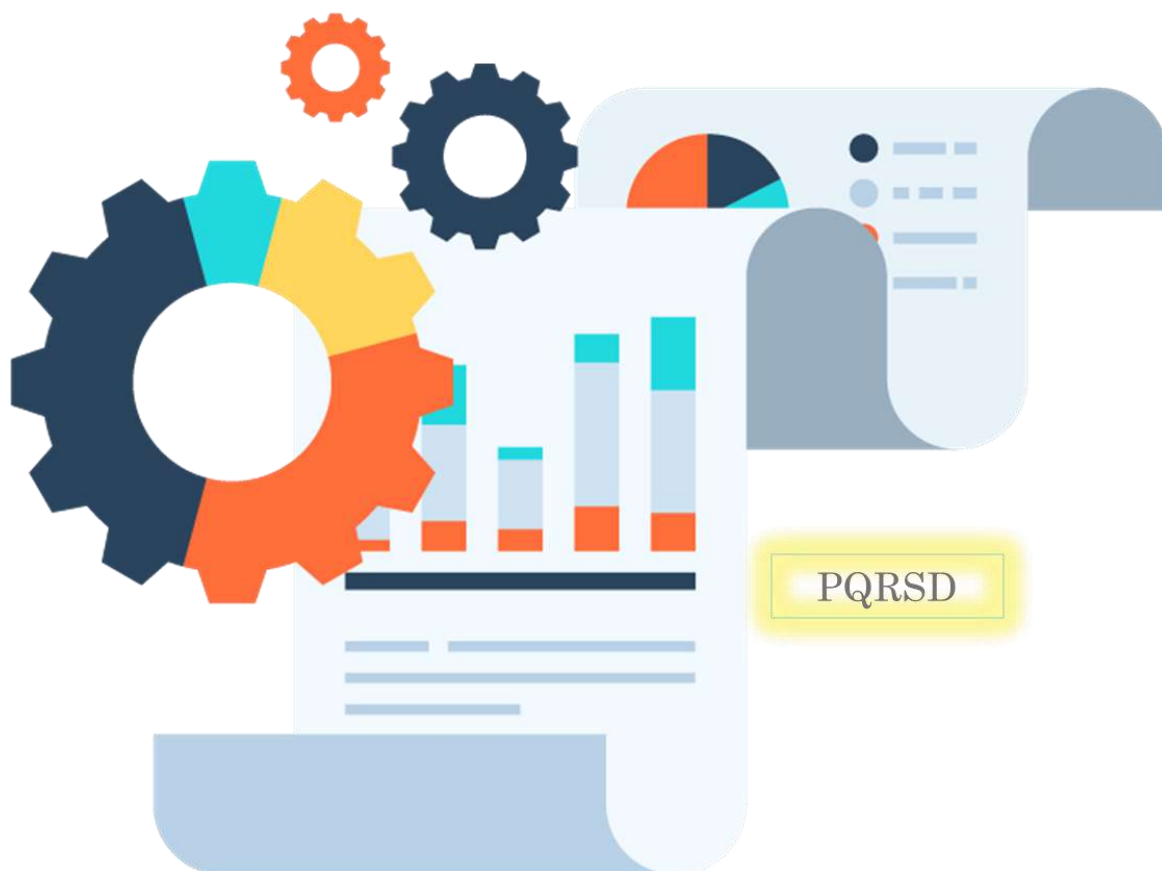




Informe de estado PQRSD del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático- IDIGER I trimestre de 2023



**Grupo funcional de Atención al Ciudadano
Subdirección Corporativa**

Bogotá D.C Junio de 2023

El presente informe consolida las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) recibidas en el I trimestre de 2023 a través de los diferentes canales de atención del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático. Así mismo, de manera pormenorizada i) la gestión de PQRSD incluyendo sugerencias, felicitaciones, y tiempos de respuestas de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015; el comportamiento por dependencia, por modalidad y por canales. Además, se realiza una descripción sobre las quejas recibidas, gestión adelantada, el tiempo utilizado para su respuesta y las recomendaciones a los responsables de los procesos y la Dirección General. No obstante, se analizan las recomendaciones por parte de los particulares orientadas al mejoramiento continuo de la Entidad. Finalmente, se presentan conclusiones y sugerencias obtenidas del análisis a los resultados en el presente informe.

1. Objetivo

Presentar ante la alta dirección del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER y a la ciudadanía en general, la información estadística relacionada con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD), interpuestas bien sea, por personas naturales o jurídicas, mediante los canales de atención dispuestos por la Entidad, con el propósito de que se diseñen estrategias, planes de mejoramiento y acciones logrando una mejor perspectiva y satisfacción del ciudadano, en cumplimiento a los principios de transparencia.

2. Alcance del informe

El informe presenta la gestión de las PQRSD y las atenciones y orientaciones realizadas por el IDIGER, durante el periodo comprendido entre **el primero (01) de enero al treinta y uno (31) de marzo del 2023**, teniendo como fuente de información los datos estadísticos suministrados por el sistema de correspondencia CORDIS, el cual apoya la gestión y trazabilidad de las PQRSD y los registros realizados por el grupo de atención a la ciudadanía en el módulo CORDIS.

3. Normatividad aplicable

A continuación, se relaciona la legislación vigente.

- **Constitución Política**

Artículo	Definición
1	Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma pública unitaria (...) democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

2	Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.
13	Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.
20	Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva". Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.
23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
47	El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.
74	Derecho de todas las personas de acceder a los documentos públicos (...)
209	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

• Leyes

Tabla No. 1 Consolidado artículos Constitución Política de Colombia

Año	Número	Nombre	Aplicación
1995	190	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa	Todo
1998	489	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las Entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.	Art 4

2011	1437	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Art 5,6,7,8,9, Cap IV,V, VII
2011	1474	Por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública	Art 73, 76
2014	1712	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones	Art 11,12
2015	1755	Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Todo
2019	1952	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario	Todo

Tabla No. 2 Consolidado artículos Leyes

● Decretos

Año	Número	Nombre	Aplicación
2009	2623	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”	Todo
2012	19	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Art. 12,13,14
2012	2641	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. (Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano)	Todo
2014	197	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C	Todo
2015	103	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.	Todo
2015	1083	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.	Capítulo 3
2016	124	Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.	Todo
2018	612	Por el cual se dictan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las Entidades del Estado.	Todo

Tabla No.3 Consolidado artículos Decretos

- **Resoluciones internas**

Año	Número	Nombre	Aplicación
2010	315	Resolución 315 de 2010 de la Dirección de Prevención y Atención de Emergencias ahora Instituto Distrital de Gestión de riesgos y Cambio climático – IDIGER, por medio de la cual se crea un grupo de atención al ciudadano, la cual en su artículo 4 responsabiliza a dicho grupo de realizar periódicamente el seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas.	
2017	413	Por la cual se adopta el Manual de recepción y trámite de Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.	Todo
2019	479	Por la cual se actualiza el Manual de recepción y trámite de Peticiones Quejas, Reclamos y sugerencias- PQRS ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.	Todo

Tabla No. 4 Consolidado artículos Normatividad Interna

- **Sentencias de referencia**

Sentencia C-007/2017, MP Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519 mediante la cual se identifica el núcleo esencial del derecho fundamental de petición: Sentencia C 951 de 2014, Magistrada ponente Dra. Martha Victoria Cachica Méndez, revisión de constitucionalidad del proyecto número 65 de 2012 senado y número 227 de 2013 cámara, por medio de la cual se regula el derecho fundamental de petición y se sustituye un título del código de procedimiento administrativo y de lo contencioso administrativo.

