



COMUNICACIÓN INTERNA

PARA DIRECTOR GENERAL, SUBDIRECTORES, JEFES DE OFICINAS Y LIDERES DE PROCESOS.

DE ANA LUCIA BACARES TOLEDO
Jefe de Oficina de Control Interno

ASUNTO Informe Semestral de Seguimiento y Evaluación PQRS Primer Semestre 2024

Fecha 19 de julio 2024

Cordial saludo,

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a su rol de evaluación y seguimiento y de acuerdo con el Programa Anual de Auditoría vigencia 2024, de manera atenta remite para su conocimiento y fines pertinentes, 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 durante el primer semestre de 2024.

Así mismo se envía copia de la base de datos del sistema CORDIS remitida por la Subdirección Corporativa mediante comunicación interna 2024IE3263 del 03 de julio de 2024 y presentada a la OCI (Detalle de las PQRS en donde se indica: número del radicado, responsable, fecha de radicación, fecha límite de respuesta, fecha de culminación), como parte integral del informe.


Cordialmente,

ANA LUCIA BACARES TOLEDO
Jefe de la Oficina de Control Interno

Proyectó: Ana Lucia Bacares- Jefe Oficina de Control Interno.
Revisó y aprobó: Ana Lucia Bacares- Jefe Oficina de Control Interno.

Anexo: Informe de Seguimiento y Evaluación PQRS primer semestre de 2024
Matriz de Excel PQRS (Enero-Junio de 2024)



 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 1 de 18
		Vigente desde:
		28/09/2021

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2024.

1. OBJETIVO GENERAL.

Realizar el informe semestral de seguimiento y evaluación 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 2024.


2. ALCANCE.

Informe semestral de seguimiento y evaluación efectuada a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias – PQRS, durante el periodo de evaluación comprendido entre el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2024, a partir de la información suministrada por los siguientes responsables:

- Subdirector Corporativo(E) – Atención al Ciudadano.
- Jefe Oficina Control Disciplinario Interno.
- Defensor al Ciudadano (Subdirector para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático).

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”.
- 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.
- Decreto 371 de 2010 “Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”. Artículo 3, numerales 1 y 3.
- Decreto 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”.
- 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”.
- 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).


	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 2 de 18
		Vigente desde:
		28/09/2021

- Circular 055 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que tiene como asunto Socialización y expedición del Manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital y lineamientos para la presentación de informes de los defensores de la ciudadanía.
- Circular 011 del 18 de mayo de 2022 de la Secretaria General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, mediante la cual "los términos de respuesta de los derechos de petición serán los establecidos en la Ley 1437 de 2011 modificada por la Ley 1755 de 2015".
- Manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito capital versión 01 de la Secretaria General, aplicable a las entidades del Distrito Capital y expedido mediante circular 055 de 2021.
- Base de datos del sistema CORDIS remitida por la Subdirección Corporativa mediante comunicación interna el día 03/07/2024 mediante comunicación interna 2024IE3263 donde se muestra: (Detalle de las PQRS en donde se indica el número del radicado, el responsable, fecha de radicación, fecha límite de respuesta, fecha de cierre en CORDIS), la cual se anexa al presente informe del cual hace parte integral.

4. METODOLOGÍA.

Para la realización del presente informe, la Oficina de Control Interno remitió solicitudes de información a la Subdirección Corporativa - Atención al Ciudadano, Oficina de Control Disciplinario Interno y a la Subdirección de Reducción del Riesgo - Defensor del ciudadano, relacionadas con la atención de PQRS durante el primer semestre de 2024 de la siguiente manera:

1. Se solicitó a la Subdirección Corporativa mediante comunicación interna 2024IE3214 del 27/06/2024: **a)** remitir copia de las encuestas de percepción realizadas a través del módulo de atención al ciudadano en el período comprendido entre el 1 de enero al 30 de junio de 2024 y sus resultados, **b)** remitir copia de los informes mensuales de PQRS producidos por el IDIGER, así como las evidencias de su radicación a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y a la Veeduría Distrital, de acuerdo con lo establecido en el Decreto 371 de 2010. **c)** remitir en formato Excel copia de la base de datos del aplicativo CORDIS, donde se relacione las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS interpuestas por la ciudadanía durante el primer semestre de la vigencia 2024 (entre el 1 de enero hasta el 30 de junio de 2024) de cada dependencia del IDIGER, Dicha información fue suministrada mediante comunicación interna 2024IE3263 del 03 de julio de 2024.
2. Se solicitó a la Oficina de Control Disciplinario Interno mediante comunicación interna 2024IE3217 del 27/06/2024 Indicar el número de procesos disciplinarios que durante el período de evaluación se hayan adelantado por la Oficina de Control Disciplinario Interno 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, también se solicitó señalar de manera expresa en un cuadro resumen las peticiones, quejas, reclamos o sugerencias, relacionadas con posibles hechos de corrupción dirigidas al IDIGER en el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024 y sus respuestas. Esta información fue suministrada mediante comunicación interna 2024IE3527 del 18 de julio de 2024.
3. Con relación al Defensor del Ciudadano se solicitó al subdirector de Reducción y Adaptación al Cambio Climático mediante comunicación interna 2024IE3019 del 18/06/2024, presentar las evidencias de su gestión respecto de las PQRS para el periodo comprendido entre el 01 de enero al 30 de junio de 2024. Respuesta que fue entregada mediante comunicación interna 2024IE3311 del 04 de julio de 2024.
4. Por último, se realizó revisión de la información publicada en la página web de la entidad en cumplimiento de la Resolución 1519 de 2020 y la Ley 1712 de 2014.

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 3 de 18
		Vigente desde:
		28/09/2021

A partir de estos requerimientos, el equipo de la Oficina de control Interno adelantó el correspondiente informe de seguimiento y evaluación independiente con el fin de evaluar los criterios normativos aplicables a cada caso, a través de pruebas de auditoría como la revisión y análisis de la información de bases de datos oficiales, y la verificación de evidencias presentadas por los responsables de proceso, con el fin de determinar el cumplimiento y generar los correspondientes hallazgos, recomendaciones y conclusiones derivadas de la ejecución del ejercicio del seguimiento.

5. DESARROLLO

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

Con el fin de verificar el cumplimiento respecto a la oportunidad en las respuestas emitidas por el IDIGER durante el primer semestre de 2024, se analizó la información remitida por la Subdirección De Gestión Corporativa mediante comunicación interna 2024IE3263 del 03 de julio de 2024, con el fin de determinar el comportamiento general de las PQRS y el cumplimiento de los tiempos de respuesta.

En la tabla 1, se muestra la distribución por canales de atención, de acuerdo con la cantidad de PQRS recibidas durante el primer semestre de 2024, con el fin de conocer el canal de mayor uso y adicionalmente conocer la totalidad de PQRS atendidas durante el periodo de evaluación por la entidad.

Tabla 1. Distribución por canales de atención de las PQRS 2024-I.

