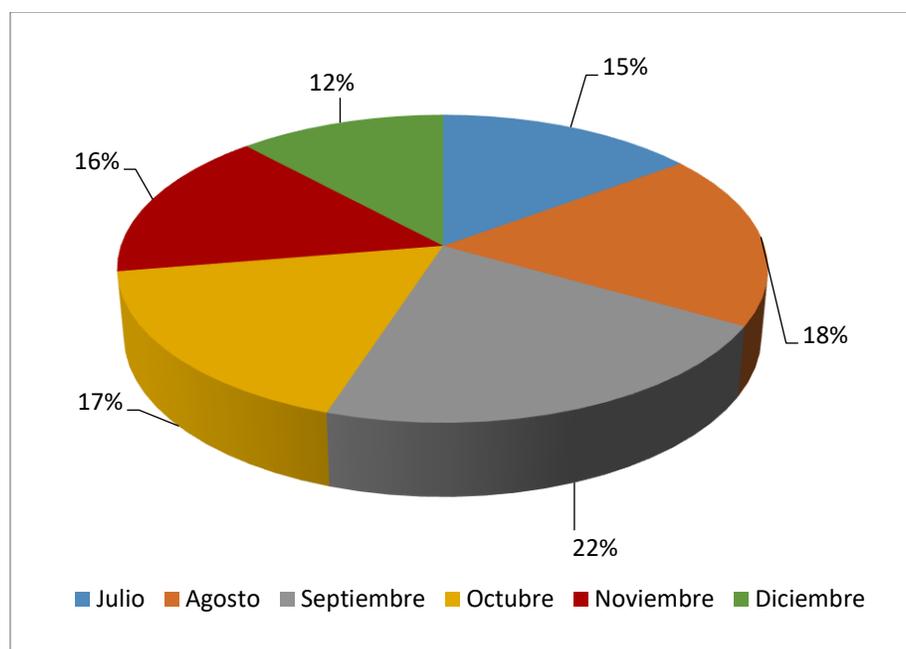
A continuación, se detalla el total de peticiones recibidas por el instituto durante el segundo semestre del año 2024:

**Tabla 2.** Peticiones recibidas por mes - 2 Semestre 2024

Mes	Cantidad
Julio	114
Agosto	141
Septiembre	167
Octubre	133
Noviembre	121
Diciembre	91
<b>TOTAL</b>	<b>767</b>

**Fuente:** Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS II SEMESTRE 2024.

**Ilustración 2.** Porcentaje peticiones recibidas por mes – 2 Semestre 2024



**Fuente:** Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS II SEMESTRE 2024.

Se evidenció que el mes de septiembre registró la mayor cantidad de peticiones recibidas, con un total de ciento cincuenta sesenta y siete (167) equivalentes al 22%. Le siguieron agosto con ciento cuarenta y un (141) peticiones y octubre con ciento treinta y tres (133) peticiones, como se muestra en la Tabla 2.

### 5.1.3. Tipología de las PQRS recibidas

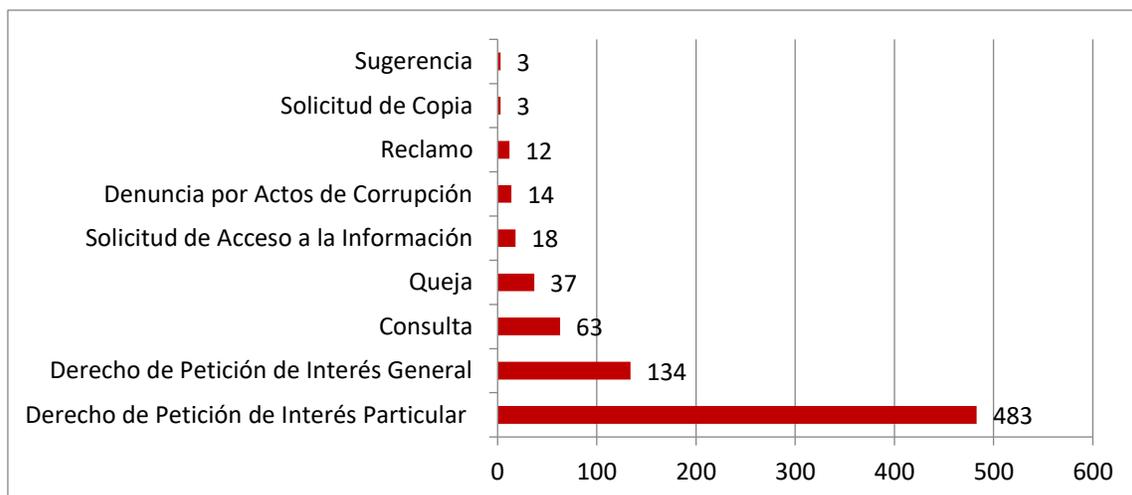
En la siguiente tabla se detalla el número de peticiones recibidas en el Instituto de acuerdo con su tipología:

**Tabla 3.** Número de peticiones recibidas por tipología - 2 Semestre 2024

Tipo	Cantidad	Participación
Derecho de Petición de Interés Particular	483	62,97%
Derecho de Petición de Interés General	134	17,47%
Consulta	63	8,21%
Queja	37	4,82%
Solicitud de Acceso a la Información	18	2,35%
Denuncia por Actos de Corrupción	14	1,83%
Reclamo	12	1,56%
Solicitud de Copia	3	0,39%
Sugerencia	3	0,39%
<b>TOTAL</b>	<b>767</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS II SEMESTRE 2024.

### Ilustración 3. Peticiones recibidas por tipología



**Fuente:** Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS II SEMESTRE 2024.

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 cuatrocientos ochenta y tres (483) peticiones y “Derecho de petición de interés general” con ciento treinta y cuatro (134) peticiones, que representan el 62,97% y el 17,47% respectivamente, del total del segundo semestre de 2024.

#### 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 segundo semestre de 2024, fue la siguiente:

**Tabla 5.** Oportunidad respuestas PQRSD

Tipo	No. Peticiones	%
Peticiones Atendidas Dentro de Términos	507	66,1%
Peticiones Atendidas Fuera de Términos (Vencidas)	259	33,8%
Peticiones Sin Atender a la Fecha de la Verificación	1	0,1%
<b>TOTAL</b>	<b>767</b>	<b>100%</b>

**Fuente:** Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS II SEMESTRE 2024.

Se evidenció que, al 21 de marzo de 2025, el Instituto tenía pendiente de respuesta una (1) petición recibida durante el segundo semestre de 2024, lo que representa el 0,1% del total. Del mismo modo, se observó que el 66,1% (507) de las peticiones fueron atendidas en los términos de Ley, mientras que el 33,8% (259) 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

Tipo	Atendidas Dentro de Términos	Atendidas Fuera de Términos	Sin Respuesta	Total
Derecho de Petición de Interés Particular	308	174	1	483
Derecho de Petición de Interés General	81	53	0	134
Consulta	60	3	0	63
Queja	27	10	0	37
Solicitud de Acceso a la Información	12	6	0	18
Denuncia por Actos de Corrupción	5	9	0	14
Reclamo	10	2	0	12
Sugerencia	3	0	0	3
Solicitud de Copia	1	2	0	3
<b>TOTAL</b>	<b>507</b>	<b>29</b>	<b>1</b>	<b>767</b>

**Fuente:** Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS II SEMESTRE 2024.

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 setenta y cuatro (174) peticiones, seguido por “Derechos de petición de interés general” con cincuenta y tres (53), “Queja” con diez (10), “denuncia por actos de corrupción” con nueve (9), “Solicitud de acceso a la información” con seis (6), “Consulta” con tres (3), “Reclamo” con dos (2) y “Solicitud de

copia” con dos (2), para un total de doscientas cincuenta y nueve (259) peticiones atendidas fuera de los términos de Ley.

