



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

# INFORME DE PQRS Y ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - I SEMESTRE DE 2018 -

## SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS ÁREA FUNCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Bogotá D.C, julio de 2018**

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

Código Postal: 111071



GP-CER453497



CO-SC-CER453496



CO-SC-CER453496



CO-BA-CER366134

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

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

## Contenido

INTRODUCCIÓN.....	3
1.1. OBJETIVO GENERAL.....	3
1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS .....	3
2. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN A PETICIONES .....	3
3. ASPECTOS GENERALES.....	4
4. INFORME PORMENORIZADO.....	4
4.1. PQRS RECIBIDAS Y TRAMITADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN.....	5
4.1.1. PQRS recibidas a través del canal escrito por dependencia, nivel porcentual e índice de eficacia .....	6
4.2. PQRS RECIBIDAS SEGÚN SUBTEMA, E INDICE DE EFICACIA .....	7
4.3. ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)	10
4.3.1. Peticiones.....	10
4.3.2. Quejas.....	11
4.3.3. Reclamos .....	13
4.3.4. Sugerencias .....	13
5. RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION I SEMESTRE DE 2018.....	13

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

Código Postal: 111071



GP-CER453497



CO-SC-CER453498



CO-SC-CER453499



CO-SA-CER366134

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

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



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

## INTRODUCCIÓN

El presente documento corresponde al informe de Peticiones, Quejas Reclamos y Sugerencias recibidas y atendidas en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático y de los resultados de la encuesta de percepción de la ciudadanía, obtenidos en el primer semestre de 2018, el cual se publica en desarrollo con lo establecido en la ley 1712 de 2014

### 1. OBJETIVOS

#### 1.1. OBJETIVO GENERAL

Presentar el informe de la encuesta de la percepción del servicio prestado por el área de Atención al Ciudadano, así como de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad, durante el periodo comprendido entre enero y junio de la vigencia 2018.

#### 1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- Mostrar los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de percepción de la atención recibida por parte del área funcional de Atención al Ciudadano durante el primer semestre de 2018.
- Presentar la información de la atención a PQRS recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según el índice de eficiencia.
- Presentar los resultados porcentuales y cuantitativos en lo relacionado con los índices de eficacia de las diferentes temáticas manejadas en el sistema de Gestión Documental de la entidad.

### 2. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN A PETICIONES

- Constitución Política, artículos 23.

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

Código Postal: 111071



DP-CER453487



CO-EC-CER453486



CO-EC-CER453486



CO-BA-CER396134

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

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el 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.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



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

- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Resolución 315 de 2010 del IDIGER, Por medio de la cual se crea el grupo de trabajo para la atención al usuario y en su Artículo 4, responsabiliza a dicho grupo de realizar periódicamente el seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas.

### 3. ASPECTOS GENERALES

Durante el periodo comprendido entre enero y junio del año 2018, la Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios a través del área funcional de Atención al Ciudadano, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRS:

- Informe mensual del estado de las PQRS, que ingresan al Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER.
- Seguimiento semanal a las PQRS que ingresan a la entidad por los diferentes canales oficiales.
- Comunicaciones periódicas sobre la importancia y obligatoriedad de dar atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos, por parte del área de Atención al Ciudadano.

### 4. INFORME PORMENORIZADO

El presente informe es elaborado con base en el estado actual de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER, durante el I semestre de 2018, a través de los siguientes canales de comunicación habilitados por la Entidad:

- Presencial: Sede central IDIGER Diagonal 47 No 77 A 09 Int 11

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

Código Postal: 111071



GP-CER453487



CO-SC-CER453496



CO-SC-CER453498



CO-SA-CER366134

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

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

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



- Correspondencia – Ventanilla de radicación física
- Buzón de Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones
- Conmutador institucional: 429 28 00
- Página web: Link Atención al Ciudadano/Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) o <http://www.idiger.gov.co/pqrs>
- Redes Sociales: Facebook: IDIGER, Twitter: @IDIGER, Flickr: IDIGER y Canal de YouTube: IDIGER
- Correo Institucional: [idiger@idiger.gov.co](mailto:idiger@idiger.gov.co)
- Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones <http://www.bogota.gov.co/sdqs>

#### 4.1. PQRS RECIBIDAS Y TRAMITADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN

En lo corrido del primer semestre de la vigencia 2018, ingresaron a la entidad un total de 7.692 solicitudes de PQRS, a través de los canales dispuestos por el IDIGER, desagregados en cuatro grupos:

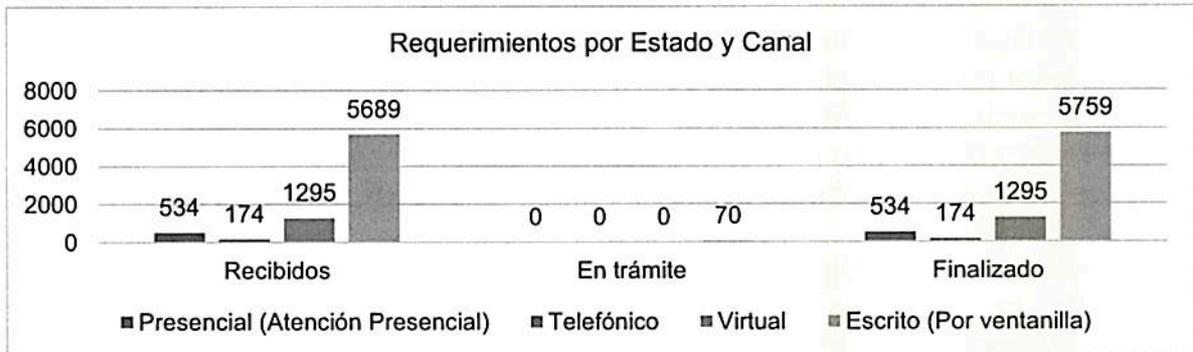
- Canal presencial: Atención personalizada
- Canal escrito: Ventanilla de radicación, buzón de QRSF y correo certificado
- Canal virtual: Correo institucional, módulo PQRS, SDQS y redes sociales
- Canal telefónico: Línea de atención institucional

Solicitudes recibidas y estado I semestre 2018				
Canal	Estado	Recibidos	En trámite	Finalizado
Presencial (Atención Presencial)		534	0	534
Telefónico		174	0	174
Virtual		1295	0	1295
Escrito (Por ventanilla)		5689	70	5759
Total		7692	70	7762

**Tabla No. 1** Consolidado solicitudes por canal y su estado a 30 de junio de 2018.

**Fuente:** Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, reporte de registro de atención presencial y telefónico y bases de registro de PQRS para canales administrados por Atención al Ciudadano con corte al 30 de junio de 2018.





**Gráfica No. 1** Consolidado solicitudes por canal y su estado a 30 de junio de 2018.

#### 4.1.1. PQRS recibidas a través del canal escrito por dependencia, nivel porcentual e índice de eficacia

Para el primer semestre de 2018, ingresaron a la entidad a través del Sistema de Gestión Documental – CORDIS, un total de 5.689 solicitudes catalogadas como Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia - PQRS, de las cuales la dependencia con mayor volumen de requerimientos recibidos durante este periodo fue la Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático con 2.726, equivalentes 47,92% del total de las PQRS recibidas para este periodo, seguido por la Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios con 1.058 requerimientos, correspondiente al 18,60% del total de la documentación recibida.

De otro lado, las dependencias con el menor nivel porcentual de correspondencia recibida para este periodo fueron la Oficina de Tics con 13 requerimientos equivalentes 0,23%, seguida por la Oficina Asesora de Planeación con un total de 36 requerimientos correspondientes al 0,63% de las peticiones allegadas a la entidad.

PQRS recibidos durante el I semestre de 2018 por dependencia				
Dependencia	Numero de requerimientos	Total de respuestas	Índice de Eficacia por dependencia	Peso porcentual de correspondencia
Dirección General	103	103	100,00%	1,81%



Oficina Asesora Jurídica	371	371	100,00%	6,52%
Oficina Asesora Planeación	36	36	100,00%	0,63%
Oficina De Control Interno	51	51	100,00%	0,90%
Oficina Tics	13	13	100,00%	0,23%
Subd. Análisis De Riesgos Y Efectos De Cambio Climático	2726	2660	97,58%	47,92%
Subd. Corporativa Y Asuntos Disciplinarios	1058	1058	100,00%	18,60%
Subd. Manejo De Emergencias Y Desastres	575	572	99,48%	10,11%
Subd. Reducción Del Riesgo Y Adaptación Al Cambio Climático	756	755	99,87%	13,29%
<b>Total general</b>	<b>5689</b>	<b>5619</b>	<b>98,77%</b>	<b>100%</b>

**Tabla No. 2** Consolidado solicitudes ingresadas como PQRS en CORDIS, numero de respuestas oportunas e índice de eficacia por dependencia.

**Fuente:** Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, con corte al 30 de junio de 2018.

La anterior información hace parte del consolidado general de las solicitudes que ingresaron a la entidad como PQRS, identificando el número de respuestas dadas con corte al día 30 de junio y el índice de eficacia por dependencia.

#### 4.2. PQRS RECIBIDAS SEGÚN SUBTEMA, E INDICE DE EFICACIA

Este componente del informe, muestra el número de petición recibida por temática, el número de respuestas dadas y el índice de eficacia en el trámite.

PQRS recibidos por temáticas con índice de eficacia			
Temática Documental	Total PQRS recibidos	Total PQRS con respuesta	Índice de eficacia
Visita técnica e informes	1027	973	95%
Información sobre entidad	697	697	100%
Certificado riesgo	667	663	99%
Concepto técnico licencias urbanísticas	548	545	99%
Reporte de novedades de funcionarios	492	492	100%
Información programa adquisición predial o reasentamiento	322	321	100%
Solicitudes relacionadas con proceso enajenación voluntaria	275	275	100%





