



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 IDIGER

**MONICA DEL PILAR RUBIO ARENAS**  
Subdirectora Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

**DE** : **DIANA KARINA RUIZ PERILLA**  
Jefe Oficina de Control Interno

**ASUNTO** : Remisión Informe Seguimiento a la PQRS 2 Semestre 2017

**Fecha** : Febrero 20 de 2017

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 N°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 2017

El presente seguimiento y evaluación 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 2018IE280 del 17 de Enero de 2018 y correo electrónico del 18 de Enero de 2018.

Cordialmente,

  
**DIANA KARINA RUIZ PERILLA**  
Jefe Oficina de Control Interno

Proyectó: Tatiana Marcela Medina Mesa   
Revisó: Diana Karina Ruiz Perilla   
Aprobó: Diana Karina Ruiz Perilla 

*Justy  
feb 20/2018  
4:20pm*

*Alex  
Feb. 20.18  
4:15pm*



GP-CER453497



CO-SC-CER453496



CO-SC-CER453496



CO-SA-CER365134

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



## 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 segundo semestre, comprendido entre el 1 de Julio al 31 de Diciembre del 2017, a partir de la información suministrada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios.

## 2. DESARROLLO

De acuerdo a lo establecido en el artículo 13 de la Ley 1755 de 2015, “Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma”.

### 2.1 DISTRIBUCIÓN GENERAL DE LAS PQRS

Durante el segundo semestre de la vigencia 2017, se recibieron un total de 7480 peticiones presentándose una disminución del 10% respecto al semestre anterior, en el cual se recibieron 8305 peticiones; a continuación se puede observar la distribución mensual y por canal, con dos tipos de atención: inmediata y con programación de tiempos de respuesta.

Tabla 1. Distribución mensual y por canal de peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2017 – Atención inmediata

MES	CANALES					
	Correo Electrónico	Presencial	Telefónico	PQRS	SDQS	Total general
JULIO	0	64	88	0	0	152
AGOSTO	8	73	60	0	29	170
SEPTIEMBRE	2	74	15	44	68	203
OCTUBRE	22	60	47	25	13	167
NOVIEMBRE	28	58	19	2	0	107
DICIEMBRE	23	36	11	3	0	73
Total general	83	365	240	74	110	872

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2018IE280

Las solicitudes atendidas de manera inmediata corresponden al 11,65% respecto al total recibidas durante el semestre, de los cuales el 42% fueron atendidos de manera

presencial por el personal de atención al ciudadano, seguidos por el 27%, correspondiente a los atendidos vía telefónica.

Por otra parte se encuentran las solicitudes recibidas que debido a su complejidad precisan tiempos de respuesta que varían de acuerdo al tipo de requerimiento, estas solicitudes llegan a través de diversos medios como se evidencia a continuación:

Tabla 2. Distribución mensual y por canal de peticiones recibidas durante el segundo semestre de 2017- con tiempos asignados

MES	CANALES										Total general
	Buzón de Sugerencias	Correo Certificado	Correo Defensor Ciudadano	Correo Electrónico Institucional	Escrito por Ventanilla	Módulo PQRS	NA	Presencial escrito	SDQS	Telefónico	
JULIO	1	167	0	86	0	28	15	786	23	0	1106
AGOSTO	2	155	0	106	175	46	38	710	33	0	1265
SEPTIEMBRE	2	167	3	103	305	48	25	348	52	1	1054
OCTUBRE	2	196	0	92	399	38	5	324	39	0	1095
NOVIEMBRE	3	139	1	74	753	39	4	65	35	0	1113
DICIEMBRE	4	121	0	56	637	22	44	52	39	0	975
Total general	14	945	4	517	2269	221	131	2285	221	1	6608

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2018IE280

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	5644
PRESENCIAL	365
TELEFONICO	241
VIRTUAL	1230

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2018IE280

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



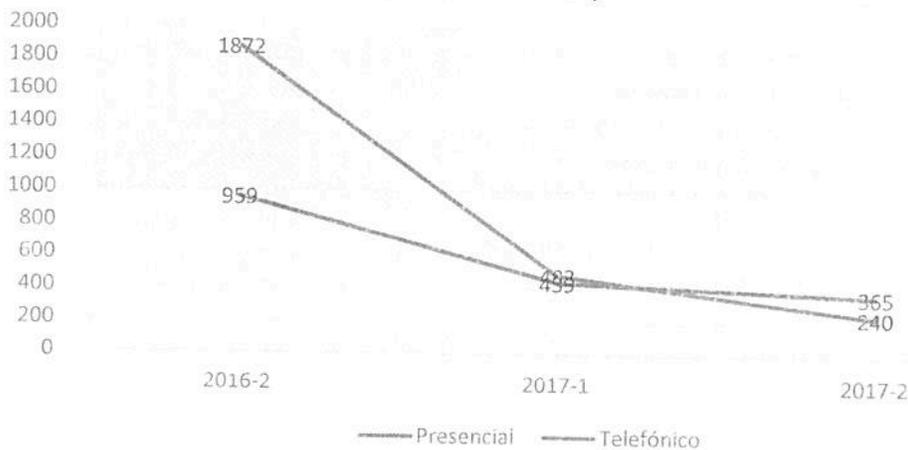
Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2018IE280

## 2.2 COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS PQRS POR TIPOS DE ATENCIÓN

### 2.2.1 Atención inmediata

Frente al canal presencial se presenta disminución respecto a los dos semestres anteriores, pasando de 959 en 2016-2, a 439 en 2017-1 para finalmente llegar a 365 en 2017-2; lo anterior puede darse debidos a la complejidad de las solicitudes recibidas las cuales requieren mayor profundidad en la respuesta o bien a la disminución general de solicitudes hacia la entidad. Con relación al canal telefónico, también se presenta una disminución pasando de 1872 en 2016-2 a 483 solicitudes en el 2017-1 y finalmente 240 en el 2017-2.

