

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 1 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

## **INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021.**

### **1. OBJETIVO GENERAL**

Realizar el informe semestral de seguimiento y evaluación efectuada a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS, que la ciudadanía interpuso ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER, recibidas durante el segundo semestre de 2021.

### **2. ALCANCE**

Informe semestral de seguimiento y evaluación efectuada a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS del periodo comprendido entre el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2021 (de aquí en adelante periodo de evaluación), a partir de la información suministrada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios mediante comunicación Interna 2022IE789 del 09 de febrero de 2022, (para los cálculos se tomó como referencia la base del sistema cordis remitida mediante comunicación interna 2022IE375 del 13 de enero de 2022) y comunicación interna 2022IE725 del 04 de febrero de 2022 remitida por la Subdirección de Reducción y Adaptación al Cambio Climático, de acuerdo a las solicitudes realizadas por la Oficina de Control interno.

### **3. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DEL INFORME**

- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12°. Funciones de los auditores internos, literal j, “Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento.”
- 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”, reglamentada parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 y articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 “Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015”.
- Ley 1755 de 2015 “Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición...”
- Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública", artículo 76.
- Ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:          INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,          QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS          SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 2 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

- Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital". Artículo 3, numerales 1 y 3.
- Acuerdo 630 de 2015 "por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones"
- Acuerdo 731 de 2018 "por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones", artículo 3.
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades "Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición".
- Circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General y la veeduría Distrital, que tiene como asunto "implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos" (Decreto 371 de 2010).
- Decreto 847 de 2019 "Por medio del 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".
- Circular 055 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que tiene como asunto Socialización y expedición del Manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital y lineamientos para la presentación de informes de los defensores de la ciudadanía.
- Manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito capital versión 01 de la Secretaria General, aplicable a las entidades del Distrito Capital y expedido mediante circular 055 de 2021.
- Circular 11 de 2020 IDIGER: Lineamientos para Garantizar la Continuidad de las Funciones de PQRS, en el Marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica Generado por el COVID-19.
- Base de datos del sistema cordis remitida por la Subdirección Corporativa y de asuntos Disciplinarios mediante comunicación interna 2022IE375 del 13 de enero de 2021.

#### 4. METODOLOGÍA

Para la realización de este informe la Oficina de Control Interno tomó como Base de datos de Cordis (PQRS) la remitida por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios mediante comunicación interna 2022IE375 del 13 de enero, solicitada para la elaboración del informe de evaluación institucional por dependencias de la vigencia 2021, con el fin de evaluar de manera independiente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2021 (entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021) a cada dependencia del IDIGER.



**INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:  
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2021**

Código: EI-FT-56

Versión: 3

Página: 3 de 28

Vigente desde:  
28/09/2021

La base de datos para este periodo, presentada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios consta de 5799 registros de PQRS, no obstante, dicha dependencia mencionó 5 comunicaciones adicionales, las cuales no se encontraban registradas en la base proporcionada con estado "sin asignar", para un total de 5804.

Del mismo modo se solicitó remitir copia de la encuesta de percepción realizada a través del módulo de atención al ciudadano en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021 y sus resultados.

Por otro lado, se solicitó señalar de manera expresa en un cuadro resumen las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, relacionadas con posibles hechos de corrupción dirigidas al IDIGER en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021 y su respuesta

Se requirieron los correspondientes reportes de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, relacionadas con posibles hechos de corrupción en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021.

Sumado a lo anterior, se requirió Indicar el número de procesos disciplinarios que se encuentre adelantando la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios relacionados con la emisión de respuestas extemporáneas, especificando el motivo de la apertura de cada uno de los procesos, la etapa en que se encuentran y las dependencias involucradas en la investigación disciplinaria.

Finalmente, se solicitó el reporte de las evidencias del envío y/o radicación de los informes mensuales de PQRS producidos por el IDIGER a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Veeduría Distrital, copia de los informes en mención y los demás que haya generado el grupo de atención al ciudadano de manera trimestral o semestral en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021, así como indicar si los informes cargados mensualmente anteriormente mencionados recibieron, "retroalimentación aprobación o rechazo" por parte de la Veeduría Distrital.

La información solicitada fue presentada por parte de la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios mediante comunicación interna 2022IE789 del 09/02/2022

Igualmente, mediante comunicación Interna 2022IE725 del 04 de febrero de 2021 remitida por la Subdirección de Reducción y Adaptación al Cambio Climático, el Defensor del ciudadano presentó las evidencias de su gestión respecto de las PQRS recibidas al correo para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021, por último se realizó revisión de la información publicada en la página web de la entidad, en cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 y la Ley 1712 de 2014.

A partir de estos requerimientos el equipo de la Oficina de control Interno adelantó el correspondiente informe de seguimiento y evaluación independiente con el fin de evaluar los criterios normativos aplicables a cada caso, aplicando pruebas de revisión documental y análisis de la información de bases de datos oficiales, así como la verificación de las evidencias presentadas por los responsables de proceso, permitiendo presentar las correspondientes observaciones, recomendaciones y conclusiones derivadas de la ejecución del ejercicio del seguimiento.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:          INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,          QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS          SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 4 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

## 5. DESARROLLO

### 5.1 VERIFICACIÓN AL CUMPLIMIENTO DE LOS TÉRMINOS DE RESPUESTA DE LAS PQRS DE ACUERDO CON LAS NORMAS LEGALES VIGENTES.

En el siguiente apartado se buscó establecer si la entidad dio trámite y respuesta a la totalidad de las PQRS interpuestas por la ciudadanía y otros grupos de valor en el periodo de evaluación de acuerdo con los siguientes criterios:

**Observación 1: Se evidenciaron 426 comunicaciones/peticiones “Finalizadas” contestadas con posterioridad a la fecha límite de respuesta.**

**Criterios:** Ley 87 de 1993 artículo 12, literal i) “evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana”

Mediante el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 "Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública" se dispuso que "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"

La Ley 1755 de 2015, establece en su 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".

Artículo 21. "funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente".

Decreto 371 de 2010, artículo 3 "De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital". Numeral 1) 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".

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 5 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

Circular 11 de 2020 IDIGER: Lineamientos para Garantizar la Continuidad de las Funciones de PQRS, en el Marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica Generado por el COVID-19

**Condición:** Con el fin de verificar el cumplimiento de los criterios anteriormente mencionados respecto a la oportunidad en las respuestas emitidas por el IDIGER durante el periodo de evaluación se efectúan las siguientes tablas para determinar el comportamiento general de las PQRS y el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

En la tabla 1 se indica la distribución por canales de atención la cantidad de PQRS recibidas por mes durante el segundo semestre de 2021, esto realiza con el fin de ilustrar lo anterior y adicionalmente conocer la totalidad de PQRS atendidas en el periodo de evaluación por las tres líneas de defensa:

**Tabla 1.** Distribución mensual y por canal de las PQRS 2021-II.

TIPO DE ATENCIÓN	CANAL	TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CON TÉRMINOS PARA LA RESPUESTA DEFINIDOS	Escrito	Correo Certificado	173	157	132	90	131	174	857
		Escrito por Ventanilla	143	149	154	163	107	119	835
	Virtual	Correo Electrónico Institucional	442	546	546	487	447	412	2880
		Correo Notificación Judicial	44	28	32	4	13	7	128
		Módulo PQRS	133	118	99	118	91	49	608
		Redes Sociales	1	0	0	0	0	0	1
		SDQS	98	107	88	78	64	45	480
		Telefónico	1	0	0	0	0	0	1
	No especificado	No especificado	3	3	4	1	3	0	14
	<b>TOTAL</b>			<b>1038</b>	<b>1108</b>	<b>1055</b>	<b>941</b>	<b>856</b>	<b>806</b>

**Fuente:** Elaboración de la OCI con base en la información suministrada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios.

Nota: En la base de datos proporcionada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios no se encontraban **descritos 5 registros**, no obstante fueron especificados por esta dependencia como pertenecientes al periodo de evaluación así: **Con la categoría "sin asignar", 5 comunicaciones (2021ER20028, 2021ER20251, 2021ER20501, 2021ER20502 y 2021ER14352)**, la Oficina de Control Interno revisó dichas comunicaciones, encontrado que todas se encuentran en estado "finalizado" en el sistema cordis, no obstante, la comunicación 2021ER20502 a pesar de estar finalizada no se observó la relación de la respuesta en el histórico de la misma. (**Fuente:** Aplicativo CORDIS, consultado el 07/02/2022)

**Por lo anterior a los 5799 registros de la base de datos se sumaron los 5 registros anteriormente mencionados para un total de PQRS en periodo de evaluación de 5804 como se indica en la tabla 1.**

Una vez determinada la totalidad de las PQRS del periodo de evaluación (5804 entre julio y diciembre de 2021), estas se clasifican principalmente en radicaciones en "trámite" y "finalizadas", en la tabla 2, a continuación, se muestra la relación de PQRS para cada una de las dependencias y sus grupos funcionales, esto se calcula para

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 6 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

verificar la consistencia de los datos presentados por la Subdirección corporativa y de Asuntos disciplinarios en sus informes dirigidos a primera y segunda línea de defensa.

