

1. INTRODUCCIÓN

De acuerdo al programa de auditoria vigente para la vigencia 2019, y la normatividad vigente aplicable: Artículo 76 de la Ley 1474 del 12 de julio de 2011, “*La oficina de Control Interno deberá vigilar que la atención se preste de acuerdo con las normas legales vigentes y rendirá a la administración de la entidad un informe semestral sobre el particular*”. y con el fin de garantizar los principios de transparencia, eficacia y celeridad de las actuaciones administrativas, se presentan los resultados del seguimiento y evaluación efectuada a la atención de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias PQRS que la ciudadanía interpone ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático IDIGER, recibidas durante el primer semestre, comprendido entre el 1 de Julio al 31 de Diciembre del 2018, a partir de la información suministrada por la Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios a través de la Comunicación Interna 2019IE225 del 15 de Enero de 2019 y correo electrónico del 17 de Enero de 2019 donde entrega la información ajustada a los parámetros de análisis requeridos.

2. DESARROLLO

2.1 DISTRIBUCIÓN GENERAL DE LAS PQRS

Durante el segundo semestre de la vigencia 2018, se recibieron un total de 4976 solicitudes correspondientes a Peticiones, Quejas, Reclamaciones y Sugerencias PQRS, presentándose una disminución del 35% con relación a los 7687 requerimientos reportados como PQRS, por el grupo de atención al ciudadano, para el primer semestre de la misma vigencia.

Tabla 1. Variación en la cantidad de PQRS recibidas últimos 3 semestres

VIGENCIA	SOLICITUDES	VARIACIÓN	
2018-2	4976	-35%	↓
2018-1	7687	3%	↑
2017-2	7480	-10%	↓
2017-1	8305	--	--

Fuente: Informes de Evaluación PQRS Oficina de Control Interno, Reporte Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios CI 2019IE225

En la atención por canales se presentan dos tipos de atención (inmediata y con asignación de tiempos para la respuesta), la distribución es la siguiente:

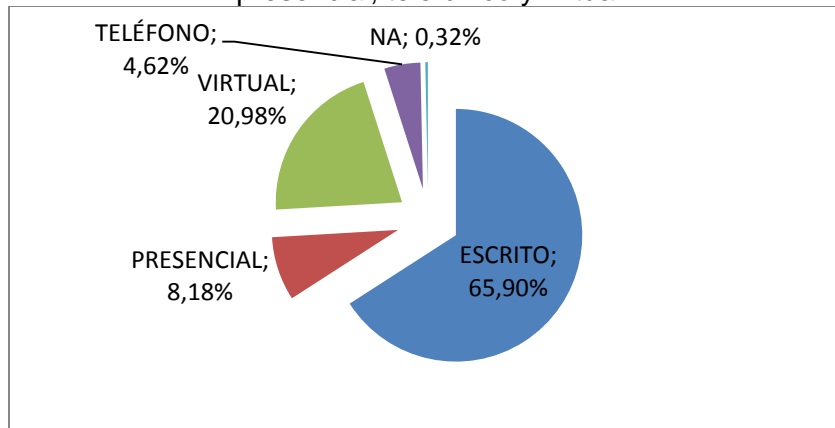
Tabla 2. Distribución mensual y por canal PQRS

TIPO DE ATENCIÓN	CANAL	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL GENERAL
CON TIEMPOS DE RESPUESTA	Buzón de Sugerencias		3	1				4
	Correo Certificado	45	85	53	67	83	64	397
	Correo Defensor				1			1
	Correo Electrónico	50	68	90	72	73	55	408
	Escrito por Ventanilla	471	457	423	502	423	374	2650
	Módulo PQRS	73	76	79	65	62	38	393
	NA	4	2	5	2	2	1	16
	Presencial	50	46	46	47	20	19	228
	SDQS	29	41	34	32	43	20	199
INMEDIATA	EMAIL		41				2	43
	PRE	72	100	61	80	50	44	407
	TEL	23	29	31	88	30	29	230
TOTAL GENERAL		817	948	823	956	786	646	4976

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios CI 2019IE225

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

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



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios CI 2019IE225

Al agrupar los canales en escrito, virtual y telefónico, se observa que la mayoría de PQRS (66%), ingresan a través del canal escrito, seguido por el canal virtual (21%). Con relación al canal virtual se presenta un aumento del 4% respecto a la vigencia anterior y una disminución del 8% en el canal escrito.

