



# INFORME SEMESTRAL DE GESTIÓN DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA Julio-Diciembre 2021

## INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO

Elaborado por: María Angélica Uribe  
Revisado por: Julio César Pinzón Reyes  
Aprobado por: Julio César Pinzón Reyes

BOGOTÁ, ENERO 2022

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía .....	4
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. ....	9
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. ....	13
b. 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: .....	20
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. ....	22
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 .....	25
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas .....	25
CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES.....	27



## INTRODUCCIÓN

El presente informe de gestión se realiza en cumplimiento a los lineamientos definidos en el Manual Operativo del Defensor de la Ciudadanía, cuyo objetivo es presentar un resumen de la importante labor realizada por la figura en cada entidad y será una fuente de información para el seguimiento a la implementación y los resultados de dicha labor. Dentro del marco normativo aplicable vigente se encuentran los siguientes:

- 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
- Decreto 197 de 2010 Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Documento CONPES 3 Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

## **FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR**

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

#### **1.1 Garantizar el cumplimiento de los compromisos, metas e indicadores establecidos en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía**

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, remite periódicamente un informe de resultados frente a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía- PPDSC en el IDIGER, ahora Índice Distrital de Servicio a la ciudadanía. Seguimiento que dio inicio en febrero del 2019 con un diagnóstico preliminar del estado de avance en la entidad

Como herramienta de medición para el desarrollo del informe se utilizó la matriz que ha sido diseñada, consolidada y socializada por el Nodo Sectorial de PPDSC de la Red Distrital de Quejas y Soluciones del Distrito, liderado por la Veeduría Distrital como mecanismo de control preventivo para establecer el cumplimiento de la Política en las entidades Distritales.

La cual cuenta con cincuenta y cinco (55) actividades relacionadas en la matriz de cumplimiento ahora denominada como IDCS.

Para la identificación del estado de avance en la misma, se realizó la solicitud a las diferentes dependencias y áreas responsables de información relacionada con el avance porcentual de cumplimiento de las actividades; ubicación de evidencias; y observaciones de las acciones que se encuentran pendientes por ejecutar, dando como resultado con corte a diciembre del 2021 el 92.4% de cumplimiento de la PPSC e IDSC en el IDIGER

Este informe pese a que no tiene establecido una periodicidad bajo parámetros de alguna normatividad vigente, esta subdirección a través del Grupo de Atención a la Ciudadanía adelanta un seguimiento permanente al avance de las actividades de la Política Pública distrital de Servicio a la Ciudadanía. El Grupo de Atención a la Ciudadanía socializó el 31 de diciembre 2021 mediante correo electrónico a los Subdirectores y Jefes los resultados del avance con corte a diciembre de 2021.

#### **1.2 Velar por que la entidad programe dentro de su presupuesto anual los recursos necesarios para el área de servicio a la ciudadanía.**

El día 14 de diciembre 2021 se realizó la solicitud de información a las dependencias que tienen metas y productos a ejecutar en la Política Pública de Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Oficina Asesora de Planeación Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios y Tecnologías de la Información y Comunicaciones), sobre cuáles son las acciones y rubros que han sido presupuestados para ejecutar en la vigencia 2022, lo

anterior en relación con los nueve (9) compromisos interinstitucionales y productos de la implementación de la PPDSC.

Por otra parte se recomendó en caso de que no se hubiesen presupuestado los recursos necesarios para el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, destinar rubro para el desarrollo eficiente y oportuno de tales acciones.

El Plan Anual de Adquisiciones se publica periódicamente en el link: <https://www.idiger.gov.co/plan-anual-de-adquisiciones>

### 1.3 Verificar y promover que en el Plan de Acción y/o Plan operativo de la entidad y/o dependencia se incluyan metas relacionadas con el Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

Las metas relacionadas al Plan de Acción de la política Pública de Servicio a la Ciudadanía, se encuentran en cabeza de la Oficina Asesora de Planeación, la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios y la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Teniendo en cuenta ello, dentro del Plan de Acción u Plan Operativo de la entidad hay metas relacionadas al PPDSC, que se evidencian a continuación:

Tabla 1 Metas Plan de Acción en relación al PPDSC

Metas Plan de Acción en relación al PPDSC			
Proceso	Responsable (Cargo Directivo)	Meta Estratégica o Meta Proyecto o Meta Proyecto	Producto
Atención al Ciudadano	Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios	Desarrollar 1 estrategia de sensibilización y fortalecimiento de las capacidades de funcionarios(as) y contratistas de la Entidad bajo los conceptos de calidad, calidez, coherencia y oportunidad en el servicio a la ciudadanía.	Estrategia de sensibilización sobre atención al ciudadano elaborada
Direccionamiento Estratégico	Oficina Asesora de Planeación	Sensibilizar en temas relacionados con ley de transparencia y derecho de acceso a la información.	Mejorar el conocimiento de funcionarios y contratistas en Ley de Transparencia
Direccionamiento Estratégico	Oficina Asesora de Planeación	Dar respuesta oportuna al 100% de los requerimientos de las diferentes entidades, entes de control, ciudadanía en general, entre otros, relacionados con los proyectos de inversión. ( Entregable: Respuesta a requerimientos)	Requerimientos con respuesta oportuna
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Administrar y fortalecer la plataforma de infraestructura tecnológica de la entidad asegurando el acceso a portales de internet y sistemas administrativos.	Disponibilidad de los servicios de conectividad al 99%
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Administrar y fortalecer la plataforma de infraestructura tecnológica de la entidad asegurando el acceso a portales de internet y sistemas administrativos.	Informe de mantenimientos preventivos y correctivos de telecomunicaciones y redes de monitoreo

Gestión Documental	Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios	Implementar la tabla temática bajo la parametrización de CORDIS.	Tabla temática implementada en CORDIS. Administración adecuada de las comunicaciones oficiales de la Entidad.
Gestión del Talento Humano	Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios	Elaborar y publicar el informe de percepción de los ciudadanos que se acercaron a solicitar información y orientación a la oficina de atención al ciudadano y que aceptaron diligenciar el formato.	Servicio al ciudadano competente para cumplir los objetivos estratégicos de la Entidad. Identificación de la percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida.
Atención al Ciudadano	Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios	Elaborar y publicar el documento de caracterización ciudadanos - usuarios - grupos de interés que interactuaron con la entidad mediante solicitudes orientación o peticiones a través del grupo atención a la ciudadanía en la vigencia de 2020.	Servicio al ciudadano competente para cumplir los objetivos estratégicos de la Entidad. Cumplimiento de la entidad frente a la normatividad vigente relacionada con la PPDSC.
Atención al Ciudadano	Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios	Elaborar estrategia de sensibilización y fortalecimiento de las capacidades de funcionarios(as) y contratistas de la Entidad bajo los conceptos de calidad, calidez, coherencia y oportunidad en el servicio a la ciudadanía.	Estrategia de sensibilización elaborada y aprobada

Fuente: Plan de Acción IDIGER

Plan de acción u operativo de la entidad link: <https://www.idiger.gov.co/plan-accion-institucional>

#### **1.4 Verificar y promover la actualización de la normatividad, regulaciones y lineamientos impartidos en materia de servicio a la ciudadanía, y su coherencia con la información documentada y emitir recomendaciones que aseguren la efectividad requerida para el servicio a la ciudadanía.**

Sobre la actualización de documentación en materia de servicio a la ciudadanía, se relacionan a continuación las actividades desarrolladas:

- Actualización del procedimiento: AC-PD-16 Procedimiento Defensor(a) de los derechos del Ciudadano(a) V2
- Actualización del formato: AC-FT-35 Formato control de atención presencial y telefónica defensor(a) del ciudadano(a) V3
- Actualización a la caracterización al proceso: AC-CR-01 Caracterización del proceso atención al ciudadano V3
- Actualización del procedimiento: AC-PD-09 Procedimiento administración y análisis de peticiones ciudadanas V7
- Actualización del formato: AC-FT-36 Formato acta de apertura buzón de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - QRSF V3
- Actualización del formato: AC-FT-37 Formato buzón de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - QRSF V4
- Actualización del formato: AC-FT-39 Formato encuesta de percepción V4
- Actualización del formato: AC-FT-43 Formato registro atención a la ciudadanía V4
- Actualización del formato: AC-FT-50 Formato valoración de la persona que atiende al ciudadano V2

- Actualización de la Guía: AC-GU-01 Guía de lenguaje claro e incluyente en el IDIGER V2
- Actualización del instructivo: AC-IN-07 Instructivo para el diseño y aplicación de encuestas de percepción en el IDIGER V2
- Actualización del instructivo AC-IN-01 Instructivo buzón de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones - QRSF V5

### 1.5 Seguimiento al cumplimiento de las acciones relacionadas con el fortalecimiento del servicio a la ciudadanía, incluidas en planes de mejoramiento de la entidad.

