

INFORME DE GESTIÓN - DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO Enero - Junio 2022



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE
GESTIÓN DE RIESGOS
Y CAMBIO CLIMÁTICO



Contenido

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.	13
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.	18
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.	25
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.	28
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	34
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas	34
CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES	36



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 el 31 de diciembre 2021 mediante correo electrónico a los Subdirectores y Jefes el último informe de avance con corte a diciembre de 2021.

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 durante el año, al avance de las actividades de la Política Pública distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Para el primer periodo del 2022 se detallan los avances obtenidos para los ítems establecidos en la Matriz de Seguimiento CONPES D.C. 03 PPDSC, como se evidencia a continuación.

Tabla 1 Avances PPDSC

Producto esperado	Nombre indicador de producto	Avance segundo trimestre 2022	
		Cuantitativo	Cualitativo
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	Acciones de la plataforma estratégica de la entidad orientadas al mejoramiento del servicio a la ciudadanía.	10%	Se continúa con el avance de la revisión de la estrategia de atención al ciudadano en conceptos de calidad, calidez y coherencia, y definir la población objetivo.

1.1.2 Entidades Distritales con acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual	Acuerdo de nivel de servicios con la Secretaría General para la participación en el SuperCADE Virtual	100%	EL IDIGER actualmente hace parte del SuperCADE Virtual y en diciembre de 2021 se firmó el acuerdo de nivel de servicio, garantizando la información oportuna y actualizada a toda la población que requiere información sobre los trámites y servicios de la entidad. La gestión fue basada en el trabajo de una persona de la oficina Servicio al Ciudadano, integrando vía on-line los ítems relacionados.
1.1.3 Entidades distritales que adoptan e implementan el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General	Adopción del Manual de Servicio a la Ciudadanía Vigente	100%	El Manual de Servicio a la Ciudadanía se encuentra actualizado en la entidad, adoptando los lineamientos remitidos por la Secretaría General durante la vigencia de 2020, se esta adelantado la actualización del manual de acuerdo con los lineamientos de la version 2 del Manual publicado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá: Link de publicación manual en mapa de proceso de la entidad https://www.idiger.gov.co/documents/20182/980720/Manual+de+servicio+al+Ciudadano.pdf/aafdd709-4d8d-401a-ba52-0018b1eab509
2.1.3 Entidades que reportan tener un sistema de asignación de turnos en los puntos de atención definidos	Porcentaje de puntos de atención programados por la entidad con un sistema de atención de turnos implementado	100%	El IDIGER cumplió en el indicador, adelantando las siguientes acciones: EL IDIGER cuenta con un sistema de asignación de turnos manual (caracol) que asigna mediante un tiquete el turno de atención, el cual no genera estadísticas.
3.1.2 Respuestas de entidades distritales a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	Porcentaje de peticiones con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema	94%	Se dio cumplimiento de la meta. El porcentaje registrado sobre la calidad de las peticiones con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema Bogotá Te Escucha se fundamenta en el análisis realizado por la Dirección Distrital de Calidad del Servicio a los criterios relacionados en el último documento de seguimiento a la calidad de las respuestas y manejo del sistema Bogotá Te Escucha enviado a la entidad, resultado con el que se da cumplimiento con el compromiso de la entidad para esta vigencia de 2022 que era del 84,9% y para ello la entidad adelantó actividades como: • Administración y seguimiento permanente a las peticiones que ingresan a través del Sistema Bogotá te Escucha que son evaluadas diariamente. • Socialización de piezas informativas a los colaboradores (servidores y contratistas) del IDIGER, con recomendaciones generales y criterios de coherencia, claridad, calidez y oportunidad, como también los lineamientos que permitan formular textos fáciles de leer, entender y usar de acuerdo con las características de un lenguaje claro.
3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS	Sistema de Gestión Documental Integrado a Bogotá Te Escucha - SDQS	70%	El equipo sicapital realizó la configuración de la tabla temática, luego de la recolección y consolidación de necesidades de ajuste en cuanto a la tabla temática documental, se realizaron los ajustes y configuraciones pertinentes en el Aplicativo cordis y el apoyo a las capacitaciones para las demás áreas de la entidad, así mismo el equipo de desarrollo realizó el código fuente y funcionalidades principales del Web Service, así como la modificación solicitada por el personal de desarrollo de web service creando el tipo de documento PRECLASIFICACIÓN PQRS RADICADOS" de primer nivel en la tabla temática, con el fin de poder avanzar en los ajustes del mismo.

5.1.1 Entidades Distritales con puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía	Porcentaje de cumplimiento de los puntos de atención presenciales de la entidad con los criterios y estándares de calidad establecidos por el Manual de Servicio a la Ciudadanía	90%	Se adelantaron mantenimientos preventivos a la infraestructura física para los puestos de atención al ciudadano, así mismo se adelantaron los estudios previos para la contratación de mantenimiento de aires acondicionados, extintores, sistema de detección de incendios. De igual manera fue contratado el servicio de aseo y cafetería lo que permite disponer de los espacios idóneos en temas de higiene y bioseguridad para la atención al ciudadano
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	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	5%	La entidad se encuentra en la planificación para la implementación de la capacitación en "Lengua de Señas Colombiana". Se encuentra en revisión: 1). Como se va a realizar si mediante un contrato o por un convenio interadministrativo. 2). Entidad que puede dictar esta capacitación. 3). Recursos financieros requeridos para su ejecución.

Fuente: Matriz seguimiento CONPES 03 D.C. IDIGER

Se recomienda en la Matriz de Seguimiento (CONPES D,C 03 PPDSC) se ajusten las metas 2022, ya que en algunos casos no coinciden con los avances cuantitativos reportados trimestralmente, de igual manera en los avances cuantitativos, establecer si son de tipo acumulativo o independiente por periodo de corte.

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

El día 16 de mayo 2022 se realizó la solicitud de información a las dependencias que tienen metas y productos a ejecutar en la Política Publica de Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Oficina Asesora de Planeación Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios y Tecnologías de la Información y Comunicaciones), sobre cuáles son las acciones y rubros que han sido presupuestados para ejecutar en la vigencia 2022, lo anterior en relación 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.