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

Ayuda humanitaria de carácter pecuniario	266	266	100%
Información de juzgados	196	196	100%
Requerimientos antes de control	188	188	100%
Solicitudes relacionadas con planes de emergencia y contingencia	184	184	100%
Información o verificación a sistemas de transp. Vertical y	135	135	100%
Concepto técnico amenaza ruina	97	96	99%
Información inundación, remoción masa, sísmico, tecnolo y cc	44	44	100%
Revisión pec ocasionales	43	43	100%
Revisión pec permanentes	41	40	98%
Solicitud de información de concejo	38	38	100%
Concepto técnico legalización de barrios	35	30	86%
Adecuación de predios desocupados	31	31	100%
Solicitud información saneamiento y adquisición predial	30	30	100%
Revisión pec parques de diversiones, atracciones y dispositivos de e.	29	29	100%
Certificación de afectación por emergencia y/o desastre	23	23	100%
Conceptos para proyectos públicos	23	23	100%
Información actividades limpieza y complementarios canales y	23	23	100%
Solicitudes del sindicato	21	21	100%
Entrega información obras en ejecución o ejecutadas	20	20	100%
Sistema de drenaje pluvial y sostenible	17	17	100%
Solicitud sesiones de formación o capacitación gestión del r	17	17	100%
Copias o acceso a la información publica	15	15	100%
Información sobre estudios o monitoreos en ejecución	14	14	100%
Certificaciones laborales	13	13	100%
Solicitudes relacionadas con simulacros o simulaciones	11	11	100%
Información geográfica mapas, cobertura y servicios geográficos	10	10	100%
Solicitud prima técnica	10	10	100%

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

Código Postal: 111071



GP-CER453487



CO-SC-CER453498



CO-SC-CER453498



CO-SA-CER366134

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

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

Concepto planes parciales	7	6	86%
Información obras en ejecución o ejecutadas	7	7	100%
Información proyectos iniciativas comunitarias y convenios d	7	7	100%
Planes escolares de gestión del riesgo	7	7	100%
Entrega información del desarrollo de eventos de aglomeración	6	6	100%
Información consejos locales gestión del riesgo	6	6	100%
Mantenimiento preventivo en canales y quebradas	6	6	100%
Solicitud de información congreso (Cámara y Senado)	6	6	100%
Certificación grado de complejidad por aglomeración de publico	5	5	100%
Creación usuarios y capacitaciones SUGA, SIRE Y SURR	5	5	100%
Certificación de servicios de logísticas para eventos de agl	4	4	100%
Concepto técnico regularización de barrios	4	4	100%
Información entrega ayudas humanitarias no pecuniaria y/o su	4	4	100%
Información redes de monitoreo, hidrome o acel.	2	2	100%
Solicitud capacitación relacionada con aglomeraciones, suga	2	2	100%
Solicitud de información sobre organización para la respuesta	2	2	100%
Convalidación trd archivo Bogotá	1	1	100%
Demandas	1	1	100%
Información estrategia distrital de rta-marco de actuación	1	1	100%
Requerimientos defensor del ciudadano	1	1	100%
Revisión asesoría estrategia institucional de respuesta eir	1	1	100%
Revisión estudios fase i, fase ii	1	1	100%
Solicitudes de capacitación relacionadas con el manejo de emergencias	1	1	100%
<b>Total general</b>	<b>5689</b>	<b>5619</b>	<b>99%</b>

Tabla No. 3 Consolidado solicitudes ingresadas como PQRS e Índice de eficacia en las respuestas.

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

Código Postal: 111071



GP-CER453497



CO-SC-CER453498



CO-SC-CER453496



CO-SA-CER366134

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

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



*Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, con corte al 30 de junio de 2018.*

Lo anterior significa que el índice de eficacia en las respuestas a los PQRS, tramitados por esta entidad, se encuentra en el 99,00% sobre el total de solicitudes ingresadas durante el primer semestre de 2018.

#### 4.3. ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS)

##### 4.3.1. Peticiones

De acuerdo con la ley 1755 de 2015 las peticiones deben ser contestadas en los tiempos allí establecidos. A la fecha se encuentran en trámite 70 peticiones, para lo cual el área de Atención al Ciudadano envió alertas de seguimiento, y solicitó justificación por escrito del motivo por el cual estas no han sido finalizadas y las acciones tendientes a generar la respuesta de fondo a los requerimientos en trámite con términos vencidos y próximos a vencer.

Las peticiones radicadas ante el IDIGER se responden bajo los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015, excepto algunos requerimientos que cuentan con tiempos de respuesta diferente, amparados en normatividad específica cómo se enuncian a continuación:

Nombre PQRS	Normatividad	Tiempo
Concepto Técnico para regularización de barrios	Decreto 476 de 2015 art. 14 parágrafo 2	Dos (2) meses
Concepto Técnico para legalización de barrios	Decreto 476 de 2015 art. 14 parágrafo 2	Dos (2) meses
Revisión Planes de Emergencia y contingencia (PEC) parques de diversiones, atracciones y dispositivos de entretenimiento.	Resolución 0958 DE 2010 - Art. 6	Treinta (30) días
Revisión Planes de Emergencia y contingencia (PEC) Permanentes	Decreto 599 DE 2013. Art. 9 -Funciones del comité SUGA	Veinticinco (25) días





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

Los anteriores trámites cuentan con un término mayor para emitir respuesta de fondo, según la normatividad vigente relacionada anteriormente y aplicada a los mismos.

