

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 1 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

## **INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2021.**

### **1. OBJETIVOS**

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 2021.

### **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 2021, a partir de la información suministrada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios mediante comunicación Interna 2021IE2131 del 07 de junio de 2021 y comunicación interna 2021IE2513 del 02 de julio de 2021 remitida por la Subdirección de Reducción y Adaptación al Cambio Climático, de acuerdo a las solicitudes realizadas por la Oficina de Control interno.

**Limitaciones alcance:** Con el fin de conocer el estado real de las PQRS y con ello generar recomendaciones efectivas y preventivas para la toma de decisiones, se generó el análisis de las comunicaciones es estado **“en trámite”** con corte a 19 de julio de 2021, lo anterior en desarrollo del enfoque a la prevención de la Oficina de Control Interno que indica que a través de dicho rol *“las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna, o quien haga sus veces, deben brindar un valor agregado a la organización mediante la asesoría permanente, la formulación de recomendaciones con alcance preventivo y la ejecución de acciones de fomento a la cultura del control, que le sirvan a la entidad para la toma de decisiones oportunas frente al quehacer institucional y la mejora continua.”* **Guía rol de las unidades u oficinas de control interno, auditoría interna o quien haga sus veces, diciembre de 2018, pág.15.**

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

- Ley 87 de 1993 “Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”, artículo 12°. Funciones de los auditores internos, literal j, “Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento.”
- Ley 1712 de 2014 “Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”, reglamentada parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 y articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 “Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015”.
- 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.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:          INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,          QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS          PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 2 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

- Ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”
- Decreto 371 de 2010 "Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital". Artículo 3, numerales 1 y 3.
- Acuerdo 630 de 2015 “por medio del cual se establecen unos protocolos para el ejercicio del derecho de petición en cumplimiento de la ley 1755 de 2015 y se dictan otras disposiciones”
- 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).
- Decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”.
- Circular 11 de 2020 IDIGER: Lineamientos para Garantizar la Continuidad de las Funciones de PQRS, en el Marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica Generado por el COVID-19.

#### 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 primer semestre de 2021 (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 4983 registros de PQRS.

Del mismo modo se solcito relacionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por la ciudadanía durante el primer semestre de 2021 (del 1 de enero al 30 de junio) presentadas por el canal telefónico y presencial en el módulo de atención al ciudadano.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:          INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,          QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS          PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 3 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

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 1 de enero al 30 de junio de 2021 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 1 de enero al 30 de junio de 2021.

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 a las PQRS, 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 por parte de la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios a través del link <https://drive.google.com/drive/folders/1V30O5W2IBRp2puoBYZ6B8FjZv1BBsxWl>, del 7 de julio de 2021 (comunicación interna 2021IE2531 del 07/07/2021).

Igualmente, mediante comunicación Interna 2021IE2513 del 02 de julio de 2021 remitida por la Subdirección de Reducción y Adaptación al Cambio Climático, el Defensor del ciudadano presentó las evidencias de su gestión respecto de las PQRS recibidas al correo para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2021.

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, cruce estadístico de la información y la verificación de las evidencias documentales, permitiendo presentar conclusiones derivadas de la ejecución del ejercicio del seguimiento y las correspondientes recomendaciones.

## 5. DESARROLLO

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

**Observación 1: Se evidenciaron 511 comunicaciones/peticiones “Finalizadas” contestadas con posterioridad a la fecha límite de respuesta, 5 en estado “sin asignar” que se encontraban vencidas sin respuesta y 22 en estado “en trámite” que se encontraban vencidas sin respuesta.**

**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: ...

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 4 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

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 término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisario 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 2021-I.

TIPO DE ATENCIÓN	CANAL	TIPO	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	TOTAL
CON TÉRMINOS PARA LA RESPUESTA DEFINIDOS	Escrito	Correo Certificado	102	116	184	151	178	242	973
	Virtual	Correo Defensor Ciudadano	0	5	0	0	0	2	7
	Virtual	Correo Electrónico Institucional	270	305	472	355	422	310	2134
	Virtual	Correo Notificación Judicial	37	66	53	32	43	57	288
	Escrito	Escrito por Ventanilla	42	118	128	73	106	139	606
	Virtual	Módulo PQRS	85	84	112	85	123	114	603
	No especificado	NA	0	1	3	2	4	2	12
	Virtual	SDQS	50	52	70	54	39	95	360
	<b>TOTAL</b>			<b>586</b>	<b>747</b>	<b>1022</b>	<b>752</b>	<b>915</b>	<b>961</b>

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



**INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:  
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS  
PRIMER SEMESTRE DE 2021**

Código: EI-FT-56  
Versión: 1  
Página: 5 de 35  
Vigente desde: 26 de marzo de 2021

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

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICACIONES EN TRÁMITE	RADICACIONES FINALIZADO	"SIN ASIGNAR"	TOTAL GENERAL
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>2</b>	<b>130</b>	<b>0</b>	<b>132</b>
DIRECCION GENERAL	2	130	0	132
<b>OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>10</b>	<b>440</b>	<b>1</b>	<b>451</b>
GESTION CONTRACTUAL	3	86	0	89
GESTION PRECONTRACTUAL	0	46	0	46
GESTION PREDIAL	3	18	1	22
OFICINA ASESORA JURIDICA	4	290	0	294
<b>OFICINA ASESORA PLANEACIÓN</b>	<b>2</b>	<b>79</b>	<b>0</b>	<b>81</b>
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1	68	0	69
PLANEACION INSTITUCIONAL	1	11	0	12
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	3	0	3
<b>OFICINA TICS</b>	<b>0</b>	<b>55</b>	<b>3</b>	<b>58</b>
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	0	55	3	58
<b>SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>619</b>	<b>2290</b>	<b>1</b>	<b>2910</b>
ASISTENCIA TECNICA	177	999	1	1177
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	31	171	0	202
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	330	969	0	1299
ESCENARIOS DE RIESGO	28	72	0	100
ESTUDIOS Y DISEÑOS	16	40	0	56
MONITOREO DE RIESGO	0	15	0	15
SIG	1	6	0	7
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	36	18	0	54
<b>SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS</b>	<b>23</b>	<b>433</b>	<b>0</b>	<b>456</b>
ALMACEN	0	1	0	1
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	51	0	51
ATENCION AL CIUDADANO	1	7	0	8
CONTABILIDAD	5	51	0	56
GESTION ADMINISTRATIVA	2	28	0	30
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	2	119	0	121
GESTION DOCUMENTAL	1	11	0	12



**INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:  
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS  
PRIMER SEMESTRE DE 2021**

Código: EI-FT-56  
Versión: 1  
Página: 6 de 35  
Vigente desde: 26 de marzo de 2021

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICACIONES EN TRÁMITE	RADICACIONES FINALIZADO	"SIN ASIGNAR"	TOTAL GENERAL
GESTION TALENTO HUMANO	1	82	0	83
PAGOS	11	68	0	79
PRESUPUESTO	0	2	0	2
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	13	0	13
<b>SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES</b>	<b>19</b>	<b>372</b>	<b>0</b>	<b>391</b>
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	0	14	0	14
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	8	159	0	167
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	1	38	0	39
SERVICIOS DE LOGISTICA	0	2	0	2
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	2	77	0	79
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	8	53	0	61
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0	29	0	29
<b>SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>26</b>	<b>475</b>	<b>0</b>	<b>501</b>
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	2	51	0	53
COMUNICACIONES	0	3	0	3
EDUCACION E INVESTIGACION	0	37	0	37
GESTION LOCAL	3	98	0	101
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	0	5	0	5
OBRAS DE MITIGACION	3	44	0	47
REASENTAMIENTOS	14	166	0	180
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	2	26	0	28
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	2	45	0	47
<b>Total general</b>	<b>701</b>	<b>4277</b>	<b>5</b>	<b>4983</b>

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

De la base datos proporcionada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios se observaron 5 registros con la categoría "sin asignar", la Oficina de Control Interno reviso las 5 comunicaciones encontrado que 4 se encuentran vencidas sin respuesta (2021ER1612, 3236, 3951, 3972) a 30 de junio de 2021 y 1 está próxima a vencerse (2021ER7461) a 19 de julio de 2021, lo anterior atendiendo a la fecha de radicación de cada uno de ellas y la fecha límite de respuesta asignada por el sistema Cordis, como se indica a continuación:

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 7 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

**Tabla 3.** Peticiones en categoría “sin asignar” que se encuentran vencidas con corte a 30 de junio de 2021.

No RADICADO	FECHA RADICACION	ASUNTO	DESCRIPCION	NOMBRE FUNCIONARIO	DEPENDENCIA RESPONDE (GRUPO FUNCIONAL)	SUBDIRECCION (dependencia destinataria)	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA REMITENTE	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCION	FECHA CULMINACION	ESTADO TRAMITE	PQRS	DIAS LIMITE PARA LA RESPUESTA	FECHA PRUEBA CORTE	DIAS SIN RESPEUST A DESPUES DE LA FECHA LIMITE	ESTADO
2021ER1612	8/02/2021	DERECHO DE PETICION ASOCIACION ALTOS DE LA ESTANCIA SANTA VIVIANA PARTE BAJA	INFORMACION PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO		GESTION PREDIAL	OFICINA ASESORA JURÍDICA	PARTICULAR	ANA BRIGIDE DIAGO	23/03/2021	Correo Notificación Judicial	NA	SIN ASIGNAR	S	32	30/06/2021	72	VENCIDO SIN RTA
2021ER3226	8/03/2021	SOLICITA RESTABLECER CONTRASEÑA PARA GENERAR CERTIFICADO DE DONACION	CREACION USUARIOS Y CAPACITACIONES SUGA, SIRE Y SURR		OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	OFICINAS	IMPORSASAS	EDITH CRISTIANO	22/04/2021	Módulo PQRS	NA	SIN ASIGNAR	S	34	30/06/2021	50	VENCIDO SIN RTA
2021ER3951	19/03/2021	REMIETE INFORMACION SOBRE DEPRECIACION DE RADIO DE COMUNICACIONES	INFORMACION SOBRE ENTIDAD		OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	OFICINAS	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	ALEJANDRA SANCHEZ ABRIL	5/05/2021	Correo Certificado	NA	SIN ASIGNAR	S	34	30/06/2021	41	VENCIDO SIN RTA
2021ER3972	19/03/2021	SOLICITUD CURSO PRIMER RESPONDIENTE PRIMEROS AUXILIOS	CREACION USUARIOS Y CAPACITACIONES SUGA, SIRE Y SURR		OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	OFICINAS	PARTICULAR	OMAR ESNEYGUER MORENO DUQUE	5/05/2021	Correo Electrónico Institucional	NA	SIN ASIGNAR	S	34	30/06/2021	41	VENCIDO SIN RTA
2021ER7461	26/05/2021	SOLICITA VISITA TECNICA AL PREDIO UBICADO EN LA KR 4 B E 48 30	VISITA TÉCNICA E INFORMES	JAIRO WILLIAM TORRES BECERRA	ASISTENCIA TECNICA	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	NA	19/07/2021	Correo Electrónico Institucional	NA	SIN ASIGNAR	S	39	19/07/2021	1	VENCIDO SIN RTA

