

INFORME DE GESTIÓN - DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA - INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMÁTICO Enero - Junio 2023



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

INSTITUTO DISTRITAL DE
GESTIÓN DE RIESGOS
Y CAMBIO CLIMÁTICO



Contenido

INTRODUCCIÓN 3

1. Velar porque la entidad cumpla con las disposiciones normativas referentes al servicio a la ciudadanía 4
2. Formular recomendaciones al Representante Legal de la entidad para facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, contribuyendo a fortalecer la confianza en la administración. 13
- 3 Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad. 19
- 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. 29
- 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. 33
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 39
7. Las demás que se requieran para el ejercicio eficiente de las funciones asignadas 39



INTRODUCCIÓN

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

Dentro del marco normativo aplicable vigente se encuentran los siguientes:

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

FUNCIONES Y GESTIÓN DEL DEFENSOR

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

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

El Grupo de Atención al Ciudadano de la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios remite anualmente un informe de resultados sobre la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC) en el IDIGER, actualmente conocido como Índice Distrital de Servicio a la Ciudadanía. Este seguimiento comenzó en febrero de 2019 con un diagnóstico preliminar del estado de avance en la entidad. El Grupo de Atención a la Ciudadanía compartió el informe PPDSC, con datos hasta el 31 de diciembre de 2022, mediante correo electrónico con los Subdirectores y Jefes.

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 primer periodo 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 primer 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, adoptando los lineamientos remitidos por la Secretaría General durante la vigencia de 2022, de acuerdo con los lineamientos de la versión 2 del Manual publicado por la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá: 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 finalizada 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	84	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 Te Escucha - SDQS	Sistema de Gestión Documental Integrado a Bogotá Te Escucha - SDQS	1	0	Se logró realizar los proceso de contratación de la ingeniera de Sicapital y del ingeniero de desarrollo tecnológico que se encargan de ejecutar las actividades de este proceso

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	1	Meta cumplida Se tiene proyectada una capacitación enfocada en lengua de señas dirigida a los funcionarios que desempeñan la labor de atención al público.
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	Con los mantenimientos preventivos a la infraestructura se logró dar cumplimiento al informe de la Veeduría frente a la implementación de espacios de atención definidos para la atención al ciudadano. *No se evidenció reporte de la lista de chequeo de espacios idóneos

Fuente: Matriz seguimiento semestre I CONPES 03 D.C. IDIGER 2023

De acuerdo a lo anterior, se realizan las siguientes recomendaciones sobre la Matriz de Seguimiento (CONPES D,C 03 PPDSC):

- Se realice el reporte correspondiente a la pestaña *Criterios de espacio idóneo* la cual se encuentra a cargo de la Subdirección Corporativa, debido a que no se registró la información correspondiente al reporte trimestral. Por otra parte, que desde la Oficina Asesora de Planeación en su función de consolidación, establezca mecanismos para asegurar la entrega de información completa.

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.	Cronograma de mantenimiento de infraestructura física ejecutado
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.	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 al 99%
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. Avance: meta constante para cada mes, se ha cumplido 101% promedio mensual
---	--------------------------------------	------------------------	--	---

Fuente: Plan de Acción semestre I IDIGER 2023

De acuerdo a la tabla anterior se evidencia que hay metas en el Plan de Acción relacionadas al Plan de Acción de la Política Pública de Servicio al Ciudadano, solamente la meta 9, asociada a la Oficina Asesora de Comunicaciones se encuentra al día con los reportes con corte a junio.

Se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación publicar los informes y seguimientos semestrales, ya que no se han registrado 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 1011, 1712 de 2014, 1755 de 2015, 1952 de 2019,
- Decretos: 2623 de 2009, 19 de 2012, 2641 de 2012, 197 de 1014, 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 abiertas (en ejecución), relacionadas al servicio a la ciudadanía para el periodo comprendido entre el 1 enero 2023 al 30 de junio 2023, ninguna de estas se encuentra vencida. A continuación se observa el hallazgo y las acciones correctivas propuestas para el 2023:

Tabla 3 Acciones correctivas

Hallazgo	Acción correctiva	Estado
<p>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.</p> <p>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.</p>	<p>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).</p>	En ejecución con avances
	<p>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).</p>	Cumplida
	<p>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).</p>	En ejecución con avances
	<p>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).</p>	En ejecución con avances

Fuente: Informe implementación IDSC y PPDS 2022 IDIGER

Para el primer periodo del 2023 se crearon en CHIE las acciones mencionadas el mes de mayo. La acción *“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)” se cumplió en este periodo, por otra parte, respecto a las acciones restantes se encuentran en ejecución y se registran avances por parte de las dependencias. Estas acciones deben culminar en la vigencia 2023.

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.

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

Tabla 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	* Acta de reunión entre IDIGER, Secretaria General y/o DAFP, con las conclusiones de la revisión realizada.	0%	La actividad está programada para el segundo cuatrimestre de 2023. De acuerdo a la actividad planteada y una vez realizada la reunión con Secretaría General y/o DAFP donde se tomarán decisiones de posibles

<p>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.</p>			<p>nuevos trámites del IDIGER, se revisará en el aplicativo SUIT su inclusión.</p>
<p>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.</p>	<p>* 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).</p>	<p>33,33%</p>	<p>Se realizó la actualización o registro de los datos de operación del trámite y OPA inscritos en la plataforma del SUIT (con la información estadística del beneficio recibido por la ciudadanía de la mejora implementada), evidenciado mediante capturas de pantalla.</p>
<p>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.</p>	<p>* 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.</p>	<p>33,33%</p>	<p>Se realizaron publicaciones en las redes sociales de la entidad, sobre los canales de atención, forma para realizar solicitudes ante el IDIGER, gratuidad en los servicios, publicación en banner de la página web sobre trámite de afectación por emergencia.</p>
<p>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".</p>	<p>* Capturas de pantalla de la plataforma del SUIT que demuestran los datos de operación registrados mensualmente.</p>	<p>33,33%</p>	<p>Se realizó el reporte estadístico en la plataforma del SUIT para los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2023, del al trámite "Evaluación de Planes de Emergencias y Contingencia - PEC- y Emisión de Conceptos Técnicos para Aglomeraciones de Público en el Distrito Capital" y la OPA "Certificación de afectación por emergencia, calamidad y/o desastre", evidenciado mediante captura de pantalla.</p>
<p>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.</p>	<p>* Acta de reunión con las conclusiones y compromisos adquiridos durante la misma.</p>	<p>0%</p>	<p>Esta actividad se tiene proyectada para cumplir en su totalidad durante el segundo periodo de ejecución del PAAC 2023.</p>

