

Informe de estado PQRSD del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático- IDIGER II trimestre de 2022



**Grupo funcional de Atención al Ciudadano
Subdirección Corporativa y Asuntos
Disciplinarios**

Bogotá D.C Julio de 2022

El presente informe consolida las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) recibidas en el II trimestre de 2022 a través de los diferentes canales de atención del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático. Así mismo, de manera pormenorizada i) la gestión de PQRSD incluyendo sugerencias, felicitaciones, y tiempos de respuestas de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, y 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 abril al treinta (30) de junio del 2022**, 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 por el grupo de atención a la ciudadanía en el módulo CORDIS.

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)

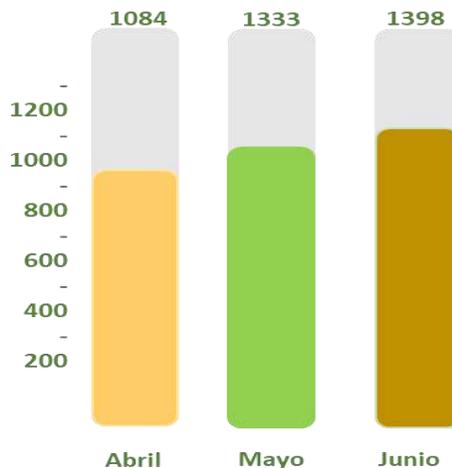
El presente informe es elaborado con base en el estado actual de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, así como las solicitudes de atención recibidas en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Efectos del Cambio Climático durante el **II trimestre de 2022** a través de los diferentes canales 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.

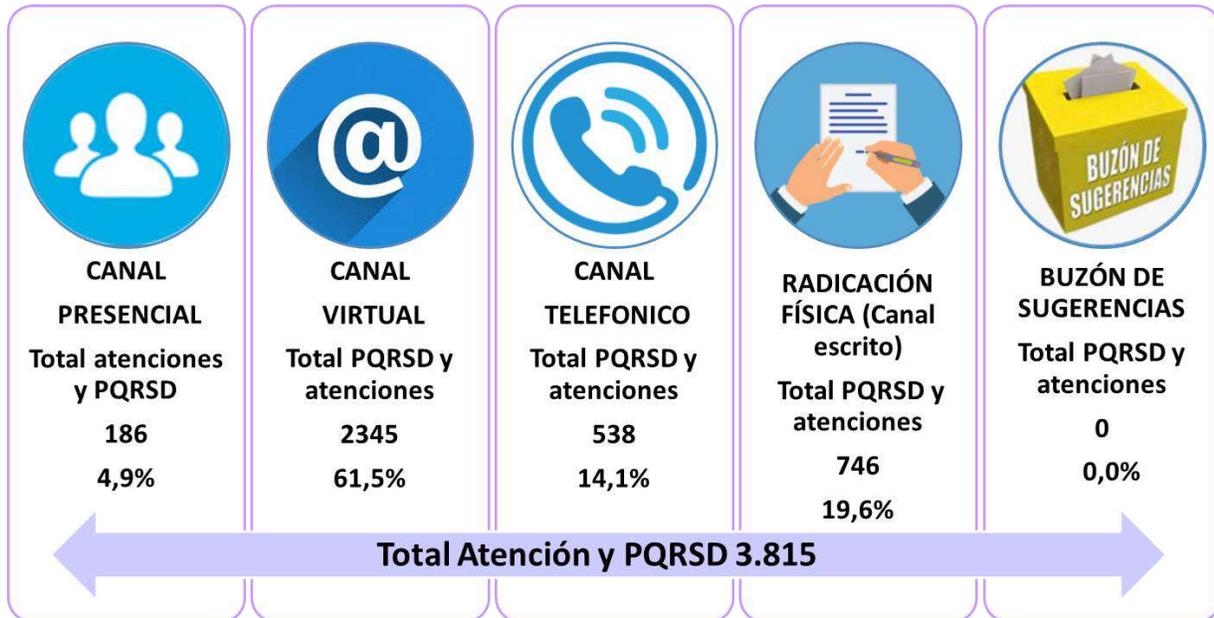
La Entidad recibió y gestionó un total de **3.815** solicitudes clasificadas como atenciones o PQRSD, identificando que el mes con mayor número de requerimientos fue **junio**, como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica No 2 PQRSD y atenciones por mes II trimestre de 2022
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención II trimestre de 2022

4.2 PQRSD por canal de atención

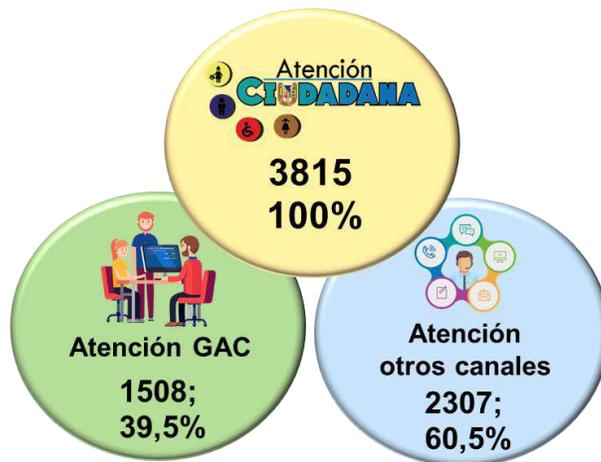
Como se evidencia en la siguiente gráfica el uso de preferencia de los ciudadanos para este periodo fue el canal virtual y el canal menos utilizado fue el buzón de sugerencias de acuerdo con la siguiente gráfica:



Gráfica No 3 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRSD por canal en II trimestre de 2022
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención II trimestre de 2022

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 **segundo trimestre** de 2022 fueron recibidos y revisados por parte del GAC **1508** atenciones equivalentes al **39,5%** del total de atenciones y **2.307** correspondiente al **60,5%**, 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 II trimestre de 2022

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 (**1508**), **1056** solicitudes fueron atendidas directamente en el primer nivel y las **452** solicitudes restantes se radicaron para una atención de segundo nivel.

