

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	03
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	1 de 18
		VIGENTE DESDE	18/09/2025

**INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS,
DENUNCIAS Y SUGERENCIAS - SEGUNDO SEMESTRE 2025**

FECHA: 5 de Marzo de 2026

OFICINA DE CONTROL INTERNO

BOGOTÁ D.C., MARZO DE 2026

Vr. 02; 13/03/2024

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	03
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	2 de 18
		VIGENTE DESDE	18/09/2025

Contenido

1. OBJETIVO:	3
2. ALCANCE:	3
3. CRITERIOS:.....	3
4. METODOLOGÍA:.....	4
5. EQUIPO AUDITOR:.....	5
6. DESARROLLO DEL INFORME.....	5
6.1. Canales de atención	5
6.2. Tipología de las peticiones registradas.....	6
6.3. Asignación de PQRDS registradas por dependencia.....	7
6.4. Oportunidad de la respuesta	7
6.5. Calidad de la respuesta	8
6.6. Verificación del cumplimiento del artículo 76 ley 1474 de 2011.	10
6.7. Verificación de denuncias y/o posibles quejas por posibles actos de corrupción.	11
6.8. Evaluación cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC 6047 de 2013	11
6.8.1 Accesibilidad Digital	11
6.9. Encuestas de Percepción.....	13
6.10. Cumplimiento de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.....	14
7. CONCLUSIONES:	14
8. HALLAZGOS:	15
9. OPORTUNIDADES DE MEJORA:	16
10. RESPUESTAS DEL EVALUADO:	16
11. RECOMENDACIONES:.....	16

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	03
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	3 de 18
		VIGENTE DESDE	18/09/2025

1. OBJETIVO:

Verificar que la gestión y trámite dado por el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON a las peticiones presentadas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2025, a través de los diferentes canales de atención, se haya realizado de acuerdo con las normas vigentes asociadas a la gestión de las peticiones y al procedimiento vigente en el Instituto.

2. ALCANCE:

El presente seguimiento se realiza a la gestión de las PQRDS recibidas por Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2025.

3. CRITERIOS:

- **Constitución Política de Colombia.** Art 23.
- **Ley 1474 de 2011** del Congreso de Colombia “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 1437 de 2011.** Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- **Ley 1712 de 2014.** Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones. Artículos 25 y 26.
- **Ley 1755 de 2015.** Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. Artículos 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30 y 31.
- **Decreto 371 de 2010.** Del distrito “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en la Entidades y Organismos del Distrito Capital”.
- **Decreto 847 de 2019** de la Alcaldía Mayor de Bogotá “Por medio de la cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.
- **Decreto 293 de 2021.** Por el cual se modifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones.
- **Directiva 015 de 2015** de la Alcaldía Mayor de Bogotá. Directrices relacionadas con la atención de denuncias y/o posibles quejas por posibles actos de corrupción.
- **Circular 11 de 2020** de la Veeduría Distrital. Alertas tempranas - Lineamientos generales sobre el trámite de los derechos de petición interpuestos por redes sociales-articulación áreas de comunicaciones.
- **Procedimiento Atención a requerimientos y denuncias ciudadanas a través del aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS**, identificado con el código E-SCI-PR001 versión 14 del 16/12/2024, que tiene por objetivo: “Establecer los lineamientos para la atención a las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias, felicitaciones y denuncias ciudadanas, atendiendo las directrices del Estatuto anticorrupción, la Ley de

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	03
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	4 de 18
		VIGENTE DESDE	18/09/2025

Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública, el Código Contencioso Administrativo y lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio al Ciudadano, garantizando un servicio transparente y oportuno”.

- **Circular 023 de 2024** de IDIPRON, - Lineamientos para la atención de PQRSFD y demás requerimientos.

4. METODOLOGÍA:

Para el desarrollo del seguimiento, se realizó un análisis cualitativo y cuantitativo de la información de las peticiones registradas en los archivos en formato Excel denominado: “**Reporte Gestión de Peticiones**” información enviada por la dependencia Servicio al Ciudadano a través de correo electrónico, la información fue analizada y aplicando fórmulas de acuerdo con los lineamientos y directrices de la **"Guía para la elaboración del informe de gestión de peticiones ciudadanas del sistema distrital Bogotá te escucha"**.

El análisis cualitativo se realizó por medio de una muestra. Para la determinación de esta, se utilizó el aplicativo para el Cálculo de muestreo aleatorio simple que proporciona el Departamento Administrativo de la Función Pública a través de la caja de herramientas de la guía de auditoría 2015. <http://www.funcionpublica.gov.co/guias> (ver Gráfica 1)

CÁLCULO DE LA MUESTRA	
AUDITORÍA:	
Muestreo Aleatorio Simple para estimar la proporción de una población	
Entidad	Instituto Distrital para la protección de los niños y la juventud-IDIPRON
Proceso	Atención al ciudadano
Cálculo de la muestra para:	Seguimiento PQRSFD - II Semestre de 2025
Período Evaluado:	II Semestre de 2025
Preparado por:	Jean Paul Pinzón Riaño
Fecha:	Febrero de 2026
Revisado por:	Jean Paul Pinzón Riaño
Fecha:	Febrero de 2026
INGRESO DE PARÁMETROS	
Tamaño de la Población (N)	582
Error Muestral (E)	10%
Proporción de Éxito (P)	10%
Nivel de Confianza	90%
Nivel de Confianza (Z) (1)	1,645
TAMAÑO DE LA MUESTRA Fórmula 24 Muestra Óptima 23	
Formula para poblaciones infinitas $n = \frac{Z^2 * P * Q}{E^2}$ Formula para poblaciones finitas $n = \frac{P * Q * Z^2 * N}{N * E^2 + Z^2 * P * Q}$ Z= Valor de la distribución normal estándar de acuerdo al nivel de confianza E= Error de muestreo (precisión) N= Tamaño de la Población P= Proporción estimada Q= 1-P	

Fuente: Adaptado de Contraloría General de la República. Contraloría Delegada para el Sector Social. Agosto 2011

Gráfica 1. Tamaño de la muestra - Gestión de Peticiones II semestre 2025

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	03
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	5 de 18
		VIGENTE DESDE	18/09/2025

5. EQUIPO AUDITOR:

ROLES EN LA AUDITORÍA	NOMBRE	COMPETENCIAS
AUDITOR	Jean Paul Pinzón Riaño	Recopilación y análisis de la información reportada, ejecución de pruebas de validación y cotejo de información; consolidación del informe.

