



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

INFORME ESTADISTICO DEL SISTEMA DE CORRESPONDENCIA CUARTO TRIMESTRE 2015

1. Naturaleza del Informe:

Este informe presenta un reporte estadístico del sistema de correspondencia el cual muestra la cantidad de solicitudes que ingresan a la entidad por los diferentes canales de radicación como PQRS, correo idiger@idiger.gov.co, radicación presencial a su vez da cuenta de la estrategia de seguimiento implementado por la oficina de atención al ciudadano en las diferentes subdirecciones de la entidad.

2. Frecuencia:

La frecuencia para realizar este informe es trimestral, a continuación se describe trimestre por trimestre presentando en detalle la información estadística de cada subdirección con respecto al ingreso de solicitudes de la entidad.

- **Cantidad de Solicitudes por Dependencia y por canal de recepción cuarto trimestre (Octubre- Noviembre-Diciembre):**

En este último periodo con corte al 31 de diciembre del 2015. Durante este lapso de tiempo ingresaron a la entidad un total de 5522 solicitudes, de las cuales 50 ingresaron por el aplicativo PQRS, 190 por correo idiger, y radicación presencial 5282 solicitudes, a su vez se puede evidenciar que la subdirección que más solicitudes recibió fue la Subdirección corporativa y asuntos disciplinarios con 1589 solicitudes que corresponde al 29 % del total de solicitudes que ingresaron en este periodo; por otro lado la subdirección de resiliencia y coordinación de emergencias fue la que menor recepción de solicitudes tuvo durante este periodo con 672 requerimientos los cuales equivalen al 12% de solicitudes que ingresaron durante este último trimestre.

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

INFORME ESTADISTICA DE CORRESPONDENCIA AÑO 2015					
IV TRIMESTRE (Octubre-Noviembre-Diciembre)					
N° de Solicitudes por Dependencia					
<i>Subdirección</i>	<i>Ingresos PQRS</i>	<i>Ingresos CORREO idiger@idiger.gov.co</i>	<i>Ingresos Radicación Presencial</i>	<i>Total Consolidado Ingresos</i>	<i>Total Pendientes por responder</i>
Dirección	2	28	837	867	261
Corporativa y Asuntos Disciplinarios	0	5	1584	1589	247
Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	32	75	1408	1515	546
Participación para la Gestión de Riesgos y Adaptación al Cambio Climático	5	25	849	879	194
Resiliencia y Coordinación de Emergencias	11	57	604	672	83
TOTAL IV TRIMESTRE	50	190	5282	5522	1331

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.

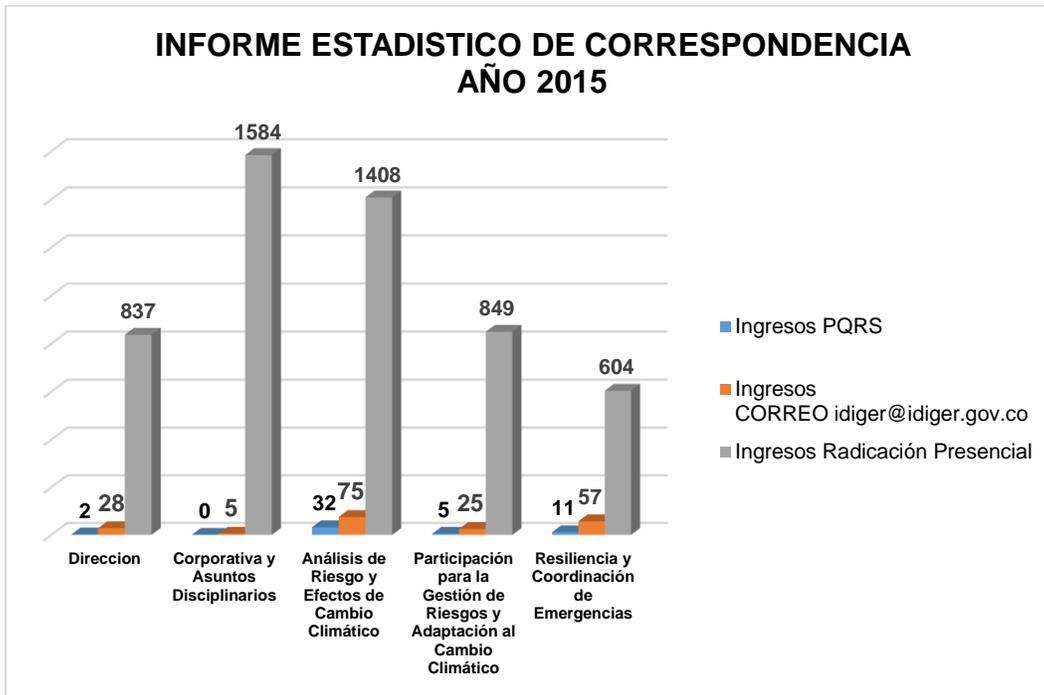
BOGOTÁ
HUANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

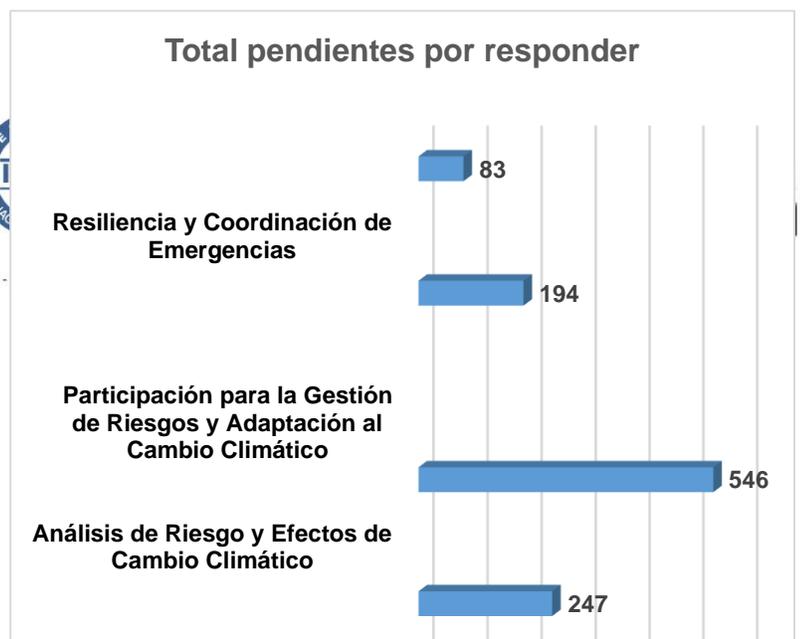


- **Pendientes por responder:**

Durante este periodo quedan pendientes por responder a corte de 30 de diciembre 1331 solicitudes, la subdirección que más solicitudes pendientes tiene es la subdirección de análisis de riesgo y efectos de cambio climático con 546 seguida por dirección general con 261 requerimientos pendientes por responder y las subdirecciones que menos solicitudes tiene pendientes es la subdirección de resiliencia y coordinación de emergencias con 83 pendientes por responder.