TIPO DE ATENCIÓN	CANAL	TIPO	TRIMESTRE I	TRIMESTRE II	TOTAL	%
CON TÉRMINOS PARA LA RESPUESTA DEFINIDOS	Escrito	Correo Certificado	10	0	10	0,15%
		Escrito por Ventanilla	676	714	1390	21,36%
	Virtual	Correo defensor del ciudadano	0	0	0	0,00%
		Correo Electrónico Institucional	2114	1941	4055	62,30%
		Correo Notificación Judicial	2	0	2	0,03%
		Módulo PQRS	319	316	635	9,76%
		Redes Sociales	0	0	0	0,00%
		SDQS	276	137	413	6,35%
		Telefónico	0	0	0	0,00%
		VUC	1	3	4	0,06%
	No especificado	No especificado	0	0	0	0,00%
	TOTAL			3398	3111	6509

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

Durante el primer semestre de la vigencia 2024 la entidad recibió un total de **6.509** solicitudes catalogadas como PQRS, de las cuales, 3.398 se recibieron durante el primer trimestre del año y 3.111 se recibieron en el segundo trimestre, siendo el correo electrónico institucional el canal de mayor utilización por los diferentes tipos de clientes de la entidad con un 62,30%, seguido por el canal escrito por ventanilla con el 21,36%; en contraste con lo anterior, durante el periodo de evaluación los canales de redes sociales y telefónico no fueron utilizados.

En la tabla 2, se muestra la distribución de PQRS por cada una de las dependencias y sus grupos funcionales:



**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS
PRIMER SEMESTRE DE 2024**

Código: EI-FT-56

Versión: 3

Página: 4 de 18

Vigente desde:

28/09/2021

Tabla 2. Distribución de PQRS por dependencias y grupos funcionales

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICACIONES EN TRÁMITE	RADICACIONES FINALIZADAS	RADICACIONES SIN ASIGNAR	TOTAL GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL	3	125	0	128
DIRECCION GENERAL	3	125	0	128
OFICINA ASESORA JURÍDICA	19	491	0	510
GESTION CONTRACTUAL	13	321	0	334
GESTION PRECONTRACTUAL	0	35	0	35
GESTION PREDIAL	0	37	0	37
OFICINA ASESORA JURIDICA	6	98	0	104
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	3	98	0	101
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3	98	0	101
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	9	0	9
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	9	0	9
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	28	0	28
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0	28	0	28
OFICINA TICS	3	142	2	147
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	3	142	2	147
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	335	3724	43	4102
ASISTENCIA TECNICA	162	1234	0	1396
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERR.	57	315	0	372
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	111	1904	0	2015
ESCENARIOS DE RIESGO	2	42	0	44
ESTUDIOS Y DISEÑOS	0	34	0	34
MONITOREO DE RIESGO	0	162	0	162
SIG	1	8	0	9
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS	2	25	43	70
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA	15	212	1	228
ALMACEN	0	1	0	1
ATENCION AL CIUDADANO	0	3	0	3
CONTABILIDAD	0	2	0	2
GESTION ADMINISTRATIVA	5	25	0	30
GESTION ADMINISTRATIVA – PREDIAL	0	0	0	0
GESTION DOCUMENTAL	1	29	0	30
GESTION TALENTO HUMANO	7	97	0	104
PAGOS	2	28	0	30
PRESUPUESTO	0	1	0	1
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA	0	26	1	27



**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS
PRIMER SEMESTRE DE 2024**

Código: EI-FT-56

Versión: 3

Página: 5 de 18

Vigente desde:

28/09/2021

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICACIONES EN TRÁMITE	RADICACIONES FINALIZADAS	RADICACIONES SIN ASIGNAR	TOTAL GENERAL
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	41	833	2	876
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO	2	25	0	27
GESTION DE AGLOMERACIONES	23	346	0	369
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN	4	55	0	59
SERVICIOS DE LOGISTICA	0	20	0	20
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	0	248	0	248
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL	4	40	0	44
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS	8	99	2	109
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	17	363	0	380
ADECUACION DE PREDIOS	1	49	0	50
COMUNICACIONES	0	2	0	2
EDUCACION E INVESTIGACION	2	34	0	36
GESTION LOCAL	9	94	0	103
OBRAS DE MITIGACION	3	63	0	66
REASENTAMIENTOS	1	59	0	60
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL	0	9	0	9
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO	1	53	0	54
Total general	436	6025	48	6509


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

Según la tabla anterior, las 6.509 peticiones radicadas durante el período de evaluación se encuentran clasificadas principalmente en peticiones "En trámite", "Finalizadas" y "Sin Asignar", distribuidas de la siguiente manera: 436 PQRS se encuentran en trámite, 6.025 PQRS finalizadas y 48 PQRS sin asignar.

Tabla 3. Total general de radicaciones durante primer semestre 2023 (periodo de evaluación)

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICADOS CON FECHA LIMITE DE RESPUESTA 30/06/2024	RADICADOS CON FECHA LIMITE DE RESPUESTA SEGUNDO SEMESTRE 2024	TOTAL GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL	123	5	128
OFICINA JURÍDICA	463	47	510
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	98	3	101
OFICINA DE CONTROL INTERNO	9		9
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	24	4	28
OFICINA TICS	119	28	147
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	3467	635	4102

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 6 de 18
		Vigente desde: 28/09/2021

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICADOS CON FECHA LIMITE DE RESPUESTA 30/06/2024	RADICADOS CON FECHA LIMITE DE RESPUESTA SEGUNDO SEMESTRE 2024	TOTAL GENERAL
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	341	39	380
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	766	110	876
SUBD. CORPORATIVA	214	14	228
Total general	5624	885	6509

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

Teniendo en cuenta la anterior información, se evidencia que el universo de radicaciones allegadas a la entidad durante el primer semestre de 2024 fue de 6.509 PQRS, de las cuales **5.624** peticiones correspondiente al 86,4% tienen fecha límite de respuesta según los términos legales, **a 30 de junio de 2024**; en este sentido, la información objeto de análisis de cumplimiento en oportunidad por parte de la Oficina de Control Interno, hace referencia a los radicados con fecha límite de respuesta a 30 de junio de 2024, por cuanto a continuación se describen las PQRS que fueron atendidas oportunamente y aquellas que excedieron la fecha límite para su respuesta según las peticiones con fecha límite de respuesta durante el primer semestre de la vigencia 2024.

Tabla 4. Cumplimiento de los términos de respuesta de las PQRS a corte 30 de junio de 2024.

PQRS "FINALIZADOS"		PQRS EN "EN TRÁMITE"		PQRS "SIN ASIGNAR"		TOTAL, PQRS CON FECHA LÍMITE DE RESPUESTA AL 30/06/2024	
5.618		6		0		5.624	
En términos	Fuera de términos	En términos	Fuera de términos	En términos	Fuera de términos	En términos	Fuera de términos
5.356	262	6	0	0	0	5.362	262

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

De acuerdo con lo mostrado en la tabla 4, se evidencia que del total de **5.624** PRQS radicadas durante el primer semestre de 2024 con fecha límite de respuesta **a 30/06/24**, el 95,34% correspondiente a 5.362 peticiones, fueron tramitadas cumpliendo el criterio de oportunidad y el **4,66%** correspondiente a **262 peticiones**, **no cumplieron** el criterio de oportunidad según los términos legales establecidos para la respuesta.