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



**INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:  
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS  
PRIMER SEMESTRE DE 2021**

Código: EI-FT-56

Versión: 1

Página: 8 de 35

Vigente desde: 26 de marzo de 2021

**Tabla 4.** Cálculo del porcentaje de eficacia y eficiencia de trámites finalizados según distribución de radicados por dependencia 2021-I

DEPENDENCIA/GRUPO	EFICACIA (FINALIZADAS 30/06/2021)								EN TRAMITE (30/06/2021)		
	PORCENTAJE DE ASIGNACION SOBRE EL TOTAL DE PQRS DE LA ENTIDAD	TOTAL FINALIZADAS	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS VENCIDAS	FINALIZADAS, PERO SIN REGISTRO DE LA FECHA DE RESPUESTA	SIN ASIGNAR VENCIDOS	EFICACIA (%)	INEFICIENCIA (%)	A TIEMPO PARA RTA	VENCIDO SIN RTA	TOTAL GENERAL ASIGNADAS
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>2,6%</b>	<b>130</b>	<b>122</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>94%</b>	<b>6%</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>132</b>
DIRECCION GENERAL	2,6%	130	122	8	0	0	94%	6%	2	0	132
<b>OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>9,1%</b>	<b>441</b>	<b>387</b>	<b>53</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>88%</b>	<b>12%</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>451</b>
GESTION CONTRACTUAL	1,8%	89	65	21	0	0	73%	24%	3	0	89
GESTION PRECONTRACTUAL	0,9%	46	40	6	0	0	87%	13%	0	0	46
GESTION PREDIAL	0,4%	22	17	1	0	1	77%	5%	3	0	22
OFICINA ASESORA JURIDICA	5,9%	294	265	25	0	0	90%	9%	4	0	294
<b>OFICINA ASESORA PLANEACIÓN</b>	<b>1,6%</b>	<b>79</b>	<b>79</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>100%</b>	<b>0%</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>81</b>
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	1,4%	69	68	0	0	0	99%	0%	1	0	69
PLANEACION INSTITUCIONAL	0,2%	12	11	0	0	0	92%	0%	1	0	12
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>0,1%</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>33%</b>	<b>67%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0,1%	3	1	2	0	0	33%	67%	0	0	3
<b>OFICINA TICS</b>	<b>1,2%</b>	<b>58</b>	<b>51</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>88%</b>	<b>3%</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>58</b>
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	1,2%	58	51	2	2	3	88%	3%	0	0	58
<b>SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>58,4%</b>	<b>2291</b>	<b>1900</b>	<b>389</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>83%</b>	<b>17%</b>	<b>618</b>	<b>1</b>	<b>2910</b>
ASISTENCIA TECNICA	23,6%	1177	735	263	1	1	62%	22%	176	1	1177
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	4,1%	202	149	22	0	0	74%	11%	31	0	202
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	26,1%	1299	876	93	0	0	67%	7%	330	0	1299

**Tabla 5.** Radicados en trámite por dependencia 2021-I



**INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:  
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS  
PRIMER SEMESTRE DE 2021**

Código: EI-FT-56  
Versión: 1  
Página: 9 de 35  
Vigente desde: 26 de marzo de 2021

ESCENARIOS DE RIESGO	2,0%	100	64	8	0	0	64%	8%	28	0	100
ESTUDIOS Y DISEÑOS	1,1%	56	39	1	0	0	70%	2%	16	0	56
MONITOREO DE RIESGO	0,3%	15	15	0	0	0	100%	0%	0	0	15
SIG	0,1%	7	5	1	0	0	71%	14%	1	0	7
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	1,1%	54	17	1	0	0	0%	0%	36	0	54
<b>SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS</b>	<b>9,2%</b>	<b>433</b>	<b>417</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>96%</b>	<b>3%</b>	<b>23</b>	<b>0</b>	<b>456</b>
ALMACEN	0,0%	1	1	0	0	0	100%	0%	0	0	1
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1,0%	51	51	0	0	0	100%	0%	0	0	51
ATENCION AL CIUDADANO	0,2%	8	7	0	0	0	88%	0%	1	0	8
CONTABILIDAD	1,1%	56	50	1	0	0	89%	2%	5	0	56
GESTION ADMINISTRATIVA	0,6%	30	23	4	1	0	77%	13%	2	0	30
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	2,4%	121	119	0	0	0	98%	0%	2	0	121
GESTION DOCUMENTAL	0,2%	12	11	0	0	0	92%	0%	1	0	12
GESTION TALENTO HUMANO	1,7%	83	81	1	0	0	98%	1%	1	0	83
PAGOS	1,6%	79	61	7	0	0	77%	9%	11	0	79
PRESUPUESTO	0,0%	2	2	0	0	0	100%	0%	0	0	2
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0,3%	13	11	2	0	0	85%	15%	0	0	13
<b>SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES</b>	<b>7,8%</b>	<b>372</b>	<b>336</b>	<b>36</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>90%</b>	<b>10%</b>	<b>19</b>	<b>0</b>	<b>391</b>
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	0,3%	14	14	0	0	0	100%	0%	0	0	14
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	3,4%	167	155	4	0	0	93%	2%	8	0	167
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	0,8%	39	32	6	0	0	82%	15%	1	0	39
SERVICIOS DE LOGISTICA	0,0%	2	2	0	0	0	100%	0%	0	0	2
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	1,6%	79	54	23	0	0	68%	29%	2	0	79
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	1,2%	61	52	1	0	0	85%	2%	8	0	61
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0,6%	29	27	2	0	0	93%	7%	0	0	29



**INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:  
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS  
PRIMER SEMESTRE DE 2021**

Código: EI-FT-56  
Versión: 1  
Página: 10 de 35  
Vigente desde: 26 de marzo de 2021

SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	10,1%	475	468	7	0	0	99%	1%	26	0	501
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	1,1%	53	51	0	0	0	96%	0%	2	0	53
COMUNICACIONES	0,1%	3	3	0	0	0	100%	0%	0	0	3
EDUCACION E INVESTIGACION	0,7%	37	37	0	0	0	100%	0%	0	0	37
GESTION LOCAL	2,0%	101	97	1	0	0	96%	1%	3	0	101
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	0,1%	5	5	0	0	0	100%	0%	0	0	5
OBRAS DE MITIGACION	0,9%	47	44	0	0	0	94%	0%	3	0	47
REASENTAMIENTOS	3,6%	180	165	1	0	0	92%	1%	14	0	180
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	0,6%	28	24	2	0	0	86%	7%	2	0	28
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	0,9%	47	42	3	0	0	89%	6%	2	0	47
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>4282</b>	<b>3762</b>	<b>511</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>88%</b>	<b>12%</b>	<b>700</b>	<b>1</b>	<b>4983</b>

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

Para el cálculo del porcentaje de eficacia y eficiencia de PQRS, solo se tomaron los estados finalizados (Oportunos y vencidos) a 30 de junio de 2021, es decir aquellos radicados que sobrepasaron esta fecha se constató que tuvieron la posibilidad por temidos de ser respondidas en el segundo semestre de 2021.

Respecto a las PQRS en estado finalizado, se observó que 3762 comunicaciones se contestaron dentro de las fechas límite establecidas por el sistema cordis, 511 comunicaciones se respondieron posterior a la fecha límite de respuesta establecida en el sistema cordis, 4 comunicaciones fueron finalizadas pero no se encontró en la base de datos proporcionada por la Subdirección Corporativa, la fecha de la respuesta, por lo que no fue posible establecer si se respondieron en términos o posteriormente, y por último, 5 se encontraron en estado "sin asignar" y al observar las fechas de ingreso y fecha máxima de respuesta, así como los reportes de cordis se estableció que se encuentran vencidas sin respuesta.

Respecto a los PQRS en estado "en trámite" con corte a 30 de junio de 2021, como se observó en la tabla 4, se registró cómo "vencido sin respuesta" una (1) comunicación, la 2021ER6430 recibida el 07 de mayo de 2021 y cuya fecha máxima de respuesta según el sistema cordis y la base de datos proporcionada por la SCAD era el pasado 30 de junio de 2021. No obstante, esta comunicación fue revisada con corte a la fecha de elaboración del presente informe (19/07/2021) encontrando que fue respondida extemporáneamente mediante documento 2021EE8241 del 19 de julio de 2021 y por ende actualmente se encuentra en estado "finalizado".

Teniendo cuenta el caso anterior, en efecto con corte a 30 de junio de 2021 la entidad contaba con una sola comunicación en trámite, vencida sin respuesta, y con 700 a tiempo para la respuesta.

No obstante, y desde el rol de enfoque a la prevención de la Oficina de Control Interno, se realizó el ejercicio de observar esta información con corte 19 de julio de 2021 para conocer el estado real de las PQRS "en trámite", observando que, al aplicar esta fecha de corte, se pasó de 700 comunicaciones a tiempo para respuesta a 662 a

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 11 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

tiempo para la respuesta y de 1 comunicación vencida sin respuesta a 39 comunicaciones con la posibilidad de que se vencieran sin respuesta de acuerdo a la fecha de radicado de entrada y fecha máxima para la respuesta, de estas últimas se observó que 17 fueron contestadas extemporáneamente y se encuentran en estado "finalizado" y 22 comunicaciones que siguen en estado "en trámite" y a esta fecha de corte ya se encuentra vencidas sin respuesta:

**Tabla 6.** Radicados que se encontraban en trámite con corte a 30 de junio de 2021, sin embargo no fueron contestadas a esta fecha y con corte a 19 de julio de 2021 fueron contestadas extemporáneamente.

