

## INFORME DE PQRS Y ENCUESTA DE SATISFACCIÓN I SEMESTRE DE 2017

# I. RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION DEL SERVICIO I SEMESTRE DE 2017

Encontrar la satisfacción del ciudadano en la atención que ofrece la Entidad, particularmente por el área de Atención al Ciudadano, parte de reconocer la función mediante la cual se lleva a la práctica y se materializa el deber legal de brindar un servicio de calidad, oportunidad, eficaz y pertinente en todas las diligencias que las personas desarrollen en el IDIGER.

En desarrollo de lo expuesto el área funcional de Atención al Ciudadano, diseña y aplica una encuesta que evidencia la percepción de los ciudadanos frente al servicio ofrecido desde esta área. Es importante señalar que no todas las personas que son atendidas, acceden a responder la encuesta y es aplicada una vez culmina la atención mediante canal presencial y de la cual se entregan los resultados a continuación para el primer semestre de 2017:

Pregunta No 1. ¿Sabe si el IDIGER tiene oficinas en otras localidades?

I SEMESTRE 2017	1. ¿Sabe si el IDIGER tiene oficinas en otras localidades			
MES	SI	NO		
Enero	0	10		
Febrero	2	6		
Marzo	1	10		
Abril	2	14		
Mayo	0	23		
Junio	2	20		
TOTAL	7 83			
POBLACION	90			

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

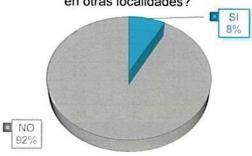


Tabla No. 1 Pregunta No. 1

Grafica No. 1 Pregunta No. 1

Fuente: Encuestas de percepción adelantadas por el área de atención al ciudadano.











Certificado N° CO-SC-CER453496 Certificado N° CO-SA-CER366134 Certificado N° GP-CER453497

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 nesgos de desasters y electricis del cambio cimático, gestión para el resisentamiento del apoblación en alto iriesgo, diseño y gestión de la construcción de otras e implementación de accornes diregios a la intrigiención de resposa de esasters y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de respos y adaptación al cambio cimático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e instrucionales y del Bistema Distrital de Cestión del Riesgo y Cambio Climático (SCGR-CC) reclacionadas con la Distrital de Cestión del Riesgo y Cambio Climático (SCGR-CC) reclacionadas con la





## Pregunta No 2. ¿Conoce usted los trámites y servicios que ofrece el IDIGER?

I SEMESTRE 2017	2. ¿Conoce usted los trámites servicios que ofrece el IDIGER			
MES	SI	NO		
Enero	0	10		
Febrero	2	6		
Marzo	1	10		
Abril	2	14		
Mayo	0	23		
Junio	2	20		
TOTAL	7 83			
POBLACION	90			

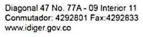
2. ¿conoce usted los trámites y servicios que ofrece el IDIGER? ■ NO 92%

Tabla No. 2 Pregunta No. 2 Grafica No. 2 Pregunta No. 2 Fuente: Encuestas de percepción adelantadas por el área de atención al ciudadano.

Pregunta No 3 ¿Cuánto tiempo tardó en recepción para ser atendido por el funcionario o contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano del IDIGER?

I SEMESTRE 2017	<ol> <li>¿Cuánto tiempo tardó en recepción para ser atendido por el funcionario o contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano del IDIGER?</li> </ol>						
MES	Inmediatamen te te te y 5 minuto s s Entre 6 y 10 minuto s s S Entre 6 11 y 15 minuto s S Más de 15 minuto						
Enero	5	5	0	0	0		
Febrero	5	3	0	0	0		
Marzo	11	0	0	0	0		
Abril	10	6	0	0	0		
Mayo	23	0	0	0	0		
Junio	15	7	0	0	0		
TOTAL	69	21	0	0	0		
POBLACION			90				

Tabla No. 3 Pregunta No. 3



















#### 3. ¿Cuánto tiempo tardó en recepción para ser atendido por el funcionario o contratista de la oficina de atención al ciudadano del IDIGER?



Grafica No. 3 Pregunta No. 3

Fuente: Encuestas de percepción adelantadas por el área de atención al ciudadano.

# Pregunta No 4. ¿El Funcionario o Contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano que lo atendió comprendió su requerimiento?

