



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

INFORME DE GESTIÓN II TRIMESTRE 2015

Preparado por:

GRUPO ATENCIÓN AL CIUDADANO Y GESTIÓN DOCUMENTAL

SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
HU  **MANA**



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 segundo trimestre del año 2015, por parte del grupo de Atención al Ciudadano del IDIGER.

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.

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
HUMANANA



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 las necesidades de los (las) ciudadanos(as) frente a los trámites y servicios suministrados por la entidad.

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
HUMANANA



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)

En este primer componente hace referencia a la información concerniente al ingreso de ciudadanos a la entidad, a la atención brindada por parte del grupo de atención al ciudadano desde la oficina central y puntos locales de manera presencial y telefónica.

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.

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
HU  **MANA**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

- 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.
- Se adelantó la Atención al Ciudadano del IDIGER desde la oficina central y local en los siete puntos ubicados en 5 localidades de la ciudad, en los cuales se brindó orientación e información sobre: Asistencia Técnica, Aglomeraciones, Certificados de Afectación, Ayudas Humanitarias, Planes de Emergencia y Contingencia, Programa de Reasentamientos y Proceso de Adquisición Predial, adelantado en la ciudad de Bogotá.
- A partir del mes de junio se retomó la atención en el punto de atención al ciudadano de la Localidad de Santa Fe en el horario de lunes, martes y jueves.
- Se recuperó y reubicó el punto de atención en la alcaldía local de San Cristóbal luego de un mes de no hacer presencia en la Alcaldía.
- Con la utilización de medios electrónicos se logra enviar de forma más ágil y segura las solicitudes de los ciudadanos y realizar así la respectiva radicación.
- Se continuó con la implementación del instructivo de QRSF de la entidad, además de realizar la apertura semanal y debida radicación de solicitudes ingresadas por dicho canal
- Proceso por Adquisición Predial, Reasentamiento, información y solicitud del Concepto Técnico de Riesgo CT – 7003 de la Quebrada Hoya del Ramo, solicitud visita del área de asistencia Técnica radicados, respuesta a las solicitudes radicadas, información de condición de riesgos y amenaza de los predios ubicados en la fiscalía y tocaimita oriental, estado de

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
HU  **MANA**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

procesos llevados a cabo en el territorio e información del avance y estado del procedimiento predial de propietarios que ya cuentan con expedientes abiertos y radicados en la entidad.

- Se realizó seguimiento y estado de procesos vigentes y en curso con el objetivo de culminar la meta propuesta por la entidad y el Distrito periodo 2015.

Dificultades

- Falta de difusión de los trámites y servicios que ofrece el IDIGER tanto para los usuarios como para las instituciones del estado en general.
- La ausencia de los puntos de atención durante un mes ocasiono molestia dentro de la comunidad y algunos funcionarios de la alcaldías locales, situación que se hizo evidente al retomar las actividades y contar con gran afluencia de ciudadanos y ciudadanas descontentos.
- Las respuestas a los requerimientos de la ciudadanía que ingresan a través de correspondencia de la entidad, PQRS, Correo IDIGER y SDQS, son tardías y muchas veces por fuera de términos de ley, razón por la cual la ciudadanía manifiesta insatisfacción sobre la misionalidad de la entidad.
- La dificultad en la comunicación con los servidores y contratistas del IDIGER, para llevar a cabo la estrategia de seguimiento a la correspondencia radicada a cada una de las áreas de la entidad.
- Entrada de requerimientos provenientes del Consejo de Bogotá en referencia a los requerimientos vencidos ingresados a través del SDQS. Razón por la cual el grupo de Atención al Ciudadano tiene que proyectar respuesta de los mismos argumentando la tardanza en la respuesta de los mismos.
- La mayor parte de los requerimientos ingresados a través del SDQS, entran con términos vencidos a la entidad, de otra parte la Secretaria General, solicita mediante oficio la gestión de dichos requerimientos mensualmente.

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

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Razón por la cual los requerimientos se encuentra en trámite para dar respuesta oficial a la solicitud de la Secretaria.

- El no tener claras las funciones y los alcances de la entidad; hace que una parte de la comunidad solicite información sobre servicios y tramites que no son competencia del IDIGER.
- Los propietarios de los inmuebles que llevan a cabo el procedimiento predial con la entidad manifiesta inconformidad en el proceso predial debido a que el tiempo de respuesta en la negociación de compra y venta de los inmuebles no ha llegado a su finalidad, además están preocupados por los estados jurídicos que tienen sus predios y no cuentan con los recursos suficientes para los tramites.

Solución a las dificultades.

- Llevar a cabo reuniones periódicas con los supervisores o líderes de los grupos, para promover la respuesta efectiva de los requerimientos de la ciudadanía, y evitar el aumento de comunicaciones internas informando sobre el estado del Cordis de la Entidad.
- Generar espacios con las diferentes entidades para sensibilizar y dar a conocer los trámites y servicios que ofrece el IDIGER así como sus competencias.
- Poner a consideración con las instancias pertinentes la comunicación con las diferentes entidades para que ofrezcan la información de las competencias de la entidad.

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Beneficios para la ciudadanía

- Ofrecer una atención de mayor calidad y de forma oportuna, disminuyendo el tiempo de respuesta a las solicitudes de la ciudadanía.
- Informar, comunicar y divulgar los objetivos y las acciones del IDIGER en el territorio.
- Aclarar al ciudadano (a) cuales son las funciones y servicios que presta el IDIGER.
- Entrega inmediata de la respuesta a sus solicitudes en la oficina local de atención al ciudadano.
- Información clara, oportuna y precisa, además se realiza una asesoría en procedimientos, documentación y pasos a seguir en los trámites y servicios de la entidad.
- El uso de las plataformas y aplicativos dinamiza la acción de la entidad en el territorio, generando cercanía y credibilidad.

INGRESO DE VISITANTES A LA ENTIDAD

Para el segundo trimestre del año ingresaron al IDIGER 2709 ciudadanos de los cuales 1.748 son Hombres que corresponden al 65 % y 961 el 35% son mujeres.

El área que más visitantes tuvo corresponde a la subdirección Corporativa y Asuntos disciplinarios con 943 personas correspondiente al 35% de visitantes y la que menor ingreso de ciudadanos presentó fue la Dirección General con 354 personas es decir 13% de visitantes.

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
HUMANANA



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

CONSOLIDADO INGRESO DE VISITANTES A LA ENTIDAD PRIMER TRIMESTRE 2015

AREA	ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL POR SUBDIRECCION
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
DIRECCION GENERAL	66	30	80	37	90	51	354
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS Y MITIGACIÓN	97	66	101	61	75	38	438
SUBDIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN LOCAL	114	64	73	75	39	44	409
SUBDIRECCIÓN DE EMERGENCIAS	176	65	130	27	125	42	565
SUBDIRECCIÓN DE GESTIÓN CORPORATIVA	221	120	196	137	165	104	943
TOTAL POR GENERO	674	345	580	337	494	279	2709
TOTAL POR MES	1019		917		773		
TOTAL CONSOLIDADO	2709						

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

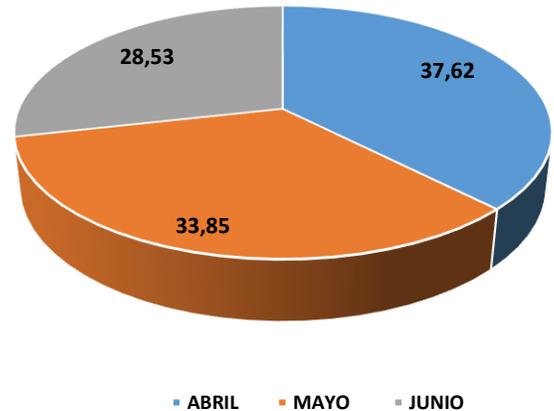
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

CONSOLIDADO INGRESO DE VISITANTES A LA ENTIDAD SEGUNDO TRIMESTRE 2015

■ CONSOLIDADO II TRIMESTRE



CONSOLIDADO INGRESO DE VISITANTES A LA ENTIDAD SEGUNDO TRIMESTRE 2015



INGRESO GENERAL POR SUBDIRECCIONES

Dirección General: Para este periodo ingresaron a la Dirección General un total de 354 personas equivalente al 13% de los visitantes a la entidad, de los cuales 236 son hombres que corresponde al 67 % y 118 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 136 personas correspondientes al 39% del total de ciudadanos que visitaron Dirección, seguidos por la oficina de Dirección General con 112 ciudadanos que equivalen al 35 % de ingresos a esta área de la entidad y la menor afluencia de ciudadanos se evidencia en la oficina de Control Interno con 29 visitantes que corresponde al 8% del total de ciudadanos.