No RADICADO	FECHA RADICACION	ASUNTO	DESCRIPCION	NOMBRE FUNCIONARIO	DEPENDENCIA RESPONDE (GRUPO FUNCIONAL)	SUBDIRECCION (dependencia destinataria)	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA REMITENTE	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCION	FECHA CULMINACION	ESTADO TRAMITE	PQRS	DIAS LIMITE PARA LA RESPUESTA	FECHA PRUEBA CORTE	DIAS SIN RESPUESTA DESPUES DE LA FECHA LIMITE	ESTADO
2021ER5694	23/04/2021	REMITE DERECHO DE PETICION LEVANTAMIENTO SUELO PROTEGIDO BARRIO SAN BENITO	INFORMACION SOBRE ENTIDAD	JESUS GABRIEL DELGADO SEQUEDA	SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	SUBD. ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	PARTICULAR	FABIO CALDERON	8/06/2021	SDQS	NA	EN TRAMITE	S	33	19/07/2021	30	RESPUESTA EXTEMPORANEA VENCIDA
2021ER6009	3/05/2021	SOLICITA INFORMACION SOBRE LA AGENDA REGULATORIA DEL SECTOR AMBIENTE PARA LA VIGENCIA 2021	INFORMACION SOBRE ENTIDAD	NILSON VLADIMIR CARRILLO CARRILLO	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURÍDICA	SECRETARIA DISTRITAL DE AMBIENTE	CRISTIAN ALONSO CARABAL CERRA	17/06/2021	Correo Certificado	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	23	RESPUESTA EXTEMPORANEA VENCIDA
2021ER6313	6/05/2021	SOLICITA VISITA TECNICA AL PREDIO UBICADO EN LA CL 441 ESTE 1 A 1 ESTE39	VISITA TÉCNICA E INFORMES	RAUL IVAN ARIAS RODRIGUEZ	ASISTENCIA TECNICA	SUBD. ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	UNIDAD NACIONAL PARA LA GESTION DEL RIESGO DE DESASTRES	MATEO GAMBA	29/06/2021	Correo Electrónico Institucional	NA	EN TRAMITE	S	39	19/07/2021	15	RESPUESTA EXTEMPORANEA VENCIDA



**INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:  
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS  
PRIMER SEMESTRE DE 2021**

Código: EI-FT-56

Versión: 1

Página: 12 de 35

Vigente desde: 26 de marzo de 2021

No RADICADO	FECHA RADICACION	ASUNTO	DESCRIPCION	NOMBRE FUNCIONARIO	DEPENDENCIA RESPONDE (GRUPO FUNCIONAL)	SUBDIRECCION (dependencia destinataria)	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA REMITENTE	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCION	FECHA CULMINACION	ESTADO TRAMITE	PQRS	DIAS LIMITE PARA LA RESPUESTA	FECHA PRUEBA CORTE	DIAS SIN RESPUESTA DESPUES DE LA FECHA LIMITE	ESTADO
2021ER6430	7/05/2021	SOLICITA VISITA TECNICA AL PREDIO UBICADO EN LA CL 116 20 50	VISITA TÉCNICA E INFORMES	RAUL IVAN ARIAS RODRIGUEZ	ASISTENCIA TECNICA	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	PARTICULAR	DANIEL ANDRES PATIÑO PALACIOS	30/06/2021	SDQS	NA	EN TRAMITE	S	39	19/07/2021	14	RESPUESTA EXTEMPORANEA VENCIDA
2021ER697	18/05/2021	SOLICITUD CONCEPTO TÉCNICO REMOCIÓN EN MASA	INFORMACION INUNDACION, REMOCIÓN MASA, SÍSMICO, TECNOLOGIA Y CC	PILAR DEL ROCIO GARCIA GARCIA	SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	JOSEPH SWITER PLAZA PINILLA	1/07/2021	Correo Electrónico Institucional	NA	EN TRAMITE	S	33	19/07/2021	13	RESPUESTA EXTEMPORANEA VENCIDA
2021ER7274	24/05/2021	SOLICITA VISITA TECNICA AL PREDIO DE LA CRA 5B ESTE 4B 28	VISITA TÉCNICA E INFORMES	NELSON DAVID MILLAN DEL VALLE	ASISTENCIA TECNICA	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	PARTICULAR	JOSE VICENTE MEJIA DIAZ	15/07/2021	Escrito por Ventanilla	NA	EN TRAMITE	S	39	19/07/2021	3	RESPUESTA EXTEMPORANEA VENCIDA
2021ER7276	24/05/2021	DANDO ALCANCE AL 2021ER5013 REMITE INFORMACION	SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	FABIAN TOBIAS ORTIZ CAÑON	SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	SUBD. REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION AL CAMBIO CLIMÁTICO	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLADO Y ASEO DE BOGOTA ESP	JOSÉ SANTIAGO BITAR ARANGO	8/07/2021	Correo Electrónico Institucional	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	8	RESPUESTA EXTEMPORANEA VENCIDA



**INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:  
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS  
PRIMER SEMESTRE DE 2021**

Código: EI-FT-56

Versión: 1

Página: 13 de 35

Vigente desde: 26 de marzo de 2021

No RADICADO	FECHA RADICACION	ASUNTO	DESCRIPCION	NOMBRE FUNCIONARIO	DEPENDENCIA RESPONDE (GRUPO FUNCIONAL)	SUBDIRECCION (dependencia destinataria)	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA REMITENTE	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCION	FECHA CULMINACION	ESTADO TRAMITE	PQRS	DIAS LIMITE PARA LA RESPUESTA	FECHA PRUEBA CORTE	DIAS SIN RESPUESTA DESPUES DE LA FECHA LIMITE	ESTADO
2021ER7469	26/05/2021	SOLICITUD DE CONCEPTO TÉCNICO DE OBSERVACIONES PARA LA FORMULACIÓN AJUSTADA DEL PLAN PARCIAL RAFAEL URIBE 70 RO-115337	INFORMACION SOBRE ENTIDAD	PILAR DEL ROCIO GARCIA GARCIA	SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACIÓN	TATIANA VALENCIA SALAZAR	12/07/2021	Correo Electrónico Institucional	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	6	RESPUESTA EXTEMPORANEA VENCIDA
2021ER7533	28/05/2021	SOLICITA INFORMACIÓN DE UN PREDIO IDENTIFICADO CON CHIP AAA0028FMHK	INFORMACION SOBRE ENTIDAD	PILAR DEL ROCIO GARCIA GARCIA	SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	NEIFIS ISABEL ARAUJO LOPEZ	14/07/2021	Correo Electrónico Institucional	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	4	RESPUESTA EXTEMPORANEA VENCIDA
2021ER7665	1/06/2021	SOLICITA CERTIFICACION DE RIESGO PARA HACER TRAMITE DE LICENCIA DE CONSTRUCCION	CONCEPTO TECNICO LICENCIAS URBANISTICAS	VICTOR JOSÉ MENDOZA MANJARRES	CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	PARTICULAR	CARLOS GUILLERMO ROJAS BELTRAN	16/07/2021	Módulo PQRS	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	2	RESPUESTA EXTEMPORANEA VENCIDA
2021ER7687	1/06/2021	CONSULTAS DE PREDIOS POSIBLES DE ADQUISICIÓN PARA LA CONSTRUCCIÓN DE EQUIPAMIENTOS EDUCATIVOS	INFORMACION SOBRE ENTIDAD	PILAR DEL ROCIO GARCIA GARCIA	SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	SECRETARIA DE EDUCACIÓN DEL DISTRITO	LUIS ANTONIO PINZON PARRA	16/07/2021	Correo Electrónico Institucional	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	2	RESPUESTA EXTEMPORANEA VENCIDA
2021ER7711	1/06/2021	SOLICITA CERTIFICACION DE INFORMACION DEL CERTIFICADO DE RIESGO	CERTIFICADO RIESGO	PILAR DEL ROCIO GARCIA GARCIA	SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	PARTICULAR	OSCAR GIOVANNI DIAZ VARGAS	16/07/2021	Correo Electrónico Institucional	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	2	RESPUESTA EXTEMPORANEA VENCIDA



**INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:  
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS  
PRIMER SEMESTRE DE 2021**

Código: EI-FT-56

Versión: 1

Página: 14 de 35

Vigente desde: 26 de marzo de 2021

No RADICADO	FECHA RADICACION	ASUNTO	DESCRIPCION	NOMBRE FUNCIONARIO	DEPENDENCIA RESPONDE (GRUPO FUNCIONAL)	SUBDIRECCION (dependencia destinataria)	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA REMITENTE	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCION	FECHA CULMINACION	ESTADO TRAMITE	PQRS	DIAS LIMITE PARA LA RESPUESTA	FECHA PRUEBA CORTE	DIAS SIN RESPUESTA DESPUES DE LA FECHA LIMITE	ESTADO
		DEL PREDIO UBICADO EN LA CRA 5 166-23															
2021ER7712	1/06/2021	SOLICITA CERTIFICADO DE RIESGO A LOS PREDIOS UBICADOS EN LA DG 99 SUR 7 C7 Y CALLE 100B SUR 7 C30	CERTIFICADO RIESGO	PILAR DEL ROCIO GARCIA GARCIA	SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	COMMERCIAL MANAGEMENT	JOSE MANUEL CASTRO	16/07/2021	Correo Electrónico Institucional	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	2	RESPUESTA EXTEMPORANEA VENCIDA
2021ER7720	1/06/2021	SOLICITA INFORME TECNICO DEL POLIGONO DE MONITOREO 069 A OCUPACION 211	CERTIFICADO RIESGO	PILAR DEL ROCIO GARCIA GARCIA	SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	PEDRO JAVIER ORTEGO PINILLA	16/07/2021	Correo Certificado	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	2	RESPUESTA EXTEMPORANEA VENCIDA
2021ER7722	1/06/2021	SOLICITA INFORME TECNICO DEL POLIGONO DE MONITOREO 069 A OCUPACION 210	CERTIFICADO RIESGO	MARIO ALEJANDRO PALOMINO RINCON	CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	PEDRO JAVIER ORTEGO PINILLA	16/07/2021	Correo Certificado	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	2	RESPUESTA EXTEMPORANEA VENCIDA
2021ER7733	1/06/2021	REMITE SOLICITUD DE CONCEPTO PARA LICENCIA URBANISTICA DEL PREDIO UBICADO EN LA CL 67 A BIS A S 18 A 60	CONCEPTO TECNICO LICENCIAS URBANISTICAS	PILAR DEL ROCIO GARCIA GARCIA	SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	CURADURIA URBANA 1	VALERIA SANCHEZ	16/07/2021	Correo Electrónico Institucional	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	2	RESPUESTA EXTEMPORANEA VENCIDA
2021ER7734	1/06/2021	REMITE SOLICITUD DE CONCEPTO	CONCEPTO TECNICO LICENCIAS	PILAR DEL ROCIO	SUBD. DE ANALISIS DE	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y	CURADURIA URBANA 1	DOUGLAS MEDINA	16/07/2021	Correo Electrónico	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	2	RESPUESTA EXTEMPORANEA VENCIDA