Dentro de Plan de Mejoramiento Institucional de la entidad hay 3 acciones correctivas asociadas al área de Atención al Ciudadano de la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, producto del proceso de auditoría desarrollado por la Oficina de Control Interno en el año 2021, con un tipo de hallazgo de oportunidad de mejora bajo identificador ATENCIÓNCIUDADANO2021-1 y fechas de inicio y terminación desde el 11 de noviembre de 2021 al 30 de marzo de 2022.

El hallazgo se encuentra relacionado a la ley 1755 de 2015 “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.”

A continuación se describen las acciones junto con información relevante de cada una:

Tabla 2 Plan de Mejoramiento y Atención a la Ciudadanía

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (NO CONFORMIDAD-OPORTUNIDAD DE MEJORA)	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	ESTADO
OBSERVACIÓN 1: Se observan errores de registro en el aplicativo CORDIS en los radicados 2021ER4154 y 2021ER2455, dado que se tipificaron como PQRS en la plataforma y al tener esta tipificación requieren respuesta asociada en el aplicativo.	Implementar y colocar en marcha la nueva tabla temática con los dos niveles de clasificación en el sistema de correspondencia CORDIS.	Actividad por comenzar, en estado: abierta en desarrollo
OBSERVACION 1: Se observan errores de registro en el aplicativo CORDIS en los radicados 2021ER4154 y 2021ER2455, dado que se tipificaron como PQRS en la plataforma y al tener esta tipificación requieren respuesta asociada en el aplicativo.	Las dependencias que identifiquen una inadecuada clasificación de los tipos documentales, deben solicitar por Aranda a Gestión Documental la reclasificación de la misma comunicación.	Actividad por comenzar, en estado: abierta en desarrollo
OBSERVACION 1: Se observan errores de registro en el aplicativo CORDIS en los radicados 2021ER4154 y 2021ER2455, dado que se tipificaron como PQRS en la plataforma y al tener esta tipificación requieren respuesta asociada en el aplicativo.	Capacitar a los colaboradores de la Entidad los lineamientos sobre el adecuado manejo de las PQRS. (a solicitud de las dependencias o por demanda)	Actividad por comenzar, en estado: abierta en desarrollo

Fuente: Plan de Acción IDIGER

De acuerdo a la tabla se evidencia que las actividades se encuentran en desarrollo y dentro de los tiempos estipulados para su gestión. Por otra parte en cuanto a Planes de Mejoramiento de Entes de Control, no hay hallazgos de auditoría referentes al servicio a la ciudadanía ni en ejecución ni vencidas.

## 1.6 Verificar la racionalización de trámites, promoviendo su identificación y simplificación.

Los trámites y Otros Trámites Administrativos fueron actualizados según normatividad vigente y se encuentran publicados en la página web de la entidad como se listan a continuación:

- Entrega de Ayudas Humanitarias de Carácter Pecuniario – AHCP
- Certificación de Afectación por Emergencia, Calamidad o Desastre
- Promoción del Simulacro Distrital de Evacuación
- Evaluación de Planes de Emergencia y Contingencia - PEC -, y emisión de conceptos técnicos para aglomeraciones de público en el Distrito Capital
- Evaluación de Planes de Emergencia y Contingencia – PEC –, y emisión de conceptos técnicos para el registro de parques de diversiones, atracciones, mecánicas, dispositivos de entretenimiento e inflables en el Distrito Capital
- Conceptos técnicos para licencias de urbanización
- Visita de verificación general anual a los sistemas de transporte vertical en edificaciones y puertas eléctricas en el Distrito Capital
- Visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente
- Concepto de riesgos para legalización y regularización de barrios
- Concepto para adopción de planes parciales
- Concepto técnico de amenaza ruina –CAR

Para cada uno de los trámites listados se encuentran tres links con guías, una del IDIGER que es sencilla, corta y amigable visualmente para el ciudadano sobre la manera de realizar el trámite, la otra redirige a la plataforma SUIT y por último en la página de Guía de Trámites de Bogotá

Por otra parte dentro del Plan Anticorrupción hay un componente correspondiente a racionalización de trámites, los cuales tuvieron un avance del 100% en el 2021.

**Tabla 3 Plan Anticorrupción y racionalización de trámites**

Actividades	Meta o producto	% de avance	Evidencias / productos entregados
Establecer y/o actualizar el inventario de trámites y OPAs de cada uno de los procesos misionales de la Entidad.	Inventario de Trámites y OPAs consolidado y actualizado en Excel	100%	* Matriz en Excel con los trámites, OPAs, Consultas y Servicios consolidados. * Capturas de pantalla de las reuniones con el DAFP y la Secretaria General.
Registrar y/o actualizar los trámites y OPAs identificados en el inventario en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)	Trámites y OPAs registrados o actualizados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)	100%	* Captura de pantalla de las eliminaciones de los trámites, OPAs y estrategias, de acuerdo a las conclusiones de la Secretaria General y el DAFP. * Captura de pantalla que demuestra la actualización de los trámites y OPAs existente en el SUIT.
Realizar la priorización de los trámites y OPAs de acuerdo a los criterios (factores internos y externos) que se definan al interior de los procesos misionales de la Entidad	Inventario de Trámites y OPAs priorizados de acuerdo a los criterios definidos por la Entidad.	100%	* Captura de pantalla de la priorización realizada en el SUIT. * Archivo de Excel con el resumen de la priorización realizada en el SUIT.
Implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que	* Documento de planificación de las Estrategias de Racionalización	100%	* Documento de planificación de las Estrategias de Racionalización. <b>Emisión de Certificaciones de Riesgo en línea, para algunos sectores del Distrito Capital:</b>

<p>permitan mejorar los trámites y OPAs identificados bajo el inventario y priorizados.</p>	<p>(listado de acciones) que se desean implementar en la vigencia 2021.</p> <p>* Evidencias de las mejoras aplicadas a los trámites y OPAs.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>* Justificaciones de Eliminación de las Estrategias de Certificado de Riesgos</li> <li>* Seguimiento de SUIT de Estrategias de Racionalización - Consolidado.</li> <li>* Soporte de Eliminación Trámite Certificado de Riesgo en SUIT</li> <li><b>Expedición certificado de afectación por emergencia, calamidad o desastre:</b></li> <li>* Certificado de afectación por emergencias emitido automáticamente.</li> <li>* Correos con la Oficina Jurídica solicitando conceptos de la firma digital.</li> <li>* Soportes GitLab</li> <li>* Seguimiento de SUIT de Estrategias de Racionalización - Consolidado (incluye justificación de aplazamiento de la estrategia)</li> </ul>
---	---	---

Fuente: Plan de Anticorrupción IDIGER

Es importante señalar que el área de TICs se rige bajo la Resolución 1519 de 2020 de MINTIC: *“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”* y bajo la norma técnica NTC 5854 de accesibilidad en las páginas web de las entidades.

