



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

INTRODUCCION

La información se presenta en dos momentos, en el primero de los cuales se 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. El segundo momento abarca las acciones adelantadas y los resultados obtenidos desde cada uno de los componentes de Gestión Documental, evidenciando cuando ello fue posible, los servicios ofertados y el tipo de usuario que accedió a ellos.

PERFIL DEL CIUDADANO

El grupo de Atención al Ciudadano durante este año identifica que en un 70 % los ciudadanos que requieren atención, presenta un rango de edad entre los 27 y 59 años, de los cuales 1.375 son hombres que corresponde al 35.5 % y 1.401 son mujeres que corresponde al 34.8%.

El área que más visitantes tuvo, fue a la subdirección Corporativa y Asuntos disciplinarios con 4833 personas correspondiente al 42% de visitantes y la que menor ingreso de ciudadanos tuvo, fue la Subdirección de Participación Local con 1098 personas es decir 9 % de visitantes.

POBLACION ATENDIDA

El grupo de Atención al Ciudadano durante este año, atendió un total de 3.946 personas por el canal presencial de las cuales 2.776 fueron ciudadanos entre los 27 y 59 años que corresponde al 70% 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 cuenta con un total de 590 ciudadanos atendidos que corresponden al 14,9%; por otro lado, la presencia de personas de la tercera edad es decir de 60 años en adelante, ha ido en aumento con respecto a los periodos anteriores con un 14,6 % que corresponde a 580 ciudadanos.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

| ATENCION BRINDA CANAL PRESENCIAL NIVEL CENTRAL Y NIVEL LOCAL | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|------------|-----------|---|------------|-----------|---|-------------|------------|---|------------|------------|--------------------|
| ATENCION PRESENCIAL TOTAL POR GENERO | | | | | | | | | | | | | |
| GENERO | PRIMER TRIMESTRE (Enero -Febrero- Marzo) | | | SEGUNDO TRIMESTRE (Abril-Mayo- Junio) | | | TERCER TRIMESTRE (Julio-Agosto- Septiembre) | | | CUARTO TRIMESTRE (Octubre- Noviembre- Diciembre) | | | ACUMULADO TOTAL |
| | 14-26 | 27-59 | 60+ | 14-26 | 27-59 | 60+ | 14-26 | 27-59 | 60+ | 14-26 | 27-59 | 60+ | |
| FEMENINO | 30 | 262 | 26 | 59 | 200 | 17 | 106 | 539 | 112 | 138 | 400 | 103 | 1992 |
| MASCULINO | 40 | 274 | 25 | 48 | 223 | 18 | 80 | 464 | 94 | 89 | 414 | 185 | 1954 |
| TOTAL | 70 | 536 | 51 | 107 | 423 | 35 | 186 | 1003 | 206 | 227 | 814 | 288 | 3946 |
| | 657 | | | 565 | | | 1395 | | | 1329 | | | |

TEMAS ATENDIDOS

Del total de ciudadanos atendidos durante el periodo comprendido de Enero a diciembre 1.446 que corresponde al 37% de ciudadanos, requirieron información sobre reasentamientos, Seguido por Información sobre Condición de Riesgo con 640 ciudadanos que corresponde al 16 %.El tema que menor asesoría requirió durante este periodo, fue la Solicitud de Charlas, el cual registra un total de 145 personas atendidas, que corresponde al 4 % de la atención prestada.

POBLACION ATENDIDA CANAL TELEFÓNICO

| COMPARATIVO DE OFICINA ATENCION AL CIUDADANO | | | | | | | | | | | | | |
|--|--|------------|-----------|---|------------|-----------|---|------------|-----------|---|------------|-----------|--------------------|
| ATENCION TELEFONICA TOTAL POR GENERO | | | | | | | | | | | | | |
| GENERO | PRIMER TRIMESTRE (Enero -Febrero- Marzo) | | | SEGUNDO TRIMESTRE (Abril-Mayo- Junio) | | | TERCER TRIMESTRE (Julio-Agosto- Septiembre) | | | CUARTO TRIMESTRE (Octubre- Noviembre- Diciembre) | | | ACUMULADO TOTAL |
| | 14-26 | 27-59 | 60+ | 14-26 | 27-59 | 60+ | 14-26 | 27-59 | 60+ | 14-26 | 27-59 | 60+ | |
| FEMENINO | 15 | 151 | 8 | 37 | 378 | 43 | 177 | 197 | 43 | 29 | 252 | 19 | 1349 |
| MASCULINO | 24 | 121 | 7 | 15 | 220 | 32 | 99 | 134 | 24 | 30 | 190 | 11 | 907 |
| TOTAL | 39 | 272 | 15 | 52 | 598 | 75 | 276 | 331 | 67 | 59 | 442 | 30 | 2256 |
| | 326 | | | 725 | | | 674 | | | 531 | | | |

La atención telefónica brindada por el grupo de Atención al Ciudadano ha tomado gran importancia como canal de comunicación entre la ciudadanía y la entidad, como se evidencia en el total de llamadas recibidas durante este año con 2.256, de los cuales 1.349 fueron realizadas por mujeres lo cual equivale al 60% de la atención efectuada por este medio y 907 son hombres que corresponde al 40 % de las llamadas recibidas.



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

TEMAS ATENDIDOS

De acuerdo a la información registrada en este periodo, se evidencia que los temas que más relevancia obtuvieron en este periodo han sido el de eventos por aglomeración con un 40 % del total de llamadas realizadas, seguido por asesorías en ayuda humanitaria 24% y asesorías en radicados con 11%.

Centro de Documentación e Información - CDI

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.

La entidad tiene a disposición de los ciudadanos, el material técnico y bibliográfico custodiado por esta unidad



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

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 el 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 por este grupo. Es importante señalar que no todas las personas que son atendidas, acceden a responder la encuesta y que como tal esta solo aplica en la atención presencial, 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.

RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCION

Los resultados obtenidos durante año, arroja como resultado:

| PREGUNTA | 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 | Supercades Móviles | Vecinos | Organización Comunitaria | Notificaciones | Otro, Cual? |

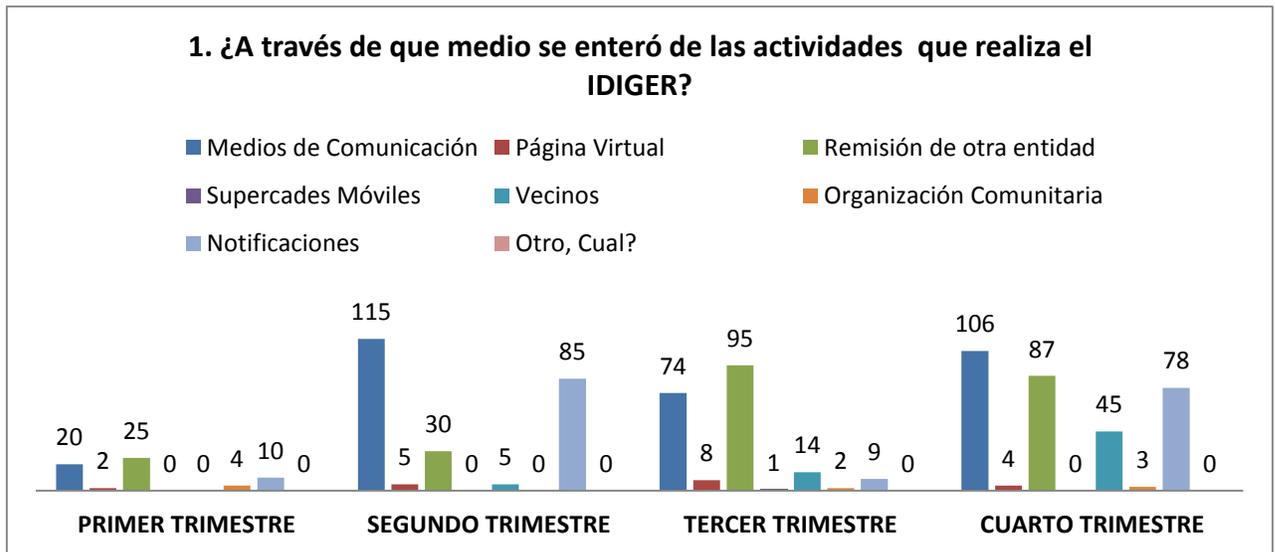


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

| | | | | | | | | |
|--------------------------|------------|----|-----|---|----|---|-----|---|
| PRIMER TRIMESTRE | 20 | 2 | 25 | 0 | 0 | 4 | 10 | 0 |
| SEGUNDO TRIMESTRE | 115 | 5 | 30 | 0 | 5 | 0 | 85 | 0 |
| TERCER TRIMESTRE | 74 | 8 | 95 | 1 | 14 | 2 | 9 | 0 |
| CUARTO TRIMESTRE | 106 | 4 | 87 | 0 | 45 | 3 | 78 | 0 |
| TOTAL | 315 | 19 | 237 | 1 | 64 | 9 | 182 | 0 |
| TOTAL POBLACION | 827 | | | | | | | |



Frente a la pregunta 1, se puede evidenciar que 315 personas que corresponde al 38 % de la población encuestada durante este año, se enteraron de las actividades que adelanta el IDIGER por los medios de comunicación, 237 personas que corresponde al 29% de ciudadanos indican que se enteraron de la entidad por remisión de otra entidad, 182 personas que corresponde al 22% se enteraron de la entidad a través de notificación, 64 que corresponde al 8% de personas indican haber conocido la entidad a través de los



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

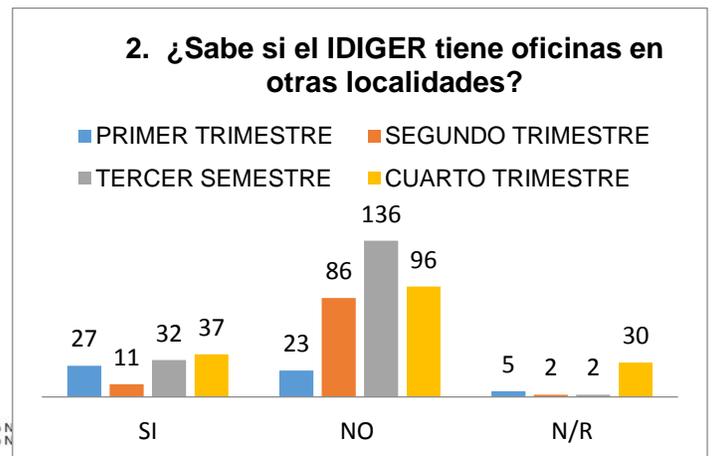
GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

vecinos, 19 ciudadanos con 2 % indican que conocen la entidad a través de la página virtual y por último 9 personas con 2% indican haber conocido al IDIGER por los Organizaciones Comunitarias. En total a esta pregunta respondieron 827 ciudadanos.