#### 4.3.2. Quejas

Con base en la definición para queja la enunciada en la Circular 021 de 2001 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, en la que se indica que es "... la manifestación, protesta, censura, descontento o inconformidad que eleva una persona con relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en relación con sus funciones", durante el primer semestre del año 2018, en la entidad se registraron cinco (5) requerimientos bajo esta temática, equivalente al 0,07%, del total de las PQRS radicadas a través del Sistema de Gestión Documental – CORDIS, cuyo análisis se muestra a continuación:

- Cuatro (4) de los requerimientos identificados bajo esta temática, fueron quejas interpuestas a un servidor de la entidad (contratista o funcionario), por los servicios prestados.

Peticiones que se constituyen como Queja:

Relación de quejas I semestre de 2018								
Item	Radicado CORDIS	Asunto	Área funcional	Fecha radicación	Fecha culminación	Canal	Radicado salida	Observaciones
1	2018ER1612	Remite queja hacia funcionario publico	Subd. Corporativa y Asuntos Disciplinarios	29/01/2018	12/02/2018	SDQS	2018EE1686	Queja remitida por peticionario anónimo, a la cual se dio trámite y se informa al ciudadano que se revisará el tema y tomarán medidas relacionadas con el contenido de la petición.
2	2018ER4616	Remite queja sobre la revisión o demora de pagos realizados por fondiger	Subd. Corporativa y asuntos disciplinarios	12/03/2018	29/03/2018	Módulo PQRS	2018EE3841	Queja remitida por peticionario anónimo, a la cual se dio trámite y se informa al ciudadano que se revisará el tema y tomarán medidas relacionadas con el contenido de la petición.
3	2018ER5285	Remite queja hacia	Subd. Corporativa y	22/03/2018	10/04/2018	SDQS	2018EE4673	Queja remitida por peticionario



GP-CER453487



CO-SC-CER453486



CO-SC-CER453486



CO-SA-CER394134

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

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



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

		servidor publico	asuntos disciplinarios					anónimo, a la cual se dio trámite y se informa al ciudadano que se revisará el tema y tomarán medidas relacionadas con el contenido de la petición.
4	2018ER8833	Remite queja sobre el sistema de transporte vertical	Sistemas de transporte vertical	17/05/2018	21/05/2018	Módulo PQRS	2018EE6830	A la petición relacionada con la conducta del servidor, se solicitó ampliación de la información relacionada con los presuntos hechos del servidor con respuesta oficial 2018EE6830, fijado mediante aviso de notificación a partir del día 24 de Mayo, por cinco días hábiles en cartelera física y virtual, dicho requerimiento no fue respondido por el ciudadano dentro de los términos de ley (1 mes) para dar continuidad con el proceso de la queja.

- Una (1) de las peticiones que se registraron como queja, según su contenido o solicitud no constituyeron una queja, como se relaciona a continuación:

Relación de quejas I semestre de 2018								
Ítem	Radicado CORDIS	Asunto	Área funcional	Fecha radicación	Fecha culminación	Canal de ingreso	Radicado salida	Observaciones
1	2018ER7021	Remite queja del barrio lucero medio	Adecuación de predios	18/04/2018	07/05/2018	SDQS	2018EE5996	A la solicitud de adecuación de predios se dio respuesta con las acciones adelantadas en el sector relacionado en la petición.

**Tabla No. 4 Consolidado Quejas registradas en el Sistema de Gestión Documental - CORDIS.**  
**Fuente:** Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, con corte al 30 de junio de 2018.

De acuerdo con la información anterior, se observa que de los cuatro (4) requerimientos constituidos como queja se emitió respuesta de forma oportuna de acuerdo a los términos de ley y el tiempo promedio para responder, fue de diez (10) días hábiles.



GP-CER453497



CO-SC-CER453498



CO-SC-CER453498



CO-SA-CER568134



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

#### 4.3.3. Reclamos

Según la Circular 021 de 2001 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor se entiende por reclamo, “el derecho que tiene toda persona a exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servidor público”; de acuerdo con lo anterior, bajo esta temática no se registraron requerimientos durante el periodo.

#### 4.3.4. Sugerencias

Para el primer semestre de 2018, no se registraron sugerencias en el Sistema de Gestión Documental – CORDIS del IDIGER, ni a través de los canales de atención dispuestos por la entidad.

### 5. RESULTADOS ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION I SEMESTRE DE 2018.

Con el fin de brindar continuamente un servicio en términos de calidad, oportunidad, eficacia y pertinencia en los trámites y servicios que la ciudadanía desarrolle ante IDIGER, la Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios a través del área funcional de Atención al Ciudadano, aplica una encuesta de percepción frente al servicio ofrecido a los ciudadanos atendidos en la entidad, sin embargo es importante señalar que no todas las personas acceden a responder la encuesta, por lo cual está se aplica una vez culmina la atención presencial a la personas que aceptan diligenciarla, igualmente se encuentra disponible para la ciudadanía en la página institucional.

A continuación se presentan los resultados obtenidos para el periodo del I Semestre de 2018.

Pregunta No 1. ¿Su trámite ante el IDIGER está relacionado con alguno de los siguientes trámites o servicios?

