



29-02-2024 10:41:50 INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO

Al Contestar Cite este Nro.:2024IE967 O 1 Fol:1 Anex:1

Origen: Sd:23 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/BACARES TOLEDO ANA LUCIA

Destino: DIRECCION GENERAL/ESCOBAR CASTRO GUILLERMO

Asunto: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE

Observ.: INFORME SOBRE EL ESTADO DE LAS PQRS II SENESTRE 2023

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 a las PQRS Segundo semestre 2023

Fecha 29 de febrero de 2024

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 2024, 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 segundo semestre 2023.

Así mismo se envía copia de la base de datos del sistema CORDIS remitida por la Subdirección Corporativa mediante comunicación interna 2024IE33 del 04 de enero de 2024 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.



 <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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 1 de 22
		Vigente desde: 28/09/2021

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2023.

1. OBJETIVO GENERAL.

Realizar el informe semestral de seguimiento y evaluación 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 2023.

2. ALCANCE.

Informe semestral de seguimiento y evaluación efectuada a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, durante el periodo de evaluación comprendido entre el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2023, a partir de la información suministrada por los siguientes responsables:

- Subdirectora Corporativa – Atención al Ciudadano, mediante comunicación Interna 2024IE445 del 02 de febrero de 2024, (se tomó como referencia la base de datos Excel remitida el día 04/01/2024 mediante comunicación interna 2024IE33 para informe de evaluación por dependencias).
- Jefe Oficina Control Disciplinario Interno, mediante comunicación interna 2024IE373 de 31 de enero de 2024.
- Defensor al Ciudadano, mediante comunicación interna 2024IE280 del 23 de enero de 2024, 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".
- 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.
- 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.
- 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".
- 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".

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 2 de 22
		Vigente desde: 28/09/2021

- 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).
- 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.
- 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".
- 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.
- Base de datos del sistema CORDIS remitida por la Subdirección Corporativa mediante comunicación interna el día 04/01/2024 mediante comunicación interna 2024IE33 para informe de evaluación por dependencias donde se muestra: (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), la cual se anexa al presente informe del cual hace parte integral.

4. METODOLOGÍA.

Para la realización del presente informe, la Oficina de Control Interno remitió solicitudes de información a la Subdirección Corporativa - Atención al Ciudadano, Oficina de Control Disciplinario Interno y a la Subdirección de Reducción del Riesgo - Defensor del ciudadano, relacionadas con la atención de PQRS durante el segundo semestre de 2023 de la siguiente manera:

1. Se solicito a la Subdirección Corporativa mediante comunicación interna 2024IE144 del 12/01/2024: **a)** 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, **b)** 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, **c)** es importante mencionar que la Oficina de Control Interno tomó como insumo la Base de datos de CORDIS (PQRS) remitida por la Subdirección Corporativa mediante comunicación interna 2024IE33 del 04 de enero de 2024, con el fin de evaluar de manera independiente las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2023 al IDIGER. Dicha información fue suministrada mediante comunicación interna 2024IE445 del 02 de febrero de 2024.
2. Se solicito a la Oficina de Control Disciplinario Interno mediante comunicación interna 2024IE145 del 12/01/2024 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, también 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 entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023 y sus respuestas. Esta información fue suministrada mediante comunicación interna 2024IE373 del 30 de enero de 2024.

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

3. Con relación al Defensor del Ciudadano se solicitó al subdirector de Reducción y Adaptación al Cambio Climático mediante comunicación interna 2024IE146 del 12/01/2023, presentar las evidencias de su gestión respecto de las PQRS para el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2023. Respuesta que fue entregada mediante comunicación interna 2024IE280 del 23 de enero de 2024.
4. 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, a través de pruebas de auditoría como la revisión y análisis de la información de bases de datos oficiales, y la verificación de evidencias presentadas por los responsables de proceso, con el fin de determinar el cumplimiento y generar los correspondientes hallazgos, recomendaciones y conclusiones derivadas de la ejecución del ejercicio del seguimiento.

5. DESARROLLO

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

Con el fin de verificar el cumplimiento respecto a la oportunidad en las respuestas emitidas por el IDIGER durante el segundo semestre de 2023, se analizó la información remitida por la Subdirección De Gestión Corporativa mediante comunicación interna 2024IE445 del 02 de febrero de 2024 y base de datos Excel remitida el día 04/01/2024 para informe de evaluación por dependencias, con el fin de determinar el comportamiento general de las PQRS y el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

En la tabla 1, se muestra la distribución por canales de atención, de acuerdo con la cantidad de PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2023, con el fin de conocer el canal de mayor uso y adicionalmente conocer la totalidad de PQRS atendidas durante el periodo de evaluación por la entidad.

