



25-08-2023 12:15:44 INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO

Al Contestar Cite este Nro.:2023IE3949 O 1 Fol:1 Anex:2

Origen: Sd:118 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/BACARES TOLEDO ANA LUCIA

Destino: DIRECCION GENERAL/ESCOBAR CASTRO GUILLERMO

Asunto: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN PQRS PRIMER SEMESTRE 2023

Observ.: BASES DE DATOS PQRS

COMUNICACIÓN INTERNA

Para consultar el estado de su tramite ingresa: www.idiger.gov.co/correspondencia

PARA

DIRECTOR GENERAL, SUBDIRECTORES, JEFES DE OFICINAS Y LIDERES DE PROCESOS.

DE

ANA LUCIA BACARES TOLEDO
Jefe de Oficina de Control Interno

ASUNTO

Informe Semestral de Seguimiento y Evaluación PQRS Primer semestre 2023

Fecha

25 de agosto 2023

Cordial saludo,

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a su rol de evaluación y seguimiento y de acuerdo con el Programa Anual de Auditoría vigencia 2023, de manera atenta remite para su conocimiento y fines pertinentes, 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 durante el primer semestre 2023.

Así mismo se envía copia de la base de datos del sistema CORDIS remitida por la Subdirección Corporativa mediante comunicación interna 2023IE3014 del 05 de julio de 2023 y presentada a la OCI (Detalle de las PQRS en donde se indica: número del radicado, responsable, fecha de radicación, fecha límite de respuesta, fecha de culminación) como parte integral del informe.

Cordialmente,

ANA LUCIA BACARES TOLEDO
Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyectó: Miguel Angel Toro Alfonso - Profesional Oficina de Control Interno
Revisó y aprobó: Ana Lucia Bacares- Jefe Oficina de Control Interno.

Anexo: Informe de Seguimiento y Evaluación PQRS primer semestre de 2023
Matriz de Excel PQRS (Enero-Junio de 2023)



 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	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 PRIMER SEMESTRE DE 2023.

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 2023.

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 2023 (de aquí en adelante periodo de evaluación), a partir de la información suministrada por:

- Subdirección Corporativa – Atención al Ciudadano, mediante comunicación Interna 2023IE3014 del 05 de julio de 2023, (para los cálculos se tomó como referencia la base de datos Excel remitida).
- Oficina de Control Disciplinario Interno, mediante comunicación interna 2023IE3002 de 04 de julio de 2023 y correo electrónico del 01 de agosto de 2023.
- Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático, mediante comunicaciones internas 2023IE2743 del 14 de junio de 2023, 2023IE13983 y 2023IE13984 del 01 de agosto 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”.

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 2 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

- 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”
- 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 2023IE3014 del 05 de julio de 2023; 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.

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	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 insumo la Base de datos de CORDIS (PQRS) remitida por la Subdirección Corporativa mediante comunicación interna 2023IE3014 del 05 de julio de 2023, con el fin de evaluar de manera independiente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por la ciudadanía durante el primer semestre de 2023 (entre el 1 de enero al 30 de junio de 2023) 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 las encuestas de percepción realizadas a través del módulo de atención al ciudadano en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023 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 enero al 30 de junio de 2023 y sus respuestas; sumado a lo anterior, se requirió Indicar el número de procesos disciplinarios que durante el periodo de evaluación se hayan adelantado 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 enero al 30 de junio de 2023.

Igualmente, el Defensor del ciudadano - Subdirector de Reducción y Adaptación al Cambio Climático, presentó las evidencias de su gestión respecto de las PQRS para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2023; 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 los correspondientes hallazgos, recomendaciones y conclusiones derivadas de la ejecución del ejercicio del seguimiento.

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	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 el cumplimiento respecto a la oportunidad en las respuestas emitidas por el IDIGER durante el primer semestre de 2023, se analizó la información remitida por la Subdirección De Gestión Corporativa mediante comunicación interna 2023IE3014, con el fin de 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, de acuerdo a la cantidad de PQRS recibidas durante el primer semestre de 2023, con el fin de conocer el canal de mayor uso y adicionalmente conocer la totalidad de PQRS atendidas en el periodo de evaluación por la entidad.

Tabla 1. Distribución por canales de atención de las PQRS 2023-I.

TIPO DE ATENCIÓN	CANAL	TIPO	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TOTAL	%
CON TÉRMINOS PARA LA RESPUESTA DEFINIDOS	Escrito	Correo Certificado	171	110	281	3.13%
		Escrito por Ventanilla	1041	932	1973	21.95%
	Virtual	Correo defensor del ciudadano	0	0	0	0.00%
		Correo Electrónico Institucional	2560	2621	5181	57.64%
		Correo Notificación Judicial	48	24	72	0.80%
		Módulo PQRS	437	627	1064	11.84%
		Redes Sociales	0	0	0	0.00%
		SDQS	191	206	397	4.42%
		Telefónico	1	0	1	0.01%
	No especificado	No especificado	11	9	20	0.22%
TOTAL			4460	4529	8989	100%

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

Durante El primer semestre de la vigencia 2023 la entidad recibió un total de **8.989** solicitudes catalogadas como PQRS, de las cuales, 4.460 se recibieron durante el primer trimestre del año y 4.529 se recibieron en el segundo trimestre, siendo el correo electrónico institucional el canal de mayor utilización por los diferentes tipos de clientes de la entidad con un 57,64%, seguido por el canal escrito por ventanilla con el 21,95%, en contraste, durante el periodo de evaluación los canales de correo defensor del ciudadano y redes sociales no fueron utilizados.

