



**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 2022**

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 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 segundo 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 julio hasta el 31 de diciembre de 2022 (de aquí en adelante periodo de evaluación), a partir de la información suministrada por:

- Subdirección Corporativa – Atención al Ciudadano, mediante comunicación Interna 2023IE645 de 06 de febrero de 2023, (para los cálculos se tomó como referencia la base del sistema CORDIS remitida).
- Oficina de Control Disciplinario Interno mediante comunicaciones internas 2023IE636 de 06 de febrero de 2023 y 2023IE570 del 01 de febrero de 2023.
- Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático mediante comunicación interna 2023IE622 de 03 de febrero de 2023 teniendo en cuenta 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.



**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 2022**

Código: EI-FT-56

Versión: 3

Página: 2 de 28

Vigente desde:
28/09/2021

- 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"
- 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"
- 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 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 mediante comunicación interna 2023IE645 del 06 de febrero de 2023; se anexa íntegra como fue presentada 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.

4. METODOLOGÍA.

Para la realización de este informe, la Oficina de Control Interno tomó como insumo la Base de datos de CORDIS (PQRS) remitida por la Subdirección Corporativa mediante comunicación interna 2023IE645 del 06 de febrero de



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

Código: EI-FT-56

Versión: 3

Página: 3 de 28

Vigente desde:
28/09/2021

2023, 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 julio al 31 de diciembre de 2022) al IDIGER. Esta base de datos contempla los tiempos establecidos para la repuesta de acuerdo con la 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".

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 01 de julio al 31 de diciembre 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 01 de julio al 31 de diciembre de 2022 y su respuesta.

Sumado a lo anterior, se requirió Indicar el número de procesos disciplinarios que se encuentre adelantando por la Oficina de Control Disciplinario Interno 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 01 de julio al 31 de diciembre de 2022.

La información solicitada fue presentada por parte de la Subdirección Corporativa mediante comunicación interna 2023IE645 del 06 de febrero de 2023 y 2023IE35 del 03 de enero de 2023, y por la Oficina de Control Disciplinario Interno por medio de comunicación interna 2023IE636 de 06 de febrero de 2023 y 2023IE570 del 01 de febrero de 2023.

Igualmente, mediante comunicación Interna 2023IE622 de 03 de febrero de 2023 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 para el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre 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.

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. Con el fin de presentar las correspondientes hallazgos, recomendaciones y conclusiones derivadas de la ejecución del ejercicio del seguimiento.



**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 2022**

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

Con el fin de verificar si la entidad dio trámite y respuesta a la totalidad de las PQRS interpuestas por la ciudadanía y otros grupos de valor en el período de evaluación de acuerdo con los siguientes criterios:

NO CONFORMIDAD 1: Incumplimiento a lo establecido en la normatividad legal vigente con respecto a la oportunidad en la respuesta de las PQRS teniendo en cuenta que de un total de 5.613 de peticiones allegadas a la entidad durante el segundo semestre de 2022 430 equivalente a un 7.66% evidencian extemporaneidad en su 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".



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

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

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.).

Comunicación interna 2023IE645 del 06 de febrero de 2023 enviada por la Subdirección Corporativa- Atención al ciudadano

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, teniendo en cuenta la base datos emitida mediante comunicación interna 2023IE645 del 06 de febrero de 2023, 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 2022, con el fin de ilustrar lo anterior y adicionalmente conocer la totalidad de PQRS atendidas en el periodo de evaluación por la entidad.

Tabla 1. Distribución mensual y por canal de las PQRS 2022-II.

TIPO DE ATENCIÓN	CANAL	TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CON TÉRMINOS PARA LA RESPUESTA DEFINIDOS	Escrito	Correo Certificado	82	90	99	74	76	95	516
		Escrito por Ventanilla	175	251	281	295	274	170	1446
	Virtual	Correo defensor del ciudadano	1	0	0	0	0	0	1
		Correo Electrónico Institucional	370	498	681	611	777	501	3438
		Correo Notificación Judicial	2	0	0	1	2	5	10
		Módulo PQRS	96	108	122	217	149	67	759
		Redes Sociales	0	0	0	0	0	0	0
		SDQS	33	47	48	53	61	37	279
		Telefónico	0	0	0	0	0	0	0
	No especificado	No especificado	6	6	1	3	2	2	20
	TOTAL			765	1000	1232	1254	1341	877

Fuente: Elaboración de la OCl con base en la información suministrada por la Subdirección Corporativa.



