



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA : RICHARD ALBERTO VARGAS HERNÁNDEZ
Director General

MONICA DEL PILAR RUBIO ARENAS
Subdirectora Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

DE : DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO : Remisión Informe PQRS 2016-2

Fecha : Marzo 09 de 2016

Cordial Saludo,

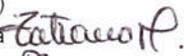
La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta los resultados del seguimiento y evaluación efectuada a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS que la ciudadanía interpone ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER, recibidas durante el segundo semestre de 2016.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de la información, se llevó a cabo, a partir de la información remitida por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios- Grupo de Atención al Ciudadano mediante comunicación interna 2017IE734 del 21 de febrero 2017.

Cordialmente,


DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe PQRS 2016-2 (10 folios)

Proyectó: Tatiana Marcela Medina Mesa 

Revisó: Diana Constanza Ramirez Ardila 



GP-CER453487



CO-SC-CER453496



CO-SC-CER453498



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 instruccionales 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 resoueta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

*Justo
Marzo 9/2017
10:40 a.m.*

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA : RICHARD ALBERTO VARGAS HERNÁNDEZ
Director General

DE : MONICA DEL PILAR RUBIO ARENAS
Subdirectora Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

ASUNTO : DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO : Remisión Informe PQRS 2016-2

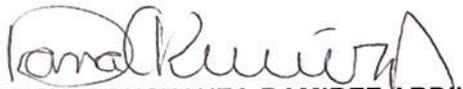
Fecha : Marzo 09 de 2016

Cordial Saludo,

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta los resultados del seguimiento y evaluación efectuada a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS que la ciudadanía interpone ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER, recibidas durante el segundo semestre de 2016.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de la información, se llevó a cabo, a partir de la información remitida por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios- Grupo de Atención al Ciudadano mediante comunicación interna 2017IE734 del 21 de febrero 2017.

Cordialmente,


DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: Informe PQRS 2016-2 (10 folios)
Proyectó: Tatiana Marcela Medina Mesa
Revisó: Diana Constanza Ramirez Ardila

Alex
Marzo 09.17
10:40 am



GP-CER453497



CO-SC-CER453496



CO-SC-CER453498



CO-SA-CER366134

1. INTRODUCCIÓN

La Oficina de Control Interno dando cumplimiento a los lineamientos establecidos en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, el artículo 25 de la Ley 1712 de 2014 la Circular Externa No. 001 del 20 de octubre de 2011, expedida por el Consejo Asesor del Gobierno Nacional en Materia de Control Interno y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, presenta los resultados del seguimiento y evaluación efectuada a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS que la ciudadanía interpone ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER, recibidas durante el segundo semestre de 2016.

El seguimiento y evaluación al tratamiento de la información, se llevó a cabo, a partir de la información remitida por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios- Grupo de Atención al Ciudadano mediante comunicación interna 2017IE734 del 21 de febrero 2017.

2. DESARROLLO

El sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, se entiende como una herramienta gerencial para el control y mejoramiento continuo de los procesos, ya que permite obtener la percepción que tiene el usuario de la calidad del servicio prestado, la aplicación de esta herramienta permite obtener información sobre las necesidades reales que tiene el usuario o ciudadanos del IDIGER.

El desarrollo del presente informe de seguimiento, se realizó a partir de la revisión y análisis de la información presentada por el grupo de atención al ciudadano a través de la comunicación interna antes mencionada.

2.1. DISTRIBUCIÓN Y COMPORTAMIENTO DE LAS PQRS

Durante el semestre 2016-2, se recibieron un total de 9141 PQRS, de los cuales la mayoría corresponden al canal escrito con el 59%, seguido por el canal telefónico con el 20%.

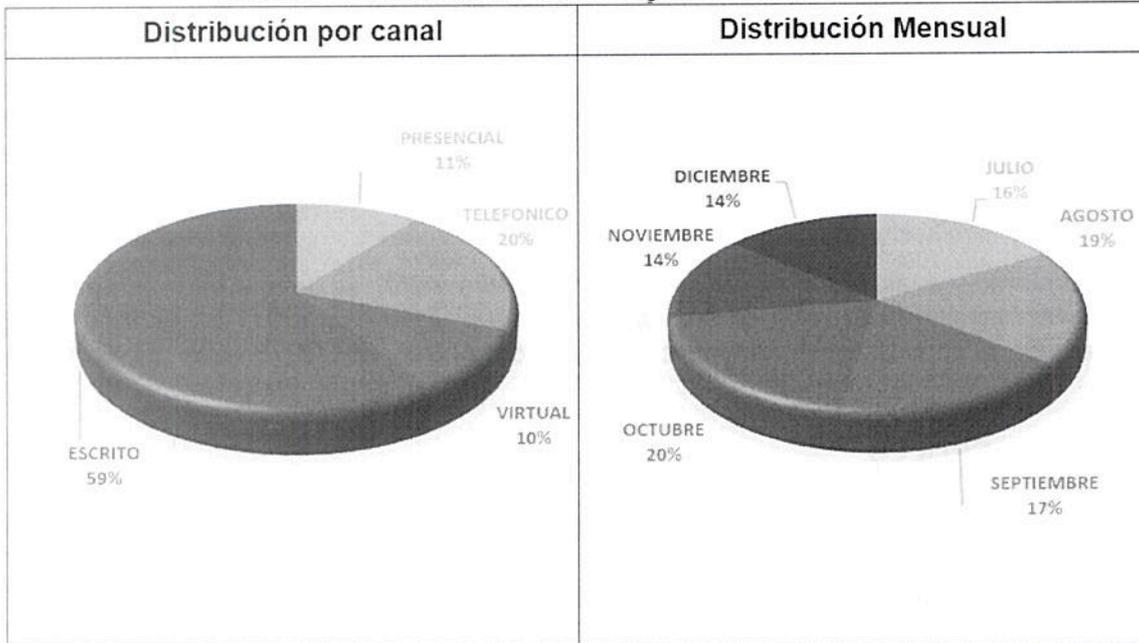
Tabla 1. Solicitudes recibidas segundo semestre 2016

MESES/CANALES	PRESENCIAL	TELEFONICO	VIRTUAL	ESCRITO	TOTAL	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL MESES
JULIO	198	302	142	889	1531	16,75%
AGOSTO	234	339	176	976	1725	18,87%
SEPTIEMBRE	146	266	185	949	1546	16,91%
OCTUBRE	124	595	148	942	1809	19,79%
NOVIEMBRE	145	158	157	797	1257	13,75%
DICIEMBRE	112	212	92	857	1273	13,93%
TOTAL	959	1872	900	5410	9141	100,00%
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL CANALES	10,49%	20,48%	9,85%	59,18%	100,00%	----

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE734

La distribución mensual de recepción de PQRS, tuvo un comportamiento uniforme entre el 14% y el 20% por mes.