Tabla 5. Oportunidad en la respuesta a las PQRS por dependencia a corte 30 de junio de 2024.

DEPENDENCIA	TOTAL DE PQRS TRAMITADAS (SEMESTRE I 2024)	DENTRO DE TÉRMINOS (PERÍODO DE EVALUACIÓN)	FUERA DE TÉRMINOS (PERÍODO DE EVALUACIÓN)	% DE RESPUESTAS DENTRO DE TÉRMINOS	% DE RESPUESTAS POR FUERA DE TÉRMINOS	% DE PQRS RADICADAS CON FECHA LÍMITE DE RESPUESTA A CORTE DE 30 DE JUNIO DE 2024
DIRECCIÓN GENERAL	123	120	3	97,56%	2,44%	2,19%
OFICINA JURÍDICA	463	396	67	85,53%	14,47%	8,23%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	98	95	3	96,94%	3,06%	1,74%



**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS
PRIMER SEMESTRE DE 2024**

Código: EI-FT-56

Versión: 3

Página: 7 de 18

Vigente desde:

28/09/2021

DEPENDENCIA	TOTAL DE PQRS TRAMITADAS (SEMESTRE I 2024)	DENTRO DE TÉRMINOS (PERÍODO DE EVALUACIÓN)	FUERA DE TÉRMINOS (PERÍODO DE EVALUACIÓN)	% DE RESPUESTAS DENTRO DE TÉRMINOS	% DE RESPUESTAS POR FUERA DE TÉRMINOS	% DE PQRS RADICADAS CON FECHA LÍMITE DE RESPUESTA A CORTE DE 30 DE JUNIO DE 2024
OFICINA DE CONTROL INTERNO	9	9	0	100,00%	0,00%	0,16%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	24	24	0	100,00%	0,00%	0,43%
OFICINA TICS	119	118	1	99,16%	0,84%	2,12%
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	3467	3461	6	99,83%	0,17%	61,65%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	341	295	46	86,51%	13,49%	6,06%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	766	694	72	90,60%	9,40%	13,62%
SUBD. CORPORATIVA	214	150	64	70,09%	29,91%	3,81%
TOTAL	5624	5362	262	95,3414%	4,6586%	100%

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

La tabla anterior describe el comportamiento de las diferentes dependencias con relación a la oportunidad de respuesta de las PQRS que les fueron asignadas durante el periodo de evaluación y con fecha límite de respuesta a 30 de junio de 2024, evidenciando el siguiente comportamiento:

- La dependencia que más recibió solicitudes catalogadas como PQRS fue la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático con 3.467 PQRS equivalente al 61,65% del total de las peticiones radicadas, con un índice de oportunidad del 99,83%, seguida de la Subdirección de Manejo de Emergencias y Desastres con 766 equivalente al 13,62% del total de peticiones radicadas y con índice de oportunidad del 90,60%.
- La Subdirección de Manejo de Emergencias y Desastres fue la dependencia con mayor número de peticiones fuera de términos con 72, seguida de la Oficina Jurídica con 67 y la Subdirección Corporativa con 94 respectivamente.
- Durante el primer semestre de la vigencia 2024, la Oficina de Control Disciplinario Interno y la Oficina de Control Interno tuvieron un índice de oportunidad del 100%

No obstante, el porcentaje de cumplimiento en oportunidad evidenciado del 95,34%, una vez verificado el 100% de las PQRS reportadas como vencidas en el aplicativo CORDIS durante el periodo de evaluación, se evidenciaron como vencidas un total de 9 PQRS que a pesar de haber sido tramitadas en términos, no se gestionaron según el procedimiento establecido por la entidad, razón por la cual el cierre en el aplicativo CORDIS fue realizado posterior a la fecha real de respuesta, tal como lo muestra la tabla No. 6.



	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 8 de 18
		Vigente desde:
		28/09/2021

Tabla 6. Peticiones tramitadas dentro de términos con cierres en aplicativo posterior a la fecha límite.

No. RADICADO ENTRADA	DEPENDENCIA RESPONSABLE	FECHA RADICACION	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA RADICADO RESPUESTA	OBSERVACION O.C.I.
2024ER1566	DIRECCION GENERAL	24/01/2024	29/01/2024	2024EE1427	30/01/2024	SOLICITUD PRORROGA PARA DAR RESPUESTA A LA PROPOSICION 088 DE 2024 mediante radicado 2024EE1356, Se responde dentro de términos
2024ER3212	DIRECCION GENERAL	14/02/2024	19/02/2024	2024EE3025	20/02/2024	SOLICITUD PRORROGA PARA DAR RESPUESNTA A LA PROPOSICION 350 DE 2024 - RADICADO 2024ER3212, se responde dentro de términos
2024ER3229	DIRECCION GENERAL	14/02/2024	19/02/2024	2024EE3228	21/02/2024	SOLICITUD PRORROGA PARA DAR RESPUESTA A LA PROPOSICION 353 DE 2024 - RAD. IDIGER 2024ER3229, se responde dentro de términos
2024ER3338	DIRECCION GENERAL	15/02/2024	20/02/2024	2024EE3304	23/02/2024	SOLICITUD DE PRORROGA PARA DAR RESPUESTA A LA PROPOSICION NO 358 DE 2024 RADICADO IDIGER 2024ER3338, se tramita dentro de términos
2024ER3671	DIRECCION GENERAL	20/02/2024	23/02/2024	2024EE3459	27/02/2024	SOLICITUD PRORROGA PARA DAR RESPUESTA A LA PROPOSICION NO 169 DE 2024 - RADICADO IDIGER 2024ER3671, se tramita dentro de términos
2024ER4799	SUBD. DE ANALISIS	5/03/2024	27/03/2024	2024EE5357	28/03/2024	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA
2024ER4879	DIRECCION GENERAL	6/03/2024	11/03/2024	2024EE4583	12/03/2024	SOLICITUD DE PRÓRROGA PARA DAR RESPUESTA A LA PROPOSICIÓN NO 445 DE 2024. RADICADO IDIGER NO. 2024ER4879, se tramita dentro de términos
2024ER8362	DIRECCION GENERAL	30/04/2024	6/05/2024	NA	29/04/2024	Se tramita dentro de términos 29/04/2024, pero el cierre en el aplicativo se genera posterior a la fecha de vencimiento
2024ER8796	SUBD. DE ANALISIS	6/05/2024	21/05/2024	2024EE8288	22/05/2024	SE VERIFICA DOCUMENTO DE SALIDA Y LA RESPUESTA ESTA DENTRO DE TERMINOS, EL CIERRE EN APLICATIVO SE GENERA POSTERIOR A LA FECHA ESTABLECIDA

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

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 9 de 18
		Vigente desde:
		28/09/2021

Por lo anterior, se recomienda a cada dependencia (primera y segunda línea de defensa), a realizar el análisis de las causas particulares del incumplimiento en los términos de respuesta así como las falencias presentadas en el reporte de información en el aplicativo CORDIS y generar las acciones correctivas necesarias, para elaborar el correspondiente plan de mejoramiento, teniendo en cuenta que el Manual Operativo MIPG, establece como "aspectos clave para el sistema de control Interno (SCI) a tener en cuenta por parte de la 1° línea de defensa", la "formulación de planes de mejoramiento, su aplicación y seguimiento para resolver los hallazgos presentados" (MIPG pág., 117), y 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 3, política de operación 4.8.