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

Código Postal: 111071





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

INFORME ESTADISTICA DE CORRESPONDENCIA AÑO 2015	
IV TRIMESTRE (Oct-Nov-Dic)	
N° de Solicitudes por Dependencia	
Subdirección	Total Pendientes por responder
Dirección	261
Corporativa y Asuntos Disciplinarios	247
Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	546
Participación para la Gestión de Riesgos y Adaptación al Cambio Climático	194
Resiliencia y Coordinación de Emergencias	83
TOTAL IV TRIMESTRE	1331

- **Oportunidad de las respuestas y trazabilidad:**

En este periodo la oportunidad de respuesta oscila en 18 días promedio siendo análisis de riesgo y efectos de cambio climático con 24 días en promedio la que más tiempo utiliza en responder las solicitudes realizadas por la ciudadanía; seguido con 19 días promedio por la subdirección de Resiliencia y Coordinación de Emergencias y corporativa y asuntos disciplinarios en promedio tarda 13 días promedio en responder las solicitudes asignadas siendo este el menor promedio.

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

INFORME ESTADISTICA DE CORRESPONDENCIA AÑO 2015

IV TRIMESTRE (Octubre-Noviembre)

N° de Solicitudes por Dependencia	Promedio días para responder PQRS	Promedio días para responder correo idiger	Promedio en días para responder Radicación Presencial	Total promedio en días para responder solicitudes
<i>Subdirección</i>				
Dirección	18	17	19	18
Corporativa y Asuntos Disciplinarios	0	22	18	13
Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	25	25	21	24
Participación para la Gestión de Riesgos y Adaptación al Cambio Climático	17	18	15	17
Resiliencia y Coordinación de Emergencias	18	23	16	19
TOTAL III TRIMESTRE	78	105	89	18

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.

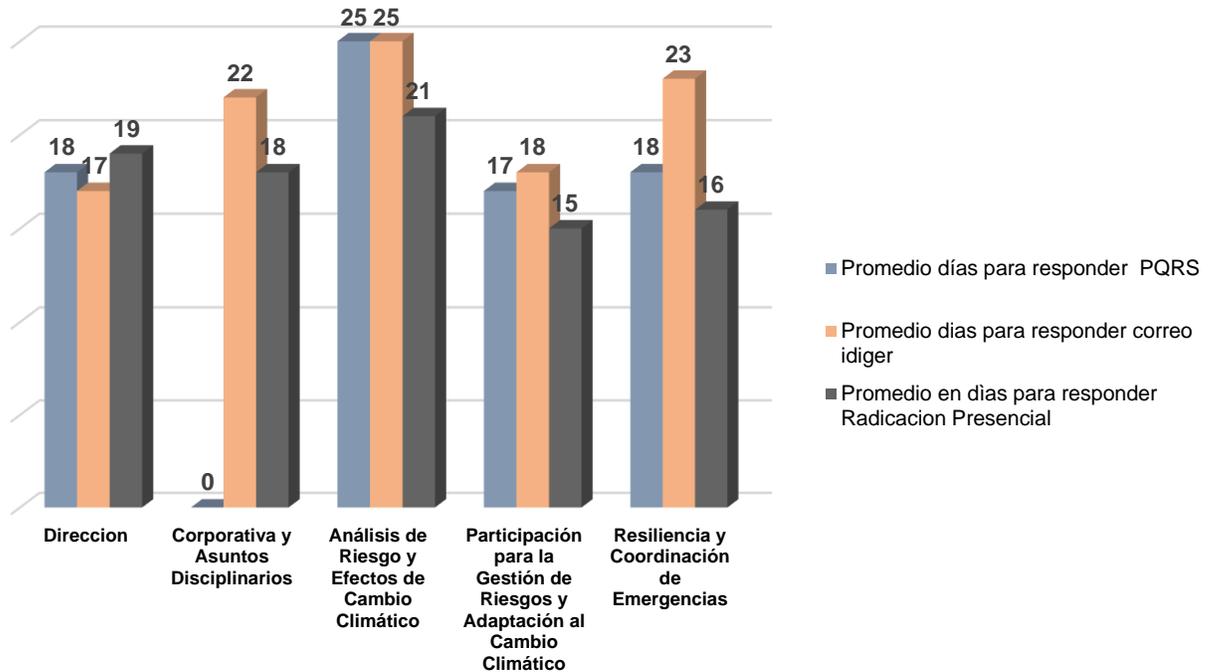
BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

INFORME ESTADISTICO DE CORRESPONDENCIA AÑO 2015



Por otro lado se puede evidenciar que la subdirección que más tarda en responder PQRs es la subdirección de análisis de análisis de riesgos y efectos de cambio climático con 25 días en promedio y la que menos tarda en dar respuesta a estos requerimientos es la Subdirección corporativa y asuntos disciplinarios con 0 días.

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.

