

Al Contestar Cite este Nro.:2015IE2114 O 1 Fol:2 Anex:9

Origen: Sd:479 - DIRECCION GENERAL/RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA

Destino: DIRECCION GENERAL/PAVA JAVIER

Asunto: REMITE INFORME SEGUIMIENTO A LAS SPORS DE ENRRO A JUNIO DE 2015 Instituto Distrital de Gestión de Riesgos

Observ.: ANEXO 9 FOLIOS

COMUNICACIÓN INTERNA

DE BOGOTÁ D.C.

PARA

JAVIER PAVA SANCHEZ

Director IDIGER

DE

Diana Constanza Ramírez Ardila

Asesora de Control Interno

ASUNTO

Informe Seguimiento a las SPQRs de Enero a junio de

Fecha

agosto 14 de 2015

Cordial saludo Doctor Pava

En cumplimiento de lo establecido en el Programa Anual de Auditorias vigencia 2015, se remite el Informe del seguimiento a las PQRs del primer semestre de 2015, de acuerdo con la información suministrada desde la Subdirección Corporativa (Área atención al ciudadano y base CORDIS se establece que en general la entidad mantiene los mismos tiempos de respuesta, los canales de comunicación como el buzón de PQRs, y el Defensor del ciudadano no se están utilizando por los usuarios; además debe hacerse una revisión de los riesgos del proceso en consideración a que son riesgos residuales altos que implica que está en peligro los objetivos de comunicación con el ciudadano y por tanto deben administrarse para efectos de reducir su impacto y probabilidad de ocurrencia.

Se recomienda por la Oficina de Control Interno:

- Concientizar y socializar a toda la entidad sobre el trámite con calidad y oportunidad de las PQRS.
- Se sugiere a la Subdirección Corporativa y de asuntos disciplinarios que realice un análisis de la recurrencia 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; sin dejar de lado el optimizar los tiempos de respuesta a los quejosos, ya que de acuerdo a la revisión no han cumplido los términos de 15 días hábiles." (Informe primer semestre de 2014)

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

Codigo Postal: 111071





Certificado Nº SA - CER366134 Certificado Nº 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





INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO 14-08-2015 DA MAYOR

Al Contestar Cite este Nro.:2015IE2114 O 1 Fol:2 Anex:9

Origen: Sd:479 - DIRECCION GENERAL/RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA

Destino: DIRECCION GENERAL/PAVA JAVIER

Asunto: REMITE INFORME SEGUIMIENTO A LAS SPORS DE ENRRO A JUNIO DE 2015 Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático

Observ.: ANEXO 9 FOLIOS

 Promover a través de campañas u otros mecanismos, el uso de los canales de atención virtual. (correo electrónico y página web) con el propósito de disminuir los desplazamientos de los usuarios y generar mayor satisfacción en ellos.

- Teniendo en cuenta que el mayor porcentaje de atención, es para solicitar información de la entidad, es importante que se analice cuáles son los temas que más consultan para mejorar la información en la página web o utilizar otros mecanismos para suministrar esta información.
- Frente a la actividad de adquisición predial, que afecta en mayor grado la consulta en reasentamiento y principal motivo de desplazamiento a la entidad por los usuarios es necesario plantear estrategias que reduzcan la necesidad de trasladarse al IDIGER
- En cuanto a la Información solicitada al IDIGER sobre Condición de Riesgo/Amenaza y los certificados de afectación, es imperativo que se implemente las certificaciones en línea, lo cual tendría un impacto favorable en el ciudadano, dado que podría consultarlo o descargarlo desde su casa.
- Se debe revisar la consistencia de la información presentada en los informes por ejemplo los temas judiciales no se deben generalizar por origen.
- · Se recomienda a los Coordinadores de cada área, implementar planes de mejoramiento de acuerdo a los SPQR reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a las diferentes áreas.
- Es importante que los funcionarios y contratistas responsables de contestar los SPQR, identifiquen el tipo de petición, con el fin de contestar oportunamente y cumplir con los términos establecidos por la Ley y normas de trámites internos
- Al momento de direccionar la petición se debe tener claridad sobre el asunto para que este no ocasione demora para la respectiva respuesta con los re direccionamientos
- Tener en cuenta las alarmas enviadas en el informe semanal de correspondencia por el sistema con el fin de no dejar vencer los términos.

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

Codigo Postal: 111071





Certificado Nº 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.





INSTITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO 14-08-2015

Al Contestar Cite este Nro.:2015IE2114 O 1 Fol:2 Anex:9

Origen: Sd:479 - DIRECCION GENERAL/RAMIREZ ARDILA DIANA CONSTANZA

Destino: DIRECCION GENERAL/PAVA JAVIER

Destino: DIRECCION GENERALIPAYA JAVIEN
Asunto: REMITE INFORME SEGUIMIENTO A LAS SPORS DE ENRRO A JUNIO DE 2015 ^{Instituto} Distrital de Gestión c y Cambio Cambio

Observ.: ANEXO 9 FOLIOS

 Identificar los riesgos más significativos ajustando las actuaciones centrándonos en esos aspectos, para lo cual hemos de disponer de los recursos y apoyos necesarios

DE BOGOTÁ D.C.

