



**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

INFORME DE PQRS Y ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE ATENCIÓN AL CIUDADANO - I SEMESTRE DE 2019 -

SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS ÁREA FUNCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D.C, agosto de 2019

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

Código Postal: 111071



**BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS**



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

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

1. INTRODUCCIÓN

El presente informe consolida las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias que fueron recibidas en el I semestre de 2019 por los diferentes canales de atención con que cuenta el Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático- IDIGER, así como su distribución porcentual e índice de eficacia por dependencia y temática.

Igualmente, se realiza una clasificación de las quejas, reclamos y sugerencias, donde se detallan las acciones tomadas y los tiempos de la respuesta teniendo en cuenta la ley 1755 de 2015. Así mismo, se presentan las recomendaciones de la entidad y de los ciudadanos con el fin de mejorar el servicio que presta el IDIGER, la participación en la gestión pública y la racionalización de los recursos disponibles.

Adicionalmente, se muestran los resultados arrojados en las encuestas de percepción, tomadas de una muestra de la población atendida de manera presencial, en la que se indaga sobre temas puntuales como: el tipo de trámite y canal utilizado para realizar la solicitud, la atención recibida en cuanto a tiempo de atención, claridad y suficiencia en la información suministrada, la coherencia entre lo solicitado y lo informado, la amabilidad, actitud, conocimiento y dominio del tema por parte del servidor público, la facilidad para acceder al trámite o servicio, los espacios físicos destinados en la entidad para la atención ciudadana. Así mismo, conocer a través de que medio consideran los encuestados que es más efectivo obtener la respuesta a su trámite, además de identificar posibles actos de corrupción en la prestación del servicio.

Finalmente se presentan las conclusiones generales y sugerencias obtenidas del análisis efectuado a los resultados consignados en el presente informe.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Generar un informe con los resultados obtenidos de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas a través de los diferentes canales de comunicación y atendidas por





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

las dependencias del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, así como también mostrar la percepción de los ciudadanos encuestados frente al servicio prestado por área de Atención al Ciudadano durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019.

2.2 Objetivos específicos

- Socializar los resultados concernientes a la información de peticiones, quejas, reclamos y sugerencias recibidas por los diferentes canales de atención con que cuenta la entidad.
- Evidenciar la percepción de los ciudadanos encuestados frente al servicio prestado por el área de Atención al Ciudadano.
- Presentar los resultados porcentuales y cuantitativos en lo relacionado con los índices de eficacia de las diferentes temáticas manejadas en el sistema de Gestión Documental de la entidad.

3. Disposiciones legales sobre atención a peticiones

- Constitución Política, artículos 23.
- Ley 1437 de 2011, Código Contencioso Administrativo: Del cual se extraen las formalidades y términos para atender las solicitudes y peticiones presentadas por los ciudadanos ante cualquier entidad del Estado.
- Ley 1755 de 2015, Por medio de la cual se regula el Derecho Fundamental de Petición y se sustituye un título del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.
- Ley 1474 de 2011, Estatuto Anticorrupción, por la cual se dictan normas orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública.
- Según la resolución 315 de 2010 de la Dirección de Prevención y Atención de Emergencias ahora Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático IDIGER, por medio de la cual se crea el grupo de trabajo para la atención al usuario, además de que en su Artículo 4, responsabiliza a dicho grupo de realizar periódicamente el seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

