 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ASUNTO: Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

**NOMBRE DEL INFORME:****INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020****1. OBJETIVOS GENERAL**


Realizar el informe semestral de seguimiento y evaluación efectuada a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS, que la ciudadanía interpuso ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER, recibidas durante el primer semestre de 2020.

**2. 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 de 2020, a partir de la información suministrada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios a través de la Comunicación Interna 2020IE2728 del 22 de julio de 2020 y comunicación interna 2020IE2707 remitida por la Subdirección de Reducción y Adaptación al Cambio Climático el día 21 de julio de 2020, de acuerdo a las solicitudes realizadas por la Oficina de Control interno.

**3. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DEL INFORME**

- Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”*, artículo 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.

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ASISTENTE Social y Jurídico de Derechos Humanos y Cambio Climático	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

- *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 2.*  
*Procedimiento: Administración y Análisis de Peticiones, Quejas y Soluciones PLE-PD-09 Versión 6.*

#### 4. METODOLOGÍA

Para la realización de este informe se solicitaron a las dependencias la base de datos de cordis exclusivamente de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2020 (entre el 1 de enero al 30 de junio) a cada dependencia del IDIGER.


Igualmente se solicitó que esta base contenga la siguiente información: N°. de radicación de la petición PQRS, fecha de radicación, asunto, descripción, funcionario destinatario, área (grupo funcional), dependencia destinataria, entidad remitente, persona remitente, fecha límite de respuesta, canal recepción, fecha cierre cordis y estado (finalizado o en trámite).

La base de datos para este periodo, presentada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios consta de 3.741 registros de PQRS.

Del mismo modo se solcito relacionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por la ciudadanía durante el primer semestre de 2020 (del 1 de enero al 30 de junio) presentadas por el canal telefónico y presencial en el módulo de atención al ciudadano.

Por otro lado, se solicitó presentar los requerimientos radicados por la ciudadanía en el correo electrónico del defensor del ciudadano en el periodo comprendido entre el entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020 y su respectiva respuesta, así como los resultados de la encuesta de percepción realizada a través del módulo de atención al ciudadano en el periodo anteriormente citado.

Se requirieron los correspondientes reportes de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, relacionadas con posibles hechos de corrupción en el periodo comprendido entre el entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020.

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ASUNTO: Secretaría General de Planeación y Control Interno</p>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

Sumado a lo anterior, se requirió indicar el número de procesos disciplinarios que se encuentre adelantando la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios relacionados con la emisión de respuestas extemporáneas, especificando el motivo de la apertura de cada uno de los procesos, la etapa en que se encuentran y las dependencias involucradas en la investigación disciplinaria.

finalmente, se solicitó el reporte de las evidencias del envío y/o radicación de los informes mensuales de PQRS producidos por el IDIGER a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Veeduría Distrital.

La información solicitada fue presentada mediante memorando de Rad.2020IE2728 del 22/07/2020, presenta las pruebas solicitadas y adjunta mediante medio digital una carpeta que contiene las correspondientes evidencias documentales y bases de datos que soportan las respuestas a los 5 ítems solicitados.

Igualmente, mediante el memorando de Rad.2020IE2707 del 21/07/2020, el Defensor del ciudadano presenta la respuesta a la solicitud de reporte de requerimientos presentados, mediante la remisión del Informe del Defensor de los Derechos de la Ciudadanía 2020, en el que se reporta que durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio, no se registraron correos relacionados con solicitudes realizadas a través de este canal de comunicación.

A partir de estos requerimientos el equipo de la Oficina de control Interno adelanto la correspondiente evaluación a partir de pruebas de revisión de documentos y procedimientos analíticos, que a partir del cruce estadístico de la información y la verificación de las evidencias documentales, generaron observaciones basadas en la objetividad basadas en los resultados de estas pruebas, permitiendo presentar conclusiones derivadas de la ejecución del ejercicio de seguimiento y las correspondientes recomendaciones realizadas basadas en los resultados.

## 5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

### 5.1 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”.*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ASISTENTE          Social y Jurídico de Derechos Humanos y          Participación Ciudadana</small>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

Artículo 21. *“Funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remitido al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente”.*

Decreto 371 de 2010, artículo 3 *“De los procesos de atención al ciudadano, los sistemas de información y atención de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias de los ciudadanos, en el distrito capital”. Numeral 1) La atención de los ciudadanos con calidez y amabilidad y el suministro de respuestas de fondo, coherentes con el objeto de la petición y dentro de los plazos legales”.*

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.

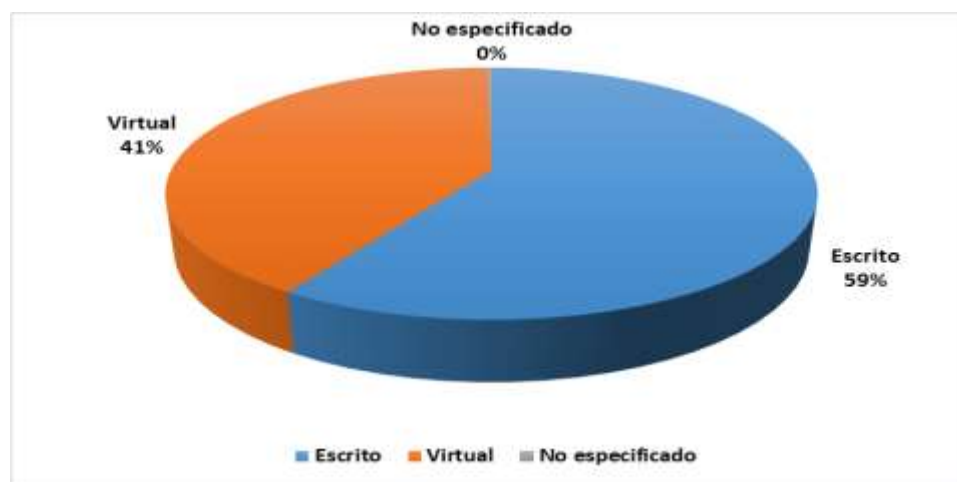
**Tabla 1.** Distribución mensual y por canal de las PQRS 2020-I.

