



27-02-2025 02:48:12 INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO

Al Contestar Cite este Nro.:2025IE1488 O 1 Fol:1 Anex:1

Origen: Sd:45 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/BACARES TOLEDO ANA LUCIA

Destino: DIRECCION GENERAL/ESCOBAR CASTRO GUILLERMO

Asunto: INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN PQRS SEGUNDO SEMESTRE 2024

Dirección: www.idiger.gov.co/correspondencia

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 de Seguimiento y Evaluación PQRS Segundo semestre 2024

Fecha 27 de febrero de 2025

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 2025, 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 segundo semestre de 2024.

Así mismo se envía copia de la base de datos del sistema CORDIS remitida por la Subdirección Corporativa mediante comunicación interna 2025IE1080 del 12 de febrero de 2025 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: Miguel Angel Toro Alfonso - Profesional Oficina de Control Interno.
Revisó y aprobó: Ana Lucia Bacares- Jefe Oficina de Control Interno.

Anexo: Informe de Seguimiento y Evaluación PQRS segundo semestre de 2024
Matriz de Excel PQRS (Julio-Diciembre 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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 1 de 23
		Vigente desde:
		28/09/2021

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO 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 segundo 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 julio hasta el 31 de diciembre de 2024, a partir de la información suministrada por los siguientes responsables:

- Subdirectora Corporativa – Atención al Ciudadano.
- Jefe Oficina de 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 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".
- 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).
- 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".
- Resolución 216 de 2024 de mayo 2024 de la Secretaría General Alcaldía Mayor de Bogotá, por la cual se actualiza el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía en el Distrito Capital, versión 2.

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 2 de 23
		Vigente desde:
		28/09/2021

- Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (CONPES 03 del 2019) Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema).
- Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los requerimientos Ciudadanos (4221000-GS-021).
- Manual para la gestión de peticiones ciudadanas Versión 03, numeral 5.2. de la Secretaría General.
- Manual operativo del defensor de la ciudadanía en el Distrito capital versión 02 de la Secretaría General, aplicable a las entidades del Distrito Capital.
- Base de datos del sistema CORDIS remitida por la Subdirección Corporativa mediante comunicación interna 2025IE111 del día 09/01/2025, la cual se anexa al presente informe.

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 segundo semestre de 2024 de la siguiente manera:

1. Solicitud de información a la Subdirección Corporativa mediante comunicación interna 2025IE772 del 03/02/2025. Dicha información fue suministrada mediante comunicación interna 2025IE1080 del 12 de febrero de 2025.
2. Se solicitó información a la Oficina de Control Disciplinario Interno mediante comunicación interna 2025IE770 del 03/02/2025, la cual fue suministrada mediante comunicación interna 2025IE1156 del 14 de febrero de 2025.
3. Con relación al Defensor del Ciudadano se solicitó al subdirector de Reducción y Adaptación al Cambio Climático mediante comunicación interna 2025IE771 del 03/02/2025, presentar las evidencias de su gestión respecto de las PQRS para el periodo comprendido entre el 01 de julio al 31 de diciembre de 2024. Respuesta que fue entregada mediante comunicación interna 2025IE1166 del 17 de febrero de 2025.
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.

A partir de estos requerimientos, 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 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 segundo semestre de 2024, se analizó la información remitida por la Subdirección De Gestión Corporativa

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 3 de 23
		Vigente desde:
		28/09/2021

mediante comunicación interna 2025IE1080 del 12 de febrero de 2025, 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 segundo 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-II.

TIPO DE ATENCIÓN	CANAL	TIPO	TRIMESTRE III	TRIMESTRE IV	TOTAL	%
CON TÉRMINOS PARA LA RESPUESTA DEFINIDOS	Escrito	Correo Certificado	0	0	0	0,00%
		Escrito por Ventanilla	594	666	1260	18,75%
		Buzon de Sugerencias	1	0	1	0,01%
	Virtual	Correo defensor del ciudadano	2	1	3	0,04%
		Correo Electrónico Institucional	2231	2318	4549	67,68%
		Correo Notificación Judicial	0	1	1	0,01%
		Módulo PQRS	284	275	559	8,32%
		Redes Sociales	0	1	1	0,01%
		SDQS	158	187	345	5,13%
		Telefónico	0	0	0	0,00%
		VUC	2	0	2	0,03%
		TOTAL		3272	3449	6721

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

Durante el segundo semestre de la vigencia 2024 la entidad recibió un total de **6.721** solicitudes catalogadas como PQRS, de las cuales, 3.272 se recibieron durante el tercer trimestre del año y 3.449 se recibieron en el cuarto trimestre, siendo el correo electrónico institucional el canal de mayor utilización por los diferentes tipos de clientes de la entidad con un 67,68%, seguido por el canal escrito por ventanilla con el 18,75% y el módulo PQRS con el 8,32%; en contraste con lo anterior, durante el periodo de evaluación los canales de correo certificado 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:

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	5	114	0	119
DIRECCION GENERAL	5	114	0	119
OFICINA ASESORA JURÍDICA	5	428	0	433
GESTION CONTRACTUAL	1	200	0	201



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

Código: EI-FT-56

Versión: 3

Página: 4 de 23

Vigente desde:

28/09/2021

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICACIONES EN TRÁMITE	RADICACIONES FINALIZADAS	RADICACIONES SIN ASIGNAR	TOTAL GENERAL
GESTION PRECONTRACTUAL	2	74	0	76
GESTION PREDIAL	1	68	0	69
OFICINA ASESORA JURIDICA	1	86	0	87
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	8	98	0	106
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	8	98	0	106
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	6	0	6
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	6	0	6
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	37	0	39
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	2	37	0	39
OFICINA TICS	3	230	0	233
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	3	230	0	233
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	362	3913	2	4277
ASISTENCIA TECNICA	255	1276	0	1531
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	29	476	0	505
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	33	1945	0	1978
ESCENARIOS DE RIESGO	3	76	0	79
ESTUDIOS Y DISEÑOS	4	47	0	51
MONITOREO DE RIESGO	0	39	0	39
SIG	1	4	0	5
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	37	50	2	89
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA	14	167	0	181
ALMACEN	0	1	0	1
ATENCION AL CIUDADANO	0	0	0	0
CONTABILIDAD	1	4	0	5
GESTION ADMINISTRATIVA	2	7	0	9
GESTION ADMINISTRATIVA – PREDIAL	0	0	0	0
GESTION DOCUMENTAL	0	21	0	21
GESTION TALENTO HUMANO	9	61	0	70
PAGOS	0	23	0	23
PRESUPUESTO	0	1	0	1

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
SEGUNDO SEMESTRE DE 2024**

Código: EI-FT-56

Versión: 3

Página: 5 de 23

Vigente desde:

28/09/2021

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICACIONES EN TRÁMITE	RADICACIONES FINALIZADAS	RADICACIONES SIN ASIGNAR	TOTAL GENERAL
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA	2	49	0	51
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	78	815	0	893
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	1	68	0	69
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	52	461	0	513
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	0	32	0	32
SERVICIOS DE LOGISTICA	1	9	0	10
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	7	71	0	78
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	5	64	0	69
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	12	110	0	122
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	22	412	0	434
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	7	66	0	73
COMUNICACIONES	0	2	0	2
EDUCACION E INVESTIGACION	0	38	0	38
GESTION LOCAL	3	111	0	114
OBRAS DE MITIGACION	7	55	0	62
REASENTAMIENTOS	2	97	0	99
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	1	12	0	13
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	2	31	0	33
TOTAL GENERAL	499	6220	2	6721

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

Según la tabla anterior, las **6.721** peticiones radicadas durante el período de evaluación se encuentran clasificadas principalmente en peticiones "En trámite", "Finalizadas" y "Sin Asignar", distribuidas de la siguiente manera: 499 PQRS se encuentran en estado "en trámite", 6.220 PQRS "finalizadas" y 2 PQRS "sin asignar".

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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 6 de 23
		Vigente desde: 28/09/2021

Tabla 3. Total general de radicaciones durante segundo semestre 2024 (periodo de evaluación)

DEPENDENCIA/GRUPO FUNCIONAL	RADICADOS CON FECHA LIMITE DE RESPUESTA 31/12/2024	RADICADOS CON FECHA LIMITE DE RESPUESTA VIGENCIA 2025	TOTAL GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL	114	5	119
OFICINA JURÍDICA	414	19	433
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	99	7	106
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	1	6
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	36	3	39
OFICINA TICS	223	10	233
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	3684	593	4277
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	375	59	434
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	793	100	893
SUBD. CORPORATIVA	168	13	181
TOTAL GENERAL	5911	810	6721

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 6.721 PQRS, de las cuales **5.911** peticiones correspondiente al 87,94% tienen fecha límite de respuesta según los términos legales, al 31 de diciembre 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 31 de diciembre 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 31 de diciembre de 2024.

PQRS "FINALIZADOS"		PQRS EN "EN TRÁMITE"		PQRS "SIN ASIGNAR"		TOTAL, PQRS CON FECHA LIMITE DE RESPUESTA AL 31/12/2024	
5.845		66		0		5.911	
En términos	Fuera de términos	En términos	Fuera de términos	En términos	Fuera de términos	En términos	Fuera de términos
5.411	434	63	3	0	0	5.474	437

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 **5.911** PRQS radicadas durante el primer semestre de 2024 con fecha límite de respuesta a 31/12/24, el 92,61% correspondiente a **5.474** peticiones, fueron tramitadas cumpliendo el criterio de oportunidad y el 7,39% correspondiente a **437** peticiones, no cumplieron el criterio de oportunidad según los términos legales establecidos para la respuesta.

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 7 de 23
		Vigente desde:
		28/09/2021

Tabla 5. Oportunidad en la respuesta a las PQRS por dependencia a corte 31 de diciembre de 2024.

