

**Informe de Encuestas de Percepción de Atención a la  
Ciudadanía del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y  
Cambio Climático- IDIGER  
I Semestre de 2022**



**Área Funcional de Atención a la Ciudadanía  
Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios  
Julio de 2022**

El presente informe consolida los resultados arrojados en las encuestas de percepción diligenciadas voluntariamente por la ciudadanía atendida de manera virtual (chat), presencial y telefónica en el **I semestre de 2022**, en la que se indaga sobre temas puntuales como: tipo de trámite y canal utilizado para realizar la solicitud, atención recibida en cuanto a tiempo de atención, claridad y suficiencia en la información suministrada, coherencia entre lo solicitado y lo informado, amabilidad, actitud, conocimiento y dominio del tema por parte del servidor público, facilidad para acceder al trámite o servicio. Asimismo, conocer que medio consideran los encuestados que es más efectivo para obtener la respuesta a su trámite y también identificar posibles actos de corrupción en la prestación del servicio.

## 1. Objetivo

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

## 2. Alcance del informe

El informe presenta la percepción de la ciudadanía con respecto a las atenciones u orientaciones realizadas por el Grupo Funcional de Atención a la Ciudadanía, durante el periodo comprendido entre **el primero (01) de enero al treinta (30) de junio del 2022**, teniendo como fuente de información los datos estadísticos de las encuestas realizadas de manera presencial y virtual a la ciudadanía que voluntariamente accede a responderla.

## 3. Normatividad aplicable

A continuación, se relaciona la legislación vigente.

- Leyes

Año	Número	Nombre	Aplicación
1995	190	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa	Todo
2011	1474	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública	Art 73, 76

*Tabla No. 1 Consolidado artículos Leyes*

- **Decretos**

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

*Tabla No.2 Consolidado artículos Decretos*

- **Resoluciones internas**

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

*Tabla No. 3 Consolidado artículos Normatividad Interna*

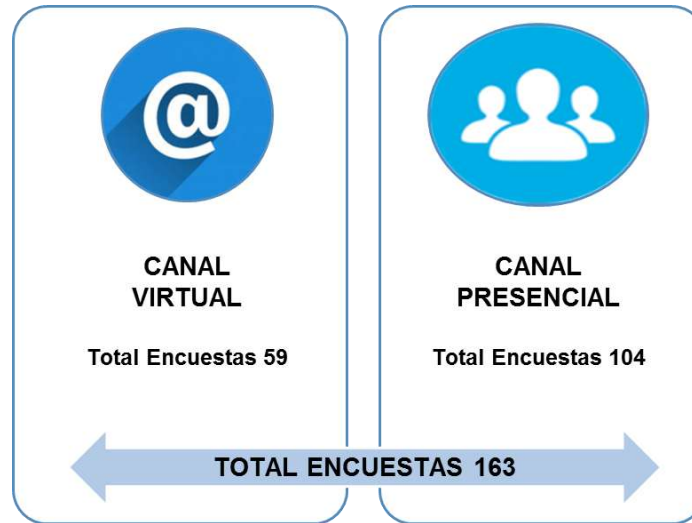
#### **4. Informe Pormenorizado**

El presente informe es elaborado con base en las encuestas de percepción diligenciadas voluntariamente por la ciudadanía atendida por lo canales virtual (chat), presencial y telefónico en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Efectos del Cambio Climático durante el **I Semestre de 2022**.

Es importante tener en cuenta que no todos ciudadanos acceden a responder dicha encuesta como tampoco diligenciarla en su totalidad, razón por la cual en algunas preguntas el total no coincide con los **163** ciudadanos encuestados ya que algunos eligieron una o más opciones o por el contrario optaron por no elegir alguna de ellas.

