



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO 31-07-2017 09:24
Al Contestar Cite este Nro.: 2017IE2835 O 1 Fol: 1 Anex: 0
Origen: Sd: 50 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA
Destino: SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS/RUBIO ARENAS MONICA DEL PILAR
Asunto: REMISIÓN INFORME PQRS 2017-1
Observ.:

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA : RICHARD ALBERTO VARGAS HERNÁNDEZ
Director general IDIGER

MONICA DEL PILAR RUBIO ARENAS
Subdirectora Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

DE : DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO : Remisión Informe Seguimiento a la PQRS I Semestre 2017

Fecha : Julio 31 de 2017

Cordial Saludo,

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014, la Circular Externa N°001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta los resultados del seguimiento y evaluación efectuada a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS que la ciudadanía interpone ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER, recibidas durante el primer semestre de 2017

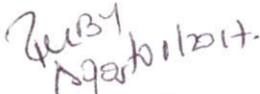
El presente seguimiento y evaluación se llevó a cabo, a partir de la información remitida por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios- Grupo de Atención al Ciudadano mediante comunicación interna 2017IE2657 del 17 de julio de 2017 y correo electrónico del 24 de julio de 2017.

Cordialmente,


DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Tatiana Marcela Medina Mesa 
Revisó: Diana Constanza Ramirez Ardila
Aprobó: Diana Constanza Ramirez Ardila

Alex
Ag. 01.17
9:40 am


Ruby
Agosto 17
10 am

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071



OP-CER453497



CO-SC-CER633496



CO-SC-CER153498



CO-SA-CER350134

Certificado N° CO-SC-CER453496
Certificado N° CO-SA-CER350134
Certificado N° GP-CER463497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el resquebrajamiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta los resultados del seguimiento y evaluación efectuada a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS que la ciudadanía interpone ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER, recibidas durante el primer semestre, comprendido entre el 1 de Enero al 30 de Junio del 2017.

El presente seguimiento y evaluación se llevó a cabo, a partir de la información remitida por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios- Grupo de Atención al Ciudadano mediante comunicación interna 2017IE2657 del 17 de julio de 2017 y correo electrónico del 24 de julio de 2017.

2. DESARROLLO

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo de los procesos, ya que permite obtener la percepción que tiene el usuario de la calidad del servicio prestado, la aplicación de esta herramienta permite obtener información sobre las necesidades reales que tiene el usuario o ciudadanos del IDIGER.

El desarrollo del presente informe de seguimiento, se realizó a partir de la revisión y análisis de la información presentada por el grupo de atención al ciudadano a través de las comunicaciones mencionadas

2.1. DISTRIBUCIÓN GENERAL DE LAS PQRS

Durante el primer semestre de la vigencia 2017, se recibieron un total de 8305 PQRS con una disminución del 9% respecto al semestre anterior; a continuación se puede observar la distribución mensual y por canal.

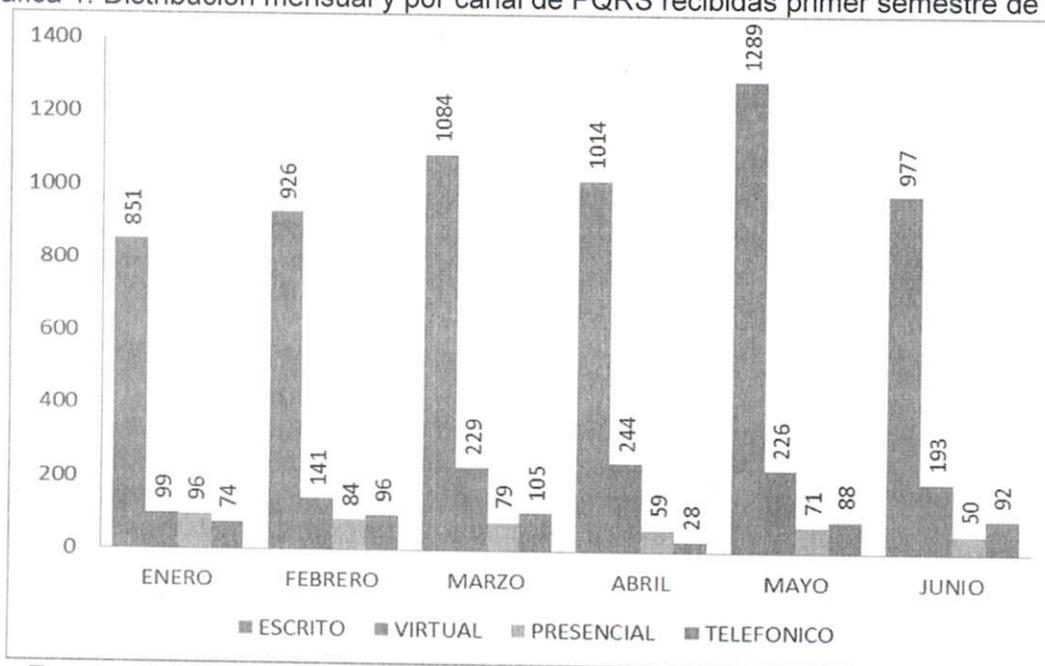
Tabla 1. Distribución mensual y por canal de PQRS recibidas primer semestre de 2017

| MES | ESCRITO | VIRTUAL | PRESENCIAL | TELEFONICO | TOTAL | DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL MESES |
|--------------|-------------|-------------|------------|------------|-------------|-------------------------------|
| Enero | 851 | 99 | 96 | 74 | 1120 | 14% |
| Febrero | 926 | 141 | 84 | 96 | 1247 | 15% |
| Marzo | 1084 | 229 | 79 | 105 | 1497 | 18% |
| Abril | 1014 | 244 | 59 | 28 | 1345 | 16% |
| Mayo | 1289 | 226 | 71 | 88 | 1674 | 20% |
| Junio | 977 | 193 | 50 | 92 | 1312 | 16% |
| TOTAL | 6141 | 1132 | 439 | 483 | 8195 | 100% |

| MES | ESCRITO | VIRTUAL | PRESENCIAL | TELEFONICO | TOTAL | DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL MESES |
|---------------------------------|---------|---------|------------|------------|-------|-------------------------------|
| DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL CANALES | 75% | 14% | 5% | 6% | 100% | --- |

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE2657

Gráfica 1. Distribución mensual y por canal de PQRS recibidas primer semestre de 2017



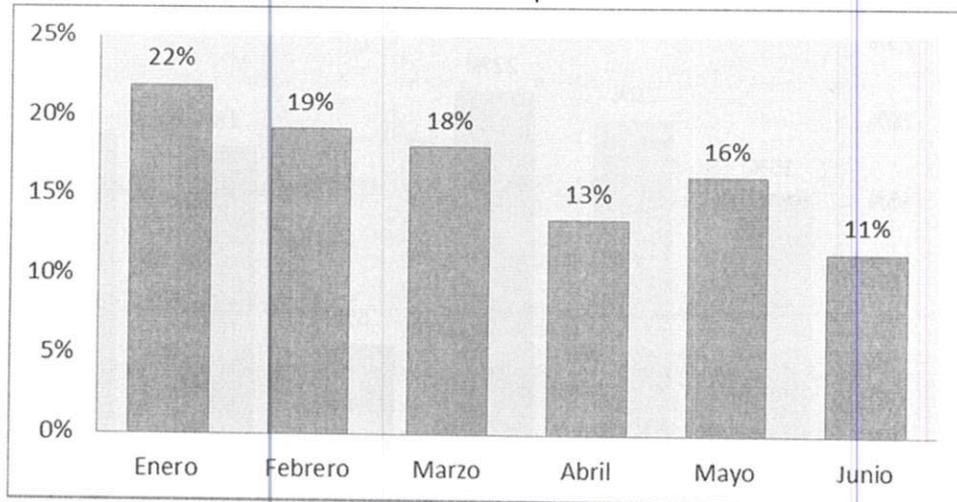
Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE2657

De lo anterior se puede evidenciar que el mes de enero fue el mes con menor cantidad de requerimientos y el mes de mayo el de mayor cantidad de requerimientos con una participación del 14% y 20% respectivamente. Respecto a los canales, el escrito es canal más utilizado por los ciudadanos dado que representa el 75% frente al total, seguido por el canal virtual con respecto a los canales presencial y telefónico que representan tan solo el 5% y el 6% sobre el total de requerimientos allegados a la entidad.

