

**Informe de Encuestas de Percepción de Atención a la  
Ciudadanía del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y  
Cambio Climático- IDIGER  
II Semestre de 2021**



**Área Funcional de Atención al Ciudadano  
Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios**

**Enero de 2022**

El presente informe consolida los resultados arrojados en las encuestas de percepción diligenciadas voluntariamente por la ciudadanía atendida de manera virtual (chat), presencial y telefónica en el II semestre de 2021, en la que se indaga sobre temas puntuales como: tipo de trámite y canal utilizado para realizar la solicitud, atención recibida en cuanto a tiempo de atención, claridad y suficiencia en la información suministrada, coherencia entre lo solicitado y lo informado, amabilidad, actitud, conocimiento y dominio del tema por parte del servidor público, facilidad para acceder al trámite o servicio. Asimismo, conocer que medio consideran los encuestados que es más efectivo para obtener la respuesta a su trámite y también identificar posibles actos de corrupción en la prestación del servicio.

## 1. Objetivo

Dar a conocer semestralmente a la alta dirección del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER y a la ciudadanía en general, la percepción relacionada con la atención brindada desde el Grupo Funcional de Atención a la Ciudadanía a las personas naturales y/o jurídicas, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad, con el propósito de diseñar estrategias, planes de mejoramiento y acciones que permitan incrementar la satisfacción de la ciudadanía, optimizando así la atención y promoviendo la transparencia y la participación ciudadana.

## 2. Alcance del informe

El informe presenta la percepción de la ciudadanía con respecto a las atenciones u orientaciones realizadas por el Grupo Funcional de Atención a la Ciudadanía, durante el periodo comprendido entre **el primero (01) de julio al treinta y uno (31) de diciembre del 2021**, teniendo como fuente de información los datos estadísticos de las encuestas realizadas de manera presencial y virtual a la ciudadanía que voluntariamente accede a responderla.

## 3. Normatividad aplicable

A continuación, se relaciona la legislación vigente.

- Leyes

Año	Número	Nombre	Aplicación
1995	190	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa	Todo
2011	1474	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	Art 73, 76

*Tabla No. 1 Consolidado artículos Leyes*

- **Decretos**

Año	Número	Nombre	Aplicación
2009	2623	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”	Todo
2012	19	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Art. 12,13,14
2012	2641	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. (Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano)	Todo
2014	197	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C	Todo

*Tabla No.2 Consolidado artículos Decretos*

- **Resoluciones internas**

Año	Número	Nombre	Aplicación
2017	413	Por la cual se adopta el Manual de recepción y trámite de Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.	Todo
2010	315	Resolución 315 de 2010 de la Dirección de Prevención y Atención de Emergencias ahora Instituto Distrital de Gestión de riesgos y Cambio climático – IDIGER, por medio de la cual se crea un grupo de atención al ciudadano, la cual en su artículo 4 responsabiliza a dicho grupo de realizar periódicamente el seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas.	

*Tabla No. 3 Consolidado artículos Normatividad Interna*

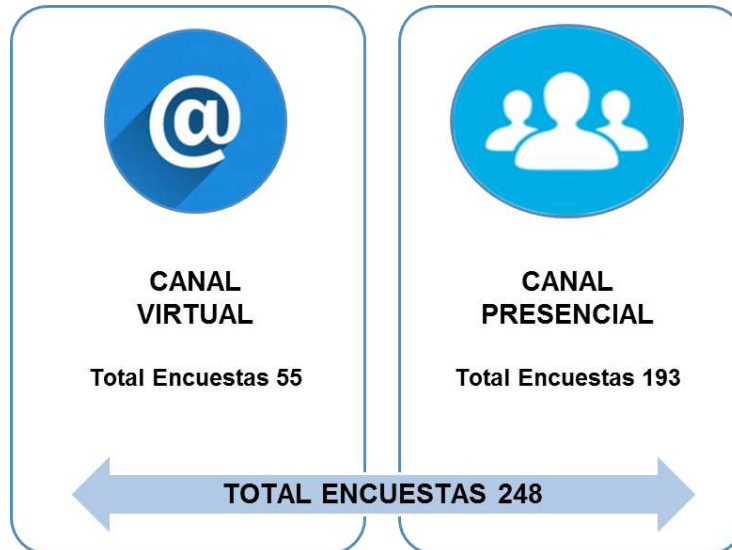
#### **4. Informe Pormenorizado**

El presente informe es elaborado con base en las encuestas de percepción diligenciadas voluntariamente por la ciudadanía atendida de manera virtual (chat), presencial y telefónica en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Efectos del Cambio Climático durante el **II Semestre** de 2021.

Es importante tener en cuenta que no todos ciudadanos acceden a responder dicha encuesta como tampoco diligenciarla en su totalidad, razón por la cual en algunas preguntas el total no coincide con los 248 ciudadanos encuestados ya que algunos eligieron una o más opciones o por el contrario optaron por no elegir alguna de ellas.

