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

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


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

2. ALCANCE

Informe semestral de seguimiento y evaluación efectuada a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias –PQRS del periodo comprendido entre el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2020, a partir de la información suministrada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios a través del link <https://drive.google.com/drive/folders/0AJQmeNbjVQ2BUk9PVA>, del 23 de febrero de 2021 (sin comunicación interna) y comunicación Interna 2021IE822 del 23 de febrero 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.

3. MARCO NORMATIVO O CRITERIOS DEL INFORME

- Ley 87 de 1993 *“Por la cual se establecen normas para el ejercicio del control interno en las entidades y organismos del estado y se dictan otras disposiciones”*, artículo 12º. Funciones de los auditores internos, literal j, *“Mantener permanentemente informados a los directivos acerca del estado del control interno dentro de la entidad, dando cuenta de las debilidades detectadas y de las fallas en su cumplimiento.”*
- Ley 1712 de 2014 *“Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones”*, reglamentada parcialmente por el Decreto 1081 de 2015 y articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 *“Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11, 2.1.1.2.2.2 y el parágrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015”*.
- Ley 1755 de 2015 *“Por medio del cual se regula el derecho fundamental de petición...”*
- Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública”*, artículo 76.
- Ley 1952 de 2019 *“Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario”*
- Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”*. Artículo 3, numerales 1 y 3.

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

- 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 del 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 segundo semestre de 2020 (entre el 1 de julio al 31 de diciembre) a cada dependencia del IDIGER.


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

La base de datos para este periodo, presentada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios consta de 3.908 registros de PQRS.

Del mismo modo se solcito relacionar las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias interpuestas por la ciudadanía durante el segundo semestre de 2020 (del 1 de julio al 31 de diciembre) presentadas por el canal telefónico y presencial en el módulo de atención al ciudadano.

Por otro lado, se solicitó presentar los requerimientos radicados por la ciudadanía en el correo electrónico del defensor del ciudadano en el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2020 y su respectiva respuesta, así como los resultados de la encuesta de percepción realizada a través del módulo de atención al ciudadano en el periodo anteriormente citado.

Se requirieron los correspondientes reportes de las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, relacionadas con posibles hechos de corrupción en el periodo comprendido entre el entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2020.

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

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

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

La información solicitada fue presentada por parte de la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios a través del link <https://drive.google.com/drive/folders/0AJQmeNbjVQ2BUk9PVA>, del 23 de febrero de 2021 (sin comunicación interna), el cual contiene las correspondientes evidencias documentales y bases de datos que soportan las respuestas a los ítems solicitados por la Oficina de Control Interno.

Igualmente, mediante comunicación Interna 2021IE822 del 23 de febrero de 2021 remitida por la Subdirección de Reducción y Adaptación al Cambio Climático, el Defensor del ciudadano presentó las evidencias de su gestión para el periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre.

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

5. DESARROLLO DEL SEGUIMIENTO

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


Criterios:

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

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

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

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

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

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

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

Mediante el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011 *“Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública” se dispuso que “La oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”*

Condición:

Comportamiento general de las PQRS.

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

TIPO DE ATENCIÓN	CANAL	TIPO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
CON TÉRMINOS PARA LA RESPUESTA DEFINIDOS	Escrito	Buzón de sugerencias	0	0	0	0	1	0	1
	Escrito	Correo Certificado	28	21	42	91	111	105	398
	Escrito	Escrito por Ventanilla	95	53	101	167	150	135	701
	Virtual	Correo Electrónico Institucional	290	201	244	292	277	266	1570
	Virtual	Correo Notificación Judicial	17	49	54	78	32	39	269
	Virtual	Módulo PQRS	139	146	172	68	106	87	718
	Virtual	SDQS	44	23	19	54	55	48	243
	Virtual	Correo electrónico defensor del ciudadano	0	1	0	0	0	1	2
	No especificado	"NA"	1	0	1	1	1	2	6
TOTAL			614	494	633	751	732	683	3908

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


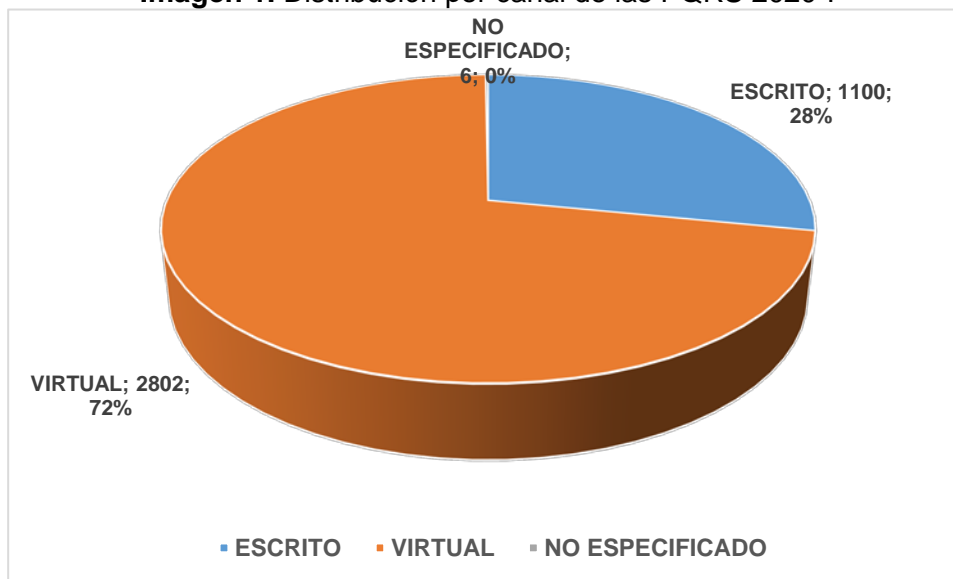
 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. AMBIENTE Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático	INFORME DE SEGUIMIENTO Y/O EVALUACIÓN DE LA OFICINA CONTROL INTERNO	Código: SEC-FT-36
		Fecha emisión: 19/03/2020
	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS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