2.1.1 ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN DE PQRS POR EL CANAL PRESENCIAL

En la siguiente gráfica, se puede observar que el mes con menor cantidad de requerimientos recibidos fue junio con el 11%, mientras que el mes con mayor cantidad de requerimientos fue el mes de enero con el 22%, en general se observa que a medida que avanza el año el porcentaje de PQRS, que llegaron al canal presencial tiende a disminuir.

Gráfica 2. Distribución porcentual por meses de PQRS recibidas primer semestre de 2017 a través del canal presencial



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE2657

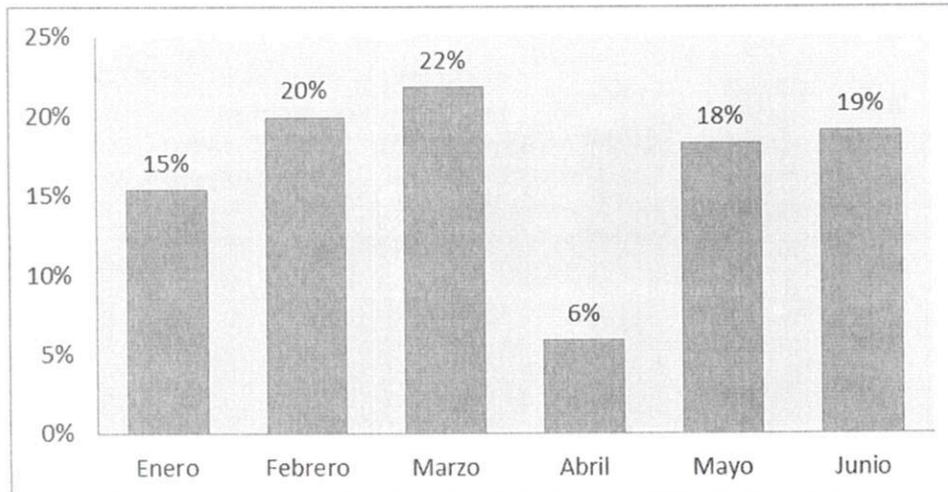
Respecto al semestre anterior se observa una disminución significativa del 54%, pasando de 959 requerimientos entre julio y diciembre de 2016, a 439 entre enero y junio de 2017.

Finalmente todas las PQRS, atendidas a través del canal presencial se encuentran finalizadas.

2.1.2 ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN DE PQRS POR EL CANAL TELEFÓNICO

En la gráfica 3, se observa que el mes con menor cantidad de requerimientos telefónicos fue abril con el 6% de las PQRS, mientras que los demás meses presentaron una distribución uniforme que oscila entre el 15 al 22%, en total se recibieron 483 solicitudes las cuales fueron atendidas en su totalidad, respecto al año anterior se presenta una disminución del 74%.

Gráfica 3. Distribución porcentual por meses de PQRS recibidas primer semestre de 2017 a través del canal telefónico



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE2657

Finalmente todas las PQRS, atendidas a través del canal telefónico se encuentran finalizadas.

2.1.3 ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN DE PQRS POR EL CANAL ESCRITO

Durante el primer semestre de 2017 se recibieron un total de 6141 PQRS, a través del canal escrito, presentándose un aumento del 14% respecto al año anterior. El análisis realizado al canal escrito, se desarrolló teniendo en cuenta la distribución mensual, por dependencias y por estado de cumplimiento de las PQRS recibidas, como se observa a continuación:

Tabla 2. Distribución de PQRS por dependencias y estado de cumplimiento del canal escrito

| DEPENDENCIA | EN TRAMITE | | | FINALIZADO | | | TOTAL | % PARTICIPACIÓN DE LA PQRS POR DEPENDENCIAS | % PARTICIPACIÓN DE LOS VENCIDOS EN CADA DEPENDENCIA |
|--|------------|------------|-------|------------|----------|-------|-------|---|---|
| | VENCIDO | EN TIEMPOS | TOTAL | VENCIDO | A TIEMPO | TOTAL | | | |
| Oficina de Control Interno | 1 | | 1 | 1 | 3 | 4 | 5 | 0,1% | 40% |
| Oficina de Tecnologías de la Información y | | 1 | 1 | 3 | 13 | 16 | 17 | 0,3% | 18% |
| Dirección General | | 2 | 2 | 22 | 17 | 39 | 41 | 0,7% | 54% |
| Oficina Asesora de Planeación | 1 | 2 | 3 | 66 | 86 | 152 | 155 | 2,5% | 43% |

Periodo
2017-1

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**



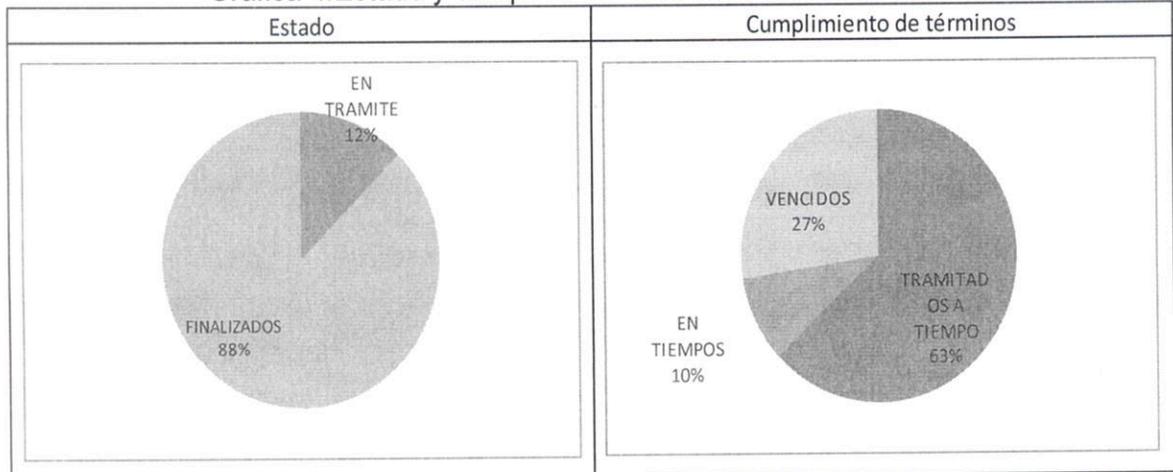
| DEPENDENCIA | EN TRAMITE | | | FINALIZADO | | | TOTAL | % PARTICIPACIÓN DE LA PQRS POR DEPENDENCIAS | % PARTICIPACIÓN DE LOS VENCIDOS EN CADA DEPENDENCIA |
|---|------------|------------|------------|-------------|-------------|-------------|-------------|---|---|
| | VENCIDO | EN TIEMPOS | TOTAL | VENCIDO | A TIEMPO | TOTAL | | | |
| Oficina Asesora Jurídica | 1 | 30 | 31 | 79 | 436 | 515 | 546 | 8,9% | 15% |
| Subdirección para el Manejo de Emergencias | 32 | 50 | 82 | 107 | 414 | 521 | 603 | 9,8% | 23% |
| Subdirección de Reducción del Riesgo y | 7 | 50 | 57 | 223 | 593 | 816 | 873 | 14,2% | 26% |
| Subdirección Corporativa y de Asuntos | | | | 414 | 517 | 931 | 931 | 15,2% | 44% |
| Subdirección de Análisis de Riesgos y | 141 | 447 | 588 | 587 | 1795 | 2382 | 2970 | 48,4% | 25% |
| TOTAL | 183 | 582 | 765 | 1502 | 3874 | 5376 | 6141 | 100,0% | 27% |
| DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL ESTADO DE CUMPLIMIENTO | 3% | 9% | 12% | 24% | 63% | 88% | 100% | --- | --- |

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE2657

De las 6141 PQRS recibidas durante el primer semestre de 2017, 765 requerimientos se encuentran en trámite, es decir el 12% del total de las solicitudes y 5376 se encuentran finalizadas.

Estableciendo como fecha de corte el 30 de junio de 2017, se pudo determinar que de los 765 requerimientos en trámite 582 se encontraban dentro de los tiempos establecidos para dar respuesta, mientras que 183 de los requerimientos en trámite ya se encontraban vencidos; respecto a las PQRS, finalizadas se tiene que 3874 tuvieron respuesta dentro de los tiempos establecidos y 1502 se respondieron con términos vencidos.