Gráfica 2. Comportamiento canal presencial y telefónico últimos tres semestres (Atención inmediata)



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

Adicionalmente, la entidad genera respuestas de carácter inmediato para solicitudes recibidas a través del canal virtual (correo electrónico, módulo PQRS y el aplicativo distrital SDQS), cuando el objeto de la solicitud lo permite, en este tipo de atención se encuentran un total de 267 requerimientos virtuales, lo cual corresponde al 30% de las respuestas inmediatas

### 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 tiempos de respuesta de acuerdo a la temática y complejidad que comprenden.

A continuación se presenta un análisis general de los comportamientos por dependencias, lo cual permite determinar el nivel de eficacia y eficiencia en la respuesta por parte del IDIGER.

Tabla 4. Estado de los requerimientos recibidos durante el semestre 2017-2, por dependencias y grupos funcionales

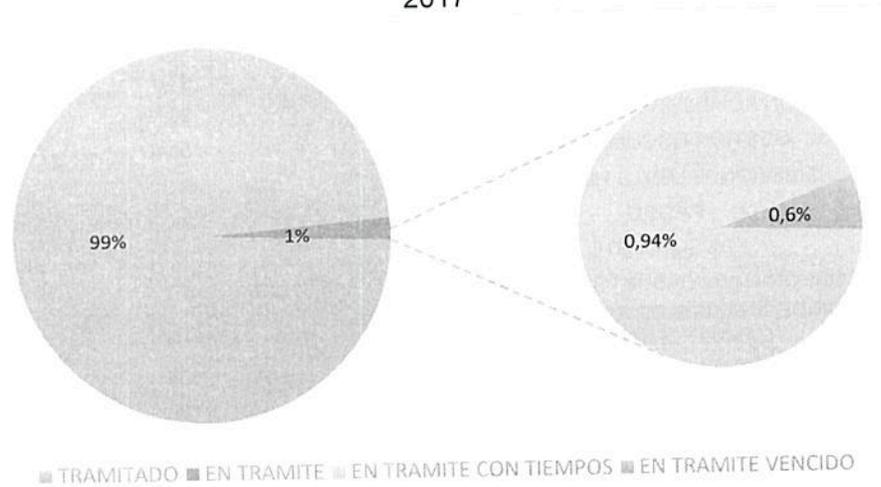
DEPENDENCIA	FINALIZADOS	EN TRAMITE
DIRECCIÓN GENERAL	194	0
DIRECCION GENERAL	194	0
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	54	3
COORDINACION DEL SDGR-CC	35	1
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3	1
PLANEACION FONDIGER	4	1
PLANEACION INSTITUCIONAL	12	0
OFICINA ASESORA JURÍDICA	491	2
ASESORIA JURIDICA	48	0
GESTION CONTRACTUAL	40	0
GESTION PRECONTRACTUAL	4	1
GESTION PREDIAL	373	1
OFICINA ASESORA JURIDICA	26	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	30	0
OFICINA DE CONTROL INTERNO	30	0
OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	35	0
ADMINISTRACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	1	0
ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE SIRE	3	0
DESARROLLO TECNOLÓGICO	6	0
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	25	0
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	944	3
ALMACEN	5	0
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	15	0

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

DEPENDENCIA	FINALIZADOS	EN TRAMITE
ATENCION AL CIUDADANO	6	0
CONTABILIDAD	71	0
GESTION ADMINISTRATIVA	42	0
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	28	0
GESTION DOCUMENTAL	55	0
GESTION TALENTO HUMANO	410	3
PAGOS	240	0
PRESUPUESTO	5	0
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	67	0
<b>SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>3077</b>	<b>31</b>
ASISTENCIA TECNICA	507	15
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	21	2
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	153	5
CONOCIMIENTO DE RIESGO SISMICO	3	0
ESCENARIOS DE RIESGO	40	3
ESTUDIOS Y DISEÑOS	12	0
MONITOREO DE RIESGO	5	4
POT	2	0
SIG	4	0
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	2330	2
<b>SUBDIRECCIÓN PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES</b>	<b>836</b>	<b>11</b>
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	115	0
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	172	1
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	105	3
SERVICIOS DE LOGISTICA	3	0
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	146	6
SISTEMAS DE ALERTA	2	0
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	198	0
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	95	1
<b>SUBDIRECCIÓN PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>884</b>	<b>13</b>
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	67	3
COMUNICACIONES	20	0
EDUCACION E INVESTIGACION	50	0
GESTION LOCAL	88	0
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	7	1
OBRAS DE MITIGACION	37	1
REASENTAMIENTOS	254	5
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	60	2
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	301	1
<b>Total general</b>	<b>6545</b>	<b>63</b>

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2018IE280

Gráfica 3. Estado general de las solicitudes recibidas durante el segundo semestre de 2017