4. Informe Pormenorizado (Detalle de gestión)

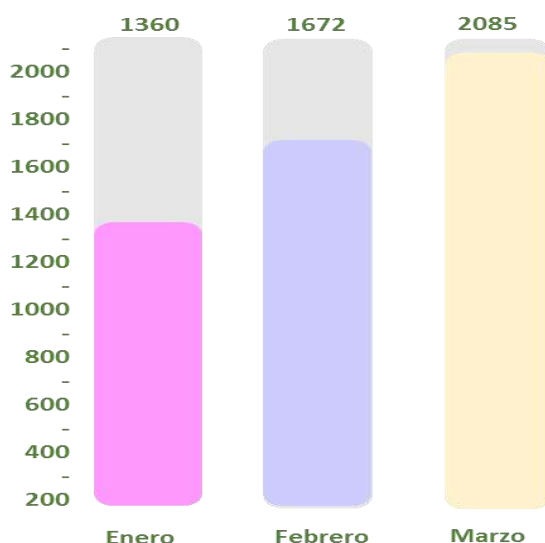
El presente informe es elaborado con base en el estado actual de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, así como las solicitudes de atención recibidas en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Efectos del Cambio Climático durante el **I trimestre de 2023** a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad.



Gráfica No 1 Canales multicanal de interacción ciudadana
Fuente: Manual de servicio al ciudadano IDIGER

4.1 Peticiones y atenciones ciudadanas recibidas y tramitadas por canal de recepción.

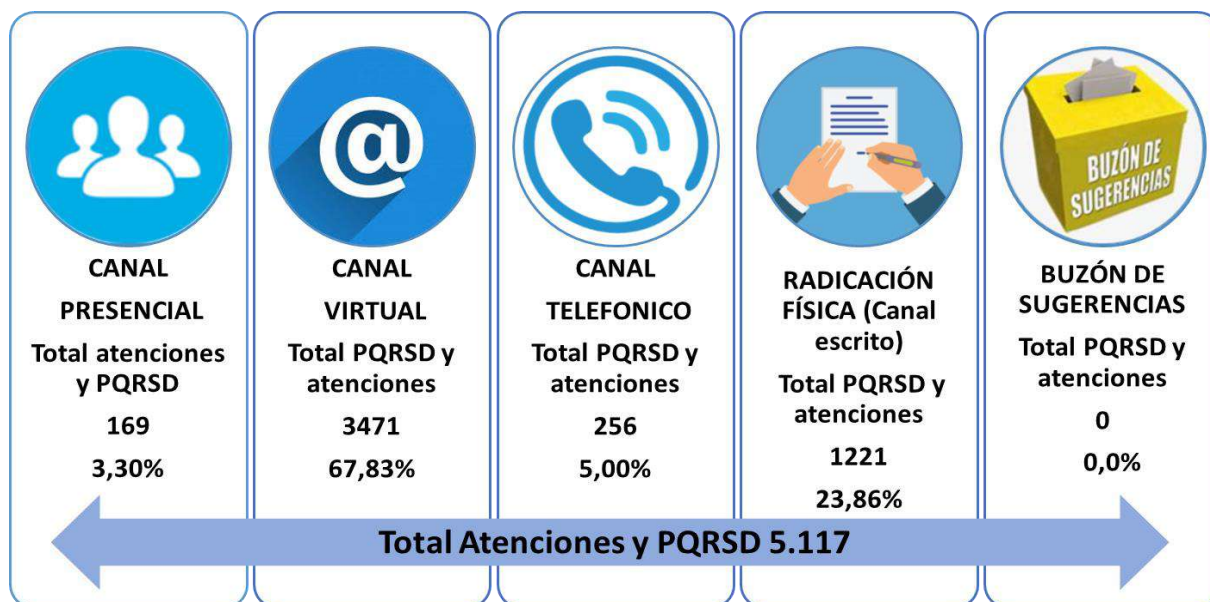
La Entidad recibió y gestionó un total de **5117** solicitudes clasificadas como atenciones o PQRS, identificando que el mes con mayor número de requerimientos fue marzo, como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica No 2 PQRS y atenciones por mes I trimestre de 2023
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención I trimestre de 2023

4.2 PQRSD por canal de atención

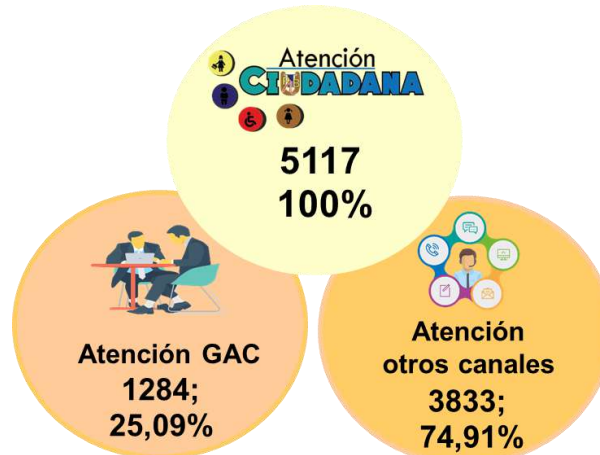
El uso de preferencia de la ciudadanía para este periodo fue el canal virtual y el canal menos utilizado fue el buzón de sugerencias de acuerdo con la siguiente gráfica:



Gráfica No 3 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRSD por canal en I trimestre de 2023
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS- y estadísticas de atención I trimestre de 2023

4.3 Análisis PQRSD y atenciones realizadas por nivel de atención

En el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático de los cinco canales dispuestos para recibir solicitudes ciudadanas, el Grupo de Atención a la Ciudadanía – GAC, administra los canales i) telefónico, ii) presencial, y iii) del canal virtual administra (el formulario de PQRSD, y el Sistema Distrital de Gestión para las Peticiones ciudadanas “*Bogotá Te Escucha*”), a través de los cuales en el **primer trimestre** de 2023 fueron recibidos y revisados por parte del GAC **1284** atenciones equivalentes al **25,09%** del total de atenciones y **3833** correspondiente al **74,91%** se recibieron a través de los canales administrados por otras dependencias de la entidad.



Gráfica No 4 Distribución Atenciones

Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención I trimestre de 2023

Cabe resaltar que en la entidad las atenciones o requerimientos de la ciudadanía se clasifican en dos niveles¹ de atención, y dentro del cuales, para este periodo por la complejidad de las peticiones recibidas por parte de GAC **656** solicitudes fueron atendidas directamente en el primer nivel y las **628** solicitudes restantes se radicaron para una atención de segundo nivel.

Por lo anterior, para el periodo comprendido entre el primero (1) de enero y el treinta y uno (31) de marzo de 2023 se recibieron **4461** peticiones para ser tramitadas en el segundonivel de atención, de la siguiente manera: **3833** requerimientos recibidos a través de los canales administrados por otras dependencias y **628** recibidos por los canales administrados por el GAC.

4.4. PQRSD segundo nivel de atención recibidos en la entidad

Para definir el comportamiento de las PQRSD se tomaron como referencia las solicitudes que se recibieron para ser solucionadas en segundo nivel y radicadas a través del sistema de correspondencia CORDIS (**4461**).

