



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO

Al Contestar Cite este Nro.: 2016IE867 C 1 Fol: 1 Anex: 1

Origen: Sd: 19 - OFICINA DE CONTROL INTERNO/RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA

Destino: SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS/BUNCH JORGE MARIO

Asunto: INFORME SPQRS II SEMESTRE DE 2015

Observ.:

COMUNICACIÓN INTERNA

PARA

RICHARD VARGAS HERNANDEZ
Director IDIGER

JORGE MARIO BUNCH HIGERA
Subdirector Corporativo y de Asuntos Disciplinarios

DE

DIANA CONSTANZA RAMIREZ
Jefe de Control Interno

ASUNTO

Informe Evaluación a las PQRS II semestre de 2015

Fecha

Marzo 17 de 2016

Cordial saludo Doctor Vargas

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

En este informe se ha incluido SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, con el fin de cumplir con el artículo 25 de la ley 1712 de 2014

Del informe presentado se concluye y recomienda lo siguiente

- La información que reporta la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, frente a la atención en los diferentes canales, denota falta de claridad sobre los "Canales de Servicio de Atención a la Ciudadanía" definidos en el artículo 12 del Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al reportar la radicaciones de correspondencia como atención presencial, cuando éstas hacen parte del canal escrito, mientras que no se reportan las atenciones prestadas en los puntos de atención por parte de Grupo de Atención al Ciudadano, en las diferentes localidades o puntos de atención o por las diferentes dependencias.
- Es importante que se defina como Política de Operación Institucional que todas las atendidas prestadas a la ciudadanía o a los Grupos de Integres del IDIGER por los funcionarios de diferentes Dependencias, deben ser registradas en algún formato de acta.

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

Código Postal: 111071



Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático -SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

Marzo 19/2016
Ruy.
7:40.
BOGOTÁ MEJOR
DADA TODOS

Max
Marzo 18/16
7:40am



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

formulario o registro, por cuanto la Personería de Bogotá ha solicitado evidencia de esas actuaciones y en las cuales debe constar por lo menos fecha, hora, tema o asunto, personas involucradas y documentación o información suministrada. Considerando que cuando la personería asume una queja o reclamo de un ciudadano, no se puede demostrar en todos los casos la atención prestada por el IDIGER por cuanto se queda a nivel testimonial y se valora en mayor medida la reclamación del ciudadano

- Se debe actualizar el Directorio de Extensiones que se encuentra publicado en la Página web de la Entidad para evitar mora y contrariedad al ciudadano que llama a la entidad.
- Promover el canal virtual, para que la ciudadanía no deba desplazarse hasta las instalaciones de la Entidad.
- Llevar un registro de las atenciones telefónicas que se prestan por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, analizar los temas que son consultados para fortalecer la información de los diferentes canales, generando mejor interacción con las redes sociales u otros mecanismos.
- Realizar análisis de las quejas recibidas y en los casos pertinentes se generen los planes de mejoramiento respectivos, con el fin de prevenir que las quejas se repitan y retroalimentar a las diferentes Subdirecciones sobre principales temas por las cuales se están presentando a requerimientos de los ciudadanos.
- Evaluar la posibilidad de tener dos turnos de atención al ciudadano, dado que con el cambio de horario de 7:00 a 4:00, podríamos afectar la satisfacción de los ciudadanos que solo pueden acercarse a la Entidad en horas de la tarde. Los Supercajes tienen horarios de 7:00 am a 7:00 pm y los días sábados.
- Como recomendación seguir concientizando y socializando a toda la entidad sobre el trámite con calidad y oportunidad de las PQRS, esto es responder de fondo y a tiempo
- Se sugiere a la Subdirección Corporativa y de asuntos disciplinarios analizar de manera particular las solicitudes de información de la Entidad radicadas por el ciudadano y mejorar lo que se encuentra publicado o se suministra por los diferentes canales, dado que corresponde al 20% de la correspondencia recibida.
- En coherencia con la recomendación anterior, evaluar la pertinencia de que el Ciudadano antes de radicar una solicitud de información de la Entidad, pase por Atención al Ciudadano, para de esta forma atender de manera inmediata el requerimiento del ciudadano y de aumentar su nivel de satisfacción y disminuir la correspondencia recibida.
- Una buena gestión en el trámite de las SPQRs, neutraliza o minimiza la posibilidad de que los usuarios recurran a otras herramientas para ser escuchados, como pueden ser las tutelas o informar su inquietud a través de medios masivos de comunicación, por ello aunque se da la respuesta se presentan tutelas interpuestas a la entidad que constituyen el 2.11% de las SPQRs, por cual surge la necesidad de crear y/o estimular los canales

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

Código Postal: 111071



Certificado N° SA - CER366134
Certificado N° CO - SA CER366134

Coordinación, orientación y consolidación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático -SDGR-CC y promoción, gestión y ejecución de políticas, normas, planes, programas y proyectos de gestión de riesgos y cambio climático para la transformación cultural, social y territorial del Distrito Capital.

BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

comunicación, a través de los cuales se puedan conocer las necesidades y expectativas del usuario; esto con el fin de que la Alta Dirección conozca los problemas de los usuarios, analice sus causas y desarrolle planes de mejoramiento que se traduzcan en la prestación de servicios con calidad. De esta manera, la Entidad tendrá un sistema efectivo de comportamiento que le evitaría consecuencias legales no deseadas.

- Implementar metodologías para escuchar a los usuarios para tomar decisiones estratégicas; entre ellas tenemos las técnicas de recolección de información como las encuestas, que se está realizando desde el área de atención al ciudadano pero que requiere ajustes para que se convierta en una herramienta para la mejora teniendo en cuenta que parte de lo que se quiere saber con la encuesta, es el grado de satisfacción de los usuarios, es importante apuntar a la búsqueda de datos cuantitativos; y eso viene de las mediciones.
- Finalmente la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios deberá formular un nuevo plan de trabajo para terminar de implementar aquellos ítems que no se cumplieron en su totalidad en referencia a la visibilidad de la información, Ley 1712 de 2014, Para el efecto son: La Información Mínima Requerida A Publicar e Índice De Información Clasificada Y Reservada.

El mejor auditor que tiene la Entidad, es el Usuario: cómo él se sienta y cómo él perciba los servicios que Ofrece la Entidad, depende el futuro de la misma. Por lo tanto, el sistema de atención a PQRS debe ir más allá, para promover los procesos de Calidad y de Mejoramiento dentro de la Entidad y debe ser la base para la Planeación Estratégica.

Cordialmente,

DIANA CONSTANZA RAMÍREZ ARDILA

Anexo: Informe en 10 FOLIOS

Proyecto. Manuel Armando Arteaga Patiño
Revisó. Diana Constanza Ramírez Ardila



17/03/2016

SEC-FT-29 V1



1. INTRODUCCIÓN

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

En este informe se ha incluido SOLICITUDES DE INFORMACIÓN, con el fin de cumplir con el artículo 25 de la ley 1712 de 2014

SALVAGUARDA: El soporte documental para esta evaluación estuvo conformado por la base de datos de SPQRs del CORDIS, el informe remitido por el área de Atención al Ciudadano y los procedimientos e instrucciones de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.

2. DESARROLLO

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

2.1. COMPORTAMIENTO DE LA SPQRs

En el Segundo Semestre de 2015 se recibieron un total 9.203 SPQRs siendo el de mayor uso el canal escrito con el 95%

CUADRO 1
SPQRs INGRESADAS II SEMESTRE DE 2015

MEDIO	ESTADO			TOTAL
	Finalizados	Tramites	Sin asignar	
BUZON DE SUGERENCIAS	5	0		5
CORREO IDIGER	211	7		218
LINK	57	7	1	65
CORRESPONDENCIA RADICADA	8616	130	7	8753
SDQS	161		1	162
TOTAL	9050	144	9	9203

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

En el siguiente grafico se presenta el comportamiento mes a mes de la correspondencia recibidas, vencidas, finalizada; denotándose un mayor esfuerzo en responder a final del 2015, (noviembre y diciembre) compensando el retraso que se evidencia en el tercer trimestre de ese año, que se representa en las líneas de salidas y vencimientos

**Comportamiento mensual de la Correspondencia-
2015/II Semestre**



Fuente. CORDIS. Diseño Oficina de Control Interno. IDIGER.2016

La atención presencial, se realiza en 5 localidades y en la sede de IDIGER, con 8 funcionarios.

La atención telefónica prestada a la ciudadanía por parte de la entidad se brinda a través de la línea institucional, 4292800, la cual está ubicada en el nivel central en los puntos de atención local no se cuenta con línea telefónica para brindar este servicio.

Durante este periodo se recibieron un total de 218 correos que ingresaron a través del correo idiger@idiger.gov.co

Durante el segundo semestre de 2015 se recibieron un total 162 SDPQRs a través del Sistema Distrital de Quejas y Soluciones

2.2. EFICIENCIA Y EFICACIA EN LA RESPUESTA

De los 9203 SPQRs recibidos en el segundo semestre con corte a 31 de diciembre de 2015, 9.050 se encuentran finalizados, 144 en trámite y 9 sin asignar, para una eficacia del 98%.