2.2 COMPORTAMIENTO GENERAL DE LAS PQRS

2.2.1 Atención inmediata

El canal presencial presenta una disminución del 24% respecto al semestre anterior, y el canal telefónico aumento en un 32%.

Tabla 3. Comportamiento PQRS canal presencial y telefónico últimos semestres.

VIGENCIA	PRESENCIAL	VARIACIÓN (%)		TELEFÓNICO	VARIACIÓN (%)	
2018-2	407	-24	↓	230	32	↑
2018-1	534	46	↑	174	-28	↓
2017-2	365	--	↓	240	--	↓

Fuente: Informes de Evaluación PQRS Oficina de Control Interno, Reporte Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios CI 2019IE225

Sumado a las PQRS presencial y telefónicas, se presentaron 43 solicitudes a través de correo electrónico las cuales fueron respondidas de manera inmediata de acuerdo al objeto de la solicitud.

2.2.2 Atención con tiempos de respuesta

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

Tabla 4. Estado de los requerimientos recibidos durante el semestre 2018-2, por dependencias y grupos funcionales

DEPENDENCIA / GRUPO FUNCIONAL	ESTADO		Total general
	F	T	
DIRECCIÓN GENERAL	63		63
DIRECCION GENERAL	63		63
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	33	1	34
COORDINACION DEL SDGR-CC	17		17
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	14	1	15
PLANEACION INSTITUCIONAL	2		2
OFICINA ASESORA JURIDICA	131	4	135
ASESORIA JURIDICA	23	3	26

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

Periodo 2018-1

GESTION CONTRACTUAL	83	1	84
GESTION PRECONTRACTUAL	11		11
OFICINA ASESORA JURIDICA	14		14
OFICINA ASESORA JURÍDICA	87	8	95
GESTION PREDIAL	87	8	95
OFICINA DE CONTROL INTERNO	17	1	18
OFICINA DE CONTROL INTERNO	17	1	18
OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	22		22
DESARROLLO TECNOLÓGICO	2		2
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	19		19
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	235	4	239
ATENCION AL CIUDADANO	11		11
GESTION ADMINISTRATIVA	7		7
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	30	1	31
GESTION DOCUMENTAL	46		46
GESTION TALENTO HUMANO	97		97
PAGOS	4	3	7
PRESUPUESTO	1		1
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	39		39
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO	2652	181	2833
ASISTENCIA TECNICA	615	121	736
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	149	44	193
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	1628	12	1640
CONOCIMIENTO DE RIESGO SISMICO	6		6
ESCENARIOS DE RIESGO	72		72
ESTUDIOS Y DISEÑOS	58	2	60
MONITOREO DE RIESGO	16		16
POT	2		2
SIG	1		1
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	105	2	107
SUBDIRECCIÓN DE REDUCCIÓN DE RIESGOS Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	328	4	332
COMUNICACIONES	1		1
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	40	1	41
EDUCACION E INVESTIGACION	33		33
GESTION LOCAL	19		19
OBRAS DE MITIGACION	30	1	31

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

REASENTAMIENTOS	137	2	139
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	11		11
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	57		57
SUBDIRECCIÓN PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	479	46	525
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	42		42
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	176	10	186
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	91	2	93
SERVICIOS DE LOGISTICA	2		2
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	60	33	93
SISTEMAS DE ALERTA	1		1
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	95	1	96
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	12		12
TOTAL GENERAL	4046	249	4295

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios CI 2019IE225

2.2.2.1 Eficacia

Finalizando la vigencia 2018, de acuerdo al reporte del grupo de atención al ciudadano, se encontraban en trámite 249 requerimientos, de los cuales 32 se encontraban vencidos y los restantes se encontraban con fecha de vencimiento durante la vigencia 2019, con relación a los que tenían fecha para 2019, dos ya se encontraban con respuesta.

Lo anterior indica un porcentaje de eficacia del 99,2%, manteniéndose una eficacia alrededor del 99% los últimos tres semestres.