Gráfica 4. Estado y cumplimiento de PQRS del canal escrito



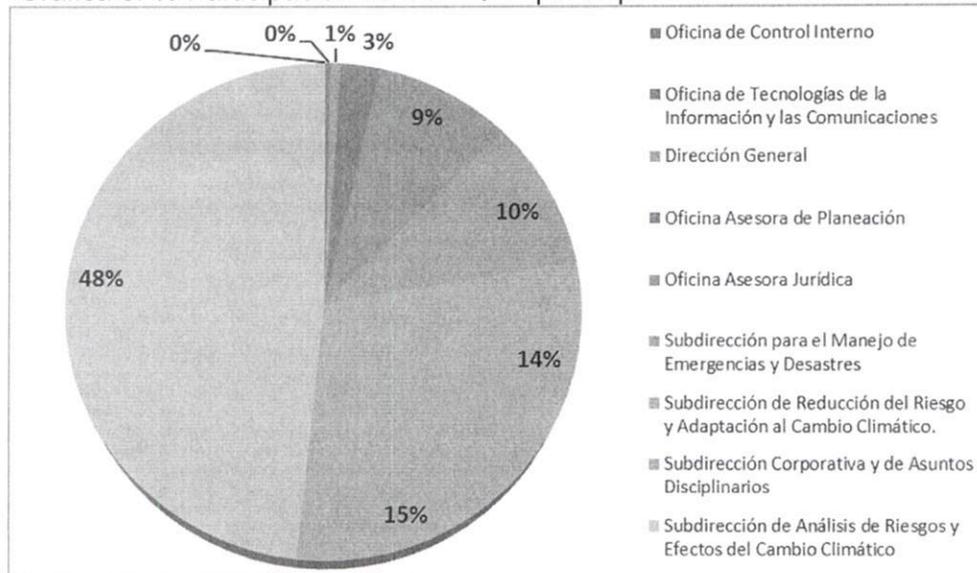
Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE2657

Nota: Los requerimientos en trámite se toman con fecha de corte 30 de junio para evaluar la oportunidad o mora.

De lo anterior se tiene que en total el 27% de las PQRS recibidas tuvieron y/o tendrán respuesta con términos vencidos, el 63% tuvo respuesta en los tiempos establecidos y el 10% se encontraba dentro de los tiempos en el momento de corte el 30 de junio de 2017.

La Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático, es la dependencia que recibe la mayor cantidad de PQRS con el 48,4% de participación frente al total, seguida por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios con el 15,2% y la Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático con el 14,2%.

Gráfica 5. % Participación de las PQRS por dependencias del canal escrito



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE2657

Respecto al semestre anterior la Subdirección de Análisis sigue siendo la dependencia con mayor cantidad de requerimientos, mientras que la Subdirección Corporativa aumento su porcentaje de participación.

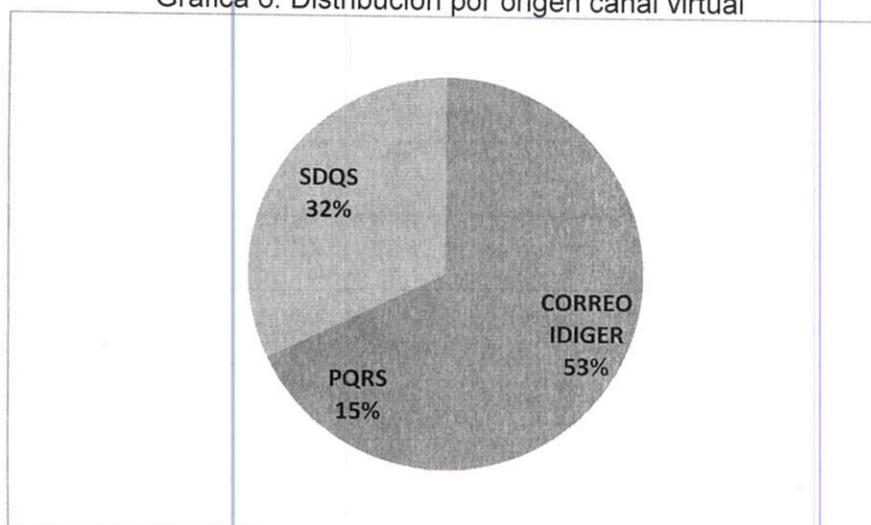
Frente a los porcentajes de vencimiento, la última columna de la tabla 2, relaciona la cantidad de PQRS vencidos frente al total asignado para cada una de las dependencias, evidenciándose que la dependencia con mayor porcentaje de vencimientos es la Dirección General, seguida por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios; es importante resaltar que la Subdirección de Análisis paso de tener un 66% de PQRS vencidos en el semestre anterior a un 27% en el semestre actual, lo que indica una disminución en los vencimientos del 39%, así como la Oficina Asesora Jurídica que paso de un 50% de PQRS vencidos a un 15%, lo que equivale a una disminución en los vencimientos del 35%.

Finalmente, el comportamiento mensual ha sido uniforme durante los seis meses transcurridos con una oscilación entre el 14 y el 21%.

2.1.4 ANÁLISIS DE LA ATENCIÓN DE PQRS POR EL CANAL VIRTUAL

El canal virtual del IDIGER, recibe requerimientos a través de tres fuentes diferentes: i) Correo Institucional idiger@idiger.gov.co, ii) Sistema PQRS y iii) Sistema SDQS. Durante el primer semestre de 2017 se recibieron un total de 1132 requerimientos, distribuidos en los tres orígenes antes mencionados, con un aumento del 20% respecto al año anterior. La distribución por origen de los requerimientos permite evidenciar que el correo institucional presenta el mayor porcentaje con un 53%, seguido del SDQS con el 32%.

Gráfica 6. Distribución por origen canal virtual



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE2657

La distribución mensual indica que el mes con mayor cantidad de requerimientos a través del canal virtual fue abril, seguido por marzo y mayo, mientras que enero fue el de menor cantidad de requerimientos.

Tabla 3. Distribución mensual de PQRS por origen canal virtual

| MES | CORREO IDIGER | PQRS | SDQS | TOTAL |
|--------------|---------------|------|------|-------|
| Enero | 53 | 4 | 42 | 99 |
| Febrero | 103 | 0 | 38 | 141 |
| Marzo | 146 | 12 | 71 | 229 |
| Abril | 107 | 71 | 66 | 244 |
| Mayo | 108 | 47 | 71 | 226 |
| Junio | 87 | 31 | 75 | 193 |
| TOTAL | 604 | 165 | 363 | 1132 |

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE2657

En la siguiente tabla se puede observar el estado de los requerimientos por dependencia, evidenciándose que la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático es la que mayor cantidad de requerimientos virtuales presenta, seguida por la Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres y la Subdirección de Reducción y Adaptación al Cambio Climático.

Tabla 4. Distribución de PQRS por dependencias y estado del canal virtual por orígenes

| DEPENDENCIA | CORREO INSTITUCIONAL | | PQRS | | SDQS | | | TOTAL | DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE PQRS POR DEPENDENCIAS |
|---|----------------------|------------|------------|------------|------------|------------|--------------------|-------|--|
| | EN TRAMITE | FINALIZADO | EN TRAMITE | FINALIZADO | EN TRAMITE | FINALIZADO | SIN ESPECIFICACIÓN | | |
| Oficina de Control Interno | | 1 | | | | | | 1 | 0,1% |
| Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | | 18 | | 2 | | | | 20 | 1,8% |
| Dirección General | | 25 | | | | 1 | | 26 | 2,3% |
| Oficina Asesora de Planeación | | | | 1 | | 2 | | 3 | 0,3% |
| Oficina Asesora Jurídica | 1 | 134 | | 7 | | 8 | | 150 | 13,3% |
| Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres | 4 | 112 | 1 | 32 | | 43 | 1 | 193 | 17,0% |
| Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático | 4 | 58 | 1 | 11 | 3 | 59 | 1 | 137 | 12,1% |
| Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios | 1 | 43 | 1 | 1 | | 11 | | 57 | 5,0% |