17/03/2016

SEC-FT-29 V1

Los Indicadores de seguimiento para las respuestas según CORDIS, son los siguientes:

- Oportunidad de la respuesta: El 60% se respondió en la fecha límite o antes:
- El promedio de días en la respuesta oportuna es de siete (7)
- El promedio de días de mora después de la fecha límite es de 18
- El promedio general de trámite de la respuesta en el IDIGER es de 16 días

Según el Cuadro 2 el área más eficiente en la respuesta es Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios con el 82% de índice de oportunidad, seguida de la Dirección General con el 70%

CUADRO 2
IDIGER: OPORTUNIDAD DE LAS RESPUESTAS SEGÚN AREA

AREA	Número	Promedio de Días Hábiles de trámite	Índice de oportunidad	Días promedio de oportunidad	Días promedio de mora
Dirección general	1299	10	70%	5	15
Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios	2453	8	82%	8	19
Subdirección de Análisis de Riesgos y efectos de CC	2753	30	33%	6	19
Subdirección Participación para la Gestión de Riesgos	1497	18	47%	6	18
Subdirección de Resiliencia y Coordinación de Emergencias	1201	15	58%	7	18
TOTAL	9203	16	60%	7	18

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

La relación entre el número de correspondencia recibida y el promedio de días hábiles de trámite, no es directamente proporcional; lo cual lo confirma el coeficiente de correlación que es de 0.44, que indica que no existe una relación fuerte entre esas dos variables, es de señalar que el tiempo de trámite depende del tipo de solicitud, que como en el caso de conceptos técnicos se requiere desplazamientos al sitio para efectos de proyectar un concepto.

RELACIÓN DE NÚMERO DE SPQRs Y DÍAS PROMEDIO DE TRÁMITE POR ÁREAS



2.2.1. COMPORTAMIENTO POR AREAS.

- **DIRECCION GENERAL**

En la cabeza del organigrama se encuentra la Dirección General con Oficinas:

La Oficina Asesora Jurídica con un 90% de oportunidad encabeza la efectividad en las respuestas, seguida de la Oficina Asesora de Control Interno con el 80% y Gestión Contractual también con el 80%. El mayor número de correspondencia recibida está en la Oficina Jurídica con 480, seguida de gestión contractual con 155 y Oficina Asesora de Planeación 107.

Los indicadores para este grupo de áreas son:

- Oportunidad de la respuesta: 0.7. El 70% se respondió en la fecha límite o antes:
- el promedio de días en la respuesta oportuna es de cinco (5)
- el promedio de días de mora después de la fecha límite es de 15
- el promedio general de trámite de la respuesta en el IDIGER es de 10 días



17/03/2016

SEC-FT-29 V1

CUADRO 3
OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS POR PARTE DE LA DIRECCIÓN Y
OFICINAS ASESORAS

GRUPO / AREA	NÚMERO	Promedio de Días Hábles de tramite	Índice de oportunidad	Días promedio de oportunidad	Días promedio de mora
Asesoría Jurídica	480	5	0,9	4	6
Oficina de Control Interno	22	10	0,8	10	21
Gestión Contractual	155	7	0,8	5	12
Oficina de Tic y SIRE	50	11	0,8	8	18
Gestión Precontractual	3	5	0,7	11	3
Oficina Asesora de Planeación	107	13	0,7	5	18
Oficina de Articulación Del SDGR	25	12	0,6	6	12
Oficina de Tecnología De La Información	11	13	0,6	7	19
Gestión Predial	141	14	0,6	9	22
Innovación Tecnológica	4	10	0,5	7	5
Coordinación Del SDGR-CC	61	19	0,5	5	22
Dirección General	170	16	0,4	5	13
Administración Tecnológica	20	23	0,4	6	22
Planeación Institucional	34	24	0,3	6	19
Redes y Telecomunicaciones	7	25	0,3	8	23
Sistema de Información Geográfica	9	31	0,1	6	24
Total general	1299	10	0,7	5	15

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

• **SUBDIRECCION CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS**

Área encargada de la gestión financiera, administrativa, del talento humano, atención al ciudadano, gestión documental, administración tecnológica y sistemas de información, presenta los siguientes indicadores en cuanto al manejo de las SPQRs de su cargo.

- Oportunidad de la respuesta: 0.82. El 82% se respondió en la fecha limite o antes:
- el promedio de días en la respuesta oportuna es de ocho (8)
- el promedio de días de mora después de la fecha limite es de 19
- el promedio general de trámite de la respuesta por la Subdirección Corporativa es de 8 días

Presupuesto y pagos presentan los mejores índices de oportunidad 1.00 y 0.97, respectivamente

CUADRO 4
OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LA SUBDIRECCION
CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS

GRUPO / AREA	NÚMERO	Promedio de Días Hábiles de trámite	Índice de oportunidad	Días promedio de oportunidad	Días promedio de mora
Presupuesto	4	5	1,00	5	0
Pagos	1588	4	0,97	8	9
Gestión Documental	33	8	0,85	5	6
Contabilidad	47	13	0,66	8	21
Gestión Administrativa - Predial	240	11	0,61	8	11
Gestión Talento Humano	225	14	0,61	8	19
Subd. Corporativa Y Asuntos Disciplinarios	107	21	0,59	7	28
Gestión Administrativa	161	22	0,43	7	26
Atención Al Ciudadano	24	17	0,38	5	14
Asuntos Disciplinarios	22	21	0,36	5	20
Gestión Administrativa- Almacén	2	50	0,00	0	40
Total general	2453	8	0,82	8	19

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

- **SUBDIRECCION DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C**

Es el área la encargada de dirigir la implementación y ejecución de políticas, planes, programas y estrategias relacionadas con los procesos de identificación de riesgos y asistencia técnica; estudios de riesgo y monitoreo; conceptos técnicos de riesgo; mitigación de riesgos existentes y recuperación integral de territorios de protección por riesgo.