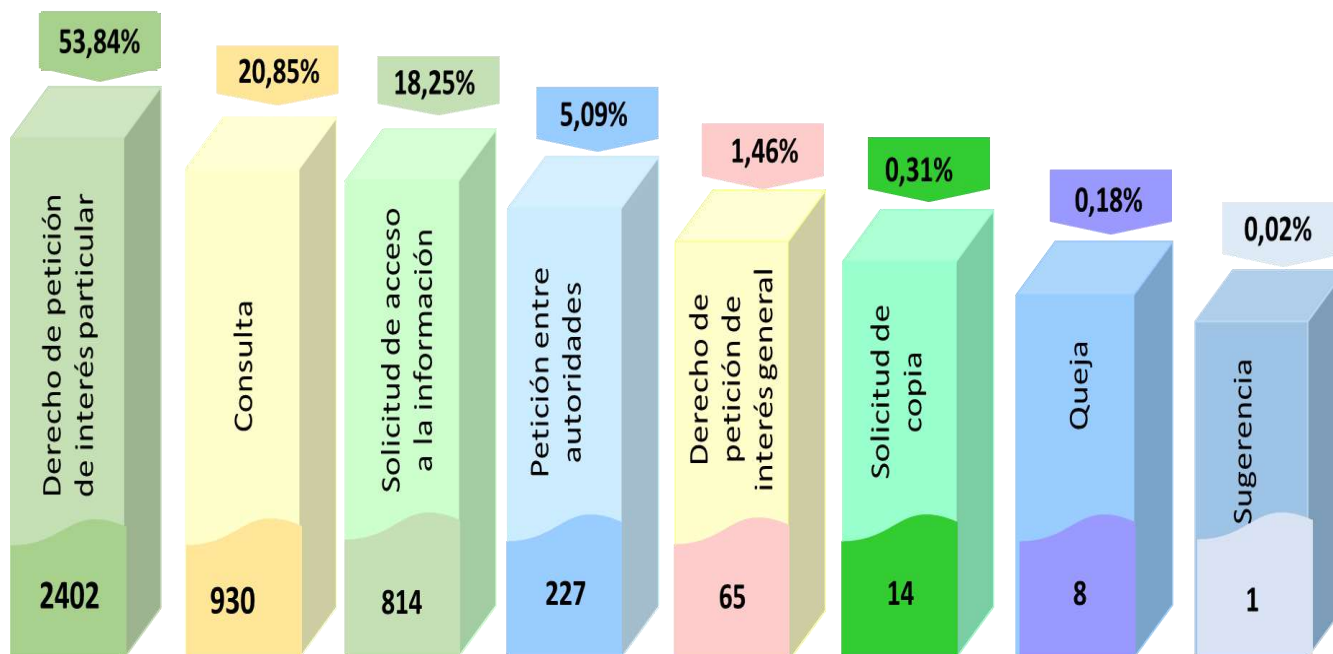
A continuación, se realiza un análisis de los requerimientos según modalidad, índice de eficiencia, oportunidad, promedio de respuesta, comportamiento por dependencia y temas.

Por otra parte, las peticiones radicadas ante el IDIGER se finalizaron bajo los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y los requerimientos que cuentan con tiempos de respuesta diferente se encuentran amparados bajo una normatividad específica cómo se enuncian a continuación:

Nombre Petición Ciudadana	Normatividad	Tiempo de Respuesta
Concepto Técnico para regularización de barrios	Decreto 063 de 2015	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

a. Modalidad de PQRS.

Para el primer trimestre de 2023 se identificó que de acuerdo con los resultados obtenidos del reporte del sistema de correspondencia del IDIGER, del universo de **4461** registros de PQRS, en el segundo nivel de atención; el **53,84%** corresponde a la modalidad de peticiones de interés particular seguido de consulta con el **20,85%**.



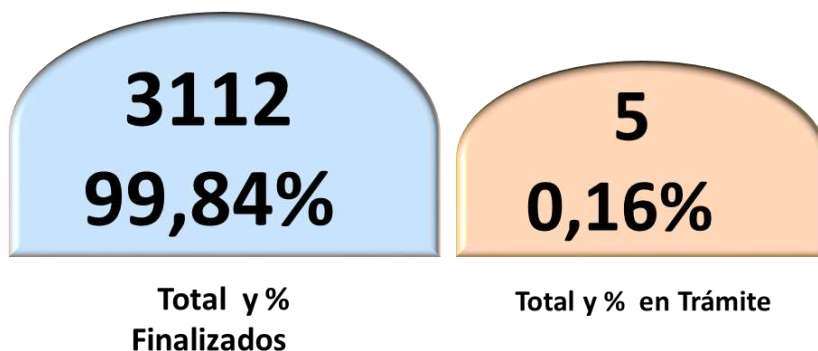
Gráfica No 5 Distribución PQRS por modalidad
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I trimestre de 2023

b. Índice de eficacia en la respuesta de PQRSD.

Según el reporte generado por el sistema de correspondencia CORDIS y teniendo en cuenta que la eficacia² indica el nivel de consecución de metas, para efectos de este informe el cálculo del porcentaje corresponde a las peticiones que tienen como fecha límite el **31 de marzo de 2023**, las cuales equivalen a tres mil ciento diez y siete PQRSD (**3117**), de los cuatro mil cuatrocientos sesenta y uno (**4461**) requerimientos que ingresaron durante el I trimestre de 2023. La fórmula utilizada para determinar el porcentaje de eficacia es la siguiente:

% Eficacia =	Número de peticiones finalizadas con corte a la fecha máxima del periodo analizado
	Número de peticiones recibidas con corte a la fecha máxima del periodo analizado

En la siguiente gráfica se puede identificar que para este periodo del total de los tres mil ciento diez y siete (**3117**) requerimientos clasificados como PQRSD, tres mil ciento doce (**3112**) fueron finalizados en el sistema; dando como resultado un índice de eficacia del **99.84%**, encontrándose en trámite cinco (**5**) peticiones que equivalen a un **0.16%**.



Gráfica No.6 Porcentaje de eficacia PQRSD I trimestre de 2023
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS I trimestre de 2023

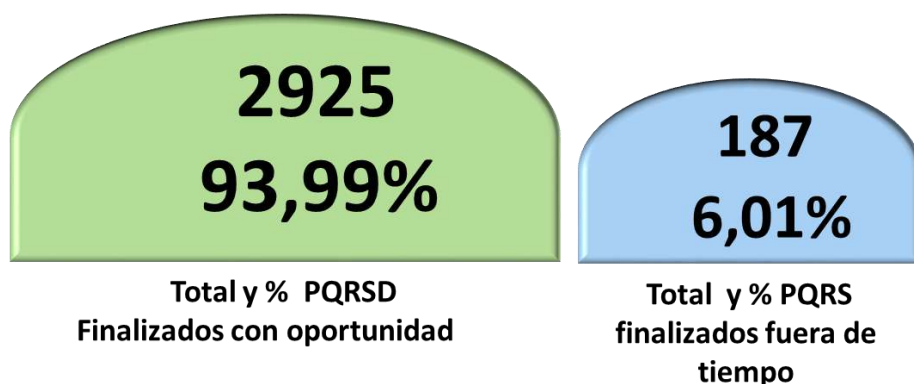
² Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/>

c. Índice de eficiencia en la respuesta de PQRS.

Para el I trimestre de 2023 en el IDIGER el índice de eficiencia³, que corresponde a las respuestas de segundo nivel finalizadas de forma oportuna dentro de los tiempos de Ley y con fecha límite al **31 de marzo de 2023**, se calcularon con la siguiente fórmula:

% Eficiencia =	Número de peticiones finalizadas dentro de la fecha límite establecida en el Sistema CORDIS con corte a la fecha máxima del periodo analizado.
	Número de peticiones finalizadas con corte a la fecha máxima del periodo analizado

Encontrando que de las **3112** solicitudes finalizadas el **93,99%** equivalente a **2925** peticiones fueron finalizadas de forma oportuna; por otra parte, el **6,01%** equivalente a **187** requerimientos fueron respondidos fuera de los tiempos parametrizados en el sistema.