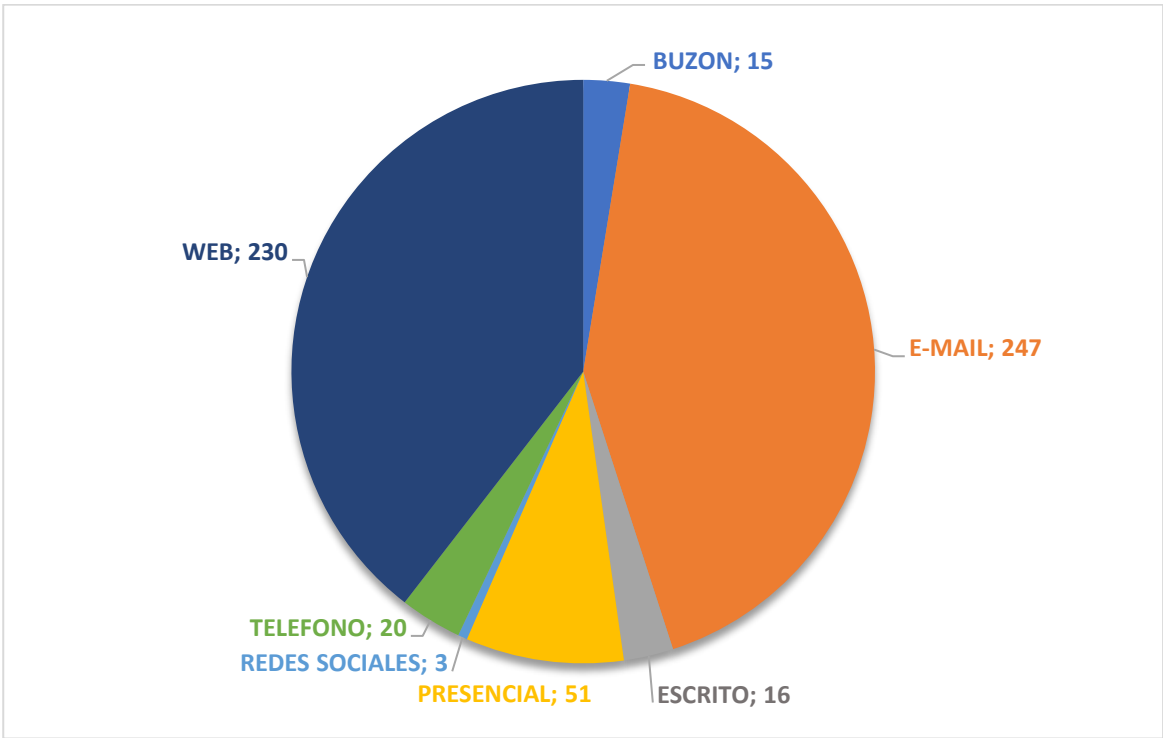
6. DESARROLLO DEL INFORME

A continuación, se presenta el resultado de la verificación de la gestión de las peticiones durante el segundo semestre de 2025, así:

6.1. Canales de atención

Durante el segundo semestre de 2025, el Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON se gestionaron un total de 582 peticiones, las cuales fueron recibidas a través de 7 canales, como se puede observar en la siguiente gráfica:

Grafica 2. Total, de peticiones II semestre 2025, por canales de recepción.



Fuente: Construcción propia a partir de los archivos en formato Excel denominado: "Gestión de Peticiones II Semestre 2025"

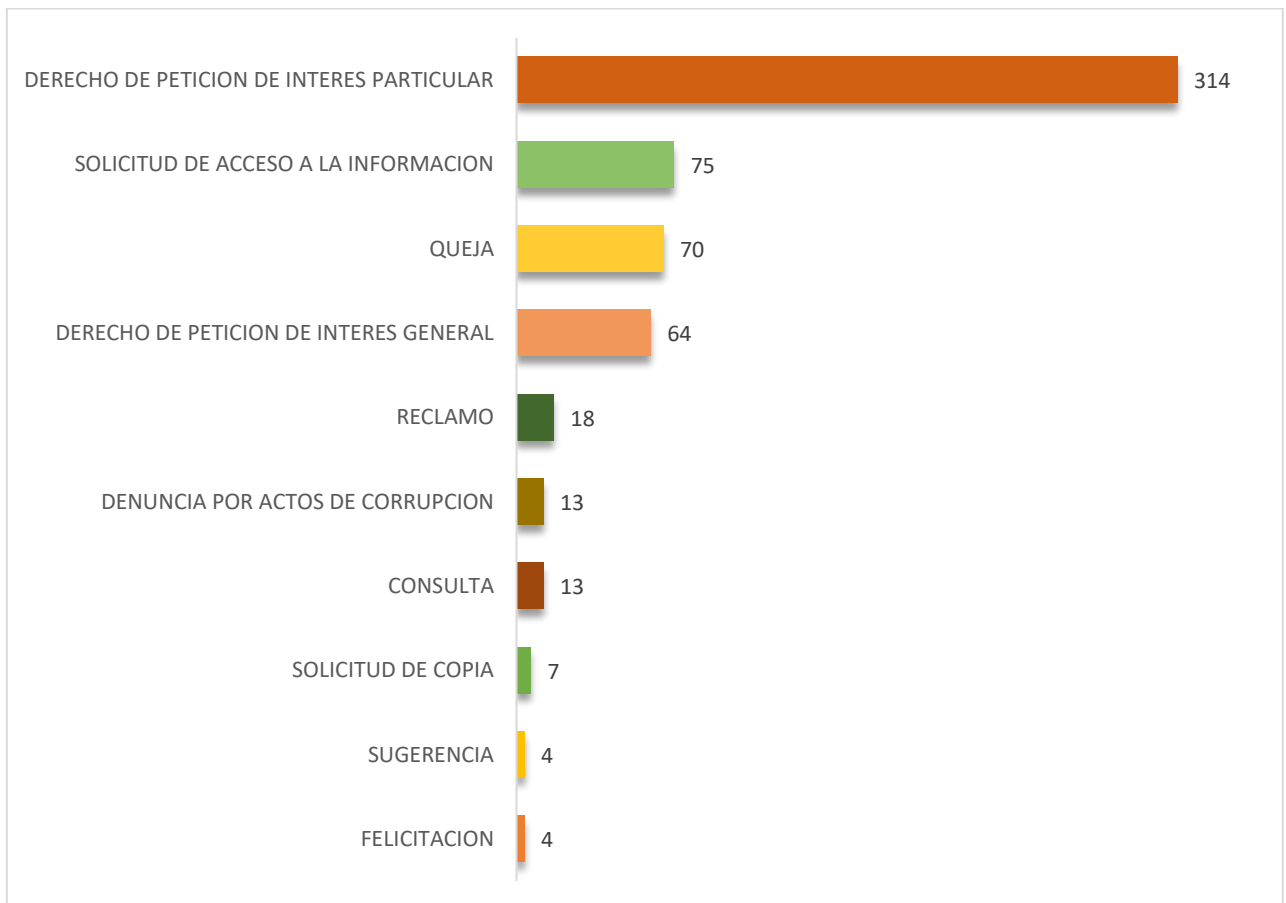
	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	03
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	6 de 18
		VIGENTE DESDE	18/09/2025