1. ¿Su trámite ante el IDIGER está relacionado con alguno de los siguientes tramites o servicios?			
No.	Trámite	Cantidad	%
1	Adecuación de predios desocupados	2	1,17
2	Asesoría y acompañamiento en simulacros y simulaciones	1	0,58



OP-CER453487



CO-SC-CER453496



CO-SC-CER453496



CO-SA-CER366134

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

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el resqueamiento 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 activción de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

3	Certificado de afectación por emergencia, calamidad o desastre	0	0,00
4	Certificación de riesgo	48	28,07
5	Concepto Técnico de Amenaza Ruina -CAR-	0	0,00
6	Conceptos técnicos para licencias de urbanización	0	0,00
7	Entrega de Ayudas Humanitarias de Carácter Pecuniario -AHCP-	20	11,70
8	Evaluación de complejidades en el Sistema Único de Gestión de Aglomeraciones -SUGA-	15	8,77
9	Evaluación de Planes de Emergencia y Contingencia -PEC-	5	2,92
10	Plan Escolar de Gestión de Riesgos -PEGR-	4	2,34
11	Reasentamiento o adquisición predial	6	3,51
12	Revisión de estudios en fase I y II	9	5,26
13	Seguimiento a radicados o peticiones hechas ante el IDIGER	17	9,94
14	Solicitud de obras de mitigación	0	0,00
15	Visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente	32	18,71
16	Visita de verificación general anual a los sistemas de transporte vertical	12	7,02
17	Otro ¿Cuál? :	0	0,00
<b>Total</b>		<b>171</b>	<b>100</b>

Tabla No. 6 Tabla de datos pregunta No. 1

Del total de ciudadanos que diligenciaron la encuesta de percepción en lo corrido del I semestre del año 2018, en la pregunta No.1, se puede analizar que el trámite solicitado con mayor frecuencia durante este periodo fue el certificado de riesgo con un 28,07%, seguido de la solicitud de Visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente con el 18,71% de las respuestas. De igual forma se evidencia que los trámites de Certificado de afectación por emergencia, calamidad o desastre, Concepto Técnico de Amenaza Ruina -CAR-, Conceptos técnicos para licencias de urbanización y Solicitud de obras de mitigación no fueron evaluados en este periodo.

Pregunta No 2. ¿De los siguientes canales, cuál utilizó para realizar su solicitud ante el IDIGER?

2. ¿De los siguientes canales, cuál utilizó para realizar su solicitud ante el IDIGER?			
No.	Canal	Cantidad	%

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

Código Postal: 111071



GP-CER453487



CO-SC-CER453496



CO-SC-CER453496



CO-SA-CER366134

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

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

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

1	Canal Presencial (Atención personalizada)	142	83,04
2	Canal Telefónico	9	5,26
3	Canal Virtual:	20	11,70
Total		171	100

Tabla No. 7 Tabla de datos pregunta No. 2

A la pregunta relacionada con los canales utilizados para presentar solicitudes ante el IDIGER, el 83.04% respondió que el canal más usado fue el presencial o atención personalizada, seguido por el canal virtual con el 11,70% y con la menor preferencia el canal telefónico con el 5,26%.

Del total de las respuestas obtenidas a la opción de canal virtual, la ciudadanía señaló el medio a través del cual, el ciudadano adelantó su petición, el 24,24% respondió a opción correo electrónico institucional, seguido por el 1,75% el SDQS y finalmente el 1,17% el módulo de PQRS.

Pregunta 3. Si su petición fue atendida, califique de 1 a 5 la atención recibida, donde 1 es muy malo y 5 es excelente en términos de:

3. Si su petición fue atendida, califique de 1 a 5 la atención recibida, donde 1 es muy malo y 5 es excelente en términos de:								
No.	Criterios		1	2	3	4	5	Total
1	Oportunidad (Tiempo de atención)	Muy malo	0	0	2	48	121	171
2	Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)		0	0	0	13	158	171
3	Suficiencia (Información completa)		0	0	0	11	160	171
4	Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)		0	0	0	9	162	171
5	Calidez (Amabilidad por parte del servidor público)		0	0	6	9	156	171
6	Fácil acceso (Grado de complejidad para acceder al trámite o servicio)		0	0	5	7	159	171
7	Espacios Físicos de atención (Módulo de servicio, ventilación, iluminación)		0	0	0	24	147	171
8	Actitud y disposición del personal en el servicio		0	0	0	13	158	171
9	Conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores		0	0	0	4	167	171
			Excelente					

Tabla No.8 Tabla de datos pregunta No. 3

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

Código Postal: 111071



GP-CER453497



CO-SC-CER453496



CO-SC-CER453498



CO-SA-CER366134

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

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el 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.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