En la tabla 2, se muestra la distribución de PQRS por cada una de las dependencias y sus grupos funcionales:



**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS
PRIMER SEMESTRE DE 2023**

Código: EI-FT-56

Versión: 3

Página: 5 de 28

Vigente desde:
28/09/2021

Tabla 2. Distribución de PQRS por dependencias y grupos funcionales

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICACIONES EN TRÁMITE	RADICACIONES FINALIZADAS	RADICACIONES SIN ASIGNAR	TOTAL GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL	7	167	7	181
DIRECCION GENERAL	7	167	7	181
OFICINA ASESORA JURÍDICA	38	532	0	570
GESTION CONTRACTUAL	14	285	0	299
GESTION PRECONTRACTUAL	9	38	0	47
GESTION PREDIAL	2	70	0	72
OFICINA ASESORA JURIDICA	13	139	0	152
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	10	139	0	149
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	10	139	0	149
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0	1
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	0	1
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	39	0	41
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	39	0	41
OFICINA TICS	5	111	3	119
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	5	111	3	119
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	518	5688	12	6218
ASISTENCIA TECNICA	231	2094	0	2325
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION	22	521	0	543
CONCEPTOS PARA PROYECTOS	240	2844	0	3084
ESCENARIOS DE RIESGO	8	71	0	79
ESTUDIOS Y DISEÑOS	11	117	0	128
MONITOREO DE RIESGO	1	24	0	25
SIG	0	8	0	8
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	5	9	12	26
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA	14	219	1	234
ALMACEN	0	1	0	1
ATENCION AL CIUDADANO	1	7	0	8
CONTABILIDAD	0	16	0	16
GESTION ADMINISTRATIVA	2	14	0	16
GESTION ADMINISTRATIVA – PREDIAL	0	6	0	6



**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS
PRIMER SEMESTRE DE 2023**

Código: EI-FT-56

Versión: 3

Página: 6 de 28

Vigente desde:
28/09/2021

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICACIONES EN TRÁMITE	RADICACIONES FINALIZADAS	RADICACIONES SIN ASIGNAR	TOTAL GENERAL
GESTION DOCUMENTAL	1	29	0	30
GESTION TALENTO HUMANO	1	83	0	84
PAGOS	2	15	0	17
PRESUPUESTO	3	2	0	5
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA	4	46	1	51
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	34	613	0	647
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	0	19	0	19
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	15	245	0	260
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	3	32	0	35
SERVICIOS DE LOGISTICA	1	23	0	24
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	8	93	0	101
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL	6	69	0	75
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	1	132	0	133
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	55	773	1	829
ADECUACION DE PREDIOS	6	53	0	59
COMUNICACIONES	1	2	0	3
EDUCACION E INVESTIGACION	2	27	0	29
GESTION LOCAL	4	156	0	160
OBRAS DE MITIGACION	23	233	0	256
REASENTAMIENTOS	11	162	0	173
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL	1	47	0	48
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	7	93	1	101
Total general	684	8281	24	8989

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

Según la tabla anterior las 8.989 peticiones radicadas durante el período de evaluación se encuentran clasificadas principalmente en peticiones "En trámite", "Finalizadas" y "Sin Asignar", distribuidas de la siguiente manera: 684 PQRS se encuentran en trámite, 8.281 PQRS finalizadas y 24 PQRS sin asignar.

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 7 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

Teniendo en cuenta lo anterior, de ese universo inicial de 8.989 PQRS radicadas durante el periodo de evaluación (01 de enero a 30 de junio de 2023), 7.975 peticiones que representa el 88,727% tienen fecha límite de respuesta a 30 de junio de 2023.

A continuación, con el fin de determinar el cumplimiento de los términos de respuesta establecidos en los criterios anteriormente mencionados, la tabla 3, presenta las PQRS que fueron atendidas oportunamente y aquellas que excedieron la fecha límite para su respuesta.

Tabla 3. Cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRS a corte 30 de junio de 2023.

PQRS "FINALIZADOS"		PQRS EN "EN TRÁMITE"		PQRS "SIN ASIGNAR"		TOTAL, PQRS CON FECHA LÍMITE DE RESPUESTA AL 30/06/2023	
7.915		53		7		7.975	
En términos	Fuera de términos	En términos	Fuera de términos	En términos	Fuera de términos	En términos	Fuera de términos
7.566	349	53	0	0	7	7.619	356

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

De acuerdo con lo mostrado por la tabla 3, se observó que de las 7.975 PRQS radicadas durante el primer semestre de 2023 con fecha límite de respuesta a 30/06/23, el 95,54% correspondiente a 7.566 peticiones, se contestaron dentro de términos y el 4,46% correspondiente a 356 peticiones, se contestaron fuera de los términos de ley establecidos, **según el reporte del sistema de información CORDIS.**

Tabla 4. Oportunidad en la respuesta a las PQRS consolidado por dependencia a corte 30 de junio de 2023.

DEPENDENCIA	TOTAL DE PQRS TRAMITADAS (SEMESTRE I 2023)	DENTRO DE TÉRMINOS (PERÍODO DE EVALUACIÓN)	FUERA DE TÉRMINOS (PERÍODO DE EVALUACIÓN)	% DE RESPUESTAS DENTRO DE TÉRMINOS	% DE RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINOS	% DE PQRS RADICADAS CON FECHA LÍMITE DE RESPUESTA 30/06/2023
DIRECCIÓN GENERAL	167	163	4	97,60%	2,40%	2,09%
OFICINA JURÍDICA	514	412	102	80,16%	19,84%	6,45%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	137	107	30	78,10%	21,90%	1,72%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0	0,00%	0,00%	0,00%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	40	35	5	87,50%	12,50%	0,50%
OFICINA TICS	108	96	12	88,89%	11,11%	1,35%
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	5480	5456	24	99,56%	0,44%	68,71%

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 8 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

DEPENDENCIA	TOTAL DE PQRS TRAMITADAS (SEMESTRE I 2023)	DENTRO DE TÉRMINOS (PERÍODO DE EVALUACIÓN)	FUERA DE TÉRMINOS (PERÍODO DE EVALUACIÓN)	% DE RESPUESTAS DENTRO DE TÉRMINOS	% DE RESPUESTAS FUERA DE TÉRMINOS	% DE PQRS RADICADAS CON FECHA LÍMITE DE RESPUESTA 30/06/2023
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	768	640	128	83,33%	16,67%	9,63%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	551	532	19	96,55%	3,45%	6,91%
SUBD. CORPORATIVA	210	178	32	84,76%	15,24%	2,63%
TOTAL	7975	7619	356	95,54%	4,46%	100%

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

La tabla anterior describe el comportamiento de las diferentes dependencias con relación a la oportunidad de respuesta de las PQRS que les fueron asignadas durante el periodo de evaluación y con fecha límite de respuesta a 30 de junio de 2023, evidenciando el siguiente comportamiento:

- La dependencia que más recibió solicitudes catalogadas como PQRS fue la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático con 5.480 PQRS equivalente al 68,71% del total de las peticiones radicadas, con un índice de oportunidad del 99,56%.
- La Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático fue la dependencia con mayor número de peticiones fuera de términos con 128.