La anterior información sugiere la necesidad de fortalecer y difundir el quehacer de la entidad, a través de acciones y estrategias que permitan posicionar los trámites y servicios que ofrece, de manera que se procure una atención oportuna y pertinente a las necesidades del usuario.

| PREGUNTA | 2. ¿Sabe si el IDIGER tiene oficinas en otras localidades? | | |
|-------------------|--|-----|-----|
| MES | SI | NO | N/R |
| PRIMER TRIMESTRE | 27 | 23 | 5 |
| SEGUNDO TRIMESTRE | 11 | 86 | 2 |
| TERCER SEMESTRE | 32 | 136 | 2 |



Diagonal 4
Comutador: 4292801 Fax: 4292833
www.fopae.gov.co
Mail: fopae@fopae.gov.co



...ado N
Certificado N
Gestión y ejecución de políticas en materia de conocimiento, prevención, mitigación y recuperación frente a riesgos públicos de origen natural y antrópico no intencional y la coordinación para la atención de emergencias en la ciudad de Bogotá





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

| | | | |
|-------------------------|------------|------------|-----------|
| CUARTO TRIMESTRE | 37 | 96 | 30 |
| TOTAL | 107 | 341 | 39 |

| | |
|------------------------|------------|
| TOTAL POBLACION | 487 |
|------------------------|------------|

Frente a la pregunta 2, el 70% de los ciudadanos (341) respondieron que No conocen más oficinas del IDIGER, solo 107 personas el 22% conocen más oficinas en otras localidades y 39 ciudadanos con el 8% No saben no responden. En total respondieron esta pregunta 487 ciudadanos.

Los resultados arrojados evidencian la necesidad de diseñar una estrategia de difusión (material impreso y medios virtuales) que permita dar a conocer la ubicación, horarios y servicios ofrecidos en cada una de las 7 oficinas ubicadas en 5 localidades de la ciudad, de manera que se evidencie el beneficio que representa para la ciudadanía en términos de tiempo y costo, el acceder a un punto de atención cerca a su hogar, donde se puede obtener una atención oportuna y de calidad, reduciendo de esta manera la necesidad de tramitar los requerimientos a través de radicados. De igual manera contribuye a la desconcentración de la atención de la oficina Central.



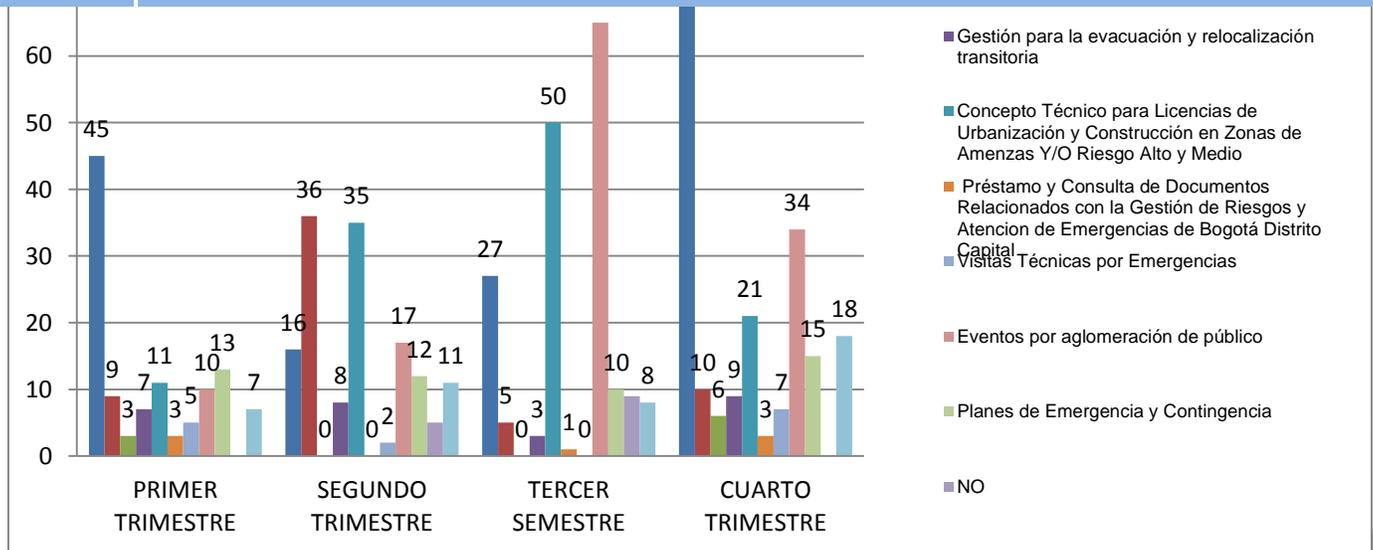
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

| 3. Asiste a menudo a las oficinas del IDIGER? | | | | | | | | | | | |
|---|-------------|-----------|-------------------------------------|---|---|---|----------------------------------|-------------------------------------|-------------------------------------|-----------|-----------|
| PREGUNTA | | | | | | | | | | | |
| 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 |
| PRIMER TRIMESTRE | 45 | 9 | 3 | 7 | 11 | 3 | 5 | 10 | 13 | 0 | 7 |
| SEGUNDO TRIMESTRE | 16 | 36 | 0 | 8 | 35 | 0 | 2 | 17 | 12 | 5 | 11 |
| TERCER SEMESTRE | 27 | 5 | 0 | 3 | 50 | 1 | 0 | 65 | 10 | 9 | 8 |
| CUARTO TRIMESTRE | 78 | 10 | 6 | 9 | 21 | 3 | 7 | 34 | 15 | 0 | 18 |
| TOTAL | 166 | 60 | 9 | 27 | 117 | 7 | 14 | 126 | 50 | 14 | 44 |

| | | | | | | | | | | | |
|------------------------|------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|
| TOTAL POBLACION | 634 | | | | | | | | | | |
|------------------------|------------|--|--|--|--|--|--|--|--|--|--|





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

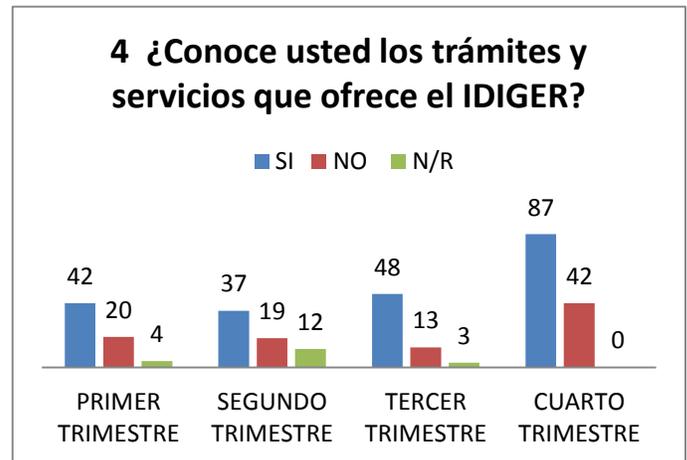
Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

A la tercera pregunta. Asiste a menudo a las Oficinas del IDIGER?, 166 personas que corresponden al 26% indican que es la primera vez que se acercan a nuestras instalaciones, 60 que corresponde al 9% indican que si han asistido y 14 personas con 2% indican No haber concurrido a la entidad.