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2018IE280

### 2.2.2.1 Eficacia

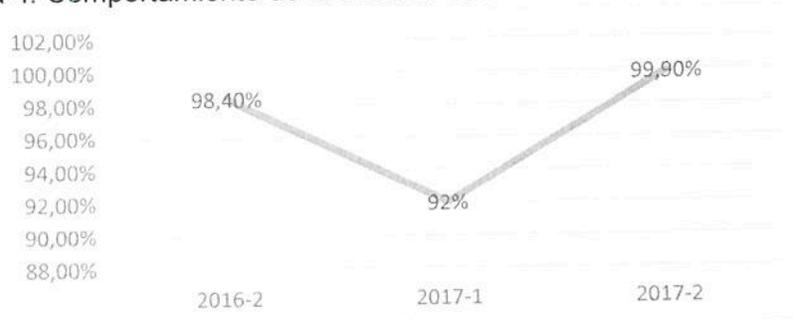
De acuerdo a la información suministrada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios de los 63 requerimientos en trámite, 4 se encontraban vencidos al finalizar la vigencia 2017, los 59 requerimientos restantes presentan fechas límites durante la vigencia 2018. Lo anterior indica un porcentaje de eficacia del 99,9%.

$$\% \text{ Eficacia } 2017(2) = \frac{\text{solicitudes con respuesta emitida en 2017}}{\text{solicitudes con tiempo limite vigencia 2017}} * 100$$

$$\text{Eficacia } 2017(2) = \frac{6545}{6549} \quad \text{Eficacia } 2017(2) = 99,9\%$$

Es de resaltar, el aumento en la eficacia respecto a los semestres anteriores

Gráfica 4. Comportamiento de la eficacia durante los últimos tres semestres



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2018IE280

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



**2.2.2.2 Eficiencia**

Como resultado de la eficiencia general de la entidad se obtuvo un resultado del 78%, el cual se determinó a partir de la relación entre las respuestas emitidas con oportunidad respecto al total de requerimientos. Se destaca de manera positiva, el aumento en la eficiencia con respecto al semestre anterior.

$$\% \text{ Eficiencia } 2017(2) = \frac{\text{respuestas oportunas a requerimientos}}{\text{total requerimientos}} * 100$$

$$\text{Eficiencia } 2017(2) = \frac{5099}{6545} \quad \text{Eficiencia } 2017(2) = 78\%$$

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.

Gráfica 5. Comportamiento en los tiempos de respuesta durante el semestre 2017-2, por dependencias y grupos funcionales

DEPENDENCIA	PROMEDIO DE DIAS LIMITE PARA RESPUESTA	DIAS DE GENERACION DE RESPUESTAS EN MORA	RESPUESTAS OPORTUNAS	TOTAL GENERAL	% EFICIENCIA (REQUERIMIENTOS CON RESPUESTA OPORTUNAS)	
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>18</b>	<b>13</b>	<b>66</b>	<b>128</b>	<b>66%</b>	
DIRECCION GENERAL	18	13	66	128	66%	
<b>OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</b>	<b>12</b>	<b>8</b>	<b>14</b>	<b>40</b>	<b>54%</b>	
COORDINACION DEL SDGR-CC	12	8	9	26	35	74%
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	12	2	0	3	3	100%
PLANEACION FONDIGER	12	6	1	3	4	75%
PLANEACION INSTITUCIONAL	13	11	4	8	12	67%
<b>OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>111</b>	<b>380</b>	<b>491</b>	<b>77%</b>
ASESORIA JURIDICA	12	12	20	28	48	58%
GESTION CONTRACTUAL	11	12	23	17	40	43%
GESTION PRECONTRACTUAL	13	11	1	3	4	75%
GESTION PREDIAL	14	9	62	311	373	83%
OFICINA ASESORA JURIDICA	12	9	5	21	26	81%
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>25</b>	<b>30</b>	<b>83%</b>
OFICINA DE CONTROL INTERNO	9	5	5	25	30	83%
<b>OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>3</b>	<b>32</b>	<b>35</b>	<b>91%</b>
ADMINISTRACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	14	20	1	0	1	0%
ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE SIRE	14	5	0	3	3	100%
DESARROLLO TECNOLÓGICO	14	7	0	6	6	100%
OFICINA TECNOLOGIAS DE INFORMACIÓN Y	14	7	2	23	25	92%
<b>SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>177</b>	<b>767</b>	<b>944</b>	<b>81%</b>
ALMACEN	12	8	0	5	5	100%
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	9	6	3	12	15	80%

# INFORME

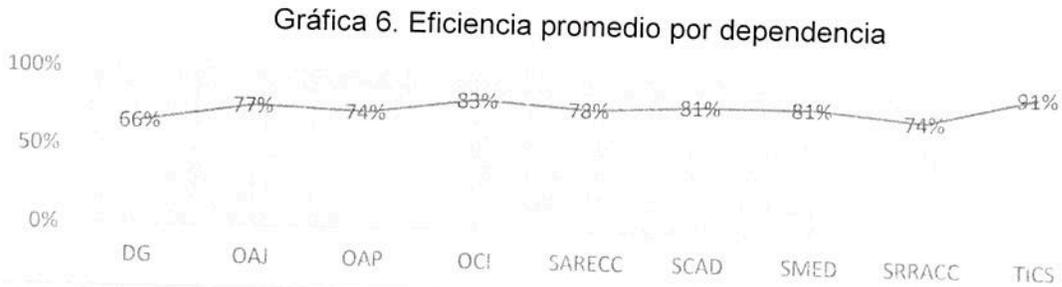
## INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Periodo  
2017-2