Plantear las preguntas de la encuesta a escala incluyendo el ítem de aspectos físicos para efectos de calcular índices de percepción y satisfacción identificado SERVICIOS Y FACTORES RELEVANTES A MEDIR como:

SERVICIOS

- Portafolio se servicios
- Horarios
- Atención al cliente
- Agilidad de trámites

TRAMITES

- · Agilidad en tramites
- Atención al usuario
- · Capacidad de respuesta
- Orientación al usuario

Así mismo para la evaluación de la satisfacción tanto de los servicios y tramites así como también de los subprocesos que se realizan, se induce al entrevistado a responder según su conocimiento en escalas de 1 a 5; las cuales tienen una equivalencia numérica al momento de calcular el grado de satisfacción, donde, 1 se lo califica como no es importante a 5 calificado como muy importante, el N.S.C. Nivel de Satisfacción del Cliente, dicha equivalencia es la siguiente:

N. Orden	Calificación	Equivalencia
1	No es importante	1
2	Muy poco importante	2
3	Medianamente importante	3
4	Altamente importante	4
5	Muy importante, necesariamente debe existir	5

Cordialmente

DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA

Anexo: (09) Folios. Informe

Elaboró: MANUEL ARMANDO ARTEAGA PATIÑO

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

Codigo Postal: 111071





Certificado Nº SA - CFR366134 Certificado Nº CO - SA CER366134

Coordinación, onentación 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.



PERIODO: I SEMESTRE 2015

INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



1. INTRODUCCIÓN

El objetivo de este informe es darle cumplimiento a lo dispuesto por la Ley 1474 de 2011 artículo 76° y particularmente al numeral IV del documento Estrategias para la Construcción del Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano (Decreto Nacional 2641 de 2012), en relación con la obligación de presentarle a la administración un informe semestral de evaluación al cumplimiento de los estándares para la atención y trámite de las peticiones, quejas, sugerencias, reclamos y denuncias de los usuarios, por esta razón presentamos la evaluación correspondiente al primer semestre de 2015 de conformidad con el rol evaluador ejercido por las Oficinas de Control Interno.

Sin embargo, el propósito principal es aportar valor mediante el mejoramiento de las operaciones de la Entidad, es importante recordar que el artículo 9° de la Ley 1474 de 2011 y la Directiva Presidencial 01 de febrero de 2015 determina la obligación para los Jefes de Control Interno o quien haga sus veces de reportar a la Secretaría de Transparencia y demás órganos de control, cualquier situación identificada que eventualmente pudiera tener una connotación de irregularidad o acto de corrupción (CONPES 167 de 2013).

Para este ejercicio de evaluación se toma como referente lo establecido en las normas vigentes, MECI 1000:2014 y NTGP1000:2009.

SALVAGUARDA: El soporte documental para esta evaluación estuvo conformado por la base de datos de SPQRs del CORDIS, el informe remitido por la Oficina de Atención al ciudadano, las encuestas de satisfacción del servicio respondidas por los usuarios, entre el primero de enero y el 30 de junio de 2015, y los procedimientos e instrucciones de trabajo del Sistema de Gestión de Calidad de la Entidad.

2. DESARROLLO

2.1. Definiciones

Toda actuación que inicie cualquier persona ante las autoridades implica el ejercicio del derecho de petición consagrado en el artículo 23 de la Constitución Política, sin que sea necesario invocarlo.

- Petición: es el derecho fundamental que tiene toda persona a presentar solicitudes respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener su pronta resolución.
- Queja: es la manifestación de protesta, censura, descontento o inconformidad que formula una persona en relación con una conducta que considera irregular de uno o varios servidores públicos en desarrollo de sus funciones.
- Reclamo: es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servicio o a la falta de atención de una solicitud.
- Sugerencia: es la manifestación de una idea o propuesta para mejorar el servicio o la gestión de la entidad.

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA DE

INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

I SEMESTRE 2015

[Fecha de publicación]

 Denuncia: es la puesta en conocimiento ante una autoridad competente de una conducta posiblemente irregular, para que se adelante la correspondiente investigación penal, disciplinaria, fiscal, administrativa – sancionatoria o ético profesional

2.2. Riesgos asociado al proceso

PROCESO: Atención al Ciudadano. Sin documentar PROCEDIMIENTOS:

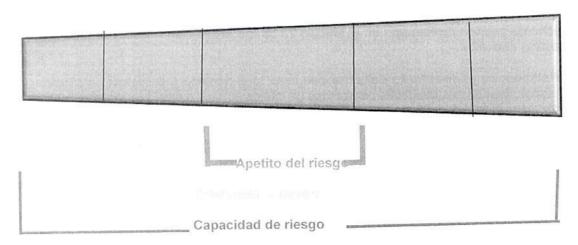
- Administración y Análisis de Peticiones, Quejas y Soluciones PLE-PD-09 Versión 5
- Defensor(a) de los Derechos del Ciudadano(a) PLE-PD-16 Versión 1

