

INFORME DE GESTIÓN - DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO Julio - Diciembre 2022



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE
GESTIÓN DE RIESGOS
Y CAMBIO CLIMÁTICO



Contenido

INTRODUCCIÓN	3
1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía	4
2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.	11
3 Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.	16
4 Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.	23
5 Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.	26
6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital	31
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas	31
CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	33



INTRODUCCIÓN

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

Dentro del marco normativo aplicable vigente se encuentran los siguientes:

- Decreto 847 DE 2019: Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones
- Decreto 197 de 2010 Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Documento CONPES 3 Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía



FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

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

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

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

Teniendo en cuenta los parámetros normativos vigentes, este informe no tiene establecida una periodicidad de realización. Por otra parte el Grupo de Atención a la Ciudadanía socializó el informe PPDSC con corte a 31 de diciembre de 2022 mediante correo electrónico a los Subdirectores y Jefes.

Como herramienta de medición para el desarrollo del informe se utiliza la matriz que ha sido diseñada, consolidada y socializada por el Nodo Sectorial de PPDSC de la Red Distrital de Quejas y Soluciones del Distrito, liderado por la Veeduría Distrital como mecanismo de control preventivo para establecer el cumplimiento de la Política en las entidades Distritales. La Oficina Asesora de Planeación realiza la consolidación y seguimiento, al avance de las actividades de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en el transcurso del año.

Se alcanzó un nivel alto de cumplimiento de la matriz PPSC e IDCS, con un porcentaje de avance del 98.7%, es de resaltar que ello corresponde al avance de las (55) cincuenta y cinco actividades relacionadas. Lo cual evidencia el compromiso de la entidad para con la ciudadanía y el distrito. Es importante dar continuidad a las actividades correspondientes a la implementación de incentivos y/o realización de reconocimientos a los servidores por buen desempeño en servicio a la ciudadanía y a la continuidad para el establecimiento de la interacción entre Bogotá te Escucha y CORDIS, temáticas que hacen parte de la Política.

Frente a la recomendación realizada sobre la Matriz de Seguimiento (CONPES D,C 03 PPDSC) para que se ajusten las metas 2022, ya que en algunos casos no coincidían con los avances cuantitativos reportados trimestralmente y establecer si son de tipo acumulativo o independiente por periodo de corte. Se realizó una reunión en conjunto con el área de Planeación para revisar y aclarar este tema, por parte de la OAP se realizó el ajuste a la meta, aunque aún no queda claro si los avances son de tipo acumulativo o independiente.

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

En diciembre 2022 se realizó la recomendación a las áreas que tienen metas y acciones relacionadas a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Oficina Asesora de Planeación Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios y Tecnologías de la Información y Comunicaciones) para que sean asignados los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades programadas que corresponden a siete (7) compromisos interinstitucionales y productos de la implementación de la PPDSC establecidos en el plan de acción de la Matriz de Seguimiento CONPES D.C. 03 PPDSC, así como que se programe dentro del presupuesto anual los recursos necesarios para el buen funcionamiento del área de servicio a la ciudadanía.

Las metas PPDSC con recursos asignados dentro del presupuesto anual 2022 son:

- 1.1.1 Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC
- 1.1.2 Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual
- 1.1.3 Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General
- 3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema
- 3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS
- 5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía
- 3.1.7 Entidades distritales con servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación de la lógica de centros de relevo, para atender a la población con discapacidad auditiva

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

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

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

Tabla 1 Metas Plan de Acción en relación al PPDSC

Metas Plan de Acción en relación al PPDSC			
Proceso	Responsable (Cargo Directivo)	Meta Estratégica o Meta Proyecto o Meta Proyecto	Producto

Gestión del Talento Humano	Subdirector Corporativa y Asuntos Disciplinarios	Formular e implementar el 100 % del Plan Institucional De Capacitación	Talento humano cualificado y competente para cumplir los objetivos estratégicos de la Entidad. Mejoramiento continuo en el fortalecimiento de competencias de los servidores de la Entidad. Cumplimiento de las obligaciones legales de la Entidad y de la Dirección de Talento Humano, en materia de capacitación.
Gestión del Talento Humano	Subdirector Corporativa y Asuntos Disciplinarios	Formular e implementar el 100 % del Plan Anual de bienestar e incentivos	Talento humano motivado y comprometido para cumplir los objetivos estratégicos de la Entidad. Mejoramiento continuo en la calidad de vida laboral de los servidores de la Entidad. Cumplimiento de las obligaciones legales de la Entidad y de la Dirección de Talento Humano, en materia de estímulos
Gestión Jurídica	Jefe de Oficina Asesora Jurídica	Dar respuesta al 100% de los derechos de petición relacionados con gestión predial	2. Cumplir con la normatividad relacionada con las respuestas a los derechos de petición.
Direccionamiento Estratégico	Oficina Asesora de Planeación	Dar respuesta oportuna al 100% de los requerimientos de las diferentes entidades, entes de control, ciudadanía en general, entre otros, relacionados con los proyectos de inversión. (Entregable: Respuesta a requerimientos)	Requerimientos en el marco de la inversión local atendidos
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Gestionar el 100% de actividades para el desarrollo e implementación de plataformas informáticas para el fortalecimiento institucional, comunitario y privado.	Atender la totalidad de requerimientos registrados en la herramienta GITLAB, para dar trámite de ajuste o desarrollo a los sistemas de información.
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Gestionar el 100% de requerimientos y actualizaciones a los portales web de la entidad	Atender la totalidad de requerimiento de publicación en página. Controlar y monitorear la disponibilidad on line de nuestros sistemas de información
Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Oficina Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Implementar (1) estrategia de desarrollo y divulgación de las políticas, estándares, lineamientos de gobierno digital.	Elaboración de planes, Manuales y políticas de Seguridad digital 25 % Elaboración de planes, Manuales y políticas de seguridad de la información 25% Elaboración de planes, Manuales y políticas de gobierno digital 25% Campañas de divulgación de planes, manuales y políticas. 25%
Gestión Documental	Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios	Implementar la tabla temática bajo la parametrización de CORDIS.	Tabla temática implementada en CORDIS. Administración adecuada de las comunicaciones oficiales de la Entidad.
Atención al	Subdirección	Elaborar y publicar el informe de	Servicio al ciudadano competente para

ciudadano	Corporativa y Asuntos Disciplinarios	percepción de los ciudadanos que se acercaron a solicitar información y orientación a la oficina de atención al ciudadano y que aceptaron diligenciar el formato.	cumplir los objetivos estratégicos de la Entidad. Identificación de la percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida.
Atención al Ciudadano	Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios	Elaborar y publicar el documento de caracterización ciudadanos - usuarios - grupos de interés que interactuaron con la entidad mediante solicitudes orientación o peticiones a través del grupo atención a la ciudadanía en la vigencia de 2020.	Servicio al ciudadano competente para cumplir los objetivos estratégicos de la Entidad. Cumplimiento de la entidad frente a la normatividad vigente relacionada con la PPDS.
Comunicaciones e Información Pública	Asesor en Comunicación	Actualizar y administrar los contenidos publicados en el portal de noticias y banners en la web y las redes sociales oficiales.	Divulgar las actividades generadas por las diferentes áreas y la administración distrital, al interior de la entidad.

Fuente: Plan de Acción IDIGER 2022

Para la vigencia 2022 todas las metas mencionadas fueron cumplidas en un 100%, a excepción de: Formular e implementar el 100 % del Plan Anual de bienestar e incentivos la cual obtuvo un 97%.

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

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

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

- actualización del formato AC-MN-06 Manual de recepción y trámite de las peticiones ciudadanas ante el instituto distrital de gestión de riesgos y cambio climático - IDIGER V4 <https://www.idiger.gov.co/web/quest/ac>
- actualización de la Estrategia de Participación Ciudadana en conjunto con los procesos de Análisis del Riesgo, Reducción del Riesgo, Manejo de Emergencias y Desastres, Servicio a la Ciudadanía, la Oficina Asesora de Planeación y el área de Comunicaciones. <https://www.idiger.gov.co/web/quest/ac>
- actualización de la Política de Divulgación de Gobierno Digital 2022 <https://www.idiger.gov.co/politicas-lineamientos-manuales>

Se realizó una socialización interna sobre la Ley 1712 de 2014 y la Resolución 1519 de 2020 sobre derecho al acceso a la información pública lo cual hace parte de los derechos ciudadanos.