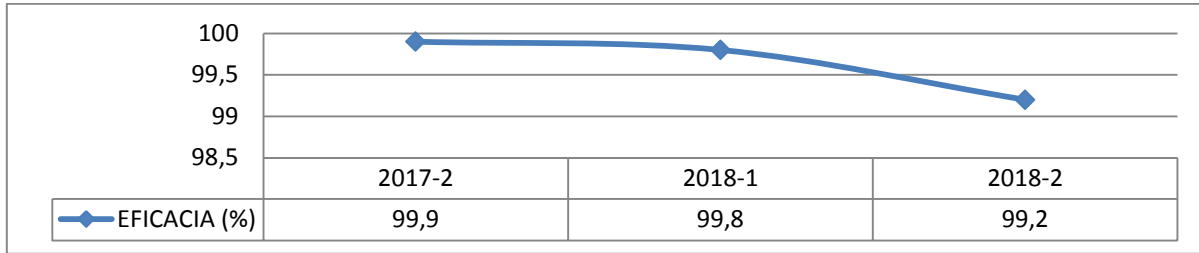
% Eficacia 2018(1)

$$= \frac{\text{solicitudes con respuesta emitida durante el primer semestre de 2018}}{\text{solicitudes con tiempo limite durante el primer semestre de 2018}} * 100$$

$$Eficacia 2018(1) = \frac{4048}{4080}$$

$$Eficacia 2018(1) = 99,2\%$$

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



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios CI 2019IE225

2.2.2.2 Eficiencia

Como resultado de la eficiencia general de la entidad se obtuvo un resultado del 80,6%, manteniéndose la eficiencia del semestre anterior.

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

$$\text{Eficiencia } 2018(1) = \frac{3290}{4080} \quad \text{Eficiencia } 2018(1) = 80,6\%$$

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

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

Gráfica 3. Comportamiento en los tiempos de respuesta durante el semestre 2018-2, por dependencias y grupos funcionales

DEPENDENCIAS	PROMEDIO DÍAS LÍMITE	PROMEDIO EMISIÓN DE LA RESPUESTA	RESPUESTA EN MORA	RESPUESTA OPORTUNA	% EFICIENCIA	TOTAL GENERAL
DIRECCIÓN GENERAL	14	12	17	46	73%	63
DIRECCION GENERAL	14	12	17	46	73%	63
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	17	9	3	30	91%	33
COORDINACION DEL SDGR-CC	20	11	2	15	88%	17
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	15	7	1	13	93%	14
PLANEACION INSTITUCIONAL	17	11		2	100%	2
OFICINA ASESORA JURIDICA	19	6	7	125	95%	132

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

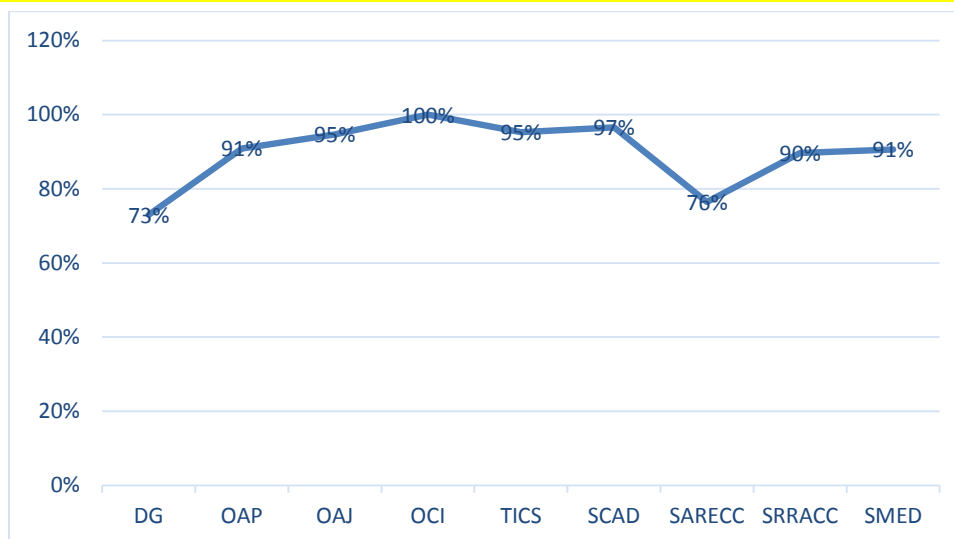
DEPENDENCIAS	PROMEDIO DÍAS LÍMITE	PROMEDIO EMISIÓN DE LA RESPUESTA	RESPUESTA EN MORA	RESPUESTA OPORTUNA	% EFICIENCIA	TOTAL GENERAL
ASESORIA JURIDICA	17	7	2	21	91%	23
GESTION CONTRACTUAL	21	6	5	79	94%	84
GESTION PRECONTRACTUAL	12	7		11	100%	11
OFICINA ASESORA JURIDICA	14	7		14	100%	14
OFICINA ASESORA JURÍDICA	18	12	18	69	79%	87
GESTION PREDIAL	18	12	18	69	79%	87
OFICINA DE CONTROL INTERNO	11	4		17	100%	17
OFICINA DE CONTROL INTERNO	11	4		17	100%	17
OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	16	8	1	20	95%	21
DESARROLLO TECNOLÓGICO	17	3		2	100%	2
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	16	9	1	18	95%	19
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	16	8	8	227	97%	235
ATENCION AL CIUDADANO	18	14	2	9	82%	11
GESTION ADMINISTRATIVA	16	9		7	100%	7
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	17	9	2	28	93%	30
GESTION DOCUMENTAL	14	4		46	100%	46
GESTION TALENTO HUMANO	16	7		97	100%	97
PAGOS	17	18	2	2	50%	4
PRESUPUESTO	11	6		1	100%	1
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	16	13	2	37	95%	39
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO	25	18	625	2027	76%	2652
ASISTENCIA TECNICA	30	31	296	320	52%	616
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	31	23	42	107	72%	149
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	22	14	253	1374	84%	1627
CONOCIMIENTO DE RIESGO SISMICO	17	6		6	100%	6
ESCENARIOS DE RIESGO	25	15	11	61	85%	72
ESTUDIOS Y DISEÑOS	29	14	2	56	97%	58
MONITOREO DE RIESGO	17	14	4	12	75%	16
POT	18	5		2	100%	2

