

Informe de estado PQRSD del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático- IDIGER III trimestre de 2021



Grupo funcional de Atención al Ciudadano Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios

Bogotá D.C octubre de 2021

El presente informe consolida las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) recibidas en el III trimestre de 2021 a través de los diferentes canales de atención del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático. Así mismo, de manera pormenorizada se detalla i) la gestión de PQRSD incluyendo sugerencias, felicitaciones, y tiempos de respuestas de acuerdo con lo establecido en el Decreto 491 de 2020; el comportamiento por dependencia, por modalidad y por canales. Además, se realiza una descripción sobre las quejas, reclamos y sugerencias recibidas, gestión adelantada, el tiempo utilizado para su respuesta y las recomendaciones a los responsables de los procesos y la Dirección General. No obstante, se analizan las recomendaciones por parte de los particulares orientadas al mejoramiento continuo de la Entidad. Finalmente, se presentan conclusiones y sugerencias obtenidas del análisis a los resultados en el presente informe.

1. Objetivo

Presentar ante la alta dirección del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER y a la ciudadanía en general, la información estadística relacionada con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD), interpuestas bien sea, por personas naturales o jurídicas, mediante los canales de atención dispuestos por la Entidad, con el propósito de que se diseñen estrategias, planes de mejoramiento y acciones logrando una mejor perspectiva y satisfacción del ciudadano, en cumplimiento a los principios de transparencia.

2. Alcance del informe

El informe presenta la gestión de las PQRSD y las atenciones u orientaciones realizadas por el IDIGER, durante el periodo comprendido entre **el primero (01) de julio al treinta (30) de septiembre del 2021**, teniendo como fuente de información los datos estadísticos suministrados por el sistema de correspondencia CORDIS, el cual apoya la gestión y trazabilidad de las PQRSD y los registros realizados en el grupo de atención a la ciudadanía.

3. Normatividad aplicable

A continuación, se relaciona la legislación vigente.

- **Constitución Política**

Artículo	Definición
1	Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma pública unitaria (...) democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

2	Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.
13	Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.
20	Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva". Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.
23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
47	El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.
74	Derecho de todas las personas de acceder a los documentos públicos (...)
209	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

Tabla No. 1 Consolidado artículos Constitución Política de Colombia

- 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
1998	489	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las Entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.	Art 4

2011	1437	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Art 5,6,7,8,9, Cap IV,V, VII
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
2014	1712	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	Art 11,12
2015	1755	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Todo
2019	1952	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	Todo

Tabla No. 2 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
2015	103	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.	Todo
2015	1083	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.	Capítulo 3
2016	124	Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.	Todo
2018	612	Por el cual se dictan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las Entidades del Estado.	Todo
2020	491	Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica	Todo

Tabla No.3 Consolidado artículos Decretos

- **Resoluciones internas**

Año	Número	Nombre	Aplicación
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.	
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
2019	479	Por la cual se actualiza el Manual de recepción y trámite de Peticiones Quejas, Reclamos y sugerencias- PQRS ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.	Todo

Tabla No. 4 Consolidado artículos Normatividad Interna

- **Sentencias de referencia**

Sentencia C-007/2017, MP Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519 mediante la cual se identifica el núcleo esencial del derecho fundamental de petición: Sentencia C 951 de 2014, Magistrada ponente Dra. Martha Victoria Cachica Méndez, revisión de constitucionalidad del proyecto número 65 de 2012 senado y número 227 de 2013 cámara, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

4. Informe Pormenorizado (Detalle de gestión)

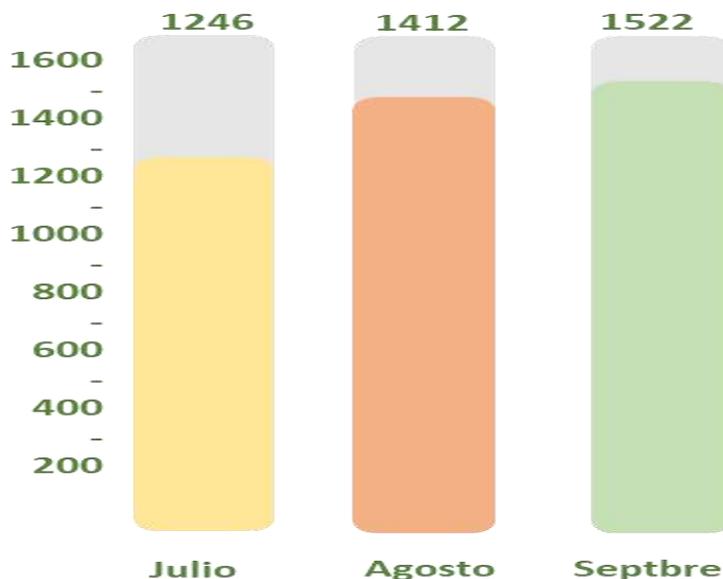
El presente informe es elaborado con base en el estado actual de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, así como las solicitudes de atención recibidas en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Efectos del Cambio Climático durante el **III trimestre de 2021** a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad.



Gráfica No 1 Canales multicanal de interacción ciudadana
 Fuente: Manual de servicio al ciudadano IDIGER

4.1 Peticiones y atenciones ciudadanas recibidas y tramitadas por canal de recepción.

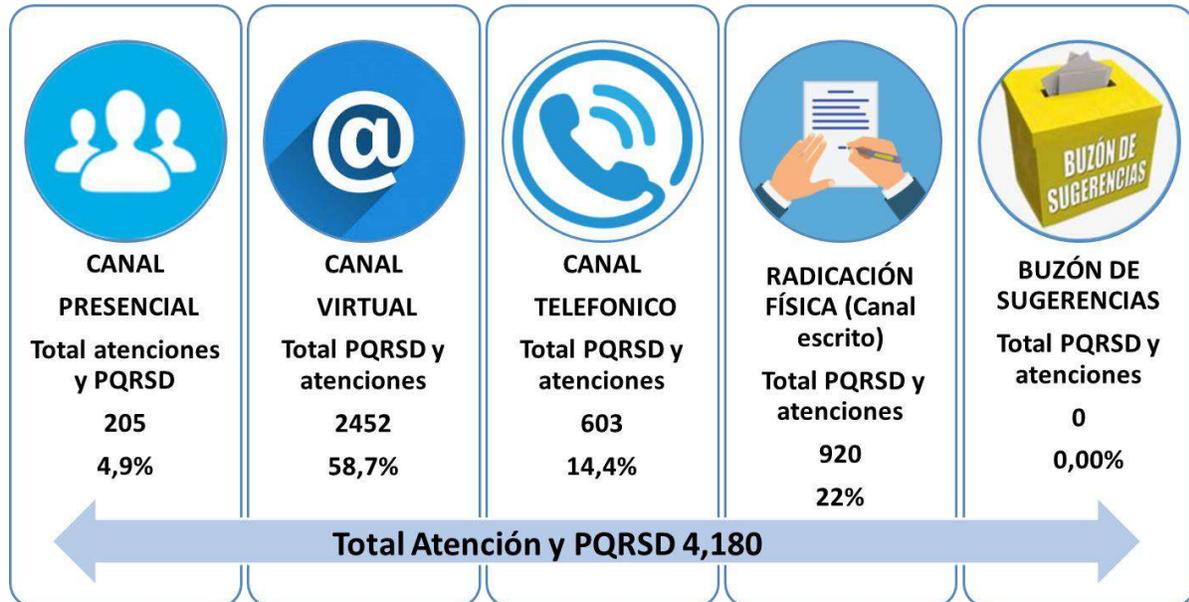
La Entidad recibió y gestionó un total de **4.180** solicitudes clasificadas como atenciones o PQRSD, identificando que el mes con mayor número de requerimientos fue **Septiembre**, como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica No 2 PQRSD y atenciones por mes III trimestre de 2021
 Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención III trimestre de 2021