En la tabla No. 5 se presenta un comparativo entre los datos del primer semestre de 2023 y el primer y segundo semestre de la vigencia 2022 evidenciando un incremento en las PQRS radicadas en la entidad aumentando la oportunidad en la respuesta, no obstante, se insta a la entidad a continuar con los controles establecidos para el mejoramiento de los índices de oportunidad.

Tabla 5. Comportamiento de la oportunidad de respuesta con relación a periodos anteriores.

DESCRIPCION	SEMESTRE I 2022	SEMESTRE II 2022	SEMESTRE I 2023	% VARIACION EN RELACION AL SEMESTRE I 2022	% VARIACION EN RELACION AL SEMESTRE II 2022
TOTAL DE PQRS TRAMITADAS	4731	5613	7975	40.68%	29.62%
PQRS DENTRO DE TÉRMINOS	4489	5183	7619	41.08%	31.97%
PQRS FUERA DE TÉRMINOS	242	430	356	32.02%	-20.79%

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

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 9 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

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

De acuerdo con lo establecido en la 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.

La OCI procedió a verificar la base de datos suministrada por la Subdirección Corporativa - Atención al ciudadano, de 427 PQRS radicadas por parte de los siguientes entes de control: Contraloría de Bogotá, Procuraduría General de la Nación, Veeduría Distrital, Personería de Bogotá y Concejo de Bogotá, con el fin de determinar oportunidad, integralidad y pertinencia en las respuestas.

OPORTUNIDAD: Se evidenció que durante el periodo de evaluación se radicaron **386** peticiones de entes externos de control, con fecha límite de respuesta a 30 de junio de 2023 y en estado "Finalizado" distribuidas de la siguiente manera: Contraloría de Bogotá (**65**), Procuraduría General de la Nación (**8**), Veeduría Distrital (**23**), personería de Bogotá (**117**) y Concejo de Bogotá (**173**); De las 386 PQRS recibidas el 94,31% correspondiente a 364 peticiones se contestaron dentro de los tiempos establecidos y el 5,69% restante correspondiente a 22 peticiones, se contestaron fuera de términos, **según el reporte del sistema de información CORDIS.**

A continuación, la tabla No. 6, muestra el consolidado de las PQRS de entes externos de control reportadas fuera de términos

Tabla 6. Consolidado PQRS entes externos de control fuera de términos.

No. RADICADO ENTRADA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ENTIDAD REMITENTE	FECHA DE RADICACION	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA RADICADO DE RESPUESTA	OBSERVACION OCI
2023ER4700	OFICINA JURIDICA	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	1/3/2023	15/3/2023	2023EE4561	17/3/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS
2023ER6094	SUBD. REDUCCION	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	15/3/2023	3/4/2023	2023EE6140	11/4/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS
2023ER8714	OFICINA PLANEACION	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	19/4/2023	4/5/2023	SIN RADICADO DE RESPUESTA	8/5/2023	SE CIERRA COMO INFORMATIVO PERO FUERA DE TERMINOS

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 10 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

No. RADICADO ENTRADA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ENTIDAD REMITENTE	FECHA DE RADICACION	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA RADICADO DE RESPUESTA	OBSERVACION OCI
2023ER10382	OFICINA JURIDICA	CONTRALORIA DISTRITAL	4/5/2023	18/5/2023	SIN RADICADO DE RESPUESTA	14/6/2023	SE CIERRA COMO INFORMATIVO PERO FUERA DE TERMINOS
2023ER10608	SUBD. REDUCCION	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	9/5/2023	24/5/2023	2023EE10567	1/6/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS
2023ER7253	OFICINA JURIDICA	PROCURADURÍA GENERAL	31/3/2023	19/4/2023	SIN RADICADO DE RESPUESTA	28/4/2023	SE CIERRA COMO INFORMATIVO PERO FUERA DE TERMINOS
2023ER11312	OFICINA JURIDICA	PROCURADURÍA GENERAL	17/5/2023	1/6/2023	SIN RADICADO DE RESPUESTA	14/6/2023	SE CIERRA COMO INFORMATIVO PERO FUERA DE TERMINOS
2023ER13092	OFICINA JURIDICA	PROCURADURÍA GENERAL	6/6/2023	22/6/2023	SIN RADICADO DE RESPUESTA	26/6/2023	SE CIERRA COMO INFORMATIVO PERO FUERA DE TERMINOS
2023ER13285	OFICINA JURIDICA	PROCURADURÍA GENERAL	7/6/2023	23/6/2023	SIN RADICADO DE RESPUESTA	27/6/2023	SE CIERRA COMO INFORMATIVO PERO FUERA DE TERMINOS
2023ER2028	OFICINA PLANEACION	VEEDURIA DISTRITAL	31/1/2023	14/2/2023	SIN RADICADO DE RESPUESTA	22/2/2023	SE CIERRA COMO INFORMATIVO PERO FUERA DE TERMINOS
2023ER5118	OFICINA PLANEACION	VEEDURIA DISTRITAL	6/3/2023	21/3/2023	SIN RADICADO DE RESPUESTA	23/3/2023	SE CIERRA COMO INFORMATIVO PERO FUERA DE TERMINOS
2023ER13373	SUBD. EMERGENCIAS	VEEDURIA DISTRITAL	8/6/2023	26/6/2023	SIN RADICADO DE RESPUESTA	27/6/2023	SE CIERRA COMO INFORMATIVO PERO FUERA DE TERMINOS
2023ER1359	SUBD. REDUCCION	PERSONERIA DE BOGOTA	20/1/2023	3/2/2023	2023EE2070	13/2/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS
2023ER10750	SUBD. REDUCCION	PERSONERIA DE BOGOTA	10/5/2023	25/5/2023	2023EE11247	9/6/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS
2023ER13038	DIRECCION GENERAL	PERSONERIA DE BOGOTA	5/6/2023	21/6/2023	2023EE11745	23/6/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS
2023ER1448	DIRECCION GENERAL	CONCEJO DE BOGOTA	23/1/2023	27/1/2023	2023EE1260	30/1/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS
2023ER1929	OFICINA PLANEACION	CONCEJO DE BOGOTA	30/1/2023	2/2/2023	2023EE1514	3/2/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS
2023ER5884	OFICINA PLANEACION	CONCEJO DE BOGOTA	13/3/2023	16/3/2023	2023EE4560	17/3/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS
2023ER6711	SUBD. CORPORATIVA	CONCEJO DE BOGOTA	23/3/2023	28/3/2023	2023EE5765	31/3/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 11 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