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

TIPO DE ATENCIÓN	CANAL	TIPO	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	TOTAL	%
CON TÉRMINOS PARA LA RESPUESTA DEFINIDOS	Escrito	Correo Certificado	21	1	22	0,30%
		Escrito por Ventanilla	936	788	1724	23,53%
	Virtual	Correo defensor del ciudadano	1	5	6	0,08%
		Correo Electrónico Institucional	2226	2060	4286	58,50%
		Correo Notificación Judicial	9	2	11	0,15%
		Módulo PQRS	470	454	924	12,61%
		Redes Sociales	0	0	0	0,00%
		SDQS	186	159	345	4,71%
		Telefónico	0	0	0	0,00%
		VUC	1	6	7	0,10%
	No especificado	No especificado	1	0	1	0,01%
	TOTAL			3851	3475	7326

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
SEGUNDO SEMESTRE DE 2023**

Código: EI-FT-56

Versión: 3

Página: 4 de 22

Vigente desde:
28/09/2021

Durante el segundo semestre de la vigencia 2023 la entidad recibió un total de **7.326** solicitudes catalogadas como PQRS, de las cuales, 3.851 se recibieron durante el tercer trimestre del año y 3.475 se recibieron en el cuarto trimestre, siendo el correo electrónico institucional el canal de mayor utilización por los diferentes tipos de clientes de la entidad con un 58,50%, seguido por el canal escrito por ventanilla con el 23,53% y en contraste con lo anterior, durante el periodo de evaluación los canales de redes sociales y telefónico no fueron utilizados.

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

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	101	1	109
DIRECCION GENERAL	7	101	1	109
OFICINA ASESORA JURÍDICA	31	393	0	424
GESTION CONTRACTUAL	18	162	0	180
GESTION PRECONTRACTUAL	8	57	0	65
GESTION PREDIAL	1	39	0	40
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	135	0	139
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	7	93	0	100
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	7	93	0	100
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	4	0	4
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	4	0	4
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	37	0	37
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	37	0	37
OFICINA TICS	2	257	2	261
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	2	257	2	261
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	301	4343	0	4644
ASISTENCIA TECNICA	144	1337	0	1481
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	26	484	0	510
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	127	2357	0	2484
ESCENARIOS DE RIESGO	2	55	0	57
ESTUDIOS Y DISEÑOS	0	76	0	76
MONITOREO DE RIESGO	2	21	0	23
SIG	0	2	0	2
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	0	11	0	11
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA	10	235	0	245
ALMACEN	0	0	0	0
ATENCION AL CIUDADANO	1	4	0	5
CONTABILIDAD	0	8	0	8
GESTION ADMINISTRATIVA	0	12	0	12
GESTION ADMINISTRATIVA – PREDIAL	0	0	0	0



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

Código: EI-FT-56

Versión: 3

Página: 5 de 22

Vigente desde:
28/09/2021

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICACIONES EN TRÁMITE	RADICACIONES FINALIZADAS	RADICACIONES SIN ASIGNAR	TOTAL GENERAL
GESTION DOCUMENTAL	1	39	0	40
GESTION TALENTO HUMANO	2	61	0	63
PAGOS	3	78	0	81
PRESUPUESTO	0	1	0	1
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA	3	32	0	35
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	21	944	0	965
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	0	60	0	60
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	10	407	0	417
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	2	36	0	38
SERVICIOS DE LOGISTICA	2	16	0	18
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	1	270	0	271
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	0	72	0	72
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	6	83	0	89
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	26	509	2	537
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	8	47	0	55
COMUNICACIONES	0	1	0	1
EDUCACION E INVESTIGACION	0	36	0	36
GESTION LOCAL	4	93	0	97
OBRAS DE MITIGACION	2	137	0	139
REASENTAMIENTOS	6	99	0	105
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	1	25	0	26
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	5	71	2	78
Total general	405	6916	5	7326

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

Según la tabla anterior, las 7.326 peticiones radicadas durante el período de evaluación se encuentran clasificadas principalmente en peticiones “En trámite”, “Finalizadas” y “Sin Asignar”, distribuidas de la siguiente manera: 405 PQRS se encuentran en trámite, 6916 PQRS finalizadas y 5 PQRS sin asignar.

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 6 de 22
		Vigente desde: 28/09/2021

Tabla 3. Total general de radicaciones durante segundo semestre 2023 (periodo de evaluación)

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICADOS CON FECHA LIMITE DE RESPUESTA 31/12/2023	RADICADOS CON FECHA LIMITE DE RESPUESTA VIGENCIA 2024	TOTAL GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL	103	6	109
OFICINA ASESORA JURÍDICA	402	22	424
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	93	7	100
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	0	4
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	36	1	37
OFICINA TICS	252	9	261
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	4099	545	4644
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA	227	18	245
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	855	110	965
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	494	43	537
Total general	6565	761	7326

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

Teniendo en cuenta la anterior información, se evidencia que del universo de radicaciones allegadas a la entidad durante el segundo semestre de 2023 fue de un total de 7.326 PQR, de las cuales 6.565 peticiones correspondiente al 89,61% tienen fecha límite de respuesta según los términos legales, a 31 de diciembre de 2023; en este sentido, la información objeto de análisis de cumplimiento en oportunidad por parte de la Oficina de Control Interno, hace referencia a los radicados con fecha límite de respuesta a 31 de diciembre de 2023, por cuanto a continuación se describen las PQRS que fueron atendidas oportunamente y aquellas que excedieron la fecha límite para su respuesta según las peticiones con fecha límite de respuesta durante la vigencia 2023.

Tabla 4. Cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRS a corte 31 de diciembre de 2023.

