

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

1. INTRODUCCIÓN

OBJETIVO GENERAL

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO 20-02-2020 03:
Al Contestar Cite este Nro.:2020IE806 O 1 Fol:1 Anex:0
Origen: Sd:28 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/RUIZ PERILLA DIANA KARINA
Destino: DIRECCION GENERAL/MARTINEZ BARON ALEXANDRA MARIA
Asunto: REMISIÓN INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE
Observ.:
Para consultar el estado de su tramite ingresa: www.idiger.gov.co/correspondencia

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 segundo 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 julio hasta el 31 de diciembre de 2019, a partir de la información suministrada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios a través de la Comunicación Interna 2020IE595 del 07 de febrero de 2020 y comunicación interna 2020IE513 remitida por la Subdirección de Reducción y Adaptación al Cambio Climático (e) 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 parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015”*.
- Ley 1755 de 2015 *“Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición...”*
- Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, artículo 76.
- 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".

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

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

término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio 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”*

Condición:

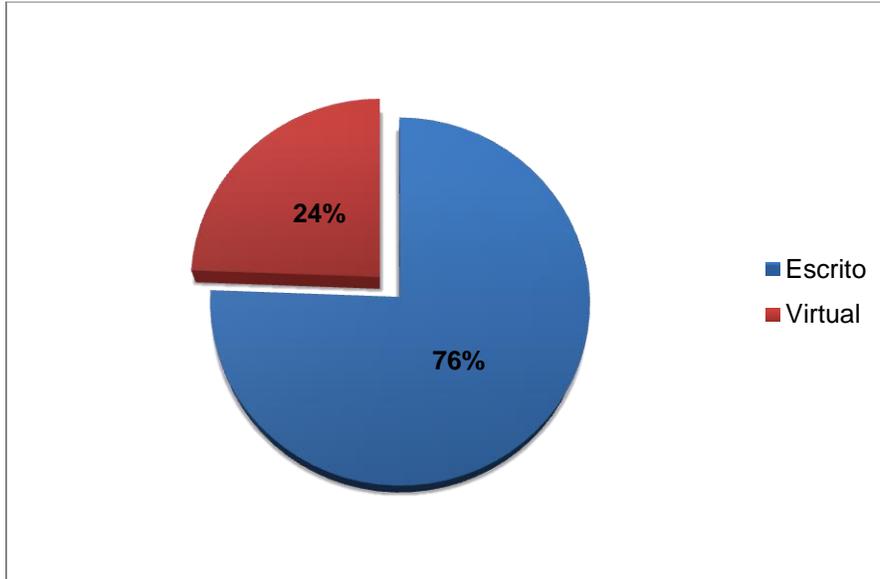
Comportamiento general de las PQRS.

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

TIPO DE ATENCIÓN	CANAL	TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPT	OCT	NOV	DIC	TOTAL
CON TÉRMINOS PARA LA RESPUESTA DEFINIDOS	Escrito	Correo Certificado	253	232	304	340	191	138	1458
	Escrito	Escrito por Ventanilla	479	438	451	450	384	203	2411
	Virtual	Redes Sociales	0	0	0	1	0	0	1
	Virtual	Correo Electrónico Institucional	117	109	122	134	91	66	639
	Virtual	Módulo PQRS	82	89	61	66	45	21	364
	Virtual	SDQS	43	43	68	36	36	19	245
	Virtual	Correo electrónico defensor del ciudadano	0	0	1	0	0	0	1
			TOTAL	974	911	1007	1027	747	447

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

Imagen 1. Distribución por canal de las PQRS 2019-II



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)

GRUPO / AREA	RADICACIONES FINALIZADAS	RADICACIONES EN TRAMITE
DIRECCION GENERAL	71	
DIRECCION GENERAL	71	
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	45	
COORDINACION DEL SDGR-CC	14	
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	28	
PLANEACION INSTITUCIONAL	3	
OFICINA ASESORA JURÍDICA	252	
ASESORIA JURIDICA	92	
GESTION CONTRACTUAL	33	
GESTION PRECONTRACTUAL	8	
GESTION PREDIAL	48	
OFICINA ASESORA JURIDICA	71	