Gráfica 1. Distribución PQRS segundo semestre 2016



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE734

Canal presencial: Se evidencia que agosto fue el mes con mayor cantidad de requerimientos recibidos a través del canal presencial con el 24%, seguido por el mes de julio con el 21%, mientras que diciembre fue el mes con menor cantidad de requerimientos presenciales con el 12%. En total se presentaron 959 PQRS durante el segundo semestre, con una atención del 100% de las mismas.

Canal telefónico: Durante el segundo semestre de 2016 se recibieron 1872 requerimientos a través del canal telefónico, atendidos en su totalidad. Se evidencia que el mes de octubre fue el de mayor cantidad de PQRS por este medio con el 32%, los demás meses presentan una distribución uniforme.

Canal virtual: Las PQRS recibidas a través de este canal, corresponden a las recibidas a través del SPQS, módulo PQRS y el correo electrónico idiger@idiger.gov.co, para el segundo semestre de 2016 se recibieron 900 PQRS, siendo el mes de septiembre el de mayor cantidad de requerimientos con el 21%, mientras que el mes de diciembre recibió la menor cantidad de requerimientos con el 10%; la información suministrada por el grupo de atención al ciudadano, permite evidenciar que a corte 3 de febrero se encuentran pendiente por respuesta dos solicitudes recibidas en el mes de octubre y una solicitud recibida en el mes de diciembre.

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**



Tabla 2. Solicitudes recibidas y atendidas a través del canal virtual

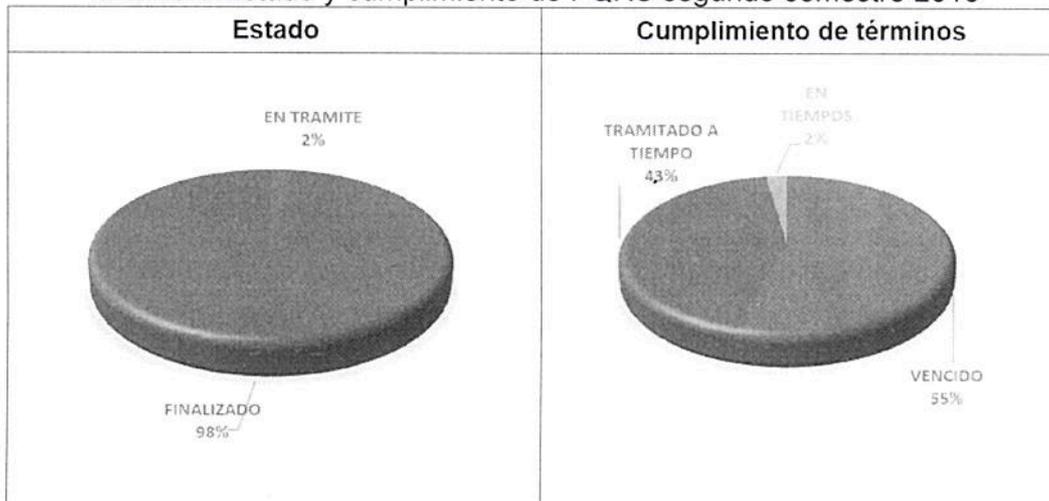
MESES/CANALES	VIRTUAL RECIBIDAS	VIRTUAL ATENDIDAS
JULIO	142	142
AGOSTO	176	176
SEPTIEMBRE	185	185
OCTUBRE	148	146
NOVIEMBRE	157	157
DICIEMBRE	92	91
TOTAL	900	897

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE734

Canal escrito: De acuerdo a la información suministrada por el grupo de atención al ciudadano, para el segundo semestre de 2016 se tiene un total de 5410 PQRS, radicadas a través del canal escrito con un 97% finalizadas. Es importante resaltar que tanto las PQRS finalizadas como en trámite presentan un porcentaje de vencimiento tal y como se describe a continuación.

- Al corte 3 de febrero de 2017, se presenta un total de 140 PQRS en trámite, de las cuales a 31 de diciembre de 2016, se encontraban vencidas 16 PQRS, es decir el 11% de las PQRS en trámite.
- Por otra parte se presenta un total de 5270 finalizadas, de las cuales 2930 se encontraban vencidas al momento del cierre, lo cual corresponde al 56% de las PQRS finalizadas.
- Teniendo en cuenta las PQRS finalizadas y en trámite se tiene que el 54,5% de las PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2016 presentaron vencimiento.

Gráfica 2. Estado y cumplimiento de PQRS segundo semestre 2016



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE734

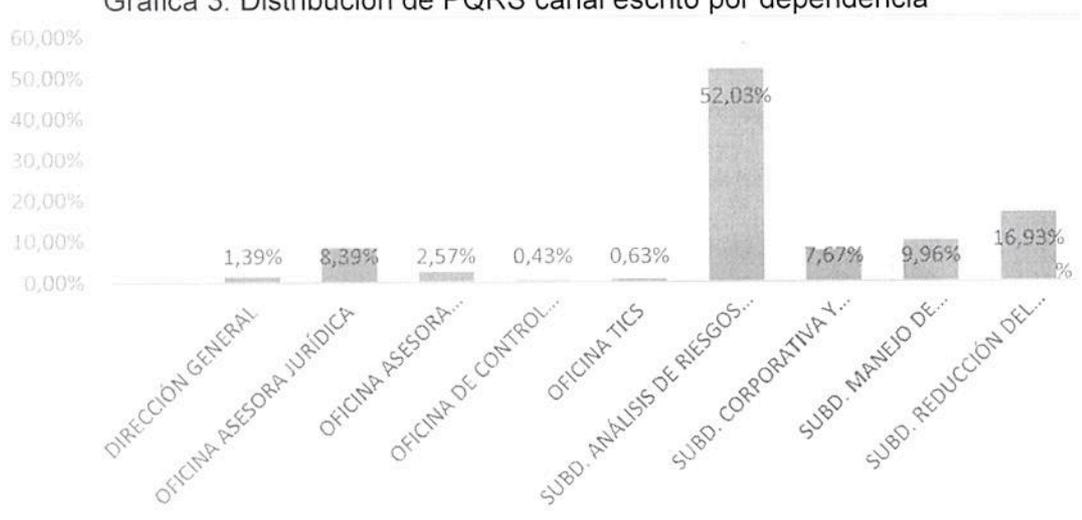
Por otra parte la dependencia con mayor requerimientos recibidos por canal escrito es la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático con el 52%, seguida por la Subdirección de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático con el 17%; respecto al cumplimiento de términos por dependencia también se tiene que la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático, presenta el mayor número de requerimientos vencidos encontrándose una relación proporcional entre la cantidad de requerimientos y vencimientos.