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

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

Para el período de evaluación se radicaron 6469 PQRS que se encuentran clasificadas principalmente en radicaciones “Finalizadas”, “En trámite” y “Sin Asignar”, distribuidas en: 5961 PQRS finalizadas, 438 PQRS se encuentran en trámite, 70 sin asignar. En la tabla 2 se muestra la relación de PQRS para cada una de las dependencias y sus grupos funcionales:

Tabla 2. Estado de las peticiones por dependencias (Finalizados, en trámite y sin asignar)

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICACIONES EN TRÁMITE	RADICACIONES FINALIZADO	SIN ASIGNAR	TOTAL GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL	1	51	0	52
DIRECCION GENERAL	1	51	0	52
OFICINA ASESORA JURÍDICA	12	123	0	123
GESTION CONTRACTUAL	9	59	0	68
GESTION PRECONTRACTUAL	0	10	0	10
GESTION PREDIAL	2	3	0	5
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	51	0	52
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	5	19	0	24
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	5	19	0	24
PLANEACION INSTITUCIONAL	0	0	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	0	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	1	0	1
OFICINA TICS	1	38	0	39
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	1	38	0	39
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	350	5017	67	5434
ASISTENCIA TECNICA	236	1653	0	1889
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	17	113	0	130
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	71	3188	0	3259
ESCENARIOS DE RIESGO	1	17	0	18
ESTUDIOS Y DISEÑOS	1	9	0	10
MONITOREO DE RIESGO	1	11	0	12
SIG	0	1	0	1
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	23	25	67	115
SUBD. CORPORATIVA	4	102	0	106



**INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS
SEGUNDO 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	SIN ASIGNAR	TOTAL GENERAL
ALMACEN	0	0	0	0
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	12	0	12
ATENCION AL CIUDADANO	2	0	0	2
CONTABILIDAD	0	0	0	0
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	0	0
GESTION ADMINISTRATIVA – PREDIAL	0	2	0	2
GESTION DOCUMENTAL	0	24	0	24
GESTION TALENTO HUMANO	0	12	0	12
PAGOS	0	29	0	29
PRESUPUESTO	0	0	0	0
SUBD. CORPORATIVA	2	23	0	17
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	34	454	3	491
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	0	6	0	6
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	10	253	0	263
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	0	12	0	12
SERVICIOS DE LOGISTICA	0	0	0	0
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	9	34	0	43
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	0	77	0	77
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	15	72	3	90
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	31	156	0	187
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	6	32	0	38
COMUNICACIONES	0	2	0	2
EDUCACION E INVESTIGACION	0	18	0	18
GESTION LOCAL	12	40	0	52
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	0	0	0	0
OBRA DE MITIGACION	4	7	0	11
REASENTAMIENTOS	7	28	0	35



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

Código: EI-FT-56
Versión: 3
Página: 8 de 28
Vigente desde: 28/09/2021

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICACIONES EN TRÁMITE	RADICACIONES FINALIZADO	SIN ASIGNAR	TOTAL GENERAL
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	1	3	0	4
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	1	26	0	27
Total general	438	5961	70	6469

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

Teniendo en cuenta lo anterior, de los 6.469 PQRS radicados durante el periodo de evaluación (01 de julio a 31 de diciembre de 2022), 5.613 que representa el 87% tienen fecha límite de respuesta a 31 de diciembre de 2022.

Con el fin de determinar el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en los criterios anteriormente mencionados, se presenta la tabla 3 en las que se mostrarán las PQRS atendidas oportunamente y aquellas que excedieron la fecha límite para la respuesta.

Tabla 3. Cumplimiento en los términos de respuesta de las PQRS a corte de 31 de diciembre de 2022.

PQRS "FINALIZADOS"		PQRS EN "EN TRÁMITE"		PQRS "SIN ASIGNAR"		TOTAL, PQRS CON FECHA LÍMITE DE RESPUESTA AL 31/12/2022	
5.597		14		2		5.613	
En términos	Fuera de términos	En términos	Fuera de términos	En términos	Fuera de términos	En términos	Fuera de términos
5.183	414	0	14	0	2	5.183	430

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

De acuerdo con la tabla anterior, se observó que de las 5.613 PRQS allegadas, se contestaron dentro de los términos 5.183 correspondiente al 92.34% y 430 PQRS 7.66% fuera de términos, de los cuales 414 se respondieron posterior a la fecha límite establecida en el sistema CORDIS y 16 clasificadas como "En trámite" y "Sin asignar" no cuentan con respuesta teniendo en cuenta que su fecha límite era el 31 de diciembre de 2022.