DEPENDENCIA	TOTAL DE PQRS TRAMITADAS (SEMESTRE II 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 (SEMESTRE II 2024)
DIRECCIÓN GENERAL	114	114	0	100,00%	0,00%	1,93%
OFICINA JURÍDICA	414	357	57	86,23%	13,77%	7,00%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	99	98	1	98,99%	1,01%	1,67%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	5	0	100,00%	0,00%	0,08%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	36	36	0	100,00%	0,00%	0,61%
OFICINA TICS	223	222	1	99,55%	0,45%	3,77%
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	3684	3393	291	92,10%	7,90%	62,32%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	375	342	33	91,20%	8,80%	6,34%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	793	765	28	96,47%	3,53%	13,42%
SUBD. CORPORATIVA	168	142	26	84,52%	15,48%	2,84%
TOTAL	5911	5474	437	92,61%	7,39%	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 31 de diciembre 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 3.684 PQRS equivalente al 62,32% del total de las peticiones radicadas, con un índice de oportunidad del 92,10%, seguida de la Subdirección de Manejo de Emergencias y Desastres con 793 peticiones equivalentes al 13,42% del total de peticiones radicadas y con índice de oportunidad del 96,47% y de la Oficina Jurídica con 414 peticiones equivalentes al 7% del total de peticiones radicadas y con índice de oportunidad del 86,23%.
- Durante el segundo semestre de la vigencia 2024, la Dirección General, la Oficina de Control Disciplinario Interno y la Oficina de Control Interno tuvieron un índice de oportunidad del 100%
- Para el periodo de evaluación la Subdirección de Análisis fue la dependencia con mayor número de peticiones fuera de términos con un total de 291; aquí, es necesario mencionar que dicha Subdirección tuvo un incremento de peticiones vencidas del 97,94% equivalente a 285 peticiones, con relación al primer semestre de la vigencia 2024, lo que ocasionó un incremento general para la entidad del 40,05% de incumplimiento en los términos de respuesta.

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 8 de 23
		Vigente desde: 28/09/2021

- La Oficina Jurídica, la oficina Asesora de Planeación, la Oficina TIC'S, Subdirección de Reducción, Subdirección de Emergencias y Subdirección Corporativa, también incumplieron términos de respuesta durante el periodo de evaluación.

Tabla 6. Comportamiento de la oportunidad de respuesta con relación a periodos anteriores.

DESCRIPCION	SEMESTRE II 2023	SEMESTRE I 2024	SEMESTRE II 2024	% VARIACION EN RELACION AL SEMESTRE II 2023	% VARIACION EN RELACION AL SEMESTRE I 2024
TOTAL DE PQRS TRAMITADAS	6565	5624	5911	-11,06%	4,86%
PQRS DENTRO DE TÉRMINOS	6206	5362	5474	-13,37%	2,05%
PQRS FUERA DE TÉRMINOS	359	262	473	24,10%	40,05%

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

En la tabla No. 6, se realizó un comparativo entre los datos del periodo de evaluación (segundo semestre de la vigencia 2024), contra los datos de periodos anteriores como el primer semestre de 2024 y el segundo semestre de la vigencia 2023, con el fin de conocer como ha sido el comportamiento de la oportunidad en la respuesta de las PQRS recibidas por la entidad; dicho comparativo evidencia un incremento significativo de las PQRS gestionadas fuera de términos con relación a los periodos anteriores, dejando como resultado un incremento frente al semestre inmediatamente anterior del 40,05%, correspondiente a 211 peticiones adicionales tramitadas fuera de términos y contra el segundo semestre de la vigencia anterior, un incremento del 24,10% equivalente a 114 PQRS adicionales tramitadas inoportunamente, lo cual evidencia ineffectividad y/o ausencia de controles establecidos por las áreas de la entidad para dar cumplimiento en oportunidad a las PQRS radicadas en la entidad y un claro incumplimiento a la normatividad vigente aplicable frente a los tiempos de respuesta de las PQRS, lo que podría llevar a sanciones disciplinarias tanto a la entidad como a los responsables asignados.

5.1.1 VERIFICACIÓN DE LAS PQRS FUERA DE TÉRMINOS

La Oficina de Control Interno verifico el 100% del universo de PQRS reportadas como vencidas en el aplicativo CORDIS durante el periodo de evaluación (473 peticiones), evidenciando que, de dicho universo, 13 PQRS a pesar de haber sido tramitadas dentro 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. 7.

Tabla 7. Peticiones tramitadas dentro de términos con cierres en aplicativo posterior a la fecha límite.

No. RADICADO ENTRADA	DEPENDENCIA RESPONSALE	FECHA RADICACION	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA DE CIERRE APLICATIVO	OBSERVACION OCI
2024ER13923	OFICINA JURIDICA	22/07/2024	5/08/2024	2024EE12662	9/08/2024	Se respondió el 30/07/2024
2024ER18014	OFICINA JURIDICA	18/09/2024	9/10/2024	2024EE16311	11/10/2024	Se respondió el 24/09/2025
2024ER17823	OFICINA ASESORA DE PLANEACION	16/09/2024	30/09/2024	2024EE16721	1/10/2024	Se respondió el 30/09/2025