#### 4.1 Encuestas por canal de atención

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



Gráfica No. 1 Total encuestas virtuales y escritas I Semestre 2002

Fuente: Encuestas virtuales página web y escritas I Semestre 2002

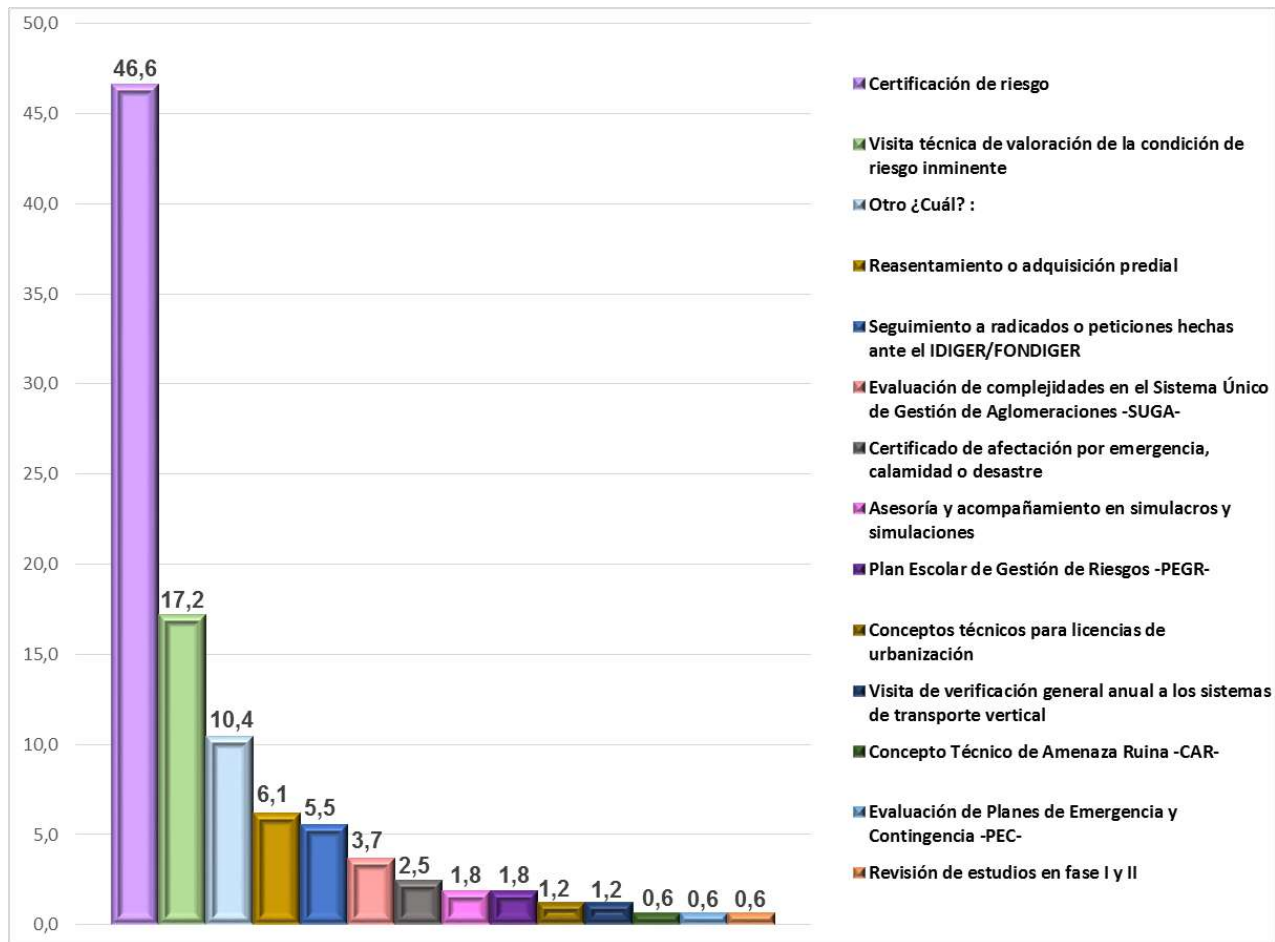
A continuación se muestran los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas en el periodo comprendido entre **el primero (01) de enero al treinta (30) de junio del 2022**:

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

Trámite	Cantidad	%
Certificación de riesgo	76	46,6
Visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente	28	17,2
Otro ¿Cuál? :	17	10,4
Reasentamiento o adquisición predial	10	6,1
Seguimiento a radicados o peticiones hechas ante el IDIGER/FONDIGER	9	5,5
Evaluación de complejidades en el Sistema Único de Gestión de Aglomeraciones -SUGA-	6	3,7
Certificado de afectación por emergencia, calamidad o desastre	4	2,5
Asesoría y acompañamiento en simulacros y simulaciones	3	1,8
Plan Escolar de Gestión de Riesgos -PEGR-	3	1,8

Conceptos técnicos para licencias de urbanización	2	1,2
Visita de verificación general anual a los sistemas de transporte vertical	2	1,2
Concepto Técnico de Amenaza Ruina -CAR-	1	0,6
Evaluación de Planes de Emergencia y Contingencia -PEC-	1	0,6
Revisión de estudios en fase I y II	1	0,6
Entrega de Ayudas Humanitarias de Carácter Pecuniario -AHCP-	0	0,0
Adecuación de predios desocupados	0	0,0
Solicitud de obras de mitigación	0	0,0
<b>Total</b>	<b>163</b>	<b>100</b>

**Tabla No.4 Temas de consultas realizadas al Grupo de Atención a la Ciudadanía I Semestre 2022**  
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2022



**Gráfica No.2 Temas de consultas realizadas al Grupo de Atención a la Ciudadanía I Semestre 2022**  
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2022