Es pertinente mencionar que dentro del periodo de verificación que comprendió del 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, se dio respuesta a setecientos once (711) peticiones. Las respuestas a cincuenta y cinco (55) peticiones fueron emitidas en fecha posterior al 31 de diciembre de 2024, una (1) petición sigue pendiente de respuesta al 21 de marzo de 2025.

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	207
2	Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación	17
3	Subdirección de Promoción de la Participación	10
4	Gerencia de Etnias	9
5	Gerencia de Mujer y Géneros	4
6	Área de Atención al Ciudadano	3
7	Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	3
8	Área de Contratos	2
9	Gerencia de Proyectos	2
10	Oficina Asesora de Comunicaciones	1
11	Oficina Asesora de Planeación	1
<b>Total Peticiones</b>		<b>259</b>

**Fuente:** Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS II SEMESTRE 2024.

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

**Tabla 8.** Petición vencida sin respuesta a 21/03/2025

Ítem	Número petición	Tipo petición	Días Vencimiento
GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION - 1 PETICIÓN			
1	4912042024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	81

**Fuente:** Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS II SEMESTRE 2024.

De acuerdo con la información presentada en las tablas 5, 6, 7 y 8, el Instituto no cumple con los tiempos de respuesta establecidos por la Ley dado que más de un tercio de las peticiones (33.9%) no fueron atendidas en el plazo establecidos en la ley 1755 de 2015, ya que aun cuando quinientas siete (507) peticiones fueron atendidas dentro de los términos, de las setecientas sesenta y siete (767) radicadas en la Entidad, se evidencio que:

- Para doscientas cincuenta y nueve (259) peticiones, la respuesta fue emitida después de la fecha de vencimiento, con retraso entre un (1) día y ciento cuarenta y cuatro (144), como se evidencia en la Anexo 1.
- La Gerencia de Instancias y Mecanismos dejo de atender una (1) petición, de la cual a la fecha de verificación seguía sin respuesta, con un vencimiento de ochenta y un (81) días, como se evidencia en la Tabla 8.

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 Comunes es la dependencia con mayor número de peticiones con respuesta fuera de los términos establecidos por Ley, con un total de doscientos siete (207) 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.

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 Servicio a la Ciudadanía, Gestión Contractual, Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación, Oficina Asesora de Comunicaciones, Oficina Asesora de Planeación y Subdirección de Promoción de la Participación 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.

En lo referente al incumplimiento presentado por la Gerencia de Etnias, la Gerencia de Proyectos, la Subdirección de Asuntos Comunes y la Subdirección de fortalecimiento de la Organización Social, no se documenta observación teniendo en cuenta que estas dependencias cuentan actualmente con acciones de mejoramiento en ejecución, relacionadas con incumplimientos en los términos de respuestas a solicitudes recibidas.

## **5.2 Otros aspectos verificados**

**5.2.1. Lineamientos de la Circular 001 de 2022 “SOCIALIZACIÓN GUÍA ORIENTADORA CONOCE, PROPONE Y PRIORIZA”, de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Anexo “Guía orientadora para la implementación de la Directiva 005 de 2020 Conoce, Propone y Prioriza”, numeral 2, subnumeral 3.**

De acuerdo con la Guía orientadora para la implementación de la Directiva 005 de 2020 Conoce, Propone y Prioriza, numeral 2, subnumeral 3:

*“Las sugerencias en revisión deben ser recopiladas por el área de Servicio a la Ciudadanía, o quien haga sus veces, en el tiempo comprendido entre las sesiones del Comité Institucional de Gestión y Desempeño. Todas las sugerencias deben estar apropiadamente identificadas con el identificador único que les otorga el sistema Bogotá Te Escucha para garantizar su trazabilidad. El resultado de esta consolidación de sugerencias debe estructurarse en un documento formal (denominado Recopilación de sugerencias ciudadanas) de formato de libre elección, que se entrega al Comité Institucional de Gestión y Desempeño antes o durante la sesión correspondiente”.*

Durante la verificación del cumplimiento de estos lineamientos se evidenció en SIGPARTIPIO la existencia del formato IDPAC-SC-FT-01 Recopilación de Sugerencias Ciudadanas, versión 1 del 16/12/2022 el cual se encuentra activo. El formato está diseñado para que las sugerencias sean identificadas mediante el código de registro (número de petición) de Bogotá Te Escucha, e incluye datos como fecha de ingreso, nombre del peticionario, sugerencia, análisis inicial por parte del Servicio a la Ciudadanía, dependencia encargada de la respuesta, fecha de respuesta inicial, evaluación del Comité, respuesta a la sugerencia, número y fecha del comité.

Mediante comunicación interna con radicado No. 20251400001793 del 31/01/2025, se solicitó al proceso Servicio a la Ciudadanía: “...Evidencia documental de presentación del documento IDPAC-SC-FT-01 "Recopilación de Sugerencias Ciudadanas", ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño.”

En respuesta a esta solicitud, el Proceso remitió la comunicación interna con radicado No. 20252000005643 del 14/02/2025, en la cual manifestaron lo siguiente: “Se informa que en el segundo semestre de 2024 no se tuvieron sugerencias ciudadanas”. Sin embargo, al realizar la verificación del archivo en formato Excel denominado “Reporte SDQS II SEMESTRE 2024”, el cual fue remitido por el proceso mediante correo

electrónico del 18/03/2025, se evidenció el registro de tres (3) peticiones que ingresaron a la Entidad con la tipología “Sugerencia” y se relacionan en la siguiente tabla:

**Tabla 9.** Peticiones con tipología "Sugerencia"

Ítem	Petición No.	Dependencia	Fecha inicio términos
1	3556572024	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	29/07/2024
2	4615642024	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	15/10/2024
3	5287352024	AREA DE ATENCION AL CIUDADANO	27/11/2024

**Fuente:** Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS II SEMESTRE 2024.

Por lo anterior, con base en el reporte verificado, se llevó a cabo mesa de trabajo con el proceso Servicio a la Ciudadanía el 01/04/2025, en la cual se verificó la clasificación de las peticiones indicadas en la Tabla 9 y se indagó sobre la falta de reconocimiento de las sugerencias en la respuesta enviada el 31/01/2025, a lo cual el proceso manifestó lo siguiente:

- Petición No. 3556572024: Desde el proceso Servicio a la Ciudadanía, el 29/07/2024 se remitió comunicación al peticionario mediante el sistema Bogotá Te Escucha indicando entre otros aspectos lo siguiente: “...*teniendo en cuenta su petición solicitamos aclaración de la misma. Por lo tanto, para continuar con la actuación administrativa, le solicitamos su aclaración en un término no mayor a diez (10) días...*”. El proceso informo que el peticionario no remitió la aclaración solicitada, por lo cual se cerró la petición.