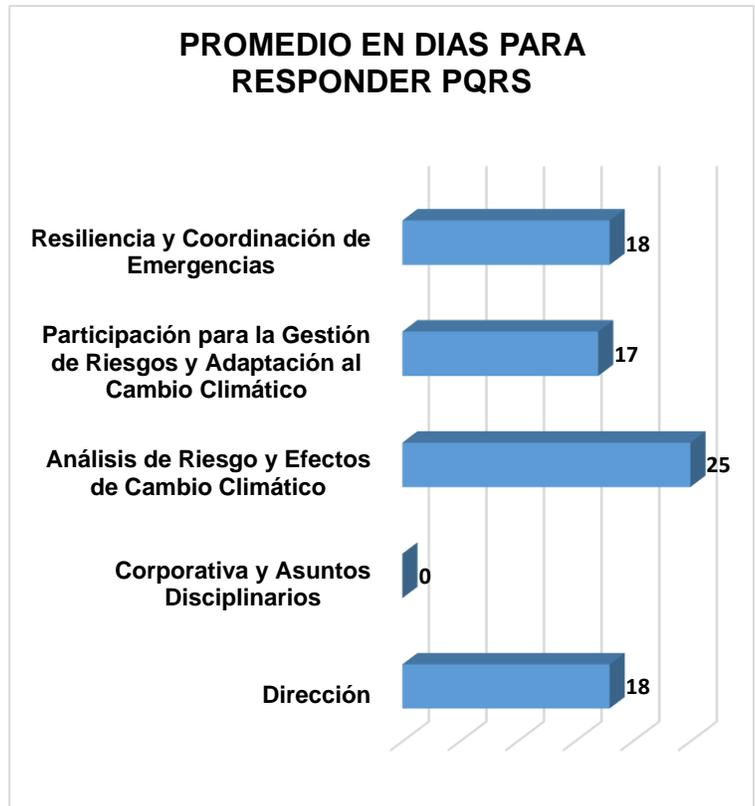
BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

INFORME ESTADÍSTICA DE CORRESPONDENCIA AÑO 2015	
IV TRIMESTRE (Octubre-Noviembre)	
N° de Solicitudes por Dependencia	Promedio días para responder PQRS
Subdirección	
Dirección	18
Corporativa y Asuntos Disciplinarios	0
Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	25
Participación para la Gestión de Riesgos y Adaptación al Cambio Climático	17
Resiliencia y Coordinación de Emergencias	18
TOTAL IV TRIMESTRE	78



La oportunidad de la respuesta de las solicitudes que ingresan por el correo idiger@idiger.gov.co determina que la subdirección que más tarda en dar respuesta a estos requerimientos es análisis de riesgo y efectos de cambio climático con 25 días en promedio, y Dirección general es la que menos tiempo tarda en dar respuesta con 17 días aproximados.

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.

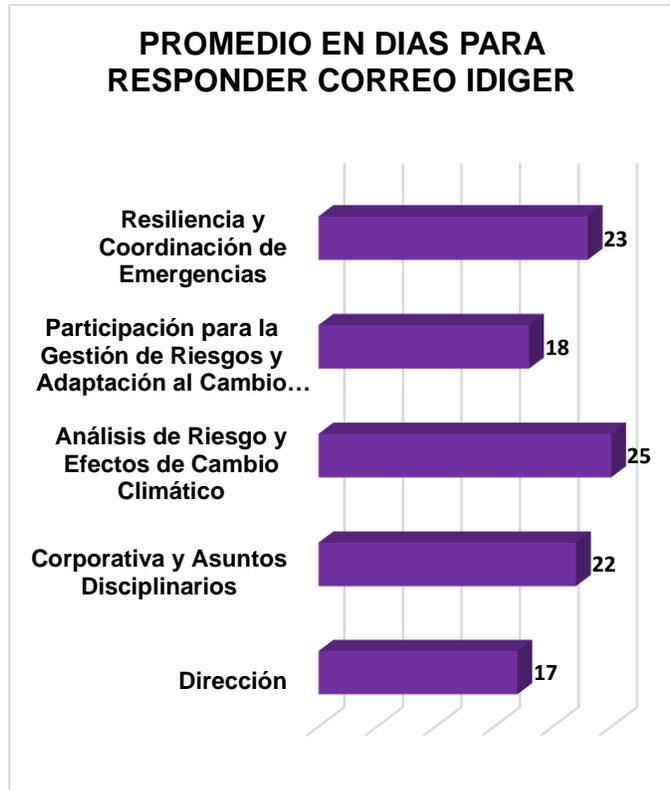
BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

INFORME ESTADISTICA DE CORRESPONDENCIA AÑO 2015	
IV TRIMESTRE (Oct-Nov-Dic)	
N° de Solicitudes por Dependencia	Promedio días para responder correo idiger
Subdirección	
Dirección	17
Corporativa y Asuntos Disciplinarios	22
Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	25
Participación para la Gestión de Riesgos y Adaptación al Cambio Climático	18
Resiliencia y Coordinación de Emergencias	23
TOTAL III TRIMESTRE	105



El promedio de días utilizados para dar respuestas a las solicitudes radicadas presencialmente es 21 días por parte de análisis de riesgo y efectos de cambio climático siendo este promedio más alto, y menor tiempo utilizado con 15 días por parte Participación para la Gestión de Riesgos y Adaptación al Cambio Climático. En total los días utilizados por parte de la entidad para dar respuesta de solicitudes que ingresaron por radicación presencial en este periodo son de 18 días en promedio.

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.