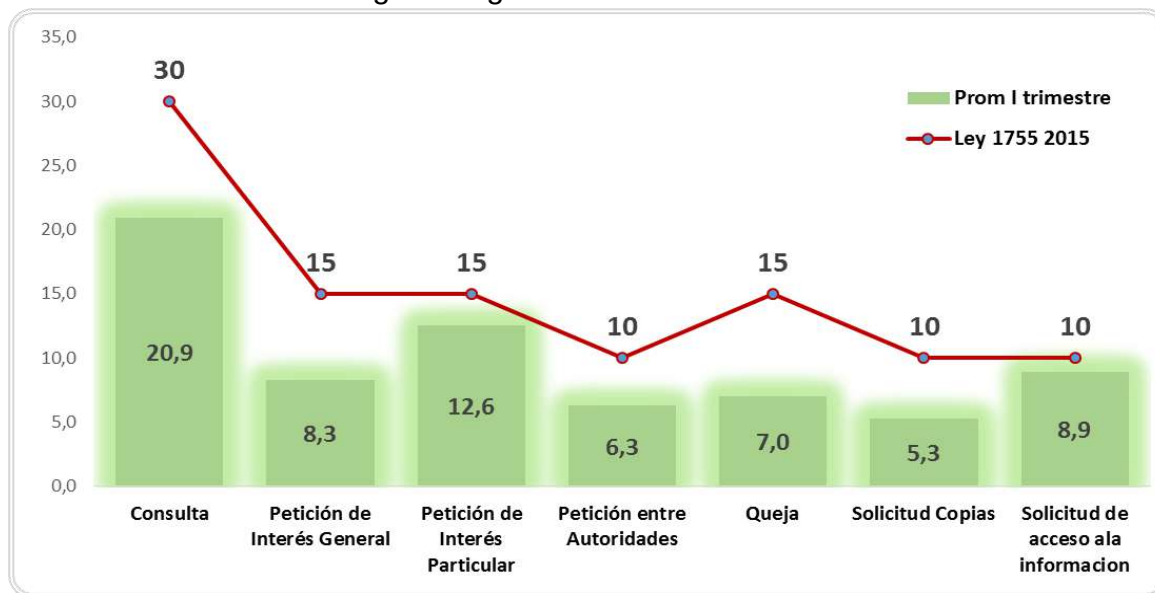
Gráfica No.7 Porcentaje de Eficiencia PQRS I trimestre de 2023
Fuente: Análisis a reporte generado por CORDIS I trimestre de 2023

d. Promedio de cierre.

Ahora bien, el promedio de cierre de las PQRS durante el I trimestre de 2023 de las peticiones con fecha máxima de respuesta al **31 de marzo de 2023**, se determina de acuerdo con los tiempos otorgados por la normatividad vigente a las modalidades de petición contemplados en la Ley 1755 de 2015.

³ Eficiencia: Medida en que el uso de los insumos (recursos financieros, humanos, técnicos y materiales) se ha hecho en forma económica u óptima para generar productos. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/>

Se adelantó el análisis del promedio de cierre de los requerimientos, identificando que de las peticiones por cada modalidad ninguna superó los tiempos establecidos, tal como se identifica en el siguiente gráfico:



Gráfica No.8 Promedio de respuesta por modalidad de petición I trimestre de 2023
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I trimestre de 2023

e. Comportamiento PQRSD por dependencia

Del total de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas para trámite de segundo nivel en el IDIGER durante el I trimestre de 2023; el **66,44%** de los requerimientos se concentran en la Subdirección Misional de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático.

Por otra parte, la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático presentan el **99,5% de oportunidad** en el cierre de peticiones; mientras que las dependencias restantes se encuentran entre el **68,4% y el 96%** como se relaciona en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	Número de Requerimientos	Total en Trámite	Total Finalizados	Total sin asignar	Total con respuesta oportuna	Total con respuesta fuera de tiempo	Peso Porcentual de Correspondencia x dependencia	Índice de Eficacia por Dependencia	Índice de Oportunidad por dependencia
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	2071	0	2071	0	2060	11	66,44%	100,00%	99,5%
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	309	5	304	0	257	47	9,91%	98,38%	84,5%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	261	0	261	0	188	73	8,37%	100,00%	72,0%
SUBD. PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	200	0	200	0	187	13	6,42%	100,00%	93,5%
SUBD. CORPORATIVA	123	0	123	0	103	20	3,95%	100,00%	83,7%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	62	0	62	0	48	14	1,99%	100,00%	77,4%
DIRECCION GENERAL	50	0	50	0	48	2	1,60%	100,00%	96,0%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	22	0	22	0	21	1	0,71%	100,00%	95,5%
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS C	19	0	19	0	13	6	0,61%	100,00%	68,4%
Total General	3117	5	3112	0	2925	187	100,00%	99,84%	93,99%

Tabla No.5 Distribución Cuantitativa y porcentual de PQRS, eficacia y oportunidad por dependencia I trimestre de 2023
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I trimestre de 2023

Ahora bien, a continuación, se detalla el comportamiento por dependencia y grupo funcional de los **3117** requerimientos gestionados en el sistema de correspondencia.

Dependencia	Número de Requerimientos	Total en Trámite	Total Finalizados	Total con respuesta oportuna	Total con respuesta fuera de tiempo	Índice de Eficacia por Dependencia	Índice de Oportunidad por dependencia
DIRECCIÓN GENERAL	50	0	50	48	2	100,0%	96,0%
DIRECCIÓN GENERAL	16	0	16	16	0	100,00%	100,0%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	62	0	62	48	14	100,0%	77,4%
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	62	0	62	48	14	100,00%	77,4%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	261	0	261	188	73	100,0%	72,0%
GESTIÓN CONTRACTUAL	170	0	170	124	46	100,00%	72,9%
GESTIÓN PRECONTRACTUAL	8	0	8	8	0	100,00%	100,0%
GESTIÓN PREDIAL	25	0	25	20	5	100,00%	80,0%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	58	0	58	36	22	100,00%	62,1%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	22	0	22	21	1	100,0%	95,5%
OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	22	0	22	21	1	100,00%	95,5%
OFICINA TICS	19	0	19	13	6	100,0%	68,4%
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS C	19	0	19	13	6	100,00%	68,4%

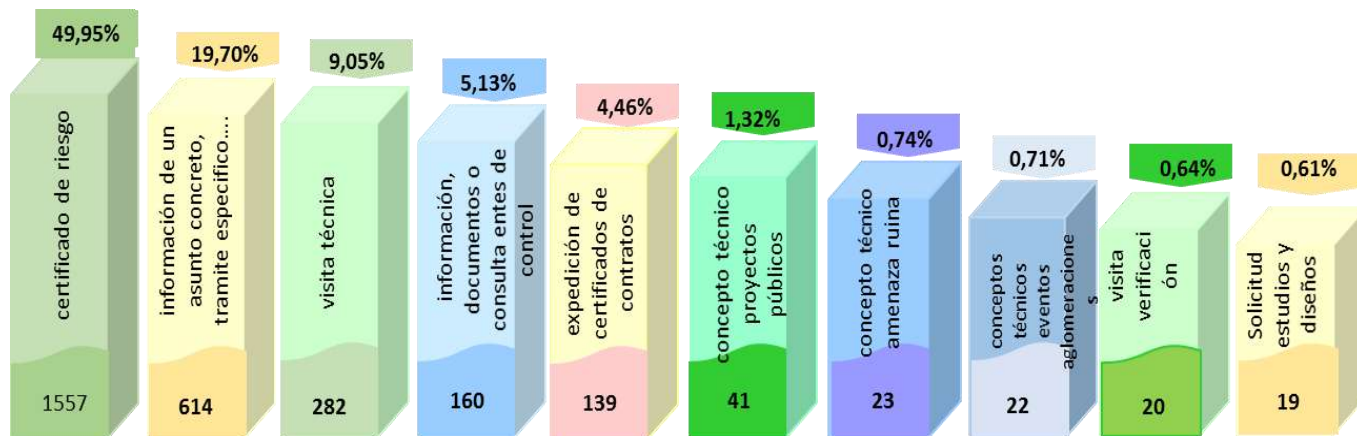
SUBD. CORPORATIVA	123	0	123	103	20	100,0%	83,7%
ATENCIÓN AL CIUDADANO	3	0	3	3	0	100,00%	100,0%
CONTABILIDAD	12	0	12	6	6	100,00%	50,0%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	6	0	6	2	4	100,00%	33,3%
GESTIÓN ADMINISTRATIVA - PREDIAL	4	0	4	4	0	100,00%	100,0%
GESTIÓN DOCUMENTAL	14	0	14	14	0	100,00%	100,0%
GESTIÓN TALENTO HUMANO	44	0	44	43	1	100,00%	97,7%
PAGOS	8	0	8	8	0	100,00%	100,0%
SUBD. CORPORATIVA	32	0	32	23	9	100,00%	71,9%
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	2071	0	2071	2060	11	100,0%	99,5%
ASISTENCIA TÉCNICA	766	0	766	755	11	100,00%	98,6%
CONCEPTOS PARA PLANIFICACIÓN TERRITORIAL	98	0	98	98	0	100,00%	100,0%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PÚBLICOS	1125	0	1125	1125	0	100,00%	100,0%
ESCENARIOS DE RIESGO	28	0	28	28	0	100,00%	100,0%
ESTUDIOS Y DISEÑOS	32	0	32	32	0	100,00%	100,0%
MONITOREO DE RIESGO	13	0	13	13	0	100,00%	100,0%
SIG	5	0	5	5	0	100,00%	100,0%
SUBD. DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	4	0	4	4	0	100,00%	100,0%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	309	5	304	257	47	98,4%	84,5%
ADECUACIÓN DE PREDIOS Y RECUPERACIÓN DE SUELOS	28	0	28	21	7	100,00%	75,0%
COMUNICACIONES	1	0	1	0	1	100,00%	0,0%
EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN	8	0	8	8		100,00%	100,0%
GESTIÓN LOCAL	57	0	57	52	5	100,00%	91,2%
OBRAS DE MITIGACIÓN	93	0	93	64	29	100,00%	68,8%
OBRAS DE MITIGACIÓN (OLD)	9	5	4	4		44,44%	100,0%
REASENTAMIENTOS	66	0	66	65	1	100,00%	98,5%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	19	0	19	18	1	100,00%	94,7%
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	28	0	28	25	3	100,00%	89,3%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	200	0	200	187	13	100,0%	93,5%
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	7	0	7	4	3	100,00%	57,1%
GESTIÓN DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	67	0	67	67	0	100,00%	100,0%
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	12	0	12	10	2	100,00%	83,3%
SERVICIOS DE LOGÍSTICA	5	0	5	5	0	100,00%	100,0%
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	47	0	47	41	6	100,00%	87,2%
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	15	0	15	15	0	100,00%	100,0%
SUBD. PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	47	0	47	45	2	100,00%	95,7%
Total general	3117	5	3112	2925	187	99,8%	93,99%

