



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO
Al Contestar Cite este Nro.: 2016IE3402 O 1 Fol: 1 Anex: 7
Origen: Sd: 82 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA
Destino: DIRECCIÓN GENERAL/VARGAS HERNANDEZ RICHARD ALBERTO
Asunto: INFORME SEGUIMIENTO PQRS DE PRIMER SEMESTRE 2016
Observ.:

14-10-2016

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA

: RICHARD ALBERTO VARGAS HERNANDEZ
Director General

JORGE MARIO BUNCH HIGUERA
Subdirector Corporativo y de Asuntos Disciplinarios

DE

: DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA
Jefe Oficina de Control Interno

ASUNTO

: Informe Seguimiento a las PQRS de Primer semestre 2016

Fecha

: octubre 14 de 2016

Cordial saludo Doctor Vargas,

En cumplimiento de lo establecido en el Programa Anual de Auditorías vigencia 2016, se remite el Informe del seguimiento a las PQRS del primer semestre de 2016, de acuerdo con la información suministrada por la Subdirección Corporativa (Área atención al ciudadano y base CORDIS).

Del seguimiento realizado se destacan los siguientes aspectos:

- Presencia de vencimientos superiores a 4 meses en la atención de PQRS
- Bajo uso de los canales de comunicación como el buzón de PQRS, y el Defensor del ciudadano
- Falta de oportunidad en la actualización del estado de las PQRS en el CORDIS
- Altos niveles de solicitudes de información sobre la entidad, lo cual puede inducir a que la información que se publica sobre la entidad por página web y redes sociales es insuficiente, merece un análisis para mejorar la información publicada y más en cumplimiento de la ley 1712 de 2014

*Alex
Oct. 14.16
3:25 PM*

*Ruby
Oct 14/2016
3:30 PM*

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

Código Postal: 111071



Certificado N° CO-RI-CER454360
Credencial N° CO-CA-CER366134
Certificado N° GP-CER453427
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 resarcimiento de la población en año 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 adaptación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y distribución de datos operativos e informacionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CIC) relacionadas con la planificación, preparación y respuesta a la adquisición de los sistemas de alerta temprana, implementación de la cultura de riesgo en la entidad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

-Presencia de 100 tutelas, por lo que se recomienda que se analice y se lleven estadísticas de los temas a los cuales hacen referencia dichas tutelas, con el fin de implementar las medidas necesarias en la relación de la entidad con sus partes interesadas.

-Por último se resalta la recomendación de implementar mecanismos de medición de satisfacción del usuario sobre los trámites y servicios que ofrece el IDIGER.

Es de señalar que la atención de PQRS le concierne a toda la entidad, así en este momento sea liderado por la Subdirección Corporativa y de asuntos disciplinarios, por ello es necesaria la constante concientización y compromiso de todos los servidores de la entidad

Cordialmente


DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA
Jefe Oficina de Control Interno

Anexo: 13 folios impresos por ambas caras

Elaboró: Nasly Carolina Salamanca Socha, profesional universitario Oficina Control Interno



1. INTRODUCCIÓN

El presente informe se generó en cumplimiento del Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011 que establece: “La Oficina de control interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular”. y de la circular externa No. 001 de fecha 20 de Octubre de 2011 expedida por EL CONSEJO ASESOR DEL GOBIERNO NACIONAL EN MATERIA DE CONTROL INTERNO DE LAS ENTIDADES DEL ORDEN NACIONAL Y TERRITORIAL.

El presente informe corresponde al primer semestre de la vigencia 2016 y para su elaboración se utilizó la base de datos de PQRS del CORDIS, el reporte remitido por el área de Atención al Ciudadano y los procedimientos e instrucciones del Sistema de Gestión Integral de la Entidad. Así mismo, se incluyó la atención a solicitudes de información, con el fin de cumplir con el artículo 25 de la ley 1712 de 2014.

