

INFORME DE GESTIÓN - DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO Julio - Diciembre 2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE
GESTIÓN DE RIESGOS
Y CAMBIO CLIMÁTICO



Contenido

INTRODUCCIÓN

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía
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.
- 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.
- 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.
- 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.
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
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

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

Como herramienta de medición para el desarrollo del informe, se utiliza una matriz diseñada, consolidada y socializada por el Nodo Sectorial de PPDSC de la Red Distrital de Quejas y Soluciones del Distrito, liderada por la Veeduría Distrital. Esta matriz funciona como un mecanismo de control preventivo para evaluar el cumplimiento de la Política en las entidades distritales. La Oficina Asesora de Planeación se encarga de consolidar y dar seguimiento al avance de las actividades de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía durante el año.

Para el tercer trimestre del 2023, se detallan los avances logrados en los ítems establecidos en la Matriz de Seguimiento CONPES D.C. 03 PPDSC, como se muestra a continuación.

Tabla 1 Avances PPDSC

Producto esperado	Nombre indicador de producto	Meta 2023	Avance tercer trimestre 2023	
			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.	1	1	Meta cumplida. Se continuó con el seguimiento al Plan Estratégico Institucional y el Plan de Acción Institucional, garantizando el mejoramiento del proceso de atención al ciudadano.
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	1	1	Meta cumplida. 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.

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	1	1	Meta cumplida. El Manual de Servicio a la Ciudadanía se encuentra actualizado en 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	N.A.	N.A.	Meta cumplida La entidad cuenta con un sistema estadístico de asignación de turnos
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	84%	88%	Meta cumplida. 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.
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	1	1	La Oficina cuenta con el 100% del Web service y realiza la solicitud mediante comunicación interna de fecha 28/12/2023 rad 2023IE632, al área de Atención al Ciudadano la fecha y horario para realizar la puesta en producción y funcionamiento del mismo, Comunicación en la que La Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones confirma que desde el equipo de desarrollo se tiene listo para la salida a producción la aplicación, y que técnicamente se cuenta con la viabilidad desde el equipo de la Secretaría para el despliegue.
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	1	0	La Entidad se encuentra gestionando la consecución de la capacitación en lengua de señas, con oferta del proveedor Compensar, está pendiente por definir el grupo que se consolidara con el fin de poder acceder a dicha capacitación y de esta manera nos puedan brindar los horarios y la disponibilidad para dictarla.

3.1.10 Entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas	Número de entidades distritales que incluyen un capítulo de servicio a la ciudadanía es sus esquemas de rendición de cuentas	1	1	El IDIGER llevó a cabo la audiencia pública de rendición de cuentas para la vigencia 2020 - 2023, el pasado 12 de diciembre de 2023, bajo la modalidad híbrida (virtual en facebook live y presencial en el auditorio de la Secretaría Distrital de Ambiente). La rendición de cuentas se basó en el cumplimiento de las metas del Plan Distrital de Desarrollo en las que el IDIGER es responsable.
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	100%	16%	Se suscribió el contrato 234, el cual se encuentra en legalización, donde se contempla el mantenimiento preventivo y correctivo de la infraestructura física de las bodegas propias del IDIGER para ofrecer servicios de excelencia mediante instalaciones funcionales

Fuente: Análisis matriz seguimiento CONPES 03 D.C. IDIGER cuarto trimestre 2023

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

Se recomendó a las áreas responsables de las metas y acciones relacionadas con la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, en este caso la Oficina Asesora de Planeación, la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, y la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones. Se les ha sugerido asignar los recursos necesarios para garantizar el adecuado desarrollo de las actividades programadas, las cuales están relacionadas con siete (7) compromisos interinstitucionales y productos establecidos en el plan de acción de la Matriz de Seguimiento CONPES D.C. 03 PPDSC. Además, se recomienda que se incluyan en el presupuesto anual los recursos necesarios para el óptimo funcionamiento del área de servicio a la ciudadanía.

A continuación, se mencionan las metas PPDSC que cuentan con recursos asignados dentro del presupuesto anual 2023:

- 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 incluir de manera oportuna en los reportes al Plan de Acción de la PPDSC información en la cual se evidencian los recursos asignados para la vigencia 2023 y los recursos ejecutados trimestralmente, así como los soportes correspondientes.

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.

Dentro del Plan de Acción Institucional, se han establecido metas relacionadas con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía, las cuales son responsabilidad de diferentes áreas, las cuales incluyen, la Subdirección Corporativa, la Oficina de Tecnologías de la Información y Comunicaciones, la Oficina Asesora Jurídica y la Oficina Asesora de Comunicaciones, Plan que se encuentra en cabeza de la Oficina Asesora de Planeación. A continuación, se presentan las metas específicas relacionadas con el PPDSC:

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- avance
1	Gestión del Talento Humano	Subdirector Corporativa	Formular e implementar el 100 % del Plan Institucional De Capacitación PAI: TH-IG-01 Plan Institucional de Capacitación	Plan Institucional de Capacitación ejecutado
2	Gestión del Talento Humano	Subdirector Corporativa	Formular e implementar el 100 % del Plan Anual de bienestar e incentivos PAI:: TH-IG-03 Plan Institucional de Bienestar e Incentivos	Plan Anual de Previsión de Recursos Humanos ejecutado
3	Gestión Administrativa	Subdirector Corporativa	Administrar los bienes y servicios de la entidad, mediante la correcta ejecución de los recursos para el efectivo funcionamiento de la infraestructura física y del parque automotor. PAI:GA-IG-01 Porcentaje de actividades ejecutadas del cronograma de mantenimiento de infraestructura física GA-IG-01 Porcentaje de actividades	Cronograma de mantenimiento de infraestructura física ejecutado

			ejecutadas del cronograma de mantenimiento de infraestructura física	
4	Atención al ciudadano	Subdirección Corporativa	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. PAI: AC-IG-02 Informes Encuestas de Satisfacción AC-IG-02 Informes Encuestas de Satisfacción	Encuestas diligenciadas mensualmente por los ciudadano(a)s
5	Gestión Jurídica	Jefe de Oficina Asesora Jurídica	Dar respuesta al 100% de los derechos de petición relacionados con gestión predial PAI: GJ-IG-02 Peticiones Jurídicas	Cumplir con la normatividad relacionada con las respuestas a los derechos de petición.
6	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. PAI: TI-IG-03 Desarrollo e implementación de plataformas informáticas para el fortalecimiento institucional	Sistemas de gestión de la Información fortalecidos y actualizados que soporten el cumplimiento de los objetivos misionales del IDIGER.
7	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. PAI: TI-IG-04 Requerimientos y actualizaciones a los portales web gestionados	Informe de Publicaciones en Página IDIGER Disponibilidad de los servicios de conectividad.
8	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. PAI: TI-IG-07 Actividades realizadas para la implementación de la estrategia	Documento Estrategia de desarrollo y divulgación de seguridad digital de la información y gobierno digital Campañas de divulgación de planes, manuales y políticas.
9	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.. PAI: CE-IG-02 Contenidos publicados en el portal de noticias y redes sociales	Divulgar las actividades generadas por las diferentes áreas y la administración distrital, al interior de la entidad.

Fuente: Plan de Acción IDIGER 2023

De acuerdo a la tabla anterior, la meta 1 cumplió con un 86%, la meta 3 no fue cumplida debido a que no salió el contrato para ejecutarlo, la meta 4 ejecutó un 99% y las otras metas se cumplieron en un 100%.

Se observa que se encuentran publicados los informes y seguimientos semestrales, para la vigencia 2023.

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:

- Se actualizó el manual de accesibilidad y usabilidad, el cual está en proceso de publicación, por otra parte, se encuentra publicado el [certificado de accesibilidad](#).

Se realizó una socialización interna sobre tiempos de respuestas y otras recomendaciones frente a PQRS 2023IE2450 “recomendaciones de respuestas a PQRS” por parte de Servicio al Ciudadano y 2023IE1558 “Plazos para dar respuesta a los diferentes requerimientos que se radican ante el Idiger” por parte de Dirección.

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

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

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

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

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

Dentro del Plan de Mejoramiento con entes de Control no se registran hallazgos asociados, por otra parte, para el Plan de Mejoramiento Institucional Interno se registraron 4 hallazgos de auditoría con acciones relacionadas al servicio a la ciudadanía, sobre las cuales se dio cumplimiento por parte de las áreas responsables de acuerdo con los tiempos establecidos para su ejecución por lo que hubo un porcentaje de oportunidad y cumplimiento del 100%. A continuación, se detalla el hallazgo y las acciones correctivas desarrolladas.

