



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

I. RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION DEL SERVICIO II TRIMESTRE 2016

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

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

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

2DO TRIMESTRE	1. ¿Sabe si el IDIGER tiene oficinas en otras localidades?		
MES	SI	NO	N/R
ABRIL	10	9	0
MAYO	7	6	0
JUNIO	31	5	0
TOTAL	48	20	0
POBLACION	68		

Tabla No. 1 Consolidado respuestas a la pregunta No1.

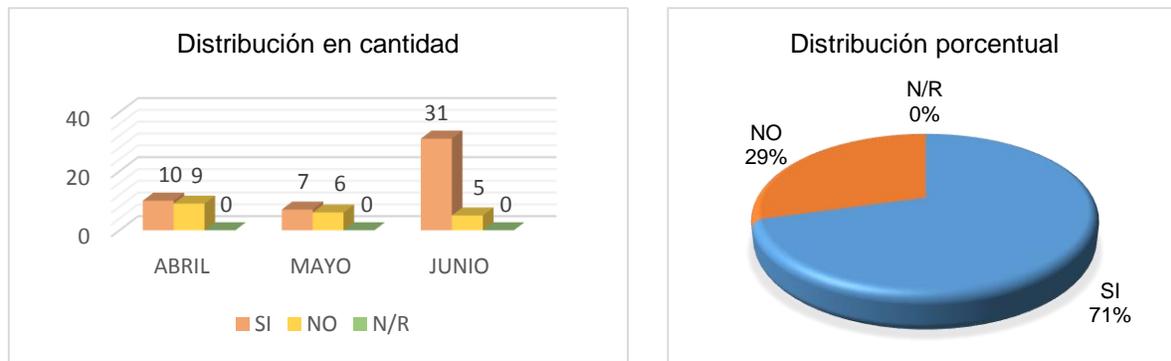


Figura No. 1 Grafico estadístico respuestas a la pregunta No 1.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

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

2DO TRIMESTRE	2. ¿Conoce usted los trámites y servicios que ofrece el IDIGER?		
MES	SI	NO	N/R
ABRIL	13	6	0
MAYO	10	3	0
JUNIO	22	14	0
TOTAL	45	23	0
POBLACION	68		

Tabla No. 2 Consolidado respuestas a la pregunta No 2.

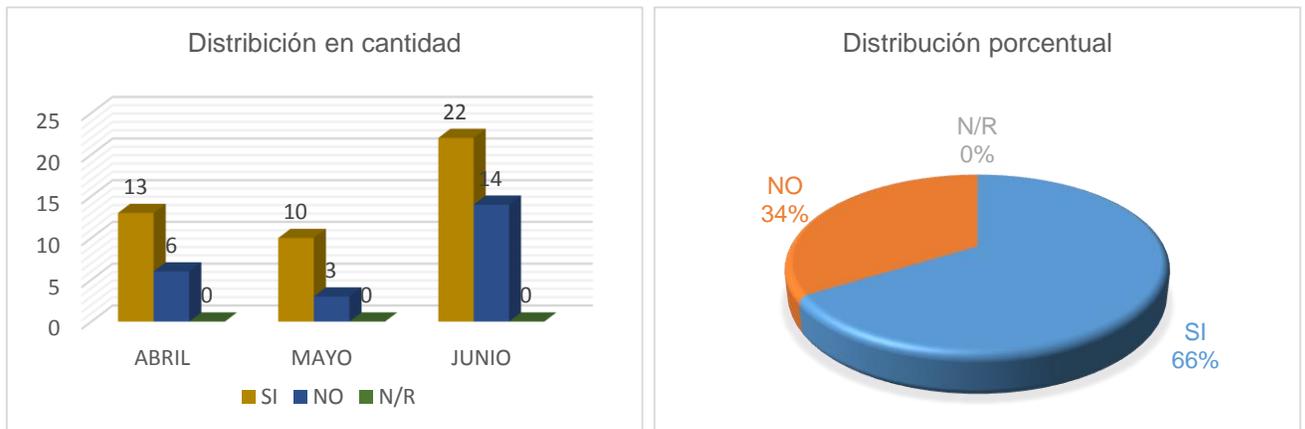


Figura No. 2 Grafico estadístico respuestas a la pregunta No 2.



