



**INFORME PRIMER SEGUIMIENTO AL
PLAN DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA
DEL IDPAC
VIGENCIA 2025**

MAYO 2025



TABLA DE CONTENIDO

1.	OBJETIVO.....	4
2.	ALCANCE.....	4
3.	CRITERIOS.....	4
4.	METODOLOGÍA.....	5
5.	RESULTADOS.....	8
5.1.	CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES (TAREAS) PROGRAMADAS PARA EL COMPONENTE 3 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCION AL CIUDADAO Y SUS RESPECTIVOS SUBCOMPONENTES.....	8
6.	CONCLUSIONES.....	12
7.	SITUACIONES EVIDENCIADAS DURANTE EL SEGUIMIENTO.....	13
8.	RECOMENDACIONES GENERALES.....	14

INDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Criterios de Valoración.....	6
Tabla 2.	Resultados Nivel de Cumplimiento de las Actividades del Componente 3: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano del PTEP 2025 con corte a 30 de abril de 2025.....	9

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1. Resultados por Nivel de Cumplimiento de las Actividades del componente 3: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano del PTEP 2025 con corte a 30 de abril de 2025.....	12
---	----

TABLA DE ANEXOS

Anexo 1. Anexo Matriz Seguimiento 1 Cuatrimestre PTEP 2025.....	15
--	----

PRIMER SEGUIMIENTO AL PLAN DE TRANSPARENCIA Y ÉTICA PÚBLICA VIGENCIA 2025 DEL INSTITUTO DISTRITAL DE LA PARTICIPACIÓN Y ACCIÓN COMUNAL – IDPAC

1. OBJETIVO

Verificar el cumplimiento de las actividades (tareas) programadas para el Componente 3: **Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano** y sus respectivos subcomponentes dentro del seguimiento al Plan de Transparencia y Ética Pública vigencia 2025 del Instituto de Participación y Acción Comunal.

2. ALCANCE

Actividades (tareas) programadas en el componente 3: *Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano* del Plan de Transparencia y Ética Pública del Instituto de Participación y Acción Comunal para la vigencia 2025, que se encuentran bajo la responsabilidad de ejecución de diferentes dependencias, con corte a 30 de abril de 2025.

3. CRITERIOS

- ✓ Ley 1474 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.”* Emitido por el Congreso de Colombia.
- ✓ Artículo 31 de la Ley 2195 del 18 de enero de 2022 el cual modificó el artículo 73 de la Ley 1474 de 2011, *“De la cual se adoptan medidas en materia de transparencia, prevención y lucha contra la corrupción y se dictan otras disposiciones”.*

- ✓ Decreto 612 de 2018, *“Por el cual se fijan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las entidades del Estado”*.
- ✓ Decreto 124 de 26 de enero de 2016, *“Por el cual se sustituye el Título 4 de la Parte 1 del libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano”*.
- ✓ Decreto 1081 del 26 de mayo de 2015 *“Por medio del cual se expide el decreto Reglamentario Único del Sector Presidencia de la República”*.
- ✓ Plan de Transparencia y Ética Pública vigencia 2025 del Instituto Distrital de la Participación y Acción Comunal IDPAC (Cronograma de actividades, documento Excel).

4. METODOLOGÍA

1. Se descargó del link de transparencia de la página web del IDPAC el Plan de Transparencia y Ética Pública vigencia 2025:
<https://www.participacionbogota.gov.co/transparencia/informacion-de-planeacion/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano> y posterior a ello, se llevaron a cabo las siguientes actividades:
2. Se generó reporte desde el aplicativo SIGPARTIPO módulo “planes” y se llevó a cabo la revisión de información y evidencias registradas por los procesos responsables de las actividades programadas en el **Componente 3 Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano** y sus respectivos subcomponentes:

Subcomponente 1.1. *Estructura administrativa y Direccionamiento Estratégico,*
Subcomponente 2.1. *Fortalecimiento de los canales de atención*
Subcomponente 3.1. *Talento Humano,* **Subcomponente 4.1.** *Normativo y procedimental,* **Subcomponente 5.1.** *Relacionamiento con el Ciudadano,*
Subcomponente 6.1 *Análisis de la información de las denuncias de corrupción (enfoque de género)* del PTEP para los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2025.

3. Se determinó el nivel de cumplimiento de las actividades del PTEP teniendo en cuenta los siguientes criterios:

Tabla 1. Criterios de Valoración.