RIESGOS: es un proceso estratégico los riesgos están clasificados como operativos

Según matriz de riesgos consolidado-. Los riesgos identificados para el proceso son los establecidos en la tabla siguiente donde se encuentra que los riesgos inherentes después de controles establecidos como aplicados y efectivos mantienen el mismo nivel de alto en el riesgo residual

En la determinación del apetito del riesgo se deben contemplar además otros aspectos como la tolerancia al riesgo y la capacidad de riesgo de la entidad. En el entendido que apetito es el nivel de riesgo que la entidad quiere aceptar (riesgo residual), su tolerancia es la desviación respecto de este nivel y la capacidad el nivel máximo de riesgo que puede soportar la entidad en la consecución de sus objetivos: Así la tolerancia es una alerta para evitar que la entidad llegue al nivel establecido por su capacidad algo que pondría en peligro la continuidad de la misma.

Se establece el "apetito al riesgo" para este proceso estratégico está en niveles altos y no existen medidas correctoras (controles) para ajustar el "riesgo residual", en consideración que los controles implementados sobre los riesgos inherentes no demuestran efectividad para ajustar el espacio entre la "capacidad de riesgo" "tolerancia al riesgo" y el "riesgo residual", todos en un mismo nivel, lo que pone en peligro los objetivos del proceso y consecuentemente la interacción de la entidad con la comunidad



PERIODO: I SEMESTRE 2015

INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



NOMBRE DEL RIESGO	DESCRIPCIÓN DEL RIESGO	TIPO	RIESGO INHERENTE	CONTROL	RIESGO RESIDUAL
DEMORA	DEMORA EN LA EMISIÓN DE RESPUESTAS ANTE LOS REQUERIMIENTOS PRESENTADOS POR LA COMUNIDAD Y/O ENTIDADES.	CUMPLIMIENTO	ALTO	ESTÁ DOCUMENTADO SE APLICA ES EFECTIVO.	ALTO
INEXACTITUD	ERROR EN LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA A LA CIUDADANIA	OPERATIVOS	ALTO	ESTÁ DOCUMENTADO SE APLICA ES EFECTIVO.	ALTO
PERDIDA	PERDIDA DE LA INFORMACIÓN GENERADA EN LA ENTIDAD (CORRESPONDENCIA, ESTUDIOS, DIAGNOSTICOS, CONCEPTOS)	OPERATIVOS	ALTO	ESTÁ DOCUMENTADO SE APLICA ES EFECTIVO.	ALTO
DETERIORO	DAÑO DE LAS COMUNICACIONES ENTREGADAS PARA DISTRIBUCIÓN, O DE LOS ESTUDIOS, DIAGNOSTICOS Y CONCEPTOS GENERADOS EN LA ENTIDAD	OPERATIVOS	EXTREMO	NO ESTÁ DOCUMENTADO SE APLICA ES EFECTIVO.	EXTREMO
DETERIORO	DAÑO DE LOS EQUIPOS TECNOLOGICOS	OPERATIVOS	ALTO	NO ESTÁ DOCUMENTADO SE APLICA ES EFECTIVO.	ALTO

ALF ALDIA MAYOR DE BOGOTA DE

INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

I SEMESTRE 2015

Fecha de publicación

DESACIERTO	USO DE DOCUMENTOS OBSOLETOS DENTRO DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES PROPIAS DE UN PROCEDIMIENTO	ESTRATÉGICOS	MEDIO	ESTÁ DOCUMENTADO SE APLICA NO ES EFECTIVO.	MEDIO
SABOTAJE	DESTRUCCIÓN, DAÑO, ALTERACIÓN DE DOCUMENTOS PÚBLICOS	CORRUPCIÓN	EXTREMO	NO ESTÁ DOCUMENTADO SE APLICA ES EFECTIVO.	EXTREMO
omisión	NO HACER, DECIR O CONSIGNAR DATOS E INFORMACIÓN RELEVANTE PARA EL FUNCIONAMIENTO DE LOS GRUPOS DE TRABAJO Y DE LA ENTIDAD EN GENERAL	CORRUPCIÓN	EXTREMO	NO ESTÁ DOCUMENTADO SE APLICA ES EFECTIVO.	EXTREMO
INCUMPLIMIENTO	NO SE REALIZAN LAS FUNCIONES PREVISTAS EN LOS CONTRATOS, AFECTANDO EL NORMAL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES DEL GRUPO DE TRABAJO Y DE LA ENTIDAD	CUMPLIMIENTO	EXTREMO	ESTÁ DOCUMENTADO SE APLICA NO ES EFECTIVO.	EXTREMO
СОНЕСНО	ACEPTACIÓN DE DINERO O DE OTRO BIEN A CAMBIO DE RETARDAR, OMITIR O ADELANTAR ACCIONES EN BENFICIOS DE TERCEROS, ASI COMO LA ENTREGA DE INFORMACIÓN SOBRE ASUNTOS CONFIDENCIALES.	CORRUPCIÓN	EXTREMO	ESTÁ DOCUMENTADO SE APLICA NO ES EFECTIVO.	EXTREMO