4.2 PQRSD por canal de atención

Se puede indicar que el uso de preferencia de los ciudadanos para este periodo fue el canal virtual y el canal menos utilizado fue el buzón de sugerencias de acuerdo con la siguiente gráfica:



Gráfica No 3 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRSD por canal III trimestre de 2021
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención III trimestre de 2021

4.3 Análisis PQRSD y atenciones realizadas por nivel de atención

En el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático de los cinco canales dispuestos para recibir solicitudes ciudadanas, el Grupo de Atención a la Ciudadanía – GAC, administra los canales i) telefónico, ii) presencial, y iii) del canal virtual administra (el formulario de PQRSD, y el Sistema Distrital de Gestión para las Peticiones ciudadanas “Bogotá Te Escucha”), a través de los cuales en el tercer trimestre de 2021 fueron recibidos y revisados por parte del GAC **1606** atenciones equivalentes al **38.4%** del total de atenciones y **2.574** correspondiente al **61.6%**, se recibieron a través de los canales administrados por otras dependencias de la entidad.



Gráfica No 4 Distribución Atenciones
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención III trimestre de 2021

Igualmente, es importante mencionar que en la entidad las atenciones o requerimientos de la ciudadanía se clasifican en dos niveles¹ de atención, y dentro del cuales, para este periodo por la complejidad de las peticiones recibidas por parte de GAC (**1606**), **963** solicitudes fueron atendidas directamente en el primer nivel y las **643** solicitudes restantes se radicaron para una atención de segundo nivel.

Por lo anterior, para el periodo comprendido entre el primero (1) de julio y treinta (30) de septiembre de 2021 se recibieron **3.207** peticiones para ser tramitadas en el segundo nivel de atención, recibidas de la siguiente manera: **2564** requerimientos recibidos a través de los canales administrados por otras dependencias y **643** recibidos por los canales administrados por el GAC.

4.4. PQRSD segundo nivel de atención recibidos en la entidad

Para definir el comportamiento de las PQRSD se tomaron como referencia las solicitudes que se recibieron para ser solucionados en segundo nivel y radicadas a través del sistema de correspondencia CORDIS (**3207**).

A continuación, se evidencia un análisis de los requerimientos según modalidad, índice de eficiencia, oportunidad, promedio de respuesta, comportamiento por dependencia y temas.

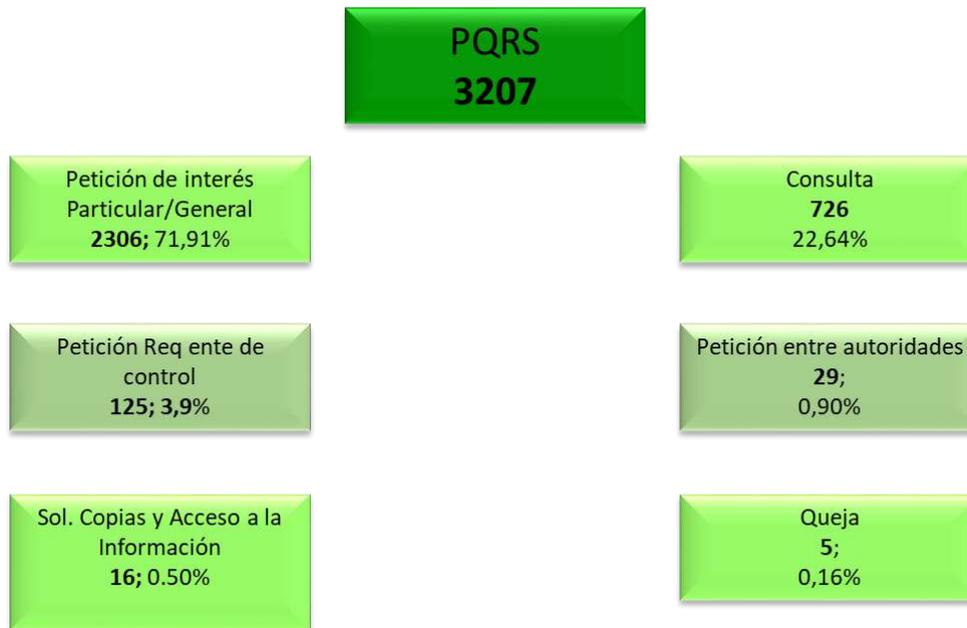
- ¹ **“primer nivel** Se refiere a la atención que brinda directamente el Grupo de Atención a la Ciudadanía a las personas naturales o jurídicas que se acercan al IDIGER por canales presenciales, telefónicos o virtuales, por asuntos relacionados con el cumplimiento de la misión, organización, normativa, condiciones para radicar PQRSD e información publicada en página web, que no requieren ser atendidos por otra dependencia de la Entidad y el **segundo nivel** Corresponde a PQRS o información brindada a personas naturales o jurídicas sobre los trámites, servicios o productos del IDIGER recibidas a través de los canales establecidos por la Entidad (presencial, telefónico, correspondencia, virtual), y las cuales se radican en el sistema de correspondencia para una atención por parte de las demás dependencias de la entidad que por naturaleza o funciones pueden dar orientación u atención especializada o específica sobre el tema.