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

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

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

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

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

Tabla 2 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 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.
Dirección Estratégica	Oficina Asesora de Planeación	Dar respuesta oportuna al 100% de los requerimientos de las diferentes entidades, entes de control,	Requerimientos en el marco de la inversión local atendidos

		ciudadanía en general, entre otros, relacionados con los proyectos de inversión. (Entregable: Respuesta a requerimientos)	
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 ciudadano	Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios	Elaborar y publicar el informe de percepción de los ciudadanos que se acercaron a solicitar información y orientación a la oficina de atención al ciudadano y que aceptaron diligenciar el formato.	Servicio al ciudadano competente para cumplir los objetivos estratégicos de la Entidad. Identificación de la percepción de los ciudadanos frente a la atención recibida.
Atención al Ciudadano	Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios	Elaborar y publicar el documento de caracterización ciudadanos - usuarios - grupos de interés que interactuaron con la entidad mediante solicitudes orientación o peticiones a través del grupo atención a la ciudadanía en la vigencia de 2020.	Servicio al ciudadano competente para cumplir los objetivos estratégicos de la Entidad. Cumplimiento de la entidad frente a la normatividad vigente relacionada con la PPDSC.
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

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 formato DE-FT-52 Formato registro de asistencia procesos de organización y/o participación en gestión de riesgos y cambio climático (persona natural) V3, para integración y ajustes al enfoque étnico <https://www.idiger.gov.co/web/guest/direccionamiento>.

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.

Se promueve la actualización normativa mediante correo interno, debido a la derogación del Decreto 491 de 2020, en el cual se ampliaban los términos para atender peticiones debido a la emergencia sanitaria, mediante la ley 2207 de 2022. Continuando así con los términos de la Ley 1755 de 2015.

Por otra parte el día 2 de febrero 2022 se socializó internamente mediante correo electrónico, un lineamiento general respecto a la respuesta de derechos petición provenientes de entes de control

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 no hay hallazgos de auditoría con acciones abiertas (en ejecución) ni vencidas relacionadas al servicio a la ciudadanía con corte a 31 de junio 2022. Por otra parte sobre el Plan de Mejoramiento Institucional de la entidad hay 3 acciones correctivas asociadas al área de Atención al Ciudadano de la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, producto del proceso de auditoría desarrollado por la Oficina de Control Interno en el año 2021, con un tipo de hallazgo de oportunidad de mejora bajo identificador ATENCIÓN CIUDADANO 2021-1 lo cual dio inicio el 11 de noviembre de 2021 y fecha de terminación el 30 de marzo 2022 y 31 de mayo 2022.

El hallazgo se encuentra relacionado a la ley 1755 de 2015 “Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.”

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

Tabla 3 Plan de Mejoramiento y Atención a la Ciudadanía

DESCRIPCIÓN DEL HALLAZGO (NO CONFORMIDAD-OPORTUNIDAD DE MEJORA)	ACCIÓN A IMPLEMENTAR	ESTADO
OBSERVACIÓN 1: Se observan errores de registro en el aplicativo CORDIS en los radicados 2021ER4154 y 2021ER2455, dado que se tipificaron como PQRS en la plataforma y al tener esta tipificación requieren respuesta asociada en el aplicativo.	Implementar y colocar en marcha la nueva tabla temática con los dos niveles de clasificación en el sistema de correspondencia CORDIS.	Cerrada - fecha de terminación 31 mayo 2022
OBSERVACION 1: Se observan errores de registro en el aplicativo CORDIS en los radicados 2021ER4154 y 2021ER2455, dado que se tipificaron como PQRS en la plataforma y al tener esta tipificación requieren respuesta asociada en el aplicativo.	Las dependencias que identifiquen una inadecuada clasificación de los tipos documentales, deben solicitar por Aranda a Gestión Documental la reclasificación de la misma comunicación.	Cerrada - fecha de terminación 30 marzo 2022
OBSERVACION 1: Se observan errores de registro en el aplicativo CORDIS en los radicados 2021ER4154 y 2021ER2455, dado que se tipificaron como PQRS en la plataforma y al tener esta tipificación requieren respuesta asociada en el aplicativo.	Capacitar a los colaboradores de la Entidad los lineamientos sobre el adecuado manejo de las PQRS. (a solicitud de las dependencias o por demanda)	Cerrada - fecha de terminación 31 mayo 2022

Fuente: Plan de Acción IDIGER

De acuerdo a la tabla se evidencia que las actividades se encuentran cumplidas dentro de las fechas programadas para su gestión.

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

Es importante tener en cuenta que en la plataforma SUIT se encuentra publicada la Certificación de afectación por emergencia, calamidad y/o desastre. Y que debido a que el Certificado de riesgo que se encontraba anteriormente fue retirado debido a duplicidad del trámite con otra entidad y fallas en la creación del mismo, desde la Oficina Asesora de Planeación se está coordinando el manejo que se dará al trámite para que solo una entidad lo gestione, para lo cual se deberá hacer una migración de información y desarrollo de pasos que se consignarán en el FURAG.

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 6%, correspondiente al corte del primer cuatrimestre 2022.