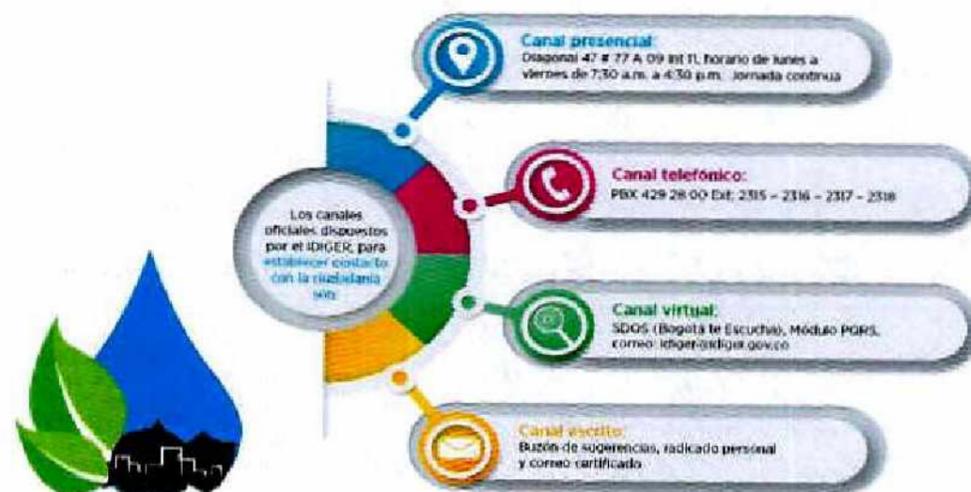
4. Aspectos Generales

Durante el I semestre de 2019, y bajo las directrices de la Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios el área de Atención al Ciudadano, precedió las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRS:

- Seguimiento semanal a las PQRS que ingresan a la Entidad por los diferentes canales oficiales, con el respectivo envío de correos electrónicos a las Subdirecciones y Oficinas del IDIGER.
- Generación de un Informe trimestral respecto a la calidad y oportunidad en el cierre de las peticiones de los ciudadanos.
- Envío en forma periódica de comunicaciones a las diferentes áreas de la Entidad reforzando la importancia y obligatoriedad de brindar atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos.
- Capacitaciones sobre el manejo de las peticiones ciudadanas.
- Elaboración de estrategias para el adecuado manejo de las peticiones ciudadanas.

5. Informe Pormenorizado

El presente informe es elaborado con base en el estado actual de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER, durante el I semestre de 2019, a través de los siguientes canales de comunicación habilitados por la Entidad:



- Redes Sociales: Facebook: IDIGER, Twitter: @IDIGER, Flickr: IDIGER y Canal de YouTube: IDIGER

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

Código Postal: 111071



BOGOTÁ
MEJOR
PARA TODOS



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

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

5.1 Peticiones ciudadanas recibidas y tramitadas por canal de recepción

En el I semestre de 2019, ingresaron a la entidad un total de 1.755 solicitudes para atención inmediata así: canal virtual 926, canal presencial 496 y por canal telefónico 333.

SOLICITUDES RECIBIDAS Y ESTADO ATENCIÓN INMEDIATA I SEMESTRE 2019				
TIPO DE ATENCIÓN	CANAL	RECIBIDOS	EN TRÁMITE	FINALIZADO
Atención Inmediata	Presencial	496	0	496
	Telefónico	333	0	333
	Virtual	926	0	926

Tabla No. 1 Consolidado solicitudes recibidas y su estado – atención inmediata a 30 de junio de 2019
Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, Módulo de Atención al ciudadano

En la siguiente gráfica se observa que el índice de eficacia en la respuesta presentada a los ciudadanos a través del canal telefónico, presencial y virtual se encuentra en el 100%.