GP-CER453497



CO-SC-CER453496



CO-SC-CER453496



CO-SA-CER366134



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

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

2DO TRIMESTRE	3. ¿Cuánto tiempo tardó en recepción para ser atendido por el funcionario o contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano del IDIGER?				
MES	Inmediatamente	Entre 1 y 5 minutos	Entre 6 y 10 minutos	Entre 11 y 15 minutos	Más de 15 minutos
ABRIL	19	0	0	0	0
MAYO	6	4	3	0	0
JUNIO	15	15	6	0	0
TOTAL	40	19	9	0	0
POBLACION	68				

Tabla No. 3 Consolidado respuestas a la pregunta No 3.

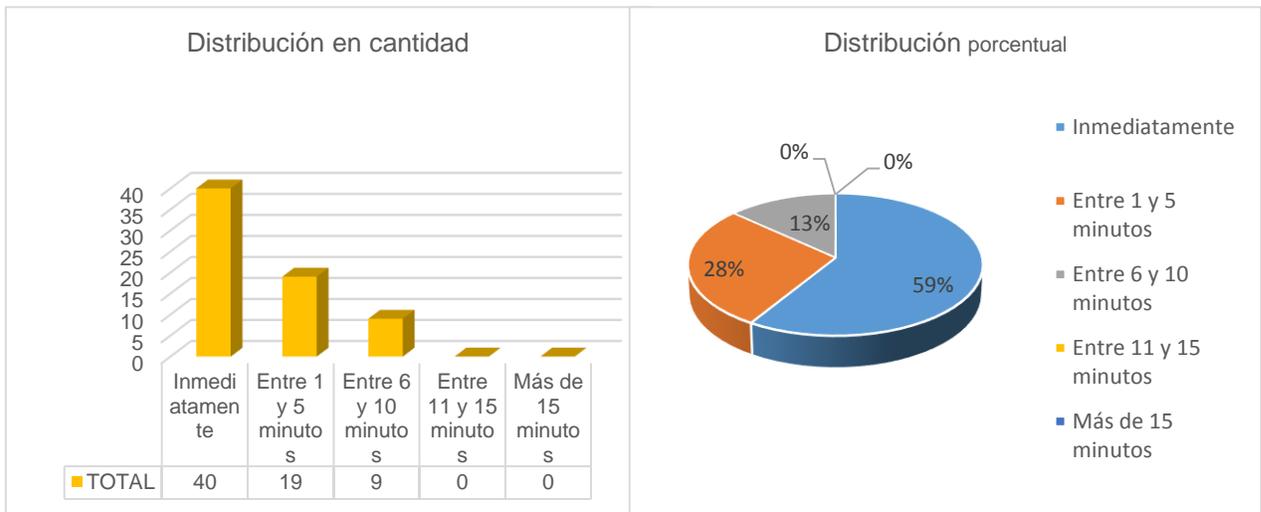


Figura No. 3 Gráfico estadístico respuestas a la pregunta No 3.



GP-CER453497



CO-SC-CER453496



CO-SC-CER453496



CO-SA-CER366134



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

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

2DO TRIMESTRE	4. ¿El Funcionario o Contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano que lo atendió comprendió su requerimiento?		
MES	SI	NO	Por qué?
ABRIL	23	0	0
MAYO	21	0	0
JUNIO	24	0	0
TOTAL	68	0	0
POBLACION	68		

Tabla No. 4 Consolidado respuestas a la pregunta No 4.



Figura No. 4 Gráfico estadístico respuestas a la pregunta No 4.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

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

2DO TRIMESTRE	5. Califique la atención recibida, de acuerdo con la cordialidad, amabilidad, por parte del funcionario o contratista del IDIGER.				
MES	Excelente	Bueno	Regular	Malo	Pésimo
ABRIL	21	4	0	0	0
MAYO	12	8	0	0	0
JUNIO	9	14	0	0	0
TOTAL	42	26	0	0	0
POBLACION	68				

Tabla No. 5 Consolidado respuestas a la pregunta No 5.