Tabla 4 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.	0%	No se realizó la revisión y depuración del Inventario de Trámites, OPAs, Consultas de Acceso a la Información y Servicios, debido a que esta actividad se tiene proyectada para la primera semana de junio 2022, toda vez que, se realizará con el apoyo técnico de la Secretaría General y el DAFP.
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).	0%	No se registraron nuevos trámites, OPAs y consultas de acceso a la información en la plataforma del SUIT, debido a que, esta actividad depende de la actividad 1.1. Por tanto, hasta no realizar la revisión y depuración del Inventario de Trámites, OPAs, Consultas de Acceso a la Información y Servicios, no se podrá efectuar el correspondiente registro en la plataforma del SUIT.
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.	0%	No se realizó la actualización y publicación del portafolio de trámites, OPAs y consultas de acceso a la información, debido a que, esta actividad depende de las actividades 1.1. y 1.2. Por tanto, hasta no realizar la revisión y depuración del Inventario de Trámites, OPAs, Consultas de Acceso a la Información y Servicios, y no se registren todos los Trámites y OPA's oficiales en el SUIT, no se podrá efectuar la correspondiente actualización y publicación en la página web institucional.
Registrar los datos de	Capturas de pantalla	33,3%	Se realizó el reporte estadístico en la plataforma del

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".	de la plataforma del SUIT que demuestran los datos de operación registrados.		SUIT para los meses de enero, febrero, marzo y abril 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).	0%	No se realizó la priorización de los trámites y OPAs, debido a que, esta actividad depende de las actividades 1.1. y 1.2. Por tanto, hasta no realizar la revisión y depuración del Inventario de Trámites, OPAs, Consultas de Acceso a la Información y Servicios, y no se registren todos los Trámites y OPAs oficiales en el SUIT, no se podrá efectuar la priorización de los mismos.
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""	0%	Certificado de afectación por emergencia: Durante el periodo el aplicativo se encuentra en proceso de revisión por parte de la Oficina TIC para la validación de las firmas digitales. El aplicativo ya se encuentra desarrollado y es funcional, por lo cual ya se pueden generar los certificados desde allí. Una vez revisado el documento generado se hicieron requerimientos de ajustes. De igual forma, se realizó solicitud a la Oficina Jurídica para revisión normativa y validación de las firmas digitales.

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.

El día 16 de mayo 2022 se realizó la solicitud de información a las dependencias que tienen metas y productos a ejecutar en la Política Pública de Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Oficina Asesora de Planeación Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios y Tecnologías de la Información y Comunicaciones), sobre cuáles son las acciones y rubros que han sido presupuestados para ejecutar en la vigencia 2022, lo anterior en relación 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.

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 primer semestre 2022 correspondientes a las metas de la PPDSC relacionadas a continuación:

- 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

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

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

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

Se llevaron a cabo socializaciones sobre el estado de trámite de PQRS en el Comité Institucional de Gestión y Desempeño, sobre el análisis de oportunidad en las respuestas de las PQRS ciudadanas, descritas a detalle en el Informe del Defensor del Ciudadano 2021-2.

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

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

Tabla 5 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	Auxiliar Administrativo 407-18 Carlos Becerra	Diario	Correo electrónico
Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	Luz Rocio Monzón Auxiliar Administrativo Código 407 grado 18	Semanal - cada martes	Correo electrónico
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	Reporte: Auxiliar administrativa Código 407-18 Paola Mahecha (Contratista : Andrés Obando) Seguimiento: Contratista Laura Quintero	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 Asesora de Planeación	Paola Cucaita Roldan - Auxiliar Administrativa	El seguimiento se hace a diario, envío reporte cada semana al equipo generando alertas para recordar los tiempos de respuesta.	Correo electrónico/ whatsapp
Oficina de Control Interno	Profesional Universitario Código 219 -Grado 12. Lilia Carolina Ibarra Romero	Semanal	Correo electrónico
Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones	Paola Gómez Wilches	2 veces por semana (martes y viernes)	Correo electrónico
Asesor en Comunicaciones	Asesor en Comunicaciones. Alejandro Muñoz Prieto. Técnico Administrativo 367-Grado 10. Andrés Saza Suazo.	Se da respuesta a las solicitudes en la medida que van llegando. No hay regularidad en cuanto al número de solicitudes y por periodo de tiempo.	La respuesta a los PQRS recibidos en el área, se realiza mediante comunicación externa y se envía en medio físico o vía correo electrónico. Las solicitudes se atienden de manera directa o brindando la información a las dependencias encargadas de tramitar la respuesta oficial.

Fuente: IDIGER

Se encuentra pendiente la remisión por parte de: Oficina Asesora Jurídica, por lo cual se recomienda a la Oficina Asesora Jurídica brindar apoyo a la Defensoría de la Ciudadanía de la entidad en cuanto a las solicitudes realizadas, como parte del desempeño de sus funciones, teniendo en cuenta que para el periodo 2021-1 se realizó la misma recomendación.

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

Por último se difundió y promocionó a la conferencia: Derecho de Petición, liderada por la Secretaría Jurídica Distrital, en la cual se trató el tema de incidencias disciplinarias frente al incumplimiento en la atención o envío fuera de los términos legales de respuesta.

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 y teniendo en cuenta que se realizó una revisión y actualización de los riesgos a nivel de toda la entidad respecto del 2021, se identificaron los siguientes:

Tabla 6 Riesgos sobre vulneración de derechos a la ciudadanía

Dependencia	Descripción del riesgo	Consecuencias	Tipo de riesgo	Acción
Atención al Ciudadano	Riesgo 2: Brindar información errada frente a los trámites y servicios de la entidad a los grupos de valor.	Mala Imagen Institucional Quejas, reclamos o acciones legales contra la entidad. Inadecuada Atención a los ciudadanos	GESTIÓN	Acción 1: Capacitación con las dependencias misionales sobre los trámites y servicios que se brindan a los ciudadanos
Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones	Riesgo 4 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	Riesgo 3. 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 comunidad consulta información imprecisa.	"1. No se controla ni se valida la información publicada. 2. Las entidades del SDGRDCC y la comunidad en general consultan información imprecisa para la toma de decisiones 3. Soportes documentales con información parcial para la publicación."	GESTIÓN	"Verificar responsable para cada escenario. Verificación continua de la información Verificación de los 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, en cuanto oportunidad se emitió un comunicado en el cual se recordaba a los funcionarios de la entidad sobre la derogación del Decreto 491 de 2020 con el cual se venía trabajando y en el cual se ampliaban los términos para atender peticiones por emergencia sanitaria, derogación establecida mediante la ley 2207 de 2022, por lo que se retomaron los términos de respuesta correspondientes a la Ley 1755 de 2015. Por otra parte, se está realizando una actualización en la tabla temática del CORDIS.