Por otra parte, las peticiones radicadas ante el IDIGER se responden bajo los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Nacional 491 de 2020, y los requerimientos que cuentan con tiempos de respuesta diferente, amparados en normatividad específica cómo se enuncian a continuación:

NOMBRE PETICIÓN CIUDADANA	NORMATIVIDAD	TIEMPO DE RESPUESTA
Concepto Técnico para regularización de barrios	Decreto 476 de 2015 art. 14 párrafo 2	Dos (2) meses
Concepto Técnico para legalización de barrios	Decreto 476 de 2015 art. 14 párrafo 2	Dos (2) meses
Revisión Planes de Emergencia y contingencia (PEC) parques de diversiones, atracciones y dispositivos de entretenimiento.	Resolución 0958 de 2010 -Art. 6	Treinta (30) días
Revisión Planes de Emergencia y contingencia (PEC) Permanentes	Decreto 599 de 2013. Art. 9 - Funciones del comité SUGA	Veinticinco (25) días

a. Modalidad de PQRSD.

Para el tercer trimestre de 2021 se identificó que de acuerdo con los resultados obtenidos del reporte del sistema de correspondencia del IDIGER, del universo de **3207** registros de PQRSD, en el segundo nivel de atención el **71,91%** corresponde a la modalidad de peticiones de interés particular/general seguido por la consulta con el **22,64%**



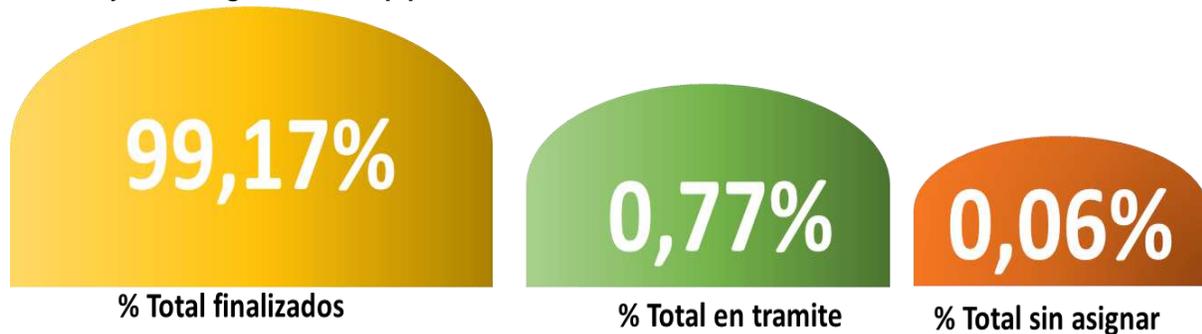
Gráfica No 5 Distribución PQRSD por modalidad
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS III trimestre de 2021

b. Índice de eficacia en la respuesta de PQRSD.

Ahora bien, dado que la eficacia² indica el nivel de consecución de metas, que para efectos de este informe, se calculó con base a las peticiones que tienen como fecha límite el **30 de septiembre de 2021**, equivalentes a mil seiscientos ochenta y tres PQRSD (**1683**), del total de los (**3207**) recibidos por el sistema, según el reporte generado por el sistema de correspondencia CORDIS. A continuación, se muestra la fórmula utilizada para determinar el porcentaje de eficacia.

% Eficacia =	Número de peticiones finalizadas con corte a la fecha máxima del periodo analizado
	Número de peticiones recibidas con corte a la fecha máxima del periodo analizado

Encontrando que para este periodo del total de los mil seiscientos ochenta y tres PQRSD (**1683**) requerimientos clasificados como PQRSD, mil seiscientos sesenta y nueve (**1669**) fueron finalizados en el sistema; dando como resultado un índice de eficacia del **99.17%**, en trámite se encuentran trece (**13**) peticiones equivalentes a un **0.77%** y sin asignar³ una (**1**) solicitud.



Gráfica No.6 Porcentaje de eficacia PQRSD III trimestre de 2021
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS III trimestre de 2021

c. Índice de eficiencia en la respuesta de PQRSD.

² Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/>

³ Sin asignar: son aquellos requerimientos que al momento de generar el reporte no habían sido asignados a ningún colaborador para su respuesta, adicionalmente es una variable nueva en el reporte generado por el sistema.

Para este periodo en el IDIGER el índice de eficiencia⁴, que corresponde a las respuestas de segundo nivel finalizadas de forma oportuna dentro de los tiempos de Ley, y con fecha límite al **30 de septiembre de 2021** con la siguiente fórmula:

% Eficiencia =	Número de peticiones finalizadas dentro de la fecha límite establecida en el Sistema CORDIS con corte a la fecha máxima del periodo analizado.
	Número de peticiones finalizadas con corte a la fecha máxima del periodo analizado

Encontrando que de las **1669** solicitudes finalizadas el **90,71%** equivalente a **1514** peticiones fueron finalizadas de forma oportuna, por otra parte, el **9,29%** equivalente a **155** requerimientos fueron respondidos fuera de los tiempos parametrizados en el sistema.



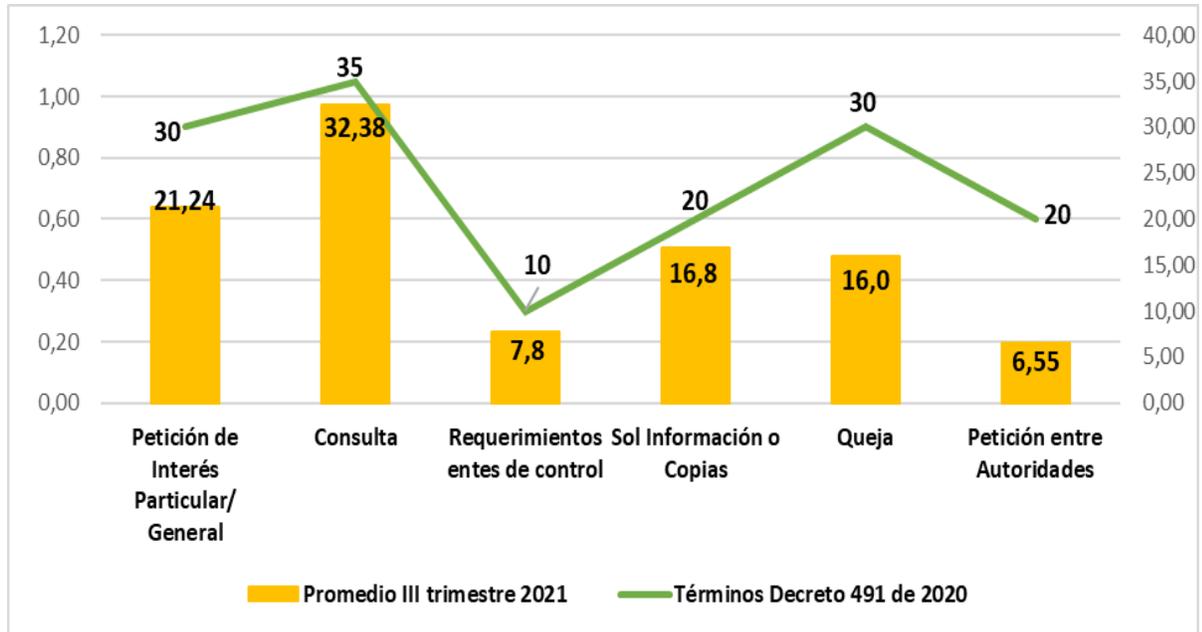
Gráfica No.7 Porcentaje de Eficiencia PQRSD III trimestre de 2021
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS III trimestre de 2021

d. Promedio de cierre.