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).	0%	Esta actividad se tiene proyectada para cumplir en su totalidad durante el segundo periodo de ejecución del PAAC 2023.
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".	0%	Se firmó la orden de compra 105528, sigue pendiente que se efectúen todos los ajustes al certificado en línea de afectación por emergencias 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.	33,33%	Se desarrolló reunión el día 14/02/2023 del IDIGER con la SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN, para revisar de manera conjunta el Certificado de Riesgos 2023. Aún no se evidencia las acciones establecidas por las dos entidades, que permitan mejorar la prestación de servicio denominado "Certificado de Riesgos"
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.	0%	Esta actividad se tiene proyectada para cumplir en el segundo periodo de ejecución del PAAC 2023, toda vez que, se encuentra supeditada a la ejecución de la actividad 3.1.

Fuente: Plan de Anticorrupción IDIGER 2023

Para el primer cuatrimestre 2023 se evidenció un avance del 15% relacionado 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 para el segundo semestre del 2022 en relación con las metas de la PPDSC. A continuación, se detallan las metas relacionadas:

- 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

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.

A continuación se detalla el manejo de alertas por área, de acuerdo a las necesidades particulares de la dependencia:

Tabla 5 Alertas a PQRS

Alertas a PQRS			
Dependencia	Responsable	Periodicidad	Medio
Dirección General	Gladis Orozco Cruz Contratista	Semanal (viernes)	Correo electrónico
Subdirección de Análisis del Riesgo y Efectos del Cambio Climático	Auxiliar Administrativo 407-18 Luz Nidia Yañez Caicedo	Diario	Correo electrónico
Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	Luz Roció Monzón Auxiliar Administrativo Código 407 grado 18	Semanal - cada martes	Correo electrónico
Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres	Reporte: Auxiliar administrativa Código 407-18 Paola Mahecha (Contratista : Andrés Obando) Seguimiento: Contratista Laura Quintero	Seguimiento semanal (miércoles y viernes) y diario y/o cada reporte del área de atención al ciudadano Reportes (semanal, todos los viernes)	Correo electrónico/ whatsapp
Subdirección Corporativa	Alexandra Martínez realiza monitoreo semanalmente el estado de correspondencia de la subdirección Corporativa El Grupo atención ciudadano como segunda línea de defensa realiza seguimiento semanal del estado de PQRS a toda la entidad	semanal	Correo electrónico
Oficina Control Disciplinario Interno	No reporta información	No reporta información	No reporta información
Oficina Asesora Jurídica	Claudia Zimena Jiménez C.	Semanal	Correo electrónico /whatsapp
Oficina Asesora de Planeación	Diana Carolina Rueda Ramírez - contratista	El seguimiento se hace a diario, envío reporte cada semana al equipo generando alertas para recordar los tiempos de respuesta.	Correo electrónico/ whatsapp
Oficina de Control Interno	Profesional Universitario Código 219 -Grado 12. Lilia Carolina Ibarra Romero	Semanal	Correo electrónico
Oficina de Tecnologías	Paola Gómez Wilches	2 veces por semana se recibe	Correo electrónico

de la Información y las Comunicaciones		alerta de Atención al ciudadano (martes y viernes)	
Comunicaciones	Alejandro Muñoz Prieto - Asesor en Comunicaciones. Catherine Cortés - Técnico Administrativo 367-Grado 10 Contratista Paula Córdoba - en redes sociales	Diario	Correo electrónico /whatsapp

Fuente: Dependencias IDIGER 2023-1

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.

Por último se recomienda a la Oficina Control Disciplinario Interno remitir la información sobre manejo de alertas de PQRS, para verificar la gestión que se desarrolla.

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 6 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 Comunicación	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.	<p>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</p> <p>Propósito: Garantizar que todas las comunicaciones recibidas fueron registradas en el sistema CORDIS</p> <p>Observaciones: Se debe radicar la comunicación y dejar en observaciones el motivo por el cual no se había registrado en la fecha recibida"</p> <p>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</p> <p>Propósito: Garantizar que estén disponibles en el aplicativo CORDIS para consulta y trámite los documentos radicados</p> <p>Observaciones: Se debe ubicar el documento y digitalizarlo o almacenarlo en la carpeta NAS Cordis_Entradas"</p>
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	<p>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).</p> <p>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</p>

		de respuestas) y externos (Cantidad de solicitudes recibidas) para dar respuesta a la cantidad de solicitudes recibidas.	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: Mapa de Riesgos IDIGER 2023

Se observa que los riesgos asociados están relacionados a la entrega de información precisa y oportuna a la ciudadanía, estos riesgos son de gestión, tuvieron seguimiento cuatrimestral, con cortes en el mes de abril, como resultado de este se obtuvieron los siguientes avances en los controles en relación a los riesgos identificados:

- Riesgo 1: no se reportan controles,
- Riesgo 2: cumplimiento 33% .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: no registra % cumplimiento. C1: Se registra un documento con el consecutivo de entradas, en el cual se registran las comunicaciones que se reciben y las novedades de las mismas.
 - cumplimiento %: 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. No registra a qué porcentaje de avance equivale.
- Riesgo 4: no se reportan controles.
- Riesgo 5: no se reportan controles.
- Riesgo 6: no se reportan controles.
- Riesgo 7: no se reportan controles.