Tabla 7. Comportamiento de la oportunidad de respuesta con relación a periodos anteriores.

DESCRIPCION	SEMESTRE I 2023	SEMESTRE II 2023	SEMESTRE I 2024	% VARIACION EN RELACION AL SEMESTRE I 2023	% VARIACION EN RELACION AL SEMESTRE II 2023
TOTAL DE PQRS TRAMITADAS	7975	6565	5624	-41,80%	-16,73%
PQRS DENTRO DE TÉRMINOS	7619	6206	5362	-42,09%	-15,74%
PQRS FUERA DE TÉRMINOS	356	359	262	-35,88%	-37,02%

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

Según lo evidenciado en la en la tabla No. 7, se realizó un comparativo entre los datos del primer y segundo semestre de la vigencia 2023 y el primer semestre de 2024 evidenciando una disminución porcentual de 41.8% y 16.7% respectivamente en comparación con las PQRS radicadas durante el periodo de evaluación (I semestre 2024), así como una disminución de las PQRS fuera de términos del 35.9% y 37% respectivamente con relación a los periodos de la vigencia 2023, **lo cual evidencia la efectividad de los controles establecidos para dar cumplimiento en oportunidad a las PQRS radicadas en la entidad.**

5.1.1 VERIFICACIÓN DE LAS PQRS QUE QUEDARON EN ESTADO "EN TRAMITE" AL CIERRE DEL SEMESTRE II 2023


Sumado a los resultados anteriores, los cuales fueron presentados mediante las tablas 1 a la 6, durante el periodo de evaluación (semestre I 2024), también se tramitaron las PQRS que quedaron en estado "En trámite" al finalizar el corte del segundo semestre de la vigencia 2023, rezago que suma un total de 761 peticiones.

De acuerdo con la base de datos presentada por la Subdirección Corporativa y su informe sobre la atención a las PQRS del trimestre I de 2024 el cual fue socializado mediante correo electrónico del 02 de mayo de 2024, de este rezago de peticiones, 707 es decir el 92,90% se respondieron en términos y el 7,10% restante es decir 54 peticiones, se respondieron o cerraron fuera de los términos estipulados, estos datos se deben incluir a la gestión de las PQRS del periodo de evaluación, con el fin de poder generar un análisis al total de PQRS tramitadas durante el semestre, de acuerdo con la información de la base de datos del sistema de correspondencia de la entidad.

Tabla 8. Total, de PQRS gestionadas durante el periodo de evaluación.

DESCRIPCION	TOTAL DE PQRS TRAMITADAS	PQRS DENTRO DE TÉRMINOS	PQRS FUERA DE TÉRMINOS	% DE RESPUESTAS DENTRO DE TÉRMINOS	% DE RESPUESTAS POR FUERA DE TÉRMINOS
PQRS SEMESTRE I 2024	5624	5362	262	95,34%	4,66%
REZAGO SEMESTRE II 2023	761	707	54	92,90%	7,10%
TOTAL	6385	6069	316	95,05%	4,95%

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

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 10 de 18
		Vigente desde:
		28/09/2021

5.2 VERIFICACIÓN DE LA OPORTUNIDAD, INTEGRALIDAD Y PERTINENCIA DE LA RESPUESTA E INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LOS ENTES EXTERNOS DE CONTROL EN EL PERIODO DE EVALUACIÓN.

De acuerdo con lo establecido en la Guía rol de las unidades u oficinas de control Interno, auditoría interna o quien haga sus veces, diciembre de 2018, DAFP Numeral 2.3 Rol de la relación con entes externos de control (Página 19):

..." Las unidades de control interno facilitan la comunicación al órgano de control y verifican aleatoriamente que la información suministrada por los responsables, de acuerdo con las políticas de operación de la entidad¹⁰, sean entregadas bajo los siguientes criterios:

1. Oportunidad: entregar la información en los tiempos establecidos por el organismo de control.
2. Integralidad: dar respuesta a todos y cada uno de los requerimientos con la evidencia suficiente.
3. Pertinencia: información suministrada acorde con el tema solicitado o con el requerimiento específico.

- **OPORTUNIDAD:** Verificada la base de datos suministrada por la Subdirección Corporativa - Atención al ciudadano, de 275 PQRS radicadas por parte de entes de control durante el primer semestre de la vigencia 2024, 256 requerían respuesta a corte 30 de junio de 2024, de las cuales un total de 247 fueron tramitadas en oportunidad y 9 fueron tramitadas fuera de términos con un porcentaje de cumplimiento del 96%, tal como se muestra a continuación mediante la tabla 10.


Tabla 10. Radicados Entes de Control I semestre 2024

ENTE DE CONTROL	TOTAL RADICADOS	RADICADOS QUE REQUERÍAN RESPUESTA	TOTAL RADICADOS EN TERMINOS	RADICADOS FUERA DE TERMINOS	% de cumplimiento
CONTRALORIA DE BOGOTA	30	26	23	3	88%
PROCURADURIA GENERAL	10	9	9	0	100%
VEEDURIA DISTRITAL	14	14	11	3	79%
PERSONERIA DE BOGOTA	97	89	89	0	100%
CONCEJO DE BOGOTÁ	124	118	115	3	97%
TOTAL	275	256	247	9	96%

Fuente: Elaboración de la OCI con base en la información suministrada por la Subdirección Corporativa

Tabla 11. PQRS Entes Externos de Control fuera de términos

RADICADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ENTIDAD REMITENTE	FECHA DE RADICACION	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	No. RADICADO DE RESPUESTA	FECHA RADICADO DE RESPUESTA	OBSERVACION OCI	DIAS FUERA DE TERMINOS
2024ER5056	OFICINA JURIDICA	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	8/03/2024	22/03/2024	NA	26/03/2024	Informativo, se cierra fuera de términos	-4
2024ER5085	OFICINA JURIDICA	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	8/03/2024	22/03/2024	NA	26/03/2024	Informativo, se cierra fuera de términos	-4
2024ER5130	OFICINA JURIDICA	CONTRALORIA DE BOGOTÁ	8/03/2024	22/03/2024	NA	26/03/2024	Informativo, se cierra fuera de términos	-4