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 15 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

No RADICADO	FECHA RADICACION	ASUNTO	DESCRIPCION	NOMBRE FUNCIONARIO	DEPENDENCIA RESPONDE (GRUPO FUNCIONAL)	SUBDIRECCION (dependencia destinataria)	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA REMITENTE	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCION	FECHA CULMINACION	ESTADO TRAMITE	PQRS	DIAS LIMITE PARA LA RESPUESTA	FECHA PRUEBA CORTE	DIAS SIN RESPUESTA DESPUES DE LA FECHA LIMITE	ESTADO
		PARA LICENCIA URBANISTICA DEL PREDIO UBICADO EN LA CL 111 B S 5 23 (ACTUAL	URBANISTICAS	GARCIA GARCIA	RIESGOS Y EFECTOS DE C.	EFFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO				Institucional							

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

**Tabla 7.** Radicados que se encontraban en trámite con corte a 30 de junio de 2021, y que con corte a 19 de julio de 2021 se encuentran vencidos sin respuesta.

No RADICADO	FECHA RADICACION	ASUNTO	DESCRIPCION	NOMBRE FUNCIONARIO	DEPENDENCIA RESPONDE (GRUPO FUNCIONAL)	SUBDIRECCION (dependencia destinataria)	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA REMITENTE	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCION	FECHA CULMINACION	ESTADO TRAMITE	PQRS	DIAS LIMITE PARA LA RESPUESTA	FECHA PRUEBA CORTE	DIAS SIN RESPUESTA DESPUES DE LA FECHA LIMITE	ESTADO
2021ER6542	10/05/2021	SOLICITA VISITA TECNICA AL PREDIO DE LA AV CL 80 # 22 85 Y AV CL 80 # 22 73	VISITA TÉCNICA E INFORMES	RAUL IVAN ARIAS RODRIGUEZ	ASISTENCIA TECNICA	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	PARTICULAR	SERGIO ARTURO VARGAS	1/07/2021	Módulo PQRS	NA	EN TRAMITE	S	39	19/07/2021	13	VENCIDO SIN RTA
2021ER6553	10/05/2021	SOLICITUD DE VISITA TECNICA PREDIO UBICADO EN CL 24A SUR 4A 40	VISITA TÉCNICA E INFORMES	JAIRO WILLIAM TORRES BECERRA	ASISTENCIA TECNICA	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	PARTICULAR	ANONIMO	1/07/2021	SDQS	NA	EN TRAMITE	S	39	19/07/2021	13	VENCIDO SIN RTA
2021ER6606	11/05/2021	SOLICITA VISITA TECNICA DEL PREDIO UBICADO EN LA CRA 11B 98-36	VISITA TÉCNICA E INFORMES	RAUL IVAN ARIAS RODRIGUEZ	ASISTENCIA TECNICA	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C	PARTICULAR	ANDRES AMAYA	2/07/2021	Escrito por Ventanilla	NA	EN TRAMITE	S	39	19/07/2021	12	VENCIDO SIN RTA



**INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:  
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS  
PRIMER SEMESTRE DE 2021**

Código: EI-FT-56

Versión: 1

Página: 16 de 35

Vigente desde: 26 de marzo de 2021

No RADICADO	FECHA RADICACION	ASUNTO	DESCRIPCION	NOMBRE FUNCIONARIO	DEPENDENCIA (GRUPO FUNCIONAL)	SUBDIRECCION (dependencia destinataria)	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA REMITENTE	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCION	FECHA CULMINACION	ESTADO TRAMITE	PQRS	DIAS LIMITE PARA LA RESPUESTA	FECHA PRUEBA CORTE	DIAS SIN RESPUESTA DESPUES DE LA FECHA LIMITE	ESTADO
2021ER6981	18/05/2021	SOLICITA VISITA TECNICA EN LA CARRERA SÉPTIMA CON CALLE 65	VISITA TÉCNICA E INFORMES	RAUL IVAN ARIAS RODRIGUEZ	ASISTENCIA TECNICA	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	PARTICULAR	SERGIO AUGUSTO CAMARGO AGON	9/07/2021	SDQS	NA	EN TRAMITE	S	39	19/07/2021	7	VENCIDO SIN RTA
2021ER7009	19/05/2021	SOLICITUD VISITA TECNICA PREDIO UBICADO EN CL 58 35A 76	VISITA TÉCNICA E INFORMES	JEIMMY ANDREA BALLESTERO S GRANADOS	ASISTENCIA TECNICA	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	PARTICULAR	CARMEN SOFIA TRIANA RIVERA	12/07/2021	Correo Electrónico o Institucional	NA	EN TRAMITE	S	39	19/07/2021	6	VENCIDO SIN RTA
2021ER7117	20/05/2021	SOLICITA VISITA TECNICA PARA VALORACIÓN CONDICIÓN DE RIESGO	VISITA TÉCNICA E INFORMES	RAUL IVAN ARIAS RODRIGUEZ	ASISTENCIA TECNICA	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	PARTICULAR	LILIANA SABOGAL FAJARDO	13/07/2021	Módulo PQRS	NA	EN TRAMITE	S	39	19/07/2021	5	VENCIDO SIN RTA
2021ER7128	20/05/2021	SOLICITA VISITA TECNICA PARA APARTAMENTOS	VISITA TÉCNICA E INFORMES	JEIMMY ANDREA BALLESTERO S GRANADOS	ASISTENCIA TECNICA	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	SECRETARIA DISTRITAL DE MOVILIDAD	SERGIO RAUL TOVAR FARFAN	13/07/2021	Escrito por Ventanilla	NA	EN TRAMITE	S	39	19/07/2021	5	VENCIDO SIN RTA
2021ER7158	20/05/2021	SOLICITA VISITA TECNICA DEL PREDIO UBICADO EN LA CL 71 A SUR 82A 10	VISITA TÉCNICA E INFORMES	JAIRO ANDRES ROJAS SANCHEZ	ASISTENCIA TECNICA	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	LIZETH JAHIRA GONZALEZ VARGAS	13/07/2021	Escrito por Ventanilla	NA	EN TRAMITE	S	39	19/07/2021	5	VENCIDO SIN RTA
2021ER7261	24/05/2021	DERECHO DE PETICIÓN SOLICITUD LIQUIDACIÓN CONTRATO DE INTERVENTORÍA 491 DE 2019	INFORMACION SOBRE ENTIDAD	RENZO CASTILLO GARCIA	GESTION CONTRACTUAL	OFICINA ASESORA JURÍDICA	INGECO - INGENIERIA DE CONSTRUCCIONES	CARLOS MARIO ROLON AMAYA	8/07/2021	Correo Electrónico o Institucional	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	8	VENCIDO SIN RTA
2021ER7299	24/05/2021	SOLICITUD DE VISITA TECNICA PREDIO UBICADA EN CL 167C 2A 07	VISITA TÉCNICA E INFORMES	RAUL IVAN ARIAS RODRIGUEZ	ASISTENCIA TECNICA	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	ASOCIACION DE DEFENSA DE LOS DERECHOS DEL NIÑO BARRIO SORATAMA	SANDRA FORERO	15/07/2021	Correo Electrónico o Institucional	NA	EN TRAMITE	S	39	19/07/2021	3	VENCIDO SIN RTA



**INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:  
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS  
PRIMER SEMESTRE DE 2021**