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




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

Eficiencia:

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

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICACIONES FINALIZADAS	RADICACIONES EN TRAMITE	Total general
DIRECCIÓN GENERAL	133	1	134
DIRECCION GENERAL	133	1	134
OFICINA ASESORA JURÍDICA	295	0	295
GESTION CONTRACTUAL	33	0	33
GESTION PRECONTRACTUAL	25	0	25
GESTION PREDIAL	22	0	22
OFICINA ASESORA JURIDICA	215	0	215
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	79	0	79
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	76	0	76
PLANEACION INSTITUCIONAL	3	0	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	0	3
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	0	3
OFICINA TICS	54	0	54
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	54	0	54
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	1970	89	2059
ASISTENCIA TECNICA	880	16	896

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

CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	471	2	473
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	489	58	547
ESCENARIOS DE RIESGO	70	0	70
ESTUDIOS Y DISEÑOS	49	0	49
MONITOREO DE RIESGO	7	0	7
SIG	4	0	4
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	0	13	13
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	398	1	399
ALMACEN	9	0	9
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	55	0	55
ATENCION AL CIUDADANO	10	0	10
CONTABILIDAD	36	0	36
GESTION ADMINISTRATIVA	13	1	14
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	164	0	164
GESTION DOCUMENTAL	17	0	17
GESTION TALENTO HUMANO	50	0	50
PAGOS	38	0	38
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	6	0	6
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	361	0	361
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	13	0	13
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	129	0	129
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	40	0	40
SERVICIOS DE LOGISTICA	2	0	2
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	56	0	56
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	60	0	60
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	61	0	61
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	524	0	524
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	68	0	68
COMUNICACIONES	9	0	9
EDUCACION E INVESTIGACION	28	0	28
GESTION LOCAL	62	0	62
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	3	0	3
OBRAS DE MITIGACION	56	0	56
REASENTAMIENTOS	235	0	235
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	17	0	17
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	46	0	46
Total general	3817	91	3908

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



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

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

DEPENDENCIA	PORCENTAJE DE ASIGNACION SOBRE EL TOTAL DE PQRS DE LA ENTIDAD	EFICACIA (FINALIZADAS 31/12/2020)			EFICIENCIA (%)	INEFICIENCIA (%)
		TOTAL GENERAL ASIGNADAS	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS VENCIDAS		
DIRECCIÓN GENERAL	3,5%	133	123	10	92%	8%
DIRECCION GENERAL	3,5%	133	123	10	92%	8%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	7,7%	295	265	30	90%	10%
GESTION CONTRACTUAL	0,9%	33	25	8	76%	24%
GESTION PRECONTRACTUAL	0,7%	25	19	6	76%	24%
GESTION PREDIAL	0,6%	22	18	4	82%	18%
OFICINA ASESORA JURIDICA	5,6%	215	203	12	94%	6%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	2,1%	79	73	6	92%	8%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2,0%	76	70	6	92%	8%
PLANEACION INSTITUCIONAL	0,1%	3	3	0	100%	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0,1%	3	3	0	100%	0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0,1%	3	3	0	100%	0%
OFICINA TICS	1,4%	54	51	3	94%	6%
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	1,4%	54	51	3	94%	6%
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	51,6%	1970	1734	236	88%	12%
ASISTENCIA TECNICA	23,1%	880	755	125	86%	14%
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	12,3%	471	407	64	86%	14%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	12,8%	489	461	28	94%	6%
ESCENARIOS DE RIESGO	1,8%	70	64	6	91%	9%
ESTUDIOS Y DISEÑOS	1,3%	49	36	13	73%	27%
MONITOREO DE RIESGO	0,2%	7	7	0	100%	0%
SIG	0,1%	4	4	0	100%	0%
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	0,0%	0	0	0	0%	0%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	10,4%	398	379	19	95%	5%
ALMACEN	0,2%	9	9	0	100%	0%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1,4%	55	51	4	93%	7%
ATENCION AL CIUDADANO	0,3%	10	10	0	100%	0%
CONTABILIDAD	0,9%	36	36	0	100%	0%