TIPO DE ATENCIÓN	CANAL	TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CON TÉRMINOS PARA LA RESPUESTA DEFINIDOS	Escrito	Correo Certificado	313	327	79	19	50	45	833
	Escrito	Escrito por Ventanilla	388	433	428	31	50	44	1374
	Virtual	Correo Electrónico Institucional	24	26	9	141	120	190	510
	Virtual	Correo Notificación Judicial	6	7	8	30	60	32	143
	Virtual	Módulo PQRS	95	104	79	152	111	99	640
	Virtual	SDQS	18	70	45	24	40	35	232
	Virtual	Correo electrónico defensor del ciudadano	0	0	0	0	0	0	0
	No especificado	"NA"	0	0	6	2	1	0	9
	<b>TOTAL</b>			<b>844</b>	<b>967</b>	<b>654</b>	<b>399</b>	<b>432</b>	<b>445</b>

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

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>ASUNTO: Oficina de Planeación y Gestión Urbana</small>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

**Imagen 1.** Distribución por canal de las PQRS 2020-I




**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)

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICACIONES FINALIZADAS	RADICACIONES EN TRAMITE
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>65</b>	<b>3</b>
DIRECCION GENERAL	65	3
<b>OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>198</b>	<b>18</b>
ASESORIA JURIDICA	22	
GESTION CONTRACTUAL	11	3
GESTION PRECONTRACTUAL	15	1
GESTION PREDIAL	88	4
OFICINA ASESORA JURIDICA	62	10
<b>OFICINA ASESORA PLANEACIÓN</b>	<b>62</b>	<b>2</b>
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	61	2
PLANEACION INSTITUCIONAL	1	
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>5</b>	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	
<b>OFICINA TICS</b>	<b>29</b>	<b>12</b>
DESARROLLO TECNOLÓGICO	1	
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	28	12

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ASISTENTE Social y Educativa, de Desarrollo y Programa y de Atención al Ciudadano	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICACIONES FINALIZADAS	RADICACIONES EN TRAMITE
<b>SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>1973</b>	<b>221</b>
ASISTENCIA TECNICA	626	58
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	231	38
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	1016	106
CONOCIMIENTO DE RIESGO SISMICO	22	
ESCENARIOS DE RIESGO	37	4
ESTUDIOS Y DISEÑOS	13	
MONITOREO DE RIESGO	10	
SIG	6	
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	12	15
<b>SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS</b>	<b>293</b>	<b>16</b>
ALMACEN	1	
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	34	
ATENCION AL CIUDADANO	13	1
CONTABILIDAD	13	1
GESTION ADMINISTRATIVA	17	1
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	78	4
GESTION DOCUMENTAL	32	
GESTION TALENTO HUMANO	63	2
PAGOS	11	6
PRESUPUESTO	3	
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	28	1
<b>SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES</b>	<b>426</b>	<b>20</b>
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	18	1
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	92	1
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	31	4
SERVICIOS DE LOGISTICA	16	
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	152	4
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	78	8
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	39	2
<b>SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>382</b>	<b>16</b>
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	30	7
EDUCACION E INVESTIGACION	33	


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ASISTENTE Social y Jurídico de Derechos Humanos y Participación Ciudadana	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICACIONES FINALIZADAS	RADICACIONES EN TRAMITE
GESTION LOCAL	79	2
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	4	
OBRAS DE MITIGACION	47	3
REASENTAMIENTOS	152	2
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	16	1
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	21	1
<b>Total general</b>	<b>3433</b>	<b>308</b>

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


**Tabla 3.** Cálculo del porcentaje de eficacia y eficiencia de trámites finalizados según distribución de radicados por dependencia 2020-I.

DEPENDENCIA	PORCENTAJE DE ASIGNACION SOBRE EL TOTAL DE PQRS DE LA ENTIDAD	EFICACIA (FINALIZADAS 30/06/2020)			EFICIENCIA (%)	INEFICIENCIA (%)
		TOTAL GENERAL ASIGNADAS	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS VENCIDAS		
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>1,8%</b>	<b>68</b>	<b>45</b>	<b>20</b>	<b>66%</b>	<b>29%</b>
DIRECCION GENERAL	1,8%	68	45	20	66%	29%
<b>OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>5,8%</b>	<b>216</b>	<b>175</b>	<b>23</b>	<b>81%</b>	<b>11%</b>
ASESORIA JURIDICA	0,6%	22	20	2	91%	9%
GESTION CONTRACTUAL	0,4%	14	8	3	57%	21%
GESTION PRECONTRACTUAL	0,4%	16	14	1	88%	6%
GESTION PREDIAL	2,5%	92	76	12	83%	13%
OFICINA ASESORA JURIDICA	1,9%	72	57	5	79%	7%
<b>OFICINA ASESORA PLANEACIÓN</b>	<b>1,7%</b>	<b>64</b>	<b>55</b>	<b>7</b>	<b>86%</b>	<b>11%</b>
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1,7%	63	54	7	86%	11%
PLANEACION INSTITUCIONAL	0,0%	1	1	0	100%	0%
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>0,1%</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0,1%	5	5	0	100%	0%
<b>OFICINA TICS</b>	<b>1,1%</b>	<b>41</b>	<b>27</b>	<b>2</b>	<b>66%</b>	<b>5%</b>
DESARROLLO TECNOLÓGICO	0,0%	1	1	0	100%	0%
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	1,1%	40	26	2	65%	5%
<b>SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>58,6%</b>	<b>2194</b>	<b>1772</b>	<b>201</b>	<b>81%</b>	<b>9%</b>
ASISTENCIA TECNICA	18,3%	684	513	113	75%	17%
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	7,2%	269	206	25	77%	9%