Tabla 3 Acciones correctivas

Hallazgo	Acción correctiva	Estado
No conformidad: Incumplimiento a lo establecido en la normatividad legal vigente con respecto a la oportunidad en la respuesta de las PQRS teniendo en cuenta que de un total de 5.613 de peticiones allegadas a la entidad durante el segundo semestre de 2022 430 equivalente a un 7.66% evidencian extemporaneidad en su respuesta. Observación: Cumplimiento parcial de la entidad en cuanto a las respuestas a las PQRS radicadas por los entes externos de control en el periodo de evaluación, en términos de oportunidad.	Gestionar la designación por subdirección u oficina de uno o varios referentes de PQRS, con el propósito de fortalecer la gestión, seguimiento y respuesta oportuna de las PQRS en cada una de las dependencias de la Entidad. (Producto: Comunicación interna divulgada a todas las dependencias, con el listado y responsabilidades que debe cumplir el referente de correspondencia designado).	Cumplida
	Establecer los lineamientos, controles y/o políticas de operación adicionales, que permitan fortalecer la gestión, seguimiento y respuesta oportuna de las PQRS al interior de la Entidad. (Producto: Comunicación interna o documento controlado divulgado a todas las dependencias).	Cumplida
	Gestionar la ejecución de espacios de transferencia de conocimiento desarrollados desde las diferentes dependencias de la Entidad, con el fin de fortalecer las competencias del equipo de atención a la ciudadanía y las demás dependencias que participen en el proceso de respuesta de las PQRS en el que hacer de cada una de ellas. (Producto: Listas de asistencia física o digitales que den cuenta de los espacios realizados).	Cumplida
	Comunicar a la Dirección General, mediante la coordinación del Defensor al Ciudadano, las diferentes causas que han ocasionado las respuestas de las PQRS fuera de términos por parte de diferentes áreas en la entidad, con el propósito de que desde allí se tomen decisiones sobre acciones que no son de competencia del resto de dependencias de la Entidad. (Producto: Comunicación interna remitida a la Dirección General).	Cumplida

Fuente: Análisis base de datos CHIE 2023 IDIGER

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

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

- ✓ Certificación de Afectación por Emergencia, Calamidad o Desastre.

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

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

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

Se encuentra vigente y publicado el certificado en línea para el trámite: Afectación por Emergencia, Calamidad y/o Desastre.

Dentro del Plan Anticorrupción, destaca el componente de racionalización de trámites, compuesto por 4 subcomponentes: identificación de trámites, gestión de datos operativos, priorización y racionalización de trámites. A continuación, se presentan los avances logrados hasta el segundo trimestre de 2023 en este ámbito.

Tabla 4 Plan Anticorrupción y racionalización de trámites

Actividades	Meta o producto	% de avance	Evidencias / productos entregados
Desarrollar mesa técnica con la Secretaría General y/o DAFP, para revisar si el posible trámite denominado "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", y el trámite inscrito en el SUIT denominado "Evaluación de Planes de Emergencias y Contingencia - PEC- y Emisión de Conceptos Técnicos para Aglomeraciones de Público en el Distrito Capital", son de responsabilidad del IDIGER o de la Secretaría Distrital de Gobierno.	* Acta de reunión entre IDIGER, Secretaria General y/o DAFP, con las conclusiones de la revisión realizada.	100%	Se realizó el pasado 16/08/2023 la mesa de trabajo entre la Secretaria General y el IDIGER, para la revisión del posible trámite denominado "Evaluación de planes de emergencia y contingencia –PEC y emisión de conceptos técnicos para el registro de parques de diversiones", y el trámite inscrito en el SUIT denominado "Evaluación de Planes de Emergencias y Contingencia - PEC- y Emisión de Conceptos Técnicos para Aglomeraciones de Publico", donde se concluyó que se debe realizar consulta al DAFP para legalizar que efectivamente estos dos servicios no deben ser trámites inscritos en el SUIT, debido a que no tienen una norma LEY directa y son insumos de un trámite que obligatoriamente debería tener en el SUIT la Secretaria de Gobierno, siendo esta entidad quien recepciona la petición del cliente y entrega el producto final.

			También se trató el tema del certificado de afectación por emergencias que ya se encuentra en línea.
Realizar las acciones necesarias dentro y fuera de la plataforma del SUI, producto de la reunión establecida en la actividad 1.1 y/o actualizar los trámites, OPA y consultas de acceso a la información pública en la plataforma del SUI.	* Capturas de pantalla, links o documentos que den cuenta de las acciones realizadas, producto de la reunión establecida en la actividad 1.1. * Trámites, OPAs y consultas de acceso a la información pública, registrados y/o actualizados en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUI).	100%	Se realizó la actualización en la plataforma del SUI, del trámite y OPA inscritos oficialmente
Difundir información de oferta de trámites, OPA's, consultas de acceso a la información pública y servicios, por medio de los canales de comunicación externos institucionales.	* Capturas de pantalla de la publicación del portafolio de trámites, servicios y OPA's en el menú correspondiente y divulgación mediante banner principal, en la página web institucional. * Capturas de pantalla de la divulgación del portafolio actualizado, mediante las redes sociales de la Entidad.	100%	Se realizaron publicaciones en las redes sociales de la entidad, sobre los canales de atención y la forma de realizar solicitudes ante el IDIGER, carta del trato digno. Además recordando que los trámites y servicios ante la entidad son gratuitos. Adicionalmente en el HOME IDIGER se publicó un banner referente al trámite de afectación por emergencia. El portafolio de trámites y servicios se encuentra en ajustes de contenido por parte de las áreas para su publicación.
Registrar los datos de operación de los trámites, OPA y consultas de acceso a la información pública que se encuentren registrados en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUI) en estado "inscrito".	* Capturas de pantalla de la plataforma del SUI que demuestran los datos de operación registrados mensualmente.	100%	Durante este periodo se realizó el reporte estadístico en la plataforma del SUI en los meses correspondientes de septiembre, octubre, noviembre y diciembre, del trámite "Evaluación de Planes de Emergencias y Contingencia - PEC- y Emisión de Conceptos Técnicos para Aglomeraciones de Publico en el Distrito Capital" y la OPA "Certificación de afectación por emergencia, calamidad y/o desastre".
Realizar una reunión con los responsables de brindar a la ciudadanía los trámites, OPA's y consultas de acceso a la información pública, con el fin de definir si existen mejoras normativas, administrativas o tecnológicas a realizar, previas a la priorización.	* Acta de reunión con las conclusiones y compromisos adquiridos durante la misma.	100%	Se enviaron las mejoras necesarias realizar en materia del trámite y OPA inscritos oficialmente en la plataforma del SUI. Lo cual se hizo sobre la OPA "Certificado de afectación por emergencias y/o desastres", con la retroalimentación de la oficina TIC.
Realizar la priorización de los trámites y OPA 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 (SUI).	* Reporte en Excel generado por el SUI, de la priorización realizada a los Trámites y OPAs inscritos, de acuerdo a los criterios definidos en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUI).	100%	Se realizó en la plataforma del SUI, la priorización para la vigencia 2023, del trámite y OPA inscritos oficialmente

Implementar las acciones tecnológicas que permitan mejorar el OPA denominado "Certificado de afectación por emergencias, calamidad y/o desastres". (Son acciones complementarias a la estrategia de racionalización implementada a 31-12-2022)	* Registro fotográfico, capturas de pantalla, links y/o documentos que demuestren las mejoras implementadas al OPA denominada "Certificado de afectación por emergencias, calamidad y/o desastres".	100%	Se implementaron mejoras sobre la OPA inscrita en la plataforma del SUIT, asociados a la emisión de la firma digital controlada. - certificado de afectación por emergencia y/o desastres
Definir e implementar en conjunto con la Secretaría Distrital de Planeación, las acciones necesarias que permitan mejorar la prestación del servicio denominado "Certificado de Riesgos".	* Acta de reunión con las conclusiones y compromisos adquiridos durante la misma. * Registro fotográfico, capturas de pantalla, links y/o documentos que demuestren las mejoras implementadas al servicio, de responsabilidad exclusiva de la Entidad.	100%	Se realizaron reuniones y de las aclaraciones de las competencias del IDIGER con respecto a las de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP), la entidad disminuyó significativamente el flujo de las peticiones para este tipo de trámite, el número de traslados que se recibían por parte de la SDP disminuyó en un gran porcentaje, y se tiene conocimiento que las solicitudes para este tipo de trámite están siendo atendidas por la secretaría.
Realizar el cambio del OPA denominado "Certificado de afectación por emergencias, calamidad y/o desastres" a Consulta de acceso a la información pública, dentro de la plataforma del SUIT.	* Capturas de pantalla y/o documentos generados en la plataforma del SUIT, que den cuenta del cambio del OPA a Consulta de acceso a la información pública.	100%	Se realizó el cambio de la OPA -certificado de afectación por emergencia y/o desastres- a Consulta de Acceso a la Información Pública, en la plataforma del SUIT.

Fuente: Plan de Anticorrupción tercer cuatrimestre 2023 IDIGER

Para el tercer cuatrimestre 2023 se evidenció un avance del 100% en cada una de las metas relacionadas al componente de racionalización de trámites.