I SEMESTRE 2017	4. ¿El Funcionario o Contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano que lo atendió comprendió su requerimiento?			
MES	SI NO			
Enero	10	0		
Febrero	8	0		
Marzo	11	0		
Abril	16 0			
Mayo	23	0		
Junio	22	0		
TOTAL	90 0			
POBLACION	90			

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

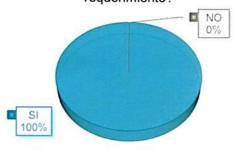


Tabla No. 4 Pregunta No. 4

Grafica No. 4 Pregunta No. 4

Fuente: Encuestas de percepción adelantadas por el área de atención al ciudadano.













Certificado N° CO-SC-CER453496 Certificado N° CO-SA-CER366134 Certificado N° GP-CER453497

Unieno de porticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distratal de Gestión del Resigo y el Cambio Climático, pestón de concomiento y análissa de los resigos de desastres y efectos del cambio climático, pestón para el ressentamiento de la población en a hab resigo, divier o y estón para el ressentamiento de la problación en anto resigo, divier o y estón de la construcción de consiste y o emergencias, promoción, deuciación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de nesgos y adaptación al cambio climático, dirección, condinución y desardiolo de adviduades operativas e institucionaries y del Sistema Distrat de Gestión del Resigo y Cambio Climático (SCOR-CC), relacionadas son la plantificación, preparación y logistacio para la exclusión de los sistemas de alerta plantificación, preparación y logistacio para la exclusión de los sistemas de alerta del cambio del cambio del cambio del cambio del cambio del cambio con-



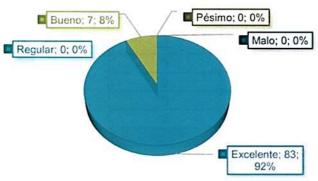


Pregunta No 5. Califique la atención recibida, de acuerdo con la cordialidad, amabilidad, por parte del funcionario o contratista del IDIGER.

I SEMESTRE 2017	<ol><li>Califique la atención recibida, de acuerdo con la cordialidad, amabilidad, por parte del funcionario o contratista del IDIGER.</li></ol>					
MES	Excelente Bueno Regular					
Enero	8	2	0	0	0	
Febrero	8	0	0	0	0	
Marzo	11	0	0	0	0	
Abril	14	2	0	0	0	
Mayo	20	3	0	0	0	
Junio	22	0	0	0	0	
TOTAL	83	7	0	0	0	
POBLACION	90					

Tabla No. 5 Pregunta No. 5

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



Grafica No. 5 Pregunta No. 5

Fuente: Encuestas de percepción adelantadas por el área de atención al ciudadano.

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

Código Postal: 111071













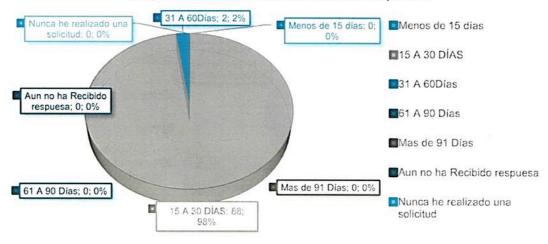


## Pregunta No 6. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al IDIGER, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?

I SEMESTRE 2017	6. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al IDIGER, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?						
MES	Menos de 15 días	15 A 30 DÍAS	31 A 60Días	61 A 90 Días	Más de 91 Días	Aún no ha Recibido respuesta	Nunca he realizado una solicitud
Enero	0	10	0	0	0	0	0
Febrero	0	8	0	0	0	0	0
Marzo	0	10	1	0	0	0	0
Abril	0	15	1	0	0	0	0
Mayo	0	23	0	0	0	0	0
Junio	0	22	0	0	0	0	0
TOTAL	0	88	2	0	0	0	0
POBLACION		NE STA	A SWIFT	90		ald Head	

Tabla No. 6 Pregunta No. 6

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



Grafica No.6 Pregunta No. 6

Fuente: Encuestas de percepción adelantadas por el área de atención al ciudadano.











Certificado Nº CO-SC-CER453496 Certificado Nº CO-SA-CER366134 Certificado Nº GP-CER453497





Pregunta No 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?

I SEMESTRE 2017	Si ha recibido respuesta escrita, por favor responda la siguiente pregunta.  7. Califique la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad					
MES	Bueno Regular Malo Regular Malo Regular Solicitud					
Enero	10	0	0	0		
Febrero	8	0	0	0		
Marzo	11	0	0	0		
Abril	16	0	0	0		
Mayo	23	0	0	0		
Junio	22	0	0	0		
TOTAL	90	0	0	0		
POBLACION	90					

Tabla No. 7 Pregunta No. 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



Grafica No.7 Pregunta No. 7

Fuente: Encuestas de percepción adelantadas por el área de atención al ciudadano.