DEPENDENCIA	PROMEDIO DE DÍAS LÍMITE DE RESPUESTA	DÍAS DE GENERACIÓN DE RESPUESTAS EN MORA	RESPUESTAS OPORTUNAS	TOTAL GENERAL	% EFICIENCIA (REQUERIMIENTOS CON RESPUESTA OPORTUNA)	
ATENCION AL CIUDADANO	11	7	1	5	6	83%
CONTABILIDAD	13	7	7	64	71	90%
GESTION ADMINISTRATIVA	12	7	10	32	42	76%
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	14	9	2	26	28	93%
GESTION DOCUMENTAL	20	5	3	52	55	95%
GESTION TALENTO HUMANO	15	8	33	377	410	92%
PAGOS	14	13	110	130	240	54%
PRESUPUESTO	13	7	0	5	5	100%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	10	7	8	59	67	88%
<b>SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>678</b>	<b>2399</b>	<b>3077</b>	<b>78%</b>
ASISTENCIA TECNICA	29	8	63	444	507	88%
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	24	17	7	14	21	67%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	22	10	19	134	153	88%
CONOCIMIENTO DE RIESGO SISMICO	14	10	0	3	3	100%
ESCENARIOS DE RIESGO	19	12	5	35	40	88%
ESTUDIOS Y DISEÑOS	20	7	1	11	12	92%
MONITOREO DE RIESGO	17	6	0	5	5	100%
POT	35	24	1	1	2	50%
SIG	14	10	2	2	4	50%
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	24	19	580	1750	2330	75%
<b>SUBDIRECCIÓN PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES</b>	<b>15</b>	<b>10</b>	<b>160</b>	<b>676</b>	<b>836</b>	<b>81%</b>
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	14	10	16	99	115	86%
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	14	10	45	127	172	74%
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	14	12	26	79	105	75%
SERVICIOS DE LOGISTICA	13	8	0	3	3	100%
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	15	11	27	119	146	82%
SISTEMAS DE ALERTA	14	10	0	2	2	100%
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	15	9	29	169	198	85%
SUBD. PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	15	9	17	78	95	82%
<b>SUBDIRECCIÓN PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>16</b>	<b>11</b>	<b>232</b>	<b>652</b>	<b>884</b>	<b>74%</b>
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	16	17	28	39	67	58%
COMUNICACIONES	13	9	3	17	20	85%
EDUCACION E INVESTIGACION	14	8	4	46	50	92%
GESTION LOCAL	19	7	14	74	88	84%
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	14	7	1	6	7	86%
OBRA DE MITIGACION	19	11	10	27	37	73%
REASENTAMIENTOS	15	12	84	170	254	67%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	15	13	23	37	60	62%
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	16	9	65	236	301	78%
<b>Total general</b>	<b>20</b>	<b>13</b>	<b>1446</b>	<b>5099</b>	<b>6545</b>	<b>78%</b>

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2018IE280

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



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2018IE280

Como se evidencia en las ilustraciones anteriores los porcentajes promedio de eficiencia varían en un rango del 66% al 91%.

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 5. Índice promedio de oportunidad por de dependencias

DEPENDENCIA	INDICE DE OPORTUNIDAD
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	
DIRECCION GENERAL	1,95
<b>OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN</b>	
COORDINACION DEL SDGR-CC	3,31
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	2,72
PLANEACION FONDIGER	5,22
PLANEACION INSTITUCIONAL	3,04
<b>OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	
ASESORIA JURIDICA	4,65
GESTION CONTRACTUAL	2,61
GESTION PRECONTRACTUAL	2,49
GESTION PREDIAL	1,73
OFICINA ASESORA JURIDICA	3,79
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2,75
<b>OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES</b>	
ADMINISTRACION DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION	1,92
ADMINISTRACIÓN Y SOPORTE SIRE	2,37
DESARROLLO TECNOLÓGICO	2,37
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	2,96
<b>SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS</b>	
ALMACEN	0,70
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2,72
ATENCION AL CIUDADANO	2,39
CONTABILIDAD	3,22
GESTION ADMINISTRATIVA	3,13
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	1,96
GESTION DOCUMENTAL	1,90
GESTION TALENTO HUMANO	2,06
	2,04
	4,34
	3,14
	6,01
	3,65

# INFORME

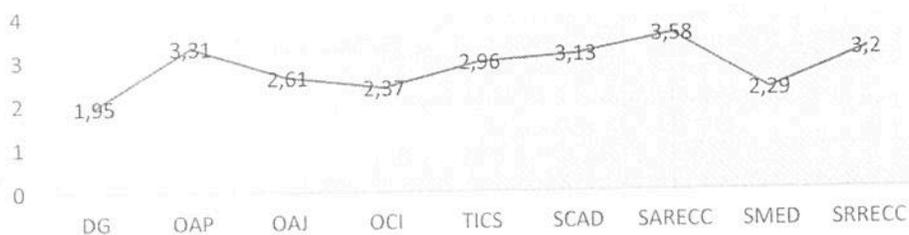
## INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Periodo  
2017-2

DEPENDENCIA	INDICE DE OPORTUNIDAD
PAGOS	2,11
PRESUPUESTO	2,48
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2,16
<b>SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>3,58</b>
ASISTENCIA TECNICA	12,34
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	3,08
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	3,43
CONOCIMIENTO DE RIESGO SISMICO	1,60
ESCENARIOS DE RIESGO	2,76
ESTUDIOS Y DISEÑOS	7,33
MONITOREO DE RIESGO	5,58
POT	5,12
SIG	5,07
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	1,67
<b>SUBDIRECCIÓN PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES</b>	<b>2,29</b>
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	1,83
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	2,35
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	1,83
SERVICIOS DE LOGISTICA	2,04
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	1,95
SISTEMAS DE ALERTA	1,67
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	2,76
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	2,84
<b>SUBDIRECCIÓN PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>3,20</b>
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	2,35
COMUNICACIONES	4,44
EDUCACION E INVESTIGACION	2,77
GESTION LOCAL	5,30
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	4,02
OBRAS DE MITIGACION	3,25
REASENTAMIENTOS	2,50
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	2,29
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	3,52
<b>Total general</b>	<b>3,17</b>