Se recomienda:

- Continuar con las acciones y controles para prevenir una posible materialización de los riesgos.
- Revisar por parte de primera y segunda línea de defensa, cuales son las causas a la falta de registros completos de la matriz de riesgos de gestión y posibles acciones que permitan asegurar la entrega oportuna de la información requerida por la OAP.

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 petitionarios, 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>.

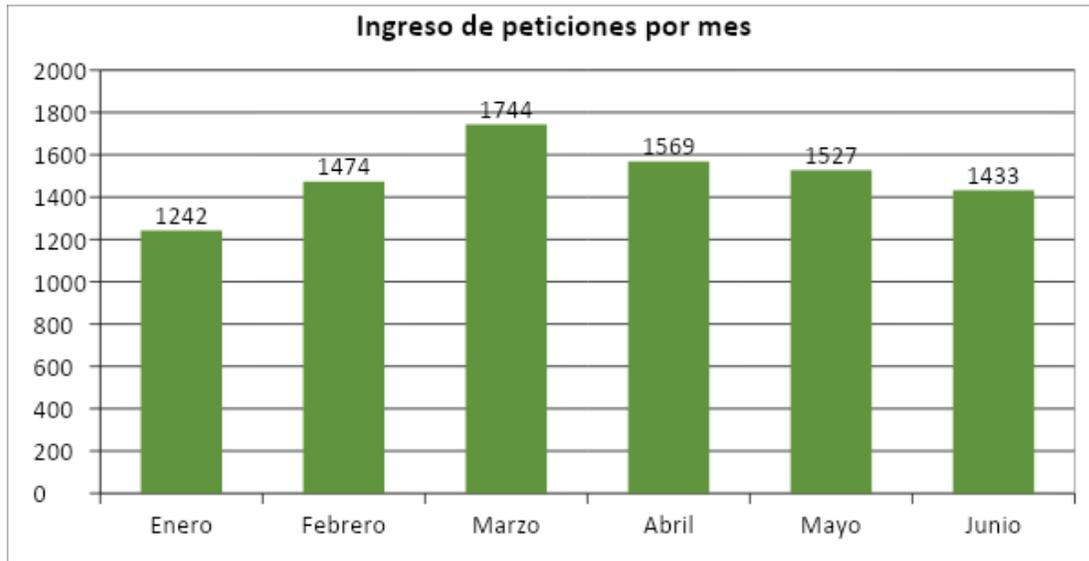
3 Analizar el consolidado de las peticiones que presente la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios, con base en el informe que sobre el particular elabore la Oficina de Servicio a la Ciudadanía o quien haga sus veces, e identificar las problemáticas que deban ser resueltas por la entidad.

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 marzo, se recibieron 1744 las cuales corresponden al 19,4%, por el contrario enero fue el mes en el que hubo menor cantidad de PQRS recibidas con un 13,8%. En total para el primer semestre 2023 ingresaron 8997 peticiones.

Gráfica 1 Ingreso de peticiones por mes



Fuente: Análisis de base de datos CORDIS semestre I 2023 IDIGER

b. Subtemas frecuentes.

El tema que más es solicitado dentro de las PQRS es el certificado de riesgo con un 47,4%, seguido de información con un 17,5%% y diagnóstico técnico con un 14,2%.

Tabla 7 Subtemas frecuentes

Subtemas frecuentes	Total	Ponderación
CERTIFICADO DE RIESGO	4260	47,39%
PETICIONES DE INFORMACIÓN	1572	17,49%
DIAGNÓSTICO TÉCNICO	1274	14,17%
PETICIÓN ENTRE AUTORIDADES	425	4,73%
CERTIFICADOS DE CONTRATOS	235	2,61%
NA	145	1,61%
INFORMACIÓN PROCESO DE REASENTAMIENTO	135	1,50%
CONCEPTOS TÉCNICOS PARA PROYECTOS PÚBLICOS	134	1,49%
CONCEPTOS TÉCNICOS PARQUES DE DIVERSIONES ATRACCIONES O DISPOSITIVOS DE ENTRETENIMIENTO	100	1,11%
CONCEPTOS TÉCNICOS EVENTOS AGLOMERACIONES OCASIONALES	98	1,09%

TRANSPORTE VERTICAL VERIFICACIÓN	79	0,88%
CONCEPTOS TÉCNICOS AMENAZA RUINA	54	0,60%
CONCEPTOS TÉCNICOS PARA ADOPCIÓN DE PLANES PARCIALES	50	0,56%
ESTUDIOS Y DISEÑOS	44	0,49%
PETICIÓN DE DOCUMENTOS O SOLICITUD DE COPIAS	32	0,36%
CONCEPTOS TÉCNICOS PARA LA LEGALIZACIÓN DE BARRIOS	30	0,33%
INFORMACIÓN DE CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS	30	0,33%
ADECUACIÓN DE PREDIOS	25	0,28%
CERTIFICADO AFECTACIÓN POR EMERGENCIA O DESASTRE	25	0,28%
PROPOSICIONES CONCEJO DE BOGOTÁ	22	0,24%
CONCEPTOS TÉCNICOS DE LICENCIAS DE URBANISMO Y CONSTRUCCIÓN	20	0,22%
INFORMACIÓN DE LOS PROYECTOS DE OBRA PARA LA REDUCCIÓN Y MITIGACIÓN DE RIESGOS	19	0,21%
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CANALES Y QUEBRADAS	17	0,19%
SOPORTE APLICATIVOS INSTITUCIONALES	15	0,17%
CERTIFICACIONES LABORALES	14	0,16%
REVISION ESTUDIOS FASE I, FASE II	14	0,16%
INFORMACIÓN EVENTOS DE AGLOMERACIONES	11	0,12%
SOLICITUDES DEL SINDICATO	11	0,12%
QUEJA	10	0,11%
INFORMACIÓN PROCESO DE ADQUISICIÓN PREDIAL PARA EL REASENTAMIENTO ADELANTADO POR IDIGER	8	0,09%
NOVEDADES DE FUNCIONARIOS	7	0,08%
AYUDAS HUMANITARIAS DE CARÁCTER NO PECUNIARIO	6	0,07%
CIRCULARES	6	0,07%
INFORMACIÓN DE ESCENARIOS DE RIESGO	6	0,07%
INFORMACIÓN REDES HIDROMETEOROLOGICA Y SÍSMICA	6	0,07%
INFORMACIÓN SIMULACRO DISTRITAL	6	0,07%
MANTENIMIENTO RED DE MONITOREO	6	0,07%
SOLICITUD DE ACCESO A LA INFORMACIÓN PÚBLICA	6	0,07%
INFORMACIÓN PROGRAMA DE REASENTAMIENTO Y ADQUISICIÓN PREDIAL ANTES DE LA OFERTA DE COMPRA	5	0,06%