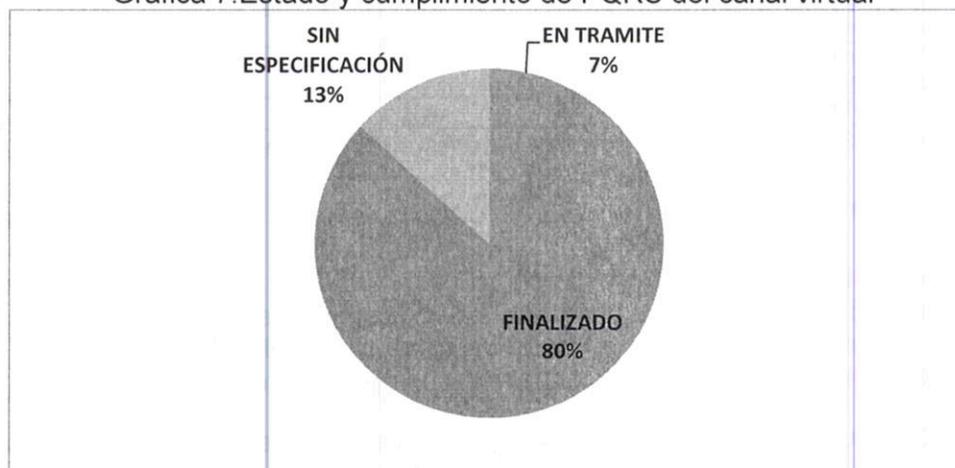
**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**



| | | | | | | | | | |
|--|--------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|-------------|------------|
| Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático | 32 | 171 | 17 | 88 | 10 | 75 | 3 | 396 | 35,0% |
| Ninguna | | | | 3 | 1 | | 145 | 149 | 13,2% |
| TOTAL | 42 | 562 | 20 | 145 | 14 | 199 | 150 | 1132 | 100 |
| DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL ESTADO | 3,7 % | 49,6 % | 1,8 % | 12,8 % | 1,2 % | 17,6 % | 13,3 % | 100 | --- |

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE2657

Gráfica 7. Estado y cumplimiento de PQRS del canal virtual



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE2657

2.1.4.1 Origen: Correo Institucional

A través del correo institucional, se recibieron 604 requerimientos, de los cuales el 34 % corresponde a la Subdirección de Análisis, seguida por la Oficina Asesora Jurídica con el 22%. Respecto a la información suministrada es importante resaltar que la base de datos presenta datos faltantes, lo cual no permite establecer los términos de algunos requerimientos. De los datos disponibles se evidencia que el 10% de los requerimientos se respondieron vencidos, mientras que el 42% tuvo respuesta oportuna, y el 1% se encontraba dentro de los términos a corte 30 de junio de 2017.

Tabla 5. Distribución de PQRS por dependencias y estado de cumplimiento del canal virtual por correo institucional

| DEPENDENCIA | EN TRAMITE | | FINALIZADA | | | TOTAL |
|---|------------|--------------|------------|------------|--------------|------------|
| | EN TIEMPOS | FALTAN DATOS | VENCIDO | A TIEMPO | FALTAN DATOS | |
| Oficina de Control Interno | | | | 1 | | 1 |
| Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | | | | 12 | 6 | 18 |
| Dirección General | | | 7 | 11 | 7 | 25 |
| Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios | 1 | | 5 | 15 | 23 | 44 |
| Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático | | 4 | 4 | 32 | 22 | 62 |
| Subdirección para el Manejo de Emergencias Y Desastres | 2 | 2 | 6 | 52 | 54 | 116 |
| Oficina Asesora Jurídica | | 1 | 7 | 75 | 52 | 135 |
| Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático | 3 | 29 | 32 | 60 | 79 | 203 |
| TOTAL | 6 | 36 | 61 | 258 | 243 | 604 |

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE2657

2.1.4.2 Origen: Sistema PQRS

A través del Sistema PQRS, se recibieron 165 solicitudes de las cuales el 63% corresponde a la Subdirección de Análisis, seguida por la Subdirección de Emergencias con el 20%. Del total de requerimientos recibidos a través de canal virtual el 22% se respondió vencido, el 66% oportunamente y el 12% se encontraban a tiempo a corte del 30 de junio de 2017.

Tabla 6. Distribución de PQRS por dependencias y estado de cumplimiento del canal virtual por PQRS

| DEPENDENCIA | EN TRAMITE | FINALIZADO | | TOTAL |
|---|------------|------------|------------|------------|
| | EN TIEMPOS | VENCIDO | A TIEMPO | |
| Dirección General | | 1 | | 1 |
| Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios | 1 | | 1 | 2 |
| Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | | | 2 | 2 |
| NA | | | 3 | 3 |
| Oficina Asesora Jurídica | | 1 | 6 | 7 |
| Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático | 1 | 6 | 5 | 12 |
| Subdirección para el Manejo de Emergencias Y Desastres | 1 | 5 | 27 | 33 |
| Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático | 17 | 23 | 65 | 105 |
| TOTAL | 20 | 36 | 109 | 165 |

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE2657

2.1.4.3 Origen: Sistema SDQS

El Sistema SDQS presentó 363 requerimientos, de los cuales el 40% no presenta asignación a una dependencia específica, el 24% corresponde a la Subdirección de Análisis y el 16% a la Subdirección de Reducción, respecto a los vencimientos el 17% se respondió con mora, mientras que el 37% fue respondido de manera oportuna. Alguno de los registros no presentan datos específicos respecto al estado y/o los términos.

Tabla 7. Distribución de PQRS por dependencias y estado de cumplimiento del canal virtual por SDQS

| DEPENDENCIA | EN TRAMITE | FINALIZADO | | NO ESPECIFICA SI ESTA EN TRAMITE O FINALIZADO | TOTAL |
|---|--------------|------------|------------|---|------------|
| | FALTAN DATOS | VENCIDO | A TIEMPO | FALTAN DATOS | |
| Dirección General | | 1 | | | 1 |
| Oficina Asesora de Planeación | | | 2 | | 2 |
| Oficina Asesora Jurídica | | 2 | 6 | | 8 |
| Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios | | 4 | 7 | | 11 |
| Subdirección para el Manejo de Emergencias Y Desastres | 3 | 10 | 33 | 1 | 47 |
| Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático | | 27 | 32 | 1 | 60 |
| Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático | 10 | 20 | 55 | 3 | 88 |
| NA | 1 | | | 145 | 146 |
| TOTAL | 14 | 64 | 135 | 150 | 363 |

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE2657

2.2. EFICACIA

Los canales presencial y telefónico presentan una eficacia del 100%, toda vez que se ha dado respuesta inmediata a la totalidad de requerimientos recibidos, por la naturaleza de los mismos.

El canal virtual presenta una eficacia del 80%, con 906 requerimientos finalizados, mientras que el canal escrito presenta una eficacia del 87% con 5376 requerimientos finalizados.

El promedio de eficacia entre canales es del 92%.

2.3. EFICIENCIA EN LA RESPUESTA

2.3.1 EFICIENCIA POR DEPENDENCIAS CANAL VIRTUAL

A continuación se presenta el análisis de eficiencia, la cual se mide respecto a los tiempos máximos establecidos, siendo la relación entre la cantidad total de requerimientos con respuesta oportuna sobre la cantidad de requerimientos total recibida por cada una de las dependencias.

En la siguiente tabla, se puede observar que el canal virtual presenta un promedio de eficiencia del 46%, siendo, las dependencias con mayor % de eficiencia en el canal virtual son la Oficina de Control Interno con el 100%, seguida por la Oficina TICS con el 70% y la de menor % de eficiencia con el 42% la Dirección General seguida por la Subdirección Corporativa con el 44%, lo que indica un exceso en los tiempos límite establecidos en el canal virtual, para dar respuesta a los requerimientos

El tiempo promedio de días de oportunidad es de 5,3 días, mientras que el promedio de días de mora es de 5,6 días.