Por otra parte, el promedio de cierre de las PQRSD durante el III trimestre de 2021 de las peticiones con fecha máxima de respuesta a 30 de septiembre de 2021, correspondiente a mil seiscientos sesenta y nueve (**1669**) solicitudes finalizadas en el sistema, se estableció de acuerdo con los tiempos otorgados por la normatividad vigente a las modalidades de petición. Por ello se tuvo presente lo establecido por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en el marco de la declaratoria de emergencia Sanitaria por el COVID 19.

⁴ Eficiencia: Medida en que el uso de los insumos (recursos financieros, humanos, técnicos y materiales) se ha hecho en forma económica u óptima para generar productos. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/>

Por lo anterior, se adelantó el análisis del promedio de cierre de los requerimientos, identificando que las peticiones por cada modalidad no superaron el tiempo máximo que la normatividad establece como se identifica en el gráfico siguiente:



Gráfica No.8 Promedio de respuesta por modalidad de petición III trimestre de 2021
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS III trimestre de 2021

e. Comportamiento PQRSD por dependencia

Del total de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas para trámite de segundo nivel en el IDIGER durante el III trimestre de 2021; el **55,50%** de los requerimientos se concentran en la Subdirección Misional de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático, por otra parte, las Oficinas Asesora de Planeación y Oficina TICS presentan el **100% de oportunidad** en el cierre de peticiones; mientras que las dependencias restantes se encuentran entre el **86,07% y el 98,44%** como se relaciona en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	Número de Requerimientos	Total en Trámite	Total Finalizados	Total Sin asignar	Total con respuesta oportuna	Total con respuesta fuera de tiempo	Peso Porcentual de Correspondencia x dependencia	Índice de Eficacia por Dependencia	Índice de Oportunidad por dependencia
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	934	8	926	0	797	129	55,50%	99,14%	86,07%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	190	0	190	0	186	4	11,29%	100,00%	97,89%

OFICINA ASESORA JURÍDICA	113	4	109	0	103	6	6,71%	96,46%	94,50%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	185	0	185	0	177	8	10,99%	100,00%	95,68%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	158	1	157	0	152	5	9,39%	99,37%	96,82%
DIRECCIÓN GENERAL	64	0	64	0	63	1	3,80%	100,00%	98,44%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	31	0	31	0	29	2	1,84%	100,00%	93,55%
OFICINA TICS	7	0	6	1	6	0	0,42%	85,71%	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	1	0	1	0	0,06%	100,00%	100,00%
Total General	1683	13	1669	1	1514	155	100,00%	99,17%	90,71%

Tabla No.5 Distribución Cuantitativa y porcentual de PQRSD, eficacia y oportunidad por dependencia III trimestre de 2021
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS III trimestre de 2021

Por otra parte, a continuación, se detalla el comportamiento por dependencia y grupo funcional de las **1669** respuestas gestionadas en el sistema de correspondencia.

Dependencia	Número de Requerimientos	Total en Trámite	Total Finalizados	Total Sin Asignar	Total con respuesta oportuna	Total con respuesta fuera de tiempo	Índice de Eficacia por Dependencia	Índice de Oportunidad por dependencia
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	934	8	926	0	797	129	99,14%	86,07%
ASISTENCIA TECNICA	319	8	311	0	257	54	97,49%	82,64%
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	54	0	54	0	37	17	100,00%	68,52%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	471	0	471	0	423	48	100,00%	89,81%
ESCENARIOS DE RIESGO	53	0	53	0	49	4	100,00%	92,45%
ESTUDIOS Y DISEÑOS	21	0	21	0	17	4	100,00%	80,95%
SIG	3	0	3	0	3	0	100,00%	100,00%
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	13	0	13	0	11	2	100,00%	84,62%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	190	0	190	0	186	4	100,00%	97,89%
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	26	0	26	0	26	0	100,00%	100,00%
COMUNICACIONES	2	0	2	0	2	0	100,00%	100,00%
EDUCACION E INVESTIGACION	16	0	16	0	16	0	100,00%	100,00%
GESTION LOCAL	41	0	41	0	40	1	100,00%	97,56%
OBRAS DE MITIGACION	26	0	26	0	26	0	100,00%	100,00%
REASENTAMIENTOS	53	0	53	0	51	2	100,00%	96,23%