Las consultas que más relevancia tienen según la población encuestada, es la referida a Conceptos Técnicos para Eventos de Aglomeración con 126 personas que corresponde al 20%, seguido por Concepto Técnico para Licencias de Urbanización y Construcción en Zonas de Amenazas y/o Riesgo Alto y Medio con 117 ciudadanos que corresponde al 18% de consultas. En total respondieron esta pregunta 634 ciudadanos.

Los resultados ponen de manifiesto que el mayor porcentaje de ciudadanos que se acercan a la entidad lo hacen por primera vez en el marco de los trámites y servicios ofrecidos por el IDIGER, lo cual indica que la entidad debe contar con herramientas de difusión que le permitan al ciudadano conocer los requisitos exigidos para la necesidad que desea tramitar, de manera que se optimice el tiempo que este invierte para gestionar sus requerimientos y de igual manera permita ofrecer desde el grupo de Atención al Ciudadano, un servicio con oportunidad, calidad y pertinencia.

| PREGUNTA | 4 ¿Conoce usted los trámites y servicios que ofrece el IDIGER? | | |
|-------------------|--|-----------|-----------|
| MES | SI | NO | N/R |
| PRIMER TRIMESTRE | 42 | 20 | 4 |
| SEGUNDO TRIMESTRE | 37 | 19 | 12 |
| TERCER TRIMESTRE | 48 | 13 | 3 |
| CUARTO TRIMESTRE | 87 | 42 | 0 |
| TOTAL | 214 | 94 | 19 |



| | |
|------------------------|------------|
| TOTAL POBLACION | 327 |
|------------------------|------------|

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11
Comutador: 4292801 Fax: 4292833
www.fopae.gov.co
Mail: fopae@fopae.gov.co



Certificado N° SA-CER182413
Certificado N° CO-SA-CER182413

Gestión y ejecución de políticas en materia de conocimiento, prevención, mitigación y recuperación frente a riesgos públicos de origen natural y antrópico no intencional y la coordinación para la atención de emergencias en la ciudad de Bogotá





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

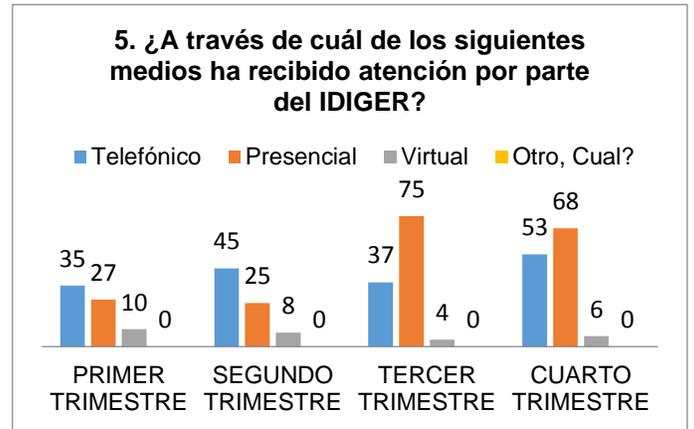
GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

A la pregunta 4 Si conoce los trámites y servicios que ofrece el IDIGER, 214 ciudadanos que corresponde al 65% indican conocer los trámites o servicios que ofrece la Entidad, 94 personas con 28% No los conocen y 19 Ciudadanos que corresponden al 6% No saben o no responden. A esta pregunta contestaron 327 Ciudadanos.

El resultado obtenido indica que, aunque la difusión realizada a través de la página web de la Entidad ha permitido difundir los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad, es necesario diseñar e implementar nuevos mecanismos de difusión que permitan que un mayor número de ciudadanos conozcan las labores adelantada por el IDIGER.

| PREGUNTA | 5. ¿A través de cuál de los siguientes medios ha recibido atención por parte del IDIGER? | | | |
|------------------------|--|------------|-----------|-------------|
| MES | Telefónico | Presencial | Virtual | Otro, Cual? |
| PRIMER TRIMESTRE | 35 | 27 | 10 | 0 |
| SEGUNDO TRIMESTRE | 45 | 25 | 8 | 0 |
| TERCER TRIMESTRE | 37 | 75 | 4 | 0 |
| CUARTO TRIMESTRE | 53 | 68 | 6 | 0 |
| TOTAL | 170 | 195 | 28 | 0 |
| TOTAL POBLACION | 393 | | | |



A la pregunta 5: a través de cuál de los siguientes medios ha recibido atención por parte del IDIGER,195 ciudadanos con un 49 % indica haber recibido atención presencial y 170 ciudadanos con un 43%, indican haber recibido atención telefónica y tan solo 26 ciudadanos



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

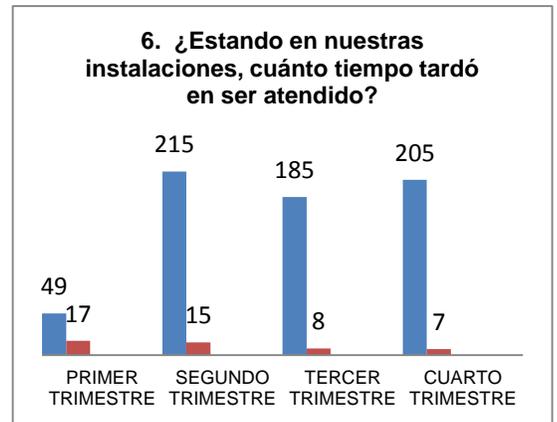
GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

con 7% indican haber recibido atención por canal virtual. En total esta pregunta fue contestada por 393 ciudadanos.