	<p><u>Nivel Satisfactorio:</u> En este nivel se incluyen las actividades finalizadas (ejecutadas) al corte del periodo evaluado y cuya evidencia soporta adecuadamente dicha ejecución.</p>
	<p><u>Nivel Satisfactorio Fuera de Término:</u> En este nivel se incluyen las actividades finalizadas (ejecutadas), posteriores a la fecha final planeada.</p>
	<p><u>Nivel satisfactorio - Sigue en Ejecución:</u> En este nivel se incluyen actividades que se encuentran en ejecución dentro del plazo, y las actividades que según la evaluación presentan oportunidades de mejora (recomendaciones), todas siguen en ejecución.</p>

	<p><u>Nivel Insatisfactorio – Sigue en Ejecución:</u> En este nivel se incluyen las tareas de las cuales se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de la actividad, pero cuyo <u>plazo de ejecución del avance</u> venció y no se aportó evidencia de su desarrollo a la fecha de corte del seguimiento y/o la evidencia no es adecuada y suficiente respecto a la determinada en el PTEP, no obstante, estas actividades se encuentran en ejecución.</p>
	<p><u>Nivel Insatisfactorio:</u> En este nivel se incluyen las tareas de las cuales se realizaron acciones tendientes al cumplimiento de la actividad, pero cuyo plazo de ejecución venció y no se aportó evidencia de su finalización a la fecha de corte del seguimiento.</p>

Fuente: Oficina de Control Interno.

5. RESULTADOS

5.1. CUMPLIMIENTO DE LAS ACTIVIDADES (TAREAS) PROGRAMADAS PARA EL COMPONENTE 3 MECANISMOS PARA MEJORAR LA ATENCIÓN AL CIUDADANO Y SUS RESPECTIVOS SUBCOMPONENTES

Como resultado de la verificación del cumplimiento de las actividades (tareas) programadas, se identificó que, a la fecha del seguimiento, el Plan de Transparencia y Ética Pública Vigencia 2025, el componente 3 Mecanismos Para Mejorar la Atención al Ciudadano se desarrolla a través de seis (6) subcomponentes y dieciocho (18) actividades vigentes programadas para su ejecución durante la vigencia 2025.

Conforme con el seguimiento realizado, se evidenció que: dos (2) actividades inician su ejecución después del periodo evaluado a la fecha del presente seguimiento y dieciséis (16) iniciaron su ejecución dentro del período evaluado.

Por lo anterior y de acuerdo con los criterios de valoración utilizados para llevar a cabo el seguimiento de las dieciséis (16) actividades programadas para su ejecución en el primer cuatrimestre de 2025, se obtuvieron los siguientes resultados:

Tabla 2. Resultados Nivel de Cumplimiento de las Actividades del Componente 3:
Mecanismos para mejorar la Atención al Ciudadano del PTEP 2025
con corte a 30 de abril de 2025.

Componente 3: Mecanismos para mejorar la atención al ciudadano		
C.3 - Subcomponente 2: Fortalecimiento de los canales de atención		
Actividades – Tarea	Responsable	Nivel de Cumplimiento
Difundir en los diferentes canales de atención la prestación de los servicios de la entidad.	Secretaria General - Proceso de Servicio a la Ciudadanía	Nivel Insatisfactorio - Sigue en Ejecución
Evaluar la accesibilidad y el nivel de uso de los diferentes canales de atención	Secretaria General - Proceso de Servicio a la Ciudadanía	Nivel Insatisfactorio - Sigue en Ejecución
Posicionar los canales de atención al ciudadano a través de la publicación de piezas comunicativas semestral y divulgación en los diferentes medios.	Secretaria General - Proceso de Servicio a la Ciudadanía	Nivel Satisfactorio - Sigue En Ejecución
C.3 - Subcomponente 3: Talento humano		
Actividades – Tarea	Responsable	Nivel de Cumplimiento
Coordinar jornadas de capacitación a los servidores de la Entidad en Servicio a la Ciudadanía, normatividad relativa a la atención de SDQS y herramientas informáticas para el trámite de requerimientos ciudadanos.	Secretaria General - Proceso de Servicio a la Ciudadanía	Nivel Satisfactorio - Sigue En Ejecución

C.3 - Subcomponente 5: Relacionamiento con el ciudadano.