Además, se ha realizado una actualización del manual de accesibilidad y usabilidad, el cual se encuentra en proceso de publicación. Asimismo, se encuentra publicado [certificado de accesibilidad](#)

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

Los rubros asignados se han destinado a la obtención de los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de las metas de la PPDSC como lo son: pago de personal de mantenimiento de planta física, honorarios de personal profesional para actividades del aplicativo CORDIS, tabla temática y Web Service, profesionales para Atención al Ciudadano, recursos requeridos para el segundo semestre 2022 correspondientes a las metas de la PPDSC relacionadas a continuación:

En el primer semestre del año, se lleva a cabo la construcción del Plan Anual de Adquisiciones (PAC) mediante la presentación de una solicitud-propuesta de requerimientos presupuestales por parte de las áreas encargadas de desarrollar

actividades relacionadas con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía. Esta solicitud tiene como objetivo obtener los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades planificadas en la siguiente vigencia.

Posteriormente, se realiza la asignación de rubros a cada una de las áreas, de acuerdo al presupuesto general asignado a la entidad y teniendo en cuenta la prioridad e importancia de cada actividad. Antes de que finalice el año, se publica oficialmente el PAC, que refleja la asignación de recursos aprobada.

En mayo 2023 se realizó la recomendación a las áreas que tienen metas y acciones relacionadas a la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (Oficina Asesora de Planeación Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios y Tecnologías de la Información y Comunicaciones) para que sean asignados los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de las actividades programadas que corresponden a siete (7) compromisos interinstitucionales y productos de la implementación de la PPDSC establecidos en el plan de acción de la Matriz de Seguimiento CONPES D.C. 03 PPDSC, así como que se programe dentro del presupuesto anual los recursos necesarios para el buen funcionamiento del área de servicio a la ciudadanía.

Los rubros asignados se destinan a la obtención de los recursos necesarios para el adecuado desarrollo de las metas de la PPDSC. Entre los rubros asignados se encuentran el pago del personal encargado del mantenimiento de la planta física, los honorarios de profesionales para actividades relacionadas con el aplicativo CORDIS, tabla temática y Web Service, profesionales para la atención al ciudadano, y los recursos necesarios en relación con las metas de la PPDSC.

Por último, se recomendó incluir de manera oportuna en los reportes al Plan de Acción de la PPDSC información en la cual se evidencian los recursos asignados para la vigencia 2023 y los recursos ejecutados trimestralmente, así como los soportes correspondientes.

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

Se realizan alertas semanales o diarias con el reporte del estado de las peticiones por parte de las diferentes áreas de la entidad, ello según el volumen de solicitudes que maneja. Se realizan mediante correo electrónico institucional o WhatsApp, por parte de los responsables

Realizando también alertas a los directivos y funcionarios que tuvieron PQRS con respuesta fuera de términos, con la finalidad de mejorar los tiempos de respuesta.

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

Adicionalmente, producto de reuniones realizadas se identificaron dos oportunidades de mejora en cuanto a la gestión de peticiones ciudadanas, las cuales requieren de asignación de recursos y/o la toma de decisiones por parte de la Dirección General, por lo que se realizó la recomendación respectiva:

- La adquisición e implementación de un aplicativo para la gestión de correspondencia que brinde opciones para realizar una trazabilidad efectiva,

especialmente en casos de prórrogas, cortes de términos, reportes y alertas tipo semáforo.

- Orientar esfuerzos hacia el proceso de estudio de cargas y, en consecuencia, hacia el rediseño institucional para contar con personal suficiente, donde se contemple alto volumen de PQRS que ingresan a la Entidad.

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

Respecto de la identificación de riesgos asociados a la vulneración de derechos ciudadanos en relación con los procesos y procedimientos en la entidad, la Oficina de Planeación se actualizaron las matrices, se realizó ajustes a la herramienta y se comenzó a manejar de manera independiente los riesgos de corrupción y de gestión, también se realizó la respectiva revisión y se identificaron los siguientes riesgos asociados:

Tabla 5 Riesgos sobre vulneración de derechos a la ciudadanía

#	Dependencia	Descripción del riesgo	Acción de control o plan de acción
1	Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres.	"Posibilidad de no atención oportuna de las solicitudes para atención de eventos o emergencias que lleguen a presentarse por falta de suministros disponibles en el CDLyR"	Control 1: El supervisor del contrato verifica mensualmente el estado de ejecución con el fin de establecer las necesidades de requerimientos Control 2: El personal de servicios de logística diariamente adelantan la revisión del inventario de los elementos del CDLyR de acuerdo a la programación establecida en el software realizando el respectivo registro. Control 3: El subdirector de Manejo de Emergencias y Desastres cuando se requiera establece la necesidad de adelantar contratos mediante la modalidad de urgencia manifiesta con el fin de contar de manera inmediata con suministros requeridos para la atención de emergencias, calamidades o desastres
2	Oficina Asesora de Comunicaciones	Posibilidad de afectación reputacional al área por no divulgar información al interior del IDIGER o a la ciudadanía; debido a la falta de recurso humano suficiente en el área o por fallas tecnológicas.	Control: Asesor en Comunicación Realizar seguimiento semanal a las solicitudes recibidas desde las dependencias. Para validar la fecha de recepción y el proceso en el que se encuentra.
3	Gestión Documental _ Subdirección Corporativa	Posibilidad de afectación reputacional al no dar respuesta a peticiones por no encontrarse registradas en el sistema de correspondencia debido a la recepción de comunicaciones por canales no oficiales, falta de información o fallas en el sistema.	Control1: "Técnico de gestión documental realiza el control de calidad a todas las comunicaciones que se recepciona mediante el correo electrónico de forma diaria, a través del formato de contingencia, el cual reposa en el drive del correo de radicación de entradas y correspondencia Propósito: Garantizar que todas las comunicaciones recibidas fueron registradas en el sistema CORDIS Observaciones: Se debe radicar la comunicación y dejar en observaciones el motivo por el cual no se había registrado en la fecha recibida"

			Control 2: "Técnico de gestión documental Realiza seguimiento del cargue de las imágenes en la carpeta NAS establecida de las comunicaciones registradas en CORDIS de forma diaria, se compara el registro de ER contra las imágenes cargadas en NAS Cordis_Entradas Propósito: Garantizar que estén disponibles en el aplicativo CORDIS para consulta y trámite los documentos radicados Observaciones: Se debe ubicar el documento y digitalizarlo o almacenarlo en la carpeta NAS Cordis_Entradas"
4	Conocimiento del Riesgo y Efectos del Cambio Climático	Grupo de Asistencia Técnica - Posibilidad de Afectación Reputacional por incumplimiento en los términos legales de entrega de las respuestas a las solicitudes recibidas, lo que podría generar investigaciones disciplinarias. Debido a que la demanda de solicitudes puede exceder la capacidad de respuesta del grupo de Asistencia Técnica.	Profesional Especializado grado 29 - Grupo Asistencia Técnica emite correos electrónicos de alerta a los profesionales del grupo de Asistencia Técnica, con base en la información suministrada por parte del Asistente Administrativo de la Subdirección de Análisis de Riesgos, sobre próximos vencimientos. Los correos se enviarán semanalmente indicando los vencimientos de la semana en curso y los próximos a vencerse durante la semana siguiente. Con el propósito de evitar que las respuestas solicitadas se emitan por fuera de términos legales.
5	Conocimiento del Riesgo y Efectos del Cambio Climático	Grupo de Conceptos para la Planificación Territorial - Posibilidad de Afectación Reputacional por incumplimiento en los términos legales de entrega de los conceptos técnicos para legalización, regularización y/o planes parciales.	"Profesional especializado 222-29 y 222-23 Diligencia mensualmente la Matriz de seguimiento a los Conceptos Técnicos (Control CT de CPT). con el propósito de obtener una alerta que permita generar una respuesta oficial previa al vencimiento del radicado que indique a la entidad solicitante como se dará respuesta de fondo."
6	Conocimiento del Riesgo y Efectos del Cambio Climático	Grupo de Conceptos para el desarrollo de proyectos públicos en el Distrito Capital. – Posibilidad de Afectación Económica o Presupuestal por el incumplimiento en la elaboración y emisión de las Certificaciones de riesgo, que pueda afectar la buena imagen ante la ciudadanía que tiene la entidad, debido a factores internos (Falta de personal para la elaboración de respuestas) y externos (Cantidad de solicitudes recibidas) para dar respuesta a la cantidad de solicitudes recibidas.	Control 1: Profesional Especializado grado 29 - Grupo de Conceptos para Proyectos Públicos Ejerce un control sobre los radicados asignados y los tiempos de vencimiento y generar alertas frente a los radicados próximos a vencerse. Se realiza diariamente con el propósito de evitar que las respuestas solicitadas se emitan por fuera de términos legales. (Se realiza mediante alertas por correo electrónico). Control 2: Profesional Especializado grado 29 - Grupo de Conceptos para Proyectos Públicos Revisa permanentemente por parte de los contratistas y funcionarios los tiempos de vencimiento, de acuerdo con el CORDIS, y priorizar la elaboración, revisión y emisión de las respuestas. Se realiza diariamente con el propósito de evitar que las respuestas solicitadas se emitan por fuera de términos legales. (Se realiza mediante alertas por correo electrónico). Control 3: Profesional Especializado grado 29 - Grupo de Conceptos para Proyectos Públicos Revisa permanentemente por parte de los contratistas y funcionarios las correcciones que se realizan a los documentos elaborados y priorizar los ajustes y la devolución de los documentos corregidos, así como la emisión de los mismos. Se realiza diariamente con el propósito de evitar que las respuestas solicitadas se emitan por fuera de términos legales.(Se realiza mediante alertas por correo electrónico).