Código: EI-FT-56

Versión: 1

Página: 17 de 35

Vigente desde: 26 de marzo de 2021

No RADICADO	FECHA RADICACION	ASUNTO	DESCRIPCION	NOMBRE FUNCIONARIO	DEPENDENCIA A RESPONDER (GRUPO FUNCIONAL)	SUBDIRECCION (dependencia destinataria)	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA REMITENTE	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCION	FECHA CULMINACION	ESTADO TRAMITE	PQRS	DIAS LIMITE PARA LA RESPUESTA	FECHA PRUEBA CORTE	DIAS SIN RESPUESTA DESPUES DE LA FECHA LIMITE	ESTADO
2021ER7302	24/05/2021	TRASLADO DE PETICION SOLICITUD DE VISITA TECNICA PREDIO CL 119 6 24 MURO	VISITA TECNICA E INFORMES	RAUL IVAN ARIAS RODRIGUEZ	ASISTENCIA TECNICA	SUBD. ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	Alcaldía local de Usaquén	JAIME ANDRES VARGAS VIVES	15/07/2021	Correo Electrónico o Institucional	NA	EN TRAMITE	S	39	19/07/2021	3	VENCIDO SIN RTA
2021ER7304	24/05/2021	SOLICITUD DE CONCEPTO TECNICO PARA EL PREDIO DE LA CL 55 4H 14	CERTIFICADO RIESGO	JEIMMY ANDREA BALLESTERO S GRANADOS	ASISTENCIA TECNICA	SUBD. ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	REINALDO ALFONSO SUAREZ MOLINA	8/07/2021	Correo Certificado	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	8	VENCIDO SIN RTA
2021ER7335	25/05/2021	REMITE ESTUDIO REMOCION FASE I PROYECTO ES VILLA NUÑEZ	REVISIÓN ESTUDIOS FASE I, FASE II	JESUS GABRIEL DELGADO SEQUEDA	SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	SUBD. ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	ESPINOSA Y RESTREPO S.A.	ANDRES FELIOE GONZALEZ	16/07/2021	Correo Electrónico o Institucional	NA	EN TRAMITE	S	39	19/07/2021	2	VENCIDO SIN RTA
2021ER7340	25/05/2021	SOLICITA CERTIFICADO DE RIESGO AL PREDIO UBICADO EN LA KR 5 64 H 43 SUR	CERTIFICADO RIESGO	JEIMMY ANDREA BALLESTERO S GRANADOS	ASISTENCIA TECNICA	SUBD. ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	ELIECER PEREIRA BAUTISTA	9/07/2021	Correo Electrónico o Institucional	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	7	VENCIDO SIN RTA
2021ER7383	25/05/2021	DANDO ALCANCE A LOS RADICADOS 2021ER5843 / 2021ER5911 / 2021ER5930 REMITE INFORMACION	INFORMACION SOBRE ENTIDAD	AMIRA YANETH RODRIGUEZ HOLGUIN	PAGOS	SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	EMPAQUES Y EMBALAJES SAS	YUBBETH GUTIERREZ PINEDA	9/07/2021	Correo Electrónico o Institucional	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	7	VENCIDO SIN RTA
2021ER7547	28/05/2021	REMITE INFORMACION SOBRE CONCEPTO TECNICO DE LA QUEBRADA PEÑA COLORADA	SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	JAIRO WILLIAM TORRES BECERRA	ASISTENCIA TECNICA	SUBD. ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	EMPRESA DE ACUEDUCTO ALCANTARILLA DO Y ASEO DE BOGOTA ESP	EDUARD ALBERTO PACHECO SILVA	14/07/2021	Correo Electrónico o Institucional	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	4	VENCIDO SIN RTA
2021ER7555	28/05/2021	REMITE SOLICITUD CONCEPTO TECNICO RIO SAN FRANCISCO	INFORMACION SOBRE ENTIDAD	JEIMMY ANDREA BALLESTERO S GRANADOS	ASISTENCIA TECNICA	SUBD. ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	ANGELA MARIA QUIROGA CASTRO	14/07/2021	Correo Electrónico o Institucional	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	4	VENCIDO SIN RTA



**INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:  
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS  
PRIMER SEMESTRE DE 2021**

Código: EI-FT-56

Versión: 1

Página: 18 de 35

Vigente desde: 26 de marzo de 2021

No RADICADO	FECHA RADICACION	ASUNTO	DESCRIPCION	NOMBRE FUNCIONARIO	DEPENDENCIA RESPONDE (GRUPO FUNCIONAL)	SUBDIRECCION (dependencia destinataria)	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA REMITENTE	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCION	FECHA CULMINACION	ESTADO TRAMITE	PQRS	DIAS LIMITE PARA LA RESPUESTA	FECHA PRUEBA CORTE	DIAS SIN RESPUESTA DESPUES DE LA FECHA LIMITE	ESTADO
2021ER7557	28/05/2021	SOLICITA CERTIFICADO DE RIESGO DEL PREDIO UBICADO EN LA KR 5 64 H 43 SUR	CERTIFICADO RIESGO	JEIMMY ANDREA BALLESTERO S GRANADOS	ASISTENCIA TECNICA	SUBD. ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	SECRETARIA DISTRITAL DE GOBIERNO	ELIECER PEREIRA BAUTISTA	14/07/2021	Correo Certificado	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	4	VENCIDO SIN RTA
2021ER7559	28/05/2021	SOLICITA CONTRATO 110 DE 2020 CON LA SOCIEDAD CIMCA SAS	INFORMACION SOBRE ENTIDAD	OLGA CONSTANZA SERRANO QUINTERO	OFICINA ASESORA JURIDICA	OFICINA ASESORA JURIDICA	SECRETARIA DISTRITAL DE SALUD	CARLOS FERNANDO MEZA SOLIS	14/07/2021	Correo Certificado	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	4	VENCIDO SIN RTA
2021ER7589	31/05/2021	INFORMES DE LOS ESTUDIOS Y DISEÑOS PARA EL DESARROLLO DEL PARQUE LINEAL TRAMO CALLE 80 DE CIUDAD RIO Y OBRAS COMPLEMENTARIAS	INFORMACION SOBRE ESTUDIOS O MONITOREOS EN EJECUCION	JESUS GABRIEL DELGADO SEQUEDA	SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	SUBD. ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	SECRETARIA DISTRITAL DE PLANEACION	MARGARITA ROSA CAICEDO VELASQUEZ	15/07/2021	Correo Electrónico o Institucional	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	3	VENCIDO SIN RTA
2021ER7674	1/06/2021	SOLICITA VISITA TECNICA AL PREDIO UBICADO EN LA CL 1 C 8 61 ESTE INT 3	VISITA TECNICA E INFORMES	JEIMMY ANDREA BALLESTERO S GRANADOS	ASISTENCIA TECNICA	SUBD. ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	PARTICULAR	ALEXANDER GARCIA CORTES	16/07/2021	Correo Electrónico o Institucional	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	2	VENCIDO SIN RTA
2021ER7721	1/06/2021	REMITE SOLITUD RETENCIONES APLICADAS ANDITEL S.A.S	INFORMACION SOBRE ENTIDAD	AMIRA YANETH RODRIGUEZ HOLGUIN	PAGOS	SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	ANDITEL SAS	SANTIAGO JARAMILLO VILLEGAS	16/07/2021	Correo Electrónico o Institucional	NA	EN TRAMITE	S	34	19/07/2021	2	VENCIDO SIN RTA

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

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 19 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

Teniendo en cuenta los datos anteriormente presentados y la necesidad evidente de mejorar los indicadores de respuesta oportuna de los PQRS en la entidad de acuerdo a los diferentes tipos de solicitud y los tiempos establecidos por ley, se registró la observación 1 de manera general para la entidad y se insta a cada dependencia, primera y segunda línea de defensa a identificar las causas particulares del incumplimiento en los términos de respuesta y generar las acciones correctivas necesarias para el correspondiente plan de mejoramiento, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Elaboración informes de ley y/o seguimiento de la oficina de control interno EI-PD-14, versión 2, política de operación 4.8.

**Causas:** Posibilidad de falta de personal para responder el volumen de PQRS asignados a cada dependencia, errores tecnológicos en el sistema cordis respecto el registro de las fechas, desconocimiento de los tiempos de respuesta según el tipo de petición.

**Consecuencias:** Posibilidad de investigaciones disciplinarias y sanciones internas y/o externas.

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 segundo semestre 2020, se observó en términos generales, una disminución de la eficacia de la entidad en el primer semestre de 2021, la atención general de las PQRS en la entidad pasó el 91% del periodo anterior al 88% en el presente periodo:

**Tabla 8.** Comparación eficacia respuesta PQRS 2020-II / 2021-I.

DEPENDENCIA	RESPUESTAS OPORTUNAS 2020-II	RESPUESTAS OPORTUNAS 2021-I	RESPUESTAS VENCIDAS 2020-II	RESPUESTAS VENCIDAS 2021-I	EFICACIA (%) 2020-II	EFICACIA (%) 2021-I
DIRECCIÓN GENERAL	123	122	10	8	92%	94%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	265	387	30	53	90%	88%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	73	79	6	0	92%	100%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	2	0	1	100%	67%
OFICINA TICS	51	51	3	2	94%	88%
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	1734	1900	236	389	88%	83%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	379	417	19	15	95%	96%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	339	336	22	36	94%	90%

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 20 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	504	468	20	7	96%	99%
<b>TOTAL</b>	3471	3762	346	511	91%	88%

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

## 5.2 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 2021IE2531 del 07 de julio de 2021, 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 2021:

**Tabla 9.** PQRS, denuncias posibles actos de corrupción entre enero hasta junio de 2021.

<b>Petición No. 1</b>	
<b>Fecha de asignación</b>	: 16/02/2021
<b>Peticionario(a)</b>	: Anónimo
<b>Usuario que recibe</b>	: Dmrojas1
<b>Estado de usuario</b>	: Activo
<b>Acciones adelantadas</b>	: Se estudia y se asigna radicado de entrada No. 2021ER2147, y, posteriormente, se remite mediante oficio No. 2021EE1635 a la Fiscalía General de la Nación para que adelante las actuaciones respectivas en el marco de su competencia y se le informa al ciudadano mediante la plataforma.
<b>Estado</b>	: Trámite terminado

<b>Petición No. 2</b>	
<b>Fecha de asignación</b>	: 10/03/2021
<b>Peticionario(a)</b>	: Identificado
<b>Usuario que recibe</b>	: Dmrojas1
<b>Estado de usuario</b>	: Activo
<b>Acciones adelantadas</b>	: Se estudia, se reclasifica y se asigna radicado de entrada No. 2021ER3617 para estudio del área de Reducción de Riesgos con el

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:          INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,          QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS          PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 21 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

	<p>fin de que le explique al ciudadano lo referido al procedimiento adelantado por la entidad, ya que no se evidencia que se trate de un acto de corrupción.</p> <p>Se realiza seguimiento mediante comunicación interna No. 2021IE1230</p> <p>Mediante oficio con radicación no. 2021EE2722 se le da respuesta al ciudadano explicándole el procedimiento adelantado por el Idiger con copia a la Contraloría de Bogotá.</p>
<b>Estado</b>	: Trámite terminado
<b>Petición No. 3</b>	
<b>Fecha de asignación</b>	: 10/04/2021
<b>Peticionario(a)</b>	: Anónimo
<b>Usuario que recibe</b>	: Dmrojas1
<b>Estado de usuario</b>	: Activo
<b>Acciones adelantadas</b>	: Se estudia y se asigna radicado de entrada No. 2021ER4996, y, posteriormente, se remite mediante oficio No. 2021EE3594 al IDU para que adelante las actuaciones respectivas en el marco de su competencia y se le informa al ciudadano (oficio Rad. 2021EE3918)
<b>Estado</b>	: Trámite terminado -Respuesta publicada mediante aviso
<b>Petición No. 4</b>	
<b>Fecha de asignación</b>	: 23/04/2021
<b>Peticionario(a)</b>	: Anónimo
<b>Usuario que recibe</b>	: Dmrojas1
<b>Estado de usuario</b>	: Activo
<b>Acciones adelantadas</b>	: Se estudia y se asigna radicado de entrada No. 2021ER5674, y, posteriormente, se remite mediante oficio No. 2021EE4279 a la Policía Metropolitana para que adelante las actuaciones respectivas en el marco de su competencia y se le informa al ciudadano (oficio Rad. 2021EE4440)
<b>Estado</b>	: Trámite terminado
<b>Petición No. 5</b>	
<b>Fecha de asignación</b>	: 07/05/2021
<b>Peticionario(a)</b>	: Anónima
<b>Usuario que recibe</b>	: Dmrojas1
<b>Estado de usuario</b>	: Activo
<b>Acciones adelantadas</b>	<p>De conformidad con el análisis efectuado, los hechos denunciados no refieren hechos de corrupción.</p> <p>Teniendo en cuenta lo anterior, se generó radicación No. 2021ER6458 y se solicitó su asignación a la Oficina Asesora Jurídica.</p> <p>Se efectuó seguimiento mediante Comunicación Interna No. 2021IE1876.</p> <p>La respuesta definitiva fue comunicada mediante Oficio con radicación Idiger No. 2021EE5385</p>
<b>Estado</b>	: Trámite terminado