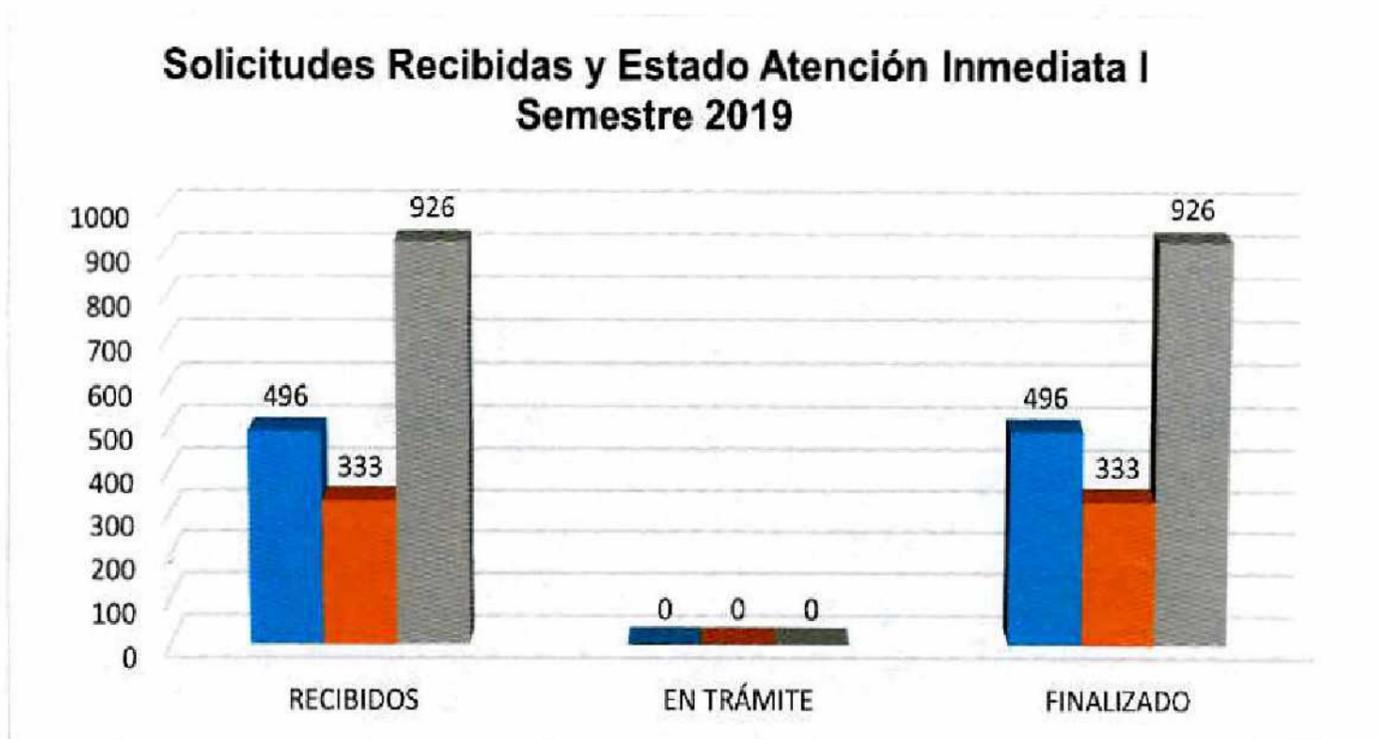


Gráfico No. 1 Consolidado solicitudes por canal y su estado a 30 de junio de 2019.

Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, reporte de registro de atención presencial y telefónico y bases de registro de PQRS para canales administrados por Atención al Ciudadano





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

En el siguiente cuadro se puede observar que el total de solicitudes recibidas con tiempos para la respuesta fueron 6.871.

SOLICITUDES RECIBIDAS Y ESTADO CON TIEMPOS PARA LA RESPUESTA I SEMESTRE 2019				
TIPO DE ATENCIÓN	CANAL	RECIBIDOS	EN TRÁMITE	FINALIZADO
Con Términos para la Respuesta Definidos	Buzón de Sugerencias	4	1	3
	Correo Certificado	1226	126	1100
	Correo Defensor Ciudadano	1		1
	Correo Electrónico Institucional	627	56	571
	Escrito por Ventanilla	4280	278	4002
	Módulo PQRS	442	42	400
	NA	7	1	6
	Presencial	57	2	55
	SDQS	227	19	208
	Subtotal		6871	525

Tabla No. 2 Consolidado solicitudes recibidas y su estado – con términos para la respuesta a 30 de junio de 2019.
Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS y bases de registro de PQRS





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático



Gráfico No. 2 Consolidado solicitudes por canal y su estado a 30 de junio de 2019.

Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, reporte de registro de atención presencial y telefónico y bases de registro de PQRS para canales administrados por Atención al Ciudadano

Es importante resaltar que para este periodo se atendieron dos ciudadanos en condición de discapacidad como se muestra en la siguiente tabla:

ITEM	FECHA DE ATENCIÓN	ASUNTO	AREA FUNCIONAL	Tipo de Atención	Tipo de Discapacidad	OBSERVACIONES
1	23/01/2019	La ciudadana se acerca solicitando certificación de riesgo para instalación del servicio de agua.	Atención al ciudadano	Presencial	Física o Motora	Se suministra el formato de solicitud indicando como diligenciarlo y radicarlo





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

2	30/01/2019	El ciudadano se acerca con un acompañante solicitando colaboración para tramitar la complejidad de un evento	Atención al ciudadano	Presencial	Visual	La acompañante del ciudadano dicta los datos para ingresar la información en la plataforma, se imprime el documento y se les hace entrega a los ciudadanos.
---	------------	--	-----------------------	------------	--------	---

Tabla No. 3 Consolidado solicitudes de ciudadanos en condición de discapacidad a 30 de junio de 2019.

Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS – Módulo de Atención al Ciudadano

5.2 Peticiones ciudadanas recibidas a través del canal escrito por dependencia, nivel porcentual e índice de eficacia.

Teniendo en cuenta que el canal escrito es el más utilizado por la ciudadanía durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019, se toma como referencia esta información para definir el comportamiento de las peticiones por dependencia y porcentaje de eficacia.

De las 6.871 solicitudes recibidas, 4.171 tuvieron respuesta oficial con documento, las restantes se tramitaron internamente en la entidad. La dependencia con mayor volumen de requerimientos recibidos fue la Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático con 2.646, equivalentes al 63,44%, seguido por la Subdirección de Manejo de Emergencias y Desastres con 547 requerimientos, equivalente al 13,11% del total de la correspondencia recibida.

Así mismo, las dependencias con el menor número de requerimientos fue la Oficina de Control Interno con 22 peticiones equivalente al 0,53%, en segundo lugar, se encuentra la Oficina de Tics con un total de 8 solicitudes equivalentes al 0,19%, del total que ingresaron a la entidad.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Dependencia	Número de Requerimientos	Total Respuesta Oportuna	Índice de Eficacia por Dependencia	Peso Porcentual de Correspondencia
DIRECCIÓN GENERAL	74	55	74,32%	1,77%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	173	127	73,99%	4,15%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	42	41	97,62%	1,01%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	22	22	100,00%	0,53%
OFICINA TICS	8	7	87,50%	0,19%
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	2646	1686	63,76%	63,44%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	235	234	99,57%	5,63%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	547	503	91,96%	13,11%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	424	380	90,09%	10,17%
Total general	4171	3055	73,34%	100%

Tabla No. 4 Consolidado solicitudes ingresadas como PQRS en CORDIS

Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, con corte al 30 de junio de 2019.

5.3 Peticiones Ciudadanas recibidas según temática, e índice de eficacia

La siguiente tabla refleja peticiones recibidas por temática, el número de respuestas dadas y el índice de eficacia en el trámite.

Temática	Total PQRS Recibidos	Total PQRS con Respuesta	Índice de Eficacia
AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER PECUNIARIO	28	28	100,00%
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	90	90	100,00%
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE LOGÍSTICAS PARA EVENTOS DE AGL	11	11	100,00%
CERTIFICACION GRADO DE COMPLEJIDAD POR AGLOMERACIÓN DE PUBLI	1	1	100,00%
CERTIFICACIONES LABORALES	9	9	100,00%
CERTIFICADO RIESGO	968	968	100,00%





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

CONCEPTO PLANES PARCIALES	17	17	100,00%
CONCEPTO TECNICO AMENAZA RUINA	52	52	100,00%
CONCEPTO TECNICO LICENCIAS URBANISTICAS	446	446	100,00%
CONCEPTO TÉCNICO REGULARIZACIÓN DE BARRIOS	10	10	100,00%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	16	16	100,00%
COPIAS O ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA	19	19	100,00%
CREACION USUARIOS Y CAPACITACIONES SUGA, SIRE Y SURR	6	6	100,00%
DEMANDAS	7	7	100,00%
DENUNCIAS POR HECHOS DE CORRUPCION	2	2	100,00%
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACI	8	8	100,00%
ENTREGA INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	3	3	100,00%
INFORMACION ACTIVIDADES LIMPIEZA Y COMPLEMENTARIOS CANALES Y	2	2	100,00%
INFORMACIÓN CONSEJOS LOCALES GESTIÓN DEL RIESGO	3	3	100,00%
INFORMACION DE JUZGADOS	217	217	100,00%
INFORMACION GEOGRÁFICA MAPAS, COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAF	10	10	100,00%
INFORMACION INUNDACION, REMOCIÓN MASA, SÍSMICO, TECNOLO Y CC	18	18	100,00%
INFORMACIÓN O VERIFICACIÓN A SISTEMAS DE TRANSP. VERTICAL Y	80	80	100,00%
INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	6	6	100,00%
INFORMACION PROYECTOS INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS D	3	3	100,00%
INFORMACION REDES DE MONITOREO, HIDROME O ACEL.	12	12	100,00%
INFORMACION SOBRE ENTIDAD	273	273	100,00%
INFORMACION SOBRE ESTUDIOS O MONITOREOS EN EJECUCIÓN	13	13	100,00%
INFORMACIÓN SOBRE IMPLM. DE SISTEMAS DE ALERTA	1	1	100,00%
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CANALES Y QUEBRADAS	1	1	100,00%
PLANES ESCOLARES DE GESTIÓN DEL RIESGO	45	45	100,00%
QUEJA	4	4	100,00%
RECLAMO	8	8	100,00%
REPORTE DE NOVEDADES DE FUNCIONARIOS	97	97	100,00%
REQUERIMIENTOS DEFENSOR DEL CIUDADANO	1	1	100,00%