A continuación se realiza un análisis comparativo de la oportunidad de las respuestas por cada una de las dependencias:



**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 2022**

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

Tabla 4. PQRS por dependencia con respuesta a corte de 31 de diciembre de 2022 (Período de evaluación).

DEPENDENCIA	PQRS CON FECHA LÍMITE DE RESPUESTA A CORTE DE 31 DE DICIEMBRE DE 2022 (PERÍODO DE EVALUACIÓN)	DENTRO DE TÉRMINOS (PERÍODO DE EVALUACIÓN)	FUERA DE TÉRMINOS (PERÍODO DE EVALUACIÓN)	% DE RESPUESTAS DENTRO DE TÉRMINOS	% DE RESPUESTAS POR FUERA DE TÉRMINOS	% DE PQRS RADICADAS CON FECHA LÍMITE DE RESPUESTA A CORTE DE 31 DE DICIEMBRE DE 2022 (PERÍODO DE EVALUACIÓN)
DIRECCIÓN GENERAL	47	45	2	95,74%	4,26%	0,84%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	121	96	25	79,34%	20,66%	2,16%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	17	15	2	88,24%	11,76%	0,30%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	1	0	100,00%	0,00%	0,02%
OFICINA TICS	38	37	1	97,37%	2,63%	0,68%
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	4732	4399	333	92,96%	7,04%	84,30%
SUBD. CORPORATIVA	82	76	6	92,68%	7,32%	1,46%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	12	12	0	100,00%	0,00%	0,21%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	418	390	28	93,30%	6,70%	7,45%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	145	112	33	77,24%	22,76%	2,58%
TOTAL	5613	5183	430	92,34%	7,66%	100%

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

El cuadro anterior describe la totalidad de PQRS radicadas en el periodo de evaluación y con fecha límite de respuesta a 31 de diciembre de 2022 por cada una de las dependencias de la entidad, que corresponde a 5.613 de las cuales el 92,34% se respondieron dentro de los términos establecidos y el 7,66% se respondieron fuera de términos.

Se observa que la dependencia que más recibe solicitudes de PQRS es la SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO con un 84,30% de la totalidad de las solicitudes radicadas con fecha límite a 31 de diciembre de 2022 que equivalen a 4.732 PQRS con oportunidad de respuesta del 92,96% y 7,32% por fuera de términos. De igual manera se evidencia que la OFICINA DE CONTROL INTERNO es la dependencia que menos recibe PQRS para este caso cuenta con una (1) PQRS (para el periodo de evaluación).

Teniendo en cuenta la concurrencia al incumplimiento a los términos de respuesta de las PQRS de acuerdo con las normas legales vigentes en los informes semestrales realizados por la Oficina de Control Interno durante la vigencia 2021 y 2022, se evidencia el incumplimiento de los criterios evaluados.



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

Código: EI-FT-56

Versión: 3

Página: 10 de 28

Vigente desde:
28/09/2021

Causas: Posible Inefectividad en los controles establecidos para asegurar el cumplimiento normativo en los términos de respuesta

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

Recomendación: Por lo anterior, 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, 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 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.

5.2 DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.

CONFORMIDAD 1

Se observó que la entidad dio el trámite establecido a cinco (5) quejas reportadas por posibles actos de corrupción en el período comprendido entre el 1 de junio al 31 de diciembre 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 artículo 76.

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 Oficina de Control Disciplinario Interno comunicó a la Oficina de Control Interno mediante comunicación interna 2023IE636 del 06 de febrero de 2023, informe sobre las 5 peticiones, quejas,



**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 2022**

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

reclamos o sugerencias-PQRS recibidas durante el segundo semestre de la vigencia 2022, relacionadas como posibles actos de corrupción.

De acuerdo con lo anterior, se observó que la entidad dio el trámite establecido a cinco (5) quejas, peticiones reportadas por posibles actos de corrupción en el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre 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 artículo 76.

5.3 PROCESOS DISCIPLINARIOS QUE SE ENCUENTRE ADELANTANDO LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO RELACIONADOS CON LA EMISIÓN DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS O SIN RESPUESTA.

CONFORMIDAD 2

La Oficina de control interno disciplinario Interno recibió (1) proceso disciplinario relacionado con la emisión de respuestas extemporánea o sin respuesta que se encuentran vigente a la fecha, el cual se encuentra en etapa auto de apertura de investigación disciplinaria por la posible no atención de una petición recibida en el mes de mayo de 2022.

Criterio: Art 31 de la ley 1755 de 2015 "*Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario*".