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

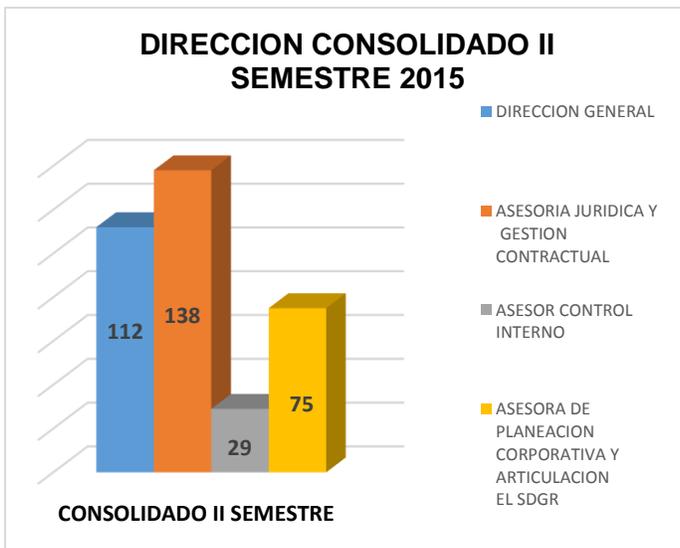
BOGOTÁ
HUMANANA



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

DIRECCION							
AREA	ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL CONSOLIDADO
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
DIRECCION GENERAL	16	10	25	12	31	18	112
ASESORIA JURIDICA Y GESTION CONTRACTUAL	36	3	32	12	32	23	138
ASESOR CONTROL INTERNO	7	5	6	3	7	1	29
ASESORA DE PLANEACION CORPORATIVA Y ARTICULACION EL SDGR	7	12	17	10	20	9	75
TOTAL	66	30	80	37	90	51	354
TOTAL HOMBRES	236						
TOTAL MUJERES	118						



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

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.





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 438 ciudadanos correspondiente al 16% del total de visitantes a la entidad, de los cuales 273 son hombres que corresponde al 62% y 165 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 190 ciudadanos que corresponde al 43% del total de ingresos, seguido por el área de Análisis y Mitigación de Riesgos con 113 visitantes que equivale al 26% del total de ingresos, el área que menor afluencia de ciudadanos presenta en este segundo trimestre fue Mitigación de Riesgos con 12 ciudadanos que corresponde al 3% de ingresos a la Subdirección.

SUBDIRECCION DE ANALISIS Y MITIGACION DE RIESGOS							
AREA	ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL ACUMULADO
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
ANALISIS Y MITIGACION DE RIESGOS	21	18	32	12	22	8	113
ESTUDIOS Y CONCEPTOS TECNICOS DE RIESGOS	22	3	19	6	19	9	78
ASISTENCIA TECNICA	1	0	5	1	3	2	12
MITIGACION DE RIESGOS	8	3	5	5	15	9	45
RECUPERACION INTEGRAL DE TERRITORIOS	45	42	40	37	16	10	190
TOTAL	97	66	101	61	75	38	438
TOTAL HOMBRES	273						
TOTAL MUJERES	165						

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

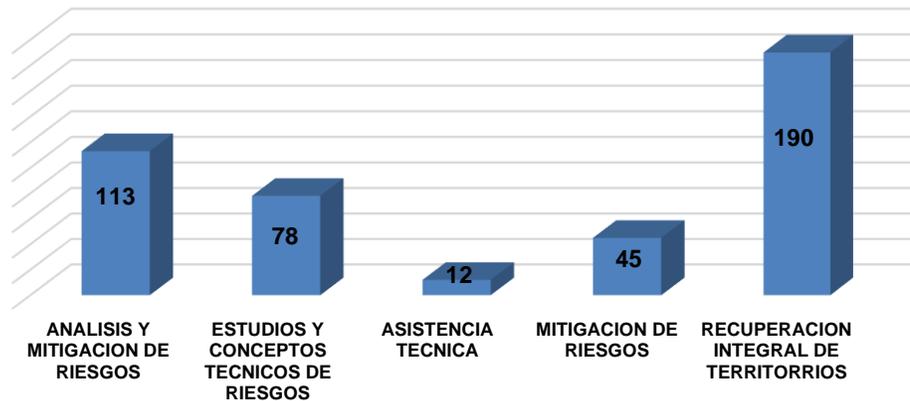




**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

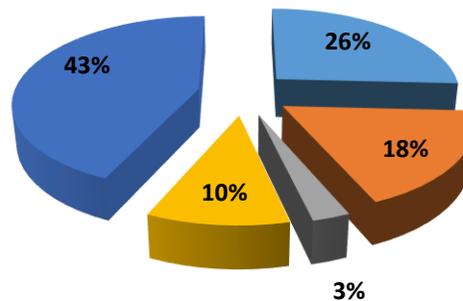
AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

CONSOLIDADO ANALISIS Y MITIGACION II TRIMESTRE



SUBDIRECCION DE ANALISIS Y MITIGACION DE RIESGOS %

- ANALISIS Y MITIGACION DE RIESGOS
- ESTUDIOS Y CONCEPTOS TECNICOS DE RIESGOS
- ASISTENCIA TECNICA
- MITIGACION DE RIESGOS
- RECUPERACION INTEGRAL DE TERRITORRIOS



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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.





**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 409 ciudadanos correspondiente al 15% de las personas que se acercaron a la entidad, de los cuales 226 son hombres el 55% y 183 mujeres equivalente al 45%.

El área que más ingreso de visitantes tuvo, fue Participación y Gestión Local de riesgos con 141 Ciudadanos que corresponden 34% seguido por Reasentamientos y Gestión Humanitaria con 108 ciudadanos que corresponde al 26% del total de visitas recibidas en esta subdirección, el área que menor afluencia de ciudadanos presenta, fue Gestión local y Participación Local con 3 personas que equivalen al 1% del total de visitantes.

SUBDIRECCION PARTICIPACION GESTION LOCAL							
AREA	ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL ACUMULADO
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
PARTICIPACION Y GESTION LOCAL DE RIESGOS	41	10	26	29	17	18	141
COMUNICACIÓN Y EDUCACION Y GESTION DE RIEGOS	28	18	9	7	9	6	77
REASENTAMIENTOS Y GESTION HUMANITARIA	26	20	21	21	6	14	108
GESTION LOCAL Y PARTICIPACION	0	0	0	0	1	2	3
GESTION DE INICIATIVAS COMUNITARIAS	19	16	17	18	6	4	80
TOTAL	114	64	73	75	39	44	409
TOTAL HOMBRES	226						
TOTAL MUJERES	183						

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

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.



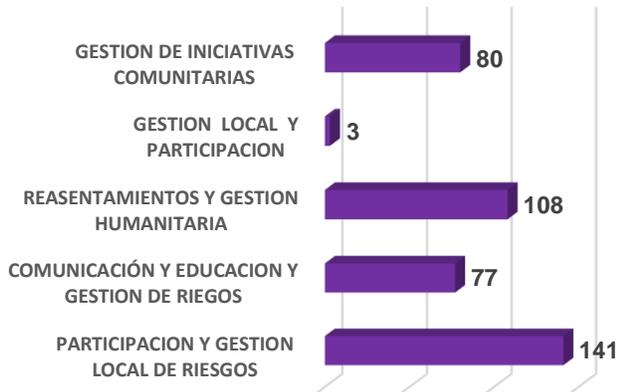


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

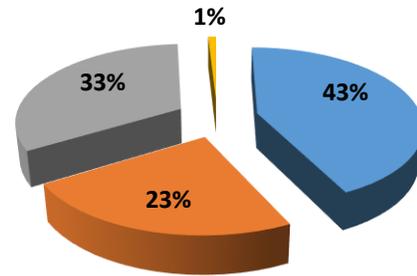
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

SUBDIRECCION PARTICIPACION GESTION LOCAL



SUBDIRECCION PARTICIPACION GESTION LOCAL %

- PARTICIPACION Y GESTION LOCAL DE RIEGOS
- COMUNICACIÓN Y EDUCACION Y GESTION DE RIEGOS
- REASENTAMIENTOS Y GESTION HUMANITARIA
- GESTION LOCAL Y PARTICIPACION



Subdirección de Emergencia: Esta Subdirección conto con un total de 565 visitantes que corresponde al 21% de ingresos a la entidad, de los cuales 431 son hombres con un 76% y 134 mujeres con el 24%.