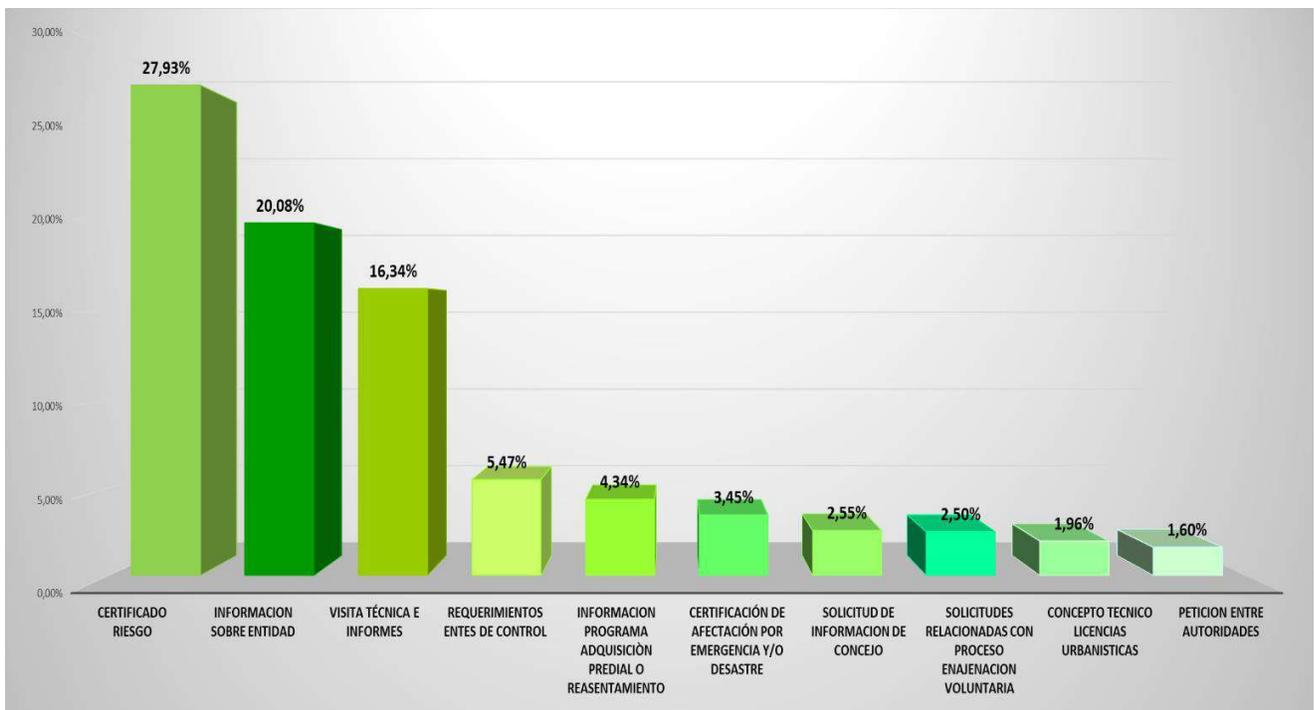
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	6	0	6	0	6	0	100,00%	100,00%
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	20	0	20	0	19	1	100,00%	95,00%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	185	0	185	0	177	8	100,00%	95,68%
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	4	0	4	0	4	0	100,00%	100,00%
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	50	0	50	0	50	0	100,00%	100,00%
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	10	0	10	0	10	0	100,00%	100,00%
SERVICIOS DE LOGISTICA	3	0	3	0	3	0	100,00%	100,00%
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	87	0	87	0	79	8	100,00%	90,80%
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	22	0	22	0	22	0	100,00%	100,00%
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	9	0	9	0	9	0	100,00%	100,00%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	158	1	157	0	152	5	99,37%	96,82%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	15	0	15	0	14	1	100,00%	93,33%
ATENCION AL CIUDADANO	1	0	1	0	1	0	100,00%	100,00%
CONTABILIDAD	60	0	60	0	60	0	100,00%	100,00%
GESTION ADMINISTRATIVA	5	0	5	0	3	2	100,00%	60,00%
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	15	0	15	0	15	0	100,00%	100,00%
GESTION DOCUMENTAL	4	0	4	0	4	0	100,00%	100,00%
GESTION TALENTO HUMANO	22	1	21	0	20	1	95,45%	95,24%
PAGOS	32	0	32	0	31	1	100,00%	96,88%
PRESUPUESTO	3	0	3	0	3	0	100,00%	100,00%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	0	1	0	1	0	100,00%	100,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	113	4	109	0	103	6	96,46%	94,50%
GESTION CONTRACTUAL	34	4	30	0	27	3	88,24%	90,00%
GESTION PRECONTRACTUAL	8	0	8	0	7	1	100,00%	87,50%
GESTION PREDIAL	6	0	6	0	5	1	100,00%	83,33%
OFICINA ASESORA JURIDICA	65	0	65	0	64	1	100,00%	98,46%
DIRECCIÓN GENERAL	64	0	64	0	63	1	100,00%	98,44%
DIRECCION GENERAL	64	0	64	0	63	1	100,00%	98,44%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	31	0	31	0	29	2	100,00%	93,55%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	27	0	27	0	25	2	100,00%	92,59%
PLANEACION INSTITUCIONAL	4	0	4	0	4	0	100,00%	100,00%
OFICINA TICS	7	0	6	1	6	0	85,71%	100,00%
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	7	0	6	1	6	0	85,71%	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	1	0	1	0	100,00%	100,00%

OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	1	1	1	0	100,00%	100,0%
Total general	1683	13	1669	1	1514	155	99,17%	90,71%

Tabla No.6 Distribución cuantitativa de respuestas por grupo funcional III trimestre de 2021
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS III trimestre de 2021

f. Comportamiento por temática

Durante el III trimestre de 2021 del total de los **1683** PQRSD recibidos y con fecha máxima de respuesta de 30 de septiembre, **el 86%** (1451) de requerimientos se compila principalmente en 10 temas registrados en el sistema de correspondencia del IDIGER, siendo el tema de **certificación de riesgo** el que cuenta con mayor porcentaje de participación con el **27,93%**, como se indica en la siguiente gráfica.



Gráfica No.9 Distribución Porcentual de los 10 temas más reiterados en el III trimestre de 2021
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS III trimestre de 2021

En la siguiente tabla se pueden apreciar el total de peticiones recibidas en segundo nivel, discriminadas por temática; su distribución porcentual; porcentaje de eficacia y de eficiencia en este periodo.

Temática	Total Temática	Peso Porcentual	finalizadas	finalizadas a tiempo	% eficiencia por tema	% oportunidad por tema
CERTIFICADO RIESGO	470	27,93%	469	409	99,8%	87,2%
INFORMACION SOBRE ENTIDAD	338	20,08%	333	316	98,5%	94,9%