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

GESTION ADMINISTRATIVA	0,4%	14	12	2	86%	14%
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	4,3%	164	164	0	100%	0%
GESTION DOCUMENTAL	0,4%	17	16	1	94%	6%
GESTION TALENTO HUMANO	1,3%	50	47	3	94%	6%
PAGOS	1,0%	38	30	8	79%	21%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0,2%	6	5	1	83%	17%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	9,5%	361	339	22	94%	6%
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	0,3%	13	13	0	100%	0%
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	3,4%	129	129	0	100%	0%
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	1,0%	40	35	5	88%	13%
SERVICIOS DE LOGISTICA	0,1%	2	2	0	100%	0%
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	1,5%	56	50	6	89%	11%
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	1,6%	60	57	3	95%	5%
SUBD. PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	1,6%	61	53	8	87%	13%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	13,7%	524	504	20	96%	4%
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	1,8%	68	66	2	97%	3%
COMUNICACIONES	0,2%	9	9	0	100%	0%
EDUCACION E INVESTIGACION	0,7%	28	28	0	100%	0%
GESTION LOCAL	1,6%	62	62	0	100%	0%
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	0,1%	3	3	0	100%	0%
OBRAS DE MITIGACION	1,5%	56	47	9	84%	16%
REASENTAMIENTOS	6,2%	235	229	6	97%	3%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	0,4%	17	16	1	94%	6%
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	1,2%	46	44	2	96%	4%
TOTAL	100,0%	3817	3471	346	91%	9%

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 31 de diciembre de 2020, es decir aquellos radicados que sobrepasaron esta fecha se constató que tuvieran la posibilidad por temidos de ser respondidas en el 2021.



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

Tabla 4. Radicados en trámite por dependencia 2020-II

DEPENDENCIA	A TIEMPO PARA RTA	VENCIDO SIN RTA	TOTAL GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL	1	0	1
DIRECCION GENERAL	1	0	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	0	0	0
GESTION CONTRACTUAL	0	0	0
GESTION PRECONTRACTUAL	0	0	0
GESTION PREDIAL	0	0	0
OFICINA ASESORA JURIDICA	0	0	0
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	0	0	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	0	0	0
PLANEACION INSTITUCIONAL	0	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	0
OFICINA TICS	0	0	0
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	0	0	0
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	89	0	89
ASISTENCIA TECNICA	16	0	16
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	2	0	2
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	58	0	58
ESCENARIOS DE RIESGO	0	0	0
ESTUDIOS Y DISEÑOS	0	0	0
MONITOREO DE RIESGO	0	0	0
SIG	0	0	0
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	13	0	13
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0	0
ALMACEN	0	0	0
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0	0
ATENCION AL CIUDADANO	0	0	0
CONTABILIDAD	0	0	0
GESTION ADMINISTRATIVA	0	0	1
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	0	0	0
GESTION DOCUMENTAL	0	0	0
GESTION TALENTO HUMANO	0	0	0
PAGOS	0	0	0
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	0	0	0

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


SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0	0	0
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	0	0	0
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	0	0	0
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	0	0	0
SERVICIOS DE LOGISTICA	0	0	0
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	0	0	0
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	0	0	0
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	0	0	0
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	0	0	0
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	0	0	0
COMUNICACIONES	0	0	0
EDUCACION E INVESTIGACION	0	0	0
GESTION LOCAL	0	0	0
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	0	0	0
OBRAS DE MITIGACION	0	0	0
REASENTAMIENTOS	0	0	0
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	0	0	0
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	0	0	0
TOTAL	90	0	90

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


* Nota: No obstante los anteriores radicados contaban con el los términos para ser respondidos de acuerdo a su fecha de radicación superando el 31 de diciembre de 2020 y que para el presente informe se analizan con la categoría a tiempo para la respuesta, se recomienda revisar con corte a 24/02/2021 el estado de dichos radicados ya que puede presentarse el evento que para el momento de presentación de este informe se encuentren vencidos.

Tabla 5. Cálculo del porcentaje de eficiencia por tipos de solicitudes (Finalizadas).


TIPOS DE SOLICITUDES RADICADAS AL IDIGER CON CORTE A 30 DE JUNIO DE 2020	PORCENTAJE DE ASIGNACION SOBRE EL TOTAL DE PQRS DE LA ENTIDAD	TOTAL GENERAL ASIGNADAS	RESPUESTAS OPORTUNAS	RESPUESTAS VENCIDAS	EFICIENCIA (%)	INEFICIENCIA (%)	EN TRÁMITE
ADECUACIÓN DE PREDIOS DESOCUPADOS	1,2%	48	47	1	97,9%	2,1%	0
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	0,2%	8	8	0	100,0%	0,0%	0

