



**Informe de Encuestas de Percepción Ciudadana del
Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio
Climático- IDIGER
I Semestre de 2024**



**Área Funcional de Atención a la Ciudadanía
Subdirección Corporativa
Julio de 2024**

El presente informe consolida los resultados arrojados en las encuestas de percepción diligenciadas voluntariamente por la ciudadanía atendida de manera virtual (chat), presencial y telefónica en el **I semestre de 2024**, en la que se indaga sobre temas puntuales como: tipo de trámite y canal utilizado para realizar la solicitud, atención recibida en cuanto a tiempo de atención, claridad y suficiencia en la información suministrada, coherencia entre lo solicitado y lo informado, amabilidad, actitud, conocimiento y dominio del tema por parte del servidor público, facilidad para acceder al trámite o servicio. Asimismo, conocer que medio consideran los encuestados que es más efectivo para obtener la respuesta a su trámite y también identificar posibles actos de corrupción en la prestación del servicio.

Lo anterior tiene como propósito diseñar estrategias, planes de mejoramiento y acciones que permitan incrementar la satisfacción de la ciudadanía, optimizando así la atención y promoviendo la transparencia y la participación ciudadana.

1. Objetivo

Dar a conocer semestralmente a la alta dirección del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER y a la ciudadanía en general, la percepción relacionada con la atención brindada desde el Grupo Funcional de Atención a la Ciudadanía, a personas naturales y/o jurídicas, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad.

2. Alcance del informe

El informe presenta la percepción de la ciudadanía con respecto a las atenciones u orientaciones realizadas por el Grupo Funcional de Atención a la Ciudadanía, durante el periodo comprendido entre **el primero (01) de enero y el treinta (30) de junio del 2024**, teniendo como fuente de información los datos estadísticos de las encuestas realizadas de manera presencial y virtual a la ciudadanía que voluntariamente accede a responderla.

3. Normatividad aplicable

A continuación, se relaciona la legislación vigente.

- Leyes

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
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

Tabla No. 1 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

Tabla No.2 Consolidado artículos Decretos

- **Resoluciones internas**

Año	Número	Nombre	Aplicación
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
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.	

Tabla No. 3 Consolidado artículos Normatividad Interna

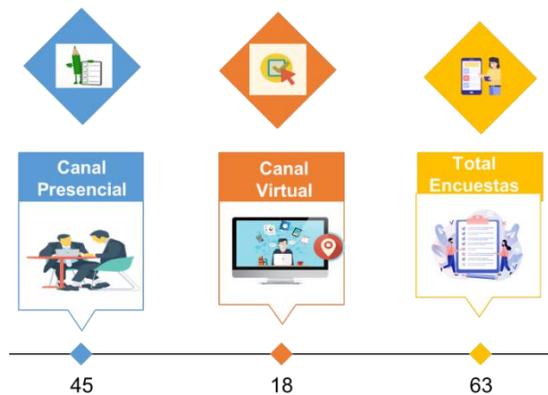
4. Informe Pormenorizado

El presente informe es elaborado con base en las encuestas de percepción diligenciadas voluntariamente por la ciudadanía atendida por los canales virtual (chat), presencial y telefónico en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Efectos del Cambio Climático durante el **I Semestre de 2024**.

Es importante tener en cuenta que no todos ciudadanos acceden a responder dicha encuesta.

4.1 Encuestas por canal de atención

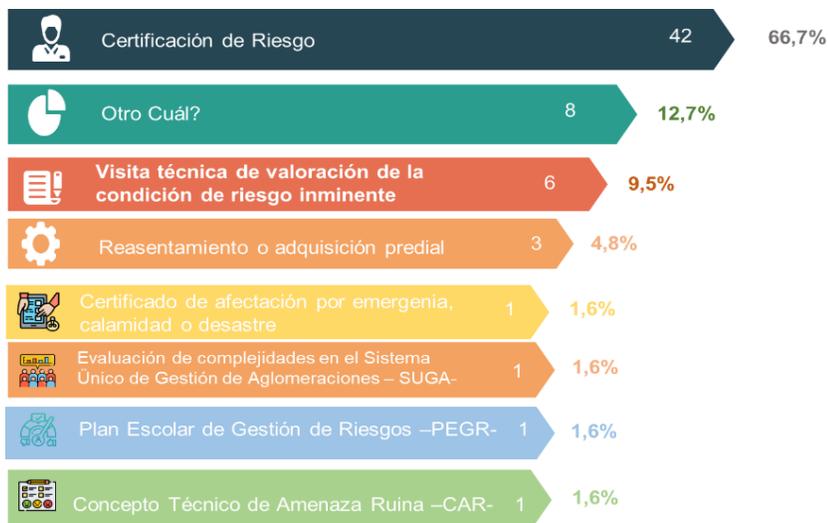
Del universo de las **63** encuestas diligenciadas por la ciudadanía, el mayor número fueron a través del **canal presencial (45)** en los horarios establecidos y menor número por el **canal virtual** en la página web de la entidad (**18**) en el momento de brindar la atención, como se muestra a continuación:



