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

Grupo funcional de Atención al Ciudadano
Subdirección Corporativa

Bogotá D.C Octubre de 2022

Diagonal 47 Nº 77A - 09 Interior 11
Conmutador: 4292800
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C.
INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO

El presente informe consolida las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) recibidas en el III 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; el comportamiento por dependencia, por modalidad y por canales. Además, se realiza una descripción sobre las quejas 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 y orientaciones realizadas por el IDIGER, durante el periodo comprendido entre **el primero (01) de julio al treinta (30) de septiembre 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.

- **Leyes**

Tabla No. 1 *Consolidado artículos Constitución Política de Colombia*

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

Tabla No.3 *Consolidado artículos Decretos*

- **Resoluciones internas**

Año	Número	Nombre	Aplicación
2010	315	Resolución 315 de 2010 de la Dirección de Prevención y Atención de Emergencias ahora Instituto Distrital de Gestión de riesgos y Cambio climático – IDIGER, por medio de la cual se crea un grupo de atención al ciudadano, la cual en su artículo 4 responsabiliza a dicho grupo de realizar periódicamente el seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas.	
2017	413	Por la cual se adopta el Manual de recepción y trámite de Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.	Todo
2019	479	Por la cual se actualiza el Manual de recepción y trámite de Peticiones Quejas, Reclamos y sugerencias- PQRS ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.	Todo

Tabla No. 4 *Consolidado artículos Normatividad Interna*

- **Sentencias de referencia**

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

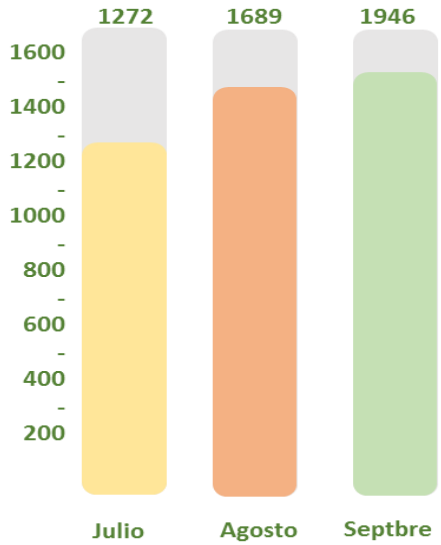
4. Informe Pormenorizado (Detalle de gestión)

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

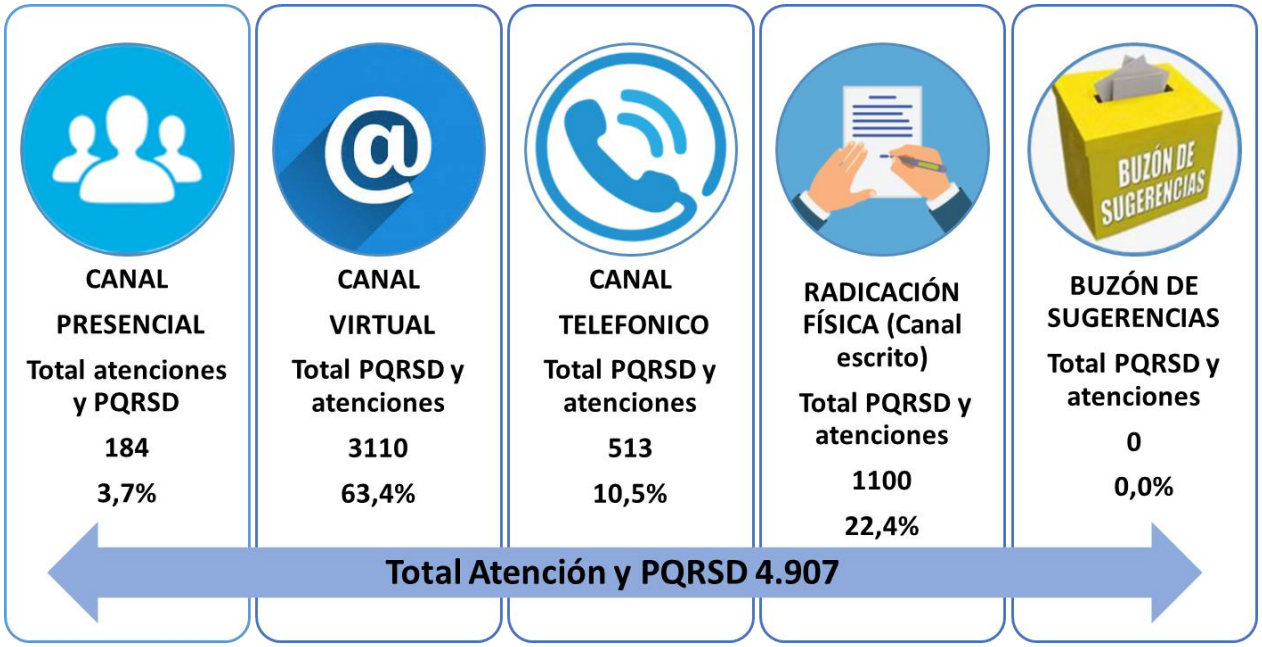
La Entidad recibió y gestionó un total de **4.907** solicitudes clasificadas como atenciones o PQRSD, identificando que el mes con mayor número de requerimientos fue **septiembre**, como se muestra en la siguiente gráfica:



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

4.2 PQRSD por canal de atención

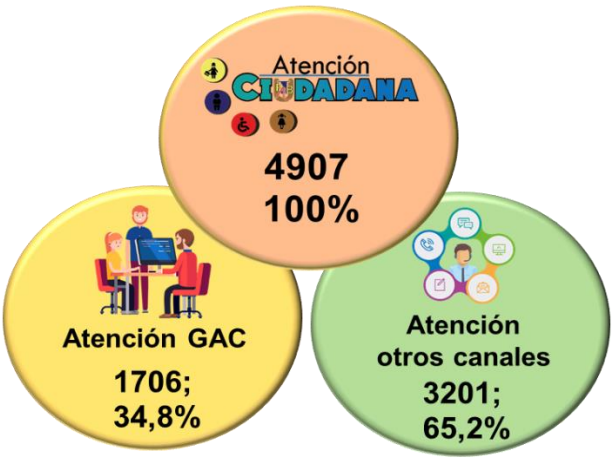
Como se evidencia en la siguiente gráfica el uso de preferencia de la ciudadanía para este periodo fue el canal virtual y el canal menos utilizado fue el buzón de sugerencias de acuerdo con la siguiente gráfica:



Gráfica No 3 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRSD por canal en III trimestre de 2022
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención III 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 solitudes ciudadanas, el Grupo de Atención a la Ciudadanía – GAC, administra los canales i) telefónico, ii) presencial, y iii) del canal virtual administra (el formulario de PQRSD, y el Sistema Distrital de Gestión para las Peticiones ciudadanas *"Bogotá Te Escucha"),* a través de los cuales en el **tercer trimestre** de 2022 fueron recibidos y revisados por parte del GAC **1706** atenciones equivalentes al **34,8%** del total de atenciones y **3201** correspondiente al **65,2%**, se recibieron a través de los canales administrados por otras dependencias de la entidad.



Gráfica No 4 Distribución Atenciones
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención III trimestre de 2022

Cabe resaltar que en la entidad las atenciones o requerimientos de la ciudadanía se clasifican en dos niveles[1] de atención, y dentro del cuales, para este periodo por la complejidad de las peticiones recibidas por parte de GAC **(1706), 1172** solicitudes fueron atendidas directamente en el primer nivel y las **534** solicitudesrestantes se radicaron para una atención de segundo nivel.

Por lo anterior, para el periodo comprendido entre el primero (1) de julio y el treinta (30) de septiembre de 2022 se recibieron **3735** peticiones para ser tramitadas en el segundo nivelde atención, de la siguiente manera: **3201** requerimientos recibidos a través de los canales administrados por otras dependencias y **534** 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 **(3735).**

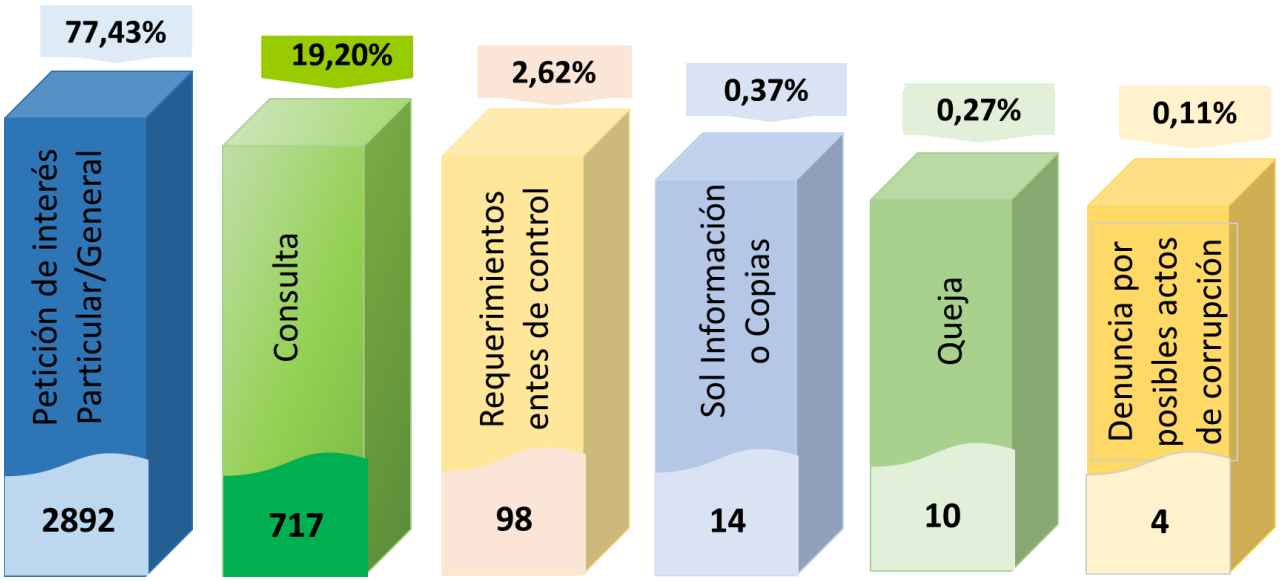
A continuación, se realiza un análisis de los requerimientos según modalidad, índice de eficiencia, oportunidad, promedio de respuesta, comportamiento por dependencia y temas.

Por otra parte, las peticiones radicadas ante el IDIGER se finalizaron bajo los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y los requerimientos que cuentan con tiempos de respuesta diferente se encuentran amparados bajo una 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 tercer trimestre de 2022 se identificó que de acuerdo con los resultados obtenidos del reporte del sistema de correspondencia del IDIGER, del universo de **3735** registros de PQRSD, en el segundo nivel de atención; el **77,43%** corresponde a la modalidad de peticiones de interés particular/general seguido de consulta con el **19,20%.**



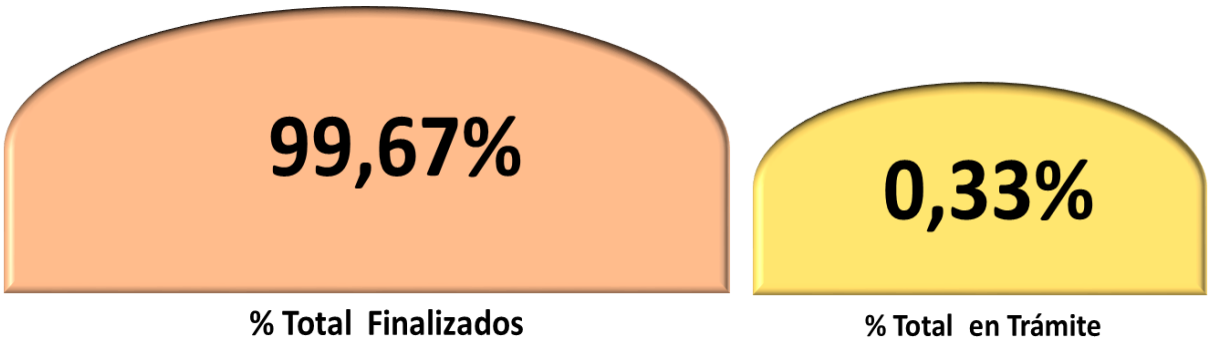
Gráfica No 5 Distribución PQRSD por modalidad
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS III trimestre de 2022