VISITA TÉCNICA E INFORMES	275	16,34%	268	233	97,5%	86,9%
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	92	5,47%	92	89	100,0%	96,7%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	73	4,34%	73	56	100,0%	76,7%
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	58	3,45%	58	54	100,0%	93,1%
SOLICITUD DE INFORMACION DE CONCEJO	43	2,55%	43	41	100,0%	95,3%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PROCESO ENAJENACION VOLUNTARIA	42	2,50%	42	41	100,0%	97,6%
CONCEPTO TECNICO LICENCIAS URBANISTICAS	33	1,96%	33	32	100,0%	97,0%
PETICION ENTRE AUTORIDADES	27	1,60%	27	25	100,0%	92,6%
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE LOGISTICAS PARA EVENTOS DE AGL	25	1,49%	25	25	100,0%	100,0%
INFORMACIÓN O VERIFICACIÓN A SISTEMAS DE TRANSP. VERTICAL Y	23	1,37%	23	23	100,0%	100,0%
ADECUACIÓN DE PREDIOS DESOCUPADOS	17	1,01%	17	17	100,0%	100,0%
COPIAS O ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA	11	0,65%	11	8	100,0%	72,7%
INFORMACION SOBRE ESTUDIOS O MONITOREOS EN EJECUCIÓN	11	0,65%	11	11	100,0%	100,0%
ENTREGA INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	10	0,59%	10	10	100,0%	100,0%
CONCEPTO TÉCNICO REGULARIZACIÓN DE BARRIOS	10	0,59%	10	6	100,0%	60,0%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGE	10	0,59%	10	10	100,0%	100,0%
INFORMACIÓN CONSEJOS LOCALES GESTIÓN DEL RIESGO	9	0,53%	9	9	100,0%	100,0%
SOLICITUD INFORMACION SANEAMIENTO Y ADQUISICION PREDIAL	9	0,53%	9	9	100,0%	100,0%
REVISIÓN ESTUDIOS FASE I, FASE II	8	0,48%	8	7	100,0%	87,5%
INFORMACION INUNDACION, REMOCIÓN MASA, SÍSMICO, TECNOLO Y CC	8	0,48%	8	7	100,0%	87,5%
REVISION PEC PARQUES DE DIVERSIONES, ATRACCIONES Y DISPOSITIVOS DE E.	7	0,42%	7	7	100,0%	100,0%
CONCEPTO TECNICO AMENAZA RUINA	7	0,42%	7	6	100,0%	85,7%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	7	0,42%	7	6	100,0%	85,7%
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACI	6	0,36%	6	6	100,0%	100,0%
INFORMACION GEOGRÁFICA MAPAS, COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAF	6	0,36%	6	4	100,0%	66,7%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	5	0,30%	4	5	80,0%	125,0%
INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	5	0,30%	5	5	100,0%	100,0%
SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ORGANIZACION PARA LA RESPUEST	5	0,30%	5	5	100,0%	100,0%
CONCEPTO PLANES PARCIALES	5	0,30%	5	5	100,0%	100,0%
SOLICITUD SESIONES DE FORMACION O CAPACITACION GESTION DEL R	5	0,30%	5	4	100,0%	80,0%
REVISIÓN PEC OCASIONALES	3	0,18%	3	3	100,0%	100,0%
SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO (CAMARA Y SENADO)	3	0,18%	3	3	100,0%	100,0%
SOLICITUDES DEL SINDICATO	3	0,18%	3	3	100,0%	100,0%
QUEJA	3	0,18%	3	3	100,0%	100,0%
DEMANDAS	2	0,12%	2	2	100,0%	100,0%

PLANES ESCOLARES DE GESTIÓN DEL RIESGO	2	0,12%	2	2	100,0%	100,0%
CONCEPTO TECNICO LEGALIZACION DE BARRIOS	2	0,12%	2	2	100,0%	100,0%
REVISION ASESORIA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE RESPUESTA EIR	1	0,06%	1	1	100,0%	100,0%
CREACION USUARIOS Y CAPACITACIONES SUGA, SIRE Y SURR	1	0,06%	1	1	100,0%	100,0%
SOLICITUD CAPACITACIÓN RELACIONADA CON AGLOMERACIONES, SUGA	1	0,06%	1	1	100,0%	0,0%
INFORMACION DE JUZGADOS	1	0,06%	1	1	100,0%	100,0%
SOLICITUDES DE CAPACITACIÓN RELACIONADAS CON EL MANEJO DE EM	1	0,06%	1	1	100,0%	100,0%
Total general	1683	100,00%	1669	1514	99,17%	90,71%

Tabla No 7 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRSD, eficacia y oportunidad por tema III trimestre de 2021
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS III trimestre de 2021

g. Análisis de las Quejas y recomendaciones de la Entidad

En el periodo comprendido entre el **1 de julio hasta el 30 de septiembre de 2021** en la entidad fueron recibidas 5 solicitudes tipificadas como queja, teniendo en cuenta la definición enunciada en la Circular 021 de 2001 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, en la que se indica que es "... la manifestación, protesta, censura, descontento o inconformidad que eleva una persona con relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en relación con sus funciones", cuyo análisis se muestra a continuación:

RADICADO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA	FECHA RADICACION	FECHA CULMINACION	RESPUESTA OFICIAL	ANALISIS
2021ER14209	GESTION LOCAL	16/09/2021	21/09/2021	2021EE12417	El objeto de la petición NO corresponde a la modalidad de queja dado que la ciudadana manifiesta su inconformismo por situaciones presentadas en un conjunto residencial
2021ER14126	OFICINA ASESORA JURIDICA	15/09/2021	NA		El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja dado que la ciudadana presenta inconformismo por la atención de un colaborador. Por otra parte, el pronunciamiento con respuesta oficial para la ciudadana se encuentra en trámite cumpliendo los tiempos de ley
2021ER11837	SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	09/08/2021	01/09/2021	NA	El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja dado que varios colaboradores manifiestan su inconformismo sobre una

					funcionaria. Por otra parte, a pesar que no hubo pronunciamiento con respuesta oficial y por ser una situación interna la dependencia realizó mesas de trabajo con los colaboradores y remitió a Gestión de Talento Humano comunicación manifestando la situación.
2021ER10617	SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	21/07/2021	09/08/2021	2021IE3027	El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja dado que una funcionaria manifiesta sus razones de inconformismo sobre un colaborador. Por otra parte, en el sistema se evidencia que el pronunciamiento oficial se realizó mediante comunicación interna por tratarse de un servidora de la entidad.
2021ER10304	ASISTENCIA TECNICA	14/07/2021	04/08/2021	2021EE9162	El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja dado que la ciudadana presenta inconformismo por la atención de un colaborador de la entidad. Por otra parte, en el pronunciamiento oficial no se evidencia respuesta de fondo a la solicitud del ciudadano.

Tabla No. 8 Consolidado de quejas recibidas III trimestre 2021
Fuente: Reporte generado por CORDIS III trimestre 2021