**Ilustración 4. Trámite Petición No. 3556572024**

Asunto: Solicitar Aclaración [3556572024]  
Canal de presentación: WEB

Cordial Saludo,

Al evaluar el contenido de su petición No. 3556572024 , vemos que es necesario que nos aclare y nos de más detalles de su solicitud para continuar con la atención de la misma, de acuerdo al siguiente comentario:

" Señor Ciudadano Agradecemos su contacto con el Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal - IDPAC, sin embargo, teniendo en cuenta su petición solicitamos la aclaración de la misma. Por lo tanto, para la actuación administrativa, le solicitamos su aclaración en un término no mayor a diez (10) días, contados a partir del día siguiente al recibo de esta comunicación; de lo contrario, se procederá al archivo de la misma. Lo fundamentado en el artículo 19 de la 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" Para atender su petición es necesario que aporte su requerimiento y/o aclara e, toda vez que no es claro. "

Le agradecemos remitir esta aclaración en un término no mayor a diez (10) días hábiles, contados a partir del día siguiente al recibo de esta comunicación; de lo contrario, procederemos a archivar su petición. Lo anterior fundamentado en el artículo 19 de la Ley 1437 de 2011 sustituido por el artículo 1 de la 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".

**Fuente:** Proceso Servicio a la Ciudadanía – Captura de Pantalla del Sistema Bogotá Te Escucha

- Petición No. 4615642024: El Proceso Servicio a la Ciudadanía, a través del sistema Bogotá Te Escucha, realizó el traslado a la Secretaría de Gobierno el día 15/10/2024, en razón a que la petición no correspondía a la competencia de la entidad.

**Ilustración 5. Trámite Petición No. 4615642024**

CONSULTA DE HOJA DE RUTA

Número de Petición:

EVENTO INICIAL - REGISTRO

Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiente	Opción
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO IDPAC	FUN - PAOLA ANDREA ARTUNDUAGA ALMARIO	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2024-10-13 4:08:57 PM	2024-10-16 11:59:59 PM	2024-10-15 10:57:34 AM	Solucionado - Por traslado	

Mostrando 1 a 1 de 1 registros ◀ Atrás Siguiente ▶

SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO +

**Fuente:** Proceso Servicio a la Ciudadanía – Captura de Pantalla del Sistema Bogotá Te Escucha

- Petición No. 5287352024: El Proceso de Servicio a la Ciudadanía, a través del sistema Bogotá Te Escucha, realizó el traslado de la solicitud a la Secretaría de Gobierno el día 26/11/2024, en razón a que la petición no correspondía a la competencia de la entidad.

**Ilustración 6. Trámite Petición No. 5287352024**

CONSULTA DE HOJA DE RUTA									
Número de Petición:		<input type="text" value="5287352024"/>	<input type="button" value="Buscar"/>						
EVENTO INICIAL - REGISTRO									
Entidad que atiende	Responsable	Actividad	Tipo Evento	Estado	Fecha de Asignación	Fecha de Vencimiento Actividad	Fecha de Finalización Actividad	Estado Siguiete	Opción
AREA DE ATENCION AL CIUDADANO IDPAC	FUN - PAOLA ANDREA ARTUNDUAGA ALMARIO	Registro para atención	Registro	Registro - con preclasificación	2024-11-26 10:57:56 AM	2024-11-28 11:59:59 PM	2024-11-26 2:05:46 PM	Solucionado - Por traslado	 
Mostrando 1 a 1 de 1 registros								<input type="button" value="◀ Atrás"/> <input type="button" value="Siguiete ▶"/>	
SECRETARÍA DISTRITAL DE GOBIERNO									

**Fuente:** Proceso Servicio a la Ciudadanía – Captura de Pantalla del Sistema Bogotá Te Escucha

De acuerdo con la verificación efectuada por la Oficina de Control Interno, se determinó que a las Peticiones relacionadas en la Tabla 9, que ingresaron a la Entidad con la tipología “Sugerencia” no se les dio el tratamiento de sugerencias debido a las razones ya mencionadas, por lo cual no fueron consignadas en el formato IDPAC-SC-FT-01 Recopilación de Sugerencias Ciudadanas para presentación al Comité Institucional de Gestión y Desempeño.

De acuerdo con lo observado en la verificación y la evidencia aportada por el proceso, se concluye que no se presentaron las condiciones que permitieran validar el cumplimiento al numeral evaluado.

### 5.2.2. Verificación de informes trimestrales sobre PQRSD, presentados por el proceso Servicio a la Ciudadanía durante el segundo semestre de 2023.

Mediante comunicación interna con radicado No. 20251400001793 del 31/01/2025, se solicitó al proceso Servicio a la Ciudadanía: "(...) Informes de seguimiento realizados por el proceso Servicio a la Ciudadanía a las PQRSD durante la vigencia 2024 (...)"

En respuesta a esta solicitud, el Proceso remitió la comunicación interna con radicado No. 20252000005643 del 14/02/2025, en la cual manifestaron lo siguiente: *"Adjunto encontrara el informe de seguimiento semestral a las PQRS (vigencia 2024), correspondiente al período comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2024"*. De igual manera la comunicación indica lo siguiente: *"Se informa que el seguimiento al Proceso de Servicio a la ciudadanía se realiza con periodicidad mensual, y trimestralmente se presenta al Comité Institucional de Gestión y Desempeño, en el segundo semestre de 2024 se rindieron informes en sesiones de octubre y diciembre 31 (...)"*. Adjunto a esta comunicación el proceso remitió el documento en formato PDF denominado *"Informe SDQS Servicio A La Ciudadanía Secretaría General Periodo II Semestre 2024"*.

Para la presente verificación se realizó la consulta en la página web de la Entidad, en el link de transparencia numeral 4.10. *"Informes trimestrales peticiones, quejas, reclamos y denuncias"*, donde se evidencia la publicación, de los siguientes informes: *"Informe de Gestión Trimestral Servicio a la Ciudadanía Secretaría General Julio, Agosto, Septiembre Periodo 2024"* e *"Informe de Gestión Trimestral Servicio a la Ciudadanía Secretaría General Octubre, Noviembre, Diciembre Periodo 2024"*.