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2018IE280

Gráfica 7. Índice promedio de oportunidad por dependencia



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2018IE280

Como se evidencia en la gráfica anterior los índices de respuesta varían en un rango de 1,95 a 3,58, lo que indica una tendencia general de la entidad hacia la respuesta oportuna, inclusive antes de cumplirse los tiempos máximos establecidos, no obstante es importante aclarar que dentro de los valores incluidos en el cálculo de índices promedio,

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

se encuentran valores inferiores a 1, es decir en mora; sobre los cuales debe prestarse especial atención.

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

Tabla 6. Índice promedio de oportunidad por temáticas

TEMATICA	INDICE DE OPORTUNIDAD	CANTIDAD	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
VISITA TÉCNICA E INFORMES	5,95	1295	19,79%
CERTIFICADO RIESGO	1,37	811	12,39%
CONCEPTO TECNICO LICENCIAS URBANISTICAS	2,35	616	9,41%
INFORMACION SOBRE ENTIDAD	4,39	556	8,50%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PROCESO ENAJENACION VOLUNTARIA	2,52	503	7,69%
REPORTE DE NOVEDADES DE FUNCIONARIOS	3,69	374	5,71%
AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER PECUNIARIO	1,24	265	4,05%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	2,48	248	3,79%
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	1,53	246	3,76%
INFORMACIÓN O VERIFICACIÓN A SISTEMAS DE TRANSP. VERTICAL Y PUERTAS ELÉCT	2,68	211	3,22%
INFORMACION DE JUZGADOS	1,66	208	3,18%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA	2,12	112	1,71%
REVISIÓN PEC OCASIONALES O PERMANENTES	2,22	89	1,36%
CONCEPTO TECNICO AMENAZA RUIÑA	2,68	86	1,31%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	2,31	81	1,24%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON SIMULACROS O SIMULACIONES	1,99	74	1,13%
INFORMACION INUNDACION, REMOCIÓN MASA, SÍSMICO, TECNOLO Y CC	2,01	65	0,99%
COPIAS O ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA	2,77	44	0,67%
CONCEPTO TECNICO LEGALIZACION DE BARRIOS	7,09	43	0,66%
SOLICITUDES DE CAPACITACIÓN RELACIONADAS CON EL MANEJO DE EMERGENCIAS	2,11	42	0,64%
INFORMACION PROYECTOS INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS DE ASOCIACIÓN ORG COMUNITARIAS	5,25	41	0,63%
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	2,17	39	0,60%
SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO (CAMARA Y SENADO)	1,3	38	0,58%
CREACION USUARIOS Y CAPACITACIONES SUGA, SIRE Y SURR	2,98	37	0,57%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	2,47	35	0,53%
ADECUACIÓN DE PREDIOS DESOCUPADOS	1,31	34	0,52%
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACION	3,1	31	0,47%
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CANALES Y QUEBRADAS	3,09	26	0,40%
INFORMACION GEOGRÁFICA MAPAS, COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAF	1,89	25	0,38%
INFORMACION ACTIVIDADES LIMPIEZA Y COMPLEMENTARIOS CANALES Y QUEBRADAS	2,2	22	0,34%
PLANES ESCOLARES DE GESTIÓN DEL RIESGO	2,91	22	0,34%
CERTIFICACIONES LABORALES	1,6	20	0,31%

## INFORME

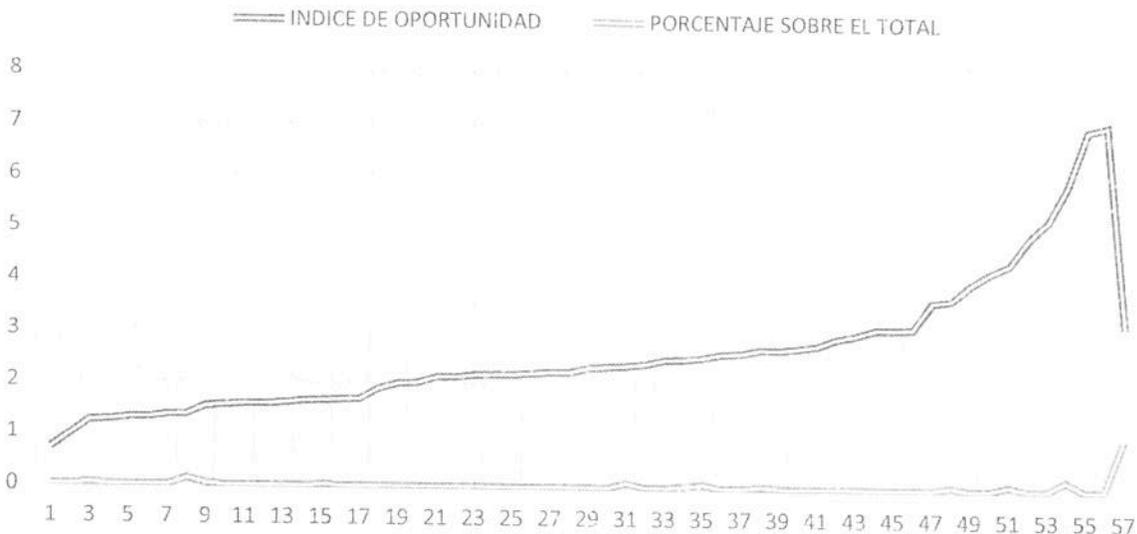
### INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Periodo  
2017-2

