

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, “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 con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, se presentan 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 primer semestre, comprendido entre el 1 de Enero al 30 de Junio del 2018, a partir de la información suministrada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios a través de la Comunicación Interna 2018IE3097 del 17 de agosto de 2018 donde entrega la información ajustada a los parámetros de análisis requeridos.

2. DESARROLLO

2.1 DISTRIBUCIÓN GENERAL DE LAS PQRS

Durante el primer semestre de la vigencia 2018, se recibieron un total de 7687 solicitudes, presentándose un aumento del 3% con relación a los 7480 requerimientos recibidos el semestre anterior.

Tabla 1. Variación en la cantidad de PQRS recibidas últimos 6 semestres

VIGENCIA	SOLICITUDES	VARIACIÓN	
2018-1	7687	3%	↑
2017-2	7480	-10%	↓
2017-1	8305	-9%	↓
2016-2	9141	-36%	↓
2016-1	14299	55%	↑
2015-2	9203	--	--

Fuente: Informes de Evaluación PQRS Oficina de Control Interno, Reporte Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios.

En la tabla 2, se presenta la distribución de las solicitudes por canales y por mes de acuerdo a la información reportada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios:

Tabla 2. Distribución mensual y por canal PQRS

TIPO DE ATENCIÓN	CANAL	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	Total general
CON TIEMPOS DE RESPUESTA	Buzón de Sugerencias		5	1				6
	Correo Certificado	48	65	66	161	122	132	594
	Correo Defensor Ciudadano	1	1					2
	Correo Electrónico Institucional	71	91	81	116	98	93	550
	Escrito por Ventanilla	699	846	752	802	885	773	4757
	Módulo PQRS	31	32	42	96	75	57	333
	NA	4	1	3	6	2	7	23
	Presencial	32	25	32	94	57	69	309
INMEDIATA	SDQS	130	35	48	34	40	41	328
	EMAIL		5	32	5	16	10	68
	PRE	39	77	77	130	111	100	534
	TEL	9	45	45	28	24	23	174
	VIR_PQRS		3		2	3		8
	VIR_SDQS			1				1
TOTAL GENERAL		1064	1231	1180	1474	1433	1305	7687

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

Al agrupar los canales en medios telefónicos, virtuales, presenciales y escritos se tiene la siguiente distribución:

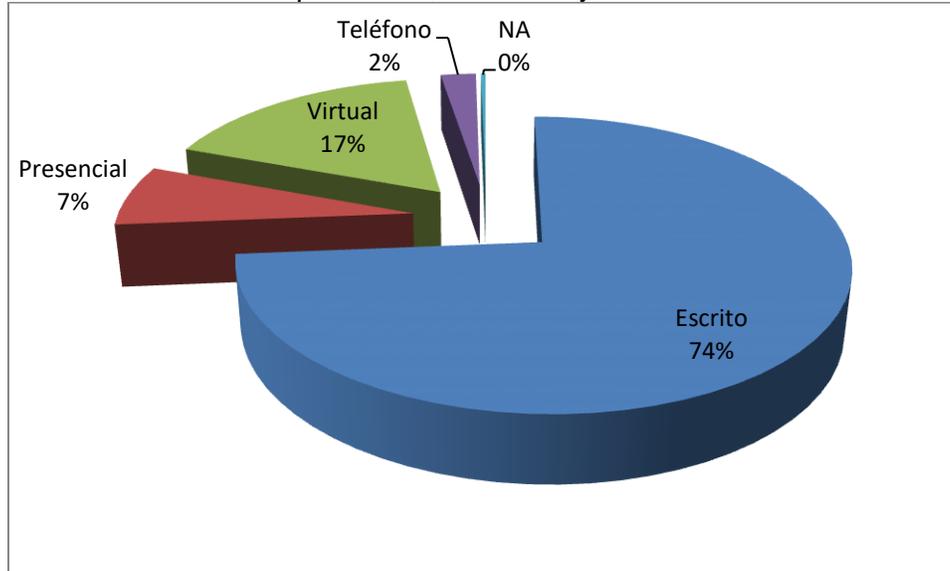
Tabla 3. Distribución de peticiones recibidas a través de canales virtual, escrito, presencial, telefónico y virtual

CANAL	REQUERIMIENTOS
ESCRITO	5666
PRESENCIAL	534
VIRTUAL	1290
TELÉFONO	174
NA	23

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

Es importante resaltar que la denominación de los canales descritos en la tabla 2, corresponde exactamente a la información remitida por la Subdirección Corporativa, encontrándose dos veces el canal presencial. Respecto a lo anterior se evidencia que el denominado “presencial”, presenta asignación de tiempos de respuesta y un documento radicado, siendo en realidad un documento “escrito por ventanilla”, mientras que el denominado “PRE”, corresponde efectivamente a solicitudes atendidas de manera presencial.

Gráfica 1. Distribución de peticiones recibidas a través de canales virtual, escrito, presencial, telefónico y virtual



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

Como se observa en la anterior gráfica, al agrupar los canales en escrito, virtual y telefónico, se tiene que la mayoría de PQRS (74%), ingresan a través del canal escrito, seguido por el canal virtual (17%).