La normativa aplicable vigente en materia de servicio a la ciudadanía se enumera a continuación:

- Constitución política, artículos: 1, 2, 13, 20, 23, 47, 74, 209.
- Leyes: 190 de 1995, 489 de 1998, 1437 de 2011, 1474 de 2011, 1712 de 2014, 1755 de 2015, 1952 de 2019,
- Decretos: 2623 de 2009, 19 de 2012, 2641 de 2012, 197 de 2014, 103 de 2015, 1083 de 2015, 124 de 2016, 612 de 2018.
- Resoluciones internas:
- 315 de 2010: Crea el grupo de Atención al Ciudadano, artículo 4 función de seguimiento a PQRS.
- 413 de 2017: Adopción del Manual de recepción y trámite de PQRS.
- 479 de 2019 Actualiza el Manual de recepción y trámite de PQRS.

En marco de las TIC y en relación al servicio a la ciudadanía, la entidad adopta los siguientes lineamientos:

- Resolución 3564 de 2015 Lineamientos respecto de los estándares de publicación y divulgación de la información
- Decreto 1008 de 2018 Lineamientos generales de la Política de Gobierno Digital
- Decreto 767 de 2022 Política de Gobierno Digital

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

Dentro del Plan de Mejoramiento con entes de Control y Plan de Mejoramiento Institucional Interno no hay hallazgos de auditoría con acciones abiertas (en ejecución) ni vencidas relacionadas al servicio a la ciudadanía para el periodo comprendido entre el 1 julio 2022 al 31 de diciembre 2022.

Para el primer periodo del 2022 se dio cumplimiento al 100% de las acciones relacionadas a los planes de mejoramiento de la entidad sobre temáticas de servicio a la ciudadanía y a la PPDS.

De manera preventiva en el Informe implementación IDSC y PPDS 2022, se establece como plan de mejoramiento de indicadores ciclo de servicio de Acceso y Orientación, la siguiente acción de carácter permanente:

Tabla 2 Acciones de mejora

Acción de mejora	Fecha de inicio y de finalización	Responsable de la acción. Preventiva
Dar continuidad a la atención ciudadana por los diferentes canales establecidos en la entidad con oportunidad, calidad, calidez y coherencia.	Permanente	Grupos y Atención a la Ciudadanía

Fuente: Informe implementación IDSC y PPDS 2022 IDIGER

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

Se realizó la verificación de los trámites, servicios y Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) que fueron actualizados según normatividad vigente y se encuentran publicados en la página web de la entidad y se listan a continuación:

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

Para cada uno de los trámites listados se encuentran de uno a cuatro links con guías para la realización del trámite:

- “IDIGER” guía sencilla, corta y amigable visualmente para el ciudadano
- “SUIT” redirige a la plataforma Sistema Único de Información de Trámites
- “Guía de Trámites de Bogotá” redirige a página Guía de Trámites y Servicios de Bogotá
- “Generar Certificado en Línea”

Se consiguió la generación del certificado en línea para el trámite: Afectación por Emergencia, Calamidad y/o Desastre, para lo cual se hizo migración de información y reporte en el FURAG de las actividades respectivas para lograr la publicación de este.

Por otra parte dentro del Plan Anticorrupción el componente correspondiente a racionalización de trámites, el cual cuenta con 4 subcomponentes: Identificación de trámites, gestión de datos de operación, priorización y racionalización de trámites, lo cual tuvo un avance promedio del 100%, correspondiente al último reporte de la vigencia 2022.

Tabla 3 Plan Anticorrupción y racionalización de trámites

Actividades	Meta o producto	% de avance	Evidencias / productos entregados
"Revisar y depurar el Inventario consolidado de Trámites, OPAs, Consultas de Acceso a la Información y Servicios que se encuentra en formato Excel, actualizado en noviembre de 2021. Nota: La revisión incluye determinar los servicios que realmente cumplen	Inventario de Trámites, OPAs, Consultas de Acceso a la Información y Servicios revisado y depurado (si aplica) en formato Excel.	100%	Se realizó la revisión y depuración de los servicios relacionados por los procesos misionales y el proceso de atención al ciudadano, donde se filtraron aquellos servicios que no serían objeto de revisión por la Secretaría General y el DAFP, en el marco de la estrategia de inscripción de trámites y OPAs que vienen adelantando de manera anual. Con base en lo anterior, se realizó la mesa de trabajo con la Secretaría General y el DAFP donde se revisaron todos los servicios potenciales para ser trámites y OPA's, bajo la exposición de estos por parte de las subdirecciones misionales. Dentro de las conclusiones más relevantes

los criterios para ser trámite, OPA o consulta de acceso a la información pública."			está: El servicio de "Certificado de Riesgo" no es un trámite para el IDIGER pero si para la SDP. <i>Se debe crear un trámite nuevo por las evaluaciones de los PEC en parques de atracciones.</i>
Registrar y/o actualizar los trámites, OPAs y consultas de acceso a la información pública en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Trámites, OPAs y consultas de acceso a la información pública, registrados y/o actualizados en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	100%	Se realizó la actualización directamente en la plataforma del SUIT, del trámite y otro procedimiento administrativo (OPA) que se encuentran inscritos oficialmente. Los cambios ya pueden ser visualizados por la ciudadanía mediante el siguiente link: https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscador/tramites?com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_query=institut+o+distrital+de+gestion+del+riesgo+y+cambio+climatico&x=0&y=0&p_p_id=com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr&com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_find=FindNext
Difundir información de oferta de trámites, OPAs y consultas de acceso a la información pública.	Portafolio de trámites, OPAs y consultas de acceso a la información pública actualizado y publicado en la página web institucional.	100%	"Se publicaron en las redes sociales de la entidad las piezas diseñadas informando sobre el portafolio de trámites, servicios y OPA que tiene el IDIGER. Adicional, se realizó un nuevo diseño del portafolio, se revisó por parte de las áreas, se recibieron observaciones y se pasó a la Dirección General para revisión antes de publicar."
Registrar los datos de operación de los trámites, OPAs y consultas de acceso a la información pública que se encuentren registrados en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) en estado "inscrito".	Capturas de pantalla de la plataforma del SUIT que demuestran los datos de operación registrados.	100%	Se realizó el reporte estadístico en la plataforma del SUIT para los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022, correspondiente al trámite "Evaluación de Planes de Emergencias y Contingencia - PEC- y Emisión de Conceptos Técnicos para Aglomeraciones de Público en el Distrito Capital" y la OPA "Certificación de afectación por emergencia, calamidad y/o desastre".
Realizar la priorización de los trámites y OPAs contemplando ejercicios de participación y consulta ciudadana, y de acuerdo a los criterios (factores internos y externos) definidos en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Inventario de Trámites y OPAs priorizados de acuerdo a los criterios definidos en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	100%	Se realizó directamente en la plataforma del SUIT, la priorización entre el trámite y la OPA que actualmente se encuentran inscritos oficialmente en dicha herramienta. De acuerdo a los criterios establecidos por la plataforma: Planes de desarrollo, políticas, ciudadanía, institución y racionalización, nuevamente la OPA denominada "Certificado de afectación por emergencias, calamidad y/o desastre" quedó como prioritaria para implementarle una mejora o estrategia de racionalización.
Implementar las acciones normativas, administrativas o tecnológicas que permitan mejorar los trámites y OPAs registrados en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	* Documento con el consolidado de las estrategias de Racionalización de Trámites y OPAs (tipos de racionalización) que se formulan en la vigencia 2022. * Evidencias de la implementación y socialización de las	100%	Con el apoyo de la oficina Asesora de Planeación y la Oficina TIC, se logró la implementación final de la estrategia de racionalización tecnológica asociada a la OPA denominada "Certificado de afectación por emergencias, calamidad y/o desastre". El siguiente link demuestra la implementación de la mejora, pasando la prestación del servicio de manera manual a totalmente en línea. Finalmente, se dio cumplimiento a todos los criterios establecidos en la plataforma del SUIT, para que la segunda (OAP) y la tercera línea de defensa (OCI) puedan evaluar al 100% y a satisfacción, el monitoreo y seguimiento respectivamente.

	estrategias de racionalización de los trámites y OPAs. (incluye la estrategia existente de la OPA denominada ""Certificación de afectación por emergencia, calamidad y/o desastre""		
--	---	--	--

Fuente: Plan de Anticorrupción IDIGER

Se continúa participando de forma voluntaria en el concurso Máxima Velocidad del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual es una estrategia de gamificación en el que busca fortalecer las capacidades de las Tecnologías de la Información en las entidades públicas por medio del desarrollo de retos enfocados a cada uno de los elementos que conforman la política de Gobierno Digital, fomentando así la implementación de la política.

Guía de trámites, servicios y Otros Planes Administrativos OPAs <https://www.idiger.gov.co/tramites-y-servicios>

2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración.