Estos riesgos tuvieron seguimiento cuatrimestral, con cortes en los meses de abril, agosto y diciembre:

- para el riesgo 1 se desarrollaron 13 capacitaciones con temática de trámites y servicios que se ofrecidos de cara al ciudadano,
- para el riesgo 2 se cuenta con informes técnicos sobre disponibilidad, ajustes y soporte de la red de conectividad, los servidores y equipos de seguridad (FIREWALL) y las bases de datos de los sistemas de información y páginas de la entidad.
- el riesgo 3 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.
- para el riesgo 4, el seguimiento por parte de la Oficina Asesora de Planeación reporta que las respuestas a las solicitudes realizadas se dieron en los tiempos establecidos.
- sobre el riesgo 5 se realizó la actualización de los escenarios que tuvieron cambios normativos asociados a la nueva reglamentación para la planificación territorial, lo cual fue publicado en la página web del SIRE www.sire.gov.co

Por otra parte se resalta que los riesgos no fueron materializados en la vigencia 2022 primer semestre, por lo que se recomienda continuar con las acciones correctivas y de mejora 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 sobre los resultados de la percepción y satisfacción de la ciudadanía que fue atendida por el grupo en el punto de servicio y por el canal telefónico, igualmente se adjunta copia digital del informe

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

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

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

Por otra parte el 16 de mayo mediante comunicado interno se realizó la recomendación de realizar encuestas de satisfacción a la población o grupos de valor que son atendidos de manera directa a las áreas que atienden público de manera directa y se solicitó informar si desde estas se está llevando a cabo algún proceso de medición de la satisfacción del servicio prestado.

Por último, el 29 de marzo desde Corporativa se remitió un formulario a los funcionarios para saber qué temas considera necesarios o le gustaría que se profundizaran frente a las PQRSD, se socializó la posibilidad de postular para traducción de documentos a lenguaje claro por parte de Veeduría, así como la conferencia Derecho de Petición de la Secretaría Jurídica Distrital.

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.

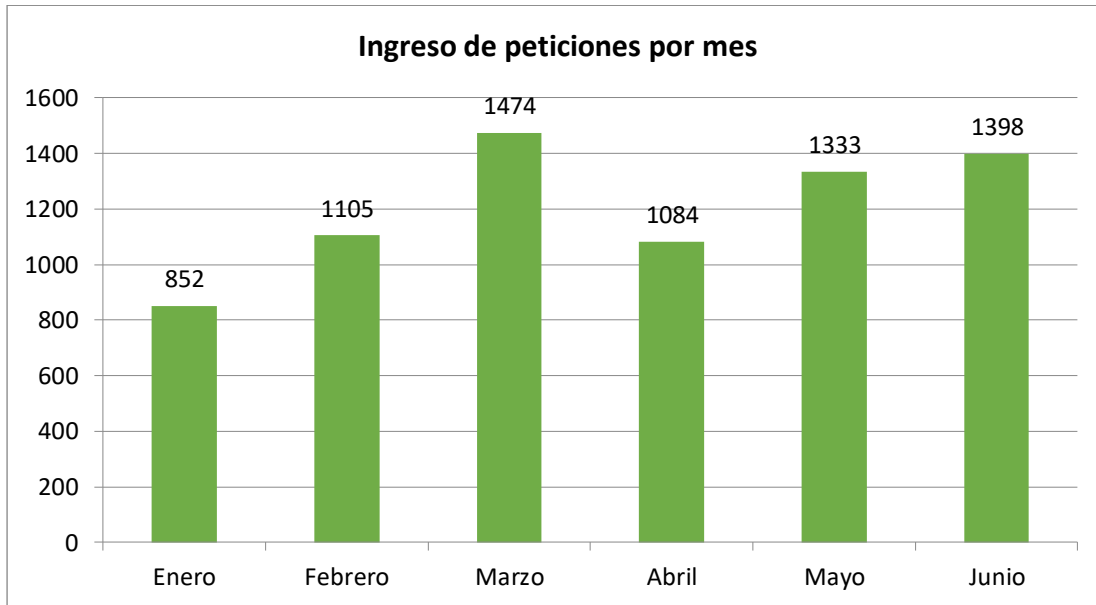
En la entidad se desarrollan informes mensuales de PQRS que responden al Decreto 371 de 2010 en el cual se analizan los requerimientos registrados en el sistema Bogotá te Escucha, por otra parte de forma trimestral se realiza un análisis de PQRSD sobre peticiones registradas en el sistema Cordis y semestralmente 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 marzo, se recibieron 1474 las cuales corresponden al 20,3% del total en el semestre I 2022, por el contrario enero

fue el mes en el que hubo menor cantidad de PQRS recibidas con un 11,8%. En total para el primer semestre del 2021 ingresaron 7246 peticiones.

Gráfica 1 Ingreso de peticiones por mes



Fuente: Informes PQRS I y II 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 primer semestre de 2022 se registraron 2701 requerimientos bajo esta modalidad.

Segundo nivel de atención: El segundo nivel de atención requiere una respuesta especializada, por ello se asigna al área de la entidad que cuenta con experticia en el tema. Para el primer semestre de 2022 se registraron 4545 requerimientos tomando como fuente la base de datos CORDIS.

Tabla 7 Tipo de atención

Tipo de atención	Trimestre 3	Trimestre 4	Total
1er nivel Atención GAC	1193	1508	2701
2do nivel	2238	2307	4545
Total	3431	3815	7246

Fuente: Análisis Informes PQRS I y II trimestre 2022 IDIGER

El tema que más es solicitado dentro de las PQRS es el certificado de riesgo con un 38,43%, seguido de información sobre la entidad con un 29,56%% y visita técnica e informes con un 10,65%.