Por lo anterior, para el periodo comprendido entre el primero (1) de abril y el treinta (30) de junio de 2022 se recibieron **2759** peticiones para ser tramitadas en el segundo nivel de atención, recibidas de la siguiente manera: **2307** requerimientos recibidos a través de los canales administrados por otras dependencias y **452** 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 solucionadas en segundo nivel y radicadas a través del sistema de correspondencia CORDIS (**2759**).

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

Por otra parte, las peticiones radicadas ante el IDIGER se finalizaron bajo los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Nacional 491 de 2020, este último se

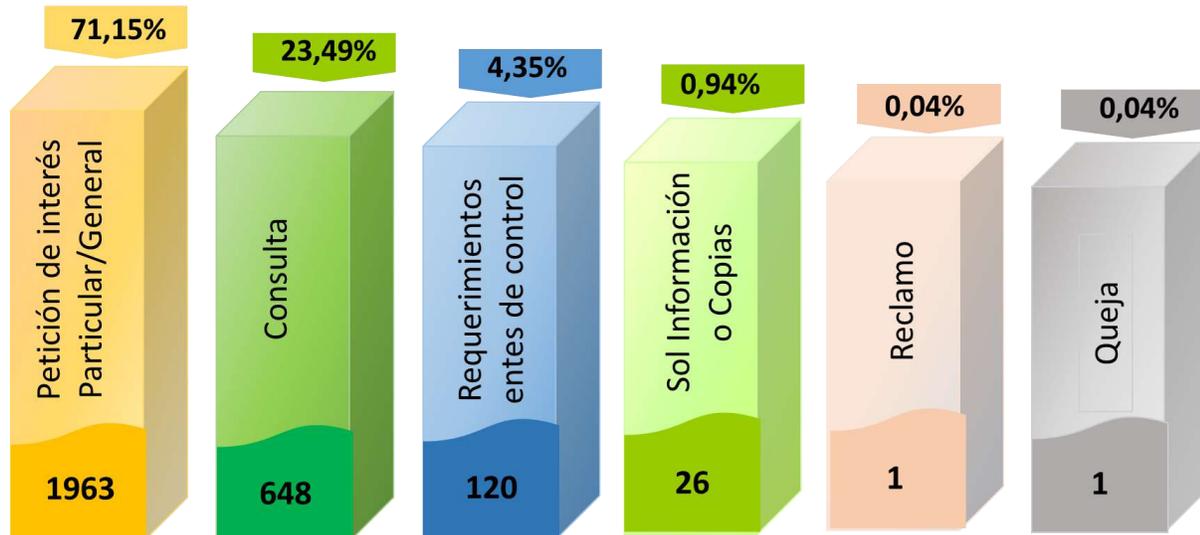
- ¹ **“primer nivel** Se refiere a la atención que brinda directamente el Grupo de Atención a la Ciudadanía a las personas naturales o jurídicas que se acercan al IDIGER por canales presenciales, telefónicos o virtuales, por asuntos relacionados con el cumplimiento de la misión, organización, normativa, 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 PQRSD 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.

derogo a partir del 18 de mayo de 2022 mediante Ley 2207 de 2022 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 063 de 2015	Dos (2) meses
Concepto Técnico para legalización de barrios	Decreto 476 de 2015 art. 14 parágrafo 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

a. Modalidad de PQRSD.

Para el segundo trimestre de 2022 se identificó que de acuerdo con los resultados obtenidos del reporte del sistema de correspondencia del IDIGER, del universo de **2759** registros de PQRSD, en el segundo nivel de atención; el **71,15%** corresponde a la modalidad de peticiones de interés particular/general seguido de consulta con el **23,49%**.



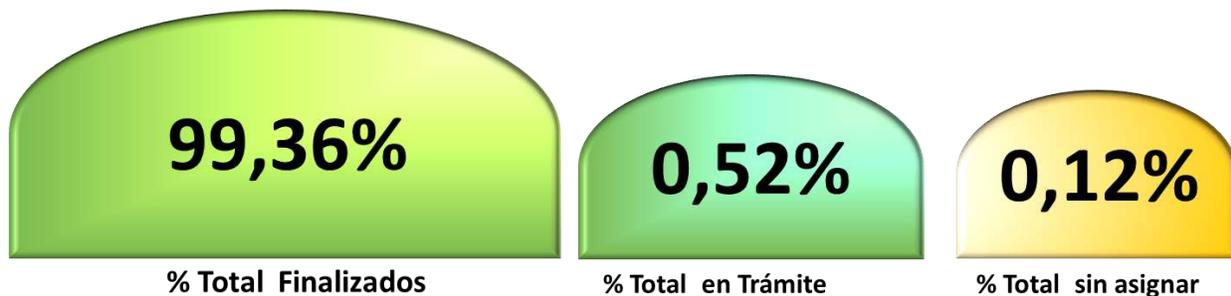
Gráfica No 5 Distribución PQRSD por modalidad
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II trimestre de 2022

b. Índice de eficacia en la respuesta de PQRSD.

Según el reporte generado por el sistema de correspondencia CORDIS y teniendo en cuenta que la eficacia² indica el nivel de consecución de metas, para efectos de este informe el cálculo del porcentaje corresponde a las peticiones que tienen como fecha límite el **30 de junio de 2022**, las cuales equivalen a mil doscientas veintisiete PQRSD (**1727**), de los dos mil setecientos cincuenta y nueve (**2759**) requerimientos que ingresaron durante el II trimestre de 2022. La fórmula utilizada para determinar el porcentaje de eficacia es la siguiente:

% 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

En la siguiente gráfica se puede identificar que para este periodo del total de los mil setecientos veintisiete (**1727**) requerimientos clasificados como PQRSD, mil setecientos dieciséis (**1716**) fueron finalizados en el sistema; dando como resultado un índice de eficacia del **99.36%**, encontrándose en trámite nueve (**9**) peticiones que equivale a un **0.52%** y dos (2) sin asignar con un porcentaje del 0,12%.