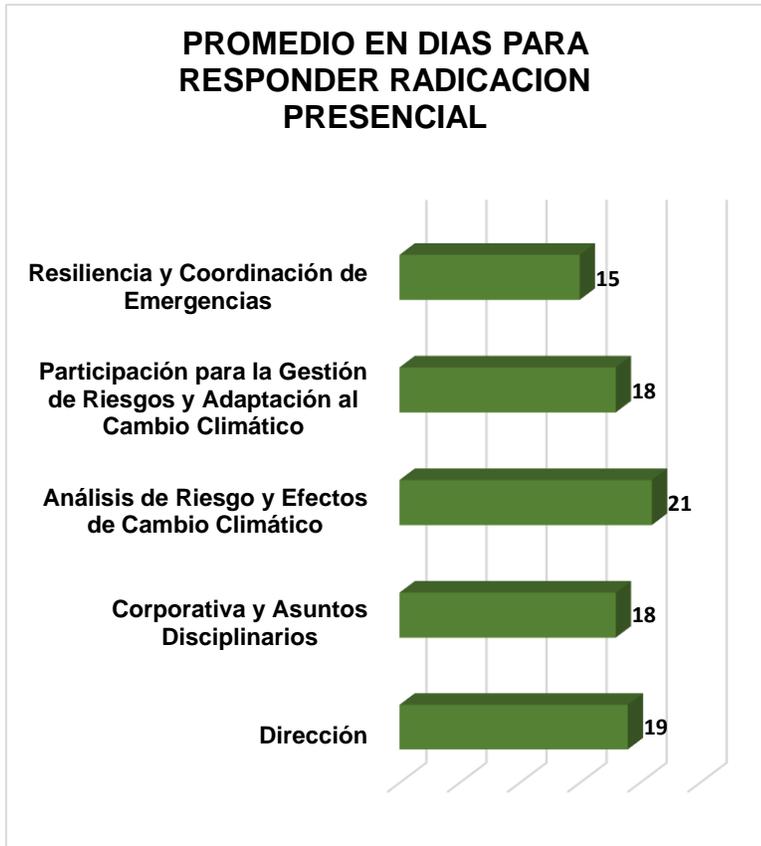
BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

INFORME ESTADISTICA DE CORRESPONDENCIA AÑO 2015	
IV TRIMESTRE (Octubre-Noviembre)	
N° de Solicitudes por Dependencia	Promedio en días para responder Radicación Presencial
<i>Subdirección</i>	
Dirección	19
Corporativa y Asuntos Disciplinarios	18
Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	21
Participación para la Gestión de Riesgos y Adaptación al Cambio Climático	15
Resiliencia y Coordinación de Emergencias	16
TOTAL III TRIMESTRE	89



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

En promedio 18 días son utilizados en total para responder las solicitudes que ingresan a la entidad. Análisis de riesgo y efectos de cambio climático la que mayor tiempo tarda en responder con 24 días promedio y la subdirección menos tarda en dar respuesta a la ciudadanía es la subdirección corporativa y asuntos disciplinarios con 13 días promedio en total.

INFORME ESTADISTICA DE CORRESPONDENCIA AÑO 2015	
IV TRIMESTRE (Octubre-Noviembre)	
N° de Solicitudes por Dependencia Subdirección	Total promedio en días para responder solicitudes
Dirección	18
Corporativa y Asuntos Disciplinarios	13
Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático	24
Participación para la Gestión de Riesgos y Adaptación al Cambio Climático	17
Resiliencia y Coordinación de Emergencias	19
TOTAL III TRIMESTRE	18



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.





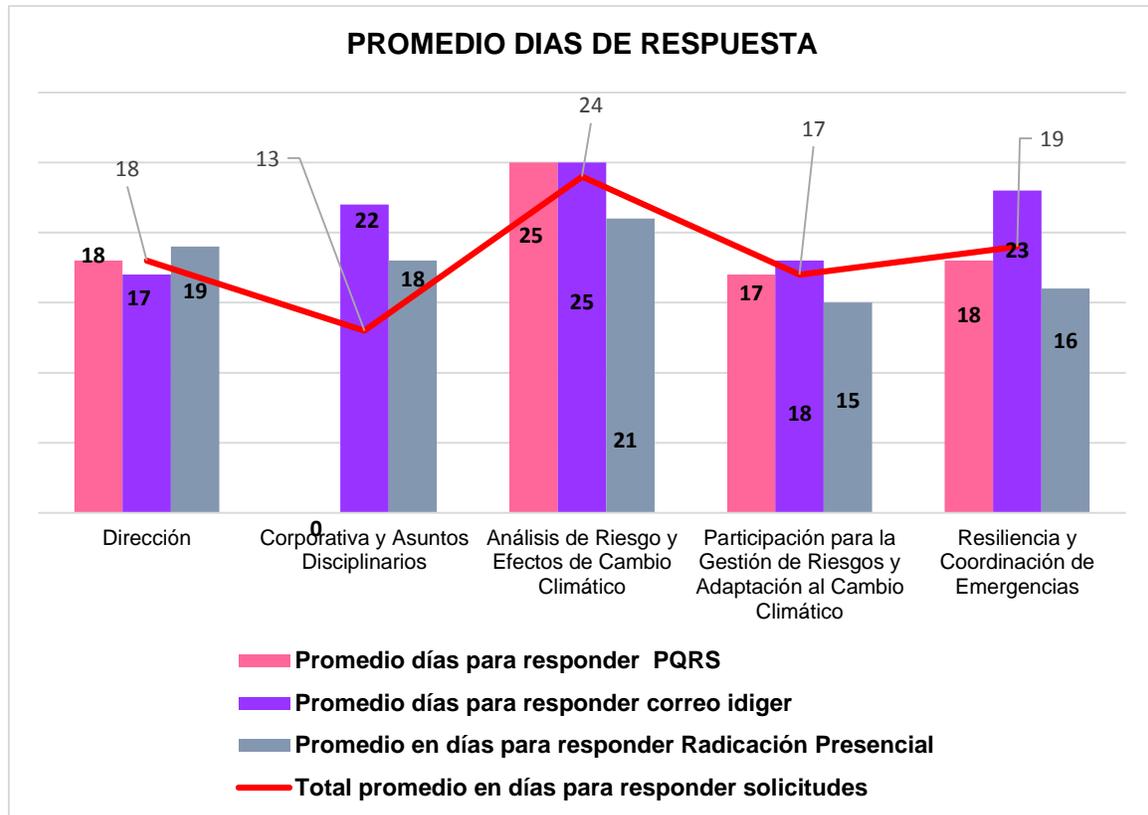
ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Reporte de estadístico de trazabilidad de las solicitudes que ingresaron a la entidad:

- Cuarto trimestre:



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

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 desde este grupo. Es importante señalar que no todas las personas que son atendidas, acceden a responder la encuesta y que como tal esta es solo se aplicada a la atención presencial, por tal razón, a continuación se registra la información de quienes aceptaron realizar su diligenciamiento.

RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCION

Los resultados obtenidos durante este periodo, arroja como resultado:

MES	1 ¿Sabe si el IDIGER tiene oficinas en otras localidades?		
	SI	NO	N/R
OCTUBRE	33	44	2
NOVIEMBRE	27	58	0
DICIEMBRE	38	52	0
POBLACION	98	154	2
Media	33	51	1

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.