2.3. MECANISMOS DE COMUNICACIÓN.

EL IDIGER, cuenta con varios mecanismos para recibir las comunicaciones de los usuarios y para que estos expongan sus peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones como son:

INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

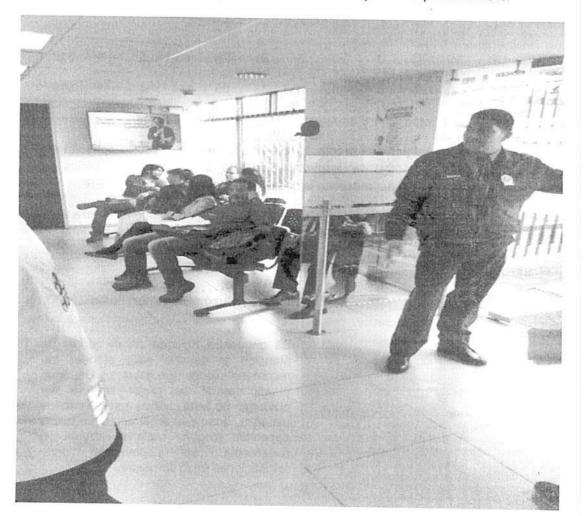


2.3.1. Atención personalizada

El usuario de IDIGER puede presentar verbalmente o por escrito una PQRS en el centro de atención al ciudadano ubicado en la **Diagonal 47 No.77B-09 int 11, Bogotá**.

Según información del grupo de Atención al Ciudadano durante el primer semestre de 2015, el grupo de Atención al Ciudadano atendió un total de 818 personas por el canal presencial siendo inferior en un 65% de las personas atendidas con respecto al segundo semestre de 2014 que fue del 2.724.

Del total de ciudadanos atendidos durante el segundo trimestre de 2015, 322 corresponde que al 40% de ciudadanos, requirieron información sobre Reasentamientos esto se atribuye al proceso de adquisición predial que se adelanta actualmente en la entidad, seguido por Información de condición de riesgo con 133 ciudadanos que corresponde al 16%.



130

INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

I SEMESTRE 2015

Fecha de publicación

ATENCION PERSONAL POR TEMAS DE CONSULTA II TRIMESTRE DE 2015

	Name and Part of the	siconomicos de	NO PROPERTY AND PARTY AND	I EMERICANIES	THE PERSON	ROSSESSES		DEMOSSIBLE	BERNER	NUMBER OF STREET	576118713	NAME OF STREET
TEMA / GENERO	Reasentamiento	Ayuda Humanitaria	Asistencia Técnica	Solicitud de Charlas	Certificados de Afectación	Eventos por Aglomeración	PEC	Radicados	Información de Condición de Riesgo/Amenaza	Conceptos Téc. Licencias Construcción	Solicitud material informativo	TOTAL POR GENERO
Mujeres	191	53	28	1	59	11	12	45	90	1	9	500
Hombres	131	34	21	1	29	8	21	24	43	5	1	318
TOTAL	322	87	49	2	88	19	33	69	133	6	10	818

FUENTE. Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

Frente a la actividad de adquisición predial, que afecta en mayor grado la consulta en reasentamiento y principal motivo de desplazamiento a la entidad por los usuarios es necesario plantear estrategias que reduzcan la necesidad de trasladarse al IDIGER

En cuanto a la Información solicitada al IDIGER sobre Condición de Riesgo/Amenaza y los certificados de afectación, es imperativo que se implemente las certificaciones en línea, lo cual tendría un impacto favorable en el ciudadano, dado que podría consultarlo o descargarlo desde su casa.



2.3.2. Buzón De Sugerencias

Se encuentra ubicado en el centro de atención al usuario para atender las recomendaciones que dejan los Usuarios y así prestar un mejor servicio sin embargo no está siendo usado por los usuarios, dado que en el semestre no se depositó ningún reclamo, queja o sugerencia, se depositaron siete felicitaciones en el semestre.

PERIODO: I SEMESTRE 2015

INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



El Buzón en su actual sitio no es visible para los ciudadanos que entran al área de atención por cuanto desde la sala de espera no se alcanza a determinar o queda tapada por quienes están siendo atendidos



Por lo cual se recomienda ubicar el buzón de sugerencias, en un lugar visible para los ciudadanos de tal manera que puedan verlo y depositar si así lo desean sus PQRS según sea el caso

2.3.3. Solicitudes radicadas por los diferentes sistemas electrónicos

En total ingresaron a la entidad durante el segundo semestre 243 SPQRs. Las áreas con mayores SPQRs son en su orden Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del CC, 41.98%; Subdirección de Resiliencia y Coordinación Emergencias 40,74; Subdirección de Participación para la Gestión de Riesgos y adaptación al CC 15.23%.

INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

I SEMESTRE 2015

l Fecha de publicación

CONSOLIDADO	DE ENERO 201	5- JUNIO 2015		PARTICI
AREA	PRIMER TRIMESTRE (Enero a Marzo)	SEGUNDO TRIMESTRE (Abril a Junio)	TOTAL	PACIO N
Dirección General	0	4	4	1,65
Subdirección de Análisis de Riesgos y Efectos del CC	35	67	102	41,98
Subdirección Resiliencia Coordinación Emergencias	22	77	99	40,74
Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios	0	1	1	0,41
Subdirección Participación para la Gestión de Riesgos y adaptación al CC	13	24	37	15,23
TOTAL	70	173	243	100,00

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

2.3.4. Estado de las PQRs a corte 30 de junio de 2015

Según informe de la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios - Atención al Ciudadano de las SPQRs de los años 2012 y 2013, veintiuno (21) estaban aún pendientes de contestar, los cuales fueron respondidas en su totalidad hasta mayo de 2015. Del año 2014 estaban pendientes 1.190 SPQRs, las cuales fueron respondidas en su totalidad hasta el mes de mayo de 2015.

Según el área mencionada "En el primer semestre 2015 ha ingresado un total de 11.081 SPQRs a la Entidad, de los cuales se han contestado 9.262 que equivale al 84%, quedando pendiente por contestar 1.829, el 16% de lo ingresado". Lo que equivaldría a un promedio diario de entradas en el primer semestre de 93 SDPQRs y presenta la siguiente tabla, que se recomienda revisar

ENTRADAS / SALIDAS	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	TOTAL
ENTRADAS 2015	1.478	1.925	2.090	2.114	1.914	2.189	186	11.896
SALIDAS 2015	786	1.522	1.735	1.694	2.262	1.821	284	10.104
SALIDAS 2012 - 2013 DURANTE 2015	4	0	7	1	9	0	0	21
SALIDAS 2014 DURANTE 2015	837	226	62	18	47	0	0	1.190

INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



Estos datos no son consistentes con la base de CORDIS que reporta la misma área que presenta 1022 SDPQRs en trámite o sin asignar en el primer semestre de 2015 y 10 pendientes de 2014, por lo cual el análisis se hace con la base de CORDIS y no con el informe del área con corte a 2 de julio de 2015.

Según la base CORDIS en el primer semestre de 2015 se encuentran en trámite o sin asignar 1022 SPQRs en el IDIGER. El mayor número corresponde a la Subdirección de Análisis y mitigación de Riesgos y cambio climático con 546 y dentro de esta al área de estudios y conceptos técnicos de riesgos con 384.

La Subdirección de Resiliencia y coordinación de emergencias, recibió 151 SDPQRs de las cuales 75 corresponden a Gestión de riesgos para aglomeraciones de público

La Subdirección de Gestión Corporativa recibió 124 SDPQRs en el periodo de análisis de las cuales 102 corresponden a Talento Humano, comportamiento atípico debido a las solicitudes de prima técnica por nuevos funcionarios.

Dado que estas 1022 SPQRs están aún en trámite o sin asignar al implica que la mora va a ser mayor de los 28 días promedio; siendo mayor la mora en Dirección General con 47 días promedio y sin terminar y dentro de esta Planeación Estratégica con 51 días en mora y sin terminar.

La Subdirección de Análisis y mitigación de Riesgos y cambio climático tiene un promedio de mora de 33 días y dentro de esta la misma la subdirección con 57 días de mora y sin terminar seguida de recuperación integral de territorios con 41 días. La Subdirección de Gestión Corporativa presenta 26 días de mora y sin terminar, siendo la mayor la misma subdirección con 61 días. La Subdirección de Resiliencia y coordinación de emergencias presenta en promedio 21 días de mora y sin terminar siendo la mayor la de preparativos y respuesta a emergencias con 30 días promedio. La Subdirección de participación y gestión local de riesgos presenta en promedio 16 días de mora y sin terminar siendo la mayor la misma subdirección con 28 días seguida de iniciativas comunitarias con 19 días. /Ver cuadro No.1)

Aplicando el coeficiente de Pearson para establecer la correlación entre el número de SPQRs en trámite y los días que lleva el trámite se encuentra una correlación negativa de -0,11787081, esta expresión numérica indica el grado de relación existente entre las 2 variables. En este caso hay una correlación negativa lo que indica que no existe una relación directa entre el tiempo del trámite y el número de SPQRs asignadas a cada área, lo cual se verifica con el diagrama de dispersión.