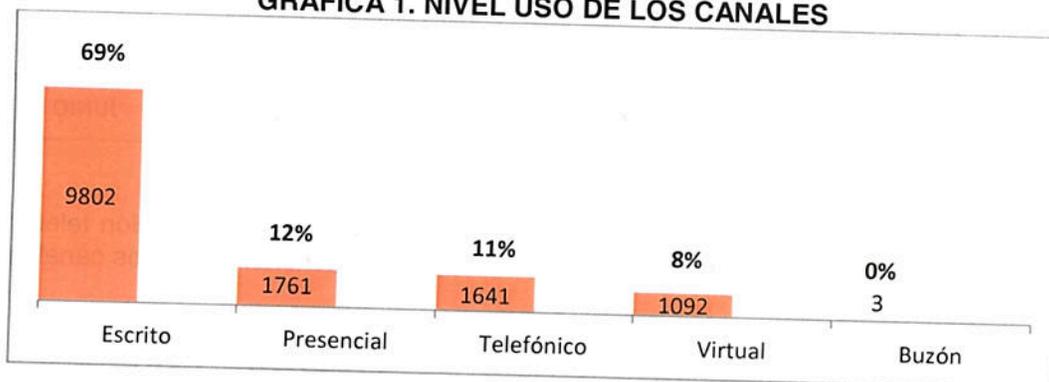
2. DESARROLLO

El Sistema de peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, es un sistema transversal en el IDIGER donde intervienen todas las áreas y sirve como canal de comunicación con el usuario, por este motivo requiere de un control permanente que sirva de insumo para el mejoramiento continuo. La aplicación del SDPQRS permite obtener información sobre las necesidades reales que tiene el usuario del IDIGER, a continuación se presenta el análisis del comportamiento y eficiencia en la respuesta:

2.1. COMPORTAMIENTO DE LA PQRS

De acuerdo a la información revisada se logró identificar que en el semestre en mención se recibieron un total 14299 PQRS, discriminados de la siguiente manera: con la mayor participación el canal escrito representado en el 69%, seguido del canal presencial con una participación del 12%, el telefónico con un 11%, el canal virtual con un 8%, éste canal comprende solicitudes que ingresan a través del SDQS, módulo PQRS y correo idiger@idiger.gov.co, por último con la menor participación del 0.02% el Buzón.

GRAFICA 1. NIVEL USO DE LOS CANALES



A la fecha de generación de este informe las PQRS allegadas por los canales presencial, telefónico y buzón habían sido atendidas en un 100%, sin embargo en el canal virtual se han atendido el 96% de PQRS.

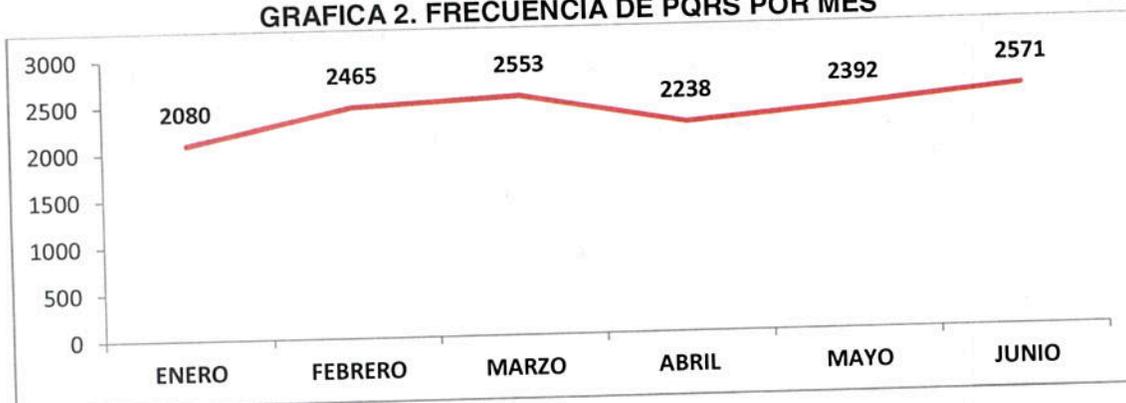
CUADRO 1.
PQRs RECIBIDAS POR CANAL. PRIMER SEMESTRE DE 2016