No. RADICADO ENTRADA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ENTIDAD REMITENTE	FECHA DE RADICACION	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA RADICADO DE RESPUESTA	OBSERVACION OCI
2023ER7902	OFICINA PLANEACION	CONCEJO DE BOGOTA	10/4/2023	24/4/2023	2023EE7333	26/4/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS
2023ER9657	SUBD. DE ANALISIS	CONCEJO DE BOGOTA	28/4/2023	15/5/2023	2023EE8840	24/5/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS
2023ER11012	SUBD. DE ANALISIS	CONCEJO DE BOGOTA	12/5/2023	29/5/2023	2023EE9802	31/5/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS

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

Contraloría de Bogotá. De las 65 PQRS recibidas por parte de la Contraloría de Bogotá, 60 peticiones se contestaron a tiempo llegando al 92,31% de oportunidad y 5 peticiones que corresponden al 7,69% se contestaron fuera de términos.

Procuraduría General de la Nación. Por parte de la Procuraduría General de la Nación, se recibieron 8 PQRS de las cuales solo el 50% se contestaron a tiempo y el 50% restante se reportó como fuera de términos, es importante mencionar que todas las 8 peticiones fueron finalizadas como informativas, no se evidenció cambio de clasificación en el aplicativo CORDIS.

Veeduría Distrital. Se recibieron 23 PQRS desde la Veeduría Distrital, el 86,96% de las peticiones se contestaron a tiempo lo que equivale a 20 PQRS y el 13,04% es decir 3 peticiones se contestaron fuera de términos.

Personería de Bogotá. Con relación a las 117 peticiones radicadas por la Personería de Bogotá, 114 se contestaron a tiempo lo que equivale al 97,44% y las 3 restantes se contestaron fuera de términos lo equivalente al 2,56%. Se observó que la petición con radicado 2023ER13038 se contestó mediante respuesta oficial 2023EE11745 dentro de los términos de ley, sin embargo, el registro de cierre en el aplicativo se generó posterior a la fecha límite.

Concejo de Bogotá. Finalmente del Concejo de Bogotá se recibieron 173 PQRS de las cuales el 95,95% es decir 166 peticiones se contestaron dentro de los tiempos establecidos y el 4,05% 7 peticiones, el sistema lo reporto como respuestas fuera de términos. Estas últimas 7 peticiones se verificaron encontrando que 2 respuestas (2023EE8840 Y 2023EE9802) se contestaron dentro de los tiempos establecidos, para las cinco peticiones restantes se les solicitaron prorroga, para las peticiones 2023ER1448, 2023ER1929 y 2023ER6711 mediante comunicación oficial (2023EE986, 2023EE1442, 2023EE5332), para la PQRS 2023ER5884 mediante correo electrónico del 13/03/23 y para la petición 2023ER7902 se hizo solicitud directa de ampliación de términos al enlace que tiene la entidad en el Consejo, por tanto las 7 peticiones se contestaron dentro de los términos de ley, por último se debe mencionar que no se generó la modificación de términos dentro del aplicativo CORDIS.

5.2.1 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:

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 12 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

Con el fin de verificar la integralidad y pertinencia en la respuesta, la oficina de control Interno seleccionó una muestra aleatoria no estadística de diez (10) comunicaciones remitidas por los entes externos de control en el periodo de evaluación con números de radicados: 2023ER438, 2023ER1029, 2023ER2652, 2023ER1614, 2023ER6031, 2023ER9576, 2023ER557, 2023ER1193, 2023ER10967, 2023ER11785, 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 10 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**).

OBSERVACIÓN 1. Incumplimiento en la oportunidad de la respuesta de PQRS allegadas a la entidad incluidos entes externos de control

Condición: De acuerdo con la información suministrada por la Subdirección Corporativa se verificaron los datos reportados por el sistema de correspondencia oficial de la entidad CORDIS, evidenciando que durante el primer semestre de 2023 fueron radicadas un total de 7.975 PRQS con fecha límite de respuesta a 30/06/23, en donde el 95,54% correspondiente a 7.566 peticiones, se contestaron dentro de términos y el 4,46% correspondiente a 356 peticiones, se contestaron fuera de los términos de ley establecidos. **según el reporte del sistema de información CORDIS.**

Criterio:

Sistema de correspondencia CORDIS

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

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 13 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

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.).

Comunicación interna 2023IE3014 del 05 de julio de 2023 enviada por la Subdirección Corporativa - Atención al ciudadano.

Causa: Debilidad en los controles establecidos para mitigar el riesgo de incumplimiento de oportunidad de PQRS allegadas a la entidad de acuerdo con los términos legales de respuesta.

Consecuencia: Posibilidad de investigaciones disciplinarias y sanciones internas y/o externas por la inoportunidad en la respuesta de las PQRS.

OBSERVACIÓN 2. Por falencias en el reporte del sistema de correspondencia de la entidad por parte de los responsables del manejo del sistema CORDIS en cada una de las áreas de la entidad.

Condición: Con relación a la verificación de los trámites con respuesta fuera de términos, se revisó el 100% de las PQRS reportadas como vencidas con el fin de verificar las causas en la inoportunidad en la respuesta, evidenciando que de las 356 PQRS en mención, 30 peticiones tiene respuesta dentro de los términos de ley, sin embargo estas no fueron tramitadas de manera efectiva por los responsables por los usuarios a cargo de dicho proceso en cada una de las dependencias responsables, motivo por el cual en la información reportada por el aplicativo oficial de correspondencia fueron clasificadas como vencidas.