Tabla 8 Subtemas frecuentes

Subtemas frecuentes	Total	Ponderación
Adecuación de predios desocupados	20	0,67%
Certificación de afectación por emergencia y/o desastre	13	0,44%
Certificación de servicios de logísticas para eventos de AGL	1	0,03%
Certificado riesgo	1148	38,43%
Concepto técnico amenaza ruina	3	0,10%
Concepto técnico legalización de barrios	47	1,57%
Concepto técnico licencias urbanísticas	33	1,10%
Concepto técnico regularización de barrios	1	0,03%
Conceptos para proyectos públicos	10	0,33%
Copias o acceso a la información publica	33	1,10%
Creación usuarios y capacitaciones SUGA, SIRE y SURR	10	0,33%
Demandas	1	0,03%
Entrega información del desarrollo de	5	0,17%
Información actividades limpieza y complementarios canales y	1	0,03%
Información geográfica mapas, cobertura y servicios geograf	3	0,10%
Información o verificación a sistemas de transp. Vertical y	36	1,21%
Información programa adquisición predial o reasentamiento	51	1,71%
Información redes de monitoreo, hidrome o acel.	2	0,07%
Información sobre entidad	883	29,56%
Información sobre estudios o monitoreos en ejecución	1	0,03%
Petición entre autoridades	1	0,03%
Planes escolares de gestión del riesgo	3	0,10%
Queja	3	0,10%
Reclamo	1	0,03%
Requerimientos entes de control	160	5,36%
Revisión pec ocasionales	44	1,47%
Revisión pec parques de diversiones, atracciones y dispositivos de e.	38	1,27%
Revisión PEC permanentes	22	0,74%
Revisión estudios fase I, fase II	9	0,30%
Sistema de drenaje pluvial y sostenible	3	0,10%
Sol.pro reasenta de flías o de a predial	1	0,03%
Solicitud de información de concejo	9	0,30%
Solicitud información saneamiento y adquisición predial	1	0,03%
Solicitud sesiones de formación o capacitación gestión del r	3	0,10%
Solicitudes de capacitación relacionadas con el manejo de em	3	0,10%

Solicitudes del sindicato	15	0,50%
Solicitudes relacionadas con planes de emergencia y contingencia	18	0,60%
Solicitudes relacionadas con proceso enajenación voluntaria	33	1,10%
Visita técnica e informes	318	10,65%
Total general	2987	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 9 % oportunidad por dependencia

Dependencia	Finalizado			En Trámite		Total Requerimientos	% Oportunidad
	Oportuno	Vencido	Total	Sin Asignar	Total Oportuno		
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	1767	25	1792	2	1	1795	98,44%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	1110	5	1115	0	0	1115	99,55%
ASISTENCIA TECNICA	476	16	492	0	0	492	96,75%
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	118	4	122	0	1	123	95,93%
ESCENARIOS DE RIESGO	31	0	31	0	0	31	100,00%
ESTUDIOS Y DISEÑOS	20	0	20	0	0	20	100,00%
SIG	1	0	1	0	0	1	100,00%
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	5	0	5	2	0	7	71,43%
MONITOREO DE RIESGO	6	0	6	0	0	6	100,00%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	271	20	291	0	1	292	92,81%
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	133	2	135	0	0	135	98,52%
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	43	1	44	0	1	45	95,56%
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	39	6	45	0	0	45	86,67%
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	33	8	41	0	0	41	80,49%
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	8	1	9	0	0	9	88,89%

ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	10	2	12	0	0	12	83,33%
SERVICIOS DE LOGISTICA	5	0	5	0	0	5	100,00%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	260	5	269	0	0	269	96,65%
REASENTAMIENTOS	71	0	71	0	0	71	100,00%
GESTION LOCAL	56	4	59	0	0	59	94,92%
OBRAS DE MITIGACION	30	0	31	0	0	31	96,77%
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	32	0	35	0	0	35	91,43%
SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION	36	1	38	0	0	38	94,74%
EDUCACION E INVESTIGACION	23	0	23	0	0	23	100,00%
COMUNICACIONES	5	0	5	0	0	5	100,00%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	7	0	7	0	0	7	100,00%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	197	12	209	0	5	214	92,06%
GESTION TALENTO HUMANO	64	3	67	0	0	67	95,52%
PAGOS	23	5	28	0	0	28	82,14%
CONTABILIDAD	34	0	34	0	0	34	100,00%
GESTION ADMINISTRATIVA	14	2	16	0	2	18	77,78%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	22	0	22	0	0	22	100,00%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	8	2	10	0	2	12	66,67%
GESTION DOCUMENTAL	15	0	15	0	1	16	93,75%
ATENCION AL CIUDADANO	4	0	4	0	0	4	100,00%
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	8	0	8	0	0	8	100,00%
PRESUPUESTO	4	0	4	0	0	4	100,00%
ALMACEN	1	0	1	0	0	1	100,00%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	47	2	49	0	1	50	94,00%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	47	2	49	0	1	50	94,00%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	196	99	295	0	2	297	65,99%
GESTION CONTRACTUAL	61	90	151	0	2	153	39,87%
OFICINA ASESORA JURIDICA	80	4	84	0	0	84	95,24%
GESTION PREDIAL	27	2	29	0	1	29	93,10%
GESTION PRECONTRACTUAL	28	3	31	0	0	31	90,32%
DIRECCIÓN GENERAL	44	0	44	0	0	44	100,00%
DIRECCION GENERAL	44	0	44	0	0	44	100,00%
OFICINA TICS	25	1	26	0	0	26	96,15%
OFICINA TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y LAS C	25	1	26	0	0	26	96,15%
Total general	2807	164	2975	2	10	2987	93,97%

Fuente: Informes PQRSD I y II trimestre 2022 IDIGER

La Dirección General obtuvo el mejor porcentaje de oportunidad 100%, seguido de La Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático con un 98,44% y la Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático con un 96,65% para el primer 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 Oficina Asesora Jurídica con un 65,99%, de 99 requerimientos respondidos fuera de los tiempos establecidos 90 corresponden a Gestión Contractual.

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

Se realizó una segregación de las solicitudes que ingresaron en el primer semestre 2022, teniendo en cuenta su estado (finalizado, en trámite y sin asignación) con la finalidad de obtener una medición de oportunidad en respuesta real.

d. Análisis de Calidad y Calidez.