PLANES ESCOLARES DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO	5	0,06%
SOLICITUD DE INFORMES POR LOS CONGRESISTAS	5	0,06%
INFORMACIÓN GEOGRÁFICA SIG	3	0,03%
CONSTANCIA EVENTOS DE AGLOMERACIONES	2	0,02%
INFORMACIÓN PROGRAMA DE REASENTAMIENTO Y ADQUISICIÓN PREDIAL POSTERIOR A LA OFERTA DE COMPRA	2	0,02%
PARTICIPACION CIUDADANA	2	0,02%
PLANES DISTRITALES	2	0,02%
VISITA ENTE DE CONTROL	2	0,02%
FALTA DE COMPETENCIA	1	0,01%
INFORMACIÓN SITUACIONES DE EMERGENCIA	1	0,01%
MANTENIMIENTO RED DE TELECOMUNICACIONES	1	0,01%
SUGERENCIA	1	0,01%
Total general	8989	100,00%

Fuente: Análisis base de datos CORDIS semestre I 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, 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 finalizado oportuno entre vencidos finalizados y en trámite. La base de datos CORDIS se tomó para realizar los análisis el día 4 de julio 2023.

Tabla 8 % oportunidad por dependencia

DEPENDENCIA	FINALIZADO	EN TRÁMITE	TOTAL	% OPORTUNIDAD
-------------	------------	------------	-------	---------------

	OPORTUNO	VENCIDO	OPORTUNO	VENCIDO		
DIRECCIÓN GENERAL	163	4	7	0	174	97,6%
DIRECCIÓN GENERAL	163	4	7	0	174	97,6%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	430	102	28	10	570	79,3%
GESTIÓN CONTRACTUAL	235	50	10	4	299	81,3%
GESTIÓN PRECONTRACTUAL	37	1	6	3	47	90,2%
GESTIÓN PREDIAL	59	11	2	0	72	84,3%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	99	40	10	3	152	69,7%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	109	30	10	0	149	78,4%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	109	30	10	0	149	78,4%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	33	6	2	0	41	84,6%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	33	1	2	0	36	97,1%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO (SIN FECHA DE FINALIZACIÓN)	0	5	0	0	5	0,0%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	1	0	1	N.A.
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0	0	1	0	1	N.A.
OFICINA TICS	99	12	4	1	116	88,4%
OFICINA TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y LAS C	99	10	4	1	114	90,0%
OFICINA TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y LAS C (SIN FECHA DE FINALIZACIÓN)	0	2	0	0	2	0,0%
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	5665	23	517	1	6206	99,6%
ASISTENCIA TÉCNICA	2079	15	230	1	2325	99,2%
CONCEPTOS PARA PLANIFICACIÓN TERRITORIAL	520	1	22	0	543	99,8%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PÚBLICOS	2844	0	240	0	3084	100,0%
ESCENARIOS DE RIESGO	71	0	8	0	79	100,0%
ESTUDIOS Y DISEÑOS	110	7	11	0	128	94,0%
MONITOREO DE RIESGO	24	0	1	0	25	100,0%
SIG	8	0	0	0	8	100,0%
SUBD. DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	9	0	5	0	14	100,0%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	187	32	9	5	233	83,5%
ALMACÉN	1	0	0	0	1	100,0%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	7	0	1	0	8	100,0%
CONTABILIDAD	10	6	0	0	16	62,5%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	8	6	0	2	16	50,0%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA - PREDIAL	6	0	0	0	6	100,0%
GESTIÓN DOCUMENTAL	29	0	1	0	30	100,0%
GESTION TALENTO HUMANO	82	1	1	0	84	98,8%
PAGOS	12	3	0	2	17	70,6%
PRESUPUESTO	1	1	3	0	5	50,0%

SUBD. CORPORATIVA	31	15	3	1	50	66,0%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	594	19	34	0	647	96,9%
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	15	4	0	0	19	78,9%
GESTIÓN DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PÚBLICO	244	1	15	0	260	99,6%
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	29	3	3	0	35	90,6%
SERVICIOS DE LOGÍSTICA	23	0	1	0	24	100,0%
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	86	7	8	0	101	92,5%
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	69	0	6	0	75	100,0%
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	128	4	1	0	133	97,0%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	645	128	35	20	828	81,3%
ADECUACIÓN DE PREDIOS Y RECUPERACIÓN DE SUELOS	43	10	3	3	59	76,8%
COMUNICACIONES	1	1	1	0	3	50,0%
EDUCACION E INVESTIGACION	25	2	2	0	29	92,6%
GESTIÓN LOCAL	149	7	4	0	160	95,5%
OBRAS DE MITIGACIÓN	154	73	6	12	245	64,4%
OBRAS DE MITIGACIÓN (OLD)	4	2	0	5	11	36,4%
REASENTAMIENTOS	160	2	11	0	173	98,8%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	45	2	1	0	48	95,7%
Total general	7925	356	647	37	8965	95,3%

Fuente: Análisis de base de datos CORDIS semestre I 2023 IDIGER

A continuación, se presenta en orden de mayor a menor el volumen de PQRS que ingresaron a cada una de las dependencias durante el primer semestre 2023, relacionándolo con el porcentaje de oportunidad.