Se participó de manera voluntaria en el concurso Máxima Velocidad del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual es una estrategia de gamificación en el que busca fortalecer las capacidades de las Tecnologías de la Información en las entidades públicas por medio del desarrollo de retos enfocados a cada uno de los elementos que conforman la política de Gobierno Digital, fomentando así la implementación de la política. Se encuentra pendiente la calificación en el concurso ya que deben revisar en conjunto con MINTIC trámites y servicios: SUGA certificado en línea, 4 trámites en gov.co y SUIT (SUGA (tramite en línea actualizado), certificado emergencias, simulacro, ayudas humanitarias.

)  
 Guía de trámites, servicios y Otros Planes Administrativos OPAs <https://www.idiger.gov.co/tramites-y-servicios>  
 Plan Anticorrupción componente racionalización de tramites <https://www.idiger.gov.co/plan-anticorrupcion-y-de-atencion-al-ciudadano>, lo saqué de la consolidación de PAAC en OAP

## 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.

### 2.1 Realizar recomendaciones a las áreas encargadas, para la disposición de los recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política

Para la construcción del Plan Anual de Adquisiciones PAC, en el primer semestre del año las áreas que se encuentran desarrollando actividades en el cumplimiento de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, presentan una solicitud-propuesta de requerimientos presupuestales para poder desarrollar las actividades propuestas para la siguiente vigencia.

Posteriormente y de acuerdo al presupuesto general asignado a la entidad se realiza la destinación de rubros a cada una de las áreas de acuerdo a la prioridad e importancia identificada para cada una de las actividades.

Antes de finalizar el año se publica oficialmente el PAC.

Teniendo en cuenta lo anterior, se realizaron reuniones con el área de Atención al Ciudadano con la finalidad de revisar los temas relacionados al presupuesto de la Política Pública, y de acuerdo a ello se determinó que se generarán recomendaciones en cuanto a garantizar la disposición de recursos necesarios que permitan el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política, en el momento en que se presente la solicitud presupuestal desde el área encargada, ya que de esta manera se puede incidir en las decisiones presupuestales de la entidad en la fase inicial en la cual se desarrolla la propuesta.

El día 14 de diciembre 2021 se realizó la solicitud de información a las dependencias que tienen metas y productos a ejecutar en la Política Pública de Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Oficina Asesora de Planeación Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios y Tecnologías de la Información y Comunicaciones), sobre cuáles son las acciones y rubros que han sido presupuestados para ejecutar en la vigencia 2022, lo anterior en relación con los nueve (9) compromisos interinstitucionales y productos de la implementación de la PPDSC.

Por otra parte se recomendó en caso de que no se hubiesen presupuestado los recursos necesarios para el cumplimiento de las actividades del Plan de Acción de la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, destinar rubro para el desarrollo eficiente y oportuno de tales acciones.

El Plan Anual de Adquisiciones se publica periódicamente en el link: <https://www.idiger.gov.co/plan-anual-de-adquisiciones>

## **2.2 Formular recomendaciones para la adecuada gestión de las peticiones ciudadanas por parte de la entidad**

Se llevaron a cabo socializaciones sobre el estado de trámite de PQRS en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, sobre el análisis de oportunidad en las respuestas de las PQRS ciudadanas, descritas a detalle en el Informe del Defensor del Ciudadano 2021-1.

- Se realizan alertas semanales con el reporte del estado de las peticiones, a los correos electrónicos institucionales de los responsables de brindar respuesta a la PQRS asociada.
- Se realizó el envío periódico de alertas a los directivos y funcionarios que tuvieron PQRS con respuesta fuera de términos, con la finalidad de mejorar los tiempos de respuesta.

Se remitió comunicado interno a todas las áreas de la entidad para solicitar se informe la periodicidad, responsable y medio por el cual se realizan las alertas a los PQRS asignados. Adicionalmente se realizó la recomendación, para que en caso de no emitir alertas al interior de la dependencia, se comiencen a realizar.

**Tabla 4 Alertas a PQRS**

### **Alertas a PQRS**

Dependencia	Responsable	Periodicidad	Medio
Dirección	Gladis Orozco Cruz Contratista	Semanal (viernes)	Correo electrónico
Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	Auxiliar Administrativo Luz Rocio Monzón	Cada martes	Correo electrónico
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	Reporte: Auxiliar administrativa Código 407-18 Paola Maecha Seguimiento: Contratista Laura Quintero	Semanal (viernes) y/o cada reporte del área de atención al ciudadano	Correo electrónico/ whatsapp
Subdirección Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio	Auxiliar Administrativo 407-18 Carlos Becerra	Semanal (viernes)	Correo electrónico
Oficina de Control Interno	Profesional Universitario Código 219 -Grado 12. Lilia Carolina Ibarra Romero	Semanal	Correo electrónico
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Paola Gómez Wilches	2 veces por semana (martes y viernes)	Correo electrónico
Asesor en Comunicaciones	Asesor en Comunicaciones. Alejandro Muñoz Prieto. Técnico Administrativo 367-Grado 10. Andrés Saza Suazo.	Se da respuesta a las solicitudes en la medida que van llegando. No hay regularidad en cuanto al número de solicitudes y por periodo de tiempo.	La respuesta a los PQRS recibidos en el área, se realiza mediante comunicación externa y se envía en medio físico o vía correo electrónico. Las solicitudes se atienden de manera directa o brindando la información a las dependencias encargadas de tramitar la respuesta oficial.

Fuente: IDIGER

Se encuentra pendiente la remisión por parte de: la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, Oficina Asesora Jurídica y la Oficina Asesora de Planeación

Por otra parte, el área de Atención al Ciudadano realiza trimestralmente un informe de gestión de PQRS en el cual se incluyen recomendaciones asociadas a los aspectos más relevantes de las peticiones recibidas.

### 2.3 Formular recomendaciones relacionadas con los procesos y procedimientos de la entidad, asociadas a la identificación de los riesgos sobre la vulneración de derechos a la ciudadanía

Respecto de la identificación de riesgos asociados a la vulneración de derechos ciudadanos en relación con los procesos y procedimientos en la entidad, se realizó la identificación de los riesgos sobre Atención Ciudadana a continuación:

Tabla 5 Riesgos sobre vulneración de derechos a la ciudadanía

Dependencia	Descripción del riesgo	Consecuencias	Tipo de riesgo	Acción
Atención al Ciudadano	Riesgo 1: Suministrar	Difusión de información	CORRUPCIÓN	Acción 1: Capacitación sobre

	información clasificada o reservada para recibir beneficios particulares.	restringida causando daños al patrimonio de la ciudadanía y a terceros. Sanciones disciplinarias Quejas reclamos o acciones legales contra la entidad		la información clasificada y reservada de la entidad al grupo de Atención al ciudadano
Atención al Ciudadano	Riesgo 2: Brindar información errada frente a los trámites y servicios de la entidad a los grupos de valor.	Mala Imagen Institucional Quejas reclamos o acciones legales contra la entidad. Inadecuada Atención a los ciudadanos	GESTIÓN	Acción 1: Capacitación con las dependencias misionales sobre los trámites y servicios que se brindan a los ciudadanos
Oficina Comunicaciones e Información pública	Riesgo 1: Vulnerar el derecho de acceso a la información pública en los portales institucionales, a la ciudadanía y partes interesadas	"1. Posible información no actualizada 2. Sanciones por incumplimientos a la entidad"	GESTIÓN	Acción 1: Revisar y actualizar el documento procedimiento o guía o instructivo) para la publicación de documentos en los portales.

Fuente: Mapa de Riesgos IDIGER

Estos riesgos tuvieron seguimiento cuatrimestral: para el riesgo uno en el segundo cuatrimestre se desarrolló una capacitación, para el riesgo 2 se desarrollaron 8 capacitaciones en las diferentes áreas de la entidad y para el riesgo 3 se elaboró 1 documento procedimiento o guía o instructivo actualizado o creado para la publicación de documentos en los portales institucionales.

Por otra parte se resalta que los riesgos no fueron materializados en la vigencia 2021.

#### **2.4 Recomendar y participar en la elaboración de estrategias que lleven a la entidad a incorporar dentro de sus áreas misionales la dependencia de servicio a la ciudadanía.**

No Aplica. De acuerdo a la estructura organizacional de la entidad y al funcionamiento de la entidad. Se revisó en reunión con la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía de Alcaldía Mayor y se determinó que no aplica.