Presenta los siguientes indicadores en cuanto al manejo de las SPQRs de su cargo.

- Oportunidad de la respuesta: 0.34. El 34% se respondió en la fecha límite o antes:
- el promedio de días en la respuesta oportuna es de seis (6)
- el promedio de días de mora después de la fecha límite es de 19



17/03/2016

SEC-FT-29 V1

- el promedio general de trámite de la respuesta por esta Subdirección es de 30 días

Recuperación integral de territorios presenta la mayor efectividad en las respuestas con un índice del 071, seguida de Mitigación de Riesgos con el .056

**CUADRO 5
OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LA SUBDIRECCION DE
ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C**

GRUPO / AREA	NÚMERO	Promedio de Días Hábilés de tramite	Índice de oportunidad	Días promedio de oportunidad	Días promedio de mora
Recuperación Integral De Territorios	62	11	0,71	7	12
Mitigación De Riesgos Subdirección De	61	12	0,56	7	10
Análisis de Riesgos y Efectos de C.	64	33	0,48	5	32
Diseños Participativos Conceptos Y	61	23	0,46	5	29
Certificación De Riesgos	1996	21	0,32	6	14
Asistencia Técnica	508	35	0,28	11	34
Escenario De Daños Y Monitoreo De Riesgos	1	19	0	-	9
Total general	2753	30	0,34	6	19

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

- **SUBDIRECCIÓN DE PARTICIPACIÓN PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO**

Área encargada de la imagen institucional de la entidad y socialmente de reasentamiento de la población en alto riesgo iniciativas comunitarias para la reducción de riesgos y adaptación al cambio climático; coordinación y seguimiento a los Consejos Locales de Gestión de Riesgos y Cambio Climático; estrategias de educación y capacitación en gestión de riesgos y estrategias de comunicación para la gestión de riesgos.

Presenta los siguientes indicadores en cuanto al manejo de las SPQRs de su cargo.

- Oportunidad de la respuesta: 0.56. El 56% se respondió en la fecha límite o antes:
- el promedio de días en la respuesta oportuna es de seis (6)
- el promedio de días de mora después de la fecha límite es de 18

- el promedio general de trámite de la respuesta por esta Subdirección es de 18 días

Gestión social y comunitaria presenta el mejor índice de oportunidad en la respuesta con 0.87 igualmente Reasentamientos similar índice de 0.87

CUADRO 6
OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LA SUBDIRECCION DE PARTICIPACIÓN PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO

GRUPO / AREA	NÚMERO	Promedio de Días Hábles de tramite	Índice de oportunidad	Días promedio de oportunidad	Días promedio de mora
Gestión Social Y Humanitaria	111	7	0,87	6	4
Reasentamientos	349	7	0,87	7	11
Gestión Local	257	13	0,55	6	14
Comunicación	10	21	0,40	8	21
Subdirección de Participación para la Gestión De Riesgos	430	25	0,40	5	20
Educación	226	20	0,36	7	12
Iniciativas Con Participación Sectorial, Social	113	20	0,35	6	18
Oficina De Información Publica	1	17	0,00	-	7
Total general	1497	18	0,56	6	18

Fuente: Cordis. Diseño Oficina de Control Interno. IDIGER.2016

- **SUBDIRECCIÓN DE RESILIENCIA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS**

Responde por los procesos de Preparativos para la Atención de Emergencias y Desastres; Servicios de respuesta y Logística para la Atención de Emergencias; Gestión de Riesgos para Aglomeraciones de Público y servicios operativos para fortalecer la capacidad de resiliencia frente a riesgos y cambio climático.

Presenta los siguientes indicadores en cuanto al manejo de las SPQRs de su cargo.

- Oportunidad de la respuesta: 0.60. El 60% se respondió en la fecha límite o antes:



17/03/2016

SECRET-29 V1

- el promedio de días en la respuesta oportuna es de SIETE (7)
- el promedio de días de mora después de la fecha límite es de 18
- el promedio general de trámite de la respuesta por esta Subdirección es de 15 días

Servicios de Logística tiene el mejor índice de oportunidad con el 86% seguridad de Gestión de Riesgos para Aglomeraciones de Publico con 0.81 y Ejecución de obras con 0.79

CUADRO 7
OPORTUNIDAD EN LAS RESPUESTAS DE LA SUBDIRECCION DE
RESILIENCIA Y COORDINACIÓN DE EMERGENCIAS

GRUPO / AREA	NUMERO	Promedio de Días Hábiles de tramite	Índice de oportunidad	Días promedio de oportunidad	Días promedio de mora
Servicios de logística	21	7	0,86	7	10
Gestión de riesgos para aglomeraciones de publico	399	12	0,81	8	13
Ejecución de obras	95	10	0,79	7	19
Servicios respuesta a emergencias	157	19	0,54	6	22
Resiliencia funcional y preparativos	125	19	0,46	7	16
Subdirección De resiliencia y coord. De emergencias	172	18	0,34	6	14
Sistema de drenaje pluvial y sostenible	232	16	0,25	4	13
TOTAL GENERAL	1201	15	0,60	7	18

