



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

INFORME DE GESTIÓN TRIMESTRAL (ENERO, FEBRERO Y MARZO) 2015

Preparado por:

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS

COORDINACIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

1ER TRIMESTRE AÑO 2015

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

Código Postal: 111071

BOGOTÁ
HU  **ANA**



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

INTRODUCCION

El presente documento recoge la gestión adelantada durante el primer trimestre del año 2015, por parte del grupo de Atención al Ciudadano y Gestión documental del IDIGER, y en él se presenta un análisis por temática, Población, Genero, rangos de edad y etnia.

El informe se consolida por cada uno de los componentes identificados para la Atención al Ciudadano y la Gestión Documental especificando: i) Objetivo General y Específicos, ii) logros, iii) Dificultades, iv) Solución a las dificultades, v) Beneficios para la Ciudadanía, v) Análisis por componente, vi) Conclusiones y recomendaciones.

La información recoge los resultados del Grupo de Atención al Ciudadano a partir de un análisis general del Ingreso de Visitantes a la Entidad y la desagregación por Dirección y Subdirecciones, para concluir con el reporte de los resultados alcanzados en la gestión.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

ATENCIÓN AL CIUDADANO

OBJETIVO GENERAL

Consolidar la oficina de Atención al ciudadano del IDIGER como un grupo que presta un servicio de calidad y oportunidad a los ciudadanos de manera organizada, eficiente y como un espacio donde se busca el mejoramiento continuo en su quehacer.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- Consolidar un espacio donde los(as) ciudadanos(as) expresen opiniones, presenten Quejas, Solicitudes y Sugerencias acerca de los servicios ofrecidos por el IDIGER.
- Atender, Orientar o redireccionar las peticiones, quejas y reclamos sugerencias y solicitudes de información que ingresan al IDIGER, de manera clara y oportuna de acuerdo a los tiempos estipulados, con el fin de emitir una respuesta oportuna a los requerimientos de la comunidad o entidades en general.
- Promover el mejoramiento de la calidad de la atención y la satisfacción de la necesidades de los (las) ciudadanos(as) frente a los trámites y servicios suministrados por la entidad.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

COMPONENTES DE TRABAJO

COMPONENTE 1: INFORMACIÓN, PARTICIPACIÓN DEL CIUDADANO(A)

Objetivo:

Establecer instrumentos para que los(as) ciudadanos(as) formulen opiniones, solicitudes y sugerencias acerca de los servicios ofrecidos por el IDIGER.

Logros:

- Se cuenta con un informe de la gestión adelantada por el grupo de Atención al Ciudadano como herramienta para la toma de decisiones y de fuente para identificar las debilidades y fortalezas en la atención a la ciudadanía por parte de la entidad.
- Definición de un plan de trabajo de la oficina de Atención al ciudadano con las estrategias establecidas para su cumplimiento.
- Revisión y actualización de los procedimientos existentes para la atención al ciudadano.
- Reuniones y comités de Trabajo en equipo, donde se establecen acciones para mejorar el servicio prestado por los contratistas de Atención al Ciudadano.
- Se mantiene la eficiencia y efectividad de las solicitudes que ingresan a la oficina de Atención al Ciudadano, disminuyendo los tiempos de respuesta frente a los requerimientos de consulta. Reasentamientos, Adquisición Predial, Ayudas Humanitarias de Carácter Pecuniario, Asistencia Técnica, información de Condición de Riesgo/Amenaza, Conceptos Técnicos para Urbanización y Parcelación, solicitud de material informativo relacionado con la Gestión del riesgo.
- Aprobación del instructivo del buzón de sugerencias como medio de expresión y participación de los ciudadanos.
- Se adelanta consolidado de base de datos y verificación de familias que han ingreso al programa de Reasentamientos bajo la modalidad de Adquisición Predial para las localidades de San Cristóbal, Usme, Rafael Uribe Uribe y Ciudad Bolívar.
- Se lograron consolidar y dinamizar las oficinas de atención al ciudadano de la entidad en el nivel local, permitiendo consolidar los trámites y servicios que adelanta el IDIGER en la ciudad.

Dificultades

- El link de PQRS no cuenta con la opción de adjuntar archivos.
- Dificultad en el acceso a las bases de información y de los aplicativos de la entidad en el nivel local.
- Cuando la página del SDQS administrado por la Alcaldía Mayor presenta fallas de acceso dificulta el trámite e incrementa los tiempos de respuesta al ciudadano.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

- Falta de la divulgación del buzón de sugerencias a la ciudadanía.
- Falta de canales de comunicación en lo referente a las novedades sobre los trámites y servicios ofrecidos por la entidad.
- Desconocimiento por parte de la ciudadanía, sobre el portafolio de servicios que presta la entidad.
- No se cuenta con el material informativo y educativo que le permita a la ciudadanía informarse de los procesos y trámites en el marco de la Gestión Integral de Riesgos.
- Complejidad en el acceso a la información actual sobre el estado de las familias con procesos activos.
- Las respuestas o salidas a los oficios que la ciudadanía radica de forma presencial y a través del PQRS o SDQS, no se evidencian las respuestas oportunas y en los estipulados por términos de ley.

Solución a las dificultades.

- Solicitar a sistemas el desarrollo de la opción para adjuntar documentos en el link PQRS de la página web de la Entidad.
- Promover el uso y las características del Buzón de sugerencias.
- Identificar canales de comunicación con las áreas para brindar información clara y precisa a los ciudadanos sobre los trámites y servicios.
- Articular acciones con las diferentes áreas que tiene incidencias en los territorios logrando llevar a cabo información actualizada de los procesos y procedimientos que el ciudadano puede tramitar en la oficina territorial Local de la entidad.
- Desde el área de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, solicitar al área de comunicaciones producir piezas comunicativas en las que se divulguen los trámites y servicios de la entidad.
- Buscar mecanismos como tips, campañas de expectativa, folletos, manual entre otros sobre el correcto manejo del CORDIS.
- Implementación de link en la página oficial del IDIGER, para que el ciudadano (a) pueda calificar el servicio.
- Realizar un capacitación sobre el manejo de los requerimientos que llegan por SDQS y por PQRS
- Crear un aplicativo en la página institucional para que los ciudadanos puedan verificar el estado real de su trámite.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Beneficios para la ciudadanía

- Información permanente, continua y oportuna bajo la competencia de la oficina de atención al ciudadano.
- Aclarar al ciudadano (a) cuales son las funciones y servicios que presta el IDIGER.
- Mejora en los tiempos de comunicación y respuesta en la entidad y ciudadanía en general.
- El proceso Predial obtiene resultados positivos logrando un bienestar para cada una de las familias notificadas en riesgo, con el objetivo de salvaguardar la vida e integridad de las familias que habitan en los predios ya en mención.
- Construir los procedimientos adecuados para generar la radicación remota desde las oficinas locales del IDIGER, y generar las herramientas necesarias para el acceso a los sistemas de información en las instancias locales.
- Poder tener acceso a todos los servicios y funciones del IDIGER, desde la oficina local sin que la comunidad tenga que trasladarse hasta nivel central.
- Entrega inmediata de la respuesta a sus solicitudes en la oficina local de atención al ciudadano.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

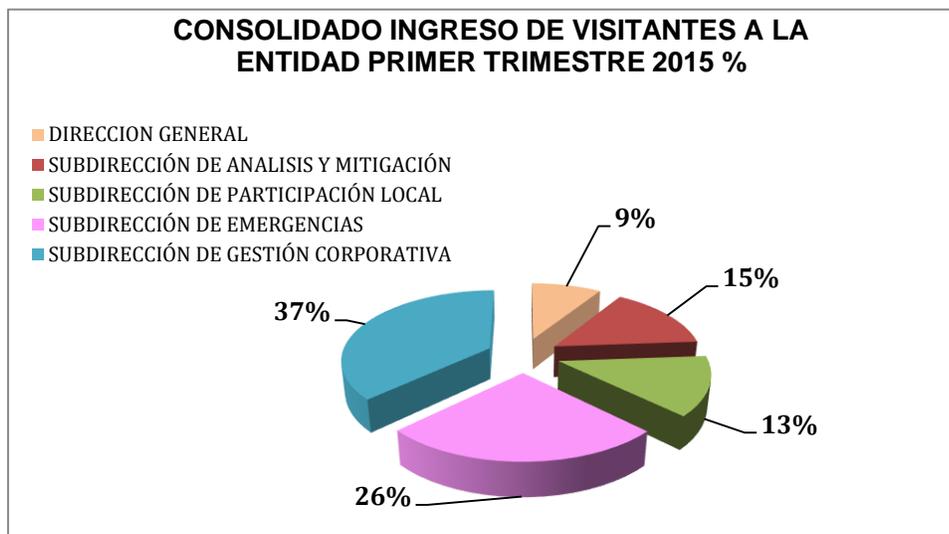
AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

INGRESO DE VISITANTES A LA ENTIDAD

Para el primer trimestre del año ingresaron al IDIGER 3.251 ciudadanos de los cuales 2.144 son Hombres que corresponden al 66 % y 1.107 el 34% son mujeres.

El área que más visitantes tuvo corresponde a la subdirección Corporativa y Asuntos disciplinarios con 1.205 personas correspondiente al 37% de visitantes y la que menor ingreso de ciudadanos presentó fue la Dirección General con 293 personas es decir 9% de visitantes.

CONSOLIDADO INGRESO DE VISITANTES A LA ENTIDAD PRIMER TRIMESTRE 2015							
AREA	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL POR SUBDIRECCION
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
DIRECCION GENERAL	65	20	86	30	60	32	293
SUBDIRECCIÓN DE ANALISIS Y MITIGACIÓN	108	87	86	43	104	54	482
SUBDIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN LOCAL	93	62	89	56	79	57	436
SUBDIRECCIÓN DE EMERGENCIAS	195	67	171	68	215	119	835
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	206	89	335	167	252	156	1205
TOTAL POR GENERO	667	325	767	364	710	418	
TOTAL POR MES	992		1131		1128		3251
TOTAL CONSOLIDADO	3251						





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

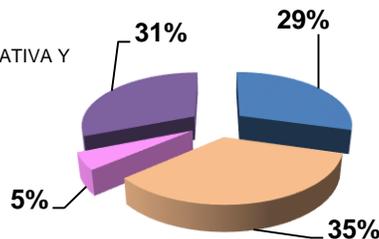
Dirección General: Para este periodo ingresaron a la Dirección General un total de 293 personas equivalente al 9% de los visitantes a la entidad, de los cuales 211 son hombres que corresponde al 67 % y 82 mujeres que equivale al 33% del total de ingresos a esta área.

El grupo de Asesoría Jurídica y Gestión Contractual presenta el mayor número de ingreso de visitantes con 101 personas correspondientes al 35% del total de ciudadanos que visitaron la Dirección, seguidos por la oficina Asesora planeación Corporativa y Articulación del SDGR con 91 ciudadanos que corresponde al 31% y la menor afluencia de ciudadanos se evidencia en la oficina de Control Interno con 15 visitantes que corresponde al 5% del total de ciudadanos.

DIRECCION							
AREA	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL ACUMULADO
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
DIRECCION GENERAL	23	8	23	11	12	9	86
ASESORIA JURIDICA Y GESTION CONTRACTUAL	18	2	25	8	34	14	101
ASESOR CONTROL INTERNO	3	3	4	2	2	1	15
ASESORA DE PLANEACION CORPORATIVA Y ARTICULACION DEL SDGR	21	7	34	9	12	8	91
TOTAL	65	20	86	30	60	32	293
TOTAL HOMBRES	211						
TOTAL MUJERES	82						

INGRESO DIRECCION GENERAL 1ER TRIMESTRE 2015

- DIRECCION GENERAL
- ASESORIA JURIDICA Y GESTION CONTRACTUAL
- ASESOR CONTROL INTERNO
- ASESORA DE PLANEACION CORPORATIVA Y ARTICULACION DEL SDGR





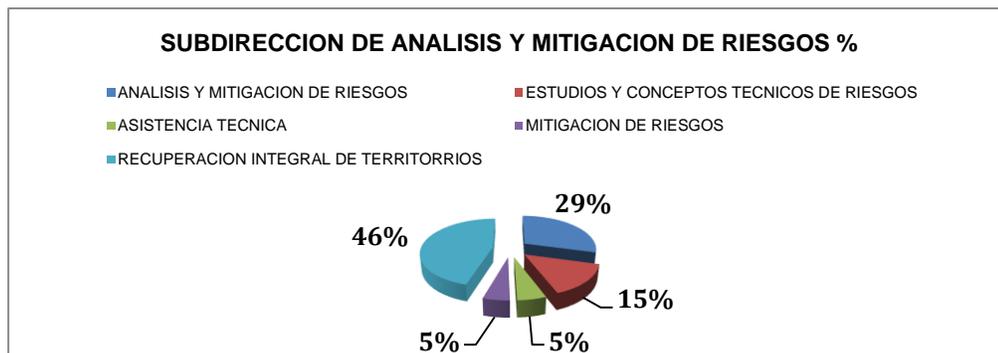
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Análisis y Mitigación de Riesgos: A esta subdirección, ingresaron un total de 482 ciudadanos correspondiente al 15% del total de visitantes a la entidad, de los cuales 298 son hombres que corresponde al 62% y 184 son mujeres con el 38% del total de ingresos a esta subdirección.

El grupo de Recuperación Integral de territorios registra el mayor número de visitantes con 219 ciudadanos que corresponde al 45% del total de ingresos, seguido por el área de Análisis y Mitigación de Riesgos con 141 visitantes que equivale al 29% del total de ingresos, el área que menor afluencia de ciudadanos presenta en este primer trimestre fue Mitigación de Riesgos con 24 ciudadanos que corresponde al 5% de ingresos a la Subdirección.

SUBDIRECCION DE ANALISIS Y MITIGACION DE RIESGOS							
AREA	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL ACUMULADO
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
ANALISIS Y MITIGACION DE RIESGOS	33	13	19	13	47	16	141
ESTUDIOS Y CONCEPTOS TECNICOS DE RIESGOS	20	8	21	5	15	3	72
ASISTENCIA TECNICA	4	2	9	2	9	0	26
MITIGACION DE RIESGOS	6	4	12	2	0	0	24
RECUPERACION INTEGRAL DE TERRITORRIOS	45	60	25	21	33	35	219
TOTAL	108	87	86	43	104	54	482
TOTAL HOMBRES	298						
TOTAL MUJERES	184						





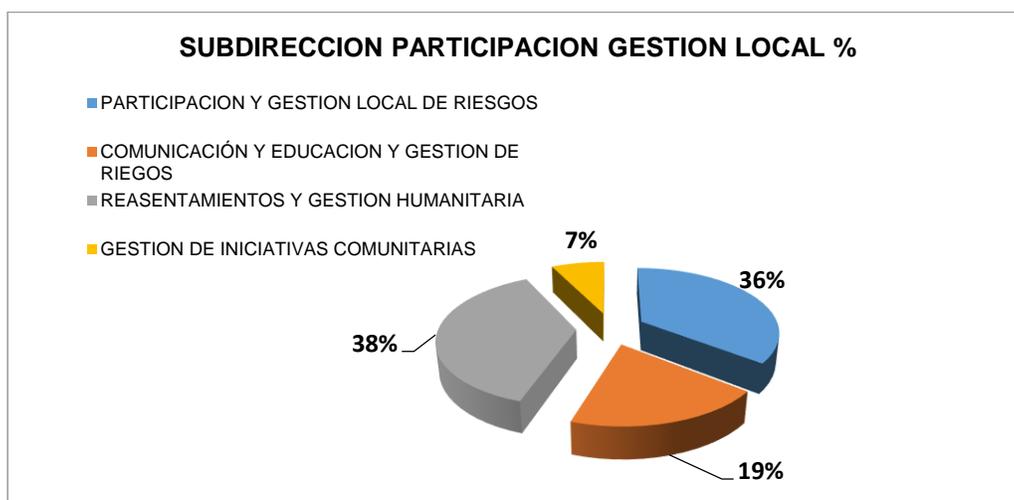
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Participación y Gestión Local: Esta subdirección conto con el ingreso de 436 ciudadanos correspondiente al 13% de las personas que se acercaron a la entidad, de los cuales 261 son hombres el 60% y 175 mujeres equivalente al 40%.