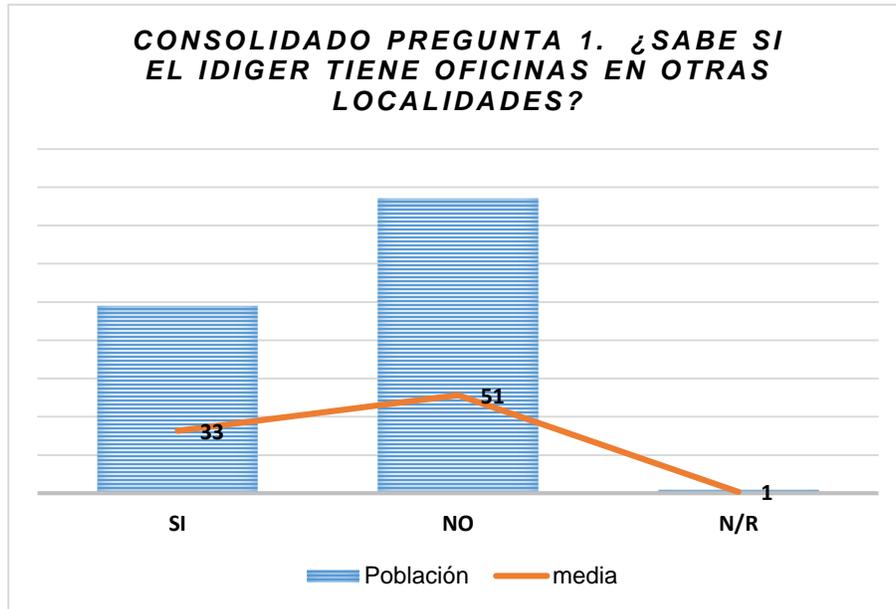




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Porcentaje	38,58	60,63	0,79
------------	-------	-------	------



Con respecto a la pregunta 1, el 60.63% de los ciudadanos (154) respondieron que No conocen más oficinas del IDIGER, y 98 personas el 39% conocen más oficinas en otras localidades.

En total respondieron esta pregunta 254 ciudadanos; se debe continuar con la divulgación de los puntos de atención para de esta manera dar a conocer las diferentes oficinas que la entidad ha dispuesto para la ciudadanía, esto a su vez representa un beneficio 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.

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.

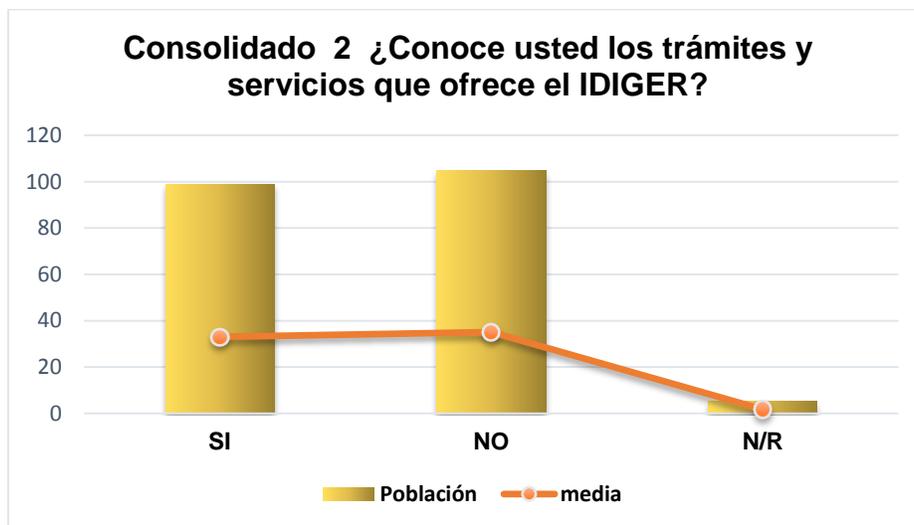




ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

MES	2. ¿Conoce los trámites y Servicios que ofrece el IDIGER?		
	SI	NO	N/R
OCTUBRE	39	35	4
NOVIEMBRE	27	28	1
DICIEMBRE	33	42	0
POBLACION	99	105	5
Media	33	35	2
Porcentaje	47,37	50,24	2,39



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

A la pregunta 2 Si conoce los trámites y servicios que ofrece el IDIGER, 99 ciudadanos que corresponde al 47% indican si conocer los trámites o servicios que ofrece la Entidad; 105 (50%) indican No conocer los trámites o servicios que ofrece la Entidad;(2%) No saben / No responden. A esta pregunta contestaron 209 Ciudadanos.

El resultado obtenido indica que la difusión realizada de la entidad por los diferentes medios de comunicación no ha sido suficiente para que los ciudadanos conozcan los trámites y servicios ofrecidos por la Entidad es necesario diseñar e implementar nuevos mecanismos de difusión que permitan a las personas conocer las labores que adelanta el IDIGER

MES	3. ¿Cuánto tiempo tardó en Recepción para ser atendido por el funcionario o contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano del IDIGER?			
	Inmediatamente	Entre 1 y 5 minutos	Entre 6 y 10 minutos	Entre 11 y 15 minutos
OCTUBRE	54	18	4	1
NOVIEMBRE	48	11	3	0
DICIEMBRE	67	22	0	0
POBLACION	169	51	7	1
Media	56	17	2	0
Porcentaje	74,12	22,37	3,07	0,44

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.