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

2.2.2. EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS POR TEMAS.

El porcentaje más alto de SPQRS, están relacionadas con solicitud de información que corresponde al 20%, lo cual llama la atención porque significa que la información que se suministra en los diferentes canales no es suficiente y por lo tanto el ciudadano debe acudir a radicar un oficio solicitando información de la Entidad, por lo anterior es importante analizar de manera particular que solicitudes de información realiza el ciudadano y mejorar lo que se encuentra publicado o se suministra por los diferentes canales. Evaluar la pertinencia de generar otro mecanismo para radicar las cuentas de cobro y de esta forma disminuir los pasos administrativos entre correspondencia y la subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios – Pagos haciendo más eficiente el proceso. Analizar el ítem de entrega de documentación, que representa el 11% de las radicaciones que aspectos



INFORME INFORME SOBRE SPQRs IDIGER

Periodo II
SEMESTRE DE 2015

SECRETARÍA

se pueden mejorar en los procesos administrativos para disminuir las radicaciones por este aspecto.

En el CORDIS se clasifican en 45 temas la entrada de SPQRs, y considerando la cantidad el trámite de cuentas de cobro presenta el mejor índice de oportunidad en la respuesta, son el 13% del total y el 98% se tramitan, en tanto que la solicitud de información sobre la entidad que constituyen el 20% del total de SPQRs el 64% se tramita a tiempo a tiempo

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

En aspectos misionales como la solicitud de conceptos de riesgos, el 8% del total del periodo, presentan un índice de oportunidad de 0.23 que implica que el 23% se responde en los tiempos preestablecidos, igual pasa con la solicitud licencias urbanísticas particulares.



17/03/2016

SEC-FT-29 V1

CUADRO 8/ EFECTIVIDAD DE LAS RESPUESTAS						
DESCRIPCION TEMA	Número Radicaciones	% sobre el total	Promedio de Días Hábiles de trámite	Índice de oportunidad	Días promedio de oportunidad	Días promedio de retraso
Solicitud información sobre entidad	1796	20%	16	0,64	7	20
Entrega cuentas de cobro	1237	13%	1	0,98	9	16
Entrega de documentación	1031	11%	10	0,71	7	14
Solicitud de conceptos de riesgos	738	8%	23	0,21	5	19
Solicitud concepto técnico licencias urbanistas curadurías	481	5%	18	0,52	5	11
Solicitud concepto técnico licencias urbanistas particulares	399	4%	23	0,23	8	13
Visita técnica particular	397	4%	37	0,18	9	
Facturas	387	4%	13	0,88	6	19
Plan de emergencias y contingencias	329	4%	14	0,65	9	13
Citación a reuniones	270	3%	9	0,68	7	14
Solicitud de juzgados	261	3%	11	0,37	4	10
Poda deshierbe plateo	253	3%	16	0,16	3	15
Plan escolar de emergencias	206	2%	22	0,33	7	14
Tutelas	194	2%	3	0,79	2	5
Requerimiento IAS	186	2%	13	0,47	4	14
Comunicación entrega de pólizas	156	2%	2	0,88	3	10
Solicitud de inclusión al programa de reasentamientos	137	1%	23	0,21	5	19
Circulares y memorandos	129	1%	11	0,71	6	21
Cartas informativas eventos	126	1%	9	0,69	7	14
Solicitud ayuda humanitaria	101	1%	11	0,91	7	19
Visita técnica general	62	1%	41	0,15	8	32
Amenaza de ruina - particular	59	1%	24	0,27	5	16
Querellas	54	1%	24	0,08	6	17
Derecho de petición concejal	41	0%	18	0,24	4	15
Solicitud información sobre concepto de	27	0%	16	0,48	7	11

Solicitud de acompañamiento a simulacros y simulaciones	25	0%	15	0,76	11	14
Solicitud ayuda relocalización	23	0%	13	0,87	16	3
Agradecimiento	21	0%	5	0,76	8	7
Solicitud de información de simulacros y simulaciones	14	0%	6	0,71	7	3
Acción popular	13	0%	12	0,62	7	20
Plan institucional de respuestas a emergencias	12	0%	22	0,25	2	18
Informativo	8	0%	4	0,88	9	11
Solicitud concepto técnico regularización	5	0%	11	1	5	0
Cartas cancelación eventos	3	0%	3	1	7	0
Solicitud capacitación sobre preparativos	3	0%	20	0,33	8	10
Solicitud capacitación PRT	3	0%	19	0,33	9	14
Felicitaciones	3	0%	5	0	0	5
Visita programa de reasentamiento	3	0%	32	0	0	17
Acción de grupo	2	0%	9	1	1	0
Solicitud capacitación plan escolar	2	0%	14	0,5	7	4
Solicitud de copias	2	0%	22	0	0	13
Demandas	1	0%	1	1	5	0
Quejas	1	0%	3	1	13	0
Retiro de residuos mixtos	1	0%	17	0	0	13
Solicitud concepto técnico legalización de barrios	1	0%	38	0	0	9