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ASISTENTE Social y Jurídico de Derechos y Programas y Gestión Urbana	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

DEPENDENCIA	PORCENTAJE DE ASIGNACION SOBRE EL TOTAL DE PQRS DE LA ENTIDAD	EFICACIA (FINALIZADAS 30/06/2020)			EFICIENCIA (%)	INEFICIENCIA (%)
		TOTAL GENERAL ASIGNADAS	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS VENCIDAS		
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	30,0%	1122	965	51	86%	5%
CONOCIMIENTO DE RIESGO SISMICO	0,6%	22	18	4	82%	18%
ESCENARIOS DE RIESGO	1,1%	41	35	2	85%	5%
ESTUDIOS Y DISEÑOS	0,3%	13	9	4	69%	31%
MONITOREO DE RIESGO	0,3%	10	9	1	90%	10%
SIG	0,2%	6	5	1	83%	17%
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	0,7%	27	12	0	44%	0%
<b>SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS</b>	<b>8,3%</b>	<b>309</b>	<b>281</b>	<b>12</b>	<b>91%</b>	<b>4%</b>
ALMACEN	0,0%	1	1	0	100%	0%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0,9%	34	32	2	94%	6%
ATENCION AL CIUDADANO	0,4%	14	13	0	93%	0%
CONTABILIDAD	0,4%	14	13	0	93%	0%
GESTION ADMINISTRATIVA	0,5%	18	17	0	94%	0%
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	2,2%	82	77	1	94%	1%
GESTION DOCUMENTAL	0,9%	32	28	4	88%	13%
GESTION TALENTO HUMANO	1,7%	65	58	5	89%	8%
PAGOS	0,5%	17	11	0	65%	0%
PRESUPUESTO	0,1%	3	3	0	100%	0%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0,8%	29	28	0	97%	0%
<b>SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES</b>	<b>11,9%</b>	<b>446</b>	<b>343</b>	<b>83</b>	<b>77%</b>	<b>19%</b>
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	0,5%	19	16	2	84%	11%
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	2,5%	93	90	2	97%	2%
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	0,9%	35	25	6	71%	17%
SERVICIOS DE LOGISTICA	0,4%	16	15	1	94%	6%
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	4,2%	156	91	61	58%	39%
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	2,3%	86	73	5	85%	6%
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	1,1%	41	33	6	80%	15%




 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ASISTENTE Social y Jurídico de Derechos Humanos y Participación Ciudadana	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

DEPENDENCIA	PORCENTAJE DE ASIGNACION SOBRE EL TOTAL DE PQRS DE LA ENTIDAD	EFICACIA (FINALIZADAS 30/06/2020)			EFICIENCIA (%)	INEFICIENCIA (%)
		TOTAL GENERAL ASIGNADAS	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS VENCIDAS		
<b>SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>10,6%</b>	<b>398</b>	<b>362</b>	<b>20</b>	<b>91%</b>	<b>5%</b>
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	1,0%	37	29	1	78%	3%
EDUCACION E INVESTIGACION	0,9%	33	33	0	100%	0%
GESTION LOCAL	2,2%	81	76	3	94%	4%
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	0,1%	4	4	0	100%	0%
OBRAS DE MITIGACION	1,3%	50	43	4	86%	8%
REASENTAMIENTOS	4,1%	154	144	8	94%	5%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	0,5%	17	14	2	82%	12%
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	0,6%	22	19	2	86%	9%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>3741</b>	<b>3065</b>	<b>368</b>	<b>82%</b>	<b>10%</b>


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 2020-I

DEPENDENCIA	A TIEMPO PARA RTA	VENCIDO SIN RTA	TOTAL GENERAL
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>18</b>	<b>0</b>	<b>18</b>
ASESORIA JURIDICA	0	0	0
GESTION CONTRACTUAL	3	0	3
GESTION PRECONTRACTUAL	1	0	1
GESTION PREDIAL	4	0	4
OFICINA ASESORA JURIDICA	10	0	10
<b>OFICINA ASESORA PLANEACIÓN</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2	0	2
PLANEACION INSTITUCIONAL	0	0	0
<b>OFICINA TICS</b>	<b>11</b>	<b>1</b>	<b>12</b>
DESARROLLO TECNOLÓGICO	0	0	0
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	11	1	12

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>Secretaría Distrital de Planeación y Desarrollo Urbano</small>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