Gráfica No. 1 Total encuestas virtuales y escritas I Semestre 2004
Fuente: Encuestas virtuales páginas web y escritas I Semestre 2024

A continuación se muestran los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas en el periodo comprendido entre **el primero (01) de enero al treinta (30) de junio del 2024**:

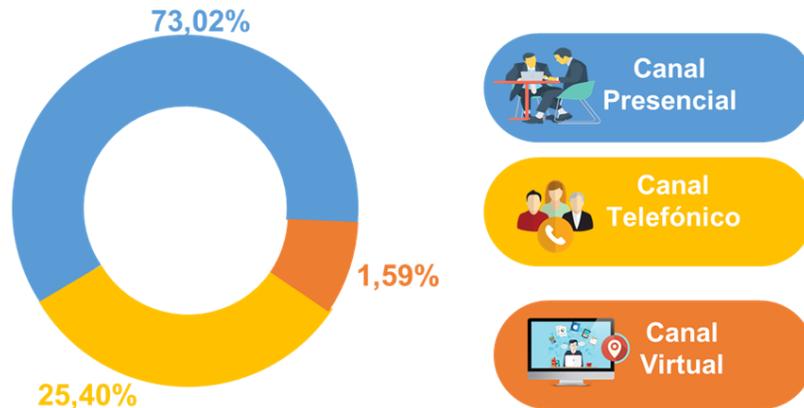
Pregunta No 1. ¿Su trámite ante el IDIGER está relacionado con alguno de los siguientes trámites o servicios?



Gráfica No.2 Temas de consultas realizadas al Grupo de Atención a la Ciudadanía I Semestre 2024
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2024

Al momento de realizar las encuestas el trámite más solicitado por la ciudadanía Sigue siendo la Certificación de Riesgo, como en los semestres anteriores.

Pregunta No 2. ¿De los siguientes canales, cuál utilizó para realizar su solicitud ante el IDIGER?



*Gráfica No.3 Canales utilizados para realizar la solicitud I Semestre 2024
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2024*

La tabla y gráfica anteriores reflejan que del total de los **63** ciudadano(a)s que optaron por diligenciar la encuesta, **46** de ellos utilizaron el **canal presencial**, **16** el **canal telefónico** y **1** se inclinó por el **canal virtual** para realizar la solicitud ante el IDIGER.

Pregunta No 3. Si su petición fue atendida, califique de 1 a 5 la atención recibida, donde 1 es muy malo y 5 es excelente en términos de:

Criterios		Muy malo						Excelente					Total
		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	
Oportunidad (Tiempo de atención)		0	0	0	0	63		0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	63
Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)		0	0	0	0	63		0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	63
Suficiencia (Información completa)		0	0	0	0	63		0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	63
Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)		0	0	0	0	63		0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	63
Calidez (Amabilidad por parte del servidor público)		0	0	0	0	63		0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	63
Criterios		1	2	3	4	5		1	2	3	4	5	Total
Fácil acceso (Grado de complejidad para acceder al trámite o servicio)		0	0	0	0	63		0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	63
Actitud y disposición del personal en el servicio		0	0	0	0	63		0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	63
Conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores		0	0	0	0	63		0,00	0,00	0,00	0,00	100,00	63

*Tabla No.6 Calificación atributos de atención I Semestre 2024
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2024*

Análisis por variable

Oportunidad (Tiempo de atención)	Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)
 <p>Excelente 100%</p>	<p>Excelente</p> 