#### 4.1 Encuestas por canal de atención

El mayor número de encuestas realizadas por los ciudadanos fueron a través del canal presencial en los horarios establecidos y menor número por el canal virtual en la página web de la entidad en el momento de brindar la atención, como se muestra a continuación:



Gráfica No. 1 Total encuestas virtuales y escritas II Semestre 2021

Fuente: Encuestas virtuales página web y escritas II Semestre 2021

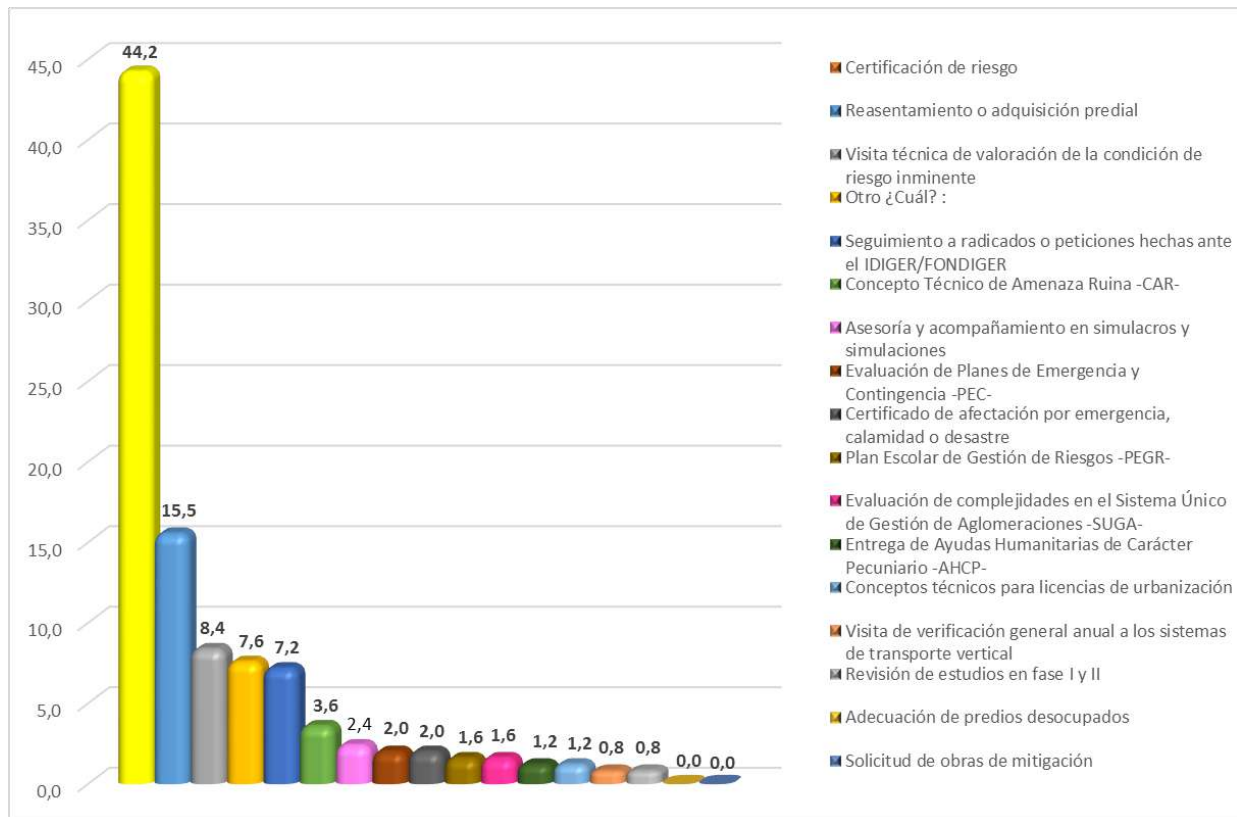
A continuación se muestran los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021:

#### Pregunta No 1. ¿Su trámite ante el IDIGER está relacionado con alguno de los siguientes trámites o servicios?

Trámite	Cantidad	%
Certificación de riesgo	111	44,2
Reasentamiento o adquisición predial	39	15,5
Visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente	21	8,4
Otro ¿Cuál? :	19	7,6
Seguimiento a radicados o peticiones hechas ante el IDIGER/FONDIGER	18	7,2
Concepto Técnico de Amenaza Ruina -CAR-	9	3,6
Asesoría y acompañamiento en simulacros y simulaciones	6	2,4
Evaluación de Planes de Emergencia y Contingencia -PEC-	5	2,0
Certificado de afectación por emergencia, calamidad o desastre	5	2,0