MES	Escrito	Presencial	Telefónico	Virtual	Buzón	Total
ENERO	1434	282	275	89	0	2080
FEBRERO	1764	301	201	198	1	2465
MARZO	1686	330	349	188	0	2553
ABRIL	1672	230	130	205	1	2238
MAYO	1507	333	308	243	1	2392
JUNIO	1739	285	378	169	0	2571
TOTAL	9802	1761	1641	1092	3	14299

FUENTE: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinario - Atención al Ciudadano.

En el anterior cuadro se observa que en el canal escrito la mayor cantidad de PQRS se recibieron en el mes de febrero, en el canal presencial en el mes de mayo, en el telefónico fue en el mes de junio, para el canal virtual en el mes de mayo; se identificó que en los meses de enero, marzo y junio no se recibieron PQRS por el Buzón. A nivel general la mayor cantidad de PQRS se recibieron en el mes de junio y la menor cantidad en el mes de enero.

GRAFICA 2. FRECUENCIA DE PQRS POR MES

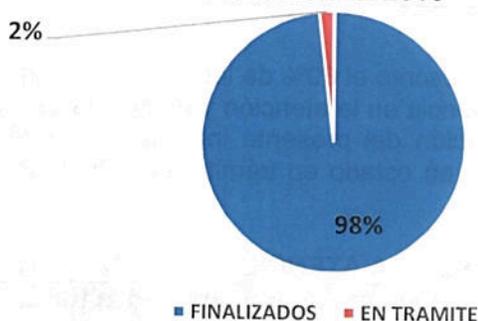


La atención presencial se realiza en la sede principal del IDIGER y la atención telefónica se presta a través de la línea institucional 4292800, para la atención de ambos canales se cuenta con 3 funcionarios.

Ahora bien, de acuerdo al procedimiento de la entidad para el manejo de PQRS, los requerimientos recibidos a través del canal virtual se ingresan a CORDIS, sistema información por medio del cual también se reciben los requerimientos radicados en físico, es por ello que a continuación se realiza un análisis de las PQRS recibidas a través de CORDIS.

Para el primer semestre de 2016 por CORDIS se recibieron un total de 10908.

GRAFICA 3.
PQRS RECIBIDAS CANAL ESCRITO -SISTEMA DE INFORMACIÓN CORDIS-.
I SEMESTRE 2016



En la anterior gráfica se observa que el 98% de las PQRS recibidas por el canal escrito en 2016 fueron respondidas en el respectivo semestre, quedando un 2% en trámite, equivalente a 200 PQRS.

Cuadro 2. ESTADO PQRS CANAL VIRTUAL
I SEMESTRE 2016

Correo electrónico		Página Web IDIGER		SDQS				TOTAL
509		289		294				1092
Finalizadas	En Trámite	Finalizadas	En Trámite	Finalizadas	En Trámite	Traslado compet.	Ampli a. info	
487	22	279	10	210	12	37	35	1092

FUENTE: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinario - Atención al Ciudadano.

Se recibieron un total de 509 correos electrónicos, de los cuales el 95% a 30 de junio de 2016 se encontraban finalizados y el 5% restante en trámite. Los requerimientos allegados por la página web IDIGER fueron un total de 289 de las cuales al corte mencionado el 96% se encontraban finalizados y el 4% restantes en trámite. Se recibieron un total 294 requerimientos por medio del SDQS, de los cuales el 71% se encontraban finalizados, el 4% en trámite, el 12% fue trasladado por competencia y del último 12% se solicitó ampliar información. Esto para un total de 1092 requerimientos en total de los cuales el 96% fue finalizado.