Condición: 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 con lo indicado por la Oficina de Control Disciplinario Interno, mediante comunicación interna 2023IE570 del 1 de febrero de 2023 informa que recibió el siguiente proceso disciplinario relacionado con la emisión de respuestas extemporánea o sin respuesta que se encuentran vigentes a la fecha:

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

DEPENDENCIA INVOLUCRADA	DETALLE CONDUCTA	NOTICIA DISCIPLINARIA	ETAPA / DECISIÓN ADOPTADA
Subdirección de Manejo de Emergencias y Desastres	de Presunto incumplimiento en los términos para dar respuesta a petición radicada en el IDIGER en julio de 2022	De oficio	Auto Inhibitorio

Fuente: Tomado de la comunicación interna 2023IE570 del 1 de febrero de 2023 remitida a esta Oficina de control Disciplinario Interno



**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 2022**

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

Recomendación: Se recomienda a la línea estratégica, primera y segunda línea de defensa analizar las causas de la respuesta extemporánea o vencidas sin respuesta presentada 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.

CONFORMIDAD 3

Se evidencian los informes mensuales de PQRS del periodo comprendido entre el mes de julio hasta diciembre 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.

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 remitió a la Oficina de Control Interno mediante comunicación interna 2023IE645 del 6 de febrero de 2023, los informes mensuales de PQRS del periodo comprendido entre el mes de julio hasta diciembre 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.

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

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-pars>

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 Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veeduría Distrital.

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

CONFORMIDAD 4

Se observó que los informes de PQRS correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022, fueron cargados por el IDIGER en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, dentro de los 15 días hábiles mes siguiente al respectivo corte, lo anterior dando **cumplimiento al Decreto 371 de 2010, artículo 3 numeral 3 y la totalidad de los requisitos establecidos en la circular 006 de 2017.**

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 Numeral 3) "El



**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 2022**

Código: EI-FT-56
Versión: 3
Página: 14 de 28
Vigente desde: 28/09/2021

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 los informes de PQRS correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022, fueron cargados por el IDIGER en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, dentro de los 15 días hábiles mes siguiente al respectivo corte, lo anterior dando **cumplimiento al Decreto 371 de 2010, artículo 3 numeral 3 y la totalidad de los requisitos establecidos en la circular 006 de 2017.**

5.6 SEGUIMIENTO IMPLEMENTACIÓN DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL IDIGER.

CONFORMIDAD 5

Cumplimiento de las funciones 2, 3 y 6 del defensor del ciudadano, en el periodo de evaluación, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 847 de 2019 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

Criterio: Con el fin de verificar el cumplimiento de las funciones del defensor del ciudadano durante el periodo de evaluación, en específico para el presente seguimiento las funciones 2, 3 y 6, teniendo en cuenta el **Decreto 847 de 2019 "Artículo 14. Funciones del Defensor de la Ciudadanía, la 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: 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 2, 3 y 6).

- **Función: 2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la**



**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 2022**

Código: EI-FT-56

Versión: 3

Página: 15 de 28

Vigente desde:
28/09/2021

ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

Se observó radicado 2022IE5052 de diciembre de 2022 donde se realizaron las siguientes recomendaciones a las áreas que tienen metas y acciones relacionadas a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Oficina Asesora de Planeación, Subdirección Corporativa y Tecnologías de la Información y Comunicaciones) para que sean asignados los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades programadas.

Al igual que se realizó una recomendación para que sea programado dentro del presupuesto anual los recursos necesarios para el buen funcionamiento del área de servicio a la ciudadanía.

De igual manera se evidenció el radicado 2023IE468 del 27 de enero de 2023 donde se remitió al representante legal el INFORME DE GESTIÓN - DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO Julio - Diciembre 2022, publicado en la página web en la sección Atención y Servicios a la ciudadanía-Defensor al ciudadano <https://www.idiger.gov.co/defensor-del-ciudadano>, donde menciona las recomendaciones antes descritas: "En diciembre 2022 se realizó la recomendación a las áreas que tienen metas y acciones relacionadas a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Oficina Asesora de Planeación Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios y Tecnologías de la Información y Comunicaciones) para que sean asignados los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades programadas que corresponden a siete (7) compromisos interinstitucionales y productos de la implementación de la PPDSC establecidos en el plan de acción de la Matriz de Seguimiento CONPES D.C. 03 PPDSC, así como que se programe dentro del presupuesto anual los recursos necesarios para el buen funcionamiento del área de servicio a la ciudadanía".

De igual manera en el mismo informe se realizan recomendaciones para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.