TEMATICA	INDICE DE OPORTUNIDAD	CANTIDAD	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
SOLICITUD DE INFORMACION DE CONCEJO	1,67	20	0,31%
SOLICITUD INFORMACION SANEAMIENTO Y ADQUISICION PREDIAL	2,17	20	0,31%
REVISION ASESORIA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE RESPUESTA EIR	3,12	20	0,31%
INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	4	19	0,29%
SOLICITUD PRIMA TÉCNICA	4,22	19	0,29%
MANTENIMIENTO RED DE TELECOMUNICACIONES DE MONITOREO O RADAR	1,58	17	0,26%
QUEJA	2,39	15	0,23%
ENTREGA INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	2,72	12	0,18%
CERTIFICACION GRADO DE COMPLEJIDAD POR AGLOMERACIÓN DE PUBLICO	2,59	11	0,17%
SOLICITUD SESIONES DE FORMACION O CAPACITACION GESTION DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMATICO	0,71	9	0,14%
INFORMACION REDES DE MONITOREO, HIDROME O ACEL.	2,22	8	0,12%
CONCEPTO PLANES PARCIALES	3,64	7	0,11%
SOLICITUD CAPACITACIÓN RELACIONADA CON AGLOMERACIONES, SUGA Y DECRETO 599-2013	2,61	5	0,08%
INFORMACIÓN CONSEJOS LOCALES GESTIÓN DEL RIESGO	1,26	4	0,06%
ENTREVISTAS MEDIOS DE COMUNICACIÓN O ESTUDIANTES	1,68	4	0,06%
INFORMACIÓN ENTREGA AYUDAS HUMANITARIAS NO PECUNIARIA Y/O SUMINISTROS	1,58	3	0,05%
SOLICITUD O ENTREGA INFORMACION ALTA CONSEJERIA TIC Y MINTIC	2,16	3	0,05%
SOLICITUDES DEL SINDICATO	1,36	2	0,03%
RECLAMO	1,64	2	0,03%
REQUERIMIENTOS DEFENSOR DEL CIUDADANO	4,9	2	0,03%
REVISÓN ESTUDIOS FASE I, FASE II	0,97	1	0,02%
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE LOGISTICAS PARA EVENTOS DE AGLOMERACIONES.	1,56	1	0,02%
SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ORGANIZACION PARA LA RESPUESTA	2,33	1	0,02%
MATERIAL AUDIOVISUAL E IMPRESO	7	1	0,02%
<b>Total general</b>	<b>3,17</b>	<b>6545</b>	<b>100,00%</b>

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2018IE280

Gráfica 8. Relación del índice de oportunidad respecto a la distribución porcentual



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2018IE280

Los índices de oportunidad por temática también indican valores favorables, encontrándose valores por encima de 1, a excepción de “REVISIÓN ESTUDIOS FASE I, FASE II” y “SOLICITUD SESIONES DE FORMACION O CAPACITACION GESTION DEL RIESGO Y CAMBIO CLIMATICO”, los cuales a su vez tienen una participación baja sobre el total de requerimientos recibidos durante el segundo semestre de 2017.

Para destacar se encuentra la temática “VISITA TÉCNICA E INFORMES”, la cual presenta un índice de oportunidad de 5,95, con una participación del 19,79%, equivalente a 1295 solicitudes.

En general se observa una mejoría en los índices de oportunidad, bien sea por dependencia o por temática, frente a periodos pasados, en donde los valores inferiores a 1 ó 100%, eran más recurrentes.

Finalmente como índice promedio de oportunidad de la respuesta en el IDIGER, se obtuvo un valor de 3,17, es decir repuestas generadas en la tercera parte del tiempo máximo establecido.

### 2.2.2.3 Buzón de sugerencias

Como parte del seguimiento se procedió a revisar el manejo dado a los requerimientos ingresados a través de uno de los canales que a su vez alimenta el canal escrito, para este caso se escogió el buzón de sugerencias; para el desarrollo de una revisión precisa, se tomó una muestra:

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

$n = 12$

$N = 14$  (Universo)

$Z_{\alpha} = 1,96$  (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 12 requerimientos, los cuales se seleccionaron aleatoriamente: 2017ER15210, 2017ER14270, 2017ER14157, 2017ER16372, 2017ER15753, 2017ER18392, 2017ER16753, 2017ER20136, 2017ER19527, 2017ER19666, 2017ER21623, 2017ER21609.

De acuerdo a la revisión realizada se infiere que pudo existir error en la clasificación de algunos requerimientos desde el aplicativo CORDIS, dado que por su procedencia y asunto, no corresponden al tipo de requerimiento asociado al buzón de sugerencias, por ejemplo:

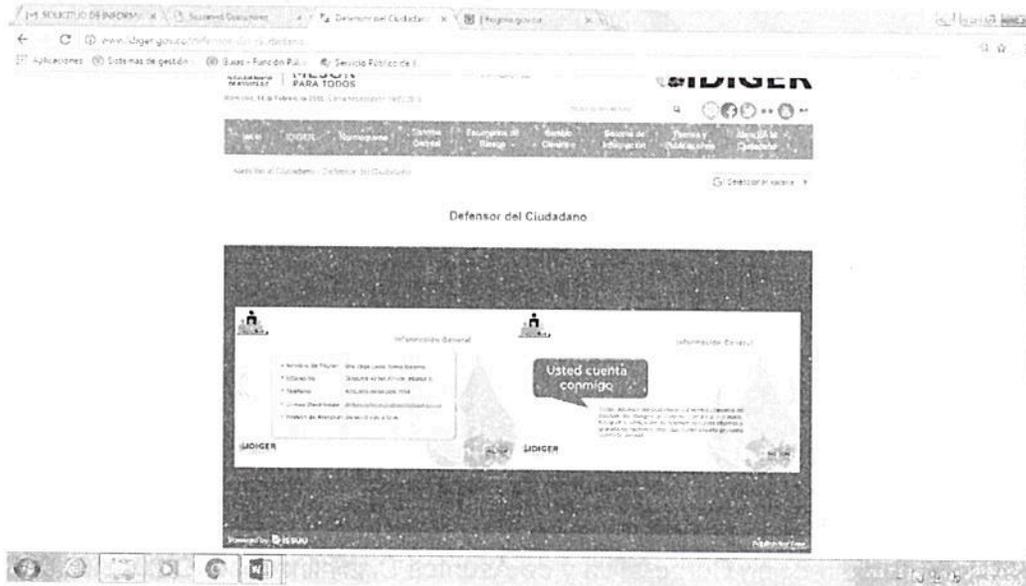
1. 2017ER15210: El ciudadano remite un documento solicitado por la entidad.
2. 2017ER14270: La Cruz Roja realiza una solicitud de acceso a la plataforma SIRE, se dio respuesta generando el acceso.
3. 2017ER18392: La solicitud fue recibida por un funcionario en su correo institucional.
4. 2017ER19527: Solicitud de Secretaria Distrital de Movilidad, para dar respuesta a un Concejal (5 días hábiles máximo para dar respuesta).

### 2.3 EL DEFENSOR DEL CIUDADANO

De acuerdo a la información suministrada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, durante el segundo semestre de 2017 los usuarios del IDIGER no presentaron ante el defensor ciudadano 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; situación reiterada durante los últimos tres semestres. Como se evidencia a continuación, aparecen los datos de la anterior Subdirectora de Reducción y Adaptación al Cambio Climático y además se encuentra un número de extensión diferente al de esta Subdirección, lo que dificulta la interacción de los ciudadanos con el Defensor.

Imagen 1. Información Defensor del Ciudadano IDIGER segundo semestre de 2017



Fuente: Recuperado Pagina web IDIGER febrero de 2018.

## 2.4 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

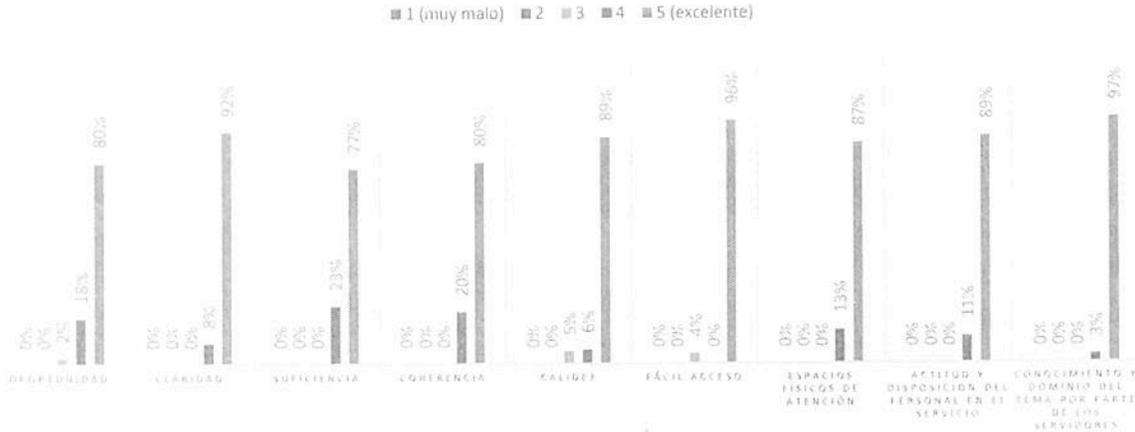
Para el segundo semestre de 2017, la entidad aplico un nuevo formato de encuesta PLE-FT-39, la cual se compone de cinco partes relacionadas con los siguientes aspectos:

- i) Trámites 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 123 personas obteniéndose los siguientes resultados:

- Respecto a las solicitudes realizadas por los ciudadanos con relación a los trámites y servicios que ofrece la entidad, se encuentra que la solicitud de certificaciones de riesgo y visitas técnicas, es la de mayor recurrencia con el 25,76% del total de los encuestados; este resultado coincide con la evaluación de las solicitudes ingresadas a través del aplicativo CORDIS, en donde la temática "VISITA TÉCNICA E INFORMES" y "CERTIFICADO RIESGO", son las de mayor demanda.
- Por otra parte la pregunta relacionada con los canales utilizados por los usuarios, se encuentran como opciones de respuesta el presencial (inmediato), telefónico y virtual, frente a lo cual los resultados fueron 46,21% canal presencial, 41,67% canal virtual y 12,12% canal telefónico.
- En la tercera parte de la encuesta se desarrollan 9 preguntas, orientadas a determinar la percepción que tienen los usuarios frente a la atención proporcionada por la entidad teniendo en cuenta varios criterios:

Gráfica 9. Percepción del usuario frente a la atención recibida.