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

Código: EI-FT-56
Versión: 3
Página: 9 de 23
Vigente desde:
28/09/2021

No. RADICADO ENTRADA	DEPENDENCIA RESPONSALE	FECHA RADICACION	FECHA LIMITE DE RESPUESTA	No. RADICADO RESPUESTA	FECHA DE CIERRE APLICATIVO	OBSERVACION OCI
2024ER18279	SUBD. DE EMERGENCIAS	23/09/2024	6/11/2024	2024EE18349	7/11/2024	Se respondió el 22/10/2025
2024ER18614	SUBD. DE ANALISIS	30/09/2024	14/11/2024	2024EE18614	15/11/2024	Se respondió el 24/10/2025
2024ER21994	OFICINA JURIDICA	12/11/2024	3/12/2024	2024EE21578	4/12/2024	Se respondió el 03/12/2025
2024ER22625	OFICINA JURIDICA	19/11/2024	10/12/2024	2024EE21743	12/12/2024	Se respondió el 04/12/2025
2024ER15069	OFICINA JURIDICA	8/08/2024	23/08/2024	2024EE13249	6/09/2024	Se respondió el 09/08/2024
2024ER16210	OFICINA JURIDICA	26/08/2024	9/09/2024	2024EE14317	17/09/2024	Se respondió el 28/08/2024
2024ER18478	SUBD. DE EMERGENCIAS	26/09/2024	10/10/2024	2024EE16478	11/10/2024	Se respondió el 26/09/2024
2024ER18649	SUBD. DE REDUCCION	30/09/2024	15/10/2024	2024EE17063	6/11/2024	Se respondió el 03/10/2024
2024ER22125	SUBD. DE EMERGENCIAS	13/11/2024	27/11/2024	2024EE21227	28/11/2024	Se respondió el 27/11/2024
2024ER22874	OFICINA JURIDICA	21/11/2024	5/12/2024	2024EE21166	6/12/2024	Se respondió el 27/11/2024

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

También, se observaron cierres de PQRS de manera inadecuada, ya que este tipo de solicitudes se deben responder de manera oficial bajo los criterios de oportunidad, integralidad y pertinencia y de acuerdo con la verificación al universo de peticiones fuera de términos, se detectaron cierres de tipo informativo, por correo electrónico o mediante comunicación interna.

5.1.2 VERIFICACIÓN DE LAS PQRS QUE QUEDARON EN ESTADO “EN TRAMITE” AL CIERRE DEL SEMESTRE I 2024

Sumado a los resultados anteriores, los cuales fueron presentados mediante las tablas 1 a la 7, durante el periodo de evaluación (semestre II 2024), también se tramitaron las PQRS que quedaron en estado “En trámite” al finalizar el corte del primer semestre de la vigencia 2024, rezago que suma un total de 894 peticiones, de acuerdo con la base de datos presentada por la Subdirección Corporativa y su informe sobre la atención a las PQRS del trimestre III de 2024 el cual fue socializado mediante correo electrónico del 25 de octubre de 2024 y alcance del mismo socializado el 08 de noviembre de 2024, de este rezago de peticiones, 826 es decir el 92,39% se respondieron en términos y el 7,61% restante es decir 68 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, como se muestra en la tabla No. 8.

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 10 de 23
		Vigente desde: 28/09/2021

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 II 2024	5911	5474	473	92,61%	7,39%
REZAGO SEMESTRE I 2024	894	826	68	92,39%	7,61%
TOTAL	6805	6300	541	92,58%	7,42%

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

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 381 PQRS radicadas por parte de entes de control durante el segundo semestre de la vigencia 2024, 351 requerían respuesta a corte 31 de diciembre de 2024, de las cuales un total de 340 fueron tramitadas en oportunidad y 11 fueron tramitadas fuera de términos, lo que traduce un nivel de cumplimiento del 97% durante el periodo de evaluación, tal como se muestra a continuación mediante la tabla 9.

Tabla 9. Radicados Entes de Control II semestre 2024

ENTE DE CONTROL	TOTAL RADICADOS	RADICADOS QUE REQUERÍAN RESPUESTA	TOTAL RADICADOS EN TERMINOS	RADICADOS FUERA DE TERMINOS	% DE CUMPLIMIENTO
CONTRALORIA DE BOGOTA	51	47	47	0	100%
PROCURADURIA GENERAL	6	5	5	0	100%
CONCEJO DE BOGOTÁ	159	158	156	2	99%
PERSONERIA DE BOGOTA	152	129	123	6	95%
VEEDURIA DISTRITAL	13	12	9	3	75%
TOTAL	381	351	340	11	97%

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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 11 de 23
		Vigente desde:
		28/09/2021