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	138	138	100,00%
REVISIÓN PEC OCASIONALES	53	53	100,00%
REVISIÓN PEC PARQUES DE DIVERSIONES, ATRACCIONES Y DISPOSITIVOS DE E.	65	65	100,00%
REVISIÓN PEC PERMANENTES	27	27	100,00%
REVISIÓN ESTUDIOS FASE I, FASE II	13	13	100,00%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	2	2	100,00%
SOLICITUD CAPACITACIÓN RELACIONADA CON AGLOMERACIONES, SUGA	16	16	100,00%
SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO (CAMARA Y SENADO)	7	7	100,00%
SOLICITUD DE INFORMACION DE CONCEJO	32	32	100,00%
SOLICITUD INFORMACION SANEAMIENTO Y ADQUISICION PREDIAL	100	100	100,00%
SOLICITUD PRIMA TÉCNICA	1	1	100,00%
SOLICITUD SESIONES DE FORMACION O CAPACITACION GESTION DEL R	16	16	100,00%
SOLICITUDES DE CAPACITACIÓN RELACIONADAS CON EL MANEJO DE EM	11	11	100,00%
SOLICITUDES DEL SINDICATO	2	2	100,00%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGE	50	50	100,00%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON SIMULACROS O SIMULACIONES	9	9	100,00%
VISITA TÉCNICA E INFORMES	750	750	100,00%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	134	133	99,25%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PROCESO ENAJENACION VOLUNTARIA	121	120	99,17%
CONCEPTO TECNICO LEGALIZACION DE BARRIOS	96	95	98,96%
ADECUACIÓN DE PREDIOS DESOCUPADOS	41	40	97,56%
Total general	4171	4167	99,90%

Tabla No. 5 Consolidado solicitudes ingresadas como PQRS e Índice de eficacia en las respuestas.

Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, con corte al 30 de junio de 2019

Como se observa en la anterior tabla el índice de eficacia en las respuestas a los PQRS corresponden al 99,90% del total de las solicitudes que ingresaron al IDIGER durante el I semestre de 2019.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

5.4 Análisis de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

5.4.1 Análisis de las Peticiones

De acuerdo con la ley 1755 de 2015 toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades, en los términos señalados en este código, por motivos de interés general o particular, y a obtener pronta resolución completa y de fondo sobre la misma.

A la fecha se encuentran en trámite 525 peticiones, para lo cual el área de Atención al Ciudadano envía permanentemente alertas de seguimiento, sobre el estado de las mismas.

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

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

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





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

5.4.2 Análisis de las Quejas

Teniendo en cuenta la definición de queja enunciada en la Circular 021 de 2001 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, en la que se indica que es "... la manifestación, protesta, censura, descontento o inconformidad que eleva una persona con relación a la conducta irregular de uno o varios servidores públicos en relación con sus funciones", durante el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019, en el IDIGER se registraron cinco (5) requerimientos bajo esta temática, equivalente al 0,09%, del total de las PQRS radicadas a través del Sistema de Gestión Documental – CORDIS, cuyo análisis se muestra a continuación:

- Bajo esta temática se registraron tres (3) requerimientos interpuestos a servidores del IDIGER (contratista o funcionario), por la atención prestada.