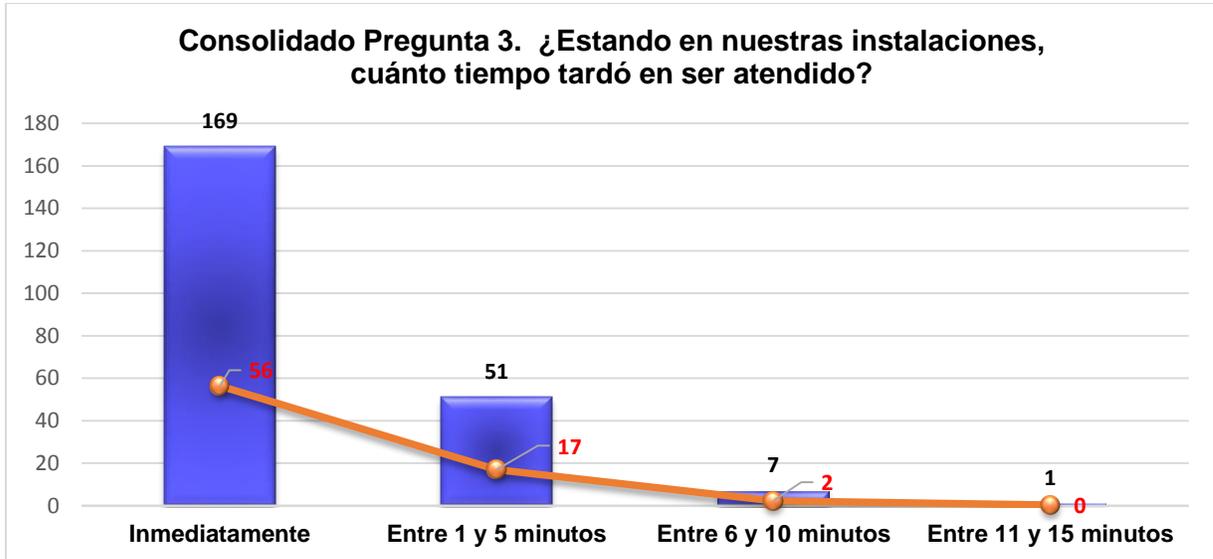
BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático



A la pregunta No 3. Estando en nuestras instalaciones, cuanto tiempo tardo en ser atendido, 169 personas con un 74% contestaron que fueron atendidas inmediatamente, seguido por 51 personas con un 17% quienes indicaron que lo atendieron entre 1 y 5 minutos; 7 con el (2%) ciudadanos indican que fueron atendidos en un tiempo estimado de entre 6 y 10 minutos y 1 ciudadano indica haber sido atendido en un lapso de tiempo entre 11 y 15 minutos Esta pregunta la respondieron 228 ciudadanos.

Es importante señalar que labor realizada por parte del equipo de atención al ciudadano en pro de la mejora continua le permite a la entidad ofrecer una atención oportuna a la ciudadanía, dado que la pregunta está diseñada solo para responder el tiempo en el cual se tardó en ser atendido.

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.

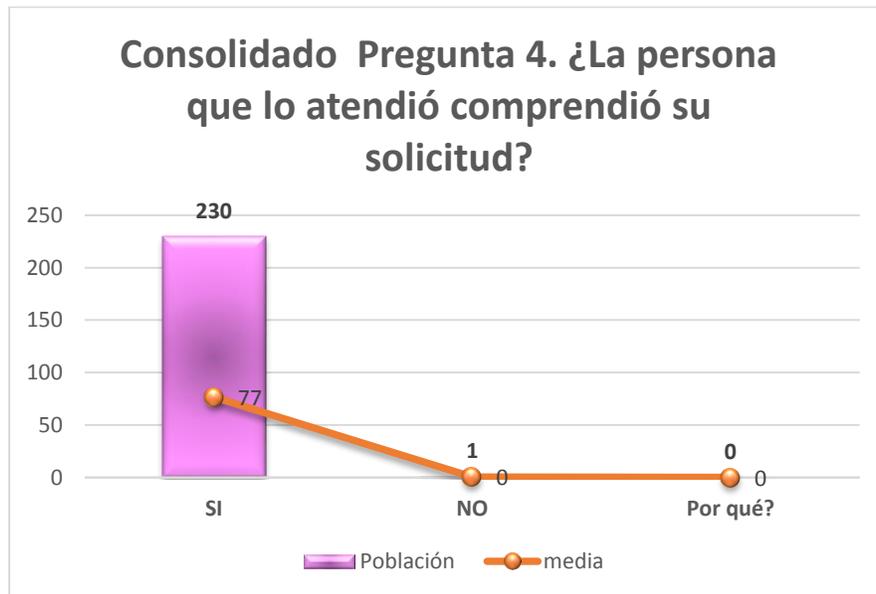
BOGOTÁ
HUMANANA



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

MES	4. ¿El Funcionario o Contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano que lo atendió Comprendió su requerimiento?		
	SI	NO	Por qué?
OCTUBRE	77	1	0
NOVIEMBRE	68	0	0
DICIEMBRE	85	0	0
POBLACION	230	1	0
Media	77	0	0
Porcentaje	99,57	0,44	0,00



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.



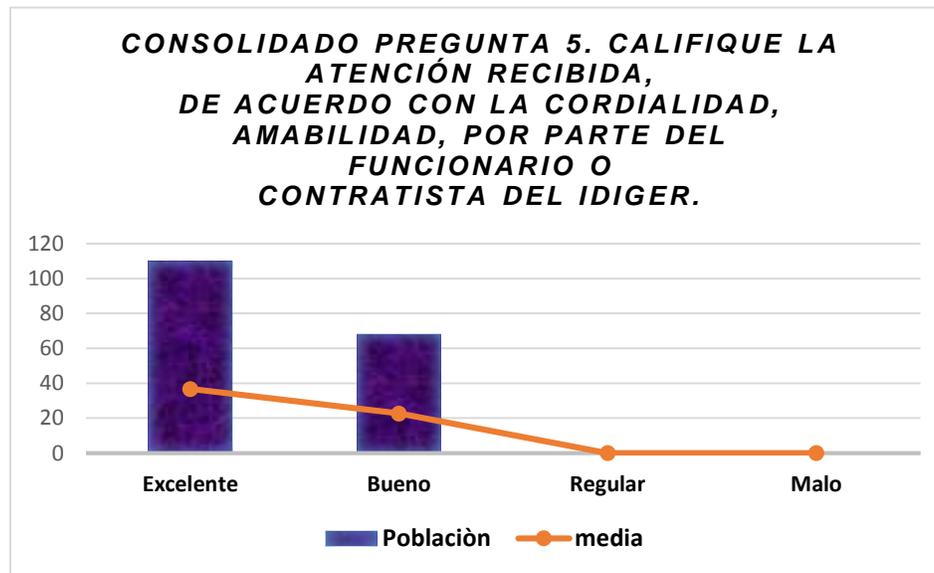


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

A la pregunta 4 la Persona que lo atendió Comprendió su solicitud, 230 personas el 99% indican que la persona que lo atendió comprendió su solicitud tan solo una persona (1%) indican que la persona que lo atendió no comprendió su solicitud .En total 231 personas contestaron esta pregunta.