El área que más ingreso de visitantes tuvo, fue Reasentamientos y Gestión Humanitaria con 164 ciudadanos que corresponde al 37% del total de visitas recibidas en esta subdirección, seguido por Gestión Local y Participación con 155 ciudadanos que corresponde al 35%; el área que menor afluencia de ciudadanos presenta, fue Iniciativas comunitarias con 32 personas que equivalen al 7% del total de visitantes.

SUBDIRECCION PARTICIPACION GESTION LOCAL							
AREA	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL ACUMULADO
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
PARTICIPACION Y GESTION LOCAL DE RIESGOS	46	34	21	15	28	11	155
COMUNICACIÓN Y EDUCACION Y GESTION DE RIEGOS	9	5	22	9	21	19	85
REASENTAMIENTOS Y GESTION HUMANITARIA	35	22	34	24	24	25	164
GESTION DE INICIATIVAS COMUNITARIAS	3	1	12	8	6	2	32
TOTAL	93	62	89	56	79	57	436
TOTAL HOMBRES	261						
TOTAL MUJERES	175						





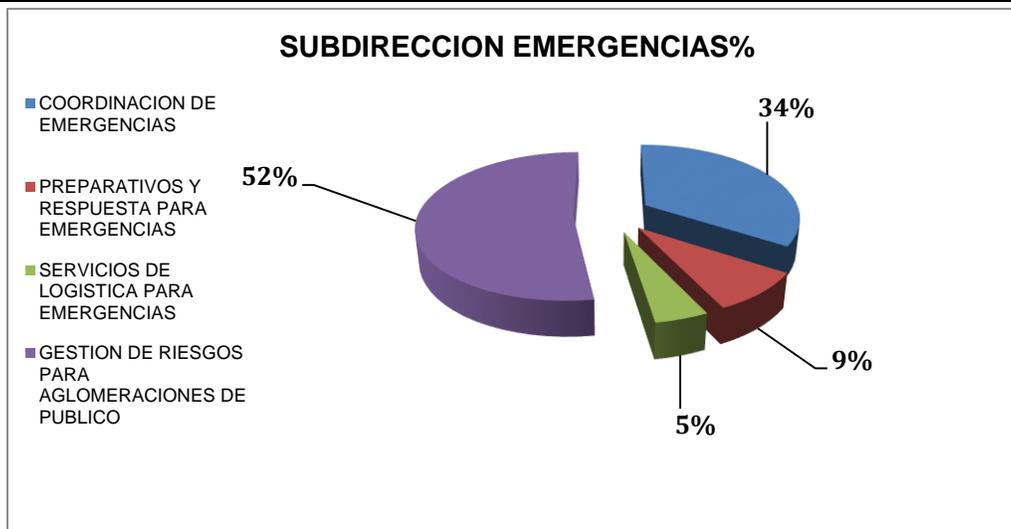
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Subdirección de Emergencia: Esta Subdirección conto con un total de 835 visitantes que corresponde al 26% de ingresos a la entidad, de los cuales 581 son hombres con un 70% y 254 mujeres con el 30%.

El grupo de trabajo que registra el mayor número de ingreso de personas es Gestión de Riesgos para aglomeraciones de Público con 438 ciudadanos correspondiente al 52% del total de ingresos a la subdirección, seguido por Coordinación de Emergencias con 285 ciudadanos que equivale al 34% y el que menor visitas registro para este periodo, fue el grupo de Servicios de Logística para Emergencias con 39 ciudadanos que equivale a un 5% del total de ingresos.

SUBDIRECCION DE EMERGENCIAS							
AREA	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL ACUMULADO
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
COORDINACION DE EMERGENCIAS	52	31	40	21	81	60	285
PREPARATIVOS Y RESPUESTA PARA EMERGENCIAS	11	8	18	6	19	11	73
SERVICIOS DE LOGISTICA PARA EMERGENCIAS	7	0	12	2	17	1	39
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	125	28	101	39	98	47	438
TOTAL	195	67	171	68	215	119	835
TOTAL HOMBRES	581						
TOTAL MUJERES	254						





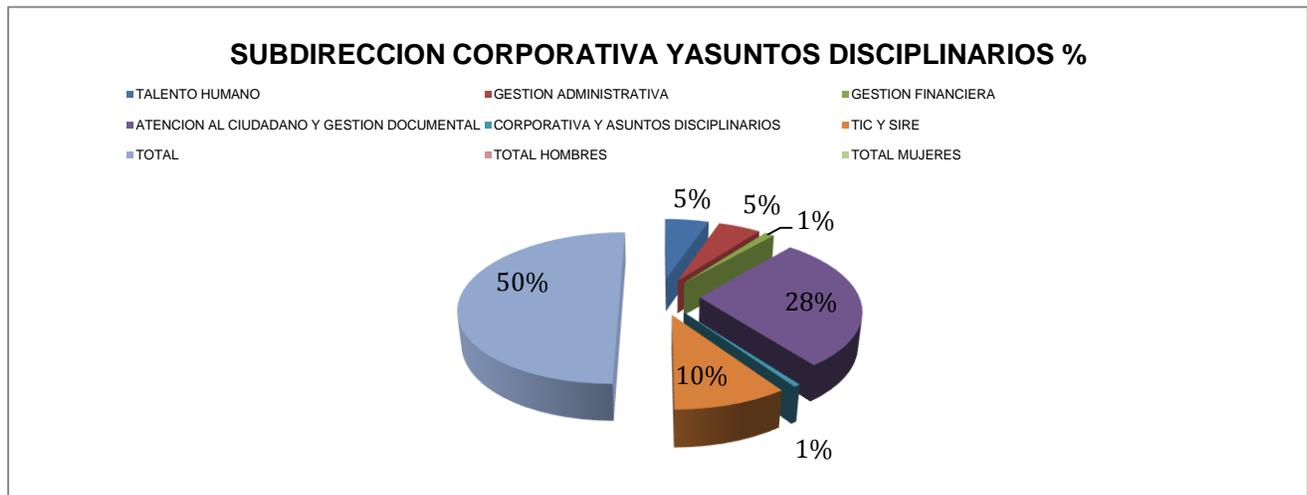
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Gestión Corporativa y Asuntos Disciplinarios: Esta Subdirección, tuvo un total de 1.206 visitantes durante este primer trimestre correspondiente al 37% del total de ingresos a la entidad, de los cuales 793 fueron hombres que corresponde al 66% y 412 mujeres con el 34%.

El grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental tuvo el mayor ingreso de visitantes con 683 personas equivalente al 57% del total de ingresos efectuados a esta subdirección, seguido por TIC y SIRE con 231 personas que corresponden al 19% de visitantes, el grupo que menor incidencia tuvo fue Corporativa y Asuntos Disciplinarios (despacho) con 14 visitantes que corresponde al 1% del total de ingresos.

SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS							
AREA	ENERO		FEBRERO		MARZO		TOTAL ACUMULADO
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
TALENTO HUMANO	16	13	22	29	27	19	126
GESTION ADMINISTRATIVA	24	6	42	5	41	5	123
GESTION FINANCIERA	5	4	9	1	6	3	28
ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	111	51	173	114	120	114	683
CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1	1	1	2	7	2	14
TIC Y SIRE	49	14	88	16	51	13	231
TOTAL	206	89	335	167	252	156	1205
TOTAL HOMBRES	793						
TOTAL MUJERES	412						





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

PERFIL DEL CIUDADANO PRIMER TRIMESTRE 2015

El grupo de Atención al Ciudadano durante el primer trimestre del año identificó que en un 72% los ciudadanos que requieren atención, presenta un rango de edad entre los 27 y 59 años, de los cuales 729 son mujeres que corresponde al 39 % y 698 son hombres que corresponde al 33%.

De los 3.251 ciudadanos atendidos durante este periodo, se identifica 960 personas provienen de Ciudad Bolívar, seguido por la localidad de San Cristóbal, que registra el ingreso de 452 ciudadanos. Es importante señalar que las personas atendidas en los puntos locales no son registradas en el nivel central como ingresos a la entidad, pero hacen parte de la población atendida

Los temas de mayor interés son los relacionados con Reasentamiento seguido por Ayudas Humanitarias y Condición de Riesgo.

POBLACION ATENDIDA EN EL GRUPO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

El grupo de Atención al Ciudadano durante el primer trimestre, atendió un total de 1.418 personas por el canal presencial en los puntos locales y nivel central, de las cuales 1.025 fueron ciudadanos entre los 27 y 59 años que corresponde al 71% de las personas atendidas, lo cual demuestra que la población que más se acerca a realizar trámites ante nuestras oficinas es la población adulta.

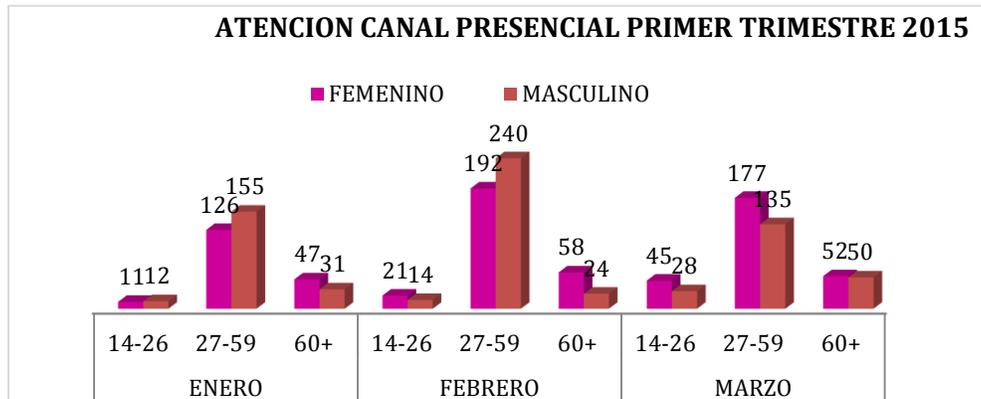
La población que oscila entre 14 a 26 años presenta un ingreso de 131 personas que corresponden al 10%; de otro lado, la presencia de comunidad de la tercera edad es decir de 60 años en adelante, ha ido en aumento en los últimos meses que corresponde a 253 ciudadanos, el 26%

ATENCIÓN PRESENCIAL PRIMER TRIMESTRE 2015										
TOTAL POR GENERO										
GENERO	ENERO			FEBRERO			MARZO			ACUMULADO TOTAL
	14-26	27-59	60+	14-26	27-59	60+	14-26	27-59	60+	
FEMENINO	11	126	47	21	192	58	45	177	52	729
MASCULINO	12	155	31	14	240	24	28	135	50	689
TOTAL	23	281	78	35	432	82	73	312	102	1418



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático



De igual manera, se puede evidenciar que el género femenino fue el que más solicitudes tramitó a través del grupo de Atención al Ciudadano, con un 51%, que corresponde a 729 mujeres, mientras que el género masculino representa el 49% con 689 ciudadanos atendidos.

TEMAS ATENDIDOS

Del total de ciudadanos atendidos durante el primer trimestre, 612 que corresponde al 43% de ciudadanos, requirieron información sobre Reasentamientos esto se atribuye al proceso de adquisición predial que se adelanta actualmente en la entidad, seguido por Información sobre Ayuda Humanitaria con 241 ciudadanos que corresponde al 17 %.

El tema que menor influencia tuvo durante este trimestre, fue el de solicitud de charlas, el cual registra un total de 9 personas atendidas, que corresponde al 1% de la atención ofrecida de manera presencial.

CONSOLIDADO TEMAS DE CONSULTA PRIMER TRIMESTRE 2015												
TEMA / GÉNERO	Reasentamiento	Ayuda Humanitaria	Asistencia Técnica	Solicitud de Charlas	Certificados de Afectación	Eventos por Aglomeración	PEC	Radicaados	Información de Condición de Riesgo/Amenaza	Conceptos Téc. licencias Construcción	Solicitud material informativo	TOTAL POR GÉNERO
FEMENINO	355	96	7	4	17	20	49	69	75	26	11	729
MASCULINO	257	145	30	5	25	30	58	43	65	20	11	689
TOTAL	612	241	37	9	42	50	107	112	140	46	22	1418



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

%TOTAL CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE 2015 TEMAS ATENDIDOS



TEMAS ATENDIDOS POR LOCALIDAD

Del total de ciudadanos atendidos por localidad durante este periodo 396 ciudadanos con 28% de la localidad de Ciudad Bolívar solicitaron orientación acerca de Reasentamientos. Seguido con 348 ciudadanos que corresponde al 25% de la misma localidad solicitaron información acerca de ayudas humanitarias.

El tema que menor asesoría requirió durante este periodo, fue el de otros el cual corresponde al 0% de la atención prestada la cual proviene de la localidad de Kennedy.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

No	LOCALIDAD	CONSOLIDADO PRIMER TRIMESTRE TEMAS ATENDIDOS POR LOCALIDAD											
		Reasentamiento	Ayuda Humanitaria	Asistencia Técnica	Solicitud de	Certificados de Afectación	Eventos por por Aglomeración	PEC	Radicados	Información de Condición de	Conceptos Téc. Licencias Construcción	Solicitud material informativo	TOTAL
0	FUERA DE BOGOTÁ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
1	USAQUÉN	15	0	3	3	0	15	21	3	6	0	9	75
2	CHAPINERO	0	3	0	0	0	21	38	3	0	0	6	71
3	SANTAFE	32	18	12	3	0	3	9	6	6	0	0	89
4	SAN CRISTOBAL	354	39	9	0	0	3	18	18	35	15	18	509
5	USME	354	105	18	0	0	0	12	15	36	6	0	546
6	TUNJUELITO	1	0	0	0	0	0	9	3	9	0	0	22
7	BOSA	6	0	3	0	63	21	6	33	33	0	0	165
8	KENNEDY	3	0	3	0	45	34	33	51	45	0	3	217
9	FONTIBÓN	0	0	1	2	0	1	5	7	1	0	0	17
10	ENGATIVÁ	0	0	1	1	0	4	3	1	1	0	0	11
11	SUBA	3	5	0	1	0	5	13	8	17	19	0	71
12	BARRIOS UNIDOS	0	0	2	0	0	7	4	3	1	0	1	18
13	TEUSAQUILLO	1	1	0	0	3	2	5	3	1	0	0	16
14	LOS MARTIRES	7	4	0	0	0	0	1	1	4	0	0	17
15	ANTONIO NARIÑO	0	0	0	1	0	1	3	1	0	0	1	7
16	PUENTE ARANDA	0	0	0	0	0	0	5	2	0	0	2	9
17	CANDELARIA	0	2	0	0	0	1	8	1	1	0	0	13
18	RAFAEL URIBE	297	57	5	1	3	0	6	19	21	8	1	418
19	CIUDAD BOLIVAR	396	348	36	3	3	0	0	51	99	12	12	960
20	SUMAPAZ	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL		1469	582	93	15	117	118	199	229	316	60	21	3251



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

COMPONENTE 2: CONOCIMIENTO DE LA SATISFACCIÓN DE LOS (LAS) CIUDADANOS(AS)

Objetivo:

Promover el mejoramiento en la calidad de la atención y la satisfacción de la necesidades de los (las) ciudadanos(as) frente a los trámites y servicios suministrados por la entidad.