#### **2.5 Recomendar estrategias para mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía, con base en el seguimiento y medición a la calidad del servicio prestado en la entidad.**

Se evalúa la calidad de las respuestas entregadas a los peticionarios, mediante encuestas de percepción y satisfacción ciudadana de manera voluntaria frente a la calidad y calidez del servicio recibido. Ello permite identificar cual es la percepción general de la ciudadanía y de esta manera emitir recomendaciones y generar mejoras con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos en términos de oportunidad y efectividad. El grupo de atención a la ciudadanía adelanta informes semestrales sobre los resultados de la percepción y satisfacción de la ciudadanía que fue atendida por el grupo en el punto de servicio y por el canal telefónico, igualmente se adjunta copia digital del informe

Lo anterior se realiza de manera continua durante todo el año y se emite desde el área de Atención a la Ciudadanía un informe semestral en el cual se detallan y analizan los resultados obtenidos de las encuestas realizadas.

De igual manera en el presente informe se realiza un segundo análisis a los resultados de las encuestas de percepción ciudadanas lo cual se observa en el punto “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.”

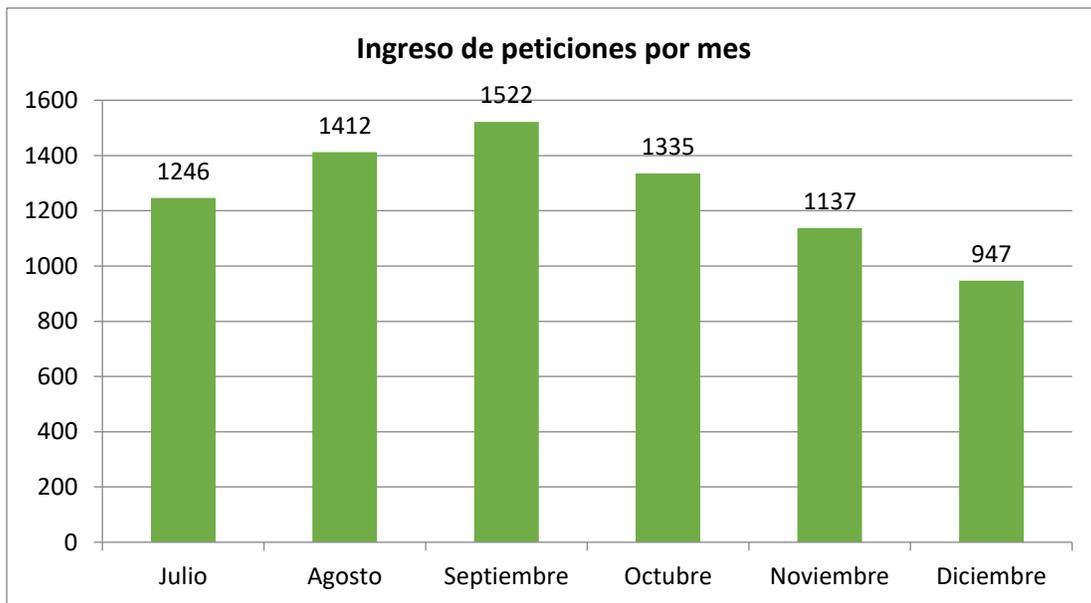
Los informes son publicados para conocimiento de la ciudadanía y grupos de valor en el numeral 4.10 de la sección de transparencia y acceso a la información pública ubicada en la página web <https://www.idiger.gov.co/informe-pqrs>.

### 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.

#### a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

El mes que tuvo mayor número de ingresos de peticiones fue septiembre, se recibieron 1522 las cuales corresponden al 20% del total en el semestre II 2021, por el contrario diciembre fue el mes en el que hubo menor cantidad de PQRS recibidas con un 12,5%. En total para el *segundo semestre del 2021* ingresaron 7599 peticiones,

Gráfica 1 Ingreso de peticiones por mes



Fuente: Informes PQRS III y IV trimestre IDIGER

#### b. Subtemas frecuentes.

Primer nivel de atención: El primer nivel es atendido por el Grupo de Atención al Ciudadano GAC, quienes brindan directamente la información requerida por la ciudadanía. Para el primer semestre de 2021 se registraron 2869 requerimientos bajo esta modalidad.

Segundo nivel de atención: El segundo nivel de atención requiere una respuesta especializada, por ello se asigna al área de la entidad que cuenta con experticia en el tema. Para el primer semestre de 2021 se registraron 4730 requerimientos tomando como fuente la base de datos CORDIS.

**Tabla 6 Tipo de atención**

Tipo de atención	Trimestre 3	Trimestre 4	Total
<b>1er nivel Atención GAC</b>	1606	1263	2869
<b>2do nivel</b>	2574	2156	4730
<b>Total</b>	4180	3419	7599

Fuente: Análisis informes PQRS III y IV trimestre IDIGER

El tema que más es solicitado dentro de las PQRS es el certificado de riesgo con un 31,5%, seguido de información sobre la entidad con un 20,1%% y visita técnica e informes con un 15,7%.

**Tabla 7 Subtemas frecuentes**

Subtemas frecuentes	Total	Ponderación
Adecuación De Predios Desocupados	32	1,03%
Certificación De Afectación Por Emergencia Y/O Desastre	62	2,00%
Certificación De Servicios De Logísticas Para Eventos De Agl	28	0,90%
Certificado Riesgo	978	31,52%
Concepto Planes Parciales	5	0,16%
Concepto Técnico Amenaza Ruina	8	0,26%
Concepto Técnico Legalización De Barrios	9	0,29%
Concepto Técnico Licencias Urbanísticas	70	2,26%
Concepto Técnico Regularización De Barrios	12	0,39%
Conceptos Para Proyectos Públicos	8	0,26%
Copias O Acceso A La Información Publica	17	0,55%
Creación Usuarios Y Capacitaciones Suga, Sire Y Surr	6	0,19%
Demandas	3	0,10%
Entrega Información Del Desarrollo De Eventos De Aglomeración	10	0,32%
Entrega Información Obras En Ejecución O Ejecutadas	10	0,32%
Información Consejos Locales Gestión Del Riesgo	12	0,39%
Información De Juzgados	1	0,03%
Información Geográfica Mapas, Cobertura Y Servicios Geográfica	9	0,29%
Información Inundación, Remoción Masa, Sísmico, Tecnolo Y Cc	18	0,58%

Información O Verificación A Sistemas De Transp. Vertical Y	35	1,13%
Información Obras En Ejecución O Ejecutadas	10	0,32%
Información Programa Adquisición Predial O Reasentamiento	120	3,87%
Información Redes De Monitoreo, Hidrome O Acel.	2	0,06%
Información Sobre Entidad	623	20,08%
Información Sobre Estudios O Monitoreos En Ejecución	20	0,64%
Petición Entre Autoridades	29	0,93%
Planes Escolares De Gestión Del Riesgo	2	0,06%
Queja	3	0,10%
Reclamo	1	0,03%
Requerimientos Entes De Control	171	5,51%
Revisión Asesoría Estrategia Institucional De Respuesta Eir	2	0,06%
Revisión Pec Ocasionales	23	0,74%
Revisión Pec Parques De Diversiones, Atracciones Y Dispositivos De E.	37	1,19%
Revisión Pec Permanentes	7	0,23%
Revisión Estudios Fase I, Fase Ii	14	0,45%
Sistema De Drenaje Pluvial Y Sostenible	11	0,35%
Solicitud Capacitación Relacionada Con Aglomeraciones, Suga	3	0,10%
Solicitud De Información Congreso (Cámara Y Senado)	4	0,13%
Solicitud De Información De Concejo	54	1,74%
Solicitud De Información Sobre Organización Para La Respuesta	6	0,19%
Solicitud Información Saneamiento Y Adquisición Predial	10	0,32%
Solicitud Sesiones De Formación O Capacitación Gestión Del R	7	0,23%
Solicitudes De Capacitación Relacionadas Con El Manejo De Em	4	0,13%
Solicitudes Del Sindicato	4	0,13%
Solicitudes Relacionadas Con Planes De Emergencia Y Continge	27	0,87%
Solicitudes Relacionadas Con Proceso Enajenación Voluntaria	68	2,19%
Solicitudes Relacionadas Con Simulacros O Simulaciones	21	0,68%
Visita Técnica E Informes	487	15,69%
<b>Total GENERAL</b>	<b>3103</b>	