Realizando la verificación de la información contenida en los informes antes mencionados, se efectuó un análisis de los datos reportados respecto a la cantidad de peticiones recibidas a través el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá Te Escucha y las peticiones vencidas o respondidas fuera de

término, en comparación con la información contenida en el archivo en formato Excel denominado “Reporte SDQS II SEMESTRE 2024” para el periodo del 1 de julio al 31 de diciembre de 2024, el cual fue remitido por el proceso Servicio a la Ciudadanía el 18/03/2025. Como resultado de este análisis se encontró lo siguiente:

**i. Diferencia en el número de peticiones recibidas por el Instituto mediante el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha.**

De acuerdo con el “Informe SDQS Servicio A La Ciudadanía Secretaría General Periodo II Semestre 2024” y el reporte “Reporte SDQS II SEMESTRE 2024”, para el segundo semestre de 2024 el Instituto recibió setecientos sesenta y siete (767) peticiones como se muestra [Tabla 3](#) del presente informe y en la siguiente ilustración:

**Ilustración 7. Peticiones recibidas - Informe SDQS Servicio a la Ciudadanía Secretaría General Periodo II Semestre 2024**

**Tabla 3 Tipología SDQS II Semestre 2024**

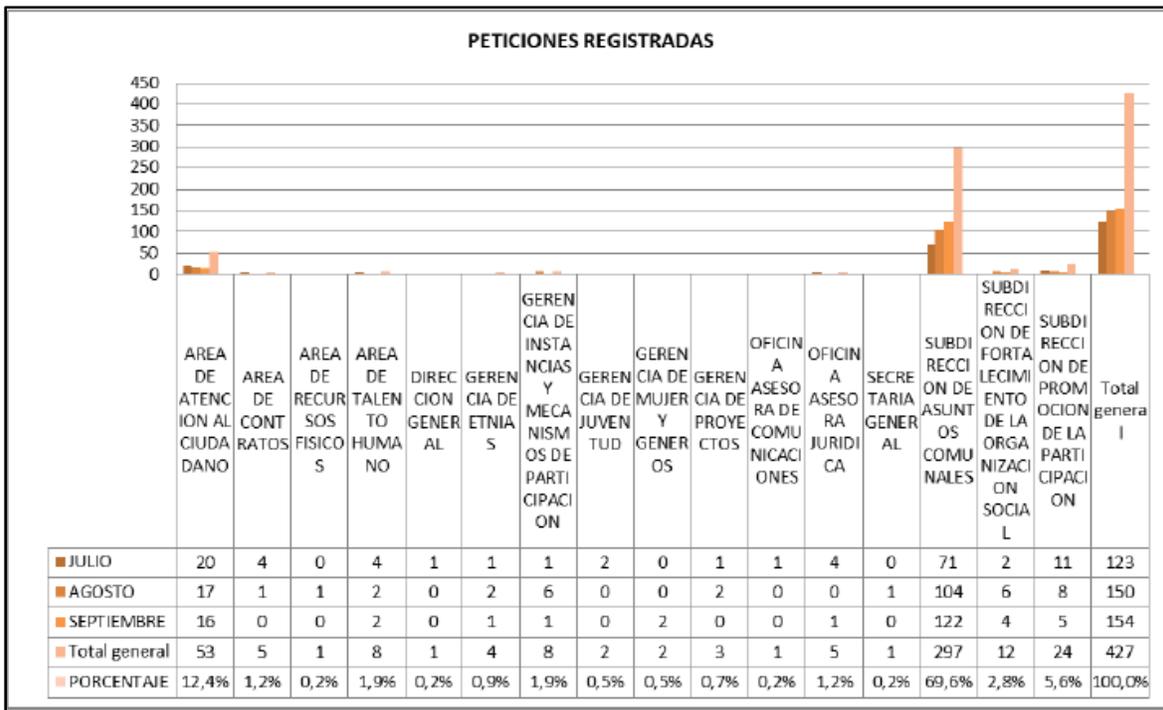
TIPOLOGÍA	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	Total general
CONSULTA	9	16	10	8	8	12	63
DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	4	2	4	1	1	2	14
DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	28	32	19	17	27	11	134
DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	62	88	106	108	72	47	483
QUEJA	11	7	10	3	5	1	37
RECLAMO	3	2	1	1	0	5	12
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	5	3	4	5	0	1	18
SOLICITUD DE COPIA	0	0	2	1	0	0	3
SUGERENCIA	1	0	0	1	1	0	3
<b>Total general</b>	<b>123</b>	<b>150</b>	<b>156</b>	<b>145</b>	<b>114</b>	<b>79</b>	<b>767</b>

Fuente: Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha

**Fuente:** Proceso Servicio a la Ciudadanía – Captura de Pantalla del Sistema Bogotá Te Escucha

Por otro lado, de acuerdo con los informes trimestrales publicados en el link de transparencia de la Entidad, numeral 4.10. “*Informes trimestrales peticiones, quejas, reclamos y denuncias*” mencionados con anterioridad, para el tercer trimestre de 2024, el instituto recibió cuatrocientas veintisiete (427) peticiones como muestra la siguiente ilustración:

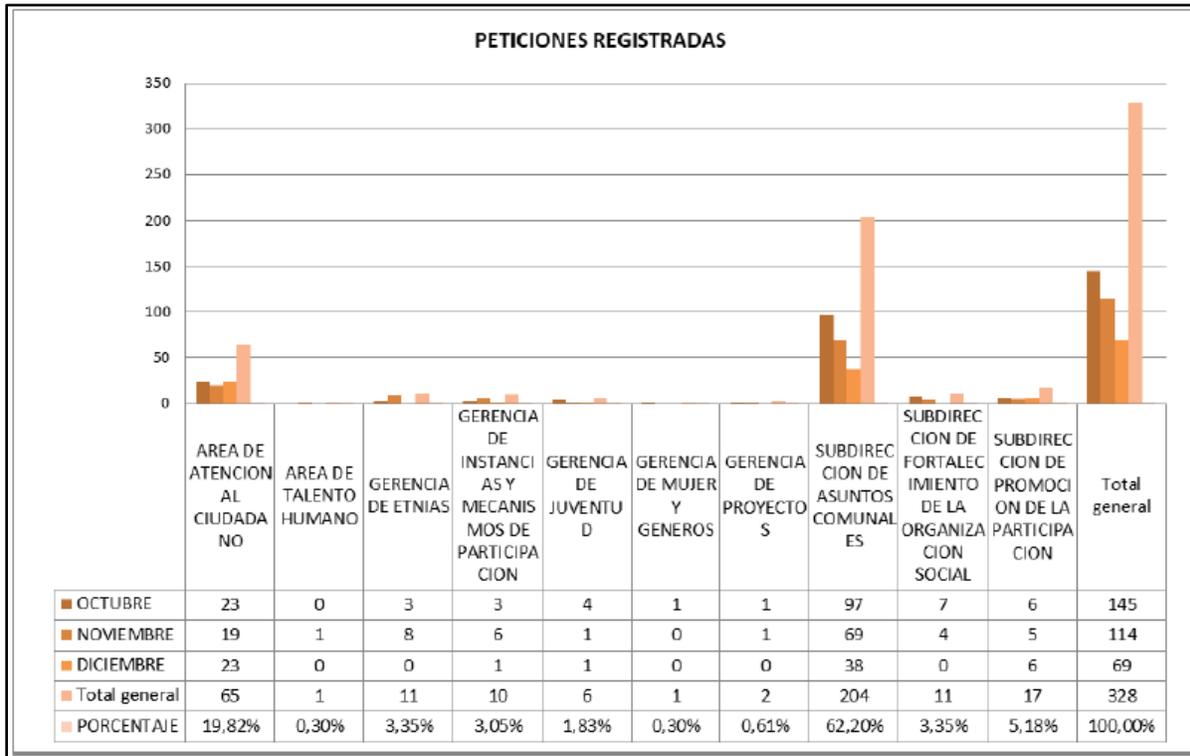
**Ilustración 8. Peticiones tercer trimestre 2024**



**Fuente:** Informe Gestión Trimestral Servicio a la Ciudadanía - Secretaría General – Julio, Agosto, Septiembre Periodo 2024, Pág. 5.