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

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

Posteriormente y de acuerdo al presupuesto general asignado a la entidad se realiza la destinación de rubros a cada una de las áreas de acuerdo a la prioridad e importancia identificada para cada una de las actividades y antes de finalizar el año se publica oficialmente el PAC.

En diciembre 2022 se realizó la recomendación a las áreas que tienen metas y acciones relacionadas a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Oficina Asesora de Planeación Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios y Tecnologías de la Información y Comunicaciones) para que sean asignados los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades programadas que corresponden a siete (7) compromisos interinstitucionales y productos de la implementación de la PPDSC establecidos en el plan de acción de la Matriz de Seguimiento CONPES D.C. 03 PPDSC, así como que se programe dentro del presupuesto anual los recursos necesarios para el buen funcionamiento del área de servicio a la ciudadanía.

Los rubros asignados se han destinado a la obtención de los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de las metas de la PPDSC como lo son: pago de personal de

mantenimiento de planta física, honorarios de personal profesional para actividades del aplicativo CORDIS, tabla temática y Web Service, profesionales para Atención al Ciudadano, recursos requeridos para el segundo semestre 2022 correspondientes a las metas de la PPDSO relacionadas a continuación:

- 1.1.1 Entidades distritales con al menos un objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSO
- 1.1.2 Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual
- 1.1.3 Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General
- 3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema
- 3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS
- 5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía

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

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

Se realizan alertas semanales con el reporte del estado de las peticiones por parte de las diferentes áreas de la entidad, a los correos electrónicos institucionales de los responsables de brindar respuesta a la PQRS asociada.

Se realizó el envío periódico de alertas a los directivos y funcionarios que tuvieron PQRS con respuesta fuera de términos, con la finalidad de mejorar los tiempos de respuesta.

Lo anterior se puede observar en la tabla siguiente, teniendo en cuenta que cada área lo maneja de acuerdo a las necesidades particulares de su dependencia.

Tabla 4 Alertas a PQRS

Alertas a PQRS			
Dependencia	Responsable	Periodicidad	Medio
Dirección General	Gladis Orozco Cruz Contratista	Semanal (viernes)	Correo electrónico
Subdirección de Análisis del Riesgo y Efectos del Cambio Climático	Carlos Becerra Auxiliar Administrativo 407-18	Diario	Correo electrónico
Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	Luz Rocío Monzón Auxiliar Administrativo Código 407 grado 18	Semanal - cada martes	Correo electrónico

Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	Paola Mahecha Auxiliar administrativa Código 407-18	Seguimiento semanal (miércoles y viernes) y diario y/o cada reporte del área de atención al ciudadano Reportes (semanal, todos los viernes)	Correo electrónico/ whatsapp
Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios	Alexandra Martínez realiza monitoria semanalmente el estado de correspondencia de la subdirección Corporativa El Grupo atención ciudadanía como segunda línea de defensa realiza seguimiento semanal del estado de PQRS a toda la entidad	semanal	Correo electrónico
Oficina de Control Interno	Lilia Carolina Ibarra Romero Profesional Universitario Código 219 -Grado 12.	Semanal	Correo electrónico
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Paola Gómez Wilches	2 veces por semana (martes y viernes)	Correo electrónico
Asesor en Comunicaciones	Andrés Saza Suazo. Técnico Administrativo 367-Grado 10.	Se da respuesta a las solicitudes en la medida que van llegando. No hay regularidad en cuanto al número de solicitudes y por periodo de tiempo.	La respuesta a los PQRS recibidos en el área, se realiza mediante comunicación externa y se envía en medio físico o vía correo electrónico. Las solicitudes se atienden de manera directa o brindando la información a las dependencias encargadas de tramitar la respuesta oficial.
Oficina Jurídica	Ximena Jiménez Auxiliar administrativa.	Semanal	Correo electrónico

Fuente: IDIGER

La Oficina Asesora de Planeación no realizó alertas de PQRS para el segundo semestre por lo que se realiza la recomendación de asignar personal para la realización de dicha labor.

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

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

Respecto de la identificación de riesgos asociados a la vulneración de derechos ciudadanos en relación con los procesos y procedimientos en la entidad, la Oficina de

Planeación realizó ajustes a la herramienta y realizaron una jornada de capacitación, se realizó la respectiva revisión y se identificaron los siguientes riesgos asociados:

Tabla 5 Riesgos sobre vulneración de derechos a la ciudadanía

Dependencia	Descripción del riesgo	Consecuencias	Tipo de riesgo	Acción
Atención al Ciudadano	Brindar información errada frente a los trámites y servicios de la entidad a los grupos de valor.	Mala Imagen Institucional Quejas, reclamos o acciones legales contra la entidad. Inadecuada Atención a los ciudadanos	GESTIÓN	Acción 1: Capacitación con las dependencias misionales sobre los trámites y servicios que se brindan a los ciudadanos
Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	Falencias en la operatividad de la infraestructura tecnológica	Mala funcionamiento de los equipos Pérdida de los sistemas de información del instituto	GESTIÓN	Acción 1: Verificar informe bimensual de infraestructura tecnológica
Gestión de la reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	Brindar una información errónea o insuficiente a las familias ubicadas en zonas de alto riesgo no mitigable sobre su inclusión o no dentro del programa de reasentamiento, por parte del equipo interdisciplinario de reasentamientos (profesional social, técnico catastral, profesional jurídico y apoyo administrativo)	Error en la ubicación espacial del predio identificado en zona de alto riesgo no mitigable Debilidad en el suministro de la información referente a la condición de riesgos de cada una de las zonas y al proceso de reasentamiento.	GESTIÓN	Acción 1: Realizar la notificación de la condición de riesgo a las familias habitantes de los predios identificados en los documentos técnicos soporte (CT-DI), suministrados por la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático, en el marco del Programa de Reasentamientos.
Conocimiento del Riesgo y Efectos del Cambio Climático	Incumplimiento en la elaboración y emisión de las Certificaciones de riesgo, de acuerdo a la tabla de retención definida por la entidad.	"1. Incumplimiento en la elaboración y emisión de documentos en los tiempos de respuesta definidos. 2. Imagen negativa de la entidad ante los solicitantes. 3. Apertura de procesos disciplinarios para los funcionarios. 4. Afectación para los solicitantes que adelantan trámites que dependen de los documentos emitidos. "	GESTIÓN	Generar un cuadro de control mensual por contratista y funcionario donde se registren los incumplimientos, y se definan las causas y definan las estrategias a implementar para reducir el riesgo.
Conocimiento del Riesgo y Efectos del Cambio Climático	La información de los escenarios de riesgo se encuentra desactualizada o sin soportes técnicos y la	"1. No se controla ni se valida la información publicada. 2. Las entidades del SDGRDCC y la comunidad	GESTIÓN	"Verificar responsable para cada escenario. Verificación continua de la información Verificación de los

	comunidad consulta información imprecisa.	en general consultan información imprecisa para la toma de decisiones 3. Soportes documentales con información parcial para la publicación."		soportes de la información"
--	---	---	--	-----------------------------

Fuente: Mapa de Riesgos IDIGER

Se observa que los riesgos asociados están relacionados a la entrega de información precisa y oportuna a la ciudadanía, estos riesgos tuvieron seguimiento cuatrimestral, con cortes en los meses de abril, agosto y diciembre, como resultado del año 2022 se obtuvo el siguiente porcentaje de cumplimiento en relación a los riesgos identificados:

- riesgo 1: cumplimiento 100%, listados de asistencia, Presentaciones power point y comunicaciones internas con la solicitud
- riesgo 2: cumplimiento 100%, actividades correctivas y preventivas a los equipos de redes de monitoreo, cronogramas de actividades.
- riesgo 3: cumplimiento 100%, responde a la recepción de documentos técnicos de riesgo con recomendación de ingreso al programa de reasentamientos, para el periodo establecido no se recibieron recomendaciones, por lo que no se requirió realizar notificaciones a la ciudadanía.
- riesgo 4: cumplimiento 100%, envían correos de notificación de radicados próximos a vencer de forma semanal
- riesgo 5: cumplimiento 100%, información actualizada en página web, procedimientos de caracterización de escenarios, correos de actualizaciones.

Por otra parte se resalta que los riesgos no fueron materializados en la vigencia 2022 segundo semestre, por lo que se recomienda continuar con las acciones y controles para prevenir una posible materialización de los riesgos.