Fuente: Análisis informes PQRS III y IV trimestre IDIGER

### c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

Los tiempos de respuesta se establecen según la naturaleza de la solicitud, bajo los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015, el Decreto Nacional 491 de 2020 y la normativa específica:

- 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

Tabla 8 % oportunidad por dependencia

Dependencia	Finalizado			En Trámite		Total Requerimientos	% Oportunidad
	Oportuno	Vencido	Total	Sin Asignar	Total Oportuno		
<b>SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>1631</b>	<b>179</b>	<b>1810</b>	<b>0</b>	<b>12</b>	<b>1822</b>	<b>90,19%</b>
ASISTENCIA TECNICA	589	76	665	0	11	676	88,22%
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	75	20	95	0	0	95	80,61%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	829	71	900	0	0	900	92,21%
ESCENARIOS DE RIESGO	94	4	98	0	0	98	96,23%
ESTUDIOS Y DISEÑOS	23	5	28	0	1	29	83,33%
MONITOREO DE RIESGO	4	0	4	0	0	4	100,00%
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	13	3	16	0	0	16	75,66%
SIG	4	0	4	0	0	4	100,00%
<b>SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>331</b>	<b>12</b>	<b>343</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>343</b>	<b>96,35%</b>
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	43	3	46	0	0	46	92,50%
COMUNICACIONES	5	0	5	0	0	5	100,00%
EDUCACION E INVESTIGACION	23	0	23	0	0	23	100,00%
GESTION LOCAL	86	1	87	0	0	87	98,78%
OBRAS DE MITIGACION	40	3	43	0	0	43	91,20%
REASENTAMIENTOS	96	4	100	0	0	100	95,97%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	12	0	12	0	0	12	100,00%
SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	26	1	27	0	0	27	97,50%
<b>SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES</b>	<b>311</b>	<b>14</b>	<b>325</b>	<b>0</b>	<b>2</b>	<b>327</b>	<b>95,69%</b>
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	7	0	7	0	0	7	100,00%
GESTION DE RIESGOS PAR AGLOMERACIONES DE PUBLIC	123	0	123	0	0	123	100,00%
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A	24	0	24	0	0	24	100,00%
SERVICIOS DE LOGISTICA	7	0	7	0	0	7	100,00%
SERVICIOS RESPUESTA EMERGENCIA	97	14	111	0	2	113	82,90%
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICA Y PUERTA	34	0	34	0	0	34	100,00%
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	19	0	19	0	0	19	100,00%
<b>SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS</b>	<b>202</b>	<b>9</b>	<b>211</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>212</b>	<b>94,71%</b>
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	19	1	20	0	0	20	96,67%

ATENCION AL CIUDADANO	3	0	3	0	0	3	100,00%
CONTABILIDAD	66	0	66	0	0	66	100,00%
GESTION ADMINISTRATIVA	4	2	6	0	0	6	80,00%
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	17	0	17	0	0	17	100,00%
GESTION DOCUMENTAL	10	0	10	0	0	10	100,00%
GESTION TALENTO HUMANO	31	4	35	0	1	36	86,92%
PAGOS	44	2	46	0	0	46	94,89%
PRESUPUESTO	4	0	4	0	0	4	100,00%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	4	0	4	0	0	4	100,00%
<b>OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>199</b>	<b>23</b>	<b>222</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>226</b>	<b>89,75%</b>
GESTION CONTRACTUAL	71	18	89	0	4	93	82,30%
GESTION PRECONTRACTUAL	12	2	14	0	0	14	85,40%
GESTION PREDIAL	18	1	19	0	0	19	91,67%
OFICINA ASESORA JURIDICA	98	2	100	0	0	100	97,78%
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>79</b>	<b>1</b>	<b>80</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>80</b>	<b>99,22%</b>
DIRECCION GENERAL	79	1	80	0	0	80	99,22%
<b>OFICINA ASESORA PLANEACIÓN</b>	<b>48</b>	<b>3</b>	<b>51</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>51</b>	<b>94,28%</b>
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	41	3	44	0	0	44	93,35%
PLANEACION INSTITUCIONAL	7	0	7	0	0	7	100,00%
<b>OFICINA TICS</b>	<b>39</b>	<b>0</b>	<b>39</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>
OFICINA TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y LAS C	39	0	39	1	1	41	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	1	0	0	1	100,00%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	1	0	1	1	0	1	100,00%
<b>Total general</b>	<b>5682</b>	<b>482</b>	<b>6164</b>	<b>3</b>	<b>40</b>	<b>6206</b>	<b>92,31%</b>

Fuente: Informes PQRS III y IV trimestre IDIGER

La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones obtuvo el mejor porcentaje de oportunidad 100%, seguido de Dirección con un 99,2% y la Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático con un 96,3% para el segundo periodo 2021, de igual manera es de resaltar que el volumen de PQRS recibidos por cada una de las diferentes dependencias es distinto. Por otra parte en cuanto a los puntajes más bajos y la indagación sobre la causa de estos, se evidencian dos causas:

- Necesidad de capacitación en temas CORDIS, con énfasis en la asignación de solicitudes radicadas, luego de su identificación en el semáforo.
- Errores involuntarios en el establecimiento de fechas de respuesta para los radicados, dependiendo de tu modalidad y tipología.

Por otra parte los usuarios de CORDIS han reportado inconvenientes en el funcionamiento del mismo, como la generación de más de un radicado cuando se está radicando un solo documento y a caídas en los sistemas de información, lo cual genera retrasos en las respuestas. Lo anterior puede deberse a una falla en el sistema o a una deficiencia en conocimientos por parte de los usuarios sobre el mismo.

Para obtener el % de oportunidad se tomaron todas las solicitudes que respecto de la fecha límite debían haber sido respondidas, en contraste de las que se encontraron vencidas ya sea que estuviesen finalizadas, en trámite o sin asignar.

Se realizó una segregación de las solicitudes que ingresaron en el primer semestre 2021, teniendo en cuenta su estado (finalizado, en trámite y sin asignación) con la finalidad de obtener una medición de oportunidad en respuesta real.

**d. Análisis de Calidad y Calidez.**

Análisis del Informe de encuestas de percepción II Semestre de 2021: Las encuestas de percepción las realiza la ciudadanía de manera voluntaria para calificar su experiencia en atención al ciudadano, para el primer semestre de 2021 fueron diligenciadas 248, de las cuales 189 encuestas se desarrollaron de manera presencial, 42 mediante canal telefónico y 16 por medio virtual. Es importante tener en cuenta que no todos los ítem son calificados por el/la encuestado/a.