Actividades – Tarea	Responsable	Nivel de Cumplimiento
Remitir mensualmente al proceso de Servicio a la Ciudadanía el formato de recopilación de información de atención al ciudadano y grupos de valor.	Subdirección de Promoción de la Participación	Nivel Satisfactorio - Sigue En Ejecución
Actividades – Tarea	Responsable	Nivel de Cumplimiento
Remitir mensualmente al proceso de Servicio a la Ciudadanía el formato de recopilación de información de atención al ciudadano y grupos de valor.	Gerencia de Juventud	Nivel Satisfactorio - Sigue En Ejecución
Remitir mensualmente al proceso de Servicio a la Ciudadanía el formato de recopilación de información de atención al ciudadano y grupos de valor.	Gerencia de Escuela de la Participación	Nivel Satisfactorio - Sigue En Ejecución
Remitir mensualmente al proceso de Servicio a la Ciudadanía el formato de recopilación de información de atención al ciudadano y grupos de valor.	Gerencia de Proyectos	Nivel Insatisfactorio - Sigue en Ejecución
Remitir mensualmente al proceso de Servicio a la Ciudadanía el formato de recopilación de información de atención al ciudadano y grupos de valor.	Gerencia de Mujer y Género	Nivel Satisfactorio - Sigue En Ejecución
Remitir mensualmente al proceso de Servicio a la Ciudadanía el formato de recopilación de información de atención al ciudadano y grupos de valor.	Gerencia de Instancias y Mecanismos de Participación	Nivel Satisfactorio - Sigue En Ejecución
Remitir mensualmente al proceso de Servicio a la Ciudadanía el formato de recopilación de información de atención al ciudadano y grupos de valor.	Oficina Jurídica	Nivel Satisfactorio - Sigue En Ejecución

Remitir mensualmente al proceso de Servicio a la Ciudadanía el formato de recopilación de información de atención al ciudadano y grupos de valor.	Subdirección de Fortalecimiento de la Organización Social	Nivel Satisfactorio - Sigue En Ejecución
Remitir mensualmente al proceso de Servicio a la Ciudadanía el formato de recopilación de información de atención al ciudadano y grupos de valor.	Gerencia de Etnias	Nivel Insatisfactorio - Sigue en Ejecución

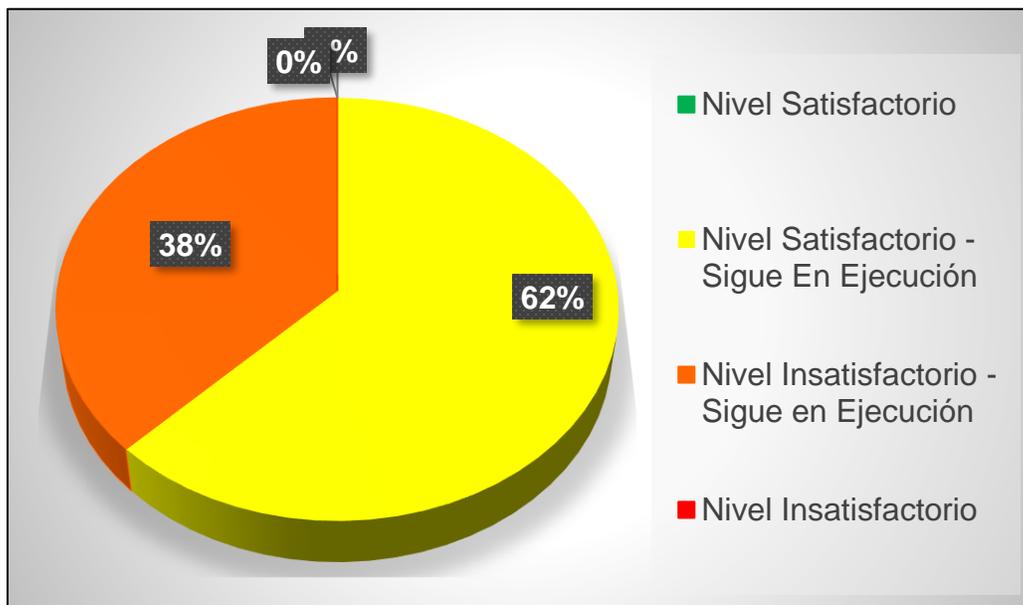
Remitir mensualmente al proceso de Servicio a la Ciudadanía el formato de recopilación de información de atención al ciudadano y grupos de valor.	Subdirección de Asuntos Comunes	Nivel Insatisfactorio - Sigue en Ejecución
Realizar informe trimestral de PQRSD con recomendaciones para la mejora en la prestación de los trámites y servicios de la Entidad.	Secretaria General - Proceso de Servicio a la Ciudadanía	Nivel Insatisfactorio - Sigue en Ejecución
C.3 - Subcomponente 6: Análisis de la información de las denuncias de corrupción (enfoque de género)		
Hacer el informe de seguimiento del estado de denuncias de corrupción que recibe la entidad	Oficina de Control Disciplinario Interno	Nivel Satisfactorio - Sigue En Ejecución