PQRS "FINALIZADOS"		PQRS EN "EN TRÁMITE"		PQRS "SIN ASIGNAR"		TOTAL, PQRS CON FECHA LIMITE DE RESPUESTA AL 31/12/2023	
6.526		37		2		6.565	
En términos	Fuera de términos	En términos	Fuera de términos	En términos	Fuera de términos	En términos	Fuera de términos
6.189	337	17	20	0	2	6.206	359

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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 7 de 22
		Vigente desde: 28/09/2021

De acuerdo con lo mostrado en la tabla 4, se evidencia que del total de 6.565 PRQS radicadas durante el segundo semestre de 2023 con fecha límite de respuesta a 31/12/23, el 94,53% correspondiente a 6.206 peticiones, fueron tramitadas cumpliendo el criterio de oportunidad y el 5,47% correspondiente a 359 peticiones, no cumplieron el criterio de oportunidad según los términos legales establecidos para la respuesta.

Tabla 5. Oportunidad en la respuesta a las PQRS por dependencia a corte 31 de diciembre de 2023.

DEPENDENCIA	TOTAL DE PQRS TRAMITADAS (SEMESTRE II 2023)	DENTRO DE TÉRMINOS (PERÍODO DE EVALUACIÓN)	FUERA DE TÉRMINOS (PERÍODO DE EVALUACIÓN)	% DE RESPUESTAS DENTRO DE TÉRMINOS	% DE RESPUESTAS POR FUERA DE TÉRMINOS
DIRECCIÓN GENERAL	103	102	1	99,03%	0,97%
OFICINA JURÍDICA	402	280	122	69,65%	30,35%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	93	93	0	100,00%	0,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	4	4	0	100,00%	0,00%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	36	36	0	100,00%	0,00%
OFICINA TICS	252	233	19	92,46%	7,54%
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	4099	4072	27	99,34%	0,66%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	494	398	96	80,57%	19,43%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	855	814	41	95,20%	4,80%
SUBD. CORPORATIVA	227	174	53	76,65%	23,35%
TOTAL	6565	6206	359	94,53%	5,47%

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 31 de diciembre 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 4.099 PQRS equivalente al 62,44% del total de las peticiones radicadas, con un índice de oportunidad del 99,34%, seguida de la Subdirección de Manejo de Emergencias y Desastres con 855 equivalente al 13,02% del total de peticiones radicadas y con índice de oportunidad del 95,20%.
- La Oficina Jurídica fue la dependencia con mayor número de peticiones fuera de términos con 122, seguida de la Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático con 96.
- Durante el segundo semestre de la vigencia 2023, la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Control Disciplinario Interno y la Oficina de Control Interno tuvieron un índice de oportunidad del 100%

No obstante, el porcentaje de cumplimiento en oportunidad evidenciado del 94,53%, una vez verificado el 100% de las PQRS reportadas como vencidas en el aplicativo CORDIS durante el periodo de evaluación, se evidenciaron

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 8 de 22
		Vigente desde: 28/09/2021

como vencidas un total de 18 PQRS que a pesar de haber sido tramitadas en términos, no se gestionaron según el procedimiento establecido por la entidad, razón por la cual el cierre en el aplicativo CORDIS fue realizado posterior a la fecha real de respuesta, tal como lo muestra la tabla No. 6.

Tabla 6. 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.
2023ER13938	OFICINA JURIDICA	16/06/2023	4/07/2023	2023EE11868	23/06/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER13944	OFICINA JURIDICA	16/06/2023	4/07/2023	2023EE11868	23/06/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER14264	SUBD. REDUCCION	22/06/2023	7/07/2023	2023EE12143	28/06/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER14477	OFICINA JURIDICA	26/06/2023	11/07/2023	2023EE12814	7/07/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER14513	SUBD. REDUCCION	27/06/2023	12/07/2023	2023EE13263	12/07/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER15922	OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	13/07/2023	2/08/2023	2023EE13729	19/07/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER16630	OFICINA JURIDICA	26/07/2023	9/08/2023	2023EE14782	4/08/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER16692	SUBD. REDUCCION	26/07/2023	9/08/2023	2023EE14646	3/08/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER18516	OFICINA JURIDICA	18/08/2023	4/09/2023	2023EE16427	25/08/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 9 de 22
		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.
2023ER18871	SUBD. EMERGENCIAS	23/08/2023	6/09/2023	2023EE16897	31/08/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER19090	OFICINA JURIDICA	25/08/2023	8/09/2023	2023EE17354	6/09/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER20197	SUBD. EMERGENCIAS	6/09/2023	20/09/2023	2023EE18303	15/09/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER20414	DIRECCION GENERAL	8/09/2023	13/09/2023	2023EE18362	15/09/2023	SE SOLICITO PRORROGA MEDIANTE OFICIO 2023EE18068 DEL 13/09/2023, LA CUAL FUE ACEPTADA MEDIANTE RADICADO 2023ER20879, LA RESPUESTA OFICIAL 2023EE18362 DE DA DENTRO DE TERMINOS DE LEY
2023ER20437	DIRECCION GENERAL	8/09/2023	13/09/2023	2023EE18372	15/09/2023	SE SOLICITO PRORROGA MEDIANTE OFICIO 2023EE18067 DEL 13/09/2023, LA CUAL FUE ACEPTADA MEDIANTE RADICADO 2023ER20861, LA RESPUESTA OFICIAL 2023EE18372 DE DA DENTRO DE TERMINOS DE LEY
2023ER20923	SUBD. DE ANALISIS	14/09/2023	27/10/2023	2023EE22030	26/10/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER23843	SUBD. EMERGENCIAS	17/10/2023	31/10/2023	2023EE21628	23/10/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER23950	OFICINA JURIDICA	18/10/2023	1/11/2023	2023EE22372	1/11/2023	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2023ER24559	SUBD. CORPORATIVA	26/10/2023	10/11/2023	2023EE18357	15/09/2023	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.