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

2.2.3. EL DEFENSOR DEL CIUDADANO

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



17/03/2016

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

En la página web: <http://www.idiger.gov.co> - Servicio al ciudadano - Trámites y servicios. Defensor al ciudadano IDIGER, es la ruta donde se encuentra la información de esta figura, identificada en la página como Aida Patricia Niño Mora, Subdirectora Corporativa y de Asuntos Disciplinarios Tel 4292800 ext. 2836 correo electrónico defensordelciudadano@idiger.gov.co.

Durante el segundo semestre de 2015 los usuarios del IDIGER no presentaron ante el defensor ciudadano alguna queja o reclamo como instancia subsidiaria de atención al ciudadano

2.2.4. ENCUESTA DE SATISFACCION

Según la pregunta 1 se aplicaron 254 encuestas, y el resultado retomando el “informe de Atención al Ciudadano cuarto trimestre de 2015” presenta entre otros aspectos que el 61% desconoce los puntos de atención del IDIGER en localidades, esta respuesta debe ser tomada con reserva dado que se desconoce la localidad donde habitan los respondientes pudiendo tener un margen de error de 5/20 igual al 75%.

En la pregunta 2 Si conoce los trámites y servicios que ofrece el IDIGER, 99 ciudadanos que corresponde al 47% indican si conocer los trámites o servicios que ofrece la Entidad; 105 (50%) indican No conocer los trámites o servicios que ofrece la Entidad;(2%) No saben / No responden, tomando en consideración que el ciudadano al que se le aplica la encuesta esta personalmente en las instalaciones de IDIGER no se entiende porque el 50% no conoce los servicios de IDIGER

A la pregunta No 3. Estando en nuestras instalaciones, cuanto tiempo tardo en ser atendido, 169 personas con un 74% contestaron que fueron atendidas inmediatamente, seguido por 51 personas con un 17% quienes indicaron que lo atendieron entre 1 y 5 minutos; 7 con el (2%) ciudadanos indican que fueron atendidos en un tiempo estimado de entre 6 y 10 minutos y 1 ciudadano indica haber sido atendido en un lapso de tiempo entre 11 y 15 minutos

A la pregunta 4 la Persona que lo atendió Comprendió su solicitud, 230 personas el 99% indican que la persona que lo atendió comprendió su solicitud tan solo una persona (1%) indican que la persona que lo atendió no comprendió su solicitud

A la pregunta 5 Califique la cordialidad y amabilidad que se le brindo por parte del funcionario o contratista de Atención al Ciudadano, 110 personas el 61% respondieron que la cordialidad y amabilidad es excelente, 68 ciudadanos el 38% indican que fue Buena

A la pregunta 6. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al IDIGER, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta?, 133 personas el 69% respondieron que nunca han realizado esta solicitud, 25 con el 8% indicaron que aún no han recibido respuesta, nunca han realizado una solicitud, 23 ciudadanos que equivalen a 12% indican que la respuesta se demoró entre 31 y 60 días, 5 (3%) indican que su respuesta demoro menos de 15 días, 4 con el 2 % indican que la respuesta se demoró entre 61 a 90 días. Esta respuesta implica que la atención personalizada es el elemento de mayor importancia en el IDIGER

Frente a la pregunta 7. Califique la claridad de la información brindada en la respuesta escrita enviada por la entidad. 88 personas el 58%, indican nunca haber realizado una solicitud 38 (25%) ciudadanos indican que la claridad de la respuesta ofrecida fue buena, 7 ciudadanos con el 13% indican que la respuesta enviada fue regular y 4 con el 2% indica que la respuesta enviada fue mala. La respuesta es consistente con la dada a la anterior pregunta reforzando el referente de atención personalizada del IDIGER

Frente a la Encuesta la Oficina de Control Interno, en la Auditoria al proceso de Direccionamiento Estratégico había observado que "**3. No se tienen determinados mecanismos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente frente a los productos generados por los diferentes procesos misionales que forman parte del SIG:** Negrilla fuera del texto. *Se identificó en el momento de la auditoria que no se tienen determinados mecanismos de seguimiento y medición de la satisfacción del cliente frente a los productos y servicios misionales ofrecidos por la entidad, a través del desarrollo de los procesos, procedimientos y ejecución de proyectos, sólo se aplica una encuesta de percepción sobre la atención al usuario de manera presencial por el grupo de atención del usuario. De esta manera se incumple parcialmente la medición de satisfacción del cliente, la cual debe realizarse dentro de un Sistema Integrado de Gestión, con el fin de medir el desempeño del mismo frente al cumplimiento de requisitos y obtener insumos para la mejora continua tal y como lo establece la NTCGP 1000:2009 en el numeral 8.2.1*

Satisfacción del cliente, el cual establece que la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente respecto al cumplimiento de sus requisitos por parte de la entidad, así mismo que deben determinarse los métodos para obtener y utilizar dicha información.”