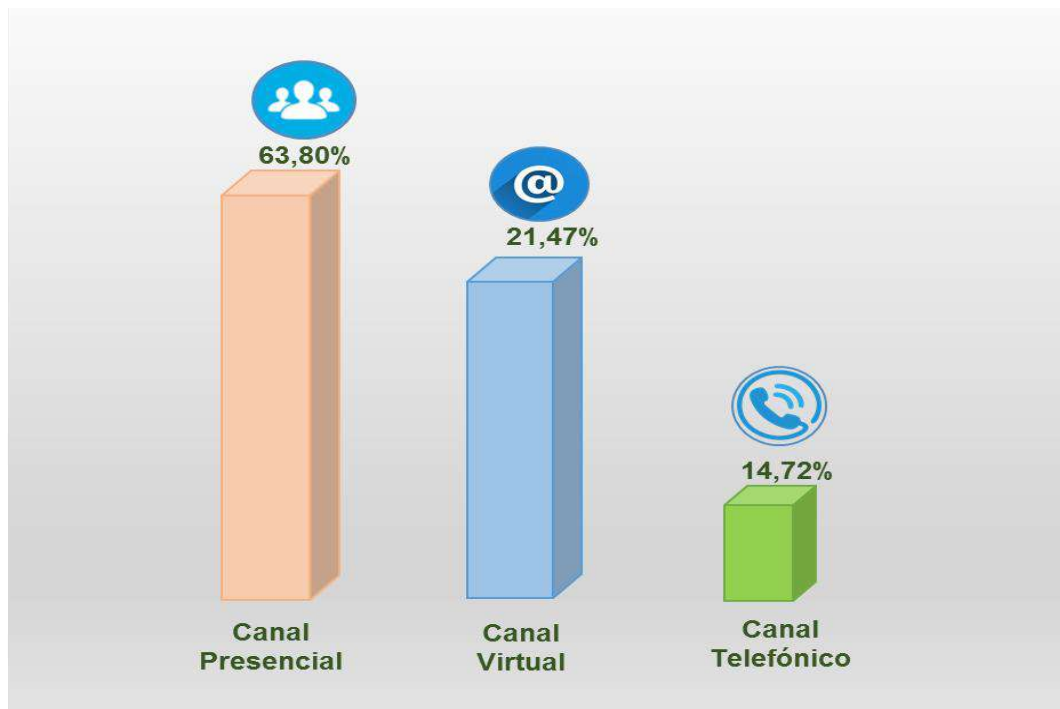
Al momento de realizar las encuestas el trámite más solicitado por los ciudadanos fue **el certificado de riesgo** seguido de visita técnica de valoración de la condición de

riesgo inminente. No se presentaron requerimientos sobre entrega de ayudas humanitarias de Carácter pecuniario -AHCP-, adecuación de predios desocupados y solicitud de obras de mitigación.

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

Canal	Cantidad	%
Canal Presencial (Atención personalizada)	104	63,80
Canal Virtual:	35	21,47
Canal Telefónico	24	14,72
Total	163	100

*Tabla No.5 2 Canales utilizados para realizar la solicitud I Semestre 2022  
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2022*



*Gráfica No.3 Canales utilizados para realizar la solicitud I Semestre 2022  
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2022*

La tabla y gráfica anteriores reflejan que del total de los **163** ciudadanos que optaron por diligenciar la encuesta, **104** de ellos utilizaron el **canal presencial**, 35 el canal virtual, mientras que 24 personas se inclinaron por el canal telefónico para realizar la solicitud ante el IDIGER.

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

Criterios							Total
		1	2	3	4	5	
Oportunidad (Tiempo de atención)	Muy malo	0	0	2	8	153	163
Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)		0	0	2	4	157	163
Suficiencia (Información completa)		0	1	2	6	154	163
Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)		0	0	1	8	154	163
Calidez (Amabilidad por parte del servidor público)		0	0	1	5	157	163
Fácil acceso (Grado de complejidad para acceder al trámite o servicio)		0	0	3	5	155	163
Actitud y disposición del personal en el servicio		1	0	2	6	153	162
Conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores		0	0	3	5	155	163
		Excelente					

**Tabla No.6 Calificación atributos de atención I Semestre 2022**  
*Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2022*

### Análisis por variable

#### - Oportunidad (Tiempo de atención)

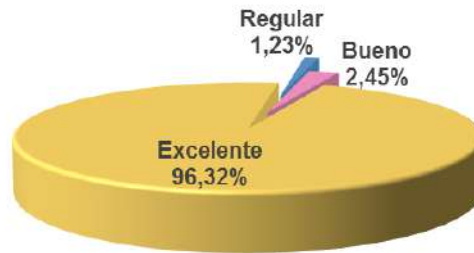


**Gráfica No.4 Atributo de Oportunidad en la atención en el I Semestre 2022**  
*Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2022*

En lo concerniente a la **oportunidad** en el tiempo de atención, la mayoría de los ciudadanos encuestados la calificó como **excelente**. No obstante un porcentaje menor consideró que estuvo entre bueno y regular.