Gráfica No.6 Porcentaje de eficacia PQRSD II trimestre de 2022
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS II trimestre de 2022

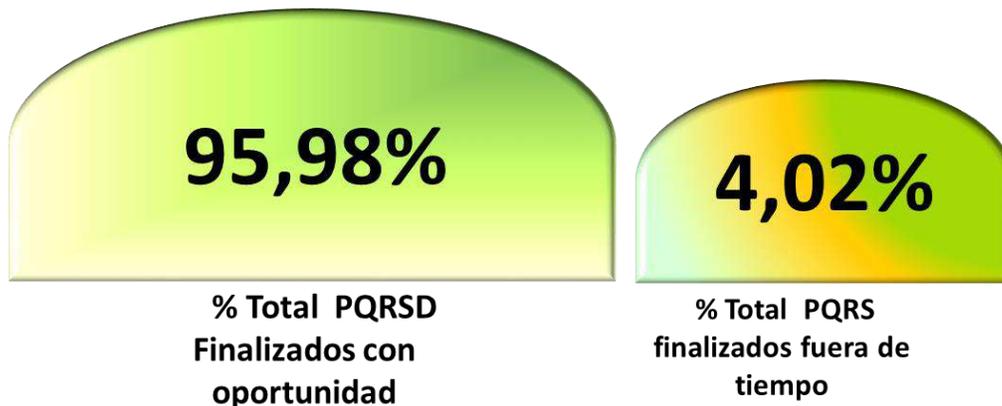
c. índice de eficiencia en la respuesta de PQRSD.

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/>

Para el II trimestre de 2022 en el IDIGER el índice de eficiencia³, 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 junio de 2022**, se calcularon 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 **1716** solicitudes finalizadas el **95,98%** equivalente a **1647** peticiones fueron finalizadas de forma oportuna; por otra parte, el **4,02%** equivalente a **99** requerimientos fueron respondidos fuera de los tiempos parametrizados en el sistema.



Gráfica No.7 Porcentaje de Eficiencia PQRSD II trimestre de 2022
Fuente: Análisis a reporte generado por CORDIS II trimestre de 2022

d. Promedio de cierre.

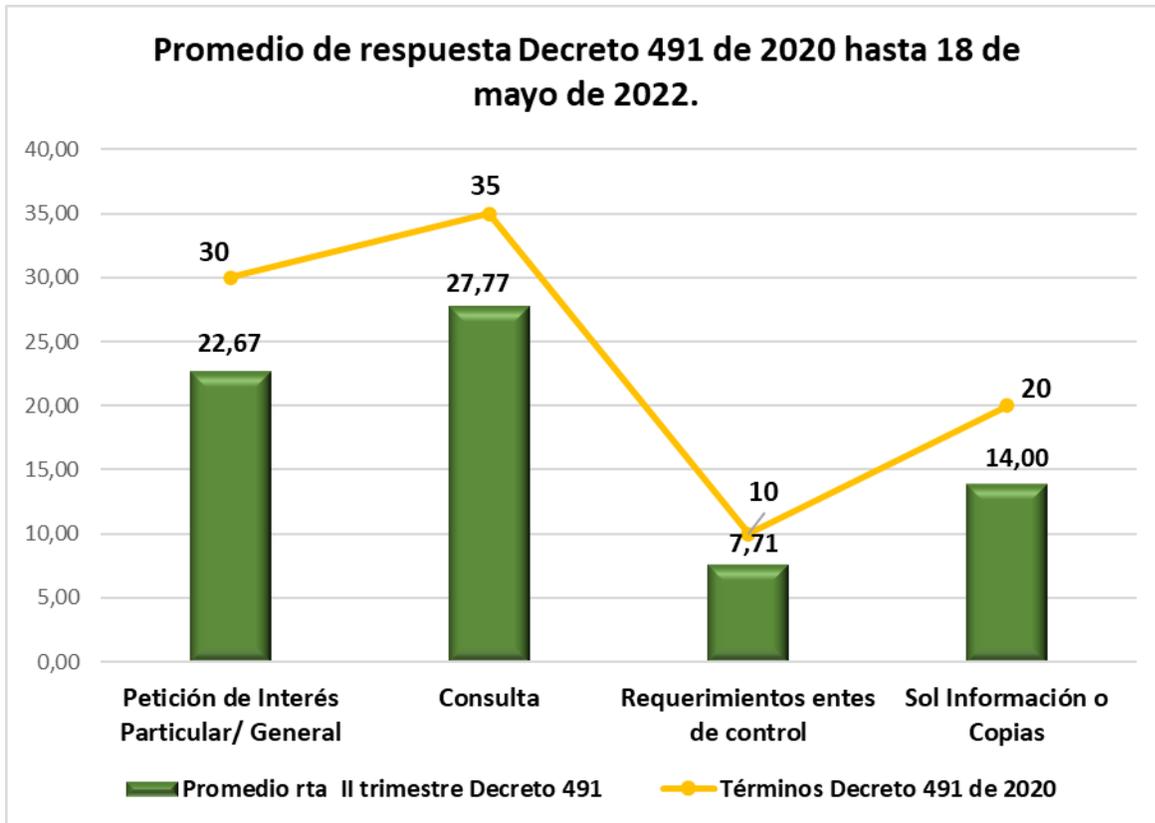
Ahora bien, el promedio de cierre de las PQRSD durante el II trimestre de 2022 de las peticiones con fecha máxima de respuesta al **30 de junio de 2022**, se determina de acuerdo con los tiempos otorgados por la normatividad vigente a las modalidades de petición.

