

	INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2022	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 1 de 23
		Vigente desde: 28/09/2021

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2022.

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 primer semestre de 2022.

2. ALCANCE.

Informe semestral de seguimiento y evaluación efectuada a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS, comprendido entre el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2022 (de aquí en adelante periodo de evaluación), a partir de la información suministrada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, mediante comunicación Interna 2022IE2761 de 11 de julio de 2022, (para los cálculos se tomó como referencia la base del sistema cordis remitida) y comunicación interna 2022IE2784 de 12 de julio 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, literalj, "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 párrafo 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"

	INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2022	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 humanada 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 y Decreto 491 de 2020: 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.
- Circular 011 del 18 de mayo de 2022 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante la cual "los términos de respuesta de los derechos de petición serán los establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015".
- Base de datos del sistema cordis remitida por la Subdirección Corporativa y de asuntos Disciplinarios mediante comunicación interna 2022IE2761 del 11 de julio de 2022, la cual contempla los dos últimos criterios anteriormente mencionados; se anexa integra como fue presenta a la OCI (Detalle de las PQRS en donde se indica el número del radicado, el responsable, fecha de radicación, fecha límite de respuesta, fecha de cierre en cordis, al presente informe del cual hace parte integral.

	INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2022	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 3 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

4. METODOLOGÍA.

Para la realización de este informe, la Oficina de Control Interno tomó como Base de datos de Cordis (PQRS) remitida por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios mediante comunicación interna 2022IE2761 del 11 de julio de 2022, con el fin de evaluar de manera independiente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2022 (entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022) a cada dependencia del IDIGER, es preciso mencionar que dicha base de datos contempla los tiempos establecidos para la respuesta así:

Circular 11 de 2020 IDIGER y Decreto 491 de 2020: 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. (El criterio estuvo vigente para el periodo de evaluación desde el 1 de enero hasta el 18 de mayo de 2022)

Circular 011 del 18 de mayo de 2022 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante la cual "los términos de respuesta de los derechos de petición serán los establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015" (El criterio estuvo vigente para el periodo de evaluación desde el 19 mayo hasta el 30 de junio de 2022 dado que reactivó los términos ordinarios de respuesta para las pqr que habían sido ampliados a nivel nacional por el Decreto 491 de 2020 y adoptados por el IDIGER mediante la circular 11 de 2020.)

La base de datos para este periodo, presentada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios consta de 5457 registros de PQRS.

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 enero al 30 de junio de 2022 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 enero al 30 de junio de 2022 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 enero al 30 de junio de 2022.

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 enero al 30 de junio de 2022.

La información solicitada fue presentada por parte de la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios mediante comunicación interna 2022IE2761 del 11/07/2022.

Igualmente, mediante comunicación Interna 2022IE2784 del 12 de Julio de 2022 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 enero al 30 de junio de 2022, 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.

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.

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2022	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 4 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

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.

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 242 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". Los demás aplicables en los criterios establecidos en el numeral 3 del informe (circulares 11 de 2020 y 11 del 2022.)

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 PRIMER SEMESTRE DE 2022	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 5 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

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 primer semestre de 2022, 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 2022-I.

TIPO DE ATENCIÓN	CANAL	TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CON TÉRMINOS PARA LA RESPUESTA DEFINIDOS	Escrito	Correo Certificado	118	142	145	59	96	109	669
		Escrito por Ventanilla	112	131	169	125	158	193	888
	Virtual	Correo defensor del ciudadano	0	0	0	0	1	0	1
		Correo Electrónico Institucional	414	514	472	455	533	569	2957
		Correo Notificación Judicial	6	0	0	2	0	1	9
		Módulo PQRS	73	75	130	70	100	110	558
		Redes Sociales	0	0	0	0	0	0	0
		SDQS	39	48	110	80	56	36	369
		Telefónico	0	0	0	0	0	0	0
	No especificado	No especificado	0	0	0	2	0	4	6
	TOTAL			762	910	1026	793	944	1022