Plan Escolar de Gestión de Riesgos -PEGR-	4	1,6
Evaluación de complejidades en el Sistema Único de Gestión de Aglomeraciones -SUGA-	4	1,6
Entrega de Ayudas Humanitarias de Carácter Pecuniario -AHCP-	3	1,2
Conceptos técnicos para licencias de urbanización	3	1,2
Visita de verificación general anual a los sistemas de transporte vertical	2	0,8
Revisión de estudios en fase I y II	2	0,8
Adecuación de predios desocupados	0	0,0
Solicitud de obras de mitigación	0	0,0
<b>Total</b>	<b>251</b>	<b>100</b>

**Tabla No.4 Temas de consultas realizadas al Grupo de Atención a la Ciudadanía II Semestre 2021**  
**Fuente: Tabulación encuestas de percepción II Semestre 2021**

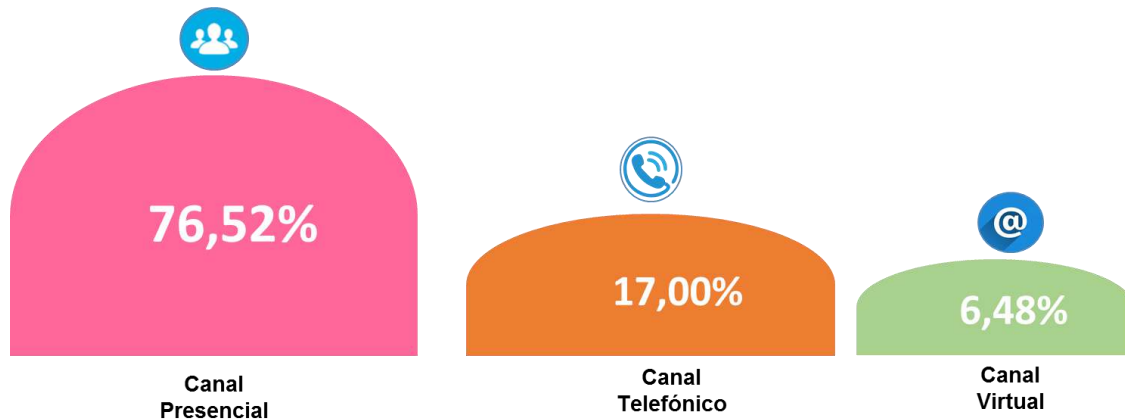


**Gráfica No.2 Temas de consultas realizadas al Grupo de Atención a la Ciudadanía II Semestre 2021**  
**Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2021**

Al momento de realizar las encuestas el trámite más solicitado por los ciudadanos fue el certificado de riesgo seguido de reasentamiento o adquisición predial. No se presentaron requerimientos sobre adecuación de predios desocupados y solicitud de obras de mitigación.

**Pregunta No 2. ¿De los siguientes canales, cuál utilizó para realizar su solicitud ante el IDIGER?**

Canal	Cantidad	%
Canal Presencial (Atención personalizada)	189	76,52
Canal Telefónico	42	17,00
Canal Virtual:	16	6,48
<b>Total</b>	<b>247</b>	<b>100</b>



*Gráfica No.3 Canales utilizados para realizar la solicitud II Semestre 2021  
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2021*

La tabla y gráfica anteriores reflejan que del total de los 248 ciudadanos que optaron por diligenciar la encuesta, 189 de ellos utilizaron el canal presencial, 42 el canal telefónico, mientras que 16 personas se inclinaron por acceder a la encuesta de manera virtual.

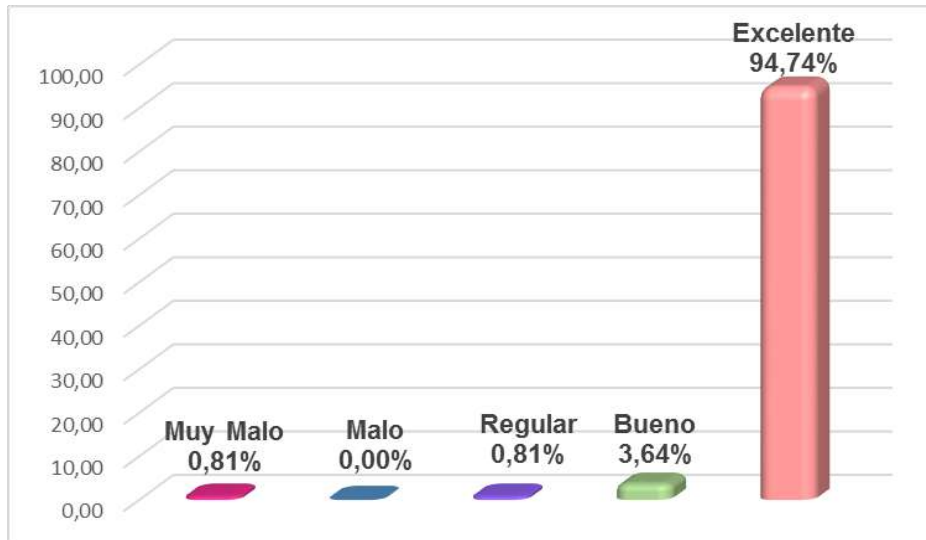
**Pregunta No 3. Si su petición fue atendida, califique de 1 a 5 la atención recibida, donde 1 es muy malo y 5 es excelente en términos de:**