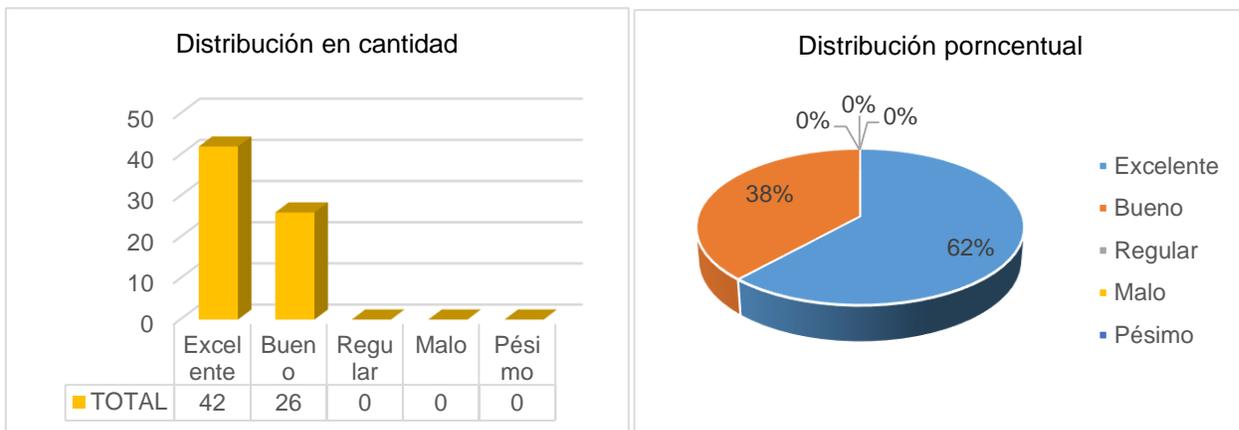


Figura No. 5 Gráfico estadístico respuestas a la pregunta No 5.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

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

2DO TRIMESTRE	6. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al IDIGER, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?						
MES	Menos de 15 días	15 A 30 DÍAS	31 A 60 Días	61 A 90 Días	Más de 91 Días	Aún no ha Recibido respuesta	Nunca he realizado una solicitud
ABRIL	0	6	14	0	0	4	2
MAYO	0	14	8	0	0	1	4
JUNIO	0	4	2	0	0	3	6
TOTAL	0	24	24	0	0	8	12
POBLACION	68						

Tabla No. 6 Consolidado respuestas a la pregunta No 6. [NN1]

A esta pregunta respondieron un total de 68 personas, de las cuales el 53% de la población ha recibido la respuesta a su solicitud fuera de los tiempos de ley, esto en razón a que el mayor volumen de solicitudes de PQRS están dirigidas a la subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático y sus trámites de Certificación de Riesgo y Amenaza y Visita Técnica, los dos con el mayor volumen de solicitud de Tramites que tiene la entidad.

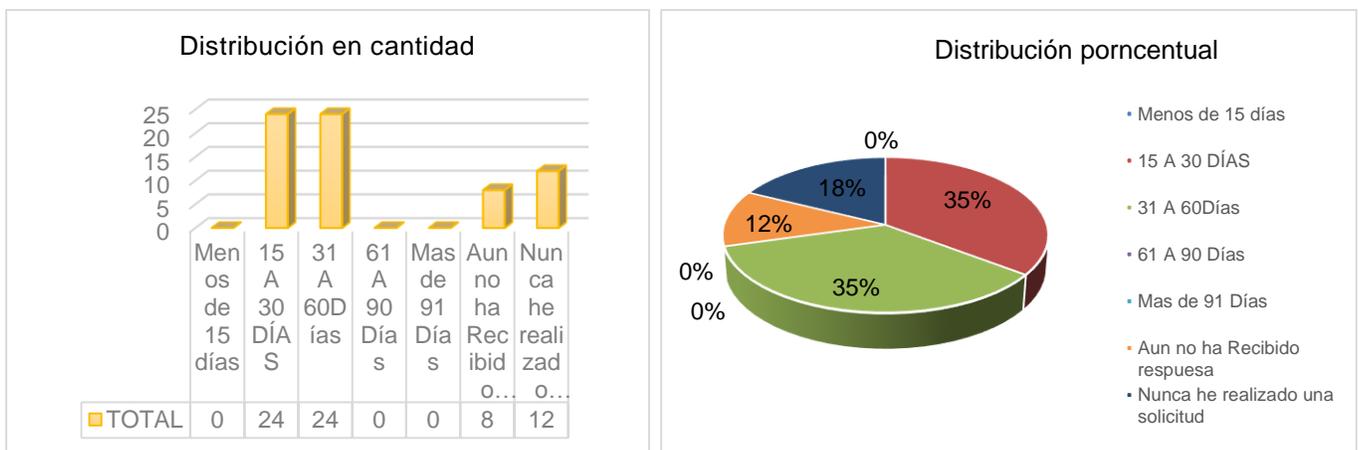


Figura No. 6 Grafico estadístico respuestas a la pregunta No 6 [NN2].