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


CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE LOGISTICAS PARA EVENTOS DE AGL	0,0%	1	1	0	100,0%	0,0%	0
CERTIFICADO RIESGO	19,1%	747	681	66	91,2%	8,8%	0
CONCEPTO PLANES PARCIALES	0,4%	17	15	2	88,2%	11,8%	
CONCEPTO TECNICO AMENAZA RUINA	1,1%	42	38	1	90,5%	2,4%	3
CONCEPTO TECNICO LEGALIZACION DE BARRIOS	1,0%	38	26	11	68,4%	28,9%	1
CONCEPTO TECNICO LICENCIAS URBANISTICAS	9,2%	361	287	9	79,5%	2,5%	65
CONCEPTO TÉCNICO REGULARIZACIÓN DE BARRIOS	0,7%	28	25	2	89,3%	7,1%	1
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	1,3%	52	49	2	94,2%	3,8%	1
CONVALIDACIÓN TRD ARCHIVO BOGOTÁ	0,0%	1		1	0,0%	100,0%	0
COPIAS O ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA	0,6%	23	22	1	95,7%	4,3%	0
CREACION USUARIOS Y CAPACITACIONES SUGA, SIRE Y SURR	0,8%	32	30	2	93,8%	6,3%	0
DEMANDAS	0,6%	24	21	3	87,5%	12,5%	0
DENUNCIAS POR HECHOS DE CORRUPCION	0,2%	8	8	0	100,0%	0,0%	0
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACI	0,2%	8	7	1	87,5%	12,5%	0
ENTREGA INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	0,4%	15	14	1	93,3%	6,7%	0
ENTREVISTAS MEDIOS DE COMUNICACIÓN O ESTUDIANTES	0,2%	6	6	0	100,0%	0,0%	0
INFORMACION ACTIVIDADES LIMPIEZA Y COMPLEMENTARIOS CANALES Y	0,1%	5	5	0	100,0%	0,0%	0
INFORMACIÓN CONSEJOS LOCALES GESTIÓN DEL RIESGO	0,2%	8	7	1	87,5%	12,5%	0
INFORMACION DE JUZGADOS	0,6%	24	21	3	87,5%	12,5%	0

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

INFORMACIÓN ENTREGA AYUDAS HUMANITARIAS NO PECUNIARIA Y/O SU	0,2%	7	6	1	85,7%	14,3%	0
INFORMACION ESTRATEGIA DISTRITAL DE RTA-MARCO DE ACTUACIÓN	0,0%	1	1	0	100,0%	0,0%	0
INFORMACION GEOGRÁFICA MAPAS, COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAF	0,4%	14	13	1	92,9%	7,1%	0
INFORMACION INUNDACION, REMOCIÓN MASA, SÍSMICO, TECNOLO Y CC	1,0%	38	36	2	94,7%	5,3%	0
INFORMACIÓN O VERIFICACIÓN A SISTEMAS DE TRANSP. VERTICAL Y	1,5%	57	54	3	94,7%	5,3%	0
INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	0,5%	18	17	1	94,4%	5,6%	0
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	4,7%	184	175	9	95,1%	4,9%	0
INFORMACION PROYECTOS INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS D	0,0%	1	1	0	100,0%	0,0%	0
INFORMACION REDES DE MONITOREO, HIDROME O ACEL.	0,2%	8	8	0	100,0%	0,0%	0
INFORMACION SOBRE ENTIDAD	13,7%	537	492	42	91,6%	7,8%	3
INFORMACION SOBRE ESTUDIOS O MONITOREOS EN EJECUCIÓN	0,4%	14	13	1	92,9%	7,1%	0
INFORMACIÓN SOBRE IMPLM. DE SISTEMAS DE ALERTA	0,0%	1	1	0	100,0%	0,0%	0
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CANALES Y QUEBRADAS	0,1%	3	3	0	100,0%	0,0%	0
PETICION ENTRE AUTORIDADES	0,4%	17	15	2	88,2%	11,8%	0
PLANES ESCOLARES DE GESTIÓN DEL RIESGO	0,3%	13	13	0	100,0%	0,0%	0
QUEJA	0,3%	12	11	1	91,7%	8,3%	0
RECLAMO	0,2%	6	2	4	33,3%	66,7%	0
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	5,6%	219	198	21	90,4%	9,6%	0

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

REVISION ASESORIA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE RESPUESTA EIR	0,1%	4	3	1	75,0%	25,0%	0
REVISIÓN PEC OCASIONALES	0,1%	4	4	0	100,0%	0,0%	0
REVISION PEC PARQUES DE DIVERSIONES, ATRACCIONES Y DISPOSITIVOS DE E.	1,4%	54	51	3	94,4%	5,6%	0
REVISIÓN PEC PERMANENTES	0,2%	7	7	0	100,0%	0,0%	0
REVISIÓN ESTUDIOS FASE I, FASE II	0,9%	36	29	7	80,6%	19,4%	0
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	0,3%	10	9	1	90,0%	10,0%	0
SOL. PETICIÓN CARÁCTER PREFERENTE	0,0%	1	1	0	100,0%	0,0%	0
SOLICITUD CAPACITACIÓN RELACIONADA CON AGLOMERACIONES, SUGA	0,5%	21	21	0	100,0%	0,0%	0
SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO (CAMARA Y SENADO)	0,2%	6	5	1	83,3%	16,7%	0
SOLICITUD DE INFORMACION DE CONCEJO	1,6%	62	57	5	91,9%	8,1%	0
SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ORGANIZACION PARA LA RESPUESTA	0,9%	34	32	2	94,1%	5,9%	0
SOLICITUD INFORMACION SANEAMIENTO Y ADQUISICION PREDIAL	3,4%	131	125	6	95,4%	4,6%	0
SOLICITUD SESIONES DE FORMACION O CAPACITACION GESTION DEL R	0,1%	2	2	0	100,0%	0,0%	0
SOLICITUDES DE CAPACITACIÓN RELACIONADAS CON EL MANEJO DE EM	0,1%	5	4	1	80,0%	20,0%	0
SOLICITUDES DEL SINDICATO	0,3%	13	11	2	84,6%	15,4%	0
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA	1,2%	47	46	1	97,9%	2,1%	0
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PROCESO ENAJENACION VOLUNTARIA	5,8%	226	218	8	96,5%	3,5%	0