Logros:

- Se evaluó y propuso un nuevo formato de encuesta de percepción el cual es más corto y de fácil comprensión.
- Se avanza en el análisis de la encuesta de satisfacción donde se evidencia el trato y la orientación brindada a cada uno de los ciudadanos, logrando el principio de humanización y respeto.
- La articulación con cada una de las áreas nos ha permitido que la atención y satisfacción a la ciudadanía sea de manera integral y que responda a las necesidades de las comunidades en temas de la Gestión del Riesgo y el Cambio Climático.
- Se logró establecer un formato único de reporte de la información recolectada en la encuesta de percepción de la ciudadanía través del DRIVE, el equipo de Atención al Ciudadano consolida dicha información.

Dificultades:

- Un gran porcentaje de los (las) ciudadanos(as) no logran llegar a desarrollar la encuesta de percepción que se aplica en las oficina de atención al ciudadano Local, manifestando que el documento es extenso.
- No se cuenta con el material informativo y de comunicación acerca de los trámites y servicios actualizados de la entidad, para realizar la entrega adecuada de la información
- Se evidencia por parte de la ciudadanía la inconformidad a la hora de responder la encuesta de satisfacción por lo que se hace necesario incrementar una metodología corta que conlleve a la calificación del servicio vía presencial.
- Desconocimiento por parte de todos los contratistas y funcionarios de la entidad sobre los procedimientos de atención al ciudadano.
- La encuesta de percepción se tomar extensa para la mayoría de ciudadanos(as) que deciden contestarla.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Solución a las dificultades:

- La oficina de atención al ciudadano y Gestión Documental se acordaron que la encuesta de satisfacción para la ciudadanía debe ser replanteada y reformulada una de ellas donde se dé a conocer la calificación propiamente del servicio prestado por el funcionario del área y otra donde conozcamos la percepción del servicio prestado que ofrece la entidad en lo Distrital.
- Identificar metodología para la aplicación de la encuesta de percepción.
- La oficina de atención deben realizar un mayor esfuerzo para que cada ciudadano responda la encuesta y así lograr mejorar en la calidad del servicio según sea las observaciones del ciudadano.
- Lograr establecer una calificación consolidada en un sistema operativo.
- Organizar una encuesta de satisfacción comprensible para que el ciudadano pueda responder en el menor tiempo posible, de igual manera obtendríamos apreciaciones de los ciudadanos en cuanto al servicio y tramites.

Beneficios para la ciudadanía

- Obtención de resultados sobre el servicio prestado
- Los beneficios para la ciudadanía a la hora de conocer el portafolio de servicios, es acudir a los puntos de información cercanos con el objetivo de recibir información de vital importancia y así lograr mitigar el impacto a los fenómenos presentados en el territorio.
- Pretendemos que la ciudadanía haga uso de las nuevas oficinas Territoriales y así evitar desplazamiento y la congestión en el servicio de la entidad, sabemos que no todos los ciudadanos no cuentan con dinero y tiempo.
- En la medida que se tenga una estadística fiable sobre la opinión de la comunidad, se pueden desarrollar políticas que permitan mejorar el servicio.
- Mejora Continua en la calidad y agilidad de la atención a los ciudadanos a partir del conocimiento de las fortalezas y debilidades de la entidad una vez se implemente la encuesta de satisfacción a los ciudadanos.
- Con la aplicación, el ciudadano puede percibir que estamos preocupados por prestar de un servicio mejor y de calidad.
- La realización de la encuesta permitirá medir el grado de aceptación, la calificación del servicio prestado y cuál es el conocimiento que posee la ciudadanía acerca de nuestra institución.
- Los ciudadanos y entidades en general encuentran información de forma virtual más clara y real de los trámites y servicios de la entidad.
- Los ciudadanos (as) pueden ser atendidos a tiempo, y en la forma rápida habitual.
- La ciudadanía comprende que su opinión es tenida en cuenta.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

- La ciudadanía comprende que Temas son competencias directamente del IDIGER.
- La ciudadanía va mejorando su percepción sobre la imagen del IDIGER.
- Los ciudadanos y entidades en general encuentran información de forma virtual más clara y real de los trámites y servicios de la entidad.

RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCIÓN DEL SERVICIO

Encontrar la satisfacción del ciudadano en la atención que se recibe de la entidad, particularmente por parte del grupo 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 grupo de Atención al Ciudadano, diseña y aplica una encuesta que pretende evidenciar la percepción de los ciudadanos frente al servicio ofrecido desde este grupo. Es importante señalar que no todas las personas que son atendidas, acceden a responder la encuesta, por tal razón, a continuación se registra la información de quienes aceptaron realizar su diligenciamiento.

El Sondeo permitirá establecer y definir planes de mejora continua frente a los resultados obtenidos de manera que se eleve la calidad de la atención al ciudadano, así como su completa satisfacción.



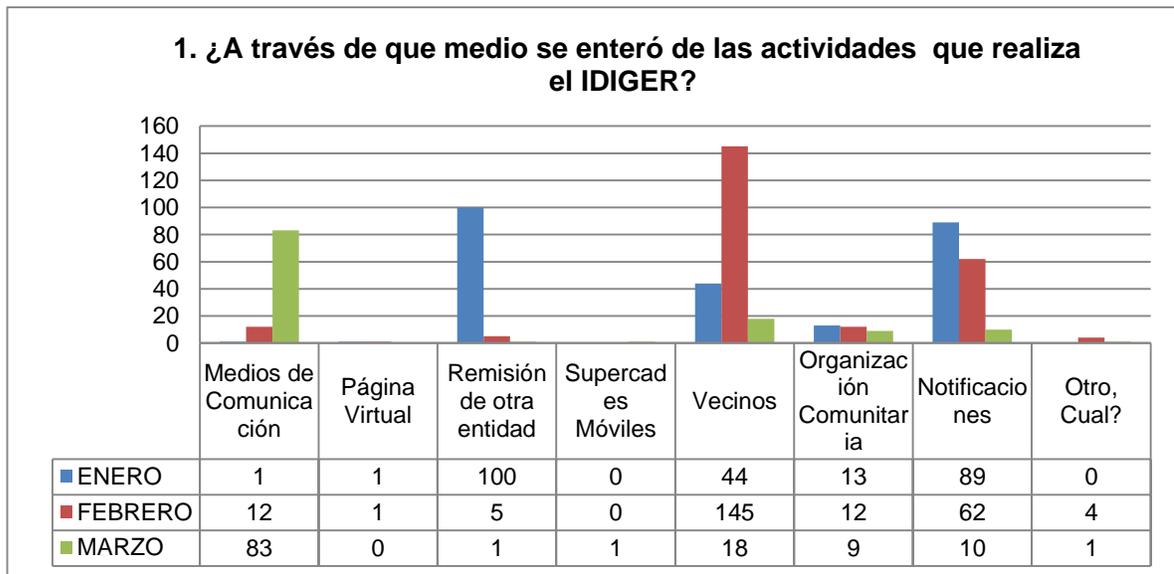
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCION

Los resultados obtenidos durante el primer trimestre, arroja como resultado:

MES	1. ¿A través de que medio se enteró de las actividades que realiza el IDIGER?							
	Medios de Comunicación	Página Virtual	Remisión de otra entidad	Supercades Móviles	Vecinos	Organización Comunitaria	Notificaciones	Otro, Cual?
ENERO	1	1	100	0	44	13	89	0
FEBRERO	12	1	5	0	145	12	62	4
MARZO	83	0	1	1	18	9	10	1
TOTAL	96	2	106	1	207	34	161	5
POBLACION	612							



Frente a la pregunta 1, se puede evidenciar que 207 personas que corresponde al 34 % de la población encuestada durante este primer trimestre, se enteraron de las actividades que adelanta el IDIGER por sus vecinos, 161 personas que corresponde al 26% de ciudadanos indican que se enteraron de la entidad por notificación, 106 personas que corresponde al 17 % fueron remitidos por otra entidad, 96 que corresponde al 16% de personas indican haber conocido la entidad a través de los medios de comunicación, 34



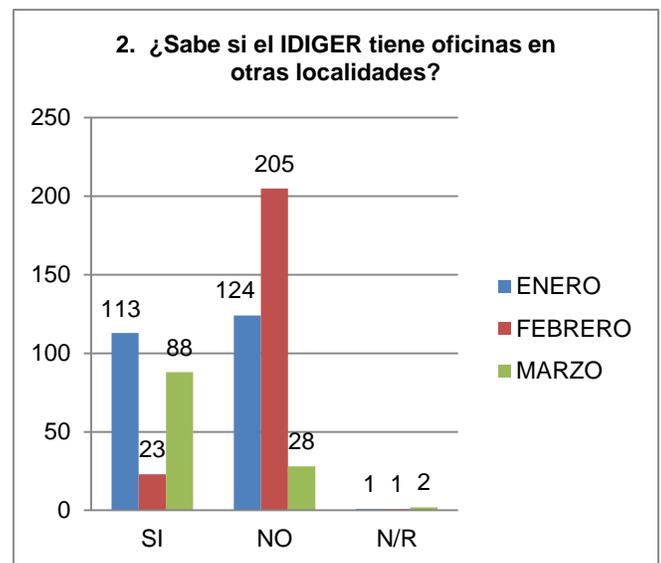
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

ciudadanos con un 6 % indican que conocen la entidad por organizaciones comunitaria, 2 personas con 0.33% indican haber conocido al IDIGER por la página web y por ultimo 1 persona con 0.16% indica que conoce la entidad por los supercades moviles. En total a esta pregunta respondieron 612 ciudadanos.

La anterior información sugiere que la imagen del IDIGER, debe fortalecerse y darse a conocer por medio de acciones y estrategias que le permitan posicionar los trámites y servicios en diferentes espacios y canales de comunicación en los que se pueda difundir la imagen de la entidad y el accionar de las competencias que tiene a nivel distrital, esto en sentido de que se pueden aumentar los niveles de conocimiento de la entidad ante los diferentes sectores, organizaciones y comunidades de la ciudad.

MES	2. ¿Sabe si el IDIGER tiene oficinas en otras localidades?		
	SI	NO	N/R
ENERO	113	124	1
FEBRERO	23	205	1
MARZO	88	28	2
TOTAL	224	357	4
POBLACION	585		



Frente a la pregunta 2, se evidencia que 357 ciudadanos que corresponde al 61% respondieron que No conocen más oficinas del IDIGER, 224 personas el 38% conocen más oficinas en otras localidades y 4 ciudadanos con el 1% No saben no responden. En total respondieron esta pregunta 585 ciudadanos.

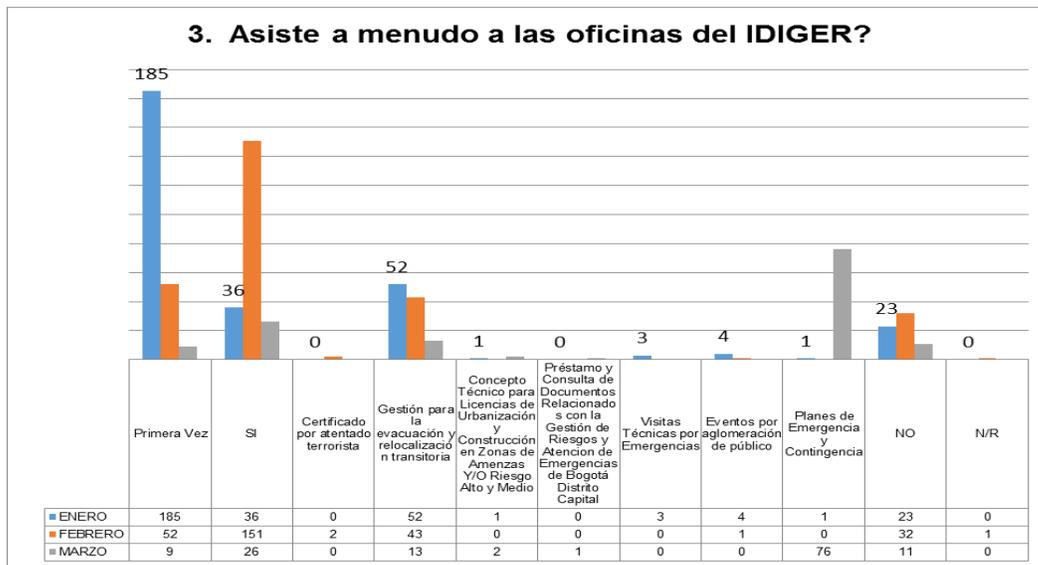
Los resultados de la anterior información son el soporte de que las organizaciones, entidades y comunidades, no conocen la existencia de las oficinas locales de atención al ciudadano del IDIGER. En ese sentido es de vital importancia generar una estrategia de comunicación eficiente que le permita al IDIGER, posicionar los trámites, servicios y competencias en los diferentes escenarios en donde confluyan las organizaciones entidades y las comunidades.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

MES	3. Asiste a menudo a las oficinas del IDIGER?										
	Primera Vez	SI	Certificado por atentado terrorista	Gestión para la evacuación y relocalización transitoria	Concepto Técnico (Licencias Urbanización y Construcción)	Préstamo y Consulta de Documentos	Visitas Técnicas por Emergencias	Eventos por aglomeración de público	Planes de Emergencia y Contingencia	NO	N/R
ENERO	185	36	0	52	1	0	3	4	1	23	0
FEBRERO	52	151	2	43	0	0	0	1	0	32	1
MARZO	9	26	0	13	2	1	0	0	76	11	0
TOTAL	246	213	2	108	3	1	3	5	77	66	1
POBLACION	725										



A la tercera pregunta. Asiste a menudo a las Oficinas del IDIGER?, 246 personas que corresponden al 15% indican que es la primera vez que se acercan a nuestras instalaciones, 213 que corresponde al 10% indican que si han asistido y 66 personas con 8% indican nunca haber concurrido a las entidad.

Las consultas que más relevancia tienen según la población encuestada, es la referida a Gestión para la Evacuación y la Relocalización Transitoria con 108 personas 25%, seguido por planes de emergencia y contingencia con 77 personas, el 14 %. En total respondieron esta pregunta 725 ciudadanos.

El resultado de los datos obtenidos en la presente pregunta, muestran que en mayor porcentaje las y los ciudadanos que frecuentan las oficinas del IDIGER lo hacen por primera vez dado a que no tienen conocimiento de los trámites y servicios que lleva a

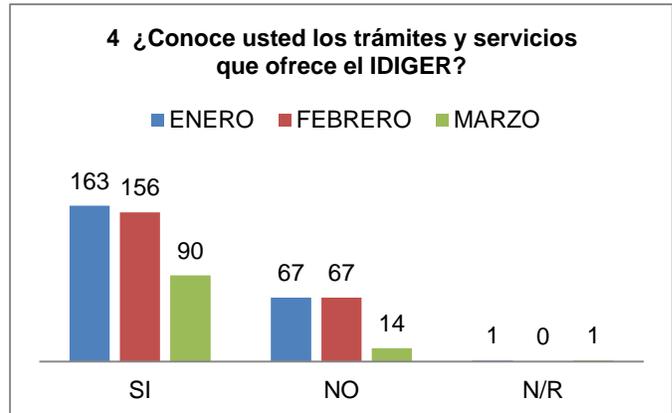


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

cabo el IDIGER, por ende es importante implementar acciones que permita posicionar la entidad a través de la calidad y efectividad en la atención frente a los requerimientos de las organizaciones, entidades y comunidades en general.