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 14 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

Tabla 7. Peticiones tramitadas dentro de términos con cierres en aplicativo posterior a la fecha límite.

No. RADICADO ENTRADA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADICACION	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA RADICADO RESPUESTA	OBSERVACION O.C.I
2023ER1108	SUBD. DE ANALISIS	17/1/2023	28/2/2023	2023EE2844 2023EE6248	11/4/2023	EL 23/02/2023 SE INFORMO SOBRE LA AMPLIACION DEL PLAZO PARA CONTESTACION DE FONDO MEDIANTE COMUNICACIÓN 2023EE2844, NO SE SOLICITO AMPLIACION DE TIEMPO DE RESPUESTA EN APLICATIVO
2023ER1193	OFICINA TIC´S	18/1/2023	1/2/2023	2023EE1000	26/1/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER1409	OFICINA TIC´S	23/1/2023	6/2/2023	2023EE913	17/2/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER1435	OFICINA JURIDICA	23/1/2023	6/2/2023	NA	9/2/2023	SE VERIFICA Y EL TRAMITE ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER1448	DIRECCION GENERAL	23/1/2023	27/1/2023	2023EE1260	30/1/2023	SE SOLICITA PRORROGA DE TERMINOS MEDIANTE RADICADO 2023EE986, RESPUESTA SE EMITE DENTRO DE TIEMPOS DE LEY, NO SE SOLICITO AMPLIACION DE TIEMPO EN APLICATIVO
2023ER1451	SUBD. DE ANALISIS	23/1/2023	6/3/2023	2023EE5084	27/3/2023	SE VERIFICA Y EL TRAMITE ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER1459	SUBD. DE ANALISIS	23/1/2023	6/3/2023	2023EE6001	5/4/2023	SE VERIFICA Y EL TRAMITE ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER1595	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	25/1/2023	8/2/2023	NA	22/2/2023	SE VERIFICA Y EL TRAMITE ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER1660	OFICINA JURIDICA	25/1/2023	17/2/2023	2023EE2219	21/2/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER1929	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	30/1/2023	2/2/2023	2023EE1514	3/2/2023	SE SOLICITA PRORROGA DE TERMINOS MEDIANTE RADICADO 2023EE1442, RESPUESTA SE EMITE DENTRO DE TIEMPOS DE LEY, NO SE SOLICITO AMPLIACION DE TIEMPO EN APLICATIVO

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 15 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

No. RADICADO ENTRADA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADICACION	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA RADICADO RESPUESTA	OBSERVACION O.C.I
2023ER2003	OFICINA JURIDICA	31/1/2023	14/2/2023	2023EE1840	21/2/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER2117	OFICINA JURIDICA	1/2/2023	15/2/2023	2023EE1840	21/2/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER3240	SUBD. CORPORATIVA	13/2/2023	27/2/2023	NA	3/3/2023	SE VERIFICA Y EL TRAMITE ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER3460	SUBD. DE EMERGENCIAS	14/2/2023	7/3/2023	2023EE3207	9/3/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER4161	SUBD. DE REDUCCION	23/2/2023	16/3/2023	2023E4217	21/3/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER5219	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	6/3/2023	21/3/2023	2023EE4081	3/4/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER5437	OFICINA JURIDICA	8/3/2023	23/3/2023	2023EE4089	24/3/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER5884	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	13/3/2023	16/3/2023	2023EE4560	17/3/2023	SE SOLICITA PRORROGA DE TERMINOS MEDIANTE CORREO ELECTRONICO DEL 13/03/23 RESPUESTA SE EMITE DENTRO DE TIEMPOS DE LEY, NO SE SOLICITO AMPLIACION DE TIEMPO EN APLICATIVO
2023ER6711	SUBD. CORPORATIVA	23/3/2023	28/3/2023	2023EE5765	31/3/2023	SE SOLICITA PRORROGA DE TERMINOS MEDIANTE RADICADO 2023EE5332, RESPUESTA SE EMITE DENTRO DE TIEMPOS DE LEY, NO SE SOLICITO AMPLIACION DE TIEMPO EN APLICATIVO
2023ER7774	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	4/4/2023	21/4/2023	NA	24/4/2023	SE VERIFICA Y EL TRAMITE ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER7902	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	10/4/2023	24/4/2023	2023EE7333	26/4/2023	SE SOLICITA PRORROGA DE TERMINOS DIRECTAMENTE AL ENLACE ENTRE LA ENTIDAD Y EL CONSEJO, RESPUESTA SE EMITE DENTRO DE TIEMPOS DE LEY, NO SE

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 16 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

No. RADICADO ENTRADA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADICACION	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA RADICADO RESPUESTA	OBSERVACION O.C.I
						SOLICITO AMPLIACION DE TIEMPO EN APLICATIVO
2023ER7939	SUBD. DE REDUCCION	10/4/2023	24/4/2023	NA	26/5/2023	SE VERIFICA Y EL TRAMITE ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER8557	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	17/4/2023	2/5/2023	NA	8/5/2023	SE VERIFICA Y EL TRAMITE ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER9037	OFICINA JURIDICA	24/4/2023	9/5/2023	NA	12/5/2023	SE VERIFICA Y EL TRAMITE ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER9657	SUBD. DE ANALISIS	28/4/2023	15/5/2023	2023EE8840	24/5/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER11012	SUBD. DE ANALISIS	12/5/2023	29/5/2023	2023EE9802	31/5/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER12096	SUBD. DE REDUCCION	29/5/2023	13/6/2023	NA	15/6/2023	SE VERIFICA Y EL TRAMITE ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER13038	DIRECCION GENERAL	5/6/2023	21/6/2023	2023EE11745	23/6/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER13054	DIRECCION GENERAL	5/6/2023	21/6/2023	2023EE11745	23/6/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER13357	SUBD. DE REDUCCION	8/6/2023	26/6/2023	2023EE11712	30/6/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA

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

Criterio: Comunicación interna 2023IE3014 del 05 de julio de 2023 enviada por la Subdirección Corporativa - Atención al ciudadano. Sistema de correspondencia CORDIS

Causas: Posible desconocimiento por parte de los responsables de tramitar la correspondencia en cada una de las dependencias acerca del funcionamiento de la herramienta CORDIS.