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 11 de 18
		Vigente desde: 28/09/2021

RADICADO	DEPENDENCIA RESPONSABLE	ENTIDAD REMITENTE	FECHA DE RADICACION	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	No. RADICADO DE RESPUESTA	FECHA RADICADO DE RESPUESTA	OBSERVACION OCI	DIAS FUERA DE TERMINOS
2024ER1899	OFICINA JURIDICA	VEEDURÍA DISTRITAL	30/01/2024	13/02/2024	NA	23/02/2024	Informativo, se cierra fuera de términos	-10
2024ER5159	OFICINA JURIDICA	VEEDURIA DISTRITAL	11/03/2024	26/03/2024	2024EE6590	17/04/2024	Se responde fuera de términos	-22
2024ER7712	SUBD. REDUCCION	VEEDURÍA DISTRITAL	18/04/2024	3/05/2024	2024EE8538	24/05/2024	Se responde fuera de términos	-21
2024ER5939	SUBD. REDUCCION	CONCEJO DE BOGOTA	21/03/2024	9/04/2024	2024EE8490	24/05/2024	Se responde fuera de términos	-45
2024ER5953	SUBD. REDUCCION	CONCEJO DE BOGOTA	21/03/2024	9/04/2024	2024EE8490	24/05/2024	Se responde fuera de términos	-45
2024ER8620	SUBD. CORPORATIVA	CONCEJO DE BOGOTA	3/05/2024	8/05/2024	2024EE7937	14/05/2024	Se responde fuera de términos	-6

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

- INTEGRALIDAD Y PERTINENCIA:** Con respecto a las respuestas a las PQRS radicadas por los entes externos de control en el periodo de evaluación, en términos de Integralidad y pertinencia se evidenció lo siguiente: Con el fin de verificar la integralidad y pertinencia en la respuesta, la oficina de control Interno seleccionó una muestra aleatoria no estadística de diez (10) comunicaciones remitidas por los entes externos de control en el periodo de evaluación con números de radicados: 2024ER2520, 2024ER9370, 2024ER5662, 2024ER10788, 2024ER4770, 2024ER7473, 2024ER2648, 2024ER8322, 2024ER7289, 2024ER10511, se realizó la lectura de la solicitud de información y la correspondiente respuesta emitida por el IDIGER para determinar el cumplimiento de los criterios anteriormente mencionados; evidenciando que las 10 solicitudes dieron respuesta a los requerimientos establecidos en las peticiones y con las evidencias suficientes (**integralidad**), y que toda la información remitida por el IDIGER, correspondió con los temas y requerimientos específicos solicitados por los entes externos de control (**pertinencia**).

5.3 DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.

Teniendo en cuenta la información suministrada por La Oficina de Control Disciplinario, se radicaron 2 PQRS tipificadas como posibles actos de corrupción, las cuales fueron tramitadas por esta oficina de acuerdo con sus competencias:

RADICADO	EXPEDIENTE DISCIPLINARIO	ACTUACION
2024ER7303	019-2024	Con Auto N° 041-2024 fue remitido por competencia a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital.
2024ER9298	023-2024	Con Auto N° 056-2024 fue remitido por competencia a la Dirección Distrital de Asuntos Disciplinarios de la Secretaría Jurídica Distrital.

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 12 de 18
		Vigente desde: 28/09/2021

Por lo anterior, se evidencia la actuación del 100% de las denuncias tramitadas mediante el sistema de correspondencia y tipificadas como PQRS.

5.5 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN E INFORMES DE PQRS PUBLICADOS EN LA SECCIÓN TRANSPARENCIA Y ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA.

En el siguiente apartado se buscó establecer si la entidad elaboró informes relacionados con la percepción de la atención a la ciudadanía y el análisis de las PQRS dirigidos a la línea estratégica, primera y segunda líneas de defensa para la toma de decisiones y si estos fueron publicados de acuerdo con lo establecido en la siguiente normatividad:

- 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.*

De acuerdo a lo anterior, la Oficina de Control Interno evidencio mediante comunicación interna 2024IE3263 del 03 de julio de 2024 enviada por la Subdirección Corporativa, los informes mensuales de PQRS (enero a mayo) y los informes sobre las encuestas de percepción a la atención a la ciudadanía correspondientes al periodo de evaluación (1 de enero a 30 de junio de 2024) y que estos, se encuentran publicados en la página web de la entidad junto con el informe trimestre I de la vigencia 2024, en el numeral 4.10 de la sección transparencia y acceso a la información pública como se muestra en la imagen No. 1, lo anterior en cumplimiento de lo establecido en la Resolución 1519 de 2020 y la Ley 1712 de 2014.


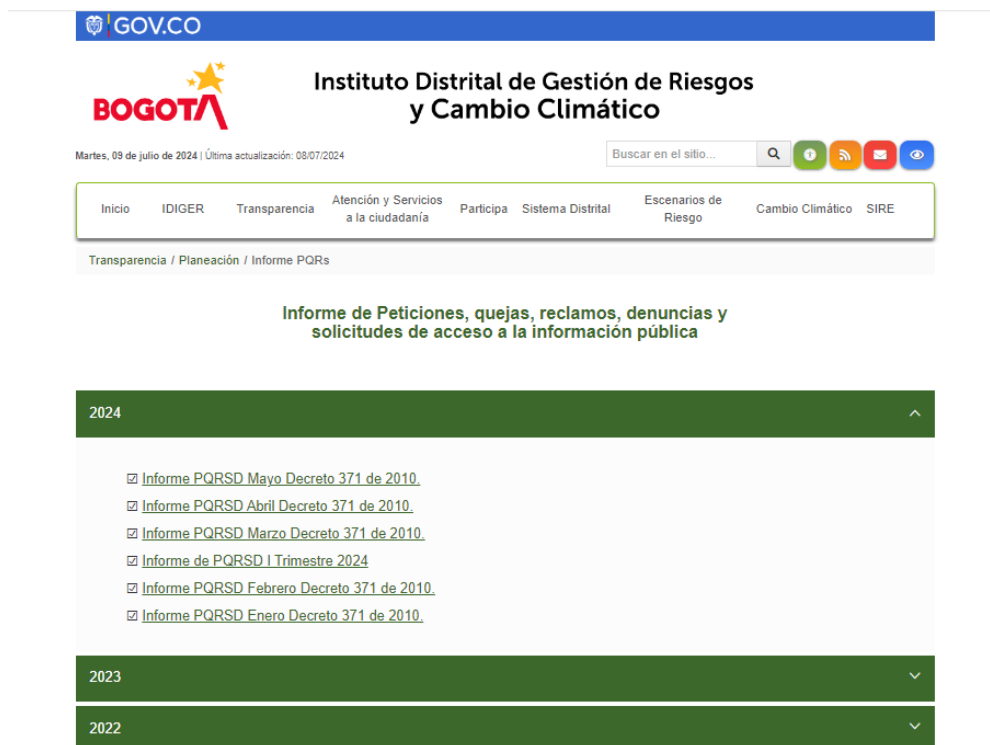
	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 13 de 18
		Vigente desde: 28/09/2021

Imagen 1. Publicación Encuestas de Percepción y Satisfacción al Ciudadano e Informes PQRS



The screenshot shows the website of the Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático (IDIGER). The page title is "Informe de Peticiones, quejas, reclamos, denuncias y solicitudes de acceso a la información pública". The year 2024 is selected in a dropdown menu. Below the menu, there is a list of links for various reports: "Informe PQRSD Mayo Decreto 371 de 2010", "Informe PQRSD Abril Decreto 371 de 2010", "Informe PQRSD Marzo Decreto 371 de 2010", "Informe de PQRSD I Trimestre 2024", "Informe PQRSD Febrero Decreto 371 de 2010", and "Informe PQRSD Enero Decreto 371 de 2010".