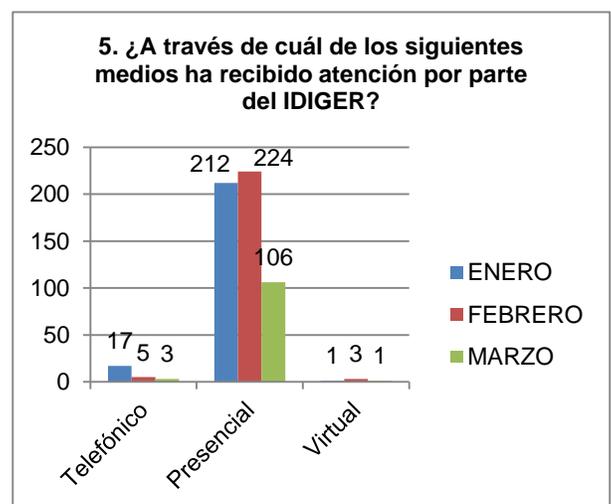
MES	4 ¿Conoce usted los trámites y servicios que ofrece el IDIGER?		
	SI	NO	N/R
ENERO	163	67	1
FEBRERO	156	67	0
MARZO	90	14	1
TOTAL	409	148	2
POBLACION	559		



A la pregunta 4 Si conoce los trámites y servicios que ofrece el IDIGER, 409 ciudadanos que corresponde al 75% indican conocer los trámites o servicios que ofrece el IDIGER, 148 personas con 23% No conocen los trámites y servicios ofrecidos por la entidad y 2 Ciudadanos que corresponden al 2% No saben o no responden. A esta pregunta contestaron 559 Ciudadanos.

El resultado de los anteriores datos indican que un alto porcentaje las personas que frecuentan las oficinas del IDIGER, dicen conocer los trámites y servicios que ofrece la entidad, sin embargo, es necesario generar nuevas estrategias en las que la entidad pueda hacerse participe de diferentes escenarios en los que se pueda consolidar la imagen y las nuevas competencias del IDIGER.

MES	5. ¿A través de cuál de los siguientes medios ha recibido atención por parte del IDIGER?			
	Telefónico	Presencial	Virtual	Otro, Cual?
ENERO	17	212	1	0
FEBRERO	5	224	3	0
MARZO	3	106	1	0
TOTAL	25	542	5	0
POBLACION	572			





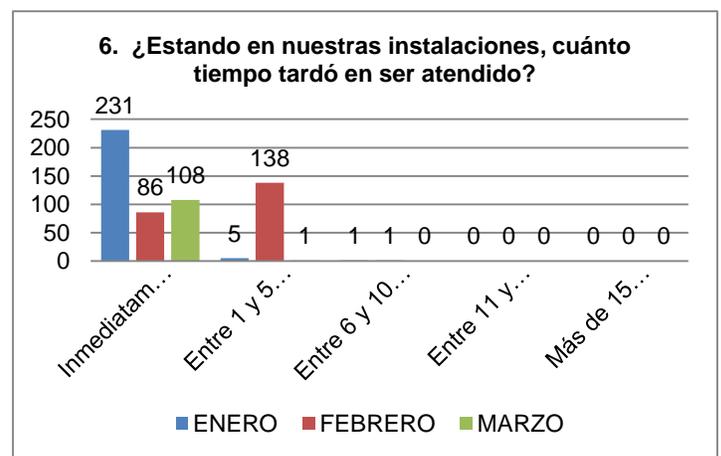
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

A la pregunta 5: a través de cuál de los siguientes medios ha recibido atención por parte del IDIGER, 542 ciudadanos con un 87 % indica haber recibido atención presencial y 25 ciudadanos con un 10%, indican haber recibido atención telefónica y tan solo 5 ciudadanos con 3% indican haber recibido atención por canal virtual. Es de aclarar que la encuesta sólo es diligenciada por los ciudadanos que son atendidos de manera presencial. En total se encuestaron 572 ciudadanos.

La información obtenida en la presente pregunta permite determinar y destacar que las y los ciudadanos prefieren ser atendidos en las oficinas del IDIGER de forma presencial, por lo cual se debe fortalecer este medio de atención.

MES	6. ¿Estando en nuestras instalaciones, cuánto tiempo tardó en ser atendido?				
	Inmediatamente	Entre 1 y 5 minutos	Entre 6 y 10 minutos	Entre 11 y 15 minutos	Más de 15 minutos
ENERO	231	5	1	0	0
FEBRERO	86	138	1	0	0
MARZO	108	1	0	0	0
TOTAL	425	144	2	0	0
POBLACION	571				



A la pregunta No 6. Estando en nuestras instalaciones, cuanto tiempo tardo en ser atendido, 425 personas con un 86% contestaron que inmediatamente fueron atendidos, seguido por 144 personas con un 9% quienes indicaron que los atendieron entre 1 y 5 minutos, tan solo 2 personas que corresponde al 4 % indican haber sido atendidos entre 6 y 10 minutos. Esta pregunta la respondieron 571 ciudadanos.

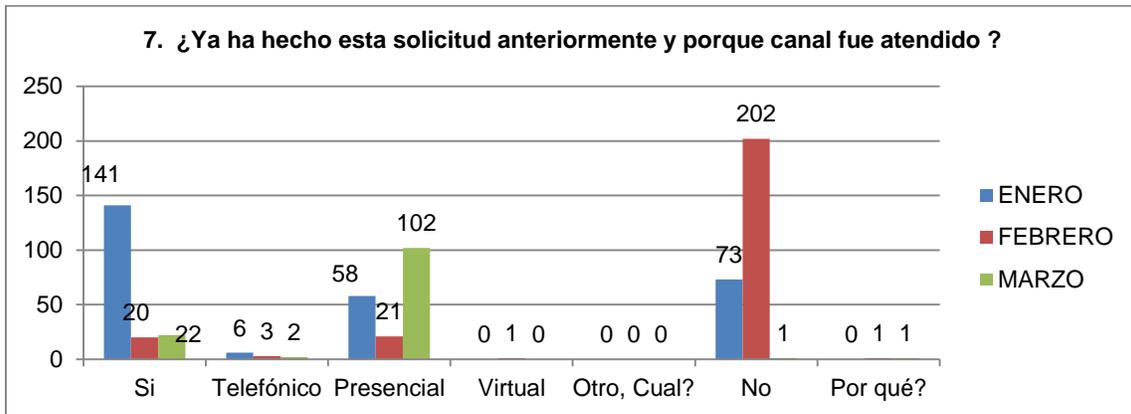
La información obtenida permite deducir que las y los ciudadanos que son atendidos en las oficinas de la entidad, son atendidos de forma inmediata por lo cual dichas personas manifiestan sentirse cómodas con la eficiencia del sistema que se maneja en el marco de atención al ciudadano del IDIGER.

MES	7. ¿Ya ha hecho esta solicitud anteriormente y porque canal fue atendido?						
	Si	Telefónico	Presencial	Virtual	Otro, Cual?	No	Por qué?
ENERO	141	6	58	0	0	73	0
FEBRERO	20	3	21	1	0	202	0
MARZO	22	2	102	0	0	1	0
TOTAL	183	11	181	1	0	276	0
POBLACION	652						



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

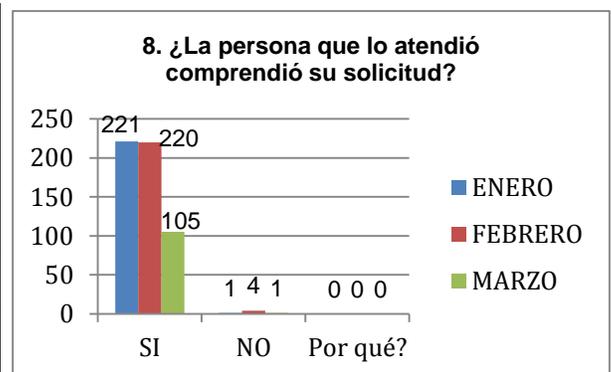


A la pregunta 7 si ya se ha hecho esta solicitud anteriormente, 276 personas el 37% indican que no haber realizado anteriormente esta solicitud, 183 el 29% indican haber realizado esta solicitud anteriormente, 181 personas con 28% fueron atendidas presencialmente, 11 ciudadanos con 5% han realizado una solicitud por canal telefónico y 1 persona el 1% señala haber hecho la misma solicitud por el canal virtual. Esta pregunta la respondieron 652 ciudadanos.

El resultado obtenido en la pregunta actual, permite determinar que el mayor número de ciudadanos que solicitan los trámites y servicios ante IDIGER, No lo ha hecho en ocasiones anteriores; de igual modo en un alto porcentaje los ciudadanos afirmaron que al realizar sus solicitudes, lo hicieron de forma presencial, por lo cual es importante precisar que este medio es el más efectivo y por el cual la ciudadanía prefiere dirigirse a las oficinas de la entidad.

De otro lado las personas que respondieron a la pregunta bajo el criterio del Sí, de igual modo lo respondieron estando en las oficinas de la entidad, dado a que la encuesta se ha aplicado directamente y con cada persona que requiere de los tramites o servicios.

MES	8. ¿La persona que lo atendió comprendió su solicitud?		
	SI	NO	Por qué?
ENERO	221	1	0
FEBRERO	220	4	0
MARZO	105	1	0
TOTAL	546	6	0
POBLACION	552		





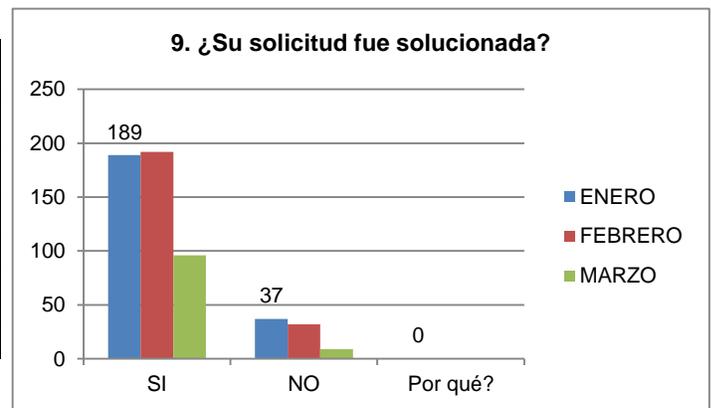
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

A la pregunta 8 la Persona que lo atendió Comprendió su Solicitud, 546 personas el 94% indican que la persona que lo atendió comprendió su solicitud y tan solo 6 personas con un 6%, indican que la persona que lo atendió no comprendió la solicitud realizada. En total se encuestaron 552 personas.

La mayor parte de las y los ciudadanos percibieron que el motivo de su consulta o solicitud, fue comprendida por parte de los funcionario de la entidad, en ese sentido es de vital importancia que las acciones que se adelantan en las oficinas estén dirigidas a la plena satisfacción de las personas que requieren de los servicios en conformidad con las competencias y alcances del IDIGER a nivel distrital.

MES	9. ¿Su solicitud fue solucionada?		
	SI	NO	Por qué?
ENERO	189	37	0
FEBRERO	192	32	0
MARZO	96	9	0
TOTAL	477	78	0
POBLACION	555		



A la pregunta 9 referida a si su solicitud fue solucionada, 477 personas el 64% respondieron que solicitud si fue solucionada y 78 personas el 36% indican no haber solucionado su solicitud porque no han recibido aún respuesta. En total se encuestaron 555 personas.

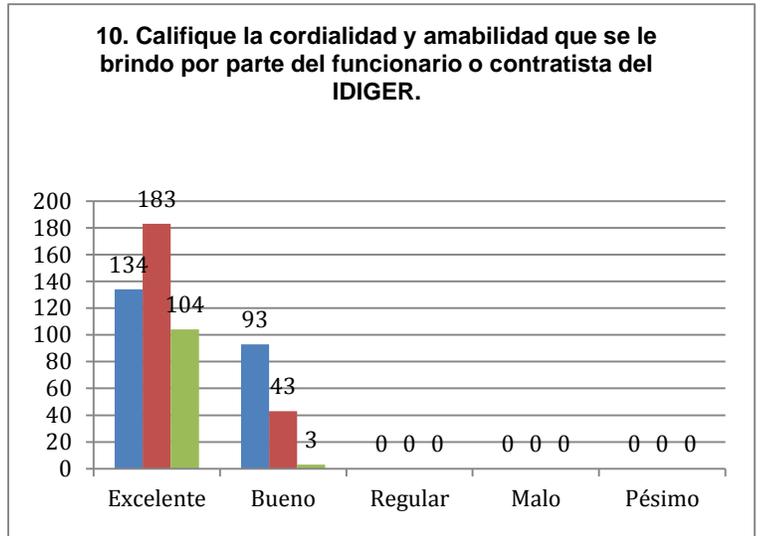
En referencia a los resultados obtenidos en la pregunta actual, la ciudadanía manifiesta que sus solicitudes y trámites si fueron solucionadas dentro de los términos de ley, y en conformidad con sus requerimientos. Por ende cabe resaltar que a las personas que respondieron que sus solicitudes no fueron solucionadas es preciso señalar que la mayor parte de las respuestas a los requerimientos provienen de las diferentes áreas que componen la entidad, en ese sentido y con el ánimo de subsanar estos hallazgos el equipo de atención al ciudadano a implementado una estrategias que le permitan llevar a cabo un control eficiente acerca de las respuestas que se deben emitir para dar contestación a dichos requerimientos.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

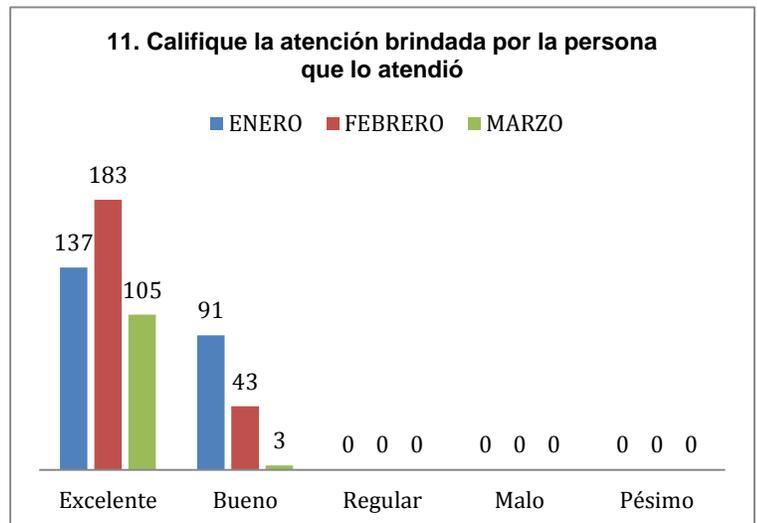
MES	10. Califique la cordialidad y amabilidad que se le brindo por parte del funcionario o contratista del IDIGER				
	Excelente	Buena	Regular	Malo	Pésimo
ENERO	134	93	0	0	0
FEBRERO	183	43	0	0	0
MARZO	104	3	0	0	0
TOTAL	421	139	0	0	0
POBLACION	560				



A la pregunta 10 Califique la cordialidad y amabilidad que se le brindo por parte del funcionario o contratista del IDIGER, 421 personas el 79% respondieron que la Cordialidad y amabilidad es excelente, 139 ciudadanos el 21 % indican que la cordialidad y amabilidad brindada fue Buena. En total se encuestaron 560 personas.

El resultado de los datos obtenidos en la presente pregunta provienen del trabajado que se llevaba a cabo por parte del equipo de atención al ciudadano en las oficinas de la entidad, esta labor se ha destacado por ser eficiente y de calidad con el ánimo de cumplir con las necesidades que las y los ciudadanos demandan con respecto a los trámites y servicios que ofrece a la entidad.