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

SOLICITUDES RELACIONADAS CON SIMULACROS O SIMULACIONES	0,3%	11	11	0	100,0%	0,0%	0
VISITA TÉCNICA E INFORMES	15,0%	588	458	113	77,9%	19,2%	17
Total general	100,0%	3908	3471	346	88,8%	8,9%	91

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

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

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.

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.

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

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.**

Como resultado del informe del primer semestre de 2020 la Oficina de Control Interno formuló la siguiente Observación: “1. Debilidades frente al cumplimiento de las funciones del Defensor del Ciudadano IDIGER, no acorde con lo establecido en el Decreto 371 de 2010 y Decreto 847 de 2019, a consecuencia de posibles fallas en seguimientos, reportes y publicaciones, situación que podría dar origen a sanciones por parte de entes de control.”

Teniendo en cuenta lo anterior la Subdirección de Reducción de Riesgo y Adaptación al Cambio Climático, formulo dos acciones en el plan de mejoramiento institucional así:

Acción correctiva SEGPQRS20-1: “Llevar a los Comités de Gestión y Desempeño evidencias del desarrollo y cumplimiento de las funciones del Defensor del Ciudadano durante la vigencia 2020.” (Plan de mejoramiento institucional con corte a 24/02/2021)

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

Acción correctiva SEGPQRS20-2: “Publicar en la página web del IDIGER el informe del defensor del ciudadano teniendo en cuenta las fechas definidas en los lineamientos descritos en el manual operativo del defensor del ciudadano.” (Plan de mejoramiento institucional con corte a 25/02/2021)

Condición:

De acuerdo con los criterios anteriormente mencionados la figura del defensor del ciudadano será ejercida por el representante legal o por quien este delegue (Decreto 847 de 2019) no obstante lo anterior, 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.

1) La Oficina de Control Interno solicitó al mencionado servidor, mediante comunicación interna 2021IE757 del 18 de febrero de 2021 las evidencias relacionadas con el avance de las acciones SEGPQRS20-1 y SEGPQRS20-2, con el fin de verificar su cumplimiento, así como la implementación de las funciones establecidas para el defensor del ciudadano en el Decreto 847 de 2019.

Respecto a la acción SEGPQRS20-2, la Subdirección de Reducción de Riesgo y Adaptación al Cambio Climático, mencionó que:


“Se desarrolló el informe semestral del Defensor del Ciudadano para el segundo semestre del año 2020, teniendo en cuenta las funciones asignadas al Defensor del Ciudadano descritas en el decreto 847 de 2019. Este informe se encuentra publicado en la página web del IDIGER, desde el mes de enero, Ruta: Atención a la ciudadanía - Defensor del ciudadano, y se ha realizado la actualización general de datos de la página”

La Oficina de Control Interno revisó la información publicada en la página web de la entidad con el objetivo de evidenciar *los informes y documentos técnicos* producidos por del Defensor del ciudadano, observando que en el apartado denominado *“Atención al ciudadano – Defensor del Ciudadano”* se publicaron los siguientes documentos:

1. Informe semestral defensor del ciudadano julio – diciembre de 2020
2. Informe defensor del ciudadano 2020 (...)

De acuerdo con la información publicada en la sección *“Atención al ciudadano – Defensor del Ciudadano”*, **es posible evidenciar el cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019 mencionadas anteriormente**, específicamente la establecida en el artículo 14, numeral 6 “informes”, correspondiente al periodo junio -diciembre de 2020 y relacionada con la causa de la acción SEGPQRS20-2 del plan de mejoramiento institucional.