Por ello, hasta el 17 de mayo de 2022 se tuvo presente los tiempos establecidos por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020.

³ 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/>

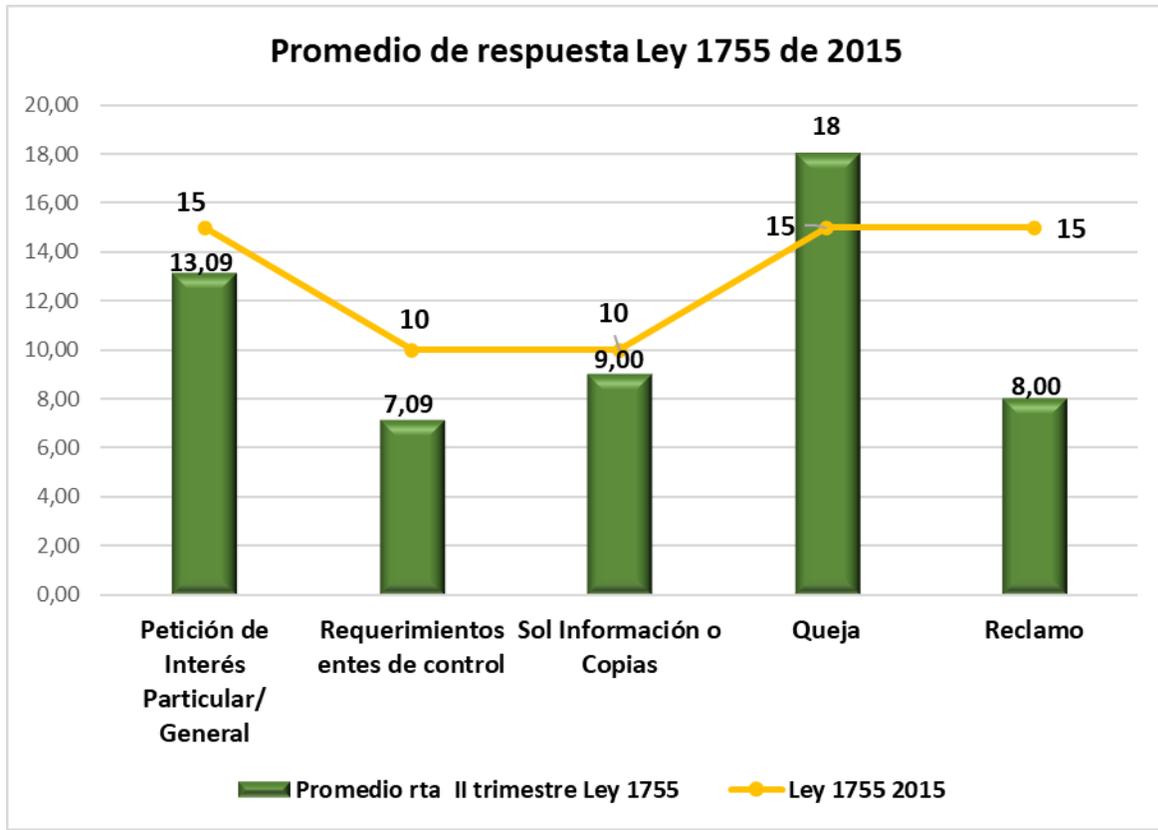
Por otra parte, según lo establecido mediante ante la Ley 2207 de 2022 a partir del 19 de mayo de 2022 se restablecieron los tiempos de respuesta contemplados en la Ley 1755 de 2015.

Por lo tanto, 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 II trimestre de 2022 hasta el 17 de mayo de 2022
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II trimestre de 2022

Ahora bien, la finalización de los requerimientos recibidos a partir del 18 de mayo de 2022 no superó el tiempo máximo que la normatividad a excepción de la modalidad de queja con un promedio de respuesta de tres (3) días hábiles, como se identifica en el gráfico siguiente:



Gráfica No.9 Promedio de respuesta por modalidad de petición II trimestre de 2022 a partir de 18 de mayo 2022
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II trimestre de 2022

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 II trimestre de 2022; el **61,09%** de los requerimientos se concentran en la Subdirección Misional de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático, por otra parte, La Dirección General, presenta el **100% de oportunidad** en el cierre de peticiones; mientras que las dependencias restantes se encuentran entre el **80.8% y el 99%** 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	1055	1	1052	2	1042	10	61,09%	99,72%	99,0%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	211	1	210	0	191	19	12,22%	99,53%	91,0%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	156	2	154	0	126	5	9,03%	98,72%	81,8%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	156		156	0	151	28	9,03%	100,00%	96,8%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	95	4	91	0	87	4	5,50%	95,79%	95,6%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	19	1	18	0	16	2	1,10%	94,74%	88,9%
OFICINA TICS	18	0	18	0	17	1	1,04%	100,00%	94,4%
DIRECCIÓN GENERAL	17	0	17	0	17	0	0,98%	100,00%	100,0%
Total General	1420	7	1413	2	1327	86	100,00%	99,36%	95,98%

Tabla No.5 Distribución Cuantitativa y porcentual de PQRSD, eficacia y oportunidad por dependencia II trimestre de 2022
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II trimestre de 2022

Ahora bien, a continuación, se detalla el comportamiento por dependencia y grupo funcional de los **1727** requerimientos gestionados en el sistema de correspondencia.