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 eficacia[2] 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 septiembre de 2022,** las cuales equivalen a dos mil cuatrocientos cuarenta y seis PQRSD **(2446)**, de los tres mil setecientos treinta y cinco **(3735)** requerimientos que ingresaron durante el III trimestre de 2022. La fórmula utilizada para determinar el porcentaje de eficacia es la siguiente:

$$\% \text{ Eficacia} = \frac{\text{Número de peticiones finalizadas con corte a la fecha máxima del periodo analizado}}{\text{Número de peticiones recibidas con corte a la fecha máxima del periodo analizado}}$$

En la siguiente gráfica se puede identificar que para este periodo del total de los dos mil cuatrocientos cuarenta y seis **(2446)** requerimientos clasificados como PQRSD, dos mil cuatrocientos treinta y ocho **(2438)** fueron finalizados en el sistema; dando como resultado un índice de eficacia del **99.67%,** encontrándose en trámite ocho **(8)** peticiones que equivale a un **0.33%**.



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

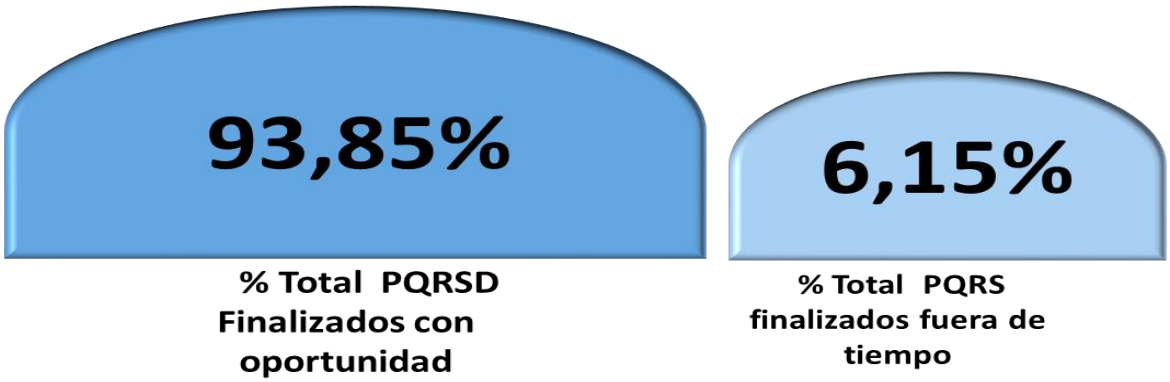
[2] Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/

c. Índice de eficiencia en la respuesta de PQRSD.

Para el III trimestre de 2022 en el IDIGER el índice de eficiencia[3], que corresponde a las respuestas de segundo nivel finalizadas de forma oportuna dentro de los tiempos de Ley, y con fecha límite al **30 de septiembre de 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 **2438** solicitudes finalizadas el **93,85%** equivalente a **2288** peticiones fueron finalizadas de forma oportuna; por otra parte, el **6,15%** equivalente a **150** requerimientos fueron respondidos fuera de los tiempos parametrizados en el sistema.



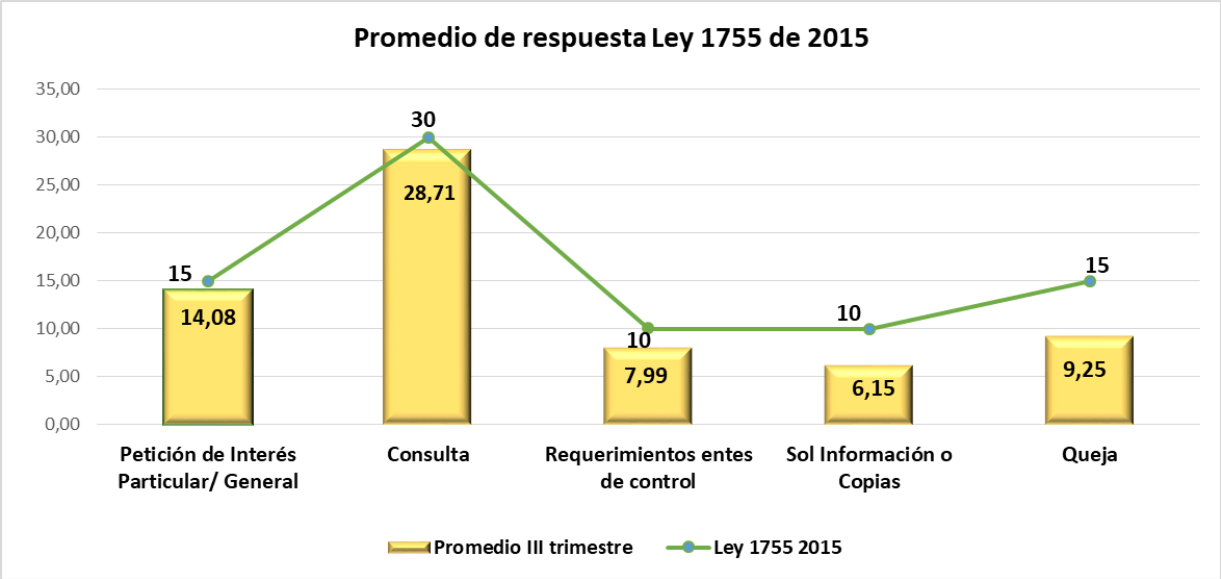
Gráfica No.7 Porcentaje de Eficiencia PQRSD III trimestre de 2022
Fuente: Análisis a reporte generado por CORDIS III trimestre de 2022

d. Promedio de cierre.