2) Respecto a la acción SEGPQRS20-1, la Subdirección de Reducción de Riesgo y Adaptación al Cambio Climático, mencionó que:

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

“Se elaboró el documento en Power Point que se presentará ante el Comité de Gestión y Desempeño. Se solicitó a la Oficina Asesora de Planeación la inclusión del tema: Defensor del Ciudadano, dentro de la agenda del próximo comité y se remitió la presentación en PPT”

Teniendo en cuenta lo anterior, y con el fin de evidenciar la ejecución del seguimiento que **debe efectuar el Representante legal del IDIGER** al cumplimiento de las obligaciones del Defensor del Ciudadano del IDIGER mediante el “Comité directivo” o la instancia que se considere pertinente (**Decreto 847 de 2019, Artículo 13, Parágrafo 3**) y teniendo en cuenta que la instancia “Comité directivo”, se homologa según la normatividad legal vigente con el **Comité de Gestión y Desempeño Institucional creado en el IDIGER mediante la Resolución 141 del 13 de marzo de 2019**, como “*órgano rector, articulador y ejecutor, a nivel institucional, de las acciones y estrategias para la correcta implementación, operación, desarrollo, evaluación y seguimiento del Modelo Integrado de Planeación y Gestión*” (Resolución 141 de 2019, artículo 2), encargado de “**aprobar y hacer seguimiento por lo menos una vez cada tres meses a las acciones y estrategias adoptadas para la operación del Modelo Integrado de Planeación y Gestión - MIPG**”, la Oficina de Control Interno revisó las actas de reunión de esta instancia producidas en el periodo comprendido entre el mes de julio hasta el mes de diciembre de 2020, 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, en el periodo comprendido entre el mes de julio hasta el mes de diciembre de 2020, el Comité de Gestión y Desempeño Institucional realizó siete (7) reuniones, generando las actas del 18/08/2020, 03/09/2020, 15/09/2020, 23/09/2020, 02/12/2020, 10/12/2020 y 28/12/2020; realizando seguimiento a las funciones del defensor del ciudadano en la reunión del 18/08/2020 “*Presentar a los miembros del comité el Informe Defensor del Ciudadano Decreto 847 de 2019 y aprobación del Plan de Austeridad del Gasto 2020*”:


(...) 3. Informe Defensor del ciudadano. La Secretaria Técnica, sede la palabra al Ingeniero Lindón Losada para que presente el Informe Defensor del ciudadano, lo cual efectúa de la siguiente manera: Desarrollo de las Funciones (...)

Se observó que el tema se incluyó en el orden del día, dando al conocer el desarrollo de las funciones del Defensor del ciudadano del IDIGER, así mismo se efectuó el seguimiento correspondiente a la totalidad de obligaciones del Defensor del Ciudadano del IDIGER descritas en el **Decreto 847 de 2019 Art. 14 Funciones del Defensor de la Ciudadanía**, teniendo en dicho seguimiento es una obligación establecida para esta instancia y que las obligaciones del defensor del ciudadano 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.

Recomendación:

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

Se recomienda que en las próximas reuniones del Comité de Gestión y Desempeño Institucional del IDIGER para la vigencia 2021 se realice el seguimiento correspondiente a la totalidad de obligaciones del Defensor del Ciudadano del IDIGER descritas en el **Decreto 847 de 2019 Art. 14 Funciones del Defensor de la Ciudadanía**, **así mismo** dejar evidencia en el acta las observaciones o recomendaciones taxativas del Comité, frente al cumplimiento de dichas funciones si aplica.

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

5.3 Denuncias por actos de corrupción.

Criterio:

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

Condición:

Se observó que la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios comunicó a la Oficina de Control Interno mediante comunicación interna cordis 2020IE2728 del 22 de julio de 2020, las siguientes peticiones, quejas, reclamos o sugerencias relacionadas con posibles hechos de corrupción en el período comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2020:

Petición No.1. Registro de petición 1967752020 del 3/08/2020, el peticionario solicita al IDIGER: *“DE LA MANERA MAS ATENTA SOLICITO VERIFICAR LA CERTIFICACION REALIZADA AL SISTEMA DE TRANSPORTE VERTICAL DEL EDIFICIO TORRE ALTA P.H. UBICADO EN LA CRA 8 # 65-57 APTO 502, EN LA LOCALIDAD DE CHAPINERO DE LA CIUDAD DE BOGOTA, LA ADMINISTRACION EN CABEZA DE LA SRA. MARIA ELVIRA BUIRAGO NO REALIZO NI GESTIONO LA CORRESPONDIENTE CERTIFICACION DEL SISTEMA DURANTE EL 2019 Y LO QUE VA DEL 2020.*

La Subdirección de manejo de Emergencias y Desastres respondió mediante comunicación 2020EE7598 del 14/08/2020: *“La visita de verificación se realizará (...) el día 21 de agosto de 2020 a las 9.00 a.m.”*, por lo que se evidenció respuesta de fondo al peticionario.

Petición No.2. Número de petición 244576020 del 16/09/2020, el peticionario solicita al IDIGER: *“FAVOR REVISAR LA ESTRUCTURA DEL EDIFICIO , UBICADO EN LA CALLE 13 SUR NO 24 H 78 A RAIZ QUE ES UN RIEGO PAQRA LOS VECINOS , POR QUE NO FUE CINSTRIUIDO ADECUADAMENTE FAVOR REVISAR”.*


La Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático respondió mediante comunicación 2020EE9647 del 06/10/2020: *“(...) se emitió el diagnostico técnico DI-14804, documento del que se anexa copia para su información y fines pertinentes”*, por lo que se evidenció respuesta de fondo al peticionario.