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 22 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

<b>Petición No. 6</b>		
<b>Fecha de asignación</b>	:	11/06/2021
<b>Peticionario(a)</b>	:	Anónima
<b>Usuario que recibe</b>	:	Dmrojas1

<b>Estado de usuario</b>	:	Activo
<b>Acciones adelantadas</b>	:	Se estudia y se asigna radicado de entrada No. 2021ER8555, y, posteriormente, se remite mediante oficio No. 2021EE6562 a la Alcaldía Local de Suba para que adelante las actuaciones respectivas en el marco de su competencia y se le informa al ciudadano (oficio Rad. 2021EE6714)
<b>Estado</b>	:	Tramite terminado

<b>Petición No. 7</b>		
<b>Fecha de asignación</b>	:	16/06/2021
<b>Peticionario(a)</b>	:	Anónima
<b>Usuario que recibe</b>	:	Dmrojas1
<b>Estado de usuario</b>	:	Activo
<b>Acciones adelantadas</b>	:	De conformidad con el análisis efectuado, los hechos denunciados no refieren hechos de corrupción.  Teniendo en cuenta lo anterior, se generó radicación No. 2021ER8696 y se solicitó su asignación a la S. de Reducción  Se efectuó seguimiento mediante Comunicación Interna No. 2021IE2344.  La respuesta definitiva fue comunicada mediante Oficio con radicación Idiger No. 2021EE6933
<b>Estado</b>	:	Tramite terminado

<b>Petición No. 8</b>		
<b>Fecha de asignación</b>	:	16/06/2021
<b>Peticionario(a)</b>	:	Anónima
<b>Usuario que recibe</b>	:	Dmrojas1
<b>Estado de usuario</b>	:	Activo
<b>Acciones adelantadas</b>	:	De conformidad con el análisis efectuado, los hechos denunciados no refieren hechos de corrupción. Teniendo en cuenta lo anterior, se generó radicación No. 2021ER8690 y se solicitó su asignación a la Subdirección de Análisis y efectos del Cambio Climático  Se está efectuando seguimiento mediante Comunicación Interna No. 2021IE2343
<b>Estado</b>	:	En trámite

**Fuente:** Tomado de la comunicación interna 2021IE2531 del 07 de julio de 2021 remitida por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios.

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 30 de junio de 2021.



**INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:  
INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y  
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,  
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS  
PRIMER SEMESTRE DE 2021**

Código: EI-FT-56
Versión: 1
Página: 23 de 35
Vigente desde: 26 de marzo de 2021

**5.3 Procesos disciplinarios que se encuentre adelantando la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios relacionados con la emisión de respuestas extemporáneas o sin respuesta**

De acuerdo a lo indicado por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, mediante comunicación interna 2021IE2531 los siguientes son los procesos disciplinarios relacionados con la emisión de respuestas extemporáneas o sin respuesta que se encuentran vigentes a la fecha:

*“Actualmente esta instancia disciplinaria adelanta 4 procesos relacionados con el posible incumplimiento a los términos respuesta de las peticiones presentadas, así:*

**Tabla 10.** Procesos disciplinarios que se encuentre adelantando la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios relacionados con la emisión de respuestas extemporáneas o sin respuesta.

NUMERO DEL PROCESO	MOTIVO DE LA APERTURA	ETAPA ACTUAL	DEPENDENCIA INVOLUCRADA
011 de 2017	Remisión de queja por la Personería de Bogotá	Investigación	Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático.
015 de 2018	Traslado de hallazgo administrativo con presunta incidencia disciplinaria PAD 2018 cod 52 realizado por la Contraloría de Bogotá, remitido por Personería de Bogotá	Investigación	Subdirecciones de: Análisis de riesgos y efectos de cambio climático, de Reducción y adaptación al cambio climático y de Manejo de Emergencias y Desastres.
013 de 2019	Remisión del seguimiento y reporte por parte de la Dirección Distrital de calidad del Servicio de la secretaria general y del Grupo de atención al ciudadano del IDIGER	Investigación	Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático.
030 de 2019	Remisión del informe semestral de seguimiento y evaluación a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS realizado por la Oficina de Control Interno IDIGER.	Indagación Preliminar	Oficina de Tecnologías de la Información y Oficina Asesora Jurídica.

**Fuente:** Tomado de la comunicación interna 2021IE2531 del 07 de julio de 2021 remitida por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios.

**Recomendación:**

Se recomienda a la línea estratégica, primera y segunda línea de defensa analizar las causas de las respuestas extemporáneas o vencidas sin respuesta presentadas en el periodo de evaluación con el fin de plantear alternativas de solución en el corto plazo y evitar el aumento de investigaciones disciplinarias relacionadas con los términos legales para la respuesta a las PQRS.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 24 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

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

### Criterio:

Ley 1712 de 2014 "Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones".

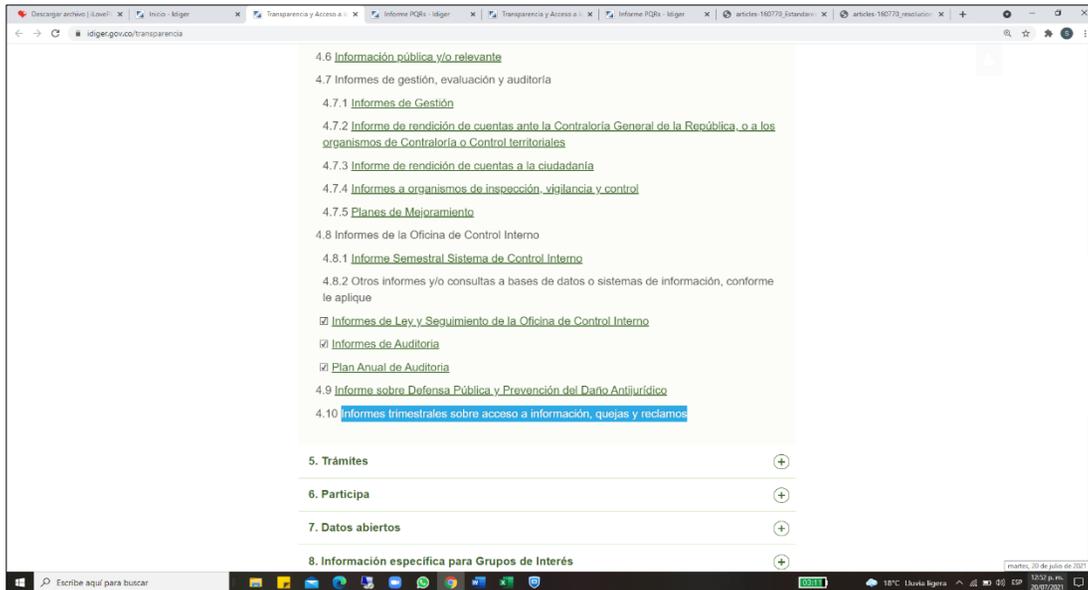
Resolución 1519 de 2020 "Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos", artículo 4, Estándares de publicación y divulgación de contenidos e información, "Los sujetos obligados deberán dar cumplimiento a los estándares de publicación y divulgación de contenidos e información aplicable a sus sitios web y sede electrónica, establecidos en el Anexo 2 de la presente Resolución".

Anexo 2 que establece en su numeral 4.10: Informes trimestrales sobre acceso a información, quejas y reclamos. Publicar el informe, en materia de seguimiento sobre las quejas y reclamos, conforme con lo establecido en el artículo 54 de la Ley 190 de 1995 y al que hace referencia el decreto reglamentario 2641 del 2012. Así mismo, respecto de las solicitudes de acceso a la información se debe reportar específicamente lo siguiente: número de solicitudes recibidas, número de solicitudes que fueron trasladadas a otra entidad, tiempo de respuesta a cada solicitud, número de solicitudes en las que se negó el acceso a la información.

**Imagen 1 y 2.** Informe PQRS y Encuesta de Satisfacción al Ciudadano IDIGER, publicado en la sección transparencia y acceso a la información pública.



	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 25 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021



**Fuente:** Sección transparencia y acceso a la información pública de la página web del IDIGER, numeral 4.10 <https://www.idiger.gov.co/transparencia> y <https://www.idiger.gov.co/informe-pqrs>

### Condición:

Se observó que la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios remitió a la Oficina de Control los siguientes documentos:

1. INFORME PQRS IDIGER ENERO DE 2021.pdf
2. INFORME PQRS IDIGER FEBRERO DE 2021.pdf
3. INFORME PQRS IDIGER MARZO 2021.pdf
4. INFORME PQRS IDIGER ABRIL DE 2021.pdf
5. INFORME PQRS IDIGER MAYO 2021.pdf
6. INFORME PQRS I TRIMESTRE 2021.pdf

Los cuales se encuentran publicados en el numeral 4.10 de la sección transparencia y acceso a la información pública en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 1519 de 2020.

### 5.5 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

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 26 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

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 Secretaria 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 de los informes de PQRS producidos por esta dependencia entre enero hasta junio de 2021 a mediante comunicación interna 2021IE2531 del 07 de julio de 2021.