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

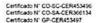


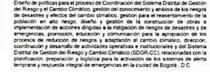
















## No 8. ¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre nuestro servicio?

I SEMESTRE 2017	8. ¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre nuestro servicio?			
MES	SI NO			
Enero	0	10		
Febrero	0	8		
Marzo	0 11			
Abril	0 16			
Mayo	0	23		
Junio	0	22		
TOTAL	0 90			
POBLACION	90			

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

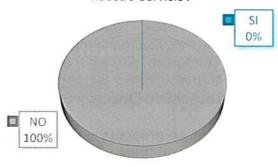


Tabla No. 8 Pregunta No. 8

Grafica No.8 Pregunta No. 8 Fuente: Encuestas de percepción adelantadas por el área de atención al ciudadano.

## Pregunta No 9. Para usted es importante el punto de atención que tiene el IDIGER en este lugar?

I SEMESTRE 2017	9. Para usted es importante el punto de atención que tiene el IDIGER en este lugar?			
MES	SI NO			
Enero	10	0		
Febrero	8	0		
Marzo	11 0			
Abril	16 0			
Mayo	23	0		
Junio	22	0		
TOTAL	90 0			
POBLACION	90			

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



Tabla No. 9 Pregunta No. 9

8 Grafica No.9 Pregunta No. 3

Fuente: Encuestas de percepción adelantadas por el área de atención al ciudadano.

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













### II. INFORME ESTADISTICO DE PQRS I SEMESTRE AÑO 2017

#### Naturaleza del Informe

Este informe presenta un reporte estadístico del estado de PQRS, el cual muestra la cantidad de solicitudes de la ciudadanía que ingresan a la entidad por los siguientes canales:

- 1. Presencial: Diagonal 47 No 77 A 09 Int 11.
- 2. Escrito: Radicación presencial, correo certificado y buzón de sugerencias.
- 3. Telefónico: Atención a través de la línea 429 28 00.
- 4. Virtual: Correo <a href="mailto:idiger@idiger.gov.co">idiger@idiger.gov.co</a>, módulo institucional PQRS y Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS.

Lo anterior se presenta por dependencia y adicionalmente se relaciona el ingreso por tema según tabla temática y el promedio del tiempo de la respuesta.

Este informe muestra una tendencia sobre las áreas que más requerimientos reciben, los temas más consultados y el promedio de tiempo en la respuesta con el fin de adelantar planes de acción tendiente a mejorar la oportunidad de las mismas.

#### Solicitudes por dependencia:

En el primer semestre de 2017, ingresaron a la entidad a través del Sistema de Gestión Documental – CORDIS, un total de 6.912 solicitudes bajo el concepto de PQRS, de los cuales la subdirección con mayor volumen de requerimientos recibidos este semestre fue la Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático con 3.354, esto significa el 48,52% del total de las PQRS recibidas en el IDIGER, seguido por La Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático con 974 requerimientos, esto es el 14,09% del total de la correspondencia recibida en la entidad.

Por otro lado las dependencias que menos recibieron solicitudes durante el primer semestre de 2017, fueron la Oficina de TIC's con 41 requerimientos equivalentes 0,59%, seguida por la Oficina de Control Interno con un total de 5 requerimientos equivalentes al 0,07% de las peticiones radicadas en el Sistema de Gestión Documental – CORDIS.

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

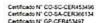












Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distritar de Gesto del Respo y el Cambo Climático, pestón de los concernento y antista de los respois de desastires y efectos del cambio climático, pestón para el reasentamiento de lipoblación en alto riespo, diseño y pestón para el reasentamiento de lipoblación en alto riespo, diseño y pestón de la constitución de citras implementación de accorres dirigidas si la mitigación de riespos de desastires y ol emergencias, promoción, educación y comunicación para la espropisión de lo procesos de reducción de riespos y adisptación al cambio climático, dirección coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistem Distrita de Gestión del Respo y Cambio Climático (SOGR-CC), relacionadas con lipitanticación, preparación y dojistos para la activación de los sistemas de alerti.





Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

Dependencia	Numero de requerimientos	Total de respuestas	Índice de Eficacia por dependencia
DIRECCIÓN GENERAL	48	46	95,83%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	585	552	94,36%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	161	158	98,14%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	4	80,00%
OFICINA TICS	41	40	97,56%
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	3354	2689	80,17%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	970	960	98,97%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	774	680	87,86%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	974	912	93,63%
Total general	6912	6041	87,40%

Tabla No. 10 Consolidado solicitudes ingresadas como PQRS en CORDIS, numero de respuestas oportunas e índice de eficacia por dependencia.

Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, con corte al 30 de junio de 2017.

La anterior información es el consolidado general de las solicitudes que ingresaron a la entidad como PQRS.

## Solicitudes por temática, promedio y oportunidad en la respuesta.

A continuación se muestra la oportunidad de respuesta para el primer semestre de acuerdo a la tabla temática que se maneja en el sistema de correspondencia CORDIS, de la entidad.

Temática Documental	Total PQRS recibidos	Índice de Eficacia
AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER NO PECUNIARIA	2	100,00%
CERTIFICACION PROGRAMA ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO	44	100,00%
CONCEPTO O CERTIFICACIÓN OFICIOS DE CORRECCIÓN	1	100,00%
CONCEPTO PLANES PARCIALES	3	100,00%
CONCEPTO TECNICO LEGALIZACION DE BARRIOS	15	100,00%
COPIAS O ACCESO A LA INFORMACIÓN	36	100,00%
DETERMINACION DE EFECTOS LOCALES	1	100,00%
ENTREGA INFORMACION EVENTOS DE AGLOMERACION	16	100,00%











Certificado N° CO-SC-CER453496 Certificado N° CO-SA-CER366134 Certificado N° GP-CER453497

del Resgol y el Cambio Climático, pesibón del concrimiento y mallasia del los resgos del desastres y efectos del cambo climático, pesibón pera de reasentamento del población en abo riesgo, diseño y pesibón de la construcción ne o cloras e implementación de accores dirigidas a la integación de resgois de desastres y os emegencias, promoción, educación y comunicación para la apropision de los procesos de reducción de resgois y adaptación al cambio climático, derección condinación y desarrollo de actividades operativas entrabucionais y del Salema Distrat de Gestión del Resgoi y Carristo Climático (SDGR-CC), relacionadas con información, propriación y los preparación y los places para la extracción de los sistemas de alerta





Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

ENTREVISTAS MEDIOS DE COMUNICACIÓN O ESTUDIANTES	1	100,00%
INFORMACIÓN CONSEJOS LOCALES	11	100,00%
INFORMACION ESTRATEGIA DISTRITAL DE RTA EDRE ANTIGUO PEB	3	100,00%
INFORMACION GEOGRÁFICA MAPAS, COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAF	23	100,00%
INFORMACIÓN PLANTA DE PERSONAL IDIGER (CNSC O DASCD)	5	100,00%
INFORMACION SOBRE ESTUDIOS O MONITOREOS EN EJECUCIÓN	6	100,00%
INFORMACIÓN SOBRE IMPLEM. DE SISTEMAS DE ALERTA	2	100,00%
PRIMA TÉCNICA	14	100,00%
PUBLICACIÓN EN LA PAGINA WEB	1	100,00%
QUEJA	7	100,00%
RECLAMO	4	100,00%
SOL. PETICIÓN CARÁCTER PREFERENTE	12	100,00%
SOLICITUD O ENTREGA INFORMACION ALTA CONSEJERIA TIC Y MINTIC	3	100,00%
SOLICITUD DE INFORMACION DE CONCEJO, CAMARA Y SENADO	64	96,88%
PROCESOS DE EDUCACIÓN EN GESTIÓN DEL RIESGO Y C C	31	96,77%
CERTIFICACION SISTEMAS DE TRANSP VERTICAL Y PUERTAS ELÉCT	87	96,55%
PROG. ADQUISICION PREDIAL O REASENTAMIENTO	166	96,39%
SOL. MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CANALES Y QUEBRADAS	161	96,27%
INFORMACION ACTIVID LIMPIEZA Y COMPLEMENTARI CANALES Y QUEBR	52	96,15%
INICIATIVAS COMUNITARIAS Y DE CONVENIOS ASOCIADOS	233	96,14%
ENTREGA DE INFORMACIÓN DE CONTRATISTAS	359	95,82%
REVISION PLANES PEC INDUSTRIA, EDIFICIOS DE SERVICIO	198	95,45%
PROCESO ENAJENACIÓN VOLUNTARIA	549	94,54%
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	181	94,48%
CERTIFICACIONES DE TRABAJO	36	94,44%
SOLICITUD O REMISIÓN DE REVISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	69	94,20%
REVISIÓN PEC OCASIONALES O PERMANENTES	106	93,40%
INFORMACION DE JUZGADOS	234	93,16%
CREACION USUARIOS Y CAPACITACIONES SUGA, SIRE Y SURR	73	93,15%

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













Cettficado N° GP-CER453497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Resigo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el reasentamiento de la población en ablo riesgo, deseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la imitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la aporpiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionistes y del Sistema Distrital de Gestión del Resigo y Cambio Climático (SDOR-CC), relacionadas con la plenificación, preparación y dosfistica para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Biogotá , D.C.