**Tabla 2.** Estado de las peticiones por dependencias (Finalizados – en trámite)

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICACIONES EN TRÁMITE	RADICACIONES FINALIZADO	TOTAL GENERAL
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>5</b>	<b>105</b>	<b>110</b>
DIRECCION GENERAL	5	105	110
<b>OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>26</b>	<b>390</b>	<b>416</b>
GESTION CONTRACTUAL	15	174	189
GESTION PRECONTRACTUAL	6	23	29
GESTION PREDIAL	0	35	35
OFICINA ASESORA JURIDICA	5	158	163
<b>OFICINA ASESORA PLANEACIÓN</b>	<b>11</b>	<b>82</b>	<b>93</b>
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	11	73	84
PLANEACION INSTITUCIONAL	0	9	9
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	2	2
<b>OFICINA TICS</b>	<b>4</b>	<b>51</b>	<b>55</b>
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	4	51	55
<b>SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>579</b>	<b>2953</b>	<b>3532</b>
ASISTENCIA TECNICA	350	1091	1441
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	40	167	207
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	125	1463	1588
ESCENARIOS DE RIESGO	8	156	164
ESTUDIOS Y DISEÑOS	4	40	44
MONITOREO DE RIESGO	1	8	9
SIG	1	9	10
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	50	19	69
<b>SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS</b>	<b>18</b>	<b>332</b>	<b>350</b>
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	32	32
ATENCION AL CIUDADANO	1	7	8
CONTABILIDAD	0	108	108
GESTION ADMINISTRATIVA	7	14	21
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	0	17	17
GESTION DOCUMENTAL	0	22	22
GESTION TALENTO HUMANO	7	59	66
PAGOS	1	61	62
PRESUPUESTO	1	7	8
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	5	6

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 7 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICACIONES EN TRÁMITE	RADICACIONES FINALIZADO	TOTAL GENERAL
<b>SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES</b>	<b>40</b>	<b>594</b>	<b>634</b>
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	0	17	17
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	25	243	268
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	0	33	33
SERVICIOS DE LOGISTICA	1	13	14
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	9	165	174
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	0	66	66
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	5	57	62
<b>SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>17</b>	<b>595</b>	<b>612</b>
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	6	72	78
COMUNICACIONES	0	5	5
EDUCACION E INVESTIGACION	0	27	27
GESTION LOCAL	1	153	154
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	0	4	4
OBRAS DE MITIGACION	5	57	62
REASENTAMIENTOS	5	211	216
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	0	20	20
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	0	46	46
<b>Total general</b>	<b>700</b>	<b>5104</b>	<b>5804</b>

**Fuente:** Elaboración de la OCI con base en la información suministrada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios.

Descritos los totales de radicados “finalizados” y en “trámite” del periodo de evaluación (1 de julio a 31 de diciembre de 2021), es necesario conocer la oportunidad de la respuesta de los radicados en estado finalizado a 31 de diciembre de 2021, entendido este como el cumplimiento en los términos de respuesta establecidos en los criterios anteriormente mencionados, con el fin de determinar su aplicación, para ello, en la siguiente tabla se mostrarán los PQRS finalizados oportunamente y aquellos que aun estando finalizadas, excedieron los límites para la respuesta.

Dicho cálculo se efectuó tomando los datos de las columnas fecha \_radicación, fecha límite y fecha\_culminación de la respuesta (cierre), según los parámetros del sistema cordis y especificados en la matriz extraída de este sistema como los criterios dentro de los cuales las PQRS debieron ser atendidas de acuerdo a los criterios normativos aplicables en el periodo de evolución. A partir de esto se calculó el índice de eficacia entendido como la relación entre las respuestas oportunas sobre el total de finalizados.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.



**INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:  
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2021**

Código: EI-FT-56

Versión: 3

Página: 8 de 28

Vigente desde:  
28/09/2021

Con el fin de comparar el índice de eficacia entre las dependencias y grupos funcionales, se muestra adicionalmente, el porcentaje o peso de PQRS por contestar en el periodo para cada una estas, con el fin de comprar la eficacia en relación con el volumen de PQRS a contestadas en el periodo de evaluación:

**Tabla 3.** Cálculo del porcentaje de eficacia de trámites finalizados según distribución de radicados por dependencia 2021-II

DEPENDENCIA/ GRUPO	EFICACIA (FINALIZADAS 31/12/2021)								
	PORCENTAJE DE ASIGNACION SOBRE EL TOTAL DE PQRS DE LA ENTIDAD	TOTAL FINALIZADAS (1+2)	RESPUESTAS OPORTUNAS (1)	RESPUESTAS VENCIDAS (2)	FINALIZADAS, PERO SIN REGISTRO DE LA FECHA DE RESPUESTA (3)	EN TRAMITE (31/12/2021) (4)	TOTAL GENERAL ASIGNADAS (Σ 1,2,3,4)	EFICACIA (%) 1/(1+2)	INEFICACIA (%) 2/(1+2)
DIRECCIÓN GENERAL	1,9%	105	104	1	0	5	110	99%	1%
DIRECCION GENERAL	1,9%	105	104	1	0	5	110	99%	1%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7,2%	390	326	64	0	26	416	84%	16%
GESTION CONTRACTUAL	3,3%	174	123	51	0	15	189	71%	29%
GESTION PRECONTRACTUAL	0,5%	23	15	8	0	6	29	65%	35%
GESTION PREDIAL	0,6%	35	34	1	0	0	35	97%	3%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2,8%	158	154	4	0	5	163	97%	3%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	1,6%	81	76	5	1	11	93	94%	6%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1,4%	72	67	5	1	11	84	93%	7%
PLANEACION INSTITUCIONAL	0,2%	9	9	0	0	0	9	100%	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0,0%	2	2	0	0	0	2	100%	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0,0%	2	2	0	0	0	2	100%	0%
OFICINA TICS	0,9%	51	50	1	0	4	55	98%	2%
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	0,9%	51	50	1	0	4	55	98%	2%
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	60,9%	2953	2651	302	0	579	3532	90%	10%
ASISTENCIA TECNICA	24,8%	1091	936	155	0	350	1441	86%	14%

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.



**INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:  
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2021**

Código: EI-FT-56  
Versión: 3  
Página: 9 de 28  
Vigente desde:  
28/09/2021

**Tabla 3.** Cálculo del porcentaje de eficacia de trámites finalizados según distribución de radicados por dependencia 2021-II

DEPENDENCIA/ GRUPO	EFICACIA (FINALIZADAS 31/12/2021)								
	PORCENTAJE DE ASIGNACION SOBRE EL TOTAL DE PQRS DE LA ENTIDAD	TOTAL FINALIZADAS (1+2)	RESPUESTAS OPORTUNAS (1)	RESPUESTAS VENCIDAS (2)	FINALIZADAS, PERO SIN REGISTRO DE LA FECHA DE RESPUESTA (3)	EN TRAMITE (31/12/2021) (4)	TOTAL GENERAL ASIGNADAS (Σ 1,2,3,4)	EFICACIA (%) 1/(1+2)	INEFICACIA (%) 2/(1+2)
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	3,6%	167	139	28	0	40	207	83%	17%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	27,4%	1463	1358	105	0	125	1588	93%	7%
ESCENARIOS DE RIESGO	2,8%	156	151	5	0	8	164	97%	3%
ESTUDIOS Y DISEÑOS	0,8%	40	34	6	0	4	44	85%	15%
MONITOREO DE RIESGO	0,2%	8	8	0	0	1	9	100%	0%
SIG	0,2%	9	9	0	0	1	10	100%	0%
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	1,2%	19	16	3	0	50	69	84%	16%
<b>SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS</b>	<b>6,0%</b>	<b>332</b>	<b>317</b>	<b>15</b>	<b>0</b>	<b>18</b>	<b>350</b>	<b>95%</b>	<b>5%</b>
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0,6%	32	31	1	0	0	32	97%	3%
ATENCION AL CIUDADANO	0,1%	7	6	1	0	1	8	86%	14%
CONTABILIDAD	1,9%	108	108	0	0	0	108	100%	0%
GESTION ADMINISTRATIVA	0,4%	14	12	2	0	7	21	86%	14%
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	0,3%	17	17	0	0	0	17	100%	0%
GESTION DOCUMENTAL	0,4%	22	22	0	0	0	22	100%	0%
GESTION TALENTO HUMANO	1,1%	59	52	7	0	7	66	88%	12%
PAGOS	1,1%	61	57	4	0	1	62	93%	7%
PRESUPUESTO	0,1%	7	7	0	0	1	8	100%	0%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0,1%	5	5	0	0	1	6	100%	0%



**INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:  
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2021**

Código: EI-FT-56

Versión: 3

Página: 10 de 28

Vigente desde:  
28/09/2021

**Tabla 3.** Cálculo del porcentaje de eficacia de trámites finalizados según distribución de radicados por dependencia 2021-II