Fuente: Oficina de Control Interno.

6. CONCLUSIONES

Conforme con el seguimiento efectuado a las dieciséis (16) actividades programadas para el primer cuatrimestre de la vigencia, en el componente 3: **Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano** del Plan de Transparencia y Ética Pública vigencia 2025, se concluyó que: diez (10) cumplieron a nivel satisfactorio y seis (6) presentaron nivel insatisfactorio no obstante estas continúan en ejecución.

Ilustración 1. Resultados por Nivel de Cumplimiento de las Actividades del componente 3: **Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano** del PTEP 2025 con corte a 30 de abril de 2025.



Fuente: Oficina de Control Interno.

La Entidad desarrolló de manera satisfactoria el 62% de los avances y las actividades programadas en el **Componente 3: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano** del Plan de Transparencia y Ética Pública vigencia 2025, para el primer cuatrimestre de la presente vigencia.

De igual forma, se identificaron aspectos por fortalecer los cuales se encuentran documentados en el anexo matriz de Excel con el seguimiento y se recomienda atenderlos de manera prioritaria. Estos aspectos se relacionan con:

- El cumplimiento a los avances parciales programados y la evidencia establecida en el PTEP.
- Verificación de las actividades programadas y las **evidencias** establecidas en el PTEP, así como la coherencia entre estas, por parte de los responsables (dependencias – procesos).
- Seguimiento constante de las actividades programadas con el fin de identificar las posibles modificaciones de manera oportuna, para la ejecución y cumplimiento de estas.
- Reporte de información y evidencia del cumplimiento de las actividades dentro de los plazos establecidos por el Instituto.

7. SITUACIONES EVIDENCIADAS DURANTE EL SEGUIMIENTO

En algunas actividades cuyo seguimiento se encuentra documentado en el anexo 1. Matriz de Excel, la evidencia no es completa, suficiente y adecuada para soportar el cumplimiento de estas, por lo que se recomienda realizar los reportes con la información completa y **tener en cuenta la evidencia establecida en el PTEP 2025**, toda vez que, en diferentes casos, las dependencias (procesos) responsables registraron evidencia diferente a la establecida en el Plan.

8. RECOMENDACIONES GENERALES

- ✓ Se recomienda a cada dependencia y/o proceso implementar medidas orientadas a garantizar que la ejecución de las actividades se desarrolle de manera continua, teniendo en cuenta los posibles cambios del personal responsable de los reportes y registros que dan cuenta del cumplimiento de estas actividades.
- ✓ Se recomienda a todas las dependencias y/o procesos responsables de la ejecución del PTEP 2025, analizar, estudiar y socializar de manera interna con los equipos de trabajo, las actividades programadas, el porcentaje de los avances y las evidencias establecidas en el mencionado Plan.
- ✓ Analizar y tener en cuenta las recomendaciones producto de las verificaciones adelantadas por la OCI y cuyo seguimiento se encuentra documentado en el anexo 1. Matriz de Excel.

Aprobado: 15/05/2025

Elaboró y verificó



PAOLA ANDREA RAMIREZ JIMENEZ
Contratista Oficina Control Interno

Revisó y aprobó:



CLAUDIA PATRICIA GUERRERO
Jefe Oficina de Control Interno (E)

Anexo 1. Anexo Matriz Seguimiento 1 Cuatrimestre PTEP 2025.

Documento en formato Excel el cual contiene el detalle del seguimiento realizado por la Oficina de Control Interno a cada una de las actividades del Componente 3: Mecanismos para Mejorar la Atención al Ciudadano del Plan de Transparencia y Ética Pública vigencia 2025, el cual es parte integral del presente informe.