Criterios						Total
	1	2	3	4	5	
Oportunidad (Tiempo de atención)	2	0	2	9	234	247
Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)	0	1	4	9	232	246
Suficiencia (Información completa)	0	0	6	8	232	246
Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)	0	0	3	8	235	246
Calidez (Amabilidad por parte del servidor público)	1	0	2	14	229	246
Fácil acceso (Grado de complejidad para acceder al trámite o servicio)	1	0	5	10	219	235
Actitud y disposición del personal en el servicio	0	0	0	2	190	192
Conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores	0	0	4	8	234	246

*Tabla No.5 Calificación atributos de atención  
Fuente: Tabulación encuestas de percepción II Semestre 2021*

## Análisis por variable

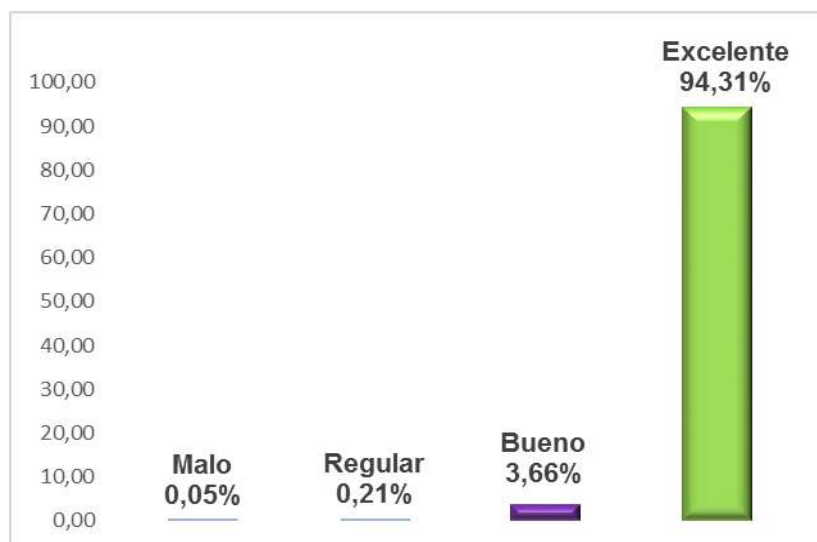
### - Oportunidad (Tiempo de atención)



**Gráfica No.4 Atributo de Oportunidad en la atención en el II Semestre 2021**  
 Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2021

La mayoría de los ciudadanos que aceptaron diligenciar la encuesta consideraron que la oportunidad en el tiempo de atención fue excelente. No obstante un porcentaje menor consideró que fue muy malo, Por lo tanto en el próximo informe se evaluará si esta calificación estaba dirigida para el grupo de atención al ciudadano o para la entidad en general.

### - Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)



**Gráfica No.5 Atributo de Claridad en la atención en el II Semestre 2021**  
 Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2021

En cuanto a la claridad de la información suministrada a los ciudadanos frente a su requerimiento, el mayor porcentaje de ellos manifestó que fue excelente, un grupo menor que fue buena y un porcentaje mínimo a los anteriores denotó que fue que estuvo entre regular y mala. Por tanto se evaluará en el próximo informe.

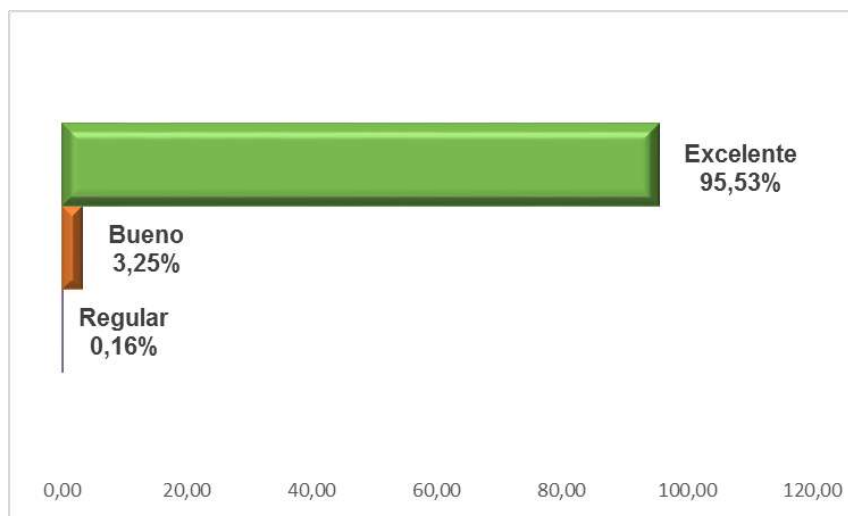
- **Suficiencia (Información completa)**



*Gráfica No.6 Atributo de Suficiencia de información en la atención en el II Semestre 2021*  
*Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2021*

En lo concerniente a si la información suministrada en el momento de la atención fue completa o suficiente, la mayoría de los ciudadanos la catalogaron como excelente, mientras que un menor porcentaje lo calificaron como bueno y un mínimo como regular.