2.2 COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS PQRS

2.2.1 Atención inmediata

El canal presencial presenta un aumento del 46% respecto al semestre anterior, cambiando la tendencia de los últimos semestres en la cual se venían disminuyendo la cantidad de solicitudes, mientras que el canal telefónico mantiene la tendencia a disminuir, como se observa en la tabla 5.

Tabla 4. Comportamiento PQRS canal presencial y telefónico últimos cuatro semestres.

VIGENCIA	PRESENCIAL	VARIACIÓN (%)	TELEFÓNICO	VARIACIÓN (%)
2018-1	534	46 ↑	174	-28 ↓
2017-2	365	-17 ↓	240	-50 ↓
2017-1	439	-54 ↓	483	-74 ↓
2016-2	959	-- --	1872	-- --

Fuente: Informes de Evaluación PQRS Oficina de Control Interno, Reporte Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios.

Sumado a las PQRS presencial y telefónicos, se encuentran solicitudes que llegan a través de correo electrónico, el módulo PQRS y el aplicativo Distrital SDQS, las cuales son respondidas inmediatamente de acuerdo al objeto de la solicitud.

Tabla 5. PQRS a través de correo electrónico, módulo PQRS y aplicativo SDQS

MES	CORREO ELECTRÓNICO	MÓDULO PQRS	SDQS	TOTAL
ENERO				0
FEBRERO	5	3		8
MARZO	32		1	33
ABRIL	5	2		7
MAYO	16	3		19
JUNIO	10			10
TOTAL GENERAL	68	8	1	77

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

De lo anterior se obtiene un total de 785 solicitudes con respuesta inmediata, es decir el 10,21% de las PQRS recibidas por la entidad.

2.2.2 Atención con tiempos de respuesta

En este tipo de atención se encuentran los requerimientos radicados a través del aplicativo CORDIS, los cuales proceden del canal presencial escrito y del canal virtual, (radicados físicos y virtuales), que requieren asignación de tiempos de respuesta de acuerdo a la temática y complejidad que comprenden.

A continuación se presenta la distribución por dependencias correspondiente al estado de los requerimientos:

Tabla 6. Estado de los requerimientos recibidos durante el semestre 2018-1, por dependencias y grupos funcionales

DEPENDENCIA	FINALIZADO	EN TRAMITE	TOTAL GENERAL
COMUNICACIONES	38		38
COMUNICACIONES	38		38
DIRECCIÓN GENERAL	128		128
DIRECCION GENERAL	128		128
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	38		38
COORDINACION DEL SDGR-CC	11		11
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	18		18
PLANEACION FONDIGER	1		1
PLANEACION INSTITUCIONAL	8		8
OFICINA ASESORA JURÍDICA	447		447
ASESORIA JURIDICA	58		58
GESTION CONTRACTUAL	79		79
GESTION PRECONTRACTUAL	2		2
GESTION PREDIAL	274		274
OFICINA ASESORA JURIDICA	34		34

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

OFICINA DE CONTROL INTERNO	51		51
OFICINA DE CONTROL INTERNO	51		51
OFICINA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	37		37
DESARROLLO TECNOLÓGICO	1		1
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	36		36
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1123		1123
ALMACEN	2		2
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	14		14
ATENCION AL CIUDADANO	14		14
CONTABILIDAD	19		19
GESTION ADMINISTRATIVA	37		37
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	118		118
GESTION DOCUMENTAL	52		52
GESTION TALENTO HUMANO	545		545
PAGOS	293		293
PRESUPUESTO	7		7
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	22		22
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO	3227	88	3315
ASISTENCIA TECNICA	791	49	840
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	65	8	73
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	606	5	611
CONOCIMIENTO DE RIESGO SISMICO	2		2
ESCENARIOS DE RIESGO	50	1	51
ESTUDIOS Y DISEÑOS	30		30
MONITOREO DE RIESGO	10		10
POT	9		9
SIG	3		3
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	1661	25	1686
SUBDIRECCIÓN PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	803	3	806
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	39		39
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	259	1	260
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	94		94
SERVICIOS DE LOGISTICA	17		17
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	108	1	109
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	258		258
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	28	1	29
SUBDIRECCIÓN PARA LA REDUCCIÓN DE RIESGOS Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	918	1	919
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	84		84
EDUCACION E INVESTIGACION	118		118
GESTION LOCAL	47		47
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	1		1
OBRAS DE MITIGACION	143		143
REASENTAMIENTOS	407	1	408
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	39		39
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	79		79
TOTAL GENERAL	6810	92	6902

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

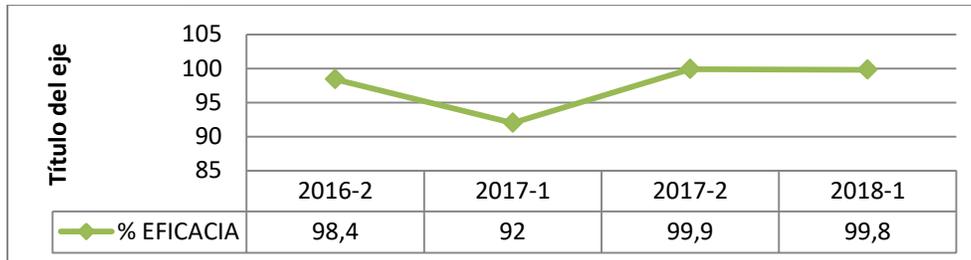
2.2.2.1 Eficacia

Al finalizar el primer semestre de 2018 (corte 30 de junio), se encontraban 93 radicados en trámite, de los cuales 9 se encontraban vencidos y los 84 restantes se encontraban a tiempo para generar la respuesta. Lo anterior indica un porcentaje de eficacia del 99,8%, manteniéndose la eficacia del semestre anterior, como se observa en la gráfica 4.