7	Conocimiento del Riesgo y Efectos del Cambio Climático	Posibilidad de afectación reputacional porque la información de los escenarios de riesgos que se encuentra publicada este desactualizada o sin soportes técnicos o sin incluir cambios normativos y que la comunidad consulte información imprecisa o que la información misional esté desactualizada.	Profesional especializado 222-29 y 222-23 Verifica que exista un responsable con el propósito que exista soporte técnico y que estén validados los contenidos. La acción se realiza de manera mensual y se registra en los formatos de caracterización dispuestos para tal fin (CR-FT-35, CR-FT-36, CR-FT-37, CR-FT-38 y CR-FT-43)
---	--	--	--

Fuente: Análisis mapa de Riesgos tercer cuatrimestre 2023 IDIGER

Los riesgos identificados están vinculados a la entrega oportuna y precisa de información a la ciudadanía, siendo riesgos de índole gestionaia. Estos riesgos fueron monitoreados de manera cuatrimestral, como resultado, se lograron avances en el fortalecimiento de los controles relacionados con dichos riesgos identificados, lo cual se detalla a continuación:

- Riesgo 1: se evidencia el cumplimiento en la ejecución de los controles, Seguimiento a los contratos de suministro de ayudas humanitarias. Realización de validación de inventarios en el software para el tercer cuatrimestre del año
- Riesgo 2: cumplimiento 100%. El Asesor ha realizado reuniones con los integrantes del equipo, para realizar seguimiento a las solicitudes de diseño o divulgación internas o externas.
- Riesgo 3: se evidencia el cumplimiento en la ejecución de los controles. C1: Se registra un documento con el consecutivo de entradas, en el cual se registran la comunicación que se reciben y las novedades de las mismas. C2: diariamente se diligencia el formato de seguimiento de cargue de imágenes en el NAS y se envía el reporte al técnico y profesional del área
- Riesgo 4: se evidencia el cumplimiento en la ejecución de los controles, correos electrónicos de alerta frecuentes.
- Riesgo 5: se evidencia el cumplimiento en la ejecución de los controles, elaboración de cuadro de mando para control de fechas límite.
- Riesgo 6: se evidencia el cumplimiento en la ejecución de los controles, se realiza seguimiento a las actividades de radicados en estado de trámite y revisión.
- Riesgo 7: se evidencia el cumplimiento en la ejecución de los controles, se actualizó la información de los escenarios de riesgo identificados y priorizados.

Se recomienda:

- Continuar con las acciones y controles para prevenir una posible materialización de los riesgos.

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

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

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

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

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

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

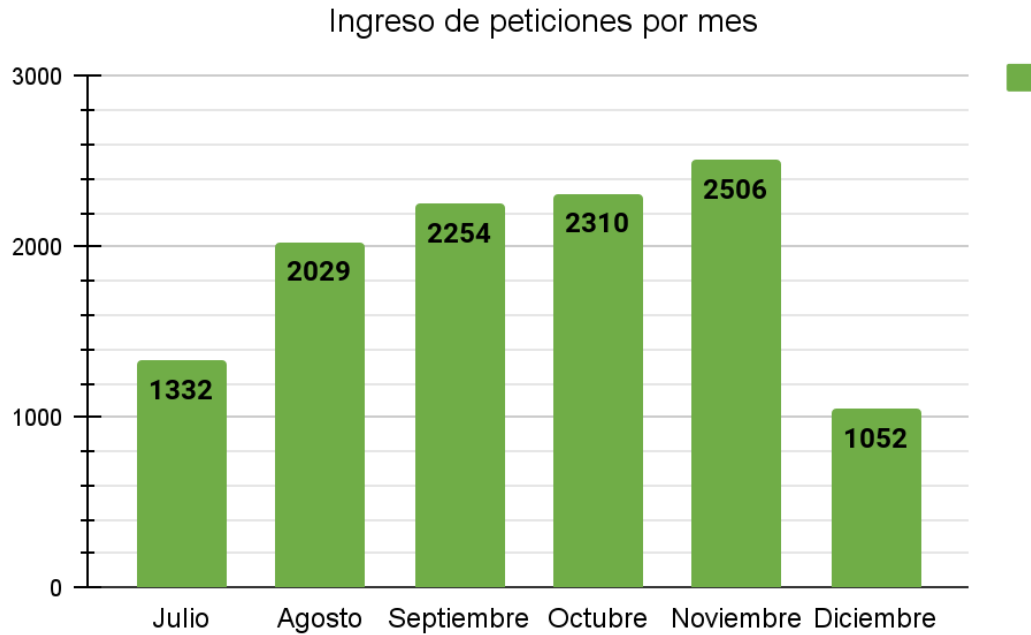
3 Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

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

a. Comportamiento del ingreso de peticiones por mes.

El mes que tuvo mayor número de ingresos de peticiones fue septiembre, se recibieron 2254, por el contrario, julio fue el mes en el que hubo menor cantidad de PQRS recibidas con 1232. En total para el segundo trimestre 2023 ingresaron 11483 peticiones.

Gráfica 1 Ingreso de peticiones por mes



Fuente: Análisis Informe PQRSD III y IV trimestre 2023 IDIGER

b. Subtemas frecuentes.

El tema que más es solicitado dentro de las PQRS es el certificado de riesgo con un 41,16%, seguido de información de un asunto concreto, tramite específico, acto o actuación administrativa con un 24,85% y solicitud de visita técnica con un 10,44%.

Tabla 6 Subtemas frecuentes

Subtemas frecuentes	Total	Ponderación
Solicitud de certificado de riesgo	2140	41,16%
Solicitando información de un asunto concreto, tramite específico, acto o actuación administrativa	1292	24,85%
Solicitud de visita técnica	543	10,44%
Solicitud de información, documentos o consulta realizada por los funcionarios de los entes de control	289	5,56%
Cancelación o ajuste fecha eventos aglomeraciones	127	2,44%
Solicitud conceptos técnicos parques de diversiones atracciones o dispositivos de entrenamiento	122	2,35%
Certificado de riesgo	121	2,33%
Solicitud certificado de afectación por emergencia o desastre	104	2,00%
Solicitud de expedición de certificados de contratos	98	1,88%
Solicitud información del simulacro distrital	28	0,54%

Solicitud visita verificación	23	0,44%
Peticiones de información	22	0,42%
Solicitud del concepto técnico amenaza ruina	19	0,37%
Conceptos técnicos amenaza ruina	18	0,35%
Solicitud de copia de documentos	17	0,33%
Solicitud de información programa de reasentamiento por parte de otras entidades.	16	0,31%
Solicitud de capacitación para el manejo de emergencias	13	0,25%
Solicitud de concepto técnico proyectos públicos	13	0,25%
Solicitudes de información, documentos o consulta, realizadas por concejales o la mesa directiva del concejo de Bogotá	11	0,21%
Remite Solicitud del sindicato	11	0,21%
Solicitud de estudios y diseños	10	0,19%
Requerimientos anteriores a la compra	9	0,17%
Conceptos técnicos para proyectos públicos	9	0,17%
Solicitud prórroga visita verificación	9	0,17%
Solicitud de limpieza canales y cuerpos de agua	8	0,15%
Solicitud de conceptos técnicos para licencias de urbanización y construcción	8	0,15%
Solicitud de adecuación de predios desocupados	7	0,13%
Solicitud información programa de reasentamiento de parte de particulares	6	0,12%
Solicitud de asesoría pec ocasionales	6	0,12%
Remite denuncia por posible acto de corrupción	5	0,10%
Conceptos técnicos parques de diversiones atracciones o dispositivos de entretenimiento	5	0,10%
Solicitud de información antes de control programa de reasentamiento	5	0,10%
Petición entre autoridades	5	0,10%
Solicitud ayuda humanitaria no pecuniaria entidades - sdgr-cc	4	0,08%
Solicitud información eventos de aglomeraciones	4	0,08%
Transporte vertical verificación	4	0,08%
Conceptos técnicos de licencias de urbanismo y construcción	4	0,08%
Solicitud acompañamiento a eventos aglomeraciones	4	0,08%
Solicitud de certificaciones laborales	4	0,08%
Solicitud de concepto técnico para la adopción de planes parciales	4	0,08%
Solicitud asesoría pec eventos permanentes	4	0,08%
Continuidad del proceso de adquisición predial	4	0,08%
Remite manifestación de inconformidad	4	0,08%
Solicitudes de la comunidad y entidades relacionadas con los predios adecuados por el IDIGER.	3	0,06%
Solicitud de intervención en la reducción y mitigación de riesgos	3	0,06%