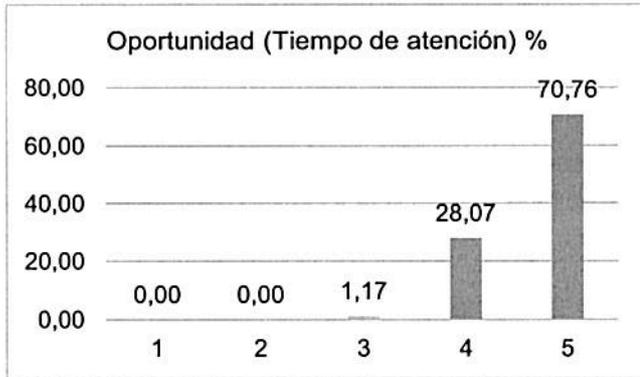


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

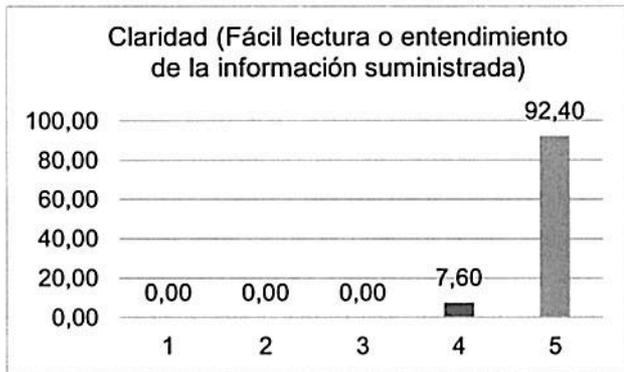
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

- Análisis por variable



Del total de ciudadanos que respondieron a esta pregunta en la variable de "oportunidad", el 70.76% afirmaron que su percepción con relación al tiempo de atención fue excelente, seguido por el 28.07% bueno y el 1.17% afirmaron que fue regular, lo anterior muestra que el tiempo de atención en términos de oportunidad en la entidad es sobresaliente.

Gráfico No. 2 Distribución porcentual a la pregunta No.3



A la variable relacionada con el criterio de "claridad" el 92.40% de los ciudadanos que respondieron esta pregunta señalaron que fue excelente, seguido por el 7.60% que respondieron ser buena, a las demás opciones no presentaron respuestas.

Gráfico No.3 Distribución porcentual a la pregunta No.3



GP-CER453497



CO-SC-CER453496



CO-SC-CER453498

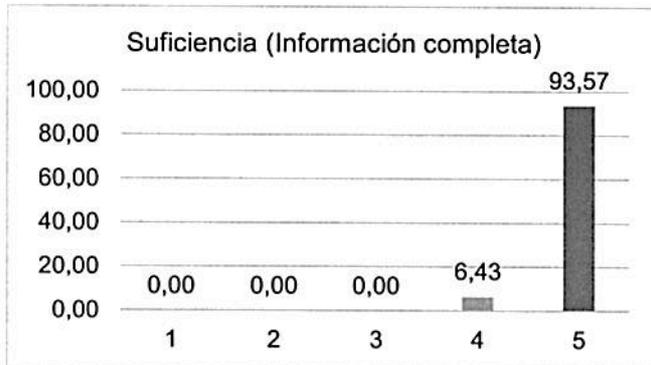


CO-SA-CER366134



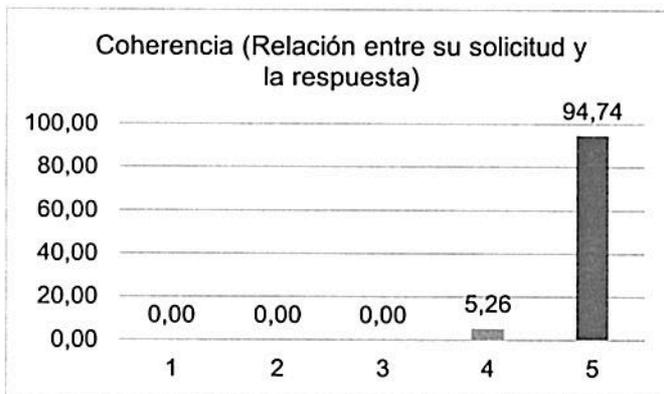
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático



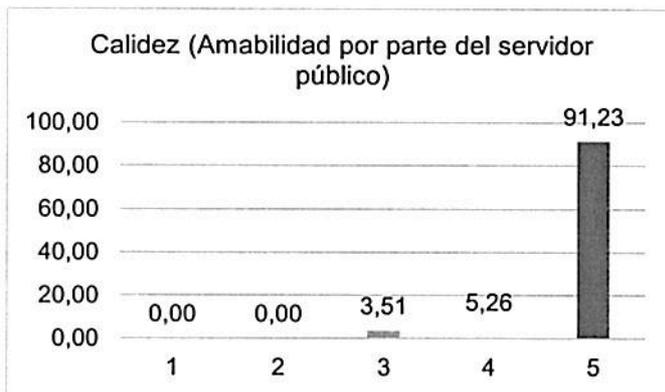
Del total de ciudadanos que respondieron a esta pregunta en la variable de "suficiencia", el 93,57% afirmó que su percepción con relación a la información fue excelente, seguido por el 6,43% que señalaron buena.

Gráfico No.4 Distribución porcentual a la pregunta No.3



En la variable de "coherencia" correspondiente a la relación entre la petición y la respuesta recibida, del 100% de la ciudadanía que respondió la encuesta, el 94,74% afirmaron que fue excelente y el 5,26% señalaron que fue buena, lo anterior significa que para este ítem la ciudadanía presenta un gran nivel de conformidad con relación a la coherencia.