Ahora bien, el promedio de cierre de las PQRSD durante el III trimestre de 2022 de las peticiones con fecha máxima de respuesta al **30 de septiembre de 2022**, se determina de acuerdo con los tiempos otorgados por la normatividad vigente a las modalidades de petición, es decir, contemplados en la Ley 1755 de 2015.

[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/

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



Gráfica No.8 Promedio de respuesta por modalidad de petición III trimestre de 2022
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS III 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 III trimestre de 2022; el **69,22%** de los requerimientos se concentran en la Subdirección Misional de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático.

Por otra parte, la Dirección General y la Oficina de Control Interno presentan el **100% de oportunidad** en el cierre de peticiones; mientras que las dependencias restantes se encuentran entre el **78,06% y el 95,9%** como se relaciona en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	Número de Requerimientos	Total en Trámite	Total Finalizados	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	1693	2	1691	1622	69	69,22%	99,88%	95,9%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	222	1	221	207	14	9,08%	99,55%	93,7%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	168	4	164	138	26	6,87%	97,62%	84,1%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	158	1	157	145	12	6,46%	99,37%	92,4%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	154		154	129	25	6,30%	100,00%	83,8%
DIRECCIÓN GENERAL	19		19	19		0,78%	100,00%	100,0%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	16		16	15	1	0,65%	100,00%	93,8%
OFICINA TICS	14		14	11	3	0,57%	100,00%	78,6%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2		2	2		0,08%	100,00%	100,0%
Total General	**2446**	**8**	**2438**	**2288**	**150**	**100,00%**	**99,67%**	**93,85%**

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

Ahora bien, a continuación, se detalla el comportamiento por dependencia y grupo funcional de los **2446** requerimientos gestionados en el sistema de correspondencia.

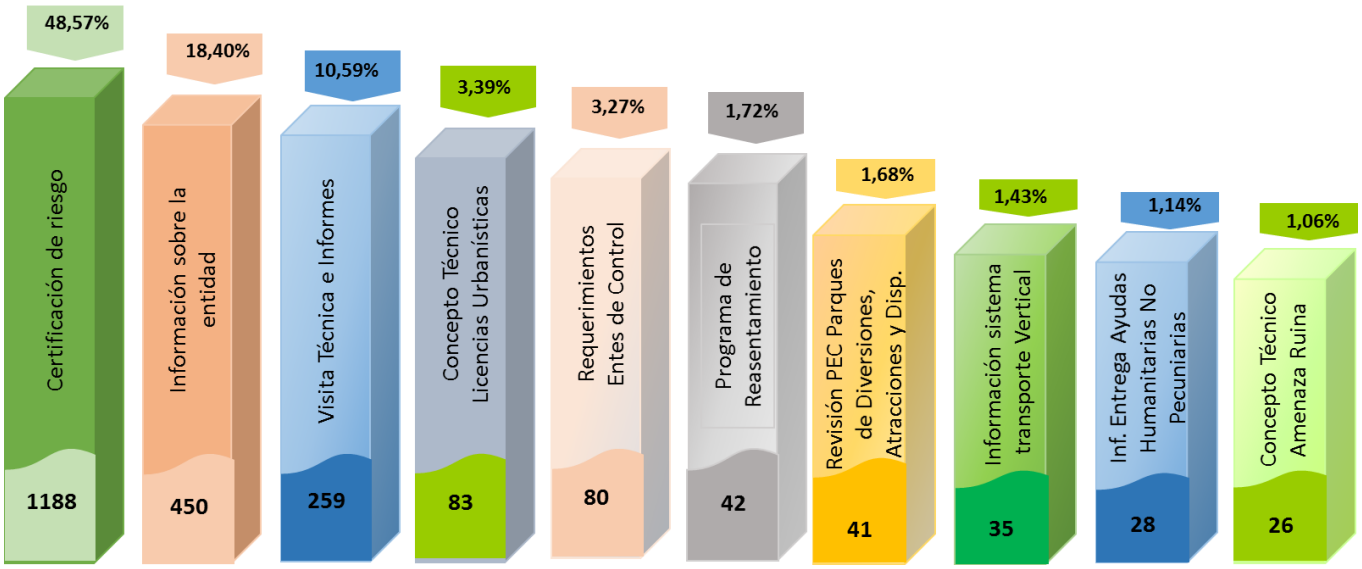
Dependencia	Número de Requerimientos	Total en Trámite	Total Finalizados	Total con respuesta oportuna	Total con respuesta fuera de tiempo	Índice de Eficacia por Dependencia	Índice de Oportunidad por dependencia
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	**1693**	***2***	**1691**	**1622**	**69**	***99,9%***	***95,9%***
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	1045		1045	1028	17	100,00%	98,4%
ASISTENCIA TECNICA	540		540	504	36	100,00%	93,3%
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	62	2	60	46	14	96,77%	76,7%
ESCENARIOS DE RIESGO	15		15	15		100,00%	100,0%
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	12		12	10	2	100,00%	83,3%
ESTUDIOS Y DISEÑOS	10		10	10		100,00%	100,0%
SIG	6		6	6		1	1
MONITOREO DE RIESGO	3		3	3		100,00%	100,00%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	***222***	***1***	***221***	***207***	***14***	***99,5%***	***93,7%***

GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	95		95	94	1	100,00%	98,9%
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	46	1	45	38	7	97,83%	84,4%
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	36		36	34	2	100,00%	94,4%
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	25		25	24	1	1	96,0%
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	16		16	13	3	1	0,8125
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	4		4	4		1	1
OFICINA ASESORA JURÍDICA	**168**	***4***	**164**	***138***	***26***	***97,6%***	***84,1%***
GESTION CONTRACTUAL	80	1	79	67	12	98,75%	84,8%
OFICINA ASESORA JURIDICA	63	2	61	53	8	96,83%	86,9%
GESTION PRECONTRACTUAL	14		14	9	5	100,00%	64,3%
GESTION PREDIAL	11	1	10	9	1	90,91%	90,0%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	**158**	***1***	***157***	***145***	***12***	***99,4%***	***92,4%***
PAGOS	42		42	40	2	100,00%	95,2%
GESTION TALENTO HUMANO	32		32	31	1	100,00%	96,9%
CONTABILIDAD	24		24	24		100,00%	100,0%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	20	1	19	14	5	95,00%	73,7%
GESTION DOCUMENTAL	17		17	15	2	100,00%	88,2%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	9		9	9		100,00%	100,0%
GESTION ADMINISTRATIVA	5		5	4	1	100,00%	80,0%
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	4		4	4		100,00%	100,0%
ATENCION AL CIUDADANO	3		3	3		100,00%	100,00%
ALMACEN	1		1		1	100,00%	0,0%
PRESUPUESTO	1		1	1		100,00%	100,0%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	**154**		**154**	***129***	***25***	***100%***	***83,8%***
REASENTAMIENTOS	49		49	46	3	100,00%	93,9%
GESTION LOCAL	41		41	38	3	100,00%	92,7%
SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	21		21	15	6	100,00%	71,4%
OBRAS DE MITIGACION	17		17	10	7	100,00%	58,8%
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	12		12	7	5	1	58,3%
EDUCACION E INVESTIGACION	9		9	8	1	1	88,9%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	5		5	5		1	1
DIRECCIÓN GENERAL	***19***		***19***	***19***		***100,0%***	***100,0%***
DIRECCIÓN GENERAL	19		19	19		100,00%	100,0%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	***16***		***16***	***15***	***1***	***100,0%***	***93,8%***
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	16		16	15	1	100,00%	93,8%
OFICINA TICS	***14***		***14***	***11***	***3***	***100,0%***	***78,6%***
OFICINA TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y LAS C	14		14	11	3	100,00%	78,6%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	***2***		***2***	***2***		***100,00%***	***100,00%***
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2		2	2		1	1
Total general	***2446***	***8***	***2438***	***2288***	***150***	***99,67%***	***93,85%***

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

f. Comportamiento por temática

Durante el III trimestre de 2022 del total de los **2446** PQRSD recibidos, **el 91,25%** (2232) de requerimientos se compila principalmente en 10 temas registrados en el sistema de correspondencia del IDIGER, siendo la **certificación de riesgo** la que cuenta con mayor porcentaje de participación con el **48,57%,** como se indica en la siguiente gráfica:



Gráfica No.9 Distribución Porcentual de los 10 temas más reiterados en el III trimestre de 2022
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS III 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	1188	48,57%	1187	1159	99,9%	97,6%
INFORMACION SOBRE ENTIDAD	450	18,40%	448	394	99,6%	87,9%
VISITA TÉCNICA E INFORMES	259	10,59%	259	236	100,0%	91,1%
CONCEPTO TECNICO LICENCIAS URBANISTICAS	83	3,39%	83	78	100,0%	94,0%
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	80	3,27%	80	69	100,0%	86,3%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICIÒN PREDIAL O REASENTAMIENTO	42	1,72%	41	37	97,6%	90,2%

REVISION PEC PARQUES DE DIVERSIONES,ATRACCIONES Y DISPOSITIVOS DE E.	41	1,68%	40	38	97,6%	95,0%
INFORMACIÓN O VERIFICACIÓN A SISTEMAS DE TRANSP. VERTICAL Y	35	1,43%	35	33	100,0%	94,3%
INFORMACIÓN ENTREGA AYUDAS HUMANITARIAS NO PECUNIARIA Y/O SU	28	1,14%	28	28	100,0%	100,0%
CONCEPTO TECNICO AMENAZA RUINA	26	1,06%	26	25	100,0%	96,2%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	24	0,98%	22	22	91,7%	100,0%
SOLICITUD CAPACITACIÓN RELACIONADA CON AGLOMERACIONES, SUGA	24	0,98%	24	23	100,0%	95,8%
SOLICITUD DE INFORMACION DE CONCEJO	24	0,98%	24	23	100,0%	95,8%
REVISIÓN PEC OCASIONALES	20	0,82%	20	20	100,0%	100,0%
CREACION USUARIOS Y CAPACITACIONES SUGA, SIRE Y SURR	16	0,65%	16	16	100,0%	100,0%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGE	13	0,53%	13	10	100,0%	76,9%
COPIAS O ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA	13	0,53%	13	12	100,0%	92,3%
SOLICITUDES DEL SINDICATO	10	0,41%	9	5	90,0%	55,6%
REVISIÓN PEC PERMANENTES	8	0,33%	8	8	100,0%	100,0%
QUEJA	8	0,33%	8	8	100,0%	100,0%
CONCEPTO TECNICO LEGALIZACION DE BARRIOS	8	0,33%	8	8	100,0%	100,0%
ADECUACIÓN DE PREDIOS DESOCUPADOS	7	0,29%	7	4	100,0%	57,1%
CONCEPTO TÉCNICO REGULARIZACIÓN DE BARRIOS	5	0,20%	5	3	100,0%	60,0%
DENUNCIAS POR HECHOS DE CORRUPCION	4	0,16%	4	4	100,0%	100,0%
CONCEPTO PLANES PARCIALES	4	0,16%	4	4	100,0%	100,0%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON SIMULACROS O SIMULACIONES	4	0,16%	4	4	100,0%	100,0%
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CANALES Y QUEBRADAS	4	0,16%	4	4	100,0%	100,0%
ENTREGA INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	3	0,12%	3	1	100,0%	33,3%
REVISÓN ESTUDIOS FASE I, FASE II	2	0,08%	2	2	100,0%	100,0%
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACI	2	0,08%	2	2	100,0%	100,0%
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE LOGISTICAS PARA EVENTOS DE AGL	2	0,08%	2	2	100,0%	100,0%
INFORMACION DE JUZGADOS	2	0,08%	2	1	100,0%	50,0%
SOLICITUDES DE CAPACITACIÓN RELACIONADAS CON EL MANEJO DE EM	2	0,08%	2	2	**100,00%**	**100,00%**
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PROCESO ENAJENACION VOLUNTARIA	1	0,04%	1	1	**100,0%**	100,0%
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	1	0,04%	1	1	**100,0%**	100,0%

INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	1	0,04%	1		**100,0%**	0,0%
SOLICITUD INFORMACION SANEAMIENTO Y ADQUISICION PREDIAL	1	0,04%	1		**100,0%**	0,0%
SOLICITUD SESIONES DE FORMACION O CAPACITACION GESTION DEL R	1	0,04%	1	1	**100,0%**	100,0%
Total general	**2446**	**100,00%**	**2438**	**2288**	**99,7%**	**93,8%**

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

g. Análisis de las Quejas y recomendaciones de la Entidad

En el periodo comprendido entre el 1 de julio hasta el 30 de septiembre de 2022 en la entidad fueron recibidas **diez (10)** solicitudes tipificadascomo queja y respondidas dentro de los términos de ley , teniendo en cuenta la definición enunciada en la Circular 021 de 2001de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, en la que se indica que es "… la manifestación, protesta, censura, descontento o inconformidad que eleva una personacon relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en relación consus funciones**",** cuyo análisis se muestra a continuación:

RADICADO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA	FECHA RADICACION	FECHA CULMINACION	RESPUESTA OFICIAL	ANALISIS
2022ER14844	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	02/09/2022	08/09/2022	2022EE14170	El objeto de la petición **SI** corresponde a la modalidad de queja dado que el peticionario está manifestando su inconformidad sobre el comportamiento de una servidora pública. La entidad emitió una respuesta oficial.
2022ER12479	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	01/08/2022	09/08/2022	2022EE12479	El objeto de la petición **SI** corresponde a la modalidad de queja dado que el peticionario está manifestando su inconformidad sobre el comportamiento de un servidor público. La entidad emitió una respuesta oficial.

2022ER15820	GESTIÓN LOCAL	13/09/2022	28/09/2022	2022EE15704	El objeto de la petición **SI** corresponde a la modalidad de queja dado que el peticionario está manifestando su inconformidad sobre el incumplimiento a una reunión por parte de una servidora pública. La entidad emitió una respuesta oficial.
2022ER12482	OFICINA CONTROL INTERNO	01/08/2022	16/08/2022	2022EE12455	El objeto de la petición **SI** corresponde a la modalidad de queja dado que el peticionario está manifestando su inconformidad sobre el comportamiento de un servidor público. La entidad emitió una respuesta oficial.
2022ER15346	ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A EMERGENCIAS	09/09/2022	30/09/2022	2022EE15938	El objeto de la petición **SI** corresponde a la modalidad de queja dado que el peticionario está manifestando su inconformidad sobre la no radicación de una petición. Sin embargo, la petición inicial no es competencia de la entidad por lo tanto no se negó el derecho a la radicación sino que se solicitó ampliación de la información, adicionalmente la entidad emitió una respuesta oficial.

2022ER15645	SUBDIRECCIÓN CORPORTATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	13/09/2022	30/09/2022	2022EE16065 2022EE15107	El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja dado que el peticionario está manifestando su inconformidad sobre el comportamiento de una servidora pública. La entidad emitió una respuesta oficial así como SINTRAIDIGER.
2022ER12474	SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	01/08/2022	11/08/2022	2022OE3243	El objeto de la petición **SI** corresponde a la modalidad de queja dado que el peticionario está manifestando su inconformidad sobre el comportamiento de un servidor público. Sin embargo la entidad emitió respuesta con comunicación interna.
2022ER16351	SUBDIRECCIÓN CORPORTATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	22/09/2022	26/09/2022	2022EE16057 2022EE15509	El objeto de la petición **SI** corresponde a la modalidad de queja dado que el peticionario está manifestando su inconformidad sobre el proceso de contratación de servidores públicos. La entidad emitió respuesta oficial.
2022ER15416	SUBDIRECCIÓN CORPORTATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	09/09/2022	21/09/2022	2022EE15103 2022EE16057	El objeto de la petición **SI** corresponde a la modalidad de queja dado que el peticionario está manifestando su inconformidad sobre el proceso de contratación de servidores públicos. La entidad emitió respuesta oficial.

2022ER14526	SUBDIRECCIÓN CORPORTATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	31/08/2022	07/09/2022	2022EE14083	El objeto de la petición **SI** corresponde a la modalidad de queja dado que el peticionario está manifestando su inconformidad sobre el comportamiento de una servidora pública. La entidad emitió una respuesta oficial.

Tabla No. 8 Consolidado de quejas recibidas III trimestre 2022
Fuente: Reporte generado por CORDIS III 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 este periodo, **NO** se registraron requerimientos clasificados como reclamo.

i. Análisis de las Sugerencias y recomendaciones de los particulares

Para el periodo comprendido entre el 1 de julio hasta el 30 de septiembre de 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 situaciónde 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 **trece (13) personas** que identificaron alguna situación de discapacidad; a través del formulario PQRSD de la entidad al momento de registrar una solicitud.

Gráfica No.10 Numero de atención incluyente en el III trimestre de 2022
Fuente: Análisis reporte generado a registros de atención de canales administrados por el GAC en el III 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.