DEPENDENCIA/ GRUPO	EFICACIA (FINALIZADAS 31/12/2021)								
	PORCENTAJE DE ASIGNACION SOBRE EL TOTAL DE PQRS DE LA ENTIDAD	TOTAL FINALIZADAS (1+2)	RESPUESTAS OPORTUNAS (1)	RESPUESTAS VENCIDAS (2)	FINALIZADAS, PERO SIN REGISTRO DE LA FECHA DE RESPUESTA (3)	EN TRAMITE (31/12/2021) (4)	TOTAL GENERAL ASIGNADAS (Σ 1,2,3,4)	EFICACIA (%) 1/(1+2)	INEFICACIA (%) 2/(1+2)
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	10,9%	594	572	22	0	40	634	96%	4%
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	0,3%	17	17	0	0	0	17	100%	0%
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	4,6%	243	243	0	0	25	268	100%	0%
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	0,6%	33	33	0	0	0	33	100%	0%
SERVICIOS DE LOGISTICA	0,2%	13	13	0	0	1	14	100%	0%
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	3,0%	165	148	17	0	9	174	90%	10%
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	1,1%	66	66	0	0	0	66	100%	0%
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	1,1%	57	52	5	0	5	62	91%	9%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	10,5%	595	579	16	0	17	612	97%	3%
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	1,3%	72	68	4	0	6	78	94%	6%
COMUNICACIONES	0,1%	5	5	0	0	0	5	100%	0%
EDUCACION E INVESTIGACION	0,5%	27	27	0	0	0	27	100%	0%
GESTION LOCAL	2,7%	153	152	1	0	1	154	99%	1%
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	0,1%	4	4	0	0	0	4	100%	0%
OBRAS DE MITIGACION	1,1%	57	52	5	0	5	62	91%	9%
REASENTAMIENTOS	3,7%	211	207	4	0	5	216	98%	2%

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.



**INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:  
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS  
SEGUNDO SEMESTRE DE 2021**

Código: EI-FT-56  
Versión: 3  
Página: 11 de 28  
Vigente desde:  
28/09/2021

**Tabla 3.** Cálculo del porcentaje de eficacia de trámites finalizados según distribución de radicados por dependencia 2021-II

DEPENDENCIA/ GRUPO	EFICACIA (FINALIZADAS 31/12/2021)								
	PORCENTAJE DE ASIGNACION SOBRE EL TOTAL DE PQRS DE LA ENTIDAD	TOTAL FINALIZADAS (1+2)	RESPUESTAS OPORTUNAS (1)	RESPUESTAS VENCIDAS (2)	FINALIZADAS, PERO SIN REGISTRO DE LA FECHA DE RESPUESTA (3)	EN TRAMITE (31/12/2021) (4)	TOTAL GENERAL ASIGNADAS (Σ 1,2,3,4)	EFICACIA (%) 1/(1+2)	INEFICACIA (%) 2/(1+2)
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	0,3%	20	19	1	0	0	20	95%	5%
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	0,8%	46	45	1	0	0	46	98%	2%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>5104</b>	<b>4677</b>	<b>426</b>	<b>1</b>	<b>700</b>	<b>5804</b>	<b>92%</b>	<b>8%</b>

**Fuente:** Elaboración de la OCI con base en la información suministrada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios.

De acuerdo a lo anterior, se observó que en cuanto a las PQRS en estado finalizado, 4677 comunicaciones se contestaron dentro de las fechas límite establecidas por el sistema cordis, y 426 comunicaciones se respondieron posterior a la fecha límite establecidas en el sistema cordis, **incumpliendo lo establecido en los criterios normativos mencionados anteriormente.**

Respecto a las PQRS en estado "en trámite" del periodo de evaluación (700 comunicaciones), se registraron como "vencido sin respuesta" sólo 7 comunicaciones.

Teniendo en cuenta los datos anteriormente presentados y la necesidad de mejorar los indicadores de respuesta oportunas de los PQRS en la entidad de acuerdo a los diferentes tipos de solicitud y los tiempos establecidos por ley y demás criterios normativos aplicables, se registró la **observación 1** de manera general para la entidad y se insta a cada dependencia, primera y segunda línea de defensa a identificar las causas particulares del incumplimiento en los términos de respuesta y generar las acciones correctivas necesarias, elaborar el correspondiente plan de mejoramiento, teniendo en cuenta que el Manual Operativo MIPG, versión 4 de 2021, establece como "aspectos clave para el sistema de control Interno (SCI) a tener en cuenta por parte de la 1ª línea de defensa", la "formulación de planes de mejoramiento, su aplicación y seguimiento para resolver los hallazgos presentados" (MIPG pág., 117), y de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Elaboración informes de ley y/o seguimiento de la oficina de control interno EI-PD-14, versión 3, política de operación 4.8.

**Causas:** Posibilidad de falta de personal para responder el volumen de PQRS asignados a cada dependencia, errores tecnológicos en el sistema cordis respecto el registro de las fechas o desconocimiento de los tiempos de respuesta según el tipo de petición.

**Consecuencias:** Posibilidad de investigaciones disciplinarias y sanciones internas y/o externas.

Pese al anterior incumplimiento respecto de la aplicación de los tiempos de respuesta definidos en los criterios y el aplicativo cordis para la totalidad de la PQRS, se observó en términos generales, un **aumento de la eficacia de la entidad en el segundo semestre de 2021**, la atención general de las PQRS pasó del 88% en el periodo de evaluación

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 12 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

anterior (primer semestre de 2021) al 92% en el presente periodo, en comparación con los resultados descritos y comunicados en el “**informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS primer semestre 2021**”:

**Tabla 4.** Comparación eficacia respuesta PQRS 2021-I / 2021-II (Estado finalizados respuestas oportunas y vencidas).

DEPENDENCIA	RESPUESTAS OPORTUNAS 2021-I	RESPUESTAS OPORTUNAS 2021-II	RESPUESTAS VENCIDAS 2021-I	RESPUESTAS VENCIDAS 2021-II	EFICACIA (%) 2021-I	EFICACIA (%) 2021-II
DIRECCIÓN GENERAL	122	104	8	1	94%	99%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	387	326	53	64	88%	84%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	79	76	0	5	100%	94%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	2	1	0	67%	100%
OFICINA TICS	51	50	2	1	96%	98%
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	1900	2651	389	302	83%	90%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	417	317	15	15	97%	95%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	336	572	36	22	90%	96%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	468	579	7	16	99%	97%
<b>TOTAL</b>	<b>3762</b>	<b>4677</b>	<b>511</b>	<b>426</b>	<b>88%</b>	<b>92%</b>

**Fuente:** Elaboración de la OCI con base en la información suministrada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios.

## 5.2 DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.

En el siguiente apartado se buscó establecer si la entidad dio trámite a las denuncias por actos de corrupción informadas por la ciudadanía y otros grupos de valor en el periodo de evaluación (1 de julio a 31 de diciembre de 2021) de acuerdo con el siguiente criterio:

**Criterio:** Ley 1952 de 2019, artículo 86, “Oficiosidad y preferencia. La acción disciplinaria se iniciará y adelantará de oficio, o por información proveniente de servidor público o de otro medio que amerite credibilidad, o por queja formulada por cualquier persona, y no procederá por anónimos, salvo en los eventos en que cumpla con los requisitos mínimos consagrados en los artículos 38 de Ley 190 de 1995 y 27 de la Ley 24 de 1992”.

Ley 906 de 2004, artículo 67. “Deber de denunciar. Toda persona debe denunciar a la autoridad los delitos de cuya comisión tenga conocimiento y que deban investigarse de oficio. El servidor público que conozca de la comisión de un delito que deba investigarse de oficio, iniciará sin tardanza la investigación si tuviere competencia para ello; en caso contrario, pondrá inmediatamente el hecho en conocimiento ante la autoridad competente.”

Ley 1474 de 2011, artículo 76, “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 (...) Todas las entidades públicas deberán contar con un espacio

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 13 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

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."

**Condición:** Se observó que la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios comunicó a la Oficina de Control Interno mediante comunicación interna 2022IE789 del 09 de febrero de 2022, las siguientes peticiones, quejas, reclamos o sugerencias relacionadas con posibles hechos de corrupción en el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021:

**Tabla 5.** PQRS, denuncias posibles actos de corrupción entre julio hasta diciembre de 2021.

Petición No. 1	
<b>Fecha de asignación</b>	: 15/09/2021
<b>Peticionario(a)</b>	: Identificado
<b>Usuario que recibe</b>	:
<b>Estado de usuario</b>	:
<b>Acciones adelantadas</b>	: Se estudia, se reclasifica y se asigna radicado de entrada No. 2021ER14155 para atención de la Subdirección de Manejo de Emergencias y Desastres, con el fin de que se atienda el requerimiento del ciudadano referida a la verificación de transporte vertical, ya que no se evidencia que se trate de un acto de corrupción. Se realiza seguimiento mediante Comunicación Interna No. 2021IE3636. Mediante oficios con radicación No. 2021EE12351, 2021EE13963 se da respuesta al ciudadano.
<b>Estado</b>	: Trámite terminado

Petición No. 2	
<b>Fecha de asignación</b>	: 14/12/2021
<b>Peticionario(a)</b>	: Anónimo
<b>Usuario que recibe</b>	:
<b>Estado de usuario</b>	:
<b>Acciones adelantadas</b>	: Se estudia y se asigna radicado de entrada No. 2021ER19886. Mediante oficio con radicación No. 2021EE17718 se le solicita al ciudadano aclarar su denuncia en lo que respecta a los hechos que posiblemente involucran al IDIGER, se sube a plataforma y mediante comunicación 2021IE4981 se solicita publicar respuesta a través de aviso.