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

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

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

Se evalúa la calidad de las respuestas entregadas a los peticionarios, mediante encuestas de percepción y satisfacción ciudadana de manera voluntaria frente a la calidad y calidez del servicio recibido. Ello permite identificar cual es la percepción general de la ciudadanía y de esta manera emitir recomendaciones y generar mejoras con la finalidad de garantizar el cumplimiento de los derechos ciudadanos en términos de oportunidad y efectividad. El grupo de atención a la ciudadanía adelanta informes semestrales donde se detallan y analizan los resultados obtenidos de las encuestas de percepción y satisfacción realizadas por parte de la ciudadanía que fue atendida por el grupo de Atención al Ciudadano en el punto de atención físico, por el canal telefónico y virtual,

De igual manera en el presente informe se realiza un segundo análisis a los resultados de las encuestas de percepción ciudadanas lo cual se observa en el punto “3. Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que elabora la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.” Punto en el cual se realizan recomendaciones, así como al final del presente informe.

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

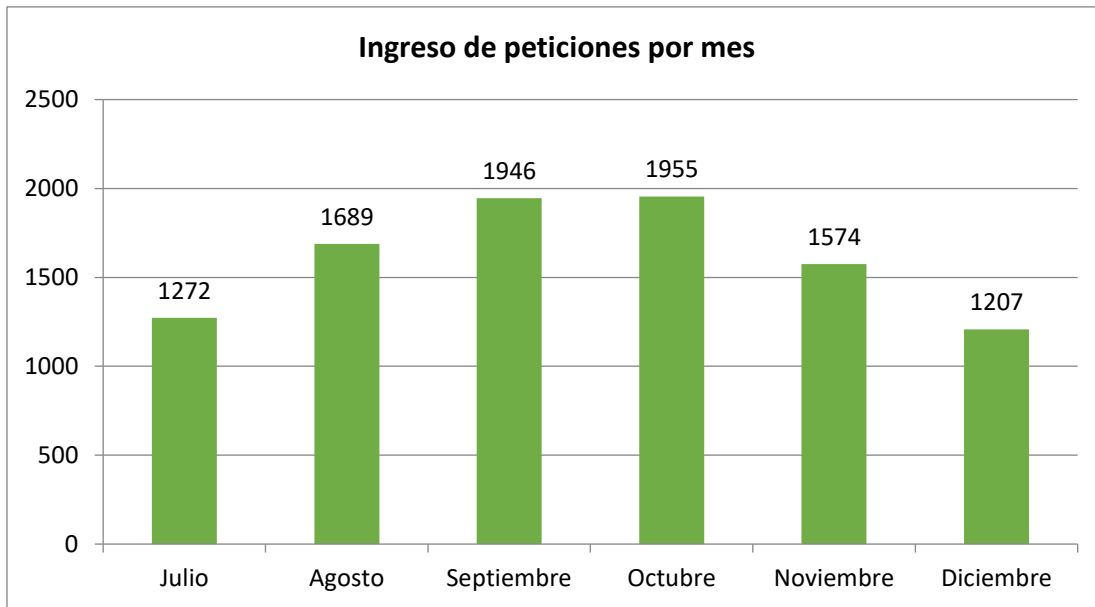
3 Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

En la entidad se desarrollan informes mensuales de PQRS que responden al Decreto 371 de 2010 en el cual se analizan los requerimientos registrados en el sistema Bogotá te Escucha, por otra parte de forma trimestral se realiza un análisis de PQRS sobre peticiones registradas en el sistema Cordis y semestralmente se realiza un informe de encuestas de percepción en cuanto a la atención ciudadana recibida, estas encuestas son de tipo voluntario, los tres tipos de informes mencionados son publicados en la página en el siguiente link: <https://www.idiger.gov.co/informe-pqrs> .

a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

El mes que tuvo mayor número de ingresos de peticiones fue octubre, se recibieron 1955 las cuales corresponden al 20,3% del total en el segundo semestre 2022, por el contrario diciembre fue el mes en el que hubo menor cantidad de PQRS recibidas con un 12,5%. En total para el segundo semestre 2022 ingresaron 9643 peticiones.

Gráfica 1 Ingreso de peticiones por mes



Fuente: Informes PQRSD III y IV trimestre 2022 IDIGER

b. Subtemas frecuentes.

Primer nivel de atención: El primer nivel es atendido por el Grupo de Atención al Ciudadano GAC, quienes brindan directamente la información requerida por la ciudadanía. Para el **segundo semestre 2022** se registraron **3554** requerimientos bajo esta modalidad.

Segundo nivel de atención: El segundo nivel de atención requiere una respuesta especializada, por ello se asigna al área de la entidad que cuenta con experticia en el tema. Para el **segundo semestre 2022** se registraron **6089** requerimientos tomando como fuente la base de datos CORDIS.

Tabla 6 Tipo de atención

Tipo de atención	Trimestre 3	Trimestre 4	Total
1er nivel Atención GAC	1706	1848	3554
2do nivel	3201	2888	6089
Total	4907	4736	9643

Fuente: Análisis Informes PQRSD III y IV trimestre 2022 IDIGER

El tema que más es solicitado dentro de las PQRS es el certificado de riesgo con un 56,74%, seguido de información sobre la entidad con un 8,89%% y diagnostico técnico con un 6,93%.

Tabla 7 Subtemas frecuentes

Subtemas frecuentes	Total	Ponderación
Certificado de riesgo	2872	56,74%
Información sobre entidad	450	8,89%
Diagnostico técnico	351	6,93%
Visita técnica e informes	259	5,12%
Petición entre autoridades	116	2,29%
Conceptos técnicos amenaza ruina	114	2,25%
Conceptos técnicos de licencias de urbanismo y construcción	89	1,76%
Requerimientos entes de control	80	1,58%
Solicitud de información de concejo	79	1,56%
Conceptos técnicos eventos aglomeraciones ocasionales	66	1,30%
Transporte vertical verificación	60	1,19%
Conceptos técnicos para proyectos públicos	58	1,15%
Información proceso de reasentamiento	54	1,07%
Revisión pec parques de diversiones, atracciones y dispositivos de e.	41	0,81%
Conceptos técnicos parques de diversiones atracciones o dispositivos de entretenimiento	40	0,79%
Adecuación de predios	29	0,57%
Información entrega ayudas humanitarias no pecuniaria y/o su	28	0,55%
Revisión pec ocasionales	27	0,53%
Solicitud capacitación relacionada con aglomeraciones, suga	24	0,47%
Información simulacro distrital	21	0,41%
Queja	17	0,34%
Creación usuarios y capacitaciones suga, sire y surr	16	0,32%
Proposiciones concejo de Bogotá	15	0,30%
Conceptos técnicos para la legalización de barrios	15	0,30%
Solicitudes del sindicato	14	0,28%
Solicitudes relacionadas con planes de emergencia y contingencia	13	0,26%
Copias o acceso a la información pública	13	0,26%
Soporte aplicativos institucionales	12	0,24%
Mantenimiento preventivo en canales y quebradas	10	0,20%

Revisión pec permanentes	8	0,16%
Solicitud de informes por los congresistas	7	0,14%
Revisión estudios fase i, fase ii	7	0,14%
Información situaciones de emergencia	7	0,14%
Información inundación, remoción masa, sísmico, tecnolo y cc	6	0,12%
Información de juzgados	5	0,10%
ER Solicitando información de un asunto concreto, tramite especifico, acto o actuación administrativa	5	0,10%
Concepto técnico regularización de barrios	5	0,10%
Denuncias por hechos de corrupción	4	0,08%
Concepto planes parciales	4	0,08%
Planes escolares de gestión de riesgos y cambio climático	3	0,06%
Entrega información obras en ejecución o ejecutadas	3	0,06%
Certificado afectación por emergencia o desastre	3	0,06%
Solicitudes de capacitación relacionadas con el manejo de em	2	0,04%
Entrega información del desarrollo de eventos de aglomeraci	2	0,04%
Certificación de servicios de logísticas para eventos de agl	2	0,04%
Solicitudes relacionadas con proceso enajenación voluntaria	1	0,02%
Solicitud sesiones de formación o capacitación gestión del r	1	0,02%
Solicitud información saneamiento y adquisición predial	1	0,02%
Información obras en ejecución o ejecutadas	1	0,02%
ER Solicitud conceptos técnicos eventos aglomeraciones	1	0,02%
Constancia eventos de aglomeraciones	1	0,02%
Total general	5062	100,00%

Fuente: Análisis informes PQRS III y IV trimestre 2022 IDIGER

c. Porcentaje de atención oportuna por dependencia o subtema.