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

GRUPO / AREA	RADICACIONES FINALIZADAS	RADICACIONES EN TRAMITE
OFICINA DE CONTROL INTERNO	40	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	40	
OFICINA DE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	14	
DESARROLLO TECNOLÓGICO	2	
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	12	
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	265	
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	23	
ATENCION AL CIUDADANO	12	
GESTION ADMINISTRATIVA	24	
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	19	
GESTION DOCUMENTAL	25	
GESTION TALENTO HUMANO	104	
PAGOS	10	
PRESUPUESTO	1	
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	47	
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO	3080	2
ASISTENCIA TECNICA	744	1
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	233	
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	1673	
CONOCIMIENTO DE RIESGO SISMICO	1	
ESCENARIOS DE RIESGO	57	
ESTUDIOS Y DISEÑOS	198	
MONITOREO DE RIESGO	21	
SIG	3	
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	150	1
SUBDIRECCIÓN DE REDUCCIÓN Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	637	
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	81	
COMUNICACIONES	5	
EDUCACION E INVESTIGACION	30	

GRUPO / AREA	RADICACIONES FINALIZADAS	RADICACIONES EN TRAMITE
GESTION LOCAL	49	
GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA	1	
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	2	
OBRAS DE MITIGACION	128	
REASENTAMIENTOS	213	
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	38	
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	90	
SUBDIRECCIÓN PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	713	
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	28	
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	333	
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	91	
SERVICIOS DE LOGISTICA	21	
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	102	
SISTEMAS DE ALERTA	1	
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	129	
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	8	
Total general	5117	2

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

Tabla 2. Cálculo del porcentaje de eficacia y eficiencia de trámites finalizados según distribución de radicados por dependencia 2019-II.

DEPENDENCIA	PORCENTAJE DE ASIGNACION SOBRE EL TOTAL DE PQRS DE LA ENTIDAD	EFICACIA (FINALIZADAS 31/12/2019)			EFICIENCIA (%)	INEFICIENCIA (%)
		TOTAL GENERAL ASIGNADAS	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS VENCIDAS		
DIRECCIÓN GENERAL	1,4%	71	62	9	87%	13%
DIRECCION GENERAL	1,4%	71	62	9	87%	13%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	4,9%	252	210	42	83%	17%
ASESORIA JURIDICA	1,8%	92	81	11	88%	12%
GESTION CONTRACTUAL	0,6%	33	19	14	58%	42%

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

GESTION PRECONTRACTUAL	0,2%	8	7	1	88%	13%
GESTION PREDIAL	0,9%	48	40	8	83%	17%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1,4%	71	63	8	89%	11%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	0,9%	45	44	1	98%	2%
COORDINACION DEL SDGR-CC	0,3%	14	14	0	100%	0%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0,5%	28	27	1	96%	4%
PLANEACION INSTITUCIONAL	0,1%	3	3	0	100%	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0,8%	40	40	0	100%	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0,8%	40	40	0	100%	0%
OFICINA TICS	0,3%	14	12	2	86%	14%
DESARROLLO TECNOLÓGICO	0,0%	2	2	0	100%	0%
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	0,2%	12	10	2	83%	17%
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	60,2%	3082	2434	646	79%	21%
ASISTENCIA TECNICA	14,6%	745	411	333	55%	45%
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	4,6%	233	182	51	78%	22%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	32,7%	1673	1484	189	89%	11%
CONOCIMIENTO DE RIESGO SISMICO	0,0%	1	1	0	100%	0%
ESCENARIOS DE RIESGO	1,1%	57	50	7	88%	12%
ESTUDIOS Y DISEÑOS	3,9%	198	167	31	84%	16%
MONITOREO DE RIESGO	0,4%	21	18	3	86%	14%
SIG	0,1%	3	1	2	33%	67%
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	2,9%	151	120	30	79%	20%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	5,2%	265	262	3	99%	1%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0,4%	23	23	0	100%	0%
ATENCION AL CIUDADANO	0,2%	12	11	1	92%	9%
GESTION ADMINISTRATIVA	0,5%	24	24	0	100%	0%
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	0,4%	19	18	1	95%	6%
GESTION DOCUMENTAL	0,5%	25	24	1	96%	4%
GESTION TALENTO HUMANO	2,0%	104	104	0	100%	0%
PAGOS	0,2%	10	10	0	100%	0%
PRESUPUESTO	0,0%	1	1	0	100%	0%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0,9%	47	47	0	100%	0%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	13,9%	713	693	20	97%	3%
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A	0,5%	28	28	0	100%	0%