Tabla 9 % PQRS por dependencia y % de oportunidad

DEPENDENCIA	% PQRS POR DEPENDENCIA	% OPORTUNIDAD
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	69,22%	99,6%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	9,24%	81,3%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	7,22%	96,9%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	6,36%	79,3%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2,60%	83,5%
DIRECCIÓN GENERAL	1,94%	97,6%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	1,66%	78,4%
OFICINA TICS	1,29%	88,4%
OFICINA DE CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	0,46%	84,6%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	0,01%	N.A.
Total general	100,00%	95,3%

Fuente: Análisis de base de datos CORDIS semestre I 2023 IDIGER

La Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático presenta el mayor volumen de ingreso de PQRS con un 69,2%, mientras que la Oficina de Control Interno presenta el menor volumen con un 0,01% correspondiente a 1 solicitud que se encuentra en trámite oportuno.

Referente al porcentaje de oportunidad, la Subdirección de Análisis del Riesgo y Efectos de Cambio Climático tiene el mayor índice con un 99,6%, mientras que La Oficina Asesora de Planeación presentó el menor porcentaje de oportunidad con un 78,4%. En general la entidad presenta un porcentaje de oportunidad en la respuesta del 95,3%.

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 distintas dependencias.

A continuación se presentan los radicados marcados en color azul como “(SIN FECHA DE FINALIZACIÓN)” en la tabla: *Porcentaje Oportunidad por Dependencia*. Estos radicados presentan la dependencia de ingreso, pero no se especifica quién responde. Además, se encuentran registrados como finalizados, pero no se proporciona la fecha de finalización ni el detalle de la respuesta.

Tabla 10 Finalizado, sin Fecha y sin Dependencia

EN ESTADO: FINALIZADO, SIN FECHA DE FINALIZACIÓN, SIN NOMBRE DE DEPENDENCIA QUE RESPONDE				
Radicado	Dependencia de ingreso	Fecha de radicación	Fecha límite de Respuesta	Fecha culminación
7717	OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	4/4/2023	21/4/2023	NA
10528	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS C	8/5/2023	23/5/2023	NA
10899	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS C	11/5/2023	26/5/2023	NA
11133	OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	15/5/2023	30/5/2023	NA
13308	OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	8/6/2023	22/6/2023	NA
13924	OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	16/6/2023	29/6/2023	NA
14039	OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	20/6/2023	30/6/2023	NA

Fuente: Análisis de base de datos CORDIS semestre I 2023 IDIGER

En seguida, se presentan los radicados que se encuentran finalizados (se brindó respuesta a la PQRS), pero que registran en estado: *En trámite* en el sistema CORDIS, debido a error humano en el manejo que por defecto tiene el CORDIS.

Tabla 11 En Trámite, Finalizado por fecha

EN ESTADO: EN TRÁMITE, FINALIZADO				
Radicado	Dependencia Responde	Fecha de radicación	Fecha límite Respuesta	Fecha culminación
4716	ASISTENCIA TÉCNICA	1/3/2023	18/4/2023	25/4/2023
13216	DIRECCIÓN GENERAL	7/6/2023	23/6/2023	8/6/2023
13288	DIRECCIÓN GENERAL	7/6/2023	23/6/2023	9/6/2023
8077	GESTIÓN DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PÚBLICO	11/4/2023	25/5/2023	11/4/2023
10676	GESTIÓN DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PÚBLICO	9/5/2023	23/6/2023	15/5/2023

13089	GESTIÓN LOCAL	6/6/2023	24/7/2023	7/6/2023
14547	GESTIÓN PREDIAL	27/6/2023	12/7/2023	4/7/2023
14629	GESTIÓN PREDIAL	28/6/2023	13/7/2023	4/7/2023
6270	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	17/3/2023	3/4/2023	24/3/2023
6682	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	22/3/2023	5/4/2023	24/3/2023
11535	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	19/5/2023	5/6/2023	23/5/2023
14481	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	26/6/2023	11/7/2023	28/6/2023
9370	OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	26/4/2023	18/5/2023	8/5/2023
8967	ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	24/4/2023	16/5/2023	5/5/2023
8676	REASENTAMIENTOS	18/4/2023	10/5/2023	19/4/2023
10593	REASENTAMIENTOS	8/5/2023	30/5/2023	9/5/2023
10805	REASENTAMIENTOS	10/5/2023	1/6/2023	11/5/2023
11070	REASENTAMIENTOS	12/5/2023	29/5/2023	12/5/2023
6854	SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	24/3/2023	11/4/2023	27/3/2023
7010	SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	28/3/2023	14/4/2023	28/3/2023
13507	SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	9/6/2023	27/6/2023	9/6/2023
13648	SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	14/6/2023	29/6/2023	14/6/2023
14019	SUBD. PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	20/6/2023	5/7/2023	29/6/2023

Fuente: Análisis de base de datos CORDIS semestre I 2023 IDIGER

Por último, se presentan radicados que no pudieron ser incluidos en la tabla: *Porcentaje Oportunidad por Dependencia*, ya que el estado registra: *Sin Asignar*, no cuenta con fecha de finalización, aunque se brindó respuesta, es decir se encuentra finalizado.

Tabla 12 Sin Asignar, sin Fecha.