Una vez evaluadas las evidencias con respecto a la función 2, se evidenció cumplida.

- **Función 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.**

Se observó en el INFORME DE GESTIÓN - DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO Julio - Diciembre 2022, publicado en la página web en la sección Atención y Servicios a la ciudadanía-Defensor al ciudadano <https://www.idiger.gov.co/defensor-del-ciudadano>, el análisis de las peticiones donde se identificaron recomendaciones frente a las problemáticas detectadas en el análisis, dando cumplimiento a la función 3.

- **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



**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 2022**

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

las funciones del Defensor del ciudadano del IDIGER desarrolladas en el segundo semestre de 2022 en el siguiente link <https://www.idiger.gov.co/defensor-del-ciudadano- Informe del Defensor del Ciudadano II semestre 2022> <https://www.idiger.gov.co/documents/20182/1332095/Informe+Defensor+del+Ciudadano+2022-2.pdf/fc2ebe44-e6cf-45a3-95b0-f3407da0794f>

Se evidenció envío del INFORME DE GESTIÓN - DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO Julio - Diciembre 2022 mediante radicado 2023IE468 del 27 de enero de 2023, a la Veeduría Distrital mediante radicado 2023IE1074 del 27 de enero de 2023 y a la secretaria Distrital mediante radicado 2023EE1075 de fecha 27 de enero de 2023, dando cumplimiento al 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, el cual menciona en la función 6: *“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.”*

Así las cosas, una vez evaluadas las evidencias respecto de las funciones 2, 3 y 6 del defensor del ciudadano, en el periodo de evaluación, se evidenció que éstas cumplen con lo establecido en el Decreto 847 de 2019 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.

CONFORMIDAD 6

Cumplimiento al seguimiento de las funciones del defensor del ciudadano por parte del representante legal y el comité institucional de gestión y desempeño del IDIGER de acuerdo Decreto 847 de 2019 art. 13 Parágrafo 3.

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.”



**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 2022**

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

Condición: Teniendo en cuenta 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”*.

De acuerdo con lo reportado por el defensor al ciudadano con relación a este punto menciona en comunicación 2023IE622 del 3 de febrero de 2023 lo siguiente: *“De acuerdo a lo comunicado en anteriores ocasiones, el informe se entrega el 31 de enero, por lo que la presentación del mismo ante el comité de gestión y desempeño se realiza posterior a ello en el mes de febrero”*.

Se evidencia que se ha realizado seguimiento a las funciones mediante Comité de Gestión y Desempeño, sin embargo se **recomienda** que el seguimiento a las funciones del defensor al ciudadano en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional se realice semestralmente con el fin de asegurar el cumplimiento de las funciones establecidas Decreto 847 de 2019 art. 13 Parágrafo 3.

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.

OBSERVACIÓN 1

Cumplimiento parcial de la entidad en cuanto a las respuestas a las PQRS radicadas por los entes externos de control en el periodo de evaluación, en términos de oportunidad.

Criterio: Guía rol de las unidades u oficinas de control Interno, auditoría interna o quien haga sus veces, diciembre de 2018, DAFP Numeral **2.3 Rol de la relación con entes externos de control (Página 19):**

...“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 entidad¹⁰, 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.*

Condición: Una vez recibida la base de datos de PQRS suministrada por la Subdirección Corporativa- Atención al ciudadano, la Oficina de Control Interno, realizó un muestreo aleatorio no estadístico de PQRS radicadas por parte de los siguiente entes de control: Contraloría de Bogotá, Procuraduría General de la Nación, Veeduría Distrital



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

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

personería de Bogotá, Concejo de Bogotá.

Durante el periodo de evaluación se radicaron 305 peticiones provenientes de los siguientes entes externos de control con fecha límite para su respuesta corte 31 de diciembre de 2022 y en estado de Finalizado distribuidas de la siguiente manera: Contraloría de Bogotá (71), Procuraduría General de la Nación (7), Veeduría Distrital (20) y personería de Bogotá (93), Concejo de Bogotá (114). De las 305 PQRS, 270 PQRS correspondiente al 89% se contestaron a tiempo y 35 PQRS corresponde al 11,47% se contestaron fuera de términos.

***Contraloría de Bogotá (71)**

De las 71 PQRS provenientes de la Contraloría de Bogotá, 62 PQRS se contestaron a tiempo que corresponde al 87% y 9 PQRS que corresponde al 13% se contestaron fuera de términos.