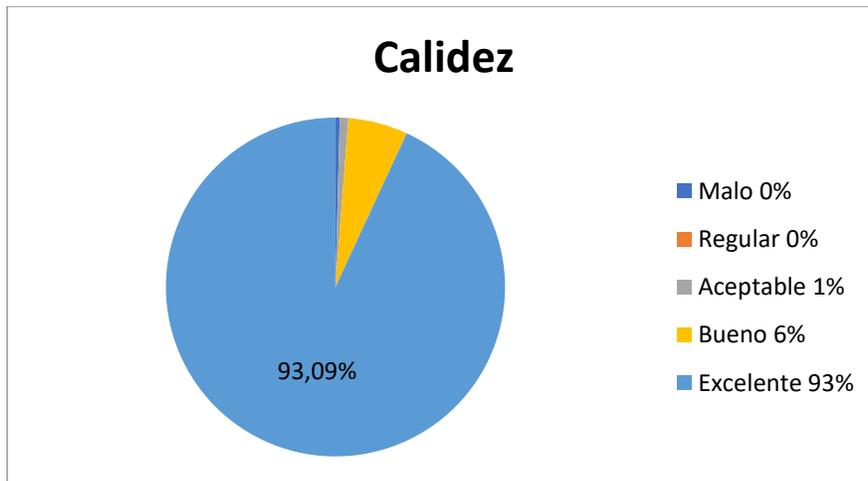
**Tabla 9 Respuestas a encuestas de percepción**

Criterio de percepción	Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Oportunidad (tiempo de atención)	0,81%	0,00%	0,81%	3,64%	94,74%
Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)	0,00%	0,41%	1,63%	3,66%	94,31%
Suficiencia (Información completa)	0,00%	0,00%	2,44%	3,25%	94,31%
Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)	0,00%	0,00%	1,22%	3,25%	95,53%
Calidez (Amabilidad)	0,41%	0,00%	0,81%	5,69%	93,09%
Fácil acceso (Grado de complejidad para acceder al trámite o servicio)	0,43%	0,00%	2,13%	4,26%	93,19%
Actitud y disposición	0,00%	0,00%	0,00%	1,04%	98,96%
Conocimiento y dominio del tema	0,00%	0,00%	1,63%	3,25%	95,12%

Fuente: Informe encuestas de percepción semestre II IDIGER

A continuación se presentan las gráficas correspondientes a calidad y calidez en cuanto a las encuestas de percepción mencionadas anteriormete

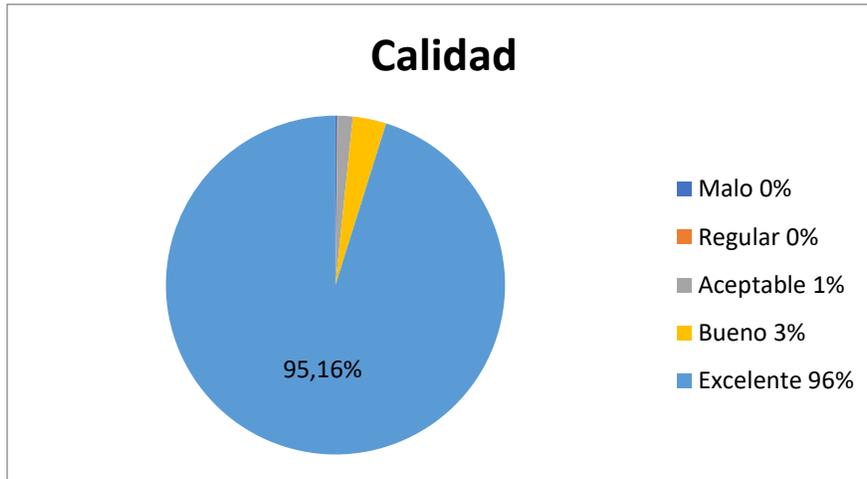
**Gráfica 2 Calidez**



Fuente: Informe encuestas de percepción semestre II 2021 IDIGER

La mayor cantidad de ciudadanos en sus respuestas perciben que la calidez en el servicio prestado para resolver de sus peticiones es excelente, ello se evidencia con un porcentaje del 93%, mientras que un 6% lo considera bueno. Solo 1 persona considera que la calidez en la atención recibida es mala, lo que corresponde a un 0,41%.

Gráfica 3 Calidad



Fuente: Informe encuestas de percepción semestre II 2021 IDIGER

La calidad se midió teniendo en cuenta los criterios de: oportunidad (tiempo de atención), claridad (fácil lectura o entendimiento de la información suministrada), suficiencia (información completa), coherencia (relación entre su solicitud y la respuesta), fácil acceso (grado de complejidad para acceder al trámite o servicio), espacios físicos de atención (módulo de servicio, ventilación, iluminación), actitud y disposición, conocimiento y dominio del tema. Sobre lo cual se obtuvo un porcentaje de calidad del 95,16% en excelencia y calificado como bueno un 3%. Por otra parte 2 personas consideraron que la oportunidad (tiempos de respuesta a PQRS) es mala, así como 1 persona respecto de la facilidad en el acceso

#### e. Conclusiones y recomendaciones.

- Dar continuidad con los reportes e informes periódicos de PQRS ya que ello permite generar análisis para implementar estrategias de mejoramiento en el servicio a la ciudadanía
- El mes de septiembre, tuvo la mayor cantidad de recepción de PQRS con un 20% del total en el semestre II 2021, por el contrario diciembre tuvo la menor cantidad con un 12,5%.
- En total se recibieron 7599 PQRS en el segundo semestre del 2021.
- El tema más solicitado dentro de las peticiones es el certificado de riesgo con un 31,5% y el menos solicitado reclamo e información de juzgados con un 0,03%.
- La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones tuvo el mejor porcentaje en el índice de oportunidad en respuesta a PQRS con un 100%. Y el

menor porcentaje lo obtuvo la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático.

- Aumentó el número de personas que participaron en la encuesta de percepción sobre atención a la ciudadanía y solicitudes, respecto del semestre I de 2021.

#### **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:**

##### **4.1 Realizar recomendaciones para que a través de las áreas de comunicaciones de las entidades se implementen estrategias para la divulgación de los canales y derechos y deberes de la ciudadanía.**

Se desarrolló una mesa de trabajo con las áreas de Comunicaciones y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con la finalidad de revisar todas las acciones que se desarrollaron en cuanto a la divulgación de los canales, derechos y deberes de la ciudadanía.

Dentro de las estrategias implementadas se encuentra la divulgación en diferentes canales: Twitter, Facebook, Youtube y la página web del IDIGER, de información relacionada a los derechos y deberes de la ciudadanía, en temas de gratuidad de los servicios, diferentes medios de acceso a la información y contacto con la entidad, como realizar PQRS, inclusión de población con atención preferencial y diferencial. Lo cual se realiza con diferente periodicidad entre cada uno de los canales. Adicionalmente se realiza difusión de información en la zona de recepción sobre atención ciudadana y en carteleras internas.

Se hizo énfasis en la importancia dar continuidad a estas actividades para garantizar el cumplimiento de derechos de la ciudadanía y dar a conocer cuáles son sus deberes.

Se elaboró un video en conjunto con el grupo de Atención a Ciudadanía sobre accesibilidad física el cual se difundió y compartió mediante el área de Comunicaciones

En módulo 1 de la zona física de Atención Ciudadana, se encuentra un servicio de señas y traducción virtual habilitado de manera permanente, ello mediante un contrato por un año establecido con FENASCOL y el programa SERVIR, el servicio se socializa a la ciudadanía por medio de redes sociales semanalmente, y mediante las paginas internas: <https://twitter.com/IDIGER/status/1453400070838177805?s=20>

##### **4.2 Promover dentro de la entidad la realización de jornadas de inducción y reinducción, sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y su Plan de Acción.**

Se realizaron dos reuniones con el área de Talento Humano de la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, y como producto de lo anterior se realizó la remisión de dos comunicados electrónicos el día 8 de noviembre y 14 de diciembre, en los cuales de acuerdo a las funciones del Defensor de la Ciudadanía se recomienda la inclusión de Jornadas de inducción y reinducción sobre Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, dentro del programa de capacitación Plan Anual de Capacitaciones PAC.

Otras recomendaciones realizadas fueron:

1. Desarrollar sensibilización, cualificación, entrenamiento y/o capacitación de los servidores sobre servicio a la ciudadanía, con especial énfasis en los temas a continuación:
  - a. Lenguaje claro, en respuestas a la ciudadanía que se remiten de manera muy técnica (ej. desde jurídica, conceptos...),
  - b. Talleres experienciales para una adecuada y eficiente atención al ciudadano.
  - c. Respuestas oportunas a PQRS
  - d. Manejo de CORDIS
  - e. Atención accesible: población étnica, atención preferencial y diferencial, género, discapacidad, infantil...