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Pregunta No 7. Si ha recibido respuesta escrita, por favor responda la siguiente pregunta. Califique la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad

2DO TRIMESTRE	Si ha recibido respuesta escrita, por favor responda la siguiente pregunta. 7. Califique la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad			
MES	Bueno	Regular	Malo	Nunca he realizado una solicitud
ABRIL	15	12	0	2
MAYO	11	5	0	4
JUNIO	6	7	0	6
TOTAL	32	24	0	12
POBLACION	68			

Tabla No. 7 [INN3] Consolidado respuestas a la pregunta No 7.

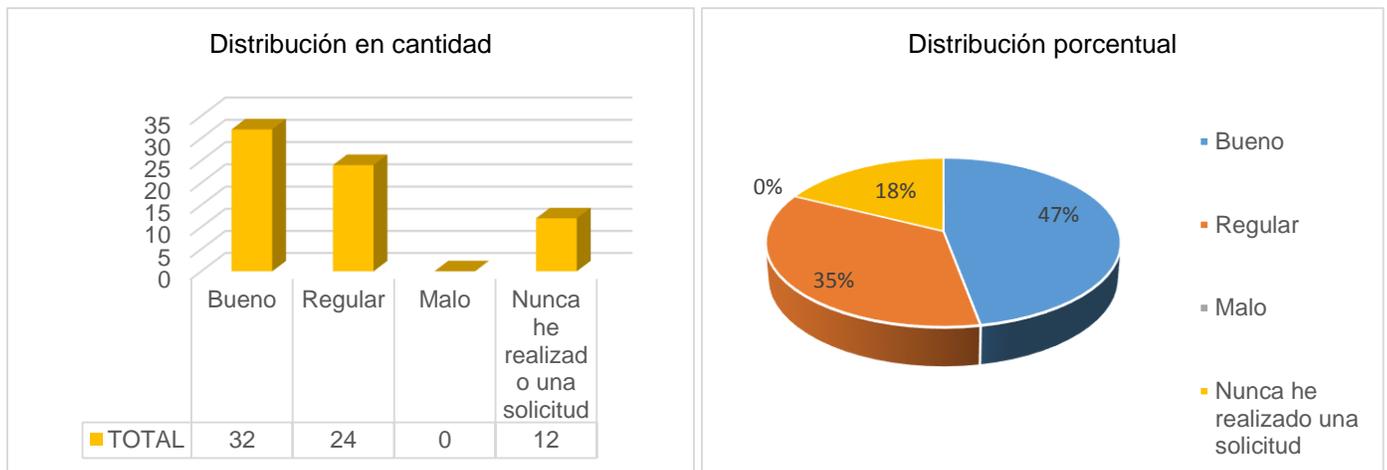


Figura No. 7 Gráfico estadístico respuestas a la pregunta No 7.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

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

2DO TRIMESTRE	8. ¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre nuestro servicio?		
MES	SI	NO	Cual
ABRIL	0	18	0
MAYO	0	26	0
JUNIO	0	24	0
TOTAL	0	68	0
POBLACION	68		

Tabla No. 8 Consolidado respuestas a la pregunta No 8.