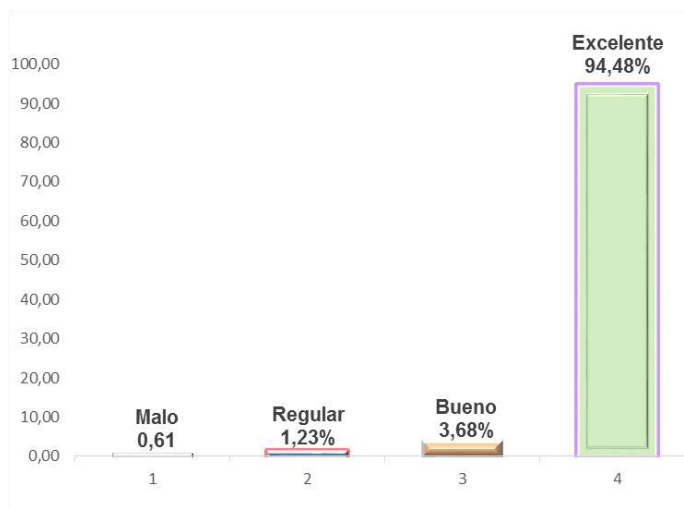
- **Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)**



*Gráfica No.5 Atributo de Claridad en la atención en el I Semestre 2022*  
*Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2022*

Del total de los ciudadanos que accedieron a diligenciar la encuesta, un porcentaje alto consideró que la **claridad** de la información suministrada fue **excelente**, un grupo menor que fue buena y un porcentaje mínimo a los anteriores estimó que fue regular.

- **Suficiencia (Información completa)**



*Gráfica No.6 Atributo de Suficiencia de información en la atención en el I Semestre 2022*  
*Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2022*

La mayoría de los ciudadanos que aceptaron diligenciar la encuesta consideraron que la información suministrada en el momento de la atención fue completa o suficiente, un



porcentaje menor la calificó como buena y regular. Mientras que un (1) ciudadano(a) emitió una calificación de malo.

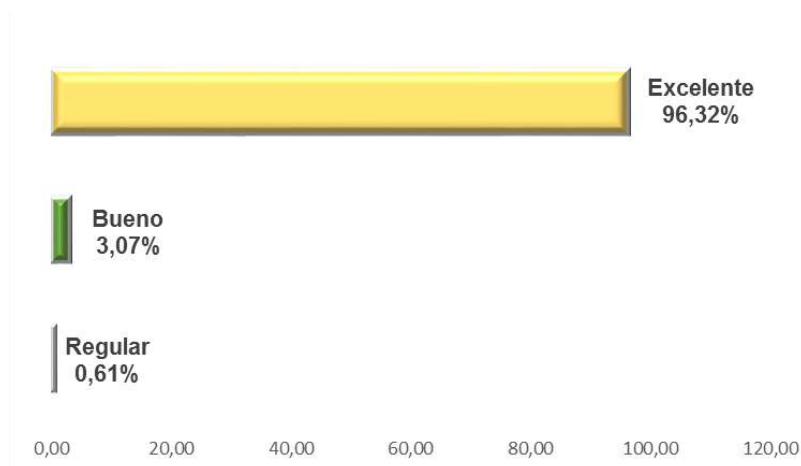
- **Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)**



*Gráfica No.7 Atributo de Coherencia de información en la atención en el I Semestre 2022*  
*Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2022*

Con respecto a la **coherencia** de la información suministrada a los ciudadanos frente a su requerimiento, el mayor porcentaje de ellos manifestó que fue **excelente**, un grupo menor que fue buena y un porcentaje mínimo a los anteriores denotó que fue regular.

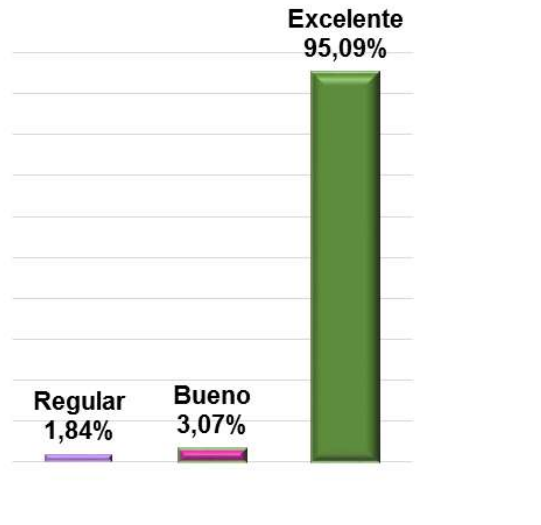
- **Calidez (Amabilidad por parte del servidor público)**