Tabla 8. Eficiencia por dependencias canal virtual

| DEPENDENCIA | CORREO INSTITUCIONAL | | PQRS | | SDQS | | PROMEDIO CANAL VIRTUAL | | RESPUESTAS OPORTUNAS | RADICACIONES TOTALES | EFICIENCIA (%) |
|---|-----------------------|------------------------------|-----------------------|------------------------------|-----------------------|------------------------------|------------------------|------------------------------|----------------------|----------------------|----------------|
| | Promedio días de mora | Promedio días de oportunidad | Promedio días de mora | Promedio días de oportunidad | Promedio días de mora | Promedio días de oportunidad | Promedio días de mora | Promedio días de oportunidad | | | |
| Dirección General | 3 | 5 | 1 | 0 | 15 | 0 | 6 | 2 | 11 | 26 | 42% |
| Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios | 12 | 4 | 0 | 3 | 10 | 7 | 7 | 5 | 25 | 57 | 44% |
| Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático | 9 | 10 | 8 | 12 | 6 | 10 | 8 | 11 | 200 | 396 | 51% |
| Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático | 2 | 7 | 9 | 4 | 14 | 9 | 8 | 7 | 70 | 137 | 51% |
| Oficina Asesora Jurídica | 6 | 8 | 4 | 4 | 6 | 5 | 5 | 6 | 87 | 150 | 58% |
| Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres | 8 | 5 | 3 | 5 | 26 | 8 | 12 | 6 | 115 | 193 | 60% |
| Oficina Asesora de Planeación | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 | 6 | 3 | 2 | 2 | 3 | 67% |
| Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | 0 | 8 | 0 | 18 | 0 | 0 | 0 | 9 | 14 | 20 | 70% |
| Oficina de Control Interno | 0 | 9 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 | 1 | 1 | 100% |
| Ninguna | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | 0 | 149 | 0% |
| PROMEDIO/TOTAL | 4 | 6 | 3 | 5 | 10 | 5 | 6 | 5 | 525 | 1132 | 46% |

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE2657

2.3.2 EFICIENCIA POR DEPENDENCIAS CANAL ESCRITO

En la siguiente tabla, se puede observar que el canal escrito presenta un promedio de eficiencia del 73%, siendo las dependencias con mayor % de eficiencia la Oficina Asesora Jurídica con el 85%, seguida por la Oficina TICS con el 82% y la de menor % de eficiencia es la Dirección General con el 46%, seguida por la Subdirección Corporativa con el 56%.

El tiempo promedio de días de oportunidad es de 8 días, mientras que el promedio de días de mora es de 9 días.

Tabla 9. Eficiencia por dependencias canal escrito

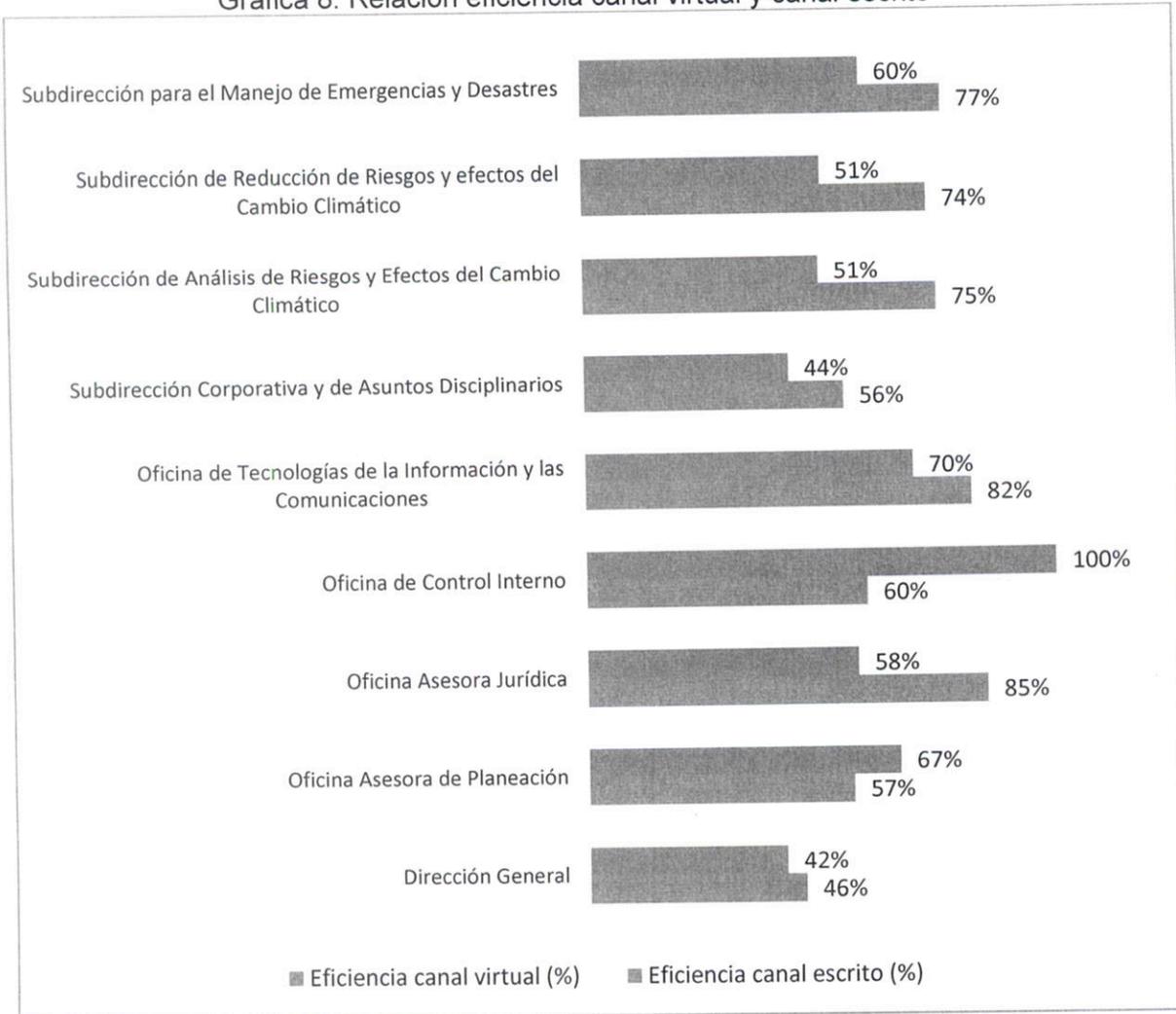
| DEPENDENCIAS | PROMEDIO DÍAS DE MORA | PROMEDIO DÍAS DE OPORTUNIDAD | RESPUESTAS OPORTUNAS | RADICACIONES TOTALES | EFICIENCIA (%) |
|---|-----------------------------|------------------------------------|-------------------------|-------------------------|-------------------|
| Dirección General | 8 | 12 | 19 | 41 | 46% |
| Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios | 9 | 6 | 517 | 931 | 56% |
| Oficina Asesora de Planeación | 6 | 7 | 88 | 155 | 57% |
| Oficina de Control Interno | 6 | 5 | 3 | 5 | 60% |
| Subdirección de Reducción de Riesgos y Adaptación al Cambio Climático | 9 | 8 | 643 | 873 | 74% |
| Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático | 10 | 14 | 2242 | 2970 | 75% |
| Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres | 12 | 8 | 464 | 603 | 77% |
| Oficina de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones | 16 | 8 | 14 | 17 | 82% |
| Oficina Asesora Jurídica | 5 | 7 | 466 | 546 | 85% |
| PROMEDIO/TOTAL | 9 | 8 | 4456 | 6141 | 73% |

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE2657

2.3.3 Relación porcentaje de eficiencia canal virtual y canal escrito

Al relacionar los canales virtual y escrito respecto a su efectividad se obtiene la siguiente gráfica, en la cual se evidencia una tendencia general de menor eficiencia en el canal virtual que en el escrito, a excepción de la Oficina de Control Interno y la Oficina Asesora Jurídica en la que se presenta el caso contrario.

Gráfica 8. Relación eficiencia canal virtual y canal escrito



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE2657

2.3.4 EFICIENCIA POR TEMATICAS CANAL ESCRITO

Durante el primer semestre de 2017 se recibieron 6141 PQRS distribuidos en 56 temáticas; de las cuales la de mayor cantidad de requerimientos correspondió a Concepto Técnico Licencias Urbanísticas, Visita Técnica y Certificados de Riesgo con 14%, 11% y 10% respectivamente, manteniéndose una distribución muy similar al semestre anterior.