Tabla No.6 Distribución cuantitativa de respuestas por grupo funcional I trimestre de 2023

Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I trimestre de 2023

f. Comportamiento por temática

Durante el I trimestre de 2023 del total de los **3177** PQRSD recibidos, el **92,30%** (2877) de requerimientos se compila principalmente en 10 temas registrados en el sistema de correspondencia del IDIGER, siendo **la certificación de riesgo** la que cuenta con mayor porcentaje de participación con el **49,95%**, como se indica en la siguiente gráfica:



Gráfica No.9 Distribución Porcentual de los 10 temas más reiterados en el I trimestre de 2023
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I trimestre de 2023

En la siguiente tabla se pueden apreciar el total de peticiones recibidas en segundo nivel, discriminadas por temática; su distribución porcentual; porcentaje de eficacia y de eficiencia en este periodo.

Temática	Total Temática	Peso Porcentual	finalizadas	finalizadas a tiempo	finalizadas fuera de tiempo	% eficiencia por tema	% oportunidad por tema
Solicitud de certificado de riesgo	1557	49,95%	1557	1556	1	100,0%	99,9%
Solicitando información de un asunto concreto, tramite específico, acto o actuación administrativa	614	19,70%	609	491	118	99,2%	80,6%
Solicitud de visita técnica	282	9,05%	282	271	11	100,0%	96,1%
Solicitud de información, documentos o consulta realizada por los funcionarios de los entes de control	160	5,13%	160	155	5	100,0%	96,9%
Solicitud de expedición de certificados de contratos	139	4,46%	139	106	33	100,0%	76,3%
Solicitud de concepto técnico proyectos públicos	41	1,32%	41	41	0	100,0%	100,0%
Solicitud del concepto técnico amenaza ruina	23	0,74%	23	23	0	100,0%	100,0%

Solicitud conceptos tecnicos eventos aglomeraciones	22	0,71%	22	22	0	100,0%	100,0%
Solicitud visita verificacion	20	0,64%	20	20	0	100,0%	100,0%
Solicitud de estudios y diseños	19	0,61%	19	19	0	100,0%	100,0%
Solicitud conceptos tecnicos parques de diversiones atracciones o dispositivos de entrenamiento	19	0,61%	19	19	0	100,0%	100,0%
Solicitud de informacion entes de control programa de reasentamiento	17	0,55%	17	17	0	100,0%	100,0%
Solicitudes de información, documentos o consulta, realizadas por concejales o la mesa directiva del concejo de Bogotá	14	0,45%	14	10	4	100,0%	71,4%
Solicitud informacion programa de reasentamiento de parte de particulares	13	0,42%	13	12	1	100,0%	92,3%
Solicitud de copia de documentos	11	0,35%	11	11	0	100,0%	100,0%
Solicitud de capacitacion para el manejo de emergencias	10	0,32%	10	9	1	100,0%	90,0%
Solicitud de conceptos tecnicos para licencias de urbanizacion y construccion	10	0,32%	10	10	0	100,0%	100,0%
Solicitud de informacion programa de reasentamiento por parte de otras entidades.	9	0,29%	9	8	1	100,0%	88,9%
Remite solicitud del sindicato	8	0,26%	8	8	0	100,0%	100,0%
Solicitud de certificaciones laborales	7	0,22%	7	5	2	100,0%	71,4%
Solicitud de limpieza canales y cuerpos de agua	7	0,22%	7	7	0	100,0%	100,0%
Cancelacion o ajuste fecha eventos aglomeraciones	7	0,22%	7	7	0	100,0%	100,0%
Solicitud informacion programa de reasentamiento por particulares	6	0,19%	6	6	0	100,0%	100,0%
Solicitud revision Estudio Fase I, Fase II	6	0,19%	6	6	0	100,0%	100,0%
Solicitudes de informacion de las estaciones	6	0,19%	6	6	0	100,0%	100,0%
Solicitud de acceso a la informacion publica	5	0,16%	5	4	1	100,0%	80,0%
Solicitud informacion eventos de aglomeraciones	5	0,16%	5	5	0	100,0%	100,0%
Solicitud certificado de afectacion por emergencia o desastre	5	0,16%	5	4	1	100,0%	80,0%
Solicitud de adecuacion de predios desocupados	5	0,16%	5	2	3	100,0%	40,0%
Solicitud de Información de escenarios de riesgo	5	0,16%	5	5	0	100,0%	100,0%
Solicitud de informacion hidrometeorologica y sismica	5	0,16%	5	5	0	100,0%	100,0%
Requerimientos anteriores a la compra	4	0,13%	4	4	0	100,0%	100,0%
Solicitud de informes por parte del Congreso de Colombia	4	0,13%	4	4	0	100,0%	100,0%
Remite manifestación de inconformidad	4	0,13%	4	4	0	100,0%	100,0%