El grupo de trabajo que registra el mayor número de ingreso de personas es Gestión de Riesgos para aglomeraciones de Público con 241 ciudadanos correspondiente al 43% del total de ingresos a la subdirección, seguido por Coordinación de Emergencias con 234 ciudadanos que equivale al 41% y el que menor visitas registro para este periodo, fue el grupo de Servicios de Logística para Emergencias con 44 ciudadanos que equivale a un 8% del total de ingresos.

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

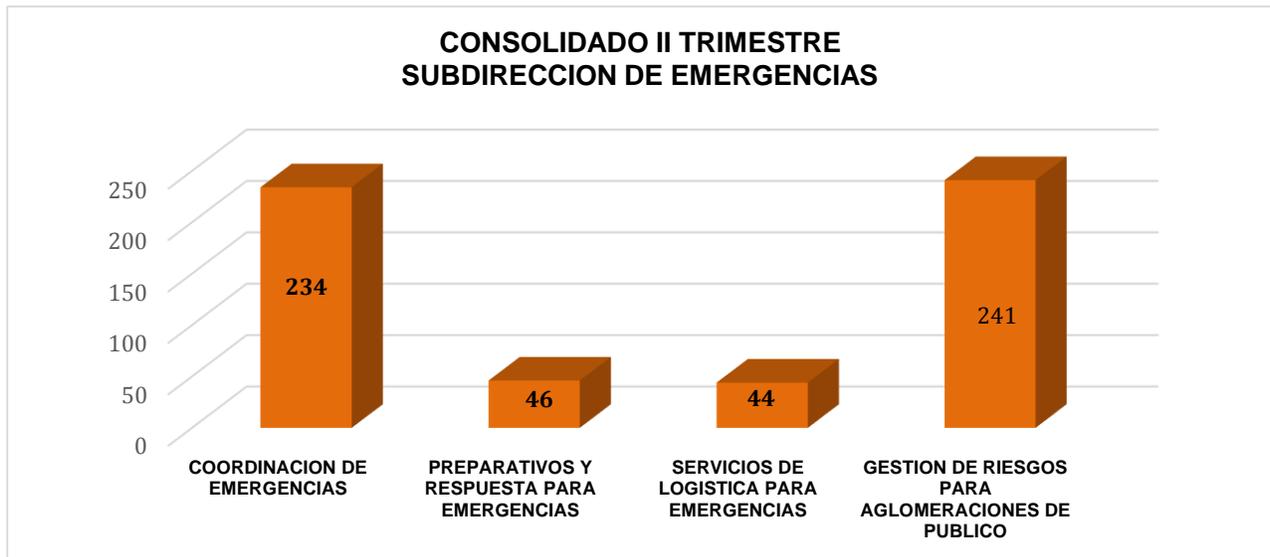




**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

SUBDIRECCION EMERGENCIAS							
AREA	ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL ACUMULADO
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
COORDINACION DE EMERGENCIAS	59	27	70	15	46	17	234
PREPARATIVOS Y RESPUESTA PARA EMERGENCIAS	17	10	10	2	5	2	46
SERVICIOS DE LOGISTICA PARA EMERGENCIAS	15	5	13	0	9	2	44
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	85	23	37	10	65	21	241
TOTAL	176	65	130	27	125	42	565
TOTAL HOMBRES	431						
TOTAL MUJERES	134						



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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.





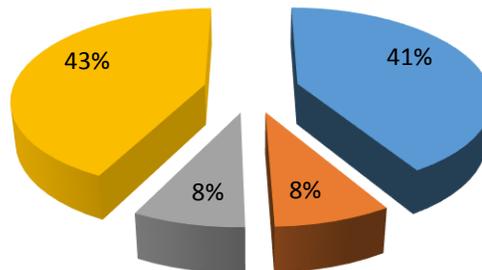
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

SUBDIRECCION PARTICIPACION GESTION LOCAL %

- COORDINACION DE EMERGENCIAS
- PREPARATIVOS Y RESPUESTA PARA EMERGENCIAS
- SERVICIOS DE LOGISTICA PARA EMERGENCIAS



Gestión Corporativa y Asuntos Disciplinarios: Esta Subdirección, tuvo un total de 943 visitantes durante este segundo trimestre correspondiente al 35% del total de ingresos a la entidad, de los cuales 582 fueron hombres que corresponde al 62% y 361 mujeres con el 38%.

El grupo de Atención al Ciudadano y Gestión Documental tuvo el mayor ingreso de visitantes con 497 personas equivalente al 53% del total de ingresos efectuados a esta subdirección, seguido por TIC y SIRE con 174 personas que corresponden al 18% de visitantes, el grupo que menor incidencia tuvo fue Corporativa y Asuntos Disciplinarios (despacho) con 24 visitantes que corresponde al 2% del total de ingresos.

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

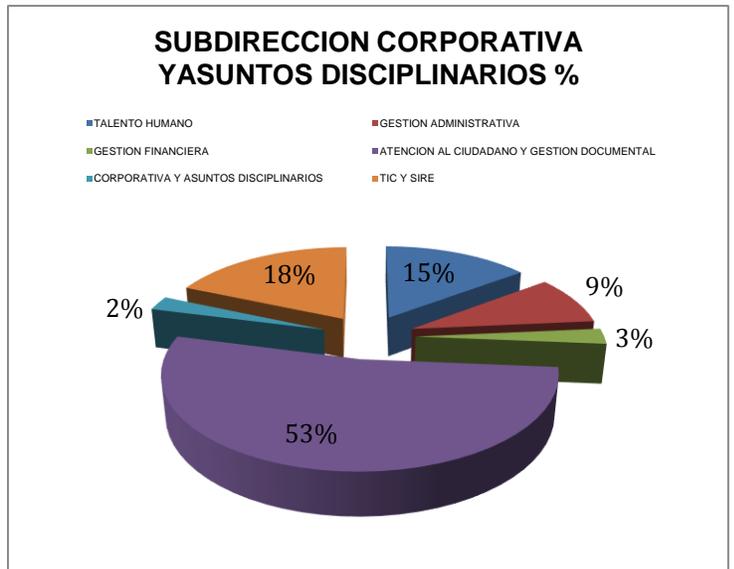
BOGOTÁ
HUMANANA



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS							
AREA	ABRIL		MAYO		JUNIO		TOTAL ACUMULADO
	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	
TALENTO HUMANO	21	14	9	16	36	43	139
GESTION ADMINISTRATIVA	30	4	26	2	18	3	83
GESTION FINANCIERA	7	4	4	1	6	4	26
ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	116	83	106	99	48	45	497
CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	5	5	6	4	2	2	24
TIC Y SIRE	42	10	45	15	55	7	174
TOTAL	221	120	196	137	165	104	943
TOTAL HOMBRES	582						
TOTAL MUJERES	361						



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

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

PERFIL DEL CIUDADANO SEGUNDO TRIMESTRE 2015

Durante el segundo trimestre del año se identifica 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 segundo trimestre, atendió un total de 818 personas por el canal presencial en los puntos locales y nivel central, de las cuales 555 fueron ciudadanos entre los 27 y 59 años que corresponde al 68% 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 una atención de 133 personas que corresponden al 16%; 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 130 ciudadanos, el 16%.

ATENCIÓN PRESENCIAL SEGUNDO TRIMESTRE DE 2015										
ATENCIÓN PRESENCIAL TOTAL POR GENERO										
GENERO	ABRIL			MAYO			JUNIO			ACUMULADO TOTAL
	14-26	27-59	60+	14-26	27-59	60+	14-26	27-59	60+	
FEMENINO	53	140	40	14	58	10	14	113	25	467
MASCULINO	36	115	34	8	47	7	8	82	14	351
TOTAL	89	255	74	22	105	17	22	195	39	818

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

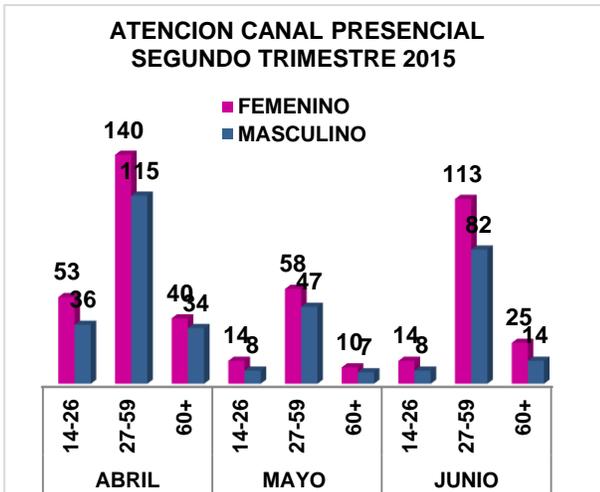




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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 tramito a través del grupo de Atención al Ciudadano, con un 57%, que corresponde a 467 mujeres, mientras que el género masculino representa el 43% con 351 ciudadanos atendidos.