$$\% \text{ Eficacia } 2018(1) = \frac{\text{solicitudes con respuesta emitida durante el primer semestre de 2018}}{\text{solicitudes con tiempo límite durante el primer semestre de 2018}} * 100$$

$$\text{Eficacia } 2018(1) = \frac{6810}{6818} \quad \text{Eficacia } 2018(1) = 99,8\%$$

Gráfica 2. Comportamiento de la eficacia durante los últimos cuatro semestres



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

2.2.2.2 Eficiencia

Como resultado de la eficiencia general de la entidad se obtuvo un resultado del 81%, aumentando 3 puntos porcentuales respecto al semestre anterior.

$$\% \text{ Eficiencia } 2018(1) = \frac{\text{respuestas oportunas a requerimientos}}{\text{total requerimientos}} * 100$$

$$\text{Eficiencia } 2018(1) = \frac{5523}{6818} \quad \text{Eficiencia } 2018(1) = 81\%$$

A continuación se presenta consolidado el comportamiento de los tiempos promedio:

i) Límites establecidos y de ii) Generación de las respuestas; así como la totalidad de respuestas generadas con mora y con oportunidad, por dependencias.

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

Gráfica 3. Comportamiento en los tiempos de respuesta durante el semestre 2018-1, por dependencias y grupos funcionales

DEPENDENCIAS	PROMEDIO DÍAS LÍMITE	PROMEDIO EMISIÓN DE LA RESPUESTA	RESPUESTA EN MORA	RESPUESTA OPORTUNA	% EFICIENCIA	TOTAL GENERAL
COMUNICACIONES	14	4	1	37	97%	38
COMUNICACIONES	14	4	1	37	97%	38
DIRECCIÓN GENERAL	13	11	33	95	74%	128
DIRECCION GENERAL	13	11	33	95	74%	128
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	15	8	5	33	87%	38
COORDINACION DEL SDGR-CC	18	10	1	10	91%	11
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	14	5	1	17	94%	18
PLANEACION FONDIGER	14	11		1	100%	1
PLANEACION INSTITUCIONAL	14	13	3	5	63%	8
OFICINA ASESORA JURÍDICA	14	8	52	395	88%	447
ASESORIA JURIDICA	14	9	8	50	86%	58
GESTION CONTRACTUAL	14	10	22	57	72%	79
GESTION PRECONTRACTUAL	11	8		2	100%	2
GESTION PREDIAL	14	8	18	256	93%	274
OFICINA ASESORA JURIDICA	13	5	4	30	88%	34
OFICINA DE CONTROL INTERNO	8	4	7	44	86%	51
OFICINA DE CONTROL INTERNO	8	4	7	44	86%	51
OFICINA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	14	9	5	32	86%	37
DESARROLLO TECNOLÓGICO	15	8		1	100%	1
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	14	9	5	31	86%	36
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	14	8	62	1061	94%	1123
ALMACEN	14	7		2	100%	2
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	10	6	1	13	93%	14
ATENCION AL CIUDADANO	14	9	1	13	93%	14
CONTABILIDAD	13	8	2	17	89%	19
GESTION ADMINISTRATIVA	14	7	4	33	89%	37
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	14	10	8	110	93%	118
GESTION DOCUMENTAL	13	5	3	49	94%	52
GESTION TALENTO HUMANO	15	6	26	519	95%	545
PAGOS	14	9	16	277	95%	293