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

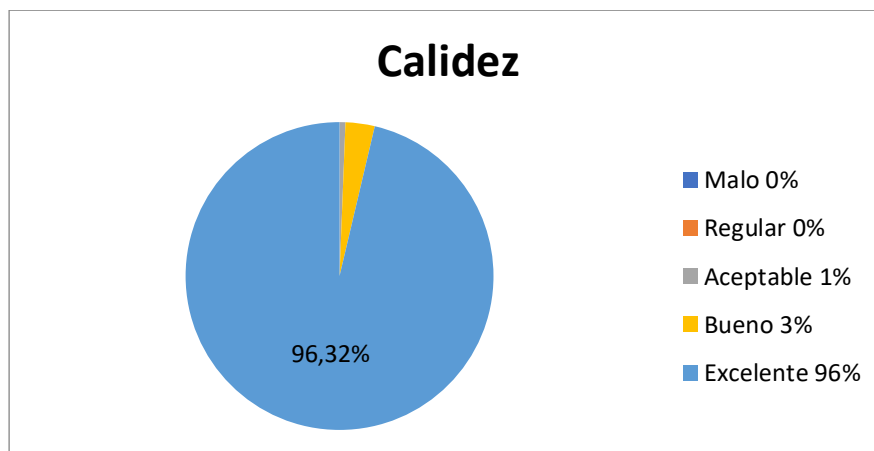
Tabla 10 Respuestas a encuestas de percepción

Criterio de percepción	Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Oportunidad (tiempo de atención)	0,00%	0,00%	1,23%	4,91%	93,87%
Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)	0,00%	0,00%	1,23%	2,45%	96,32%
Suficiencia (Información completa)	0,00%	0,61%	1,23%	3,68%	94,48%
Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)	0,00%	0,00%	0,61%	4,91%	94,48%
Calidez (Amabilidad)	0,00%	0,00%	0,61%	3,07%	96,32%
Fácil acceso (Grado de complejidad para acceder al trámite o servicio)	0,00%	0,00%	1,84%	3,07%	95,09%
Actitud y disposición	0,62%	0,00%	1,23%	3,70%	94,44%
Conocimiento y dominio del tema	0,00%	0,00%	1,84%	3,07%	95,09%

Fuente: Informe encuestas de percepción semestre I 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



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 93%, mientras que un 6% lo considera bueno. Solo 1 persona considera que la calidez en la atención recibida es mala, lo que corresponde a un 0,41%.

Gráfica 3 Calidad



Fuente: Informe encuestas de percepción semestre 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 95,16% en excelencia y calificado como bueno un 3%. Por otra parte 2 personas consideraron que la oportunidad (tiempos de respuesta a PQRS) es mala, así como 1 persona respecto de la facilidad en el acceso

e. Conclusiones y recomendaciones.

- El mes de marzo, tuvo la mayor cantidad de recepción de PQRS con un 20,3% del total en el semestre II 2021, por el contrario enero tuvo la menor cantidad con un 11,8%.
- En total se recibieron 7246 PQRS en el primer semestre del 2022.
- El tema más solicitado dentro de las peticiones es el certificado de riesgo con un 38,4% y el menos solicitado reclamo e información de juzgados con un 0,03%.
- La Dirección General tuvo el mejor porcentaje en el índice de oportunidad en respuesta a PQRS con un 100%. Y el menor porcentaje lo obtuvo la Oficina Asesora Jurídica con un 65,9%.

- Disminuyó el número de personas que participaron en la encuesta de percepción sobre atención a la ciudadanía y solicitudes, respecto del semestre II de 2022, por lo que se recomienda incentivar su diligenciamiento.
- Se recomienda revisar la causa de las respuestas fuera de tiempos establecidos en la Oficina Asesora Jurídica ya que obtuvo el porcentaje de oportunidad más bajo con un 65,99% y en particular en el área de Gestión Contractual debido a que de los 99 requerimientos vencidos en la Oficina, 90 corresponden a dicha área. Así mismo establecer acciones de mejora.
- 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 desarrolló una mesa de trabajo con el área asesora de Comunicaciones para realizar 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 en diferentes canales: Instagram (una vez al día), Twitter (publicación cada hora de información en diferentes temáticas), Facebook (aproximadamente 3 veces al día), Youtube (según contenido creado), la página web del IDIGER (se administran los banners de acuerdo a campañas mensuales), LinkedIn respecto a información relacionada a los derechos y deberes de la ciudadanía, gratuidad de los servicios, diferentes medios y canales de acceso a la información y contacto con la entidad, como realizar PQRS, inclusión de población con atención preferencial y diferencial.

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

Se tiene planteado realizar la planeación de actividades y acciones comunicativas mediante un cronograma de trabajo, donde se registrarán las fechas para publicar piezas comunicativas y otras actividades de difusión de información sobre diferentes temáticas incluido el servicio a la ciudadanía en las redes sociales, lo cual se tiene programado realizar a partir del segundo semestre del 2022. 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.

Mediante la plataforma de Youtube en el enlace a continuación: https://www.youtube.com/watch?v=pKAnOrVVfll&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.

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 en fase de cotización para contratación directa, teniendo en cuenta que por ley de garantías no fue posible de realizar anteriormente.

En el momento en que el servicio vuelva a ser contratado y puesto al público, se socializará a la ciudadanía por medio de redes sociales y mediante las páginas internas.

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

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 al área de Talento Humano de la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, mediante la remisión de una encuesta virtual para la construcción del Plan de Capacitaciones Institucional 2022 y el diligenciamiento de un formato TH-FT-158 necesidades de capacitación, en los cuales de acuerdo a las funciones del Defensor de la Ciudadanía se recomienda la inclusión de Jornadas de inducción y reinducción sobre Política Pública de Servicio a la Ciudadanía.

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 realizó la remisión de un formato diligenciado con recomendaciones en cuanto a necesidades de capacitación sobre temas de servicio a la ciudadanía, ello en respuesta a la solicitud de información para la proyección del Plan Institucional de Capacitación 2022.

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

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

Adicionalmente se diligenció una encuesta virtual para elaborar el Plan de Capacitación Institucional 2022, sobre la cual se realizaron las recomendaciones anteriormente mencionadas.