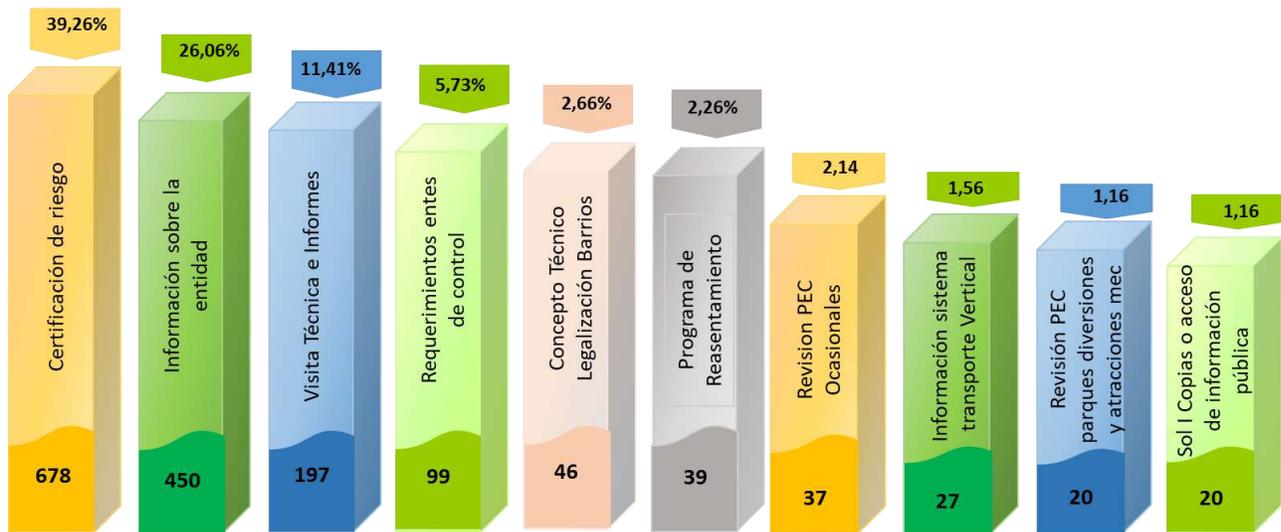
Dependencia	Número de Requerimientos	Total en Trámite	Total Finalizados	Sin asignar	Total con respuesta	Total con respuesta fuera	Índice de Eficacia por Dependencia	Índice de Oportunidad por dependencia
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	1055	1	1052	2	1042	10	99,7%	99,0%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	612		612		611	1	100,00%	99,8%
ASISTENCIA TECNICA	304		304		296	8	100,00%	97,4%
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	95	1	94		93	1	98,95%	98,9%
ESCENARIOS DE RIESGO	17		17		17	0	100,00%	100,0%
ESTUDIOS Y DISEÑOS	14		14		14	0	100,00%	100,0%
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	7		5	2	5	0	71,43%	100,0%
MONITOREO DE RIESGO	6		6		6	0	1	1
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	211	1	210	0	191	19	99,5%	91,0%

GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	88		88		86	2	100,00%	97,7%
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	39		39		33	6	100,00%	84,6%
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	35		35		27	8	100,00%	77,1%
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	33	1	32		31	1	96,97%	96,9%
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	9		9		8	1	100,00%	88,9%
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	5		5		4	1	100,00%	80,0%
SERVICIOS DE LOGISTICA	2		2		2	0	100,00%	100,0%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	156	2	154	0	126	28	98,7%	81,8%
GESTION CONTRACTUAL	69	2	67		44	23	97,10%	65,7%
OFICINA ASESORA JURIDICA	54		54		51	3	100,00%	94,4%
GESTION PRECONTRACTUAL	18		18		17	1	100,00%	94,4%
GESTION PREDIAL	15	1	15		14	1	100,00%	93,3%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	156	0	156	0	151	1	100,0%	96,8%
REASENTAMIENTOS	40		40		40	0	100,00%	100,0%
GESTION LOCAL	36		36		36	1	100,00%	100,0%
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	25		25		22	0	100,00%	88,0%
SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	23		23		22	0	100,00%	95,7%
EDUCACION E INVESTIGACION	13		13		13	0	100,00%	100,0%
OBRAS DE MITIGACION	12		12		11	0	100,00%	91,7%
COMUNICACIONES	4		4		4	0	100,00%	100,0%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	3		3		3	0	100,00%	100,0%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	95	4	91	0	87	4	95,8%	95,6%
GESTION TALENTO HUMANO	21		21		20	1	100,00%	95,2%
PAGOS	13		13		12	1	100,00%	92,3%
GESTION ADMINISTRATIVA	13	2	11		10	1	84,62%	90,9%
CONTABILIDAD	10		10		10	0	100,00%	100,0%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	9	2	7		6	1	77,78%	85,7%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	8		8		8	0	100,00%	100,0%
GESTION DOCUMENTAL	7		7		7	0	100,00%	100,0%
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	7		7		7	0	100,00%	100,0%
PRESUPUESTO	4		4		4	0	100,00%	100,0%
ATENCION AL CIUDADANO	3		3		3	0	100,00%	100,0%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	19	1	18	0	16	2	94,7%	88,9%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	19	1	18		16	2	94,74%	88,9%
OFICINA TICS	18		18	0	17	1	100,0%	94,4%
OFICINA TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y LAS C	18		18		17	1	100,00%	94,4%
DIRECCIÓN GENERAL	17		17	0	17	0	100,0%	100,0%
DIRECCION GENERAL	17		17		17	0	100,00%	100,0%
Total general	1727	9	1716	2	1647	69	99,4%	95,98%

Tabla No.6 Distribución cuantitativa de respuestas por grupo funcional II trimestre de 2022
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II trimestre de 2022

f. Comportamiento por temática

Durante el II trimestre de 2022 del total de los **1727** PQRSD recibidos, el **93,40%** (1613) 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 **39,26%**, como se indica en la siguiente gráfica.