Tabla 5- PQRS provenientes de la Contraloría de Bogotá

VIGENCIA	RADICADO	CODIGO DOCUMENTO	FECHA RADICACION	SUBDIRECCION OFICINA	ENTIDAD	FECHA LIMITE	FECHA CULMINACION	ESTADO TRAMITE	CUMPLIMIENTO
2022	ER	10574	01/07/2022	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	07/07/2022	12/07/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	11753	19/07/2022	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	03/08/2022	05/08/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	12629	02/08/2022	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONTRALORIA DISTRITAL	17/08/2022	24/08/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	13849	19/08/2022	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	31/08/2022	09/09/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	17517	04/10/2022	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	19/10/2022	25/10/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	18255	12/10/2022	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	27/10/2022	28/10/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	18357	13/10/2022	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	28/10/2022	17/11/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	19311	31/10/2022	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	02/11/2022	17/11/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	21317	22/11/2022	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	24/11/2022	28/11/2022	FINALIZADO	fuera de término

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

***Procuraduría General de la Nación (7)**

De las 7 PQRS provenientes de la **Procuraduría General de la Nación**, 7 PQRS se contestaron a tiempo que corresponde al 100% del total de las solicitudes.



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

Código: EI-FT-56
Versión: 3
Página: 19 de 28
Vigente desde: 28/09/2021

Veeduría Distrital (20)

De las 20 PQRS provenientes de **Veeduría Distrital**, 17 PQRS se contestaron a tiempo que corresponde al 85% y 3 PQRS que corresponde al 15% se contestaron fuera de términos.

Tabla 6- PQRS provenientes de la Veeduría Distrital

VIGENCIA	RADICADO	CODIGO DOCUMENTO	FECHA RADICACION	SUBDIRECCION OFICINA	ENTIDAD	FECHA LIMITE	FECHA CULMINACION	ESTADO TRAMITE	CUMPLIMIENTO
2022	ER	11752	19/07/2022	SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	VEEDURIA DISTRITAL	03/08/2022	04/08/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	14482	31/08/2022	OFICINA ASESORA JURIDICA	VEEDURIA DISTRITAL	14/09/2022	20/09/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	22210	01/12/2022	DIRECCION GENERAL	VEEDURIA DISTRITAL	16/12/2022	19/12/2022	FINALIZADO	fuera de término

Fuente: Elaboración de la OCI con base en la información suministrada por la Subdirección Corporativa

Personería de Bogotá (93)

De las 93 PQRS provenientes de **Personería de Bogotá**, 78 PQRS se contestaron a tiempo que corresponde al 84% y 15 PQRS que corresponde al 15% se contestaron fuera de términos.

Tabla 7- PQRS provenientes de la Personería de Bogotá

VIGENCIA	RADICADO	CODIGO DOCUMENTO	FECHA RADICACION	SUBDIRECCION OFICINA	ENTIDAD	FECHA LIMITE	FECHA CULMINACION	ESTADO TRAMITE	CUMPLIMIENTO
2022	ER	11662	18/07/2022	SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	PERSONERIA DE BOGOTA	26/07/2022	27/07/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	12919	05/08/2022	SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	PERSONERIA DE BOGOTA	22/08/2022	29/08/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	13550	16/08/2022	OFICINA ASESORA JURIDICA	PERSONERIA DE BOGOTA	30/08/2022	06/09/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	14255	26/08/2022	SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	PERSONERIA DE BOGOTA	09/09/2022	13/09/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	16337	22/09/2022	SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	PERSONERIA DE BOGOTA	06/10/2022	07/10/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	16531	26/09/2022	SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	PERSONERIA DE BOGOTA	10/10/2022	11/10/2022	FINALIZADO	fuera de término



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

Código: EI-FT-56
Versión: 3
Página: 20 de 28
Vigente desde:
28/09/2021

VIGENCIA	RADICADO	CODIGO DOCUMENTO	FECHA RADICACION	SUBDIRECCION OFICINA	ENTIDAD	FECHA LIMITE	FECHA CULMINACION	ESTADO TRAMITE	CUMPLIMIENTO
2022	ER	20113	04/11/2022	OFICINA ASESORA JURIDICA	PERSONERIA DE BOGOTA	22/11/2022	23/11/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	20114	04/11/2022	OFICINA ASESORA JURIDICA	PERSONERIA DE BOGOTA	22/11/2022	25/11/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	20313	09/11/2022	SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	PERSONERIA DE BOGOTA	15/11/2022	28/11/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	20434	10/11/2022	SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	PERSONERIA DE BOGOTA	25/11/2022	28/11/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	21262	22/11/2022	SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	PERSONERIA DE BOGOTA	06/12/2022	07/12/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	22550	05/12/2022	SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	PERSONERIA DE BOGOTA	20/12/2022	21/12/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	22552	05/12/2022	SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	PERSONERIA DE BOGOTA	20/12/2022	21/12/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	22778	07/12/2022	SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	PERSONERIA DE BOGOTA	22/12/2022	29/12/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	23102	12/12/2022	SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	PERSONERIA DE BOGOTA	26/12/2022	28/12/2022	FINALIZADO	fuera de término