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

- Concepto Técnico para regularización de barrios - Decreto 476 de 2015 art. 14 párrafo 2 - Dos (2) meses
- Concepto Técnico para legalización de barrios - Decreto 476 de 2015 art. 14 párrafo 2 - Dos (2) meses

- Revisión Planes de Emergencia y contingencia (PEC) parques de diversiones, atracciones y dispositivos de entretenimiento - Resolución 0958 de 2010 art. 6 - Treinta (30) días
- Revisión Planes de Emergencia y contingencia (PEC) permanentes - Decreto 599 de 2013. art. 9 Funciones del comité SUGA - Veinticinco (25) días

Tabla 8 % oportunidad por dependencia

Dependencia	Finalizado			En Trámite		Total Requerimientos	% Oportunidad
	Oportuno	Vencido	Total	Sin Asignar	Total Oportuno		
Oficina de Control Interno	8	0	8	0	0	8	100 %
Dirección General	49	2	51	0	0	51	96,90%
Oficina Asesora Jurídica	184	35	219	0	8	227	83,85%
Oficina Asesora Planeación	22	3	25	0	0	25	85,80%
Oficina TICs	30	4	34	0	0	34	86,80%
Subd. Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático	3576	311	3887	0	7	3894	92,45%
Subd. Corporativa y Asuntos Disciplinarios	168	13	181	0	1	182	94,10%
Subd. Manejo de Emergencias y Desastres	376	24	400	2	5	407	94,05%
Subd. Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	193	40	233	0	1	234	82,40%
Total general	4606	432	5038	2	22	5062	91,50%

Fuente: Informes PQRSD III y IV trimestre 2022 IDIGER

La Oficina de Control Interno obtuvo el mejor porcentaje de oportunidad 100%, seguido de Dirección General con un 96,9% y la Subdirección para la Subdirección Corporativa con un 94,1% para el segundo periodo 2022, de igual manera es de resaltar que el volumen de PQRS recibidos por cada una de las diferentes dependencias es distinto. Los porcentajes de oportunidad más bajos se encuentran en la Subdirección para la Reducción con un 82,4%, de 40 requerimientos respondidos fuera de los tiempos establecidos 15 corresponden a Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos.

Para obtener el % de oportunidad se tomaron todas las solicitudes que respecto de la fecha límite debían haber sido respondidas, en contraste de las que se encontraron vencidas ya sea que estuviesen finalizadas, en trámite o sin asignar. Se realizó una segregación de las solicitudes que ingresaron en el segundo semestre 2022, teniendo en cuenta su estado (finalizado, en trámite y sin asignación) con la finalidad de obtener una medición de oportunidad en respuesta real.

Se debe tener en cuenta para el anterior análisis los pesos porcentuales observados a continuación que corresponden a la cantidad de PQRS que son recibidas por las

dependencias, por lo que si bien la Oficina de Control Interno tiene un cumplimiento del 100% en su porcentaje de oportunidad, cuenta con la menor cantidad de PQRS recibidas en toda la entidad con un 0,16%.

- Subd. Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático 76,68%
- Subd. Manejo de Emergencias y Desastres 8,08%
- Subd. Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático 4,68%
- Oficina Jurídica 4,57%
- Subd. Corporativa y Asuntos Disciplinarios 3,69%
- Dirección General 1,00%
- Oficina TICs 0,67%
- Oficina Asesora Planeación 0,50%
- Oficina de Control Interno 0,16%

d. Análisis de Calidad y Calidez.

Análisis del Informe de encuestas de percepción II Semestre 2022: Las encuestas de percepción las realiza la ciudadanía de manera voluntaria para calificar su experiencia en atención al ciudadano, para el II Semestre 2022 fueron diligenciadas 164, de las cuales 101 encuestas se desarrollaron de manera presencial, 15 mediante canal telefónico y 43 por medio virtual. Es importante tener en cuenta que no todos los ítem son calificados por el/la encuestado/a.

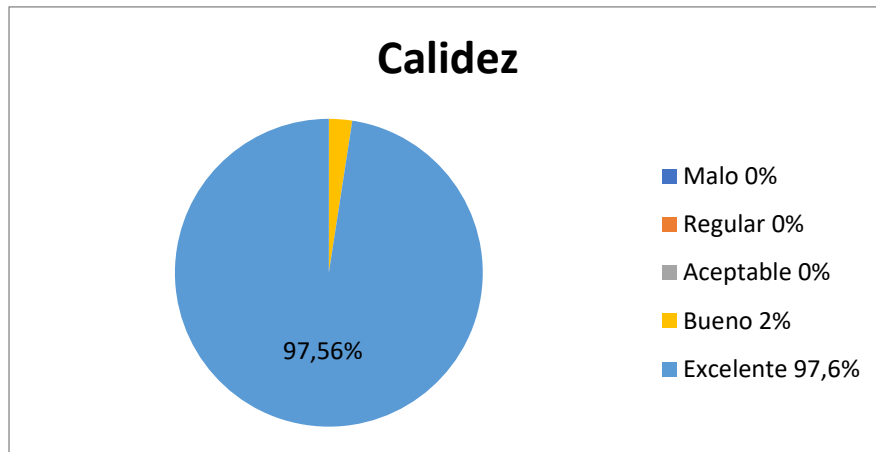
Tabla 9 Respuestas a encuestas de percepción

Criterio de percepción	Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Oportunidad (tiempo de atención)	0,00%	0,00%	1,22%	4,27%	94,51%
Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)	0,00%	0,00%	0,00%	1,83%	98,17%
Suficiencia (Información completa)	0,00%	0,00%	0,00%	2,44%	97,56%
Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)	0,00%	0,00%	0,00%	1,83%	98,17%
Calidez (Amabilidad)	0,00%	0,00%	0,00%	2,44%	97,56%
Fácil acceso (Grado de complejidad para acceder al trámite o servicio)	0,00%	0,00%	0,00%	3,66%	96,34%
Actitud y disposición	0,00%	0,00%	0,00%	1,83%	98,17%
Conocimiento y dominio del tema	0,00%	0,00%	0,00%	2,44%	97,56%

Fuente: Informe encuestas de percepción semestre II 2022 IDIGER

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

Gráfica 2 Calidez



Fuente: Informe encuestas de percepción semestre II 2022 IDIGER

La mayor cantidad de ciudadanos en sus respuestas perciben que la calidez en el servicio prestado para resolver sus peticiones es excelente, ello se evidencia con un porcentaje del 97,6%, mientras que un 2% lo considera bueno.

Gráfica 3 Calidad



Fuente: Informe encuestas de percepción semestre I 2022 IDIGER

La calidad se midió teniendo en cuenta los criterios de: oportunidad (tiempo de atención), claridad (fácil lectura o entendimiento de la información suministrada), suficiencia (información completa), coherencia (relación entre su solicitud y la respuesta), fácil acceso (grado de complejidad para acceder al trámite o servicio), espacios físicos de atención (módulo de servicio, ventilación, iluminación), actitud y disposición, conocimiento y dominio del tema. Sobre lo cual se obtuvo un porcentaje de calidad del 97,2% en excelencia y calificado como bueno un 3%.

e. Conclusiones y recomendaciones.

- El mes de octubre, tuvo la mayor cantidad de recepción de PQRS con un 20,3% del total en el semestre II 2022, por el contrario diciembre tuvo la menor cantidad con un 12,5%.
- En total se recibieron 9643 PQRS en el segundo semestre 2022.
- El tema más solicitado dentro de las peticiones es el certificado de riesgo con un 56,74% y el menos solicitado Constancia eventos de aglomeraciones con un 0,02%.
- La Oficina de Control Interno tuvo el mejor porcentaje en el índice de oportunidad en respuesta a PQRS con un 100% y la menor cantidad de PQRS allegadas. Y el menor porcentaje lo obtuvo Subdirección para la Reducción con un 82,4%.
- Se recomienda revisar la causa de las respuestas fuera de tiempos establecidos en la Subdirección para la Reducción ya que obtuvo el porcentaje de oportunidad más bajo con un 82,4% y en particular en el área de Adecuaciones debido a que de los 40 requerimientos vencidos en la Subdirección, 15 corresponden a dicha área. Así mismo establecer acciones de mejora.
- Aumentó el número de personas que participaron en la encuesta de percepción sobre atención a la ciudadanía y solicitudes, respecto del semestre I 2022, se recomienda dar continuidad a las acciones para incentivar la participación de esta.
- Se recomienda dar continuidad a la generación de reportes e informes periódicos de PQRS ya que ello permite generar análisis para implementar estrategias de mejoramiento en el servicio a la ciudadanía

4 Diseñar e implementar estrategias de promoción de derechos y deberes de la ciudadanía, así como de los canales de interacción con la administración distrital disponibles, dirigidos a servidores públicos y ciudadanía en general.

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

Se realizó en conjunto con el área asesora de Comunicaciones la revisión de las acciones adelantadas en cuanto a la divulgación de los canales, derechos y deberes de la ciudadanía.