DEPENDENCIA	A TIEMPO PARA RTA	VENCIDO SIN RTA	TOTAL GENERAL
<b>SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>221</b>	<b>0</b>	<b>221</b>
ASISTENCIA TECNICA	58	0	58
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	38	0	38
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	106	0	106
CONOCIMIENTO DE RIESGO SISMICO	0	0	0
ESCENARIOS DE RIESGO	4	0	4
ESTUDIOS Y DISEÑOS	0	0	0
MONITOREO DE RIESGO	0	0	0
SIG	0	0	0
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	15	0	15
<b>SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>16</b>
ALMACEN	0	0	0
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0	0
ATENCION AL CIUDADANO	1	0	1
CONTABILIDAD	1	0	1
GESTION ADMINISTRATIVA	1	0	1
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	4	0	4
GESTION DOCUMENTAL	0	0	0
GESTION TALENTO HUMANO	2	0	2
PAGOS	6	0	6
PRESUPUESTO	0	0	0
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	1	1
<b>SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES</b>	<b>19</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	1	0	1
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	1	0	1
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	4	0	4
SERVICIOS DE LOGISTICA	0	0	0
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	4	0	4
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	8	0	8
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	1	1	2
<b>SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>16</b>
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	7	0	7
EDUCACION E INVESTIGACION	0	0	0
GESTION LOCAL	2	0	2

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ASISTENTE          Municipal División de Planeación y Programación</small>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1


DEPENDENCIA	A TIEMPO PARA RTA	VENCIDO SIN RTA	TOTAL GENERAL
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	0	0	0
OBRAS DE MITIGACION	2	1	3
REASENTAMIENTOS	2	0	2
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	1	0	1
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	1	0	1
<b>TOTAL</b>	<b>304</b>	<b>4</b>	<b>308</b>

**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 2020) para determinar del total de radicados en trámite los que estaban a tiempo para respuesta (20 en total) y los que se encontraban vencidos, con relación a la fecha de ingreso y fecha límite de respuesta de cada solicitud. Los veinte casos de solicitudes en trámite a 30 de junio estaban a tiempo para respuesta, y continúan en trámite.

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


TIPOS DE SOLICITUDES RADICADAS AL IDIGER CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2020	PORCENTAJE DE ASIGNACION SOBRE EL TOTAL DE PQRS DE LA ENTIDAD	TOTAL GENERAL ASIGNADAS	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS VENCIDAS	EFICIENCIA (%)	INEFICIENCIA (%)	EN TRÁMITE
ADECUACIÓN DE PREDIOS DESOCUPADOS	1,1%	41	36	1	88%	2%	4
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	3,6%	134	78	54	58%	40%	2
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE LOGISTICAS PARA EVENTOS DE AGL	0,1%	4	4	0	100%	0%	0
CERTIFICADO RIESGO	25,8%	964	782	63	81%	7%	119
CONCEPTO PLANES PARCIALES	0,5%	17	15	1	88%	6%	1
CONCEPTO TECNICO AMENAZA RUINA	0,7%	28	22	4	79%	14%	2

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>ASISTENTE SOCIAL Y SERVICIOS SOCIALES</small>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1


TIPOS DE SOLICITUDES RADICADAS AL IDIGER CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2020	PORCENTAJE DE ASIGNACION SOBRE EL TOTAL DE PQRS DE LA ENTIDAD	TOTAL GENERAL ASIGNADAS	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS VENCIDAS	EFICIENCIA (%)	INEFICIENCIA (%)	EN TRÁMITE
CONCEPTO TECNICO LEGALIZACION DE BARRIOS	1,1%	41	39	1	95%	2%	1
CONCEPTO TECNICO LICENCIAS URBANISTICAS	7,1%	266	223	2	84%	1%	41
CONCEPTO TÉCNICO REGULARIZACIÓN DE BARRIOS	1,4%	51	46	2	90%	4%	3
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	0,7%	28	25	2	89%	7%	1
COPIAS O ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA	1,3%	49	38	8	78%	16%	3
CREACION USUARIOS Y CAPACITACIONES SUGA, SIRE Y SURR	0,6%	21	15	1	71%	5%	5
DEMANDAS	0,6%	23	16	3	70%	13%	4
DENUNCIAS POR HECHOS DE CORRUPCION	0,0%	1	1	0	100%	0%	0
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACION	0,2%	6	5	1	83%	17%	0
ENTREGA INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	0,6%	22	21	1	95%	5%	0
ENTREVISTAS MEDIOS DE COMUNICACIÓN O ESTUDIANTES	0,1%	2	1	0	50%	0%	1
INFORMACION ACTIVIDADES LIMPIEZA Y COMPLEMENTARIOS CANALES Y	0,3%	12	9	2	75%	17%	1
INFORMACIÓN CONSEJOS LOCALES GESTIÓN DEL RIESGO	0,4%	15	15	0	100%	0%	0
INFORMACION DE JUZGADOS	0,2%	8	6	0	75%	0%	2

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>Secretaría de Planeación y Desarrollo Urbano</small>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