Para el cuarto trimestre de 2024, reportaron trecientas veintiocho (328) peticiones, así:

**Ilustración 9.** Peticiones cuarto trimestre 2024



**Fuente:** Informe de Gestión Trimestral Servicio a la Ciudadanía - Secretaría General - Octubre, Noviembre, Diciembre - Periodo 2024, Pág. 5.

En concordancia con los informes trimestrales - Servicio a la Ciudadanía - Secretaría General, como se muestra en las ilustraciones 8 y 9, para el segundo semestre de 2024, en el Instituto se registraron un total de setecientos cincuenta y cinco (755) peticiones recibidas mediante el Sistema Bogotá te escucha.

Teniendo como base la información verificada, se evidenció una diferencia de doce (12) peticiones entre la información presentada a la Oficina de Control Interno y la información presentada en los informes trimestrales publicados en el Link de Transparencia.

**Tabla 10.** Comparativo peticiones recibidas

<b>Peticiones Recibidas</b>		
Informes Trimestrales publicados en Link de Transparencia	Informe semestral SDQS II Sem 2024 - Reporte SDQS II Sem 2025	Diferencia
<b>755</b>	<b>767</b>	<b>12</b>

**Fuente:** Oficina de Control Interno. Datos de informes Trimestrales SDQS - Informe SDQS II Sem 2024 – Reporte SDQS II Sem 2024.

De igual manera se presentaron diferencias en el número de peticiones gestionadas por las dependencias, así:

**Tabla 11.** Diferencias peticiones por dependencia

<b>Dependencia</b>	<b>Informes Trimestrales publicados Link Transparencia</b>	<b>Informe Semestral SDQS II Sem 2024 - Reporte SDQS II Sem 2025</b>
Subdirección de Asuntos Comunales	501	505
Área de Atención al Ciudadano	118	124
Subdirección de Promoción de la Participación	41	41
Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	23	23
Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación	18	18
Gerencia de Etnias	15	15
Gerencia de Juventud	8	8
Área de Talento Humano	9	9
Gerencia de Proyectos	5	5
Área de Contratos	5	5
Oficina Asesora Jurídica	5	5
Gerencia de Mujer y Géneros	3	4

Dependencia	Informes Trimestrales publicados Link Transparencia	Informe Semestral SDQS II Sem 2024 - Reporte SDQS II Sem 2025
Oficina Asesora de Comunicaciones	1	1
Recursos Físicos	1	1
Dirección General	1	1
Secretaría General	1	1
Oficina Asesora de Planeación	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>755</b>	<b>767</b>

**Fuente:** Oficina de Control Interno. Datos de informes Trimestrales SDQS - Informe SDQS II Sem 2024 – Reporte SDQS II Sem 2024.

### **Aclaraciones realizadas por la Secretaría General – Proceso Servicio a la Ciudadanía**

El 27/03/2025 se remitió correo electrónico a la Secretaría General – Proceso de Servicio a la Ciudadanía, solicitando aclaraciones respecto a las diferencias encontradas entre la información aportada por el proceso y los informes trimestrales descargados del Link de Transparencia de la Entidad, en cuanto a las peticiones recibidas en el Instituto.

La respuesta a dichas aclaraciones fue entregada durante la mesa de trabajo realizada el 01/04/2025, en la cual el proceso explico que dichas inconsistencias obedecen a que el *“Informe de Gestión Trimestral Servicio a la Ciudadanía Secretaría General Octubre, Noviembre, Diciembre Periodo 2024”* fue elaborado con base en un corte de información realizado el 23 de diciembre de 2024, lo cual generó variaciones en los datos reportados. De acuerdo con lo manifestado en dicha mesa de trabajo, esta situación se debió a circunstancias operativas asociadas a la programación del periodo

de descanso del responsable de su elaboración, lo que implicó que el informe se preparara con antelación a la fecha oficial de cierre.

En cuanto a la diferencia en el reporte de las peticiones por dependencia, la Secretaría General – Proceso de Servicio a la Ciudadanía, explico que obedece tanto al corte de la información con la cual se elaboró el informe correspondiente al IV trimestre, como a los diferentes movimientos de asignación de las peticiones entre las dependencias del IDPAC.

**ii. Diferencia en el número de peticiones gestionadas fuera de términos (vencidas) en el periodo comprendido entre el 01/07/2024 y el 31/12/2024**

De acuerdo con los informes trimestrales descargados del Link de Transparencia, para el tercer trimestre de 2024, el Instituto gestiona fuera de términos ciento cincuenta y cuatro (154) peticiones y para el cuarto trimestre (60) peticiones, como se muestra a continuación:

**Ilustración 10. Peticiones vencidas Informe 3 Trimestre 2024**



**Fuente:** Informe Gestión trimestral Servicio a la Ciudadanía - Secretaría General – Julio, Agosto, Septiembre – Periodo 2024 – Pág. 19

### Ilustración 11. Peticiones vencidas Informe 4 Trimestre 2024

#### 10. PETICIONES VENCIDAS DURANTE EL PERIODO

Según lo reportado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha durante el periodo comprendido entre el 01 de octubre al 31 de diciembre del 2024 se gestionó fuera de términos 60 peticiones las cuales se relacionan por dependencia en la Tabla 9.

**Fuente:** Informe Gestión Trimestral Servicio a la Ciudadanía - Secretaria General - Octubre, Noviembre y Diciembre - Periodo 2024

Lo anterior indica que, para el segundo semestre de 2024, se reportó a diferentes instancias que se gestionaron fuera de términos un total de doscientas catorce (214) peticiones.

En cuanto al “Informe SDQS Servicio A La Ciudadanía Secretaría General Periodo II Semestre 2024”, registra que se gestionaron fuera de termino un total de doscientas cincuenta y tres (253) peticiones, como se muestra a continuación:

### Ilustración 12. Peticiones vencidas Informe II Semestre 2024

#### 4. PETICIONES VENCIDAS DURANTE II SEMESTRE 2024

Según lo reportado por el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas Bogotá te escucha durante la vigencia 2024 se gestionó fuera de términos 253 peticiones las cuales se relacionan por dependencia en la siguiente tabla.