Dentro de las estrategias implementadas se encuentra la divulgación de información sobre diversas temáticas en relación a la prestación de los servicios, como lo son: derechos y deberes de la ciudadanía, gratuidad de los servicios, los diferentes medios y canales de acceso a la información, como realizar PQRS, inclusión de población con atención preferencial y diferencial, adicionalmente información general, misionalidad del Idiger, actividades, emergencias atendidas en diferentes canales. Ello se realiza de manera permanente de acuerdo a requerimiento y a planeación de la Oficina de Comunicaciones.

En la página web del IDIGER se administran los banners de acuerdo a campañas mensuales, a información relacionada a los

Adicionalmente se realiza difusión de información en la zona de recepción y en carteleras internas sobre atención ciudadana, en cada módulo físico de atención al ciudadano se encuentran publicados los derechos de la ciudadanía y la carta de trato digno, lo cual se

encuentra también publicado en página web y se realizó la promoción y difusión de protocolos para población con atención diferencial al personal de vigilancia y atención primaria.

Por otra parte se hizo énfasis en la importancia dar continuidad a estas actividades para garantizar el cumplimiento de derechos de la ciudadanía y dar a conocer cuáles son sus deberes, así como incluir en la programación temas como la gratuidad de los servicios e inclusión de población con atención preferencial y diferencial.

El servicio de Interpretación Virtual- SERVIR de FENASCOL brinda atención a la ciudadanía mediante lenguaje de señas y traducción virtual, este se ubica en el módulo 1 de la zona física de Atención Ciudadana, ya se encuentra contratado desde el mes de noviembre.

Se encuentra divulgado en banner de la página web del IDIGER los canales de servicio de atención ciudadana incluido el de whatsapp.

Mediante la plataforma de Youtube en el enlace a continuación: https://www.youtube.com/watch?v=pKAnOrVVfil&feature=emb_logo se muestra un video con las acciones desarrolladas en cabeza del grupo de Atención a la Ciudadanía en cuanto a accesibilidad física, difundido y compartido por el área de Comunicaciones.

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

Se realizaron recomendaciones para la inclusión de temáticas sobre Política Pública de Servicio a la Ciudadanía dentro de las Jornadas de inducción y reinducción, al área de Talento Humano de la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, mediante la remisión de comunicado interno con la finalidad promover el adecuado y eficiente servicio a la ciudadanía.

Otras recomendaciones realizadas fueron:

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

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

Se realizaron recomendaciones en cuanto a necesidades de capacitación sobre temas de servicio a la ciudadanía mediante comunicado interno al área de Talento Humano -

Subdirección Corporativa, con la finalidad de que temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía sean incluidas dentro del programa de capacitación: Plan Anual de Capacitaciones PAC.

A continuación se mencionan las recomendaciones

1. Incluir dentro del plan de capacitación y presupuesto para el año 2023, la realización de jornadas de inducción y reinducción sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
2. Desarrollar sensibilización, cualificación, entrenamiento y/o capacitación de los servidores sobre servicio a la ciudadanía, con especial énfasis en los temas a continuación:
 - a. Lenguaje claro, en respuestas a la ciudadanía que se remiten de manera muy técnica (ej. desde jurídica, conceptos...),
 - b. Talleres experienciales para una adecuada y eficiente atención al ciudadano.
 - c. Respuestas oportunas a PQRS
 - d. Manejo de CORDIS
 - e. Atención accesible: población étnica, atención preferencial y diferencial, género, discapacidad, infantil...

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

El área de TICs se rige bajo la Resolución 1519 de 2020 de MINTIC: *“Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos”* y bajo la norma técnica NTC 5854 de accesibilidad en las páginas web de las entidades.

En reunión con el área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, se trataron temas de adecuación de la información pública en cuanto al acceso universal de personas con discapacidad para trámites y servicios, se revisaron los adelantos en las acciones que vienen en desarrollo e inicio de nuevas.

En cuanto al proceso que se está desarrollando en la página web para inclusión progresiva de iconos con lenguaje de señas (imagen que indica en lengua de señas al pasar cursor por botones) y videos con información general de la entidad, se pasó de la plantilla demo desarrollada para el simulacro de evacuación, a su implementación en la página web principal de la entidad <https://www.idiger.gov.co>. Como ejemplo de lo que se espera continuar realizando se toma la siguiente página del MINTIC: <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Transparencia/> con el objetivo de mejorar la experiencia de usuario. La finalidad de lo anterior es facilitar el acceso a los servicios del IDIGER a las personas con discapacidad.

Se está en proceso de adquisición de un CMS (gestor de contenido) el cual administra visores o publicaciones web para mejorar la administración y visualización del usuario final en dispositivos móviles y equipos de cómputo, dentro de ello se desarrollaría el rediseño, implementación, instalación, migración, puesta en funcionamiento y soporte los

portales web, adicionalmente los portales SIRE, SAP, Intranet y la página web del IDIGER se encuentran ubicados en la nube de AWS lo cual ayuda a la estabilidad de la prestación del servicio con una disponibilidad del 99.7%.

Respecto del programa SERVIR con FENASCOL, el cual es un servicio de atención a la ciudadanía mediante lenguaje de señas y traducción virtual que se ubica en el módulo 1 de la zona física de Atención Ciudadana, se encuentra contratado y en funcionamiento.

Es importante resaltar que en la Rendición de cuentas 2022 de la entidad se desarrolló con apoyo de traducción en lengua de señas, lo cual posibilita el acceso a información pública a ciudadanía con discapacidad: https://web.facebook.com/watch/live/?ref=watch_permalink&v=606265290888739.

5 Promover la utilización de diferentes canales de servicio a la ciudadanía, su integración y la utilización de Tecnologías de Información y Comunicaciones para mejorar la experiencia de los ciudadanos.

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

Dentro del mapa de procesos de la entidad publicado en la página web, se encuentra el plan de comunicaciones estructurado: “Plan estratégico de Comunicaciones”, en el cual se establecen lineamientos sobre el servicio a la ciudadanía, como la respuesta a usuarios: se establece que se debe realizar de manera efectiva y en el menor tiempo posible, brindando atención a la ciudadanía en las redes sociales de la entidad. “Este proceso contará con la trazabilidad mediante un archivo de registros de evidencia de solicitud y respuesta, así como del reporte respectivo al área de Atención al Ciudadano. En caso de molestia por parte del usuario, se realizará una investigación para conocer las causas y buscar una solución pronta.”

Uno de los objetivos del Plan estratégico de Comunicaciones es promover el uso de redes sociales en formatos estándar para facilitar a la ciudadanía su participación. (Facebook usan todos). Por otra parte se resalta que el lenguaje debe ser incluyente con miras a fortalecer y facilitar el conocimiento de la gestión del riesgo y el cambio climático.

Se realiza la promoción en redes sobre servicios y canales de atención virtual, dentro de las estrategias implementadas se encuentra la divulgación en diferentes canales virtuales: Twitter, Facebook, Youtube, la página web del IDIGER, Whatsapp e Instagram sobre información relacionada a los derechos y deberes de la ciudadanía, gratuidad de los servicios, canales acceso a la información y contacto con la entidad, realización PQRS. Lo cual se realiza con diferente periodicidad entre cada uno de los canales. Adicionalmente se realiza difusión de información en la zona de recepción sobre atención ciudadana y en carteleras internas de toda la información que se publica en las redes sociales.

Para alcanzar el objetivo de “construir Bogotá-Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente” del Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024. Se plantea la implementación de estrategias que “permitan a la administración caracterizarse por ser transparente e íntegra y por ejecutar procesos de participación ciudadana programas y proyectos de gobierno abierto y de territorios inteligentes, así como alianzas públicas y

privadas y de integración regional para el logro de sus propósitos.” (Plan estratégico de Comunicaciones - IDIGER)

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

El programa de Interpretación Virtual en lenguaje de señas: SERVIR brinda atención a la ciudadanía que se acerca de manera presencial en el módulo 1 de la zona física de Atención Ciudadana, este se encuentra contratado desde el mes de noviembre.

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

Así mismo el canal de Whatsapp para servicio de atención ciudadana se encuentra en funcionamiento y publicado mediante una pieza comunicativa en el banner de la página web principal del IDIGER.

Por parte de TICs en la entidad fue desarrollado un informe de Política de Gobierno Digital y Política de Seguridad Digital, un informe de Transparencia y Usabilidad donde se incluyen temáticas de ITA (Índice de Transparencia y Acceso a la Información Pública), se encuentra publicado el Certificado de accesibilidad en la página web, se obtuvo el certificado de participación en el concurso Máxima Velocidad de MINTIC, la política de divulgación de Gobierno Digital se encuentra publicada con vigencia 2022 . Todas estas acciones aportan como estrategia para prestar un servicio a la ciudadanía de mejor calidad y mayor accesibilidad.