Fuente: Sección Transparencia/4.Planeación/4.10.Informes PQRS <https://www.idiger.gov.co/informe-pqrs>


5.6 CUMPLIMIENTO DECRETO 371 DE 2010 - INFORME MENSUAL DEL ESTADO DE LAS PQRS REPORTADO A LA SECRETARIAGENERAL DE LA ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ Y VEEDURÍA DISTRITAL.

Con este apartado se buscó establecer si la entidad cumplió con los mandatos establecidos en el Decreto 371 de 2010 durante el periodo de evaluación, específicamente con la remisión mensual del informe de gestión sobre las PQRS a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y Veeduría Distrital, de acuerdo con los siguientes criterios:

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 Numeral 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..."

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 14 de 18
		Vigente desde:
		28/09/2021

De acuerdo con lo anterior, la OCI evidencio que los informes de PQRS correspondientes a los meses de enero, febrero, marzo, abril y mayo de 2024, fueron cargados por el IDIGER en la página web de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, dentro de los 15 días hábiles del mes siguiente al respectivo corte, lo anterior dando cumplimiento al Decreto 371 de 2010, artículo 3 numeral 3 y la totalidad de los requisitos establecidos en la circular 006 de 2017.

5.7 SEGUIMIENTO IMPLEMENTACIÓN DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO DEL IDIGER.

De acuerdo con la información presentada por el defensor del ciudadano – Subdirector para la Reducción y Adaptación al Cambio Climático mediante comunicación interna 2024IE3311 del 04 de julio de 2024, durante el primer semestre de la vigencia 2024, NO se recibieron peticiones mediante el correo electrónico del defensor del ciudadano,

Con el fin de verificar el cumplimiento de las funciones del defensor del ciudadano durante el periodo de evaluación, se tuvo en cuenta el Decreto 847 de 2019 “Artículo 14. Funciones del Defensor de la Ciudadanía, la Circular 055 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, que tiene como asunto Socialización y expedición del Manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito Capital y lineamientos para la presentación de informes de los defensores de la ciudadanía, Manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito capital versión 01 de la Secretaria General, aplicable a las entidades del Distrito Capital y expedido mediante circular 055 de 2021.

Teniendo en cuenta lo anterior se procedió a verificar el cumplimiento de las siete (7) funciones establecidas en el decreto 847 de 2019 para el defensor del ciudadano:

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

Se evidencio que mediante informe radicado con comunicación interna 2024IE2967, se realizó socialización interna de las recomendaciones para dar respuesta a las PQRS radicadas en la entidad referente a los plazos para dar respuesta a los diferentes requerimientos que se radican ante el IDIGER y mediante la comunicación 2024IE2054 Atención al Ciudadano realizo transferencia de conocimientos sobre el manejo y respuesta a PQRS.

De igual manera se evidenció que durante el periodo de evaluación se llevaron a cabo los seguimientos de la matriz CONPES C.D. 03, seguimiento al componente de racionalización de tramites dentro del plan anticorrupción, publicación del certificado de accesibilidad y el establecimiento de metas relacionadas con la Política Publica de Servicio a la Ciudadanía dentro del Plan de Acción institucional.

Función: 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.

Se evidencio que mediante correo electrónico institucional se realizaron alertas referentes al reporte del estado de las peticiones por parte de las áreas de la entidad, ello según el volumen de solicitudes que manejan; estas alertas también se generan para los Directivos y funcionarios que tuvieron a cargo PQRS con respuesta fuera de términos con la finalidad de mejorar los tiempos de respuesta.

Se identificaron oportunidades de mejora en cuanto a la gestión de peticiones ciudadanas, las cuales requieren

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 15 de 18
		Vigente desde:
		28/09/2021

de asignación de recursos y/o la toma de decisiones por parte de la Dirección General por lo que se generó la recomendación a las áreas que tienen metas y acciones relacionadas a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Oficina Asesora de Planeación, Subdirección Corporativa y Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones), para que sean asignados los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades programadas, al igual que dentro del presupuesto anual sean programados los recursos necesarios para el buen funcionamiento del área de servicio a la ciudadanía.

Función 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.

Dentro de la comunicación interna 2024IE2967 del 17/06/2024 con relación a las PQRS recibidas durante el I Semestre 2024, se presenta el análisis de la oportunidad, pertinencia e integralidad de las peticiones tramitadas durante el periodo de evaluación, análisis de los niveles de calidad y satisfacción de la atención a la ciudadanía por parte de la entidad, e identificación de recomendaciones frente a las problemáticas detectadas.

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 han desarrollado acciones en relación con la difusión de los canales, derechos y deberes de la ciudadanía, mediante banners en la página web institucional mínimo 2 veces al mes, la promoción de los servicios de lengua de señas tanto en página web, redes sociales y soporte virtual por parte de FENASCOL en puntos presenciales de atención al ciudadano.

Se evidencio que se generaron las recomendaciones pertinentes a la Subdirección Corporativa, para la inclusión de temáticas vinculadas con la Política Publica de Servicio a la Ciudadanía en las sesiones de inducción y reinducción de funcionarios y personal vinculado con la entidad, especialmente en las áreas de Talento Humano y Asuntos Disciplinarios; también, en conjunto con el área TIC'S se abordaron temas acerca de la mejora de la accesibilidad de la información pública para personas con discapacidad, tanto en tramites como en servicios, además, se evaluaron los avances en curso y se iniciaron nuevas acciones para continuar progresando en ese ámbito.

Función 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.

Se ha llevado a cabo la verificación de los tramites, servicios y Otros Procedimientos Administrativo (OPAS) con el fin de asegurar su actualización conforme a la normatividad vigente y su respectiva publicación en los diferentes microsítios de la página web de la entidad, así como el seguimiento al componente de racionalización de tramites del plan anticorrupción, del cual se destacan nueve avances desarrollados durante el segundo semestre del 2023.

También mediante comunicación interna 2024IE2198 del 06 de mayo de 2024, el defensor genero recomendaciones relacionas con la inclusión de capacitaciones para la inducción y reinducción de la Política Publica Distrital de Servicio a la Ciudadanía, sensibilización, cualificación y entrenamiento de los servidores sobre atención a la ciudadanía enfocada en: **a)** lenguaje claro, **b)** respuesta oportuna a las PQRS, **c)** manejo de CORDIS y **d)** atención accesible, dentro del plan de capacitación de la vigencia 2024.