MES	11. Califique la atención brindada por la persona que lo atendió				
	Excelente	Buena	Regular	Malo	Pésimo
ENERO	137	91	0	0	0
FEBRERO	183	43	0	0	0
MARZO	105	3	0	0	0
TOTAL	425	137	0	0	0
POBLACION	562				





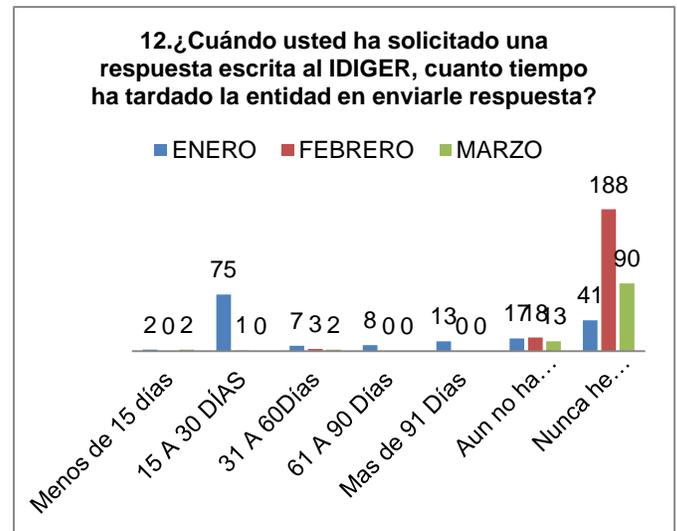
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

A la pregunta 11 Califique la atención brindada por la persona que lo atendió, 425 personas es decir 57% respondieron que la atención brindada fue excelente, 137 el 42% indica que la atención brindada es buena. En total se encuestaron 562 personas.

La atención brindada en las oficinas de la entidad se ha destacado por estar dentro de los criterios de calificación a los que responde la ciudadanía como excelente y bueno ya que la información que se le brinda esta soportada bajo los conocimientos y la preparación que el equipo ha recibido por parte de cada una de las áreas de la entidad, permitiéndole así mismo responder de forma eficiente a la demanda de trámites y servicios que la comunidad solicita, canalizando y redireccionando a través de la oficina de atención al ciudadano, cada uno de los requerimientos que ingresan a la entidad.

MES	12.¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al IDIGER, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?						
	Menos de 15 días	15 A 30 DÍAS	31 A 60Días	61 A 90 Días	Más de 91 Días	Aún no ha Recibido	Nunca he realizado una
ENERO	2	75	7	8	13	17	41
FEBRERO	0	1	3	0	0	18	188
MARZO	2	0	2	0	0	13	90
TOTAL	4	76	12	8	13	48	319
POBLACION	480						



A la pregunta 12. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al IDIGER, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?, 319 personas el 33% respondieron que nunca han realizado una solicitud escrita a la entidad, 76 personas el 20% señalan que su respuesta se ha demorado entre 15 a 30 días, 48 personas el 27% indican que aún no han recibido respuesta a su solicitud, 13 personas el 7% indican que su respuesta se demoró más de 90 días, 12 personas el 6% mencionan que se ha demorado entre 30 y 60 días, 8 personas el 5% afirman que entre 31 a 90 días ha tardado su respuesta y tan solo el 4 personas el 2%, mencionan que recibieron respuesta en menos de 15 días. En total se encuestaron 480 personas.

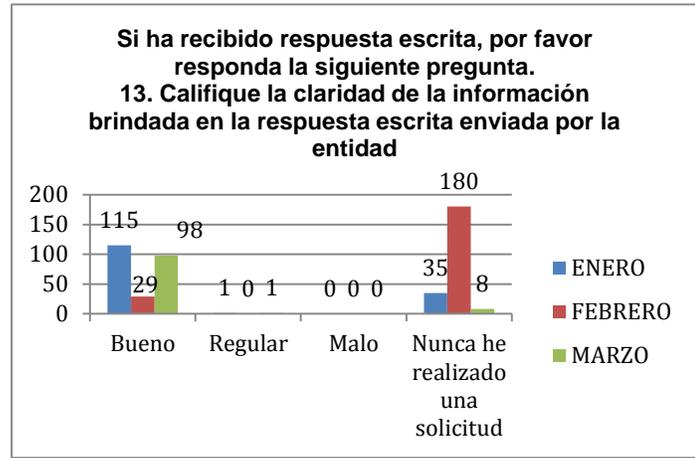
En referencia a la información analizada en la anterior pregunta, la ciudadanía ha manifestado que la respuesta a sus solicitudes ha tardado más de 15 días, esto se explica porque la mayor parte de los requerimientos está dirigidos al área de estudios y conceptos, en donde por temidos de ley, los tiempo de contestación a dichos solicitudes es de 30 días hábiles.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

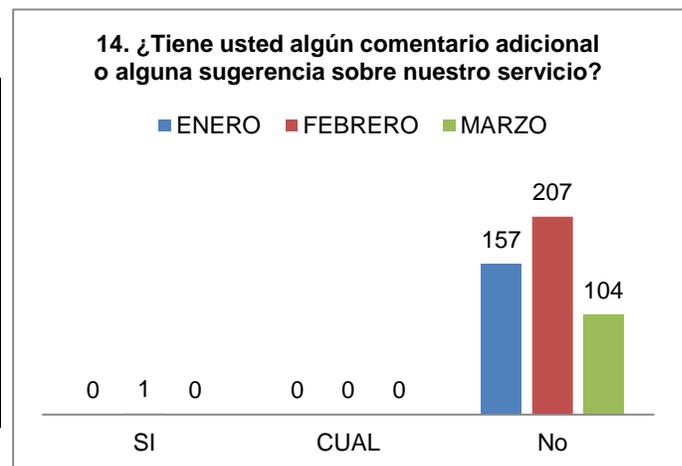
AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

MES	Si ha recibido respuesta escrita, por favor responda la siguiente pregunta. 13. Califique la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad			
	Bueno	Regular	Malo	Nunca he realizado una solicitud
ENERO	115	1	0	35
FEBRERO	29	0	0	180
MARZO	98	1	0	8
TOTAL	242	2	0	223
POBLACION	467			



Frente a la solicitud de calificar la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad, 242 personas el 48%, indican que la respuesta escrita enviada fue buena, 223 personas el 45% indican nunca haber realizado una solicitud y tan solo 2 personas que equivale al 3% indica que la respuesta enviada ha sido regular. En total respondieron la pregunta 467 personas.

MES	14. ¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre nuestro servicio?		
	SI	CUAL	No
ENERO	0	0	157
FEBRERO	1	0	207
MARZO	0	0	104
TOTAL	1	0	468
POBLACION	469		



A la pregunta 14. ¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre nuestro servicio? 468 personas es decir 99% indican que No tienen ninguna sugerencia a nuestro servicio, 1 ciudadanos que corresponde al 1% aunque marcan tener sugerencias a nuestro servicio, no lo especifican. El resultado a dicha pregunta es efecto de la calidad de la información que recibieron las y los ciudadanos en la oficina de atención al ciudadano, ya que la mayor parte de las personas que dieron respuesta a la encuesta, manifiestan sentirse cómodas en cuando al servicio y la información recibida.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

COMPONENTE 3: FORTALECIMIENTO A LA GESTIÓN

Objetivo:

Fortalecer la Atención al Ciudadano(a), mediante la definición de procedimientos, el seguimiento y la definición de acciones de mejora.

Logros:

- Apoya a las diferentes áreas de la entidad, entre ellas el área de Estudios y Conceptos Técnicos de Riesgos, Reasentamiento y el proceso de Adquisición Predial.
- Apoyo en la radicación de oficios y requerimientos que ingresan a la entidad a través de las oficinas locales de atención al ciudadano.
- Se implementó el instructivo de QRSF de la entidad, además de realizar la apertura semanal y debida radicación de solicitudes ingresadas por dicho canal.
- Se administró el usuario SDQS de la entidad en el cual se dio trámite a 53 solicitudes ingresadas a través de dicho canal.
- Participación en las diferentes mesas de trabajo de la coordinación de atención al ciudadano en las cuales se han construido los planes de acción que se llevaran a cabo durante el año 2015
- Se estableció la línea base de apoyo para los procesos de adquisición predial de la entidad a través de las oficinas de atención al ciudadano.
- Se promueve la información a la comunidad desde el enfoque administrativo de la Bogotá Humana en el entendido de la promoción a la garantía de derechos para la población víctima y las ofertas laborales que ofrece el distrito, así mismo, la remisión a entidades como la secretaria de desarrollo económico en cabeza IPES, secretaria de integración social en los CDC, la alta consejería para las víctimas y la secretaria de hábitat.
- En el marco del programa de reasentamiento de familias al interior de los polígonos de riesgo no mitigable del área de influencia de la oficina de atención al ciudadano del IDIGER en el nivel local.

Dificultades

- Las respuestas emitidas por parte de cada una de las áreas de la entidad, son tardías y la comunidad que asiste a las oficinas locales, señalan que los tiempos de ley para emisión de respuestas oficiales, no son cumplidos por la entidad.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

- Se requiere una mayor difusión de las oficinas territoriales en cuanto los servicios y trámites que se desarrollan por parte de la entidad.
- Mayor material informativo de las ofertas distritales y oportunidades laborales.
- Falta mayor articulación con la gestión local y los proyectos de gestión de riesgo en el área de influencia de los polígonos

Solución a las Dificultades

- Se propone que el área de comunicaciones e informática de la entidad elabore un Plan de choque que permita responder a las situaciones imprevistas con las herramientas tecnológicas y los canales de información de la entidad, y así lograr responder con la demanda en los trámites y servicios del IDIGER.
- Fortalecimiento de un buzón de sugerencias para la ciudadanía donde les permitan depositar sus inquietudes con respeto a la atención y servicio prestado así podemos evidenciar las falencias y buscar resolver los cambios pertinentes en cuanto al servicio.
- Articular acciones entre las diferentes áreas y grupos que conforman la entidad, tendientes al mejoramiento de la atención al ciudadano.
- Consolidar la estrategia de seguimiento que se aplica a cada una de las áreas de entidad, en el marco de las solicitudes que ingresan a la entidad de tal forma que la ciudadanía sienta que el servicio prestado por el IDIGER es de calidad y a tiempo.

Beneficios para la ciudadanía

- Con la implementación de un buzón de sugerencias la ciudadanía podrá expresar sus peticiones, quejas y soluciones en cuanto al servicio y trámite.
- Si se cuentan con las herramientas Tecnológicas en cada una de las oficinas Territoriales nos permite lograr dar una respuesta en tiempos reales y así la mayor aceptación y credibilidad frente al servicio prestado por el funcionario y la institución.
- Mejora de las debilidades encontradas para brindar una mejor atención a la ciudadanía.
- Ciudadanos(as) satisfechos por el servicio recibido de parte de la entidad.
- El apoyo de parte del equipo de Atención al Ciudadano, le permite a las diferentes áreas medir los tiempos de respuesta y llevar cabo los informes oficiales o respuestas de manera puntual.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Seguimiento de CORDIS:

La Oficina de Atención al Ciudadano en el marco de las competencias identificadas en la resolución 315 de 2010, artículo 4 numeral 7 en la que se establece que debe “Realizar periódicamente el Seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas”; diseñó, y ejecutó la "Estrategia de seguimiento a comunicaciones" y elabora un informe semanal que recoge el estado de la correspondencia en la entidad, para ser presentados y analizados por cada Subdirección y grupo de trabajo, así como en el Comité Directivo, desde donde se trazan acciones de mejora para que se dé trámite de manera oportuno y con calidad a las comunicaciones oficiales ingresadas a la entidad. La estrategia contempla acciones referidas a: i) Reuniones de revisión del estado del aplicativo de correspondencia CORDIS, ii) Alertas virtuales (Correos y avisos), iii) Contacto Telefónico, iv) Comunicaciones Internas, v) Reporte semanal de requerimientos.

DIRECCION GENERAL

ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO A COMUNICACIONES PENDIENTES POR ASIGNAR, TEMPORALES Y CON TERMINOS VENCIDOS DE RESPUESTA INGRESADOS AL IDIGER				
DIRECCIÓN				
ACCIÓN	MES			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Contacto Directo (Visitas)	3	3	1	7
contacto Telefónico	2	3	0	5
Alertas Virtuales	4	1	2	7
Correos Electrónicos	11	12	2	25
Comunicaciones Internas	1	1	0	2
Reportes semanal de requerimientos	4	4	4	12



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

PARTICIPACION PARA LA GESTION DE RIESGOS Y ADAPTACIÓN AL CC

ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO A COMUNICACIONES PENDIENTES POR ASIGNAR, TEMPORALES Y CON TERMINOS VENCIDOS DE RESPUESTA INGRESADOS AL IDIGER				
Participación para la Gestión de Riesgos y Adaptación al CC				
ACCIÓN	MES			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Contacto Directo(Visitas)	1	1	2	4
Contacto Telefónico	4	0	1	5
Alertas Virtuales	22	27	31	80
Correos Electrónicos:	29	33	35	97
Comunicaciones Internas	1	1	1	3
Reporte semanal de requerimientos	4	4	4	12

RESILIENCIA Y COORDINACION DE EMERGENCIAS

ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO A COMUNICACIONES PENDIENTES POR ASIGNAR, TEMPORALES Y CON TERMINOS VENCIDOS DE RESPUESTA INGRESADOS AL IDIGER				
Resiliencia y Coordinación de Emergencias				
ACCIÓN	MES			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Contacto Directo(Visitas)	1	2	1	4
Contacto Telefónico	0	2	0	2
Alertas Virtuales	6	4	3	13
Correos Electrónicos:	2	4	3	9
Comunicaciones Internas	1	0	0	1
Reporte semanal de requerimientos	4	4	4	12



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO

ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO A COMUNICACIONES PENDIENTES POR ASIGNAR, TEMPORALES Y CON TERMINOS VENCIDOS DE RESPUESTA INGRESADOS AL IDIGER				
Análisis de Riesgos y Efectos del CC				
ACCIÓN	MES			
	ENERO	FEBRERO	Marzo	TOTAL
Contacto Directo(Visitas)	6	4	2	12
Contacto Telefónico	2	1	2	5
Alertas Virtuales	6	5	17	28
Correos Electrónicos:	24	14	33	71
Comunicaciones Internas	0	0	0	0
Reporte semanal de requerimientos	4	4	4	12

CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS

ESTRATEGIA DE SEGUIMIENTO A COMUNICACIONES PENDIENTES POR ASIGNAR, TEMPORALES Y CON TERMINOS VENCIDOS DE RESPUESTA INGRESADOS AL IDIGER				
Corporativa y Asuntos Disciplinarios				
ACCIÓN	MES			
	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Contacto Directo(Visitas)	0	2	2	4
Contacto Telefónico	1	3	3	7
Alertas Virtuales	2	4	4	10
Correos Electrónicos:	4	8	8	20
Comunicaciones Internas	0	0	0	0
Reporte semanal de requerimientos	4	4	4	12



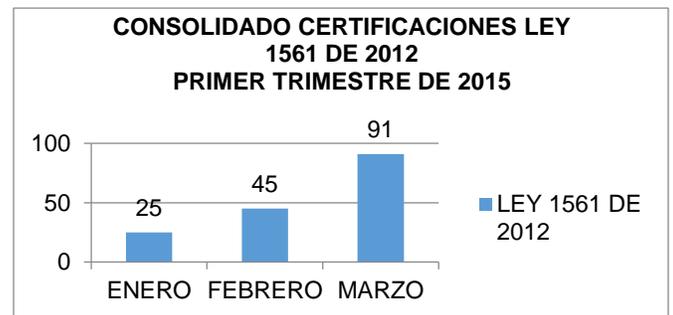
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Apoyo Otras áreas:

- La Oficina de Atención al Ciudadano apoyado durante este primer trimestre en la expedición de respuestas a solicitudes se generó la consulta y la proyección de 110 Certificaciones de alto riesgo No mitigable provenientes de los Juzgados en el marco de la Ley 1561 de 2012 que corresponde a 122 de predios que, lo que ha generado descongestión en las áreas y oportunidad en las respuestas a dichos requerimientos, evitando de esta manera inconformismos, quejas, por parte de la ciudadanía en general y por otra parte la incursión en faltas disciplinarias.