Fuente: Elaboración de la OCI con base en la información suministrada por la Subdirección Corporativa

***Concejo de Bogotá (114)**

De las 114 PQRS provenientes de **Concejo de Bogotá**, 106 PQRS se contestaron a tiempo que corresponde al 93% y 8 PQRS que corresponde al 7 % se contestaron fuera de términos.

Tabla 8- PQRS provenientes del Concejo de Bogotá

VIGENCIA	RADICADO	CODIGO DOCUMENTO	FECHA RADICACION	SUBDIRECCION OFICINA	ENTIDAD	FECHA LIMITE	FECHA CULMINACION	ESTADO TRAMITE	CUMPLIMIENTO
2022	ER	13882	22/08/2022	SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	CONCEJO DE BOGOTA	05/09/2022	07/09/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	17532	05/10/2022	SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	CONCEJO DE BOGOTA	20/10/2022	21/10/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	20415	10/11/2022	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	CONCEJO DE BOGOTA	16/11/2022	17/11/2022	FINALIZADO	fuera de término



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

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

VIGENCIA	RADICADO	CODIGO DOCUMENTO	FECHA RADICACION	SUBDIRECCION OFICINA	ENTIDAD	FECHA LIMITE	FECHA CULMINACION	ESTADO TRAMITE	CUMPLIMIENTO
2022	ER	21634	25/11/2022	OFICINA ASESORA JURIDICA	CONCEJO DE BOGOTA	12/12/2022	15/12/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	21806	28/11/2022	SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	CONCEJO DE BOGOTA	01/12/2022	06/12/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	22905	07/12/2022	DIRECCION GENERAL	CONCEJO DE BOGOTA	22/12/2022	23/12/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	22931	09/12/2022	SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	CONCEJO DE BOGOTA	23/12/2022	29/12/2022	FINALIZADO	fuera de término
2022	ER	22933	09/12/2022	SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	CONCEJO DE BOGOTA	23/12/2022	27/12/2022	FINALIZADO	fuera de término

Fuente: Elaboración de la OCI con base en la información suministrada por la Subdirección Corporativa

INTEGRALIDAD Y PERTINENCIA:

Con respecto a las respuestas a las PQRS radicadas por los entes externos de control en el periodo de evaluación, en términos de Integralidad y pertinencia se evidenció lo siguiente:

Con el fin de verificar la integralidad y pertinencia en la respuesta, la oficina de control Interno seleccionó una muestra aleatoria no estadística de las comunicaciones remitidas por los entes externos de control en el periodo de evaluación de 5 comunicaciones con número de radicado 2022ER13118, 2022ER14083, 2022ER18067, 2022ER15869, 2022ER16738, 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, Evidenciando que las 5 solicitudes dieron respuesta a los requerimientos establecidos en las peticiones y con las evidencias suficientes (**integralidad**), Y que toda la información remitida por el IDIGER correspondió con los temas y requerimientos específicos solicitados por los entes externos de control (**pertinencia**).

Causas: Inefectividad en los controles establecidos para asegurar el cumplimiento normativo en los términos de **oportunidad** en la respuesta

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

Nota 1: Se consultó con gestión documental si las respuestas fuera de términos de los entes de control contaban con algún tipo de Prórroga, manifestando lo siguiente: "Si las áreas consideran que los tiempos asignados no corresponden o por alguna razón pueden extender el plazo asignado inicialmente, deben hacer la solicitud por ARANDA para actualizar la fecha en el sistema." Para lo cual no es posible establecer si estos requerimientos fueron contestados mediante solicitud de prórroga en la respuesta

6. CONCLUSIONES

- Los resultados del presente informe se refieren a la información remitida por la Subdirección Corporativa-



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

Código: EI-FT-56
Versión: 3
Página: 22 de 28
Vigente desde: 28/09/2021

Atención al Ciudadano y la Subdirección de reducción de Riesgos y mitigación del Cambio Climático con corte a 31 de diciembre de 2022 y no se hacen extensivas a otros soportes o información adicional.