**Fuente:** Tomado de la comunicación interna 2022IE789 del 09 de febrero de 2022 y copia de las respuestas emitidas por la entidad y referenciadas en la tabla anterior, enviadas a esta oficina por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios.

De acuerdo con lo anterior, se observó que la entidad dio el trámite establecido a las 2 quejas reportadas por posibles hechos de corrupción en el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021, **lo anterior en cumplimiento de lo establecido en la Ley 1952 de 2019, artículo 86, Ley 906 de 2004, artículo 67 y Ley 1474 de 2011 artículo 76.**

### **5.3 PROCESOS DISCIPLINARIOS QUE SE ENCUENTRE ADELANTANDO LA SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS RELACIONADOS CON LA EMISIÓN DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS O SIN RESPUESTA.**

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 14 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

En el siguiente apartado se buscó establecer a manera informativa para la línea estratégica el número de procesos disciplinarios que se encuentren vigentes respecto a las **respuestas extemporáneas o sin respuesta de las PQRS de la entidad**.

De acuerdo a lo indicado por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, mediante comunicación interna 2022IE789 los siguientes son los procesos disciplinarios relacionados con la emisión de respuestas extemporáneas o sin respuesta que se encuentran vigentes a la fecha:

**Imagen 1.** Procesos disciplinarios relacionados con emisión de respuestas extemporáneas o sin respuesta vigentes.

EXPEDIENTE No.	CONDUCTA – DETALLE	ETAPA	DEPENDENCIA INVOLUCRADA
1	Posible Respuesta extemporánea a petición presentada por concejal durante la vigencia 2020	Investigación Disciplinaria	Oficina Asesora Jurídica
2	Posible desatención de peticiones asignadas a un servidor público en el año 2021	Indagación Preliminar contra persona determinada	Subdirección de Análisis y Efectos del Cambio Climático
3	Posible desatención a solicitud de información presentada a través de correo institucional por un ente de control durante la vigencia 2021	Indagación Preliminar – Averiguación de responsables	Oficina Asesora Jurídica

**Fuente:** Tomado de la comunicación interna 2022IE789 del 09 de febrero de 2022 remitida a esta oficina por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios.

**Recomendación:** Se recomienda a la línea estratégica, primera y segunda línea de defensa analizar las causas de las respuestas extemporáneas o vencidas sin respuesta presentadas en el periodo de evaluación con el fin de plantear alternativas de solución en el corto plazo y evitar el aumento de investigaciones disciplinarias relacionadas con los términos legales para la respuesta a las PQRS.

#### **5.4 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN E INFORMES DE PQRS PUBLICADOS EN LA SECCIÓN TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.**

En el siguiente apartado se buscó establecer si la entidad elaboró informes de análisis de las PQRS dirigidos a la línea estratégica, primera y segunda líneas de defensa para la toma de decisiones y su esos fueron publicados de acuerdo con los siguientes criterios:

**Criterios:** 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”.

Resolución 1519 de 2020 “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”, artículo 4, Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información, “Los sujetos obligados deberán dar cumplimiento a los estándares de publicación y divulgación de

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

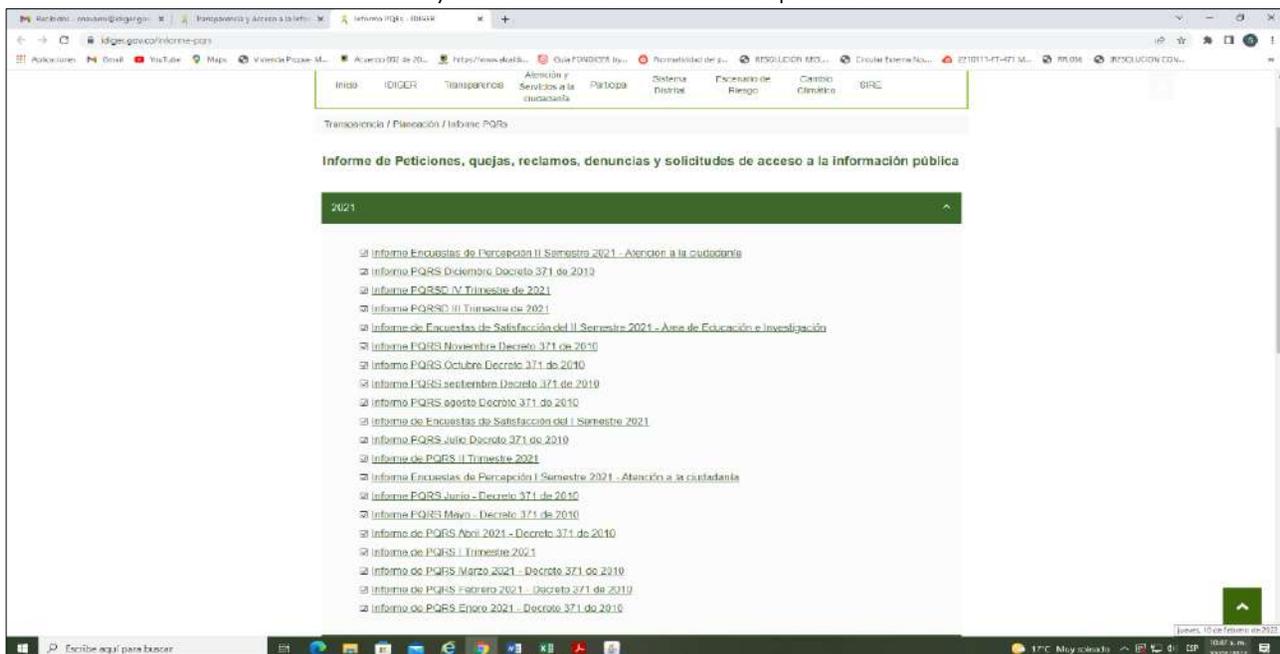
	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 15 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

contenidos e información aplicable a sus sitios web y sede electrónica, establecidos en el Anexo 2 de la presente Resolución”.

Anexo 2 que establece en su numeral 4.10: Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos. Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos, conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012. Así mismo, respecto de las solicitudes de acceso a la información se debe reportar específicamente lo siguiente: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

**Condición:** Se observó que la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios remitió a la Oficina de Control Interno mediante comunicación interna 2022IE789, anexo III, los informes mensuales del periodo comprendido entre el mes de julio hasta diciembre de 2021 y que estos se encuentran publicados junto con los informes trimestrales de la vigencia 2021 en el numeral 4.10 de la sección transparencia y acceso a la información pública (como se indica en la siguiente imagen), **lo anterior en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 y la Ley 1712 de 2014.**

**Imagen 2.** Informe PQRS y Encuesta de Satisfacción al Ciudadano IDIGER, publicado en la sección transparencia y acceso a la información pública.



**Fuente:** Sección transparencia y acceso a la información pública de la página web del IDIGER, numeral 4.10 <https://www.idiger.gov.co/transparencia> y <https://www.idiger.gov.co/informe-pqrs>

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 16 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

## 5.5 CUMPLIMIENTO DECRETO 371 DE 2010.

En el siguiente apartado se buscó establecer si la entidad cumplió con los mandatos establecidos en el Decreto 371 de 2010 en el periodo de evaluación, específicamente la remisión mensual de informes de gestión sobre las PQRS a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veeduría Distrital; y participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital.

### 5.5.1 INFORME MENSUAL DEL ESTADO DE LAS PQRS REPORTADO A LA SECRETARÍA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ Y VEEDURÍA DISTRITAL.

**Criterios:** El Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital". Artículo 3º - De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital." "... Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:... 3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad"

Adicionalmente la Circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General y la veeduría Distrital, que tiene como asunto "implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos", dispuso: "se ha diseñado un formato para la elaboración y preparación del citado informe el cual deberá ser implementado por las entidades distritales a partir del mes de marzo y presentado en el mes de abril de la presente vigencia. En adelante, el informe deberá ser presentado tanto a la Secretaría General, como a la Veeduría Distrital, a más tardar los primeros 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte..."

**Condición:** Se observó que la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios remitió copia de los informes de PQRS producidos por esta dependencia entre enero hasta junio de 2021 a mediante comunicación interna 2022IE789 del 09 de febrero de 2021.

Mediante los documentos remitidos por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios la Oficina de control Interno observó que los informes de PQRS correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre fueron cargados por el IDIGER en la página de la Veeduría Distrital ([redquejas.veeduriadistrital.gov.co](http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co) - <http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/#>), dentro de los "15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte", **lo anterior en cumplimiento del Decreto 371 de 2010, artículo 3 numeral 3 y la totalidad de los requisitos establecidos en la Circular 006 de 2017.**

### 5.5.2 VERIFICACIÓN DE LA PARTICIPACIÓN DEL FUNCIONARIO DEL MÁS ALTO NIVEL ENCARGADO DEL PROCESO MISIONAL DE ATENCIÓN A QUEJAS, RECLAMOS Y SOLICITUDES EN LA RED DISTRITAL DE QUEJAS Y RECLAMOS LIDERADA POR LA VEEDURÍA DISTRITAL.