Continuidad del proceso de adquisicon predial	4	0,13%	4	4	0	100,0%	100,0%
Solicitud informacion del simulacro distrital	3	0,10%	3		3	100,0%	0,0%
Remite Circular que traslada derecho de petición	3	0,10%	3	3	0	100,0%	100,0%
Solicitud Informacion geografica, mapas cobertura geografica	3	0,10%	3	3	0	100,0%	100,0%
Solicitud de concepto tecnico para la adopcion de planes parciales	3	0,10%	3	3	0	100,0%	100,0%
Solicitudes de la comunidad y entidades relacionadas con los predios adecuados por el IDIGER.	3	0,10%	3	2	1	100,0%	66,7%
Representantes de organizaciones sociales y comunitarias ante los CLGR/CC. Actividades de participación ciudadana, convocatorias.	2	0,06%	2	2	0	100,0%	100,0%
Solicitud de concepto tecnico de riesgos para legalizacion y regularizacion de barrios	2	0,06%	2	2	0	100,0%	100,0%
Solicitud de mantenimiento de obras ejecutadas por el IDIGER	2	0,06%	2	2	0	100,0%	100,0%
Solicitud acompañamiento a eventos aglomeraciones	2	0,06%	2	2	0		100,0%
Solicitud ayuda humanitaria no pecunaria en especie-SDIS	1	0,03%	1	1	0	100,0%	100,0%
Solicitud mantenimiento de predios	1	0,03%	1	1	0	100,0%	100,0%
Seguimiento a los planes distritales	1	0,03%	1	1	0	100,0%	100,0%
Solicitud de constancias de registro o participacion	1	0,03%	1	1	0	100,0%	100,0%
Solicitud prestamo elementos	1	0,03%	1	1	0	100,0%	100,0%
Peticiones sobre comites de ayuda mutua	1	0,03%	1	1	0	100,0%	100,0%
Solicitudes de comité de convivencia laboral	1	0,03%	1	1	0	100,0%	100,0%
Solicitud de Asesoría	1	0,03%	1	1	0	100,0%	100,0%
Remision de informes de avance de las obras en ejecucion	1	0,03%	1	0	1	100,0%	0,0%
Reporte de novedades, solicitudes de asesoría y ampliación de información PEGR-CC y Plataforma SURE	1	0,03%	1	1	0	100,0%	100,0%
Solicitud nuevas ocupaciones	1	0,03%	1	1	0	100,0%	100,0%
Requerimientos posteriores a la adquisicion del predio	1	0,03%	1	1	0	100,0%	100,0%
Solicitud prorroga visita verificacion	1	0,03%	1	1	0	100,0%	100,0%
Solicitud Asesoría PEC eventos permanentes	1	0,03%	1	1	0	100,0%	100,0%
Solicitud de creacion de usuario	1	0,03%	1	1	0	100,0%	100,0%
Remiite informe de visita	1	0,03%	1	1	0	100,0%	100,0%
Remision actas de predios provenientes de la Caja de Vivienda Popular	1	0,03%	1	1	0	100,0%	100,0%
Solicitud de avaluo	1	0,03%	1	1	0	100,0%	100,0%
Solicitud de pago 1.5%	1	0,03%	1	1	0	100,0%	100,0%

Remisión renuncia voluntaria	1	0,03%	1	1	0	100,0%	100,0%
Solicitud de respuesta a situaciones de emergencia	1	0,03%	1	1	0	100,0%	100,0%
Total general	3117	100,00%	3112	2925	187	99,8%	93,99%

Tabla No 7 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRS, eficacia y oportunidad por tema I trimestre de 2023

Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I trimestre de 2023

g. Análisis de las Quejas y recomendaciones de la Entidad

En el periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2023 en la entidad fueron recibidas **cuatro (4)** solicitudes tipificadas como queja, de las cuales **3 si** corresponden a esta temática y respondidas dentro de los términos de ley , teniendo en cuenta la definición enunciada en la Circular021 de 2001de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, en la que se indica que es "... la manifestación, protesta, censura, descontento o inconformidad que eleva una persona con relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en relación con sus funciones", cuyo análisis se muestra a continuación:

RADICADO REQUERIMIENTO	AREA	FECHA RADICACIÓN	FECHA CULMINACIÓN	RESPUESTA OFICIAL	ANÁLISIS
2023ER5550	ADECUACIÓN DE PREDIOS Y RECUPERACIÓN DE SUELOS	09/03/2023	21/03/2023	2023EE4663	El objeto de la petición NO corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) ciudadano (a) está informando nuevas ocupaciones de predios en zona de alto riesgo.
2023ER5272	OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	07/03/2023	16/03/2023	2023EE6330	El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja dado que el peticionario está manifestando su inconformidad por la gestión realizada por un funcionario de la entidad.
2023ER4954	OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO	02/03/2023	13/03/2023	2023EE3797	El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) ciudadano (a) está manifestando su inconformidad por la gestión realizada por un funcionario de la entidad.

2023ER4014	GESTIÓN TALENTO HUMANO	22/02/2023	27/02/2023	NA	El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja dado que el peticionario está manifestando su inconformidad sobre el comportamiento de un funcionario de la entidad.
------------	------------------------------	------------	------------	----	---

Tabla No. 8 Consolidado de quejas recibidas I trimestre 2023

Fuente: Reporte generado por CORDIS I trimestre 2023

h. Análisis de los Reclamos y Recomendaciones de la Entidad

En cumplimiento con la Circular 021 de 2001 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor define el reclamo: “(...) *el derecho que tiene toda persona a exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servidor público*”. Durante este periodo, **NO** se registraron requerimientos clasificados como reclamo.

i. Análisis de las Sugerencias y recomendaciones de los particulares

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2023, se recibió un requerimiento clasificado como sugerencia, cuyo análisis se muestra a continuación:

RADICADO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA	FECHA RADICACIÓN	FECHA CULMINACIÓN	RESPUESTA OFICIAL	ANÁLISIS
2023ER7071	OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	29/03/2023	17/04/2023	20236539	El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de sugerencia dado que el (a) ciudadano (a) realiza observaciones relacionadas con la planeación y el fortalecimiento para la atención de emergencias, así como la coordinación entre las entidades del Distrito Capital.

Tabla No. 9 Consolidado de sugerencias recibidas I trimestre 2023

Fuente: Reporte generado por CORDIS I trimestre 2023

j. Atención Incluyente

Atendiendo a la Ley Estatutaria 1618 de 2013, que tiene como objeto garantizar y

asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en situación de discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación, el IDIGER cuenta con protocolos para garantizar la atención adecuada de toda la población. Para este periodo se brindó atención a **diez y nueve (19) personas** que identificaron alguna situación de discapacidad; al momento de registrar una solicitud.



Gráfica No.10 Numero de atención incluyente en el I trimestre de 2023

Fuente: Análisis reporte generado a registros de atención de canales administrados por el GAC en el I trimestre de 2023

4.5 Comparativo comportamiento de manejo PQRSD y canales de comunicación habilitados por la Entidad durante los últimos IV trimestres.

A continuación, se realiza un comparativo estadístico sobre las peticiones ciudadanas recibidas y atenciones por canales de comunicación habilitados por la Entidad durante los últimos IV trimestres.

a. Comparativos canales de comunicación habilitados por la entidad durante los últimos IV trimestres

