

1. INTRODUCCIÓN

OBJETIVO GENERAL

El presente informe tiene como objetivo 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 2019.

ALCANCE

Informe semestral de seguimiento y evaluación efectuada a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS del periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 30 de junio, a partir de la información suministrada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios a través de la Comunicación Interna 2019IE3167 del 11 de julio de 2019 y correos electrónicos del 12 de julio y 15 de julio de 2019 donde entregó la información ajustada a los parámetros de análisis requeridos del grupo de Atención al Ciudadano y correo electrónico del 15 de julio donde se remite el manual de funciones del Subdirector de Reducción y Adaptación al Cambio Climático por parte del grupo de Talento Humano de acuerdo a solicitud realizada por la Oficina de Control interno.

MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DE AUDITORÍA

- 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 12º. 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 párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015”*.
- Ley 1755 de 2015 *“Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición...”*
- Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, artículo 76.
- Ley 1952 de 2019 *“Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”*

- 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 392 de 2015 "Por medio del cual se reglamenta la figura del Defensor de la Ciudadanía en las entidades y organismos del Distrito Capital 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"
- Acuerdo 731 de 2018 "por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones", artículo 3.
- Circular Externa No. 001 de 2011 del Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno de las Entidades "Orientaciones para el seguimiento a la atención adecuada de los derechos de petición".
- Circular conjunta 006 de 2017 de la Secretaría General y la veeduría Distrital, que tiene como asunto "implementación formato de elaboración y presentación de informes de quejas y reclamos" (Decreto 371 de 2010).
- Manual de Recepción y Trámite para las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias – PQRS, ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER PLE-MA-06 Versión 1.
- Procedimiento: Administración y Análisis de Peticiones, Quejas y Soluciones PLE-PD-09 Versión 6.

2. Verificación al cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRS de acuerdo con las normas legales vigentes.

Criterios:

Ley 87 de 1993 artículo 12, literal i) "evaluar y verificar la aplicación de los mecanismos de participación ciudadana"

La Ley 1755 de 2015, establece en su artículo 14. "Términos para resolver las distintas modalidades de peticiones. Salvo norma legal especial y so pena de sanción disciplinaria, toda petición deberá resolverse dentro de los quince (15) días siguientes a su recepción. Estará sometida a término especial la resolución de las siguientes peticiones:...

1. Las peticiones de documentos y de información deberán resolverse dentro de los diez (10) días siguientes a su recepción. Si en ese lapso no se ha dado respuesta al peticionario, se entenderá, para todos los efectos legales, que la respectiva solicitud ha sido aceptada y, por consiguiente, la administración ya no podrá negar la entrega de dichos documentos al peticionario, y como consecuencia las copias se entregarán dentro de los tres (3) días siguientes.

2. Las peticiones mediante las cuales se eleva una consulta a las autoridades en relación con las materias a su cargo deberán resolverse dentro de los treinta (30) días siguientes a su recepción".

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**

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 remititorio 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”.*

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”*

Situación evidenciada:

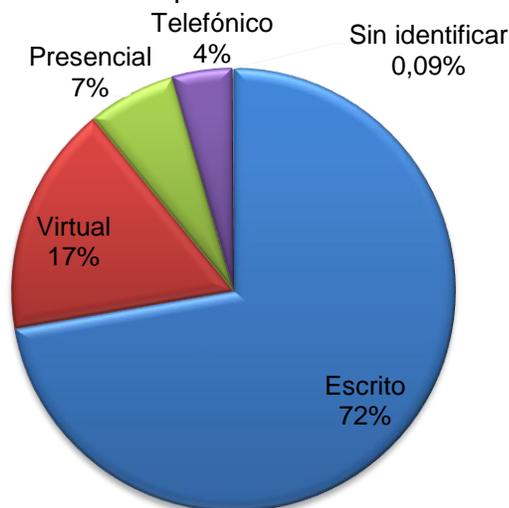
Comportamiento general de las PQRS

Tabla 1. Distribución mensual y por canal de las PQRS 2019-1

TIPO DE ATENCIÓN	CANAL	TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CON TÉRMINOS PARA LA RESPUESTA DEFINIDOS	Escrito	Buzón de Sugerencias			1	1	1	1	4
	Escrito	Correo Certificado	163	116	183	196	338	230	1226
	Escrito	Escrito por Ventanilla	645	675	656	752	883	669	4280
	Escrito	Presencial	15	17	10	5	5	5	57
	Virtual	Correo Defensor Ciudadano			1				1
	Virtual	Correo Electrónico Institucional	98	104	88	106	121	110	627
	Virtual	Módulo PQRS	36	82	93	89	77	65	442
	Virtual	SDQS	25	41	46	42	39	34	227
		NA	2			3		2	7
	Subtotal		984	1035	1078	1194	1464	1116	6871
ATENCIÓN INMEDIATA	Presencial	PRE	79	87	69	60	90	112	497
	Telefónico	TEL	32	39	25	48	57	133	334
	Subtotal		111	126	94	108	147	245	831
TOTAL			1095	1161	1172	1302	1611	1361	7702

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

Tabla 2. Distribución por canal de las PQRs 2019-1



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

Eficiencia:

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

DEPENDENCIAS / GRUPO FUNCIONAL	ESTADO DEL TRÁMITE		TOTAL GENERAL
	FINALIZADOS	EN TRÁMITE	
OFICINA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	39		39
DESARROLLO TECNOLÓGICO	10		10
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	29		29
DIRECCIÓN GENERAL	78		78
DIRECCION GENERAL	78		78
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	74		74
COORDINACION DEL SDGR-CC	18		18
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	46		46
PLANEACION INSTITUCIONAL	10		10
OFICINA ASESORA JURÍDICA	392	20	412
ASESORIA JURIDICA	79	3	82
GESTION CONTRACTUAL	35	2	37
GESTION PRECONTRACTUAL	17	3	20
GESTION PREDIAL	203	9	212
OFICINA ASESORA JUR	1		1
OFICINA ASESORA JURIDICA	57	3	60
OFICINA DE CONTROL INTERNO	52		52
OFICINA DE CONTROL INTERNO	52		52
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1245	10	1255
ALMACEN	3		3
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	24	1	25