TEMAS ATENDIDOS

Del total de ciudadanos atendidos durante el segundo trimestre, 322 que corresponde al 40% de ciudadanos, requirieron información sobre Reasentamientos esto se atribuye al proceso de adquisición predial que se adelanta actualmente en la entidad, seguido por Información de condición de riesgo con 133 ciudadanos que corresponde al 16 %.

El tema que menor influencia tuvo durante este trimestre, fue el de solicitud de charlas, el cual registra un total de 2 personas atendidas, que corresponde al 0.2% de la atención ofrecida de manera presencial.

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

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

TEMA / GÉNERO	Reasentamiento	Ayuda Humanitaria	Asistencia Técnica	Solicitud de Charlas	Certificados de Afectación	Eventos por Aglomeración	PEC	Radicados	Información de Condición de Riesgo/Amenaza	Conceptos Téc. licencias Construcción	Solicitud material informativo	TOTAL POR GÉNERO
FEMENINO	191	53	28	1	59	11	12	45	90	1	9	500
MASCULINO	131	34	21	1	29	8	21	24	43	5	1	318
TOTAL	322	87	49	2	88	19	33	69	133	6	10	818

CONSOLIDADO TEMAS DE CONSULTA SEGUNDO TRIMESTRE 2015



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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

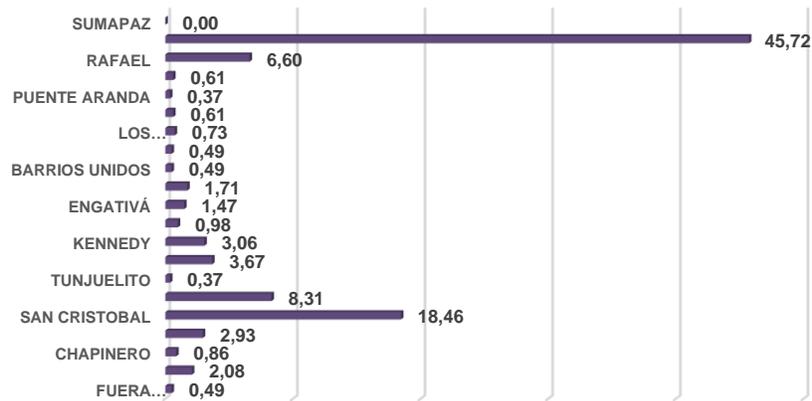
TEMAS ATENDIDOS POR LOCALIDAD

Del total de ciudadanos atendidos por localidad durante este periodo 374 ciudadanos con 46% de la localidad de Ciudad Bolívar solicitaron orientación acerca de Reasentamientos Seguido con 151 ciudadanos que corresponde al 18% 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.

	FB	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
GENERO	FUERA DE BOGOTÁ	USAQUÉN	CHAPINERO	SANTAFE	SAN CRISTOBAL	USME	TUNJUELITO	BOSA	KENNEDY	FONTIBÓN	ENGATIVÁ	SUBA	BARRIOS UNIDOS	TEUSAQUILLO	LOS MARTIRES	ANTONIO NARIÑO	PUENTE ARANDA	CANDELARIA	RAFAEL	CIUDAD BOLIVAR	SUMAPAZ	TOTAL
FEMENINO	4	12	5	14	92	42	2	18	15	2	8	10	3	2	3	4	2	2	34	207	0	481
MASCULINO	0	5	2	10	59	26	1	12	10	6	4	4	1	2	3	1	1	3	20	167	0	337
TOTAL	4	17	7	24	151	68	3	30	25	8	12	14	4	4	6	5	3	5	54	374	0	818

**% POBLACION ATENDIDA POR LOCALIDAD PRESENCIAL
CONSOLIDADO II TRIMESTRE DE 2015**



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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

POBLACION ATENDIDA POR LOCALIDAD CANAL PRESENCIAL

Del total de ciudadanos atendidos durante este periodo es decir 818 personas por localidad 374 ciudadanos que corresponde al 46% de ciudadanos atendidos provienen de Ciudad Bolívar de los cuales 207 son mujeres que corresponden al 21% y 167 son hombres que equivalen al 21% de la población atendida ,seguido por la localidad de San Cristóbal con 151 ciudadanos que corresponde al 18% ciudadanos de los cuales 18 pertenecen al género femenino con un 11% y 59 hombres con un 7%; la localidad que menos afluencia tuvo fue Puente Aranda con 3 personas Atendidas que corresponde al 0.4%,y la localidad que no tuvo ningún tipo de presencia ni en los puntos locales ni a nivel central Sumapaz.

	FB	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	
GENERO	FUERA DE BOGOTÁ	USAQUÉN	CHAPINERO	SANTAFE	SAN CRISTOBAL	USME	TUNJUELITO	BOSA	KENNEDY	FONTIBÓN	ENGATIVÁ	SUBA	BARRIOS UNIDOS	TEUSAQUILLO	LOS MARTIRES	ANTONIO NARIÑO	PUENTE ARANDA	CANDELARIA	RAFAEL	CIUDAD BOLIVAR	SUMAPAZ	TOTAL
FEMENINO	4	12	5	14	92	42	2	18	15	2	8	10	3	2	3	4	2	2	34	207	0	481
MASCULINO	0	5	2	10	59	26	1	12	10	6	4	4	1	2	3	1	1	3	20	167	0	337
TOTAL	4	17	7	24	151	68	3	30	25	8	12	14	4	4	6	5	3	5	54	374	0	818

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

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

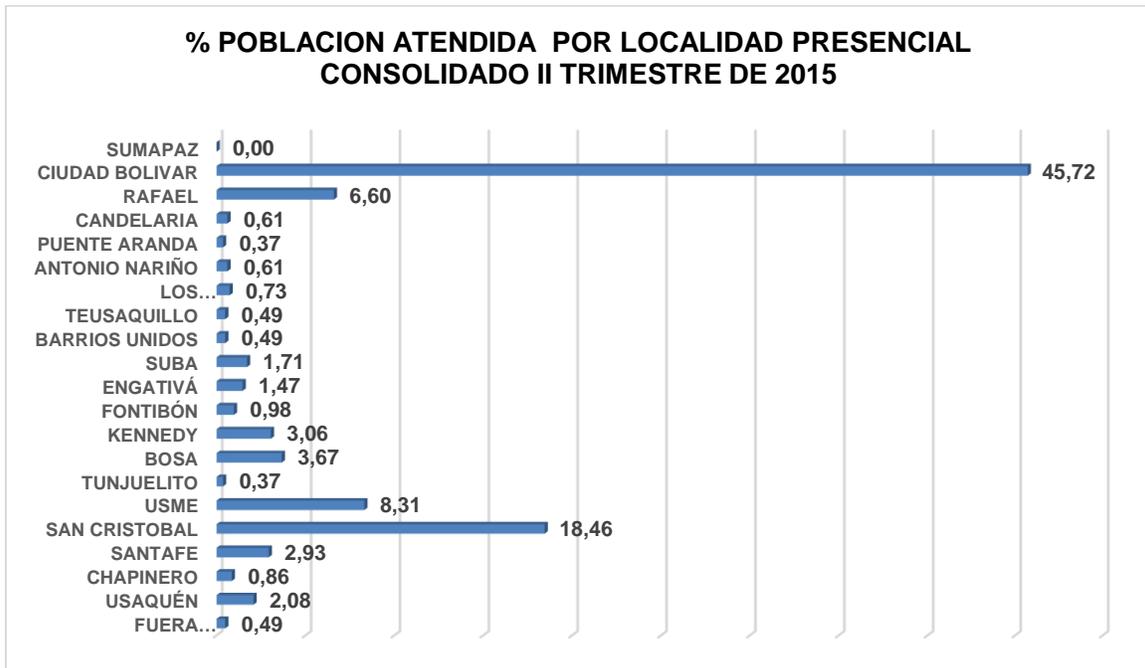




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático



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

Este punto y componente muestra la percepción y la calificación efectuada por los ciudadanos a la atención brindada, teniendo en cuenta el conocimiento, el servicio, la cordialidad y amabilidad ofrecida por parte del grupo de Atención al Ciudadano con respecto a los trámites y servicios brindados.