CONSOLIDADO CERTIFICACIONES LEY 1561 DE 2012 PRIMER TRIMESTRE DE 2015				
MES	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
CANTIDAD	25	45	91	161



- Se apoya el proceso de adquisición predial en conjunto con el área jurídica de la entidad, se llevó a cabo la clarificación de procesos que tienen las familias por afectación buscando resolver las problemáticas en los temas relacionados con hipotecas, sucesiones, embargos y demás limitaciones que afectan el avance en cada uno de los procesos.
- Se apoyó al grupo de Estudios y Conceptos en la revisión y verificación de 6 estudios detallados de Remoción en masa Fase I y Fase II los cuales se verifican de acuerdo al check list que se encuentra en la página del VUC.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

GESTIÓN DOCUMENTAL

OBJETIVO GENERAL

Administrar, custodiar y preservar la documentación interna y externa permitiendo la disposición oportuna de la memoria institucional del FOPAE, garantizando a los ciudadanos el libre acceso a la información, salvo las excepciones establecidas por la ley, velando por la integridad, autenticidad, veracidad, acceso y fidelidad de la misma, así como la administración de la correspondencia que ingresa o es enviada por la entidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Establecer políticas y lineamientos para el manejo de los documentos desde su producción hasta disposición final de acuerdo a lo consignado en las Tablas de Retención Documental.
2. Lograr la gestión de comunicaciones mediante la recepción, radicación, digitalización, distribución, seguimiento, conservación e ingreso al aplicativo CORDIS de los documentos enviados y recibidos, para su posterior consulta de forma ágil y oportuna.
3. Realizar el ingreso al Centro de Documentación e Información - CDI del material bibliográfico que llegue a la entidad y validar que la información geográfica y los documentos misionales cumplan con las especificaciones técnicas definidas y las normas técnicas adoptadas para cada tipo de documento.
4. Revisar, recibir y ubicar los documentos de los archivos de gestión de las dependencias del FOPAE en el archivo central, garantizando su custodia, conservación y disposición final.
5. Atender las solicitudes de los usuarios(as) internos y externos relacionados con el préstamo y consulta de documentos, la información que genera y recibe FOPAE y la gestión de solicitudes de información geográfica disponible en la entidad.
6. Establecer una metodología para el manejo y la organización de los documentos generados por los procesos de la entidad, mediante un instrumento funcional, práctico y orientador que permita la implementación, aplicación y actualización de las TRD de una manera eficaz y eficiente.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

COMPONENTES DEL TRABAJO

- Componente 1: Administración Centro de Documentación e Información - CDI
- Componente 2: Administración Archivo Central
- Componente 3: Administración Correspondencia

Componente 1: Administración Centro de Documentación e Información - CDI

Objetivo:

Actualizar Organizar los Inventarios documentales del Centro de Documentación e Información – CDI.

Logros:

- Actualización Inventarios (CT- DI- CAR- CTE).
- Digitalización Documentos. (CT- DI- CAR- CTE).
- Respuesta a Tiempo de Solicitudes de Información y Préstamo de Documentos.
- Actualización Inventario de Copia de Estudios Técnicos y Documentos Temáticos.
- Validación de ingreso de información al CDI.

Dificultades:

- Desactualización de Inventarios Bibliográficos

Solución a dificultades:

- Catalogación y Actualización de Inventarios Bibliográficos

Beneficios:

- Respuesta oportuna e Inmediata de Solicitudes en el CDI
- Acceso oportuno y eficaz a la información
- Inventarios Actualizados
- Incremento de consulta y préstamo de documentos

ADMINISTRACIÓN DE CDI

En el presente informe se consignan las actividades del Centro de Documentación e Información del primer trimestre (Enero, Febrero y Marzo) del año 2.015, relacionadas



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

con los préstamos, atención de usuarios internos y externos y respuesta a las solicitudes allegadas por los diferentes canales de comunicación, así como el ingreso de Estudios, Diagnósticos y Conceptos Técnicos.

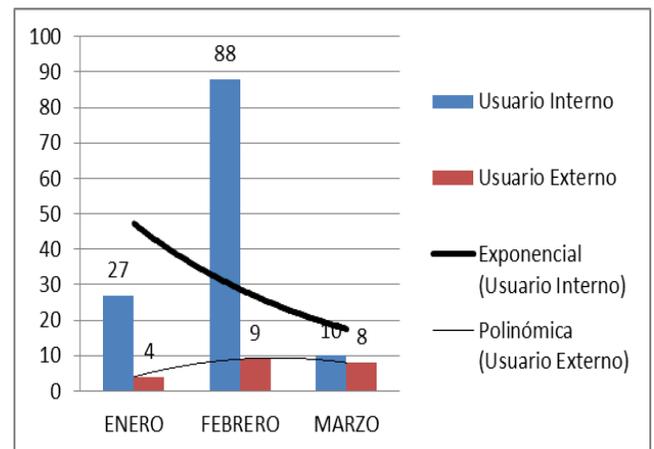
De igual forma se presentan los avances referentes a organización y actualización de colecciones e inventarios, este componente se divide en i) Consultas, ii) Documentos Prestados, iii) Consulta por Genero, iv) Consulta por Tipo de Documento, v) Consulta por grupos de Trabajo vii) Solicitudes de Ingreso viii) Solicitudes de Información.

CONSULTAS

TOTAL CONSULTAS

Las consultas son realizadas por usuarios internos y externos: los usuarios internos son todos los funcionarios y contratistas, que dentro del desarrollo de las funciones requieren de la consulta y préstamos de documentos custodiados en el CDI, y entre los usuarios externos se encuentran otras entidades gubernamentales, particulares y ciudadanos en general.

TIPO DE USUARIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
Usuario Interno	27	88	10	125	86%
Usuario Externo	4	9	8	21	14%
Total	31	97	18	146	100%



Para el primer trimestre de 2.015 se atendieron un total de 146 solicitudes de los cuales el 86% corresponde a usuarios internos.

TOTAL DOCUMENTOS PRESTADOS

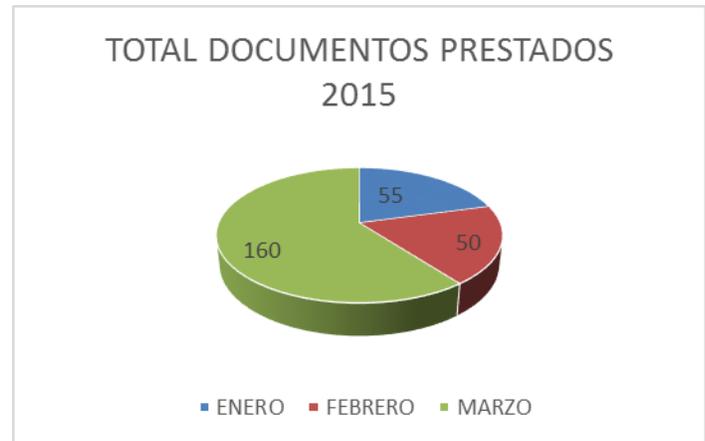
Para la atención de las solicitudes al CDI, se realiza la búsqueda de la información en los inventarios documentales donde se recoge el material custodiado, de requerirse se efectúa revisión en la bodega de información del SIRE.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

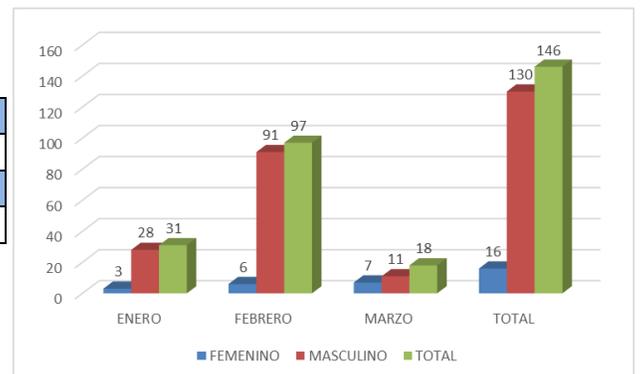
MES	TOTAL DOCUMENTOS PRESTADOS	PORCENTAJE
ENERO	55	21%
FEBRERO	50	19%
MARZO	160	60%
TOTAL	265	100%



TOTAL PRESTAMOS POR GÉNERO

En el primer trimestre 2.015 se atendieron un total de 146 personas de las cuales 16 corresponde al género femenino con el 11% y 130 al género masculino con el 89%.

USUARIO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
FEMENINO	3	6	7	16	11%
MASCULINO	28	91	11	130	89%
TOTAL	31	97	18	146	100%



PRESTAMOS POR TIPO DE DOCUMENTO

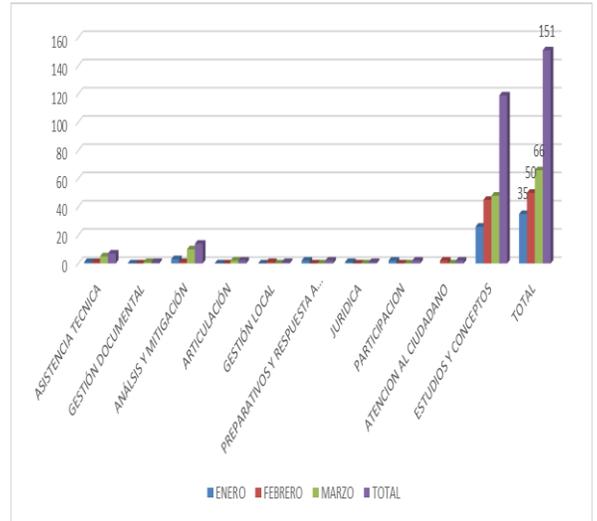
El CDI cuenta con las siguientes categorías Documentales: Conceptos Técnicos, Diagnósticos Técnicos, Planos y CDS, los cuales pueden contener como soportes Mapa, video y su copia puede encontrarse en CD, de otra parte los planos pueden encontrarse como documentos (caso de legalización de barrios) o como soporte de documentos técnicos.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

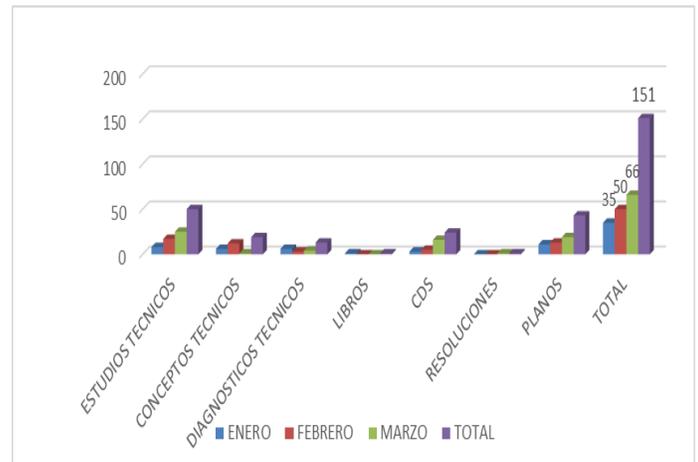
TIPO DE DOCUMENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
ESTUDIOS TECNICOS	8	17	25	50	33%
CONCEPTOS TECNICOS	6	12	1	19	13%
DIAGNOSTICOS TECNICOS	6	3	4	13	9%
LIBROS	1	0	0	1	1%
CDS	3	5	16	24	16%
RESOLUCIONES	0	0	1	1	1%
PLANOS	11	13	19	43	27%
TOTAL	35	50	66	151	100%



PRÉSTAMOS POR GRUPOS DE TRABAJO

Durante el primer trimestre de 2.015 se realizó un total de 151 préstamos. El área con mayor número de consultas en el periodo fue Estudios y Conceptos, con 119 préstamos que corresponde al 79%.

GRUPOS DE TRABAJO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
ASISTENCIA TECNICA	1	1	5	7	5%
GESTIÓN DOCUMENTAL	0	0	1	1	1%
ANÁLISIS Y MITIGACIÓN	3	1	10	14	9%
ARTICULACIÓN	0	0	2	2	1%
GESTIÓN LOCAL	0	1	0	1	1%
PREPARATIVOS Y RESPUESTA A EMERGENCIAS	2	0	0	2	1%
JURIDICA	1	0	0	1	1%
PARTICIPACION	2	0	0	2	1%
ATENCION AL CIUDADANO	0	2	0	2	1%
ESTUDIOS Y CONCEPTOS	26	45	48	119	79%
TOTAL	35	50	66	151	100%





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

SOLICITUDES DE INGRESO

El CDI es el grupo encargado de recepcionar y custodiar los documentos técnicos emitidos por la entidad. En el primer trimestre de 2015 se recibieron según los registros del formato “Solicitud de ingreso de Documentos al CDI” los siguientes documentos misionales.

TIPO DE DOCUMENTO	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Diagnósticos Técnicos	34	51	57	142
Estudios Técnicos	1	0	0	1
Resoluciones	0	0	5	5
Conceptos Técnicos	0	0	37	37
Conceptos Amenaza Ruina	0	0	33	33
Libros	0	3	0	3
Anexos a Conceptos Técnicos	2	0	2	4
Total	37	54	134	225

SOLICITUDES DE INFORMACIÓN

Dentro de las funciones que realiza el CDI, está el de responder con oportunidad a las solicitudes de información realizadas tanto por usuarios internos como externos.

En el primer trimestre de 2015 se recibieron 93 solicitudes por medio de los diferentes canales de información, se dio respuesta de fondo al 100% de las mismas. A continuación se presenta el total de solicitudes y el medio de recepción.

Medio de Recepción	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
Radicados Comunicaciones Internas	6	5	10	21
Radicados Comunicaciones Externas	7	2	8	17
Correo electrónico	7	17	31	55
TOTAL	20	24	49	93



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

VALIDACIÓN EN INGRESO DE INFORMACIÓN

El CDI cuenta con la función de validar el ingreso de la información de acuerdo al formato ADM-FT-46, VALIDACIÓN DE MEDIOS ANÁLOGOS Y DIGITALES, que permite identificar detalladamente la documentación impresa y digital establecido en el manual de especificaciones técnicas.

En el primer trimestre de 2015 se validó 1 estudio e ingresa con satisfacción al no presentar observaciones.

VALIDACION	ENERO	FEBRERO	MARZO
Contrato 645 DE 2013	1	0	0
Total	1	0	0

Componente 2: Administración Archivo Central

Objetivo:

Optimizar la prestación de servicios de organización, custodia, préstamo y consulta de los archivos a través del mejoramiento de los procesos de Gestión Documental.