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**

DEPENDENCIAS / GRUPO FUNCIONAL	ESTADO DEL TRÁMITE		TOTAL GENERAL
	FINALIZADOS	EN TRÁMITE	
ATENCION AL CIUDADANO	19	1	20
CONTABILIDAD	21		21
GESTION ADMINISTRATIVA	21	1	22
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	105	1	106
GESTION DOCUMENTAL	35		35
GESTION TALENTO HUMANO	599	6	605
PAGOS	385		385
PRESUPUESTO	6		6
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	27		27
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO	3139	427	3566
ASISTENCIA TECNICA	822	214	1036
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	207	22	229
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	1730	137	1867
CONOCIMIENTO DE RIESGO SISMICO	17	1	18
ESCENARIOS DE RIESGO	14	3	17
ESTUDIOS Y DISEÑOS	89	9	98
MONITOREO DE RIESGO	12	1	13
POT	3		3
SIG	9	1	10
SISTEMAS DE ALERTA	9		9
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	227	39	266
SUBDIRECCIÓN PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	656	25	681
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	31		31
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	210	17	227
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	93	3	96
SERVICIOS DE LOGISTICA	19		19
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	150	1	151
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	117	4	121
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	36		36
SUBDIRECCIÓN PARA LA REDUCCIÓN DE RIESGOS Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO	677	37	714
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	62	1	63
COMUNICACIONES	21		21
EDUCACION E INVESTIGACION	67		67
GESTION LOCAL	45	2	47
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	8		8
OBRAS DE MITIGACION	65	2	67
REASENTAMIENTOS	223	30	253
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	23		23
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	163	2	165
TOTAL GENERAL	6352	519	6871

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

Tabla 3. Calculo del porcentaje de eficiencia por dependencias trámites finalizados

DEPENDENCIAS	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS VENCIDAS	TOTAL GENERAL	EFICIENCIA (%)
OFICINA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	22	17	39	56%
DESARROLLO TECNOLÓGICO	4	6	10	40%
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	18	11	29	62%
DIRECCIÓN GENERAL	59	19	78	76%
DIRECCION GENERAL	59	19	78	76%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	73	1	74	99%
COORDINACION DEL SDGR-CC	18		18	100%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	45	1	46	98%
PLANEACION INSTITUCIONAL	10		10	100%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	291	101	392	74%
ASESORIA JURIDICA	56	23	79	71%
GESTION CONTRACTUAL	25	10	35	71%
GESTION PRECONTRACTUAL	14	3	17	82%
GESTION PREDIAL	140	63	203	69%
OFICINA ASESORA JUR	1		1	100%
OFICINA ASESORA JURIDICA	55	2	57	96%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	52		52	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	52		52	100%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1175	70	1245	94%
ALMACEN	3		3	100%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	24		24	100%
ATENCION AL CIUDADANO	19		19	100%
CONTABILIDAD	20	1	21	95%
GESTION ADMINISTRATIVA	19	2	21	90%
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	105		105	100%
GESTION DOCUMENTAL	33	2	35	94%
GESTION TALENTO HUMANO	599		599	100%
PAGOS	320	65	385	83%
PRESUPUESTO	6		6	100%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	27		27	100%
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO	2138	1001	3139	68%
ASISTENCIA TECNICA	449	373	822	55%
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	123	84	207	59%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	1275	455	1730	74%
CONOCIMIENTO DE RIESGO SISMICO	12	5	17	71%

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**

DEPENDENCIAS	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS VENCIDAS	TOTAL GENERAL	EFICIENCIA (%)
ESCENARIOS DE RIESGO	13	1	14	93%
ESTUDIOS Y DISEÑOS	71	18	89	80%
MONITOREO DE RIESGO	9	3	12	75%
POT	3		3	100%
SIG	6	3	9	67%
SISTEMAS DE ALERTA	7	2	9	78%
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	170	57	227	75%
SUBDIRECCIÓN PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	608	48	656	93%
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	31		31	100%
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	206	4	210	98%
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	89	4	93	96%
SERVICIOS DE LOGISTICA	19		19	100%
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	119	31	150	79%
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	116	1	117	99%
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	28	8	36	78%
SUBDIRECCIÓN PARA LA REDUCCIÓN DE RIESGOS Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO	618	59	677	91%
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	52	10	62	84%
COMUNICACIONES	20	1	21	95%
EDUCACION E INVESTIGACION	66	1	67	99%
GESTION LOCAL	45		45	100%
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	6	2	8	75%
OBRAS DE MITIGACION	62	3	65	95%
REASENTAMIENTOS	201	22	223	90%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	18	5	23	78%
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	148	15	163	91%
TOTAL GENERAL	5036	1316	6352	79%

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

Tabla 4. Distribución de radicados por dependencia 2019-1

DEPENDENCIAS / GRUPO FUNCIONAL	TOTAL GENERAL	DISTRIBUCIÓN
OFICINA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	39	0,57%
DIRECCIÓN GENERAL	78	1,14%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	74	1,08%

DEPENDENCIAS / GRUPO FUNCIONAL	TOTAL GENERAL	DISTRIBUCIÓN
OFICINA ASESORA JURÍDICA	412	6,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	52	0,76%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1255	18,27%
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO	3566	51,90%
SUBDIRECCIÓN PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	681	9,91%
SUBDIRECCIÓN PARA LA REDUCCIÓN DE RIESGOS Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO	714	10,39%
TOTAL GENERAL	6871	100,00%

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

Tabla 5. Radicados en trámite por dependencia 2019-1

DEPENDENCIA	A TIEMPO PARA RTA	VENCIDO SIN RTA	TOTAL GENERAL	% VENCIDOS
OFICINA ASESORA JURÍDICA	17	3	20	3,0%
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	10		10	0,0%
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO	331	96	427	95,0%
SUBDIRECCIÓN PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	24	1	25	1,0%
SUBDIRECCIÓN PARA LA REDUCCIÓN DE RIESGOS Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO	36	1	37	1,0%
TOTAL GENERAL	418	101	519	100,0%

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

* Nota: Debido a que la base de datos reportada por el grupo de Atención al Ciudadano contaba con radicados en "ESTADO: TRAMITE", la Oficina de Control Interno asignó fecha de corte del periodo de evaluación (30 de junio de 2019) para determinar del total de radicados en trámite los que estaban a tiempo para respuesta y los que se encontraban vencidos, con relación a la fecha de ingreso y fecha límite de respuesta de cada solicitud.