Tabla 10. 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
2024ER17973	OFICINA JURIDICA	CONCEJO DE BOGOTA	17/09/2024	20/09/2024	2024EE16263	24/09/2024	Tramitado fuera de términos	-4,00
2024ER21726	OFICINA JURIDICA	CONCEJO DE BOGOTA	7/11/2024	22/11/2024	2024EE21419	29/11/2024	Tramitado fuera de términos	-7,00
2024ER21500	SUBD. DE ANALISIS.	PERSONERIA DE BOGOTA	5/11/2024	20/11/2024	2024EE20425	21/11/2024	Tramitado fuera de términos	-1,00
2024ER16636	SUBD. PARA LA REDUCCION	PERSONERIA DE BOGOTA	2/09/2024	16/09/2024	2024EE15693	17/09/2024	Tramitado fuera de términos	-1,00
2024ER22467	SUBD. DE ANALISIS.	PERSONERIA DE BOGOTA	18/11/2024	2/12/2024	2024EE21551	3/12/2024	Tramitado fuera de términos	-1,00
2024ER23865	SUBD. DE ANALISIS.	PERSONERIA DE BOGOTA	3/12/2024	17/12/2024	2024EE22651	18/12/2024	Tramitado fuera de términos	-1,00
2024ER23914	SUBD. DE ANALISIS.	PERSONERIA DE BOGOTA	3/12/2024	17/12/2024	2024EE22651	18/12/2024	Tramitado fuera de términos	-1,00
2024ER24341	SUBD. DE ANALISIS.	PERSONERIA DE BOGOTA	6/12/2024	13/12/2024	2024EE22529	17/12/2024	Tramitado fuera de términos	-4,00
2024ER21746	OFICINA JURIDICA	VEEDURIA DISTRITAL	7/11/2024	22/11/2024	2024EE20681	25/11/2024	Tramitado fuera de términos	-3,00
2024ER21757	OFICINA JURIDICA	VEEDURIA DISTRITAL	7/11/2024	22/11/2024	2024EE20681	25/11/2024	Tramitado fuera de términos	-3,00
2024ER13992	SUBD. DE ANALISIS.	VEEDURÍA DISTRITAL	23/07/2024	6/08/2024	2024EE13688	16/08/2024	Tramitado fuera de términos	-10,00

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: 2024ER17108, 2024ER23087, 2024ER20783, 2024ER17675, 2024ER24122, 2024ER26048, 2024ER16359, 2024ER24118, 2024ER19211, 2024ER23239, 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**).

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 12 de 23
		Vigente desde:
		28/09/2021

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

De acuerdo con la información presentada anteriormente y teniendo en cuenta los hallazgos encontrados, se configura la siguiente observación:

OBSERVACIÓN. Incumplimiento en la oportunidad de la respuesta de PQRS allegadas a la entidad incluidos entes externos de control

Condición: De acuerdo con la información suministrada por la Subdirección Corporativa mediante comunicación interna 2025IE1080 del 12/02/2025 y la verificación de los datos reportados por el sistema de correspondencia oficial de la entidad aplicativo CORDIS, se evidencio que durante el segundo semestre de 2024 fueron radicadas un total de 5.911 PRQS con fecha límite de respuesta a 31 de diciembre de 2024, de las cuales el 7,39% correspondiente a 437 peticiones, se contestaron fuera de los términos de ley establecidos, **según el reporte del sistema de información CORDIS.**

Tabla 11. Dependencias con PQRS fuera de términos

DEPENDENCIA	PQRS FUERA DE TÉRMINOS (PERÍODO DE EVALUACIÓN)
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	291
OFICINA JURÍDICA	57
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	33
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	28
SUBD. CORPORATIVA	26
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	1
OFICINA TICS	1
TOTAL	437

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

Con relación al comportamiento de la oportunidad en la respuesta respecto a periodos anteriores, se evidencio con relación al primer semestre de la vigencia 2024 un incremento en el incumplimiento de los términos para dar respuesta a las PQRS en un 40,05%.

Tabla 12. Comportamiento oportunidad de respuesta con relación a periodos anteriores.

DESCRIPCION	SEMESTRE I 2024	SEMESTRE II 2024	% VARIACION EN RELACION AL SEMESTRE II 2023	% VARIACION EN RELACION AL SEMESTRE I 2024
PQRS FUERA DE TÉRMINOS	262	473	24,10%	40,05%

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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 13 de 23
		Vigente desde:
		28/09/2021

Criterio:

Sistema de correspondencia CORDIS

Ley 1474 de 2011, Artículo 76. "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"

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

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

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

Artículo 21. "funcionario sin competencia. Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del 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". Los demás aplicables en los criterios establecidos en el numeral 3 del informe (circulares 11 de 2020 y 11 del 2022.).

Causa: Debilidad y/o ausencia de controles establecidos para mitigar el riesgo de incumplimiento de oportunidad de PQRS allegadas a la entidad de acuerdo con los términos legales de respuesta.

Consecuencia: Posibilidad de investigaciones disciplinarias y sanciones internas y/o externas por la inoportunidad en la respuesta de las PQRS.

Se recomienda a cada dependencia (primera y segunda línea de defensa), realizar el análisis de las causas particulares que originaron el incumplimiento en los términos de respuesta, así como las falencias presentadas en el reporte de información en el aplicativo CORDIS, con el fin de generar las acciones correctivas necesarias para elaborar el correspondiente plan de mejoramiento, teniendo en cuenta que el Manual Operativo MIPG, el cual 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*

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 14 de 23
		Vigente desde:
		28/09/2021

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.

5.3 DENUNCIAS POR ACTOS DE CORRUPCIÓN.

La Oficina de Control Disciplinario Interno mediante comunicación interna 2025IE1156 del 14 de febrero de 2025, informo que: *"Con relación a este punto, me permito informar que, para el segundo semestre de la vigencia 2024 y sobre posibles hechos de corrupción, se ordenó por parte de esta Oficina de Control Disciplinario Interno, el inicio de una (1) actuación disciplinaria dentro del expediente 042-2024, así:"*

Tabla 13. Procesos disciplinarios relacionados con actos de corrupción.