- Se detectó diferencias en la información reportada en la base de datos remitida en julio de 2022 (insumo para la elaboración del Informe de PQRS primer semestre de 2022 realizado por la OCI) y la base de datos remitida en el mes de enero de 2023 (insumo para Informe de evaluación por dependencias), evidenciando que para la primera base de datos se reportaron 5.457 solicitudes entre enero- junio de 2022 y en la segunda base de datos registra para el mismo periodo 3.815 solicitudes, presentando una diferencia de 1.642. las cuales están distribuidas de la siguiente manera 1.507 (Información sobre la entidad), 44 (Copias o acceso a la información pública), 91 (Información programa adquisición predial o reasentamiento). Se recomienda analizar por qué son excluidas estas PQRS de la base de datos inicial y tomar las medidas pertinentes a esta situación ya que no es claro las PQRS recibidas durante este periodo.
- A partir del seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS del segundo 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, esto debido a las situaciones descritas en la no conformidad 1 y la observación 1.
- 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)

6.1 HALLAZGOS

Tabla 9

OBJETIVO	TIPO DE HALLAZGO	PAGINA
Realizar el informe semestral de seguimiento y evaluación efectuada a la atención de las Peticiones, Quejas,	CONFORMIDAD 1 : Se observó que la entidad dio el trámite establecido a cinco (5) quejas reportadas por posibles actos de corrupción en el período comprendido entre el 1 de junio al 31 de diciembre 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 artículo 76.	10
	CONFORMIDAD 2 :	11



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

Código: EI-FT-56
Versión: 3
Página: 23 de 28
Vigente desde:
28/09/2021

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 2022.	La Oficina de control interno disciplinario Interno recibió (1) proceso disciplinario relacionado con la emisión de respuestas extemporánea o sin respuesta que se encuentran vigente a la fecha, el cual se encuentra en etapa auto de apertura de investigación disciplinaria por la posible no atención de una petición recibida en el mes de mayo de 2022.	
	CONFORMIDAD 3	12
	Se evidencian los informes mensuales de PQRS del periodo comprendido entre el mes de julio hasta diciembre 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.	
	CONFORMIDAD 4	13
	Se observó que los informes de PQRS correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022, fueron cargados por el IDIGER en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, dentro de los 15 días hábiles mes siguiente al respectivo corte, lo anterior dando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, artículo 3 numeral 3 y la totalidad de los requisitos establecidos en la circular 006 de 2017.	
	CONFORMIDAD 5	14
	Cumplimiento de las funciones 2, 3 y 6 del defensor del ciudadano, en el periodo de evaluación, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 847 de 2019 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	
	CONFORMIDAD 6	16
	Cumplimiento al seguimiento de las funciones del defensor del ciudadano por parte del representante legal y el comité institucional de gestión y desempeño del IDIGER de acuerdo Decreto 847 de 2019 art. 13 Parágrafo 3.	
	NO CONFORMIDAD	
NO CONFORMIDAD 1:	4	
Incumplimiento a lo establecido en la normatividad legal vigente con respecto a la oportunidad en la respuesta de las PQRS teniendo en cuenta que de un total de 5.613 de peticiones allegadas a la entidad durante el segundo semestre de 2022 430 equivalente a un 7.66% evidencian extemporaneidad en su respuesta.		
OBSERVACIÓN		
OBSERVACIÓN 1	17	
Cumplimiento parcial de la entidad en cuanto a las respuestas a las PQRS radicadas por los entes externos de control en el periodo de evaluación, en términos de oportunidad		

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

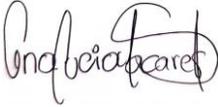


**INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS
SEGUNDO SEMESTRE DE 2022**

Código: EI-FT-56
Versión: 3
Página: 24 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.
- Se recomienda clasificar las PQRS que no requieren respuesta desde el mismo momento de la radicación en la entidad, teniendo en cuenta que existen PQRS de carácter informativo.
- Se recomienda realizar seguimiento a las funciones del defensor al ciudadano en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional de manera periódica con el fin de asegurar el cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019 art. 13 Parágrafo 3.
- Generar las acciones correctivas necesarias, 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 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.
- 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	
 MARY LUZ BURGOS CUADROS Profesional OCI		 ANA LUCIA BACARES TOLEDO Jefe Oficina de Control Interno.	
 ÉMERSON DAMIAN MONTAÑEZ DÍAZ Contratista OCI			
Fecha:	27/02/2023.	Fecha:	28/02/2023