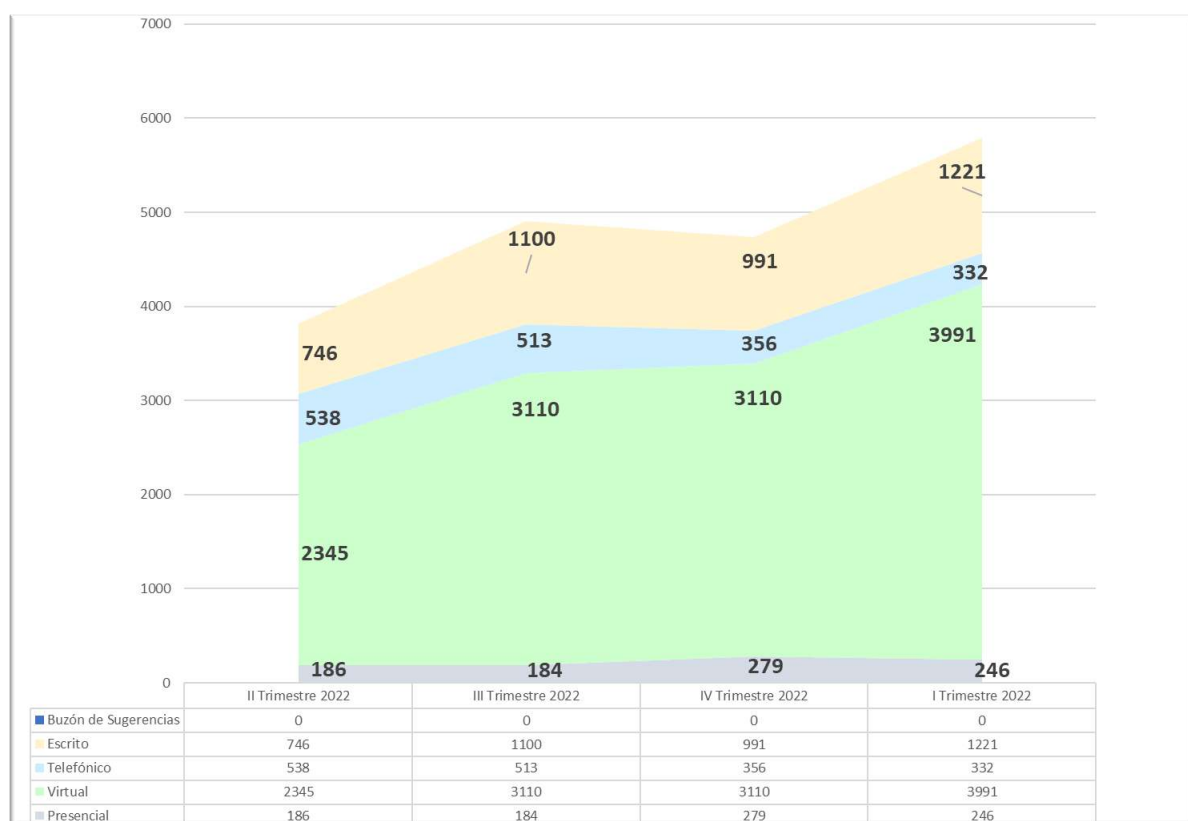
La siguiente tabla muestra el comparativo entre los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad.

Trimestre	Presencial	Virtual	Telefónico	Escrito	Buzón de Sugerencias
II Trimestre 2022	186	2345	538	746	0
III Trimestre 2022	184	3110	513	1100	0
IV Trimestre 2022	279	3110	356	991	0
I Trimestre 2023	246	3991	332	1221	0

Tabla No. 10 Comparativo de canales de comunicación habilitados por la Entidad por trimestre

Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención últimos 3 trimestres de 2022 y 1er trimestre de 2023

Como se evidencia en la siguiente gráfica de los canales de comunicación habilitados por la entidad, el más utilizado por la ciudadanía en todos los periodos analizados, es el virtual.



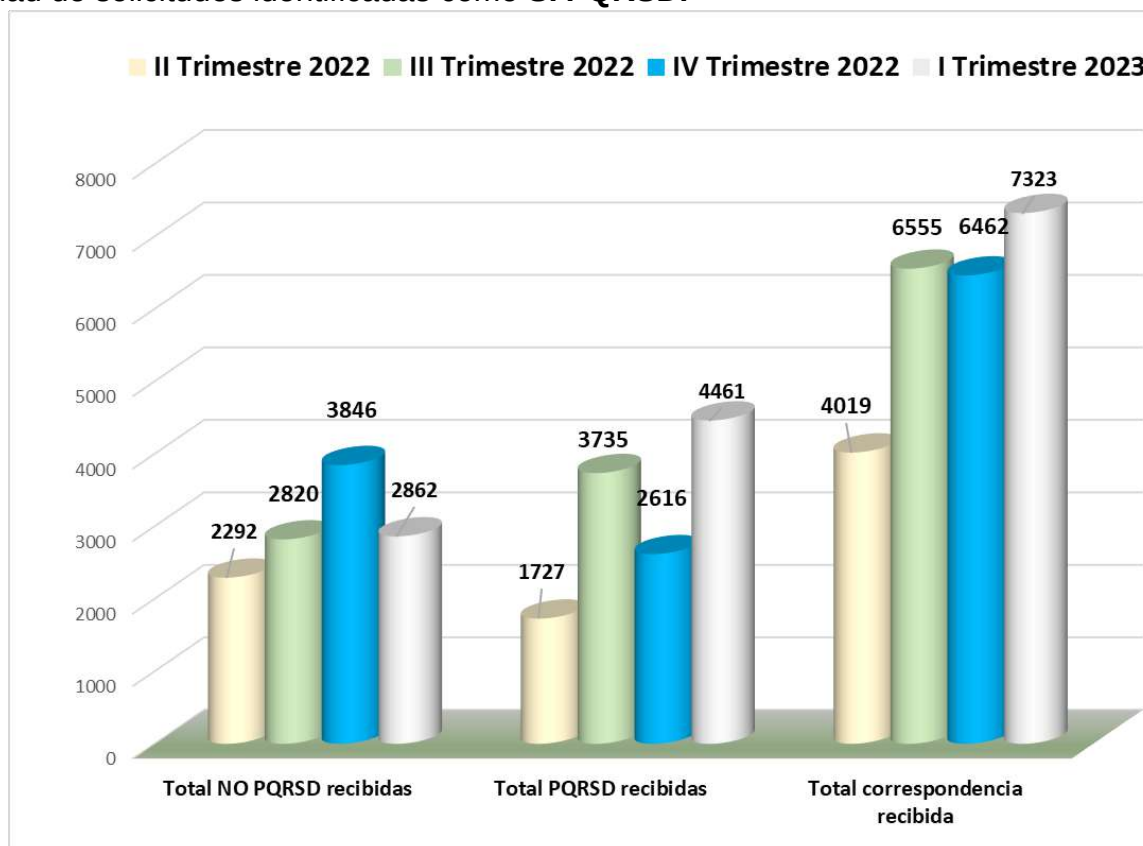
Gráfica No.11 Comparativo de canales de comunicación habilitados por la Entidad por trimestre

Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención últimos 3 trimestres 2022 y 1er trimestre de 2023

b. Comparativo entre la correspondencia recibida durante los últimos IV trimestres

A continuación, encontramos un comparativo de la totalidad de correspondencia recibida durante los últimos tres trimestres de 2022 y primer trimestre 2023, igualmente

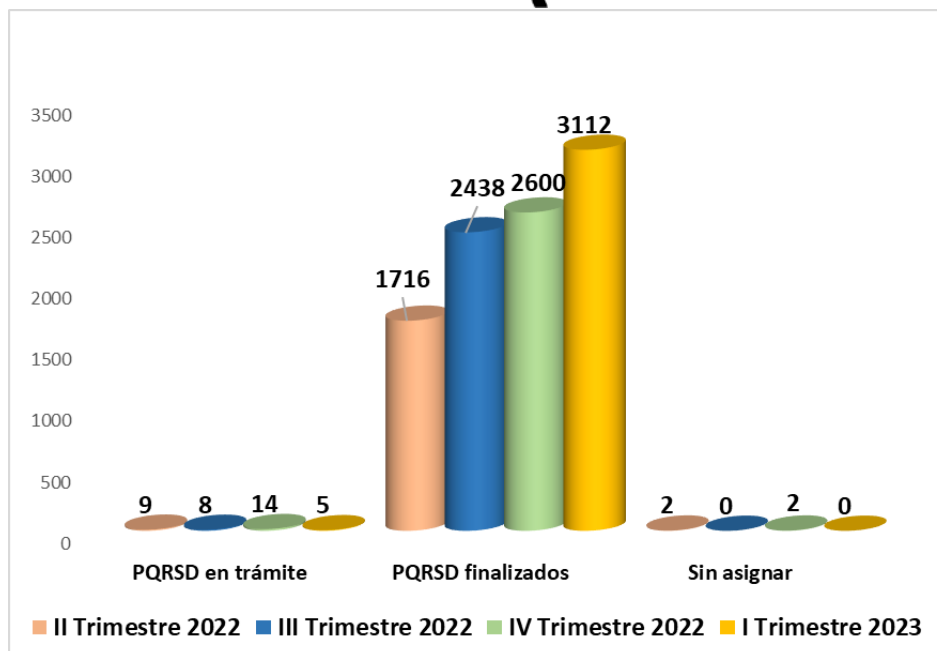
se divide en las solicitudes identificadas en el sistema como **PQRSD** y **NO PQRSD**, encontrando como se muestra en la siguiente gráfica que se recibió más requerimientos en el I trimestre de 2023, de igual forma en el mismo periodo se recibió la mayor cantidad de solicitudes identificadas como **SI PQRSD**.