Gráfica No.10 Distribución Porcentual de los 10 temas más reiterados en el II trimestre de 2022
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II trimestre de 2022

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	678	39,26%	676	673	99,7%	99,6%
INFORMACION SOBRE ENTIDAD	450	26,06%	446	400	99,1%	89,7%
VISITA TÉCNICA E INFORMES	197	11,41%	197	193	100,0%	98,0%
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	99	5,73%	97	84	98,0%	86,6%
CONCEPTO TECNICO LEGALIZACION DE BARRIOS	46	2,66%	46	46	100,0%	100,0%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	39	2,26%	39	39	100,0%	100,0%
REVISIÓN PEC OCASIONALES	37	2,14%	37	37	100,0%	100,0%
INFORMACIÓN O VERIFICACIÓN A SISTEMAS DE TRANSP. VERTICAL Y	27	1,56%	26	25	96,3%	96,2%

REVISION PEC PARQUES DE DIVERSIONES, ATRACCIONES Y DISPOSITIVOS DE E.	20	1,16%	20	20	100,0%	100,0%
COPIAS O ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	20	1,16%	20	20	100,0%	100,0%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PROCESO ENAJENACION VOLUNTARIA	14	0,81%	14	14	100,0%	100,0%
ADECUACIÓN DE PREDIOS DESOCUPADOS	14	0,81%	14	13	100,0%	92,9%
CONCEPTO TÉCNICO LICENCIAS URBANÍSTICAS	12	0,69%	12	12	100,0%	100,0%
REVISIÓN PEC PERMANENTES	11	0,64%	11	11	100,0%	100,0%
SOLICITUDES DEL SINDICATO	9	0,52%	7	7	77,8%	100,0%
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	9	0,52%	9	9	100,0%	100,0%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA	7	0,41%	7	7	100,0%	100,0%
CREACION USUARIOS Y CAPACITACIONES SUGA, SIRE Y SURR	7	0,41%	7	7	100,0%	100,0%
REVISIÓN ESTUDIOS FASE I, FASE II	6	0,35%	6	6	100,0%	100,0%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PÚBLICOS	4	0,23%	4	4	100,0%	100,0%
SOLICITUDES DE CAPACITACIÓN RELACIONADAS CON EL MANEJO DE EM	2	0,12%	2	2	100,0%	100,0%
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACION	2	0,12%	2	2	100,0%	100,0%
INFORMACION GEOGRÁFICA MAPAS, COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAF	2	0,12%	2	2	100,0%	100,0%
CONCEPTO TÉCNICO AMENAZA RUINA	2	0,12%	2	2	100,0%	100,0%
SOLICITUD DE INFORMACION DE CONCEJO	2	0,12%	2	2	100,0%	100,0%
SOLICITUD SESIONES DE FORMACION O CAPACITACION GESTION DEL R	2	0,12%	2	2	100,0%	100,0%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	2	0,12%	2	2	100,0%	100,0%
INFORMACION REDES DE MONITOREO, HIDROMETEOLOGIA O ACEL.	2	0,12%	2	2	100,0%	100,0%
PLANES ESCOLARES DE GESTIÓN DEL RIESGO	2	0,12%	2	2	100,0%	100,0%
QUEJA	1	0,06%	1		100,0%	0,0%
SOL. PRO REASENTA DE FLIAS O DE A PREDIAL	1	0,06%	1	1	100,0%	100,0%
RECLAMO	1	0,06%	1	1	100,0%	100,0%
Total general	1727	100,00%	1716	1647	99,36%	95,98%

Tabla No 7 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRSD, eficacia y oportunidad por tema II trimestre de 2022
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II trimestre de 2022

g. Análisis de las Quejas y recomendaciones de la Entidad

En el periodo comprendido entre el 1 de abril hasta el 30 de junio de 2022 en la entidad fueron recibidas **una (1)** solicitud tipificada como queja y respondidas dentro de los términos de ley, 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
2022ER8743	SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	01/06/2022	24/06/2022	2022EE9840	El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja dado que el funcionario está manifestando su inconformidad por el ingreso a una vivienda, por parte de una colaboradora de la entidad en compañía de la arrendataria y sin previa notificación o autorización de la propietaria del inmueble. Para ello, la entidad emitió una respuesta oficial.

Tabla No. 8 Consolidado de quejas recibidas II trimestre 2022
Fuente: Reporte generado por CORDIS II trimestre 2022

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”. Durante el periodo comprendido entre el 1 de abril hasta el 30 de junio de 2022, se registró **un (1)** requerimiento clasificado como reclamo.

RADICADO REQUERIMIENTO	AREA	FECHA RADICACION	FECHA CULMINACION	RESPUESTA OFICIAL	ANALISIS
2022ER8881	SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	02/06/2022	13/06/2022	2022EE10365	El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de Reclamo y se emitió respuesta oficial

Tabla No. 9 Consolidado de reclamos recibidos II trimestre 2022
Fuente: Reporte generado por CORDIS II trimestre 2022

i. Análisis de las Sugerencias y recomendaciones de los particulares

Para el periodo comprendido entre el 1 de abril hasta el 30 de junio de 2022, **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, el IDIGER cuenta con protocolos para garantizar la atención adecuada de toda la población. Para este periodo se brindó atención a **catorce (14) personas** que identificaron alguna situación de discapacidad; a través del formulario PQRSD de la entidad al momento de registrar una solicitud.



Gráfica No.11 Numero de atención incluyente en el II trimestre de 2022

Fuente: Análisis reporte generado a registros de atención de canales administrados por el GAC en el II trimestre de 2022

4.5 Comparativo comportamiento de manejo PQRSD y canales de comunicación habilitados por la Entidad durante los últimos IV trimestres

A continuación, se realiza un comparativo estadístico sobre las peticiones ciudadanas recibidas y atenciones por canales de comunicación habilitados por la Entidad durante los últimos IV trimestres.