Gráfico No.5 Distribución porcentual a la pregunta No.3



A la variable de "calidez" que está relacionada con la amabilidad prestada por parte del servidor público, el 91,23% de la ciudadanía señaló que fue excelente mientras el 5,26% respondió a la opción buena de otro lado el 3,51% la calificó como regular, a las demás opciones no se presentaron respuesta.

Gráfico No.6 Distribución porcentual a la pregunta No.3



OP-CER453487



CO-SC-CER453486



CO-SC-CER453486

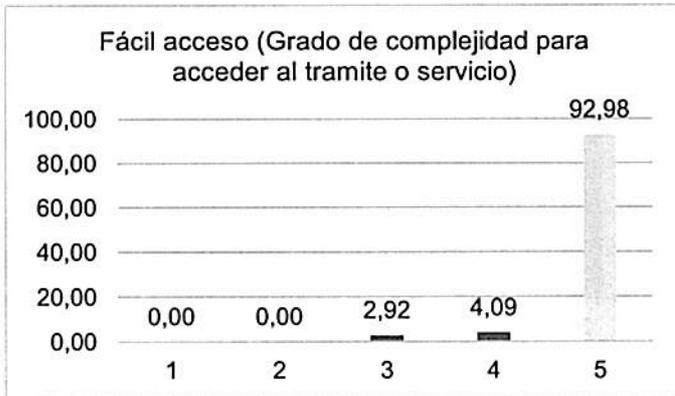


CO-SA-CER366134



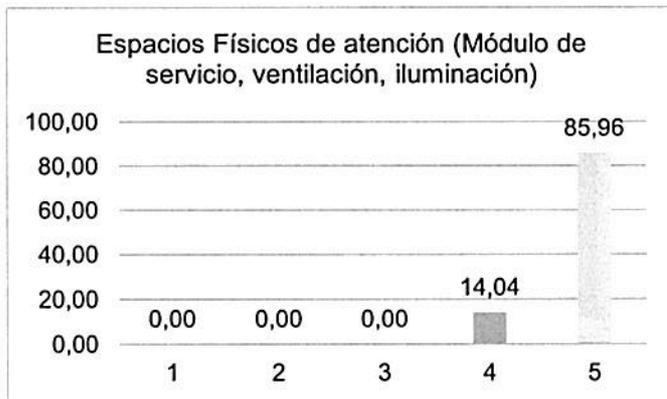
ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático



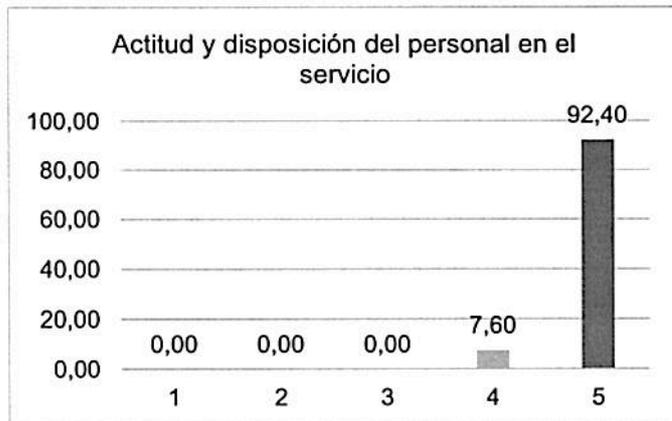
Del total de ciudadanos que respondieron a esta pregunta en la variable de "fácil acceso", que está relacionada con el grado de complejidad para acceder al trámite o servicio, el 92,98% de la ciudadanía manifestó que fue excelente el acceso a los trámites, mientras el 4,09% señalaron que fue bueno y finalmente el 2,92% manifestaron que fue regular.

Gráfico No.7 Distribución porcentual a la pregunta No.3



Del 100% de ciudadanos que respondieron a esta pregunta en la variable de "espacios físicos", el 85,96% de la ciudadanía afirmaron que su percepción con relación a este ítem fue excelente, seguido por el 14,04% de la población que respondieron que los espacios físicos fueron buenos, a las demás opciones no se presentaron respuestas.

Gráfico No.8 Distribución porcentual a la pregunta No.3



Del total de ciudadanos que respondieron a esta pregunta en la variable de "actitud y disposición del personal", el 92,40% afirmó que su percepción con relación a este ítem fue excelente, seguido por el 7,60% que manifestaron ser buena. A las demás opciones no se presentaron respuestas.