Gráfica No.12 Comparativo correspondencia recibida últimos tres trimestres 2022 y 1er trimestre 2023
Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al I trimestre vigencia 2023 e informes de PQRSD del II, III y IV trimestre 2022

c. Comparativo estado de PQRSD

De acuerdo con los reportes generados por el sistema de correspondencia CORDIS, se identificó que de las solicitudes clasificadas como PQRSD recibidas durante los últimos tres trimestres de 2022 y 1er trimestre de 2023, el periodo que terminó con menor cantidad de PQRSD en trámite fue el I trimestre de 2023 con **cinco (5)** requerimiento, así como el periodo en el que mayor cantidad de PQRSD con un total de **3112** solicitudes.



Gráfica No.13 Comparativo estado de PQRSD por trimestre

Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al I trimestre vigencia 2023 e informes de PQRSD del II, III y IV trimestre 2022

d. Comparativo de oportunidad en la respuesta de PQRSD durante los últimos IV trimestres

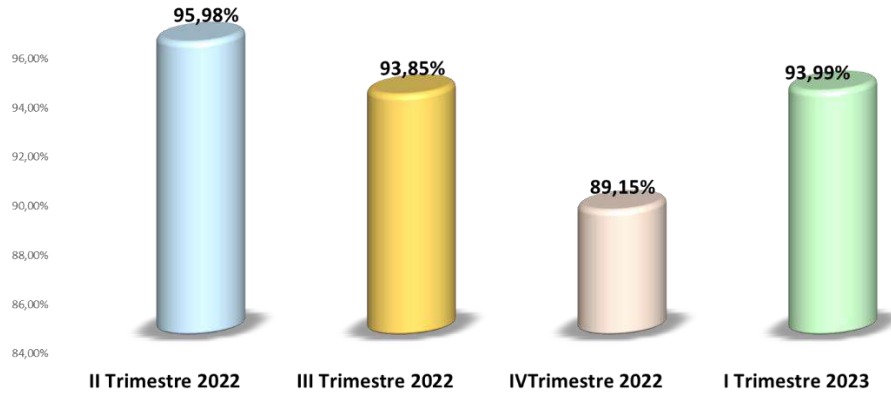
En la siguiente tabla se identifica la cantidad de requerimientos finalizados en el sistema de forma oportuna y los cerrados en el sistema CORDIS fuera de la fecha límite de los requerimientos identificado como PQRSD.

Trimestre	PQRSD finalizados de forma oportuna	PQRSD finalizados fuera de tiempo	Total PQRSD Finalizados	porcentaje de respuesta oportuna
II Trimestre 2022	1647	69	1716	95,98%
III Trimestre 2022	2288	150	2438	93,85%
IV Trimestre 2022	2318	282	2600	89,15%
I Trimestre 2023	2925	187	3112	93,99%

Tabla No. 11. Comparativo de oportunidad en la respuesta de PQRSD por trimestre

Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al I Trimestre 2023 e informes de PQRSD del II, III y IV trimestre 2022 y 1er trimestre 2023

Ahora bien, la siguiente gráfica refleja que el porcentaje de oportunidad en la finalización de los PQRSD fue más alto en el II trimestre de 2022 con un **95,98%** dentro del tiempo límite y con menor porcentaje se encuentra el IV trimestre de 2022 con el **89,15%**. El promedio de oportunidad en el cierre durante los últimos IV trimestres corresponde al **93,03%**.



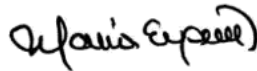
Gráfica No.14 Comparativo % de oportunidad en la respuesta de PQRS por trimestre

Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al I trimestre vigencia 2023 e informes de PQRS del II, III y IV trimestre 2022

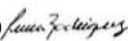
5. Conclusiones y Recomendaciones

- Del universo de las **5117** atenciones ciudadanas y PQRS, el canal más utilizado fue el virtual con una participación del **67,83%** equivalente a **3471** solicitudes.
- Del universo de los **5117** registros, el **25,09%** corresponden a atenciones u orientaciones recibidas y analizadas por parte del Grupo de atención a la ciudadanía mediante los canales virtual, telefónico y presencial.
- La modalidad de petición más recurrente en este periodo fue el derecho de petición de interés particular, con el **53,84%**.
- El **66,44%** de la gestión de los requerimientos radicados se concentran en la Subdirección de Análisis del Riesgo y Efectos del Cambio Climático.
- El II trimestre de 2022 presentó el mayor porcentaje de oportunidad en la finalización de los PQRS con un **95,98%** frente al III y IV trimestres del mismo año y el I trimestre del 2023.
- Se recomienda a contratistas y servidores públicos que realizan el rol de radicación, verificar la modalidad y tema con el fin de evitar asignar una petición a una temática que no corresponde.
- Las dependencias que identifiquen una inadecuada clasificación de los tipos documentales, así como las incidencias y requerimientos presentados durante la gestión y trámite de las PQRS deben solicitar por Aranda a Gestión Documental la reclasificación de esta para optimizar el manejo de la herramienta.
- El Grupo de Atención a la Ciudadanía recomienda a todos los colaboradores de la entidad la apropiación, uso óptimo del sistema de gestión documental y seguimiento permanente para finalizar el trámite en oportunidad y registrar las respuestas realizadas para cada petición.

- En el marco de la Ley 1712 de 2014 y en aras de promover la transparencia pasiva, se recomienda publicar información de interés dirigida a los ciudadanos, en lenguaje claro, teniendo en cuenta las solicitudes radicadas por los canales habilitados.
- Se sugiere a los colaboradores por ser la primera línea de defensa, identificar estrategias de seguimiento y control permanente frente a la respuesta oportuna de las solicitudes que le son asignadas y a la clasificación de tipologías de las solicitudes en el sistema de correspondencia.
- El Grupo de Atención a la Ciudadanía invita a las dependencias a formular propuestas en aras de mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía en la Entidad.
- El Grupo de Atención a la Ciudadanía invita a Jefes de oficina y subdirectores que se promueva al interior de las dependencias el cumplimiento al plan de mejoramiento, producto de la no conformidad presentada y socializada en el informe de PQRSD del II semestre de 2022, por parte de la Oficina de Control Interno.
- El Grupo de Atención a la Ciudadanía invita a las dependencias a solicitar capacitaciones para los colaboradores de la Entidad en los lineamientos sobre el adecuado manejo de las PQRSD, en busca de contribuir a la mejora de los tiempos de respuesta.
- El Grupo de Atención a la Ciudadanía sugiere que se diseñe e implemente en la entidad un módulo virtual para el manejo de peticiones, que permita ser una herramienta de conocimiento para los servidores y contratistas de la entidad.
- Continuar desde el Grupo de Atención a la Ciudadanía el envío periódico de reportes, alertas virtuales e informes estadísticos sobre el estado de las peticiones de lo vencido y próximo a vencer y la calidad de cierre en el sistema CORDIS como punto de control para la respuesta oportuna de las solicitudes.
- Se sugiere evaluar la conformación de un grupo multidisciplinario que reciba y analice, las peticiones que ingresan a la entidad.



MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS
Subdirectora Corporativa

Proyectó: Lucia Rodríguez Velásquez Técnico Administrativo 10 
Narda Cristina Natagaima Profesional Atención Ciudadano 
Revisó: Narda Cristina Natagaima Profesional Atención Ciudadano 