Tabla 3. Estado y cumplimiento de PQRS segundo semestre 2016

DEPENDENCIA	EN TRAMITE		FINALIZADO		TOTAL
	VENCIDO	EN TIEMPOS	VENCIDO	TRAMITADO A TIEMPO	
DIRECCIÓN GENERAL			29	46	75
OFICINA ASESORA JURÍDICA	1	3	224	226	454
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	2	1	40	96	139
OFICINA DE CONTROL INTERNO			5	18	23
OFICINA TICS			14	20	34
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	4	105	1867	839	2815
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	3	2	175	235	415
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	3	4	166	366	539
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	3	9	410	494	916
TOTAL	16	124	2930	2340	5410

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE734

Gráfica 3. Distribución de PQRS canal escrito por dependencia



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE734

2.2. EFICACIA Y EFICIENCIA EN LA RESPUESTA

Eficacia: De los 9141 PQRS recibidas durante el segundo semestre de 2016, 143 requerimientos se encuentran en trámite, 140 del canal escrito y 3 del canal virtual, los restantes ya han sido respondidos, para una eficacia en la respuesta del 98,4%.

Eficiencia: El porcentaje de eficiencia se calculó a partir del total de PQRS recibidas en la entidad que tienen respuesta oficial dentro de los tiempos establecidos en el aplicativo CORDIS y se tomó el canal escrito, el cual presenta el mayor número de requerimientos e información detallada por dependencia.

La siguiente tabla muestra el porcentaje de eficiencia en la respuesta por cada una de las dependencias; como dato general el IDIGER, presentó para el segundo semestre un porcentaje promedio de eficiencia por dependencias es del 59%, con 6 días promedio de oportunidad y 13 días promedio de mora en la respuesta

Tabla 4. Eficiencia en la respuesta canal escrito

DEPENDENCIA	TOTAL RADICACIONES	RESPUESTA OPORTUNA	PORCENTAJE DE EFICIENCIA	DÍAS PROMEDIO DE OPORTUNIDAD	DÍAS PROMEDIO DE MORA
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	2836	947	33%	8,51	21,13
OFICINA ASESORA JURÍDICA	454	229	50%	5,8	12,03
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	895	500	56%	6,87	12,42
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	415	237	57%	6,16	10,86
OFICINA TICS	34	20	59%	6,3	32,71
DIRECCIÓN GENERAL	75	46	61%	3,2	6,83
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	539	370	69%	7,03	8,25
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	139	97	70%	4,48	6,6
OFICINA DE CONTROL INTERNO	23	18	78%	3,94	2,8
TOTAL/PROMEDIO	5410	2464	59%	5,81	12,62

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE734, Cálculos: Oficina de Control Interno. IDIGER – 2017.

A partir de la anterior información se puede evidenciar que el área con mayor porcentaje de eficiencia en la respuesta fue la Oficina de Control Interno, seguida por la Oficina Asesora de Planeación y la Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres, por otra parte las dependencias con menor porcentaje de eficiencia en la respuesta corresponden a la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático, la Oficina Asesora Jurídica y la Subdirección de Reducción de Riesgos y Adaptación al Cambio Climático. Es importante resaltar que la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático recibe el 52% de las solicitudes realizadas al IDIGER.

2.2.1. Porcentaje de eficiencia por dependencia

- **Dirección General:** La Dirección General presenta un porcentaje de eficiencia del 61%, en promedio las respuestas oportunas se responden entre 0 y 3 días hábiles antes de cumplir su fecha límite y los días de mora hasta 7 días hábiles.
- **Oficina Asesora Jurídica:** El porcentaje de eficiencia de la Oficina Asesora Jurídica es del 50%, el mayor porcentaje corresponde al grupo de Asesoría Jurídica con el 78%. El menor valor corresponde al grupo de Gestión Contractual con 0%, lo que indica que las radicaciones atendidas por este grupo durante el segundo semestre de 2016, se respondieron posterior a la fecha límite establecida en el aplicativo CORDIS, con un promedio de 9 días de mora.

Tabla 5. Eficiencia en la respuesta Oficina Asesora Jurídica - canal escrito

DEPENDENCIA	TOTAL RADICACIONES	RESPUESTA OPORTUNA	PORCENTAJE DE EFICIENCIA	DÍAS PROMEDIO DE OPORTUNIDAD	DÍAS PROMEDIO DE MORA
ASESORIA JURIDICA	55	43	78%	4,63	9,25
GESTION CONTRACTUAL	13	8	62%	5,88	27,40
GESTION PRECONTRACTUAL	4	---	0%	---	9,00
GESTION PREDIAL	352	165	47%	6,29	11,81
OFICINA ASESORA JURIDICA	30	13	43%	3,38	12,59
TOTAL	454	229	50%	5,80	12,03

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE734, Cálculos: Oficina de Control Interno. IDIGER – 2017.

- **Oficina Asesora de Planeación:** El porcentaje de eficiencia de la Oficina Asesora de Planeación es del 70%, el máximo índice corresponde a las radicaciones asignadas al grupo de Coordinación del SDGRCC; y el menor índice al grupo de Planeación FONDIGER, con 7 días hábiles promedio de mora.

Tabla 6. Eficiencia en la respuesta Oficina Asesora de Planeación - canal escrito

DEPENDENCIA	TOTAL RADICACIONES	RESPUESTA OPORTUNA	PORCENTAJE DE EFICIENCIA	DÍAS PROMEDIO DE OPORTUNIDAD	DÍAS PROMEDIO DE MORA
COORDINACION DEL SDGR-CC	92	64	70%	3,17	2,96
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	11	10	91%	7,70	48,00
PLANEACION FONDIGER	18	11	61%	6,45	7,43
PLANEACION INSTITUCIONAL	18	12	67%	7,00	15,67
TOTAL	139	97	70%	4,48	6,60

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE734, Cálculos: Oficina de Control Interno. IDIGER – 2017.