- **Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)**

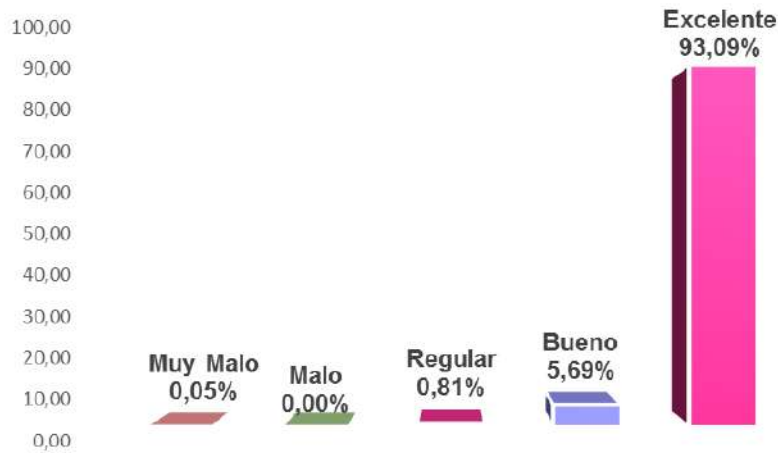


*Gráfica No.7 Atributo de Coherencia de información en la atención en el II Semestre 2021*  
*Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2021*



Del total de los ciudadanos que accedieron a diligenciar la encuesta, un porcentaje alto consideró que la respuesta suministrada frente a su solicitud fue y un menor porcentaje como bueno y regular.

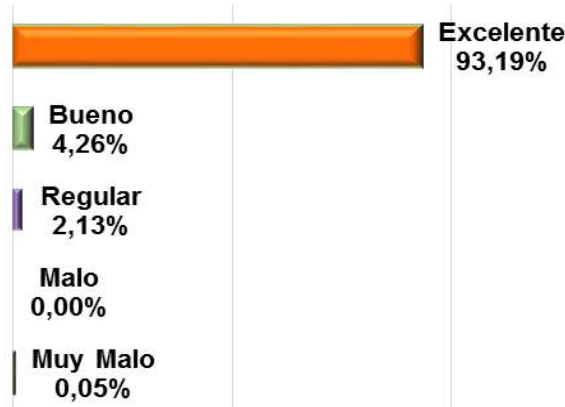
- **Calidez (Amabilidad por parte del servidor público)**



*Gráfica No.8 Atributo de Calidez la atención en el II Semestre 2021  
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2021*

En cuanto a la calidez o amabilidad por parte del servidor público la mayoría de los ciudadanos encuestados la calificaron como excelente, mientras un menor porcentaje indicó que estuvo entre buen, regular y muy malo.

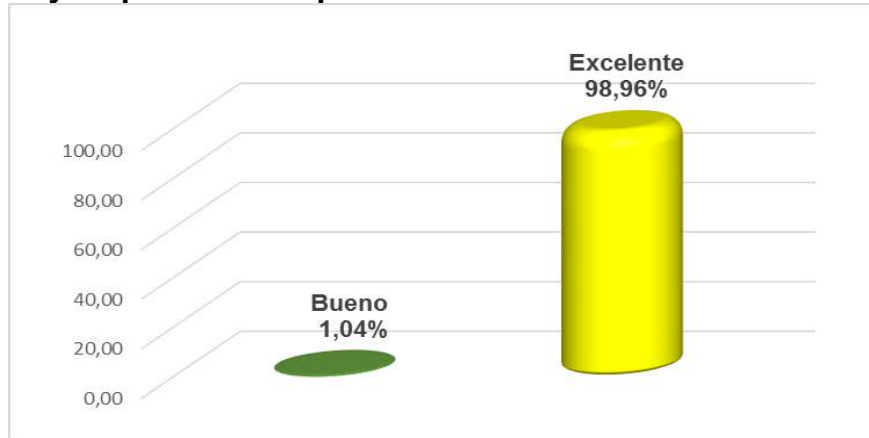
- **Facilidad de Acceso (Grado de complejidad para acceder al trámite o servicio)**



*Gráfica No.9 Atributo de facilidad en el acceso a trámite o servicio en la atención en el II Semestre 2021  
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2021*

La mayoría de los ciudadanos encuestados consideraron que fue fácil el acceso al trámite ante la entidad, mientras un menor porcentaje que fue bueno, cinco (5) personas consideraron que fue regular y solo un (1) ciudadano que fue muy malo.