**Fuente:** Informe SDQS Servicio a la Ciudadanía Secretaría General Periodo II Semestre 2024 – Pág. 6

Por su parte, en el “Reporte SDQS II SEMESTRE 2024” se evidenciaron un total de doscientas sesenta (260) peticiones vencidas como se muestra a continuación:

**Tabla 12.** Peticiones vencidas segundo semestre 2024 Reporte SDQS II Sem 2024

Tipo	Peticiones Vencidas Con Respuesta	Peticiones Vencidas Sin Respuesta
Derecho de Petición de Interés Particular	174	1
Derecho de Petición de Interés General	53	0
Consulta	3	0
Queja	10	0
Solicitud de Acceso a la Información	6	0
Denuncia por Actos de Corrupción	9	0
Reclamo	2	0
Sugerencia	0	0
Solicitud de Copia	2	0
<b>TOTAL</b>	<b>259</b>	<b>1</b>

**Fuente:** Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS II Sem 2024.

### **Aclaraciones realizadas por la Secretaría General – Proceso Servicio a la Ciudadanía**

Durante la mesa de trabajo realizada el 01/04/2025, el proceso explico que la diferencia entre las peticiones vencidas registradas en los informes trimestrales y el informe Semestral, obedece a que el “Informe de Gestión Trimestral Servicio a la Ciudadanía Secretaría General Octubre, Noviembre, Diciembre Periodo 2024” fue elaborado con base en un corte de información realizado el 23 de diciembre de 2024, antes de la fecha de cierre, lo cual generó variaciones en los datos reportados.

En cuanto a la diferencia en el número de peticiones gestionadas fuera de termino reportadas en el “Informe SDQS Servicio A La Ciudadanía Secretaría General Periodo

II Semestre 2024”, frente al “Reporte SDQS II SEMESTRE 2024”, el proceso manifestó que dicha inconsistencia obedece a que para el informe semestral se tomó como base la información descargada del aplicativo Bogotá Te Escucha con corte 14 de febrero de 2025, fecha en la cual se dio respuesta al requerimiento inicial de la Oficina de Control Interno. Sin embargo, el archivo de Excel “Reporte SDQS II SEMESTRE 2024” enviado posteriormente por el proceso tenía corte 18 de marzo de 2025, por lo cual registraba un mayor número de peticiones vencidas, ya que estas ya se encontraban por fuera del término establecido.

De acuerdo con la verificación efectuada, se pudo establecer que los datos reportados son correctos en cuanto a su origen y contenido. No obstante, las diferencias observadas entre los informes comparados obedecen a que fueron elaborados con base en cortes de información distintos, lo cual generó variaciones en los resultados reportados, sin que ello implique un error en los datos.

Por último, la verificación realizada por la Oficina de Control Interno, con base en la información contenida en los informes trimestrales publicados en el Link de Transparencia, evidenció inconsistencias en la información que se difunde a diferentes instancias, lo que revela debilidades en el manejo de los datos, particularmente en los procesos de recopilación y gestión.

Cabe señalar que esta situación no es nueva. Durante los seguimientos correspondientes al segundo semestre de 2023 y primer semestre de 2024 ya se había identificado inconsistencias similares en la información reportada por el proceso. Esta reincidencia evidencia una debilidad persistente en la calidad de los datos, lo que genera incertidumbre sobre la precisión y veracidad de la información suministrada a las instancias que deben tomar decisiones con base en ella.

En consecuencia, se evidencia que el Proceso Servicio a la Ciudadanía continúa incumpliendo con lo dispuesto en el artículo 3 de la Ley 1712 de 2014, el cual establece

que la información de interés público debe ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles, para los solicitantes e interesados en ella, conforme los procedimientos de gestión documental de la entidad.

No obstante, no se documenta observación, dado que esta el Proceso Servicio a la Ciudadanía cuenta actualmente con acciones de mejoramiento en ejecución, orientadas a corregir el incumplimiento señalado.

### **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 corresponde a la realidad permitiendo su uso confiable, para la toma de decisiones y para su difusión a los interesados o solicitantes.
- Dejar constancia clara de la fecha de corte aplicada a cada informe, así como de la fecha de elaboración y/o aprobación de los mismos, para facilitar la trazabilidad y comprensión de posibles diferencias en la información reportada.

### **5.2.3 Observaciones documentadas por la OCI en seguimientos anteriores**

Verificado el Plan de Mejoramiento Institucional, se identificó el estado de las acciones de mejoramiento vigentes y relacionadas con los términos de respuestas a PQRSD, encontrando lo siguiente:

#### **Ob-0256 – Fortalecimiento de Organizaciones Sociales, Medios Comunitarios, Comunales e Instancias de Participación – Gerencia de Etnias:**

Para esta observación fueron formuladas dos (2) acciones de mejora, que de acuerdo con SIGPARTICIPO, el 05/03/2024 fueron devueltas del paso “Verificación de Eficacia” al paso “Ejecución Plan de Mejoramiento”, paso en el que se encuentran a la fecha, sin que se observe el registro de acciones por parte de la Gerencia de Etnias.

Se efectuó verificación del “Reporte SDQS II SEMESTRE 2024”, se observó que posterior a la fecha final planificada para las acciones formuladas en SIGPARTICIPO (15/12/2023), nueve (9) peticiones a cargo de la Gerencia de Etnias fueron finalizadas fuera de término ([ver tabla 7](#)). Por lo tanto, las acciones generadas para esta observación fueron NO EFECTIVAS.

### **Recomendación:**

Analizar la situación y tomar las medidas para la ejecución de las acciones de manera inmediata, su registro en SIGPARTICIPO y la continuidad en el flujo para el paso “Verificación de Eficacia”.

### **Ob-0257 – Fortalecimiento de Organizaciones Sociales, Medios Comunitarios, Comunales e Instancias de Participación – Gerencia de Juventud:**

Para esta observación fueron formuladas dos (2) acciones de mejora, que de acuerdo con SIGPARTICIPO, el 05/03/2024 fueron devueltas del paso “Verificación de Eficacia” al paso “Ejecución Plan de Mejoramiento”, paso en el que se encuentran a la fecha, sin que se observe el registro de acciones por parte de la Gerencia de Juventud.

Una vez verificado el “Informe de Seguimiento PQRSD I Semestre 2024” y el “Reporte SDQS II SEMESTRE 2024”, se observó que posterior a la fecha final planificada de las acciones formuladas (15/12/2023), no se encontraron peticiones vencidas o finalizadas fuera de término que estuvieran a cargo de la Gerencia de Juventud, por lo tanto, las acciones generadas para esta observación fueron EFECTIVAS.

### Recomendación:

Analizar la situación por la cual las acciones fueron devueltas en SIGPARTICIPO del paso “Verificación de Eficacia” y tomar las medidas pertinentes de manera inmediata, su registro en SIGPARTICIPO y la continuidad en el flujo.

### Ob-0258 – Promoción e Innovación de la Participación Ciudadana Incidente – Gerencia de Proyectos:

Para esta observación se formularon dos (2) acciones, las cuales se determinaron como no efectivas en SIGPARTICIPO el 05/04/2024. Por lo cual fueron devueltas al paso “Análisis de causas y formulación de acciones” en el cual se formularon cuatro (4) nuevas acciones. Estas se encuentran en el paso “Validación de Análisis de Causas y Formulación de Acciones” desde el 03/12/2024, sin que, a la fecha, no se evidencie aprobación parte de la Oficina Asesora de Planeación.