Logros:

- Elaboración del informe mensual sobre la Gestión del Archivo Central.
- Uso del correo institucional prestamosarchivo@idiger.gov.co ofreciendo a los contratistas y funcionarios una opción ágil para que realicen sus solicitudes.
- Respuesta oportuna a los requerimientos de Entes de Control.
- Aplicación de Tablas de Retención Documental vigencias 2011 a 2013.
- Seguimiento y control sobre los préstamos y las devoluciones de los expedientes en custodia del Archivo Central.
- Actualización oportuna de los Contratos en custodia, referente a los documentos contractuales y pos-contractuales.
- Continuidad en la Intervención de fondo documental acumulado.
- Consolidación de inventario de contratos.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Dificultades

- Falta de socialización con los grupos de trabajo del IDIGER , de los tiempos de respuesta frente a las solicitudes de información (préstamo o consulta de expedientes)
- Falta de socialización con los grupos de trabajo del IDIGER, del mecanismo para préstamo y consulta por medio del correo electrónico institucional, lo que lleva que se realicen solicitudes de información al Archivo Central por medio verbal o telefónico.
- Demora en la devolución de los expedientes por parte de los usuarios al Archivo Central.
- Dificultad de los contratistas y funcionarios frente a la claridad de la información a solicitar al Archivo Central.
- Falta socialización con los grupos de trabajo del IDIGER, del procedimiento transferencias documentales primarias al Archivo Central, lo que ocasiona dificultad para la entrega de los archivos por parte de las áreas.
- Falta de espacio en la estantería rodante para recepcionar la totalidad de las transferencias de las áreas de la Entidad.

Solución a las dificultades.

- Establecer lineamientos dentro del procedimiento de préstamo de documentos, que permitan que los usuarios conozcan los tiempos de respuesta frente a las solicitudes presentadas al Archivo Central.
- Socialización del procedimiento de préstamo de documentos para establecer el medio de solicitud de información al Archivo Central y los tiempos de devolución de expedientes.
- Centralización en el Servidor NAS de las transferencias documentales de las áreas para agilizar las la revisión y legalización de la información por parte del Archivo Central.
- Elaboración de cronograma para el seguimiento de la organización de los archivos de gestión.
- Capacitación permanente sobre los procedimientos de gestión Documental.
- Actualización permanente de los expedientes para la agilización de trámites



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Beneficios para la ciudadanía y cliente interno

- Oportunidad en la respuesta a las solicitudes de información realizadas al Archivo Central.
- La aplicación de las TRD, se reflejara en el conocimiento total sobre los expedientes a custodiar y la importancia de la información que se resguarda.
- Custodia adecuada de los archivos transferidos al Archivo Central.
- Con la recepción de transferencias documentales de manera óptima, se promueve la estrategia de cero papeles en las áreas de la entidad.
- Adecuado almacenamiento y custodia de la memoria institucional de la entidad.
- Recuperación eficaz y efectiva de la información almacenada.

ADMINISTRACIÓN DE ARCHIVO CENTRAL

El archivo Central es el área encargada de administrar conservar y custodiar los documentos que son transferidos por las diferentes áreas de la Entidad, con el fin de ofrecer servicios de consulta oportunos, así como la custodia y almacenamiento de manera adecuada encaminado a la calidad de la gestión administrativa.

A continuación se analiza cada una de las actividades realizadas durante el primer trimestre del año 2.014 por el Archivo central encaminadas a la organización, custodia y disposición de los documentos almacenados para la consulta y préstamo a los usuarios de la entidad.

Solicitudes a través de correo electrónico de información en custodia del Archivo Central:

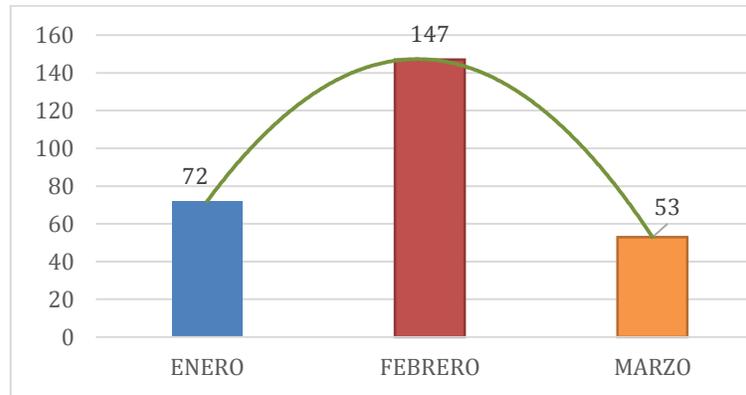
A través del correo institucional prestamosarchivo@idiger.gov.co se hace recepción de solicitudes de información realizadas por usuarios internos y externos, de acuerdo a las transferencias que se encuentran en custodia del Archivo Central.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

ESTADÍSTICA MENSUAL	CANTIDAD
ENERO	72
FEBRERO	147
MARZO	53
TOTAL	272

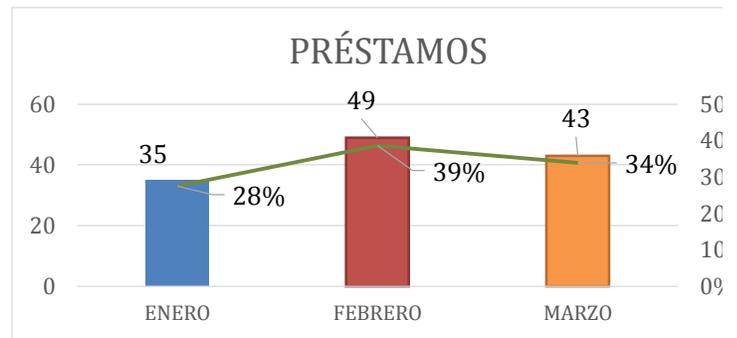


Para el trimestre se evidencia que se recibieron un total de 272 solicitudes por correo electrónico, para el mes de Enero se recibieron 72, en Febrero 147, y durante el mes de Marzo 53 solicitudes recibidas.

Préstamo de Expedientes a las áreas de la Entidad:

El préstamo de expedientes hace referencia al volumen de documentos que han sido entregados por el Archivo Central a las diferentes áreas de la Entidad y que fueron solicitados a través de correo electrónico.

ESTADÍSTICA MENSUAL	PRESTAMOS	PORCENTAJE
ENERO	35	28%
FEBRERO	49	39%
MARZO	43	34%
TOTAL	127	100%



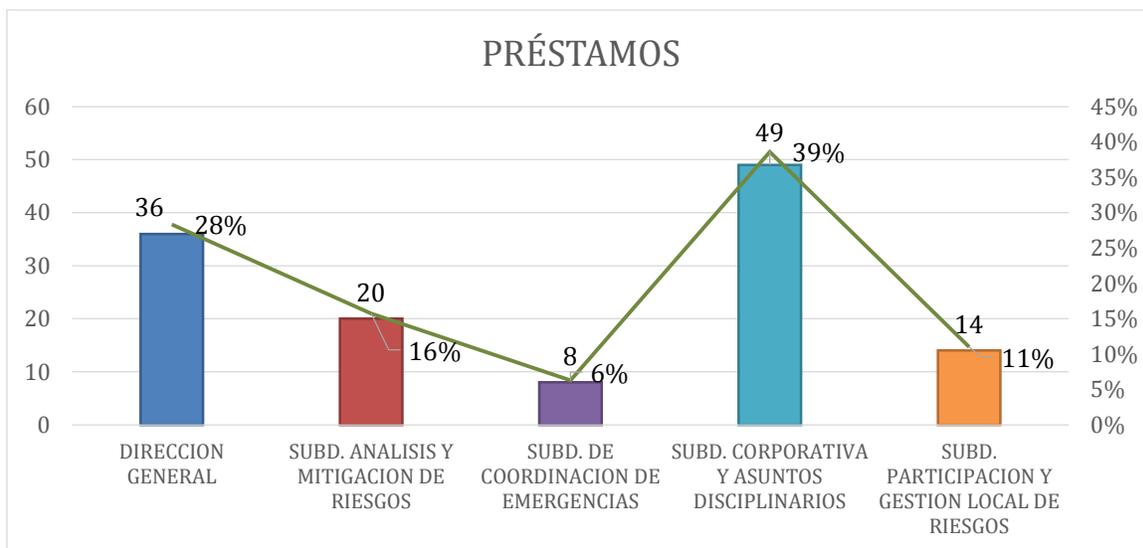
Para el trimestre se evidencia que el Archivo Central atendió el préstamo de 127 expedientes, de los cuales 35 fueron tramitados en el mes de Enero y corresponde al 28% del total, para el mes de Febrero se observa un aumento en los préstamos, dando como resultado 49 documentos, es decir, 39%, y finalmente, en el mes de Marzo hay una leve disminución con 43 préstamos que corresponde al 34%.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

DEPENDENCIA	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL	PORCENTAJE
DIRECCION GENERAL	13	12	11	34	28%
SUBD. ANALISIS Y MITIGACION DE RIESGOS	3	11	6	20	16%
SUBD. DE COORDINACION DE EMERGENCIAS	2	4	2	8	6%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	14	15	20	49	39%
SUBD. PARTICIPACION Y GESTION LOCAL DE RIESGOS	3	7	4	14	11%
TOTAL	35	49	43	127	100%



Según los datos evidenciados en la grafica anterior se puede observar que dentro del trimestre, la Dependencia que realizo mayor consulta de la infomación custodiada en el Archivo Central es la Subdireccion Corporativa y Asuntos Disciplinarios con 49 préstamos equivalentes al 39% del total tramitado, seguido por la Direccion General con 36 préstamos que corresponde al 28% del total. La subdirección que presenta menor cantidad de préstamos es la Subdirección de Resiliencia y Coordinacion de Emergencias con 8 prestamos realizados durante el trimestre correspondientes al 6% del total de préstamos.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

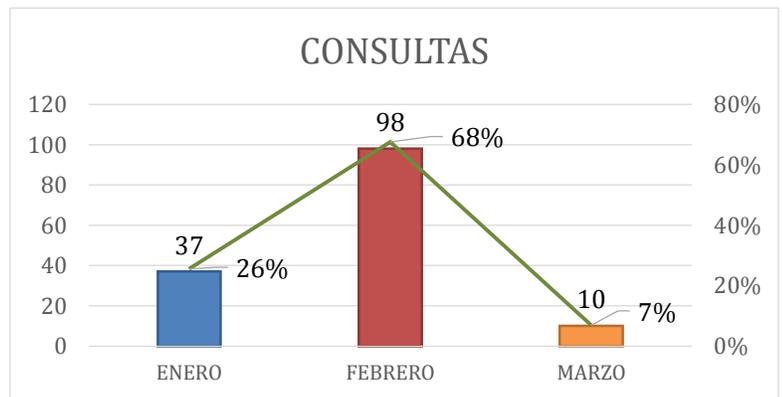
AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Consultas de información por parte de las áreas de la Entidad:

Las consultas hacen referencia a documentos o información que fueron solicitados al Archivo Central a través de correo electrónico y que no se da en calidad de préstamo sino que se responde por el mismo medio dando la información o enviándola digitalizada.

Para el trimestre se evidencia que el Archivo Central respondió un total de 145 expedientes, de los cuales 37 fueron tramitadas en el mes de Enero y corresponde al 26% del total, para el mes de Febrero se observa un aumento, dando como resultado 98 consultas, es decir, 68%, y finalmente, en el mes de Marzo hay una disminución notable con 10 consultas que corresponde al 7%.

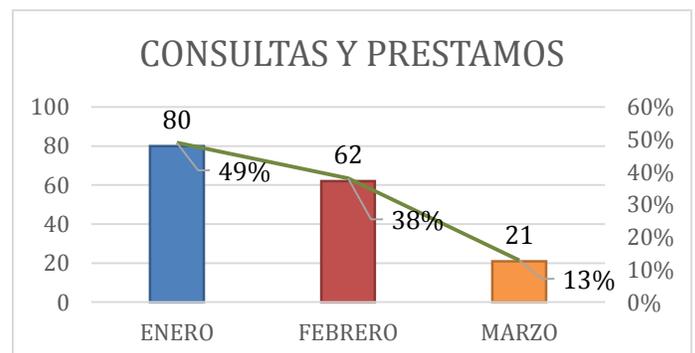
ESTADISTICA MENSUAL	CONSULTAS	PORCENTAJE
ENERO	37	26%
FEBRERO	98	68%
MARZO	10	7%
TOTAL	145	100%



Devolución de Expedientes:

Hace referencia a las devoluciones realizadas por los usuarios internos y externos de los expedientes previamente prestados por el Archivo Central.

ESTADISTICA MENSUAL	DEVOLUCIONES	PORCENTAJE
ENERO	80	49%
FEBRERO	62	38%
MARZO	21	13%
TOTAL	163	100%





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Para el trimestre se evidencia que el Archivo Central recibió la devolución de un total de 163 expedientes, correspondiente al 49% en el mes de Enero, 38% en Febrero y 13% en Marzo.

ORDENACIÓN Y CUSTODIA DE CUENTAS DE COBRO

Esta actividad tiene como objetivo la recepción semanal, por parte del Archivo Central de las cuentas de cobro de los contratos vigentes entregadas por el Grupo de Pagos, estas cuentas de cobro están compuestas por los soportes de pago: i) certificación de cumplimiento, ii) informe de actividades, iii) cuenta de pago y/o factura, iv) certificado de parafiscales, v) orden de pago. Archivo Central se encarga de la revisión, ordenación, inclusión en el expediente del contrato respectivo y su posterior custodia.

MES	CANTIDAD	VIGENCIAS
ENERO	812	2013-2014
FEBRERO	439	2013-2014
MARZO	NO APLICA	PARA EL PERIODO
TOTAL	1251	2013-2014

En el cuadro anterior se evidencia que el mes que el área de pagos transfirió mayor cantidad de cuentas de cobro al Archivo Central, fue Enero con un total de 812 cuentas, siguiendo con Febrero con 439 cuentas y finalizando con Marzo que durante este periodo no se entregaron cuentas ya que se están transfiriendo a la oficina de jurídica, adicional se observa que el Grupo de Pagos ha entregado las cuentas de cobro de vigencias anteriores.

TRANSFERENCIAS DOCUMENTALES PRIMARIAS

Las transferencias documentales se rigen de acuerdo al Procedimiento de Transferencias Primarias y Eliminación Documental, el cual tiene como objetivo recibir y ubicar de acuerdo a la estructura orgánica los archivos de cada dependencia, garantizando su custodia, conservación y disponibilidad para posterior consulta.

FEBRERO

Grupo de Tic y Sire

Recepción de 1 inventario

Grupo de Asistencia Técnica

Recepción de 1 inventario



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

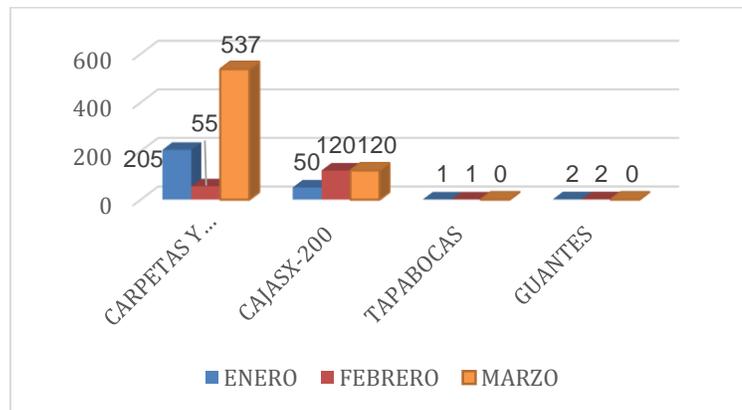
AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Se puede evidenciar que para los periodos de Enero y Marzo no se recibieron transferencias documentales.

SUMINISTRO DE ELEMENTOS DE SEGURIDAD Y CARPETAS DE CONSERVACION

El Archivo Central cuenta con un stock de elementos de seguridad dispuesto para los contratistas que conforman el grupo de Gestión Documental, adicional se administran las cajas, carpetas y ganchos para suministrar a las distintas áreas con el fin de facilitar las transferencias documentales, así como la conservación de los documentos.