Por lo anterior, se recomienda 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

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 10 de 22
		Vigente desde: 28/09/2021

“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.

Tabla 7. Comportamiento de la oportunidad de respuesta con relación a periodos anteriores.

DESCRIPCION	SEMESTRE II 2022	SEMESTRE II 2023	% VARIACION EN RELACION AL SEMESTRE II 2022
TOTAL, DE PQRS TRAMITADAS	5613	6565	14,50%
PQRS DENTRO DE TÉRMINOS	5183	6206	16,48%
PQRS FUERA DE TÉRMINOS	430	359	-19,78%

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

Según lo evidenciado en la en la tabla No. 7, se realizó un comparativo entre los datos del segundo semestre de la vigencia 2022 y el segundo semestre de 2023 evidenciando un Incremento porcentual de 14.5% en las PQRS radicadas y una disminución de las PQRS fuera de términos del 19.78%, lo cual evidencia la efectividad de los controles establecidos para dar cumplimiento en oportunidad a las PQRS radicadas en la entidad.

5.1.1 VERIFICACIÓN DE LAS PQRS QUE QUEDARON EN ESTADO “EN TRAMITE” AL CIERRE DEL SEMESTRE I 2023

Sumado a los resultados anteriores, los cuales fueron presentados mediante las tablas 1 a la 6, durante el periodo de evaluación (semestre II 2023), también se tramitaron las PQRS que quedaron en estado “En trámite” al finalizar el corte del primer semestre de la vigencia 2023, rezago que suma un total de 1.016 peticiones.

De acuerdo con la base de datos presentada por la Subdirección Corporativa mediante comunicación interna 2024IE33 del 04 de enero de 2024, de este rezago de peticiones, 976 es decir el 96,06% se respondieron en términos y el 3,94% restante es decir 40 peticiones, se respondieron o cerraron fuera de los términos estipulados, estos datos se deben incluir a la gestión de las PQRS del periodo de evaluación, con el fin de poder generar un análisis al total de PQRS radicadas durante el semestre, de acuerdo con la información de la base de datos del sistema de correspondencia de la entidad.

Tabla 8. Total, de PQRS gestionadas durante el periodo de evaluación.

DESCRIPCION	TOTAL DE PQRS TRAMITADAS	PQRS DENTRO DE TÉRMINOS	PQRS FUERA DE TÉRMINOS	% DE RESPUESTAS DENTRO DE TÉRMINOS	% DE RESPUESTAS POR FUERA DE TÉRMINOS
PQRS SEMESTRE II 2023	6565	6206	359	94,53%	5,47%
REZAGO SEMESTRE I 2023	1016	976	40	96,06%	3,94%
TOTAL	7581	7182	399	94,74%	5,26%

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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 11 de 22
		Vigente desde: 28/09/2021

OBSERVACIÓN 1. Incumplimiento del Manual Operativo del Modelo Integrado de Planificación y Gestión - MIPG en su dimensión No. 7: Control Interno.

Condición: Una vez revisados los informes emitidos por el área de Atención al Ciudadano de la Subdirección Corporativa y publicados en el link de transparencia de la página web de la entidad sobre el estado de las PQRS del IDIGER correspondiente a los trimestres III y VI de la vigencia 2023 y la información remitida por esa misma dependencia mediante comunicación interna 2024IE33, se evidencia una diferencia de 1.766 PQRS que no fueron reportadas en los informes trimestrales por parte de Atención al ciudadano.

A continuación, se presenta la información comparada entre las cifras reportadas por parte de Atención al Ciudadano y la información evidenciada por parte de la Oficina de Control Interno de las PQRS tramitadas por la entidad durante el segundo semestre de la vigencia 2023.

Tabla 9. Comparación de información PQRS tramitadas durante el II semestre 2023.

TOTAL PQRS RADICADAS (01/07/2023 - 31/12/2023)		TOTAL PQRS TRAMITADAS DENTRO DE TERMINOS (01/07/2023 - 31/12/2023)		TOTAL PQRS TRAMITADAS FUERA DE TERMINOS (01/07/2023 - 31/12/2023)		PQRS EN ESTADO "EN TRÁMITE" SEMESTRE I 2023 (01/07/2023 - 31/12/2023)	
Atención al Ciudadano	Oficina de Control Interno	atención al Ciudadano	Oficina de Control Interno	atención al Ciudadano	Oficina de Control Interno	atención al Ciudadano	Oficina de Control Interno
5815	7581	4680	6206	462	359	673	1016

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

Criterio: Manual Operativo del Modelo Integrado de Planificación y Gestión – MIPG, dimensión No. 7: Control Interno.