MES	5. Califique la atención recibida, de acuerdo con la cordialidad, amabilidad, por parte del funcionario o Contratista del IDIGER.			
	Excelente	Buena	Regular	Malo
OCTUBRE	29	21	0	0
NOVIEMBRE	34	25	0	0
DICEIMBRE	47	22	0	0
POBLACION	110	68	0	0
Media	37	23	0	0
Porcentaje	61,80	38,20	0,00	0,00



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 Califique la cordialidad y amabilidad que se le brindo por parte del funcionario o contratista de Atención al Ciudadano, 110 personas el 61% respondieron que la cordialidad y amabilidad es excelente, 68 ciudadanos el 38% indican que fue Buena. En total 178 personas contestaron esta pregunta.

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.

MES	6. ¿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	Aún no ha Recibido respuesta	Nunca he realizado una solicitud
OCTUBRE	3	1	7	3	13	46
NOVIEMBRE	1	0	11	0	5	52
DICEIMBRE	1	1	5	1	7	35
POBLACION	5	2	23	4	25	133
Media	2	1	8	1	8	44
Porcentaje	2,60	1,04	11,98	2,08	13,02	69,27

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.

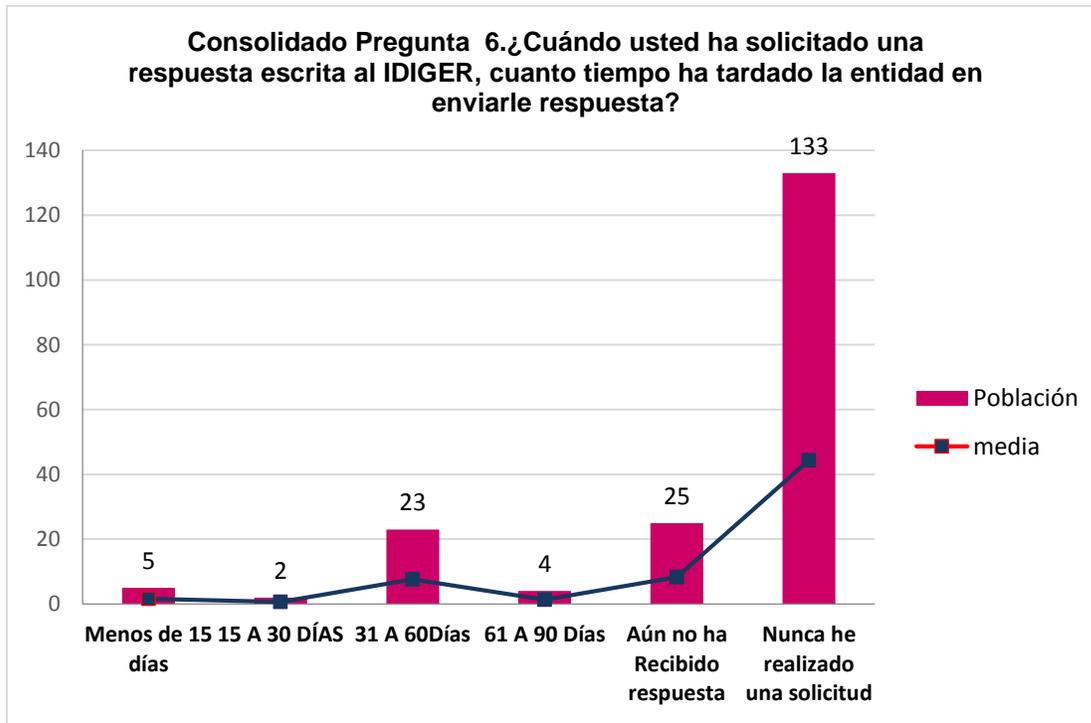
BOGOTÁ
HUMANANA



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático



A la pregunta 6. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al IDIGER, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?, 133 personas el 69% respondieron que nunca han realizado esta solicitud, 25 con el 8% indicaron que aún no han recibido respuesta, nunca han realizado una solicitud, 23 ciudadanos que equivalen a 12% indican que la respuesta se demoró entre 31 y 60 días, 5 (3%) indican que su respuesta demoró menos de 15 días, 4 con el 2 % indican que la respuesta se demoró entre 61 a 90 días. En total 192 personas contestaron esta pregunta.

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.