h. Análisis de los Reclamos y Recomendaciones de la Entidad

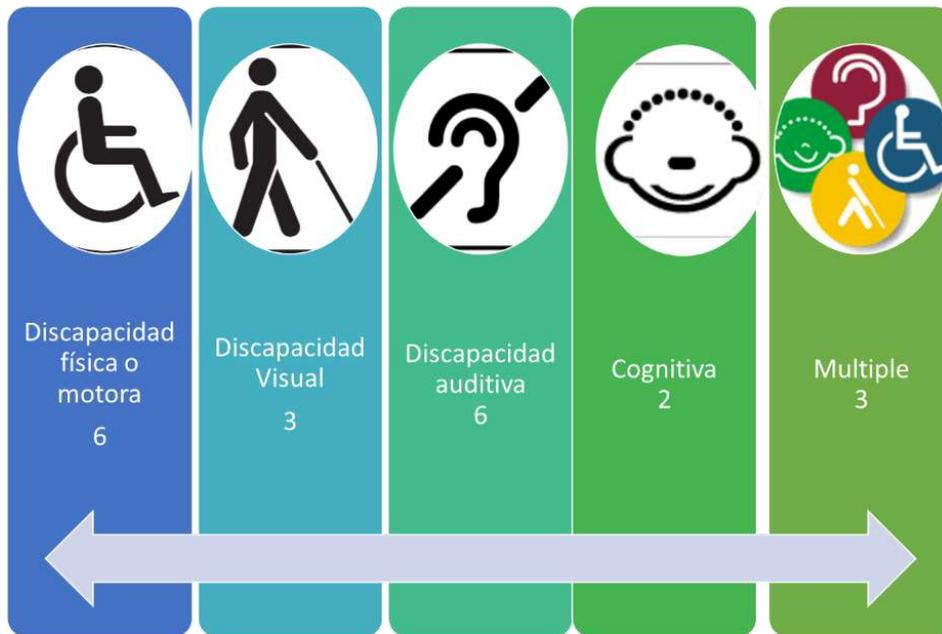
En cumplimiento con la Circular 021 de 2001 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor define el reclamo: “(...) *el derecho que tiene toda persona a exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servidor público*”. De manera que, durante el periodo comprendido entre el **1 de julio hasta el 30 de septiembre de 2021**, **NO** se registraron requerimientos clasificados como reclamo.

i. Análisis de las Sugerencias y recomendaciones de los particulares

Para el periodo comprendido entre el **1 de julio hasta el 30 de septiembre de 2021**, **NO** se recibieron requerimientos clasificados como sugerencia.

j. Atención Incluyente

Atendiendo a la Ley Estatutaria 1618 de 2013, que tiene como objeto garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en situación de discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación en el IDIGER se cuenta con protocolos para garantizar la atención adecuada de toda la población. Identificando que para este periodo se brindó atención a **veinte (20) personas** que identificaron alguna situación de discapacidad; de las cuales **una (1)** fue mediante el canal telefónico; **una (1)** fue mediante el canal presencial y **dieciocho (18)** por el canal virtual a través del formulario PQRSD de la entidad al momento de registrar una solicitud.



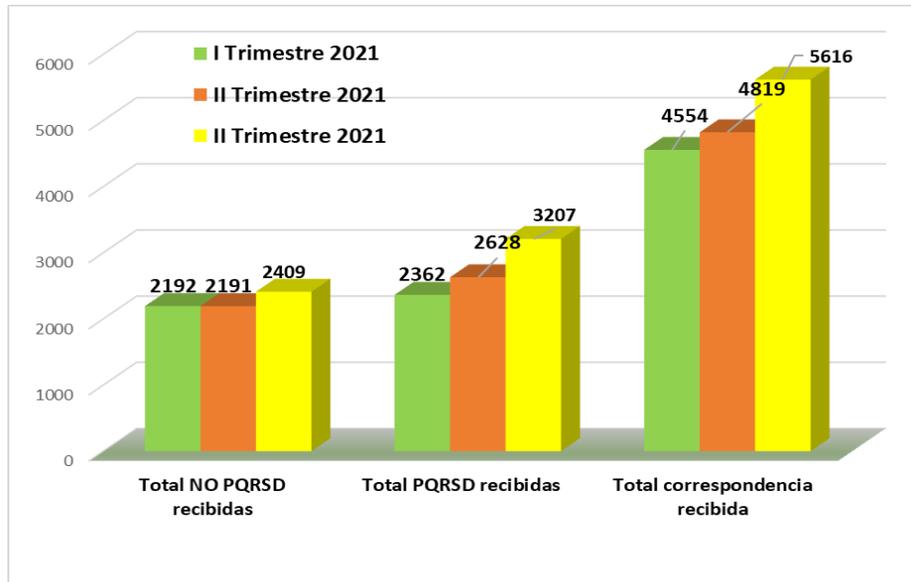
Gráfica No.10 Numero de atención incluyente en el III trimestre de 2021
Fuente: Análisis reporte generado a registros de atención de canales administrados por el GAC

4.5 Comparativo comportamiento de manejo PQRSD trimestres de 2021.

A continuación, se realiza un comparativo estadístico sobre las peticiones ciudadanas recibidas entre los trimestres de la vigencia de 2021.

a. Comparativo correspondencia recibida trimestres de 2021.

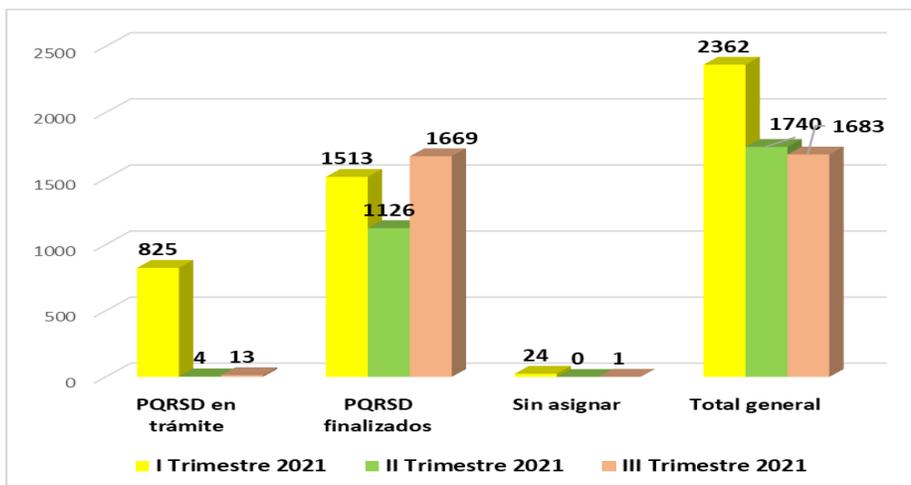
A continuación, se hace un comparativo de la totalidad de correspondencia recibida durante los tres trimestres de 2021, igualmente se divide en las solicitudes identificadas en el sistema como PQRSD y NO PQRSD, encontrando como se muestra en la gráfica número 11 que se recibió más requerimientos en el III trimestre de 2021.



Gráfica No.11 Comparativo correspondencia recibida por trimestre vigencia 2020 y 2021
 Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte a III trimestre de 2021 e informes de PQRSD del I y II trimestre de 2021

b. Comparativo estado de PQRSD

De acuerdo con los reportes generados por el sistema de correspondencia CORDIS y con corte al último día de cada trimestre, se identificó que de las solicitudes clasificadas como PQRSD recibidas durante los tres trimestres de 2021, el periodo que terminó con menor cantidad de PQRSD en trámite fue el II trimestre de 2021 con solo 4 requerimientos, sin embargo, en el que mayor cantidad de PQRSD se finalizaron fue en el III trimestre de 2021 con un total de 1669 solicitudes.