Tabla 6. Calculo del porcentaje de eficiencia por tipos de solicitudes

TIPOS DE SOLICITUDES RADICADAS AL IDIGER CON CORTE A 30 DE JUNIO	OPORTUNA	VENCIDA	TOTAL GENERAL	EFICIENCIA (%)
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE		2	2	0%
DEMANDAS	5	5	10	50%
REVISIÓN ESTUDIOS FASE I, FASE II	7	6	13	54%
SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO (CAMARA Y SENADO)	4	3	7	57%
SOLICITUD DE INFORMACION DE CONCEJO	20	15	35	57%
CERTIFICADO RIESGO	614	411	1025	60%
CONCEPTO PLANES PARCIALES	13	8	21	62%
VISITA TÉCNICA E INFORMES	664	367	1031	64%
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CANALES Y QUEBRADAS	2	1	3	67%

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**

INFORMACION INUNDACION, REMOCIÓN MASA, SÍSMICO, TECNOLO Y CC	13	6	19	68%
CONCEPTO TÉCNICO REGULARIZACIÓN DE BARRIOS	11	5	16	69%
INFORMACION DE JUZGADOS	167	72	239	70%
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	67	24	91	74%
INFORMACION ACTIVIDADES LIMPIEZA Y COMPLEMENTARIOS CANALES Y QUEJA	3	1	4	75%
INFORMACION GEOGRÁFICA MAPAS, COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAF	12	4	16	75%
CREACION USUARIOS Y CAPACITACIONES SUGA, SIRE Y SURR	14	4	18	78%
INFORMACION REDES DE MONITOREO, HIDROME O ACEL.	11	3	14	79%
CERTIFICACIONES LABORALES	22	6	28	79%
INFORMACION PROYECTOS INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS D	4	1	5	80%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PROCESO ENAJENACION VOLUNTARIA	271	60	331	82%
AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER PECUNIARIO	329	67	396	83%
SOLICITUD INFORMACION SANEAMIENTO Y ADQUISICION PREDIAL	137	27	164	84%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	166	32	198	84%
ENTREGA INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	6	1	7	86%
INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	12	2	14	86%
COPIAS O ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA	18	3	21	86%
CONCEPTO TECNICO LEGALIZACION DE BARRIOS	114	19	133	86%
CONCEPTO TECNICO AMENAZA RUINA	50	8	58	86%
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	170	27	197	86%
RECLAMO	7	1	8	88%
INFORMACION SOBRE ENTIDAD	543	64	607	89%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON SIMULACROS O SIMULACIONES	9	1	10	90%
ADECUACIÓN DE PREDIOS DESOCUPADOS	47	5	52	90%
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE LOGISTICAS PARA EVENTOS DE AGL	10	1	11	91%
CONCEPTO TECNICO LICENCIAS URBANISTICAS	438	41	479	91%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	34	3	37	92%
SOLICITUDES DE CAPACITACIÓN RELACIONADAS CON EL MANEJO DE EM	12	1	13	92%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGE	51	3	54	94%
REVISION PEC PARQUES DE DIVERSIONES, ATRACCIONES Y DISPOSITIVOS DE E.	67	1	68	99%
REPORTE DE NOVEDADES DE FUNCIONARIOS	523	4	527	99%
CERTIFICACION GRADO DE COMPLEJIDAD POR AGLOMERACIÓN DE PUBLI	1		1	100%
INFORMACIÓN ENTREGA AYUDAS HUMANITARIAS NO PECUNIARIA Y/O SU	1		1	100%
INFORMACIÓN SOBRE IMPLM. DE SISTEMAS DE ALERTA	1		1	100%

REQUERIMIENTOS DEFENSOR DEL CIUDADANO	1		1	100%
DENUNCIAS POR HECHOS DE CORRUPCION	2		2	100%
INFORMACIÓN CONSEJOS LOCALES GESTIÓN DEL RIESGO	7		7	100%
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACI	11		11	100%
INFORMACION SOBRE ESTUDIOS O MONITOREOS EN EJECUCIÓN	17		17	100%
SOLICITUD CAPACITACIÓN RELACIONADA CON AGLOMERACIONES, SUGA	20		20	100%
SOLICITUD SESIONES DE FORMACION O CAPACITACION GESTION DEL R	20		20	100%
SOLICITUD PRIMA TÉCNICA	21		21	100%
SOLICITUDES DEL SINDICATO	21		21	100%
REVISIÓN PEC PERMANENTES	27		27	100%
PLANES ESCOLARES DE GESTIÓN DEL RIESGO	47		47	100%
REVISIÓN PEC OCASIONALES	56		56	100%
INFORMACIÓN O VERIFICACIÓN A SISTEMAS DE TRANSP. VERTICAL Y	113		113	100%
TOTAL GENERAL	5036	1316	6352	79%

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

Eficacia:

De acuerdo al reporte del grupo de atención al ciudadano, para el primer semestre de 2019 se encontraban en trámite 519 requerimientos, de los cuales 101 presentan vencimiento y los restantes se encontraban con fecha de vencimiento durante el siguiente semestre, con relación a los que tenían fecha para el siguiente semestre, 807 ya se encontraban con respuesta.

Lo anterior indica un porcentaje de eficacia del 112%.