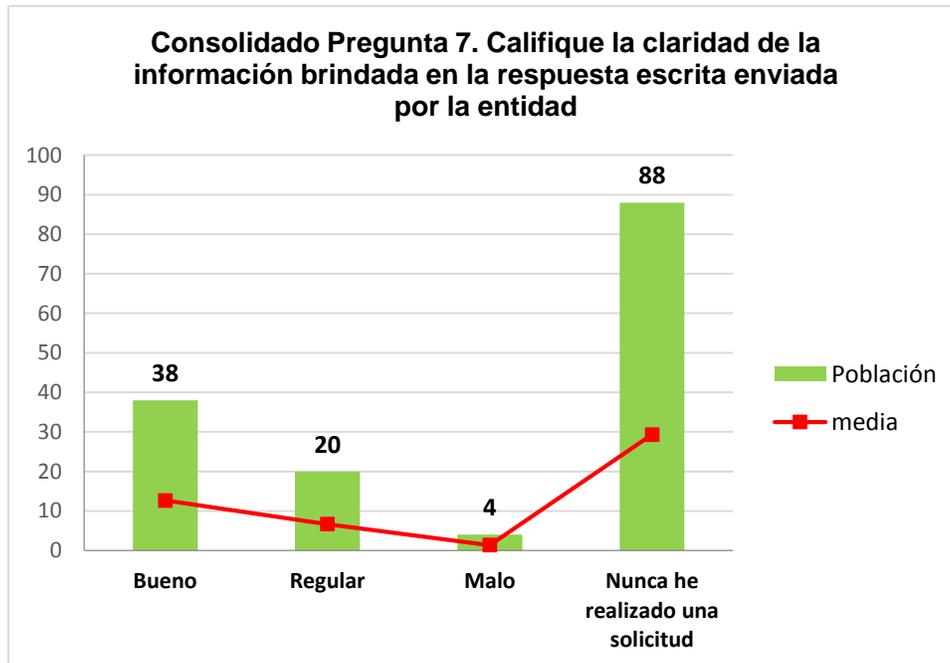
BOGOTÁ
HUMANANA



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

MES	Si ha recibido respuesta escrita, por favor responda a siguiente pregunta. 7. Califique la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad			
	Bueno	Regular	Malo	Nunca he realizado una solicitud
OCTUBRE	18	7	3	34
NOVIEMBRE	11	5	1	22
DICEIMBRE	9	8	0	32
POBLACION	38	20	4	88
Media	13	7	1	29
Porcentaje	25,33	13,33	2,67	58,67



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.



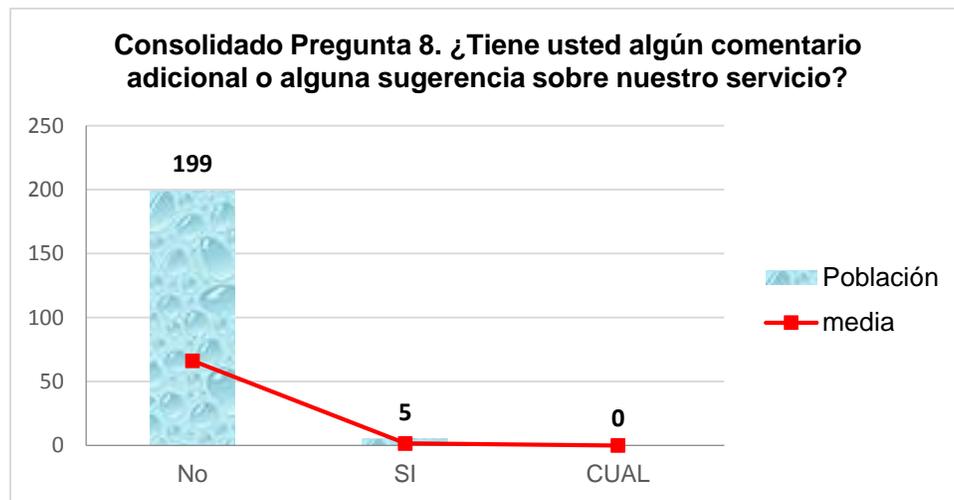


**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Frente a la pregunta 7. Califique la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad. 88 personas el 58%, indican nunca haber realizado una solicitud 38 (25%) ciudadanos indican que la claridad de la respuesta ofrecida fue buena, 7 ciudadanos con el 13% indican que la respuesta enviada fue regular y 4 con el 2% indica que la respuesta enviada fue mala, En total 150 personas contestaron esta pregunta.

MES	8. ¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre nuestro servicio?		
	No	SI	CUAL
OCTUBRE	59	5	0
NOVIEMBRE	62	0	0
DICEIMBRE	78	0	0
POBLACION	199	5	0
Media	66	2	0
Porcentaje	97,55	2,45	0,00



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.



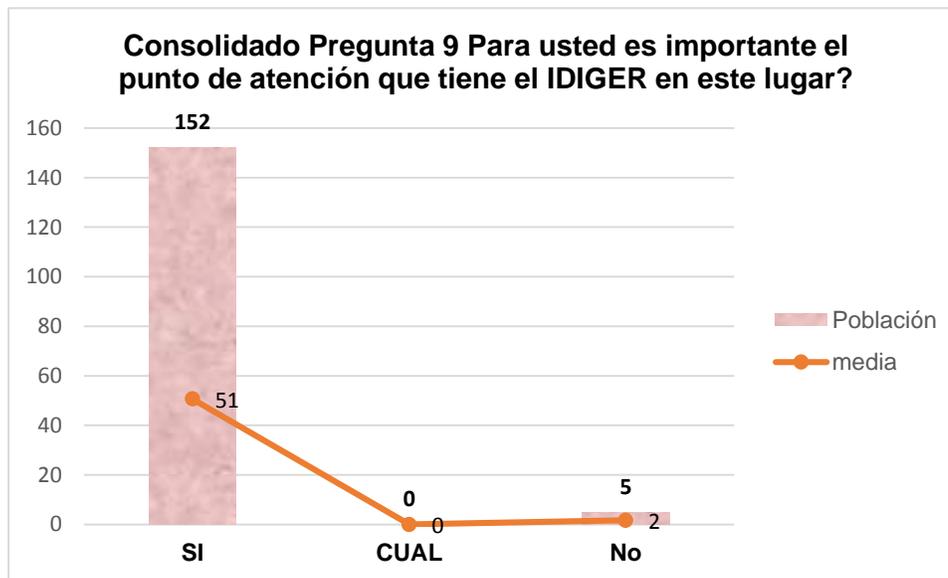


ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

A la pregunta 8. ¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre nuestro servicio? 199 personas es decir el 97% indican que No tienen ninguna sugerencia al servicio prestado y tan solo 5 ciudadanos con el 3% indican tener algún tipo de sugerencia. Esta pregunta la respondieron 204 personas.

MES	9. Para usted es importante el punto de atención Que tiene el IDIGER en este lugar?		
	SI	CUAL	No
OCTUBRE	37	0	4
NOVIEMBRE	48	0	1
DICIEMBRE	67	0	0
POBLACION	152	0	5
Media	51	0	2
Porcentaje	96,82	0,00	3,18



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

A la pregunta 9. ¿Para usted es importante el punto de atención que tiene el IDIGER en este lugar? 152 personas es decir el 97% indican que Si es importante el punto de atención en su localidad y tan solo 5 (3%) ciudadanos indican que el punto de atención en su localidad no es importante. Esta pregunta la respondieron 157 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