Solicitud de informes por parte del congreso de Colombia	3	0,06%
Remisión de informes de avance de las obras en ejecución	3	0,06%
Petición de documentos o Solicitud de copias	2	0,04%
Información programa de reasentamiento y adquisición predial posterior a la oferta de compra	2	0,04%
Solicitud de constancia eventos de aglomeraciones	2	0,04%
Solicitud revisión estudio fase i, fase ii	2	0,04%
Reporte de novedades, Solicitudes de asesoría y ampliación de información pegr-cc y plataforma sure	2	0,04%
Solicitud de asesoría	2	0,04%
Requerimientos posteriores a la adquisición del predio	2	0,04%
Solicitud proyectos de obras	1	0,02%
Denuncia por actos de corrupción	1	0,02%
Solicitud de concepto técnico de riesgos para legalización y regularización de barrios	1	0,02%
Solicitud obras en curso	1	0,02%
Conceptos técnicos eventos aglomeraciones ocasionales	1	0,02%
información proceso de reasentamiento	1	0,02%
Peticiones particulares del proceso de adquisición predial	1	0,02%
Información de los proyectos de obra para la reducción y mitigación de riesgos	1	0,02%
Solicitud ayuda humanitaria no pecuniaria en especie-sdis	1	0,02%
Remisión de los proyectos de iniciativas en gestión del riesgo y adaptación al cambio climático promovido por organizaciones comunitarias	1	0,02%
Adecuación de predios	1	0,02%
Solicitud de constancias de registro o participación	1	0,02%
Remite Circular que traslada derecho de petición	1	0,02%
Solicitud de certificaciones laborales	1	0,02%
Total general	5199	100,00%

Análisis Informe PQRSI II semestre 2023 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

A continuación, se detalla el número de PQRS finalizados con oportunidad y vencidos, es decir PQRS que se encuentran en CORDIS con estado oportuno y vencido, así como el porcentaje de oportunidad, en el cual se divide el número de finalizados con oportunidad entre vencidos finalizados y en trámite.

Tabla 7 % oportunidad por dependencia

DEPENDENCIA	FINALIZADO			EN TRÁMITE		TOTAL REQUERIMIENTOS	% OPORTUNIDAD
	OPORTUNO	VENCIDO	TOTAL	SIN ASIGNAR	OPORTUNO		
SUBD. DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	2991	114	3105	0	0	3105	96,33%
SUBD. PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	592	72	664	0	4	668	88,62%
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	342	89	431	2	11	444	77,03%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	239	101	340	0	22	362	66,02%
SUBD. CORPORATIVA	187	36	223	0	9	232	80,60%
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS C	141	29	170	0	2	172	81,98%
DIRECCIÓN GENERAL	80	10	90	0	4	94	85,11%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	74	9	83	0	3	86	86,05%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	31	2	33	0	0	33	93,94%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	0	3	0	0	3	100,00%
Total general	4680	462	5142	2	55	5199	90,02%

Fuente: Análisis Informe PQRS II Semestre 2023 IDIGER

La Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático presenta el mayor volumen de ingreso de PQRS con 3105 correspondiente a un 59.7%, mientras que la Oficina de Control Interno presenta el menor volumen con 3 solicitudes.

El porcentaje más alto de oportunidad lo tiene la Oficina de Control Interno con un 100%, correspondiente a un 0.06% del total de requerimientos recibidos en la entidad, mientras que La Oficina Jurídica presentó el menor porcentaje de oportunidad con un 66,02% correspondiente al 6.96% del total de requerimientos recibidos en la entidad. En general la entidad presenta un porcentaje de oportunidad en la respuesta del 90,02%.

Al analizar el porcentaje de oportunidad dentro de cada dependencia, es crucial tener en cuenta la notable variación en la cantidad de solicitudes recibidas en las distintas dependencias.

d. Análisis de Calidad y Calidez.

Este análisis se realiza con base al Informe Encuestas de Percepción que realiza el área de Atención a la Ciudadanía de la Subdirección Corporativa Atención a la Ciudadanía, la cual se elabora semestralmente, el análisis a continuación se desarrolla sobre el último informe realizado.

Las encuestas de la percepción las realiza la ciudadanía de manera voluntaria para calificar su experiencia en atención al ciudadano, para el II Semestre 2023 fueron diligenciadas 172, de las cuales 110 encuestas se desarrollaron de manera presencial, 51 mediante canal telefónico y 11 por medio virtual. Es importante tener en cuenta que no todos los ítems son calificados por el/la encuestado/a.

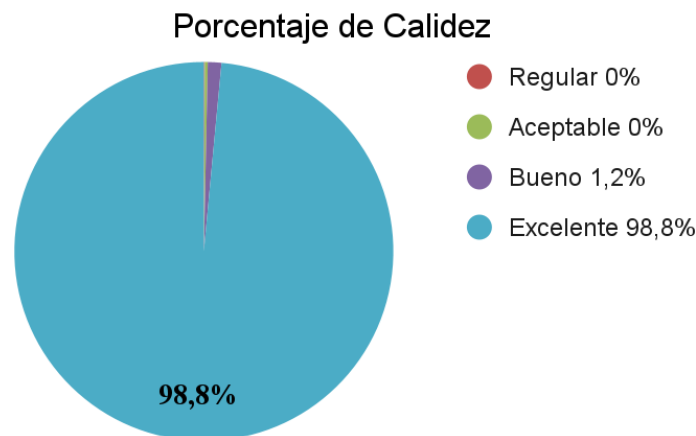
Tabla 8 Respuestas a encuestas de percepción

Criterio de percepción	Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Oportunidad (tiempo de atención)	0%	0%	0,0%	1,7%	98,3%
Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)	0%	0%	0%	2,3%	97,7%
Suficiencia (Información completa)	0%	0%	1%	1,2%	97,7%
Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)	0%	0%	1%	0,6%	97,7%
Calidez (Amabilidad)	0%	0%	0%	1,2%	98,8%
Fácil acceso (Grado de complejidad para acceder al trámite o servicio)	0%	0%	0,0%	1,7%	97,7%
Actitud y disposición	0%	0%	0%	1,7%	98,3%
Conocimiento y dominio del tema	0%	1%	0%	2,3%	97,1%

Fuente: Análisis informe encuestas de percepción semestre II 2023 IDIGER

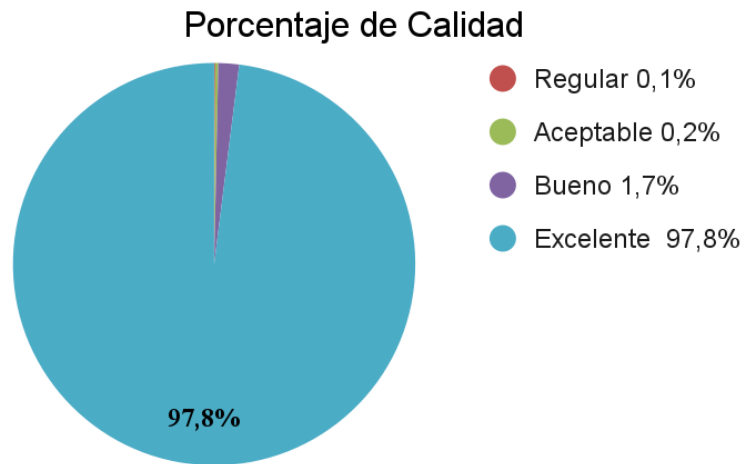
A continuación, se presentan las gráficas correspondientes a calidad y calidez en cuanto a las encuestas de percepción mencionadas anteriormente:

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 98,8%, mientras que un 1,2% lo considera bueno.

Gráfica 3 Calidad



Fuente: Análisis informe encuestas de percepción semestre II 2023 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), actitud y disposición, conocimiento y dominio del tema. Sobre lo cual se obtuvo un porcentaje de calidad del 97,8% en excelencia y calificado como bueno un 1,7%.

e. Conclusiones y recomendaciones.

- El mes de noviembre, tuvo la mayor cantidad de recepción de PQRS con un 21.8% del total en el segundo semestre 2023, por el contrario, enero tuvo la menor cantidad con un 9.2%.
- En total se recibieron 11483 PQRS de segundo nivel (especializado) en el segundo semestre del 2023.
- El tema más solicitado dentro de las peticiones es el certificado de riesgo con un 41,2%, seguido de información de un asunto concreto, tramite especifico, acto o actuación administrativa con un 24,8%.
- La Oficina de Control Interno tuvieron el mejor porcentaje en el índice de oportunidad en respuesta a PQRS con un 100%, siendo la oficina que cuenta con el menor volumen de solicitudes 3 en el semestre (0.06%). La entidad, de manera general presenta un porcentaje de oportunidad en la respuesta del 90,02%.