% Eficacia 2019(1)

$$= \frac{\text{solicitudes con respuesta emitida durante el primer semestre de 2019}}{\text{solicitudes con tiempo limite durante el primer semestre de 2019}} * 100$$

$$Eficacia 2019(1) = \frac{6352}{5647}$$

$$Eficacia 2019(1) = 112,48\%$$

Recomendación:

A partir de la situación evidenciada se recomienda a los responsables de procesos analizar y abordar desde las causas particulares, los porcentajes de eficiencia y oportunidad haciendo especial énfasis en aquellos que se encuentran en el rango del 0 al 60%, cumpliendo con las disposiciones legales relacionados con los tiempos de respuesta, como lo establece la Ley 1755 de 2015 y las demás normas especiales que apliquen a la misionalidad de la entidad, así mismo tener en cuenta las recomendaciones

efectuadas por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, mediante comunicación interna 2019IE1330 del 15 de marzo de 2019, dirigida a servidores públicos y contratistas de la entidad, mediante la cual se pretende *“Tomar los correctivos pertinentes a efectos de brindarle al requirente una atención de calidad, eficaz y oportuna.”*, lo anterior con el fin de evitar investigaciones y sanciones disciplinarias por el posible incumplimiento de lo establecido en el artículo 38, numeral 39, de la Ley 1952 de 2019 *“Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.”*

3. Buzón de sugerencias

Situación Evidenciada:

Se realizó la verificación de las solicitudes reportadas por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios como ingresadas al canal “Buzón de Sugerencias” a fin de revisar las respuestas generadas por parte del IDIGER. En total se reportaron cuatro (4) PQRS ingresadas a través de este canal durante el primer semestre de 2019, de las cuales se observó que dos (2) de los cuatro (4) tres de los cuatro requerimientos por su procedencia, asunto y/o extensión, no corresponden al tipo de requerimiento asociado al buzón de sugerencias:

- 2019ER6872, asunto: *“Solicitud reunión dentro de acción popular n 2003-01535 urbanización zarazota”*
- 2019ER8531, asunto: *“Solicitud vacancia temporal por periodo de prueba en el servicio geológico colombiano sgc”*

Teniendo en cuenta lo anterior se evidenció que los radicados clasificados en el canal buzón de sugerencias, presentan error en su tipificación, situación que es recurrente y se ha evidenciado y comunicado por parte de esta oficina en los informes 2018IE169 (Informe de seguimiento a PQRS del segundo semestre de 2017), 2018IE3172 (Informe de seguimiento PQRS del primer semestre de 2018) y 2019IE1041 (Informe de seguimiento a PQRS del segundo semestre de 2018).

En consecuencia se solicita al responsable del proceso formular y documentar una acción de mejora en el plan de mejoramiento institucional conducente a identificar las causas y proponer actividades para su eliminación.

4. Defensor del Ciudadano IDIGER

Criterios:

Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 2:

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

Decreto 392 de 2015

Artículo 1°.- En todas las entidades y organismos del Distrito Capital existirá un Defensor de la Ciudadanía el cual será ejercido por el Representante Legal de la respectiva entidad u organismo distrital, o su delegado, quien dispondrá las medidas administrativas pertinentes para garantizar la efectiva prestación de los servicios a la ciudadanía.

Parágrafo 1°: Si la función contenida en el presente artículo **decidiera delegarse**, sólo podrá hacerse en **servidores del nivel directivo** de la respectiva entidad u organismo.

Parágrafo 2°: El representante legal dictará los lineamientos al interior de cada entidad y organismos distrital, con el fin de determinar la debida implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materias presupuestal, técnica, de talento humano, entre otras. Adicionalmente, **hará seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas.**

Artículo 2°.- El Defensor de la Ciudadanía ejercerá las siguientes funciones:

a. Garantizar la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la entidad u organismo distrital, así como el cumplimiento de la normatividad en relación con la atención y prestación del servicio a la ciudadanía, haciendo seguimiento y verificando su cumplimiento.

b. Velar por la disposición de los recursos necesarios para la prestación del servicio y atención a la ciudadanía de acuerdo con lo establecido en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, que permitan el posicionamiento estratégico de la dependencia de atención a la ciudadanía en su entidad.

c. Proponer y adoptar las medidas necesarias para garantizar que la ciudadanía obtenga respuestas a los requerimientos interpuestos a través de los diferentes canales de interacción, en el marco de lo establecido para el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

d. Realizar el seguimiento estratégico al componente de atención a la ciudadanía y a los planes de mejoramiento y acciones formuladas para fortalecer el servicio a la ciudadanía en su entidad.

e. Velar por el cumplimiento de las normas legales o internas que rigen el desarrollo de los trámites o servicios que ofrece o presta la entidad, para dar una respuesta de fondo, lo cual no quiere decir que siempre será en concordancia a las expectativas de los ciudadanos.

f. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de la función asignada.

Artículo 3º.- La Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, coordinará la debida implementación de la figura del Defensor de la Ciudadanía, **para ello solicitará y consolidará los respectivos informes y documentos técnicos, que elaboren los Defensores de la Ciudadanía** en el marco del seguimiento a la implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en todas sus fases.

Acuerdo 731 de 2018 “por el cual se promueven acciones para la atención respetuosa, digna y humana de la ciudadanía, se fortalece y visibiliza la función del defensor de la ciudadanía en los organismos y entidades del distrito, se modifica el artículo 3 del acuerdo 630 de 2015 y se dictan otras disposiciones”, artículo 3.

“La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, en cumplimiento de sus funciones, reglamentará el rol del defensor de la ciudadanía para que en cada una de las entidades del distrito se haga conocer a los ciudadanos sus derechos y deberes, se promuevan las distintas instancias y mecanismos de interacción con la administración, y se utilicen los espacios de rendición de cuentas para informar a la ciudadanía sobre su gestión como defensor de la ciudadanía.”