Frente al porcentaje de eficiencia en la respuesta de las temáticas más recurrentes se evidencia que Concepto Técnico Licencias Urbanísticas, presenta un porcentaje del 95% con un promedio de mora de 16 días hábiles, destacando un aumento significativo de la eficiencia en esta temática la cual en el semestre pasado presentaba una eficiencia del 44%, también es de destacar el aumento en la eficiencia de las temáticas de Visitas

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**



Técnicas y Certificaciones de Riesgo que pasaron de 36% y 29% respectivamente a 79% y 59%.

Los menores porcentajes de eficiencia en la respuesta 0% corresponden a dos temáticas con baja recurrencia de requerimientos.

Tabla 10. Eficiencia por temática canal virtual

| TEMÁTICA | PROMEDIO DÍAS DE MORA | PROMEDIO DÍAS DE MORA | RADICACIONES TOTALES | DISTRIBUCIÓN SOBRE EL TOTAL (%) | RESPUESTAS OPORTUNAS | EFICIENCIA (%) |
|--|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------------------|-------------------------|-------------------|
| CONCEPTO TECNICO LICENCIAS URBANISTICAS | 8 | 16 | 858 | 14% | 817 | 95% |
| VISITA TÉCNICA (PARTICULAR O GENERAL) | 15 | 25 | 688 | 11% | 545 | 79% |
| CERTIFICADO RIESGO | 6 | 5 | 603 | 10% | 353 | 59% |
| AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER PECUNIARIO | 11 | 4 | 593 | 10% | 268 | 45% |
| PROCESO ENAJENACIÓN VOLUNTARIA | 5 | 8 | 532 | 9% | 456 | 86% |
| ENTREGA DE INFORMACIÓN DE CONTRATISTAS | 12 | 7 | 344 | 6% | 249 | 72% |
| INFORMACION INUNDACION, REMOCIÓN MASA, SÍSMICO, TECNOLO Y CC | 12 | 7 | 263 | 4% | 171 | 65% |
| INFORMACION SOBRE ENTIDAD | 9 | 5 | 262 | 4% | 159 | 61% |
| INFORMACION DE JUZGADOS | 5 | 4 | 225 | 4% | 137 | 61% |
| INICIATIVAS COMUNITARIAS Y DE CONVENIOS ASOCIADOS | 7 | 11 | 207 | 3% | 170 | 82% |
| REVISION PLANES PEC INDUSTRIA, EDIFICIOS DE SERVICIO | 8 | 7 | 182 | 3% | 166 | 91% |
| REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL | 5 | 4 | 180 | 3% | 107 | 59% |
| CONCEPTO TECNICO AMENAZA RUINA | 12 | 13 | 158 | 3% | 124 | 78% |
| PROG. ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO | 12 | 7 | 149 | 2% | 117 | 79% |
| SOL. MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CANALES Y QUEBRADAS | 10 | 4 | 144 | 2% | 83 | 58% |
| REVISIÓN PEC OCASIONALES O PERMANENTES | 8 | 7 | 97 | 2% | 84 | 87% |

INFORME

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Periodo
2017-1

| TEMÁTICA | PROMEDIO DÍAS DE MORA | PROMEDIO DÍAS DE MORA | RADICACIONES TOTALES | DISTRIBUCIÓN SOBRE EL TOTAL (%) | RESPUESTAS OPORTUNAS | EFICIENCIA (%) |
|--|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------------------|-------------------------|-------------------|
| SOLICITUD O REMISIÓN DE REVISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS | 12 | 8 | 66 | 1% | 54 | 82% |
| SOLICITUD DE INFORMACION DE CONCEJO, CAMARA Y SENADO | 8 | 4 | 59 | 1% | 11 | 19% |
| CERTIFICACION SISTEMAS DE TRANSP VERTICAL Y PUERTAS ELÉCT | 5 | 7 | 54 | 1% | 44 | 81% |
| INFORMACION ACTIVIDAD LIMPIEZA Y COMPLEMENTARI CANALES Y QUEBR | 8 | 8 | 45 | 1% | 32 | 71% |
| PLAN ESCOLAR | 2 | 5 | 40 | 1% | 30 | 75% |
| CERTIFICACION PROGRAMA ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO | 9 | 6 | 36 | 1% | 22 | 61% |
| PROCESOS DE EDUCACIÓN EN GESTIÓN DEL RIESGO Y C C | 36 | 6 | 30 | 0% | 29 | 97% |
| CERTIFICACIONES DE TRABAJO | 9 | 4 | 29 | 0% | 15 | 52% |
| MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CANALES Y QUEBRADAS | 15 | 6 | 27 | 0% | 19 | 70% |
| CERTIFICACION AFECTACIÓN POR EMERGENCIA, CALAMIDAD Y D | 3 | 3 | 22 | 0% | 15 | 68% |
| COPIAS O ACCESO A LA INFORMACIÓN | 6 | 6 | 21 | 0% | 13 | 62% |
| CREACION USUARIOS Y CAPACITACIONES SUGA, SIRE Y SURR | 9 | 7 | 19 | 0% | 15 | 79% |
| INFORMACION GEOGRÁFICA MAPAS, COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAF | 8 | 5 | 18 | 0% | 12 | 67% |
| INFORMACION SITIOS DE INTERVENCION DE OBRAS | 18 | 7 | 17 | 0% | 12 | 71% |
| MANTENIMIENTO RED DE TELECOMUNICACIONES DE MONITOREO O RADAR | 8 | 8 | 16 | 0% | 14 | 88% |
| SOLICITUD CAP. SOBRE PREPARATIVOS ATC. D | 11 | 10 | 16 | 0% | 14 | 88% |
| CONCEPTO TECNICO LEGALIZACION DE BARRIOS | 0 | 42 | 15 | 0% | 15 | 100% |
| PRIMA TÉCNICA | 5 | 35 | 14 | 0% | 9 | 64% |
| INFORMACION REDES DE MONITOREO, HIDROME O ACEL. | 2 | 7 | 14 | 0% | 10 | 71% |
| ENTREGA INFORMACION EVENTOS DE AGLOMERACION | 1 | 8 | 12 | 0% | 11 | 92% |