EMERGEN						
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	6,5%	333	333	0	100%	0%
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	1,8%	91	86	5	95%	6%
SERVICIOS DE LOGISTICA	0,4%	21	20	1	95%	5%
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	2,0%	102	94	8	92%	9%
SISTEMAS DE ALERTA	0,0%	1	0	1	0%	100%
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	2,5%	129	124	5	96%	4%
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0,2%	8	8	0	100%	0%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	12,4%	637	574	63	90%	10%
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	1,6%	81	69	12	85%	15%
COMUNICACIONES	0,1%	5	4	1	80%	20%
EDUCACION E INVESTIGACION	0,6%	30	29	1	97%	3%
GESTION LOCAL	1,0%	49	46	3	94%	6%
GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA	0,0%	1	1	0	100%	0%
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	0,0%	2	1	1	50%	50%
OBRAS DE MITIGACION	2,5%	128	113	15	88%	12%
REASENTAMIENTOS	4,2%	213	187	26	88%	12%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	0,7%	38	36	2	95%	5%
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	2%	90	88	2	98%	2%
TOTAL	100,0%	5119	4331	786	85%	15%

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

Tabla 4. Radicados en trámite por dependencia 2019-II

DEPENDENCIA	A TIEMPO PARA RTA	VENCIDO SIN RTA	TOTAL GENERAL	% VENCIDOS
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO	2	0	2	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 (31 de diciembre de 2019) para determinar del

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

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. Los dos casos de solicitudes en trámite a 31 de diciembre estaban a tiempo para respuesta, uno continua en trámite y el segundo se finalizó en el mes de febrero.

Tabla 5. Cálculo del porcentaje de eficiencia por tipos de solicitudes

TIPOS DE SOLICITUDES RADICADAS AL IDIGER CON CORTE A 31 DE DICIEMBRE DE 2019	PORCENTAJE DE ASIGNACION SOBRE EL TOTAL DE PQRS DE LA ENTIDAD	TOTAL GENERAL ASIGNADAS	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS VENCIDAS	EFICIENCIA (%)	INEFICIENCIA (%)
ACCION DE GRUPO	0,1%	3	1	2	33%	67%
ACCION POPULAR	0,4%	19	14	5	74%	26%
ADECUACIÓN DE PREDIOS DESOCUPADOS	0,9%	47	40	7	85%	15%
AGRADECIMIENTOS Y/O FELICITACIONES	0,0%	2	1	1	50%	50%
AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER PECUNIARIO	0,8%	43	42	1	98%	2%
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	0,7%	34	29	5	85%	15%
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE LOGISTICAS PARA EVENTOS DE AGL	0,3%	13	13	0	100%	0%
CERTIFICACION GRADO DE COMPLEJIDAD POR AGLOMERACIÓN DE PUBLI	0,0%	1	1	0	100%	0%
CERTIFICACIONES LABORALES	0,1%	5	5	0	100%	0%
CERTIFICADO RIESGO	24,8%	1267	1066	201	84%	16%
CIRCULARES	0,6%	31	26	5	84%	16%
CONCEPTO PLANES PARCIALES	0,4%	23	19	4	83%	17%
CONCEPTO TECNICO AMENAZA RUINA	1,4%	72	67	5	93%	7%
CONCEPTO TECNICO LEGALIZACION DE BARRIOS	1,4%	73	64	9	88%	12%
CONCEPTO TECNICO LICENCIAS URBANISTICAS	7,1%	366	363	3	99%	1%
CONCEPTO TÉCNICO REGULARIZACIÓN DE BARRIOS	0,8%	43	39	4	91%	9%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	0,0%	2	2	0	100%	0%
COPIAS O ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA	0,5%	26	23	3	88%	12%
CREACION USUARIOS Y CAPACITACIONES SUGA, SIRE Y SURR	0,2%	10	10	0	100%	0%
CUENTAS DE COBRO Y/O FACTURAS	0,6%	33	33	0	100%	0%
DEMANDAS	0,2%	9	8	1	89%	11%
DENUNCIAS POR HECHOS DE CORRUPCION	0,0%	1	1	0	100%	0%
DOCUMENTOS INFORMATIVOS	2,8%	143	121	22	85%	15%
EMBARGOS (PAGADOR / TESORERO)	0,1%	7	6	1	86%	14%
ENTREGA DE PÓLIZAS Y/O PUBLICACIÓN	0,1%	3	2	1	67%	33%
ENTREGA ESTUDIOS CLASIFICACIÓN SÍSMICA Y EST SÍSMICOS PART	0,0%	2	0	2	0%	100%
ENTREGA INFORMACIÓN DE CONTRATISTAS	5,6%	285	226	59	79%	21%

ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACI	0,1%	7	7	0	100%	0%
ENTREGA INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	0,5%	24	21	3	88%	13%
EXTRACTOS BANCARIOS	0,0%	2	2	0	100%	0%
INFORMACION ACTIVIDADES LIMPIEZA Y COMPLEMENTARIOS CANALES Y	0,1%	5	5	0	100%	0%
INFORMACIÓN CONSEJOS LOCALES GESTIÓN DEL RIESGO	0,2%	10	10	0	100%	0%
INFORMACION DE JUZGADOS	1,0%	50	43	7	86%	14%
INFORMACIÓN ENTREGA AYUDAS HUMANITARIAS NO PECUNIARIA Y/O SU	0,0%	1	1	0	100%	0%
INFORMACION ESTRATEGIA DISTRITAL DE RTA-MARCO DE ACTUACIÓN	0,0%	2	2	0	100%	0%
INFORMACION GEOGRÁFICA MAPAS, COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAF	0,2%	8	7	1	88%	13%
INFORMACION INUNDACION, REMOCIÓN MASA, SÍSMICO, TECNOLO Y CC	0,4%	22	21	1	95%	5%
INFORMACIÓN O VERIFICACIÓN A SISTEMAS DE TRANSP. VERTICAL Y	2,3%	119	114	5	96%	4%
INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	0,1%	7	6	1	86%	14%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	2,3%	120	110	10	92%	8%
INFORMACION REDES DE MONITOREO, HIDROME O ACEL.	0,1%	4	3	1	75%	25%
INFORMACION SOBRE ENTIDAD	2,5%	129	116	13	90%	10%
INFORMACION SOBRE ESTUDIOS O MONITOREOS EN EJECUCIÓN	1,4%	71	69	2	97%	3%
INFORMES FIDUCIARIOS	0,0%	1	1	0	100%	0%
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CANALES Y QUEBRADAS	0,0%	1	1	0	100%	0%
PAZ Y SALVO ENTREGA DE PREDIOS	0,5%	24	22	2	92%	8%
PLANES ESCOLARES DE GESTIÓN DEL RIESGO	0,3%	14	14	0	100%	0%
PROPOSICIONES CONCEJO DE BOGOTÁ	0,2%	11	10	1	91%	9%
QUEJA	0,1%	4	4	0	100%	0%
RECEPCIÓN AVALUOS COMERCIALES	0,1%	4	4	0	100%	0%
RECLAMO	0,1%	3	3	0	100%	0%
REPORTE DE NOVEDADES DE FUNCIONARIOS	1,7%	88	88	0	100%	0%
REPORTE DE SINIESTROS	0,2%	11	11	0	100%	0%
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	3,2%	162	140	22	86%	14%
REVISION ASESORIA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE RESPUESTA EIR	0,1%	3	2	1	67%	33%
REVISIÓN PEC OCASIONALES	2,9%	150	150	0	100%	0%
REVISION PEC PARQUES DE DIVERSIONES, ATRACCIONES Y DISPOSITIVOS DE E.	2,4%	121	121	0	100%	0%
REVISIÓN PEC PERMANENTES	0,6%	29	29	0	100%	0%
REVISIÓN ESTUDIOS FASE I, FASE II	0,5%	24	15	9	63%	38%

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

SENTENCIA / FALLO DE TUTELA	0,1%	7	7	0	100%	0%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	0,2%	9	8	1	89%	11%
SOLICITUD CAPACITACIÓN RELACIONADA CON AGLOMERACIONES, SUGA	0,1%	6	6	0	100%	0%
SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO (CAMARA Y SENADO)	0,1%	3	2	1	67%	33%
SOLICITUD DE INFORMACION DE CONCEJO	0,6%	30	27	3	90%	10%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA DESARROLLO DE INVESTIGACIONES,	0,1%	3	3	0	100%	0%
SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ORGANIZACION PARA LA RESPUEST	0,1%	7	7	0	100%	0%
SOLICITUD INFORMACION SANEAMIENTO Y ADQUISICION PREDIAL	1,5%	75	68	7	91%	9%
SOLICITUD REVISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	0,0%	2	2	0	100%	0%
SOLICITUD SESIONES DE FORMACION O CAPACITACION GESTION DEL R	0,1%	7	7	0	100%	0%
SOLICITUDES DE CAPACITACIÓN RELACIONADAS CON EL MANEJO DE EM	0,2%	11	11	0	100%	0%
SOLICITUDES DEL SINDICATO	0,3%	14	13	1	93%	7%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGE	1,1%	54	52	2	96%	4%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PROCESO ENAJENACION VOLUNTARIA	2,3%	119	95	24	80%	20%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON SIMULACROS O SIMULACIONES	0,2%	9	9	0	100%	0%
TUTELAS	1,3%	68	65	3	96%	4%
VISITA TÉCNICA E INFORMES	17,6%	901	576	323	64%	36%
TOTAL	100,0%	5119	4332	785	89%	11%

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

3. 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 1º.- 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 1º: 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 2º: 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 2º.- 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.**”*

Condición:

De acuerdo con los criterios anteriormente mencionados la figura del defensor del ciudadano será ejercida por el representante legal o por quien este delegue (Decreto 392 de 2015, artículo 1, parágrafo 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 las siguientes funciones:

Decreto 392 de 2015, artículo 2.