Al verificar el “Reporte SDQS II SEMESTRE 2024”, se observó que de las cinco (5) peticiones asignadas a la Gerencia ([ver tabla 1](#)), dos (2) peticiones fueron finalizadas fuera de término. Sin embargo, las acciones formuladas, al corte del reporte base de la presente verificación (18/03/2025) aún se encontraban dentro del término.

### Recomendación:

Validar, por parte de la Oficina Asesora de Planeación, las acciones formuladas por el Gerencia de Proyectos para dar continuidad en el flujo al paso “Ejecución Plan de Mejoramiento”.

**Ob 0272 - Fortalecimiento de Organizaciones Sociales, Medios Comunitarios, Comunales e Instancias de Participación - Gerencia de Mujer y Género:**

Para esta observación la Gerencia formuló dos (2) acciones, sin embargo, desde el 23/02/2024 fueron devueltas del paso “Validación Análisis de Causas y Formulación de Acciones” al paso “Análisis de Causas y formulación de Acciones”, paso en el que se encuentra a la fecha del presente seguimiento, sin que se observe el registro de acciones por parte de la Gerencia de Mujer y Género.

**Recomendación:**

Formular, por parte de la Gerencia de Mujer y Género, las acciones pertinentes de manera inmediata para dar continuidad al flujo al paso “Ejecución Plan de Mejoramiento”.

**Ob 0347 – Secretaría General – Gestión de Bienes Servicios en Infraestructura - Recursos Físicos:**

Esta observación se generó el 29/07/2024 y se encuentra en el paso “Análisis de Causas y Formulación de Acciones” desde el 12/08/2024, sin que, a la fecha del presente seguimiento, se hayan formulado las acciones de mejora, por parte del proceso

**Recomendación:**

Formular, por parte del Proceso Gestión de Bienes Servicios en Infraestructura - Recursos Físicos, las acciones pertinentes de manera inmediata, con el fin de dar continuidad al flujo al paso “Ejecución Plan de Mejoramiento”.

**Ob 0348 - Promoción e Innovación de la Participación Ciudadana Incidente -  
Gerencia de Proyectos**

Esta observación se generó el 29/07/2024 y se encuentra en el paso “Asignación Análisis de Causas y Formulación de Acciones”, sin que, a la fecha del presente seguimiento, ocho (8) meses después de generada la observación, se haya asignado el responsable del análisis de causas ni formulado las acciones de mejora, por parte de la Gerencia de Proyectos.

**Recomendación:**

Continuar, de manera inmediata, con el flujo del Plan de Mejoramiento (análisis de Causas y formulación de acciones), por parte de la Gerencia de Proyectos con el fin de avanzar al paso “Ejecución Plan de Mejoramiento”.

**Ob 0349 – Gestión Jurídica - Oficina Jurídica:**

Para esta observación la Oficina Jurídica formuló tres (3) acciones, que, a la fecha del presente seguimiento, se encuentran en el paso “Verificación de Eficacia”.

Una vez verificado el “Reporte SDQS II SEMESTRE 2024”, se observó que las cinco (5) peticiones asignadas (ver tabla 1), se registraron con fecha anterior a la finalización de las acciones formuladas (31/12/2024), por lo tanto, NO ES POSIBLE VERIFICAR LA EFECTIVIDAD.

**Ob 0350 - Inspección, Vigilancia y Control - Subdirección de Asuntos Comunes:**

Esta observación se generó el 29/07/2024 y se encuentra en el paso “Asignación Análisis de Causas y Formulación de Acciones”, sin que, a la fecha del presente seguimiento, ocho (8) meses después de generada la observación, se haya asignado el

responsable del análisis de causas ni formulado las acciones de mejora, por parte de la subdirección de Asuntos Comunes.

**Recomendación:**

Continuar, de manera inmediata, con el flujo del Plan de Mejoramiento (análisis de Causas y formulación de acciones), por parte de la subdirección de Asuntos Comunes con el fin de avanzar al paso “Ejecución Plan de Mejoramiento”.

**Ob 0351 - Fortalecimiento de Organizaciones Sociales, Medios Comunitarios, Comunes e Instancias de Participación - Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social**

Para esta observación la Subdirección e Fortalecimiento de la Organización Social formuló dos (2) acciones, que, a la fecha del presente seguimiento, ya venció la fecha final planificada (31/12/2024) y se encuentran en el paso “Ejecución Plan de Mejoramiento”.

Se efectuó verificación del “Reporte SDQS II SEMESTRE 2024”, se observó que posterior a la fecha final planificada para las acciones formuladas en SIGPARTICIPO (31/12/2024), trece (13) peticiones a cargo de la subdirección fueron finalizadas fuera de término. Por lo tanto, las acciones generadas para esta observación fueron NO EFECTIVAS.

**Recomendación:**

Continuar, con el flujo del Plan de Mejoramiento y avanzar al paso “Verificación de Eficacia”.

## 6. CONCLUSIONES

- Durante el segundo semestre de 2024, no se presentaron las condiciones que permitieran validar el cumplimiento lineamientos establecidos en la Circular 001 de 2022 “Socialización Guía Orientadora Conoce, Propine y Prioriza”.
- El Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal presenta 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 presentan debilidades en la gestión realizada por el proceso Servicio a la Ciudadanía y las diferentes dependencias, referente a las respuestas que emite el Instituto a las PQRSD, en razón a que, durante el segundo semestre de 2024, el porcentaje de peticiones vencidas se incrementó, pasando del 9.19% al 33.9% del total de las peticiones recibidas, en comparación con el primer semestre del mismo año.
- Se evidencia una debilidad sostenida en el Proceso Servicio a la Ciudadanía, dado que por tres (3) 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 dependencias deben dar continuidad al flujo de mejoramiento de las observaciones generadas en el SIGPARTIPIO, que se relacionan con los criterios definidos en este seguimiento.
- Las demás recomendaciones producto del presente informe, se encuentran registradas en el cuerpo del informe.

Aprobado: 10 de abril de 2024

Elaboró y verificó:

*LUZ ELENA AGUDELO DIAZ*  
**LUZ ELENA AGUDELO DIAZ**

Profesional Universitario 219-01 (E)

Revisó y aprobó:

*CLAUDIA PATRICIA GUERRERO CHAPARRO*  
**CLAUDIA PATRICIA GUERRERO CHAPARRO**

Jefe Oficina de Control Interno (E)

## 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.

## ANEXO 1: Peticiones Atendidas Fuera de Termino por Dependencia.

Ítem	Número petición	Tipo petición	Días Vencimiento
<b>SUBDIRECCION DE ASUNTOS COMUNALES</b>			
1	3225302024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14
2	3246812024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2
3	3263232024	RECLAMO	23
4	3282832024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
5	3297852024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6
6	3344482024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
7	3351072024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6
8	3373272024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
9	3382602024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5
10	3388762024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7
11	3388802024	QUEJA	3
12	3388832024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	8
13	3390232024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
14	3390412024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
15	3390452024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
16	3395772024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
17	3414302024	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	3
18	3422082024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
19	3422342024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3
20	3431032024	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	3
21	3434652024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2
22	3434902024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
23	3435312024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
24	3435412024	CONSULTA	2
25	3435612024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
26	3435942024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
27	3443562024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8
28	3449472024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
29	3452412024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
30	3455672024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
31	3459822024	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1
32	3461072024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6
33	3461292024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9
34	3471462024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	7