DEPENDENCIA	TOTAL RADICACIONES	RESPUESTA OPORTUNA	PORCENTAJE DE EFICIENCIA	DÍAS PROMEDIO DE OPORTUNIDAD	DÍAS PROMEDIO DE MORA
RIESGO					
ESTUDIOS Y DISEÑOS	9	6	67%	5,83	11,00
MONITOREO DE RIESGO	23	19	83%	6,95	22,00
POT	31	10	32%	8,60	23,24
SIG	5	---	0%	---	31,80
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	605	198	33%	6,60	23,64
TOTAL	2836	947	33%	8,50	21,12

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE734, Cálculos: Oficina de Control Interno. IDIGER – 2017.

- **Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios:** El porcentaje de eficiencia de la Subdirección Corporativa es del 57%, el mayor valor corresponde a los grupo de Almacén y Atención al Ciudadano con el 100% de respuestas oportunas a las radicaciones recibidas, seguidos por el grupo de Gestión Documental, los menores valores corresponden a Gestión Administrativa y Gestión de Talento Humano los días promedio de mora para esta Subdirección son de 11 días hábiles.

Tabla 9. Eficiencia en la respuesta Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios - canal escrito

DEPENDENCIA	TOTAL RADICACIONES	RESPUESTA OPORTUNA	PORCENTAJE DE EFICIENCIA	DÍAS PROMEDIO DE OPORTUNIDAD	DÍAS PROMEDIO DE MORA
ALMACEN	3	3	100%	6,67	---
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	13	3	23%	2,33	18,40
ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	4	100%	2,50	---
CONTABILIDAD	8	6	75%	5,17	8,00
GESTION ADMINISTRATIVA	15	3	20%	4,67	24,08
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	44	32	73%	7,19	6,83
GESTION DOCUMENTAL	30	28	93%	7,07	5,00
GESTION TALENTO HUMANO	126	37	29%	6,03	10,92
PAGOS	113	74	65%	6,34	6,13
PRESUPUESTO	5	3	60%	6,67	8,50
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	54	44	81%	5,43	12,40
TOTAL	415	237	57%	6,16	10,86

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE734, Cálculos: Oficina de Control Interno. IDIGER – 2017.

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**

- **Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres:** La Subdirección para el Manejo de Emergencias presentó un porcentaje de eficiencia del 69%, destacando que la mayoría de los grupos presentan porcentajes superiores al 70%.

Tabla 100. Eficiencia en la respuesta Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres - canal escrito

DEPENDENCIA	TOTAL RADICACIONES	RESPUESTA OPORTUNA	PORCENTAJE DE EFICIENCIA	DÍAS PROMEDIO DE OPORTUNIDAD	DÍAS PROMEDIO DE MORA
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	30	16	53%	7,63	10,93
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	136	108	79%	6,93	10,50
GESTION SOCIAL Y HUMANITARIA	1	1	100%	4,00	
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	174	95	55%	6,49	7,04
SERVICIOS DE LOGISTICA	2	2	100%	2,00	
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	95	72	76%	5,96	7,87
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	69	53	77%	9,75	8,06
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	32	23	72%	6,91	9,00
TOTAL	539	370	69%	7,03	8,25

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE734, Cálculos: Oficina de Control Interno. IDIGER – 2017.

- **Subdirección para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático:** La Subdirección de Reducción presento un porcentaje de eficiencia del 55%, los valores más altos corresponden a los grupos de Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos, Educación e Investigación y Reasentamientos, el menor valor corresponde al grupo de Obras de Mitigación con el 34%.

Tabla 111. Eficiencia en la respuesta Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático - canal escrito

DEPENDENCIA	TOTAL RADICACIONES	RESPUESTA OPORTUNA	PORCENTAJE DE EFICIENCIA	DÍAS PROMEDIO DE OPORTUNIDAD	DÍAS PROMEDIO DE MORA
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	2	2	100%	5,50	---
COMUNICACIONES	8	6	75%	7,17	13,50
EDUCACION E INVESTIGACION	85	83	98%	10,46	2,50
GESTION LOCAL	87	60	69%	10,47	9,00
GESTION PREDIAL	14	10	71%	10,50	7,25
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	12	9	75%	8,00	6,00
OBRAS DE MITIGACION	86	29	34%	5,69	14,19

DEPENDENCIA	TOTAL RADICACIONES	RESPUESTA OPORTUNA	PORCENTAJE DE EFICIENCIA	DÍAS PROMEDIO DE OPORTUNIDAD	DÍAS PROMEDIO DE MORA
REASENTAMIENTOS	103	96	93%	5,81	5,00
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	189	78	41%	4,14	11,88
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	309	127	41%	5,24	12,57
TOTAL	895	500,00	56%	6,88	12,08

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE734, Cálculos: Oficina de Control Interno. IDIGER – 2017.

2.2.2. Análisis de la PQRS por temáticas

Durante el segundo semestre de 2016, las PQRS recibidas por el IDIGER se clasificaron en 53 tipologías; siendo la solicitud de información sobre la entidad el tipo de solicitud más recurrente con el 17,08% del total de requerimientos; cabe destacar que durante los dos semestres anteriores se presentó la misma tendencia; se procedió a verificar aleatoriamente el contenido de seis oficios radicados bajo la tipología de solicitud de información, los radicados fueron los siguientes 2016ER13976, 2016ER21014, 2016ER11465, 2016ER13343, 2016ER19038, 2016ER13391, encontrándose que el contenido de los mismos corresponde a oficios de tipo informativo y no solicitud de información.

La siguiente temática más recurrente es la Solicitud de Información de Conceptos de Riesgo con un 16,04%, seguida por Solicitud de Conceptos para Licencias Urbanísticas con 15,95% y Solicitud de Visita técnica con 11,46%, respecto al porcentaje de eficiencia en la respuesta de las temáticas más recurrentes se evidencia que la Solicitud de Información de Conceptos de Riesgo, presenta un porcentaje del 29% con un promedio de mora de 20 días hábiles.

Los menores porcentajes de eficiencia en la respuesta 0% corresponden a temáticas con baja recurrencia de requerimientos; también se encuentra que para un requerimiento recurrente: Solicitud de Información de Juzgados, el porcentaje de eficiencia en la respuesta es del 17% con un promedio de 14 días hábiles de mora.

Por otra parte las eficiencias más altas guardan relacionan con una cantidad baja de requerimientos, destacando los porcentajes de eficiencia en la respuesta alrededor del 90% de los siguientes tipos de requerimientos: Solicitud Ayuda Humanitaria de Carácter Pecuniario, Solicitud Ayuda de Relocalización, Solicitud de Certificación de Afectación por Emergencia, Calamidad y Desastre cuyos días de mora oscilan entre 1 y 2 días hábiles.