“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.”

Decreto 392 de 2015, artículo 3.

*“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.”

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 el 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.

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 mencionadas anteriormente**, a su vez no se observaron “*informes y documentos técnicos*” elaborados por el defensor del ciudadano durante el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2019, los cuales pueden ser solicitados por Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en cumplimiento del Decreto 392 de 2015, situación que ya había sido evidenciada en el “*informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS 2019-1*” con corte a 31 de julio de 2019 y que al corte del presente informe (31 de diciembre de 2019) permanece la misma información y es reiterativa la observación.

Por lo anterior se requiere que el responsable de la cumplir con las funciones de Defensor del Ciudadano en el IDIGER, registre una acción de mejora en el plan de mejoramiento institucional de acuerdo a lo estableció en el procedimiento SEC-PD-08 (**en un tiempo máximo de 8 días**) frente a los aspectos estructurales y situaciones evidenciadas en el presente informe, en donde se analicen las causas de las situaciones de incumplimiento y susceptibles de mejora.

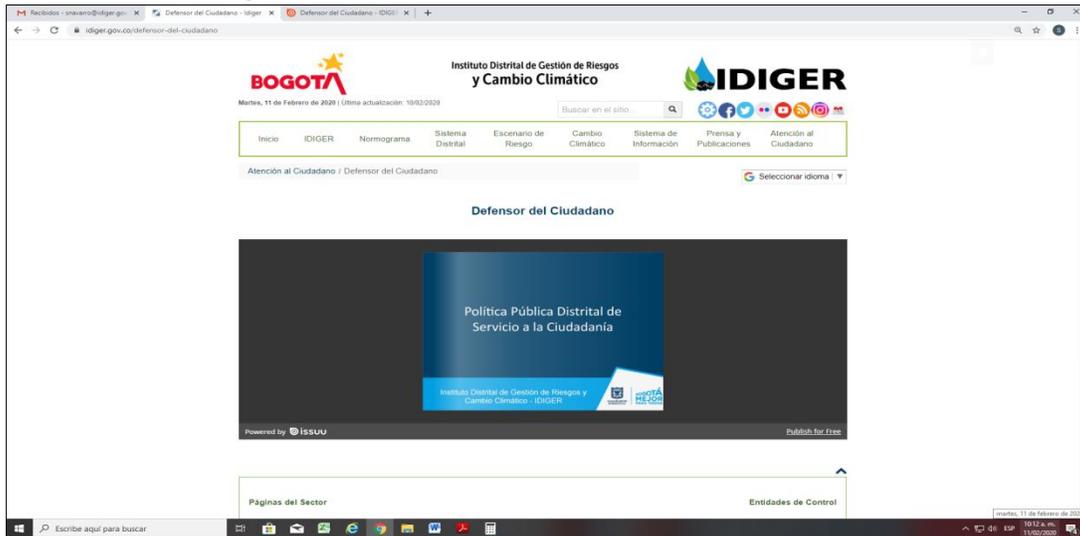
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS

Imagen 2. Información Defensor del Ciudadano IDIGER



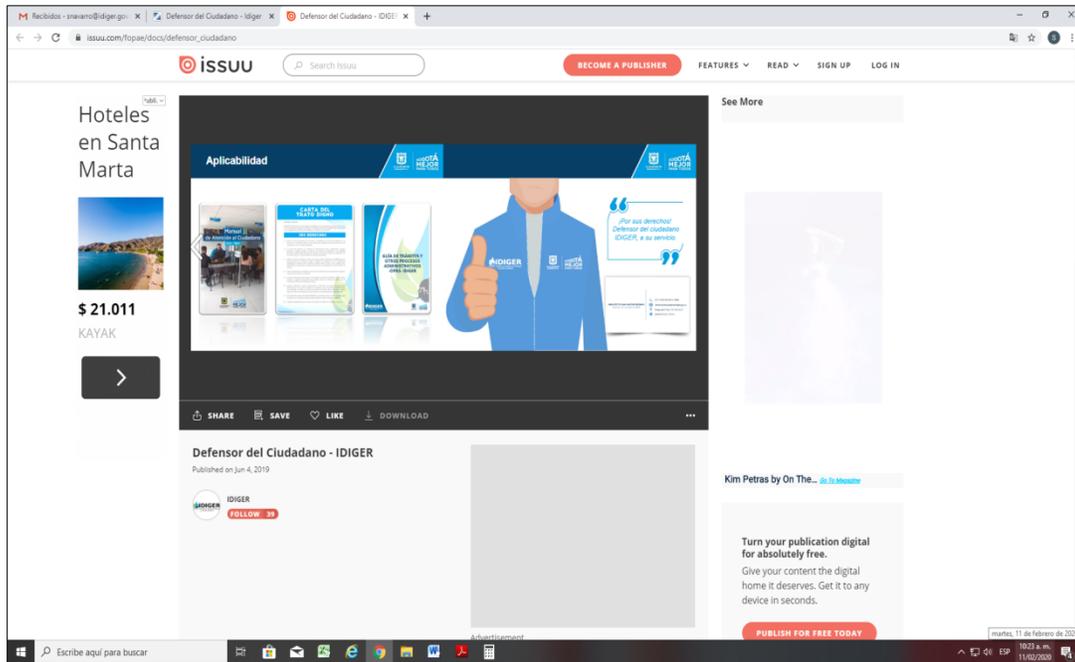
Fuente: Sección transparencia y acceso a la información pública a 31 de julio de 2019.

Imagen 3. Información Defensor del Ciudadano IDIGER



Fuente: Sección transparencia y acceso a la información pública a 11 de febrero de 2020.

Imagen 4. Continuación Información Defensor del Ciudadano IDIGER



Fuente: Sección transparencia y acceso a la información pública a 11 de febrero de 2020.

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 teniendo en cuenta que la instancia “Comité directivo”, se homologa según la normatividad legal vigente con el Comité de Gestión y Desempeño Institucional creado en el IDIGER mediante la Resolución 141 del 13 de marzo de 2019, 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 la realización del seguimiento correspondiente a las obligaciones del Defensor del Ciudadano del IDIGER, teniendo en cuenta que dichas obligaciones se articulan con la política de servicio al ciudadano del MIPG y a la estrategia de atención al ciudadano formulada anualmente en el PAAC que debe desarrollar la entidad, evidenciando:

Que con corte a 31 de diciembre de 2019, el Comité de Gestión y Desempeño Institucional realizó tres (3) reuniones ordinarias así:

1. Reunión 16 de Mayo de 2019 con el fin de revisar los siguientes temas según acta 001 del 16 de mayo de 2019:

“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 efectuó 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.

2. Reunión 28 de agosto de 2019 con el fin de revisar los siguientes temas según acta 002 del 28 de agosto de 2019:

“1. Lectura del Acta del Comité Institucional de Gestión y Desempeño anterior

2. Resultados FURAG

3. Resultados Plan Anticorrupción

4. PIGA-Resultado auditoria

5. Acuerdo de Corresponsabilidad

6. Adjudicación Cálculo Huella de Carbono

7. Plan de Acción Ambiental

8. Obligaciones del defensor del ciudadano

9. Resultado Índice de Innovación Pública

10. Varios”

“8.Obligaciones del defensor del ciudadano: Iván Hernando Caicedo, Subdirector de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático desarrolla su presentación con énfasis en las obligaciones de la entidad con respecto al ciudadano.”

Se observó que el servidor público encargado de las funciones de Defensor del Ciudadano realizó una presentación *“con énfasis en las obligaciones de la entidad con respecto al ciudadano”*, no obstante, no se tiene evidencia del cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 392 de 2015, artículos 2 y 3, como se mencionó anteriormente.

3. Reunión 28 de Noviembre de 2019 con el fin de revisar los siguientes temas según acta 002 del 28 de Noviembre de 2019:

- “1. Seguimiento Plan de Adecuación y Sostenibilidad*
- 2. Diligenciamiento FURAG*
- 3. Actualización Mapa de procesos*
- 4. Plan Anticorrupción 2020*
- 5. TDR Documental -SGD*
- 6. Monitoreo a Riesgos”*

Se observó que no se efectuó 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.

De las tres reuniones del Comité de Gestión y Desempeño Institucional realizadas en el 2019, solo en la reunión del mes de agosto se observó en la agenda el tema del *“Obligaciones del defensor del ciudadano”*.