Conclusión no es lo mismo medir la satisfacción en la atención presencial que medir la satisfacción frente a los productos y servicios que ofrece la Entidad.

2.2.5. LEY 1712 DE 2014: VISIBILIDAD DE LA ENTIDAD

El objetivo de la Ley 1712 del 6 de marzo de 2014 es regular el derecho de acceso a la información pública, los procedimientos para el ejercicio y garantía del derecho y las excepciones a la publicidad de información.

Los Artículos noveno, decimo y décimo primero de la Ley 1712 de 2014 “*Ley De Transparencia Y Del Derecho Al Acceso A La Información Pública Nacional Y Se Dictan Otras Disposiciones*” se establece la información mínima que sobre la entidad se debe publicar en la página web.

En este orden de ideas el informe de la Veeduría del 17/11/2015 sobre la visibilidad del IDIGER la califica con un puntaje del 61.9%, lo cual indicaría que frente a la Ley El IDIGER no está cumpliendo satisfactoriamente y por tanto no es plenamente visible frente a la ciudadanía.

Se realizó promedio de seguimiento cuantitativo con fecha de corte al 30 de diciembre de 2015:

CUADRO 9

RESULTADOS DEL SEGUIMIENTO AL CUMPLIMIENTO DE LA LEY TRANSPARENCIA ACTIVA LEY 1712 DE 2014 II SEMESTRE DE 2015 -	
ACTIVIDAD	% DE CUMPLIMIENTO
1. LA INFORMACIÓN MÍNIMA REQUERIDA A PUBLICAR	10,46
2. REGISTROS DE ACTIVOS DE INFORMACIÓN	12,5
3. ÍNDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA	0
4. ESQUEMA DE PUBLICACIÓN DE INFORMACIÓN	12,5
5. PROGRAMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL	12,5
6. TABLAS DE RETENCIÓN DOCUMENTAL	12,5
7. INFORME DE SOLICITUDES DE ACCESO A LA INFORMACIÓN	12,5
8. LOS COSTOS DE REPRODUCCIÓN DE INFORMACIÓN PÚBLICA CON SU RESPECTIVA MOTIVACIÓN	0
TOTAL CUMPLIMIENTO	72.96

Fuente: <http://www.idiger.gov.co/>. 2016

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- De acuerdo con la información suministrada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios, frente a la atención de PQRS, se evidencia falta de claridad sobre la información que se debe reportar por los diferentes “Canales de Servicio de Atención a la Ciudadanía” definidos en el artículo 12 del Decreto 197 de 2014 de la Alcaldía Mayor de Bogotá, al reportar la radicación de correspondencia como atención presencial, cuando la esta constituye el canal escrito mientras que el canal presencial debería tener un registro de las atenciones directamente prestadas por el Grupo de Atención al Ciudadano, en las diferentes localidades o puntos de atención o por las diferentes dependencias. Los canales de atención son:
 - Canal Presencial
 - Canal Virtual
 - Canal Telefónico
 - Canal Escrito
- Es importante que se defina como Política de Operación Institucional que todas las atenciones o consultas realizadas por la ciudadanía o por los Grupos de Interés del IDIGER atendidas por los funcionarios de diferentes Dependencias, sean registradas en algún formato de acta o formulario, por cuanto la Personería de Bogota ha solicitado evidencia de esas actuaciones y en las cuales debe constar por lo menos fecha, hora, tema o asunto, personas involucradas y documentación o información suministrada. Considerando que cuando la Personería asume una queja o reclamo de un ciudadano, no se puede demostrar en todos los casos la atención prestada por el IDIGER por cuanto se queda a nivel testimonial y se valora en mayor medida la reclamación del ciudadano.
- Se sugiere que la Oficina de Atención al Ciudadano en conjunto con la dependencias de TICS y Comunicaciones, actualicen el Directorio de Extensiones que se encuentra publicado en la Página web de la Entidad, pues se encuentra desactualizado y al ser información pública de consulta para el Ciudadano, se comunican con extensiones erróneas que generan molestia al

17/03/2016

INFORME SOBRE SPQRs IDIGER

SEC-FT-29 V1



Usuario dado que es posible ser transferido por varias áreas y sin recibir respuesta.