INFORME

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

Periodo 2018-1

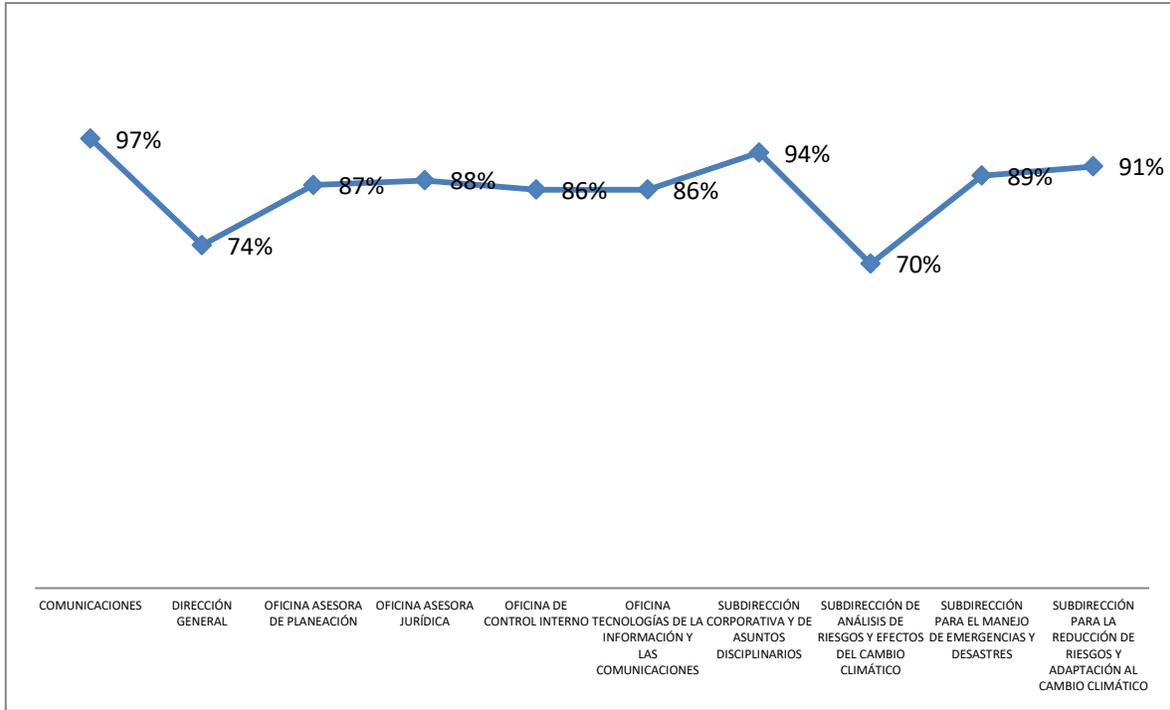
DEPENDENCIAS	PROMEDIO DÍAS LÍMITE	PROMEDIO EMISIÓN DE LA RESPUESTA	RESPUESTA EN MORA	RESPUESTA OPORTUNA	% EFICIENCIA	TOTAL GENERAL
PRESUPUESTO	13	8	1	6	86%	7
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	14	9		22	100%	22
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO	22	17	959	2276	70%	3235
ASISTENCIA TECNICA	26	24	360	435	55%	795
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	23	16	26	39	60%	65
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	21	14	129	476	79%	605
CONOCIMIENTO DE RIESGO SISMICO	14	10		2	100%	2
ESCENARIOS DE RIESGO	21	9	9	41	82%	50
ESTUDIOS Y DISEÑOS	14	8	4	26	87%	30
MONITOREO DE RIESGO	16	10	2	8	80%	10
POT	18	5		9	100%	9
SIG	19	10		3	100%	3
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	21	16	429	1237	74%	1666
SUBDIRECCIÓN PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	16	8	85	718	89%	803
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	14	11	8	31	79%	39
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	18	10	33	226	87%	259
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	16	10	16	78	83%	94
SERVICIOS DE LOGISTICA	14	8	2	15	88%	17
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	15	9	18	90	83%	108
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	14	6	3	255	99%	258
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	15	9	5	23	82%	28
SUBDIRECCIÓN PARA LA REDUCCIÓN DE RIESGOS Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	15	8	86	832	91%	918
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	15	11	23	61	73%	84
EDUCACION E INVESTIGACION	14	7	6	112	95%	118
GESTION LOCAL	17	6	1	46	98%	47
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	14	3		1	100%	1
OBRAS DE MITIGACION	15	6	3	140	98%	143
REASENTAMIENTOS	15	8	35	372	91%	407
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	15	8	4	35	90%	39
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	15	10	14	65	82%	79
TOTAL GENERAL	18	12	1295	5523	81%	6818

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

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



Gráfica 4. Eficiencia promedio por dependencia 2018-1



Fuente: Informes de Evaluación PQRS Oficina de Control Interno, Reporte Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios.

Con respecto al semestre anterior, todas las dependencias aumentaron su % de eficiencia a excepción de la Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del Cambio Climático, con una disminución del 8% y la Oficina de Tecnologías de la Información con una disminución del 5%.

Con respecto a los índices de oportunidad, se promediaron los porcentajes de oportunidad por cada una de las dependencias y grupos, obteniéndose los siguientes resultados:

Tabla 7. Índice promedio de oportunidad por dependencias

DEPENDENCIAS	PROMEDIO INDICE DE OPORTUNIDAD
COMUNICACIONES	5,69
COMUNICACIONES	5,69
DIRECCIÓN GENERAL	1,53
DIRECCION GENERAL	1,53
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	3,15
COORDINACION DEL SDGR-CC	1,77
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	4,59

INFORME

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

Periodo 2018-1

PLANEACION FONDIGER	1,27
PLANEACION INSTITUCIONAL	2,05
OFICINA ASESORA JURÍDICA	3,12
ASESORIA JURIDICA	2,86
GESTION CONTRACTUAL	2,19
GESTION PRECONTRACTUAL	1,36
GESTION PREDIAL	3,09
OFICINA ASESORA JURIDICA	6,08
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2,46
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2,46
OFICINA TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	3,33
DESARROLLO TECNOLÓGICO	1,88
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	3,37
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	3,20
ALMACEN	2,04
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2,07
ATENCION AL CIUDADANO	2,27
CONTABILIDAD	2,07
GESTION ADMINISTRATIVA	4,52
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	2,81
GESTION DOCUMENTAL	4,10
GESTION TALENTO HUMANO	3,71
PAGOS	2,36
PRESUPUESTO	3,28
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	1,99
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO	2,89
ASISTENCIA TECNICA	5,41
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	3,09
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	2,75
CONOCIMIENTO DE RIESGO SISMICO	1,48
ESCENARIOS DE RIESGO	5,12
ESTUDIOS Y DISEÑOS	3,67
MONITOREO DE RIESGO	3,45
POT	4,51
SIG	5,65
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	1,63
SUBDIRECCIÓN PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	3,05
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	1,85
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	2,92
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	2,46