Así mismo, en el acta del 28 de agosto de 2019, no se observaron recomendaciones taxativas del Comité frente al cumplimiento de las funciones del defensor del ciudadano de acuerdo a lo establecido en el Decreto 392 de 2015 y a las observaciones de la oficina de control interno comunicadas mediante el *“informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS 2019-1”* con corte a 31 de julio de 2019.

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 sigue efectuando 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.

Frente a la acción correctiva que se formule para el cumplimiento de las funciones del defensor del ciudadano se recomienda observar la información producida por el Instituto para la Investigación educativa y el desarrollo pedagógico –IDEP (Resolución 011 de 2016, <http://www.idep.edu.co/?q=node/34>) y la Secretaria de Gobierno (Resolución 0236 de 2016, <http://www.gobiernobogota.gov.co/transparencia/atencion-ciudadano/defensor-del-ciudadano>), con el fin de mejorar la información presentada a la ciudadanía en la página web del IDIGER relacionada con la gestión del 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 descritas en el Decreto 392 de 2015 artículos 2 y 3 teniendo en dicho seguimiento es una obligación establecida para esta instancia en el Decreto 392 de 2015, artículo 1, parágrafo 2, y que las obligaciones del defensor del ciudadano 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.

Lo anterior con el fin de prevenir la posible materialización del riesgo de incumplimiento legal, debido a que es función de la Secretaria General por intermedio de la Dirección Distrital de Servicio al Ciudadano, solicitar y consolidar los respectivos informes y documentos técnicos que elaboren los Defensores de la Ciudadanía en el marco de la

implementación de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en todas sus fases, según lo establecido en el Decreto 392 de 2015, artículo 3.

4. 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”.*

Condición:

Se observó que la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios comunicó a la Oficina de Control Interno mediante comunicación interna cordis 2020IE595 del 07 de febrero de 2020, las siguientes peticiones, quejas, reclamos o sugerencias relacionadas con posibles hechos de corrupción en el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2019:

“Queja Anónima N° 2719622019 – Radicado IDIGER 2019ER21808 del 14 de Noviembre de 2019”, “La queja anónima fue remitida por competencia a la Alcaldesa Local de Teusaquillo mediante oficio con radicado N° 2019EE18111 el día 15 de noviembre de 2019. Se procedió a subir la respuesta oportunamente en el sistema y a notificar remisión al quejoso mediante aviso en cartelera y en la página web del idiger, de conformidad con lo señalado en la normatividad vigente.”

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 julio al 31 de diciembre de 2019, así mismo se observó que para la solicitud en mención fue necesario aplicar lo establecido en la Ley 1952 de 2019, artículo 86.

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

5.1. Informe mensual del estado de las PQRS reportado a la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veeduría Distrital.

Criterios:

El Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”. Artículo 3º - De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias*

de los ciudadanos, en el distrito capital.” “... Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:... 3) **El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad**”

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

Condición:

Se observó que la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios remitió copia a la Oficina de Control Interno mediante comunicación interna cordis 2020IE595 del 7 de febrero de 2020, de los informes de PQRS producidos por esta dependencia entre julio y diciembre de 2019.

Mediante los documentos denominados “Informe PQRS CARGADO Y APROBADO”) la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios relacionó los informes que fueron cargados en la plataforma dispuesta por la Veeduría Distrital (redquejas.veeduriadistrital.gov.co), la Oficina de control Interno observó:

El cargue los informes de PQRS producidos por el IDIGER correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre 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 octubre: “*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 e informar sobre las mismas*”

5.2. 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 ...*”

Condición:

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 remitió a la Oficina de Control Interno copia los formatos PLE-FT-39 “Encuesta de percepción”, versión 3 del 24/04/2017, correspondientes a los meses de julio a diciembre de 2019, posteriormente remitió mediante correo electrónico del 13 de febrero de 2020 copia del “Informe de PQRS y Encuestas de Percepción de Atención al Ciudadano II Semestre de 2019” (periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2019).

Se observó que los resultados de las encuestas de percepción (Informe segundo semestre de 2019) 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.veeduriadistrital.gov.co) correspondientes a los meses de julio y agosto, se encuentran publicados en el numeral 10.10 de la sección transparencia y acceso a la información pública de la página web del IDIGER, así mismo no se evidenció la publicación de los informes mensuales de los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre 2019.

Imagen 5. Información Defensor del Ciudadano IDIGER.



Fuente: Sección transparencia y acceso a la información pública a 13 de febrero de 2020.