EN ESTADO: SIN ASIGNAR, SIN FECHA DE FINALIZACIÓN				
Radicado	Dependencia Responde	Fecha Radicación	Fecha Límite de Respuesta	Fecha culminación
14382	SUBD. CORPORATIVA	23/6/2023	6/7/2023	NA
14418	DIRECCIÓN GENERAL	26/6/2023	11/7/2023	NA
14512	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS C	27/6/2023	10/7/2023	NA
14588	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS C	28/6/2023	11/7/2023	NA
14654	OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS C	28/6/2023	11/7/2023	NA
14679	SUBD. DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	29/6/2023	19/7/2023	NA
14686	SUBD. DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	29/6/2023	19/7/2023	NA
14698	SUBD. DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	29/6/2023	19/7/2023	NA
14734	DIRECCIÓN GENERAL	29/6/2023	12/7/2023	NA
14735	SUBD. DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	29/6/2023	19/7/2023	NA
14736	SUBD. DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	29/6/2023	19/7/2023	NA
14742	SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	29/6/2023	19/7/2023	NA

14744	DIRECCIÓN GENERAL	29/6/2023	12/7/2023	NA
14748	DIRECCIÓN GENERAL	30/6/2023	13/7/2023	NA
14757	SUBD. DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	30/6/2023	21/7/2023	NA
14762	SUBD. DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	30/6/2023	21/7/2023	NA
14769	SUBD. DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	30/6/2023	13/7/2023	NA
14772	SUBD. DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	30/6/2023	21/7/2023	NA
14774	SUBD. DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	30/6/2023	21/7/2023	NA
14783	DIRECCIÓN GENERAL	30/6/2023	13/7/2023	NA
14784	DIRECCIÓN GENERAL	30/6/2023	13/7/2023	NA
14789	SUBD. DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	30/6/2023	13/7/2023	NA
14793	DIRECCIÓN GENERAL	30/6/2023	13/7/2023	NA
14800	SUBD. DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	30/6/2023	13/7/2023	NA

Fuente: Análisis de base de datos CORDIS semestre I 2023 IDIGER

d. Análisis de Calidad y Calidez.

Análisis del Informe de encuestas de percepción I Semestre 2023: Las encuestas de percepción las realiza la ciudadanía de manera voluntaria para calificar su experiencia en atención al ciudadano, para el I Semestre 2023 fueron diligenciadas 101, de las cuales 47 encuestas se desarrollaron de manera presencial (42,7%), 34 mediante canal telefónico (30,9%) y 25 por medio virtual (22,7)%. Es importante tener en cuenta que no todos los ítem son calificados por el/la encuestado/a.

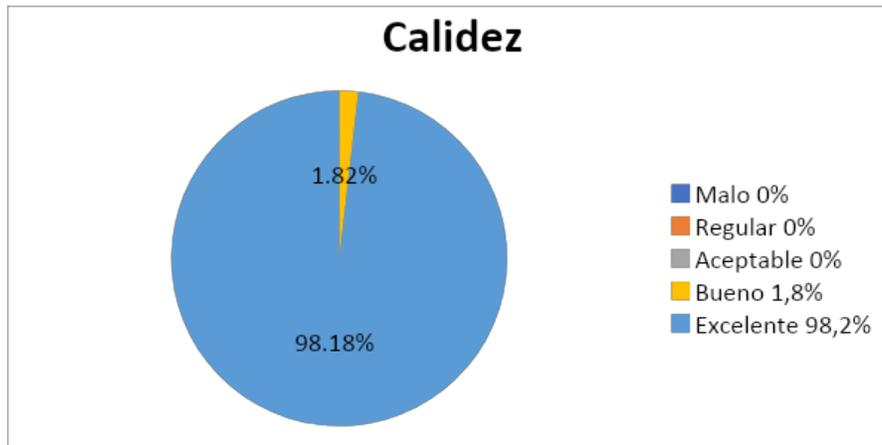
Tabla 13 Respuestas a encuestas de percepción

Criterio de percepción	Malo	Regular	Aceptable	Bueno	Excelente
Oportunidad (tiempo de atención)	0%	0%	0,0%	3,6%	96,4%
Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)	0%	0%	0%	1,8%	98,2%
Suficiencia (Información completa)	0%	0%	0%	1,8%	98,2%
Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)	0%	0%	0%	1,8%	98,2%
Calidez (Amabilidad)	0%	0%	0%	1,8%	98,2%
Fácil acceso (Grado de complejidad para acceder al trámite o servicio)	0%	0%	0,0%	1,8%	98,2%
Actitud y disposición	0%	0%	0%	1,8%	98,2%
Conocimiento y dominio del tema	0%	0%	0%	2,7%	97,3%

Fuente: Encuestas de percepción semestre I 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



Fuente: Encuestas de percepción semestre I 2023 IDIGER

La mayor cantidad de ciudadanos en sus respuestas perciben que la calidez en el servicio prestado para resolver sus peticiones es excelente, ello se evidencia con un porcentaje del 98,2%, mientras que un 1,8% lo considera bueno.

Gráfica 3 Calidad



Fuente: Encuestas de percepción semestre I 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 2,2%.

e. Conclusiones y recomendaciones.

- El mes de marzo, tuvo la mayor cantidad de recepción de PQRS con un 19,4% del total en el semestre I 2023, por el contrario enero tuvo la menor cantidad con un 13,8%.
- En total se recibieron 8989 PQRS de segundo nivel (especializado) en el primer semestre de 2023.
- El tema más solicitado dentro de las peticiones es el certificado de riesgo con un 47,39% y los menos solicitados con un 0.01%: Falta de Competencia, Información Situaciones de Emergencia, Mantenimientos Red de Telecomunicaciones y Sugerencia.
- La Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático tuvo el mejor porcentaje en el índice de oportunidad en respuesta a PQRS con un 99,6% y el menor porcentaje lo obtuvo la Oficina Asesora de Planeación con un 78,4%. La entidad, de manera general presenta un porcentaje de oportunidad en la respuesta del 95,3%.
- Se recomienda revisar la causa de las respuestas fuera de tiempos establecidos en la Oficina Asesora de Planeación ya que obtuvo el porcentaje de oportunidad más bajo con un 78,4%, 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 II 2022, con un 97,6% 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 revisar y realizar un análisis de causas que originaron el estado de trámite de los radicados mencionados en las siguientes tablas:
 - *Finalizado, sin Fecha y sin Dependencia,*
 - *En Trámite, Finalizado por fecha,*
 - *Sin Asignar, sin Fecha.*

En dichas tablas, se encuentra relacionada el área asociada, lo que será de gran importancia para identificar y comprender los factores que contribuyeron a que los radicados se encuentren en dichos estados.