La mayor atención recibida por la ciudadanía se centra en la atención ofrecida de manera presencial, donde en un 49 % prefieren una atención personalizada. Lo anterior pone sobre aviso la necesidad de optimizar los canales virtuales de manera que la ciudadanía encuentre en este medio una alternativa para realizar los trámites y servicios que requiere de la entidad.

| PREGUNTA | 6. ¿Estando en nuestras instalaciones, cuánto tiempo tardó en ser atendido? | | | | | |
|-------------------|---|-----------------|---------------------|----------------------|-----------------------|-------------------|
| | MES | Inmediata mente | Entre 1 y 5 minutos | Entre 6 y 10 minutos | Entre 11 y 15 minutos | Más de 15 minutos |
| PRIMER TRIMESTRE | | 49 | 17 | 0 | 0 | 0 |
| SEGUNDO TRIMESTRE | | 215 | 15 | 0 | 0 | 0 |
| TERCER TRIMESTRE | | 185 | 8 | 0 | 0 | 0 |
| CUARTO TRIMESTRE | | 205 | 7 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | | 654 | 47 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL POBLACION | | | 701 | | | |



A la pregunta No 6. Estando en nuestras instalaciones, cuanto tiempo tardo en ser atendido, 654 personas con un 93% contestaron que inmediatamente, seguido por 47 personas con un 7% quienes indicaron que los atendieron entre 1 y 5 minutos. Esta pregunta la respondieron 701ciudadanos.

Si bien en un alto porcentaje las personas registran una atención inmediata, es necesario revisar y analizar las causas por las cuales la atención se ha prestado en tiempos de 1 a 5 minutos, lo cual implica la definición de una acción de mejora por parte del grupo de Atención al Ciudadano. Es importante señalar que no es posible determinar las razones por



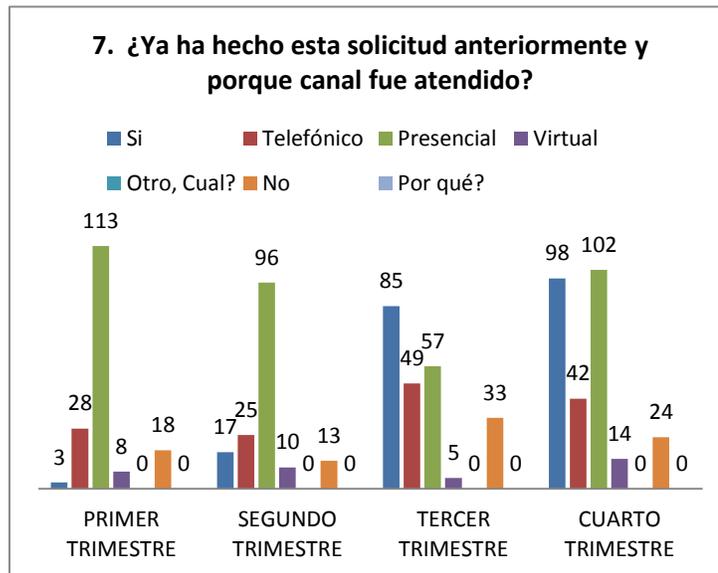
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

las cuales se presenta esta situación, dado que la pregunta está diseñada solo para responder el tiempo en el cual se tardó en ser atendido.

| PREGUNTA | 7. ¿Ya ha hecho esta solicitud anteriormente y porque canal fue atendido? | | | | | | |
|-------------------|---|------------|------------|---------|-------------|----|----------|
| MES | Si | Telefónico | Presencial | Virtual | Otro, Cual? | No | Por qué? |
| PRIMER TRIMESTRE | 3 | 28 | 113 | 8 | 0 | 18 | 0 |
| SEGUNDO TRIMESTRE | 17 | 25 | 96 | 10 | 0 | 13 | 0 |
| TERCER TRIMESTRE | 85 | 49 | 57 | 5 | 0 | 33 | 0 |
| CUARTO TRIMESTRE | 98 | 42 | 102 | 14 | 0 | 24 | 0 |
| TOTAL | 203 | 144 | 368 | 37 | 0 | 88 | 0 |
| TOTAL POBLACION | 840 | | | | | | |





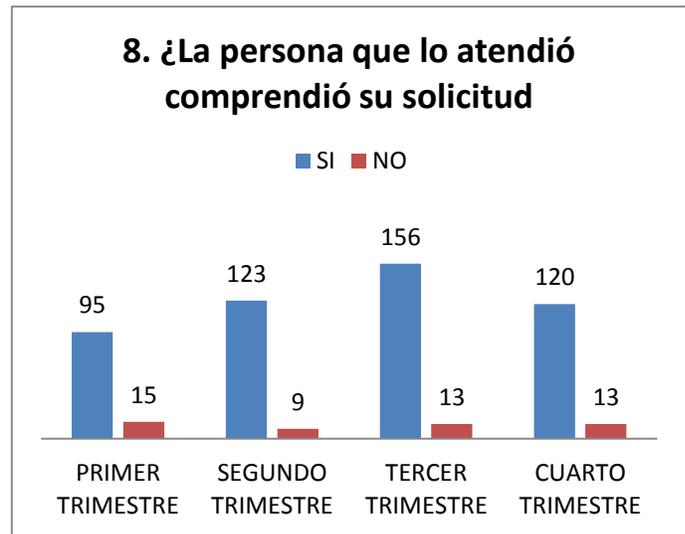
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