De acuerdo con la anterior gráfica, en el segundo semestre de 2025, el canal de recepción más utilizado fue e-mail con 247 (42%), seguido de los siguientes canales, la Web con 230 (4%), Presencial con 51 (9%), Teléfono con 20 (3%) y los menos usados fueron, Buzon con 15 (3%) y Redes Sociales con 3 (0.52%).

6.2. Tipología de las peticiones registradas

Con respecto al tipo de petición, se evidenció que las peticiones más representativas corresponden a derechos de petición con 314 (54%), seguido de solicitudes de Información 75 (13%) y las menos representativas corresponden a sugerencia con 4 (0.7%) y felicitación 4 (0.7%).

Gráfica 3. Total, de peticiones distribuidas por tipología



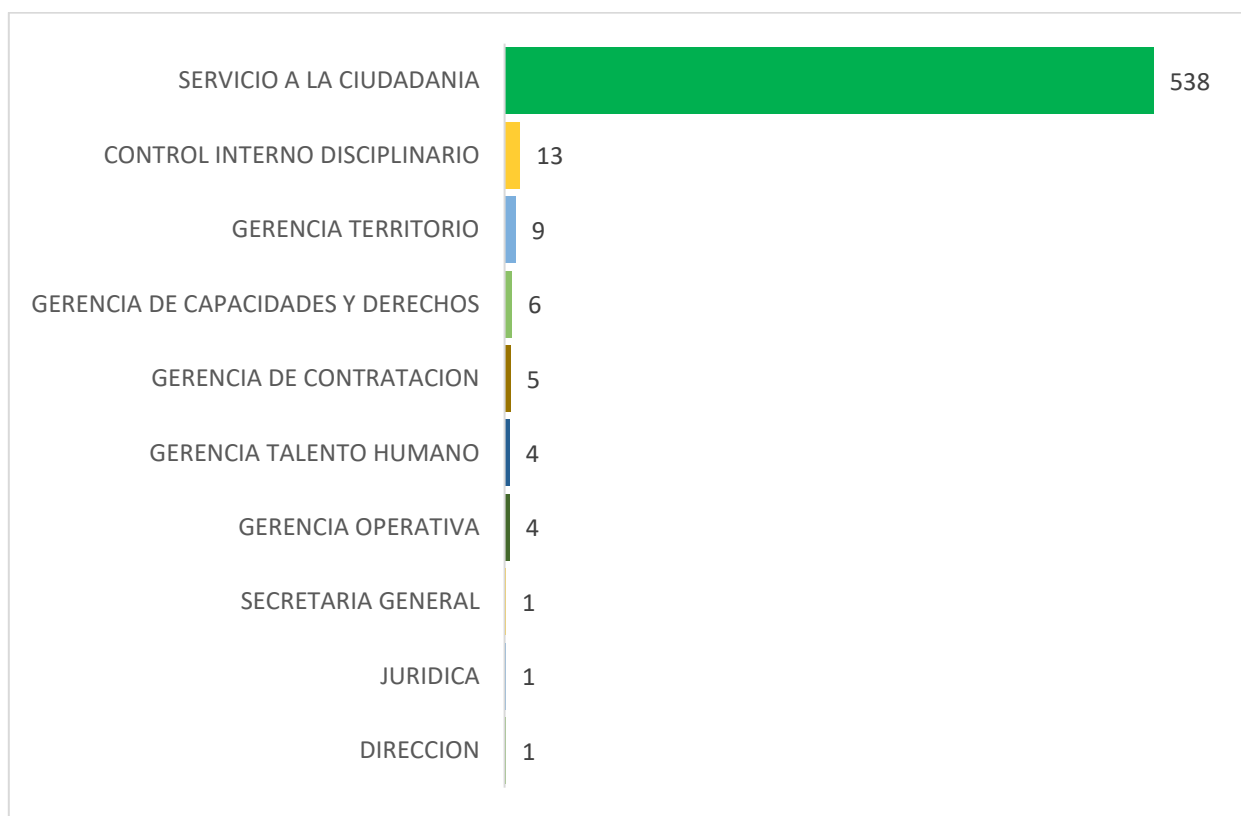
Fuente: Construcción propia a partir de los archivos en formato Excel denominado: "Gestión de Peticiones II Semestre 2025"