- Fortalecer y promover el canal virtual, para que la ciudadanía no deba desplazarse hasta las instalaciones de la Entidad, sino que por correo realice su consulta y se le preste la atención necesaria de manera inmediata.
- Llevar un registro de las atenciones telefónicas que se prestan por parte del Grupo de Atención al Ciudadano, analizar los temas que son consultados y de esta forma fortalecer la información de los diferentes canales, generando mejor interacción con las redes sociales u otros mecanismos.
- Realizar análisis de las quejas recibidas y en los casos pertinentes se generen los planes de mejoramiento respectivos, con el fin de prevenir que las quejas se repitan y retroalimentar a las diferentes Subdirección sobre principales temas por las cuales se están presentando atenciones a los ciudadanos, para que se tomen medidas las pertinentes.
- Evaluar la posibilidad de tener dos turnos de atención al ciudadano, dado que con el cambio de horario de 7:00 a 4:00, podríamos afectar la satisfacción de los ciudadanos que solo pueden acercarse a la Entidad en horas de la tarde. Los Supercades tienen horarios de 7:00 am a 7:00 pm y los días sábados.
- Como recomendación seguir concientizando y socializando a toda la entidad sobre el trámite con calidad y oportunidad de las PQRS, esto es responder de fondo y a tiempo
- Se sugiere a la Subdirección Corporativa y de asuntos disciplinarios analizar de manera particular las solicitudes de información de la Entidad radicadas por el ciudadano y mejorar lo que se encuentra publicado o se suministra por los diferentes canales, dado que corresponde al 20% de la correspondencia recibida.
- En coherencia con la recomendación anterior, evaluar la pertinencia de que el Ciudadano antes de radicar una solicitud de información de la Entidad, pase por Atención al Ciudadano, para de esta forma atender de manera inmediata el requerimiento del ciudadano y de aumentar su nivel de satisfacción y disminuir la correspondencia recibida.

- Una buena gestión en el trámite de las SPQRs, neutraliza o minimiza la posibilidad de que los usuarios recurran a otras herramientas para ser escuchados, como pueden ser las tutelas o informar su inquietud a través de medios masivos de comunicación, por ello aunque se da la respuesta se presentan tutelas interpuestas a la entidad que constituyen el 2.11% de las SPQRs , por cual surge la necesidad de crear y/o estimular los canales de comunicación, a través de los cuales se puedan conocer las necesidades y expectativas del usuario; esto con el fin de que la Alta Dirección conozca los problemas de los usuarios, analice sus causas y desarrolle planes de mejoramiento que se traduzcan en la prestación de servicios con calidad . De esta manera, la Entidad tendrá un sistema efectivo de comportamiento que le evitaría consecuencias legales no deseadas.
- Implementar METODOLOGÍAS PARA ESCUCHAR A LOS USUARIOS para tomar decisiones estratégicas; entre ellas tenemos las técnicas de recolección de información como las encuestas, que se está realizando desde el área de atención al ciudadano pero que requiere ajustes para que se convierta en una herramienta para la mejora teniendo en cuenta que parte de lo que se quiere saber con la encuesta, es el grado de satisfacción de los usuarios, es importante apuntar a la búsqueda de datos cuantitativos; y eso viene de las mediciones. Por lo tanto se debe seguir una metodología formal de investigación, que se refiere al correcto diseño de un cuestionario, a la definición de las preguntas y de la escala de medición, a la selección de la muestra, la forma de recolección de información y a la metodología de análisis e interpretación de resultados. Es muy importante, en cualquier tipo de encuesta, manifestarle al entrevistado lo importante que son sus respuestas para la organización o para el mejoramiento del proceso; y agradecerle el hecho de haber dedicado parte de su tiempo en responder. Otras metodologías que se pueden implementar o dinamizar son las entrevistas individuales, los grupos focales.
- Otro punto relevante es que el mejor auditor que tiene la Entidad, es el Usuario: De cómo él se sienta y de cómo la perciba, depende el futuro de la misma. Por lo tanto, el IDIGER no puede tener un sistema de escucha al Ciudadano que sea solamente un requisito legal. Este sistema debe ir más allá, para promover los procesos de Calidad y de Mejoramiento dentro de la Entidad. Debe ser la base para la Planeación Estratégica. ¿Cómo llevarlo a cabo? A través del

INFORME SOBRE SPQRs IDIGER



17/03/2016

SEC-FT-29 V1

fortalecimiento de las Áreas de Atención al Ciudadano, Gestión la de Calidad y Control Interno, que son quienes recogen la Voz del Usuario y desarrollan estrategias para materializar las necesidades expresadas trabajando en forma coordinada con las demás áreas.

- Finalmente la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios deberá formular un nuevo plan de trabajo para terminar de implementar aquellos ítems que no se cumplieron en su totalidad en referencia a la visibilidad de la información, Ley 1712 de 2014, Para el efecto son: LA INFORMACIÓN MÍNIMA REQUERIDA A PUBLICAR e ÍNDICE DE INFORMACIÓN CLASIFICADA Y RESERVADA.

Elaborado por

MANUEL ARMANDO ARTEAGA
PATIÑO

Fecha: MARZO 17 DE
2016

4. APROBACIÓN.

Revisado y Aprobado por

DIANA CONSTANZA RAMIREZ
ARDILA

Fecha: MARZO 17 DE
2016