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**

Tabla 122. Eficiencia en la respuesta por temática - canal escrito

TEMÁTICA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	ORDENADO ↓ % PARTICIPACIÓN SOBRE EL TOTAL	RESPUESTA OPORTUNA	INDICE PROMEDIO DE OPORTUNIDAD	DÍAS PROMEDIO DE OPORTUNIDAD	DÍAS PROMEDIO DE MORA
SOL. INFORMACION SOBRE ENTIDAD	924	17,08%	458	49,57%	5,71	15,29
SOLICITUD INF. CONCEPTO DE RIESGO	868	16,04%	259	29,84%	5,55	20,86
SOLICITUD CONCEPTO TECNICO LIC. URBANISTICAS	863	15,95%	383	44,38%	10,68	15,71
SOL. VISITA TÉCNICA (PARTI O GENERAL)	620	11,46%	227	36,61%	10,53	30,51
SOLICITUD DE INFORMACION DE JUZGADOS	365	6,75%	62	16,99%	3,19	13,85
PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIAS INDUSTRIA,EDIFICIOS	276	5,10%	188	68,12%	7,65	7,2
SOL. MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CANALES Y QUEBRADAS	253	4,68%	69	27,27%	2,96	14,2
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	212	3,92%	138	65,09%	3,43	10,15
SOL. INMUEBLES PROGRAMA DE REASENTAMIENTO	173	3,20%	113	65,32%	4,76	15,62
CONCEPTO TECNICO AMENAZA RUINA	130	2,40%	52	40,00%	8,13	15,44
NO SOLICITUD AYUDA HUMANITARIA	81	1,50%	42	51,85%	4,31	8,23
SOL DE CAPACITACIÓN PLAN ESCOLAR	68	1,26%	60	88,24%	10,13	6,25
INFORMACION DE PROCESO ENAJENACIÓN VOLUNTARIA	54	1,00%	43	79,63%	8,19	3,91
NO DERECHO DE PETICION CONCEJAL	54	1,00%	41	75,93%	3,54	3,23
SOPORTES PARA ADECUACION DE PREDIOS DESOCUPADOS	53	0,98%	30	56,60%	8,7	8,83
SOLICITUD CONCEPTO TECNICO REGULARIZACIO	33	0,61%	18	54,55%	5	13,87
SOLICITUD AVANCE DE INICIATIVAS Y DE CONVENIOS ASOCIADOS	31	0,57%	23	74,19%	7,65	6,5
NO SOL. INFORMACION SOBRE CONCEPTO	29	0,54%	24	82,76%	9,92	21,6
SOL. REDES DE MONITOREO, HIDROME O ACEL	26	0,48%	23	88,46%	9,65	18
SOL. ACTIVIDADES Y COMPLEMENTARIAS EN CANALES Y QUEBRADAS	26	0,48%	21	80,77%	6,43	7
SOLICITUD AYUDA HUMANITARIA DE CARACTER PECUNIARIO	25	0,46%	23	92,00%	7,48	1
RIESGO POR INUNDACION	25	0,46%	17	68,00%	1,82	8,63
SOLICITUD INF. INUNDACION, REMOCION MASA, SISMICO, TECN Y CC	20	0,37%	10	50,00%	6,4	7,6

INFORME

INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Periodo
2016-2

TEMÁTICA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	ORDENADO ↓ % PARTICIPACIÓN SOBRE EL TOTAL	RESPUESTA OPORTUNA	INDICE PROMEDIO DE OPORTUNIDAD	DÍAS PROMEDIO DE OPORTUNIDAD	DÍAS PROMEDIO DE MORA
SOL. SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS ELECTRICAS	19	0,35%	16	84,21%	7,31	6
SOL. CAPACITACION - RESPUESTA A EMERGENCIAS-PUB-PRIV-COMUN.	19	0,35%	13	68,42%	9,46	13
SOL. PRO REASENTA DE FLIAS O DE A PREDIAL	17	0,31%	8	47,06%	4,88	15,78
SOL. DESCONEXIÓN DE SERVICIOS PUBLICOS	13	0,24%	11	84,62%	5,18	3,5
SOL. DE COPIAS O ACCESO A LA INFORMACIÓN	13	0,24%	8	61,54%	7,25	14
SOLICITUD DE ACOMPAÑAMIENTO A SIMULACIONES Y SIMULACROS	13	0,24%	7	53,85%	4,71	15,17
NO SOLICITUD AYUDA DE RELOCALIZACION	12	0,22%	11	91,67%	13,73	2
SOLICITUD PARA ADECUACIÓN DE PREDIOS DESOCUPADOS	12	0,22%	5	41,67%	8,2	9
SOL. DE CERT. AFECTACIÓN POR EMERGENCIA, CALAMIDAD Y D.	11	0,20%	10	90,91%	8,5	1
SOL. INCLUSION PROG. REASENTAMIENTO DE FLIAS O DE A. PREDIAL	10	0,18%	10	100,00%	8,1	---
SOL. DE CERTIFICACION POR RIESGO DE INUNDACION	7	0,13%	6	85,71%	6,83	13
SOLICITUD CONCEPTO TECNICO LEGALIZACION DE BARRIOS	7	0,13%	3	42,86%	42	20
SOLICITUD INFORMACION ESTUDIOS O MONITOREOS EN EJECUCION	6	0,11%	6	100,00%	9,67	---
SOL. INFORMACION PLANTA DE PERSONAL IDIGER (CNCS O DASCDD)	6	0,11%	1	16,67%	0	7
SOL. CONCEPTO PLANES PARCIALES	4	0,07%	4	100,00%	2,75	---
SOLICITUD O REMISIÓN DE REVISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	4	0,07%	2	50,00%	12,5	16
SOL. MANTE RED DE TELECOMUNICACIONES DE MONITOREO O RADAR	3	0,06%	3	100,00%	7,33	---
SOL. SITIOS DE INTERVENCION DE OBRAS	3	0,06%	3	100,00%	6,67	---
ENTREGA AVALUOS	3	0,06%	2	66,67%	6,5	5
ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE RESPUESTA A EMERGENCIAS - EIR	3	0,06%	1	33,33%	6	15
SOL. DE PUBLICACIÓN EN LA PAGINA WEB	2	0,04%	2	100,00%	3	---
SOLICITUD CAP. SOBRE PREPARATIVOS ATC. D	2	0,04%	2	100,00%	11	---
QUEJA	2	0,04%	1	50,00%	4	2