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	03
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	7 de 18
		VIGENTE DESDE	18/09/2025

6.3. Asignación de PQRDS registradas por dependencia

En la siguiente grafica se presenta el comportamiento en la asignación de peticiones hacia las distintas dependencias del instituto:

Gráfica 4. Asignación de peticiones registradas por dependencias



Fuente: Construcción propia a partir del archivo en formato Excel denominado: Gestión de Peticiones II Semestre 2025

Con respecto a la dependencia que gestiona la mayor cantidad de PQRSD, fue Servicio a la Ciudadanía con 538 (92%), en segundo lugar, está Control Interno Disciplinario con 13 (2%) y en tercer lugar la Gerencia de Territorio con 9 (2%); de otra parte, las que menos gestionaron son Jurídica con 1 (0,1%) y Dirección con 1 (0,1%).

6.4. Oportunidad de la respuesta

De total de 582 peticiones registradas en el Instituto durante el segundo semestre del 2025, se atendieron con oportunidad el 99.66% con respuesta definitiva en los términos de ley, y 2 peticiones fueron atendidas

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	03
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	8 de 18
		VIGENTE DESDE	18/09/2025

con respuesta definitiva por fuera de los términos de ley, lo que corresponde al 0.26%. Vencimiento según los reportes Gestión de Peticiones II Semestre 2025 y de acuerdo con el siguiente detalle:

Tabla 1. PQRDS que no fueron tramitadas oportunamente

Número petición	Dependencia	Fecha ingreso	Fecha vencimiento	Fecha cierre	Días gestión	Días vencimiento
3812972025	GERENCIA ADMINISTRATIVA	31/07/2025	19/08/2025	20/08/2025	11	1
5944092025	GERENCIA TERRITORIO	31/10/2025	18/11/2025	19/11/2025	11	1

Fuente: Construcción propia a partir de los archivos en formato Excel denominados: Gestión de Peticiones, II Semestre 2025

6.5. Calidad de la respuesta

En la siguiente tabla se presenta el resultado de la verificación efectuada a la calidad de la respuesta de la muestra seleccionada de 24 peticiones, a las cuales se les evalúa 5 criterios a saber:

- ✓ **Coherencia:** La coherencia es la relación que debe existir entre la respuesta emitida por la respectiva Entidad y el requerimiento ciudadano. La respuesta suministrada por las entidades esté relacionada con la solicitud ciudadana, el archivo adjunto de la respuesta debe corresponder a la petición
- ✓ **Claridad:** La respuesta debe ser de fácil comprensión para la ciudadanía.
- ✓ **Congruencia:** La respuesta debe estar directamente relacionada con lo solicitado.
- ✓ **Calidad:** Atributo entendido como el trato digno, amable y respetuoso que se brinda a la ciudadanía
- ✓ **Precisión:** La respuesta debe desarrollar lo solicitado, evitando analizar temas que no sean objeto de la petición.

Tabla 2. Muestra PQRDS evaluación de calidad en la respuesta

No.	No. Petición	Radicado	Observaciones OCI
1	3182662025	2025ER2254 - 2025EE2718	La respuesta reúne los criterios de calidad.
2	3334432025	2025ER2376 - 2025EE2590	La respuesta reúne los criterios de calidad.
3	3527432025	2025ER2499 - 2025EE2853	La respuesta reúne los criterios de calidad.
4	3824342025	2025ER2694 - 2025EE3039	La respuesta no reúne los criterios de calidad, se identifica que, la respuesta emitida por la Entidad está incompleta de acuerdo con el requerimiento ciudadano.
5	3819672025	2025ER2722 - 2025EE2948	La respuesta reúne los criterios de calidad.
6	3968132025	2025ER2810 - 2025EE	La respuesta reúne los criterios de calidad, sin embargo, se identifica que no fue registrado el número de radicado de la respuesta en el formato cuadro de control de requerimientos E-SCI-FT-003.

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	03
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	9 de 18
		VIGENTE DESDE	18/09/2025

No.	No. Petición	Radicado	Observaciones OCI
7	4161042025	2025ER2953 - 2025EE3325	La respuesta reúne los criterios de calidad.
8	4305472025	2025ER3119 - 2025EE3416	La respuesta reúne los criterios de calidad.
9	4585442025	2025ER3157 - 2025EE3594	La respuesta reúne los criterios de calidad.
10	4786012025	2025ER3270 - 2025EE3737	La respuesta reúne los criterios de calidad.
11	4987292025	2025ER3372 - 2025EE3706	La respuesta reúne los criterios de calidad.
12	5170092025	2025ER3493 - 2025EE3755	La respuesta reúne los criterios de calidad.
13	5264512025	2025ER3512 - 2025EE3950	La respuesta reúne los criterios de calidad.
14	5412872025	2025ER3614 - 2025ER3889	La respuesta reúne los criterios de calidad.
15	5697862025	2025ER3651 - 2025EE4004	La respuesta no reúne los criterios de calidad, ya que el documento radicado con nombre " No. 2025EE4404.pdf ", no corresponde con la petición.
16	5944092025	2025ER3882 - 2025EE4356	La respuesta reúne los criterios de calidad, sin embargo, el archivo cargado con Nombre " 2025EE4356.pdf ", es un documento de respuesta que no se encuentra debidamente radicado y no se evidencia corrección en la Sección de documentos adjuntos.
17	5991142025	2025ER3910 - 2025EE4706	La respuesta reúne los criterios de calidad, sin embargo, el proceso encargado de la respuesta inicialmente cargo documentos que no correspondían con la petición.
18	6114652025	2025ER3985 - 2025ER4494	La respuesta reúne los criterios de calidad, sin embargo, el archivo cargado con "Nombre 2025EE4494.pdf ", es un documento de respuesta que no se encuentra debidamente radicado y no se evidencia corrección en la Sección de documentos adjuntos.
19	6294482025	2025ER4122 - 2025EE4549	La respuesta reúne los criterios de calidad
20	6560692025	2025ER4180 - 2025EE4568	La respuesta reúne los criterios de calidad, sin embargo, el archivo cargado con "Nombre 2025EE4568.pdf ", es un documento de respuesta que no se encuentra debidamente radicado y no se evidencia corrección en la Sección de documentos adjuntos.
21	6662922025	2025ER4229 - 2025EE4630	La respuesta reúne los criterios de calidad.
22	6940982025	2025ER4382 - 2025EE4833	La respuesta reúne los criterios de calidad.
23	7083342025	2025ER4442 - 2025EE4837	La respuesta reúne los criterios de calidad.
24	7085562025	2025ER4448 - 2025EE4838	La respuesta reúne los criterios de calidad.