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

SERVICIOS DE LOGISTICA	2,57
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	2,63
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	3,71
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	3,59
SUBDIRECCIÓN PARA LA REDUCCIÓN DE RIESGOS Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	3,47
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	2,53
EDUCACION E INVESTIGACION	2,89
GESTION LOCAL	5,77
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	4,67
OBRAS DE MITIGACION	2,84
REASENTAMIENTOS	3,90
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	3,56
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	2,83
Total general	3,04

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

Como se evidencia en la gráfica anterior los índices promedio de respuesta presentan valores superiores a 1, manteniéndose la tendencia hacia la respuesta oportuna, inclusive antes de cumplirse los tiempos máximos establecidos. No obstante, es importante aclarar que los valores plasmados en la tabla anterior corresponden a promedios, encontrándose valores individuales por debajo de 1 es decir vencidos.

A continuación se tienen los índices de oportunidad distribuidos por temáticas:

Tabla 8. Índice promedio de oportunidad por temáticas

TEMATICAS	PROMEDIO INDICE DE OPORTUNIDAD	CANTIDAD	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO (CAMARA Y SENADO)	0,66	6	0,09
CONVALIDACIÓN TRD ARCHIVO BOGOTÁ	1,00	1	0,01
DEMANDAS	1,03	2	0,03
CERTIFICADO RIESGO	1,31	917	13,45
INFORMACION SOBRE ESTUDIOS O MONITOREOS EN EJECUCIÓN	1,32	15	0,22
INFORMACIÓN ENTREGA AYUDAS HUMANITARIAS NO PECUNIARIA Y/O SU	1,37	4	0,06
REQUERIMIENTOS DEFENSOR DEL CIUDADANO	1,40	1	0,01
INFORMACION DE JUZGADOS	1,41	203	2,98
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	1,47	191	2,80
ADECUACIÓN DE PREDIOS DESOCUPADOS	1,50	45	0,66
SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ORGANIZACION PARA LA RESPUESTA	1,58	2	0,03
SOLICITUD DE INFORMACION DE CONCEJO	1,60	45	0,66
CONCEPTO PLANES PARCIALES	1,63	7	0,10

AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER PECUNIARIO	1,66	277	4,06
INFORMACION INUNDACION, REMOCIÓN MASA, SÍSMICO, TECNOLO Y CC	1,83	57	0,84
QUEJA	1,87	5	0,07
CERTIFICACIONES LABORALES	1,97	26	0,38
SOLICITUDES DEL SINDICATO	2,05	21	0,31
SOLICITUD SESIONES DE FORMACION O CAPACITACION GESTION DEL R	2,17	23	0,34
SOLICITUDES RELACIONADAS CON SIMULACROS O SIMULACIONES	2,21	36	0,53
INFORMACION REDES DE MONITOREO, HIDROME O ACEL.	2,22	8	0,12
SOLICITUD CAPACITACIÓN RELACIONADA CON AGLOMERACIONES, SUGA	2,24	9	0,13
CONCEPTO TECNICO AMENAZA RUINA	2,30	99	1,45
INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	2,31	102	1,50
REVISÓN ESTUDIOS FASE I, FASE II	2,33	1	0,01
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	2,38	37	0,54
CONCEPTO TECNICO LICENCIAS URBANISTICAS	2,39	546	8,01
REVISIÓN PEC OCASIONALES	2,49	55	0,81
PLANES ESCOLARES DE GESTIÓN DEL RIESGO	2,53	11	0,16
CREACION USUARIOS Y CAPACITACIONES SUGA, SIRE Y SURR	2,71	26	0,38
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGE	2,73	252	3,70
SOLICITUDES DE CAPACITACIÓN RELACIONADAS CON EL MANEJO DE EM	2,80	1	0,01
COPIAS O ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA	2,99	40	0,59
INFORMACION GEOGRÁFICA MAPAS, COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAF	3,09	18	0,26
INFORMACION ESTRATEGIA DISTRITAL DE RTA-MARCO DE ACTUACIÓN	3,17	3	0,04
INFORMACION ACTIVIDADES LIMPIEZA Y COMPLEMENTARIOS CANALES Y	3,23	24	0,35
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE LOGISTICAS PARA EVENTOS DE AGL	3,32	4	0,06
REVISIÓN PEC PERMANENTES	3,37	44	0,65
SOLICITUD INFORMACION SANEAMIENTO Y ADQUISICION PREDIAL	3,38	35	0,51
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PROCESO ENAJENACION VOLUNTARIA	3,39	297	4,36
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	3,65	351	5,15
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACI	3,68	18	0,26
INFORMACIÓN O VERIFICACIÓN A SISTEMAS DE TRANSP. VERTICAL Y	3,76	188	2,76
CONCEPTO TÉCNICO REGULARIZACIÓN DE BARRIOS	3,82	4	0,06
INFORMACION SOBRE ENTIDAD	3,83	820	12,03
REPORTE DE NOVEDADES DE FUNCIONARIOS	3,88	496	7,27
REVISION PEC PARQUES DE DIVERSIONES, ATRACCIONES Y DISPOSITIVOS DE E.	3,92	31	0,45
INFORMACIÓN CONSEJOS LOCALES GESTIÓN DEL RIESGO	4,26	6	0,09
CERTIFICACION GRADO DE COMPLEJIDAD POR	4,35	12	0,18