Petición No.3. Registro de petición 2958592020 del 25/10/2020, mediante oficio con radicación IDIGER No.2020EE10703 del 28/10/2020 se trasladó por competencia a la Secretaria Distrital de Integración Social.

Petición No.4. Registro de petición 300539020 del 29/10/2020, mediante oficio con radicación IDIGER No.2020EE11909 del 27/11/2020 se dio respuesta al peticionario.

Petición No.5. Registro de petición 3525152020 del 17/12/2020, mediante oficio con radicación IDIGER No.2021EE91 del 06/01/2021 se dio respuesta al peticionario.

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 julio al 31 de diciembre de 2020.

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

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

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

Criterios:

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

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

Condición:


Se observó que la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios remitió copia de los informes de PQRS producidos por esta dependencia entre julio hasta diciembre de 2020 a través del link <https://drive.google.com/drive/folders/0AJQmeNbjVQ2BUk9PVA>, del 23 de febrero de 2021 (sin comunicación interna)

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 julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre 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)

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

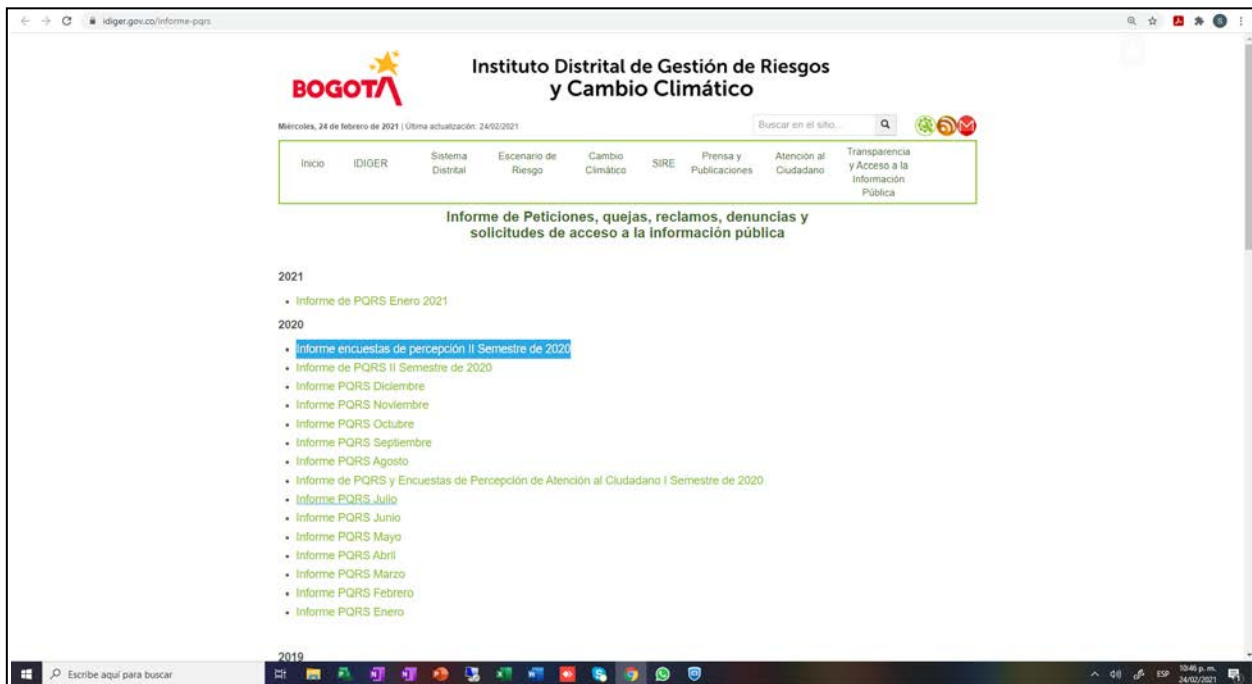
Criterio:

Según lo establecido en la Ley 1712 de 2014 *"Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones"*, articulada por el Ministerio de Tecnologías de la Información y la Comunicación con la Estrategia de Gobierno en Línea mediante la Resolución 3564 del 31 de diciembre de 2015 *"Por la cual se reglamentan los artículos 2.1.1.2.1.1, 2.1.1.2.1.11,*

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

2.1.1.2.2.2 y el párrafo 2 del artículo 2.1.1.3.1.1 del Decreto 1081 de 2015”, se estableció que los sujetos obligados deben publicar en la página principal en la sección “*Transparencia y acceso a la información pública*” “...un informe de todas las peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información recibidas y los tiempos de respuesta relacionados, junto con un análisis resumido de este mismo tema ...”

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




Fuente: Sección transparencia y acceso a la información pública.

Condición:

Se observó que la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios remitió a la Oficina de Control “*Informe de Encuestas de Percepción de Atención al Ciudadano del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático- IDIGER II Semestre de 2020*” (periodo comprendido entre el 1 de julio al 31 de diciembre de 2020).