Fuente: Construcción propia a partir de la información allegada por el proceso.

Realizado el análisis de calidad en la respuesta a la muestra seleccionada, se pudo verificar cumplimiento de los criterios de calidad en un 92% dado que, 22 de 24 PQRDS revisadas, cumplen con los atributos de calidad evaluados y el 8% peticiones no reúnen los criterio de calidad, ya que las respuestas emitidas por la Entidad están incompleta de acuerdo con el requerimiento ciudadano o su respuesta no corresponde con la petición; así mismo; así mismo se identifica que, no está registrado el número de radicado de una respuesta en el cuadro de control de requerimientos E-SCI-FT-003; también se observa que, hay respuestas que reúnen los criterios de calidad, sin embargo, el archivo cargado en la respuesta con Nombre "**2025EEXXXX.pdf**", es un documento de respuesta que al revisarlo no se observa debidamente radicado y no se evidencia corrección en la Sección de documentos adjuntos. (Lo anterior se puede identificar en la *Tabla 2. Muestra PQRDS evaluación de calidad en la respuesta.*)

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	03
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	10 de 18
		VIGENTE DESDE	18/09/2025

6.6. Verificación del cumplimiento del artículo 76 ley 1474 de 2011.

Teniendo en cuenta el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 establece que:

“Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio en su página web principal para que los ciudadanos presenten quejas y denuncias de los actos de corrupción realizados por funcionarios de la entidad, y de los cuales tengan conocimiento, así como sugerencias que permitan realizar modificaciones a la manera como se presta el servicio público”.

Se verificó que, el IDIPRON en la página Web a través del botón de “Atención y servicio a la ciudadanía”, cuenta con el link “Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)”, el cual permite acceder al Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, en el cual se informa a la ciudadanía que:

“El Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, es una herramienta virtual por la cual usted podrá interponer quejas, reclamos, solicitudes de información, consultas, sugerencias, felicitaciones, denuncias por corrupción, que puedan afectar sus intereses o los de la comunidad, con el objeto de que las entidades Distritales emitan una respuesta oportuna, o den inicio a una actuación administrativa según sea el caso”.



Imagen 1. Pagina Sistema Distrital de Quejas y soluciones del sitio web del IDIPRON

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	03
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	11 de 18
		VIGENTE DESDE	18/09/2025

6.7. Verificación de denuncias y/o posibles quejas por posibles actos de corrupción.

Durante el período se presentaron trece (13) peticiones registradas relacionadas con posibles actos de corrupción, las cuales fueron direccionadas a la Oficina de Control Disciplinario Interno de conformidad con la condición general No. 8 del procedimiento Atención Requerimientos y Denuncias Ciudadanas a través del aplicativo Bogotá Te Escucha-SDQS, identificado con el código E-SCI-PR-001 del 21/08/2025, validando que se está dando cumplimiento a lo establecido en la Directiva 15 de 2015 de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

6.8. Evaluación cumplimiento de la Norma Técnica Colombiana de Accesibilidad NTC 6047 de 2013

6.8.1 Accesibilidad Digital

El Decreto 1166 de 2016 en su artículo 2.2.3.12.9 establece que las personas que hablen una lengua nativa o dialecto oficial en Colombia pueden presentar peticiones verbales ante cualquier autoridad en su lengua o Dialecto. Para tal fin, las Autoridades deben habilitar los mecanismos para garantizar la debida atención y proceder a su traducción y respuesta. Cuando las entidades no cuenten con intérpretes para traducir directamente la petición, dejarán constancia de ese hecho y grabarán la solicitud en cualquier medio tecnológico o electrónico, con el fin de proceder a su posterior traducción y respuesta. Subrayado fuera del texto.

El Manual Servicio a la Ciudadanía de la Secretaria Distrital de Bogotá versión 2_1 y el Procedimiento Atención a Requerimientos y Denuncias Ciudadanas a Través del Aplicativo Bogotá te Escucha –SDQS A-ACI-PR-001, establece el uso del servicio del Centro de Relevos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), mediante el cual una persona sorda puede solicitar a un intérprete que realice una llamada telefónica a una persona oyente para solicitar un servicio y el Manual Servicio a la Ciudadanía de la secretaria Distrital de Bogotá establece: “Generar, adquirir y/o acondicionar apoyos técnicos de acuerdo con los diferentes tipos de discapacidad: adaptaciones acústicas, intérpretes, o servicio de interpretación en línea, sistemas visuales, táctiles y parlantes, software, periféricos específicos y audioguías”. Subrayado fuera del texto.

En el marco del seguimiento se observa en la página web del Instituto un acceso directo al Centro de Relevos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), lo que facilita el ingreso inmediato a esta plataforma. Lo cual garantizaría un canal accesible para la comunicación con personas sordas o con discapacidad auditiva, sin embargo, se observa que, no está disponible este servicio del Centro de Relevos del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC).

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	03
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	12 de 18
		VIGENTE DESDE	18/09/2025

Imagen 2. Página del sitio web del IDIPRON



Imagen 3. Centro de relevo.gov.co



Inicio / Signos en Red

Signos en Red

Publicado: 21 de mayo de 2025

¿Qué es Signos en Red?