- Se recomienda revisar la causa de las respuestas fuera de tiempos establecidos en la Oficina Jurídica ya que obtuvo el porcentaje de oportunidad más bajo con un 66,02%, y de esta manera establecer acciones de mejora.
- Mejoró el porcentaje de percepción sobre atención a la ciudadanía y solicitudes, evidenciado en la encuesta de percepción, respecto del semestre I 2023, con un 98,3% en excelente, se recomienda dar continuidad a las acciones para incentivar la participación de esta.
- Se recomienda dar continuidad a la generación de reportes e informes periódicos de PQRS ya que ello permite generar análisis para implementar estrategias de mejoramiento en el servicio a la ciudadanía
- Se recomienda adquirir un sistema de correspondencia que posea un funcionamiento intuitivo y una amplia gama de funcionalidades, como la opción de corte de términos.
- Se recomienda realizar capacitaciones sobre correspondencia con énfasis en adecuado cierre de PQRS, ya que se evidencian errores en ello que afectan los porcentajes de oportunidad en la respuesta.

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.

Dentro de las estrategias implementadas se incluye la divulgación de información sobre diversos temas relacionados con la prestación de servicios. Estos temas abarcan los derechos y deberes de la ciudadanía, carta de trato digno, los diferentes medios y canales para acceder a la información, cómo realizar PQRS (Peticiónes, Quejas, Reclamos y Sugerencias), así como información general sobre la misión del IDIGER, sus actividades y las emergencias atendidas a través de diferentes canales. Estas acciones se llevan a cabo de manera continua, según los requerimientos y la planificación de la Oficina de Comunicaciones.

En la página web del IDIGER se gestionan los banners en función de las campañas mensuales y la información relacionada. Además, se difunde información en la zona de recepción y en las carteleras internas sobre la atención ciudadana. En cada módulo físico de atención al ciudadano se exhiben los derechos de la ciudadanía y la carta de trato digno, lo cual también se encuentra publicado en la página web. Además, se ha promovido y difundido los protocolos destinados a la población con atención diferencial entre el personal de vigilancia y atención primaria.

Se llevó a cabo una revisión de las acciones emprendidas en relación a la difusión de los canales, derechos y deberes de la ciudadanía, producto de ello se realizaron las siguientes recomendaciones:

- Realizar publicaciones en materia de acceso y canales de atención a la ciudadanía en la entidad mínimo 2 veces al mes.
- Divulgar y promocionar los servicios de lengua de señas que se han implementado en la entidad, los cuales responden al enfoque diferencial, mediante las redes sociales:

- a. la página web que ha implementado lengua de señas mediante botones de selección y videos,
- b. el servicio de atención al ciudadano prestado en el módulo presencial con soporte virtual de personal de Fenascal en lengua de señas.
- c. Gratuidad en los servicios que brinda la entidad.

El servicio de Interpretación Virtual - SERVIR de FENASCOL brinda atención a la ciudadanía a través de lenguaje de señas y traducción virtual. Este servicio se encuentra ubicado en el módulo 1 de la zona física de Atención Ciudadana y está contratado para tal fin.

Además, se ha compartido un video a través de la plataforma de YouTube en el siguiente enlace: [Ajustes razonables en la accesibilidad del Idiger](#). Este video muestra las acciones llevadas a cabo por el grupo de Atención a la Ciudadanía en cuanto a la accesibilidad física. La difusión y compartición del video ha sido realizada por el área de Comunicaciones.

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

Se han formulado recomendaciones con el fin de integrar temáticas vinculadas a la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en las sesiones de inducción y reintegración del equipo de Talento Humano de la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios. Estas recomendaciones se comunicaron internamente mediante oficio, con el propósito de promover un servicio eficiente y adecuado a la ciudadanía. Se recomendó:

- Incluir dentro del plan de capacitación y presupuesto para el año 2024, la realización de jornadas de inducción y reinducción sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.
- Es importante establecer una comunicación estrecha y fluida entre el área de Atención al Ciudadano y el área de Capacitación, con la finalidad de que en el módulo de Inducción y Reinducción se incluyan temáticas de atención al ciudadano y servicio a la ciudadanía.

Se están adelantando acciones para la inclusión de un módulo de temática enfocada en servicio a la ciudadanía dentro del programa de inducción y reinducción.

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

Se emitieron recomendaciones en cuanto a necesidades de capacitación sobre temas de servicio a la ciudadanía mediante comunicado interno al área de Talento Humano - Subdirección Corporativa, con la finalidad de que temáticas relacionadas al servicio a la ciudadanía sean incluidas dentro del programa de capacitación: Plan Anual de Capacitaciones PAC.

A continuación, se mencionan las recomendaciones

1. Incluir dentro del plan de capacitación y presupuesto para el año 2024, la realización de jornadas de inducción y reinducción sobre Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía.

Es importante establecer una comunicación estrecha y fluida entre el área de Atención al Ciudadano y el área de Capacitación, con la finalidad de que en el módulo de Inducción y Reinducción se incluyan temáticas de atención al ciudadano y 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...

Se han socializado cursos relacionados con la adecuada atención al público, sobre atención diferencial, inclusión de grupos sociales y con discapacidad, lenguaje claro, derecho de petición. Se hizo énfasis dentro de las recomendaciones en continuar con las acciones adelantadas para formación en temáticas sobre servicio al ciudadano.

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

El área de TICs se rige por 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”*. También se aplica la norma técnica NTC 5854 de accesibilidad en páginas web de entidades, garantizando el acceso universal y la seguridad digital.

Durante la reunión con el área de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (TICs), se abordaron diversos asuntos relacionados con la mejora de la accesibilidad de la información pública para personas con discapacidad, tanto en trámites como en servicios. Además, se evaluaron los avances en curso y se iniciaron nuevas acciones para continuar progresando en este ámbito.

La página web de la entidad cumple con los criterios de accesibilidad, recientemente se culminó el botón con opciones de accesibilidad encima de la barra de menú, en la cual se puede modificar el tamaño de la letra, el tipo de interlineado, espacio entre palabras, fondo y color de texto y otras escalas. Al lado de este icono se encuentra el de lengua de señas, en el que al pasar el cursor por encima de los botones de opción, se reproduce un video con la información de los botones, ello se evidencia en la página: <https://www.idiger.gov.co>. Para los diferentes desarrollos que se continúan realizando, se toma como guía la información emitida por MINTIC en la página: <https://mintic.gov.co/portal/inicio/Atencion-y-Servicio-a-la-Ciudadania/Transparencia/> ello con el objetivo de mejorar la experiencia de usuario y facilitar el acceso a los servicios del IDIGER a las personas con discapacidad.

Sobre el proceso de adquisición del CMS (gestor de contenido), se trabajó por segunda vez en los estudios previos para generación de un contrato interinstitucional en el momento se encuentra en revisión por parte del área jurídica. El gestor de contenido administra visores o publicaciones web para mejorar la administración y visualización del usuario final en dispositivos móviles y equipos de cómputo, dentro de ello se desarrollaría el rediseño, implementación, instalación, migración, puesta en funcionamiento y soporte los portales web, adicionalmente los portales SIRE, SAP, Intranet y la página web del IDIGER se encuentran ubicados en la nube de AWS lo cual ayuda a la estabilidad de la prestación del servicio con una disponibilidad del 99.7%.

Se actualizó el manual de accesibilidad y usabilidad, y está en proceso de publicación, por otra parte se encuentra publicado el [certificado de accesibilidad](#)

El programa SERVIR en colaboración con FENASCOL es un servicio de atención a la ciudadanía que utiliza lenguaje de señas y traducción virtual. Este servicio se encuentra ubicado en el módulo 1 de la zona física de Atención Ciudadana y está contratado y en pleno funcionamiento.

Es relevante destacar que durante la Rendición de Cuentas 2023, se contó con el apoyo de traducción en lengua de señas. Este enfoque permitió que las personas con discapacidad tuvieran acceso a la información pública. A continuación se relaciona el link de acceso: [Rendición de cuentas 2023.](#)

Siguiendo los criterios de accesibilidad, se sugiere que las distintas áreas y dependencias de la entidad publiquen documentos en su página web en formatos digitales como PDF, Word o Excel en lugar de utilizar imágenes. Esta práctica facilita el acceso a la información para personas con discapacidad, permitiéndoles, por ejemplo, seleccionar un texto para que sea reproducido en formato de audio.

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, el cual se encuentra publicado en la página web, se destaca el "Plan estratégico de Comunicaciones". Este plan establece directrices sobre el servicio a la ciudadanía, incluyendo la respuesta a los usuarios de manera efectiva y en el menor tiempo posible, brindando atención en las redes sociales de la entidad. Se asegura la trazabilidad de este proceso mediante un archivo de registros de solicitud y respuesta, así como la generación de informes para el área de Atención al Ciudadano. En caso de alguna queja o molestia por parte del usuario, se llevará a cabo una investigación para identificar las causas y buscar una solución oportuna.