#### **4.3 Promover la sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de los servidores de servicio a la ciudadanía.**

En el mes de noviembre realizaron dos reuniones con el área de Talento Humano de la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios para tratar temas referentes a sensibilización, cualificación, entrenamiento y capacitación de un adecuado y óptimo servicio a la ciudadanía, como producto de lo anterior se realizó la remisión de dos comunicados electrónicos con las recomendaciones generales.

Por lo que de acuerdo a las funciones asignadas a la figura del Defensor de la Ciudadanía se realizaron las recomendaciones que se mencionan a continuación, con la finalidad de que estas sean incluidas dentro del programa de capacitación: Plan Anual de Capacitaciones PAC.

1. Incluir dentro del plan de capacitación y presupuesto para el año 2022, la realización de jornadas de inducción y reinducción sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
2. Desarrollar sensibilización, cualificación, entrenamiento y/o capacitación de los servidores sobre servicio a la ciudadanía, con especial énfasis en los temas a continuación:
  - a. Lenguaje claro, en respuestas a la ciudadanía que se remiten de manera muy técnica (ej. desde jurídica, conceptos...),
  - b. Talleres experienciales para una adecuada y eficiente atención al ciudadano.
  - c. Respuestas oportunas a PQRS
  - d. Manejo de CORDIS
  - e. Atención accesible: población étnica, atención preferencial y diferencial, género, discapacidad, infantil...

#### **4.4 Promover la adecuación de la información pública de trámites y servicios en la página Web de la entidad, con el fin de garantizar el acceso universal de las personas con y en situación de discapacidad.**

Se desarrolló una mesa de trabajo con el área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, en la cual se trataron temas de adecuación de la información pública en cuanto al acceso universal de personas con discapacidad para trámites y servicios.

El área de TICs se rige bajo la Resolución 1519 de 2020 de MINTIC: *“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” y bajo la norma técnica NTC 5854 de accesibilidad en las páginas web de las entidades.

Se está incluyendo de manera progresiva en la página web de la entidad, iconos con lenguaje de señas (imagen que indica en lengua de señas al pasar cursor por botones), Y videos con información general de la entidad, con la finalidad de que personas con discapacidad tengan facilidad para acceder a los servicios del IDIGER.

Se elaboró un video en conjunto con el grupo de Atención a Ciudadanía sobre accesibilidad física el cual se difundió y compartió mediante el área de Comunicaciones.

En el módulo 1 de la zona física de Atención Ciudadana, se encuentra un servicio de señas y traducción virtual habilitado de manera permanente, ello mediante un contrato por un año establecido con FENASCOL y el programa SERVIR, el servicio se socializa a la ciudadanía por medio de redes sociales semanalmente, y mediante las paginas internas: <https://twitter.com/IDIGER/status/1453400070838177805?s=20>.

El avance se evidencia en el siguiente link <https://www.idiger.gov.co/web/simulacro2021> página que se encuentra en lengua de señas. Como ejemplo de lo que se espera continuar realizando se toma la siguiente página del MINTIC: <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Transparencia/>

Es importante resaltar que la Rendición de cuentas de la entidad en el 2021 se desarrolló con apoyo de traducción en lengua de señas, lo cual posibilita el acceso a información pública a ciudadanía con discapacidad.

## **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.**

### **5.1 Promover en la entidad la implementación de una estrategia para el uso de tecnologías de información y comunicaciones para el servicio a la ciudadanía.**

Se realiza la promoción en redes sobre servicios y canales de atención virtual, dentro de las estrategias implementadas se encuentra la divulgación en diferentes canales virtuales: Twitter, Facebook, Youtube y la página web del IDIGER, de información relacionada a los derechos y deberes de la ciudadanía, en temas de gratuidad de los servicios, diferentes medios de acceso a la información y contacto con la entidad, como realizar PQRS, inclusión de población con atención preferencial y diferencial. Lo cual se realiza con diferente periodicidad entre cada uno de los canales. Adicionalmente se realiza difusión de información en la zona de recepción sobre atención ciudadana y en carteleras internas.

Se encuentra en proceso la implementación de un chat virtual dentro de la página web de la entidad, la cual permite a la ciudadanía tener otra opción para comunicarse con la entidad y obtener información que sea requerida.

Se está incluyendo de manera progresiva en la página web de la entidad, iconos con lenguaje de señas (imagen que indica en lengua de señas al pasar cursor por botones), y videos con información general de la entidad, con la finalidad de que personas con discapacidad tengan facilidad para acceder a los servicios del IDIGER.

Se encuentra activa una plataforma virtual para realizar PQRS en línea, para que la ciudadanía pueda realizar el trámite desde cualquier computador.

Se está realizando la articulación del sistema Bogotá Te Escucha y la plataforma CORDIS de la entidad, lo cual hace parte de las actividades a realizar en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Ello se encuentra en fase de pruebas.

## 5.2 Promover la implementación de planes de virtualización de trámites en la entidad.

Los trámites y Otros Trámites Administrativos fueron actualizados según normatividad vigente y se encuentran publicados en la página web de la entidad como se listan a continuación:

- Entrega de Ayudas Humanitarias de Carácter Pecuniario – AHCP
- Certificación de Afectación por Emergencia, Calamidad o Desastre
- Promoción del Simulacro Distrital de Evacuación
- Evaluación de Planes de Emergencia y Contingencia - PEC -, y emisión de conceptos técnicos para aglomeraciones de público en el Distrito Capital
- Evaluación de Planes de Emergencia y Contingencia – PEC –, y emisión de conceptos técnicos para el registro de parques de diversiones, atracciones, mecánicas, dispositivos de entretenimiento e inflables en el Distrito Capital
- Conceptos técnicos para licencias de urbanización
- Visita de verificación general anual a los sistemas de transporte vertical en edificaciones y puertas eléctricas en el Distrito Capital
- Visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente
- Concepto de riesgos para legalización y regularización de barrios
- Concepto para adopción de planes parciales
- Concepto técnico de amenaza ruina –CAR

Para cada uno de los trámites listados se encuentran tres links con guías, una del IDIGER que es sencilla, corta y amigable visualmente para el ciudadano sobre la manera de realizar el trámite, la otra redirige a la plataforma SUIT y por último en la página de Guía de Trámites de Bogotá

Por otra parte dentro del Plan Anticorrupción hay un componente correspondiente a racionalización de trámites, los cuales tuvieron un avance del 100% en el 2021.

**Tabla 10 Avance Plan Anticorrupción (atención al Ciudadano)**

Actividades	Meta o producto	% de avance	Evidencias / productos entregados
Establecer y/o actualizar el inventario de trámites y OPAs de cada uno de los procesos misionales de la Entidad.	Inventario de Trámites y OPAs consolidado y actualizado en Excel	100%	* Matriz en Excel con los trámites, OPAs, Consultas y Servicios consolidados. * Capturas de pantalla de las reuniones con el DAFP y la Secretaria General.
Registrar y/o actualizar los trámites y OPAs identificados en el inventario en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)	Trámites y OPAs registrados o actualizados en el Sistema Único de Información de Trámites (SUIT)	100%	* Captura de pantalla de las eliminaciones de los trámites, OPAs y estrategias, de acuerdo a las conclusiones de la Secretaria General y el DAFP. * Captura de pantalla que demuestra la actualización de los trámites y OPAs existente en el SUIT.
Realizar la priorización de	Inventario de	100%	* Captura de pantalla de la priorización realizada en

los trámites y OPAs de acuerdo a los criterios (factores internos y externos) que se definan al interior de los procesos misionales de la Entidad	Trámites y OPAs priorizados de acuerdo a los criterios definidos por la Entidad.		el SUIT. * Archivo de Excel con el resumen de la priorización realizada en el SUIT.
Implementar acciones normativas, administrativas o tecnológicas que permitan mejorar los trámites y OPAs identificados bajo el inventario y priorizados.	* Documento de planificación de las Estrategias de Racionalización (listado de acciones) que se desean implementar en la vigencia 2021.  * Evidencias de las mejoras aplicadas a los trámites y OPAs.	100%	* Documento de planificación de las Estrategias de Racionalización. <b>Emisión de Certificaciones de Riesgo en línea, para algunos sectores del Distrito Capital:</b> * Justificaciones de Eliminación de las Estrategias de Certificado de Riesgos * Seguimiento de SUIT de Estrategias de Racionalización - Consolidado. * Soporte de Eliminación Trámite Certificado de Riesgo en SUIT <b>Expedición certificado de afectación por emergencia, calamidad o desastre:</b> * Certificado de afectación por emergencias emitido automáticamente. * Correos con la Oficina Jurídica solicitando conceptos de la firma digital. * Soportes GitLab * Seguimiento de SUIT de Estrategias de Racionalización - Consolidado (incluye justificación de aplazamiento de la estrategia)

Fuente: Plan de Anticorrupción IDIGER

Es importante señalar que el área de TICs se rige bajo la Resolución 1519 de 2020 de MINTIC: *“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”* y bajo la norma técnica NTC 5854 de accesibilidad en las páginas web de las entidades.