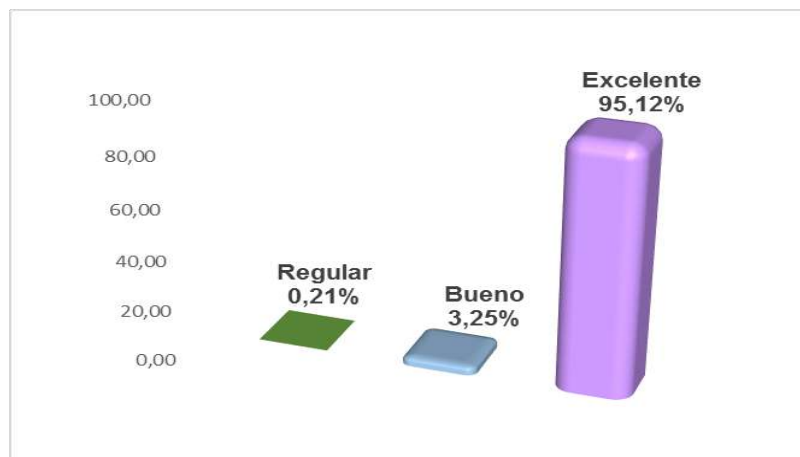
**- Actitud y disposición del personal en el servicio**



*Gráfica No.10 Atributo de la actitud y disposición de colaboradores en la atención recibida en el II Semestre 2021*  
*Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2021*

En cuanto a la actitud y disposición en el servicio de los funcionarios de la entidad, el 98,96% del total de los 248 ciudadanos que accedieron a responder la encuesta marcaron la opción de excelente y el 1,04% la opción de bueno.

**- Conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores**



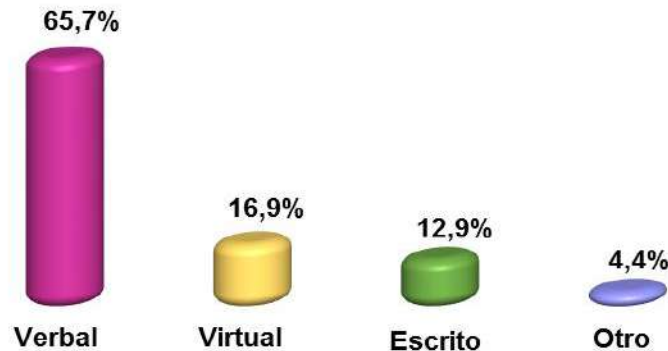
*Gráfica No.11 Atributo de conocimiento y dominio del tema por parte de los colaboradores en la atención recibida*  
*Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2021*

De otra parte, los ciudadanos encuestados consideraron excelente el conocimiento y dominio de los temas consultados por parte de los servidores de la entidad.

**Pregunta No 4. A través de que medio, considera usted que es más efectivo obtener respuesta a su trámite o servicio?**

Canal	Cantidad	%
Verbal (Atención personalizada)	163	65,7
Virtual (Correo electrónico y/o Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS)	42	16,9
Escrito (Dirección física de correspondencia)	32	12,9
Otro ¿Cuál? :	11	4,4
Total	248	100

*Tabla No.6 Medio adecuado para obtener respuesta  
Fuente: Tabulación encuestas de percepción II Semestre 2021*



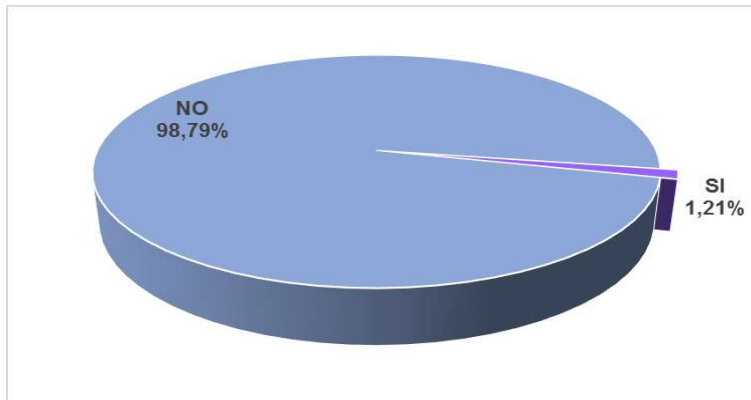
*Gráfica No.12 Medio adecuado para obtener respuesta  
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2021*

La gráfica que precede indica que del total de los ciudadanos que accedieron a responder la encuesta la mayoría consideran que es más efectivo recibir la respuesta a su requerimiento de manera verbal (atención personalizada), seguido del canal virtual y el canal escrito. Por otro lado, el 4,4% de los ciudadanos marcaron la opción de otro canal como, telefónico y chat virtual.