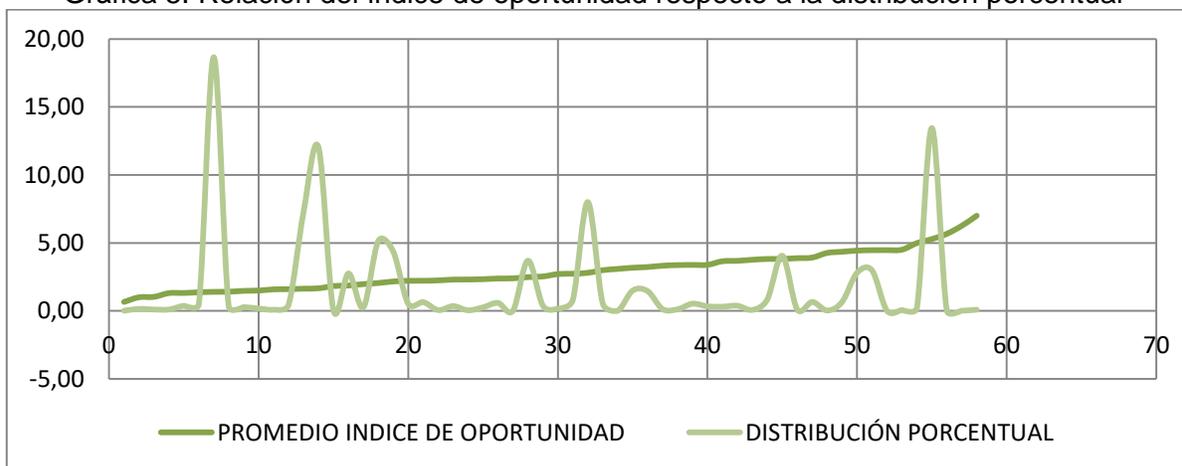
**INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y
EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES,
QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS
PQRS**



AGLOMERACIÓN DE PUBLI			
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	4,43	19	0,28
ENTREGA INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	4,47	21	0,31
VISITA TÉCNICA E INFORMES	4,47	1272	18,66
CONCEPTO TECNICO LEGALIZACION DE BARRIOS	4,50	33	0,48
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	4,99	26	0,38
INFORMACION PROYECTOS INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS D	5,28	7	0,10
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CANALES Y QUEBRADAS	5,67	7	0,10
SOLICITUD PRIMA TÉCNICA	6,25	10	0,15
REVISION ASESORIA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE RESPUESTA EIR	7,00	1	0,01
Total general	3,04	6818	100,00

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

Gráfica 5. Relación del índice de oportunidad respecto a la distribución porcentual



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

Los índices de oportunidad por temática indican valores iguales ó superiores a 1, a excepción de “SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO (CAMARA Y SENADO)”, los cuales a su vez tienen una participación baja sobre el total de requerimientos recibidos durante el primer semestre de 2018. Adicionalmente, no se observa una correlación directa entre la distribución porcentual y el índice de oportunidad. Se mantiene la tendencia a mejorar los índices de oportunidad. Se resaltan los resultados generados por la temática visita técnica e informes, la cual mantiene un índice promedio de oportunidad de 4,47 con el valor más alto en la distribución porcentual.

Finalmente como índice promedio de oportunidad de la respuesta en el IDIGER, se obtuvo un valor de 3,04, indicando una tendencia general de cumplimiento de la respuesta antes del vencimiento de los términos.

2.2.2.3 Buzón de sugerencias

Se procedió a realizar verificación de las solicitudes ingresadas a través del canal Buzón de Sugerencias a fin de revisar las respuestas generadas por parte del IDIGER. El total de requerimientos ingresados a través de este medio fue de 13, de los cuales se seleccionó una muestra:

$$n = \frac{N * Z_a^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_a^2 * p * q}$$

$$n = 11$$

N = 13 (Universo)

Z_a = 1,96 (Factor de seguridad; para una seguridad del 95%)

p = 0,05 (Proporción esperada)

q = 0,95 (1-p)

d = 0,05 (Precisión)

n = muestra

Como resultado de la ecuación, la muestra a revisar corresponde a 11 requerimientos, los cuales se seleccionaron aleatoriamente: 2018ER3173, 2018ER2228, 2018ER2887, 2018ER8968, 2018ER4784, 2018ER4168, 2018ER4774, 2018ER2839, 2018ER4170, 2018ER3339 y 2018ER2956.