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.



INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2024

Código: EI-FT-56

Versión: 3

Página: 16 de 18

Vigente desde:

28/09/2021

Si bien, el Defensor del Ciudadano mediante comunicación interna 2024IE280 del 23 de enero de 2024, se mencionó las directrices impartidas por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de la Alcaldía Mayor de Bogotá relacionadas con la actualización al manual operativo del Defensor del Ciudadano, razón por la cual NO era necesario la presentación del informe del segundo semestre 2023, de acuerdo a lo descrito en la comunicación interna 2024IE2967, se generó el informe relacionado a las funciones y acciones realizadas como defensor del ciudadano del IDIGER durante el segundo semestre de la vigencia 2023.

Función 7. Las demás que se requieran para ejercicio eficiente de las funciones asignadas.

Se evidenció participación en la sesión de la comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía desarrollada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, de la Alcaldía Mayor de Bogotá del primer semestre de la vigencia 2024.

Una vez evaluadas las evidencias respecto a las siete (7) funciones del defensor del ciudadano, durante el periodo de evaluación, se evidenció que éstas cumplen con lo establecido en el Decreto 847 de 2019 Artículo 14, así mismo con lo establecido en la Circular 055 de 2021 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá y el manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito capital versión 01.


5.8 SEGUIMIENTO DE LAS FUNCIONES DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO POR PARTE DEL REPRESENTANTE LEGAL Y EL COMITÉ INSTITUCIONAL DE GESTIÓN Y DESEMPEÑO DEL IDIGER.

De acuerdo con la información entregada por el Defensor del Ciudadano se tiene programada la presentación de la gestión del Defensor del Ciudadano ante el Comité Institucional de Gestión y Desempeño Del IDIGER primer semestre de la vigencia 2024, para el mes de agosto, por ende, queda pendiente el seguimiento a estas acciones por parte del Director General.

Recomendación: Se recomienda publicar en el link de Atención y Servicios a la Ciudadanía micrositio Defensor del Ciudadano el informe de gestión del Defensor del Ciudadano correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024 con el fin de evitar incumplimiento en cuanto a ley de transparencia y acceso a la información pública, también, se recomienda que el seguimiento a las funciones del defensor al ciudadano en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional se realice semestralmente con el fin de asegurar el cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019 art. 13 Parágrafo 3.

6. CONCLUSIONES


- Los resultados del presente informe se refieren a la información remitida por la Subdirección Corporativa-Atención al Ciudadano, la Subdirección de reducción de Riesgos y mitigación del Cambio Climático y la oficina de Control Disciplinario Interno con corte a 30 de junio de 2024 y no se hacen extensivas a otros soportes o información adicional.
- De acuerdo con la información suministrada por la Subdirección Corporativa, se verificaron los datos reportados por el sistema de correspondencia oficial de la entidad CORDIS, evidenciando que durante el primer semestre de 2024 fueron tramitadas un total de **5.624** PRQS con fecha límite de respuesta a 30 de junio de 2024, en donde el 95,34% correspondiente a 5.362 peticiones, se contestaron dentro de términos y el 4,66% correspondiente a 262 peticiones, se contestaron fuera de los términos de ley establecidos. **según el reporte del sistema de información CORDIS.**

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 17 de 18
		Vigente desde:
		28/09/2021

- Se evidenció que durante el periodo de evaluación se radicaron **256** peticiones de entes externos de control, con fecha límite de respuesta a 30 de junio de 2024 y en estado "Finalizado", de las cuales el 96,5% correspondiente a 247 peticiones se contestaron dentro de los tiempos establecidos y el 3,5% restante correspondiente a 9 peticiones, se contestaron fuera de términos, **según el reporte del sistema de información CORDIS.**
- Se revisó el 100% de las PQRS reportadas como vencidas durante el periodo de evaluación evidenciando que de las 262 PQRS en mención, 9 peticiones tienen respuesta dentro de los términos de ley, sin embargo, estas no fueron tramitadas de manera efectiva por los usuarios a cargo de dicho proceso en cada una de las dependencias responsables, motivo por el cual en la información reportada por el aplicativo oficial de correspondencia fueron clasificadas como vencidas.
- Se evidencian cierres de PQRS de manera inadecuada ya que este tipo de solicitudes se deben responder de manera oficial y de acuerdo con las muestras tomadas para la realización del presente informe, se detectaron cierres de tipo informativo, por correo electrónico o mediante comunicación interna.
- A partir del seguimiento a la atención de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias PQRS del primer semestre de 2024, se observó que el Sistema de Control Interno relacionado con el diseño de controles respecto de la respuesta oportuna a las comunicaciones interpuestas por la ciudadanía y otros grupos de valor del IDIGER, es susceptible de mejora y correcciones inmediatas de acuerdo con la observación 1.


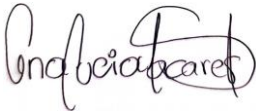
7. RECOMENDACIONES

- Se recomienda analizar las causas particulares del incumplimiento en los términos de respuesta así como las falencias presentadas en el reporte de información en el aplicativo CORDIS y generar las acciones correctivas necesarias, para elaborar el correspondiente plan de mejoramiento, teniendo en cuenta que el Manual Operativo MIPG, establece como *"aspectos clave para el sistema de control Interno (SCI) a tener en cuenta por parte de la 1ª línea de defensa"*, la *"formulación de planes de mejoramiento, su aplicación y seguimiento para resolver los hallazgos presentados"* (MIPG pág., 117), y 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 3, política de operación 4.8.
- Se recomienda a cada dependencia, primera línea de defensa, revisar las peticiones que desde radicación se catalogan en un primer nivel como PQRS teniendo en cuenta el asunto de la solicitud, si se determina que la solicitud es informativa, no requiere una respuesta oficial, los tiempos asignados no corresponden o por razones del proceso se debe extender los plazos asignados inicialmente, se genere la solicitud mediante aplicativo ARANDA para realizar las modificaciones necesarias en el sistema de correspondencia CORDIS.
- Se recomienda contemplar dentro del mapa de riesgos de la entidad, los riesgos asociados al posible incumplimiento normativo por la respuesta y cierre fuera de términos de las PQRS, con el fin de establecer los controles necesarios que permitan medir y hacer un seguimiento efectivo a las peticiones radicadas en la entidad, buscando mejorar la oportunidad en los tiempos de respuesta.
- Se recomienda a la primera y segunda línea de defensa del proceso de Atención al Ciudadano que para la presentación de los informes con relación al comportamiento de las PQRS, se siga teniendo en cuenta las peticiones que a corte mensual, trimestral o semestral queden en estado "En Tramite", toda vez que

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS PRIMER SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 18 de 18
		Vigente desde: 28/09/2021

estas se deben incorporar al total de PQRS de los cortes subsiguientes para que la información reportada en los informes corresponda verdaderamente al total de peticiones tramitadas durante el tiempo de evaluación determinado y no se presente distorsiones de información que puedan llegar a afectar la toma de decisiones por parte de la línea estratégica.