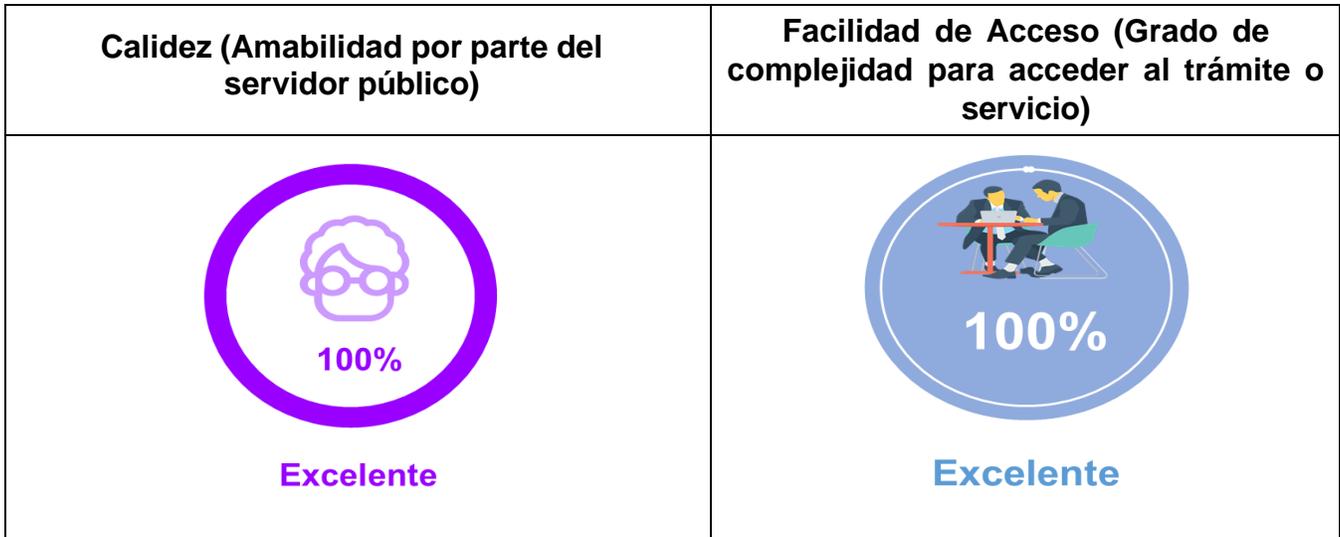
Gráfica No.4 y 5. Atributos de Oportunidad y claridad en la atención en el I Semestre 2024
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2023

En lo concerniente a la **oportunidad** en el tiempo de atención y **claridad**, todos los ciudadanos las calificaron como **excelente**.

Suficiencia (Información completa)	Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)
 <p>Excelente</p>	<p>Excelente</p> 

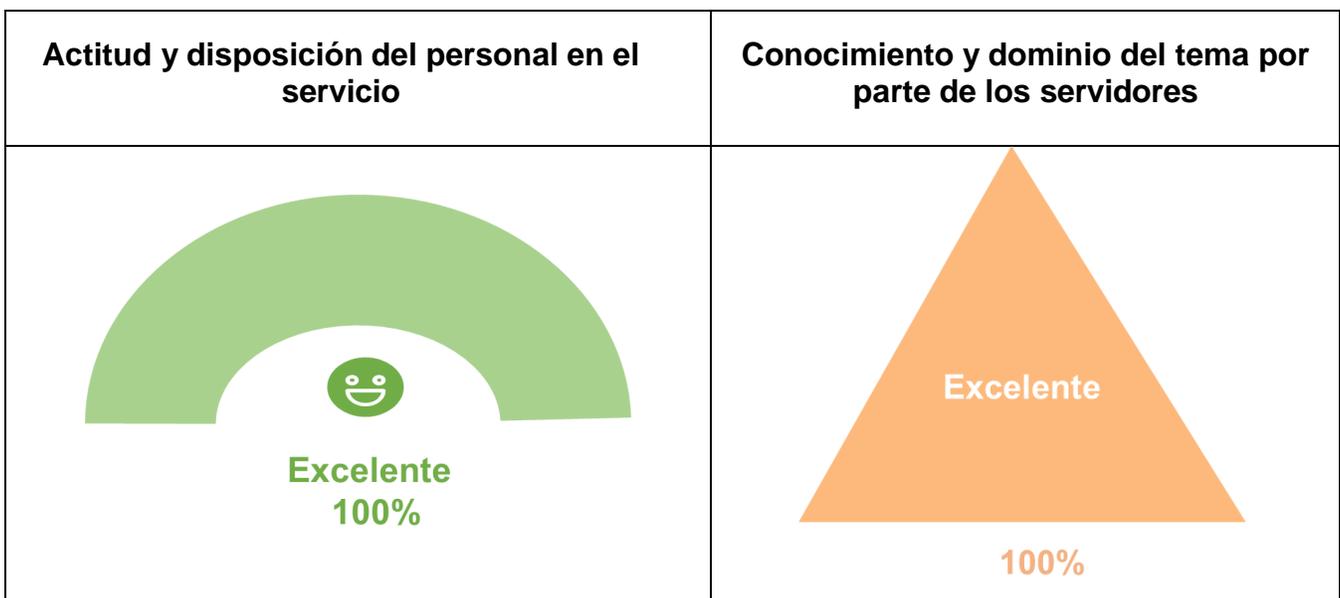
Gráfica No.6 y 7. Atributos de suficiencia y coherencia en la atención en el I Semestre 2024
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2023