Ítem	Número petición	Tipo petición	Días Vencimiento
35	3475002024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
36	3508332024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
37	3513682024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	5
38	3518792024	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	4
39	3534912024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
40	3536282024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8
41	3557132024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3
42	3571332024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
43	3572522024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6
44	3575542024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
45	3610212024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
46	3610822024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
47	3619512024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6
48	3625762024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
49	3625782024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
50	3625822024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
51	3634722024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9
52	3654122024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
53	3657482024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3
54	3702322024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
55	3702422024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
56	3734842024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10
57	3751972024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
58	3760882024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9
59	3787722024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
60	3792362024	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	10
61	3802562024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9
62	3813582024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
63	3827582024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	16
64	3831522024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3
65	3834122024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3
66	3840052024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8
67	3842302024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6
68	3861092024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
69	3862082024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
70	3888052024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15
71	3898072024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	16
72	3902312024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	16

Ítem	Número petición	Tipo petición	Días Vencimiento
73	3916632024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15
74	3922322024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9
75	3931372024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
76	3941412024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	23
77	3942782024	QUEJA	13
78	3952552024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16
79	3954052024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
80	3954582024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9
81	3955352024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12
82	3961272024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8
83	3962752024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
84	3968852024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
85	3968922024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
86	3969272024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6
87	3971902024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
88	3972342024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	21
89	3976332024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	9
90	3977172024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6
91	3983462024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	20
92	3996662024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6
93	4004032024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17
94	4004072024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18
95	4004102024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6
96	4004122024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	19
97	4004582024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	20
98	4004822024	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	4
99	4005432024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10
100	4008672024	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	17
101	4022692024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
102	4024012024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
103	4024192024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	15
104	4030822024	QUEJA	4
105	4030902024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	8
106	4038062024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10
107	4045122024	QUEJA	5
108	4045472024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
109	4048882024	QUEJA	4
110	4057632024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16

Ítem	Número petición	Tipo petición	Días Vencimiento
111	4058642024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
112	4061532024	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	2
113	4063282024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6
114	4064282024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
115	4071182024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
116	4078442024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
117	4086322024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
118	4096822024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
119	4104802024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
120	4124522024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
121	4129292024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
122	4130842024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
123	4131382024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3
124	4144132024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
125	4144252024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2
126	4175392024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
127	4181952024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3
128	4182002024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
129	4182042024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
130	4184372024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
131	4184552024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
132	4184592024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
133	4184612024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3
134	4195412024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
135	4197242024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10
136	4205422024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
137	4205582024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
138	4206172024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
139	4219542024	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	7
140	4233262024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10
141	4251522024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	12
142	4253742024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
143	4254162024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9
144	4254542024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
145	4255372024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
146	4262662024	QUEJA	4
147	4288572024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
148	4291662024	SOLICITUD DE COPIA	8

Ítem	Número petición	Tipo petición	Días Vencimiento
149	4310702024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3
150	4315952024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	8
151	4334282024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
152	4346292024	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	1
153	4422522024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14
154	4504682024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
155	4527592024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	19
156	4528502024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	11
157	4529152024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
158	4533732024	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	5
159	4551052024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	20
160	4552082024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	17
161	4552472024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
162	4558442024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2
163	4565492024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13
164	4580072024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
165	4588372024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
166	4625822024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
167	4660742024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6
168	4717662024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	6
169	4755912024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
170	4772362024	QUEJA	7
171	4780652024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
172	4789992024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
173	4809912024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
174	4820072024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
175	4836832024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
176	4838762024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
177	4855552024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
178	4898812024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
179	4927912024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
180	4928552024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
181	4936962024	QUEJA	5
182	4953452024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	6
183	4998292024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
184	5000512024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
185	5058412024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	8
186	5068382024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1

Ítem	Número petición	Tipo petición	Días Vencimiento
187	5124162024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
188	5150462024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
189	5200352024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	3
190	5229762024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
191	5251862024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16
192	5272232024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
193	5280142024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
194	5294852024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14
195	5364792024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10
196	5370452024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	10
197	5386232024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	1
198	5386432024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
199	5417922024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9
200	5455152024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
201	5456732024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
202	5484092024	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	7
203	5501202024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
204	5524442024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
205	5526432024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	4
206	5526982024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
207	5588502024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	35
<b>GERENCIA DE INSTANCIAS Y MECANISMOS DE PARTICIPACION</b>			
208	3578092024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	139
209	3666772024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	122
210	3702552024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	122
211	3705612024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	111
212	3895062024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	122
213	3983372024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	110
214	4181182024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	78
215	4207532024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	95
216	4589462024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	78
217	4610982024	DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION	77
218	4982432024	CONSULTA	46
219	5056262024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	58
220	5136902024	QUEJA	54
221	5223872024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	54
222	5235302024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	53
223	5261752024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	20

Ítem	Número petición	Tipo petición	Días Vencimiento
224	5569322024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	36
<b>SUBDIRECCION DE PROMOCION DE LA PARTICIPACION</b>			
225	3463392024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	16
226	3468572024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	13
227	3468632024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	14
228	3468642024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	10
229	3470712024	QUEJA	3
230	3471912024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18
231	3512232024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
232	3637372024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
233	4143392024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
234	4530422024	CONSULTA	6
<b>GERENCIA DE ETNIAS</b>			
235	3439502024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	56
236	3866562024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	30
237	3868322024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	26
238	4030662024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	23
239	4627222024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	18
240	4945432024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5
241	4949712024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	15
242	4950012024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	3
243	4965002024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	4
<b>GERENCIA DE MUJER Y GENEROS</b>			
244	3955692024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	37
245	4141922024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	12
246	4149572024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	16
247	4419462024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	9
<b>AREA DE ATENCION AL CIUDADANO</b>			
248	3911472024	RECLAMO	20
249	4006892024	SOLICITUD DE COPIA	3
250	5784012024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	2
<b>SUBDIRECCION DE FORTALECIMIENTO DE LA ORGANIZACION SOCIAL</b>			
251	3898222024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
252	3912632024	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	2
253	5123932024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	1
<b>AREA DE CONTRATOS</b>			
254	3387122024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	2
255	3450802024	SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACION	10

Ítem	Número petición	Tipo petición	Días Vencimiento
GERENCIA DE PROYECTOS			
256	3952872024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	7
257	5328812024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	17
OFICINA ASESORA DE COMUNICACIONES			
258	3459622024	DERECHO DE PETICION DE INTERES GENERAL	144
OFICINA ASESORA DE PLANEACION			
259	4362412024	DERECHO DE PETICION DE INTERES PARTICULAR	5

**Fuente:** Oficina de Control Interno. Datos de Reporte SDQS II Sem 2024.