TIPOS DE SOLICITUDES RADICADAS AL IDIGER CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2020	PORCENTAJE DE ASIGNACION SOBRE EL TOTAL DE PQRS DE LA ENTIDAD	TOTAL GENERAL ASIGNADAS	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS VENCIDAS	EFICIENCIA (%)	INEFICIENCIA (%)	EN TRÁMITE
INFORMACIÓN ENTREGA AYUDAS HUMANITARIAS NO PECUNIARIA Y/O SU	0,2%	6	4	0	67%	0%	2
INFORMACION ESTRATEGIA DISTRITAL DE RTA-MARCO DE ACTUACIÓN	0,1%	3	3	0	100%	0%	0
INFORMACION GEOGRÁFICA MAPAS, COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAF	0,4%	14	10	3	71%	21%	1
INFORMACION INUNDACION, REMOCIÓN MASA, SÍSMICO, TECNOLO Y CC	1,0%	38	33	4	87%	11%	1
INFORMACIÓN O VERIFICACIÓN A SISTEMAS DE TRANSP. VERTICAL Y	2,2%	84	72	5	86%	6%	7
INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	0,4%	15	13	2	87%	13%	0
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	4,0%	151	142	5	94%	3%	4
INFORMACION PROYECTOS INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS D	0,0%	1	1	0	100%	0%	0
INFORMACION REDES DE MONITOREO, HIDROME O ACEL.	0,1%	4	3	0	75%	0%	1
INFORMACION SOBRE ENTIDAD	6,7%	251	205	20	82%	8%	26
INFORMACION SOBRE ESTUDIOS O MONITOREOS EN EJECUCIÓN	0,2%	9	7	1	78%	11%	1
INFORMACIÓN SOBRE IMPLM. DE SISTEMAS DE ALERTA	0,0%	1	1	0	100%	0%	0
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CANALES Y QUEBRADAS	0,0%	1	1	0	100%	0%	0

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ASISTENTE          Social al Director de Planeación y          Control Urbano</small>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

TIPOS DE SOLICITUDES RADICADAS AL IDIGER CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2020	PORCENTAJE DE ASIGNACION SOBRE EL TOTAL DE PQRS DE LA ENTIDAD	TOTAL GENERAL ASIGNADAS	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS VENCIDAS	EFICIENCIA (%)	INEFICIENCIA (%)	EN TRÁMITE
PETICION ENTRE AUTORIDADES	0,1%	5	1	4	20%	80%	0
PLANES ESCOLARES DE GESTIÓN DEL RIESGO	0,7%	27	26	0	96%	0%	1
QUEJA	0,2%	7	5	1	71%	14%	1
RECLAMO	0,1%	4	4	0	100%	0%	0
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	5,0%	187	158	25	84%	13%	4
REVISIÓN PEC OCASIONALES	0,7%	26	25	1	96%	4%	0
REVISION PEC PARQUES DE DIVERSIONES, ATRACCIONES Y DISPOSITIVOS DE E.	0,9%	34	34	0	100%	0%	0
REVISIÓN PEC PERMANENTES	0,3%	11	11	0	100%	0%	0
REVISIÓN ESTUDIOS FASE I, FASE II	0,6%	23	15	7	65%	30%	1
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	0,5%	20	19	1	95%	5%	0
SOL. PETICIÓN CARÁCTER PREFERENTE	0,1%	2	2	0	100%	0%	0
SOLICITUD CAPACITACIÓN RELACIONADA CON AGLOMERACIONES, SUGA	0,0%	1	1	0	100%	0%	0
SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO (CAMARA Y SENADO)	0,3%	13	11	2	85%	15%	0
SOLICITUD DE INFORMACION DE CONCEJO	0,9%	33	21	11	64%	33%	1
SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ORGANIZACION PARA LA RESPUEST	0,5%	18	12	1	67%	6%	5
SOLICITUD INFORMACION SANEAMIENTO Y ADQUISICION PREDIAL	1,4%	54	45	4	83%	7%	5

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ASISTENTE          Social y Jurídico de Derechos Humanos y          Participación Ciudadana</small>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

TIPOS DE SOLICITUDES RADICADAS AL IDIGER CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2020	PORCENTAJE DE ASIGNACION SOBRE EL TOTAL DE PQRS DE LA ENTIDAD	TOTAL GENERAL ASIGNADAS	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS VENCIDAS	EFICIENCIA (%)	INEFICIENCIA (%)	EN TRÁMITE
SOLICITUD SESIONES DE FORMACION O CAPACITACION GESTION DEL R	0,2%	6	6	0	100%	0%	0
SOLICITUDES DE CAPACITACIÓN RELACIONADAS CON EL MANEJO DE EM	0,1%	2	0	1	0%	50%	1
SOLICITUDES DEL SINDICATO	0,5%	20	17	3	85%	15%	0
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGE	1,0%	39	35	3	90%	8%	1
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PROCESO ENAJENACION VOLUNTARIA	5,6%	210	185	17	88%	8%	8
SOLICITUDES RELACIONADAS CON SIMULACROS O SIMULACIONES	0,2%	6	5	0	83%	0%	1
VISITA TÉCNICA E INFORMES	18,2%	682	534	100	78%	15%	48
TOTAL	100,0%	3741	3064	367	83%	10%	310


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

**5.2 Observación 1. Debilidades frente al cumplimiento de las funciones del Defensor del Ciudadano IDIGER, no acorde con lo establecido en el Decreto 371 de 2010 y Decreto 847 de 2019, a consecuencia de posibles fallas en seguimientos, reportes y publicaciones, situación que podría dar origen a sanciones por parte de entes de control.**

**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.”*

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ASISTENTE Secretaría General de Planeación y Gestión Estratégica</p>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

## Decreto 847 de 2019

*“Artículo 13. Defensor de la Ciudadanía: En todas las entidades y organismos del Distrito se deberá implementar la figura del Defensor de la Ciudadanía, a través de la designación de un servidor público del más alto nivel dentro de la estructura jerárquica de la entidad perteneciente a un área misional o estratégica, realizada por el representante legal.*

*Parágrafo 1. Se entenderá servidor público del más alto nivel aquel que ocupe un cargo directivo o asesor.*


*Parágrafo 2. Las entidades y organismos del Distrito que registren un volumen significativo de requerimientos, que implique la intervención del Defensor, podrán conformar mediante acto interno del jefe del organismo, un Grupo Interno de Trabajo que lidere la estrategia del Defensor de la Ciudadanía, el cual deberá estar adscrito a una de las dependencias del segundo nivel jerárquico de la organización, coordinado por el funcionario de nivel directivo de dicha dependencia.*