**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**

TEMÁTICA	TOTAL REQUERIMIENTOS RECIBIDOS	ORDENADO ↓ % PARTICIPACIÓN SOBRE EL TOTAL	RESPUESTA OPORTUNA	INDICE PROMEDIO DE OPORTUNIDAD	DÍAS PROMEDIO DE OPORTUNIDAD	DÍAS PROMEDIO DE MORA
SOL. DE GRADO DE COMPLEJIDAD POR AGLOMERA DE PUBLICO	2	0,04%	1	50,00%	11	6
SOL. INFO PROGRAMA REASENTAMIENTO DE FLIAS O DE A PREDIAL	2	0,04%	1	50,00%	0	1
RETIRO DE RESIDUOS MIXTOS	2	0,04%	---	0,00%	---	9,5
ENTREGA INFORMACION SOBRE EVENTOS DE AGLOMERACIONES DE PUBLICO	1	0,02%	1	100,00%	11	---
SOL. CERT RIESGO ALTO NO MITIGABLE SOLICITUD JUDI Y/O ADMIN	1	0,02%	1	100,00%	4	---
SOL. CERTIFICACION RIESGO DE INMUEBLES PARA PROG. SOCIAL	1	0,02%	1	100,00%	7	---
RECLAMO	1	0,02%	---	0,00%	---	1
Total general	5410	100,00%	2464	65,19%	7,46	10,43

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE734, Cálculos:
Oficina de Control Interno. IDIGER – 2017.

Es importante resaltar que la información remitida por el grupo de Atención al Ciudadano para la elaboración del presente informe excluyo varios temas, dado que estos no corresponden a las definiciones de PQRS, a continuación se enuncian las temáticas excluidas:

- Cuentas de cobro y/o facturas
- Acción popular
- Circulares y memorandos
- No entrega de documentación
- Sol. Es y entrega de información contratistas
- Entrega de pólizas y/o publicación
- Cartas informativas de eventos o reuniones
- Tutelas
- Demandas
- Observaciones y anexos licitaciones
- Propositiones concejo
- Acción de grupo
- Informativo (normatividad, plegables, folletos)
- Agradecimientos y/o felicitaciones
- Reporte de novedades funcionarios
- Sol. Certificaciones de trabajo
- Entrega de propuestas de investigación e innovación
- Entrega de informe o acta de entrega de cargo
- Sentencia / fallo de tutela
- Reporte de siniestros

- Doc. Requeridos para ejecución de iniciativas
- Reporte de estudio de accidentes laborales
- Sol. De prima técnica
- Proyectos o propuestas de iniciativas comunitarias

2.3. EL DEFENSOR DEL CIUDADANO

La figura del Defensor del Ciudadano es un mecanismo para mejorar las relaciones con la ciudadanía – entidad, con el objetivo de prevenir y corregir posibles controversias, constituyéndose como un ente autorregulador en concordancia al desarrollo de la responsabilidad social del Instituto Distrital de Gestión De Riesgos y Cambio Climático. Esta instancia fue creada con el objetivo de atender y solucionar de forma amable y efectiva los conflictos que puedan surgir con la ciudadanía.

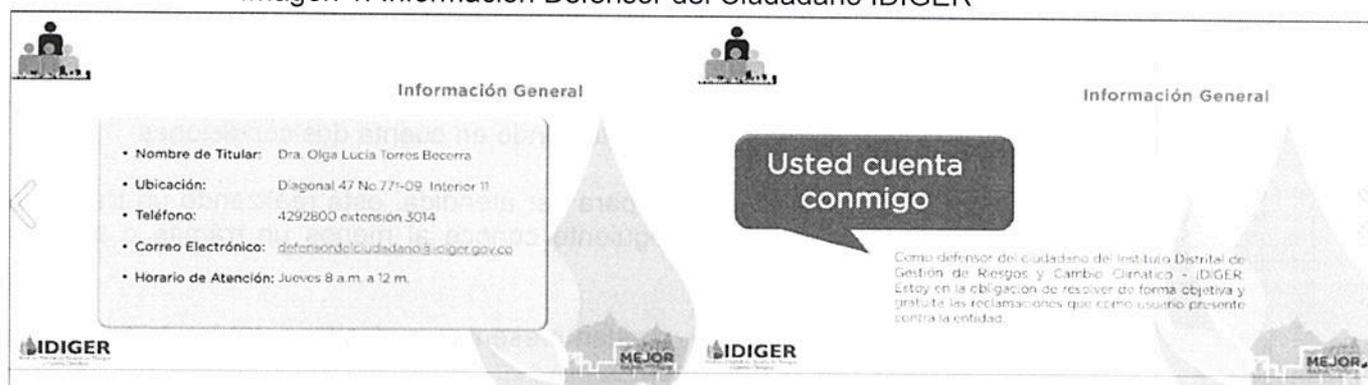
Este mecanismo se constituye como la “última instancia” al interior de la Entidad en la solución de conflictos entre ésta y la ciudadanía. El Defensor del Ciudadano no atiende los Requerimientos Ciudadanos en primera instancia, pues esta figura no reemplaza los canales de interacción ciudadana que la Entidad dispone. De igual manera a través del defensor del ciudadano se ejerce el seguimiento y verificación del cumplimiento de la política Distrital de Atención al ciudadano, velar por que los ciudadanos y ciudadanas obtengan respuestas a sus requerimientos, se resuelvan las quejas y reclamos y se establezcan mecanismos de participación en el diseño y prestación de sus servicios

Durante el segundo semestre de 2016 los usuarios del IDIGER no presentaron ante el defensor ciudadano alguna PQRS como instancia subsidiaria de atención al ciudadano, del mismo modo no se encuentran reportadas PQRS asociadas con hechos de corrupción.

Se realizó verificación en la página web de la entidad, encontrando que la información publicada, respecto al Defensor del Ciudadano se encuentra desactualizada; como se evidencia a continuación, aparecen los datos de la anterior Subdirectora de Reducción y Adaptación al Cambio Climático.

Por otra parte, menciona que el horario de atención es jueves de 8:00 am a 12:00 m, sin embargo no se pudo evidenciar como opera dicha atención en la entidad, es decir, la defensora del Ciudadano, programa citas con los ciudadanos o tiene a disposición algún sitio para la atención de los ciudadanos en este horario.

Imagen 1. Información Defensor del Ciudadano IDIGER



Fuente: Recuperado Pagina web IDIGER marzo de 2017.