Segunda línea de defensa: ... “Esta línea se asegura de que los controles y procesos de gestión del riesgo de la 1ª línea de defensa sean apropiados y funcionen correctamente, además, se encarga de supervisar la eficacia e implementación de las prácticas de gestión de riesgo, ejercicio que implicará la implementación de actividades de control específicas que permitan adelantar estos procesos de seguimiento y verificación con un enfoque basado en riesgos”.

Causa: Posibles inconsistencias en los mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos Reporte inadecuado de la información referente el estado de la PRQS de la entidad, toda vez que, al realizar la segmentación de los datos, no se tiene en cuenta el rezago de las peticiones que quedan en estado “En trámite” al finalizar los cortes de información ya sea mensual o trimestral, rezago que siempre se debe sumar al total de las PQRS radicadas en los cortes subsiguientes, con el fin de asegurar el análisis de todas las peticiones que se radican ante el IDIGER.

Consecuencia: Posible incumplimiento *Información y comunicación: tiene como propósito utilizar la información de manera adecuada y comunicarla por los medios y en los tiempos oportunos. Para su desarrollo se deben diseñar políticas, directrices y mecanismos de consecución, captura, procesamiento y generación de datos dentro y en el entorno de cada entidad, que satisfagan la necesidad de divulgar los resultados, de mostrar mejoras en la gestión administrativa y procurar que la información y la comunicación de la entidad y de cada proceso sea adecuada a las necesidades específicas de los grupos de valor y grupos de interés”.*

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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 12 de 22
		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.

- **OPORTUNIDAD:** Verificada la base de datos suministrada por la Subdirección Corporativa - Atención al ciudadano, de 321 PQRS radicadas por parte de entes de control, 217 requerían respuesta de las cuales un total de 193 fueron tramitadas en oportunidad y 24 fueron tramitadas fuera de términos con un porcentaje de cumplimiento del

Tabla 10. Radicados Entes de Control II semestre 2023

ENTE DE CONTROL	TOTAL RADICADOS	RADICADOS QUE REQUERÍAN RESPUESTA	TOTAL RADICADOS EN TERMINOS	RADICADOS FUERA DE TERMINOS	% de cumplimiento
CONTRALORIA DE BOGOTA	71	45	41	4	91%
PROCURADURIA GENERAL	15	6	6	0	100%
VEEDURIA DISTRITAL	40	14	11	3	78%
PERSONERIA DE BOGOTA	102	84	72	12	86%
CONCEJO DE BOGOTÁ	93	68	63	3	93%
TOTAL	321	217	193	22	89%

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

Tabla 11. PQRS Entes Externos de Control fuera de términos

RADICADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ENTIDAD REMITENTE	FECHA DE RADICACION	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	No. RADICADO DE RESPUESTA	FECHA RADICADO DE RESPUESTA	OBSERVACION OCI	DIAS FUERA DE TERMINOS
2023ER23134	OFICINA JURIDICA	CONCEJO DE BOGOTA	9/10/2023	24/10/2023	2023EE22499	1/11/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-8
2023ER25614	DIRECCION GENERAL	CONCEJO DE BOGOTA	8/11/2023	23/11/2023	2023EE24196	27/11/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-4
2023ER25842	OFICINA TIC'S	CONCEJO DE BOGOTA	10/11/2023	27/11/2023	2023EE24484	28/11/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-1
2023ER18857	OFICINA JURIDICA	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	23/08/2023	6/09/2023	2023EE17680	11/09/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-5