Mediante los documentos remitidos por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios la Oficina de control Interno observó que los informes de PQRS correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo fueron cargados por el IDIGER en la página de la Veeduría Distrital, lo anterior "cumple con los requisitos de la Circular 006 de 2017". ([redquejas.veedurriadistrital.gov.co](http://redquejas.veedurriadistrital.gov.co))

### **5.6 Seguimiento implementación de las funciones del defensor del Ciudadano del 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 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.*

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 27 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

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.

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.**

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 28 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

**Observación 2:** Se observó que 2 comunicaciones radicadas al correo electrónico del defensor del ciudadano se contestaron extemporáneamente así: comunicación 202ER1968 radicada el 12/02/2021 y con fecha máxima de respuesta según el sistema cordis del 12/05/2021, fue contestada extemporáneamente el día 14/05/2021; comunicación 2021ER3379 radicada el 10/03/2021 y con fecha máxima de respuesta según el sistema cordis del 26/04/2021, fue contestada extemporáneamente el día 06/05/2021.

**Condición:**

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

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, 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 para la Reducción del Riesgo 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.

La Oficina de Control Interno solicitó al mencionado servidor, mediante comunicación interna 2021IE2490 del 1 de julio de 2021: "Indicar las solicitudes radicadas por la ciudadanía en el correo electrónico del defensor del ciudadano en el periodo comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2021 (el servidor público encargado de la defensoría del ciudadano – Subdirector de Reducción de Riesgos y Adaptación al Cambio Climático) y su respectiva respuesta."

Mediante comunicación interna 2021IE2513 del 2 de julio de 2021, la Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación del Cambio Climático, respondió "Se indican en el cuadro a continuación las solicitudes radicadas por la ciudadanía en el correo electrónico del defensor del ciudadano en el periodo comprendido entre el 1 de enero de 2021 al 30 de junio de 2021.":

**Imagen 3.** Listado de comunicaciones radicadas al correo del defensor del ciudadano y respondidas entre enero y junio de 2021.

No.	Nombre	Radicado IDIGER	Fecha radicado	Responsable	Área	Radicado de salida
1	Caja de Vivienda Popular	2021ER298	13/1/2021	Luz Angela Losada	Sub. Reducción	2021EE548
2	Caja de Vivienda Popular	2021ER1240	2/2/2021	Claudio Hozman	Sub Análisis	2021EE2324
3	Caja de Vivienda Popular	2021ER1242	2/2/2021	Mendoza Victor jose	Sub. Análisis	2021EE2326
4	Caja de Vivienda Popular	2021ER1243	2/2/2021	Claudio Hozman	Sub. Análisis	2021EE2323
5	Jose francisco Ardila Medina	2021ER1779	9/2/2021	Jairo Torres	Sub Análisis	2021EE2679
6	Caja de Vivienda Popular	2021ER1968	12/2/2021	Ana Yolanda Fonseca	Sub. Análisis	2021EE5002
7	Venacom	2021ER3379	10/3/2021	Oscar Cañón	Sub. Emergencias	2021EE4608
8	Edinson Fabian Arevalo Ballesteros	2021ER4316	6/4/2021	Bairon Vargas	Sub. Reducción	2021EE3584
9	Marcela Avendaño	2021ER4899	9/4/2021	Gustavo Palomino	Sub. Análisis	2021EE5323
10	Laura Carolina Amaya	2021ER9277	29/6/2021	Juan Sebastian Guzman	Sub. Análisis	En proceso
11	Santiago Saldarriaga Saffon	2021ER9278	29/6/2021	Jairo Torres	Sub. Análisis	En proceso
12	Betty Hernandez Riveros	2021ER9279	29/6/2021	Jairo Torres	Sub. Análisis	En proceso

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 29 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

**Fuente:** Tomado de la comunicación interna 2021IE2513 del 02 de julio de 2021 remitida por la Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación del Cambio Climático.

De las 12 comunicaciones referenciadas por la Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación del Cambio Climático, atendidas por el defensor del ciudadano en el periodo comprendido entre enero hasta junio de 2021 (correo electrónico), se observó que 2 se respondieron extemporáneamente a 30 de junio de 2021, lo anterior atendiendo a la fecha de radicación de cada uno de ellas y la fecha límite de respuesta asignada por el sistema Cordis, como se indica en la siguiente tabla:

**Tabla 11.** Comunicaciones radicadas al correo del defensor del ciudadano entre enero y junio de 2021, con respuestas vencidas a 30 de junio de 2021.

No RADICADO	FECHA RADICACION	ASUNTO	DESCRIPCION	NOMBRE FUNCIONARIO	DEPENDENCIA RESPONDE (GRUPO FUNCIONAL)	SUBDIRECCION (dependencia destinataria)	ENTIDAD REMITENTE	PERSONA REMITENTE	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	CANAL DE RECEPCION	FECHA CULMINACION	ESTADO TRAMITE	PQRS	DIAS LIMITE PARA LA RESPUESTA	FECHA PRUEBA A CORTA	DIAS SIN RESPUESTA DESPUES DE LA FECHA LIMITE	ESTADO
2021ER1968	12/02/2021	SOLICITUD DE CONCEPTO SOBRE AMENAZA Y/O RIESGO PARA TRÁMITE DE ACTO DE RECONOCIMIENTO Y SUBSIDIO DE REFORZAMIENTO Y POSIBLE AMPLIACIÓN PLAN TERRAZAS	CONCEPTO TECNICO O LICENCIAS URBANISTICAS	ANAYOLANDA FONSECA CORREDORES	CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	CAJA DE LA VIVIENDA POPULAR	TULIO RICARDO RAMIREZ BORBÓN	12/05/2021	Correo Defensor Ciudadano	14/05/2021	FINALIZADO	S	64	30/06/2021	3	RESUESTA EXTEMPORANEA VENCIDA
2021ER3379	10/03/2021	SOLICITUD RELACIONADA CON MANEJO DE EMERGENCIAS POR COVID-19 Y	INFORMACION SOBRE ENTIDAD	OSCAR CAÑO CALDAS	SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	PARTICIPULAR	VEEDURIA NACIONAL_DE_LA PARTICIPACION DE ACCION_COMUNAL_VENACOM	26/04/2021	Correo Notificación Judicial	6/05/2021	FINALIZADO	S	34	30/06/2021	9	RESUESTA EXTEMPORANEA VENCIDA

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

**Causas:** Pese a que las comunicaciones 2021ER1968 y 2021ER3379 fueron radicadas al correo del defensor del ciudadano del IDIGER se observó que las respuestas se dieron por competencia por parte de la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático y la Subdirección de Manejo de Emergencias y Desastres respectivamente, por lo cual es posible que desde la Subdirección de reducción no se supervisara constantemente

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 30 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

los tiempos de respuesta para garantizar que las otras dos dependencias contestaran a los peticionarios en los tiempos establecidos.

Existe también la posibilidad de que para el momento de la asignación de dichas comunicaciones las dependencias misionales encargadas de responder no contaran con personal suficiente o idóneo para tal fin.

**Consecuencias:** Posibilidad de investigaciones disciplinarias y sanciones internas y/o externas.

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

Se observó que el defensor del ciudadano del IDIGER publicó el procedimiento “Defensor(a) de los Derechos del Ciudadano(a)” código AC-PD-16, versión 2 del 13/04/2021, en el mapa de procesos de la entidad, cuyo objetivo es “Proteger los derechos de los ciudadanos en relación con los servicios que presta el Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático IDIGER, velando por el cumplimiento de las disposiciones normativas sobre servicio a la ciudadanía y mejorando la calidad del mismo.”.

**Imagen 4.** Procedimiento Defensor del ciudadano.



Fuente: Correo electrónico institucional del 25 de junio de 2021.

**Recomendación:**

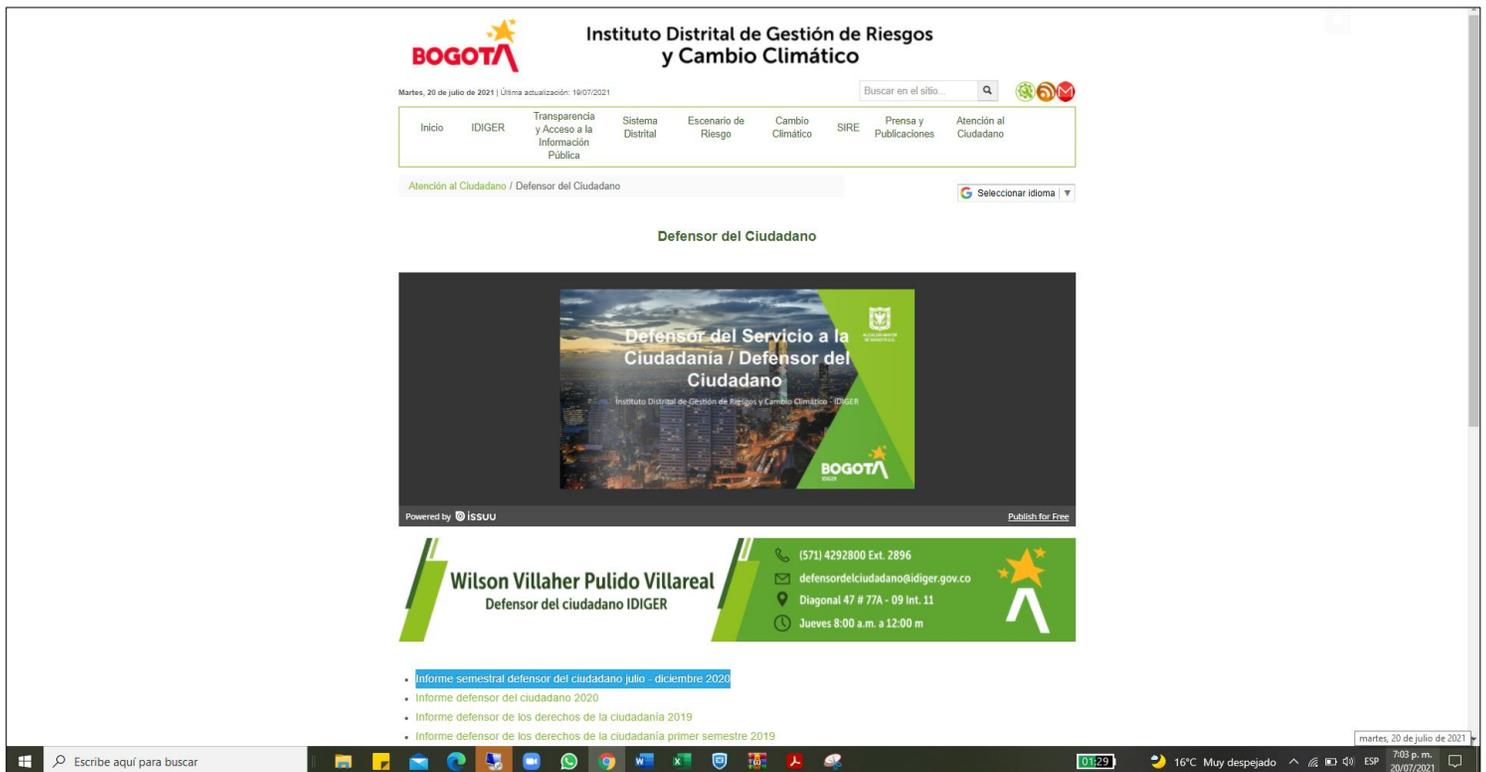
Se recomienda publicar el procedimiento Defensor(a) de los Derechos del Ciudadano(a)” código AC-PD-16, versión 2 del 13/04/2021 en la sección “atención al ciudadano”, o “Defensor del Ciudadano” de la página web del IDIGER con el fin de que la ciudadanía pueda encontrarlo más fácilmente ya que actualmente solo se encuentra en el mapa de procesos de la entidad.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 31 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