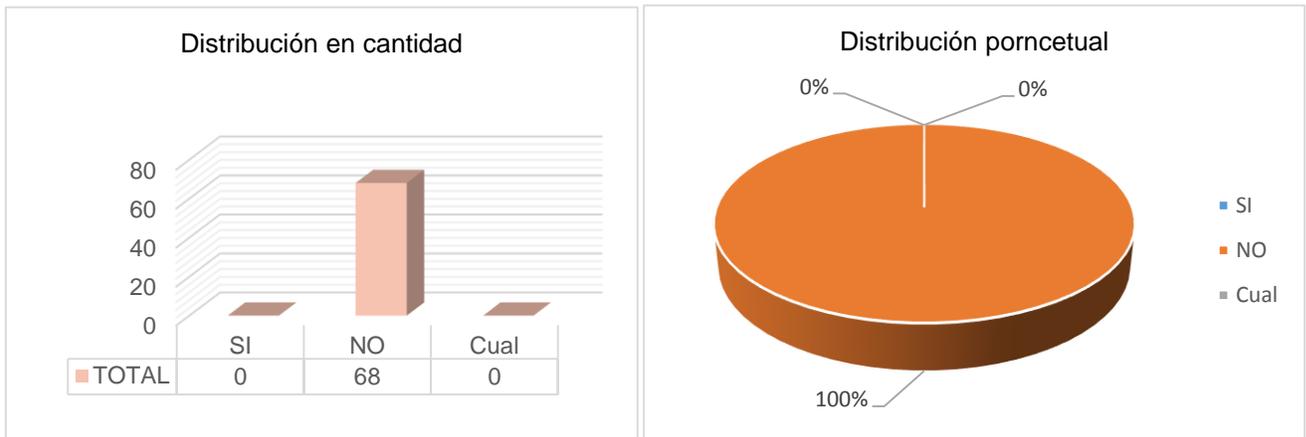


Figura No. 8 Gráfico estadístico respuestas a la pregunta No 8.



GP-CER453497



CO-SC-CER453496



CO-SC-CER453496



CO-SA-CER366134



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

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

2DO TRIMESTRE	9. Para usted es importante el punto de atención que tiene el IDIGER en este lugar?	
MES	SI	NO
ABRIL	32	0
MAYO	25	0
JUNIO	11	0
TOTAL	68	0
POBLACION	68	

Tabla No. 9 Consolidado respuestas a la pregunta No 9.

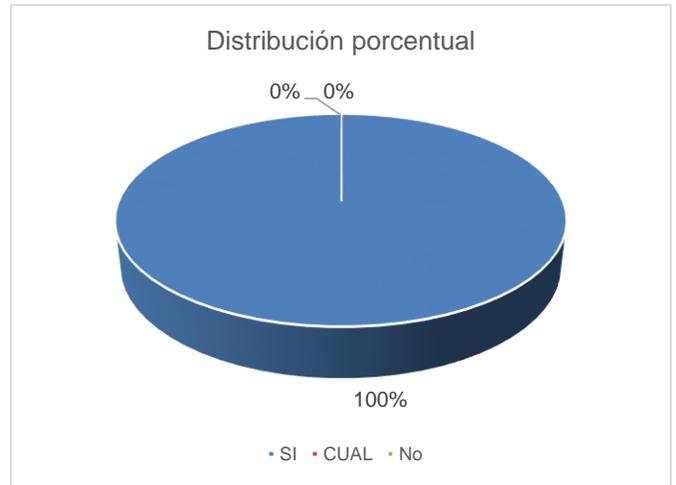
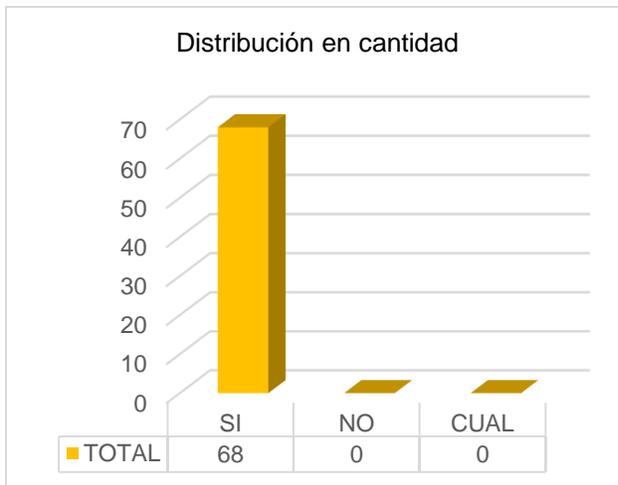


Figura No. 9 Gráfico estadístico respuestas a la pregunta No 9.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

II. INFORME ESTADISTICO DEL ESTADO DE LA CORRESPONDECIA SEGUNDO TRIMESTRE 2016

Naturaleza del Informe

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

1. Escrito: Radicación presencial, correo certificado y buzón de sugerencias.
2. Virtual: correo idiger@idiger.gov.co, módulo institucional PQRS y Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS.

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

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

Solicitudes por dependencia:

En el segundo trimestre de 2016, ingresaron a la entidad un total de 3.442 solicitudes bajo el concepto de PQRS, de las cuales la subdirección que mayor número de requerimientos ha recibido en este periodo es la Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático con 1.694, seguido por La Subdirección de Manejo de Emergencias y Desastres con 715.