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 17 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

**Observación 2:** Se observó que la Veeduría Distrital como organismo externo de control señaló mediante comunicación 2022500004621 del 01 de febrero de 2022, al IDIGER, inasistencia a la reunión del nodo sectorial de comunicaciones y lenguaje claro del mes de noviembre de 2021, así como no inscripción e inasistencia en las reuniones del nodo de formación y capacitación en los meses de septiembre y noviembre de 2021, cumpliendo parcialmente el Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 7.

**Criterio:** El Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital". Artículo 3º - De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital. "Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, **las entidades del Distrito Capital deben garantizar: 7 "La participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital y la adopción de medidas tendientes a acoger las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen"** (Negrilla fuera de texto).

**Condición:** La Veeduría Distrital informó mediante comunicación 2022500004621 del 01 de febrero de 2022, al IDIGER el incumplimiento del Decreto Distrital No. 371 de 2010, respecto del artículo 3, numeral 7 señalando que:

"Según el Decreto 371 de 2010, las entidades del Distrito **tienen la obligación de garantizar la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital**. Además, deben adoptar las recomendaciones que en el seno de dicha instancia se formulen<sup>1</sup>. Por lo anterior informamos sobre el cumplimiento que su entidad presentó en la vigencia 2021.

**Es importante señalar que de acuerdo con el reglamento de la Red Distrital de Quejas y Reclamos y de los nodos, las entidades deben atender la convocatoria a las reuniones de la Red, así como a las actividades que se propongan y sean aprobadas en la reunión plenaria.**

**A continuación, relacionamos las reuniones a las que su entidad no asistió en el segundo semestre de 2021: (Negrilla fuera de texto)**

*Tabla 1. Nodos de la Red Distrital de Quejas y Reclamos realizados en II semestre 2021*

Mes / Nodos	Sectoriales	Intersectorial de comunicaciones y lenguajes claro	Intersectorial de formación y capacitación	Reuniones plenarios
Julio	Asistió	N/A	N/A	N/A
Septiembre	N/A	Asistió	No inscrito	N/A
Noviembre	Asistió	No asistió	No inscrito	N/A
Diciembre	N/A	N/A	N/A	Asistió

*Fuente: Información asistencias Red Distrital de Quejas*

**Fuente:** Tomado textualmente de la comunicación 2022500004621 del 01 de febrero de 2022 de la veeduría Distrital.

Dada la comunicación de alerta preventiva y el hallazgo descrito anteriormente presentado en la vigencia 2021 por parte del IDIGER y que fue comunicada por la Veeduría Distrital, para que en la vigencia 2022 fuera subsanada dicha situación al señalar que "las entidades deberán participar en los nodos sectoriales y al menos en uno de los nodos intersectoriales", y teniendo en cuenta que el Manual Operativo MIPG, versión 4 de 2021, establece como "aspectos clave para el sistema de control Interno (SCI) a tener en cuenta por parte de la 1º línea de defensa", la "formulación de planes de mejoramiento, su aplicación y seguimiento para resolver los hallazgos presentados" (MIPG pág., 117), se insta al responsable del proceso a generar las acciones correctivas necesarias y elaborar el correspondiente plan de mejoramiento de la mencionada observación, de acuerdo a lo establecido

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 18 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

en el procedimiento Elaboración informes de ley y/o seguimiento de la oficina de control interno EI-PD-14, versión 3, política de operación 4.8.

**Causa:** Posibilidad de que se generaron situaciones administrativas que impidieron la participación del IDIGER en dichas instancias.

**Consecuencia:** Posibles sanciones y radicación de alertas por partes de los entes externos de control.

### 5.5.3 SEGUIMIENTO IMPLEMENTACIÓN DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL IDIGER.

En el siguiente apartado se buscó establecer el cumplimiento de las funciones del defensor del ciudadano durante el periodo de evaluación, en específico para el presente seguimiento las funciones 1, 4 y 6.

**Criterios: Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 2:** *“El reconocimiento dentro de la entidad del proceso misional de quejas, reclamos y solicitudes, así como de quien ostenta la **calidad de Defensor Ciudadano, con el fin de concientizar a todos los servidores públicos sobre la importancia de esta labor para el mejoramiento de la gestión.**”*

**Decreto 847 de 2019** *“Artículo 13. Defensor de la Ciudadanía: En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal.*

*Parágrafo 1. Se entenderá servidor público del más alto nivel aquel que ocupe un cargo directivo o asesor.*

*Parágrafo 2. Las entidades y organismos del Distrito que registren un volumen significativo de requerimientos, que implique la intervención del Defensor, podrán conformar mediante acto interno del jefe del organismo, un Grupo Interno de Trabajo que lidere la estrategia del Defensor de la Ciudadanía, el cual deberá estar adscrito a una de las dependencias del segundo nivel jerárquico de la organización, coordinado por el funcionario de nivel directivo de dicha dependencia.*

*Parágrafo 3. El representante legal definirá los lineamientos al interior de cada entidad y organismo del Distrito, con el fin de garantizar la implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materia presupuestal, técnica, de talento humano, entre otras. Adicionalmente, hará seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas.*

*Artículo 14. Funciones del Defensor de la Ciudadanía: (...)*

Circular 055 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que tiene como asunto Socialización y expedición del Manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital y lineamientos para la presentación de informes de los defensores de la ciudadanía.

Manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito capital versión 01 de la Secretaria General, aplicable a las entidades del Distrito Capital y expedido mediante circular 055 de 2021.

**Condición:** De acuerdo con los criterios anteriormente mencionados la figura del defensor del ciudadano será ejercida por el representante legal o por quien este delegue (Decreto 847 de 2019) no obstante lo anterior, la

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 19 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

implementación de esta figura se encuentra establecida en la Resolución 017 de 2020 (Manual de funciones del IDIGER) como una función del empleo denominado Subdirector de Reducción y Adaptación al Cambio Climático así: “19 Coordinar la aplicación de la función de defensoría del ciudadano en la Entidad”.

Lo anterior significa que el titular del empleo subdirector para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático, deberá cumplir con las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019 para desempeñar la figura de defensor del ciudadano en el IDIGER.

Teniendo en cuenta las funciones establecidas en el decreto 847 de 2019 para el defensor del ciudadano, en el presente seguimiento se realizó una muestra para la verificación de las mismas por lo tanto **se evaluaron 3 de las 7 funciones (Funciones 1, 4 y 6).**

• **Función: 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.**

La Oficina de Control Interno solicitó al mencionado servidor, mediante comunicación interna 2022IE681 del 2 de febrero de 2021: “Indicar el radicado de las solicitudes interpuestas por la ciudadanía al correo electrónico del defensor del ciudadano en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021 (el servidor público encargado de la defensoría del ciudadano – Subdirector de Reducción de Riesgos y Adaptación al Cambio Climático) y su respectiva respuesta.”

Mediante comunicación interna 2022IE725 del 4 de febrero de 2022, la Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación del Cambio Climático, respondió “e indica en la tabla a continuación el radicado de las solicitudes interpuestas por la ciudadanía al correo electrónico del defensor del ciudadano en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021 y su respectiva respuesta, conforme con la información requerida”:

**Imagen 3.** Listado de comunicaciones radicas al correo del defensor del ciudadano y respondidas entre el mes de julio hasta diciembre de 2021.

No	Nombre	Radicado IDIGER	Fecha radicado	Estado	RO-CR	Radicado de salida	Fecha de respuesta
1	Secretaria General	2021ER12185	13/8/2021	Finalizado	RO-121702	2021EE9855	17/8/2021
2	Nairo Humberto Cepeda	2021ER16294	21/10/2021	Finalizado	RO-123349	2021EE14976	3/11/2021

**Fuente:** Tomado de la comunicación interna 2022IE725 del 04 de febrero de 2022 remitida por la Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación del Cambio Climático.

De las 2 comunicaciones referenciadas por la Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación del Cambio Climático, atendidas por el defensor del ciudadano en el periodo comprendido entre julio hasta diciembre de 2021, se observó que ambas fueron contestadas a tiempo de acuerdo a la información registrada en la base de datos cordis remitirá por la Subdirección corporativa y de asuntos disciplinarios, lo anterior atendiendo a la fecha de radicación de cada uno de ellas y la fecha límite de respuesta asignada por el sistema.