Se participó de manera voluntaria en el concurso Máxima Velocidad del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual es una estrategia de gamificación en el que busca fortalecer las capacidades de las Tecnologías de la Información en las entidades públicas por medio del desarrollo de retos enfocados a cada uno de los elementos que conforman la política de Gobierno Digital, fomentando así la implementación de la política. Se encuentra pendiente la calificación en el concurso ya que deben revisar en conjunto con MINTIC trámites y servicios: SUGA certificado en línea, 4 trámites en gov.co y SUIT (SUGA (tramite en línea actualizado), certificado emergencias, simulacro, ayudas humanitarias.

### 5.3 Promover estrategias para que la ciudadanía acceda a los diferentes canales de servicio dispuestos por las Entidades y Organismos distritales.

Se realiza la promoción de programas y servicios que son ofrecidos por organismos distritales a través de sinergias interinstitucionales, adicionalmente se encuentra programada periódicamente la realización de promoción en cuanto a acceso a los diferentes canales de servicio dispuestos en la página web de la entidad, a través de las diferentes redes sociales con las que cuenta el IDIGER: <https://twitter.com/IDIGER/status/1452993691770134543?s=20>.

Se desarrolló una mesa de trabajo con las áreas de Comunicaciones y Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con la finalidad de revisar todas las acciones que se desarrollaron en cuanto al acceso a diferentes canales de servicio dispuestos.

Adicionalmente se realiza difusión de información en la zona de recepción sobre atención ciudadana y en carteleras internas.

Se elaboró un video en conjunto con el grupo de Atención a Ciudadanía sobre accesibilidad física el cual se difundió y compartió mediante el área de Comunicaciones

Se encuentra habilitado de manera permanente un servicio de señas y traducción virtual, ello mediante contrato establecido con FENASCOL y su programa SERVIR, el servicio se socializa a la ciudadanía por medio de redes sociales semanalmente, y mediante las páginas internas: <https://twitter.com/IDIGER/status/1453400070838177805?s=20>

Adicionalmente se realiza difusión de información en la zona de recepción sobre atención ciudadana, acceso por medio de diferentes canales de servicio y en carteleras internas.

#### **5.4 Promover la interacción del o los sistemas de información por el cual se gestionan en la entidad las peticiones ciudadanas con el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha**

Se está trabajando como plan de acción en la interacción del Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha con el sistema CORDIS de la entidad en el cual se realiza todo el manejo y gestión de correspondencia en la entidad, incluidas las PQRS que son remitidas a la entidad. El rol principal lo está desarrollando la Oficina de Tecnologías para la Información y Comunicaciones, quienes se encuentran realizando pruebas de funcionamiento para esta interacción. Sobre lo cual luego de su implementación, el Grupo de Atención al Ciudadano realizaría capacitaciones sobre el uso de la herramienta (con previa capacitación por parte de la Secretaría General) y el área de Gestión Documental realizaría el manejo del mismo, adicionalmente desde cada área se manejaría Bogotá Te Escucha.

La articulación de esta hace parte de las actividades a realizar en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía,

Luis Fernando Sánchez encargado de Desarrollo

#### **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**

En cumplimiento a la función 6 del Defensor de la Ciudadanía, definidas en el Decreto 847 de 2019, se elabora el presente documento como resumen de la gestión realizada al interior de la entidad por la figura ya referida.

Por otra parte el día 28 de octubre 2021, se realizó la socialización ante Comité de Gestión y Desempeño las funciones desempeñadas en el semestre anterior.

#### **7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas**

## **7.1 Informe anual de buenas prácticas implementadas por la entidad para mejorar la prestación del servicio**

Dentro del Informe implementación IDSC y PPDSC a diciembre 2021, se describen las buenas prácticas evidenciadas por la Veeduría Distrital:

- La entidad ha realizado los ajustes razonables para garantizar la accesibilidad de los ciudadanos a sus servicios y trámites.
- Realiza procesos de capacitación y sensibilización dirigidos al personal de apoyo (aseo y vigilancia) y otros servidores.
- Se hace uso del buzón de sugerencias.
- Cuenta con procedimientos internos para dar trámite a PQRS.
- Cuenta con la información requerida por la Ley 1712 de 2014.
- Publica la información de trámites en el SUIT y la Guía de Trámites y Servicios.
- Publica de manera periódica el informe de PQRS

## **7.2 Participar en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía.**

Se participó en la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía desarrollada el día jueves 16 de diciembre de 2021, con hora de inicio de la sesión: 9:00 am hasta las 12:30 m, en el auditorio Archivo de Bogotá. Calle 6b No. 5-75.

La agenda del día fue:

1. Verificación del quorum
2. Instalación de la sesión
3. Lectura del acta anterior
4. Actualización de Manual de servicio a la ciudadanía
5. Metodología de evaluación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en sus dos años de implementación
6. Actualización reglamento Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía
7. Compromisos
8. Varios
9. Cierre

## CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- La mayor cantidad de PQRS se recibió el mes de septiembre con un 20% del porcentaje total, por otra parte en diciembre se recibió un 12,5%. Correspondiente a la menor cifra del semestre.
- En total se recibieron 7599 PQRS en el segundo semestre del 2021, y el tema más solicitado dentro de las peticiones fue el certificado de riesgo con un 31,5% y el menos solicitado reclamo e información de juzgados con un 0,03%.
- La Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones obtuvo el mejor porcentaje en el índice de oportunidad en respuesta a PQRS con un 100%. Y el menor porcentaje lo obtuvo la Oficina Asesora Jurídica con un 89,7%, se evidencia un porcentaje general (92,3%) con alto índice de oportunidad en la entidad, por lo que se recomienda a las diferentes áreas de la entidad continuar realizando alertas periódicas a las PQRS.
- El número de personas que participaron en la encuesta de percepción sobre atención a la ciudadanía y solicitudes, aumentó respecto del semestre I de 2021, lo cual es positivo ya que permite tener una visión más amplia sobre la percepción ciudadana. Se recomienda continuar incentivando en la ciudadanía la participación en la encuesta.
- Se recomienda dar continuidad con los reportes e informes periódicos de PQRS ya que ello permite generar análisis para implementar estrategias de mejoramiento en el servicio a la ciudadanía
- Se recomienda brindar apoyo a la gestión que desarrolla la defensoría del ciudadano en la entidad, por parte de la Oficina Asesora de Planeación, Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios y Oficina TICs debido a que no se recibió información requerida sobre presupuesto planificado en cuanto a PPDSC 2022.
- Se recomienda brindar apoyo a la gestión que desarrolla la defensoría del ciudadano en la entidad, por parte de la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, la Oficina Asesora Jurídica Oficina y la Oficina Asesora de Planeación debido a que no se recibió información requerida sobre gestión de alertas a PQRS asignadas en la dependencia.



**JULIO CÉSAR PINZÓN REYES**

Defensor del Ciudadano

Subdirector de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático

Proyectó: María Angélica Uribe Guinard - Técnico Administrativo 367-10