*Parágrafo 3. El representante legal definirá los lineamientos al interior de cada entidad y organismo del Distrito, con el fin de garantizar la implementación de la figura de Defensor de la Ciudadanía en materia presupuestal, técnica, de talento humano, entre otras. Adicionalmente, hará seguimiento a través del consejo directivo o la instancia que considere pertinente para la verificación de las obligaciones asignadas.*

*Artículo 14. Funciones del Defensor de la Ciudadanía: El defensor de la ciudadanía tendrá las siguientes funciones:*

- 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.*
- 2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.*
- 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.*
- 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.*
- 5. Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.*
- 6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.*
- 7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas.*



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ASISTENTE          Social al Director de Desarrollo y Promoción          y a las Oficinas</small>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

*Parágrafo. La Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., expedirá en un plazo no mayor a nueve (9) meses, el Manual Operativo del Defensor a la Ciudadanía, que contendrá lineamientos para el adecuado ejercicio del rol de defensor de la ciudadanía, y el cual debe ser adoptado por las entidades y organismos del Distrito.”*

**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 847 de 2019) 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 017 de 2020 (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 847 de 2019 para desempeñar la figura de defensor del ciudadano en el IDIGER.

Con el fin de verificar la implementación de las siguientes funciones:

- 1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía.*
- 2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.*
- 3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.*
- 4. Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.*

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ASISTENTE <small>Secretaría General de Planeación y Control Interno</small>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

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

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital.

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 publicaron los siguientes documentos.

1. Informe defensor de los derechos de la ciudadanía 2019
2. Informe defensor de los derechos de la ciudadanía primer semestre 2019
3. Informe buenas practicas servicio a la ciudadanía
4. Informe política pública distrital de servicio a la ciudadanía
5. Informe buenas practicas servicio a la ciudadanía
6. Reporte de funciones primer semestre

Así mismo en la plataforma “ISSUU” se publicó una pieza comunicacional con la siguiente información:

1. Existencia del Defensor.
2. Canales de Atención.
3. Requerimientos Allegados.
4. Informes y Acciones.

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 847 de 2019 mencionadas anteriormente**, a su vez no se observaron “informes” actualizados a la fecha de corte del presente informe, elaborados por el defensor del ciudadano durante el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020, los cuales pueden ser solicitados por Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá en cumplimiento del **Decreto 847 de 2019**, situación que ya había sido evidenciada en el “informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS 2019-2” con corte a 31 de diciembre de 2019 y que al corte del presente informe 30 de junio de 2020, pese a que se adelantaron los reportes del periodo 2019, no se han publicado informes que contengan información del primer semestre de la vigencia 2020. Igualmente se observó la utilización de formatos no oficiales para las publicaciones de 2019 relacionadas con los Informes de buenas prácticas y servicio a la ciudadanía y el informe de política pública distrital de servicio a la ciudadanía los cuales se encuentra en un formato sin código 0 y sin fecha de revisión.



 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ASUNCIÓN Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

Imagen 2. Información Defensor del Ciudadano IDIGER



Fuente: Sección transparencia y acceso a la información pública a 11 de julio 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 847 de 2019, Artículo 13, Parágrafo 3**) 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”

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ASISTENTE Social y Jurídico de Derechos Humanos y Participación Ciudadana	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

(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 revisó 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 30 de junio de 2020, el Comité de Gestión y Desempeño Institucional realizó una (1) reunión ordinaria así:

### Reunión 27 de febrero de 2020

En esta reunión se abordaron los siguientes temas en el orden del día:


1. Verificación del Quórum
2. Presentación y aprobación del Marco de Referencia de Gestión de Riesgos.
3. Se presenta ante el Comité para su aprobación, seguimiento e implementación en sus procesos, el plan de adecuación y desempeño, el cual incluye las actividades a ejecutar en el cumplimiento de MIPG.
4. **Se presentan los avances en la gestión de las responsabilidades del defensor del ciudadano, en la cual se explica el funcionamiento de la ventanilla al ciudadano.**
5. Se presenta los avances en los proyectos del Sistema de gestión Documental - PINAR.
6. Gestión administrativa, presenta los avances en el Plan institucional de Gestión Ambiental - PIGA, de igual manera presenta las actividades realizadas en el 2019 en el marco del programa de movilidad sostenible.

Se observó que, a pesar de estar incluido el tema en el orden del día, no se efectuó seguimiento al cumplimiento de las funciones del Defensor del ciudadano del IDIGER, toda vez que solo se hace referencia a los avances en la gestión de sus responsabilidades y la explicación del funcionamiento de la ventanilla al ciudadano, en la instancia encargada de verificar la implementación de la política de servicio al ciudadano del MIPG en la entidad.

De otro lado, en el acta no existe claridad frente a la realización de observaciones o recomendaciones taxativas del Comité, frente al cumplimiento de las funciones del defensor del ciudadano de acuerdo a lo establecido en el **Decreto 847 de 2019** 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 2019-2*” con corte a 31 de diciembre de 2019.

### Causas:

Debido a los cambios y efectos en la dinámica de trabajo de la entidad derivados de las medidas tomadas para hacer frente a la pandemia por Covid 19, así como la transición de una nueva administración, se han generado posibles fallas en el cumplimiento de las funciones del Defensor del Ciudadano en temas relacionados con los

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ASISTENTE          Social al Director de Planeación y          Control Interno</small>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

seguimientos, reportes y publicaciones que se encuentran a cargo, así como el seguimiento efectuado desde el Comité de gestión y desempeño institucional de la entidad.