DEPENDENCIAS	PROMEDIO DÍAS LÍMITE	PROMEDIO EMISIÓN DE LA RESPUESTA	RESPUESTA EN MORA	RESPUESTA OPORTUNA	% EFICIENCIA	TOTAL GENERAL
SIG	35	4		1	100%	1
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	24	16	17	88	84%	105
SUBDIRECCIÓN DE REDUCCIÓN DE RIESGOS Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	18	10	34	294	90%	328
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	18	13	11	29	73%	40
COMUNICACIONES	11	4		1	100%	1
EDUCACION E INVESTIGACION	17	7	2	31	94%	33
GESTION LOCAL	18	11	2	17	89%	19
OBRA DE MITIGACION	19	11	2	28	93%	30
REASENTAMIENTOS	18	10	8	129	94%	137
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	18	10		11	100%	11
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	17	10	9	48	84%	57
SUBDIRECCIÓN PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	18	10	45	435	91%	480
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	16	10	8	34	81%	42
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	20	11	23	153	87%	176
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	19	9	4	88	96%	92
SERVICIOS DE LOGISTICA	17	6		2	100%	2
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	17	10	8	52	87%	60
SISTEMAS DE ALERTA	16	4		1	100%	1
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	18	9	1	94	99%	95
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	15	6	1	11	92%	12
TOTAL GENERAL	22	15	758	3290	81%	4048

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

Gráfica 4. Eficiencia promedio por dependencia 2018-2

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



Fuente: Informes de Evaluación PQRS Oficina de Control Interno, Reporte Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios CI 2019IE225.

Con respecto al semestre anterior la tendencia fue mantener o aumentar los porcentajes de eficiencia por cada una de las dependencias.

Para el cálculo de la eficiencia no se tuvieron en cuenta las PQRS en trámite con fecha de vencimiento en la vigencia 2019, ya que no se puede determinar si la respuesta a estos requerimientos es o no eficiente hasta que se de cierre a los mismos.