Objetivo:

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

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:

- El Servicio a la Ciudadanía en el Distrito Capital estará orientado y soportado en los siguientes principios; los mismos que se encuentran adoptados en las Cartas Iberoamericanas, y desarrollados en la Directiva 002 de 2005, en el Manual de Servicio al Ciudadano del Distrito.
- Se recibieron para el mes de Junio SDQS (50), correo Idiger@idiger (44) y PQRS (23) donde se radicaron para este periodo en total 117 requerimientos.
- Se lleva a cabo el análisis de la encuesta de percepción sobre la satisfacción donde se evidencia el trato y la orientación brindada a cada uno de los ciudadanos, logrando el principio de humanización y respeto enmarcados en el Decreto 197 de 2014 en su artículo 4, artículo 6; y Constitución Nacional de 1991.
- Se determinan fortalezas y debilidades frente a trámites y servicios de la entidad.
- Dentro de los lineamientos de atención al ciudadano se elaboró informe de Gestión para el mes de junio, donde en el que se pretende mejorar en cada uno de los trámites y servicios logrando una mayor aceptación y que cada ciudadano este satisfecho con las respuestas emitidas por la entidad según sea su requerimiento.

Dificultades:

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

- 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.

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.

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

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
HU  **MANA**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Beneficios para la ciudadanía

- Obtención de resultados sobre el servicio prestado
- 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.
- 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 (as) pueden ser atendidos a tiempo, y en la forma rápida habitual.
- La ciudadanía comprende que su opinión es tenida en cuenta.
- 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 SATISFACCION 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.

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
HUANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

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.

RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCION

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

1. ¿A través de que medio se enteró de las actividades que realiza el IDIGER?								
MES	Medios de Comunicación	Página Virtual	Remisión de otra entidad	Supercaedes Móviles	Vecinos	Organización Comunitaria	Notificaciones	Otro, Cual?
ABRIL	72	0	3	0	18	5	12	0
MAYO	0	0	0	1	6	0	15	0
JUNIO	5	4	16	13	3	6	4	0
TOTAL	77	4	19	14	27	11	31	0
POBLACION	183							

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

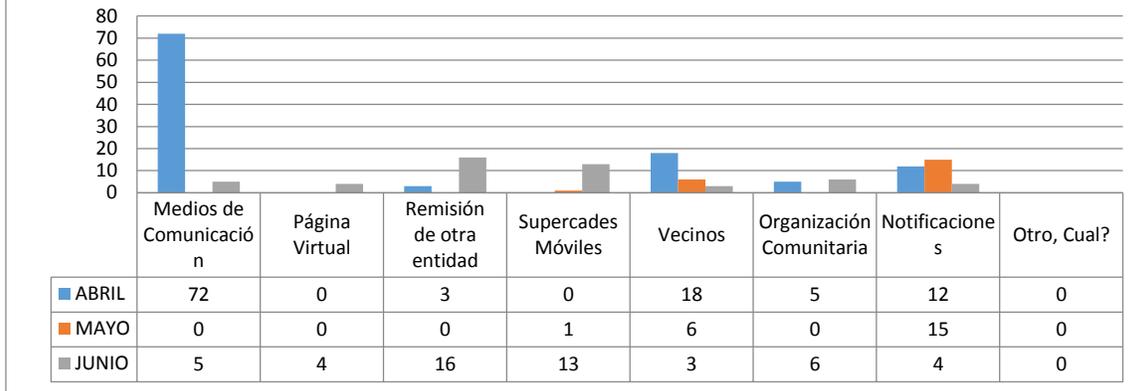




**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

1. ¿A través de que medio se enteró de las actividades que realiza el IDIGER?



Frente a la pregunta 1, se puede evidenciar que 77 personas que corresponde al 42 % de la población encuestada durante este segundo trimestre, se enteraron de las actividades que adelanta el IDIGER por medios de comunicación, 31 personas que corresponde al 17% de ciudadanos indican que se enteraron de la entidad por notificación, 27 personas que corresponde al 15% fueron se enteraron de la entidad por vecinos, 96 que corresponde al 16% de personas indican haber conocido la entidad a través de los medios de comunicación, 34 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 móviles. En total a esta pregunta respondieron 612 ciudadanos.

MES	2. ¿Sabe si el IDIGER tiene oficinas en otras localidades?		
	SI	NO	N/R
ABRIL	92	29	2
MAYO	1	20	0
JUNIO	46	0	14
TOTAL	139	49	16

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

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.





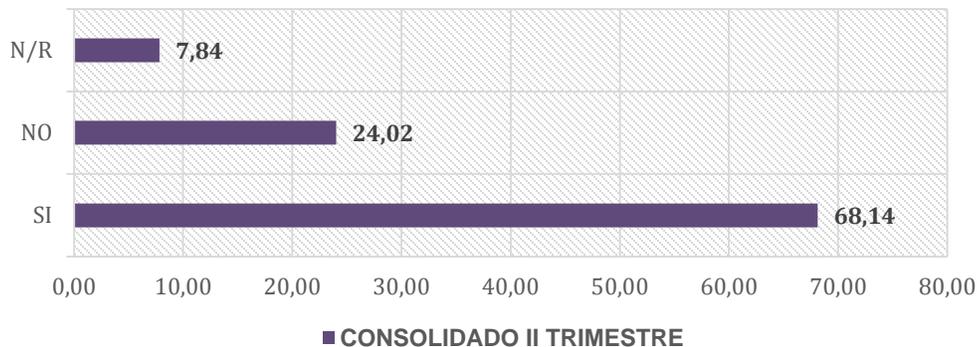
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

POBLACION

204

2. ¿Sabe si el IDIGER tiene oficinas en otras localidades? (%)



Frente a la pregunta 2, se evidencia que 139 ciudadanos que corresponde al 68% respondieron que conocen que el IDIGER tiene más oficinas en las diferentes localidades, 49 personas el 24% No conocen más oficinas en otras localidades y 16 ciudadanos con el 8% No saben no responden. En total respondieron esta pregunta 204 ciudadanos.

Los resultados de la anterior información son el soporte de que las organizaciones, entidades y comunidades, no conocen en su totalidad 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.

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
HUMANANA



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

3. Asiste a menudo a las oficinas del IDIGER?

MES	Primera Vez	SI	Certificado por atentado terrorista	Gestión para la evacuación y relocalización transitoria	Concepto Técnico para Licencias de Urbanización y Construcción en Zonas de Amenazas Y/O Riesgo Alto y Medio	Préstamo y Consulta de Documentos Relacionados con la Gestión de Riesgos y Atención de Emergencias de Bogotá Distrito Capital	Visitas Técnicas por Emergencias	Eventos por aglomeración de público	Planes de Emergencia y Contingencia	NO	N/R
ABRIL	9	26	0	13	2	1	0	0	76	11	0
MAYO	16	17	0	14	0	0	0	0	0	0	0
JUNIO	7	8	0	0	0	3	0	0	6	0	28
TOTAL	32	51	0	27	2	4	0	0	82	11	28
POBLACION	237										

3. Asiste a menudo a las oficinas del IDIGER?



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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

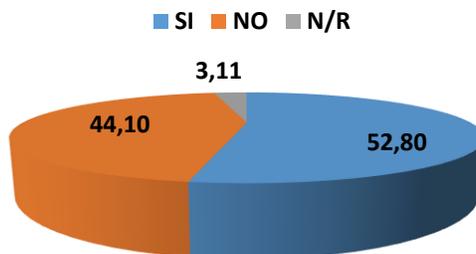
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

A la tercera pregunta. Asiste a menudo a las Oficinas del IDIGER?, 51 personas que corresponden al 22% indican ya se han acercado a la entidad con antelación, 32 ciudadano con el 14% informan que es la primera vez que se acercan a nuestras instalaciones, 11 ciudadanos que corresponde al 5% indican que no han asistido a la entidad.

Las consultas que más relevancia tienen según la población encuestada, es la referida a Planes de Emergencia y Contingencia con 82 personas con el 35%, seguido Gestión para la evacuación y relocalización transitoria con 27 personas, el 11 %. En total respondieron esta pregunta 237 ciudadanos.

MES	4 ¿Conoce usted los trámites y servicios que ofrece el IDIGER?		
	SI	NO	N/R
ABRIL	84	17	1
MAYO	0	17	0
JUNIO	1	37	4
TOTAL	85	71	5
POBLACION	161		

4 ¿Conoce usted los trámites y servicios que ofrece el IDIGER?