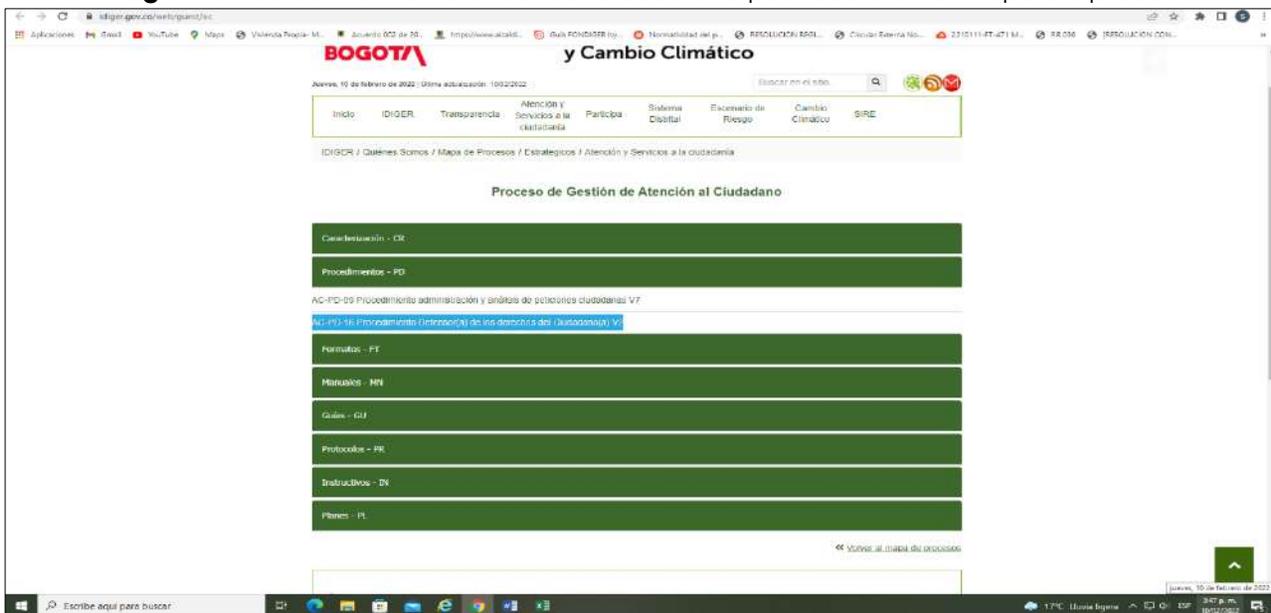
**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 20 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

• **Función: 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.**

Se observó que el defensor del ciudadano del IDIGER publicó el procedimiento “Defensor(a) de los Derechos del Ciudadano(a)” código AC-PD-16, versión 2 del 11/06/2021, en el mapa de procesos de la entidad (proceso atención al ciudadano, cuyo objetivo es “Proteger los derechos de los ciudadanos en relación con los servicios que presta el Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático IDIGER, velando por el cumplimiento de las disposiciones normativas sobre servicio a la ciudadanía y mejorando la calidad del mismo.”).

**Imagen 4.** Procedimiento Defensor del ciudadano publicado en el mapa de procesos.



Fuente: Página web institucional, mapa de procesos <https://www.idiger.gov.co/web/guest/ac>

Así mismo se observó que dicho procedimiento fue publicado en el espacio del defensor del ciudadano en la página web del IDIGER, no obstante, al consultarlo, este no permite su visualización como se ilustra en las siguientes imágenes:

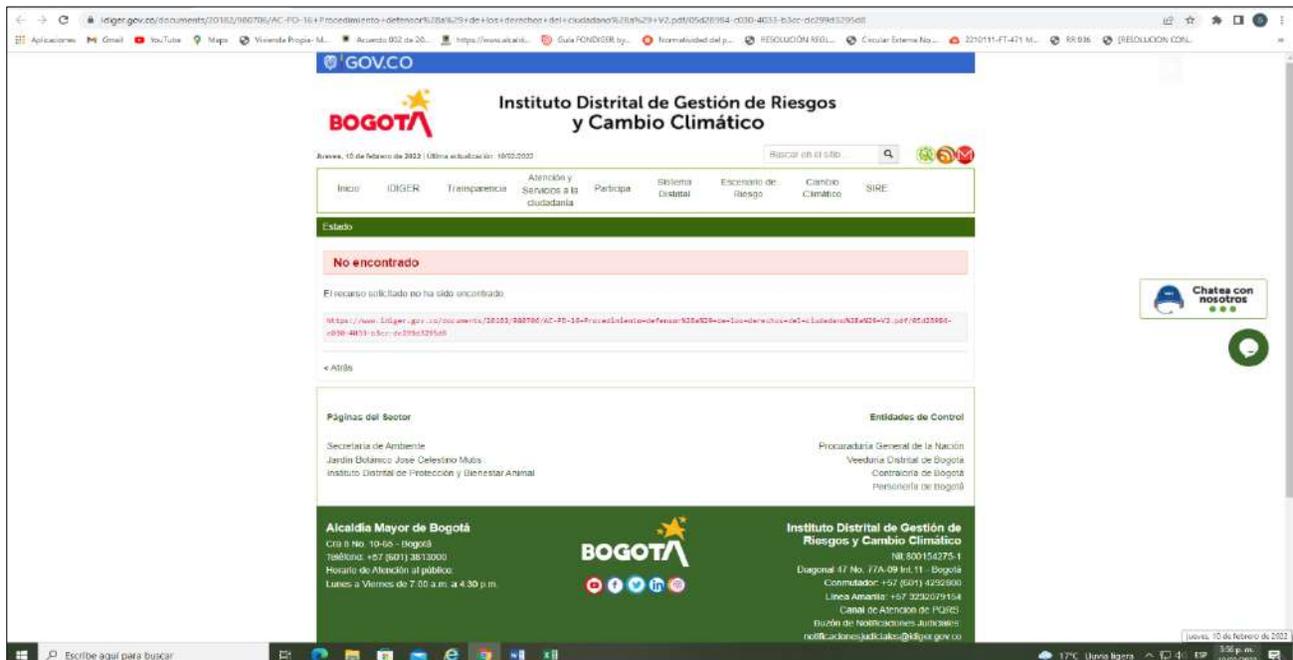
**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 21 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

**Imagen 5.** Publicación del procedimiento en el espacio del defensor del ciudadano página web.



Fuente: Página web institucional, <https://www.idiger.gov.co/defensor-del-ciudadano>



Fuente: Página web institucional, <https://www.idiger.gov.co/documents/20182/980706/AC-PD-16+Procedimiento+defensor%28a%29+de+los+derechos+del+ciudadano%28a%29+V2.pdf/05d28984-c030-4033-b3cc-dc299d3295d8>

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

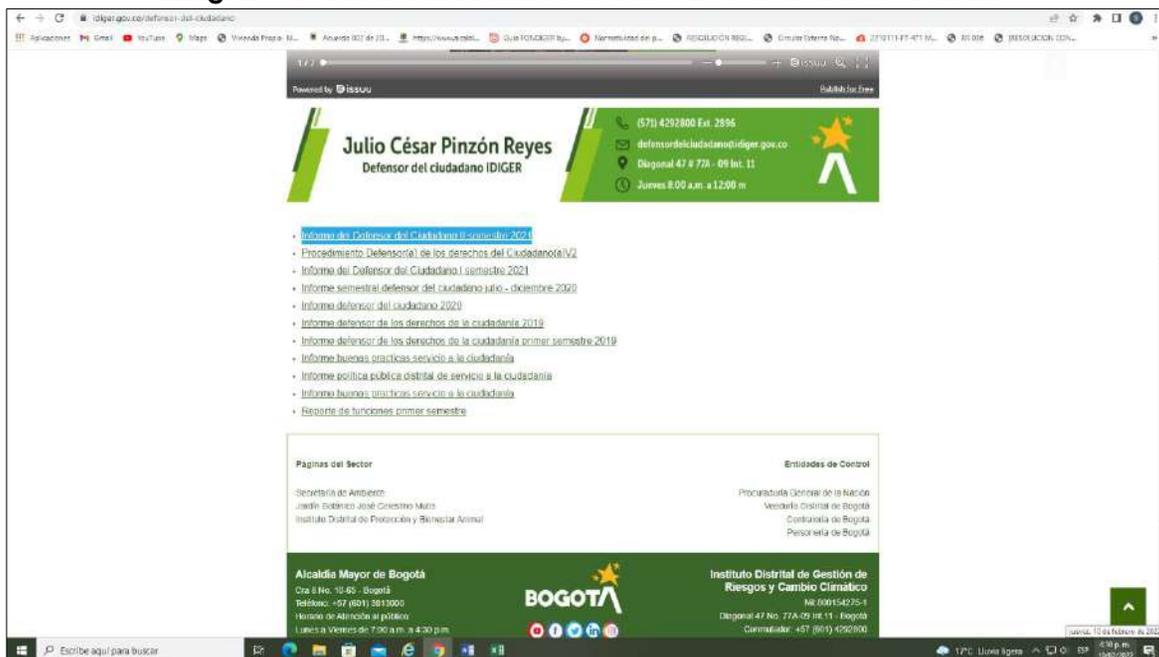
	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 22 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

**Recomendación:** Se recomienda publicar el procedimiento Defensor(a) de los Derechos del Ciudadano(a)" código AC-PD-16, versión 2 del 11/06/2021 nuevamente en la sección "atención al ciudadano", o "Defensor del Ciudadano" de la página web del IDIGER con el fin de que la ciudadanía pueda encontrarlo más fácilmente ya que actualmente solo se encuentra disponible para consulta en el mapa de procesos de la entidad.