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

Una vez determinada la totalidad de las PQRS del periodo de evaluación (5457 entre enero y junio de 2022), estas se clasifican principalmente en radicaciones en "trámite" y "finalizadas", a continuación en la tabla 2, se muestra la relación de PQRS para cada una de las dependencias y sus grupos funcionales, esto se calcula para 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
DIRECCIÓN GENERAL	5	61	66
DIRECCION GENERAL	5	61	66
OFICINA ASESORA JURÍDICA	24	406	430
GESTION CONTRACTUAL	13	200	213
GESTION PRECONTRACTUAL	1	39	40
GESTION PREDIAL	2	44	46
OFICINA ASESORA JURIDICA	8	123	131
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	2	57	59
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	57	59
PLANEACION INSTITUCIONAL	0	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	1

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
EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS
PRIMER SEMESTRE DE 2022**

Código: EI-FT-56
Versión: 3
Página: 6 de 28
Vigente desde:
28/09/2021

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICACIONES EN TRÁMITE	RADICACIONES FINALIZADO	TOTAL GENERAL
OFICINA TICS	5	38	43
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	5	38	43
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	599	2932	3531
ASISTENCIA TECNICA	242	887	1129
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	32	248	280
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	243	1696	1939
ESCENARIOS DE RIESGO	1	47	48
ESTUDIOS Y DISEÑOS	4	28	32
MONITOREO DE RIESGO	2	12	14
SIG	1	2	3
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	74	12	86
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	21	289	310
ALMACEN	0	2	2
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	29	29
ATENCION AL CIUDADANO	1	6	7
CONTABILIDAD	0	58	58
GESTION ADMINISTRATIVA	4	21	25
GESTION ADMINISTRATIVA – PREDIAL	0	12	12
GESTION DOCUMENTAL	2	26	28
GESTION TALENTO HUMANO	5	88	93
PAGOS	3	31	34
PRESUPUESTO	0	5	5
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	6	11	17
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	39	489	528
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	0	18	18
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	19	230	249
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	2	25	27
SERVICIOS DE LOGISTICA	0	9	9
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	5	69	74
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	7	86	93
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	6	52	58
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	31	458	489
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	4	53	57
COMUNICACIONES	0	7	7
EDUCACION E INVESTIGACION	0	35	35
GESTION LOCAL	9	114	123
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	0	0	0
OBRAS DE MITIGACIÓN	5	59	64
REASENTAMIENTOS	8	121	129
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	0	11	11

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
EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS
PRIMER SEMESTRE DE 2022**

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
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	5	58	63
Total general	726	4731	5457

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 enero a 30 de junio de 2022), es necesario conocer la oportunidad de la respuesta de los radicados en estado finalizado a 30 de junio de 2022, 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.

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 2022-I

DEPENDENCIA/ GRUPO	EFICACIA (FINALIZADAS 30/06/2022)								
	PORCENTAJE DE ASIGNACION SOBRE EL TOTAL DE PQRS DE LA ENTIDAD	TOTAL FINALIZADAS (1+2)	RESPUESTAS OPORTUNAS (RO) (1)	RESPUESTAS VENCIDAS (RV) (2)	FINALIZADAS, PERO SIN REGISTRO DE LA FECHA DE RESPUESTA (3)	EN TRAMITE (30/06/2022) (4)	TOTAL GENERAL ASIGNADAS $\Sigma(1.2.3.4)$	EFICACIA (%) 1/ (1+2)	INEFICACIA (%) 2/ (1+2)
DIRECCIÓN GENERAL	1.2%	61	61	0	0	5	66	100%	0%
DIRECCION GENERAL	1.2%	61	61	0	0	5	66	100%	0%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7.9%	406	288	118	0	24	430	71%	29%
GESTION CONTRACTUAL	3.9%	200	94	106	0	13	213	47%	53%
GESTION PRECONTRACTUAL	0.7%	39	36	3	0	1	40	92%	8%
GESTION PREDIAL	0.8%	44	41	3	0	2	46	93%	7%
OFICINA ASESORA JURIDICA	2.4%	123	117	6	0	8	131	95%	5%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	1.1%	57	54	3	0	2	59	95%	5%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1.1%	57	54	3	0	2	59	95%	5%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0.02%	1	1	0	0	0	1	100%	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0.02%	1	1	0	0	0	1	100%	0%