*Gráfica No.8 Atributo de Calidez la atención en el I Semestre 2022*  
*Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2022*

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

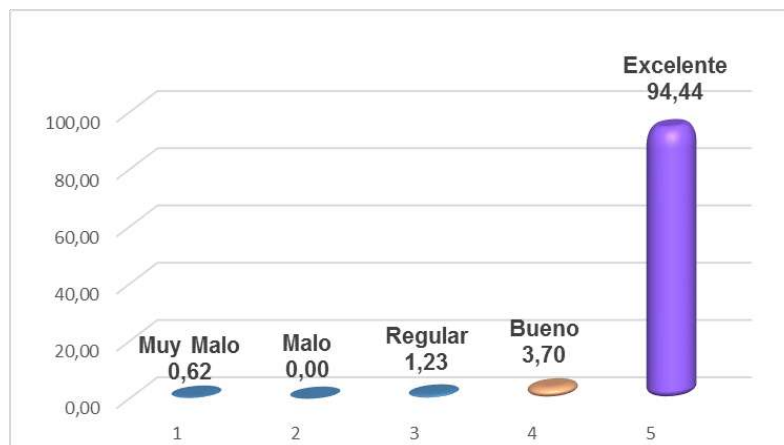
- **Facilidad de Acceso (Grado de complejidad para acceder al trámite o servicio)**



**Gráfica No.9 Atributo de facilidad en el acceso a trámite o servicio en la atención en el I Semestre 2022**  
 Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2022

La mayoría de los ciudadanos encuestados consideraron que fue **fácil el acceso al trámite** ante la entidad, mientras un menor porcentaje que fue bueno y tres (3) personas consideraron que fue regular.

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

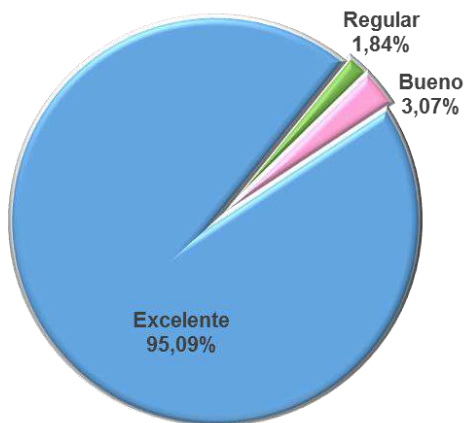


**Gráfica No.10 Atributo de la actitud y disposición de colaboradores en la atención recibida en el I Semestre 2022**  
 Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2022

Del total de los ciudadanos que accedieron a responder la encuesta la mayoría consideraron **excelente la actitud y disposición en el servicio** de los funcionarios de

la entidad, un menor porcentaje emitió una calificación de bueno y regular, mientras que una (1) persona emitió la calificación de muy malo.

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



*Gráfica No.11 Atributo de conocimiento y dominio del tema por parte de los colaboradores en la atención recibida en el I Semestre 2022*

*Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2022*

De otra parte, los ciudadanos encuestados consideraron **excelente el conocimiento y dominio de los temas consultados** por parte de los servidores de la entidad, mientras que un porcentaje menor calificaron entre bueno y regular.

**Seguimiento a las encuestas con calificación entre 1 y 4 (Pregunta No.3):**

Es importante tener en cuenta que con el propósito de elevar el nivel de satisfacción de la ciudadanía en términos de oportunidad, claridad, suficiencia, coherencia, calidez, facilidad, actitud y conocimiento y transparencia y de acuerdo a las acciones de mejora consignadas en el informe del II semestre de 2021, el grupo de atención a la ciudadanía realizó el seguimiento correspondiente para identificar los motivos que generaron las **calificaciones entre 1 y 4 a catorce (14) ciudadanos(as)**, de los cuales **tres (3) no fue posible contactarlos** (la llamada enviaba a buzón) y **once (11) aclararon los motivos de su calificación**, los cuales se reportan en la siguiente tabla puntualmente como fue manifestado por la ciudadanía.

El procedimiento implementado desde el mes de febrero de 2022 para dicho seguimiento es:

- Semanalmente se tabulan las encuestas de la semana inmediatamente anterior y se detectan las calificaciones entre 1 y 4.
- Por medio de la línea móvil de atención a la ciudadanía el grupo de Atención al Ciudadano se pone en contacto con el ciudadano(a), se realiza un breve recuento de la información solicitada, se indaga sobre la información suministrada por el grupo de Atención a la Ciudadanía y la calificación emitida.

- Una vez el ciudadano(a) aclara la respuesta emitida, se solicita que la misma sea enviada mediante mensaje de texto (WhatsApp) por la misma línea móvil y se registra en el formato seguimiento a respuestas de encuestas de percepción AC-FT-51 (Vigente desde 22/04/2022).