Por otro lado el despacho de la Dirección es la oficina que menos solicitudes recibió durante este periodo con 39 requerimientos^[NN4].

SUBDIRECCIÓN / OFICINAS ASESORAS	TOTAL DE REQUERIMIENTOS
Dirección General	39
Oficina Asesora Jurídica	303
Oficina Asesora Planeación	49
Oficina de Control Interno	9



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Oficina Tics	21
Subdirección Análisis de Riesgo y Efectos del CC	1694
Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios	271
Subdirección Reducción del Riesgo y adaptación al CC	341
Subdirección de Manejo de Emergencias y Desastres	715
Total general	3.442

Tabla No. 10 Consolidado solicitudes ingresadas como PQRS.

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

Solicitudes por tema y promedio de respuesta.

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

DESCRIPCIÓN TEMA	PROMEDIO DIAS DE RESPUESTA
Amenaza Ruina - Particular	20
Derecho Petición Concejal	6
Plan de emergencias y contingencias	12
Plan escolar de emergencias y contingencias	7
Plan Institucional de respuesta a Emergencias-PIRE	14
Poda, deshierbe, plateo	13
Querellas	23
Reclamo	12
Requerimiento IAS	9
RIESGO POR INUNDACION	14
Solicitud Ayuda de relocalización	27
Solicitud Ayuda Humanitaria	20

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

Código Postal: 111071



GP-CER453497



CO-SC-CER453496



CO-SC-CER453496



CO-SA-CER366134

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

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el reasentamiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Solicitud cap. sobre preparativos Atc. de Emergencias	9
Solicitud certificación atentados terroristas	16
Solicitud concepto técnico Lic. urbanística -Curadurías	10
Solicitud concepto técnico legalización de barrios	20
Solicitud concepto técnico lic. urbanísticas _ Particulares	11
Solicitud concepto técnico regularización	5
Solicitud de acompañamiento a simulaciones y simulacros	7
Solicitud de Copias	5
SOLICITUD DE INFORMACION DE JUZGADOS	8
Solicitud inclusión al Programa Reasentamiento de Flías.	12
Solicitud Inf. Concepto de Riesgo	12
Solicitud Inf. Mantenimiento obras de mi	9
Solicitud Información Redes de Monitoreo	4
Solicitud información simulaciones y sim	9
Solicitud información sobre concepto de	14
Solicitud información sobre Entidad	10
Solicitudes de capacitación Plan escolar	4
Solicitudes de capacitación PRT	11
Visita Técnica General	15
Visita Técnica- particular	20

[NN5] Tabla No. 11 Promedios en tiempos de Respuesta a PQRS.

En relación con el trimestre inmediatamente anterior los tiempos de respuesta han mejorado en términos de oportunidad, ya que se evidencia que los promedios de tiempo han disminuido entre las fechas de radicación y la fecha de emisión de la respuesta para el segundo trimestre de 2016.

Para el trámite de Visita técnica – Particular el promedio paso de 39 días en el primer trimestre a 20 en el segundo trimestre, lo cual denota que siendo esta el área que mayor volumen de correspondencia tramito durante el primer trimestre mejoro los tiempos de respuesta para el segundo periodo.



GP-CER453497



CO-SC-CER453496



CO-SC-CER453496



CO-SA-CER366134



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Solicitudes de PQRS por canal.

En el segundo trimestre de 2016, ingresaron a la entidad un total de 3.442 solicitudes de PQRS, de las cuales, la subdirección que mayor número de requerimientos recibió durante este periodo fue la Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos del Cambio Climático, seguido por La Subdirección de Manejo de Emergencias y Desastres.

Por otro lado el despacho de la Dirección es la oficina que menos solicitudes recibió durante este periodo con 39 requerimientos[NN6]s.

CONSOLIDADO INGRESOS POR CANALES DE ATENCIÓN

Ingresos por canales en general:

CANAL	RECIBIDOS	RESPONDIDOS	EN TRAMITE
VIRTUAL	393	345	48
PRESENCIAL	3049	2866	494
TOTAL	3442	3211	542

En relación con el trimestre anterior el nivel de requerimientos ingresados a través de los diferentes canales de recepción que tiene la entidad, disminuyo pasando de 4.946 a 3.442 en el segundo trimestre del año en curso, lo anterior se traduce en que el área funcional de Atención al Ciudadano ha logrado contener muchos requerimientos que se radicaban de forma personal en el área de gestión Documental - Correspondencia, pero que pueden ser atendidos y resueltos de forma inmediata en el área de Atención al Ciudadano; facilitando así la sobre carga de correspondencia en las diferentes dependencias de la entidad.