Situaciones evidenciadas:

De acuerdo con los criterios anteriormente mencionados la figura del defensor del ciudadano será ejercida por el representante legal o por quien este delegue (Decreto 392 de 2015, artículo 1, párrafo 1), no obstante lo anterior, se observó que en el IDIGER, no existe como tal un acto administrativo de delegación de esta responsabilidad de la Dirección a un servidor del nivel directivo, en su lugar se observó que la implementación de esta figura se encuentra establecida en la Resolución 645 de 2017 (Manual de funciones del IDIGER) como una función del empleo denominado Subdirector de Reducción y Adaptación al Cambio Climático así: “19 Coordinar la aplicación de la función de defensoría del ciudadano en la Entidad”.

Lo anterior significa que el titular del empleo Subdirector de Reducción y Adaptación al Cambio Climático, deberá cumplir con las funciones establecidas en el Decreto 392 de 2015, artículo 2, para desempeñar la figura de defensor del ciudadano en el IDIGER.

Con el fin de verificar la implementación de tales funciones, la Oficina de Control Interno revisó la información publicada en la página web de la entidad con el objetivo de evidenciar *los informes y documentos técnicos* producidos por del Defensor del ciudadano, observando que en el apartado denominado “Atención al ciudadano” se publicó un documento en la plataforma “ISSUU” con la siguiente información:

1. Definición de servicio a la ciudadanía.
2. Principios.
3. Enumeración de líneas estratégicas.
4. Aplicabilidad (se muestran imágenes del manual de atención al ciudadano, carta de trato digno y guía de trámites y otros procesos administrativos OPAS del IDIGER, pero no su versión para consultar).
5. Nombre, teléfono, correo electrónico, dirección y horario de atención a la ciudadanía del Defensor del Ciudadano del IDIGER.

Imagen 1. Información Defensor del Ciudadano IDIGER



Fuente: Sección transparencia y acceso a la información pública a 31 de julio de 2019.

De acuerdo con la información publicada en la sección “Atención al ciudadano – Defensor del Ciudadano”, no es posible evidenciar el cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 392 de 2015, a su vez no se observaron “*informes y documentos técnicos*” elaborados por el defensor del ciudadano, los cuales pueden ser solicitados por

Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en cumplimiento del Decreto 392 de 2015.

Por otro lado, en cuanto al seguimiento que debe efectuar el Representante legal con el fin de verificar el cumplimiento de las obligaciones del Defensor del Ciudadano del IDIGER mediante el “Comité directivo” o la instancia que se considere pertinente (Decreto 392 de 2015, artículo 1, parágrafo 2), y al no existir la instancia “Comité directivo”, debido a la creación del Comité de Gestión y Desempeño Institucional mediante la Resolución 141 del 13 de marzo de 2019, como “*órgano rector, articulador y ejecutor, a nivel institucional, de las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión*” (Resolución 141 de 2019, artículo 2), encargado de “*aprobar y hacer seguimiento por lo menos una vez cada tres meses a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG*”, la oficina de control interno reviso las actas de reunión de esta instancia con el fin de verificar si se ha realizado el seguimiento correspondiente a las obligaciones del Defensor del Ciudadano del IDIGER, teniendo en cuenta que dichas obligaciones se articulan con la política de servicio al ciudadano del MIPG y a la estrategia de atención al ciudadano formulada anualmente en el PAAC que debe desarrollar la entidad, evidenciando:

Que con corte a 30 de junio de 2019, el Comité de Gestión y Desempeño Institucional realizó reunión ordinaria el día 16 de Mayo de 2019 con el fin de revisar los siguientes temas según acta 001 del 15 de mayo de 2016:

“1. Avances MIPG: Se presenta de acuerdo a las dimensiones, los avances de IDIGER con respecto a la implementación y sostenibilidad de MIPG, se comenta que se recibió FURAG 2018, cuyo resultado fue 69,2%. Se presenta el plan adecuación y sostenibilidad, con el fin que los procesos implementen las acciones que permitan cumplir con lo definido en el manual operativo MIPG.

2. PINAR: Se presenta el plan institucional de archivos - PINAR, el cual comenzó en septiembre de 2017 y se proyecta a Enero 2021, se establece por proyectos de centralización de archivos de gestión cuyo avance tiene (30,5%), reestructuración del proceso de gestión documental (...)

3. Movilidad Sostenible: Se comunica que se hace entrega a la entidad, del sello plata a la movilidad sostenible, se comunica que se llevara en una sola campaña el tema de movilidad sostenible y seguridad vial, se implementarán acciones para lograr el sello oro.

4. TIC'S: Se presenta la política de tratamiento de datos personales, bajo la ISO 27001, ley 1581 de 2012 y presentan los pasos para proteger la entidad en la web.

5. PIGA: En el marco del PIGA, se presentan los consumos de papel del último semestre, (1er trimestre de 2019, último trimestre 2018), en el cual se evidencian os procesos que

consumen la mayor cantidad de papel, se solicita la aprobación de la política cero papel, de tal manera que a partir de la implementación de acciones orientadas a disminuir el consumo de papel se aporte a la mitigación del impacto”

Se observó que no se ha efectuado seguimiento al cumplimiento de las funciones del Defensor del ciudadano del IDIGER en la instancia encargada de verificar la implementación de la política de servicio al ciudadano del MIPG en la entidad.

Recomendaciones:

En cuanto a la Delegación de la figura del Defensor del Ciudadano en la Entidad:

No hay ningún impedimento en asignar la función de Defensor del Ciudadano mediante el manual de funciones a un servidor público titular de un empleo de libre nombramiento y remisión del nivel directivo como se evidenció, no obstante, cuando el Decreto 392 de 2015 menciona que la función podrá delegarse por parte del representante legal a un servidor del nivel directivo, la norma sugiere efectuar un acto administrativo de delegación con el fin de reglamentar las funciones del defensor del ciudadano, periodicidad del seguimiento por parte de la Dirección a este servidor en materia *presupuestal, técnica, de talento humano (...)* entre otras circunstancias que el nominador considere necesarias para su cabal cumplimiento.