ELEMENTOS	ENERO	FEBRERO	MARZO	TOTAL
CARPETAS Y GANCHOS	205	55	537	797
CAJASX-200	50	120	120	290
TAPABOCAS	1	1	0	2
GUANTES	2	2	0	4
TOTAL	258	178	657	1093



De acuerdo a la gráfica anterior se evidencia que los elementos de mayor consumo por parte de las áreas de la Entidad fueron las carpetas y ganchos para un total de 797 unidades durante el trimestre, sin embargo, en el mes de Marzo se evidencia la mayor cantidad de solicitudes de carpetas con un total de 537, para el caso de las cajas referencia X-200 se suministraron un total de 290 unidades, siendo Febrero y Marzo los meses en los que más se suministró con igual cantidad y finalizando con los tapabocas que se entregaron 2 cajas durante el trimestre .

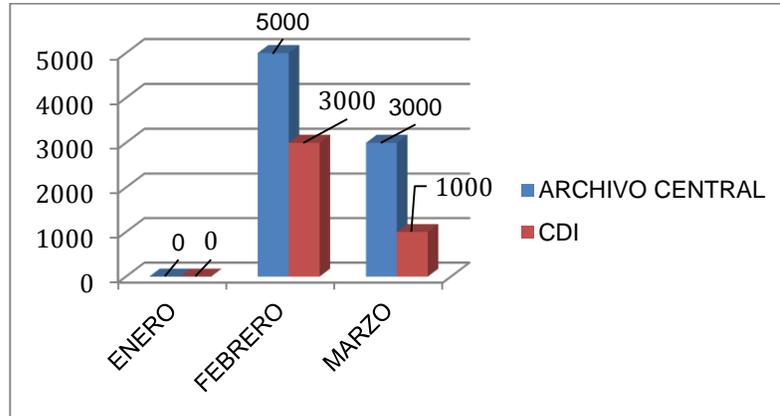
CONTROL DE ABSORBENTES DE HUMEDAD DEL ARCHIVO CENTRAL Y CDI

Con el fin de mantener un control sobre la humedad que se provoca en las instalaciones del Archivo Central y CDI se han adquirido absorbentes de humedad , los cuales minimizan el deterioro de los objetos expuestos a la humedad - para nuestro caso los documentos – así como impide la formación de hongos, moho y oxidación en espacios cerrados, estos absorbentes convierten la humedad en líquido, los cuales han sido ubicados en el área: tres se encuentran en la parte superior de los estantes fijos y dos en el piso del Archivo Central, adicional se cuenta con tres más ubicados en la parte superior de los estantes fijos del CDI.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático



Cada mes se realiza seguimiento a los absorbentes de humedad que se encuentran en el Archivo Central y el CDI. Dentro del periodo de análisis se logra evidenciar que para el mes de Febrero se presenta la mayor cantidad de ML de líquido recogidos por el absorbente en el Archivo Central y CDI.

RECEPCIÓN DE CAJAS CUSTODIADAS MEMORY CORP

Se tenían 1200 cajas en custodia con la empresa Memory Corp que fueron trasladadas en Enero a la entidad para ser punteadas carpeta a carpeta por el grupo de gestión documental.

INTERVENCIÓN CAJAS FONDO DOCUMENTAL ACUMULADO

Las cajas recibidas fueron organizadas por serie:

- Contratos: Se levantó inventario de un total de 528 cajas que dieron como resultado: 510 cajas y 7056 registros. Se consolidó y se le realizó control de calidad.
- Propuestas: Se levantó inventario de un total de 253 cajas. Se separó lo que ya cumplió el tiempo de retención y se puede eliminar. Los inventarios se encuentran en proceso de consolidación y de control de calidad.
- Correspondencia: Se levantó inventario y se separó lo que ya cumplió el tiempo de retención y se puede eliminar. Los inventarios se encuentran en proceso de consolidación y de control de calidad.
- Varios: Se encuentra en proceso de levantamiento de inventario.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

ELIMINACIÓN DE FONDO DOCUMENTAL ACUMULADO

En enero, se eliminaron 621 cajas de Fondo Documental Acumulado según el inventario aprobado por el comité interno de Archivo de la entidad.

INVENTARIO DE ELIMINACIÓN DE TRD

Se entregó el inventario final de eliminación de TRD para ser aprobado por el comité interno de Archivo de la Entidad. Fue aprobado y se encuentra publicado en la página web de la entidad. En el momento de cumplir un mes de publicación, se realizará la eliminación completa de la información.

Componente 3: Administración Correspondencia

Objetivo:

Lograr la gestión de comunicaciones mediante la recepción, radicación, digitalización, distribución, seguimiento, conservación e ingreso al aplicativo CORDIS de los documentos enviados y recibidos, para su posterior consulta de forma ágil y oportuna, así como el seguimiento ante los trámites que se efectúen para dar oportuna respuesta a los ciudadanos.

Logros:

Para el primer trimestre de 2.015 comprendido entre enero y marzo, se obtuvieron los siguientes logros:

- Elaboración de informes semanales de seguimiento a la correspondencia dividido en: vencida 2.013 y 2014, vencida 2.015, ingreso de correspondencia.
- Elaboración de informe de temas judiciales, identificando los documentos finalizados, en trámite y vencidos.
- Elaboración de informe de Estudios y Conceptos Técnicos de acuerdo a la clasificación por tipo de solicitud realizada por el área,
- Recepción, procesamiento, envío y distribución de correspondencia generada y recibida en la entidad.
- Atención telefónica y presencial a ciudadanos sobre el estado del trámite de comunicaciones radicadas ante la entidad.
- Seguimiento a las empresas de mensajería sobre la ejecución de las obligaciones contractuales.
- Seguimiento y verificación sobre las comunicaciones devueltas por la empresa de mensajería.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Dificultades

Durante el primer trimestre de 2.015 se evidenciaron dificultades que afectaron el normal funcionamiento de la oficina de correspondencia:

- Fallas operativas en el aplicativo CORDIS que obstaculizan la radicación de las comunicaciones de entrada y salida, lo cual genera represamiento en el procesamiento de los documentos.
- Dificultad en la recepción de comunicaciones proyectadas por parte de la Oficina de Correspondencia por inconsistencia en la dirección del destinatario.
- Devoluciones de correspondencia por parte de la empresa de mensajería, debido a inconsistencias en la dirección, destinatario entre otros.

Solución a las dificultades.

- Soporte técnico al aplicativo CORDIS para optimizar su funcionamiento.
- Revisión por parte de las áreas de las comunicaciones a distribuir a usuarios externos para evitar inconsistencias al momento de la distribución, así como la devolución de comunicaciones de manera posterior.

Beneficios para la ciudadanía y cliente interno

De acuerdo a las dificultades expuestas se puede evidenciar que una vez solucionadas se obtendrá:

- Recepción de las comunicaciones de manera ágil mediante el aplicativo CORDIS.
- Información en tiempo real al ciudadano y clientes internos sobre el trámite de las comunicaciones.
- Cumplimiento a los tiempos de respuesta y oportunidad para el ciudadano.

ADMINISTRACIÓN DE CORRESPONDENCIA

La oficina de correspondencia es la encargada de recepcionar, radicar, digitalizar y distribuir las comunicaciones de entrada y salida en la entidad.

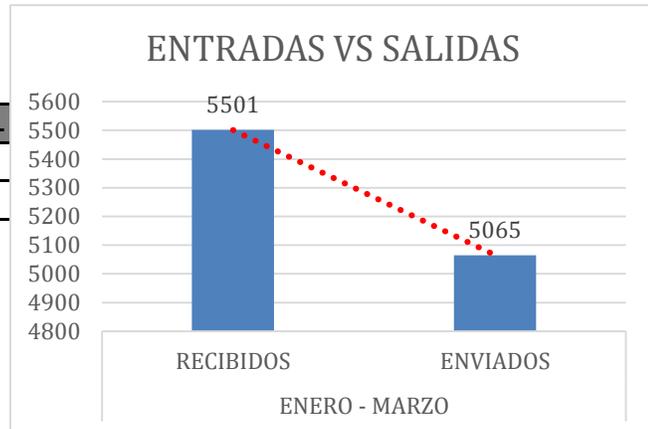
Durante el primer trimestre del año (enero - marzo de 2.015) la entidad recibió un total de 5.501 documentos de correspondencia y finalizó a través del envío de los mismos 5065, los cuales corresponden al 92% de lo ingresado.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

MES	ITEM	TOTAL
ENERO - MARZO	RECIBIDOS	5501
	ENVIADOS	5065



Realizando una análisis de las comunicaciones que ingresan y se tramitan en la entidad, se puede observar que para los meses de enero a marzo de 2.015, se observaba que las comunicaciones emitidas son menores a las recibidas, lo cual se debe al aumento en la recepción de solicitudes por parte de la ciudadanía.

Para cada uno de los meses del primer trimestre de 2.015 se evidencia que las comunicaciones recibidas han aumentado durante cada periodo Enero (1.480), febrero (1.927) y marzo (2.094) durante julio (2.266) y septiembre (2.240), observando que el último mes presenta una variación mayor con respecto a los anteriores. En el caso de las comunicaciones enviadas se observa que durante enero se emitieron 1.561, en febrero se evidencia una disminución con 1.373 y en marzo aumentan con 2.131, por lo cual se puede concluir que el mayor número de documentos tramitados se dio durante el mes de marzo.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

CONCLUSIONES

1. A pesar de tener un avance significativo en la organización de documentos técnicos, hay falencias en la organización, análisis y catalogación de los documentos bibliográficos, al no contar con la totalidad de documentos bibliográficos registrados en una base de datos para facilitar su recuperación.
2. En el primer trimestre de 2.015 en el Centro de Documentación e Información – CDI identifica que los documentos custodiados incrementan en el préstamo hacia nuestros usuarios internos y externos, basados en principios de asesoramiento, disposición y trabajo en equipo de los funcionarios y disponibilidad de la información a solicitar.
3. Inventarios actualizados sobre las colecciones técnicas custodiadas en el CDI.
4. Al no existir acceso público a través del SIRE, el usuario externo se ve limitado a la consulta documental técnica, lo que puede ocasionar disminución en el préstamo y consulta.
5. Aplicación de Tablas de Retención y Valoración Documental a los archivos de vigencias 2010 a 2013.
6. Inconvenientes en la clasificación de los documentos de intervención para la aplicación de las TVD y TRD.
7. Actualización continua de los expedientes de contratos de las vigencias en custodia del Archivo Central, 2013 hacia atrás.
8. Agilidad y oportunidad en las solicitudes de información de los grupos de trabajo de la Entidad al Archivo Central sobre los expedientes.
9. Las devoluciones de las empresas de mensajería responden al mal diligenciamiento en la proyección de las comunicaciones por parte de los grupos de trabajo.
10. Repesamiento de comunicaciones recibidas externas e internas dirigidas a la Subdirección de Análisis y Mitigación, por no contar desde la dependencia con personal de apoyo para la recepción de la información.

RECOMENDACIONES

1. Unificar los diferentes inventarios documentales, para facilitar la recuperación de la información.
2. Definir el sistema de catalogación del material Bibliográfico, con el fin de iniciar el procesamiento técnico de esta información para poner a disposición de los usuarios.
3. Solicitar a la Oficina de Sistemas que el acceso para la consulta de información a través del SIRE sea sin ningún tipo de restricción.
4. Normalización y socialización de los procedimientos y lineamientos de Gestión Documental- Archivo Central transferencias.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

5. Concienciar a los funcionarios y contratistas de la importancia que genera mantener la organización de los documentos para no retrasar trámites y procesos en las demás áreas que requieran la información.
6. Cargar al servidor del NAS los archivos en formato Excel de las transferencias realizadas por las áreas de la Entidad, para mayor agilidad tanto en la solicitud como para la búsqueda de los expedientes.
7. Hacer seguimiento de la organización de los archivos de gestión que realizan las áreas de la Entidad.
8. Adecuar la estantería rodante para optimizar el espacio para las transferencias documentales.
9. Terminar la intervención de los documentos del Fondo Documental Acumulado.
10. Se recomienda socializar con las áreas los informes sobre devoluciones para evitar el incremento en costos de reenvío de información.
11. Se recomienda realizar soporte al Aplicativo CORDIS así como a sus funciones teniendo en cuenta los inconvenientes presentados.
12. Aunque se evidencia un incremento en la respuesta oportuna a la ciudadanía es necesario establecer mecanismos para dar finalización a las comunicaciones en trámite por los distintos grupos de trabajo.
13. Cultura institucional frente a la importancia de las comunicaciones para el cumplimiento de la misión de la entidad.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

CONCLUSIONES

- La encuesta de satisfacción ha permitido conocer de primera mano cual es la percepción que el ciudadano tiene respecto a los trámites y servicios que la entidad ofrece, del mismo modo poder conocer los niveles de calificación del servicio y la información que se le brinda a la persona.
- Lo que pretende el presente informe de la gestión adelantada es generar los aportes necesarios para construir y enriquecer el procedimiento a fin de que se puedan establecer estrategias que impacten a al proceso de forma positiva sin dejar de un lado el proceso que se lleva con las familias que parte del trabajo social y el seguimiento que se le pueda hacer por parte de los equipos territoriales que se han definido para cada uno territorios que son objeto de adquisición predial.
- El trabajo social que es parte de la labor de la Coordinación de Reasentamientos está basado en la identificación y la notificación los predios que son objeto de adquisición predial, uno de los aportes que podrían enriquecer al proceso es que se pueda estructurar una línea de trabajo conjunto con la Coordinación de Atención al Ciudadano, de tal forma que se establezcan los criterios con los que se llevaran a cabo las acciones que faciliten el trabajo en campo y que además de ello perfeccionen el proceso dado a que el Equipo de Atención al Ciudadano es el primer contacto de la comunidad posterior a la Notificación es allí donde las acciones se deben fortalecer para que las familias logren acceder al proceso de forma voluntaria y con la mejor disposición llevando a cabo un acompañamiento particular para cada caso y en general para los polígonos con objeto de dicho proceso, esto en razón a que los equipos podrían trabajar de forma articulada permitiendo tener la obtención de resultados efectivos que reflejen el trabajo y las acciones llevadas a cabo.
- El trabajo colectivo y el apoyo que se viene impulsando por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano está mostrando resultados óptimos, se atienden los ajustes acordados, se mantiene la dinámica de coordinación, e información del equipo, y se fortalece la confianza.
- A demás de prestar la asesoría de manera oportuna y eficaz a los ciudadanos que se acercaron a la entidad o utilizaron el medio telefónico o virtual.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

RECOMENDACIONES

- Retroalimentar a Contratistas, Funcionarios sobre los cambios en los procedimientos de las diferentes subdirecciones.
- Buscar una estrategia integral de divulgación de trámites y servicios del IDIGER a toda la ciudadanía.
- Dentro de los proceso de inducción se realice la información de la importancia y el proceso del CORDIS, desde la competencia de los profesionales que dan respuesta a las solicitudes.
- Continuar adelantando control y seguimiento a las acciones previstas en planes de mejora y plan anticorrupción.
- Crear espacios de capacitación permanentes a los funcionarios de la oficina de atención al ciudadano en lo referente a los servicios que presta la entidad con el ánimo de brindar información clara y precisa a la comunidad.
- Fomentar el seguimiento a las familias incluidas en el proceso de reasentamiento, adquisición predial y rezagos para enriquecer el conocimiento a la comunidad sobre los programas que lidera IDIGER en la ciudad.