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

Código: EI-FT-56
 Versión: 3
 Página: 13 de 22
 Vigente desde:
 28/09/2021

RADICADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ENTIDAD REMITENTE	FECHA DE RADICACION	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	No. RADICADO DE RESPUESTA	FECHA RADICADO DE RESPUESTA	OBSERVACION OCI	DIAS FUERA DE TERMINOS
2023ER19074	OFICINA JURIDICA	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	25/08/2023	8/09/2023	2023EE18289	14/09/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-6
2023ER23253	SUBD. CORPORATIVA	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	9/10/2023	24/10/2023	2023EE22001	25/10/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-1
2023ER25146	OFICINA JURIDICA	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	1/11/2023	17/11/2023	2023EE23818	21/11/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-4
2023ER15587	OFICINA JURIDICA	PERSONERIA DE BOGOTA	10/07/2023	25/07/2023	2023EE14621	2/08/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-8
2023ER18482	SUBD. DE ANALISIS	PERSONERIA DE BOGOTA	18/08/2023	4/09/2023	2023EE17379	6/09/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-2
2023ER18822	OFICINA JURIDICA	PERSONERIA DE BOGOTA	23/08/2023	6/09/2023	2023EE17658	8/09/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-2
2023ER19180	SUBD. REDUCCION	PERSONERIA DE BOGOTA	28/08/2023	11/09/2023	2023EE18697	19/09/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-8
2023ER19285	OFICINA JURIDICA	PERSONERIA DE BOGOTA	29/08/2023	12/09/2023	2023EE18586	18/09/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-6
2023ER19286	OFICINA JURIDICA	PERSONERIA DE BOGOTA	29/08/2023	12/09/2023	2023EE18586	18/09/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-6
2023ER20164	SUBD. EMERGENCIAS	PERSONERIA DE BOGOTA	6/09/2023	20/09/2023	2023EE18952	21/09/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-1
2023ER23196	OFICINA JURIDICA	PERSONERIA DE BOGOTA	9/10/2023	24/10/2023	2023EE22000	25/10/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-1
2023ER23966	SUBD. REDUCCION	PERSONERIA DE BOGOTA	18/10/2023	1/11/2023	2023EE22768	7/11/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-6
2023ER24117	OFICINA JURIDICA	PERSONERIA DE BOGOTA	20/10/2023	3/11/2023	2023EE23817	21/11/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-18
2023ER27283	OFICINA JURIDICA	PERSONERIA DE BOGOTA	1/12/2023	18/12/2023	2023EE25395	19/12/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-1
2023ER28098	SUBD. REDUCCION	PERSONERIA DE BOGOTA	13/12/2023	28/12/2023	2023EE26046	29/12/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-1
2023ER17522	OFICINA JURIDICA	VEEDURIA DISTRITAL	3/08/2023	17/08/2023	2023EE17720	11/09/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-25
2023ER17565	OFICINA JURIDICA	VEEDURIA DISTRITAL	4/08/2023	18/08/2023	2023EE17720	11/09/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-24
2023ER21935	OFICINA JURIDICA	VEEDURÍA DISTRITAL	28/09/2023	12/10/2023	2023EE21044	13/10/2023	SE RESPONDE FUERA DE TERMINOS	-1

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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 14 de 22
		Vigente desde: 28/09/2021

- **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 diez (10) comunicaciones remitidas por los entes externos de control en el periodo de evaluación con números de radicados: 2023ER15429, 2023ER17466, 2023ER24447, 2023ER19450, 2023ER26865, 2023ER19670, 2023ER27518, 2023ER18137, 2023ER25485, 2023ER23358, 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**).

5.3 DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.

La Oficina de Control Disciplinario Interno mediante comunicación interna 2024IE373 del 30 de enero de 2023, informo que: "... el día 06 de diciembre de 2023 mediante radicado No. 2023ER27783, se recibió en esta instancia disciplinaria una PQRS, por un presunto hecho de corrupción, respecto de la cual, la OCDI decidió remitirla por competencia a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios respecto de los presuntos hechos en que pueda verse incurso el Director General del IDIGER y, continuar la investigación respecto de otros servidores públicos".

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*".

De acuerdo con lo informado por la Oficina de Control Disciplinario Interno, mediante comunicación interna 2024IE373 del 30 de enero de 2024, "*para la vigencia 01 de julio al 31 diciembre de 2023, por el tema de respuestas extemporáneas se ordenó por parte de esta Oficina de Control Disciplinario Interno, la apertura de tres (3) procesos*", los cuales se detallan a continuación:

Tabla 12. Procesos disciplinarios relacionados con emisión de respuestas extemporáneas o sin respuesta vigentes.

No.	EXPEDIENTE	MOTIVO DE LA APERTURA	ETAPA PROCESAL	DEPENDENCIA INVOLUCRADA
1	043-2023	Posible no respuesta del Radicado: 2023ER17894	Indagación previa	Subdirección Corporativa
2	045-2023	Posible desatención de petición, en averiguación el número de radicado.	Indagación previa	En averiguación

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 15 de 22
		Vigente desde: 28/09/2021

No.	EXPEDIENTE	MOTIVO DE LA APERTURA	ETAPA PROCESAL	DEPENDENCIA INVOLUCRADA
3	052-2023	Posible no respuesta de los Radicados: A. 2023ER14312 B. 2023ER18588 C. 2023ER20755 D. 2023ER21518 E. 2023ER25891 F. 2023ER24702 G. 2023IE2651 H. 2023IE5599 I. 2023IE5386 J. 2023IE5496	Indagación previa	Subdirección Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático

Fuente: Tomado de comunicación interna 2024IE373 del 30 de enero de 2024 – OCDI

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 relacionados con la percepción de la atención a la ciudadanía y el 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.

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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 16 de 22
		Vigente desde: 28/09/2021

De acuerdo a lo anterior, la Oficina de Control Interno evidencio mediante comunicación interna 2024IE445 del 2 de febrero de 2024 enviada por la Subdirección Corporativa, los informes mensuales de PQRS y los informes sobre las encuestas de percepción a la atención a la ciudadanía correspondientes al periodo de evaluación (1 de julio a 31 de diciembre de 2023) y que estos, se encuentran publicados en la página web de la entidad junto con los informes trimestrales y semestrales 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. 1, lo anterior en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 y la Ley 1712 de 2014.

Imagen 1. 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 SECRETARIAGENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ Y VEEDURÍA DISTRITAL.