Recomendación:

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

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

5.4.3 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 estos son los procesos disciplinarios relacionados con la emisión de respuestas extemporáneas o sin respuesta:

EXPEDIENTE No.	CONDUCTA – DETALLE	ETAPA	DEPENDENCIA INVOLUCRADA
1	Posible Respuesta extemporánea a petición presentada por servidor público en el año 2020	Indagación Preliminar – Averiguación de responsables	Gestión Documental
2	Posible desatención a petición presentada por un servidor público en el año 2020	Indagación Preliminar – Averiguación de responsables	Oficina Asesora Jurídica
3	Posible incumplimiento en los términos para dar respuesta a peticiones presentadas en el primer semestre 2019	Indagación Preliminar – Averiguación de responsables	Oficina Asesora Jurídica y Oficina de Tics
4	Posible incumplimiento en los términos para dar respuesta a peticiones presentadas entre el 1 de junio de 2018 al 30 de abril de 2019	Investigación Disciplinaria	Subdirección de Análisis
5	Posible incumplimiento en términos para dar respuesta a peticiones presentadas durante la vigencia 2017	Investigación Disciplinaria	Subdirección de Análisis
6	Posible incumplimiento en términos para dar respuesta a peticiones presentadas durante la vigencia 2017	Investigación Disciplinaria	Subdirección de Análisis del Riesgo, Subdirección de Reducción del riesgo y Subdirección de Manejo de Emergencias y Desastres


Frente al particular la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, desde su función preventiva en Control Interno Disciplinario ha realizado talleres donde se realizan las respectivas recomendaciones sobre los controles y pertinencia de las respuestas sobre PQRS para minimizar incumplimientos al respecto, así como TIPS mediante correo institucional.

6. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES

De acuerdo a las tablas de datos presentadas, se puede evidenciar un cambio en la distribución por canales con respecto al primer semestre de 2020, mientras en este periodo el canal escrito presentó el mayor porcentaje de ingreso de PQRS, seguido por el canal virtual, para el segundo semestre de 2021 la tendencia se cambió siendo el canal virtual el más usado por los grupos de valor para la radicación de PQRS.

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 primer semestre 2020*, se observó en términos generales, un incremento general de la eficiencia por dependencia en el segundo semestre de 2020, la atención general de las PQRS en la entidad mejoró pasando el 82% (eficiencia) del periodo anterior al 91% en el presente periodo.

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

A continuación, se presentan los resultados, respecto a la eficiencia en la gestión de las PQRS por dependencia respecto al primer semestre de 2020 como se indica en la siguiente tabla:


DEPENDENCIA	RESPUESTAS OPORTUNAS 2020-I	RESPUESTAS OPORTUNAS 2020-II	RESPUESTAS VENCIDAS 2020 -I	RESPUESTAS VENCIDAS 2020-II	EFICIENCIA (%) 2020-I	EFICIENCIA (%) 2020-II
DIRECCIÓN GENERAL	45	123	20	10	66%	92%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	175	265	23	30	81%	90%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	55	73	7	6	86%	92%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	3	0	0	100%	100%
OFICINA TICS	27	51	2	3	66%	94%
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	1772	1734	201	236	81%	88%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	281	379	12	19	91%	95%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	343	339	83	22	77%	94%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	362	504	20	20	81%	96%
TOTAL	3065	3471	368	346	82%	91%

6.2 RECOMENDACIONES

Dado el cambio en la distribución por canales durante el segundo semestre de 2020 en donde el 72% de las PQRS se recibieron por medios virtuales, se recomienda tener en cuenta en la política de atención al ciudadano del IDIGER los recientes cambios establecidos en la Ley 1437 de 2011, modificada por la Ley 2080 de 2020, ya que indica:

“ARTÍCULO 1. Modifíquense los numerales 1 y 9 y adiciónense los numerales 10 y 11 al artículo 5º 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:

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

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.


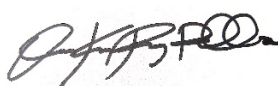
10. Identificarse ante las autoridades a través de medios de autenticación digital.

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 requirente, para de este modo poder brindar una atención de calidad, eficiente y oportuna, lo anterior con el fin de evitar investigaciones y sanciones disciplinarias por el posible incumplimiento de lo establecido en el artículo 38, numeral 39, de la Ley 1952 de 2019 “Por medio de la cual se expide el código general disciplinario se derogan la ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario.”

Se recomienda revisar con corte a 24/02/2021 el estado de los radicados en trámite, asegurando su respuesta de acuerdo a tiempos y lineamientos establecidos, ya que serán considerados en el informe del periodo siguiente.

Nota: Los resultados de este informe y las evidencias obtenidas de acuerdo con los criterios definidos, se refieren a los documentos aportados y verificados, no se hacen extensibles a otros soportes.

Elaborado por		Revisado y Aprobado por	
			
SERGIO ANDRÉS NAVARRO HERNÁNDEZ Profesional Oficina de Control Interno		DIANA KARINA RUIZ PERILLA Jefe Oficina de Control Interno.	
Fecha:	25/02/2021	Fecha:	25/02/2021