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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

A la pregunta 4 Si conoce los trámites y servicios que ofrece el IDIGER, 85 ciudadanos que corresponde al 53% indican conocer los trámites o servicios que ofrece el IDIGER, 71 personas con 44% No conocen los trámites y servicios ofrecidos por la entidad y 5 Ciudadanos que corresponden al 3% No saben o no responden. A esta pregunta contestaron 161 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?
ABRIL	3	106	1	0
MAYO	1	14	1	0
JUNIO	20	48	0	0
TOTAL	24	168	2	0
POBLACION	194			

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

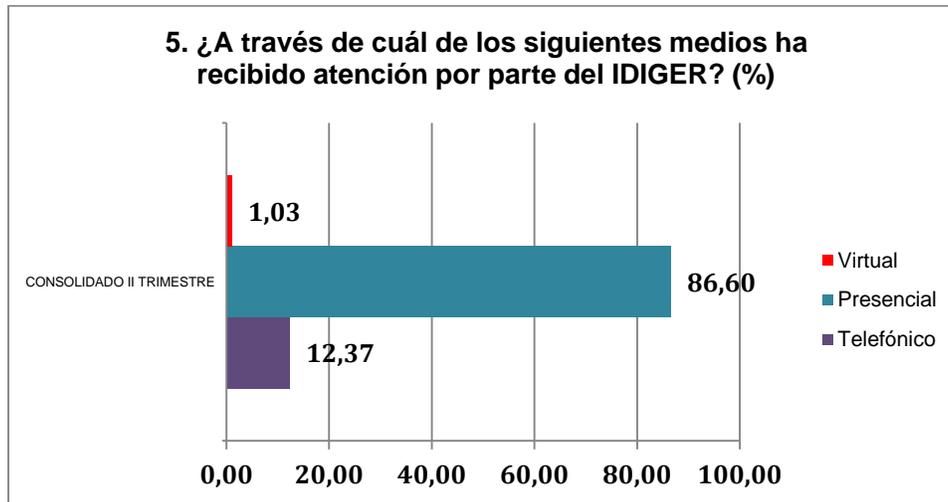




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

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, 168 ciudadanos con un 87 % indica haber recibido atención presencial y 24 ciudadanos con un 12%, 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 194 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.

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

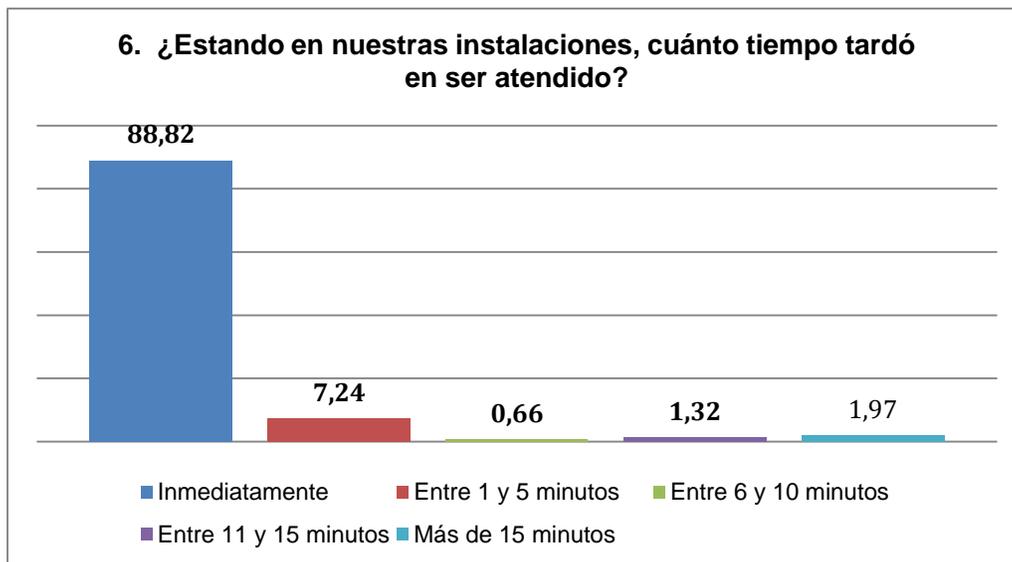
BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

6. ¿Estando en nuestras instalaciones, cuánto tiempo tardó en ser atendido?					
MES	Inmediatamente	Entre 1 y 5 minutos	Entre 6 y 10 minutos	Entre 11 y 15 minutos	Más de 15 minutos
ABRIL	110	5	0	0	0
MAYO	15	1	0	0	1
JUNIO	10	5	1	2	2
TOTAL	135	11	1	2	3
POBLACION	152				



A la pregunta No 6. Estando en nuestras instalaciones, cuanto tiempo tardo en ser atendido, 135 personas con un 89% contestaron que inmediatamente fueron atendidos, seguido por 11 personas con un 7% quienes indicaron que los atendieron entre 1 y 5

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

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

minutos, 3 personas que corresponde al 2 % indican haber sido atendidos en un lapso de tiempo de más 15 minutos, 2 con el 1 % ciudadanos indican que el tiempo en ser atendidos fue de 11 a 15 minutos y tan solo 1 con el 0.66% ciudadanos indica que fue atendido entre 6 y 10 minutos. Esta pregunta la respondieron 152 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?
ABRIL	12	1	115	0	0	1	1
MAYO	0	0	0	0	0	15	0
JUNIO	10	16	26	1	0	0	0
TOTAL	22	17	141	1	0	16	1
POBLACION	198						

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

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

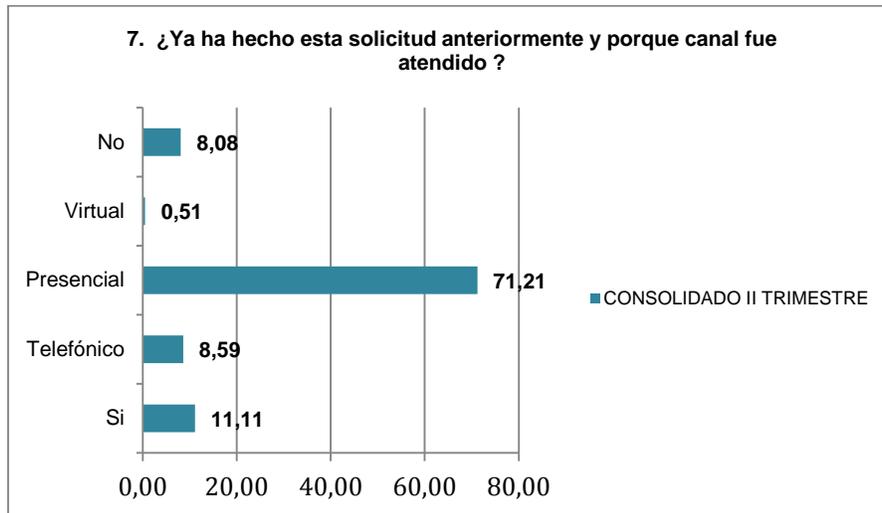
Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.





**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, 22 personas el 11% indican que haber realizado anteriormente una solicitud, 16 personas el 9% indican haber realizado esta solicitud anteriormente, 141 personas con 71% fueron atendidas presencialmente, 17 ciudadanos con 9% 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 198 ciudadanos.

8. ¿La persona que lo atendió comprendió su solicitud?

MES	SI	NO	Por qué?
ABRIL	103	4	0
MAYO	17	0	0
JUNIO	53	0	0
TOTAL	173	4	0
POBLACION	177		

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

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.





**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, 173 personas el 98% indican que la persona que lo atendió comprendió su solicitud y tan solo 4 personas con un 2%, indican que la persona que lo atendió no comprendió la solicitud realizada. En total se encuestaron 177 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?
ABRIL	101	4	0
MAYO	13	4	0
JUNIO	41	0	0
TOTAL	155	8	0
POBLACION	163		

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

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

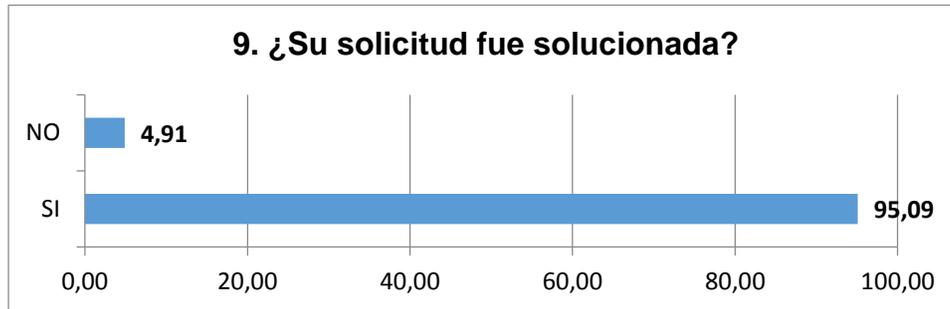
Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático



A la pregunta 9 referida a si su solicitud fue solucionada, 155 personas el 95% respondieron que la solicitud si fue solucionada y 8 personas el 5% indican no haber solucionado su solicitud porque no han recibido aún respuesta. En total se encuestaron 163 personas.