CAPACITACION EN RESPUESTA A EMERGENCIAS PUB-PRIV-14 92,86% COMUN ACOMPAÑAMIENTO A SIMULACIONES Y SIMULACROS 26 92,31% INFORMACION SOBRE ENTIDAD 290 91,38% AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER PECUNIARIO 598 91,14% INFORMACION SITIOS DE INTERVENCION DE OBRAS 22 90,91% INFORMACION INUNDACION, REMOCIÓN MASA, SÍSMICO. 293 90,78% TECNOLO Y CC MANTENIMIENTO RED DE TELECOMUNICACIONES DE 20 90,00% MONITOREO O RADAR SOLICITUD CAP. SOBRE PREPARATIVOS ATC. D 29 89,66% CONCEPTO TECNICO AMENAZA RUINA 163 88.96% PLAN ESCOLAR 41 87.80% CERTIFICACION AFECTACIÓN POR EMERGENCIA, CALAMIDAD 48 87,50% YD CONCEPTO TECNICO REGULARIZACIO 8 87,50% REVISION ASESORIA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE 14 85,71% RESPUESTA EIR CONCEPTO TECNICO LICENCIAS URBANISTICAS 865 85.55% CERTIFICADO RIESGO 723 85,20% INFORMACION REDES DE MONITOREO, HIDROME O ACEL. 26 84,62% CERTIFICACION GRADO DE COMPLEJIDAD POR 12 83,33% AGLOMERACIÓN DE P MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CANALES Y QUEBRADAS 34 79,41% ADECUACIÓN DE PREDIOS DESOCUPADOS 3 66,67% **OBRAS POR MITIGACION** 5 60,00% VISITA TÉCNICA (PARTICULAR O GENERAL) 869 59,84% Total general 6912 87,40%

Tabla No. 11 Consolidado solicitudes ingresadas como PQRS e Índice de eficacia en las respuestas. Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental - CORDIS, con corte al 30 de junio de 2017.

Lo anterior demuestra que el índice de eficacia en las respuestas a los PQRS. tramitados por esta entidad, se encuentra en el 87,40% sobre el total de solicitudes ingresadas durante el primer semestre de 2017.

4

















### Análisis de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

#### Peticiones

Todas las peticiones que son radicadas en el IDIGER, son solicitudes que cuentan con un término no superior a 15 días hábiles para emisión de respuesta de fondo, excepto las solicitudes de emisión de conceptos técnicos para:

- Concepto Técnico para regularización de barrios
- Concepto Técnico para legalización de barrios
- Concepto Técnico para planes parciales
- Concepto Técnico para licencia de urbanización

Que debido a la normatividad aplicada al IDIGER, se otorga un término mayor para dar respuesta a los anteriores tipos de solicitudes.

#### Quejas

Para el primer semestre del año 2017, se allegaron a la entidad un total de siete (7) quejas, equivalentes al 0,10%, del total de las PQRS radicadas en el Sistema de Gestión Documental – CORDIS de la entidad, estas quejas estuvieron relacionadas con conductas de servidores e inconformidades de la ciudadanía frente a la prestación de trámites o servicios del IDIGER; todas estas fueron respondidas oportunamente por el área encargada de dar trámite al mismo.

El tiempo promedio para responder a las quejas durante el primer semestre de 2017, fue de 8 días hábiles una vez allegado el requerimiento a la entidad.

#### Reclamos

Para este mismo periodo se registraron cuatro (4) reclamos, equivalentes al 0,05% del total de las peticiones radicadas en el Sistema de Gestión Documental – CORDIS del IDIGER, estos reclamos estuvieron relacionados con:

- Descontento con información sobre atención de emergencias en Bogotá.
- Reclamación sobre situaciones de aseo
- Reclamaciones sobre supuesto embargo
- Reclamación sobre temas en el barrio Divino Niño.