136



INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

I SEMESTRE 2015

Fecha de publicación

CUADRO No.1 NUMERO DE SPQRS EN TRAMITE POR AREA Y PROMEDIO DE DIAS

DEPENDENCIA	AREA	NUMERO DE SPQRs	PROMEDIO DIAS EN TRAMITE
	DIRECCION GENERAL	14	33
	OFICINA ASESORA JURIDICA	34	43
DIRECCION GENERAL	OFICINA ASESORA DE PLANEACION CORPORATIVA	12	51
	OFICINA DE ARTICULACION DEL SDGR	25	61
		85	47
	ASISTENCIA TECNICA	111	22
225	ESTUDIOS Y CONCEPTOS TECNICOS DE RIESGOS	384	23
SUBD. DE ANALISIS Y MITIGACION	MITIGACION DE RIESGOS	15	24
DE RIESGOS	RECUPERACION INTEGRAL DE TERRITORIOS	20	41
	SUBD. DE ANALISIS Y MITIGACION DE RIESGOS	16	57
		546	33
	ATENCION AL CIUDADANO Y GESTION DOCUMENTAL	1	6
	GESTION ADMINISTRATIVA	1	16
SUBD. DE GESTION CORPORATIVA	GRUPO CONTABILIDAD	1	15
	GRUPO TALENTO HUMANO	102	15
	OFICINA DE TIC Y SIRE	6	42
	SUBD. DE GESTION CORPORATIVA	13	61
		124	26
	EDUCACION Y CAPACITACION EN GESTION DE RIESGOS	6	10
	GESTION LOCAL Y PARTICIPACION.	15	13
SUBD. DE PARTICIPACION Y	INICIATIVAS COMUNITARIAS	14	19
GESTION LOCAL DE RIESGOS	REASENTAMIENTOS Y GESTION HUMANITARIA	53	12
	SUBD. DE PARTICIPACION Y GESTION LOCAL DE RIESGOS	28	28
		116	16
	GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	75	22
SUBD. DE RESILIENCIA Y COORD. DE	GRUPO DE RESILIENCIA	30	10
EMERGENCIAS	PREPARATIVOS Y RESPUESTA A EMERGENCIAS	38	30
	SUBD. DE RESILIENCIA Y COORD. DE EMERGENCIAS	8	23
		151	21
		1022	28

INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS





No existe ninguna relación entre la demora en la respuesta y el número de SPQRs entonces se debe indagar por otras causas de dependencia, para su disminución o trámite en el tiempo

numero de SPQRs

350 400

100

Según el INFORME DE CORRESPONDENCIA ENVIADA SEGÚN TRÁMITES Y SERVICIOS AÑO 2012, 2013, 2014 y 2015 Consolidado general trámites y Servicios, para el año 2015, han ingresado 6.406 requerimientos, de los cuales 1022, según la base CORDIS están pendientes de finalizar distribuidos de la siguiente manera 463 se encuentran en trámite y a tiempo, 20 sin asignar a tiempo, 17 sin asignar con términos vencidos y 522 pendientes de tramite con términos vencidos. Por temas el mayor número de pendientes se encuentra "Solicitud información sobre entidad" con 304 pendientes que corresponde el 29.75% seguido de "Solicitud Inf. Concepto de Riesgo" con 179, el 17.51%

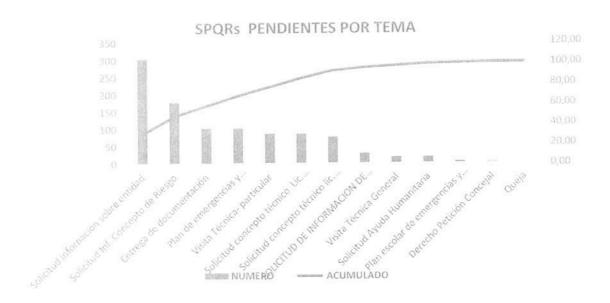
De acuerdo con el grafico que se presenta a continuación, los primeros siete temas; registran el 92% de los SPQRs pendientes, los que se consideran los "pocos vitales" y por lo tanto entidad tendrá que concentrar sus esfuerzos en agilizar la respuesta en estos temas. De esta manera obtendrá una mejora significativa en la atención al usuario.

ALCALDIA MAYOR DE BOGOTA D.C.

INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

I SEMESTRE 2015

[Fecha de publicación



2.3.5. 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 INSITITUTO DISTRITAL DE GESTION DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMATICO. Esta instancia fue creada con el objetivo de atender y solucionar de forma amable y efectiva los conflictos que puedan surtir con la ciudadanía.

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

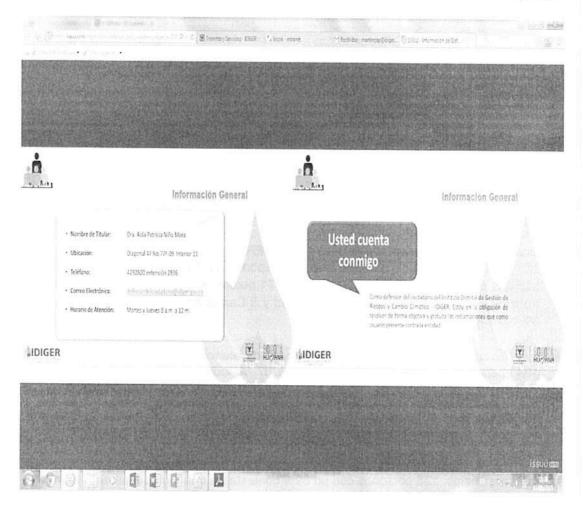
En la página web: http://www.idiger.gov.co - Servicio al ciudadano - Trámites y servicios. Defensor al ciudadano IDIGER, es la ruta donde se encuentra la información de esta figura, identificada en la página como Aida Patricia Niño Mora, Subdirectora Corporativa y de Asuntos Disciplinarios Tel 4292800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

Durante el primer semestre de 2015 los usuarios del IDIGER no presentaron ante el defensor ciudadano alguna queja o reclamo.

INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS







3. ENCUESTAS DE SATISFACCION

La calidad del servicio percibida es definida como el juicio del usuario sobre la superioridad o excelencia global de un servicio. Por eso, la calidad en servicios es uno de las componentes de la satisfacción.

La entidad cuenta con un mecanismo para medir la satisfacción del usuario como es la encuesta de satisfacción. El grupo de Atención al Ciudadano, diseña y aplica una encuesta que pretende evidenciar la percepción de los ciudadanos frente al servicio ofrecido. Aunque su aplicación corresponde a un método de sondeo permite determinar preliminarmente dicha percepción. La encuesta se aplicó durante el primer semestre de 2015 en el punto de atención IDIGER, con la anotación que no todas las personas que vistan estas instalaciones están dispuestas a diligenciar la encuesta

La metodología, fundamentada en la selección aleatoria de una muestra probabilística de clientes usuarios:

ALCALDIA MAYOR DE BOSOTA DE

INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

I SEMESTRE 2015

Fecha de publicación!

Los resultados por pregunta son las siguientes:

- 1. ¿A través de que medio se enteró de las actividades que realiza el IDIGER?
 - 183 respuestas. Encabeza medios de comunicación con 77 seguido por notificaciones 31, vecinos 27 y remisión de otras entidades 19
- 2. Sabe si el IDIGER tiene oficinas en otras localidades?
 - 204 respuestas. El 139 de los encuestados (68%) saben que el Idiger tiene instalaciones en otras localidades
- 3. Asiste a menudo a las Oficinas del IDIGER?
 - 237 respuestas. 82 por Planes de Emergencia y Contingencia, y 32 Primera Vez
- 4. Conoce los trámites y servicios que ofrece el IDIGER?
 - 161 respuestas. 85 ciudadanos que corresponde al 53% indican conocer los trámites o servicios que ofrece el IDIGER, 71 personas con 44% No conocen los trámites y servicios ofrecidos por la entidad y 5 Ciudadanos que corresponden al 3% No saben o no responden..
- 5. A través de cuál de los siguientes medios ha recibido atención por parte del IDIGER.
 - 194 respuestas. 168 ciudadanos con un 87 % indica haber recibido atención presencial y 24 ciudadanos con un 12%, indican haber recibido atención telefónica y tan solo 5 ciudadanos con 3% indican haber recibido atención por canal virtual. Es de aclarar que la encuesta sólo es diligenciada por los ciudadanos que son atendidos de manera presencial. En total se encuestaron 194 ciudadanos.
- 6. Estando en nuestras instalaciones, cuanto tiempo tardo en ser atendido,
 - 152 respuestas. 135 personas con un 89% contestaron que inmediatamente fueron atendidos, seguido por 11 personas con un 7% quienes indicaron que los atendieron entre 1 y 5 minutos, 3 personas que corresponde al 2 % indican haber sido atendidos en un lapso de tiempo de más 15 minutos, 2 con el 1 % ciudadanos indican que el tiempo en ser atendidos fue de 11 a 15 minutos y tan solo 1 con el 0.66% ciudadanos indica que fue atendido entre 6 y 10 minuto.
- 7. ¿Ya ha hecho esta solicitud anteriormente y porque canal fue atendido?
 - si ya se ha hecho esta solicitud anteriormente, 22 personas el 11% indican que haber realizado anteriormente una solicitud, 16 personas el 9% indican haber realizado esta solicitud anteriormente, 141 personas con 71% fueron atendidas presencialmente, 17 ciudadanos con 9% han realizado una solicitud por canal telefónico y 1 persona el 1% señala haber hecho la misma solicitud por el canal virtual. Esta pregunta la respondieron 198 ciudadanos.
- 8. La Persona que lo atendió Comprendió su solicitud?
 - 173 personas el 98% indican que la persona que lo atendió comprendió su solicitud y tan solo 4 personas con un 2%, indican que la persona que lo atendió no comprendió la solicitud realizada. En total se encuestaron 177 personas.

PERIODO: I SEMESTRE 2015

INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



- 9. ¿Su solicitud fue solucionada por parte del funcionario o contratista de Atención al Ciudadano?
 - 155 personas el 95% respondieron que la solicitud si fue solucionada y 8 personas el 5% indican no haber solucionado su solicitud porque no han recibido aún respuesta. En total se encuestaron 163 personas.
- 10. Califique la cordialidad y amabilidad que se le brindo por parte del funcionario o contratista de Atención al Ciudadano
 - 162 personas el 75% respondieron que la Cordialidad y amabilidad es excelente, 55 ciudadanos el 25 % indican que la cordialidad y amabilidad brindada fue Buena. En total se encuestaron 217 personas
- 11. Califique la atención brindada por parte del funcionario y/o contratista de Atención al Ciudadano.
 - 144 personas es decir 77% respondieron que la atención brindada fue excelente, 43 el 23% indica que la atención brindada es buena. En total se encuestaron 187 personas.
- 12. ¿Cuándo usted ha solicitado una respuesta escrita al IDIGER, cuanto tiempo ha tardado la entidad en enviarle respuesta
 - 125 personas el 65% respondieron que nunca han realizado una solicitud escrita a la entidad, 47 personas el 25% señalan que aún no han recibido respuesta alguna ,7 personas el 4 % indican que su respuesta se ha demorado menos de 15 días, 6 ciudadanos con el 3% indican que su respuesta se demoró más de 91 días. En total se encuestaron 191 personas