Gráfica No.12 Comparativo estado de PQRSD por trimestre
 Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte a III trimestre de 2021 e informes de PQRSD del I y II trimestre de 2021

c. Comparativo de oportunidad en la respuesta de PQRSD por trimestre 2020

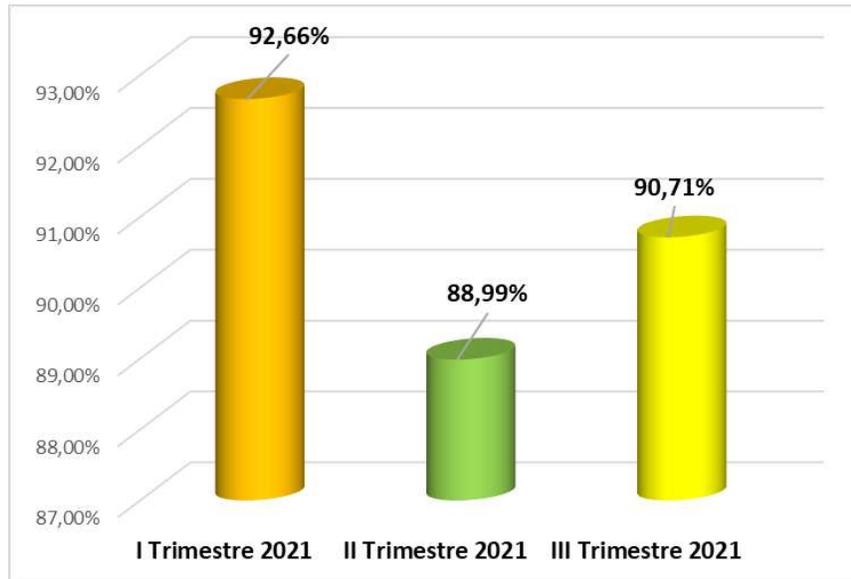
En la siguiente tabla se analizaron los requerimientos con fecha máxima al último día de corte de cada trimestre de los cuales se identificó la cantidad de requerimientos finalizados en el sistema CORDIS de forma oportuna y fuera de límite de tiempo de los requerimientos identificado como PQRSD.

Trimestre	PQRSD finalizados de forma oportuna	PQRSD finalizados fuera de tiempo	Total PQRSD Finalizados
I trimestre 2021	1402	111	1513
II trimestre 2021	1002	124	1126
III trimestre 2021	1514	155	1669

Tabla No. 9 Comparativo de oportunidad en la respuesta de PQRSD por trimestre

Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte a III trimestre de 2021 e informes de PQRSD del I y II trimestre de 2021

Por otra parte, en la gráfica que precede se identifica que el porcentaje de finalización con mayor oportunidad en la finalización de los PQRSD fue en el I trimestre de 2021 con un **92,66%** de finalización de requerimientos dentro del tiempo límite y el trimestre con menor porcentaje de oportunidad corresponde al II trimestre de 2021 con un **88,99%**.



Gráfica No.13 Comparativo % de oportunidad en la respuesta de PQRSD por trimestre

Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte a III trimestre de 2021 e informes de PQRSD del I y II trimestre de 2021

6. Conclusiones y Recomendaciones

- Del universo de las 4180 atenciones ciudadanas y PQRSD, el canal más utilizado fue el canal virtual con una participación del **58,7%** equivalente a **2452** solicitudes.

- Del universo de los 4180 registros, el **38,4% equivalente a** corresponden a atenciones u orientaciones recibidas y analizadas por parte del Grupo de atención a la ciudadanía mediante las canales virtual, telefónico y presencial.
- La **modalidad** de petición más recurrente en este periodo fue el **derecho de petición de interés particular o general**, con el **71,91%**.
- El **55,50%** de la gestión de los requerimientos radicados se concentran en la Subdirección de Análisis del Riesgo y Efectos del Cambio Climático.
- Para el III trimestre de 2021, el **promedio de cierre** de las PQRSD por cada modalidad **no supero el tiempo máximo** que la normatividad establece.
- Para el III trimestre de 2021 el porcentaje de **oportunidad** en la finalización de los PQRSD se encuentra en un **90,71%**.
- Se sugiere a todos los servidores públicos y contratistas, cumplir con el procedimiento de administración y análisis de peticiones ciudadanas.
- Se recomienda a los contratistas y servidores públicos que realizan el rol de radicación, **verificar la modalidad** y tema con el fin de **evitar** asignar una petición a una **temática que no corresponde**.
- El Grupo de Atención a la Ciudadanía recomienda a todos los colaboradores de la entidad la apropiación, uso óptimo del sistema de gestión documental y seguimiento permanente para finalizar el trámite en oportunidad y registrar las respuestas realizadas para cada petición.
- Se aconseja **reportar por mesa de ayuda (Aranda)** las **incidencias** y requerimientos presentados durante la gestión y trámite de las PQRSD, para optimizar el manejo de la herramienta.
- En el marco de la Ley 1712 de 2014 y en aras de promover la transparencia pasiva, se recomienda **publicar información** de interés dirigida a los ciudadanos, en **lenguaje claro**, teniendo en cuenta las solicitudes radicadas por los canales habilitados.
- Se sugiere a todos **los colaboradores** por ser la primera línea de defensa, identificar **estrategias de seguimiento y control** permanente frente a la respuesta oportuna de las solicitudes que le son asignadas y a la clasificación de tipologías de las solicitudes en el sistema de correspondencia.
- El Grupo de Atención a la Ciudadanía invita a las **dependencias** a **formular propuestas** en aras de mejorar la prestación del servicio al ciudadano en la Entidad.
- El Grupo de Atención a la Ciudadanía sugiere que se diseñe e implemente en la entidad un **módulo virtual de inducción y reinducción** para el manejo de

peticiones, que permita ser una herramienta de conocimiento para los servidores y contratistas de la entidad y de consulta permanente

- Continuar desde el Grupo de Atención a la Ciudadanía el envío periódico de reportes, alertas virtuales e informes estadísticos sobre el estado de las peticiones de lo vencido y próximo a vencer y la calidad de cierre en el sistema CORDIS como punto de control para la respuesta oportuna de las solicitudes.
- A todas las dependencias se sugiere desde ya revisar y tomar medidas que permitan finalizar las solicitudes dentro de los términos establecidos por la Ley 1755 de 2015, una vez **deroguen el Decreto 491 de 2020** que amplía los plazos de los tiempos de respuesta.



DIANA MILENA ROJAS RAMÍREZ
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Narda Cristina Natagaima Profesional Atención Ciudadano		28/10/2021
Revisó:			
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.			