Seguimiento a las encuestas con calificación entre 1 y 4	
<p>Realicé una consulta por medio del chat virtual de la página del IDIGER, en el cual me respondieron de manera rápida la duda era sobre cómo solicitar un concepto de amenaza de riesgo de un predio, las direcciones que me dieron fueron las correctas y fue aclarada la duda de manera sencilla y práctica. Califiqué 3 en la parte de aptitud y disposición por que la primera vez que abrí el chat virtual, no se me atendió y cuando me respondieron el chat se cerró. Muchas gracias.</p>	<p>Mi respuesta a la consulta que me hiciste el viernes sobre la calificación en la encuesta del indiger para buscar una solicitud te explico. estaba buscando en línea como solicitar un concepto que me solicitaba la curaduría para un trámite de licencia de construcción y en la página no está la información clara para solicitar ese tipo de conceptos ni donde puede uno radicar una carta en línea. hasta que me puse en contacto en el WhatsApp con una asesora y le explique lo que necesitaba entonces ella me envió un link para poder radicar mi solicitud con la radicación de una carta. mi calificación en la encuesta fue por que no tiene fácil acceso para solicitar un concepto la página que me abrió con el link nunca la encontré en la página del IDIGER. Igual pude solicitar el concepto requerido y me encuentro esperando respuesta, muchas gracias por la atención prestada.</p>
<p>Por supuesto, considero que mi calificación se debe a que considero que los simulacros son algo de todos los años, por lo cual debe estar más a la mano la información, y no tener que llegar hasta el asesor la señorita Nancy fue muy atenta y me indicó la información concreta pero considero que con solo entrar a la página debería haber un letrero o similar que me indique cuando es la fecha o cuando se toma la decisión de ella misma gracias</p>	<p>Sra lucía buenas tardes En la pregunta #3 en donde relacionan la suficiencia de la información se colocó una calificación de 3 porque se hace referencia a que en algunas ocasiones se han solicitado conceptos en los cuales las respuestas son muy simples y no generan claridad con la información solicitada. Está calificación no se genera por la gestión realizada por usted al momento de brindar la información sino por el proceso como tal hasta el momento de obtener la respuesta por parte del indiger</p>
<p>Creo que la calificación debe ser 5, puesto que el servicio fue excelente</p>	<p>Buenas tardes la información que me dieron fue clara y precisa y mi voto es 5 Gracias</p>
<p>la calificación de 3 fue por el poco conocimiento de la ubicación del parque ecológico altos de la estancia de 73 hectáreas por el señor ingeniero Jairo Rojas. Para evitar las invasiones solicitar a autoridad competente para que no se acumulen más problemas.</p>	<p>En la pregunta de suficiencia, mi opción es la número 4, ya que la respuesta por parte del asesor, es compleja pero sin embargo tuve que realizar una 2ª pregunta, cómo se pueden dar cuenta tuve que preguntar sobre una fecha de respuesta del trámite. En coherencia, si considero que me equivoqué, el asesor brindó información clara. Solicito una disculpa, estas herramientas</p>

	son un excelente servicio para validar dichos trámites.
Hola buenas tardes creo que el error de calificación fue mio por que todo fue mas que excelente el servicio las instalaciones la rapidez, no tengo queja alguna	Colgar información base y que es de interés público en la página para que la respuesta no sea negligente y pues uno pueda descargar la.informacion sin necesidad de tanto trámite. Cómo excel de los datos que registran en la página y así
El tiempo de atención lo califique en 3 por la demora del chat para remitir a un asesor no por la demora del asesor	

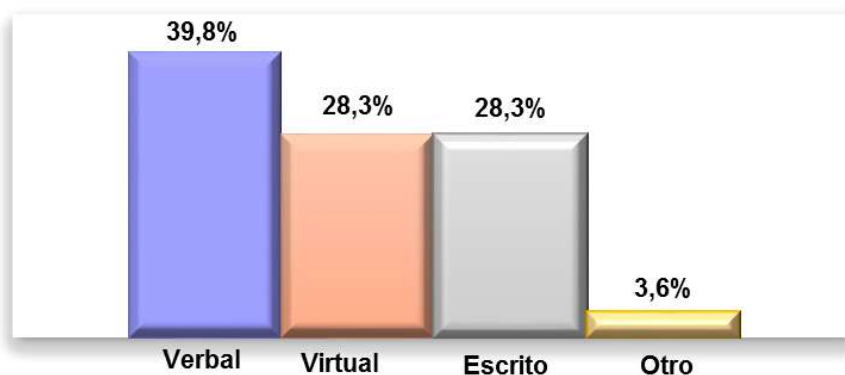
**Tabla No.7 Seguimiento a las encuestas con calificación entre 1 y 4 en el I Semestre 2022**  
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2022

De acuerdo con la aclaración de las respuestas anteriores que fueron emitidas directamente por parte de la ciudadanía, se evidencia que no todas están **relacionadas** con la atención brindada por el área de Atención a la Ciudadanía sino **con temas generales de la entidad**.