Al realizar verificación de cada uno de los requerimientos, se encontró nuevamente (situación evidenciada en el informe de evaluación del semestre anterior), que 9 de los 11 requerimientos recibidos, por su procedencia, asunto y/o extensión, no corresponden al tipo de requerimiento asociado al buzón de sugerencias:

1. 2018ER2228: Escritura pública de 168 folios
2. 2018ER2887: Comunicación para designación de auditor Contraloría de Bogotá
3. 2018ER4784: Comunicación de la ARL, dirigida a funcionario.
4. 2018ER4168: Actualización de garantías de un contrato.
5. 2018ER4774: Informe y factura de contrato (21 folios).
6. 2018ER2839: Respuesta a solicitud realizada a la CAR, recibida a través de correo electrónico de funcionaria.
7. 2018ER4170: Informe y factura de contrato (50 folios).
8. 2018ER3339: Solicitud de pago (17 folios).
9. 2018ER2956: Respuesta a solicitud realizada a la DADEP.

Se aclara que la segunda base de datos remitida por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, presenta un total de 6 PQRS remitidas a través del buzón de sugerencias, no obstante se revisaron el total de documentos depositados en el buzón de sugerencias (evidenciados en la primer base de datos), toda vez que este es un canal

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



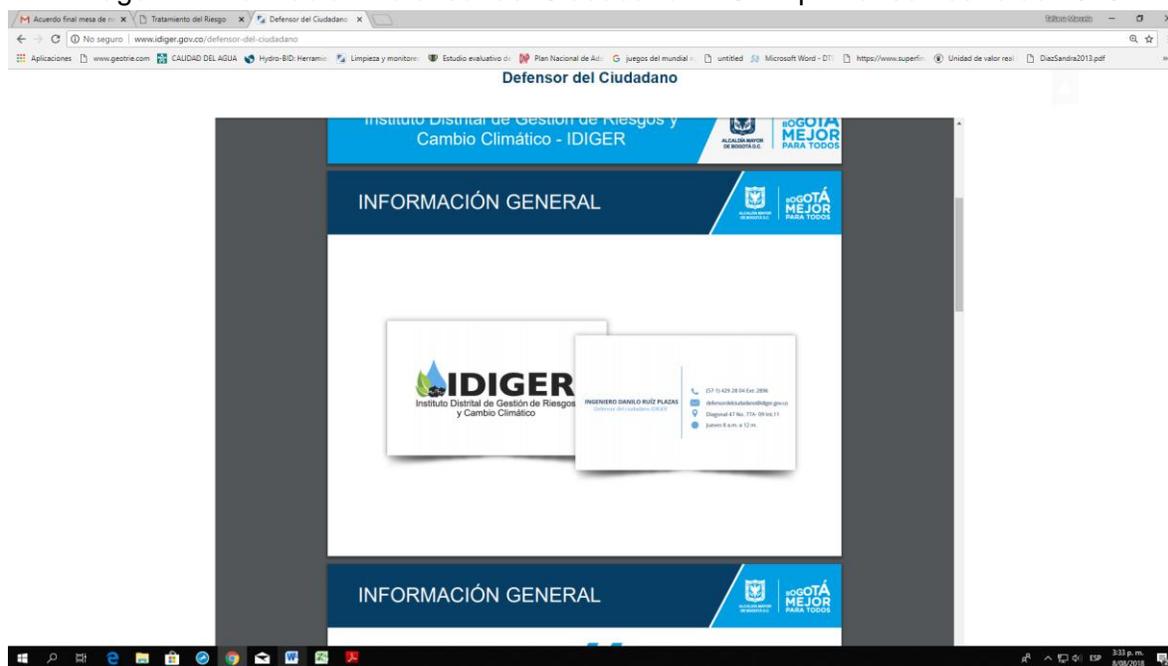
exclusivo para el ingreso de quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones. De la revisión se puede inferir que algunos de los radicados clasificados en el canal buzón de sugerencias, presentan error en su tipificación.

2.3 EL DEFENSOR DEL CIUDADANO

Durante el primer semestre de 2018, se registraron 2 requerimientos recibidos a través del correo del Defensor del Ciudadano del IDIGER, los cuales fueron respondidos oportunamente. Con relación a PQRS recibidas por hechos de corrupción, no se presentó ningún reporte.

Al realizar verificación de la página web de la entidad, se encontró que la información publicada, respecto al Defensor del Ciudadano se encuentra actualizada para la vigencia 2018, subsanando la situación encontrada durante los tres semestres anteriores.

Imagen 1. Información Defensor del Ciudadano IDIGER primer semestre de 2018



Fuente: Recuperado Pagina web IDIGER agosto de 2018.