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

Se realizó solicitud del reporte de certificados de afectación por emergencia a la Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, con la finalidad de promover la agilización del proceso de virtualización del trámite mencionado, teniendo en cuenta que está inscrito el trámite en la plataforma SUIT y como estrategia de racionalización debía realizarse en vigencia 2022, sobre lo cual hubo un cumplimiento del 100% dentro del plazo establecido.

Se consiguió la generación del certificado en línea para el trámite: Afectación por Emergencia, Calamidad y/o Desastre, para lo cual se hizo migración de información y se reportaron en el FURAG las actividades requeridas para lograr la gestión y publicación del mismo.

Se realizó la verificación de los trámites, servicios y Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) que fueron actualizados según normatividad vigente y se encuentran publicados en la página web de la entidad y se listan a continuación:

- ✓ Certificación de Afectación por Emergencia, Calamidad o Desastre.
- ✓ Evaluación de Planes de Emergencia y Contingencia - PEC -, y emisión de conceptos técnicos para aglomeraciones de público en el Distrito Capital.
- ✓ Evaluación de Planes de Emergencia y Contingencia – PEC –, y emisión de conceptos técnicos para el registro de parques de diversiones, atracciones, mecánicas, dispositivos de entretenimiento e inflables en el Distrito Capital.
- ✓ Conceptos técnicos para licencias de urbanización.

- ✓ Visita de verificación general anual a los sistemas de transporte vertical en edificaciones y puertas eléctricas en el Distrito Capital.
- ✓ Visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente.
- ✓ Concepto de riesgos para la legalización y regularización de barrios.
- ✓ Concepto para adopción de planes parciales.
- ✓ Concepto técnico de amenaza ruina –CAR.
- ✓ Certificado de riesgo.

Para cada uno de los trámites listados se encuentran de uno a cuatro links con guías para la realización del trámite:

- “IDIGER” guía sencilla, corta y amigable visualmente para el ciudadano
- “SUIT” redirige a la plataforma Sistema Único de Información de Trámites
- “Guía de Trámites de Bogotá” redirige a página Guía de Trámites y Servicios de Bogotá
- “Generar Certificado en Línea”

Por otra parte dentro del Plan Anticorrupción el componente correspondiente a racionalización de trámites, el cual cuenta con 4 subcomponentes: Identificación de trámites, gestión de datos de operación, priorización y racionalización de trámites, lo cual tuvo un avance promedio del 100%, correspondiente al último reporte de la vigencia 2022.

Tabla 10 Plan Anticorrupción y racionalización de trámites

Actividades	Meta o producto	% de avance	Evidencias / productos entregados
"Revisar y depurar el Inventario consolidado de Trámites, OPAs, Consultas de Acceso a la Información y Servicios que se encuentra en formato Excel, actualizado en noviembre de 2021. Nota: La revisión incluye determinar los servicios que realmente cumplen los criterios para ser trámite, OPA o consulta de acceso a la información pública."	Inventario de Trámites, OPAs, Consultas de Acceso a la Información y Servicios revisado y depurado (si aplica) en formato Excel.	100%	Se realizó la revisión y depuración de los servicios relacionados por los procesos misionales y el proceso de atención al ciudadano, donde se filtraron aquellos servicios que no serían objeto de revisión por la Secretaría General y el DAFP, en el marco de la estrategia de inscripción de trámites y OPAs que vienen adelantando de manera anual. Con base en lo anterior, se realizó la mesa de trabajo con la Secretaría General y el DAFP donde se revisaron todos los servicios potenciales para ser trámites y OPA's, bajo la exposición de estos por parte de las subdirecciones misionales. Dentro de las conclusiones más relevantes está: El servicio de "Certificado de Riesgo" no es un trámite para el IDIGER pero si para la SDP. <i>Se debe crear un trámite nuevo por las evaluaciones de los PEC en parques de atracciones.</i>
Registrar y/o actualizar los trámites, OPAs y consultas de acceso a la información pública en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Trámites, OPAs y consultas de acceso a la información pública, registrados y/o actualizados en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	100%	Se realizó la actualización directamente en la plataforma del SUIT, del trámite y otro procedimiento administrativo (OPA) que se encuentran inscritos oficialmente. Los cambios ya pueden ser visualizados por la ciudadanía mediante el siguiente link: https://www.funcionpublica.gov.co/web/suit/buscador/tramites?com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_query=institut-o+distrital+de+gestion+del+riesgo+y+cambio+climatico&x=0&y=0&p_p_id=com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr&com_liferay_iframe_web_portlet_IFramePortlet_INSTANCE_MLkB2d7OVwPr_iframe_find=FindNext

Difundir información de oferta de trámites, OPAs y consultas de acceso a la información pública.	Portafolio de trámites, OPAs y consultas de acceso a la información pública actualizado y publicado en la página web institucional.	100%	"Se publicaron en las redes sociales de la entidad las piezas diseñadas informando sobre el portafolio de trámites, servicios y OPA que tiene el IDIGER. Adicional, se realizó un nuevo diseño del portafolio, se revisó por parte de las áreas, se recibieron observaciones y se pasó a la Dirección General para revisión antes de publicar."
Registrar los datos de operación de los trámites, OPAs y consultas de acceso a la información pública que se encuentren registrados en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT) en estado "inscrito".	Capturas de pantalla de la plataforma del SUIT que demuestran los datos de operación registrados.	100%	Se realizó el reporte estadístico en la plataforma del SUIT para los meses de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2022, correspondiente al trámite "Evaluación de Planes de Emergencias y Contingencia - PEC- y Emisión de Conceptos Técnicos para Aglomeraciones de Público en el Distrito Capital" y la OPA "Certificación de afectación por emergencia, calamidad y/o desastre".
Realizar la priorización de los trámites y OPAs contemplando ejercicios de participación y consulta ciudadana, y de acuerdo a los criterios (factores internos y externos) definidos en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	Inventario de Trámites y OPAs priorizados de acuerdo a los criterios definidos en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	100%	Se realizó directamente en la plataforma del SUIT, la priorización entre el trámite y la OPA que actualmente se encuentran inscritos oficialmente en dicha herramienta. De acuerdo a los criterios establecidos por la plataforma: Planes de desarrollo, políticas, ciudadanía, institución y racionalización, nuevamente la OPA denominada "Certificado de afectación por emergencias, calamidad y/o desastre" quedó como prioritaria para implementarle una mejora o estrategia de racionalización.
Implementar las acciones normativas, administrativas o tecnológicas que permitan mejorar los trámites y OPAs registrados en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	* Documento con el consolidado de las estrategias de Racionalización de Trámites y OPAs (tipos de racionalización) que se formulan en la vigencia 2022. * Evidencias de la implementación y socialización de las estrategias de racionalización de los trámites y OPAs. (incluye la estrategia existente de la OPA denominada ""Certificación de afectación por emergencia, calamidad y/o desastre""	100%	Con el apoyo de la oficina Asesora de Planeación y la Oficina TIC, se logró la implementación final de la estrategia de racionalización tecnológica asociada a la OPA denominada "Certificado de afectación por emergencias, calamidad y/o desastre". El siguiente link demuestra la implementación de la mejora, pasando la prestación del servicio de manera manual a totalmente en línea. Finalmente, se dio cumplimiento a todos los criterios establecidos en la plataforma del SUIT, para que la segunda (OAP) y la tercera línea de defensa (OCI) puedan evaluar al 100% y a satisfacción, el monitoreo y seguimiento respectivamente.

Fuente: Plan de Anticorrupción IDIGER

Se continúa participando de forma voluntaria en el concurso Máxima Velocidad del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, el cual es una estrategia de gamificación en el que busca fortalecer las capacidades de las Tecnologías de la Información en las entidades públicas por medio del desarrollo de retos enfocados a cada uno de los elementos que conforman la política de Gobierno Digital, fomentando así la implementación de la política.

Cabe resaltar que la Oficina TICs se rige bajo la Resolución 1519 de 2020 de MINTIC: “Por la cual se definen los estándares y directrices para publicar la información señalada en la Ley 1712 del 2014 y se definen los requisitos materia de acceso a la información pública, accesibilidad web, seguridad digital, y datos abiertos” y bajo la norma técnica NTC 5854 de accesibilidad en las páginas web de las entidades.