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.

En colaboración con el área asesora de Comunicaciones, se llevó a cabo una revisión de las acciones emprendidas en relación a la difusión de los canales, 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, la gratuidad de los servicios, los diferentes medios y canales para acceder a la información, cómo realizar PQRS (Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias), la inclusión de la población con atención preferencial y diferencial, 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.

Por otra parte 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:
 - 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.
- Divulgar la carta de trato digno

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 emitido recomendaciones con el objetivo de incluir temáticas relacionadas con la Política Pública de Servicio a la Ciudadanía en las Jornadas de inducción y reinducción

del área de Talento Humano de la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios. Estas recomendaciones se informan internamente a través de un comunicado con el propósito de fomentar un servicio a la ciudadanía adecuado y eficiente.

Además de esto, se han formulado otras recomendaciones, las cuales son las siguientes:

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

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

A continuación se mencionan las recomendaciones

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

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.

Se culminó desarrollo que se estuvo realizando en la página web para inclusión progresiva de iconos con lenguaje de señas (imagen que indica el contenido de la información en lengua de señas al pasar cursor encima de los botones) y videos con información general de la entidad, 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 en el estudio para generación de un contrato interinstitucional y se evaluaron otros oferentes, en el momento se encuentra en revisión por parte del área jurídica un oferente. 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, correspondiente a la vigencia 2022, 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.

Puedes obtener más información sobre este evento en el siguiente enlace: [Rendición de cuentas 2023.](#)

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 está llevando a cabo la integración entre los sistemas Bogotá Te Escucha y la plataforma CORDIS de la entidad, como parte fundamental de las acciones contempladas en la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía. La tabla temática se encuentra implementada y en funcionamiento, la cual desempeña un papel clave en el proceso de integración entre estas plataformas. Se continúa con la realización pruebas de interacción junto con Secretaría General.

Se creó un micrositio 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](#)

"Máxima Velocidad" del Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (MINTIC) es una estrategia de gamificación que tiene como objetivo fortalecer las capacidades en Tecnologías de la Información en las entidades públicas. A través de este concurso, se plantean retos relacionados con los diferentes aspectos de la política de Gobierno Digital, con el propósito de fomentar su implementación. Sin embargo, hasta el primer semestre de 2023, MINTIC aún no ha lanzado los retos correspondientes para el concurso. Por lo tanto, se está a la espera de su publicación para poder participar en la iniciativa.

Respecto del FURAG, se encuentra en fase de preparación y remisión, por lo que se esperan los resultados de esta para el segundo semestre del 2023, para el 2022, la Política de Gobierno Digital tuvo un incremento de 5 puntos, pasando de un porcentaje del 80% a 85% dentro de la categoría 1 en relación al FURAG. Respecto de la Política de divulgación de gobierno digital, se encuentra en proceso de actualización y diseño de la infografía

Se está 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.

En relación al Trámite de Evaluación de Planes de Emergencias y Contingencias relacionados con aglomeraciones y parques de diversión, actualmente se está a la espera de una reunión con la Secretaría General de la Nación y el Departamento Administrativo de la Función Pública (DAFP) para determinar si es necesario incluirlo en la Plataforma SUIT.

En cuanto al Certificado de Afectación por Emergencia, Calamidad o Desastre, ya se encuentra disponible en la Plataforma SUIT como un OPA-Otro Procedimiento Administrativo en línea. Se está evaluando la posibilidad de mejorar el proceso a través de la contratación de Certicámara. Además, se ha cumplido con la estrategia de racionalización registrada en SUIT, cumpliendo así con los requisitos del DAFP.

En relación al Certificado de Riesgo, se ha desarrollado una reunión con la Secretaría Distrital de Planeación para revisar las competencias en respuesta a la solicitud de certificados realizada por los ciudadanos. Como resultado de dicha reunión, se determinó que el IDIGER solo tiene competencia en casos específicos. Como parte de los acuerdos, la Secretaría de Planeación llevará a cabo una campaña de comunicación para aclarar al público en general su competencia en relación con el certificado de riesgos, y el IDIGER realizará una actividad similar para informar sobre su ámbito de competencia.

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”

Por otra parte dentro del Plan Anticorrupción el componente correspondiente a racionalización de trámites, el cual cuenta con 4 subcomponentes: Identificación de trámites, gestión de datos de operación, priorización y racionalización de trámites, lo cual tuvo un avance promedio del 15%, correspondiente al reporte del primer cuatrimestre 2023.