### Consecuencias

Derivado de lo anterior, se podrían presentar posibles observaciones o sanciones por parte de entes de control frente al incumplimiento de los artículos citados del **Decreto 847 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 847 de 2019 menciona que *“Las entidades y organismos del Distrito que registren un volumen significativo de requerimientos, que implique la intervención del Defensor, podrán conformar mediante acto interno del jefe del organismo, un Grupo Interno de Trabajo que lidere la estrategia del Defensor de la Ciudadanía, el cual deberá estar adscrito a una de las dependencias del segundo nivel jerárquico de la organización, coordinado por el funcionario de nivel directivo de dicha dependencia”*.


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 la totalidad de obligaciones del Defensor del Ciudadano del IDIGER descritas en el **Decreto 847 de 2019 Art. 14 Funciones del Defensor de la Ciudadanía**, teniendo en dicho seguimiento es una obligación establecida para esta instancia y que las obligaciones del defensor del ciudadano

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ASISTENTE Social y Jurídico de Derechos Humanos y Participación Ciudadana	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

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 **Decreto 847 de 2019**.

Por lo anterior, y teniendo en cuenta las recomendaciones realizadas, se requiere que el responsable de 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, para esto se puede solicitar el apoyo de la Oficina Asesora de Planeación para que desde su rol de liderazgo de la segunda línea de defensa, apoye metodológicamente un espacio, en donde se analicen las causas de las situaciones de incumplimiento y susceptibles de mejora, generando de forma debida la correspondiente acción.

### 5.3 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 2020IE2728 del 22 de julio de 2020, 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 2020:

**Petición No.1.** Recibida el día 27 de abril de 2020. Se solicita al peticionario que en los términos del artículo 19 de la Ley 1437 de 2011, modificado por el Artículo 1 de la ley 1755 de 2015. Presentará su solicitud de forma clara y concreta para poder atenderla.

**Petición No.2.** Recibida el día 01 de junio de 2020. Mediante oficio con radicación IDIGER No.2020EE5597 se trasladó por competencia a la Secretaria de Gobierno de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

**Petición No.3.** Recibida el día 05 de junio de 2020. Mediante oficio con radicación IDIGER No.2020EE6053 se informa al peticionario que mediante oficio No. 2020EE6005 su solicitud había sido remitida por competencia al Ministerio del Interior e igualmente a la Procuraduría General de la Nación.

Se hace referencia a dos peticiones anónimas que no fueron allegadas en el citado memorando, las cuales encuentran en trámite, que fueron recibidas y asignadas a la cuenta de la anterior Subdirectora de Corporativa y

 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ASISTENTE Social y Jurídico de Derechos Humanos y Atención al Ciudadano	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

de asuntos Disciplinarios, debido a una falla en el sistema que las direccionó a este usuario a pesar de estar deshabilitado para estas fechas.

Se observó que la entidad dio el trámite establecido a las cinco quejas reportadas por posibles hechos de corrupción en el período comprendido entre el 1 de enero al 31 de junio de 2020, así mismo se recomienda solicitar una revisión del sistema a fin de evitar que se direccionen erróneamente las comunicaciones.

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

##### 5.4.1 Informe mensual del estado de las PQRS reportado a la Secretaría 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 2020IE2728 del 22 de julio de 2020, de los informes de PQRS producidos por esta dependencia entre enero y junio de 2020.

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](http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co)), la Oficina de control Interno observó:

 <p>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ASISTENTE Municipal de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

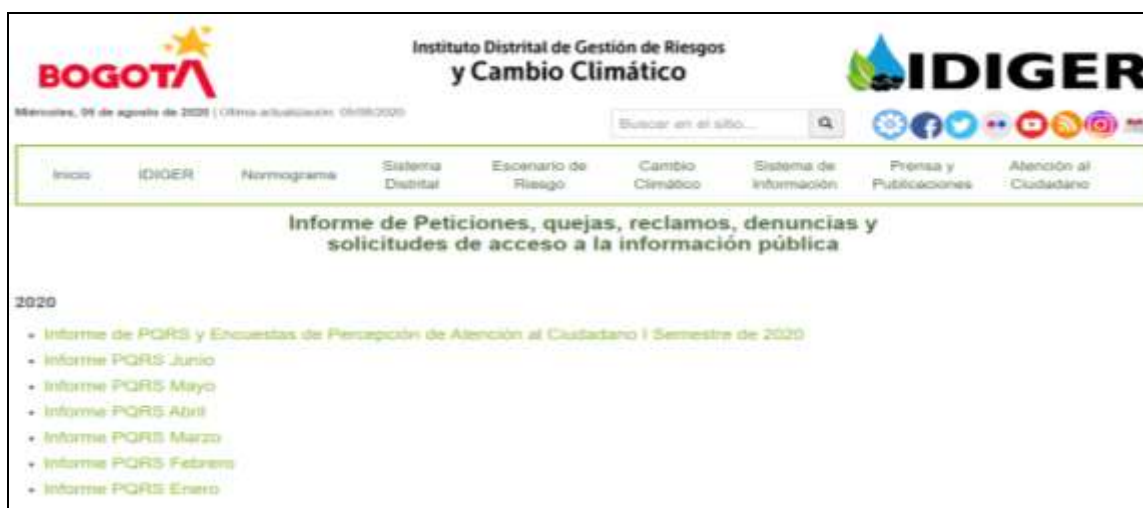
El cargue los informes de PQRS producidos por el IDIGER correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril, mayo y junio los cuales según observación consignada en la página de la Veeduría Distrital “cumplen con los requisitos de la Circular 006 de 2017”.