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

Tabla 5. Índice promedio de oportunidad por dependencias

DEPENDENCIA	Promedio de INDICE DE OPORTUNIDAD
DIRECCIÓN GENERAL	1,62
DIRECCION GENERAL	1,62
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	2,68
COORDINACION DEL SDGR-CC	1,93
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	3,74
PLANEACION INSTITUCIONAL	1,65
OFICINA ASESORA JURIDICA	4,50
ASESORIA JURIDICA	3,43
GESTION CONTRACTUAL	5,38

DEPENDENCIA	Promedio de INDICE DE OPORTUNIDAD
GESTION PRECONTRACTUAL	2,43
OFICINA ASESORA JURIDICA	2,61
OFICINA ASESORA JURÍDICA	2,28
GESTION PREDIAL	2,28
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3,14
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3,14
OFICINA TECNOLOGIAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES	2,87
DESARROLLO TECNOLÓGICO	6,83
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	2,46
SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y DE ASUNTOS DISCIPLINARIOS	3,32
ATENCION AL CIUDADANO	1,63
GESTION ADMINISTRATIVA	1,99
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	2,91
GESTION DOCUMENTAL	4,73
GESTION TALENTO HUMANO	3,53
PAGOS	2,90
PRESUPUESTO	1,83
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	2,24
SUBDIRECCIÓN DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DEL CAMBIO CLIMÁTICO	1,65
ASISTENCIA TECNICA	1,22
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	2,29
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	1,69
CONOCIMIENTO DE RIESGO SISMICO	2,84
ESCENARIOS DE RIESGO	2,22
ESTUDIOS Y DISEÑOS	2,16
MONITOREO DE RIESGO	1,46
POT	9,50
SIG	8,75
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	1,81
SUBDIRECCIÓN DE REDUCCIÓN DE RIESGOS Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	2,44
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	1,73
COMUNICACIONES	2,75
EDUCACION E INVESTIGACION	4,10
GESTION LOCAL	1,81

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

DEPENDENCIA	Promedio de INDICE DE OPORTUNIDAD
OBRAS DE MITIGACION	2,17
REASENTAMIENTOS	2,43
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	2,20
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	2,42
SUBDIRECCIÓN PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	3,05
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	2,21
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	4,02
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	2,50
SERVICIOS DE LOGISTICA	2,75
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	2,49
SISTEMAS DE ALERTA	4,00
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	2,56
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	2,58
PROMEDIO GENERAL	2,11

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios CI 2019IE225

Continúa la tendencia de los semestres anteriores, a mantener un índice de oportunidad mayor a 1, evidenciándose un comportamiento general de emitir respuesta antes de finalizar los tiempos límites permitidos, siendo OPORTUNA la respuesta. No obstante, es importante aclarar que los valores presentados en la tabla anterior corresponden a promedios, por lo tanto si se encuentran requerimientos con valores de índice de oportunidad individuales por debajo de 1, es decir vencidos.

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

Tabla 6. Índice promedio de oportunidad por temáticas

TEMATICAS	PROMEDIO INDICE DE OPORTUNIDAD	CANTIDAD	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CANALES Y QUEBRADAS	0,71	1	0,02
INFORMACIÓN ESTRATEGIA DISTRITAL DE RTA-MARCO DE ACTUACIÓN	0,94	1	0,02
INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	0,94	1	0,02
RECLAMO	0,94	1	0,02
MANTENIMIENTO RED DE TELECOMUNICACIONES DE MONITOREO O RADAR	1,33	1	0,02
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	2,00	1	0,02
SOLICITUDES DE CAPACITACIÓN RELACIONADAS CON EL MANEJO DE EM	3,20	1	0,02
ENTREVISTAS MEDIOS DE COMUNICACIÓN O ESTUDIANTES	8,50	1	0,02
DENUNCIAS POR HECHOS DE CORRUPCION	1,00	2	0,05
CONCEPTO TÉCNICO REGULARIZACIÓN DE BARRIOS	1,58	2	0,05
INFORMACION SOBRE ESTUDIOS O MONITOREOS EN EJECUCIÓN	1,61	2	0,05
INFORMACIÓN CONSEJOS LOCALES GESTIÓN DEL RIESGO	1,89	2	0,05
REVISIÓN ASESORIA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE RESPUESTA EIR	2,09	2	0,05
SOLICITUD CAPACITACIÓN RELACIONADA CON AGLOMERACIONES, SUGA	2,67	2	0,05
QUEJA	3,54	2	0,05
SOLICITUD PRIMA TÉCNICA	12,00	2	0,05
ENTREGA INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	1,40	3	0,07
SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ORGANIZACION PARA LA RESPUEST	2,06	3	0,07
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE LOGISTICAS PARA EVENTOS DE AGL	2,29	3	0,07
CERTIFICACION GRADO DE COMPLEJIDAD POR AGLOMERACIÓN DE PUBLI	2,36	3	0,07
DEMANDAS	2,81	3	0,07
SOLICITUDES DEL SINDICATO	1,37	4	0,10
SOLICITUD SESIONES DE FORMACION O	2,15	4	0,10