Con este apartado se buscó establecer si la entidad cumplió con los mandatos establecidos en el Decreto 371 de 2010 durante el periodo de evaluación, específicamente con la remisión mensual del informe de gestión sobre las PQRS a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veeduría Distrital, de acuerdo con 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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 17 de 22
		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 con lo anterior, la OCI evidencio que los informes de PQRS correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre 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.

De acuerdo con la información presentada por el defensor del ciudadano – Subdirector para la Reducción y Adaptación al Cambio Climático mediante comunicación interna 2023IE280 del 23 de enero de 2023, durante el segundo semestre de la vigencia 2023, se recibieron seis (6) peticiones mediante el correo electrónico del defensor, las cuales se direccionaron a las áreas pertinentes y se les genero el respectivo seguimiento hasta su respuesta y cierre definitivo dentro de los términos establecidos; peticiones que se relacionan a continuación mediante la tabla 13.

Tabla 13. Peticiones recibidas mediante correo electrónico del defensor del ciudadano.

No.	NOMBRE	RADICADO DE INGRESO	ESTADO	RADICADO DE SALIDA
1	Miguel Angel De La Ossa	2023ER14598	FINALIZADO	2023EE12598
2	Julián Andrés Cepeda	2023ER19089	FINALIZADO	2023EE20254
3	Mónica Medina Coy	2023ER20061	FINALIZADO	2023EE21166
4	Bernardo Saavedra	2023ER24371	FINALIZADO	2023EE24227
5	Andrés Samudio	2023ER24831	FINALIZADO	2023EE23220
6	Antony Hernández	2023ER25989	FINALIZADO	2023EE23692

Fuente: Tomado de comunicación interna 2024IE280 del 23 de enero de 2024 – SRACC

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 las siete (7) funciones establecidas en el decreto 847 de 2019 para el defensor del ciudadano:

 <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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 18 de 22
		Vigente desde: 28/09/2021

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

Se evidenció que mediante informe radicado con comunicación interna 2023IE6325, se realizó socialización interna de las recomendaciones para dar respuesta a las PQRS radicadas en la entidad y mediante comunicación interna 2023IE2450, la dirección brindó información referente a los plazos para dar respuesta a los diferentes requerimientos que se radican ante el IDIGER y mediante la comunicación 2023IE1558 Atención al Ciudadano socializó recomendaciones de respuesta a PQRS.

De igual manera se evidenció el radicado 2023IE6325 del 29 de diciembre 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 2023, observando que durante el periodo de evaluación se llevaron a cabo los seguimientos de la matriz CONPES C.D. 03, seguimiento al componente de racionalización de trámites dentro del 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.

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 evidenció que mediante correo electrónico institucional se realizaron alertas semanales o diarias con el reporte del estado de las peticiones por parte de las áreas de la entidad, ello según el volumen de solicitudes que manejan; estas alertas también se generan para los Directivos y funcionarios que tuvieron a cargo PQRS con respuesta fuera de términos con la finalidad de mejorar los tiempos de respuesta.

Se identificaron don oportunidades de mejora en cuanto a la gestión de peticiones ciudadanas, las cuales requieren de asignación de recursos y/o la toma de decisiones por parte de la Dirección General por lo que se generó 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 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.

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 que dentro del INFORME DE GESTIÓN - DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO II Semestre 2023, se 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 de la atención a la ciudadanía por parte de la entidad, e identificación de recomendaciones frente a las problemáticas detectadas.

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 con la difusión de los canales, derechos y deberes de la ciudadanía, mediante banners en la página web institucional mínimo 2 veces al mes, la promoción de los servicios de lengua de señas tanto en página web, redes sociales y

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACION A LA ATENCION DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 19 de 22
		Vigente desde: 28/09/2021

soporte virtual por parte de FENASCOL en puntos presenciales de atención al ciudadano.

Se evidencio que se generaron las recomendaciones pertinentes a la Subdirección Corporativa, para la inclusión de temáticas vinculadas con la Política Publica de Servicio a la Ciudadanía en las sesiones de inducción y reinducción de funcionarios y personal vinculado con la entidad, especialmente en las áreas de Talento Humano y Asuntos Disciplinarios; también, en conjunto con el área TIC'S se abordaron temas acerca de la mejora de la accesibilidad de la información pública para personas con discapacidad, tanto en tramites como en servicios, además, se evaluaron los avances en curso y se iniciaron nuevas acciones para continuar progresando en ese ámbito.

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 implementación del programa de interpretación virtual en lenguaje de señas conocido como SERVIR, el cual brinda atención a los ciudadanos que se acercan de manera presencial al módulo 1 de la zona física de atención a la ciudadanía; también, se evidencio la inclusión dentro de la página web de iconos con lenguaje de señas en los botones de acceso, así como videos con información general de la entidad con la finalidad que personas con discapacidad visual puedan acceder a los servicios de la entidad.

Se ha llevado a cabo la verificación de los tramites, servicios y Otros Procedimientos Administrativo (OPAS) con el fin de asegurar su actualización conforme a la normatividad vigente y su respectiva publicación en los diferentes micrositios de la página web de la entidad, así como el seguimiento al componente de racionalización de tramites del plan anticorrupción, del cual se destacan nueve avances desarrollados durante el segundo semestre del 2023.