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 SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 17 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

Consecuencia: Debido a la inconsistencia en los datos del sistema de correspondía la entidad puede incurrir en errores en la publicación de la información de ejecución de PARS, además el desconocimiento sobre el anejo de la herramienta puede ocasionar un posible riesgo de inoportunidad en las respuestas. Posibilidad de investigaciones disciplinarias y sanciones internas y/o externas por la inoportunidad en la respuesta de las PQRS.

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 así como las falencias presentadas en el reporte de información en el aplicativo CORDIS y generar las acciones correctivas necesarias, para elaborar el correspondiente plan de mejoramiento, teniendo en cuenta que el Manual Operativo MIPG, 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.

Nota: Se observó una diferencia de 1343 PQRS que registran en la base de datos suministrada en la comunicación 2023IE3014, pero que en los informes sobre el comportamiento de las PQRS de los trimestres I y II 2023 no se reportaron; esto se debe, a que al momento de generar el corte para el primer trimestre 31/03/23, la entidad tenía 1343 PQRS “En Trámite”, datos que no fueron tenidos en cuenta por el proceso de atención al ciudadano para el análisis del 2 trimestre de 2023.

5.3 DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.

La Oficina de Control Disciplinario Interno reportó mediante comunicación interna 2023IE3002 del 04 de julio de 2023, dos (2) peticiones, quejas, reclamos o sugerencias - PQRS recibidas durante el primer semestre de la vigencia 2023, relacionadas como posibles actos de corrupción, las cuales fueron tramitadas de manera efectiva dando cumplimiento a lo establecido en la Ley 1952 de 2019, artículo 86, Ley 906 de 2004, artículo 67 y Ley 1474 de artículo 76. Tal como se muestra a continuación en la imagen No. 1:

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 18 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

Imagen 1. Denuncias por posibles actos de corrupción durante periodo de evaluación 2023.

Caso Nro. 1	
Fecha de recibido	: 07 de marzo de 2023
Peticionario(a)	: Posible anónimo
Acciones adelantadas	: <p>Se trata de queja anónima que describe la existencia de posibles irregularidades en los proyectos de contratación estructurados desde la Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático.</p> <p>De conformidad con el análisis efectuado, se ordenó apertura de expediente disciplinario con el fin de establecer si los hechos descritos corresponden a comportamientos que pueden constituir posibles actos de corrupción.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, el día 13 de marzo de 2023 se generó respuesta al anónimo a través del radicado Idiger 2023EE6330 informando de las actuaciones adelantadas.</p>
Caso Nro. 2	
Fecha de recibido	: 08 de junio de 2023
Peticionario(a)	: Posible anónimo
Acciones adelantadas	: <p>Se trata de queja anónima que describe la existencia de posibles irregularidades en los procesos de selección adelantados por el Idiger durante las vicencias 2022 y 2023, concretamente, en los procesos que ha participa GEODINAMICA INGENIERIA S.A en calidad de oferente.</p> <p>De conformidad con el análisis efectuado, se ordenó apertura de expediente disciplinario con el fin de establecer si los hechos descritos corresponden a comportamientos que pueden constituir posibles actos de corrupción.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, el día 09 de junio de 2023 se generó respuesta a través del radicado Idiger 2023EE11267 informando de las actuaciones adelantadas.</p>

Fuente: Tomado de comunicación interna 2023IE3002 del 04 de julio de 2023 - OCDI.

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

En el siguiente apartado se buscó establecer si la entidad abrió procesos disciplinarios durante el periodo de evaluación, respecto a las respuestas extemporáneas o sin respuesta de las PQRS radicadas, de acuerdo con el 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*".

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 19 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

De acuerdo con lo informado por la Oficina de Control Disciplinario Interno, mediante correo electrónico del 1 de agosto de 2023 se tramitaron doce (12) procesos disciplinarios relacionados con la emisión de respuestas extemporánea o sin respuesta durante el primer semestre de la vigencia 2023, por la posible desatención a las peticiones, quejas, reclamos y denuncias -PQRS que se radicaron en la entidad; de los cuales, a la fecha, 2 fueron archivados por inexistencia de los hechos, mientras que los 10 procesos restantes se encuentran surtiendo la etapa de indagación o investigación disciplinaria, tal y como a continuación se detalla en la tabla No. 8:

Tabla 8. Procesos disciplinarios relacionados con emisión de respuestas extemporáneas o sin respuesta vigentes.

DEPENDENCIA INVOLUCRADA	ETAPA PROCESAL		Total general
	INDAGACION	INVESTIGACION	
S. ANALISIS	En esta etapa se está adelantando 1 proceso disciplinario, cuyos hechos corresponden a la posible desatención de las PQRSD recibidas durante la vigencia 2022	En esta etapa se está adelantando 1 proceso disciplinario, cuyos hechos corresponden a la posible desatención por parte de ex servidor público a las peticiones asignadas durante la vigencia 2021.	2
S. CORPORATIVA	En esta etapa se están adelantando 2 procesos disciplinarios, cuyos hechos corresponden a los siguientes: - La posible desatención de las PQRSD recibidas durante la vigencia 2022 - La posible desatención a solicitud presentada por servidor público en el mes de diciembre de 2022.	0	2
S. EMERGENCIAS	En esta etapa se está adelantando 1 proceso disciplinario, cuyos hechos corresponden a la posible desatención de las PQRSD recibidas durante la vigencia 2022	En esta etapa se está adelantando 1 proceso disciplinario, cuyos hechos corresponden a la posible desatención de servidor público de las PQRSD que le fueron asignadas durante la vigencia 2022.	2
O. JURIDICA	En esta etapa se está adelantando 1 proceso disciplinario, cuyos hechos corresponden a la posible desatención de las PQRSD recibidas durante la vigencia 2022	En esta etapa se está adelantando 1 proceso disciplinario, cuyos hechos corresponden a la posible desatención de servidor público de 1 PQRSD que le fue asignada durante la vigencia 2020.	2
O. PLANEACION	En esta etapa se está adelantando 1 proceso disciplinario, cuyos hechos corresponden a la posible desatención de las PQRSD recibidas durante la vigencia 2022	0	1
S. REDUCCION	En esta etapa se está adelantando 1 proceso disciplinario, cuyos hechos corresponden a la posible desatención de las PQRSD recibidas durante la vigencia 2022	0	1
TOTAL GENERAL	7	3	10

Fuente: Tomado de archivo anexo correo electrónico del 1 de agosto de 2023 – OCDI

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 20 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.