• **Función: 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.**

Se observó que a la fecha de elaboración del presente informe de seguimiento se encuentra publicado el informe de las funciones del Defensor del ciudadano del IDIGER desarrolladas en el segundo semestre de 2021 como se ilustra en la siguiente imagen:

**Imagen 6.** Publicación Informe funciones Defensor del Ciudadano.



**Fuente:** Página web del IDIGER, <https://www.idiger.gov.co/defensor-del-ciudadano>

Según el manual operativo del defensor de la ciudadanía en el distrito capital, expedido por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en el marco del Decreto 847 de 2019, en su lineamiento para la función 6 de los defensores del ciudadano establece al respecto de los informes de estos últimos que se debe:

*“Presentar al jefe de la entidad, Veeduría Distrital y Secretaría General; en enero y julio de cada año los informes del Defensor de la Ciudadanía, que contenga los resultados de su gestión, con información relativa a las recomendaciones y acciones de mejora propuestas, como resultado de los análisis realizados; de conformidad con la estructura definida por la Secretaría General, que forma parte integral del Manual.”*

De acuerdo a lo anterior, se observó que el defensor del ciudadano comunicó el informe de su gestión a la veeduría distrital y secretaria general de la alcaldía mayor de Bogotá mediante comunicaciones internas 2022EE1099 y

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:          INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,          QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS          SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 23 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

2022EE1100 del 31 de enero de 2022 respectivamente. Lo anterior, en cumplimiento de lo establecido en el decreto 847 de 2019 y en particular de la circular 55 de 2021 de la secretaria general de la alcaldía mayor de Bogotá y el manual operativo.

Caso contrario, a lo observado con el mencionado informe el cual fue presentado a la dirección de la entidad mediante comunicación interna 2022IE795 del 09 de febrero de 2022, es decir de manera extemporánea a la establecida.

**Recomendación:** A pesar de que el lineamiento del manual operativo del defensor de la ciudadanía en el distrito capital, no establece la modalidad de “presentación” de los informes del defensor del ciudadano, a la Veeduría Distrital, Secretaria General y Dirección de la entidad en los meses de enero y julio de la vigencia, se recomienda que así como se radica a las entidades externas una comunicación con el informe, de la misma manera se radique en los meses señalados igualmente a la Dirección de la entidad con el fin de cumplir con el criterio anterior en su totalidad de la manera más expedita, mientras por ejemplo se pueden presentar estos resultados en las sesiones que programe el comité de gestión y desempeño institucional en cumplimiento del Decreto 847 de 2019.

Una vez evaluadas las evidencias respecto de las funciones 1, 4 y 6 del defensor del ciudadano, en el periodo de evaluación, **se evidenció que éstos cumplen con lo establecido en el Decreto 847 de 2019 “Artículo 13 y Artículo 14, así mismo con lo establecido en la Circular 055 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito capital versión 01.**

## **5.6 SEGUIMIENTO DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO POR PARTE DEL REPRESENTANTE LEGAL Y EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DEL IDIGER.**

En el siguiente apartado se buscó establecer la ejecución del seguimiento a las funciones del defensor del ciudadano por parte del representante legal y el comité Institucional de Gestión y Desempeño del IDIGER, en el periodo de evaluación.

**Criterio:** Decreto 847 de 2019 *“Por medio del 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”, “Artículo 13. Defensor de la Ciudadanía: En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal.*

*Parágrafo 3. El representante legal definirá los lineamientos al interior de cada entidad y organismo del Distrito, con el fin de garantizar la implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materia presupuestal, técnica, de talento humano, entre otras. Adicionalmente, hará seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas.”*

**Condición:** En cuanto al seguimiento que debe efectuar el Representante legal con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones del Defensor del Ciudadano del IDIGER mediante el “Comité directivo” o la instancia que se considere pertinente (Decreto 847 de 2019, Artículo 13, Parágrafo 3) y teniendo en cuenta que la instancia “Comité directivo”, se homologa según la normatividad legal vigente con el Comité de Gestión y Desempeño Institucional creado en el IDIGER mediante la Resolución 141 del 13 de marzo de 2019, esta última derogada por la Resolución 052 del 01 de marzo de 2021, la cual establece en su artículo 2 a este comité como la

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 24 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

“instancia encargada de orientar, articular y ejecutar las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático” y encargado “aprobar y hacer seguimiento por lo menos una vez cada tres meses a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG” la Oficina de Control Interno reviso las actas de reunión de esta instancia con el fin de verificar la realización del seguimiento correspondiente a las obligaciones del Defensor del Ciudadano del IDIGER, teniendo en cuenta que dichas obligaciones se articulan con la política de servicio al ciudadano del MIPG y a la estrategia de atención al ciudadano formulada anualmente en el PAAC que debe desarrollar la entidad, evidenciando:

Que en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2021, el Comité de Gestión y Desempeño Institucional mediante reunión del 28 de octubre de 2021 incluyó en la agenda en el punto “5. Informe Defensor Ciudadano”

En el contenido del acta de la mencionada reunión se incluyó: “El ingeniero Julio Pinzón, socializa el informe semestral del defensor al ciudadano, comenta las 7 funciones que tiene el defensor ciudadano y explica el avance de cada una de estas:”, no se observaron anotaciones, observaciones o recomendaciones específicas de los integrantes del Comité al contenido del informe del defensor del ciudadano, **no obstante se dio cumplimiento a lo establecido en el Decreto 847 de 2019, artículo 13.**

Dada la fecha de la reunión en la cual se presentó el informe 28 de octubre de 2021, se observó que hacía alusión al informe semestral de las funciones del defensor del ciudadano correspondiente al primer semestre de 2021.

**Recomendación:** Se recomienda que en las próximas reuniones del Comité de Gestión y Desempeño Institucional del IDIGER para la vigencia 2022, esta instancia realice el seguimiento correspondiente a la totalidad de obligaciones del Defensor del Ciudadano del IDIGER descritas en el Decreto 847 de 2019 Art. 14 Funciones del Defensor de la Ciudadanía, durante el segundo semestre de 2021 y se deje evidencia en el acta de las observaciones o recomendaciones taxativas del Comité, frente al cumplimiento de dichas funciones cuando aplique.

## **5.7 VERIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD, INTEGRALIDAD Y PERTINENCIA DE LA RESPUESTA E INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS ENTES EXTERNOS DE CONTROL EN EL PERIODO DE EVALUACIÓN.**

En el siguiente apartado se buscó establecer si la entidad dio respuesta y suministró la información solicitada por los entes externos de control en el periodo de evaluación, en términos de oportunidad, integralidad y pertinencia.

**Criterio:** Guía rol de las unidades u oficinas de control Interno, auditoría interna o quien haga sus veces, diciembre de 2018, DAFP, Rol de la relación con entes externos de control:

*Las unidades de control interno facilitan la comunicación al órgano de control y verifican aleatoriamente que la información suministrada por los responsables, de acuerdo con las políticas de operación de la entidad<sup>10</sup>, sean entregadas bajo los siguientes criterios: 1. Oportunidad: entregar la información en los tiempos establecidos por el organismo de control, 2. Integralidad: dar respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia suficiente, 3. Pertinencia: información suministrada acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico.* (página 19

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 25 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

**Condición:** Se observó que en el periodo de evaluación se registraron 86 peticiones provenientes de los siguientes entes externos de control: Contraloría General de la República (3), Contraloría de Bogotá (55), Procuraduría General de la Nación (8) y Veeduría Distrital (20).

La oficina de control Interno seleccionó una muestra aleatoria no estadística del 20% de las comunicaciones remitidas por los entes externos de control en el periodo de evaluación (18 comunicaciones de 86) así: Contraloría General de la República (3 comunicaciones, 2021ER12117, 2021ER14304 y 2021ER14620); Contraloría de Bogotá (5 comunicaciones, 2021ER9474, 2021ER9892, 2021ER10698, 2021ER11112 y 2021ER11186); Procuraduría General de la Nación (5 comunicaciones 2021ER10299, 2021ER10394, 2021ER10907, 2021ER12687 y 2021ER14206); Veeduría Distrital (5 comunicaciones 2021ER10011, 2021ER10109, 2021ER10576, 2021ER11031 y 2021ER11139), sobre las cuales se realizó la lectura de la solicitud de información y la correspondiente respuesta emitida por el IDIGER para determinar el cumplimiento de los criterios anteriormente mencionados:

De lo anterior, **se evidenció que para la totalidad de la muestra seleccionada, se cumplieron los términos normativos para la respuesta a los entes de control (oportunidad)**, así mismo se dio respuesta a todos los requerimientos establecidos en las peticiones y con las evidencias suficientes (**integralidad**), y por último, toda la información remitida por el IDIGER correspondió con los temas y requerimientos específicos solicitados por los entes externos de control (**perfinencia**).

## 6. CONCLUSIONES

Los resultados del presente informe se refieren a la información remitida por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios y la Subdirección de reducción de Riesgos y mitigación del Cambio Climático con corte a 31 de diciembre de 2021 y no se hacen extensivas a otros soportes o información adicional.