Gráfico No.9 Distribución porcentual a la pregunta No.3

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

Código Postal: 111071



GP-CER453487



CO-BC-CER453496



CO-BC-CER453496



CO-SA-CER366134

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

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

BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

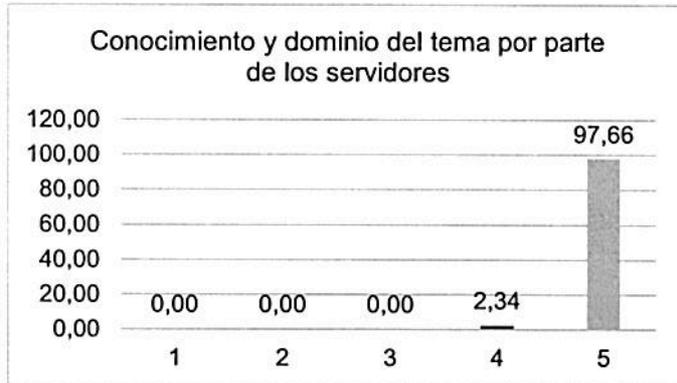


Gráfico No.10 Distribución porcentual a la pregunta No.3

A la variable de "conocimiento" que está relacionada con el dominio del tema por parte del servidor que atendió el ciudadano, el 97,66% de la ciudadanía afirmó ser excelente, seguido por el 2,34% que respondió ser buena, a las demás opciones de respuesta no se presentaron resultados.

**Pregunta No 4. ¿A través de que medio, considera usted que es más efectivo obtener respuesta a su trámite o servicio?**

4. ¿A través de que medio, considera usted que es más efectivo obtener respuesta a su trámite o servicio?			
No.	Canal	Cantidad	%
1	Verbal (Atención personalizada)	5	2,92
2	Escrito (Dirección física de correspondencia)	143	83,63
3	Virtual (Correo electrónico y/o Bogotá Te Escucha)	23	13,45
4	Otro ¿Cuál? :		0
Total		171	100

Tabla No.9 Tabla de datos pregunta No. 4

A la pregunta relacionada con el medio o canal a través del cual el ciudadano prefiere obtener respuesta, el 74,24% de la población que respondió a esta pregunta afirman que prefieren recibir la respuesta a su petición de forma física, el 18,18% señalaron la opción verbal y el 7,58% respondieron que prefieren recibir su respuesta a través de canales virtuales.

**Pregunta No 5. ¿En el IDIGER, le propusieron realizar o agilizar un trámite o servicio a cambio de algún beneficio material o económico?**

5. En el IDIGER, le propusieron realizar o agilizar un trámite o servicio a cambio de algún beneficio material o económico?			
No.	Criterio	Cantidad	%
1	Si	0	0
2	No	171	100
Total		171	100

Tabla No.10 Tabla de datos pregunta No. 5

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

Código Postal: 111071



GP-CER453487



CO-BC-CER453484



CO-BC-CER453486



CO-SA-CER346134

Certificado N° CO-SC-CER453496  
Certificado N° CO-SA-CER346134  
Certificado N° GP-CER453497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el resqueamiento 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 (SOGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



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

A la pregunta No. 5, relacionada con corrupción, el 100% de la ciudadanía que respondió esta pregunta, afirmó que en las instalaciones del IDIGER no le propusieron agilizar un trámite o servicio a cambio de un benéfico material o económico.

**Pregunta No 6. Si usted tiene una observación o apreciación relacionada con la atención recibida, puede registrarla en este espacio.**

6. Si usted tiene una observación o apreciación relacionada con la atención recibida, puede registrarla en este espacio			
No.	Criterio	Cantidad	%
1	Si	0	0
2	No	171	100
Total		171	100

Tabla No.11 Tabla de datos pregunta No. 5

A esta pregunta ningún ciudadano registro observaciones relacionadas con la atención prestada.

Es importante aclarar que la presente encuesta se encuentra disponible en la página web del IDIGER, con el fin de que los ciudadanos con acceso al canal virtual puedan dar a conocer su percepción frente a la atención recibida a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.

A demás de lo anterior y con el fin de dar cumplimiento a las regulaciones vigentes en el Distrito y en el país en materia de servicio a la ciudadanía, como lo son: la política de racionalización de trámites, Ley de Transparencia, plan anticorrupción y de atención al ciudadano, entre otros; el área funcional de atención al ciudadano ha diseñado e implementado un plan de trabajo para dar cumplimiento a dichas medidas, mediante diferentes acciones relacionadas con el mejoramiento continuo del servicio, que le permita a la ciudadanía interactuar con el IDIGER de forma ágil, eficiente y efectiva, como son:

- Capacitación de las áreas misionales al área de atención al ciudadano.
- Actualización de preguntas frecuentes, publicada en la página institucional.
- Implementación y mejora del módulo de servicio al ciudadano.
- Continuidad en la aplicación de la estrategia de seguimiento a la correspondencia radicada a través de los canales dispuestos por la entidad.

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

Código Postal: 111071



GP-CER453487



CO-SC-CER453486



CO-SC-CER653486



CO-SA-CER346134

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

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

- Socialización del Manual de Atención al ciudadano 2016 – 2020.
- Notificaciones virtuales de las respuestas oficiales emitidas por la entidad.
- Administración permanente de los canales de atención virtual.

Cordialmente,

**MONICA RUBIO ARENAS**

Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios.

Elaboró y proyecto: David Fernando Suarez Morales – Técnico Administrativo Grado 10

Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario Grado 12

Revisó: Eulin Gómez Profesional contratista SCAD

Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario Grado 12

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

Código Postal: 111071



GP-CER453497



CO-SC-CER453496



CO-SC-CER453496



CO-SA-CER366134

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

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

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