No.	EXPEDIENTE	MOTIVO DE LA APERTURA	ETAPA PROCESAL
1.	042-2024	El origen de la presente actuación disciplinaria, es la remisión que efectuó la Personería de Bogotá del escrito anónimo remitido a ese organismo de control por parte de la Contraloría de Bogotá, donde se enunciaron presuntas irregularidades en los procesos contractuales proceso Licitatorio FONDIGER-LIC-013-2023 y subasta inversa FONDIGER-SA-SI-005-2023, por cuanto al parecer pudo existir una influencia en la adjudicación de los mismos a la Sociedad Delta Plus Colombia SAS, toda vez que en ejecución del contrato de prestación de servicios No 060-2023 la señora MARTHA JUDITH HERNANDEZ MENDEZ, participó en la etapa precontractual, siendo ella accionista de la precitada sociedad, antes denominada ASPRESEG SAS	Indagación previa

Fuente: Tomado de comunicación interna 2025IE1156 del 14 de febrero de 2025 – OCDI

5.4 PROCESOS DISCIPLINARIOS QUE SE ENCUENTRE ADELANTANDO LA OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO RELACIONADOS CON LA EMISIÓN DE RESPUESTAS EXTEMPORÁNEAS O SIN RESPUESTA.

En el siguiente apartado se buscó establecer si la entidad abrió procesos disciplinarios durante el periodo de evaluación, respecto a las respuestas extemporáneas o sin respuesta de las PQRS radicadas, de acuerdo con el Art 31 de la ley 1755 de 2015 *"Falta disciplinaria. La falta de atención a las peticiones y a los términos para resolver, la contravención a las prohibiciones y el desconocimiento de los derechos de las personas de que trata esta Parte Primera del Código, constituirán falta para el servidor público y darán lugar a las sanciones correspondientes de acuerdo con el régimen disciplinario"*.

De acuerdo con lo informado por la Oficina de Control Disciplinario Interno, mediante comunicación interna 2025IE1156 del 14 de febrero de 2025, *"...para la vigencia 01 de julio al 31 de diciembre de 2024, por el tema de*

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 15 de 23
		Vigente desde: 28/09/2021

respuestas extemporáneas no se allegó a esta Oficina de Control Disciplinario Interno ninguna queja y/o informe sobre estos hechos, por lo tanto, no se dio inicio a procesos disciplinarios por esta tipología”.

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 2025IE1080 del 12 de febrero de 2025 enviada por la Subdirección Corporativa, los informes mensuales de PQRS (julio a diciembre) y los informes sobre las encuestas de percepción a la atención a la ciudadanía correspondientes al periodo de evaluación (1 de julio al 31 de diciembre 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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 16 de 23
		Vigente desde:
		28/09/2021

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



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 SECRETARIA GENERAL 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 Secretaria 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".

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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 17 de 23
		Vigente desde:
		28/09/2021

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...”

De acuerdo con lo anterior, la OCI evidencio que los informes de PQRS correspondientes a los meses de julio, agosto, septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2024, fueron cargados por el IDIGER tanto en su página como 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 A LA CALIDAD DE LAS RESPUESTAS A LAS PQRS REPORTADAS EN EL SISTEMA BOGOTA TE ESCUCHA.

Con el fin de verificar el cumplimiento de las disposiciones legales vigentes y en concordancia con lo establecido en las Leyes 1474/2011 (Estatuto Anticorrupción), 1712/2014 y 1755 de 2015, relacionadas con el seguimiento a los requerimientos presentados por la ciudadanía, a través de los diferentes canales de interacción dispuestos por la Administración Distrital.

Así mismo, teniendo en cuenta el artículo 3 del 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, y los Acuerdos Distritales 630 de 2015 y 731 de 2018 en los cuales se dio orientación a todas las entidades del Distrito para registrar en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas - Bogotá te escucha, la OCI reviso el comportamiento de la calidad de las respuesta de las PQRS tramitadas por la entidad durante el segundo semestre de 2024 y registradas en el aplicativo Bogotá te escucha.

Para esto, se tomó como insumo los informes mensuales (julio a diciembre) de gestión de peticiones entidades distritales generados por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio de la Secretaria General, numeral 3.7 “Análisis de la Calidad de las respuestas emitidas por las entidades Distritales”, donde se evalúa la calidad de las respuestas emitidas por las Entidades Distritales a las peticiones ciudadanas, en cuanto al cumplimiento de los criterios de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y se relaciona el porcentaje de cumplimiento de la calidad y manejo del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, tal como lo muestra la tabla 14.

Tabla 14. Cumplimiento de la calidad de la respuesta a las PQRS.

VIGENCIA	PETICIONES REPORTADAS	PETICIONES EVALUADAS	PETICIONES OBSERVADAS	% DE INCUMPLIMIENTO	% DE CUMPLIMIENTO
JULIO	31	23	2	9%	91%
AGOSTO	32	20	2	10%	90%
SEPTIEMBRE	35	20	14	70%	30%
OCTUBRE	991	18	2	11%	89%
NOVIEMBRE	692	12	2	17%	83%
DICIEMBRE	530	30	12	40%	60%

Fuente: Tomado de Informes Gestión de Peticiones Entidades Distritales, tabla 14 – Secretaria General



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

Código: EI-FT-56

Versión: 3

Página: 18 de 23

Vigente desde:

28/09/2021

De acuerdo con la información presentada en los informes de gestión de peticiones entidades distritales de la Secretaría General, la entidad en los meses de septiembre (30%), noviembre (83%) y diciembre (60%), no cumplió con el porcentaje mínimo establecido en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (CONPES 03 del 2019) Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema), el cual contempla para la vigencia 2024 que el 86% de las respuestas dadas a la ciudadanía deben cumplir con los criterios establecidos en la Guía de Seguimiento y Análisis de la Calidad y Calidez de las respuestas a los requerimientos Ciudadanos (4221000-GS-021).