A la fecha de generación del presente informe se identificó que de los 22 requerimientos en trámite recibidos a través del correo electrónico 14 aún no se han respondido, de éstos 11 responsabilidad del área asistencia técnica, 1 de corporativa y asuntos disciplinarios y 1 de TICS; 3 a pesar de que en CORDIS aparecen finalizados no relacionan una salida EE y 5 ya fueron respondidos. De los 10 requerimientos en trámite ingresados a través de la página web sólo 1 ya finalizó los otros 9 continúan en trámite bajo la responsabilidad del área de asistencia técnica. De los 12 requerimientos en trámite recibidos a través del SDQS, 4 continúan en trámite siendo responsabilidad 1 del área de talento Humano y 3 de asistencia técnica.

2.2. EFICIENCIA EN LA RESPUESTA

Teniendo en cuenta que el canal escrito el 69% de las PQRS recibidas, a continuación se presentan los resultados de eficiencia en la atención y respuesta de PQRS. Se aclara que con corte a la fecha de realización del presente informe, se logró identificar que 171 PQRS de las 200 que quedaron en estado en trámite a 30 de junio de 2016, no habían sido respondidas aún.

Cuadro 3. EFICIENCIA EN LA ATENCIÓN DE PQRS SEGÚN CANAL

Canal	Atendidas oportunamente	Promedio días de atención	Atendidas fuera de términos	Promedio días de mora
ESCRITO (CORDIS)	6069	8	4668	26

De acuerdo a la información del anterior cuadro se determina un tiempo promedio de atención oportuna de PQRS de 8 días, un tiempo promedio de días de mora en la atención de PQRS de 26 días.

A continuación se muestra del total de PQRS finalizadas que porcentaje fue finalizada a tiempo, es decir dentro de términos, y que porcentaje finalizadas con días de mora, es decir fuera de términos

GRÁFICO 4. OPORTUNIDAD DE RESPUESTA DE LAS PQRS EN CORDIS PRIMER SEMESTRE 2016



FUENTE: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinario - Atención al Ciudadano. Cálculos Oficina Control Interno

El 55.6% de la PQRS fue Finalizada a tiempo, mientras un 42.8% fue finalizada con mora, el 1.6% de PQRS se encuentran en estado vencido con más de 3 meses de mora. Se resalta que se encontraron casos en que el trámite no se finalizó a tiempo en CORDIS pero la respuesta si se generó dentro de términos, por ello se recomienda que cada uno de los responsables de brindar respuestas controle la actualización en CORDIS a tiempo.

Según el Cuadro 4, el área más eficiente en la respuesta es Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios con el 71% de índice de oportunidad, sin embargo se presenta una reducción en la oportunidad ya que el semestre anterior obtuvo un 82%, seguida de la Subdirección Participación para la Gestión de Riesgos con el 66%. Las áreas que presentaron menor eficiencia en la oportunidad de sus respuestas fueron la Subdirección de Análisis de Riesgos y efectos de CC y la Oficina de Control Interno con un 44% y 34% respectivamente. Es de resaltar que sólo 1 área presenta un índice de oportunidad superior al 70%.

CUADRO 4
IDIGER: OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS SEGÚN AREA

AREA	Número	oportunas	Índice de oportunidad	Días promedio de oportunidad	Días promedio de mora
Dirección general	137	79	58%	7	12
Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios	2720	1920	71%	9	21
Subdirección de Análisis de Riesgos y efectos de CC	3821	1675	44%	9	35
Subdirección Participación para la Gestión de Riesgos	1111	738	66%	8	13
Subdirección de Resiliencia y Coordinación de Emergencias	1431	650	45%	8	16
Oficina Asesora Jurídica	1324	818	62%	6	25
Oficina Asesora Planeación	207	108	52%	5	27
Oficina Control Interno	29	10	34%	4	15
Oficina de las Tecnologías y las comunicaciones	128	65	51%	8	17
TOTAL	10908	6063	56%	7	20

Fuente. CORDIS. Cálculos: Oficina de Control Interno. IDIGER - 2016

Frente al promedio de días en respuestas oportunas el mejor desempeño se observa en la Oficina de control interno con 4 días y en la Oficina Asesora de Planeación con 5 días. En el comportamiento de días promedio de mora se observa que en las respuestas fuera de términos la Subdirección de Análisis de Riesgos y efectos de CC, es la que más tarda en responder con 35 días en promedio, seguida de la oficina asesora de Planeación con 27 días, mientras el menor tiempo de mora en respuestas estuvo en la Dirección General con 12 días en promedio.