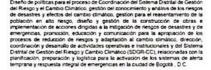
















Para el total de los reclamos allegados a la entidad, las diferentes áreas, dieron trámite oportuno, en un término promedio general de 7 días hábiles de respuesta a todas reclamaciones.

#### Sugerencias

Para el primer semestre de 2017, no se registraron sugerencias en el Sistema de Gestión Documental – CORDIS del IDIGER.

## Solicitudes de PQRS por canal.

En lo corrido del primer semestre de 2017, ingresaron a la entidad un total de 8.305 solicitudes de PQRS, a través de los diferentes canales dispuestos por el IDIGER, discriminados de la siguiente manera:

Solicitudes recibidas y estado I semestre 2017			
Estado Canal	Recibidos	En trámite	Finalizado
Presencial (Atención en punto)	434	0	434
Telefónico	598	0	598
Virtual	1132	76	906
Escrito	6141	765	5376
Total	8305	841	7314

Tabla No. 13 Consolidado solicitudes por canal y su estado a 30 de junio de 2017.

Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, reporte de registro de atención presencial y telefónico y bases de registro de PQRS para canales administrados por Atención al Ciudadano con corte al 30 de junio de 2017.



Grafica No. 9 Consolidado solicitudes por canal y su estado a 30 de junio de 2017.











Certificado N° CO-SC-CER453496 Certificado N° CO-SA-CER366134 Certificado N° CR-CER453497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Relago y el Carabo Citimático, gestión del concerniento y analisas de los residentes del carabo Citimático, pestión para el reasentamento de la político en alto riesgo, diseño y pestión del la construcción de obtas insplementación de accorres diregios a la intigicante de relago de desastres y de interperencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de interperencias, promoción, educación y adaptación al cambio citimático, dirección coordinación y desarrallo de actividades operativas el institucionales y del Sistemo Distrita de Cestrón del Relago y Carabo Cilmático (SDIAP-CC), relacionadas con la Distrita de Cestrón del Relago y Carabo Cilmático (SDIAP-CC), relacionadas con la





A demás de lo anterior y de conformidad con las regulaciones vigentes en el Distrito y en el país en materia de servicio a la ciudadanía, como lo son la política de racionalización de trámites, ley de trasparencia, planes anticorrupción, entre otros; la oficina de atención al ciudadano ha proyectado e implementado un plan de acción propio para dar cumplimiento con dichas regulaciones, mediante diferentes acciones enfocadas al adecuado servicio que permita a la ciudadanía interactuar con el IDIGER de forma ágil, eficiente y efectiva, como la actualización de preguntas frecuentes publicada en la página institucional, la implementación del módulo de servicio al ciudadano en el Sistema de correspondencia CORDIS, la cual permite dentro de su funcionalidad realizar el registro y seguimiento a la atención brindada a la ciudadanía por los canales presencial y telefónica, desarrollo e implementación del formulario PQRS en la página web de la entidad, la estrategia de seguimiento a la correspondencia radicada a través de los canales dispuestos para tal fin.

De otro lado la Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios, a través del área de Atención al Ciudadano ha liderado diferentes actividades relacionadas con el mejoramiento de la gestión adelantada por la entidad.

- A. 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 Directos 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.
- B. 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.
- C. Remisión de correos electrónicos de seguimiento: El objetivo principal de esta 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 alertar de los oficios próximos a vencer.
- D. Reparametrización de la tabla temática de la entidad, toda vez que se ha actualizado con base en la restructuración de funciones, ajuste de en tiempo según normatividad general y específica del IDIGER.
- E. Seguimiento permanente a la correspondencia que se encuentra en trámite: Con esta actividad se pretende darle seguimiento efectivo a todas las solicitudes















Diseño de politicas para el proceso de Coordinación de dissema Distrata de Cesto del Respo y el Cambo Climático, gestión de conocimiento y antissa de los respois de desastres y efectos del cambio climático, pestión para el reasentamento de lipoblación en alto respo, delen y gestión para el reasentamento de lipoblación en alto respo, delen y gestión de la constitución de obra el mejerior de cambio de accionación de accionación de cambio del constitución del cambio de cambio del ca





- en trámite a tiempo y en trámite con términos vencidos, directamente con las asistentes administrativas de cada dependencia.
- F. 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.
- G. Solicitud de generación de reporte de alertas en forma automática a la Oficina de TIC's.

Cordialmente,

**MONICA RUBIO ARENAS** 

Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios.

Elaboró: David Fernando Suarez Morales - Técnico Administrativo Grado 10 Revisó: Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario Grado 12