Periodo
2017-1

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**

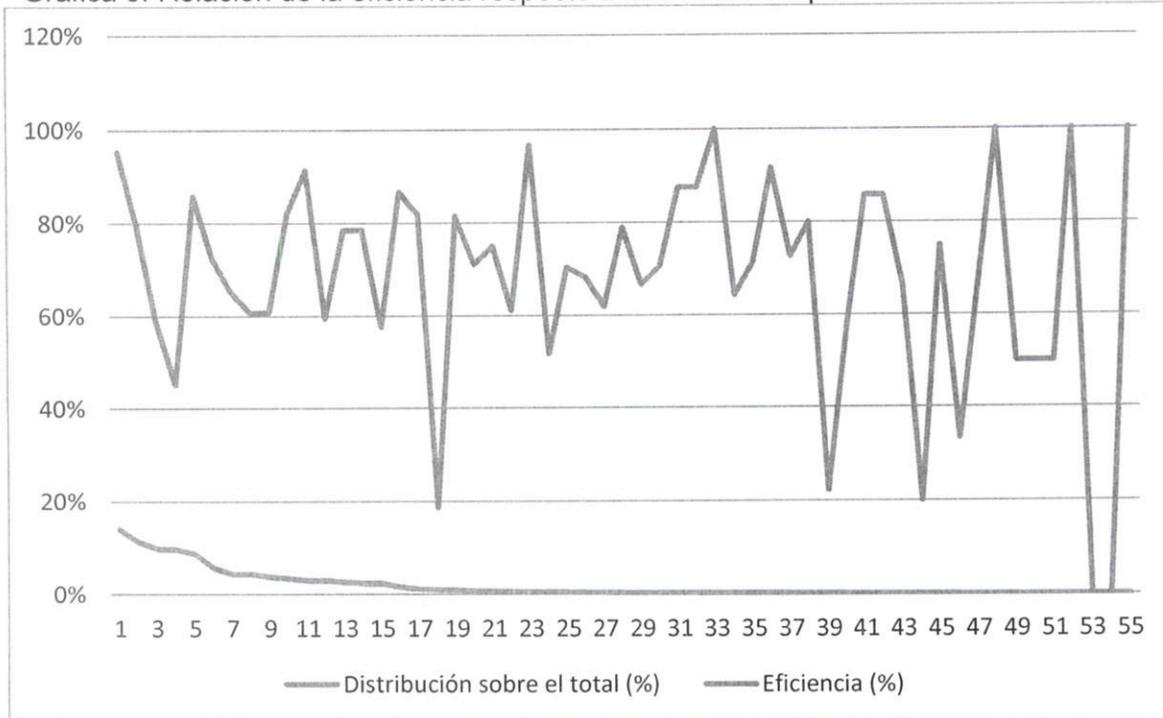


| TEMÁTICA | PROMEDIO DÍAS DE MORA | PROMEDIO DÍAS DE MORA | RADICACIONES TOTALES | DISTRIBUCIÓN SOBRE EL TOTAL (%) | RESPUESTAS OPORTUNAS | EFICIENCIA (%) |
|--|-----------------------------|-----------------------------|-------------------------|---------------------------------------|-------------------------|-------------------|
| ACOMPAÑAMIENTO A SIMULACIONES Y SIMULACROS | 9 | 8 | 11 | 0% | 8 | 73% |
| REVISION ASESORIA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE RESPUESTA EIR | 5 | 6 | 10 | 0% | 8 | 80% |
| SOL. PETICIÓN CARÁCTER PREFERENTE | 7 | 8 | 9 | 0% | 2 | 22% |
| INFORMACIÓN CONSEJOS LOCALES | 16 | 8 | 7 | 0% | 4 | 57% |
| CERTIFICACION GRADO DE COMPLEJIDAD POR AGLOMERACIÓN DE P | 8 | 7 | 7 | 0% | 6 | 86% |
| CONCEPTO TECNICO REGULARIZACIO | 28 | 10 | 7 | 0% | 6 | 86% |
| CAPACITACION EN RESPUESTA A EMERGENCIAS PUB-PRIV-COMUN | 5 | 6 | 6 | 0% | 4 | 67% |
| INFORMACIÓN PLANTA DE PERSONAL IDIGER (CNCS O DASCD) | 4 | 4 | 5 | 0% | 1 | 20% |
| QUEJA | 4 | 11 | 4 | 0% | 3 | 75% |
| INFORMACION ESTRATEGIA DISTRITAL DE RTA EDRE ANTIGUO PEB | 11 | 13 | 3 | 0% | 1 | 33% |
| SOLICITUD O ENTREGA INFORMACION ALTA CONSEJERIA TIC Y MINTIC | 6 | 11 | 3 | 0% | 2 | 67% |
| INFORMACION SOBRE ESTUDIOS O MONITOREOS EN EJECUCIÓN | 0 | 8 | 3 | 0% | 3 | 100% |
| ADECUACIÓN DE PREDIOS DESOCUPADOS | 7 | 13 | 2 | 0% | 1 | 50% |
| CONCEPTO PLANES PARCIALES | 3 | 27 | 2 | 0% | 1 | 50% |
| OBRAS POR MITIGACION | 27 | 6 | 2 | 0% | 1 | 50% |
| RECLAMO | 0 | 7 | 2 | 0% | 2 | 100% |
| CONCEPTO O CERTIFICACIÓN OFICIOS DE CORRECCIÓN | 5 | | 1 | 0% | | 0% |
| INFORMACIÓN SOBRE IMPLM. DE SISTEMAS DE ALERTA | 1 | | 1 | 0% | | 0% |
| AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER NO PECUNIARIA | 0 | 3 | 1 | 0% | 1 | 100% |
| PROMEDIO/TOTAL | 8 | 9 | 6141 | 100% | 4456 | 73% |

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – C12017IE2657

En la siguiente grafica se evidencia que la cantidad de requerimientos no guarda una relación directa con el % de eficiencia, es decir que a menor cantidad de requerimientos **no** es mayor la eficiencia.

Gráfica 9. Relación de la eficiencia respecto a la distribución por temáticas canal escrito



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE2657

2.4. EL DEFENSOR DEL CIUDADANO

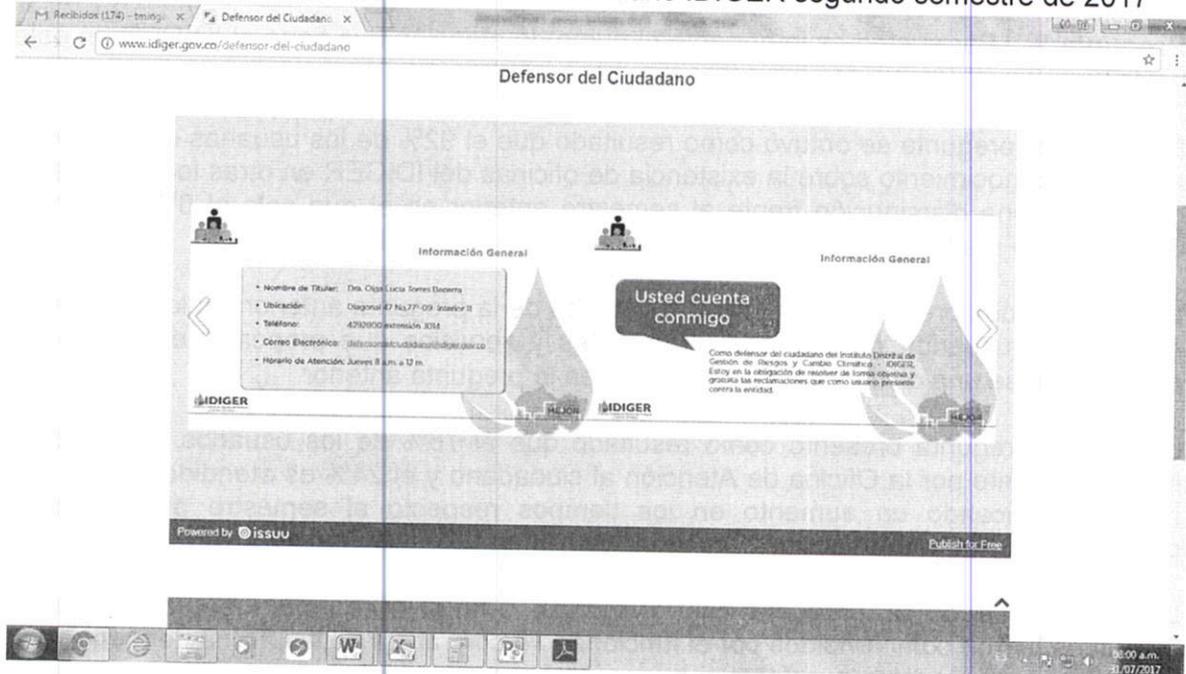
Durante el primer semestre de 2017 los usuarios del IDIGER no presentaron ante el defensor ciudadano alguna PQRS como instancia subsidiaria de atención al ciudadano, del mismo modo no se encuentran reportadas PQRS asociadas con hechos de corrupción.

Se realizó verificación en la página web de la entidad, encontrando que la información publicada, respecto al Defensor del Ciudadano se encuentra desactualizada; como se evidencia a continuación, aparecen los datos de la anterior Subdirectora de Reducción y Adaptación al Cambio Climático y además se encuentra un número de extensión diferente al de esta Subdirección.

Por otra parte se envió un mensaje al correo mcaycedo@idiger.gov.co, el día 17 de julio de 2017, solicitando información respecto a solicitudes allegadas al Defensor del ciudadano, correo que de acuerdo a la información suministrada por el grupo de atención al ciudadano corresponde al Defensor del Ciudadano, pero no se obtuvo ninguna respuesta.

Por otra parte, menciona que el horario de atención es jueves de 8:00 am a 12:00 m, sin embargo no se pudo evidenciar como opera dicha atención en la entidad, es decir, la defensora del Ciudadano, programa citas con los ciudadanos o tiene a disposición algún sitio para la atención de los ciudadanos en este horario.

Imagen 1. Información Defensor del Ciudadano IDIGER segundo semestre de 2017



Fuente: Recuperado Pagina web IDIGER marzo de 2017.

2.5. ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

De acuerdo a la información suministrada por el grupo de Atención al Ciudadano, la encuesta de Satisfacción del Cliente se realizó a 90 usuarios, con una disminución de 145 usuarios frente al semestre anterior, ya que disminuyo la cantidad de requerimientos a través del canal presencial.