Al no existir un acto de delegación y encontrarse esta función establecida para un empleo en particular en el manual de funciones, no se permite al nominador flexibilidad en la delegación de esta función a otro empleado de libre nombramiento y remoción del nivel directivo, puesto que de decidir hacerlo, sería necesario cambiar el manual de funciones específico de los empleos del nivel directivo en el cual se encuentra la función y al cual se le delegará, lo que implicaría sustentar normativa y técnicamente los motivos para modificar el manual de funciones, mientras que si la delegación se hace mediante un acto administrativo independiente que regule el tema, solo bastaría con expedir un nuevo acto que derogue el anterior.

Por lo tanto se recomienda, analizar la viabilidad de crear un acto administrativo que reglamente la figura del Defensor del ciudadano para el cumplimiento de sus funciones, así como mejorar la información producida en el cumplimiento de las mismas y que se dispone en la página web de la entidad para la consulta de la ciudadanía, para tales efectos se recomienda revisar las Resoluciones 011 de 2016, del Instituto para la Investigación educativa y el desarrollo pedagógico –IDEP (<http://www.idep.edu.co/?q=node/34>), 0236 de 2016 de la Secretaria de Gobierno (<http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/defensor-del-ciudadano>), así como los sitios web dispuestos por estas entidades para describir la información correspondiente al Defensor del Ciudadano.

En cuanto al seguimiento a través del Comité de Gestión y Desempeño Institucional del IDIGER para la verificación de las obligaciones asignadas al Defensor del Ciudadano:

Se recomienda que en las próximas reuniones del Comité de Gestión y Desempeño Institucional del IDIGER se realice el seguimiento correspondiente a las obligaciones del Defensor del Ciudadano del IDIGER, teniendo en cuenta que dichas obligaciones se articulan con la política de servicio al ciudadano del MIPG y a la estrategia de atención al ciudadano formulada anualmente en el PAAC que debe desarrollar la entidad.

5. Denuncias por actos de corrupción.

Criterio:

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

Situación evidenciada:

Se observó que la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios comunicó a la Oficina de Control Interno mediante comunicación interna cordis 2019IE3167 del 11 de julio de 2019, las siguientes peticiones, quejas, reclamos o sugerencias relacionadas con posibles hechos de corrupción en el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019:

“Queja 1. Petición anónima presentada el 08 de febrero de 2019. Se radicó para respuesta de la Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres; la respuesta emitida con CORDIS 2019EE501486 fue subida oportunamente para conocimiento del peticionario.”

“Queja 2. Petición anónima presentada el 04 de marzo de 2019. Fue trasladada por competencia para trámite y respuesta del Departamento Administrativo de la Defensoría del Espacio Público – DADEP.”

“Queja 3. Petición anónima presentada el 30 de marzo de 2019. Fue radicada para respuesta de la Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios; la respuesta emitida con CORDIS 2019EE5017 fue subida oportunamente al sistema para conocimiento del peticionario.”

“Queja 4. Petición anónima presentada el 22 de abril de 2019. Fue radicada para trámite y respuesta de la Oficina Asesora Jurídica; la respuesta emitida con CORDIS 2019EE5587 fue subida oportunamente para conocimiento del peticionario.”

“Queja 5. Petición anónima radicada el 11 de junio de 2019 en la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático para su trámite y respuesta. Se dio respuesta mediante CORDIS 2019EE8847 el 28 de junio de 2019.

“Queja 6. Petición anónima radicada el 17 de junio de 2019 en la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático para su trámite y respuesta. Se dio respuesta mediante CORDIS 2019EE8846 del 28 de junio de 2019.”

Se observó que la entidad dio el trámite establecido a las quejas recibidas por posibles hechos de corrupción en el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019, así mismo se observó que para ninguna de las solicitudes en mención fue necesario aplicar lo establecido en la Ley 1952 de 2019, artículo 86.

6. Verificación al cumplimiento de informes mensuales del estado de las PQRS del IDIGER

6.1. Informe mensual del estado de las PQRS reportado a la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veeduría

Criterios:

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

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

Situación evidenciada:

Se observó que la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios remitió copia a la Oficina de Control Interno mediante comunicación interna cordis 2019IE3345 del 19 de julio de 2019, de los informes de PQRS producidos por esta dependencia entre enero y mayo de 2019.

Mediante el documento denominado *“cargue informes 2019”* (remitido mediante cordis 2019IE3345 del 19 de Julio de 2019) la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios relacionó los informes que fueron cargados en la plataforma dispuesta por la Veeduría Distrital (redquejas.veedurriadistrital.gov.co), la Oficina de control Interno observó:

El cargue los informes de PQRS producidos por el IDIGER correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo, los cuales según observación consignada en la página de la Veeduría Distrital *“cumplen con los requisitos de la Circular 006 de 2017”*, no obstante se sugirió a la entidad, en el informe correspondiente al mes de mayo: *“No obstante hay dependencias que están superando los tiempos promedio de respuesta se sugiere revisar con las dependencias e iniciar las acciones de mejora correspondientes”*

Si bien se observó el cargue de los informes generados por la entidad en la plataforma dispuesta por la Veeduría Distrital, no se observó evidencia de la remisión de los mismos a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, como una de las entidades a las cuales se debe informar los resultados de las PQRS como establece el Decreto 371 de 2010, artículo 3, numeral 3.