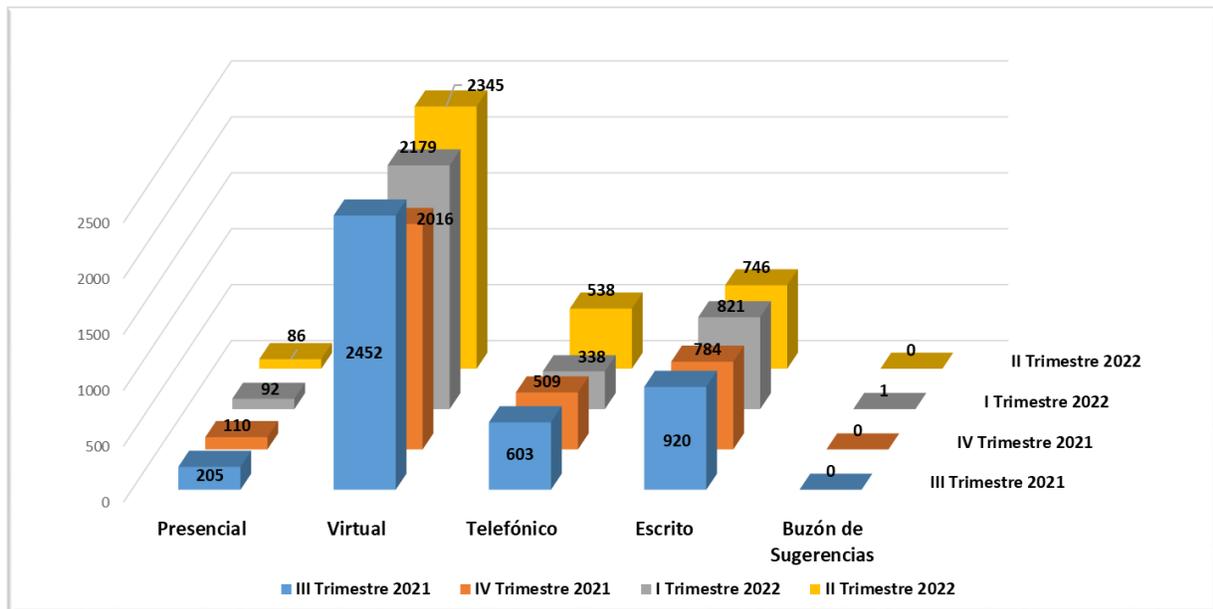
a. Comparativos canales de comunicación habilitados por la entidad durante los últimos IV trimestres

La siguiente tabla muestra el comparativo entre los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad.

Trimestre	Presencial	Virtual	Telefónico	Escrito	Buzón de Sugerencias
III Trimestre 2021	205	2452	603	920	0
IV Trimestre 2021	110	2016	509	784	0
I Trimestre 2022	92	2179	338	821	1
II Trimestre 2022	86	538	2345	746	0

Tabla No. 10 Comparativo de canales de comunicación habilitados por la Entidad por trimestre
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención últimos II trimestres vigencia 2021 y II Trimestre 2022

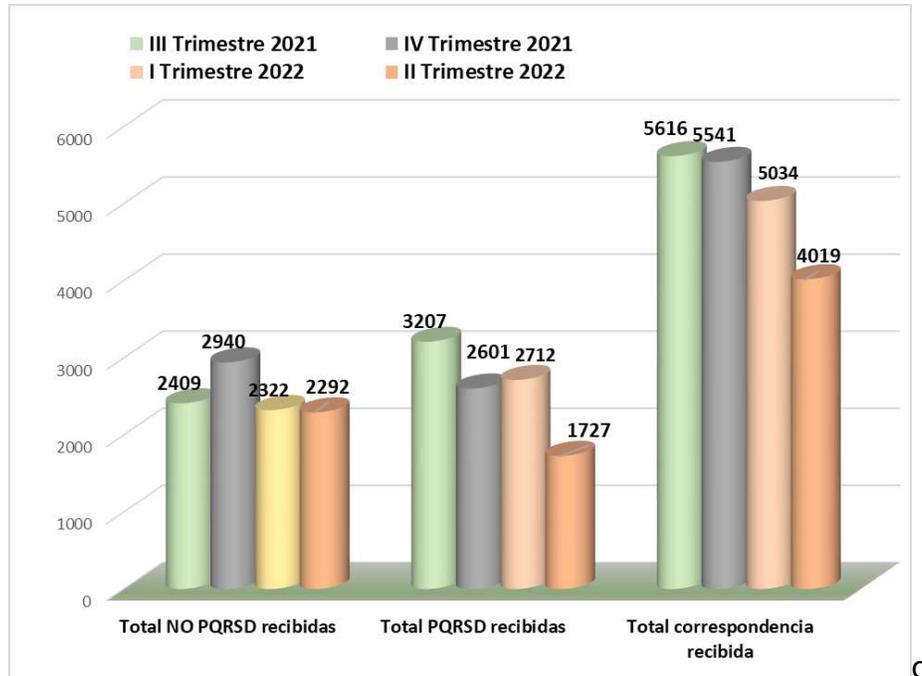
Como se evidencia en la siguiente gráfica el canal de comunicación habilitado por la Entidad más utilizado por la ciudadanía es el virtual en todos los periodos analizados.



Gráfica No.12 Comparativo de canales de comunicación habilitados por la Entidad por trimestre
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención últimos II trimestres vigencia 2021 y los II Trimestre de 2022

b. Comparativo correspondencia recibida durante los últimos IV trimestres

A continuación, encontramos un comparativo de la totalidad de correspondencia recibida durante los últimos II trimestres de 2021 y los dos II trimestres de 2022, igualmente se divide en las solicitudes identificadas en el sistema como PQRSD y NO PQRSD, encontrando como se muestra en la gráfica número 13 que se recibió más requerimientos en el III trimestre de 2021, de igual forma en el mismo periodo se recibió la mayor cantidad de solicitudes identificadas como **SI PQRSD**.