En este sentido, se recomienda tener presente la responsabilidad que tienen la entidad frente al cierre de las peticiones en el Sistema "Bogotá te escucha" de conformidad con lo establecido en el numeral 5.2. del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas Versión 03 el cual establece que: "Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta", contemplando parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema, con el fin de mejorar la calidad de las respuestas de las PQRS gestionadas por la entidad, dando cumplimiento al Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema).

5.8 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 2025IE1166 del 17 de febrero de 2025, durante el segundo semestre de la vigencia 2024, se recibieron tres (3) peticiones mediante el correo electrónico del defensor del ciudadano, las cuales se direccionaron a las áreas pertinentes y se les generó el respectivo seguimiento hasta su respuesta y cierre definitivo dentro de los términos establecidos a corte 31 de diciembre de 2024; peticiones que se relacionan a continuación mediante la tabla No. 15.

Tabla 15. Peticiones recibidas mediante correo electrónico del defensor del ciudadano.

No.	FECHA	RADICADO DE INGRESO	DESCRIPCIÓN	ESTADO	RADICADO DE SALIDA
1	15/07/2024	2024ER13523	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADO	2023EE12118
2	22/07/2024	2024ER14158	DERECHO DE PETICIÓN	FINALIZADO	2023EE12588
3	25/11/2024	2024ER23099	DERECHO DE PETICIÓN	EN TRAMITE	N/A

Fuente: Tomado de comunicación interna 2025IE1166 del 17 de febrero de 2025 – SRACC

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 y actualizado a su versión 02, mediante resolución 216 de 2024.

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:

 <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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 19 de 23
		Vigente desde:
		28/09/2021

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

Se realizó un listado de las metas que impactan el servicio a la ciudadanía en la Transparencia, acceso a la información pública y lucha contra la corrupción, Servicio a la ciudadanía, Racionalización de trámites y Participación Ciudadana.

Dentro del marco del Modelo Distrital de Relacionamento, se avanzó dentro de la ruta estratégica mediante la creación de la Mesa Técnica de Apoyo de Relacionamento con la Ciudadanía y se elaboró una tabla con información del presupuesto anual de recursos con actividades asociadas las metas, en este caso corresponden a salarios y honorarios de personal de planta y contratistas respectivamente que realizan actividades, verificando la apropiación de recursos para el cumplimiento de estas.

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 realizaron recomendaciones en referencia al lenguaje claro, accesibilidad y enfoque de derechos. Por otra parte, se evidencian avances en actualización documental y su socialización, accesibilidad en página web, revisión de documentación aplicable, divulgación de información relacionada.

Se realizó seguimiento y generación de recomendaciones en materia de gestión de denuncias, se hizo una revisión del estado de las acciones y avances que hay a la fecha en cuanto a canales de registro dispuestos, implementación y fortalecimiento de los lineamientos para la atención y gestión de denuncias por posibles actos de corrupción. Adicional a lo anterior, se generaron recomendaciones a todos los jefes de oficinas y subdirecciones, funcionarios y contratistas de la entidad, en relación con la normativa y a la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas

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.

De acuerdo con el lineamiento y guía de Alcaldía Mayor, se realizó el análisis de la base de datos CORDIS donde se registran todas las PQRS que llegan a la entidad. se analizó el volumen de peticiones por mes, según canal de acceso, temáticas más solicitadas, según estado de trámite y dependencia, además del porcentaje de oportunidad. Esta información permite visualizar en que áreas hay oportunidades de mejora y que acciones se pueden tomar para mejorar la oportunidad de respuesta. Por otra parte, Alcaldía de Mayor de Bogotá tiene planteado para el segundo semestre 2024, realizar capacitaciones y pruebas para la puesta en marcha del usuario en Bogotá te Escucha, el cual permitiría realizar seguimiento por parte del Defensor del Ciudadano.

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 elaboró y divulgó una pieza comunicativa que promueve los derechos y deberes ciudadanos, invitando a consultarlo en la carta de trato digno, se divulgaron los canales de interacción mediante las redes sociales, se realizaron recomendaciones a la Subdirección Corporativa con la finalidad de promover las sensibilizaciones en torno al servicio a la ciudadanía y se promovió en la entidad la participación en sensibilizaciones relacionadas a servicio a la ciudadanía y gestión adecuada de peticiones.

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 20 de 23
		Vigente desde:
		28/09/2021

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 realizó la identificación de los diferentes canales de atención disponibles, se enlistaron y detalló dirección y horario de atención de acuerdo con el lineamiento de Alcaldía Mayor, verificando el adecuado funcionamiento de los canales de atención.