A la pregunta 7 el 24% (203 personas), indican que si han realizado anteriormente esta solicitud, 368 el 44% han sido atendidos por el canal presencial, 144 personas con 17% fueron atendidas por el canal telefónico, 37 ciudadanos con 4% han realizado una solicitud por canal virtual y 78 personas con 10% No han realizado una solicitud anteriormente. Esta pregunta la respondieron 840 ciudadanos.

| PREGUNTA | 8. ¿La persona que lo atendió comprendió su solicitud | | | |
|------------------------|---|------------|-----------|----------|
| | MES | SI | NO | Por qué? |
| PRIMER TRIMESTRE | | 95 | 15 | 0 |
| SEGUNDO TRIMESTRE | | 123 | 9 | 0 |
| TERCER TRIMESTRE | | 156 | 13 | 0 |
| CUARTO TRIMESTRE | | 120 | 13 | 0 |
| TOTAL | | 494 | 50 | 0 |
| TOTAL POBLACION | | 544 | | |



A la pregunta 8 la Persona que lo atendió Comprendió su solicitud, 494 personas el 91% indican que la persona que lo atendió comprendió su solicitud y 50 personas con un 9%, indican que el funcionario y/o contratista que lo atendió no comprendió la solicitud realizada. En total 544 personas contestaron esta pregunta.



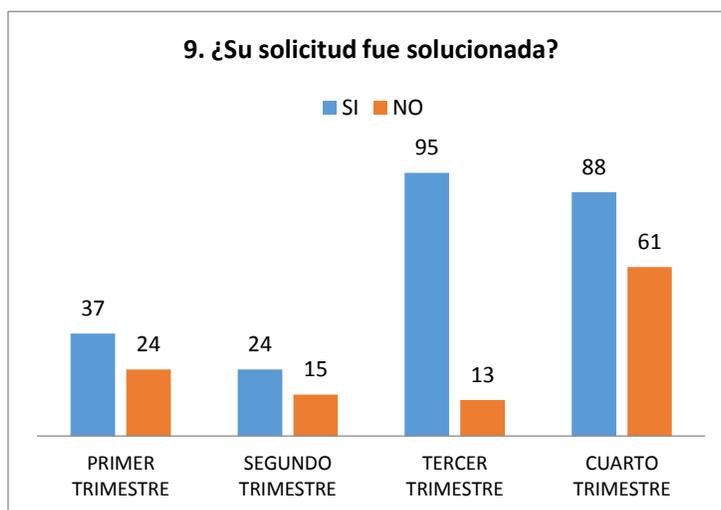
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

La mayor parte de los ciudadanos percibieron que el motivo de su consulta o solicitud, ante el grupo de Atención al Ciudadano fue comprendida, sin embargo, existe un porcentaje de ciudadanos que manifiestan inconformidad frente a orientación recibida, es importante señalar que aunque se solicita explicar las razones de estas inconformidades, las personas que tramitaron la encuesta no diligencian el campo definido para tal fin. Con base en la experiencia del grupo de atención al ciudadano.

| PREGUNTA | 9. ¿Su solicitud fue solucionada? | | |
|-------------------|-----------------------------------|-----|----------|
| | SI | NO | Por qué? |
| MES | | | |
| PRIMER TRIMESTRE | 37 | 24 | 0 |
| SEGUNDO TRIMESTRE | 24 | 15 | 0 |
| TERCER TRIMESTRE | 95 | 13 | 0 |
| CUARTO TRIMESTRE | 88 | 61 | 0 |
| TOTAL | 244 | 113 | 0 |
| TOTAL POBLACION | 357 | | |



A la pregunta 9 referida a si su solicitud fue solucionada por parte del funcionario o contratista de Atención al Ciudadano, 244 personas el 68% respondieron de forma afirmativa y 113 personas el 32% indican no haber solucionado su requerimiento. En total 357 personas contestaron esta pregunta.

De acuerdo a lo evidenciado en la atención, la ciudadanía manifiesta inconformidad particularmente por: i) la demora en los tiempos de respuesta a los requerimientos escritos, frente a lo cual, el grupo de Atención al Ciudadano solo puede cumplir una labor de contención en relación a los tiempos empleados por la entidad y las necesidades expresa de la ciudadanía, ii) La no atención, cuando a ello hay lugar, por parte de los profesionales de las áreas encargadas de trámites y servicios ofrecidos por la entidad.

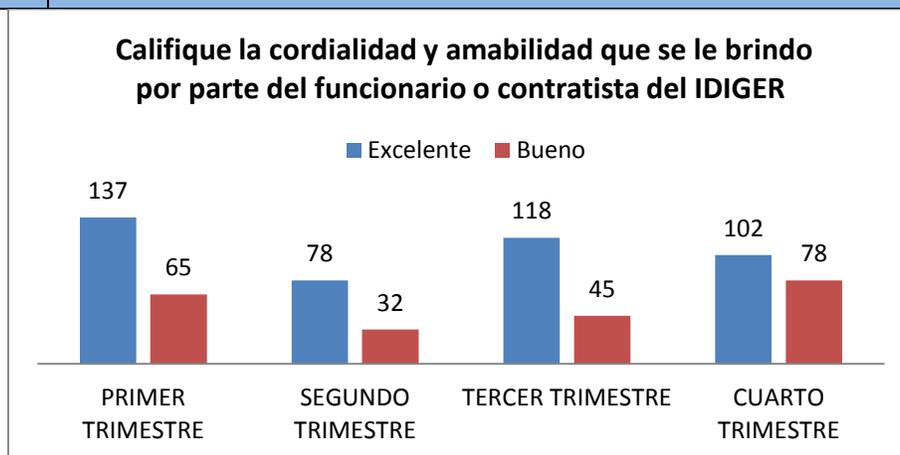


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

| PREGUNTA | Califique la cordialidad y amabilidad que se le brindo por parte del funcionario o contratista del IDIGER | | | | |
|-------------------|---|-------|---------|------|--------|
| | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Pésimo |
| MES | | | | | |
| PRIMER TRIMESTRE | 137 | 65 | 0 | 0 | 0 |
| SEGUNDO TRIMESTRE | 78 | 32 | 0 | 0 | 0 |
| TERCER TRIMESTRE | 118 | 45 | 0 | 0 | 0 |
| CUARTO TRIMESTRE | 102 | 78 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL | 435 | 220 | 0 | 0 | 0 |
| TOTAL POBLACION | 655 | | | | |