**Pregunta No 5. En el IDIGER, le propusieron realizar o agilizar un trámite o servicio a cambio de algún beneficio material o económico?**

Criterio	Cantidad	%
Si	3	1,21
No	244	98,79
Total	247	100

*Tabla No.7 Identificación de solicitud de beneficio económico para la prestación del servicio  
Fuente: Tabulación encuestas de percepción II Semestre 2021*



**Gráfica No.13 Identificación de solicitud de beneficio económico para la prestación del servicio**  
 Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2021

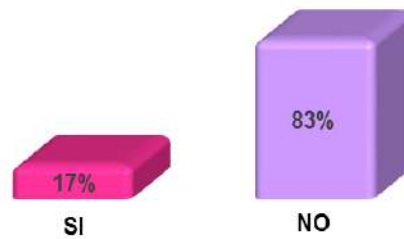
De los 248 ciudadanos encuestados, 244 afirmaron que tanto en las instalaciones del IDIGER como en las consultas telefónicas y virtuales (chat) no les propusieron agilizar un trámite o servicio a cambio de un beneficio material o económico. Por otro lado, tres (3) ciudadanas eligieron la respuesta “SI”, por lo que se procedió a contactarlas y aclararon telefónicamente que se equivocaron en el momento de elegir la respuesta la cual era “NO” a lo que se solicitó que dicha aclaración fuera emitida por escrito. Al momento de generar este informe no se recibió ningún comunicado como soporte.

Por último un (1) ciudadano no emitió respuesta a esta pregunta.

**Pregunta No 6. Si usted tiene una observación o apreciación relacionada con la atención recibida, puede registrarla en este espacio.**

6. Si usted tiene una observación o apreciación relacionada con la atención recibida, puede registrarla en este espacio			
No.	Criterio	Cantidad	%
1	Si	38	17
2	No	183	83
Total		221	100

**Tabla No.8 Observaciones o apreciaciones sobre la prestación del servicio**  
 Fuente: Tabulación encuestas de percepción II Semestre 2021



**Gráfica No.14 Observaciones o apreciaciones sobre la prestación del servicio**  
**Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2021**

A esta pregunta un alto porcentaje no manifestó ninguna observación, sin embargo treinta y ocho (38) ciudadanos encuestados registraron observaciones relacionadas con la atención prestada como:

Observaciones ciudadanas	Observaciones ciudadanas
Los tiempos de respuesta son muy largos.	excelente servicio
La atención fue excelente	Excelente servicio gracias
Me atendió Lucía Rodríguez y fue muy amable y servicial	Buen desempeño laboral, muchas gracias por la atención prestada Felicitar al funcionario Sebastián Rivera
Excelente atención al ciudadano.	Muy buena atención
Información oportuna y clara, felicitaciones	felicitación por la atención
Gracias por la claridad en la información. buen servicio	Felicitaciones a la señora Lucia Rodríguez
Felicitaciones me sentí muy bien atendida	excelente atención y muy clara
Excelente atención, buen conocimiento de su labor, disponibilidad	Muy buen servicio. La verdad es de felicitar a Sebastián ojala todos fueran así de eficientes.
Muchas gracias y felicitarlos por su excelente atención al público	Personas con la calidez humana son dignos representantes de la entidad.
Muchas gracias por la atención, muy bien	Muy grata en la atención Lucia Rodríguez
Felicitar al funcionario Sebastián Rivera	Por la atención y buen servicio
La atención fue muy eficiente y amable	Buen servicio
Felicitaciones	excelente atención
Estamos muy satisfechos con la asesoría y todo la orientación por párate de la Lucia Rodríguez quien nos ayudó claramente con los pasos que debemos seguir para nuestro requerimiento.	que la persona que me atendió Lucia Rodríguez es muy amable, la verdad me sorpendo por que no se encuentra gente que trabaje con el estado que sea amable....consigan gente que esté dispuesta a atender y solucionar....gracias
Los términos de contestación de las peticiones sean rápidos	EL TERMINO DE RESPUESTA SEA MAS CORTO