Las preguntas planteadas fueron las siguientes:

Pregunta 1. ¿Sabe si el IDIGER tiene oficinas en otras localidades?

Pregunta 2. ¿Conoce usted los trámites y servicios que ofrece el IDIGER?

Pregunta 3. ¿Cuánto tiempo tardó en recepción para ser atendido por el funcionario o contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano del IDIGER?

Pregunta 4. ¿El funcionario o contratista de la oficina de atención al ciudadano que lo atendió comprendió su requerimiento?

Pregunta 5. Califique la atención recibida, de acuerdo con la cordialidad, amabilidad por parte del funcionario o contratista del IDIGER.

Pregunta 6. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al IDIGER, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?

Pregunta 7. Si ha recibido respuesta escrita, por favor responda la siguiente pregunta. Califique la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad.

Pregunta 8. ¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre nuestro servicio?

Pregunta 9. ¿Para usted es importante el punto de atención que tiene el IDIGER en este lugar?

En la primer pregunta se obtuvo como resultado que el 92% de los usuarios encuestados **no** tienen conocimiento sobre la existencia de oficinas del IDIGER en otras localidades, lo cual indica una disminución frente al semestre anterior en el que solo el 6% no tenían conocimiento respecto a las oficinas del IDIGER en otras localidades.

La pregunta dos presenta los mismos resultados de la pregunta anterior, indicando que el 92% de las usuarios **no** conocen los trámites y servicios que proporciona el IDIGER, presentándose una disminución mencionado en la pregunta anterior.

La tercera pregunta presentó como resultado que el 76% de los usuarios es atendido inmediatamente por la Oficina de Atención al ciudadano y el 24% es atendido entre 1 y 5 minutos, indicando un aumento en los tiempos respecto al semestre anterior cuyo porcentaje de atención inmediata fue del 97%.

Los resultados de la pregunta cuatro, indican que el 100% de los requerimientos atendidos fueron comprendidos por el funcionario o contratista de la Oficina de atención al ciudadano, con un trato excelente y bueno de acuerdo a las respuestas de la pregunta cinco, en comparación con el semestre anterior se mantuvo el resultado del 100%, lo que resulta favorable respecto a la imagen que los funcionarios de la entidad transmiten a la comunidad.

Para la pregunta seis se obtuvo que el total de encuestados ha realizada peticiones por escrito, en su mayoría 98% con respuesta entre 15 y 30 días, lo que indica una mejora en los tiempos de respuesta que con relación a los análisis de eficiencia es coherente.

2.6. ACCIONES DE MEJORA IMPLEMENTADAS

De acuerdo a la información suministrada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos disciplinarios, se han implementado los siguientes aspectos de mejora en la entidad:

- Comunicaciones internas: Periódicamente se envía a través de comunicaciones internas el estado de la correspondencia de cada dependencia, en donde se informa a los Subdirectores (as), Jefes de oficinas y Director General el estado general de las solicitudes que se encontraban en trámite y sin cierre en el sistema, así como las peticiones que están próximas a vencer en el Sistema de Gestión Documental - CORDIS.

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**

- Informes de estado PQRS: Se elabora y remite informe quincenal y mensual de los PQRS radicados en la entidad, en donde se informa sobre el estado detallado de las peticiones en cada una de las dependencias del IDIGER, lo anterior a fin de mantener informadas a las subdirección y áreas funcionales sobre el número de requerimientos en trámite a tiempo y con términos vencidos.
- Remisión de correos electrónicos de seguimiento: El objetivo principal de esta acción es informar a cada funcionario por dependencias, sobre los requerimientos que tiene asignados a su cargo y su estado actual, así como las alertas de los oficios próximos a vencer.
- Reparametrización de la tabla temática de la entidad, toda vez que se ha actualizado con base en la reestructuración de funciones, ajuste de en tiempo según normatividad general y específica del IDIGER.
- Seguimiento permanente a la correspondencia que se encuentra en trámite: Con esta actividad se pretende darle seguimiento efectivo a todas las solicitudes en trámite a tiempo y en trámite con términos vencidos, directamente con las asistentes administrativas de cada dependencia.
- Charlas de sensibilización a funcionarios y contratistas sobre los términos del derecho de petición y su adecuada respuesta, donde se informó el inicio de acciones disciplinarias en caso de que persistiera el incumplimiento de respuestas en calidad y oportunidad.
- Solicitud de generación de reporte de alertas en forma automática a la Oficina de TIC's.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El porcentaje de participación de los requerimientos por canales sigue manteniendo la misma tendencia del semestre anterior, siendo el canal escrito con el 75% el de mayor cantidad de requerimientos, seguido por el canal virtual con el 14% y con una minoría con valores cercanos el canal presencial y el canal telefónico, de lo anterior se mantiene la recomendación de seguir implementando estrategias para promover el uso del canal virtual facilitando a la ciudadanía la realización de trámites en la Entidad.
- Se evidenció una disminución significativa de requerimientos a través del canal presencial y el canal telefónico, con un 54% y un 74% respectivamente, frente al semestre anterior, mientras que en el canal escrito se evidenció un aumento del 14% y en el canal virtual un aumento del 20%.
- El comportamiento por dependencias a través de los canales escrito y virtual indican que la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático, es la que mayor cantidad de requerimientos recibe, mientras que para las demás dependencias se evidencia una tendencia permanente.
- Las bases de datos correspondientes al canal virtual presenta ausencia de datos respecto a las fechas límites establecidas, en los orígenes correo electrónico y SDQS en aproximadamente el 26% de los datos, lo que imposibilita el cálculo de tiempos de

oportunidad o de mora; por tal motivo se recomienda verificar la información consignada en dichas bases para mejorar el proceso de análisis en futuros informes.

- Respecto al Semestre anterior se presenta una mejora de la eficiencia en el canal escrito pasando de un promedio 59% al 73%, con un aumento del 14%. Respecto al promedio de días de mora también se presenta una mejora pasando de 12,62 días promedio de mora a 9 días, con una disminución de más de 3 días.
- Es de destacar el aumento de la eficiencia a través del canal escrito, por parte de la Subdirección de Análisis que paso de una eficiencia del 33% al 75%, lo que significa que hubo una mejora en la eficiencia del 42%.
- Se recomienda mejorar los tiempos de respuesta para el canal virtual, el cual de acuerdo a la información disponible presenta una eficiencia del 46%.
- La eficiencia por temáticas indica que no hay una relación entre la cantidad de requerimientos y la respuesta, sobre lo cual se debe trabajar, ya que requerimientos con recurrencias cercanas al 0% presentan eficiencias del 0%, mientras que requerimientos recurrentes mejoraron sus % de eficiencia.
- El porcentaje de eficacia de la entidad se calculó a partir de la relación entre requerimientos recibidos y requerimientos respondidos, generándose valores entre el 80% y el 100%, de acuerdo al canal, para un promedio entre canales del 92%.
- De acuerdo con la información suministrada por la oficina de Atención al Ciudadano, la entidad no recibió PQRS, a través del Defensor del Ciudadano y no se presentaron PQRS relacionadas con hechos de corrupción, no obstante se recomienda actualizar y fortalecer el mecanismo del Defensor del Ciudadano.
- Se recomienda seguir fortalecido las estrategias para mejorar los tiempos de respuesta de las dependencias, especialmente las que tienen menores porcentajes de eficiencia.
- Con base en la encuesta de Satisfacción del Cliente, se encuentra que existe un desconocimiento por parte de la comunidad respecto a las sedes y tramites que realiza la entidad, disminuyendo frente al semestre anterior en este ámbito, por otra parte la atención al ciudadano de manera presencial sigue siendo una experiencia positiva para el usuario, de lo anterior se recomienda fortalecer los medios de información respecto a la entidad, hacia la ciudadanía.

4. APROBACIÓN

| Elaborado por | Revisado y Aprobado por |
|---|--|
|  Tatiana Marcela Medina Mesa Profesional Universitario Oficina de Control Interno |  Diana Constanza Ramirez Ardila Jefe Oficina de Control Interno. |
| Fecha: 28/07/2017 | Fecha: 31/07/2017 |

Nota: Para una mayor información referente a este documento comunicarse con el responsable de la elaboración.