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
EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS
PRIMER SEMESTRE DE 2022**

Código: EI-FT-56

Versión: 3

Página: 8 de 28

Vigente desde:
28/09/2021

OFICINA TICS	0.8%	38	36	2	0	5	43	95%	5%
OFICINA TECNOLÓGICAS DE INFORMACIÓN Y	0.8%	38	36	2	0	5	43	95%	5%
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	64.7%	2953	2872	60	0	599	3531	97%	2%
ASISTENCIA TECNICA	20.7%	887	857	30	0	242	1129	97%	3%
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	5.1%	248	236	12	0	32	280	95%	5%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	35.5%	1696	1679	17	0	243	1939	99%	1%
ESCENARIOS DE RIESGO	0.9%	47	47	0	0	1	48	100%	0%
ESTUDIOS Y DISEÑOS	0.6%	28	27	1	0	4	32	96%	4%
MONITOREO DE RIESGO	0.3%	12	12	0	0	2	14	100%	0%
SIG	0.1%	2	2	0	0	1	3	100%	0%
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	1.6%	12	12	0	0	74	86	100%	0%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	5.7%	289	270	19	0	21	310	93%	7%
ALMACEN	0.04%	2	2	0	0	0	2	100%	0%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0.5%	29	29	0	0	0	29	100%	0%
ATENCION AL CIUDADANO	0.1%	6	6	0	0	1	7	100%	0%
CONTABILIDAD	1.1%	58	58	0	0	0	58	100%	0%
GESTION ADMINISTRATIVA	0.5%	21	16	5	0	4	25	76%	24%
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	0.2%	12	12	0	0	0	12	100%	0%
GESTION DOCUMENTAL	0.5%	26	26	0	0	2	28	100%	0%
GESTION TALENTO HUMANO	1.7%	88	84	4	0	5	93	95%	5%
PAGOS	0.6%	31	24	7	0	3	34	77%	23%
PRESUPUESTO	0.1%	5	5	0	0	0	5	100%	0%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0.3%	11	8	3	0	6	17	73%	27%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	9.7%	489	462	27	0	39	528	94%	6%
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	0.3%	18	17	1	0	0	18	94%	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.



**INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS
PRIMER SEMESTRE DE 2022**

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

GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	4.6%	230	228	2	0	19	249	99%	1%
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	0.5%	25	22	3	0	2	27	88%	12%
SERVICIOS DE LOGISTICA	0.2%	9	9	0	0	0	9	100%	0%
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	1.4%	69	57	12	0	5	74	83%	17%
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	1.7%	86	85	1	0	7	93	99%	1%
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	1.1%	52	44	8	0	6	58	85%	15%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	9.0%	458	445	13	0	31	489	97%	3%
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	1.0%	53	50	3	0	4	57	94%	6%
COMUNICACIONES	0.1%	7	7	0	0	0	7	100%	0%
EDUCACION E INVESTIGACION	0.6%	35	35	0	0	0	35	100%	0%
GESTION LOCAL	2.3%	114	111	3	0	9	123	97%	3%
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	0.0%	0	0	0	0	0	0	# DIV/0!	# DIV/0!
OBRAS DE MITIGACION	1.2%	59	58	1	0	5	64	98%	2%
REASENTAMIENTOS	2.4%	121	121	0	0	8	129	100%	0%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	0.2%	11	11	0	0	0	11	100%	0%
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	1.2%	58	52	6	0	5	63	90%	10%
TOTAL	100.0%	4752	4489	242	0	726	5457	94%	5%

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, 4489 comunicaciones se contestaron dentro de las fechas límite establecidas por el **sistema cordis**, y 242 comunicaciones **se respondieron posterior a la fecha límite** establecidas en el sistema cordis, **incumpliendo lo establecido en los criterios normativos mencionados anteriormente.**