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – CI2018IE280

La anterior gráfica, permite evidenciar que se tiene una percepción positiva con relación a la atención que brinda la entidad, encontrándose que los usuarios seleccionaron los valores 4 y 5, que indican atención buena y excelente, siendo la atención excelente la más recurrente (rangos entre 80% y 97%). Es de anotar que respecto a la atención con calidez y el fácil acceso al trámite, se obtuvo un porcentaje minoritario en el valor 3 que indica una atención regular, sobre lo cual es importante verificar las condiciones que motivan a esta respuesta.

- La cuarta parte de la encuesta, indica que no se presentó 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.
- Finalmente, no se presentaron observaciones por parte de los ciudadanos.

### 3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Durante el segundo semestre de la vigencia 2017, el IDIGER presentó un total de 7480 requerimientos con una disminución del 10% respecto al semestre anterior, observándose una tendencia de decrecimiento para los últimos dos años. Para un análisis más preciso, las solicitudes se dividieron en dos grupos de acuerdo al tipo de respuesta siendo unas las de respuesta inmediata a través del canal presencial, telefónico y en algunos casos virtual y por otra parte las de respuesta con tiempos límite provenientes de diversos medios (escrito, virtual, buzón de sugerencias, etc) para radicación a través del aplicativo CORDIS, para los dos tipos de respuesta se observa que el mes con menor cantidad de solicitudes recibidas fue el mes de diciembre, mientras que en los demás meses se presenta un comportamiento uniforme.
- Con relación a la distribución a través de los canales convencionales: presencial, telefónico, escrito y virtual, se obtuvo el mismo comportamiento de los semestres

anteriores, siendo el canal escrito el de mayor participación, seguido por el virtual, el presencial y finalmente el telefónico.

- Al finalizar la vigencia 2017, la entidad presentó un total de 63 requerimientos en trámite, de los cuales 4 se encontraban vencidos, lo que indica mejora en la atención toda vez que se pasó de un 3% de requerimientos vencidos en trámite durante el primer semestre de 2017 a un 0,6% durante el segundo semestre de la misma vigencia. De lo anterior el IDIGER, obtiene una valoración de la eficacia en la respuesta del 99,9%, aumentando respecto a los dos semestres anteriores.
- Como resultado de la eficiencia se obtuvo un valor del 78%, en el cual se consideran los tiempos de los requerimientos ingresados a través del canal escrito y el canal virtual, respecto al semestre anterior, se observa una mejora teniendo en cuenta que para dicho periodo el canal escrito presentó un valor de eficiencia del 73% y el canal virtual del 46%; con respecto a las eficiencias por dependencias se observan valores desde el 66% al 91%.
- Los índices de oportunidad de la entidad se verificaron por dependencias y por temáticas, encontrándose un valor medio de 3,17, lo cual indica respuestas con oportunidad de manera general, no obstante se encuentran valores individuales menores a 1, sobre los cuales es importante tomar medidas a fin de seguir mejorando.
- Como parte de la evaluación, se revisaron los requerimientos ingresados a través del buzón de sugerencias, encontrándose solicitudes que no corresponden con la naturaleza del mismo, sobre lo cual puede concluirse que se trata de errores en la clasificación a través del aplicativo CORDIS.
- Respecto a las solicitudes recibidas a través del Defensor del Ciudadano, durante la vigencia 2017-2, no se recibieron, no obstante es necesaria la actualización de los datos en la página web de la entidad.
- La encuesta de percepción aplicada por el grupo de atención al ciudadano indica un alto grado de satisfacción de los usuarios con relación a la atención brindada por la entidad en diversos aspectos.
- El Buzón de sugerencias se abrió sin presencia de Control interno incumpliendo el Instructivo Buzón de Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones – QRSF PLE-IN-01 Versión 2
- Se recomienda seguir fortaleciendo las estrategias para mejorar los tiempos de respuesta de las dependencias, especialmente las que tienen menores porcentajes de eficiencia.
- Desarrollar acciones para la articulación del aplicativo CORDIS con el aplicativo distrital Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, el cual centraliza la gestión de quejas de las entidades; ya que actualmente los requerimientos ingresados a través del aplicativo CORDIS, no se registran en el aplicativo SDQS, lo cual debe implementarse de acuerdo al 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*





## INFORME

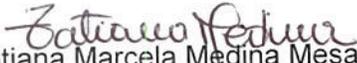
### INFORME SEMESTRAL DE SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN A LA ATENCIÓN DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

Periodo  
2017-2

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”.

- En el ámbito de la gestión de riesgos de los procesos institucionales, la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, aplica los controles establecidos en la matriz de riesgos del Proceso Atención al Ciudadano a saber: i) “ACTO ADMINISTRATIVO DE HORARIO DE ATENCIÓN EN JORNADA CONTINUA” y ii) “SEGUIMIENTO PERMANENTE AL ESTADO DE CORDIS”, así como las acciones asociadas al riesgo residual: “SOCIALIZAR EL MANUAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, SUS PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS INCLUYENDO UN APARTADO DE TIEMPOS DE RESPUESTA”. No obstante se recomienda la implementación de nuevos controles conducentes a evitar la materialización del riesgo “DEMORA EN LA EMISIÓN DE RESPUESTAS ANTE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA CIUDADANIA EN GENERAL”, toda vez que la eficiencia en los tiempos de respuesta, calculada para la entidad es del 78%.

#### 4. APROBACIÓN

Elaborado por	Revisado y Aprobado por
 Tatiana Marcela Medina Mesa Profesional Universitario Oficina de Control Interno Fecha: 15/02/2018	 Diana Karina Ruiz Perilla Jefe Oficina de Control Interno Fecha: 19/02/2018

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