5.5 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 lo establecido en la siguiente normatividad: 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.

De acuerdo a lo anterior, se evidencia que la Subdirección Corporativa remitió a la Oficina de Control Interno mediante comunicación interna 2023IE3014 del 5 de julio de 2023, los informes mensuales de PQRS del periodo comprendido entre el mes de enero hasta junio de 2023 y que estos se encuentran publicados junto con los informes trimestrales de la vigencia 2023 en el numeral 4.10 de la sección transparencia y acceso a la información pública como se muestra en la imagen No. 2, lo anterior en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 y la Ley 1712 de 2014.

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 21 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

Imagen 2. Publicación Encuestas de Percepción y Satisfacción al Ciudadano e Informes PQRS



Fuente: Sección Transparencia/4.Planeación/4.10.Informes PQRS <https://www.idiger.gov.co/informe-pqrs>

5.6 CUMPLIMIENTO DECRETO 371 DE 2010 - INFORME MENSUAL DEL ESTADO DE LAS PQRS REPORTADO A LA SECRETARIA GENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ Y VEEDURÍA DISTRITAL.

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, de acuerdo a los siguientes criterios:

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 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".

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 SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 22 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

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..."

De acuerdo a lo anterior se evidencia que los informes de PQRS correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2023, fueron cargados por el IDIGER en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, dentro de los 15 días hábiles del 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.

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

El siguiente apartado busco establecer el cumplimiento de las siete (7) funciones del defensor del ciudadano, durante 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.

Con el fin de verificar el cumplimiento de las funciones del defensor del ciudadano durante el periodo de evaluación, se tuvo 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.

Teniendo en cuenta lo anterior se procedió a verificar el cumplimiento de cada una de las funciones establecidas en el decreto 847 de 2019 para el defensor del ciudadano:

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

Se evidencio que mediante comunicación interna 2023IE1558 se realizó socialización interna con relación a recomendaciones para dar respuesta a PQRS, dicha socialización estuvo a cargo de servicio al ciudadano y mediante comunicación 2023IE2450, la dirección brindo información referente a los plazos para dar respuesta a los diferentes requerimientos que se radican ante el IDIGER.

Con base en el informe semestral del Defensor del Ciudadano se observa que se han llevado a cabo los seguimientos de la matriz CONPES C.D. 03, seguimiento al componente de racionalización de tramites dentro del

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 23 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

plan anticorrupción, publicación del certificado de accesibilidad y el establecimiento de metas relacionadas con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía dentro del Plan de Acción institucional, dando cumplimiento a la función 1.

Función: 2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

Se observó que mediante comunicaciones internas se realizaron 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 Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones), para que sean asignados los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades programadas, al igual que dentro del presupuesto anual sean programados los recursos necesarios para el buen funcionamiento del área de servicio a la ciudadanía.

De igual manera se evidenció el radicado 2023IE3324 del 24 de julio 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 Enero – Junio 2023, 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 se menciona: "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".

Dentro del 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 el INFORME DE GESTIÓN - DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO Enero - Junio 2023, el cual fue publicado en la página web de la entidad sección Atención y Servicios a la ciudadanía/Defensor al ciudadano <https://www.idiger.gov.co/defensor-del-ciudadano>, informe que presenta el análisis de la oportunidad, pertinencia e integralidad de las peticiones tramitadas durante el periodo de evaluación, análisis de los niveles de calidad y satisfacción, e identificación de recomendaciones frente a las problemáticas detectadas, dando cumplimiento a la función 3.

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 24 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

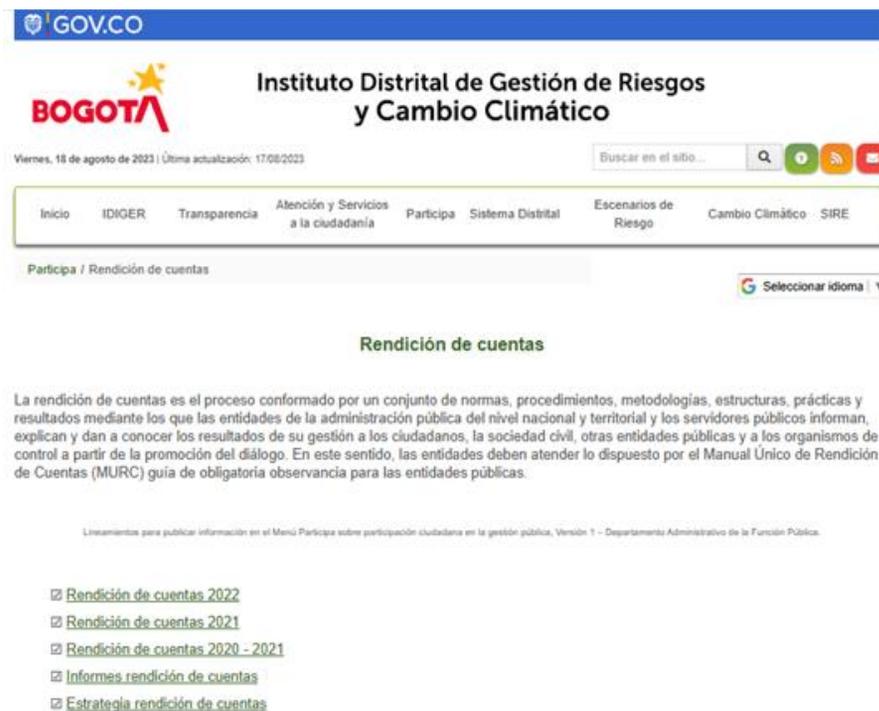
Función: 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.