Las cifras reportan que las personas sordas en Colombia superan las 500 mil; para ellas el Ministerio TIC ha creado un programa que facilita la comunicación de la población con discapacidad auditiva con personas oyentes por medio de una intermediación comunicativa.

Se trata de Signos en red, un servicio en el que un intérprete de Lengua de Señas Colombiana (LSC) estará disponible para establecer un contacto en línea entre personas sordas y personas oyentes.

A través de Signos en Red:

1. Las personas sordas pueden comunicarse con cualquier persona oyente en todo el país.
2. Nuestros intérpretes refuerzan sus conocimientos en Lengua de Señas Colombiana constantemente

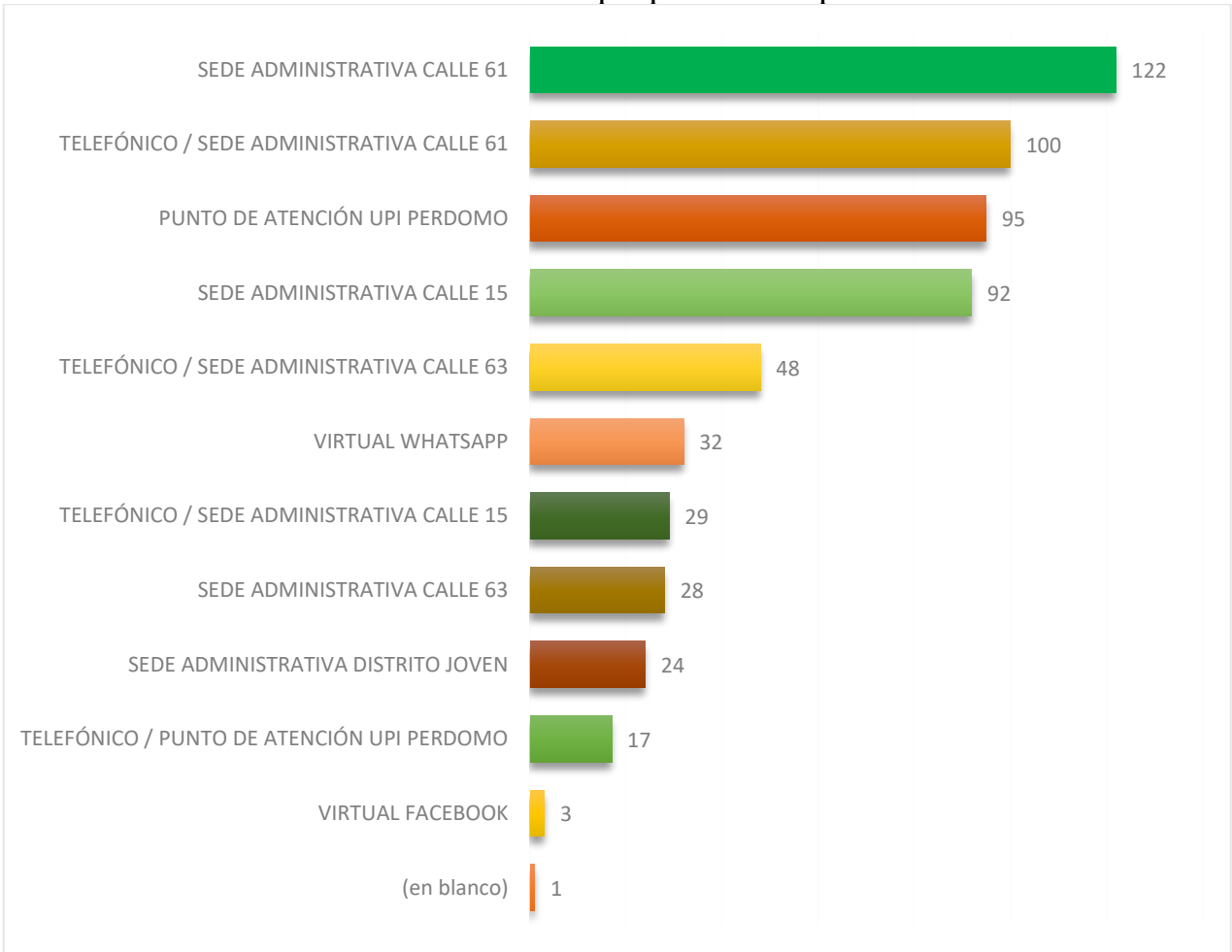
	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	03
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	13 de 18
		VIGENTE DESDE	18/09/2025

Así mismo, la Entidad cuenta con un contratista que tiene conocimiento en Lengua de Señas. Si bien no pertenece al área de servicio a la ciudadanía, presta apoyo en los casos en los que se presentan barreras de comunicación, contribuyendo a garantizar la accesibilidad en la prestación del servicio.

6.9. Encuestas de Percepción.

Durante el II semestre 2025, fueron realizadas 591 encuestas de percepción ciudadana; el promedio de percepción de los ciudadanos encuestados fue del 98.80%, calificando en una escala de excelente el servicio recibido por la entidad.

Gráfica 5. Total de encuestas de percepción distribuidas por Sedes



Fuente: Construcción propia a partir del archivo en formato Excel denominado: Encuestas II Semestre 2025

Analizadas las encuestas tabuladas se identifica que, la sede que gestiona la mayor cantidad de encuestas fue la Sede Administrativa Calle 61 (presencial) con 122 (21%), en segundo lugar, está Telefónico / Sede

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	03
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	14 de 18
		VIGENTE DESDE	18/09/2025

Calle 61 con 100 (17%) y en tercer lugar punto de atención UPI Perdomo con 95 (16%), de otra parte, las que tienen menor son Telefónico / punto de atención UPI Perdomo con 17 (3%) y Virtual Facebook con 3 (1%), así mismo para este seguimiento se muestran 3 encuestas en blanco, dos de las cuales se clasificaron así porque no se autorizó al IDIPRON para almacenar los datos de estas encuestas de percepción conforme a la Política Para el Tratamiento de Datos Personales y una no fue registrado el canal de atención o lugar donde fue atendido.