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

#### 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 ...”

**Imagen 3.** Informe PQRs y Encuesta de Satisfacción al Ciudadano IDIGER.




Fuente: Sección transparencia y acceso a la información pública a 30 de julio de 2020.

#### Condición:

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 71 encuestas realizadas los meses de enero a marzo de 2020, posteriormente remitió mediante correo electrónico



 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. <small>ASISTENTE          Social y Jurídico de Derechos Humanos y          Participación Ciudadana</small>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

del 3 de agosto de 2020 copia del “Informe de PQRS y Encuestas de Percepción de Atención al Ciudadano I Semestre de 2020” (periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2020).

Se observó que los resultados de las encuestas de percepción (Informe primer semestre de 2020) solo contaron con información recopilada durante el primer semestre de 2020, lo anterior dado a las medidas tomadas por la entidad frente a la calamidad pública por Covid 19, lo cual ha dificultado, la realización de dichas encuestas.

No obstante, la encuesta de percepción 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](http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co)) correspondientes a los meses de enero a junio, se encuentran publicados la sección transparencia y acceso a la información pública de la página web del IDIGER.

#### Recomendación:

Se recomienda implementar el uso de los canales virtuales de comunicación, como mecanismo para realización de las encuestas de percepción a fin de poder contar con datos mes a mes, que permitan continuar con la medición establecida, dadas las condiciones derivadas de la pandemia.

## 6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES


En relación con la **observación 1 (Pág. 15): Debilidades frente al cumplimiento de las funciones del Defensor del Ciudadano IDIGER:**

Se reitera la observación relacionada con, 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, **sobre el particular es necesario formular la acción correctiva correspondiente.**

**Se recomienda establecer de manera periódica las reuniones del Comité de Gestión y Desempeño Institucional del IDIGER**, estableciendo como punto relevante en el orden del día, 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 847 de 2019. **Generando las acciones de mejora a que haya lugar.**

Las acciones de mejora asociadas a la observación anterior deberán ser registradas en el plan de mejoramiento institucional de acuerdo a lo estableció en el procedimiento SEC-PD-08 (**en un tiempo máximo de 8 días**)

De acuerdo a las tablas de datos 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.


 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. ASISTENTE Social y Educativa de la División de Planeación y Control Interno	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

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 2019-2*” en términos generales, una leve variación a la baja con respecto a la atención de las PQRS presentadas durante el segundo semestre de 2019; se registraron 5119 PQRS que con corte a 31 de diciembre se finalizaron 5117 quedando en trámite 2, en el primer semestre de 2020 se registraron 3741 PQRS, de las cuales a 30 de junio 3.431 se encontraban finalizadas y 310 quedando en trámite 20, lo que evidencia un descenso de la eficacia en la gestión de las PQRS por dependencia debido a que se finalizaron el 82% en comparación al 85% del periodo anterior.

A continuación, se presentan los resultados, respecto a la eficiencia en la gestión de las PQRS por dependencia respecto al segundo semestre de 2019 como se indica en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	RESPUESTAS OPORTUNAS 2020-I	RESPUESTAS OPORTUNAS 2019-II	RESPUESTAS VENCIDAS 2020 -I	RESPUESTAS VENCIDAS 2019-II	EFICIENCIA (%) 2020-I	EFICIENCIA (%) 2019-II
DIRECCIÓN GENERAL	45	62	20	9	66%	87%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	175	210	23	42	81%	83%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	55	44	7	1	86%	98%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	40	0	0	100%	100%
OFICINA TICS	27	12	2	2	66%	86%
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	1772	2434	201	646	81%	79%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	281	262	12	3	91%	99%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	343	693	83	20	77%	97%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	362	574	20	63	81%	90%
<b>TOTAL</b>	<b>3065</b>	<b>4331</b>	<b>368</b>	<b>786</b>	<b>82%</b>	<b>85%</b>




Se recomienda a los responsables del proceso establecer una política de operación que permita determinar los rangos frente a los niveles aceptables de gestión, teniendo en cuenta los respectivos volúmenes de PQRS Vs la eficiencia en la gestión de las mismas, a fin de contribuir con el mejoramiento en la *oportunidad* en los tiempos de

 <b>ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.</b> <small>ASUNCIÓN</small> <small>Municipalidad Distrital de Desarrollo Urbano y Planeación y Gestión Ambiental</small>	<b>INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO</b>	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	<b>INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE 2020</b>	Versión: 1

respuesta, lo anterior dando cumplimiento a las disposiciones legales (Ley 1755 de 2015) y demás normas especiales que apliquen a la misionalidad de la entidad.

Así mismo es necesario implementar mecanismos de autocontrol, autogestión y autorregulación al interior de las dependencias, tendientes a corregir posibles desviaciones en el proceso de atención al requirente, para de este modo poder brindar una atención de calidad, eficiente 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.”*

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.

Elaborado por		Revisado y Aprobado por	
 <b>ALEX FERNANDO PALMA HUERGO</b> Contratista Oficina de Control Interno		 <b>DIANA KARINA RUIZ PERILLA</b> Jefe Oficina de Control Interno.	
 <b>SERGIO ANDRÉS NAVARRO HERNÁNDEZ</b> Profesional Oficina de Control Interno			
Fecha:	10/08/2020	Fecha:	10/08/2020