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

Se evidenció la publicación del informe en mención del I semestre de la vigencia 2024 en el enlace de Atención y Servicios a la Ciudadanía – Defensor del Ciudadano de la página web del IDIGER, sin embargo, no se pudo verificar comunicación interna donde se socialice al representante legal el INFORME DE GESTIÓN - DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO julio – diciembre 2024, ni la entrega del mismo a la secretaria general y la Veeduría Distrital.

Lo que podría llegar a ocasionar incumplimiento del lineamiento No. 1 de la función 6 el cual menciona que: *“Presentar ante la Secretaría General - Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía y Veeduría Distrital, reporte de la gestión del defensor en dos momentos: en el mes de enero de cada vigencia, la información con corte 1 julio al 31 de diciembre, y, en el mes de julio, la información con corte 1 de enero al 30 de junio; el informe en pdf generado por el Power BI y remitido por la Secretaría General, debe ser publicado en la página web de cada entidad u organismo distrital, en el mes de febrero y agosto, según corresponda”*.

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

Se evidencio participación en la sesión de la comisión intersectorial de servicio a la ciudadanía desarrollada por la Subsecretaria de Servicio a la Ciudadanía, de la Alcaldía Mayor de Bogotá.

Una vez evaluadas las evidencias respecto a las siete (7) funciones del defensor del ciudadano, durante el periodo de evaluación, se evidenció que las funciones 1,2,3,4,5 y 7 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; con relación a la función 6, se recomienda publicar en los micrositos dispuestos por la secretaria general y la veeduría distrital, el informe se gestión del Defensor del Ciudadano correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2024 con el fin de evitar incumplimiento a lo dispuesto por la normatividad vigente aplicable.

5.9 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 segundo semestre de la vigencia 2024, para la sesión del mes de febrero de 2025, 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 se gestión del Defensor del Ciudadano correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2024 con el fin de evitar incumplimiento en cuanto a ley de transparencia y acceso a la información

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 21 de 23
		Vigente desde:
		28/09/2021

pública; también, se recomienda que el seguimiento a las funciones del defensor al ciudadano presentadas en el Comité de Gestión y Desempeño Institucional, se realice como mínimo, de manera semestral 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 Adaptación al Cambio Climático y la oficina de Control Disciplinario Interno con corte a 31 de diciembre 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 segundo semestre de 2024 fueron tramitadas un total de **5.911** PRQS con fecha límite de respuesta a 31 de diciembre de 2024, en donde el 92,61% correspondiente a 5.474 peticiones, se contestaron dentro de términos y el 7,39% correspondiente a 437 peticiones, se contestaron fuera de los términos de ley establecidos, **de acuerdo con el reporte del sistema de información CORDIS.**
- Se evidencio que durante el periodo de evaluación se radicaron **351** peticiones de entes externos de control, con fecha límite de respuesta a 31 de febrero de 2024 y en estado "Finalizado", de las cuales el 96,87% correspondiente a 340 peticiones se contestaron dentro de los tiempos establecidos y el 3,13% restante correspondiente a 11 peticiones, se contestaron fuera de términos, **de acuerdo con el reporte del sistema de información CORDIS.**
- Se revisó el 100% de las 437 PQRS reportadas como vencidas durante el periodo de evaluación, evidenciando que 13 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 segundo 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 1º línea de defensa"*, la *"formulación de planes de mejoramiento, su*

 <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 SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 22 de 23
		Vigente desde:
		28/09/2021

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 como 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 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 tener presente la responsabilidad que tienen la entidad frente al cierre de las peticiones en el Sistema "Bogotá te escucha" de conformidad con lo establecido en el numeral 5.2. del Manual para la gestión de peticiones ciudadanas Versión 03 el cual establece que: "Las entidades tendrán la obligación de proceder al cierre de las peticiones en el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Ciudadanas, a más tardar el día del cumplimiento del término legal para dar respuesta", contemplando parámetros de coherencia, claridad, calidez, oportunidad, y manejo del Sistema, con el fin de mejorar la calidad de las respuestas de las PQRS gestionadas por la entidad, dando cumplimiento al Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía - Indicador 3.1.2 (Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema).
- Se recomienda publicar en el link de Atención y Servicios a la Ciudadanía micrositio Defensor del Ciudadano el informe se gestión del Defensor del Ciudadano correspondiente al segundo semestre de la vigencia 2024 con el fin de evitar incumplimiento en cuanto a ley de transparencia y acceso a la información pública.

	INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS PQRS SEGUNDO SEMESTRE DE 2024	Código: EI-FT-56
		Versión: 3
		Página: 23 de 23
		Vigente desde: 28/09/2021

- 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:	26/02/2025.	Fecha:	27/02/2025

	DECLARACIÓN DE INDEPENDENCIA, CONFIDENCIALIDAD Y NO CONFLICTO DE INTERESES DEL AUDITOR INTERNO	Código: EL-FT-57
		Versión: 2
		Página: 1 de 2
		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 80.844.075 Expedido en Bogotá D.C.

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 seguimientos 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.

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

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. N/A	N/A	N/A	N/A
2. N/A	N/A	N/A	N/A
3. N/A	N/A	N/A	N/A

Relaciones de parentesco

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

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 27 días del mes de febrero del 2025.

Nombre y firma del Auditor Interno.

Miguel Angel Toro Alfonso
Fecha: 27/02/2025

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.