AI CALDIA MAYOR DE BOGOTA DE

INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

I SEMESTRE 2015

[Fecha de publicación

4. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En consideración a que la situación se mantiene igual al semestre anterior y no se evidencia acciones de mejoramiento se reitera las recomendaciones del anterior informe realizado por la Oficina de Control Interno en el sentido de:

- Como recomendación general se establece la importancia de concientizar y socializar a toda la entidad sobre el trámite con calidad y oportunidad de las PQRS.
- Se sugiere a la Subdirección Corporativa y de asuntos disciplinarios que realice un 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; sin dejar de lado el optimizar los tiempos de respuesta a los quejosos, ya que de acuerdo a la revisión no han cumplido los términos de 15 días hábiles." (Informe primer semestre de 2014)
- Promover a través de campañas u otros mecanismos, el uso de los canales de atención virtual, (correo electrónico y página web) con el propósito de disminuir los desplazamientos de los usuarios y generar mayor satisfacción en ellos.
- Teniendo en cuenta que el mayor porcentaje de atención, es para solicitar información de la entidad, es importante que se analice cuáles son los temas que más consultan para mejorar la información en la página web o utilizar otros mecanismos para suministrar esta información.
- Seguir promoviendo la generación de las certificaciones en línea e implementar otras, alineados con la estrategia de Gobierno en Línea.
- Mayor interacción y comunicación entre las áreas, con el fin de asegurar que las respuestas sean armónicas y coordinadas.
- Se recomienda a los Coordinadores de cada área, implementar planes de mejoramiento de acuerdo a los SPQR reiterativos y así disminuir el número de solicitudes que ingresan a las diferentes áreas.
- Es importante que los funcionarios y contratistas responsables de contestar los SPQR, identifiquen el tipo de petición, con el fin de contestar oportunamente y cumplir con los términos establecidos por la Ley y normas de trámites internos
- Al momento de direccionar la petición se debe tener claridad sobre el asunto para que este no ocasione demora para la respectiva respuesta con los re direccionamientos
- Tener en cuenta las alarmas enviadas en el informe semanal de correspondencia por el sistema con el fin de no dejar vencer los términos.



INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS



- Identificar los riesgos más significativos ajustando las actuaciones centrándonos en esos aspectos, para lo cual hemos de disponer de los recursos y apoyos necesarios
- Plantear las preguntas de la encuesta a escala incluyendo el ítem de aspectos físicos para efectos de calcular índices de percepción y satisfacción identificado SERVICIOS Y FACTORES RELEVANTES A MEDIR como:

SERVICIOS

- Portafolio se servicios
- Horarios
- · Atención al cliente
- Agilidad de trámites
- TRAMITES
- Agilidad en tramites
- Atención al usuario
- Capacidad de respuesta
- · Orientación al usuario

Entre otros.

Para la evaluación de la satisfacción tanto de los servicios y tramites así como también de los subprocesos que se realizan, se induce al entrevistado a responder según su conocimiento en escalas de 1 a 5; las cuales tienen una equivalencia numérica al momento de calcular el grado de satisfacción, donde, 1 se lo califica como no es importante a 5 calificado como muy importante, el N.S.C. Nivel de Satisfacción del Cliente, dicha equivalencia es la siguiente:

N. Orden	I. Orden Calificación No es importante	
1		
2	Muy poco importante	2
3	Medianamente importante	3
4	Altamente importante	
5	Muy importante, necesariamente debe existir	5

- Revisar la consistencia de la información presentada en los informes por ejemplo los temas judiciales no se deben generalizar por origen.
- Frente a la actividad de adquisición predial, que afecta en mayor grado la consulta en reasentamiento y principal motivo de desplazamiento a la entidad por los usuarios es necesario plantear estrategias que reduzcan la necesidad de trasladarse al IDIGER
- En cuanto a la Información solicitada al IDIGER sobre Condición de Riesgo/Amenaza y los certificados de afectación, es imperativo que se implemente las certificaciones en línea, lo cual tendría un impacto favorable en el ciudadano, dado que podría consultarlo o descargarlo desde su casa.



INFORME SEGUIMENTO A LAS QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS

I SEMESTRE 2015

Fecha de publicación

5. APROBACIÓN.

Elaborado por

MANUEL ARMANDO ARTEAGA PATIÑO

Fecha: Agosto 11 DE 2015

Revisado y Aprobado por

DIANA CONSTANZA RAMIREZ ARDILA

Fecha: Agosto 13 DE 2015

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