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

TEMATICAS	PROMEDIO INDICE DE OPORTUNIDAD	CANTIDAD	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
CAPACITACION GESTION DEL R			
INFORMACION GEOGRÁFICA MAPAS, COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAF	0,87	5	0,12
INFORMACION ACTIVIDADES LIMPIEZA Y COMPLEMENTARIOS CANALES Y	1,75	5	0,12
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACI	3,26	5	0,12
CERTIFICACIONES LABORALES	1,63	8	0,20
REVISIÓN ESTUDIOS FASE I, FASE II	1,85	8	0,20
PLANES ESCOLARES DE GESTIÓN DEL RIESGO	4,39	8	0,20
SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO (CAMARA Y SENADO)	0,57	9	0,22
INFORMACION REDES DE MONITOREO, HIDROME O ACEL.	1,61	9	0,22
CREACION USUARIOS Y CAPACITACIONES SUGA, SIRE Y SURR	5,54	13	0,32
INFORMACION INUNDACION, REMOCIÓN MASA, SÍSMICO, TECNOLO Y CC	1,73	14	0,35
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	2,98	14	0,35
SOLICITUD INFORMACION SANEAMIENTO Y ADQUISICION PREDIAL	2,28	21	0,52
REVISION PEC PARQUES DE DIVERSIONES, ATRACCIONES Y DISPOSITIVOS DE E.	2,73	21	0,52
AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER PECUNIARIO	2,43	24	0,59
SOLICITUD DE INFORMACION DE CONCEJO	2,46	24	0,59
CONCEPTO PLANES PARCIALES	2,86	24	0,59
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	2,14	34	0,84
ADECUACIÓN DE PREDIOS DESOCUPADOS	1,77	38	0,94
SOLICITUDES RELACIONADAS CON SIMULACROS O SIMULACIONES	2,79	39	0,96
COPIAS O ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA	3,16	39	0,96
REVISIÓN PEC PERMANENTES	3,25	39	0,96
REVISIÓN PEC OCASIONALES	3,14	62	1,53
CONCEPTO TECNICO AMENAZA RUINA	2,61	65	1,61
REPORTE DE NOVEDADES DE FUNCIONARIOS	3,61	70	1,73

TEMATICAS	PROMEDIO INDICE DE OPORTUNIDAD	CANTIDAD	DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL
CONCEPTO TECNICO LEGALIZACION DE BARRIOS	2,70	78	1,93
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PROCESO ENAJENACION VOLUNTARIA	2,09	82	2,03
INFORMACIÓN O VERIFICACIÓN A SISTEMAS DE TRANSP. VERTICAL Y	2,41	94	2,32
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGE	4,34	112	2,77
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	1,96	163	4,03
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	2,16	186	4,59
INFORMACION DE JUZGADOS	1,18	246	6,08
INFORMACION SOBRE ENTIDAD	2,48	310	7,66
CONCEPTO TECNICO LICENCIAS URBANISTICAS	2,58	489	12,08
VISITA TÉCNICA E INFORMES	1,96	784	19,36
CERTIFICADO RIESGO	1,26	860	21,24
Total general	2,11	4049	100,00

Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

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



Fuente: Subdirección Corporativa y de Asuntos Disciplinarios

Los índices de oportunidad por temática en su mayoría indican valores iguales ó superiores a 1; las temáticas con índice de oportunidad menor a 1, son las siguientes:

1. SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO (CAMARA Y SENADO)
2. MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CANALES Y QUEBRADAS
3. INFORMACION GEOGRÁFICA MAPAS, COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAF
4. INFORMACION ESTRATEGIA DISTRITAL DE RTA-MARCO DE ACTUACIÓN
5. INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS
6. RECLAMO

De lo anterior no se observa una correlación directa entre la distribución porcentual y el índice de oportunidad. Se resaltan los resultados generados por las temáticas de mayor demanda en las cuales se presenta un índice de oportunidad superior a 1, estas temáticas son las siguientes:

1. CONCEPTO TECNICO LICENCIAS URBANISTICAS
2. VISITA TÉCNICA E INFORMES
3. CERTIFICADO RIESGO

Finalmente como índice promedio de oportunidad de la respuesta en el IDIGER, se obtuvo un valor de 2,11, indicando una tendencia general de cumplimiento de la respuesta antes del vencimiento de los términos.