A la pregunta 10 Califique la cordialidad y amabilidad que se le brindo por parte del funcionario o contratista de Atención al Ciudadano, 435 personas el 66% respondieron que la cordialidad y amabilidad es excelente, 220 ciudadanos el 34 % indican que fue Buena. En total 655 personas contestaron esta pregunta.



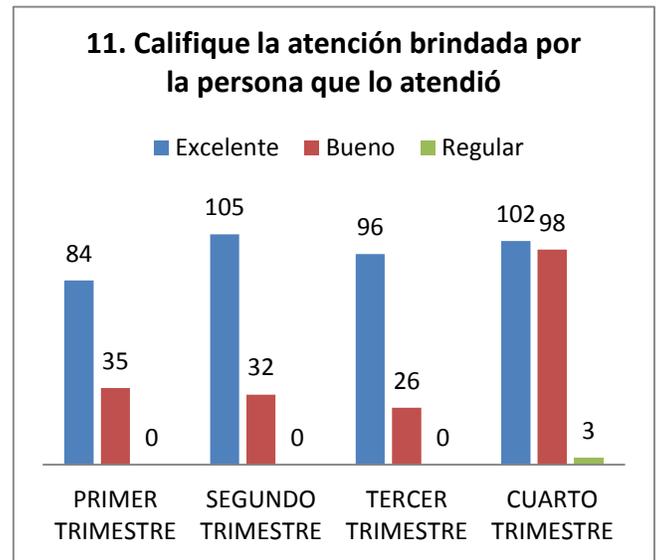
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

Si bien existe un alto porcentaje de excelencia en la calificación de la cordialidad y amabilidad brindada por parte del grupo de atención al ciudadano, porque esta labor se ha destacado por ser oportuna y de calidad con el ánimo de cumplir con las necesidades de las personas que se acercan a la entidad, es también cierto que existe un porcentaje del 34 % que califica como buena la cordialidad y amabilidad, lo cual implica que el grupo debe diseñar estrategias de mejora para lograr que la excelencia sea la constante.

| PREGUNTA | 11. Califique la atención brindada por la persona que lo atendió | | | | |
|-------------------|--|-------|---------|------|--------|
| MES | Excelente | Bueno | Regular | Malo | Pésimo |
| PRIMER TRIMESTRE | 84 | 35 | 0 | 0 | 0 |
| SEGUNDO TRIMESTRE | 105 | 32 | 0 | 0 | 0 |
| TERCER TRIMESTRE | 96 | 26 | 0 | 0 | 0 |
| CUARTO TRIMESTRE | 102 | 98 | 3 | 0 | 0 |
| TOTAL | 387 | 191 | 3 | 0 | 0 |
| TOTAL POBLACION | 581 | | | | |



A la pregunta 11 Califique la atención brindada por parte del funcionario y/o contratista de Atención al Ciudadano, 387 personas es decir 67% respondieron que la atención brindada fue excelente, 191 el 33% indica que la atención brindada es buena y solo 3 ciudadanos que corresponden al 1% indica que la atención brindada es regular. En total contestaron esta pregunta 581 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 a los ciudadanos esta soportada bajo los conocimientos y la



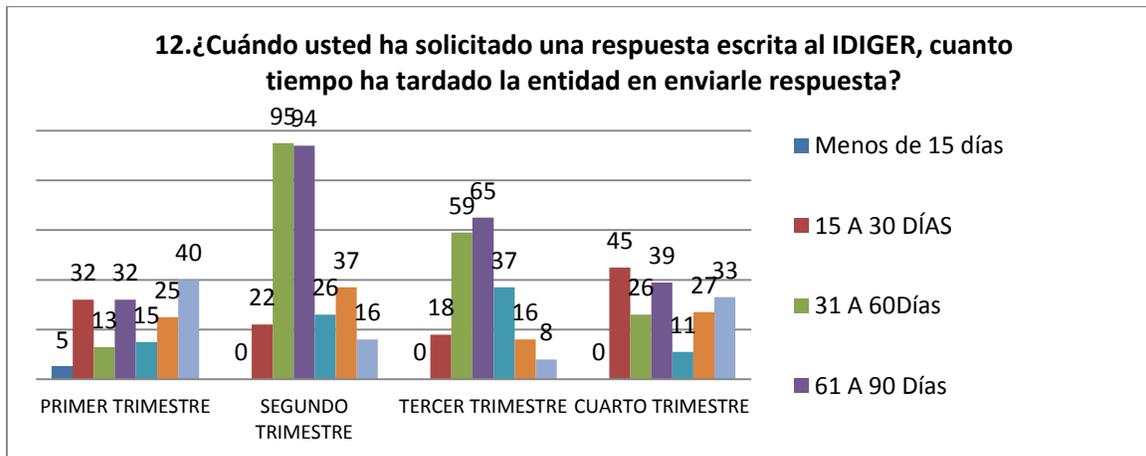
**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

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.

| PREGUNTA | 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 | Mas de 91 Días | Aún no ha Recibido respuesta | Nunca he realizado una solicitud |
| PRIMER TRIMESTRE | 5 | 32 | 13 | 32 | 15 | 25 | 40 |
| SEGUNDO TRIMESTRE | 0 | 22 | 95 | 94 | 26 | 37 | 16 |
| TERCER TRIMESTRE | 0 | 18 | 59 | 65 | 37 | 16 | 8 |
| CUARTO TRIMESTRE | 0 | 45 | 26 | 39 | 11 | 27 | 33 |
| TOTAL | 5 | 117 | 193 | 230 | 89 | 105 | 97 |
| TOTAL POBLACION | 836 | | | | | | |