Uno de los objetivos clave del Plan estratégico de Comunicaciones es promover el uso de redes sociales en formatos estándar para facilitar la participación de la ciudadanía. Se destaca la importancia de utilizar un lenguaje inclusivo con el fin de fortalecer y facilitar la comprensión de la gestión del riesgo y el cambio climático.



Además, se elabora un informe anual que recopila los avances de la estrategia de comunicaciones.

En cuanto a la promoción de servicios y canales de atención virtual, se realiza una amplia difusión en diversos canales virtuales como Twitter, Facebook, YouTube, la página web del IDIGER, WhatsApp e Instagram. Se divulga información relacionada con los derechos y deberes de la ciudadanía, la gratuidad de los servicios, los canales de acceso a la información y el contacto con la entidad, así como el proceso de realización de PQRS. Cada canal tiene su propia periodicidad de publicación. Además, se difunde información en la zona de recepción y en las carteleras internas, replicando toda la información que se publica en las redes sociales.

Para lograr el objetivo de "construir Bogotá-Región con gobierno abierto, transparente y ciudadanía consciente" establecido en el Plan de Desarrollo Distrital 2020-2024, se plantea la implementación de estrategias que fomenten la transparencia, la integridad y la participación ciudadana, así como la ejecución de programas y proyectos de gobierno abierto y territorios inteligentes. También se busca establecer alianzas tanto públicas como privadas, así como la integración regional para alcanzar los propósitos establecidos. Estas estrategias forman parte del Plan estratégico de Comunicaciones del IDIGER.

Además, se ha implementado una plataforma virtual activa que permite realizar PQRS en línea, facilitando que los ciudadanos puedan realizar el trámite desde cualquier computadora.

El programa de Interpretación Virtual en lenguaje de señas, conocido como SERVIR, brinda atención a los ciudadanos que se acercan de manera presencial al módulo 1 de la zona física de Atención Ciudadana.

Además, se ha implementado un chat virtual en la página web de la entidad, ofreciendo a los ciudadanos una alternativa adicional para comunicarse con la entidad y obtener la información que necesiten.

También se encuentra disponible el canal de WhatsApp para el servicio de atención ciudadana, el cual está en pleno funcionamiento y se ha anunciado a través de una pieza comunicativa en el banner de la página web principal del IDIGER.

Se creó un micro sitio de Rendición de cuentas que se encuentra ubicado en la página web de la entidad, se puede consultar en el siguiente enlace: <https://www.idiger.gov.co/rendicion-cuentas>. Se actualizó el manual de accesibilidad y usabilidad, y está en proceso de publicación, por otra parte se encuentra publicado el [certificado de accesibilidad](#)

Se incluyó 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.

Todas estas acciones aportan como estrategia para prestar un servicio a la ciudadanía de mejor calidad y mayor accesibilidad. 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.

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

Se ha llevado a cabo la verificación de los trámites, servicios y Otros Procedimientos Administrativos (OPAs) con el fin de asegurar su actualización conforme a la normativa vigente. Estos han sido publicados en la página web de la entidad y se enumeran a continuación:

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

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

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

Dentro del Plan Anticorrupción, destaca el componente de racionalización de trámites, compuesto por 4 subcomponentes: identificación de trámites, gestión de datos operativos, priorización y racionalización de trámites. A continuación, se presentan los avances logrados hasta el segundo trimestre de 2023 en este ámbito.

Tabla 9 Plan Anticorrupción y racionalización de trámites

Actividades	Meta o producto	% de avance	Evidencias / productos entregados
Desarrollar mesa técnica con la Secretaría General y/o DAFP, para revisar si el posible trámite	* Acta de reunión entre IDIGER, Secretaria General y/o DAFP, con las	100%	Se realizó el pasado 16/08/2023 la mesa de trabajo entre la Secretaria General y el IDIGER, para la revisión del posible trámite

denominado "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", y el trámite inscrito en el SUIT denominado "Evaluación de Planes de Emergencias y Contingencia - PEC- y Emisión de Conceptos Técnicos para Aglomeraciones de Público en el Distrito Capital", son de responsabilidad del IDIGER o de la Secretaría Distrital de Gobierno.	conclusiones de la revisión realizada.		denominado "Evaluación de planes de emergencia y contingencia –PEC y emisión de conceptos técnicos para el registro de parques de diversiones", y el trámite inscrito en el SUIT denominado "Evaluación de Planes de Emergencias y Contingencia - PEC- y Emisión de Conceptos Técnicos para Aglomeraciones de Público", donde se concluyó que se debe realizar consulta al DAFP para legalizar que efectivamente estos dos servicios no deben ser trámites inscritos en el SUIT, debido a que no tienen una norma LEY directa y son insumos de un trámite que obligatoriamente debería tener en el SUIT la Secretaría de Gobierno, siendo esta entidad quien recepciona la petición del cliente y entrega el producto final. También se trató el tema del certificado de afectación por emergencias que ya se encuentra en línea.
Realizar las acciones necesarias dentro y fuera de la plataforma del SUIT, producto de la reunión establecida en la actividad 1.1 y/o actualizar los trámites, OPA y consultas de acceso a la información pública en la plataforma del SUIT.	* Capturas de pantalla, links o documentos que den cuenta de las acciones realizadas, producto de la reunión establecida en la actividad 1.1. * Trámites, OPAs y consultas de acceso a la información pública, registrados y/o actualizados en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	100%	Se realizó la actualización en la plataforma del SUIT, del trámite y OPA inscritos oficialmente
Difundir información de oferta de trámites, OPA's, consultas de acceso a la información pública y servicios, por medio de los canales de comunicación externos institucionales.	* Capturas de pantalla de la publicación del portafolio de trámites, servicios y OPA's en el menú correspondiente y divulgación mediante banner principal, en la página web institucional. * Capturas de pantalla de la divulgación del portafolio actualizado, mediante las redes sociales de la Entidad.	100%	Se realizaron publicaciones en las redes sociales de la entidad, sobre los canales de atención y la forma de realizar solicitudes ante el IDIGER, carta del trato digno. Además recordando que los trámites y servicios ante la entidad son gratuitos. Adicionalmente en el HOME IDIGER se publicó un banner referente al trámite de afectación por emergencia. El portafolio de trámites y servicios se encuentra en ajustes de contenido por parte de las áreas para su publicación.
Registrar los datos de operación de los trámites, OPA 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 mensualmente.	100%	Durante este periodo se realizó el reporte estadístico en la plataforma del SUIT en los meses correspondientes de septiembre, octubre, noviembre y diciembre, del 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 una reunión con los responsables de brindar a la ciudadanía los trámites, OPA's y consultas de acceso a la información pública, con el fin de definir si existen mejoras normativas, administrativas o tecnológicas a realizar, previas a la priorización.	* Acta de reunión con las conclusiones y compromisos adquiridos durante la misma.	100%	Se enviaron las mejoras necesarias realizar en materia del trámite y OPA inscritos oficialmente en la plataforma del SUIT. Lo cual se hizo sobre la OPA "Certificado de afectación por emergencias y/o desastres", con la retroalimentación de la oficina TIC.
Realizar la priorización de los trámites y OPA 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).	* Reporte en Excel generado por el SUIT, de la priorización realizada a los Trámites y OPAs inscritos, de acuerdo a los criterios definidos en la plataforma del Sistema Único de Información de Trámites (SUIT).	100%	Se realizó en la plataforma del SUIT, la priorización para la vigencia 2023, del trámite y OPA inscritos oficialmente
Implementar las acciones tecnológicas que permitan mejorar el OPA denominado "Certificado de afectación por emergencias, calamidad y/o desastres". (Son acciones complementarias a la estrategia de racionalización implementada a 31-12-2022)	* Registro fotográfico, capturas de pantalla, links y/o documentos que demuestren las mejoras implementadas al OPA denominada "Certificado de afectación por emergencias, calamidad y/o desastres".	100%	Se implementaron mejoras sobre la OPA inscrita en la plataforma del SUIT, asociados a la emisión de la firma digital controlada. - certificado de afectación por emergencia y/o desastres
Definir e implementar en conjunto con la Secretaría Distrital de Planeación, las acciones necesarias que permitan mejorar la prestación del servicio denominado "Certificado de Riesgos".	* Acta de reunión con las conclusiones y compromisos adquiridos durante la misma. * Registro fotográfico, capturas de pantalla, links y/o documentos que demuestren las mejoras implementadas al servicio, de responsabilidad exclusiva de la Entidad.	100%	Se realizaron reuniones y de las aclaraciones de las competencias del IDIGER con respecto a las de la Secretaría Distrital de Planeación (SDP), la entidad disminuyó significativamente el flujo de las peticiones para este tipo de trámite, el número de traslados que se recibían por parte de la SDP disminuyó en un gran porcentaje, y se tiene conocimiento que las solicitudes para este tipo de trámite están siendo atendidas por la secretaría.
Realizar el cambio del OPA denominado "Certificado de afectación por emergencias, calamidad y/o desastres" a Consulta de acceso a la información pública, dentro de la plataforma del SUIT.	* Capturas de pantalla y/o documentos generados en la plataforma del SUIT, que den cuenta del cambio del OPA a Consulta de acceso a la información pública.	100%	Se realizó el cambio de la OPA -certificado de afectación por emergencia y/o desastres- a Consulta de Acceso a la Información Pública, en la plataforma del SUIT.