- 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 la apertura de 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 publicar en el link de Atención y Servicios a la Ciudadanía micrositio Defensor del Ciudadano el informe de gestión del Defensor del Ciudadano correspondiente al primer semestre de la vigencia 2024 con el fin de evitar incumplimiento en cuanto a ley de transparencia y acceso a la información pública.
- Se recomienda realizar seguimiento a las funciones del defensor al ciudadano en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional de manera periódica con el fin de asegurar el cumplimiento de las funciones establecidas en el Decreto 847 de 2019 art. 13 Parágrafo 3.

Elaborado por		Revisado y Aprobado por	
 MIGUEL ANGEL TORO ALFONSO Profesional Oficina de Control Interno		 ANA LUCIA BACARES TOLEDO Jefe Oficina de Control Interno	
Fecha:	09/07/2024.	Fecha:	19/07/2024

	DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA, CONFIDENCIALIDAD Y NO CONFLICTO DE INTERESES DEL AUDITOR INTERNO	Código: EL-FT-57
		Versión: 2
		Página: 1 de 3
		Vigente desde: 17/06/2024

IDENTIFICACION DEL SERVIDOR PUBLICO O CONTRATISTA DE LA OFICINA DE CONTROL INTERNO QUE REALICE LAS ACTIVIDADES DE EVALUACION INDEPENDIENTE, ADUTORIA INTERNA Y SEGUIMIENTO:

Nombres y Apellidos: Miguel Angel Toro Alfonso
Documento de identidad: No 80844075 Expedido en Bogotá.

En mi calidad de Profesional Universitario del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER, ejerciendo como auditor Interno, informo que he recibido y leído el plan anual de auditoría, así mismo y teniendo el conocimiento de las auditorías, seguimientos, informes y actividades a mi cargo/obligación en el plan anual de auditorías hago las siguientes declaraciones.

1) Declaración de independencia:

Declaro que no tengo relaciones personales o financieras con el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER y servidores públicos sujetos a examen, ni intereses comerciales, profesionales, financieros y/o económicos en actividades sujetas a examen. Asimismo, tampoco tuve un desempeño previo en la ejecución y gestión de las actividades y operaciones relacionadas con los sujetos y objetos de auditoría estimados en las actividades del Plan Anual de Auditoría el plan específico de auditoría y el programa de trabajo de auditoría bajo mi responsabilidad.

Declaro no tener relaciones de parentesco con el personal vinculado con la evaluación independiente y/o seguimiento estimados en las actividades del Plan Anual de Auditoría, plan específico de auditoría y el programa de trabajo de auditoría bajo mi responsabilidad.

Declaro no haber realizado favores, ni tener prejuicios sobre personas, grupos o actividades del sujeto de la auditoría, incluyendo los derivados de convicciones sociales, políticas, religiosas o de género.

Me comprometo a informar oportunamente y por escrito cualquier impedimento o conflicto de interés de tipo personal, profesional o contractual, legal o sobreviniente a esta declaración, como inhabilitaciones, familiares, amistad íntima, enemistad, odio o resentimiento, litigios pendientes, razones religiosas e ideológicas y las demás señalas en la Guía para la identificación y declaración de conflicto de intereses en el sector público colombiano versión 2 de julio de 2019.

2) Declaración de Confidencialidad de la información:

En el ejercicio de mis funciones, tendré acceso a información sobre distintos aspectos de los procesos misionales, estratégicos y de apoyo de la entidad auditada, por lo cual declaro utilizar la información con la debida integridad y confidencialidad, comprometiéndome sólo a usarla para los fines de la auditoría o seguimiento y a no divulgarla ni utilizarla sin la debida autorización.

Me comprometo a no divulgar resultados parciales o finales de la auditoría por fuera de los canales establecidos por la Oficina de Control Interno Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.

3) Conflicto de interés declarado:

En caso de haber declarado algún tipo de conflicto de interés diligenciar la siguiente información.

Relaciones e intereses, profesionales, personales, financieros, económicos, y/o comerciales

Nombre y apellido	Cargo	Dependencia	Tipo de relación
1.			
2.			
3.			

Relaciones de parentesco

Nombre y apellido	Cargo	Dependencia	Relación de parentesco
1.			
2.			
3.			

Otros:


4. Compromisos

Me comprometo a cumplir y aplicar lo establecido en el Código de Ética del auditor interno del IDIGER, así como lo señalado en el Estatuto de Auditoría Interna del IDIGER, así mismo y me comprometo a:

- No aceptar regalos o dadas para favorecer a terceros con mi trabajo realizado.
- No retardar injustificadamente el trabajo encomendado.
- No modificar injustificadamente los resultados de las auditorías a realizar.
- No recibir influencia externa en el trabajo a ejecutar.
- Excusarme de participar en actividades cuando no tengan la independencia exigida o la pierdan en el transcurso del trabajo a efectuar.
- Informar los resultados de mi trabajo y cumplir con los procedimientos pertinentes.

El presente documento tiene el carácter de declaración jurada, y es realizado en la ciudad de Bogotá a los 28 días del mes de junio del año 2024.

Nombre y firma del Auditor Interno.
 Miguel Angel Toro Alfonso
Fecha: 09/07/2024

 <p>Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático</p>	DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA, CONFIDENCIALIDAD Y NO CONFLICTO DE INTERESES DEL AUDITOR INTERNO	Código: EL-FT-57
		Versión: 2
		Página: 3 de 3
		Vigente desde: 17/06/2024

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO

No.	CAMPO	INFORMACIÓN QUE DEBE CONTENER
1	Nombres y Apellidos	Escribir el nombre y apellidos completos del servidor público o contratista quien realiza la declaración
2	Documento de identidad	Escribir el número del documento de identidad y ciudad de expedición, del del servidor público o contratista quien realiza la declaración.
3	Declaración de independencia	Realizar la lectura de los puntos expuestos para manifestar su aplicación a través de la suscripción del presente documento.
4	Declaración de Confidencialidad de la información	Realizar la lectura de los puntos expuestos para manifestar su aplicación a través de la suscripción del presente documento.
5	Conflicto de interés declarado	En caso de haber declarado algún tipo de conflicto de interés diligenciar la información solicitada.
6	Compromisos	Realizar la lectura de los puntos expuestos para manifestar su aplicación a través de la suscripción del presente documento.
7	Firma	Si el auditor de la Oficina de Control Interno está de acuerdo con el contenido del presente documento deberá firmar y remitir al (a la) jefe de la oficina de control interno de acuerdo a los procedimientos vigentes.

Nota: Si este documento se encuentra impreso se considera Copia no Controlada. La versión vigente está publicada en el sitio web del Instituto Distrital de la Gestión del Riesgo y Cambio Climático.