Gráfica No.13 Comparativo correspondencia recibida últimos II trimestres vigencia 2021 y II Trimestre 2022
Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al II trimestre vigencia 2022 e informes de PQRSD del III y IV trimestre de 2021 y I trimestre 2022

c. Comparativo estado de PQRSD

De acuerdo con los reportes generados por el sistema de correspondencia CORDIS, se identificó que de las solicitudes clasificadas como PQRSD recibidas durante los últimos cuatro trimestres, el periodo que terminó con menor cantidad de PQRSD en trámite fue el I trimestre de 2022 con **un (1)** requerimiento, sin embargo, en el que mayor cantidad de PQRSD se finalizaron fue en el II trimestre de 2022 con un total de 1716 solicitudes.



Gráfica No.14 Comparativo estado de PQRSD por trimestre

Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte a I II trimestre vigencia 2022 e informes de PQRSD del III y IV trimestre de 2021 y I trimestre 2022

d. Comparativo de oportunidad en la respuesta de PQRSD durante los últimos IV trimestres

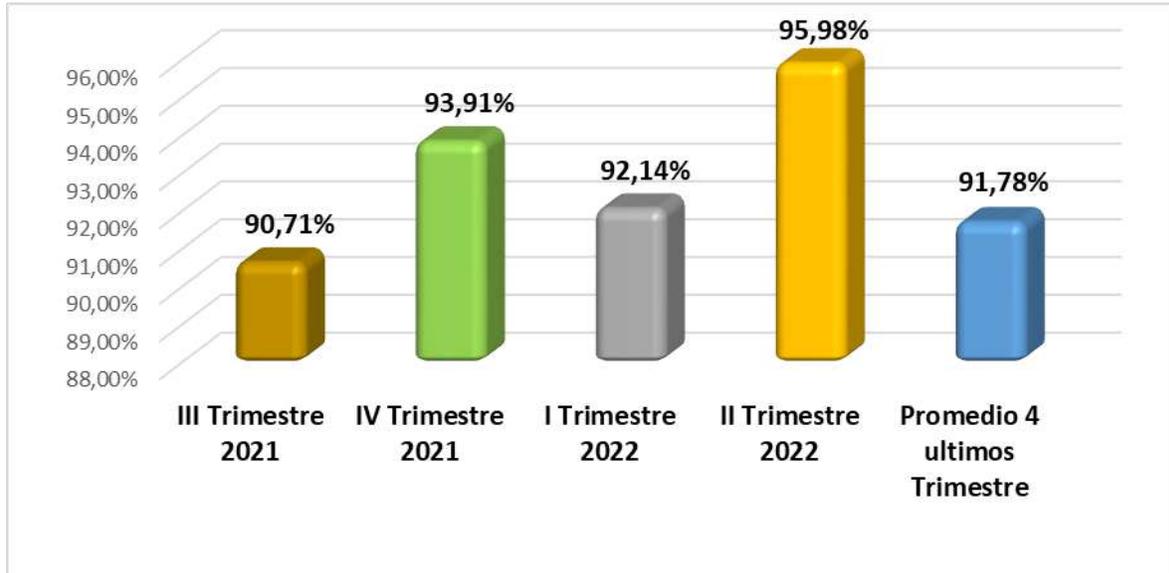
En la siguiente tabla se identifica la cantidad de requerimientos finalizados en el sistema de forma oportuna y los cerrados en el sistema CORDIS fuera de la fecha límite de los requerimientos identificado como PQRSD.

Trimestre	PQRSD finalizados de forma oportuna	PQRSD finalizados fuera de tiempo	Total PQRSD Finalizados	porcentaje de rta oportuna
III Trimestre 2021	1514	155	1669	90,71%
IV Trimestre 2021	1327	86	1413	93,91%
I Trimestre 2022	1160	99	1259	92,14%
II Trimestre 2022	1647	69	1716	95,98%
Promedio 4 últimos Trimestre	4001	340	4341	91,78%

Tabla No. 11. 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 los últimos III trimestres vigencia 2021 y I Trimestre 2022 e informes de PQRSD del II, III y IV trimestre de 2021 y I trimestre 2022

Ahora bien, la siguiente gráfica refleja que el porcentaje de oportunidad en la finalización de los PQRSD fue más alto en el II trimestre de 2022 con un **95,98%** dentro del tiempo límite y con menor porcentaje se encuentra el III trimestre de 2021 con el **90,71%**. El promedio de oportunidad en el cierre durante los últimos IV trimestres corresponde al **91,78%**.



Gráfica No.15 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 I II trimestre vigencia 2022 e informes de PQRSD del III y IV trimestre de 2021 y I trimestre 2022

5. Conclusiones y Recomendaciones

- Del universo de las **3815** atenciones ciudadanas y PQRSD, el canal más utilizado fue el virtual con una participación del **61,5%** equivalente a **2345** solicitudes.
- Del universo de los **3815** registros, el **39,5%** corresponden a atenciones u orientaciones recibidas y analizadas por parte del Grupo de atención a la ciudadanía mediante los 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 **71,15%**.
- El **61,09%** de la gestión de los requerimientos radicados se concentran en la Subdirección de Análisis del Riesgo y Efectos del Cambio Climático.
- El II trimestre de 2022 presentó el mayor porcentaje de oportunidad en la finalización de los PQRSD con un **95,98%** con relación a los últimos cuatro trimestres.
- 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.



- Las dependencias que identifiquen una inadecuada clasificación de los tipos documentales, así como las incidencias y requerimientos presentados durante la gestión y trámite de las PQRSD deben solicitar por Aranda a Gestión Documental la reclasificación de esta para optimizar el manejo de la herramienta.
- 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.
- 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 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 invita a las dependencias a solicitar capacitaciones para los colaboradores de la Entidad en los lineamientos sobre el adecuado manejo de las PQRSD, en busca de contribuir a la mejora de los tiempos de respuesta.
- El Grupo de Atención a la Ciudadanía sugiere que se diseñe e implemente en la entidad un módulo virtual para el manejo de peticiones, que permita ser una herramienta de conocimiento para los servidores y contratistas de la entidad.
- 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.

MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios.

Proyectó: Narda Cristina Natagaima Profesional Atención Ciudadano