6.2. Informe mensual del estado de las PQRS publicados en la página Web**Criterio:**

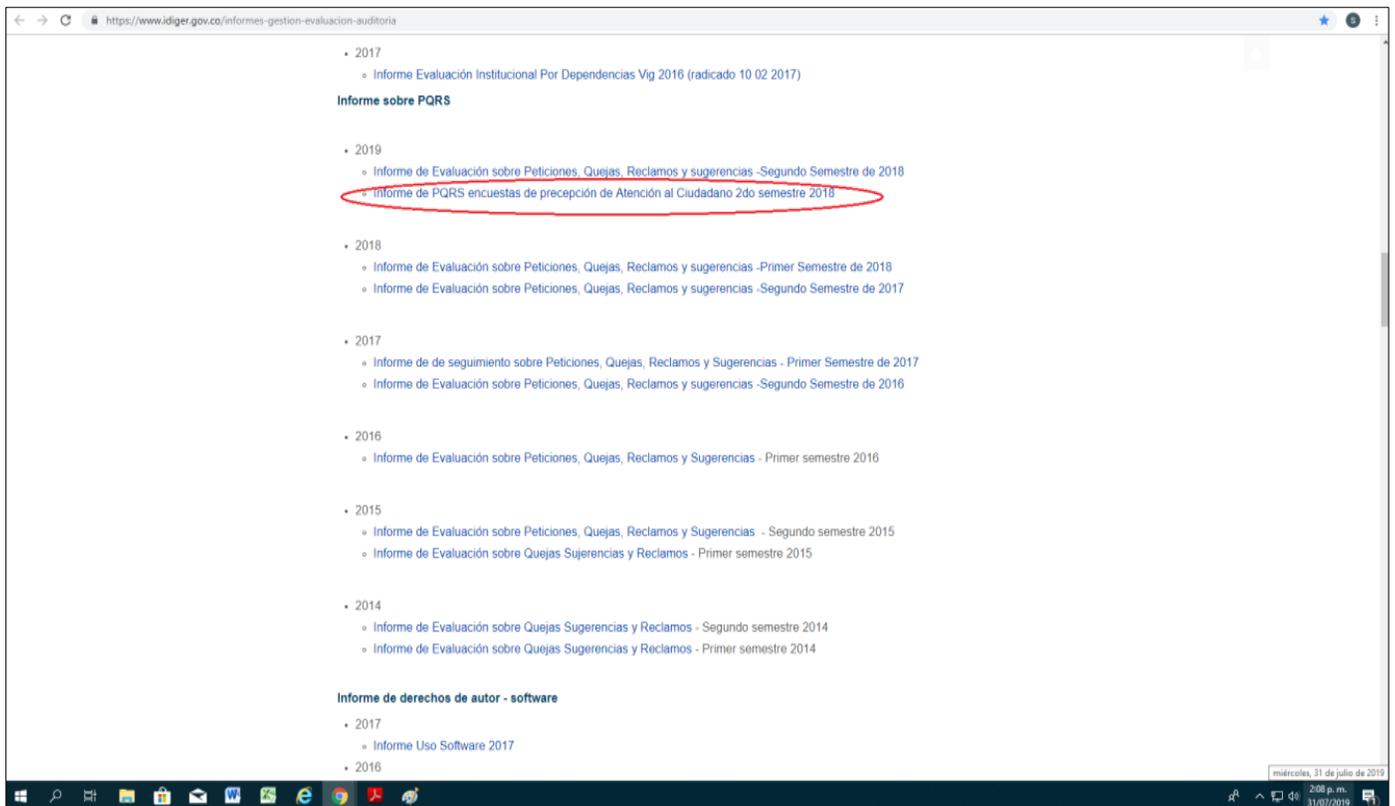
Según lo establecido en la Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación con la Estrategia de Gobierno 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”*, se estableció que los sujetos obligados deben publicar en la página principal en la sección *“Transparencia y acceso a la información pública”* *“...un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema ...”*

Situación evidenciada:

Encuesta de Percepción e informes de PQRS publicados en la sección transparencia y acceso a la información pública.

Se observó que la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios comunicó a la Oficina de Control Interno los resultados de la “*encuesta de percepción realizada a través del módulo de atención al ciudadano en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2019*”, mediante comunicación interna cordis 2019IE3167 del 11 de julio de 2019. No obstante, se observó que estos resultados y los informes de “*peticiones, quejas, reclamos, denuncias, y solicitudes de acceso a la información*” emitidos por esta dependencia de manera mensual y publicados en la plataforma dispuesta por la Veeduría Distrital (redquejas.veedurriadistrital.gov.co), no se encuentran publicados en el numeral 10.10 de la sección transparencia y acceso a la información pública de la página web del IDIGER, en su lugar se encuentra un link de acceso directo a los informes sobre las PQRS realizados por la Oficina de Control Interno (vigencias 2014 hasta la vigencia 2019), dentro de los cuales sólo se observó la publicación de un informe producido por el sujeto obligado, denominado “*informe de PQRS y encuesta de percepción de atención al ciudadano II semestre de 2018*”.

Imagen 2. Información Defensor del Ciudadano IDIGER



Fuente: Sección transparencia y acceso a la información pública a 31 de julio de 2019.

Recomendación:

Debido a que los informes sobre PQRS realizados por la Oficina de Control Interno tienen un carácter de seguimiento independiente y diferente (Reglamentado por la Ley 1474 de 2011, artículo 76, el cual establece “*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.”) a los que debe generar el sujeto obligado (ver los requerimientos establecidos en la Resolución 3564 de 2015, numeral 10.10), se recomienda al responsable del proceso publicar los informes PQRS producidos por el grupo de atención al ciudadano en el numeral 10.10 de la sección transparencia y acceso a la información pública atendiendo a los criterios de elaboración establecidos en la Resolución 3564 de 2015.

7. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

* De acuerdo a las gráficas presentadas se puede evidenciar que se mantienen las mismas tendencias de distribución por canales respecto a los semestres anteriores siendo el canal escrito el que presenta el mayor porcentaje de ingreso de PQRS, seguido por el canal virtual. Como medida de mejoramiento, se recomienda analizar e implementar una estrategia que permita cambiar la tendencia de uso de los canales, teniendo en cuenta que “La eficiencia se basa en la normalización, la estandarización y la simplificación. En función de esta eficiencia, se debe buscar la eficacia para una mejor prestación de los servicios a todos los ciudadanos, la reducción de los costos mediante ahorros de los ciudadanos para acceder a los servicios y la reducción de los plazos requeridos para acceder a los servicios gubernamentales”; una de estas estrategias es la de virtualización de trámites de tal forma que se descongestione el canal escrito además de que las tendencias actuales apuntan a la utilización de los medios tecnológicos en todos los ámbitos y es importante que la entidad se encuentre a la vanguardia con estas nuevas tendencias, simplificando los trámites y facilitando el acceso a los usuarios que no se pueden dirigir a la entidad de manera presencial, además de mitigar los impactos asociados a los aspectos ambientales de esta actividad como el consumo de papel o la emisión de gases contaminantes (por el desplazamiento de las personas para la realización del trámite).