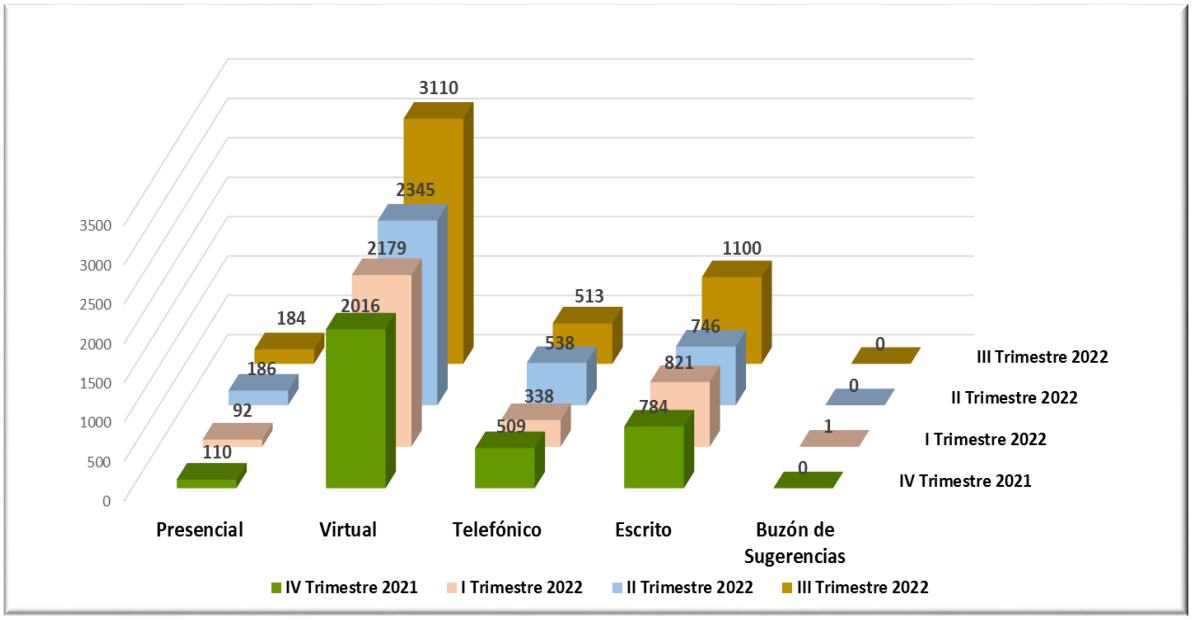
a. Comparativos canales de comunicación habilitados por la entidad durante los últimos IV trimestres

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

Trimestre	Presencial	Virtual	Telefónico	Escrito	Buzón de Sugerencias
IV Trimestre 2021	110	2016	509	784	0
I Trimestre 2022	92	2179	338	821	1
II Trimestre 2022	186	2345	538	746	0
III Trimestre 2022	184	3110	513	1100	0

Tabla No. 9 Comparativo de canales de comunicación habilitados por la Entidad por trimestre
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención último trimestre 2021 y l o s III Trimestres 2022

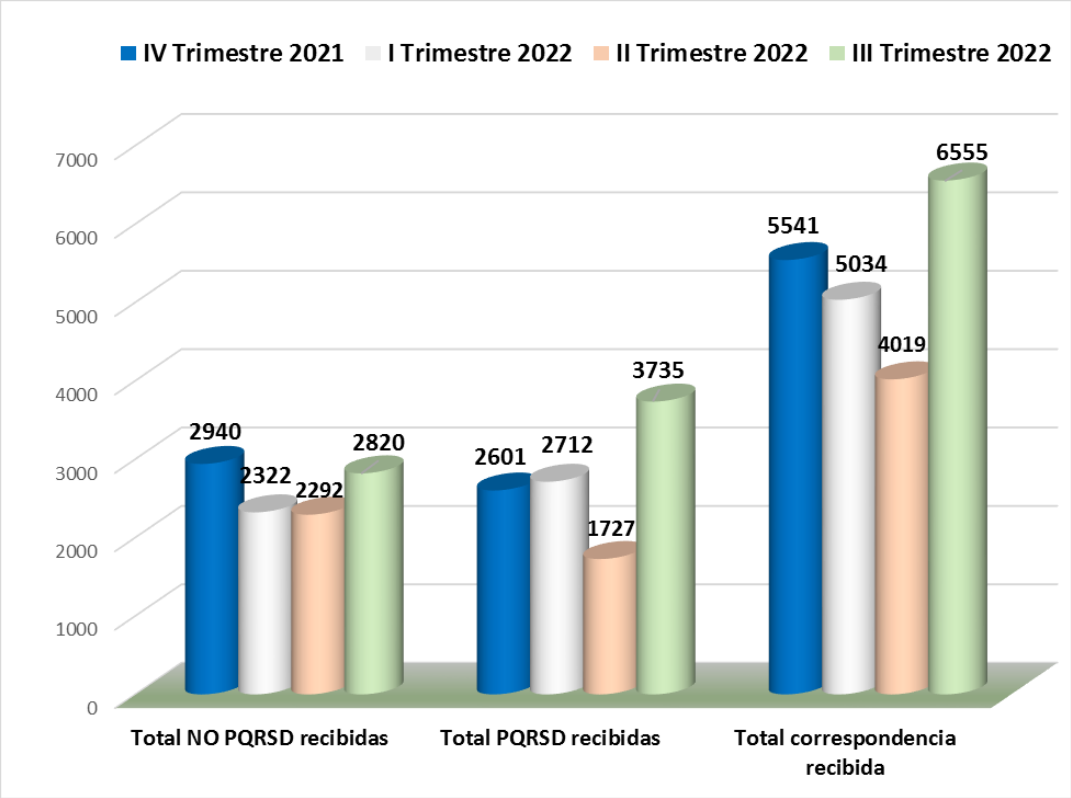
Como se evidencia en la siguiente gráfica de los canales de comunicación habilitados por la entidad, el más utilizado por la ciudadanía en todos los periodos analizados, es el virtual.