Respecto de la aplicación de los tiempos de respuesta definidos en los criterios y el aplicativo cordis para la totalidad de la PQRS, se observó en términos generales, un **aumento de la eficacia de la entidad en el segundo semestre de 2021**, la atención general de las PQRS pasó del 88% en periodo de evaluación anterior al 92% en el presente periodo, en comparación con los resultados descritos y comunicados en el **“informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS primer semestre 2021**.

A partir del seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS segundo semestre de 2021, se observó que el Sistema de Control Interno relacionado con el diseño de controles respecto de la respuesta oportuna a las comunicaciones interpuestas por la ciudadanía y otros grupos de valor del IDIGER, es susceptible de mejora y correcciones inmediatas.

Lo anterior de acuerdo las condiciones descritas en las observaciones 1 y 2 del presente informe y las evidencias evaluadas, en los numerales *5.1 verificación al cumplimiento de los términos de respuesta de las pqr de acuerdo con las normas legales vigentes* y *5.5.2 Verificación de la participación del funcionario del más alto nivel encargado del proceso misional de atención a quejas, reclamos y solicitudes en la Red Distrital de Quejas y Reclamos liderada por la Veeduría Distrital*.

Teniendo en cuenta que el Manual Operativo MIPG, versión 4 de 2021, establece como *“aspectos clave para el sistema de control Interno (SCI) a tener en cuenta por parte de la 1° línea de defensa”*, la *“formulación de planes de mejoramiento, su aplicación y seguimiento para resolver los hallazgos presentados”* (MIPG pág., 117), es necesario que los responsables del proceso generen las correspondientes acciones correctivas necesarias y

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 26 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

elaborar los planes de mejoramiento, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Elaboración informes de ley y/o seguimiento de la oficina de control interno EI-PD-14, versión 3, política de operación 4.8 que indica:

*“Una vez radicado el informe final de seguimiento por parte de la Oficina de Control Interno, los responsables deberán analizar los resultados y generar el Plan de Mejoramiento cuando se hallan registrado hallazgos y observaciones en un tiempo máximo de 8 días hábiles.” (Pág. 13)*

Respecto a los numerales: 5.2 Denuncias por actos de corrupción, 5.3 Procesos disciplinarios que se encuentre adelantando la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios relacionados con la emisión de respuestas extemporáneas o sin respuesta, 5.4 Encuesta de Percepción e informes de PQRS publicados en la sección transparencia y acceso a la información pública, 5.5 Cumplimiento Decreto 371 de 2010, 5.5.1 Informe mensual del estado de las PQRS reportado a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veeduría Distrital, 5.5.3 Seguimiento implementación de las funciones del defensor del Ciudadano del IDIGER, 5.6 Seguimiento de las funciones del defensor del Ciudadano por parte del Representante legal y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del IDIGER y 5.7 verificación de la oportunidad, integralidad y pertinencia de la respuesta e información suministrada a los entes de control en el periodo de evaluación , **se observó cumplimiento de los criterios normativos evaluados.**

## 6.1 OBSERVACIONES.

Tabla 6.

OBJETIVO	OBSERVACIONES	PÁGINA
Realizar el informe semestral de seguimiento y evaluación efectuada a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS, que la ciudadanía interpuso ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER, recibidas durante el segundo semestre de 2021.	<b>Observación 1:</b> Se evidenciaron 426 comunicaciones/peticiones “Finalizadas” contestadas con posterioridad a la fecha límite de respuesta.  <b>Nota:</b> Teniendo en cuenta los datos presentados y la necesidad de mejorar los indicadores de respuesta oportuna de los PQRS en la entidad de acuerdo a los diferentes tipos de solicitud y los tiempos establecidos por ley, se generó la observación 1 de manera general para la entidad y se insta a cada dependencia, primera y segunda línea de defensa a identificar las causas particulares del incumplimiento en los términos de respuesta y generar las acciones correctivas necesarias para el correspondiente plan de mejoramiento, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Elaboración informes de ley y/o seguimiento de la oficina de control interno EI-PD-14, versión 3, política de operación 4.8.	Página 4.
	<b>Observación 2:</b> Se observó que la Veeduría Distrital como organismo externo de control señaló mediante comunicación 20225000004621 del 01 de febrero de 2022, al IDIGER inasistencia a la reunión del nodo sectorial de comunicaciones y lenguaje claro del mes de noviembre de 2021, así como no inscripción e inasistencia en las reuniones del nodo de formación y capacitación en los meses de septiembre y noviembre de 2021, cumpliendo parcialmente el Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 7.	Página 17.

Fuente: Elaboración de la OCI con base en los resultados del presente informe.

## 7. RECOMENDACIONES

**Nota:** Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 27 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

Se recomienda a la línea estratégica, primera y segunda línea de defensa analizar las causas de las respuestas extemporáneas o vencidas sin respuesta presentadas en el periodo de evaluación con el fin de plantear alternativas de solución en el corto plazo y evitar el aumento de investigaciones disciplinarias relacionadas con los términos legales para la respuesta a las PQRS.

Se recomienda publicar el procedimiento Defensor(a) de los Derechos del Ciudadano(a)" código AC-PD-16, versión 2 del 11/06/2021 en la sección "atención al ciudadano", o "Defensor del Ciudadano" de la página web del IDIGER con el fin de que la ciudadanía pueda encontrarlo más fácilmente ya que actualmente sólo se encuentra en el mapa de procesos de la entidad.

Debido a que el Decreto 847 de 2019 no estableció una fecha específica para la publicación del informe de la gestión de las funciones del Defensor del Ciudadano y que la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no ha aclarado la fecha para su publicación por medio de la expedición del manual operativo del defensor del ciudadano, se recomienda al defensor del ciudadano del IDIGER publicarlo con corte a 30 de junio de 2021 en lo sucesivo del mes de agosto de 2021 teniendo en cuenta los informes mensuales y trimestrales de atención y estado de las PQRS generados por el grupo de atención al ciudadano de la entidad.

Se recomienda que en las próximas reuniones del Comité de Gestión y Desempeño Institucional del IDIGER para la vigencia 2022, esta instancia realice el seguimiento correspondiente a la totalidad de obligaciones del Defensor del Ciudadano del IDIGER descritas en el Decreto 847 de 2019 Art. 14 Funciones del Defensor de la Ciudadanía, durante el segundo semestre de 2021 y se deje evidencia en el acta de las observaciones o recomendaciones taxativas del Comité, frente al cumplimiento de dichas funciones cuando aplique.

A pesar de que el lineamiento del manual operativo del defensor de la ciudadanía en el distrito capital, no establece la modalidad de "presentación" de los informes del defensor del ciudadano, a la Veeduría Distrital, Secretaria General y Dirección de la entidad en los meses de enero y julio de la vigencia, se recomienda que así como se radicó a las entidades externas una comunicación con el informe, de la misma manera se radique en los meses señalados igualmente a la Dirección de la entidad con el fin de cumplir con el criterio anterior en su totalidad de la manera más expedita, entre tanto, por ejemplo se pueden presentar estos resultados en las sesiones que programe el comité de gestión y desempeño institucional en cumplimiento del Decreto 847 de 2019.

Dado que durante el segundo semestre de 2021 el 70,7% de las PQRS se recibieron por medios virtuales, se recomienda tener en cuenta en la política de atención al ciudadano del IDIGER los cambios establecidos en la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 2080 de 2020, ya que indica:

*"ARTÍCULO 1. Modifíquense los numerales 1 y 9 y adiciónense los numerales 10 y 11 al artículo 5º de la Ley 1437 de 2011, el cual quedará así:*

**ARTÍCULO 5. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:**

**1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.**

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:          INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,          QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS          SEGUNDO SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 28 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

**Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.**

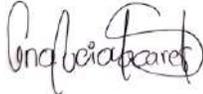
9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.

10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.

11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes."

Así mismo es necesario implementar mecanismos de autocontrol, autogestión y autorregulación al interior de las dependencias, tendientes a corregir posibles desviaciones en el proceso de atención al ciudadano, para de este modo poder brindar una atención de calidad, eficiente y oportuna, lo anterior basado en los informes mensuales y trimestrales sobre la atención y estado de las PQRS de la entidad generados por el grupo de atención al ciudadano, teniendo en cuenta que es mediante estos datos sobre los cuales la primera y segunda línea de defensa puede identificar de manera más expedita los asuntos a corregir, respecto a los tiempos de respuesta extemporáneos o vencimientos sin respuesta y plantear acciones correctivas inmediatas antes de finalizar cada semestre de la vigencia.

Todo lo anterior, con el fin de evitar investigaciones y sanciones disciplinarias por el posible incumplimiento de lo establecido en el artículo 38, numeral 39, de la Ley 1952 de 2019 "Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario."

Elaborado por		Revisado y Aprobado por	
 <b>SERGIO ANDRÉS NAVARRO HERNÁNDEZ</b> Profesional Universitario Oficina de Control Interno.		 <b>ANA LUCIA BACARES TOLEDO</b> Jefe Oficina de Control Interno.	
Fecha:	28/02/2022.	Fecha:	28/02/2022.