10. Califique la cordialidad y amabilidad que se le brindo por parte del funcionario o contratista del IDIGER

MES	Calificación				
	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
ABRIL	125	25	0	0	0
MAYO	8	9	0	0	0
JUNIO	29	21	0	0	0
TOTAL	162	55	0	0	0
POBLACION	217				

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

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

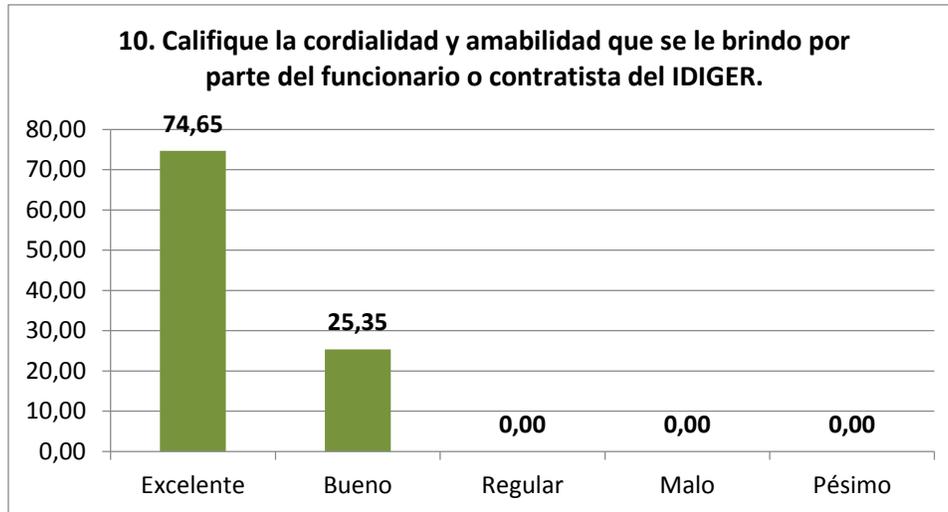




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático



A la pregunta 10 Califique la cordialidad y amabilidad que se le brindo por parte del funcionario o contratista del IDIGER, 162 personas el 75% respondieron que la Cordialidad y amabilidad es excelente, 55 ciudadanos el 25 % indican que la cordialidad y amabilidad brindada fue Buena. En total se encuestaron 217 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.

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

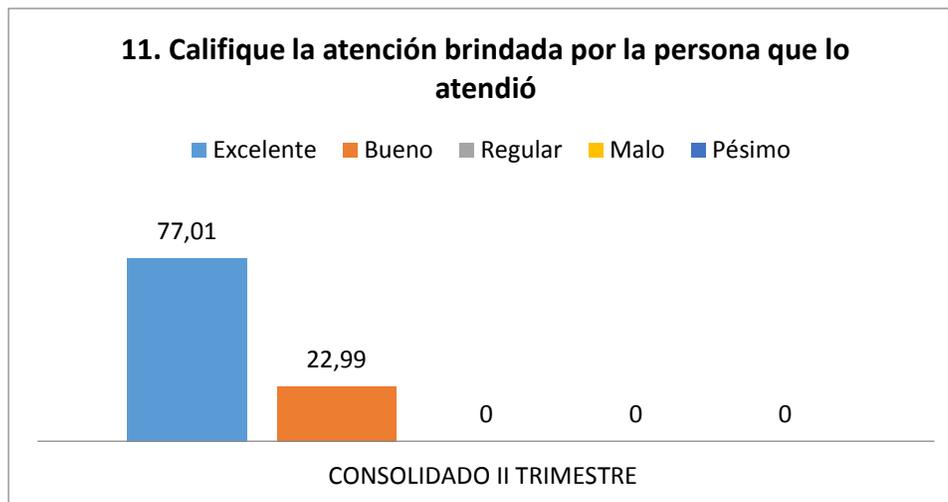
BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

MES	11. Califique la atención brindada por la persona que lo atendió				
	Excelente	Buena	Regular	Mala	Pésimo
ABRIL	123	27	0	0	0
MAYO	9	8	0	0	0
JUNIO	12	8	0	0	0
TOTAL	144	43	0	0	0
POBLACION	187				



A la pregunta 11 Califique la atención brindada por la persona que lo atendió, 144 personas es decir 77% respondieron que la atención brindada fue excelente, 43 el 23% indica que la atención brindada es buena. En total se encuestaron 187 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

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.



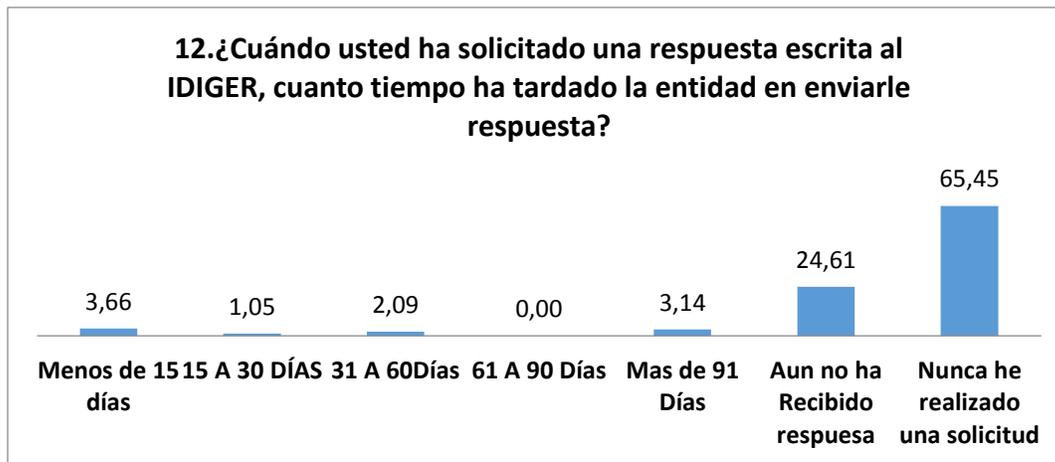


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

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 respuesta	Nunca he realizado una solicitud
ABRIL	5	0	2	0	0	15	100
MAYO	0	0	0	0	0	0	16
JUNIO	2	2	2	0	6	32	9
TOTAL	7	2	4	0	6	47	125
POBLACION	191						



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

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.



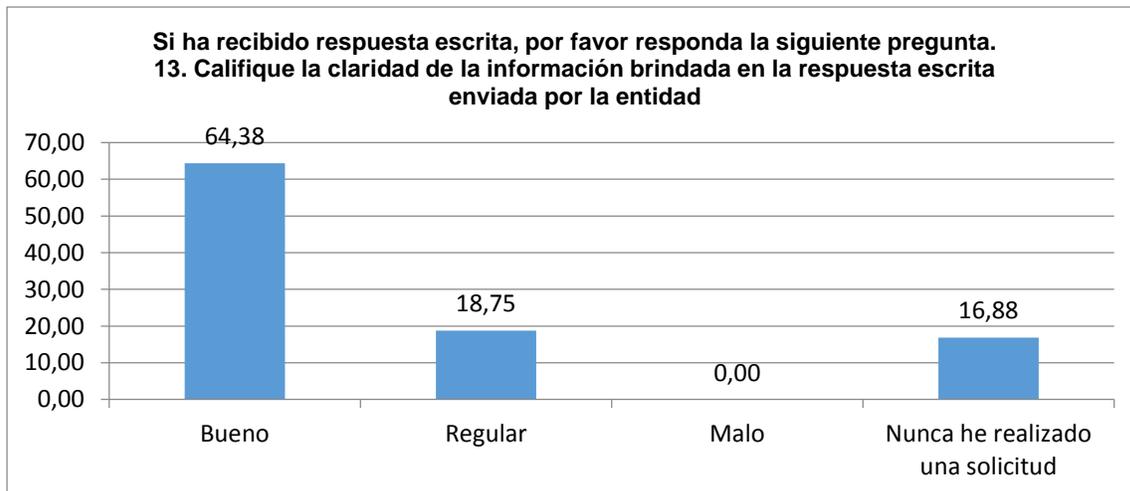


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

A la pregunta 12. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al IDIGER, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?, 125 personas el 65% respondieron que nunca han realizado una solicitud escrita a la entidad, 47 personas el 25% señalan que aún no han recibido respuesta alguna ,7 personas el 4 % indican que su respuesta se ha demorado menos de 15 días, 6 ciudadanos con el 3% indican que su respuesta se demoró más de 91 días. En total se encuestaron 191 personas.