2.4. ENCUESTA DE SATISFACCION DEL CLIENTE

De acuerdo a la información suministrada por el grupo de Atención al Ciudadano, la encuesta de Satisfacción del Cliente se realizó a 235 usuarios.

Las preguntas planteadas fueron las siguientes:

Pregunta 1. ¿Sabe si el IDIGER tiene oficinas en otras localidades?

Pregunta 2. ¿Conoce usted los trámites y servicios que ofrece el IDIGER?

Pregunta 3. ¿Cuánto tiempo tardó en recepción para ser atendido por el funcionario o contratista de la Oficina de Atención al Ciudadano del IDIGER?

Pregunta 4. ¿El funcionario o contratista de la oficina de atención al ciudadano que lo atendió comprendió su requerimiento?

Pregunta 5. Califique la atención recibida, de acuerdo con la cordialidad, amabilidad por parte del funcionario o contratista del IDIGER.

Pregunta 6. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al IDIGER, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?

Pregunta 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.

Pregunta 8. ¿Tiene usted algún comentario adicional o alguna sugerencia sobre nuestro servicio?

Pregunta 9. ¿Para usted es importante el punto de atención que tiene el IDIGER en este lugar?

En la primer pregunta se obtuvo como resultado que el 6% de los usuarios encuestados no tienen conocimiento sobre la existencia de oficinas del IDIGER en otras localidades, no obstante es importante realizar una segunda pregunta de control que permita verificar si efectivamente el 94% de los usuarios que respondieron si a la pregunta, conocen otras oficinas.

La pregunta dos presenta los mismos resultados de la pregunta anterior, indicando que el 94% de las usuarios conocen los trámites y servicios que proporciona el IDIGER, mientras que el 6% responde no conocer los trámites y/o servicios, en esta pregunta también es necesaria una segunda pregunta de control, teniendo en cuenta dos condiciones:

- El usuario que asiste a la entidad para ser atendida, está realizando un trámite o solicitando un servicio, por consiguiente conoce al menos un trámite o servicio prestado por la entidad.
- Los usuarios que responden si, pueden presentar confusión entre los trámites que realiza la entidad y otras entidades.

Por lo anterior es importante profundizar respecto a los trámites que conocen los usuarios, toda vez que las opciones de repuesta del modo en que están formulada no generan con precisión un resultado para la toma de decisiones.

La tercera pregunta presentó como resultado que el 97% de los usuarios es atendido inmediatamente por la Oficina de Atención al ciudadano y el 3% es atendido entre 1 y 5 minutos, indicando mejora frente a los dos semestres anteriores, los cuales para la misma pregunta obtuvieron como resultado en el 2015-2, 74% inmediatamente y 2016-1, 80% inmediatamente.

Los resultados de la pregunta cuatro, indican que el 100% de los requerimientos atendidos fueron comprendidos por el funcionario o contratista de la Oficina de atención al ciudadano, con un trato amable de acuerdo a las respuestas de la pregunta cinco.

Para la pregunta seis se obtuvo que el total de encuestados ha realizada peticiones por escrito, en su mayoría 87% con respuesta entre 15 y 30 días, en menor proporción 4% antes de los 15 días, y entre 31 y 60 días el 9%, respecto a los dos semestre anteriores cabe resaltar el aumento de las peticiones a través del canal escrito.

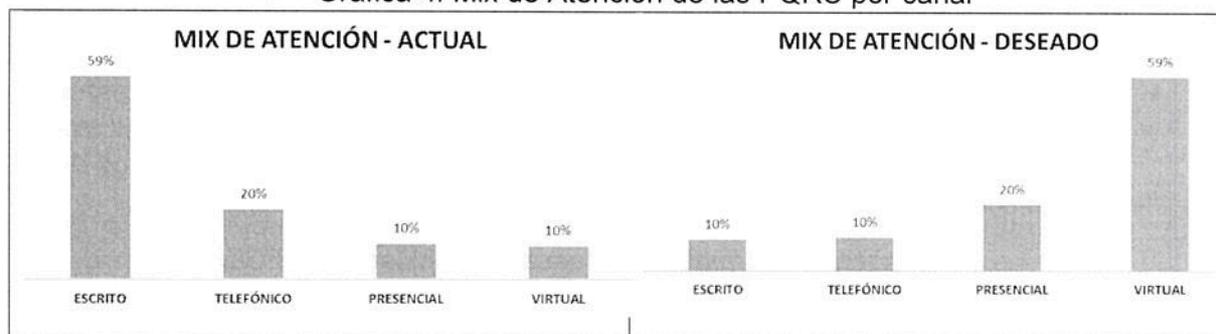
Es importante resaltar que en cumplimiento al Plan de Mejoramiento Institucional, la entidad contrato la realización de encuestas de satisfacción sobre trámites y servicios prestados por las áreas misionales, cuyos resultados se socializaron a líderes y profesionales de las diferentes dependencias, el día 02 de marzo de 2017.

En general se encuentra que la atención al ciudadano de manera presencial resulta en una experiencia positiva para el usuario.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- El IDIGER, dispone de cuatro canales de atención al usuario: presencial, telefónico, virtual y escrito; siendo el canal escrito el que representa el porcentaje más alto de PQRS recibidas con el 59%, seguidos por el canal telefónico con el 20% y el presencial con el 10%, estos dos últimos canales son una forma de atención personalizada e inmediata por parte de la entidad, el canal virtual en general representa el 10%.
- De acuerdo con lo anterior, se puede concluir que el mix de atención de las PQRS en los canales de atención no es uniforme, saturando uno de los canales, en este caso el escrito, lo que a su vez genera represamiento para la emisión de respuestas y mayor desgaste administrativo. Como medida de mejoramiento, se recomienda analizar e implementar una estrategia que permita cambiar la tendencia de uso de los canales, pasando de mix de atención actual al mix de atención deseado, que se presenta en la siguiente gráfica *“La eficiencia se basa en la normalización, la estandarización y la simplificación. En función de esta eficiencia, se debe buscar la eficacia para una mejor prestación de los servicios a todos los ciudadanos, la reducción de los costos mediante ahorros de los ciudadanos para acceder a los servicios y la reducción de los plazos requeridos para acceder a los servicios gubernamentales”*¹; una de estas estrategias es la de virtualización de trámites de tal forma que se descongestione el canal escrito, teniendo en cuenta los siguientes factores:

- Gráfica 4. Mix de Atención de las PQRS por canal



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2017IE734, Oficina de Control Interno. IDIGER – 2017.