De igual forma los requerimientos con respuesta definitiva también presentaron un avance en el cumplimiento en cuanto a los términos en tiempos oportunidad, situación que se describe en el punto anterior como un logro para las diferentes áreas y un beneficio para la ciudadanía, ya que están recibiendo sus respuestas en tiempos mejores a otros periodos.



GP-CER453497



CO-SC-CER453496



CO-SC-CER453496



CO-SA-CER366134

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

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el reasentamiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Canal Virtual:

CANAL	RECIBIDOS	RESPONDIDOS	EN TRAMITE
SDQS	83	71	12
PQRS	75	62	13
DEFENSOR DEL CIUDADANO	2	2	0
CORREO IDIGER	233	210	23
TOTAL	393	345	48

Tabla No. 12 Consolidado ingresos de PQRS mediante canales Virtuales.

Para el segundo trimestre del año 2016, el área funcional de Atención al Ciudadano realizó la recepción de 393 requerimientos a través de los canales virtuales con los que cuenta la entidad, discriminados así: SDQS, 83 requerimientos equivalentes al 21% del total de las solicitudes ingresadas de forma virtual: PQRS 75, equivalente al 19% y Correo IDIGER 233 solicitudes equivalentes al 59% de los requerimientos ingresados de forma virtual.

Para este periodo el volumen de solicitudes a través de los canales virtuales se redujo, pasando de 427 requerimientos recepcionados a 393 en el segundo periodo del año en curso.

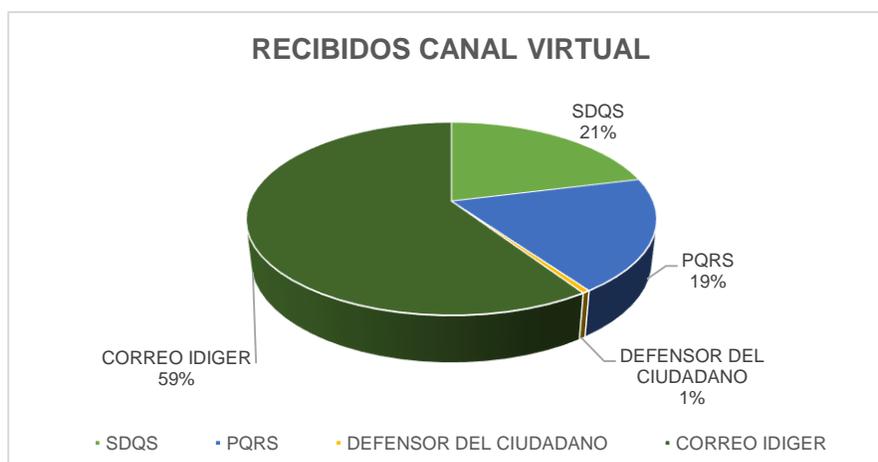


Figura No. 10 Estadístico ingresos de PQRS mediante canales virtuales.



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Canal Escrito – Radicado Personal:

CANAL	RECIBIDOS	RESPONDIDOS	EN TRAMITE
RADICACIÓN PERSONAL	3047	2864	249
BUZÓN QRFS	2	2	0
TOTAL	3049	2866	249

Tabla No. 13 Consolidado ingresos de PQRS mediante canales Virtuales.

Para este periodo el área funcional de Gestión Documental - Correspondencia, realizó la recepción de requerimientos por el canal escrito personal a través de la ventanilla de radicación de la entidad. Para el segundo trimestre se recibieron 3.047 radicados de forma presencial, equivalente al 100% de la correspondencia recibida de forma personal y 2 radicados provenientes del Buzón QRFS de la entidad, equivalente al 0% de la correspondencia radicada de forma personal como PQRS. Esto indica que el mecanismo que la ciudadanía utiliza en mayor medida es radicación personal en las instalaciones de la entidad.



GP-CER453497



CO-SC-CER453496



CO-SC-CER453496



CO-SA-CER366134

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

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el reasentamiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.