2.3. EFICIENCIA DE LAS RESPUESTAS POR TEMAS.

El porcentaje más alto de PQRS, están relacionadas con solicitud información sobre la entidad que corresponde al 14.92%, lo cual llama la atención porque significa que la información que se suministra en los diferentes canales no es suficiente y por lo tanto el ciudadano debe acudir a radicar un oficio solicitando información de la Entidad, por lo anterior es importante analizar de manera particular que solicitudes de información realiza el ciudadano y mejorar lo que se encuentra publicado o se suministra por los diferentes canales, dicha tipología seguida de Entrega de documentación con un 14.31% de participación.

En cuanto a temas misionales lo de mayor representación son Solicitud de conceptos de riesgos con el 9.7% y Visita técnica particular 8.33%.

Llama la atención que cartas informativas, citación a reuniones, felicitaciones que no requieren respuestas externas pero si cierre en el CORDIS y no hayan surtido ese trámite, afectando el índice de oportunidad total del IDIGER.

En aspectos misionales como la solicitud de conceptos de riesgos el 9.7% del total del periodo, presentan un índice de oportunidad del 43%, lo que significa que se respondieron en los tiempos preestablecidos, en el caso de Visita técnica particular con el 8.33% de participación obtuvo un índice de oportunidad del 17%, considerándose dentro del rango más bajo.

A continuación se presenta un cuadro donde se relacionan las 57 tipologías con que registran las PQRS en el CORDIS, con los respectivos datos y cálculos en la oportunidad de las respuestas.

Cuadro 5. Oportunidad de las respuestas por tipología CORDIS

TIPOLOGÍA	Radicaciones	% sobre el total	Oportunas	Índice de oportunidad	Días promedio de oportunidad	Días promedio de retraso
Agenda director	1	0,01%	1	100%	5	No aplica
cotización	1	0,01%	1	100%	10	no aplica
Sitios de intervención obras de mitigación	1	0,01%	1	100%	2	No aplica

Solicitud de acompañamiento a simulacros y simulaciones	20	0,18%	20	100%	18	No aplica
Solicitud de copias	5	0,05%	5	100%	7	No aplica
Solicitud de información mantenimiento obras de mitigación	2	0,02%	2	100%	5	No aplica
Informativo	13	0,12%	12	92%	8	28
Plan escolar de emergencias	190	1,74%	171	90%	9	11
Solicitud concepto licencias urbanísticas particulares	323	2,96%	289	89%	14	21
Cuentas de cobro	1049	9,62%	930	89%	10	13
Solicitud concepto técnico licencias urbanistas curadurías	450	4,13%	395	88%	7	8
Solicitud capacitación PRT	8	0,07%	7	88%	5	40
Comunicación entrega de pólizas	247	2,26%	211	85%	2	10
Solicitud información redes de monitoreo	20	0,18%	17	85%	11	7
Agradecimiento	9	0,08%	7	78%	9	2
Derecho de petición concejal	48	0,44%	37	77%	4	15
Citación a reuniones	276	2,53%	212	77%	9	21
Tutelas	100	0,92%	74	74%	2	27
Plan de emergencias y contingencias	277	2,54%	198	71%	10	12
Solicitud capacitación sobre preparativos	17	0,16%	12	71%	10	9
Cartas informativas eventos	81	0,74%	57	70%	8	16
Solicitud ayuda relocalización	43	0,39%	30	70%	17	17