Se observó que en colaboración con el área de comunicaciones se han desarrollado acciones en relación a la difusión de los canales, derechos y deberes de la ciudadanía, mediante banners en la página web institucional o videos publicados en las pantallas de la entidad y en la plataforma de YouTube, el cual se puede consultar mediante el siguiente enlace: <https://www.youtube.com/watch?v=pKAnOrVVfll>, cumpliendo con esto la función 4.

Función 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

Se observó la creación del micro-sitio de Rendición de Cuentas el cual se encuentra ubicado en la página web de la entidad y puede ser consultado mediante el siguiente enlace: <https://www.idiger.gov.co/rendicion-cuentas>, así como también, la publicación del certificado de accesibilidad, cumpliendo con esto la función 5.

Imagen 3. Publicación Encuestas de Percepción y Satisfacción al Ciudadano e Informes PQRS



Fuente: Sección Participa/Rendición de Cuentas <https://www.idiger.gov.co/rendicion-cuentas>

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 25 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

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 se encuentra publicado el informe de las funciones del Defensor del ciudadano del IDIGER desarrolladas durante el primer semestre de la vigencia 2023 y se puede consultar en el siguiente link: <https://www.idiger.gov.co/documents/20182/1368637/Informe+del+Defensor+del+Ciudadano+I+semestre+2023.pdf/a320a670-6552-42fb-a38e-d919f6625bd4>

También se evidenció la entrega del INFORME DE GESTIÓN del DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA - IDIGER Enero - Junio 2023 a la Veeduría mediante radicado 2023EE13983 del 24 de julio de 2023 y a la secretaria Distrital, mediante radicado 2023EE13984 de fecha 24 de julio de 2023, dando cumplimiento al manual operativo del defensor de la ciudadanía en el distrito capital, expedido por la Secretaria 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."* Y cumplimiento a la función 6.

Función 7. Las demás que se requieran para ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Se evidencio participación en la sesión de la comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía desarrollada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, de la Alcaldía Mayor de Bogotá el día 30 de junio de 2023, dando cumplimiento a la función 7.

Así las cosas, una vez evaluadas las evidencias respecto a las siete (7) funciones 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.

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

Este aparte busco verificar el 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. "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

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 26 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

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."

De acuerdo con la información entregada mediante comunicación interna 2023IE2743, con relación a este punto el defensor al ciudadano menciona lo siguiente: "De acuerdo a lo comunicado en anteriores ocasiones, el informe se entrega el 31 de julio, por lo que la presentación del mismo ante el comité de gestión y desempeño se realiza posterior a ello en el mes de agosto-septiembre".

Recomendación: 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.

6. CONCLUSIONES

- Los resultados del presente informe se refieren a la información remitida por la Subdirección Corporativa-Atención al Ciudadano, la Subdirección de reducción de Riesgos y mitigación del Cambio Climático y la oficina de Control Disciplinario Interno con corte a 30 de junio de 2023 y no se hacen extensivas a otros soportes o información adicional.
- Una vez realizado el seguimiento a las peticiones recibidas durante el periodo de evaluación se reportan dos (2) observaciones, las cuales están relacionadas con: 1. Incumplimiento en la oportunidad de la respuesta de PQRS allegadas a la entidad incluidos entes externos de control y 2. Falencias en el reporte del sistema de correspondencia de la entidad por parte de los responsables del manejo del sistema CORDIS en cada una de las áreas de la entidad.
- Se detectó diferencias de información entra la base de datos remitida en julio de 2023 y la información reportada en los Informes de PQRS del primer y segundo trimestre de 2023, donde se evidencio una diferencia de 1343 PQRS. Se recomienda analizar por qué son excluidas éstas PQRS de la base de datos inicial y tomar las medidas pertinentes a esta situación ya que no es claro el total de las PQRS recibidas durante todo el periodo de evaluación.
- Se evidencian cierres de PQRS de manera inadecuada ya que este tipo de solicitudes se deben responder de manera oficial y de acuerdo a las muestras tomadas para la realización del presente informe, se detectaron cierres de tipo informativo, por correo electrónico o mediante comunicación interna.

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 27 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

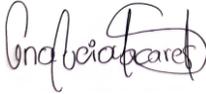
- A partir del seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS del primer semestre de 2023, se observó que el Sistema de Control Interno relacionado con el diseño de controles respecto de la respuesta oportuna a las comunicaciones interpuestas por la ciudadanía y otros grupos de valor del IDIGER, es susceptible de mejora y correcciones inmediatas, esto debido a las situaciones descritas en las observaciones 1 y 2.
- 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)

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 a cada dependencia, primera línea de defensa, revisar las peticiones que desde radicación se catalogan en un primer nivel como PQRS teniendo en cuenta el asunto de la solicitud, si se determina que la solicitud es informativa, no requiere una respuesta oficial, los tiempos asignados no corresponden o por razones del proceso se debe extender los plazos asignados inicialmente, se genere la solicitud mediante aplicativo ARANDA para realizar las modificaciones necesarias en el sistema de correspondencia CORDIS.
- Se recomienda a la primera y segunda línea de defensa del proceso de Atención al Ciudadano que para la presentación de los informes con relación al comportamiento de las PQRS, se tengan en cuenta las peticiones que a corte mensual, trimestral o semestral queden en estado *“En Trámite”*, toda vez que estas se deben incorporar al total de PQRS de los cortes subsiguientes para que la información reportada en los informes corresponda verdaderamente al total de peticiones radicadas durante el tiempo de evaluación determinado y no se presente distorsiones de información que puedan llegar a afectar la toma de decisiones por parte de la línea estratégica.

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 28 de 28
		Vigente desde: 28/09/2021

- 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	
 MIGUEL ANGEL TORO ALFONSO Profesional Oficina de Control Interno		 ANA LUCIA BACARES TOLEDO Jefe Oficina de Control Interno	
Fecha:	23/08/2023.	Fecha:	24/08/2023