Teniendo en cuenta que en el *"informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS segundo semestre 2021"* se observaron 426 PQRs contestadas con posterioridad a la fecha límite de respuesta sin la elaboración de acciones correctivas al respecto por parte de las líneas de defensa y la reiteración durante el primer semestre de 2022 de las situaciones evidenciadas, con un total de 242 peticiones con respuesta posterior a las fechas límite, se insta a cada dependencia, primera y segunda línea de defensa a realizar el análisis de las causas particulares del incumplimiento en los términos de respuesta y generar las acciones correctivas necesarias,

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 PRIMER SEMESTRE DE 2022	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 10 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

para 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 primer semestre de 2022**, la atención general de las PQRS pasó del 92% en el periodo de evaluación anterior (segundo semestre de 2021) al 95% en el presente periodo, en comparación con los resultados descritos y comunicación en el “**informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS segundo semestre 2021**”:

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

DEPENDENCIA	RESPUESTAS OPORTUNAS 2021-II	RESPUESTAS OPORTUNAS 2022-I	RESPUESTAS VENCIDAS 2021-II	RESPUESTAS VENCIDAS 2022-I	EFICACIA (%) 2021-II	EFICACIA (%) 2022-II
DIRECCIÓN GENERAL	104	61	1	0	99%	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	326	288	64	118	84%	71%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	76	54	5	3	94%	95%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	1	0	0	100%	100%
OFICINA TICS	50	36	1	2	98%	95%
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	2651	2872	302	60	90%	98%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	317	270	15	19	95%	93%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	572	462	22	27	96%	94%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	579	445	16	13	97%	97%
TOTAL	4677	4489	426	242	92%	95%

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

	INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2022	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 11 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

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 enero al 30 de junio de 2022) 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 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 2022IE2761 del 11 de julio de 2022, las siguientes peticiones, quejas, reclamos o sugerencias relacionadas con posibles hechos de corrupción en el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022:

Tabla 5. PQRS, denuncias posibles actos de corrupción entre enero hasta junio de 2022.

Petición No. 1	
Fecha de asignación	: 30 de junio de 2022
Peticionario(a)	: Anónimo
Usuario que recibe	:
Estado de usuario	: Activo
Acciones adelantadas	: De conformidad con el análisis efectuado, esta petición anónima que llegó sin soportes fue reclasificada, por no corresponder a hechos constitutivos de posibles actos de Corrupción. Teniendo en cuenta lo anterior, se generó radicado No. 2022ER10539 y se solicitó su asignación a la Oficina Asesora Jurídica.
Estado	: En Trámite

Fuente: Tomado de la comunicación interna 2022IE2761 del 11 de julio 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.

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 PRIMER SEMESTRE DE 2022	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 12 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

De acuerdo con lo anterior, se observó que la entidad dio el trámite establecido a una (1) queja reportada por posibles hechos de corrupción en el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2022, **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.

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 2022IE2761 del 11 de julio de 2022 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 servidor público en el año 2020	Investigación disciplinaria	Oficina Asesora Jurídica
2	Posible desatención a las peticiones asignadas a servidor correspondientes a la vigencia 2021	Indagación Preliminar – Averiguación de responsables	Subdirección de Análisis
3	Posible desatención a petición presentada por ente de control durante la vigencia 2021	Indagación Preliminar – Averiguación de responsables	Oficina Asesora Jurídica
4	Posible incumplimiento en los términos para dar respuesta a peticiones presentadas durante la vigencia 2021	Indagación Preliminar – Averiguación de responsables	Subdirección de Emergencias
5	Posible desatención a las peticiones asignadas a servidor correspondientes a la vigencia 2022	En evaluación – Noticia disciplinaria recibida en periodo cobijado por medida de suspensión de términos adoptada mediante Resolución 074 de 2022 expedida por la Dirección General y vigente hasta la fecha.	Subdirección de Emergencias

Fuente: Tomado de la comunicación interna 2022IE2761 del 11 de julio 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 período 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.

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 PRIMER SEMESTRE DE 2022	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 13 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

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 si estos 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 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 2022IE2761, los informes mensuales de PQRS del periodo comprendido entre el mes de enero hasta mayo de 2022 y que estos se encuentran publicados junto con los informes trimestrales de la vigencia 2022 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.