Solicitud capacitación plan escolar	3	0,03%	2	67%	10	8
Solicitud concepto técnico regularización	3	0,03%	2	67%	10	3
Solicitud de información de simulacros y simulaciones	6	0,06%	4	67%	4	15
Plan institucional de respuestas a emergencias	8	0,07%	5	63%	2	9
Requerimiento IAS	199	1,82%	121	61%	4	9
Circulares y memorandos	160	1,47%	95	59%	7	24
Facturas	426	3,91%	246	58%	7	19
Solicitud ayuda humanitaria	214	1,96%	122	57%	8	20
Entrega de documentación	1561	14,31%	866	55%	9	23
Acción popular	26	0,24%	14	54%	8	20
informes de contratos de estudio	221	2,03%	118	53%	7	21
Solicitud información sobre entidad	1627	14,92%	827	51%	8	21
Cancelación de evento	2	0,02%	1	50%	12	7
Demandas	2	0,02%	1	50%	3	2
información obras de mitigación	2	0,02%	1	50%	6	20
Proposiciones concejo	6	0,06%	3	50%	2	4
Solicitud concepto técnico legalización de barrios	2	0,02%	1	50%	15	28
Solicitud de conceptos de riesgos	1064	9,75%	454	43%	6	23
Solicitud de inclusión al programa de reasentamientos	133	1,22%	53	40%	7	20
Visita técnica general	125	1,15%	49	39%	12	40
Solicitud de información de juzgados	213	1,95%	70	33%	3	9

Observaciones y anexos licitaciones	34	0,31%	10	29%	10	52
Amenaza de ruina - particular	75	0,69%	21	28%	5	18
Quejas	4	0,04%	1	25%	3	37
Reclamos	8	0,07%	2	25%	9	28
Solicitud certificado atentados terroristas	4	0,04%	1	25%	1	5
Poda deshierbe plateo	450	4,13%	109	24%	4	21
Contratos	5	0,05%	1	20%	8	41
Visita técnica particular	909	8,33%	157	17%	11	60
Querellas	61	0,56%	6	10%	2	23
Riesgo por inundación	167	1,53%	7	4%	2	17
Acción de grupo	1	0,01%	0	0%	No aplica	4
Felicitaciones	3	0,03%	0	0%	No aplica	6
Solicitud concepto técnico planes parciales	1	0,01%	0	0%	No aplica	70
Solicitudes de prórroga	2	0,02%	0	0%	no aplica	8

Fuente. CORDIS. Cálculos: Oficina de Control Interno. IDIGER.2016

En el anterior cuadro se observa que 6 temas obtuvieron un índice de oportunidad del 100%, a saber, solicitud de información mantenimiento obras de mitigación, Solicitud de copias, Solicitud de acompañamiento a simulacros y simulaciones, Sitios de intervención obras de mitigación, cotización y Agenda director, pero a su vez estos temas son los que menor participación tienen dentro del total de PQRS, otros temas con un buen índice de oportunidad fueron, informativo con un 92%, el cual debería ser mayor en tanto la correspondencia informativa no requiere respuesta externa para su cierre en CORDIS, y planes escolares de emergencia con el 90%, en total el 38% de tipologías, es decir 22, obtuvieron índices de oportunidad de 70% y mayores.

El 33% de tipologías se encuentra en un rango de índice de oportunidad del 40% al 69%, de esta manera el 28% de tipologías se encuentra en un rango de oportunidad inferior al

40%, en 4 tipologías no se respondió ninguna PQRS de manera oportuna, a saber, solicitudes de prórroga, solicitud concepto técnico planes parciales, felicitaciones y acciones de grupo.

En el cuadro se incluye una columna donde se relacionaron los días promedio de mora en las respuestas, el tema que mayor demora presentó fue Solicitud concepto técnico planes parciales con 70 días de mora y Visita técnica particular con 60 días de mora, las menores demoras se presentaron en demandas y acciones de grupo con 2 y 4 días de mora respectivamente.