2.2.2.3 Buzón de sugerencias

Se procedió a realizar verificación de las solicitudes ingresadas a través del canal Buzón de Sugerencias a fin de revisar las respuestas generadas por parte del IDIGER. En total se reportan 4 PQRS ingresadas a través de este canal durante el segundo semestre de 2018, las cuales se verificaron encontrándose que tres de los cuatro requerimientos por su procedencia, asunto y/o extensión, no corresponden al tipo de requerimiento asociado al buzón de sugerencias:

1. 2018ER13778: Respuesta por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, con relación a una solicitud realizada.
2. 2018ER17446: Corresponde a un Reclamo, se respondió de fondo con radicado 2018EE14534.
3. 2018ER13781: Corresponde a la remisión del documento PIRE DE LA EAAB
4. 2018ER14890: Corresponde a solicitud de información realizada a través del aplicativo SDQS.

Dado lo anterior se evidencia que los radicados clasificados en el canal buzón de sugerencias, presentan error en su tipificación.

2.3 EL DEFENSOR DEL CIUDADANO

Durante el segundo semestre de 2018, no se reportan requerimientos recibidos a través del correo del Defensor del Ciudadano del IDIGER.

Al realizar verificación de la página web de la entidad, se encontró que la información publicada, respecto al Defensor del Ciudadano se encuentra actualizada para la vigencia 2018.

2.4 ENCUESTA DE PERCEPCIÓN

Para el semestre 2018-2, el IDIGER aplico el formato de encuesta PLE-FT-39, a 151 usuarios, que accedieron a responderla obteniéndose los siguientes resultados:

i) Trámites o servicios relacionados con la solicitud del usuario:

Se mantienen como solicitudes más recurrentes según los ciudadanos la certificación de riesgo con el 70,20%, seguida por la visita técnica con el 10,60% de los encuestados.

ii) Canales utilizados para la atención del trámite y/o servicio:

Con relación a los canales utilizados por los encuestados, el 98,56% de los encuestados manifiesta utilizar el canal presencial seguido por el 1,44% con el canal telefónico. Es de resaltar que durante las dos últimas encuestas el canal virtual ha disminuido en la votación, frente a lo cual es importante explicar a los usuarios respecto a las diferentes formas de acceder al canal virtual, para mantener e incentivar su uso.

iii) Percepción de la atención recibida

Frente a la percepción que tienen los usuarios con relación a la atención proporcionada por el IDIGER, se presentaron los siguientes resultados (En donde 1 es muy malo y 5 es excelente): todos los usuarios consideraron que la oportunidad, claridad, suficiencia, coherencia, calidez, fácil acceso, espacios físicos de atención, actitud y disposición del personal en el servicio y conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores, se encuentran entre 4 y 5, es decir que se percibe una muy buena atención de la entidad hacia el ciudadano.

iv) Medio considerado más efectivo para obtener respuesta a los trámites

Con relación a esta pregunta, el medio considerado más efectivo fue el presencial con el 78,38% seguido por el medio escrito con el 17,57% y el virtual con el 4,05%.

v) Hechos de corrupción

El 100% de los usuarios, no presenciaron hechos de corrupción relacionados con la petición de dinero o algún otro beneficio para la ejecución de algún trámite y/o servicio de la entidad.

vi) Observaciones

El 2,5%, de los usuarios encuestados presento observaciones relacionadas con excelente atención y/o felicitaciones por la atención.

3. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

- Con relación a la distribución por canales, se observa que el 0,32% no presenta clasificación de canal, información no registrada en el aplicativo CORDIS, frente a lo cual se recomienda revisión de los requerimientos para la asignación del canal correcto.
- Con relación al semestre anterior la cantidad de requerimientos recibidos por la entidad disminuyo en un 35%, pasando de 7687 radicados a 4976.
- Respecto al uso de los canales de radicación, el canal escrito sigue siendo el de mayor participación con el 65,9 % seguida por el canal virtual con el 20,98%, seguido por el canal presencial con el 8,18%.
- Se reitera nuevamente la recomendación de revisar las tipificaciones que hacen alusión al canal presencial ya que se en las bases de datos, se presenta dos veces la clasificación presencial tanto en las PQRS, atendidas de manera inmediata por personal de atención al ciudadano como en las PQRS, a las que se les asigna un tiempo de respuesta.
- Como resultado de la eficacia se mantiene alrededor del 99%, indicándose que se da respuesta a las PQRS dentro del mismo semestre en el que se radican.
- La valoración de la eficiencia generó un resultado del 81%, manteniéndose el mismo valor de eficiencia del semestre anterior, para este semestre los rangos de eficiencia por dependencia se encuentran entre el 73% al 100%.
- Los índices de oportunidad de la entidad se verificaron por dependencias y por temáticas, encontrándose un valor promedio de 2,11, indicando respuestas oportunas inclusive antes de vencerse el tiempo máximo permitido, no obstante se siguen reportando valores inferiores a 1 en el índice de oportunidad para requerimientos de baja demanda, mientras que se observan índices de oportunidad superiores a 1 en temáticas de alta demanda.
- Se verificaron los requerimientos clasificados en el canal de buzón de sugerencia, y se encontraron nuevamente radicados que no corresponden a esta clasificación, buzón de sugerencias.
- La encuesta de percepción aplicada a la ciudadanía, indica que la atención proporcionada por los funcionarios del IDIGER es percibida de manera positiva por el parte del ciudadano.
- Se mantiene la recomendación de generar estrategias que dinamicen el canal de atención virtual, facilitando el acceso a los servicios del IDIGER en correspondencia con el Subcomponente 2 Fortalecimiento de los canales de atención del Plan Anticorrupción (Componente Atención al ciudadano y buscando

la mitigación de barreras de acceso e impactos ambientales asociadas a los desplazamientos de las personas para llegar a la entidad.

- Se reitera la necesidad de Desarrollar acciones para la articulación del aplicativo CORDIS con el aplicativo distrital Sistema Distrital de Quejas y Soluciones SDQS, en cumplimiento del Decreto 371 de 2010 *“Por el cual se establecen lineamientos para preservar y fortalecer la transparencia y para la prevención de la corrupción en las Entidades y Organismos del Distrito Capital”... “Artículo 3º - DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO, LOS SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y ATENCIÓN DE LAS PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS DE LOS CUIDADANOS, EN EL DISTRITO CAPITAL. Con la finalidad de asegurar la prestación de los servicios en condiciones de equidad, transparencia y respeto, así como la racionalización de los trámites, la efectividad de los mismos y el fácil acceso a éstos, las entidades del Distrito Capital deben garantizar:...3) El registro de la totalidad de las quejas, reclamos, sugerencias y solicitudes de información que reciba cada Entidad, por los diferentes canales, en el Sistema Distrital de Quejas y Soluciones, así como también la elaboración de un informe estadístico mensual de estos requerimientos, a partir de los reportes generados por el mismo, el cual deberá ser remitido a la Secretaría General de la Alcaldía Mayor de Bogotá, D.C., y a la Veeduría Distrital, con el fin de obtener una información estadística precisa, correspondiente a cada entidad”.*
- Se recomienda realizar verificaciones periódicas respecto a los tiempos que se están asignando a través del aplicativo CORDIS, toda vez que se evidencian variaciones en los tiempos aplicados a requerimientos del mismo tipo.
- Se recomienda revisar que la información remitida semestralmente conserve los mismos criterios de selección con relación a los requerimientos considerados Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias, para desarrollar una comparación histórica congruente.
- Se recomienda valorar e implementar las distintas funcionalidades del sistema de gestión de correspondencia CORDIS y capacitar sobre estas ya que se ha detectado que existen acciones y controles como el manejo de copias de correspondencia, cierre múltiple de correspondencia de entrada con una de salida, tareas entre otras que pueden representar minimización de riesgos en la gestión de esta.

4. APROBACIÓN

Elaborado por		Revisado y Aprobado por	
ORIGINAL FIRMADO Tatiana Marcela Medina Mesa Profesional Universitario Oficina de Control Interno		ORIGINAL FIRMADO Diana Karina Ruiz Perilla Jefe Oficina de Control Interno	
Fecha:	28/02/2019	Fecha:	28/02/2019

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