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2022	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 14 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

Por otro lado mediante correo electrónico del 11 de julio de 2022, el grupo de atención al ciudadano manifestó que el informe correspondiente al mes de junio a la fecha del presente informe se “*encuentra en elaboración*”.

Recomendación: Una vez finalizada la elaboración del informe de PQRS del mes de junio de 2022 y el informe del segundo trimestre de 2022 por parte del equipo de trabajo de atención a la ciudadanía, se recomienda socializar a las líneas estratégicas su contenido y resultados y publicar en el numeral 4.10 de la sección transparencia y acceso a la información pública.

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.

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 mayo de 2022 a mediante comunicación interna 2022IE2761 del 11 de julio de 2022.

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 enero, febrero, marzo, abril y mayo fueron cargados por el IDIGER en la página de la Veeduría Distrital (redquejas.veedurriadistrital.gov.co - <http://redquejas.veedurriadistrital.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.**

Respecto del informe del mes de junio el grupo de trabajo de atención al ciudadano manifestó mediante correo electrónico del 11 de julio de 2022, que este “se encuentra en elaboración” por lo tanto de acuerdo con el criterio evaluado una vez se elabore el plazo máximo de remitirlo a la veeduría será el próximo 25 de julio de 2022.

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 PRIMER SEMESTRE DE 2022	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 15 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

5.6 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 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 Secretaría 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 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).**

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 PRIMER SEMESTRE DE 2022	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 16 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

- **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 2022IE2669 del 5 de julio de 2022: *“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 enero al 30 de junio de 2022 (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 2022IE2784 del 12 de junio de 2022, la Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación del Cambio Climático, respondió *“Para el periodo señalado no fue radicada ninguna solicitud ciudadana.”*

- **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 3. Procedimiento Defensor del ciudadano publicado en el mapa de procesos.



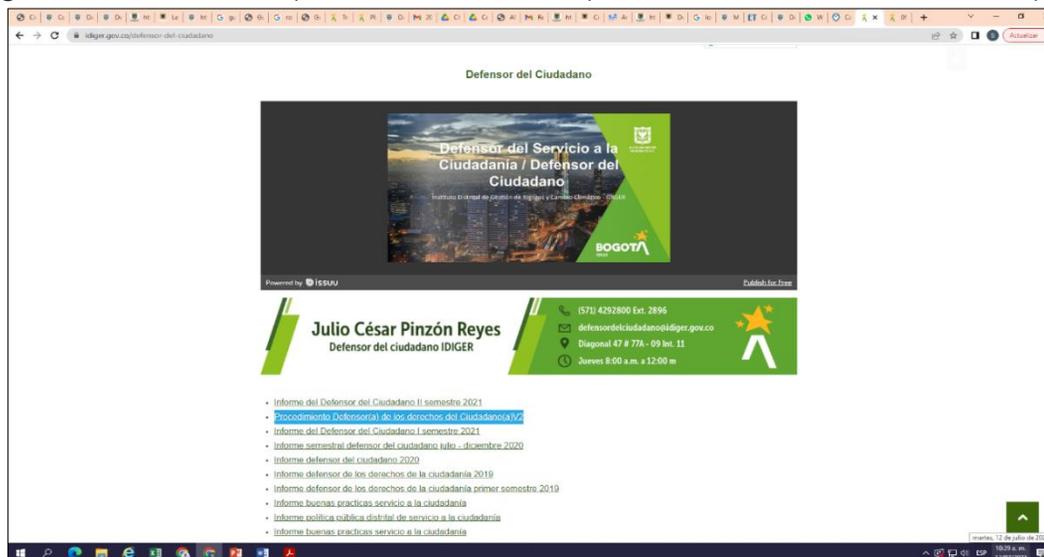
Fuente: Página web institucional, mapa de procesos <https://www.idiger.gov.co/web/guest/ac>

Así mismo se observó que dicho procedimiento fue publicado en el espacio del defensor del ciudadano en la página web del IDIGER, al consultarlo, permite su visualización de la misma manera que en el mapa de procesos de la entidad como se ilustra en la siguiente imagen.