* Con relación al estado de las respuestas se observa que el 92% de los radicados se encuentran finalizados, no obstante del total de PQRS finalizados el 21% se respondió de manera extemporánea. Al verificar por dependencias del total asignados a cada dependencia se evidencia que la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones presentó un vencimiento del 43% de los radicados que le ingresaron seguido por la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático con un 31% de vencimientos y la Oficina Asesora Jurídica con un 25,7% de vencimientos. Por lo cual los porcentajes de eficiencia de estas dependencias mantienen valores por debajo del 75%.

* Con respecto a las PQRS que se encuentran en estado “Trámite”, correspondiente al 8% del total de solicitudes, se evidenció que el 19% ya se encuentran vencidas y de estas vencidas el 95% corresponde a la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático, frente a lo que es de tener en cuenta que dicha dependencia recibe el 52% de los radicados que ingresan a la entidad.

* Por otra parte, se observó que las solicitudes: i) “sistema de drenaje pluvial y sostenible”, (2 solicitudes recibidas, 2 solicitudes vencidas), ii) “demandas”, (10 solicitudes recibidas, 5 solicitudes vencidas), iii) “revisión estudios fase I, fase II”, (13 solicitudes recibidas, 6 solicitudes vencidas) iv) “solicitud de información congreso (cámara y senado)”, (7 solicitudes recibidas, 3 solicitudes vencidas), presentan los menores porcentajes de eficiencia a pesar de que las solicitudes corresponden al 0,03%, 0,16%, 0,20%, 0,11% respectivamente, frente al total de las solicitudes del semestre.

Adicionalmente a lo anterior, se observó que del 100% de los diferentes tipos de solicitudes que ingresaron al IDIGER en el primer semestre de 2019, (Tabla 6. Calculo del porcentaje de eficiencia por tipos de solicitudes), el 72% de los tipos de solicitudes se presentaron vencimientos.

* Como resultado de la eficacia se presenta un valor del 112%, esto se debe a que a pesar de que se presentaron respuestas extemporáneas también se generaron respuestas dentro del primer semestre para PQRS que tenían plazo hasta el siguiente semestre.

* Se recomienda a los responsables de procesos analizar y plantear acciones de mejora desde las causas particulares, frente a los porcentajes de eficiencia y oportunidad haciendo especial énfasis en aquellos que se encuentran en el rango del 0 al 60%, cumpliendo con las disposiciones legales relacionados con los tiempos de respuesta, como lo establece la Ley 1755 de 2015 y las demás normas especiales que apliquen a la misionalidad de la entidad, así mismo tener en cuenta las recomendaciones efectuadas por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, mediante comunicación interna 2019IE1330 del 15 de marzo de 2019, dirigida a servidores públicos y contratistas de la entidad, mediante la cual se pretende *“Tomar los correctivos pertinentes a efectos de brindarle al requirente una atención de calidad, eficaz y oportuna.”*, lo anterior con el fin de evitar investigaciones y sanciones disciplinarias por el posible incumplimiento de lo establecido en el artículo 38, numeral 39, de la Ley 1952 de 2019 *“Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.”*

* Teniendo en cuenta que se evidenció que los radicados clasificados en el canal buzón de sugerencias, presentan error en su tipificación, y que dicha situación es recurrente debido a que se ha evidenciado y comunicado por parte de esta oficina en los informes 2018IE169 (Informe de seguimiento a PQRS del segundo semestre de 2017), 2018IE3172 (Informe de seguimiento PQRS del primer semestre de 2018) y 2019IE1041 (Informe de seguimiento a PQRS del segundo semestre de 2018), se solicita al responsable del proceso formular y documentar una acción de mejora en el plan de mejoramiento institucional conducente a identificar las causas y proponer actividades para su eliminación.

* Analizar la viabilidad de crear un acto administrativo que reglamente la figura del Defensor del ciudadano para el cumplimiento de sus funciones, así como mejorar la información producida en el cumplimiento de las mismas y que se dispone en la página

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**



web de la entidad para la consulta de la ciudadanía, para tales efectos se recomienda revisar las resoluciones de otras entidades y analizarlo a la luz de lineamientos jurídicos institucionales y de los sitios web dispuestos para describir la información correspondiente al Defensor del Ciudadano.

* Se recomienda que en las próximas reuniones del Comité de Gestión y Desempeño Institucional del IDIGER se realice el seguimiento correspondiente a las obligaciones del Defensor del Ciudadano del IDIGER, teniendo en cuenta que dichas obligaciones se articulan con la política de servicio al ciudadano del MIPG y a la estrategia de atención al ciudadano formulada anualmente en el PAAC que debe desarrollar la entidad.

* Debido a que los informes sobre PQRS realizados por la Oficina de Control Interno tienen un carácter de seguimiento independiente y diferente (Reglamentado por la Ley 1474 de 2011, artículo 76, el cual establece *“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.”*) a los que debe generar el sujeto obligado (ver los requerimientos establecidos en la Resolución 3564 de 2015, numeral 10.10), se recomienda al responsable del proceso publicar los informes PQRS producidos por el grupo de atención al ciudadano en el numeral 10.10 de la sección transparencia y acceso a la información pública atendiendo a los criterios de elaboración establecidos en la Resolución 3564 de 2015.

8. APROBACIÓN

Elaborado por		Revisado y Aprobado por	
(Original Firmado) Sergio Andrés Navarro Hernández Profesional Universitario Oficina de Control Interno		(Original Firmado) Diana Karina Ruiz Perilla Jefe Oficina de Control Interno	
(Original Firmado) Tatiana Marcela Medina Mesa Contratista Oficina de Control interno			
Fecha:	30/07/2019	Fecha:	30/07/2019

Nota: Para una mayor información referente a este documento comunicarse con el responsable de la elaboración.