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				
MES	Bueno	Regular	Malo	Nunca he realizado una solicitud
ABRIL	98	1	0	8
MAYO	1	0	0	16
JUNIO	4	29	0	3
TOTAL	103	30	0	27
POBLACION	160			



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

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.



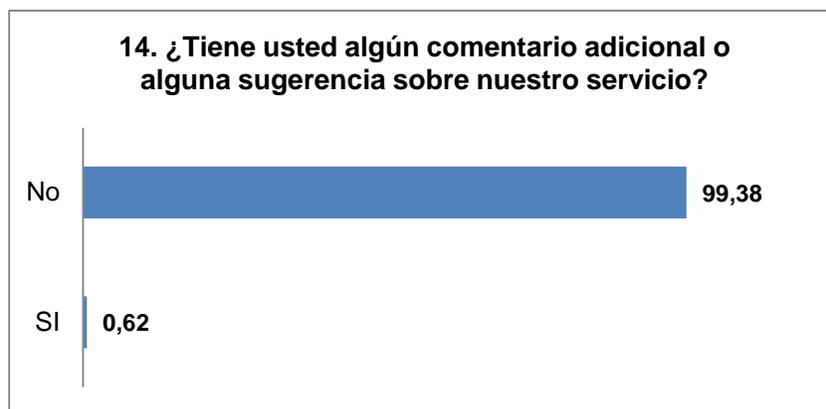


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Frente a la solicitud de calificar la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad, 103 personas el 64%, indican que la respuesta escrita enviada fue buena, 30 personas el 19% indican que la respuesta enviada fue regular, indican nunca haber realizado una solicitud y tan solo 27 personas que equivale al 17% nunca ha realizado una solicitud. . En total respondieron la pregunta 160 personas.

MES	14. ¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre nuestro servicio?		
	SI	CUAL	No
ABRIL	1	0	104
MAYO	0	0	16
JUNIO	0	0	40
TOTAL	1	0	160
POBLACION	161		



A la pregunta 14. ¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre nuestro servicio? 160 personas es decir 99% indican que No tienen ninguna sugerencia a nuestro servicio, 1 ciudadanos que corresponde al 1% aunque

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

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

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.

Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS

Para el este periodo se continuó con la administración del usuario del SDQS y los requerimientos asignados a la entidad por sus competencias establecidas en el Decreto 173 del año 2014. A continuación se describen los requerimientos por tipología: Se recibieron para el mes de Junio SDQS (128), correo ldiger@idiger (79) y PQRS (42) donde se radicaron para este periodo en total 249 requerimientos.

PERIODO	SDQS	
	TIPOLOGIA	TOTAL
CONSOLIDADO II SEMESTRE	Consultas	0
	Interés Particular	76
	Interés General	0
	Felicitaciones	0
	Queja	0
	Reclamo	0
	Solicitud de copia	0
	Solicitud de Información	0
	Sugerencias	0
	Solicitud de ampliación	16
	Rechazada por Competencias	36
	TOTAL	128

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

PQRS		
PERIODO	TIPOLOGIA	TOTAL
CONSOLIDADO II SEMESTRE	Consultas	3
	Interés Particular	26
	Interés General	1
	Felicitaciones	0
	Queja	0
	Reclamo	0
	Solicitud de copia	0
	Solicitud de Información	0
	Sugerencias	0
	Solicitud de ampliación	2
	Rechazada por Competencias	10
	TOTAL	42

CORREO IDIGER		
PERIODO	TIPOLOGIA	TOTAL
CONSOLIDADO II SEMESTRE	Consultas	18
	Interés Particular	41
	Interés General	8
	Felicitaciones	0
	Queja	0
	Reclamo	0
	Solicitud de copia	1
	Solicitud de Información	0
	Sugerencias	0
	Solicitud de ampliación	11
	Rechazada por Competencias	0
	TOTAL	79

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

COMPONENTE 3: FORTALECIMIENTO A LA GESTIÓN

Este tercer y último componente incluye todas las actividades de apoyo que realiza el grupo de atención al ciudadano desde la oficina central como en los puntos de atención local a otras áreas de la entidad, a su vez este componente da cuenta del seguimiento al estado del CORDIS con la Estrategia de seguimiento diseñada por el equipo de atención al ciudadano; muestra los instrumentos y mecanismos definidos para que la ciudadanía presenta sus sugerencias (buzón).

Objetivo:

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

Logros:

- Se realiza la aplicación efectiva de la estrategia de seguimiento a los requerimientos que ingresan a la entidad y son asignados a los funcionarios de cada uno de los grupos y subdirecciones de la entidad en el marco de la resolución 315 del 23 de marzo de 2010.

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.

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
HUANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

- La realización de reuniones periódicas con cada una de las áreas a las cuales se les hace el seguimiento es complejo dado a la carga laboral que tiene cada profesional de la entidad.
- Se requiere mayor difusión de las oficinas locales en lo referente a los servicios y trámites que se desarrollan por parte de la entidad desde estas oficinas.
- Material informativo sobre los procesos y programas adelantados por la Entidad en las diferentes localidades.

Solución a las Dificultades

- 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 DIIGER es de calidad y a tiempo.
- Fortalecimiento del buzón de sugerencias para la ciudadanía donde les permitan depositar sus inquietudes referentes a la atención y el servicio prestado, de tal forma que se pueda 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 DIIGER es de calidad y a tiempo.

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Beneficios para la ciudadanía

- Ciudadanos(as) satisfechos por el servicio recibido de parte de la entidad.
- El apoyo de parte del equipo de atención al ciudadana, le permite a las diferentes áreas medir los tiempos de respuesta y llevar cabo los informes oficiales o respuestas de manera puntual.
- Con la implementación de un buzón de sugerencias la ciudadanía podrá expresar sus Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones frente a los trámites y servicios que ofrece la entidad.
- El apoyo de parte del equipo de Atención al Ciudadana, le permite a las diferentes áreas medir los tiempos de respuesta y llevar cabo los informes oficiales o respuestas de manera puntual.

Apoyo Otras áreas:

- Se revisa y verifican 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.

Buzón de Sugerencias

Se logró implementar y continuar con la administración del Buzón de Sugerencias de la entidad, este se encuentra ubicado en la recepción del IDIGER con su respectivo formato.

Su funcionamiento se llevara a cabo según lo indicado en el instructivo elaborado por el personal de la Oficina de Atención al Ciudadano.

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
HUMANANA



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Para este periodo se realizó la apertura del Buzón de Quejas, reclamos, felicitaciones y sugerencias en 9 ocasiones, validando que a través de este canal ingresaron 4 requerimientos de la ciudadanía con carácter de Felicitaciones dirigidas a los servidores de la entidad, en el marco de las acciones adelantadas por la entidad relación a la Gestión integral de Riesgos.

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
HU  **MANA**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

CONCLUSIONES

- El fortalecimiento a la gestión que ha incorporado el equipo de atención al ciudadano, ha estado tendiente al mejoramiento de la calidad en el servicio prestado en cada una de las oficinas, tanto central como locales, esto a fin de que el ciudadano tenga una respuesta optima acerca de sus solicitudes de trámites y OPAS, o de la misma percepción que se lleva del servicio o atención recibida.
- 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.

RECOMENDACIONES

- Consolidar la información del grupo de Atención al Ciudadano a través del informe mensual de gestión 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.
- Generar una mayor participación en eventos realizados por las Alcaldías Locales u otras instituciones del distrito o el estado con la comunidad, donde cada una de ellas se pueda muestra cuales son las los trámites y servicios que ofrece el IDIGER.
- Buscar una estrategia integral de divulgación de la misión visión, trámites del IDIGER a toda la ciudadanía.

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

Codigo Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
HUMANANA



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

- Fomentar el seguimiento a las familias incluidas en el programa de reasentamiento, adquisición predial y rezagos para enriquecer el conocimiento a la comunidad sobre los programas que lidera IDIGER en la ciudad.
- Solicitar la verificación de los términos de respuesta a los requerimientos ingresados a través del SQDS.
- Entrega inmediata de la respuesta a sus solicitudes en la oficina local de atención al ciudadano.

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

Código Postal: 111071



SA - CER366134



CO - SA CER366134

Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático –SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
HU  **MANA**