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

Canal	Cantidad	%
Verbal (Atención personalizada)	66	39,8
Virtual (Correo electrónico y/o Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS)	47	28,3
Escrito (Dirección física de correspondencia)	47	28,3
Otro ¿Cuál? :	6	3,6
Total	166	100

**Tabla No.8 Medio adecuado para obtener respuesta I Semestre 2022**  
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2022



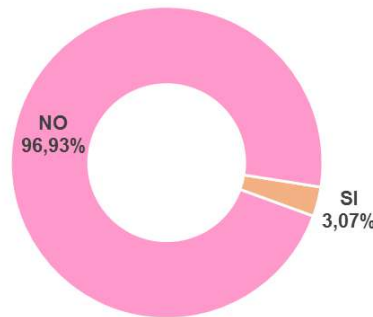
**Gráfica No.12 Medio adecuado para obtener respuesta I Semestre 2022**  
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2022

La gráfica que precede indica que del total de los ciudadanos que accedieron a responder la encuesta la mayoría consideran que es más efectivo recibir la respuesta a su requerimiento de manera verbal (atención personalizada), seguido del canal virtual y el canal escrito. Por otro lado, el **3,6%** de los ciudadanos marcaron la opción de otro canal como, telefónico, presencial y chat virtual.

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

Criterio	Cantidad	%
Si	5	3,07
No	158	96,93
Total	163	100

*Tabla No.9 Identificación de solicitud de beneficio económico para la prestación del servicio I Semestre 2022  
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2021*



*Gráfica No.13 Identificación de solicitud de beneficio económico para la prestación del servicio I Semestre 2022  
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2022*

De los **163** ciudadano(a)s encuestados, **158** afirmaron que tanto en las instalaciones del IDIGER como en las consultas telefónicas y virtuales (chat) no les propusieron agilizar un trámite o servicio a cambio de un beneficio material o económico. Por otro lado, cinco (5) ciudadano(a)s eligieron la respuesta “SI”, por lo que se procedió a contactarlos a través de la línea móvil de atención a la ciudadanía. La aclaración fue emitida por escrito por parte de cuatro (4) ciudadano(a)s mediante mensaje de texto (WhatsApp) por la misma línea informando que se había cometido un error ya que la respuesta correcta es “NO”, se registró en el formato seguimiento a respuestas de encuestas de percepción AC-FT-51 (Vigente desde 22/04/2022). Un (1) ciudadano(a) no emitió la aclaración ya que no fue posible la comunicación. Las aclaraciones se reportan en la siguiente tabla puntualmente como fue manifestado por la ciudadanía.

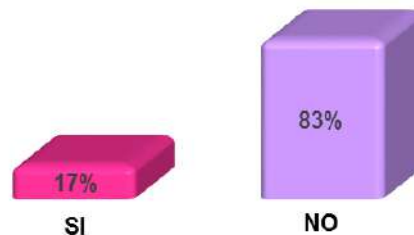
Aclaración de la respuesta	Aclaración de la respuesta
Me permito precisar que cometí un error involuntario de digitación al diligenciar la encuesta de calificación del servicio, en relación con el ofrecimiento de beneficios a cambio del servicio prestado. Al respecto ratifico que en ningún momento el funcionario realizó requerimiento alguno. gracias	Con la pregunta 6 que pena que seleccione mal la respuesta no me fije de lo que estaba marcando. La atención estuvo excelente corrijo esa respuesta a un NO.
De ante mano me disculpo porque fue error mío al momento de contestar la encuesta, en ningún momento he tenido que entregarte dinero ni nada a cambio de tu colaboración, todo ha sido de manera muy cordial y sin ningún compromiso material o monetario.	Buenas tardes el servicio fue excelente. Solo que el inconveniente se presenta en la página web que no tiene toda la información que requerimos en su momento.

**Tabla No.10 Aclaración de la respuesta al seguimiento I Semestre 2022**  
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2022

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

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

**Tabla No.11 Observaciones o apreciaciones sobre la prestación del servicio I Semestre 2022**  
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2022



**Gráfica No.14 Observaciones o apreciaciones sobre la prestación del servicio I Semestre 2022**  
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2022

A esta pregunta un alto porcentaje no manifestó ninguna observación, sin embargo **catorce** (14) ciudadanos encuestados registraron observaciones relacionadas con la atención prestada como:



Observaciones ciudadanas	Observaciones ciudadanas
Es importante que se cuente con guías dentro de la página y capacitaciones a la ciudadanía ante la implementación del PGRDEPP	Felicitaciones por su amable atención
Excelente atención y servicio.	Excelente atención y rápida
Agradezco la amable y generosa atención de la funcionaria Lucia Rodríguez	No, ninguno a l contrario muy agradecida y feliz por la atención de la señorita, muy amable felicitaciones por la atención.
En términos generales fue excelente el servicio.	La respuesta a mi solicitud, fue solucionada de forma inmediata y excelente.
Los funcionarios atienden los requerimientos de buena manera y las gestión es uniforme	Me parece muy bueno el espacio en el cual se atiende as solicitudes brindando información clara.
La atención al usuario, agilidad y conocimiento me pareció excelente.	El formulario para tramitar el certificado de riesgos no es claro
Excelente atención, oportuna y verás	Muy efectivos y oportunos... Gracias

*Tabla No.12 Observaciones o apreciaciones sobre la prestación del servicio I Semestre 2022  
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2022*

## 5. Conclusiones y recomendaciones

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

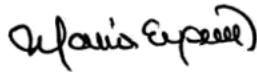
- En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2022 el **trámite más solicitado** por los ciudadanos que accedieron a diligenciar la encuesta de percepción fue el **certificado de riesgo** seguido de la visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente.
- Del total de los **163** ciudadanos que accedieron voluntariamente a diligenciar la encuesta de percepción, se identificó un **alto porcentaje de la satisfacción** en general al momento de recibir la atención por parte del Grupo de Atención a la Ciudadanía en cuanto a oportunidad, calidez, claridad, actitud, oscilando las calificaciones entre excelente y bueno.
- De acuerdo al **seguimiento** para identificar los motivos que generaron las **calificaciones entre 1 y 4** se evidencio que **NO** todos están relacionados con la atención brindada por el área de Atención a la Ciudadanía sino con temas generales de la entidad (Tabla No.7).
- Desde el área de Atención a la Ciudadanía se sugiere que por parte de las dependencias del IDIGER se tomen las acciones necesarias con el propósito de elevar el nivel de satisfacción de la ciudadanía. De acuerdo con lo anterior, se sugieren las siguientes acciones de mejora:

Dependencia Líder	Sugerencia acción de mejora
Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del C.C. Oficina Tics	Dar continuidad a la emisión en línea de la certificación de riesgo y sea mayor la información en la respuesta.
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	Garantizar en la página web de la entidad información permanente a la ciudadanía sobre el simulacro Distrital como: fechas, certificación, resultados, entre otros.
Todas las dependencias de la entidad. Comunicaciones Oficina Tics	Garantizar que la información a publicar en la página web de la entidad, sea en lenguaje claro e incluyente. (Información de interés, eventos, trámites, servicios, canales de orientación y radicación, entre otros.

- **El 93,87%** de los ciudadanos que aceptaron diligenciar la encuesta **calificaron como excelente la oportunidad**, en cuanto a la actitud y disposición del personal en el servicio obtuvo el 94,44% y el 96,32% calificaron como excelente tanto la calidez como la claridad.
- De los 163 ciudadanos encuestados, 158 afirmaron que tanto en las instalaciones del IDIGER como en las consultas telefónicas y virtuales (chat) **NO** les propusieron agilizar un trámite o servicio a cambio de un beneficio material o económico y cinco (5) de ellos eligieron la respuesta “SI”, por lo que se realizó el seguimiento correspondiente.
- Con el propósito de elevar el nivel de satisfacción de la ciudadanía en términos de oportunidad, claridad, suficiencia, coherencia, calidez, facilidad, actitud y conocimiento y transparencia; el grupo de atención a la ciudadanía continuara adelantando las acciones de mejora que se relacionan a continuación:

Acción de mejora	Periodicidad acción	Soporte
Socialización protocolos de atención a la ciudadanía	1 socialización anual	Listado de asistencia a reunión
Análisis y tabulación a las respuestas de las encuestas de percepción	Semanal	Registro en el formato diseñado para tal fin
Contacto con la ciudadanía para identificar los motivos que generaron las calificaciones entre 1 y 4 o respuesta afirmativa para la pregunta 5” “Le propusieron agilizar un trámite o servicio a cambio de un beneficio material o económico”	Cuando se identifican respuestas con calificación entre 1 y 4 o respuesta afirmativa para la pregunta 5.	Registro del contacto realizado (presencial telefónico o virtual).

Socialización con el grupo de atención a la ciudadanía los motivos que generaron las calificaciones entre 1 y 4 o respuesta afirmativa para la pregunta 5.	Cuando se identifican respuestas con calificación entre 1 y 4 o respuesta afirmativa para la pregunta 5.	Listado de asistencia a reunión
Socialización de las observaciones registradas por la ciudadanía, mediante el formato de encuestas de percepción, a las dependencias correspondientes.	Semestralmente	Comunicación interna



**MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS**  
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

Proyectó: Lucía Rodríguez Velásquez  
Revisó: Narda Cristina Natagaima