Las extensiones del conmutador no funcionan	Qué pasa con el programa de reasentamiento?
Las respuestas en cuanto al trámite sea más rápido, 2 meses es mucho	Me parece bastante cómodo la rapidez de la atención sin embargo me gustaría tener más facilidad, accesibilidad a gran parte de datos.
si ustedes los dan el formulario de gestión de riesgo por que no es valido con la caja de la vivienda popular yo soy ana marcela galindo mi familia estaba en riesgo y ustedes me recomendaron desocupar el predio en alto riesgo .fopae a través del 21 de agosto de 2014 medio la respuesta que cumplí con todos los criterios por una vivienda digna les pido por favor mirar mi expediente gracias espero su respuesta	LA ATENCIÓN RECIBIDA POR LUCIA RODRIGUEZ FUE EXCELENTE, SUPER CALIDA ATENTA Y CLARA EN LA INFORMACIÓN, ME ORIENTO DE MANERA EXCELENTE, MUCHAS FELICITACIONES A IDIGER POR CONTAR CON COLABORADORES COMO LA SEÑORA LUCIA RODRIGUEZ.
Que las certificaciones sean expedidas en menor tiempo, en el mismo momento de la solicitud de la persona	

*Tabla No.9 Observaciones o apreciaciones sobre la prestación del servicio*

*Fuente: Tabulación encuestas de percepción II Semestre 2021*

## 5. Conclusiones

Teniendo en cuenta los resultados arrojados se puede concluir lo siguiente:

- En el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2021 el trámite más solicitado por los ciudadanos que accedieron a diligenciar la encuesta de percepción, fue el certificado de riesgo seguido de reasentamiento o adquisición predial.
- Del universo de los 248 ciudadanos que accedieron voluntariamente a diligenciar la encuesta de percepción, se identificó un alto porcentaje de la satisfacción en general al momento de recibir atención por parte del Grupo de Atención a la Ciudadanía en cuanto a oportunidad, calidez, claridad, actitud, oscilando las calificaciones entre excelente y bueno. No obstante se presentaron algunas respuestas de regular, malo y muy malo, razón por la cual desde el grupo de atención a la ciudadanía se realizará seguimiento de las razones que motivan la calificación, y se identificará si las mismas corresponden a la atención realizada por el grupo de atención al ciudadano o si por el contrario la calificación se relaciona con los trámites o procesos de la entidad, tal como se evidencia en algunas respuestas de la tabla 9.
- El 93,09% de los ciudadanos que aceptaron diligenciar la encuesta calificaron como excelente la calidez y la claridad 94,31%, en cuanto a la actitud y disposición del personal en el servicio obtuvo el 98,96% y la oportunidad el 94,74%.
- Es importante resaltar que del total de los ciudadanos encuestados, 244 afirmaron que tanto en las instalaciones del IDIGER como en las consultas telefónicas y virtuales (chat) no les propusieron agilizar un trámite o servicio a cambio de un beneficio material o económico. Sin embargo, tres (3) ciudadanas

eligieron la respuesta “SI”, por lo que se procedió a contactarlas y aclararon telefónicamente que se equivocaron en el momento de elegir la respuesta la cual era “NO”, a lo que se solicitó que dicha aclaración fuera emitida por escrito. Al momento de generar este informe no se recibió ningún comunicado como soporte.

- Con el propósito de elevar el nivel de satisfacción de la ciudadanía en términos de oportunidad, claridad, suficiencia, coherencia, calidez, facilidad, actitud y conocimiento y transparencia; el grupo de atención a la ciudadanía adelantará las acciones de mejora relacionadas a continuación:

Acción de mejora	Periodicidad acción	Soporte
Socialización protocolos de atención a la ciudadanía	1 socialización anual	Listado de asistencia a reunión
Análisis y tabulación a las respuestas de las encuestas de percepción	Semanal	Registro en el formato diseñado para tal fin
Contacto con la ciudadanía para identificar los motivos que generaron las calificaciones entre regular, malo y muy malo o respuesta afirmativa para la pregunta 5” “Le propusieron agilizar un trámite o servicio a cambio de un beneficio material o económico”	Cuando se identifiquen respuestas con calificación entre regular, malo y muy malo o respuesta afirmativa para la pregunta 5.	Registro del contacto realizado (presencial telefónico o virtual).
Socialización con el grupo de atención a la ciudadanía los motivos que generaron las calificaciones entre regular, malo y muy malo o respuesta afirmativa para la pregunta 5.	Cuando se identifiquen respuestas con calificación entre regular, malo y muy malo o respuesta afirmativa para la pregunta 5.	Listado de asistencia a reunión
Socialización de las observaciones registradas por la ciudadanía, mediante el formato de encuestas de percepción, a las dependencias correspondientes.	Semestralmente	Comunicación interna

*Maria Eugenia Tovar Rojas*

**MARIA EUGENIA TOVAR ROJAS**

Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios (E)

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Lucia Rodríguez Velásquez	<i>Lucia Rodríguez Velásquez</i>	20/01/2022
Revisó:	Narda Cristina Natagaima	<i>Narda Cristina Natagaima</i>	24/01/2022
Aprobó:			
Cc:			
Anexos			
Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo hemos encontrado ajustado a las normas y disposiciones legales, razón por la cual lo presentamos para la firma.			