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

Se observó que a la fecha de elaboración del presente documento de seguimiento no se ha publicado informe de las funciones del Defensor del ciudadano del IDIGER desarrolladas en el primer semestre de 2021:

**Imagen 5.** Publicación Informe funciones Defensor del Ciudadano.



Fuente: Página web del IDIGER, <https://www.idiger.gov.co/defensor-del-ciudadano>

**Recomendación:**

No obstante lo anterior, y debido a que el Decreto 847 de 2019 no estableció una fecha específica para la publicación del informe en mención y que la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no ha aclarado la fecha para su publicación por medio de la expedición del manual operativo del defensor del ciudadano, se recomienda al defensor del ciudadano del IDIGER publicarlo con corte a 30 de junio de 2021 en lo sucesivo del mes de agosto de 2021 teniendo en cuenta los informes mensuales y trimestrales de atención y estado de las PQRS generados por el grupo de atención al ciudadano de la entidad.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:          INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,          QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS          PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 32 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

## 5.7 Seguimiento de las funciones del defensor del Ciudadano por parte del Representante legal y el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del IDIGER.”

### Criterio:

Decreto 847 de 2019 “Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones”, “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 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.”

### Condición:

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, esta última derogada por la Resolución 052 del 01 de marzo de 2021, la cual establece en su artículo 2 a este comité como la “instancia encargada de orientar, articular y ejecutar las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión – MIPG, en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático” y encargado “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 30 de junio de 2021, el Comité de Gestión y Desempeño Institucional mediante reunión del 18 de mayo incluyó en la agenda en el punto 5. Informe Defensor al Ciudadano Subdirección de Reducción y Adaptación al Cambio Climático.

En el contenido del acta de la reunión del 18 de mayo respecto al punto anterior se incluyó: “Se presento y aprobó el informe de defensor del ciudadano.”, no se observaron anotaciones, observaciones o recomendaciones específicas de los integrantes del Comité al contenido del informe del defensor del ciudadano, no obstante se dio cumplimiento a lo establecido en el Decreto 847 de 2019, artículo 13.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:          INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,          QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS          PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 33 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

### Recomendación:

Se recomienda que en las próximas reuniones del Comité de Gestión y Desempeño Institucional del IDIGER para la vigencia 2021 al realizar 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, se deje evidencia en el acta de las observaciones o recomendaciones taxativas del Comité, frente al cumplimiento de dichas funciones cuando aplique.

## 7. CONCLUSIONES

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 segundo semestre 2020, se observó en términos generales, una disminución de la eficacia de la entidad en el primer semestre de 2021, la atención general de las PQRS en la entidad pasó el 91% del periodo anterior al 88% en el presente periodo. (Ver tabla 8)

### 7.1 HALLAZGOS – OBSERVACIONES.

OBJETIVO	HALLAZGOS Y OBSERVACIONES	PÁGINA
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 2021.	<p><b>Observación 1:</b> Se evidenciaron 511 comunicaciones/peticiones “Finalizadas” contestadas con posterioridad a la fecha límite de respuesta, 5 en estado “sin asignar” que se encontraban vencidas sin respuesta y 22 en estado “en trámite” que se encontraban vencidas sin respuesta.</p> <p><b>Nota:</b> Teniendo en cuenta los datos presentados y la necesidad evidente de mejorar los indicadores de respuesta oportuna de los PQRS en la entidad de acuerdo a los diferentes tipos de solicitud y los tiempos establecidos por ley, se generó la observación 1 de manera general para la entidad y se insta a cada dependencia, primera y segunda línea de defensa a identificar las causas particulares del incumplimiento en los términos de respuesta y generar las acciones correctivas necesarias para el correspondiente plan de mejoramiento, de acuerdo a lo establecido en el procedimiento Elaboración informes de ley y/o seguimiento de la oficina de control interno EI-PD-14, versión 2, política de operación 4.8.</p>	Página 3.

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:          INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,          QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS          PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 34 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

	<b>Observación 2:</b> Se observó que 2 comunicaciones radicadas al correo electrónico del defensor del ciudadano se contestaron extemporáneamente así: comunicación 202ER1968 radicada el 12/02/2021 y con fecha máxima de respuesta según el sistema cordis del 12/05/2021, fue contestada extemporáneamente el día 14/05/2021; comunicación 2021ER3379 radicada el 10/03/2021 y con fecha máxima de respuesta según el sistema cordis del 26/04/2021, fue contestada extemporáneamente el día 06/05/2021.	Página 28.
--	---	---------------

## 8. RECOMENDACIONES

Se recomienda a la línea estratégica, primera y segunda línea de defensa analizar las causas de las respuestas extemporáneas o vencidas sin respuesta presentadas en el periodo de evaluación con el fin de plantear alternativas de solución en el corto plazo y evitar el aumento de investigaciones disciplinarias relacionadas con los términos legales para la respuesta a las PQRS.

Se recomienda publicar el procedimiento Defensor(a) de los Derechos del Ciudadano(a)" código AC-PD-16, versión 2 del 13/04/2021 en la sección "atención al ciudadano", o "Defensor del Ciudadano" de la página web del IDIGER con el fin de que la ciudadanía pueda encontrarlo más fácilmente ya que actualmente solo se encuentra en el mapa de procesos de la entidad.

Debido a que el Decreto 847 de 2019 no estableció una fecha específica para la publicación del informe de la gestión de las funciones del Defensor del Ciudadano y que la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá no ha aclarado la fecha para su publicación por medio de la expedición del manual operativo del defensor del ciudadano, se recomienda al defensor del ciudadano del IDIGER publicarlo con corte a 30 de junio de 2021 en lo sucesivo del mes de agosto de 2021 teniendo en cuenta los informes mensuales y trimestrales de atención y estado de las PQRS generados por el grupo de atención al ciudadano de la entidad.

Se recomienda que en las próximas reuniones del Comité de Gestión y Desempeño Institucional del IDIGER para la vigencia 2021 al realizar 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, se deje evidencia en el acta de las observaciones o recomendaciones taxativas del Comité, frente al cumplimiento de dichas funciones cuando aplique.

Dado que durante el primer semestre de 2021 el 68% de las PQRS se recibieron por medios virtuales, se recomienda tener en cuenta en la política de atención al ciudadano del IDIGER los cambios establecidos en la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 2080 de 2020, ya que indica:

	<b>INFORME DE LEY Y/O SEGUIMIENTO:          INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y          EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,          QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS          PRIMER SEMESTRE DE 2021</b>	Código: EI-FT-56
		Versión: 1
		Página: 35 de 35
		Vigente desde: 26 de marzo de 2021

“ARTÍCULO 1. Modifíquense los numerales 1 y 9 y adiciónense los numerales 10 y 11 al artículo 5° de la Ley 1437 de 2011, el cual quedará así:

**ARTÍCULO 5. Derechos de las personas ante las autoridades. En sus relaciones con las autoridades toda persona tiene derecho a:**

**1. Presentar peticiones en cualquiera de sus modalidades, verbalmente, o por escrito, o por cualquier otro medio idóneo y sin necesidad de apoderado, así como a obtener información oportuna y orientación acerca de los requisitos que las disposiciones vigentes exijan para tal efecto.**

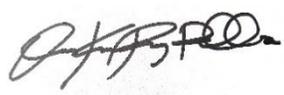
**Las anteriores actuaciones podrán ser adelantadas o promovidas por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integradas en medios de acceso unificado a la administración pública, aún por fuera de las horas y días de atención al público.**

9. A relacionarse con las autoridades por cualquier medio tecnológico o electrónico disponible en la entidad o integrados en medios de acceso unificado a la administración pública.

10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.

11. Cualquier otro que le reconozca la Constitución y las leyes.”

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 ciudadano, para de este modo poder brindar una atención de calidad, eficiente y oportuna, lo anterior basado en los informes mensuales y trimestrales sobre la atención y estado de las PQRS de la entidad generados por el grupo de atención al ciudadano, tenido en cuenta que es mediante estos datos sobre los cuales la primera y segunda línea de defensa puede identificar de manera más expedita los asuntos a corregir, respecto a los tiempos de respuesta extemporáneos o vencimientos sin respuesta y plantear acciones correctivas inmediatas antes de finalizar cada semestre de la vigencia, todo 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.”

Elaborado por		Revisado y Aprobado por	
			
<b>SERGIO ANDRÉS NAVARRO HERNÁNDEZ</b> Profesional Universitario Oficina de Control Interno.		<b>DIANA KARINA RUIZ PERILLA</b> Jefe Oficina de Control Interno.	
Fecha:	19/07/2021.	Fecha:	19/07/2021.