Fuente: Plan de Anticorrupción tercer cuatrimestre 2023 IDIGER

Se actualizó el manual de accesibilidad y usabilidad, y está en proceso de publicación, por otra parte se encuentra publicado el [certificado de accesibilidad](#)

Se recomienda revisar el funcionamiento del link o funcionalidad del trámite de certificado de Afectación por Emergencia, Calamidad o Desastre, ya que puede estar presentando fallas.

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

El IDIGER forma parte de una sinergia interinstitucional con diversos organismos y entidades del Distrito, lo cual se traduce en la promoción de servicios, información relevante, noticias y programas para la ciudadanía.

Asimismo, se realiza de manera periódica la promoción de información sobre los diferentes canales de servicio disponibles en la página web de la entidad a través de las redes sociales del IDIGER.

Dentro de la Estrategia de Comunicaciones, se establece la directriz de apoyar las estrategias de comunicación digital de la Alcaldía de Bogotá y de otras entidades distritales, como entidad adscrita a la Secretaría de Ambiente. Esto tiene como objetivo ampliar y promover la difusión de mensajes estratégicos y puntuales.

En reunión con el área asesora de Comunicaciones, se llevó a cabo una revisión de todas las acciones desarrolladas en relación al acceso a los diferentes canales de servicio establecidos y su desempeño en el semestre.

Además, se realiza la difusión de los diferentes canales de acceso a los servicios en la zona de recepción, así como en las carteleras internas, en relación a la atención ciudadana. También se mantiene una interacción constante a través de WhatsApp desde el departamento de Atención a la ciudadanía.

En relación al servicio de interpretación SERVIR, proporcionado por FENASCOL, cabe destacar que brinda atención a la ciudadanía a través del lenguaje de señas y la traducción virtual. Este servicio está disponible en la oficina principal del IDIGER, específicamente en el módulo 1 de la zona física de Atención Ciudadana.

Es importante mencionar que la Veeduría Distrital ha elogiado el trabajo del IDIGER y ha destacado su ejemplo al adaptar las instalaciones de la entidad para brindar accesibilidad a las personas con discapacidad.

Se realiza el uso de un WhatsApp interno en la entidad para difusión de información relacionada

Por otra parte, se creó un micro sitio de Rendición de cuentas que se encuentra en el siguiente enlace: <https://www.idiger.gov.co/rendicion-cuentas>

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

Para lograr la puesta en marcha total del servicio de interacción entre la plataforma "Bogotá te Escucha" y CORDIS, que incluye la gestión de correspondencia de la entidad, incluyendo las PQRS remitidas, se han llevado a cabo tres acciones fundamentales que se describen a continuación:

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

La actualización de la tabla temática ha sido implementada y se encuentra en pleno funcionamiento. Actualmente, para el funcionamiento de la interacción con “Bogotá te Escucha”, ya se realizaron las pruebas de Bogotá te Escucha, SDQS con el área de TICs, la Alcaldía Mayor, y las áreas de Gestión Documental y Atención al Ciudadano, lo cual permite garantizar una transición exitosa hacia la producción definitiva del webservice. El proceso se encuentra en la Subdirección Corporativa en espera para aprobación y posteriormente salir a funcionamiento.

Una vez finalizada la implementación, el Grupo de Atención al Ciudadano tiene previsto realizar capacitaciones sobre el uso de la herramienta. Antes de dichas capacitaciones, el grupo recibirá instrucciones por parte de la Secretaría General. Cabe destacar que el área de Gestión Documental se encargará del manejo de la herramienta, y cada área adicional también participará en su utilización.

La articulación de estas acciones forma parte de las actividades contempladas en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, con el objetivo de mejorar la atención y satisfacción de los ciudadanos.

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.

Para este periodo debido a ajustes que se están desarrollando en el manual del Defensor del Ciudadano por parte de las diferentes entidades del distrito, Secretaría General de la Alcaldía Mayor comunicó que no se presentará el informe para esta vigencia.

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

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

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

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

d. Administración canales oficiales y registro de la totalidad de atenciones de primer y segundo Nivel.

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

El día 28 de noviembre de 2023, se participó de la sesión de la Comisión Intersectorial de Servicio a la Ciudadanía desarrollada por la Subsecretaría de Servicio a la Ciudadanía, de la Alcaldía Mayor de Bogotá en Archivo Distrital.

CONCLUSIONES Y/O RECOMENDACIONES

- El mes de noviembre, tuvo la mayor cantidad de recepción de PQRS con un 21.8% del total en el segundo semestre 2023, por el contrario, enero tuvo la menor cantidad con un 9.2%.
- En total se recibieron 11483 PQRS de segundo nivel (especializado) en el segundo semestre del 2023.
- El tema más solicitado dentro de las peticiones es el certificado de riesgo con un 41,2%, seguido de información de un asunto concreto, tramite específico, acto o actuación administrativa con un 24,8%.
- La Oficina de Control Interno tuvieron el mejor porcentaje en el índice de oportunidad en respuesta a PQRS con un 100%, siendo la oficina que cuenta con el menor volumen de solicitudes 3 en el semestre (0.06%). La entidad, de manera general presenta un porcentaje de oportunidad en la respuesta del 90,02%.
- Se recomienda revisar la causa de las respuestas fuera de tiempos establecidos en la Oficina Jurídica ya que obtuvo el porcentaje de oportunidad más bajo con un 66,02%, y de esta manera establecer acciones de mejora.
- Mejoró el porcentaje de percepción sobre atención a la ciudadanía y solicitudes, evidenciado en la encuesta de percepción, respecto del semestre I 2023, con un 98,3% en excelente, se recomienda dar continuidad a las acciones para incentivar la participación de esta.
- Se recomienda dar continuidad a la generación de reportes e informes periódicos de PQRS ya que ello permite generar análisis para implementar estrategias de mejoramiento en el servicio a la ciudadanía
- Se recomienda adquirir un sistema de correspondencia que posea un funcionamiento intuitivo y una amplia gama de funcionalidades, como la opción de corte de términos.
- Se recomienda realizar capacitaciones sobre correspondencia con énfasis en adecuado cierre de PQRS, ya que se evidencian errores en ello que afectan los porcentajes de oportunidad en la respuesta.
- Se recomienda a la Oficina Asesora de Comunicaciones:
 - d. Realizar publicaciones en materia de acceso y canales de atención a la ciudadanía en la entidad mínimo 2 veces al mes.
 - e. Divulgar y promocionar los servicios de lengua de señas que se han implementado en la entidad, los cuales responden al enfoque diferencial, mediante las redes sociales:

- Se recomienda a la Oficina Asesora de Comunicaciones:
 - d. Realizar publicaciones en materia de acceso y canales de atención a la ciudadanía en la entidad mínimo 2 veces al mes.
 - e. Divulgar y promocionar los servicios de lengua de señas que se han implementado en la entidad, los cuales responden al enfoque diferencial, mediante las redes sociales:
 - la página web que ha implementado lengua de señas mediante botones de selección y videos,
 - el servicio de atención al ciudadano prestado en el módulo presencial con soporte virtual de personal de Fenascal en lengua de señas.
 - f. Gratuidad en los servicios que brinda la entidad.
- Se recomienda revisar detenidamente y cumplir con las recomendaciones establecidas en el Informe de Calidad de Cierre de PQRS remitido por el área de Atención al Ciudadano. Esto contribuirá a aumentar el nivel de cumplimiento del Índice de Desempeño del Cumplimiento de Servicio (IDCS).
- En cuanto a accesibilidad a la página web se sugiere a las diferentes áreas y dependencias de la entidad que publiquen documentos en su página web en formatos digitales como PDF, Word o Excel en lugar de utilizar imágenes. Esta práctica facilita el acceso a la información para personas con discapacidad, permitiéndoles, por ejemplo, seleccionar un texto para que sea reproducido en formato de audio.
- Se recomienda en coordinación entre las áreas de TICs, Atención al Ciudadano y la Oficina de Planeación se revise la funcionalidad del 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, en <https://www.idiger.gov.co/tramites-y-servicios>, ya que se evidencian algunas fallas.


DARWIN JAVIER ORTIZ GONZALEZ

Defensor del Ciudadano

Subdirector de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático

Proyectó: María Angélica Uribe - Técnico Administrativo 367-10 H