Gráfica No.11 Comparativo de canales de comunicación habilitados por la Entidad por trimestre
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención último trimestre vigencia 2021 y los III Trimestres de2022

b. Comparativa correspondencia recibida durante los últimos IV trimestres

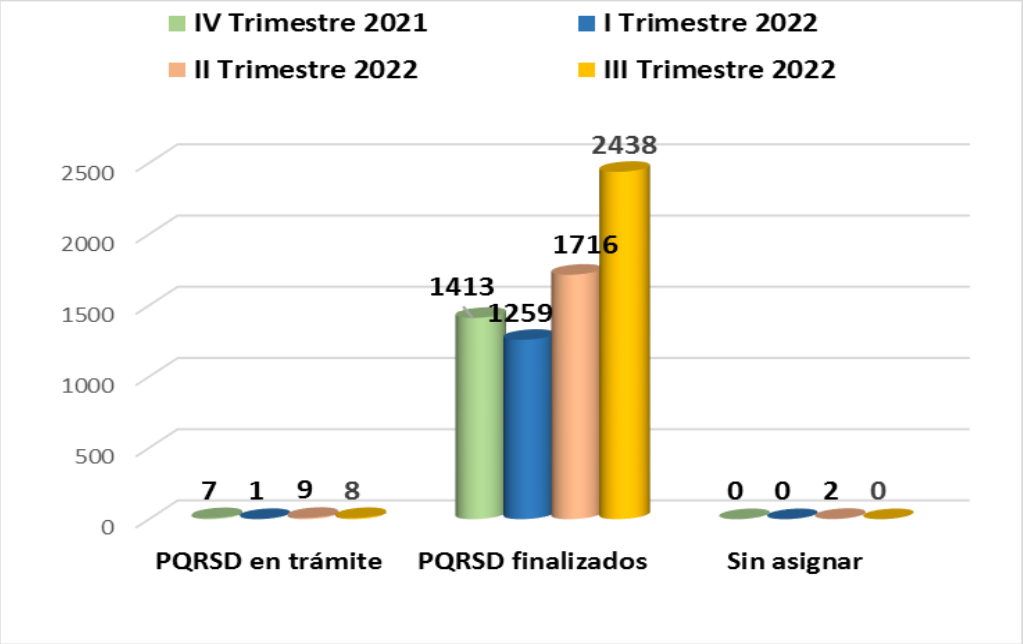
A continuación, encontramos un comparativo de la totalidad de correspondencia recibida durante el último trimestre de 2021 y los tres III trimestres de 2022, igualmente se divide en las solicitudes identificadas en el sistema como **PQRSD** y **NO PQRSD**, encontrando como se muestra en la siguiente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



Gráfica No.12 Comparativo correspondencia recibida último trimestre vigencia 2021 y III Trimestres 2022
Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al III trimestre vigencia 2022 e informes de PQRSD del IV trimestre de 2021 y I, II trimestres 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 III trimestre de 2022 con un total de **2438** solicitudes.



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

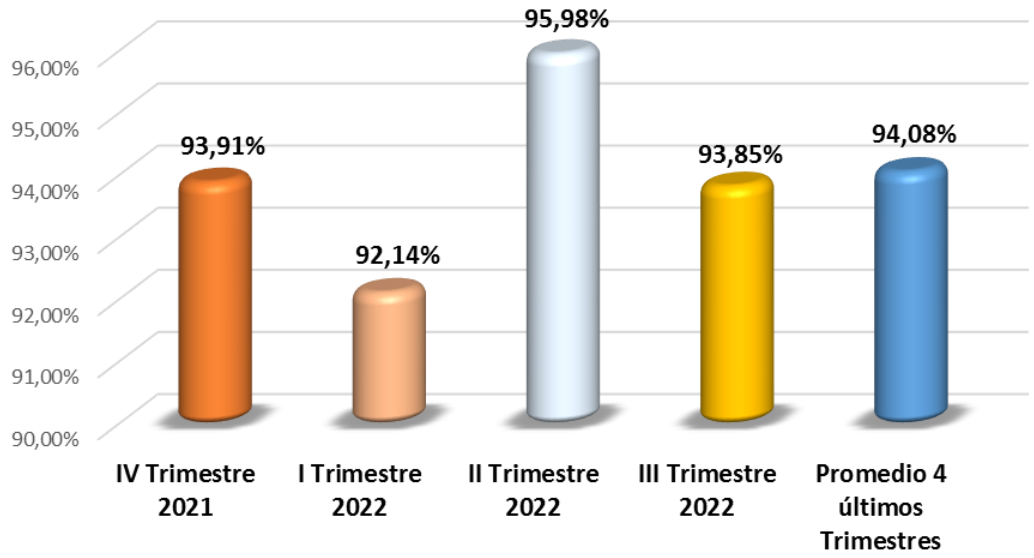
d. Comparativo de oportunidad en la respuesta de PQRSD durante los últimos IV trimestres

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
IV Trimestre 2021	1327	86	1413	93,91%
I Trimestre 2022	1160	99	1259	92,14%
II Trimestre 2022	1647	69	1716	95,98%
III Trimestre 2022	2288	150	2438	93,85%
	6422	404	6826	94,08%

Tabla No. 10. Comparativo de oportunidad en la respuesta de PQRSD por trimestre Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al último IV trimestre vigencia 2021y I, II, III Trimestre 2022 e informes de PQRSD del IV trimestre de 2021 y I, II, III 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 I trimestre de 2022 con el **92,14%.** El promedio de oportunidad en el cierre durante los últimos IV trimestres corresponde al **94,08%.**



Gráfica No.14 Comparativo % de oportunidad en la respuesta de PQRSD por trimestre Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al IV trimestre vigencia 2022 e informesde PQRSD del IV trimestre de 2021 y I, II trimestres 2022

5. Conclusiones y Recomendaciones

- Del universo de las **4907** atenciones ciudadanas y PQRSD, el canal más utilizado fue el virtual con una participación del **63,4%** equivalente a **3110** solicitudes.

- Del universo de los **4907** registros, el **34,8%** 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 **77,43%.**

- El **69,22%** 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%** frente al IV trimestre de 2021 y al I y III trimestre del 2022.

- 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 a la ciudadanía 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

Proyectó: Lucia Rodríguez Velásquez Técnico Administrativo 10
Revisó: Narda Cristina Natagaima Profesional Atención Ciudadano