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

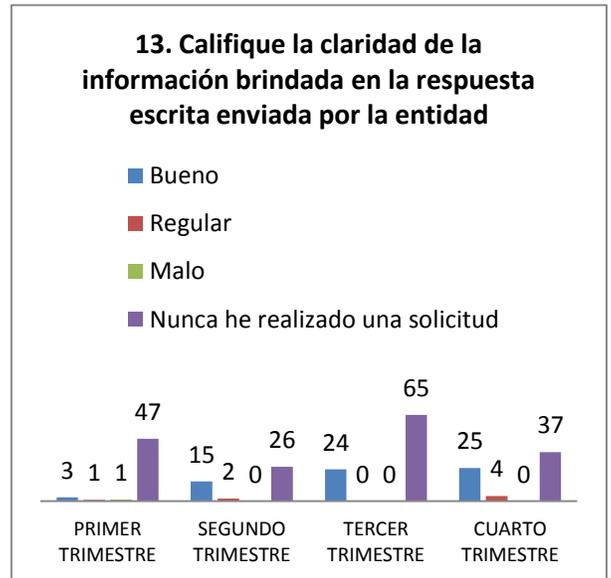
GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

A la pregunta 12. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al IDIGER, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?, 230 personas el 28% respondieron que solicitud se ha demorado entre 61 a 90 días, 193 el 23 % indican que la solicitud se ha demorado entre 31 a 60 días, 117 con el 14% indicaron que su solicitud se demoró de 15 a 30 días, 105 personas con 14% indican nunca haber recibido respuesta a su solicitud, 89 ciudadanos con el 11 % indican que su solicitud se ha demorado más de 91 días, 97 personas con el 12% nunca han realizado una solicitud y tan solo 5 personas con el 1 % indica haber recibido la respuesta en menos de 15 días.

En total 836 personas contestaron esta pregunta. Dado que gran parte de los requerimientos que ingresa a la entidad están dirigidos a estudios y conceptos, se debe estudiar la posibilidad de establecer un mayor tiempo para su respuesta, de acuerdo a lo definido en la ley 1437 de 2011 artículo 14.

| PREGUNTA | 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 |
| PRIMER TRIMESTRE | 3 | 1 | 1 | 47 |
| SEGUNDO TRIMESTRE | 15 | 2 | 0 | 26 |
| TERCER TRIMESTRE | 24 | 0 | 0 | 65 |
| CUARTO TRIMESTRE | 25 | 4 | 0 | 37 |
| TOTAL | 67 | 7 | 1 | 175 |
| TOTAL POBLACION | 250 | | | |





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias

Frente a la solicitud de calificar la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad, 175 personas el 70% indican nunca haber realizado una solicitud, 67 ciudadanos con el 27 % indican que la respuesta escrita enviada fue Buena, 7 que corresponde al 3 % indican la respuesta enviada ha sido regular y tan solo 1 que equivale al 1% indica que la respuesta enviada ha sido mala. En total 250 personas contestaron esta pregunta.

La información obtenida en la anterior pregunta, hace referencia a que los ciudadanos se sienten satisfechos frente a la claridad de las respuestas dadas, sin embargo un porcentaje significativo pone en evidencia, la necesidad de ser más claros y precisos en las respuestas dadas, caracterizado por un lenguaje sencillo y asequible al ciudadano.

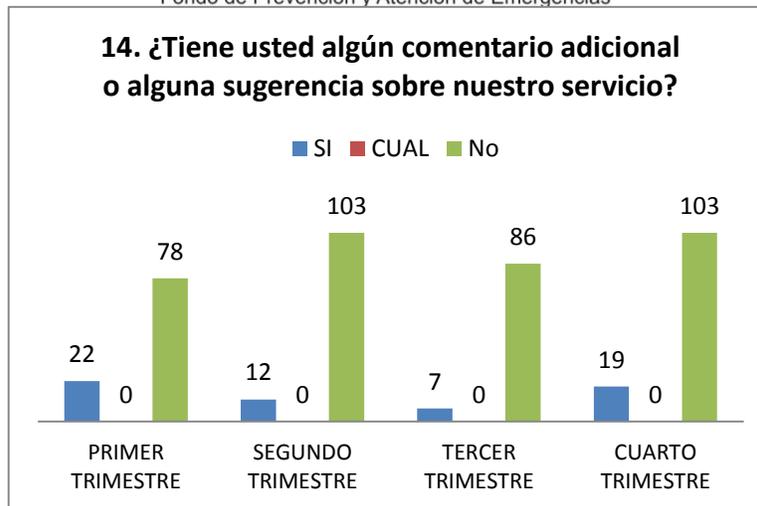
| PREGUNTA | 14. ¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre nuestro servicio? | | |
|-------------------|---|------|-----|
| | SI | CUAL | No |
| MES | | | |
| PRIMER TRIMESTRE | 22 | 0 | 78 |
| SEGUNDO TRIMESTRE | 12 | 0 | 103 |
| TERCER TRIMESTRE | 7 | 0 | 86 |
| CUARTO TRIMESTRE | 19 | 0 | 103 |
| TOTAL | 60 | 0 | 370 |
| TOTAL POBLACION | 430 | | |



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

GOBIERNO SEGURIDAD Y CONVIVENCIA

Fondo de Prevención y Atención de Emergencias



A la pregunta 14. ¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre nuestro servicio? 370 personas es decir 86% indican que No tienen ninguna sugerencia a nuestro servicio, 60 ciudadanos que corresponde al 14% aunque marcan tener sugerencias a nuestro servicio, no lo especifica