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

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

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

En el proceso de 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 en la página web de la entidad, lo cual tiene la finalidad de que personas con discapacidad tengan facilidad para acceder a los servicios del IDIGER.

El actual gestor de contenido IDIGER tiene algunas falencias por antigüedad las cuales impiden una administración adecuada y visualización de usuario final óptima en dispositivos móviles y equipos de cómputo por lo cual se está creando un proceso para rediseño de los portales web y migración de la información, 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%, el proceso requiere de la aprobación del Asesor en Comunicaciones, la Oficina Asesora de Planeación y Dirección General y en el momento se encuentra en estudios previos, posteriormente en el mes de agosto se plantea la articulación con página web.

El avance se evidencia en el siguiente link <https://www.idiger.gov.co/web/simulacro2021> página que se encuentra en lengua de señas. Como ejemplo de lo que se espera



continuar realizando se toma la siguiente página del MINTIC: <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Transparencia/>

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

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 en fase de cotización para contratación directa, teniendo en cuenta que por ley de garantías no fue posible de realizar anteriormente.

En el momento en que el servicio vuelva a ser contratado y puesto al público, se socializará a la ciudadanía por medio de redes sociales y mediante las páginas internas.

Es importante resaltar que la última Rendición de cuentas 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. Este servicio no se maneja con FENASCOL.

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 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.

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 en fase de cotización para contratación directa, teniendo en cuenta que por ley de garantías no fue posible de realizar anteriormente.

En el momento en que el servicio vuelva a ser contratado y puesto al público, se socializará a la ciudadanía por medio de redes sociales y mediante las páginas internas.

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 más recientemente incluido para prestar el servicio de atención ciudadana es Whatsapp, el número de contacto se encuentra publicado mediante una pieza de comunicación en el banner de la página web del IDIGER. Antes de la publicación del servicio a la ciudadanía, se desarrolló un proceso de retroalimentación y validación en colaboración con diferentes servidores públicos de la entidad.

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

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

Como parte del concurso que lidera MINTIC se culminó un ciclo corto denominado “sprint”, el cual estaba enfocado en temáticas de divulgación, campaña, innovación y se está a la espera de la remisión de la certificación por parte del Ministerio de las TICs. Estos retos se han desarrollado en conjunto con la Oficina Asesora de Planeación, la Oficina de Comunicaciones y la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones.



Como parte del desarrollo de la temática de divulgación se promovió el concurso Máxima Velocidad y la “carpeta ciudadana digital” así como su interoperabilidad, allí se deben registrar todos los trámites que cumplen con ciertas condiciones, cabe resaltar que aún no hay trámites que cumplan con las características de inclusión.

La Política de Gobierno Digital tuvo un incremento de 5 puntos, pasando de un porcentaje del 80% a 85% dentro de la categoría 1 en relación al FURAG.

Desde las áreas de TICs y Comunicaciones se está desarrollando un curso llamado “Digitorial” el cual tiene la finalidad de fortalecer el buen uso de redes sociales (incluyendo las temáticas del sprint,

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

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

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

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

Los trámites, servicios y Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) fueron actualizados según normatividad vigente y se encuentran publicados en la página web de la entidad como 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 legalización y regularización de barrios.
- Concepto para adopción de planes parciales.
- Concepto técnico de amenaza ruina – CAR.
- Certificado de riesgo.

Los trámites listados se encuentran tres links con guías, una del IDIGER que es sencilla, corta y amigable visualmente para el ciudadano sobre la manera de realizar el trámite, la

otra redirige a la plataforma SUIT y por último en la página de Guía de Trámites de Bogotá.

Es importante tener en cuenta que en la plataforma SUIT se encuentra publicada la Certificación de afectación por emergencia, calamidad y/o desastre. Y que debido a que el Certificado de riesgo que se encontraba anteriormente fue retirado debido a duplicidad del trámite con otra entidad y fallas en la creación del mismo, desde la Oficina Asesora de Planeación se está coordinando el manejo que se dará al trámite para que solo una entidad lo gestione, para lo cual se deberá hacer una migración de información y desarrollo de pasos que se consignarán en el FURAG.

Se recomienda a las áreas pertinentes brindar apoyo y dar celeridad a los requerimientos de la Oficina Asesora de Planeación respecto del proceso que se adelanta con el certificado de riesgo, ello con la finalidad de avanzar en el cumplimiento del FURAG y la virtualización de trámites

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 6%, correspondiente al corte del primer cuatrimestre 2022.

Tabla 11 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.	0%	No se realizó la revisión y depuración del Inventario de Trámites, OPAs, Consultas de Acceso a la Información y Servicios, debido a que esta actividad se tiene proyectada para la primera semana de junio 2022, toda vez que, se realizará con el apoyo técnico de la Secretaría General y el DAFP.
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).	0%	No se registraron nuevos trámites, OPAs y consultas de acceso a la información en la plataforma del SUIT, debido a que, esta actividad depende de la actividad 1.1. Por tanto, hasta no realizar la revisión y depuración del Inventario de Trámites, OPAs, Consultas de Acceso a la Información y Servicios, no se podrá efectuar el correspondiente registro en la plataforma del SUIT.
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.	0%	No se realizó la actualización y publicación del portafolio de trámites, OPAs y consultas de acceso a la información, debido a que, esta actividad depende de las actividades 1.1. y 1.2. Por tanto, hasta no realizar la revisión y depuración del Inventario de Trámites, OPAs, Consultas de Acceso a la Información y Servicios, y no se registren todos los Trámites y OPA's oficiales en el SUIT, no se podrá efectuar la correspondiente

			actualización y publicación en la página web institucional.
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.	33,3%	Se realizó el reporte estadístico en la plataforma del SUIT para los meses de enero, febrero, marzo y abril 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).	0%	No se realizó la priorización de los trámites y OPA's, debido a que, esta actividad depende de las actividades 1.1. y 1.2. Por tanto, hasta no realizar la revisión y depuración del Inventario de Trámites, OPAs, Consultas de Acceso a la Información y Servicios, y no se registren todos los Trámites y OPA's oficiales en el SUIT, no se podrá efectuar la priorización de los mismos.
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""	0%	Certificado de afectación por emergencia: Durante el periodo el aplicativo se encuentra en proceso de revisión por parte de la Oficina TIC para la validación de las firmas digitales. El aplicativo ya se encuentra desarrollado y es funcional, por lo cual ya se pueden generar los certificados desde allí. Una vez revisado el documento generado se hicieron requerimientos de ajustes. De igual forma, se realizó solicitud a la Oficina Jurídica para revisión normativa y validación de las firmas digitales.