¹ Documento CONPES 3292 de 2004: Establece un marco de política para que las relaciones del gobierno con los ciudadanos y empresarios sean más transparentes, directas y eficientes, utilizando estrategias de simplificación, racionalización, normalización y automatización de los trámites ante la administración pública.

- Las PQRS radicadas con mayor recurrencia corresponde a dos tramites de la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático generando una alta demanda para esta dependencia:
 - 1) Solicitudes de certificaciones de amenaza con el 16% (868 radicaciones II Semestre 2016), estas certificaciones de amenaza, presentan una estructura estandarizada y se responde con base en las zonificación establecida a nivel Distrital, de modo que podría implementarse un módulo virtual para descarga de la certificación, como se realiza en otras entidades, ejemplo: Catastro Distrital, la certificación catastral en línea.
 - 2) Solicitudes de visitas de técnica con el 11,46% (620 radicaciones en el II Semestre 2016). Se podría implementar un módulo virtual en el que el ciudadano ingrese los datos básicos requeridos para realizar visita técnica sin tener que dirigirse a la Entidad a radicar un requerimiento y además garantizaría mayor precisión en el registro de la información, si se atara al sistema de información geográfico para evitar errores en las direcciones, además de tener un correo electrónico donde se pueda remitir la repuesta si el usuario lo autoriza disminuyendo tiempo de respuesta y procesos administrativos.
- Las tendencias actuales apuntan a la utilización de los medios tecnológicos en todos los ámbitos, es importante que la entidad se encuentre a la vanguardia con estas nuevas tendencias, simplificando los trámites para el usuario y la entidad y mitigando los impactos asociados a los aspectos ambientales de esta actividad como el consumo de papel o la emisión de gases contaminantes (por el desplazamiento de las personas para la realización del trámite).
- Para que la implementación de estas estrategias funcione, debe existir un proceso de socialización y quizás si es viable módulos de atención virtual en Alcaldías Locales, para que se puedan registrar dichos tramites, en puntos neurálgicos de la ciudad como de alta recurrencia en la solicitud de este tipo de documentos.

Imagen 2. Información Defensor del Ciudadano IDIGER

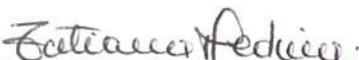


**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**

- La dependencia con mayor porcentaje de requerimientos escritos es la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático con el 52%, seguida por la Subdirección de Reducción de Riesgos y Adaptación al Cambio Climático con el 17%; las dependencias con menor número de requerimientos son la Oficina de Control Interno, la Oficina de TICS y la Dirección General.
- El porcentaje de eficacia de la entidad se calculó a partir de la relación entre requerimientos recibidos y requerimientos respondidos, generándose un valor del 98,4%; es importante resaltar que el porcentaje de eficacia hace alusión al resultado independiente de los tiempos y recursos utilizados para llegar al mismo.
- El porcentaje de eficiencia de la entidad se calculó a partir de la relación entre la cantidad de requerimientos recibidos y la cantidad de requerimientos con respuesta oportuna según el reporte del aplicativo CORDIS, con un resultado del 59%, es decir el 59% de los requerimientos recibidos a través del canal escrito se responden de manera oportuna, el 41% restante se responde fuera de la fecha límite. Por otra parte los datos indican que en promedio las respuestas dadas fuera de la fecha límite presentan 13 días hábiles de mora, y las respuestas emitidas antes de la fecha límite se presentan con 6 días de oportunidad; este resultado indica que deben tomarse medidas para mejorar los tiempos de respuesta.
- La Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático es la dependencia con menor porcentaje de eficiencia con el 33%. El porcentaje de eficiencia de la Oficina de TICS es bajo, a pesar de tener el 1% del total de requerimientos escritos, el extenso tiempo para la respuesta de algunos oficios afecta el promedio de esta dependencia. Por otra parte las dependencias con mayor porcentaje de eficiencia son la Oficina de Control Interno, la Oficina Asesora de Planeación y la Subdirección para el Manejo de Emergencias y Desastres.
- El porcentaje de eficiencia por temática, permite evidenciar altas recurrencias en las temáticas asociadas a Conceptos Técnicos y Asistencia Técnica a cargo de la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático; los mayores valores eficiencia corresponden a temáticas con baja recurrencia, dentro de los datos que cabe destacar se encuentran las solicitudes de información de juzgados cuya recurrencia es media con un índice de oportunidad bajo.
- De acuerdo a la revisión aleatoria realizada a radicaciones tipificadas como solicitud de información, se evidenció que ninguna de las radicaciones correspondía a solicitud de información, por lo tanto se recomienda realizar una revisión periódica a los reportes del aplicativo CORDIS, con el fin de detectar fallas en la clasificación de la información y tomar las medidas pertinentes para corregirlas y prevenirlas.
- Teniendo en cuenta la distribución por temáticas y dependencias se puede evidenciar que la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático, presenta bajos rendimientos en los tiempos de respuesta a los requerimientos recibidos.

- De acuerdo con la información suministrada por la oficina de Atención al Ciudadano, la entidad no recibió PQRS, a través del Defensor del Ciudadano y no se presentaron PQRS relacionadas con hechos de corrupción.
- Los resultados de la Encuesta de Satisfacción del Cliente, evidencian un trato amable y eficaz por parte de la Oficina de Atención al Ciudadano
- Se recomienda llevar registro de las temáticas tratadas a través de comunicación telefónica y virtual, para el análisis de las PQRS que recibe la entidad.
- Se recomienda desarrollar análisis respecto a las temáticas más recurrentes y/o motivos de los usuarios para presentar PQRS, como insumo para la toma de decisiones y el mejoramiento continuo de las dependencias.
- Se recomienda desarrollar estrategias que permitan mejorar los tiempo de respuesta de las dependencias, especialmente las que tienen menores porcentajes de eficiencia.
- Se recomienda continuar con los procesos de socialización a toda la entidad sobre el trámite con calidad y oportunidad de las PQRS.
- Se recomienda presentar a la Alta Dirección los resultados de la encuesta de satisfacción sobre trámites y servicios que fue contratada, como insumo para la implementación de mecanismos de mejora que permitan subsanar las percepciones desfavorables por parte de los usuarios y tomar decisiones estratégicas.

4. APROBACIÓN.

Elaborado por	Revisado y Aprobado por
 Tatiana Marcela Medina Mesa Profesional Universitario Oficina de Control Interno Fecha: 06/03/2017	 Diana Constanza Ramirez Ardila Jefe Oficina de Control Interno. Fecha: 09/03/2017

Nota: Para una mayor información referente a este documento comunicarse con el responsable de la elaboración.