Todos los ciudadanos que aceptaron diligenciar la encuesta consideraron que la información suministrada en el momento de la atención fue **completa o suficiente y coherente**.



Gráfica No.8 y 9. Atributos de calidez y facilidad de acceso en la atención en el I Semestre 2024
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2023

En cuanto a la **calidez** o amabilidad por parte del servidor público y **facilidad en el acceso al trámite** ante la entidad; las 63 personas como **excelente**.



Gráfica No.10 y 11. Atributos de actitud, disposición y conocimiento del tema, en la atención en el I Semestre 2024
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción II Semestre 2023

En cuanto a **la actitud y disposición** en el servicio, **el conocimiento y dominio de los temas** consultados por parte de los servidores de la entidad, el total de los (as) ciudadanos (as) que accedieron a responder la encuesta, consideraron que fue **excelente**.

Seguimiento a las encuestas con calificación entre 1 y 4 (Pregunta No.3) o

respuesta SI (pregunta No.5):

Cabe resaltar, que con el propósito de alcanzar el nivel de satisfacción de la ciudadanía en términos de oportunidad, claridad, suficiencia, coherencia, calidez, facilidad, actitud y conocimiento y transparencia, el grupo de atención a la ciudadanía realiza el seguimiento correspondiente para identificar los motivos que generaron las **calificaciones** entre **1 y 4** a uno o varios de los atributos antes mencionados y para el presente informe **NO** se presentaron este tipo de calificaciones.

Para futuros seguimientos se continúa con el mismo procedimiento implementado desde el mes de febrero de 2022:

- Semanalmente se tabulan las encuestas de la semana inmediatamente anterior y se detectan si hay calificaciones entre 1 y 4.
- Si se detectan calificaciones entre 1 y 4 por medio de la línea móvil de atención, el grupo de Atención a la Ciudadanía se pone en contacto con el ciudadano(a), se realiza un breve recuento de la información solicitada, se indaga sobre la información suministrada por el grupo de Atención a la Ciudadanía y la calificación emitida.
- Una vez el ciudadano(a) aclara la respuesta emitida, se solicita que la misma sea enviada mediante mensaje de texto (WhatsApp) por la misma línea móvil y se registra en el formato seguimiento a respuestas de encuestas de percepción AC-FT-51 (Vigente desde 22/04/2022).

Pregunta No 4. ¿A través de que medio, considera usted que es más efectivo obtener respuesta a su trámite o servicio?

Canal	Total	Porcentaje
Virtual (Correo electrónico y/o Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS)	36	57,1
Verbal (Atención personalizada)	17	27,0
Escrito (Dirección física de correspondencia)	5	7,9
Otro ¿Cuál? : Telefónico	5	7,9
Total General	63	100

*Tabla No.8 Medio adecuado para obtener respuesta I Semestre 2024
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2024*



Gráfica No. 12 Medio adecuado para obtener respuesta I Semestre 2024
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2024

La gráfica que precede indica que del total de los ciudadanos que accedieron a responder la encuesta la mayoría considera que es más efectivo recibir la respuesta a su requerimiento de manera virtual, seguido del canal verbal (atención personalizada), un menor porcentaje prefiere los canales escrito y telefónico.

Pregunta No 5. ¿En el IDIGER, le propusieron realizar o agilizar un trámite o servicio a cambio de algún beneficio material o económico?