Fuente: Plan de Anticorrupción IDIGER

Por otra parte 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.

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.

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

Hay una interacción constante mediante Whatsapp entre los community manager y referentes de las diferentes entidades del distrito, donde se realizan sinergias interinstitucionales para la promoción de noticias, programas y servicios ofrecidos por la Alcaldía Mayor del Distrito y los organismos distritales, adicionalmente se encuentra programada periódicamente la realización de promoción en cuanto a acceso a los diferentes canales de servicio dispuestos en la página web de la entidad, a través de las diferentes redes sociales con las que cuenta el IDIGER:

Dentro de la Estrategia de Comunicaciones se establecen estrategias distritales: “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.”

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

Adicionalmente se realiza difusión de diferentes canales de acceso a los servicios en la zona de recepción sobre atención ciudadana y en carteleras internas.

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 en fase de cotización para contratación directa, teniendo en cuenta que por ley de garantías no fue posible de realizar anteriormente.

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

Desde la Oficina de Tecnologías para la Información y Comunicaciones, en el 2021-2 se encontraban realizando pruebas de funcionamiento para la interacción entre el Sistema Distrital para la Gestión de Peticiones Bogotá Te Escucha y el sistema 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. Para el 2022 como parte del avance del mismo, se tuvo que realizar un ajuste en el proceso adelantando debido a un cambio en la tabla temática del CORDIS, por lo que se ha estado realizando una homologación entre las tablas temáticas de las dos plataformas y que estas se encuentren en sincronización.

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, difundiendo la información mediante el área asesora de Comunicaciones

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 primer 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

Dentro del último Informe de implementación IDSC y PPDSC, el cual se desarrolla con periodicidad anual, se describen las buenas prácticas evidenciadas por la Veeduría Distrital:

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

Por otra parte, es importante resaltar que la Red Distrital de Quejas y Reclamos de la Veeduría Distrital entregó un reconocimiento al IDIGER por las buenas prácticas desarrolladas en cuanto a accesibilidad y garantía de derechos que se brindan a la población con discapacidad en sus procesos de atención. En la postulación y revisión realizada por la Veeduría se tuvieron en cuenta las diferentes entidades del nivel Distrital.

<http://redquejas.veeduriadistrital.gov.co:82/#>

Estas buenas prácticas de accesibilidad se enmarcan en la NTC 6045.

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

Se participó en la reunión Plenaria de la Red Distrital de Quejas y Reclamos, realizada el día 28 de febrero 2022 desarrollada por Veeduría Distrital.

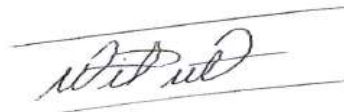
Por otra parte se participó en el taller “Reflexiones sobre servicio a la ciudadanía - Evaluación de los primeros años de la PPDSC”, desarrollada por Alcaldía Mayor de Bogotá.



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

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- El mes de marzo, tuvo la mayor cantidad de recepción de PQRS con un 20,3% del total en el semestre II 2021, por el contrario enero tuvo la menor cantidad con un 11,8%.
- En total se recibieron 7246 PQRS en el primer semestre del 2022.
- El tema más solicitado dentro de las peticiones es el certificado de riesgo con un 38,4% y el menos solicitado reclamo e información de juzgados con un 0,03%.
- La Dirección General tuvo el mejor porcentaje en el índice de oportunidad en respuesta a PQRS con un 100%. Y el menor porcentaje lo obtuvo la Oficina Asesora Jurídica con un 65,9%.
- Disminuyó el número de personas que participaron en la encuesta de percepción sobre atención a la ciudadanía y solicitudes, respecto del semestre II de 2022, por lo que se recomienda incentivar desde el Grupo de Atención al Ciudadano el diligenciamiento por parte de la ciudadanía.
- Se recomienda revisar la causa de las respuestas fuera de tiempos establecidos en la Oficina Asesora Jurídica ya que obtuvo el porcentaje de oportunidad más bajo con un 65,9% y en particular en el área de Gestión Contractual debido a que de los 99 requerimientos vencidos en la Oficina, 90 corresponden a dicha área. Así mismo establecer acciones de mejora.
- 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, mediante un canal diferente de la socialización por correo con piezas comunicativas para asegurar la recepción de la información de manera efectiva.
- Se recomienda a las áreas pertinentes brindar apoyo y dar celeridad a los requerimientos de la Oficina Asesora de Planeación respecto del proceso que se adelanta con el certificado de riesgo, ello con la finalidad de avanzar en el cumplimiento del FURAG y la virtualización de trámites
- Por otra parte se resalta que los riesgos no fueron materializados en la vigencia 2022 primer semestre, por lo que se recomienda continuar con las acciones correctivas y de mejora para prevenir una posible materialización de los riesgos.
- Se recomienda a la Oficina Asesora Jurídica brindar apoyo a la Defensoría de la Ciudadanía de la entidad en cuanto a las solicitudes realizadas, como parte del desempeño de sus funciones.
- Se recomienda en la Matriz de Seguimiento (CONPES D, C 03 PPDSC) manejada por la Oficina Asesora de Planeación, se ajusten las metas 2022, ya que no coinciden con los avances cuantitativos reportados trimestralmente.



WILSON VILLAHER PULIDO VILLARREAL

Defensor del Ciudadano

Subdirector de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático (E)

Proyectó: María Angélica Uribe - Técnico Administrativo 367-10