2.4. EL DEFENSOR DEL CIUDADANO

La figura del Defensor del Ciudadano es un mecanismo para mejorar las relaciones 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, objetiva, gratuita 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

En la página web: <http://www.idiger.gov.co> - Atención al ciudadano – Defensor del ciudadano, es la ruta donde se encuentra el Manual con la información de esta figura, en este momento se encuentra en cabeza del Subdirector(a) de Reducción del riesgo y adaptación al cambio climático, Tel 4292800 ext. 3014 correo electrónico defensordelciudadano@idiger.gov.co.

Durante el primer semestre de 2016 los usuarios del IDIGER no presentaron ante el defensor ciudadano alguna queja o reclamo como instancia de resolución de controversias ante la entidad.

2.5. DENUNCIAS POR HECHOS DE CORRUPCIÓN

Durante el primer semestre 2016 a través de ninguno de los canales de PQRS se recibieron quejas o denuncias sobre hechos de corrupción.

2.6. ENCUESTA DE SATISFACCION

Tomando como referencia la encuesta de satisfacción aplicada por el grupo de atención al ciudadano la cual pretende verificar si se brinda un servicio de calidad, oportunidad, eficaz

y pertinente a la ciudadanía que desarrolla diligencias en el IDIGER, la encuesta se practica a los usuarios que acceden a contestar las preguntas al final de la atención; a continuación se presenta los siguientes resultados relevantes para el análisis del presente informe.

Se aplicaron 338 encuestas, superando las realizadas en el semestre anterior. En la pregunta 2 los resultados obtenidos presentan mejoras, en tanto, mientras en el semestre anterior un 50% de encuestados afirma no conocer los trámites y servicios que presta el IDIGER, en presente semestre de análisis la cifra se redujo al 16%. Este resultado es óptimo para la entidad en cuando refleja mayor visibilidad ante la ciudadanía, así como colabora en que la relación ciudadanía - entidad sea más cercana.

También se presentaron mejoras en los resultados a la pregunta 3, ya que el 80% de los encuestados afirman haber sido atendidos inmediatamente al momento de llegar a las instalaciones del IDIGER, cuando en el semestre anterior la atención inmediata fue al 74% de encuestados, es así que la mejora fue de 6%, de la misma manera en este semestre no se presentaron tiempos de espera superiores a los 11 minutos.

En la pregunta 5, los resultados fueron óptimos, mientras en el semestre anterior el 61% de los encuestados calificó como excelente la cordialidad y amabilidad que se le brinda por parte del funcionario o contratista de Atención al Ciudadano, en este semestre se incrementó dicha calificación en 19%, de manera tal que el 80% de los encuestas asignó como calificación excelente a este aspecto, como buena el 15% y como regular el 4%, sin obtener percepciones de mala o pésima.

Frente a la pregunta 6 se identificó que 101 personas de las encuestadas nunca han realizado una solicitud escrita al IDIGER, ahora el 51% de los 237 encuestados que si han interpuesto PQRS escritas en la entidad, afirman que el tiempo que tardaron en recibir respuesta fue de 15 a 30 días, para el 31% de 31 a 60 días, mientras el 18% de encuestados afirman que aún no han recibido respuesta, no se recibieron percepciones frente a tiempos de respuesta inferiores a 15 días, ni superiores a 60 días. Es de aclarar que las respuestas a la encuesta son de percepción por ende pueden presentar margen de error frente a la realidad, en cuanto a las personas que afirman no haber recibido respuesta, se destaca que puede ser que la radicación hubiese sido reciente y por tal no se hubieran vencido los términos para dichas respuestas.

La claridad de la información brindada en las respuestas escritas enviadas por la entidad recibió calificación de buena por el 75% de encuestados y de regular por el 25% de encuestados, ningún encuestado la calificó como mala, sin embargo es importante trabajar en la claridad de las respuestas escritas, porque ese 25% que la califican como regular pueden estar insatisfechos o pueden continuar radicando solicitudes que incrementen la carga de la entidad.