Recomendación:

Se recomienda al responsable del proceso publicar los informes PQRS producidos por el grupo de atención al ciudadano (septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2019) en el numeral 10.10 de la sección transparencia y acceso a la información pública de la página web de la entidad, así mismo se sugiere establecer controles relacionados con el cumplimiento de los criterios establecidos en la Resolución 3564 de 2015 y el Esquema de Publicación de información del IDIGER, la Resolución 120 de 2019, con el fin de garantizar en lo sucesivo la publicación de la información relacionada con oportunidad.

6. 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.

Se observó respecto a los resultados descritos y comunicados en el *“informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS 2019-1”* en términos generales, un mejoramiento de la atención de las PQRS durante el segundo semestre de 2019; mientras que durante el primer semestre de 2019 se registraron 6871 PQRS, de las cuales a 30 de junio 6352 se encontraban finalizadas y 519 en trámite, en el segundo semestre de 2019 se registraron 5119 PQRS que con corte a 31 de diciembre se finalizaron 5117 quedando en trámite 2, lo que evidencia un mejoramiento de la eficacia en la gestión de las PQRS por dependencia debido a que se finalizaron el 99% de las mismas con corte a 31 de diciembre de 2019.

Por otro lado respecto a la eficiencia en la gestión de las PQRS por dependencia se observó un mejoramiento considerable respecto al primer semestre de 2019 como se indica en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	RESPUESTAS OPORTUNAS 2019-II	RESPUESTAS OPORTUNAS 2019-I	RESPUESTAS VENCIDAS 2019 -II	RESPUESTAS VENCIDAS 2019-I	EFICIENCIA (%) 2019-II	EFICIENCIA (%) 2019-I	VARIACION DE LA EFICIENCIA
DIRECCIÓN GENERAL	62	59	9	19	87%	76%	15%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	210	291	42	101	83%	74%	12%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	44	73	1	1	98%	99%	-1%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	40	52	0	0	100%	100%	0%

DEPENDENCIA	RESPUESTAS OPORTUNAS 2019-II	RESPUESTAS OPORTUNAS 2019-I	RESPUESTAS VENCIDAS 2019 -II	RESPUESTAS VENCIDAS 2019-I	EFICIENCIA (%) 2019-II	EFICIENCIA (%) 2019-I	VARIACION DE LA EFICIENCIA
OFICINA TICS	12	22	2	17	86%	56%	52%
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	2434	2138	646	1001	79%	68%	16%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	262	1175	3	70	99%	94%	5%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	693	608	20	48	97%	93%	5%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	574	618	63	59	90%	91%	-1%
TOTAL	4331	5036	786	1316	85%	79%	7%

Se recomienda a los responsables de proceso continuar implementando las medidas pertinentes para propender por el mejoramiento de la *eficiencia y oportunidad* en los tiempos de respuesta, con el fin de dar total cumplimiento a las disposiciones legales (Ley 1755 de 2015) y 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 (y todas aquellas que el grupo de atención al ciudadano genere en lo sucesivo), 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.”*

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 Secretaría 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, sobre el particular es necesario formular la acción correctiva correspondiente.

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



Se recomienda que en las próximas reuniones del Comité de Gestión y Desempeño Institucional del IDIGER se realice el seguimiento correspondiente a las funciones 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 y que es una obligación establecida en el Decreto 392 de 2015.

Publicar los informes PQRS producidos por el grupo de atención al ciudadano (septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2019) así como el informe semestral de resultados de la aplicación de la encuesta de percepción (2019 II) en el numeral 10.10 de la sección transparencia y acceso a la información pública de la página web de la entidad, atendiendo a los criterios establecidos en la Resolución 3564 de 2015 y el Esquema de Publicación de información del IDIGER, Resolución 120 de 2019.

Se recomienda continuar con las acciones correspondientes para la articulación del aplicativo CORDIS con el aplicativo distrital Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS – Bogotá te escucha, en cumplimiento del Decreto 371 de 2010, y comunicar en las fases pertinentes los resultados y avances de dichas actividades a las dependencias de la entidad, particularmente a los usuarios designados por dependencia en las plataformas mencionadas, ya que serán responsables de puntos de control que minimizan la materialización de riesgos asociados a la atención de quejas, reclamos y sugerencias.

7. APROBACIÓN

Elaborado por		Revisado y Aprobado por	
Original Firmado		Original Firmado	
Sergio Andrés Navarro Hernández Profesional Universitario Oficina de Control Interno.		Diana Karina Ruiz Perilla Jefe Oficina de Control Interno.	
Fecha:	20/02/2020	Fecha:	20/02/2020

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