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 PRIMER SEMESTRE DE 2022	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 17 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

Imagen 4. Publicación del procedimiento en el espacio del defensor del ciudadano página web.

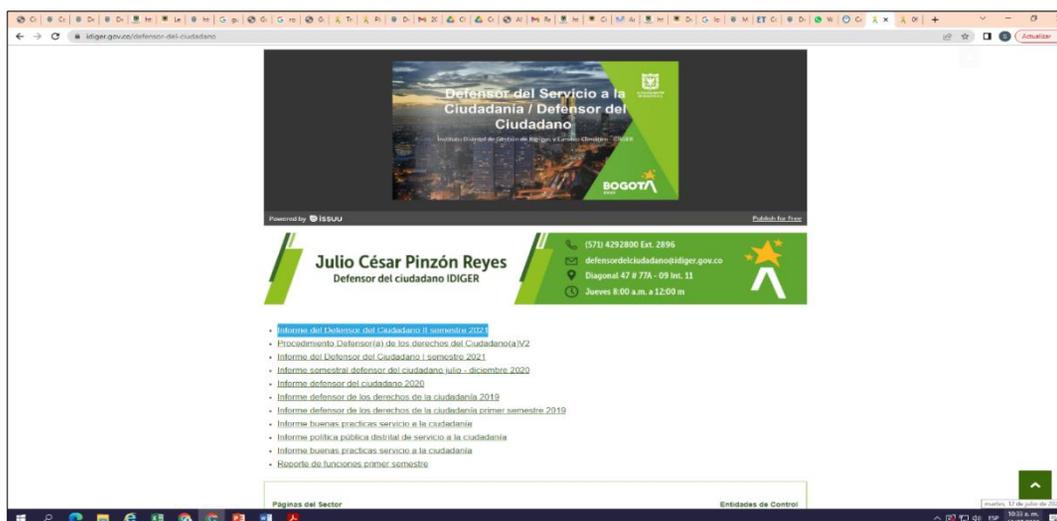


Fuente: Página web institucional, <https://www.idiger.gov.co/defensor-del-ciudadano>

• **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 5. Publicación Informe funciones Defensor del Ciudadano.



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

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 PRIMER SEMESTRE DE 2022	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 18 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

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 a la fecha de elaboración del presente informe aún no se ha elaborado por parte del defensor del ciudadano el informe de su gestión y remitido al “jefe de la entidad a la veeduría distrital y secretaria general de la alcaldía mayor de Bogotá”, lo anterior, debido a que con corte de 30 de junio el informe de las funciones del defensor del ciudadano deben presentarse en el mes de julio de 2022 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.

Esta situación es manifestada por la Subdirección de Reducción de riesgo y efectos de cambio climático mediante comunicación interna 2022IE2784 del 12 de julio de 2022:

“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...”

Y debido a que para el desarrollo del mismo se depende de datos e informes remitidos desde otras áreas de la entidad con corte a 30 de junio, se informa que no es posible la entrega de la información completa en la fecha solicitada. Por lo que atendiendo a los plazos establecidos en el manual, se realizará la entrega de información del informe del Defensor del Ciudadano dentro del plazo previamente mencionado. Por otra parte se comunica que la gestión desarrollada por el Defensor se publica periódicamente en la página web del IDIGER, en el módulo del Defensor del Ciudadano.”

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, Secretaría 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 están cumpliendo 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.**

5.7 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.

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.

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2022	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 19 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

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 “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 revisó 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 enero al 30 de junio de 2022, el Comité de Gestión y Desempeño Institucional mediante reunión del 29 de marzo de 2022 incluyó en la agenda en el punto “1.1. Informe 2021 Defensor Ciudadano y seguimiento”.

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 29 de marzo de 2022, se observó que hacía alusión al informe semestral de las funciones del defensor del ciudadano correspondiente al segundo semestre de 2021, lo anterior teniendo en cuenta que en reunión del 28 de octubre de 2021 se hizo seguimiento a las funciones ejecutadas durante el 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 primer semestre de 2022 y se deje evidencia en el acta de las observaciones o recomendaciones taxativas del Comité, frente al cumplimiento de dichas funciones cuando aplique.

	INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2022	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 20 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

5.8 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, 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)

Condición: Se observó que en el periodo de evaluación se registraron 147 peticiones provenientes de los siguientes entes externos de control: Contraloría de Bogotá (48), Procuraduría General de la Nación (2), Veeduría Distrital (10) y personería de Bogotá (87).

La oficina de control interno seleccionó una muestra aleatoria no estadística del 10% de las comunicaciones remitidas por los entes externos de control en el periodo de evaluación (14 comunicaciones de 147) así: Contraloría de Bogotá (5 comunicaciones, 2022ER444, 2022ER688, 2022ER911, 2022ER1671 y 2022ER2371); Procuraduría General de la Nación (2 comunicaciones 2022ER237, 2022ER9240); Veeduría Distrital (2 comunicaciones 2022ER8, 2022ER1657) y Personería de Bogotá (5 comunicaciones 2022ER60, 2022ER179, 2022ER189, 2022ER459 y 2022ER524), 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 (**pertinencia**).

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 30 de junio de 2022 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 primer semestre de 2022**, la atención general de las PQRS pasó del 92% en periodo de evaluación anterior al 95% 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 segundo semestre de 2021**.

A partir del seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS del primer semestre de 2022, 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.

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 PRIMER SEMESTRE DE 2022	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 21 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

Lo anterior de acuerdo las condiciones descritas en la observación 1 del presente informe y las evidencias evaluadas, en el numeral 5.1 verificación al cumplimiento de los términos de respuesta de las pqs de acuerdo con las normas legales vigentes.

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 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, 5.6 Seguimiento implementación de las funciones del defensor del Ciudadano del IDIGER, 5.7 Seguimiento de las funciones del defensor del Ciudadano por parte del Representante legal y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del IDIGER y 5.8 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 primer semestre de 2022.	<p>Observación 1: Se evidenciaron 242 comunicaciones/peticiones “Finalizadas” contestadas con posterioridad a la fecha límite de respuesta.</p> <p>Nota: Teniendo en cuenta que en el “informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS segundo semestre 2021”, se observó la misma situación, es decir, para ese periodo evaluado se observaron 426 PQRS finalizadas y contestadas con posterioridad a la fecha límite de respuesta (sin observar a la fecha de elaboración del presente informe, por parte de esta oficina la comunicación de acciones correctivas al respecto por parte de las líneas de defensa) y dados los datos anteriormente expuestos, en el presente seguimiento se observó igualmente, reiteración de las situaciones evidenciadas con 242 peticiones finalizadas con respuesta posterior a las fechas límite, se da 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, por lo cual frente a la observación 1 registrada de manera general para la entidad y se insta a cada dependencia, primera y segunda línea de defensa a realizar el análisis de 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 1° 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.</p>	Página 4 a la 10.

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

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.

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2022	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 22 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

7. RECOMENDACIONES

- 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.
- Una vez finalizada la elaboración del informe de PQRS del mes de junio de 2022 y el informe del segundo trimestre de 2022 por parte del equipo de trabajo de atención a la ciudadanía, se recomienda socializar a las líneas estratégicas su contenido y resultados y publicar en el numeral 4.10 de la sección transparencia y acceso a la información pública.
- 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, Secretaría 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.
- 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 primer semestre de 2022 y se deje evidencia en el acta de las observaciones o recomendaciones taxativas del Comité, frente al cumplimiento de dichas funciones cuando aplique.
- Dado que durante el primer semestre de 2022 el 71,4% 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 5° 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.

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.

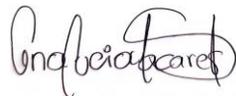
9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.

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

	INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2022	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 23 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

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

- 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, tenido 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.
- 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	
 SERGIO ANDRÉS NAVARRO HERNÁNDEZ Profesional Universitario Oficina de Control Interno.		 ANA LUCIA BACARES TOLEDO Jefe Oficina de Control Interno.	
Fecha:	18/07/2022.	Fecha:	19/07/2022.