2.4 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

Para el semestre 2018-1, el IDIGER aplico el formato de encuesta PLE-FT-39, la cual se compone de cinco partes relacionadas con los siguientes aspectos:

- i) Tramites o servicios relacionados con la solicitud del usuario:
- ii) Canales utilizados para la atención del trámite y/o servicio
- iii) Percepción de la atención recibida
- iv) Hechos de corrupción

v) Observaciones

La encuesta se aplicó a 171 personas, que accedieron a responderla obteniéndose los siguientes resultados:

- Se mantienen como solicitudes más recurrentes según los ciudadanos la certificación de riesgo con el 28,07%, seguida por la visita técnica con el 18,71% de los encuestados.
- Con relación a los canales utilizados por los encuestados, el 83,04% de los encuestados manifiesta utilizar el canal presencial seguido por el 11,70% con el canal virtual. El semestre anterior entre el canal presencial y el virtual se encontraba una mayor cercanía en los porcentajes (alrededor del 40%), sobre lo que resulta importante explicar a los usuarios sobre las diferentes formas de acceder al canal virtual, para mantener e incentivar su uso.
- Frente a la percepción que tienen los usuarios con relación a la atención proporcionada por el IDIGER, se presentaron los siguientes resultados (En donde 1 es muy malo y 5 es excelente):
 - o Las variables de oportunidad, claridad, calidez, fácil acceso, espacios físicos de atención, actitud y disposición del personal y conocimiento y dominio de tema por parte de los servidores se mantuvieron en valores entre 4 y 5 manteniéndose respecto al semestre anterior.
 - o La suficiencia aumento con relación al semestre anterior pasando del 77% al 93% de los usuarios que consideran que la suficiencia en la respuesta es excelente (5).
 - o La coherencia aumento con relación al semestre anterior pasando del 80% al 95% de los usuarios que consideran que la coherencia en la respuesta es excelente (5).

En general, se evidencia que la percepción sigue siendo positiva con relación a la atención que brinda la entidad.

Finalmente, de acuerdo a la encuesta no se identificó en esta ningún hecho de corrupción relacionado con la petición de dinero o algún otro beneficio para la ejecución de algún trámite y/o servicio de la entidad.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Con relación al semestre anterior la cantidad de requerimientos recibidos por la entidad aumento en un 3%, pasando de 7480 radicados a 7687, frente a lo que es importante resaltar que desde el primer semestre de 2016 no se había presentado un aumento y por el contrario la tendencia fue decreciente, no obstante los porcentajes de eficacia aumentaron y la eficiencia se mantuvo.
- Respecto al uso de los canales de radicación, el canal escrito sigue siendo el de mayor participación con el 74% seguida por el canal virtual con el 17%, seguido por el canal presencial con el 7%.

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

- Se recomienda la revisión de las tipificaciones que hacen alusión al canal presencial ya que se en las bases de datos, se presenta dos veces la clasificación presencial tanto en las PQRS, atendidas de manera inmediata por personal de atención al ciudadano como en las PQRS, a las que se les asigna un tiempo de respuesta.
- Al finalizar el primer semestre de 2018, se mantiene una eficacia del 99,8%.
- La valoración de la eficiencia generó un resultado del 81% con un aumento respecto al semestre anterior en donde el valor fue del 78%, los rangos de eficiencia por dependencia se encuentran entre el 74% al 97%.
- Los índices de oportunidad de la entidad se verificaron por dependencias y por temáticas, encontrándose un valor promedio de 3,04, lo cual indica respuestas con oportunidad de manera general, pero aun así se siguen reportando valores inferiores a 1 para los cuales deben implementarse las medidas pertinentes. Es importante mencionar que no existe correlación entre la distribución porcentual y el índice de oportunidad, es decir que los rezagos no se encuentran exclusivamente en las áreas que tienen una alta afluencia de PQRS.
- Se realizó una verificación aleatoria de los requerimientos ingresados a través del buzón de sugerencias, presentándose nuevamente la situación evidenciada el semestre anterior con relación a la tipificación errónea de las solicitudes en este canal ya que al verificar, por la naturaleza de las peticiones y su extensión se evidencia que estas no correspondan al buzón de sugerencias
- Al realizar la verificación de la información publicada, respecto al defensor del ciudadano se encuentra que la plataforma ha sido actualizada, subsanando la situación presentada de semestres atrás, adicionalmente se reportaron 2 solicitudes a través de esta canal las cuales en general fueron respondidas de manera oportuna.
- La encuesta de percepción aplicada a la ciudadanía, indica que la atención proporcionada por los funcionarios de la entidad sigue siendo adecuada, generando una imagen positiva.
- Se recomienda generar estrategias que dinamicen el canal de atención virtual, facilitando el acceso a los servicios del IDIGER en correspondencia con el Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención del Plan Anticorrupción (Componente Atención al ciudadano y buscando la mitigación de barreras de acceso e impactos ambientales asociadas a los desplazamientos de las personas para llegar a la entidad.
- Adicionalmente se reitera la necesidad de Desarrollar acciones para la articulación del aplicativo CORDIS con el aplicativo distrital Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, en cumplimiento del Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”... “Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO*

CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:...3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad”.

- Finalmente, se destaca la labor de la entidad en proporcionar una atención oportuna de las PQRS, dada la mejora presentada respecto a la evaluación de eficacia y eficiencia.

4. APROBACIÓN

Elaborado por		Revisado y Aprobado por	
Original firmado Tatiana Marcela Medina Mesa Profesional Universitario Oficina de Control Interno		Original firmado Diana Karina Ruiz Perilla Jefe Oficina de Control Interno	
Fecha:	27/08/2018	Fecha:	27/08/2018

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