Por último fue acatada (por parte de las áreas pertinentes) la recomendación realizada en el anterior informe, para brindar apoyo y dar celeridad a los requerimientos de la Oficina Asesora de Planeación respecto del proceso que se adelantó con el certificado de riesgo, avanzando en el cumplimiento del FURAG y la virtualización de trámites.

Guía de trámites, servicios y Otros Planes Administrativos OPAs <https://www.idiger.gov.co/tramites-y-servicios>

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

El IDIGER hace parte de una sinergia interinstitucional entre los diferentes organismos y entidades distritales, producto de lo cual se realiza la promoción de servicio, información relevante para la ciudadanía, noticias y programas.

Adicionalmente se encuentra programada periódicamente la realización de promoción de información sobre acceso a los diferentes canales de servicio dispuestos en la página web de la entidad, a través de las redes sociales con las que cuenta el IDIGER:

Dentro de la Estrategia de Comunicaciones se establece la siguiente directriz al interior de la entidad: “como entidad distrital adscrita a la Secretaría de Ambiente, se apoyarán las estrategias de comunicación digital de la Alcaldía de Bogotá y de las demás entidades distritales con el fin de ampliar y promover la difusión de mensajes estratégicos y puntuales.”

En reunión con el área asesora de Comunicaciones se realizó la revisión de todas las acciones que se desarrollaron en cuanto al acceso a diferentes canales de servicio dispuestos.

Adicionalmente se realiza difusión de diferentes canales de acceso a los servicios en la zona de recepción sobre atención ciudadana y en carteleras internas, por otra parte hay interacción constante mediante Whatsapp desde Atención a la ciudadanía.

Respecto del servicio de interpretación SERVIR de FENASCOL, brinda atención a la ciudadanía mediante lenguaje de señas y traducción virtual en la oficina principal del IDIGER en el módulo 1 de la zona física de Atención Ciudadana.

Se encuentra divulgado en banner de la página web del IDIGER el canal de servicio de atención ciudadana mediante whatsapp.

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

Para la puesta operativa definitiva del servicio de interacción entre la plataforma Bogotá te Escucha y CORDIS (en el cual se realiza todo el manejo y gestión de correspondencia en

la entidad, incluidas las PQRS que son remitidas a la entidad), se ha requerido articular tres acciones generales las cuales son:

- la puesta en producción de la nueva tabla temática del Idiger,
- el desarrollo para consumo y transferencia usando el web service de Bogotá te Escucha
- los ajustes correspondientes para el adecuado intercambio de información entre Secretaría General e IDIGER.

Sobre la actualización de la tabla temática, se encuentra implementada y en operación, desde diciembre del 2022, adicional a ello se han realizado ajustes y correcciones (que no afectan la operatividad del sistema) de acuerdo a solicitud del área de gestión documental.

Teniendo en cuenta que el desarrollo del sistema finalizó, se realizaron pruebas de preproducción con soporte de Bogotá te Escucha superando las pruebas internas, el resultado de esta revisión fue exitoso. Luego de ello se desarrolló otra reunión para realizar una prueba de producción CORDIS a producción SDQS en conjunto con el área de TICs, Alcaldía Mayor y el área de Gestión Documental.

Posterior a la puesta en producción la tabla temática se solicitaron pruebas con Bogotá te Escucha de la Secretaría General para de esta manera poder salir a producción con webservice de manera definitiva. Para el 2023 se tiene previsto continuar con el proceso que se viene adelantando.

Posterior a su implementación se tiene previsto por parte del Grupo de Atención al Ciudadano la realización de capacitaciones sobre el uso de la herramienta (con previa instrucción al grupo por parte de la Secretaría General), es de resaltar que el área de Gestión Documental realizaría el manejo del mismo y adicionalmente desde cada área. La articulación de esta hace parte de las actividades a realizar en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

6. Elaborar y presentar los informes relacionados con las funciones del Defensor de la Ciudadanía que requiera la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y la Veeduría Distrital

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

El informe fue remitido con oportunidad a Veeduría Distrital, Alcaldía Mayor y al interior de la entidad con Dirección General, adicionalmente se encuentra publicado en el módulo de Defensor del Ciudadano IDIGER el último informe correspondiente al segundo semestre del 2022.

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

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

El área funcional de Atención a la Ciudadanía de la Subdirección Corporativa desarrolló el Informe de Buenas Prácticas de servicio a la ciudadanía, en el cual se detallan los puntos a continuación:

- a. Estrategia de lenguaje claro en el IDIGER
- b. Mejora canales de atención
- c. Fortalecimiento de capacidades de los Colaboradores de la entidad
- d. Mejora en el nivel de cumplimiento en la calidad de las respuestas y manejo del Sistema de Peticiones Bogotá Te Escucha
- e. Actualización Manuales de servicio a la ciudadanía y manejo de peticiones ciudadanas PQRSD en el IDIGER
- c. Seguimiento semanal a las PQRSD vencidos y próximos a vencer radicadas por los ciudadanos ante la entidad.
- d. Administración canales oficiales y registro de la totalidad de atenciones de primer y segundo Nivel.

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

El día 17 de junio de 2022, se participó de la sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía desarrollada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, de la Alcaldía Mayor de Bogotá en Archivo Distrital.

Por otra parte se participó de la mesa de trabajo sobre actualización del manual operativo del defensor (a) de la ciudadanía desarrollado el día 28 de noviembre de 2022.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- El mes de octubre, tuvo la mayor cantidad de recepción de PQRS con un 20,3% del total en el semestre II 2022, por el contrario diciembre tuvo la menor cantidad con un 12,5%.
- En total se recibieron 9643 PQRS en el segundo semestre 2022.
- El tema más solicitado dentro de las peticiones es el certificado de riesgo con un 56,74% y el menos solicitado Constancia eventos de aglomeraciones con un 0,02%.
- La Oficina de Control Interno tuvo el mejor porcentaje en el índice de oportunidad en respuesta a PQRS con un 100% y la menor cantidad de PQRS allegadas. Y el menor porcentaje lo obtuvo Subdirección para la Reducción con un 82,4%.
- Se recomienda revisar la causa de las respuestas fuera de tiempos establecidos en la Subdirección para la Reducción ya que obtuvo el porcentaje de oportunidad más bajo con un 82,4% y en particular en el área de Adecuaciones debido a que de los 40 requerimientos vencidos en la Subdirección, 15 corresponden a dicha área. Así mismo establecer acciones de mejora.
- Aumentó el número de personas que participaron en la encuesta de percepción sobre atención a la ciudadanía y solicitudes, respecto del semestre I 2022, se recomienda dar continuidad a las acciones para incentivar la participación de esta.
- Se recomienda dar continuidad a la generación de reportes e informes periódicos de PQRS ya que ello permite generar análisis para implementar estrategias de mejoramiento en el servicio a la ciudadanía
- Se recomienda dar continuidad a la generación de reportes e informes periódicos de PQRS ya que ello permite generar análisis para implementar estrategias de mejoramiento en el servicio a la ciudadanía
- Se recomienda la realización de una campaña de sensibilización en cooperación entre la Oficina de TICs y Comunicaciones en torno a conceptos básicos e importancia del Gobierno Digital y carpeta ciudadana, al inicio de sesión en los computadores u otros medios que consideren.
- Se recomienda la realización de promoción de información por parte del área de Comunicaciones sobre gratuidad de los servicios e inclusión de población con atención preferencial y diferencial, así como derechos de la ciudadanía.
- La Oficina Asesora de Planeación no realizó alertas de PQRS para el segundo semestre por lo que se realiza la recomendación de asignar personal para la realización de dicha labor.
- Por otra parte se resalta que los riesgos no fueron materializados en la vigencia 2022 segundo semestre, por lo que se recomienda continuar con las acciones correctivas y de mejora para prevenir una posible materialización de los riesgos.
- Dar continuidad a la implementa incentivos y/o realiza reconocimientos a los servidores por buen desempeño en servicio a la ciudadanía por parte de Talento Humano
- Se recomienda actualizar el Manual de Políticas de Seguridad de la Información en cuanto a normativa y actividades. así como el Plan Estratégico de Tecnologías de la Información 2020-2023 - PETI en cuanto a normativa, revisión de la tabla de contenido y organigramas.



- Se recomienda la revisión y el restablecimiento del funcionamiento de los teléfonos fijos de atención al ciudadano y fortalecer atención mediante telefonía móvil.
- Por último se hace énfasis en acatar las recomendaciones establecidas en el Informe de Calidad de Cierre de PQRS remitido por Atención al Ciudadano para aumentar el grado de cumplimiento del IDCS:



DARWIN JAVIER ORTIZ GONZALEZ

Defensor del Ciudadano

Subdirector de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático

Proyectó: María Angélica Uribe - Técnico Administrativo 367-10