Tabla 14 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.	0%	La actividad está programada para el segundo cuatrimestre de 2023. De acuerdo a la actividad planteada y una vez realizada la reunión con Secretaría General y/o DAFP donde se tomarán decisiones de posibles nuevos trámites del IDIGER, se revisará en el aplicativo SUIT su inclusión.
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).	33,33%	Se realizó la actualización o registro de los datos de operación del trámite y OPA inscritos en la plataforma del SUIT (con la información estadística del beneficio recibido por la ciudadanía de la mejora implementada), evidenciado mediante capturas de pantalla.
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	33,33%	Se realizaron publicaciones en las redes sociales de la entidad, sobre los canales de atención, forma para realizar solicitudes ante el IDIGER, gratuidad en los servicios, publicación en banner de la página web sobre trámite de afectación por emergencia.

	actualizado, mediante las redes sociales de la Entidad.		
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.	33,33%	Se realizó el reporte estadístico en la plataforma del SUIT para los meses de enero, febrero, marzo y abril de 2023, del al trámite "Evaluación de Planes de Emergencias y Contingencia - PEC- y Emisión de Conceptos Técnicos para Aglomeraciones de Público en el Distrito Capital" y la OPA "Certificación de afectación por emergencia, calamidad y/o desastre", evidenciado mediante captura de pantalla.
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.	0%	Esta actividad se tiene proyectada para cumplir en su totalidad durante el segundo periodo de ejecución del PAAC 2023.
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).	0%	Esta actividad se tiene proyectada para cumplir en su totalidad durante el segundo periodo de ejecución del PAAC 2023.
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".	0%	Se firmó la orden de compra 105528, sigue pendiente que se efectúen todos los ajustes al certificado en línea de afectación por emergencias 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.	33,33%	Se desarrolló reunión el día 14/02/2023 del IDIGER con la SECRETARÍA DISTRITAL DE PLANEACIÓN, para revisar de manera conjunta el Certificado de Riesgos 2023. Aún no se evidencia las acciones establecidas por las dos entidades, que permitan mejorar la prestación de servicio denominado "Certificado de Riesgos"
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.	0%	Esta actividad se tiene proyectada para cumplir en el segundo periodo de ejecución del PAAC 2023, toda vez que, se encuentra supeditada a la ejecución de la actividad 3.1.

Fuente: Plan de Anticorrupción IDIGER 2023

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

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 microsítio 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” se están llevando a cabo pruebas de preproducción con el apoyo de Bogotá te Escucha, SDQS, el área de TICs, la Alcaldía Mayor y el área de Gestión Documental. Estas pruebas tienen como objetivo garantizar una transición exitosa hacia la producción definitiva del webservice.

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.

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

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

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

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

- a. Estrategia de lenguaje claro en el IDIGER
- b. Mejora canales de atención
- c. Fortalecimiento de capacidades de los Colaboradores de la entidad



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

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

El día 30 de junio 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 marzo, tuvo la mayor cantidad de recepción de PQRS con un 19,4% del total en el semestre I 2023, por el contrario enero tuvo la menor cantidad con un 13,8%.
 - En total se recibieron 8989 PQRS de segundo nivel (especializado) en el primer semestre de 2023.
 - El tema más solicitado dentro de las peticiones es el certificado de riesgo con un 47,39% y los menos solicitados con un 0.01%: Falta de Competencia, Información Situaciones de Emergencia, Mantenimientos Red de Telecomunicaciones y Sugerencia.
 - La Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático tuvo el mejor porcentaje en el índice de oportunidad en respuesta a PQRS con un 99,6% y el menor porcentaje lo obtuvo la Oficina Asesora de Planeación con un 78,4%. La entidad, de manera general presenta un porcentaje de oportunidad en la respuesta del 95,3%.
 - Se recomienda revisar la causa de las respuestas fuera de tiempos establecidos en la Oficina Asesora de Planeación ya que obtuvo el porcentaje de oportunidad más bajo con un 78,4%, 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 II 2022, con un 97,6% 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 revisar y realizar un análisis de causas que originaron el estado de trámite de los radicados mencionados en las siguientes tablas:
 - *Finalizado, sin Fecha y sin Dependencia,*
 - *En Trámite, Finalizado por fecha,*
 - *Sin Asignar, sin Fecha.*
- En dichas tablas, se encuentra relacionada el área asociada, lo que será de gran importancia para identificar y comprender los factores que contribuyeron a que los radicados se encuentren en dichos estados.
- Se recomienda a la Oficina Asesora de Comunicaciones:
 - a. Realizar publicaciones en materia de acceso y canales de atención a la ciudadanía en la entidad mínimo 2 veces al mes.
 - b. 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.
- c. Divulgar la carta de trato digno
- Se recomienda la realización de una campaña de sensibilización en cooperación entre la Oficina de TICs y Comunicaciones en torno a conceptos básicos e importancia del Gobierno Digital, (ej., video al inicio de sesión en los computadores).
- Se recomienda actualizar en el link: <https://www.idiger.gov.co/tramites-y-servicios> el cuadro correspondiente a: Solicitudes de acceso a la información a la vigencia 2023, ya que se encuentra con vigencia del 31 de Agosto de 2022
- Se recomienda revisar los enlaces a SUIT: 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 no se encuentran disponibles.
- Se recomienda que la Oficina Asesora de Planeación y la Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos del Cambio Climático revisen cuál será la estrategia de acción a seguir cuando se reciban solicitudes de Certificado de Riesgo que correspondan a la Secretaría de Planeación. Esta medida se considera preventiva para evitar vencimientos de PQRS que anteriormente se produjeron debido a la falta de claridad en la competencia.
- Se sugiere a la Oficina Asesora de Planeación publicar los informes y seguimientos trimestrales correspondientes al Plan de Acción Institucional el cual cuenta con metas relacionadas a la PPDSC, ya que no se han registrado para la vigencia 2023.
- 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).
- Se sugiere reportar la información correspondiente a la pestaña "*Criterios de espacio idóneo*" la cual se encuentra a cargo de la Subdirección Corporativa, ya que no se registró la información correspondiente en el informe semestral. Por otro lado, se sugiere que la Oficina Asesora de Planeación, en su función de consolidación, establezca mecanismos para garantizar la entrega completa de información en la Matriz de Seguimiento (CONPES D,C 03 PPDSC).
- Se recomienda a la Oficina Asesora de Planeación publicar los informes y seguimientos trimestrales correspondientes al Plan de Acción Institucional, el cual contiene metas relacionadas a la PPDSC, ya que no se han registrado para la vigencia 2023.
- Se sugiere a la Oficina de Control Disciplinario Interno remitir la información sobre manejo de alertas de PQRS, para verificar la gestión que se desarrolla.



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