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 evidenció comunicación interna No. 2023IE6325 del 29 de diciembre de 2023, donde se socializo al representante legal el INFORME DE GESTIÓN - DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO julio – diciembre 2023, sin embargo, no se pudo evidenciar la publicación de dicho informe en el enlace de Atención y Servicios a la Ciudadanía – Defensor del Ciudadano de la página web del IDIGER. Con relación a la presentación del informe en Secretaria general y la Veeduría, El Subdirector de Reducción informó en la comunicación interna 2024IE280 del 23 de enero de 2024, que mediante comunicación del 04 de diciembre de 2023 la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá indico que no se debía presentar el informe del Defensor del Ciudadano correspondiente al segundo semestre de 2023, información que la OCI pudo verificar mediante radicado 2023ER27645 del 5 de diciembre de 2023 donde se informa que la Secretaria General a través de la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía adelanta una actualización al manual operativo del Defensor del Ciudadano, “... por esta razón NO será necesaria la presentación del informe del segundo semestre 2023, pues las entidades estarán en fase de alistamiento para asumir las nuevas directrices que serán impartidas para la implementación de la actualización anunciada”.

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 Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, de la Alcaldía Mayor de Bogotá el día 28 de noviembre de 2023.

Una vez evaluadas las evidencias respecto a las siete (7) funciones del defensor del ciudadano, durante el periodo de evaluación, se evidenció que éstas cumplen con lo establecido en el Decreto 847 de 2019 Artículo

 <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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 20 de 22
		Vigente desde: 28/09/2021

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.

De acuerdo con la información entregada por el Defensor del Ciudadano mediante comunicación interna 2024IE280 del 23 de enero de 2024, donde se mencionan las directrices impartidas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá relacionadas con la actualización al manual operativo del Defensor del Ciudadano, razón por la cual NO fue necesaria la presentación del informe del segundo semestre 2023 a la Secretaría General ni a la Veeduría Distrital, por esta misma razón, no se programó presentación de la gestión del Defensor del Ciudadano ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Del IDIGER vigencia 2024, por ende, queda pendiente el seguimiento a estas acciones por parte del Director General.

Recomendación: Se recomienda publicar en el link de Atención y Servicios a la Ciudadanía micrositio Defensor del Ciudadano el informe de gestión del Defensor del Ciudadano correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2023 con el fin de evitar incumplimiento en cuanto a ley de transparencia y acceso a la información pública, también, 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 en el 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 31 de diciembre de 2023 y no se hacen extensivas a otros soportes o información adicional.
- 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 tramitadas un total de 7.581 PQRS con fecha límite de respuesta a 31 de diciembre de 2023, en donde el 94,5% correspondiente a 7.164 peticiones, se contestaron dentro de términos y el 5,5% correspondiente a 417 peticiones, se contestaron fuera de los términos de ley establecidos. **según el reporte del sistema de información CORDIS.**
- Se evidenció que durante el periodo de evaluación se radicaron **321** peticiones de entes externos de control, con fecha límite de respuesta a 31 de diciembre de 2023 y en estado "Finalizado", de las cuales el 86,92% correspondiente a 279 peticiones se contestaron dentro de los tiempos establecidos y el 13,08% restante correspondiente a 42 peticiones, se contestaron fuera de términos, **según el reporte del sistema de información CORDIS.**
- Se revisó el 100% de las PQRS reportadas como vencidas durante el periodo de evaluación evidenciando que de las 417 PQRS en mención, 18 peticiones tienen respuesta dentro de los términos de ley, sin embargo, estas no fueron tramitadas de manera efectiva 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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2023	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 21 de 22
		Vigente desde: 28/09/2021

- Se evidencian cierres de PQRS de manera inadecuada ya que este tipo de solicitudes se deben responder de manera oficial y de acuerdo con las muestras tomadas para la realización del presente informe, se detectaron cierres de tipo informativo, por correo electrónico o mediante comunicación interna.
- A partir del seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS del segundo 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 de acuerdo con la observación 1.

7. RECOMENDACIONES

- 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 1ª línea de defensa”, la “formulación de planes de mejoramiento, su aplicación y seguimiento para resolver los hallazgos presentados” (MIPG pág., 117), y de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Elaboración informes de ley y/o seguimiento de la oficina de control interno EI-PD-14, versión 3, política de operación 4.8.
- 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 contemplar dentro del mapa de riesgos de la entidad, los riesgos asociados al posible incumplimiento normativo por la respuesta y cierre fuera de términos de las PQRS, con el fin de establecer los controles necesarios que permitan medir y hacer un seguimiento efectivo a las peticiones radicadas en la entidad, buscando mejorar la oportunidad en los tiempos de respuesta.
- 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 Tramite”, 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 tramitadas 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.
- Se recomienda publicar en el link de Atención y Servicios a la Ciudadanía micrositio Defensor del Ciudadano el informe de gestión del Defensor del Ciudadano correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2023 con el fin de evitar incumplimiento en cuanto a ley de transparencia y acceso a la información pública.
- 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

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

de plantear alternativas de solución en el corto plazo y evitar la apertura de 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."

- 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.
- Se recomienda 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.

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:	28/02/2024.	Fecha:	28/02/2024