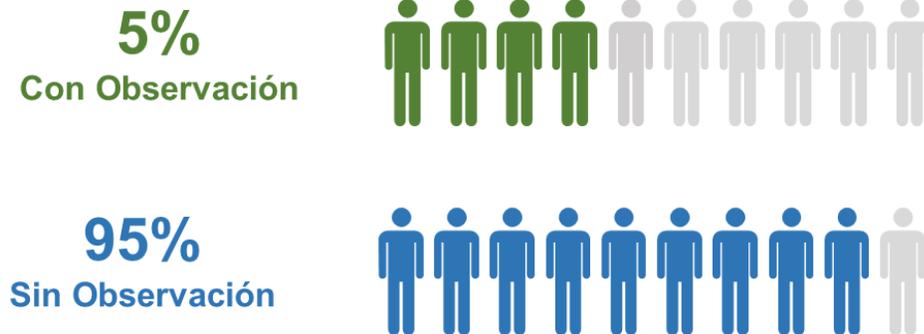
Gráfica No. 13 Identificación de solicitud de beneficio económico para la prestación del servicio I Semestre 2024 Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2024

De los **63** ciudadano(a)s encuestados, **el 100%** afirmaron que tanto en las instalaciones del IDIGER como en las consultas telefónicas y virtuales (chat) no les propusieron agilizar un trámite o servicio a cambio de un beneficio material o económico.

Pregunta No 6. Si tiene algún comentario o sugerencia para mejorar nuestros servicios, por favor escríbalo en este espacio

Detalle	Total	Porcentaje
Encuesta sin observación	60	95
Encuesta con observación	3	5
Total General	63	100

*Tabla No.10 Observaciones o apreciaciones sobre la prestación del servicio I Semestre 2024
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2024*



*Gráfica No. 14 Observaciones o apreciaciones sobre la prestación del servicio I Semestre 2024
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I Semestre 2024*

A esta pregunta un alto porcentaje no manifestó ninguna observación, sin embargo, **tres (3)** de las personas encuestadas, registraron observaciones relacionadas con la atención dada, las cuales se registran en la siguiente tabla puntualmente como fueron presentadas por la ciudadanía:

- Muy buena atención
- La información fue clara y precisa
- Muy amable por toda la atención prestada

5. Conclusiones y recomendaciones

Teniendo en cuenta los resultados arrojados se puede concluir lo siguiente:

- En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2024 el **trámite más solicitado** por la ciudadanía que accedió a diligenciar la encuesta de percepción fue la **certificación de riesgo**.
- Del total de los **63** ciudadanos que accedieron voluntariamente a diligenciar la encuesta de percepción, se identificó que todos emitieron una calificación de **excelente** al momento de recibir la atención por parte del Grupo de Atención a la Ciudadanía en cuanto a oportunidad, claridad, suficiencia, coherencia, calidez, facilidad de acceso, actitud y disposición y conocimiento

y dominio del tema.

- De los **63** ciudadanos encuestados, el **100%** afirmó que tanto en las instalaciones del IDIGER como en las consultas telefónicas y virtuales (chat) **NO** les propusieron agilizar un trámite o servicio a cambio de un beneficio material o económico.
- Con el propósito de elevar el nivel de satisfacción de la ciudadanía en términos de oportunidad, claridad, suficiencia, coherencia, calidez, facilidad, actitud y conocimiento y transparencia; el grupo de atención a la ciudadanía continuará adelantando las acciones de mejora que se relacionan a continuación:

Acción de mejora	Periodicidad acción	Soporte
Análisis y tabulación a las respuestas de las encuestas de percepción	Semanal	Registro en el formato diseñado para tal fin
Contacto con la ciudadanía para identificar los motivos que generaron las calificaciones entre 1 y 4 o respuesta afirmativa para la pregunta 5” “Le propusieron agilizar un trámite o servicio a cambio de un beneficio material o económico”	Cuando se identifican respuestas con calificación entre 1 y 4 o respuesta afirmativa para la pregunta 5.	Registro del contacto realizado (presencial telefónico o virtual).
Socialización con el grupo de atención a la ciudadanía los motivos que generaron las calificaciones entre 1 y 4 o respuesta afirmativa para la pregunta 5.	Cuando se identifican respuestas con calificación entre 1 y 4 o respuesta afirmativa para la pregunta 5.	Listado de asistencia a reunión
Socialización de las observaciones registradas por la ciudadanía, mediante el formato de encuestas de percepción, a las dependencias correspondientes.	Semestralmente Cuando se identifican observaciones registradas por la ciudadanía	Comunicación interna



JORGE ELKIN BUITRAGO ARENAS
Subdirector Corporativo (E)

Proyectó: Lucía Rodríguez Velásquez
Revisó: Narda Cristina Natagaima