6.10. Cumplimiento de la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Se realiza seguimiento a los informes emitidos por el proceso en el II semestre del año 2025, en relación con las respuestas emitidas por la entidad, con el fin de verificar el cumplimiento de la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

De acuerdo con lo anterior, el proceso reporto la revisión de una muestra de 107 respuestas enviadas por la entidad a las cuales se les evalúa 4 criterios a saber así:

- ✚ *Oportunidad: El 98% de las respuestas verificadas fueron emitidas oportunamente a la ciudadanía.*
- ✚ *Coherencia: El 100% de las respuestas verificadas, responden a la ciudadanía en forma coherente.*
- ✚ *Solución de fondo: El 100% de las respuestas emitidas brindaron a la ciudadanía una respuesta de fondo.*
- ✚ *Calidez: El 100% de las respuestas emitidas por el IDIPRON, fueron escritas de una manera cálida.*

Realizado el análisis de los resultados en las respuestas, se pudo verificar que el cumplimiento de oportunidad es de un 96%. para los demás criterios se puede observar que se cumplen al 100%.

Así mismo se identificaron diferencias entre lo registrado en el formato Control de Requerimientos Ciudadano E-SCI-FT-003, los reportes de SDQS-Bogotá te Escucha y los informes publicados de gestión de peticiones en Bogotá te Escucha, del segundo semestre de 2025; en el del mes de julio no fueron incluidas 12 peticiones (2785042025, 2839552025, 2839602025, 2839732025, 2840002025, 2840052025, 2840132025, 2903632025, 3077672025, 3132402025, 3159852025 y 3166362025) y en el mes de octubre 3 radicados fueron repetidos en el registro de la información (5869402025, 5869942025 y 5870142025) y no fueron incluidas 3 peticiones (5665862025, 5691412025 y 5695532025).

7. CONCLUSIONES:

- Durante el segundo semestre del 2025, el Instituto registró un total de 582 peticiones, el canal de recepción más utilizado fue Email con 247 PQRDS y el canal de menor representación fue redes sociales con 3 peticiones.

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	03
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	15 de 18
		VIGENTE DESDE	18/09/2025

- Con respecto al tipo de petición, se evidenció que las tipologías más representativas corresponden a derecho de petición de interés particular con 314 peticiones.
- Evaluada la oportunidad en la respuesta se evidencio un 99.66% con 580 PQRDS respondidas oportunamente.
- Se validó el cumplimiento del artículo del artículo 76 de la Ley 1474 de 2011.
- Fueron aplicadas 591 encuestas de percepción ciudadana, en las cuales el nivel general de satisfacción de los usuarios fue del 98.80%. los puntos de atención que más encuestas de percepción ciudadana realizadas fueron la Sede Administrativa Calle 61 con 122 (21%) seguido de punto de telefónico / Sede Administrativa Calle 61 100 (17%) y los que menos fueron Telefónico / punto de atención UPI Perdomo con 17 (3%) y Virtual Facebook con 3 (1%).

8. HALLAZGOS:

8.1 Como resultado de la evaluación de oportunidad en la respuesta de las PQRSD, recibidas en el segundo semestre del 2025, se detectaron dos (2) respuestas que fueron emitidas fuera de términos, lo que indica falencias en el cumplimiento de lo establecido en la Ley 1755 de 2015 en su artículo 14, situación que puede estar causada por debilidades en los controles, ocasionando así riesgos asociados al incumplimiento de los términos de ley para la gestión de peticiones ciudadanas y posibilidad de observaciones de entes externos.

8.2. Se identificaron diferencias entre lo registrado en el formato E-SCI-FT-003 control de requerimientos ciudadano, los reportes de SDQS-Bogotá te Escucha y los informes de gestión de peticiones en Bogotá te Escucha (julio 2025 y octubre 2025) publicados en el segundo semestre del 2025; lo que denota debilidades en el cumplimiento de la ley 1712 de 2014 en su artículo 3: *“Principio de la calidad de la información. Toda la información de interés público que sea producida, gestionada y difundida por el sujeto obligado, deberá ser oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y estar disponible en formatos accesibles para los solicitantes e interesados en ella, teniendo en cuenta los procedimientos de gestión documental de la respectiva entidad”*, circunstancia que puede presentarse por falta de conciliación y control del reporte de SDQS-Bogotá te Escucha, lo que impacta en los atributos de la calidad de los informes; lo que puede generar posibles observaciones por parte de los entes externos.

8.3 Como resultado de la revisión de la calidad de las respuestas, de acuerdo con la muestra evaluada, se detectaron respuestas que no cumplen con todos los criterios de calidad, esta situación denota debilidades de acuerdo con lo indicado en el procedimiento Atención a Requerimientos y Denuncias Ciudadanas a través del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha E-SCI-PR-001 en su actividad No. 18 *“Revisar desde el proceso Servicio a la Ciudadanía, las respuestas que se carguen en el Sistema Bogotá te Escucha, verificando que el oficio esté radicado y que las respuestas cumplan en términos de oportunidad, claridad, calidez, coherencia y manejo del sistema. De no cumplir con lo anterior, se le informará al proceso/dependencia encargada de proyectar respuesta para realizar los ajustes pertinentes en el Sistema Bogotá te Escucha.”*, esto teniendo en cuenta que, en algunos de los casos, las repuestas no se encuentran radicadas o no cumplen con los criterios de coherencia, como se puede observar en la **Tabla 2**.

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	03
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	16 de 18
		VIGENTE DESDE	18/09/2025

Muestra PQRDS evaluación de calidad en la respuesta.