La Oficina de Control Interno ha observado en diferentes oportunidades que en la entidad no se tienen determinados mecanismos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente frente a los productos y servicios misionales ofrecidos, de acuerdo a ello se generó por parte de del área de atención al ciudadano junto con Oficina Asesora de Planeación

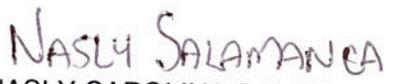
una actividad dentro del plan de Mejoramiento, por medio de la cual la entidad contratará la realización de encuestas de satisfacción sobre trámites y servicios prestados por las áreas misionales. En este orden de ideas la medición de satisfacción del usuario estará completa cuando se implemente la medición de trámites y servicios. Por ahora en términos generales la satisfacción de los usuarios atendidos de manera presencial por el área de atención al ciudadano obtuvo resultados positivos.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Es importante que se defina como Política de Operación Institucional que todas las atenciones o consultas atendidas por los funcionarios de diferentes Dependencias, así sean verbales deban ser registradas, considerando que cuando la personería asume una queja o reclamo de un ciudadano, no se puede demostrar en todos los casos la atención prestada por el IDIGER por cuanto se queda a nivel testimonial.
- Se identificaron un total de 100 tutelas, por ello se considera importante que la entidad cree y/o estimule mejores canales de comunicación, a través de los cuales se puedan conocer las necesidades y expectativas del usuario; esto con el fin de que la Alta Dirección conozca los problemas de los usuarios, analice sus causas y desarrolle planes de mejoramiento, minimizando esfuerzos y/o posibles sanciones legales.
- En cuanto al Directorio de Extensiones que se encuentra publicado en la Página web de la Entidad, se han realizado mejoras en su actualización, sin embargo teniendo en cuenta que un gran número de servidores del IDIGER son contratistas y por ello la rotación es alta se recomienda continuar implementando estrategias periódicas de actualización del mismo.
- Las áreas donde se presentaron los más bajos índices de oportunidad de respuesta, así como las demoras más significativas en la atención de PQRS deben ser informadas, así como luego deben implementar las mejoras correspondientes, más aún cuando en su mayoría son recurrentes.
- Se recomienda al área de Gestión documental implementar estrategias para que las PQRS con más de 1 mes de vencimiento sean atendidas.
- Fortalecer y promover el canal virtual, para que la ciudadanía no deba desplazarse hasta las instalaciones de la Entidad, sino que por correo realice su consulta. En este sentido no sólo fortalecer el uso sino concientizar a los funcionarios de que las PQRS allegadas por este canal deben atenderse con los mismos tiempos del CORDIS, porque se identificó que varias de las PQRS virtual no se contestan a tiempo o ni siquiera se contestan, esto se evidencia en el presente informe con vencimientos de más de 4 meses, es responsabilidad de la entidad generar en la ciudadanía confianza para usar un canal virtual
- Analizar el registro de las atenciones telefónicas, presenciales y las solicitudes de información de la entidad registradas en CORDIS que presta el Grupo de Atención al Ciudadano, con el fin de identificar temas recurrentes, y así la entidad pueda implementar mejoras en el contenido de como la presenta en página web, redes sociales, entre otros medios, tomando evidentemente como referencia lo dictado en la ley 1712 de 2014.

- Realizar análisis de las quejas recibidas y en los casos pertinentes se generen los planes de mejoramiento respectivos, con el fin de prevenir que las quejas se repitan y retroalimentar a las diferentes áreas sobre principales temas por las cuales se están presentando.
- Como recomendación seguir concientizando y socializando a toda la entidad sobre el trámite con calidad y oportunidad de las PQRS.
- Evaluar la posibilidad de que el Ciudadano antes de radicar una solicitud de información de la Entidad, sea atendido presencialmente por Atención al Ciudadano, para de esta forma atender de manera inmediata el requerimiento del ciudadano y muy posiblemente aumentar su nivel de satisfacción y disminuir la correspondencia recibida.

4. APROBACIÓN.

Elaborado por	Revisado y Aprobado por
 NASLY CAROLINA SALAMANCA SOCHA Fecha: Octubre 12 de 2016	 DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA Fecha: Octubre 14 de 2016