9. OPORTUNIDADES DE MEJORA:

Luego de la revisión de la muestra, se identifica que, es importante que sean diligenciados completamente los datos en el formato Control de Requerimientos Ciudadanos E-SCI-FT-003, como lo indica el procedimiento Atención a Requerimientos y Denuncias Ciudadanas a través del Sistema Distrital Para la Gestión de Peticiones Ciudadanas – Bogotá Te Escucha E-SCI-PR-001 en su actividad No. 12 “*Se debe ingresar toda la información del requerimiento ciudadano, la cual debe coincidir con los datos ingresados en el Sistema Bogotá te Escucha*”, y realizar el control indicado en su actividad No. 13, así como dar cumplimiento a control indicado en la actividad

10. RESPUESTAS DEL EVALUADO:

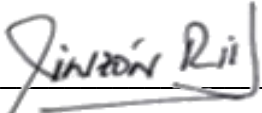
De acuerdo con lo definido en el procedimiento SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY S-EVG-PR-002, que indica en la condición general número 6. “*Una vez notificado el informe preliminar, el proceso evaluado tendrá un plazo máximo de dos (2) días, para presentar la réplica al informe, plazo improrrogable; si transcurrido este tiempo no se formaliza la entrega de la réplica ante la Oficina de Control Interno, se dará por entendido la aceptación de este y se emitirá el informe final*”, y una vez vencido el plazo indicado, no fue recibida replica por parte del proceso en relación con el contenido del Informe Preliminar, por lo anterior se ratifican los hallazgos.

11. RECOMENDACIONES:

- Continuar fortaleciendo controles desde la primera línea de defensa de los distintos procesos y/o dependencias, con el fin de monitorear, controlar y optimizar los tiempos de respuesta, a fin de garantizar la oportunidad en las respuestas de las PQRSD.
- Implementar controles de calidad en la respuesta, registro y cargue de información en el sistema desde cada dependencia, para minimizar reprocesos, así como la necesidad de correcciones producto de la revisión de la información, los archivos cargados en las respuestas, así como atender los puntos de control para garantizar la confiabilidad e integridad de las cifras registradas en los informes oficiales, previo a su publicación en la página web por parte del proceso Servicio a la Ciudadanía.
- Articular con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MinTIC), la disponibilidad del servicio del Centro de Relevo con el fin de garantizar un canal accesible para la comunicación con personas sordas o con discapacidad auditiva.

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	03
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	17 de 18
		VIGENTE DESDE	18/09/2025

- Asignar un nombre en la parametrización del campo “*Canal de atención o lugar donde fue atendido*” para aquellas encuestas en las cuales no se puede continuar con su diligenciamiento cuando NO se autoriza al IDIPRON para almacenar los datos de las encuestas de percepción conforme a la Política Para el Tratamiento de Datos Personales.
- De acuerdo con el análisis de los resultados de las encuestas realizadas durante el segundo semestre de 2025, se recomienda en diligenciamiento completo de los datos requeridos cuando sea autoriza al IDIPRON para almacenar los datos de las encuestas de percepción conforme a la Política Para el Tratamiento de Datos Personales, ya que, se evidencia en una encuesta que no fue registrado el canal de atención o lugar donde fue atendido, así mismo, estandarizar el diseño de los campos de la fuente de información teniendo en cuenta que, se presentaron cambios para los meses de septiembre a noviembre de 2025, eliminando el campo “*Correo electrónico*” y se incluyó el campo “*Escriba su observación 3*”, y en el mes de diciembre se incluye el campo “*Hora de la última modificación*”, a fin de que esta herramienta sea estándar para la captura de información durante cada periodo de evaluación, ayudando a que su seguimiento sea más eficiente e impacte en la mejora continua, evitando riesgos en su valoración y así lograr consolidar resultados relevantes para continuar fortaleciendo la relación y confianza de los grupos de valor con el Instituto.

V°B° Auditor (a)	Aprobación jefe Oficina de Control Interno
FIRMA:  NOMBRE: Jean Paul Pinzón Riaño	FIRMA: _____ NOMBRE: _____ (Ver nota aclaratoria al final de la página)

NOTA ACLARATORIA FIRMA JEFATURA DEL INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS - SEGUNDO SEMESTRE 2025

En virtud del ejercicio realizado en el presente INFORME DE SEGUIMIENTO A LAS PETICIONES QUEJAS, RECLAMOS, DENUNCIAS Y SUGERENCIAS - SEGUNDO SEMESTRE 2025, de conformidad con la Ley 87 de 1993 en sus artículos 2, 4, 13 y 12, , el Decreto 1083 de 2015, el Decreto 648 de 2017 que modifica los artículos 2.2.21.1.1 y 2.2.21.4.7 del Decreto 1083 de 2015, el Modelo Estándar de Control Interno - MECI y el procedimiento interno de SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY, CÓDIGO S-EVG-PR-002; se aclara que, en observancia de la transparencia, moralidad y ética en el ejercicio de la función pública, la actual Jefe de la Oficina de Control Interno, se abstiene de aprobar el presente informe emitido por el equipo auditor descrito en él, así como de realizar el trámite de notificación al Jefe de la Entidad, en cabeza del Director, teniendo en cuenta su participación en la reporte y subsanación de la información suministrada como contratista de la secretaría general en el periodo evaluado.

	EVALUACIÓN A LA GESTIÓN	CÓDIGO	S-EVG-FT-009
		VERSIÓN	03
	SEGUIMIENTO A LA GESTIÓN E INFORMES DE LEY	PÁGINA	18 de 18
		VIGENTE DESDE	18/09/2025

Se aclara que lo descrito no afecta la validez del informe, por cuanto es emitido por el equipo auditor en cumplimiento de sus funciones y/o actividades contractuales instituidas por la ley, los reglamentos y los procedimientos internos.

En tal sentido, la Oficina de Control Interno del Instituto Distrital para la Protección de la Niñez y la Juventud-IDIPRON, garantiza la transparencia, ética, independencia, autonomía y eficacia en el desarrollo del informe, su evaluación, conclusiones y hallazgos expuestos en el mismo.