Petición que se constituye como Queja:

ITEM	NÚMERO DE RADICADO	ASUNTO	AREA FUNCIONAL	FECHA RADICACIÓN	CANAL	FECHA CULMINACIÓN	RADICADO SALIDA	OBSERVACIONES
1	2019ER11578	Remite queja - por incumplimiento cita programada - referente a oferta económica CR-31496	Gestión Predial	27/06/2019	Módulo PQRS	28/06/2019	2019EE8844	Se dio trámite a la queja y se envió comunicación a la ciudadana explicando lo ocurrido y agendando una nueva cita en las instalaciones del IDIGER.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

2	2019ER6840	Queja por Atención al Ciudadano	Gestión Documental	16/04/2019	Escrito por Ventanilla	30/04/2019	2019EE5457	Esta queja se manifestó por la inadecuada atención en la recepción de la entidad. Se dio trámite a la queja y se envió comunicación al ciudadano informando las acciones correctivas que se tomaron de acuerdo al procedimiento establecido.
3	2019ER11368	REMITE QUEJA	Gestión Administrativa	21/06/2019	Buzón de Sugerencias	09/07/2019	2019EE9386	Se dio trámite a la queja y se envió comunicación a la ciudadana informando las acciones correctivas que se tomaron de acuerdo al procedimiento establecido.

Tabla No. 6 Consolidado Quejas registradas en el Sistema de Gestión Documental - CORDIS
Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, con corte al 30 de junio de 2019

- La siguiente tabla evidencia que dos (2) de las peticiones que se registraron como queja, según su contenido o solicitud no se constituyeron como tal.





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

ITEM	NÚMERO DE RADICADO	ASUNTO	AREA FUNCIONAL	FECHA RADICACIÓN	CANAL	FECHA CULMINACIÓN	RADICADO SALIDA	OBSERVACIONES
1	2019ER7152	Remite Queja - Licitación Pública N° 003 de 2019	Gestión Precontractual	24/04/2019	SDQS	02/05/2019	2019EE5587	Se dio trámite a la solicitud y se publicó la respuesta por tratarse de un anónimo dando respuesta a las inquietudes del requerimiento.
2	2019ER4342	Remite Queja falta de apoyo al Sistema Distrital de Respuesta a Emergencias	Servicios Respuesta a Emergencias	11/03/2019	Módulo PQRS	12/04/2019	2019EE4881	Se dio trámite a la solicitud y se envió comunicación al peticionario destacando las competencias misionales del IDIGER.

Tabla No. 7 Consolidado Quejas registradas en el Sistema de Gestión Documental - CORDIS.
Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, con corte al 30 de junio de 2019.

De acuerdo a los términos de ley se observa que a las solicitudes catalogadas como queja se emitieron las respectivas respuestas de manera oportuna.

5.4.3 Análisis de los Reclamos

Según la Circular 021 de 2001 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor se entiende por reclamo, "el derecho que tiene toda persona a exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servidor público"; de acuerdo con lo anterior, bajo esta temática, se registraron 8 requerimientos a los cuales se les efectuó la siguiente trazabilidad:





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

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

ITEM	NÚMERO DE RADICADO	ASUNTO	AREA FUNCIONAL	FECHA RADICACION	CANAL	FECHA CULMINACION	RADICADO SALIDA	OBSERVACIONES
1	2019ER8709	SOLICITA RESPUESTA DEL SDQS 767252019	ASISTENCIA TECNICA	14/05/2019	SDQS	13/06/2019	2019EE7969	Se dio trámite al reclamo y se envió comunicación al ciudadano aclarando que la dirección suministrada no es catastral y no hay datos de contacto.
2	2019ER3779	SOLICITUD DE DEVOLUCION DE PAGO	PAGOS	01/03/2019	Módulo PQRS	07/03/2019	2019EE3000	Se dio trámite al reclamo y se envió comunicación al ciudadano aclarando las inconsistencias.
3	2019ER2926	SOLICITUD SOBRE DEMORA EN PAGOS	PAGOS	19/02/2019	Módulo PQRS	20/02/2019	2019EE1925	Se dio trámite al reclamo y se publicó comunicación informando las situaciones imprevistas.
4	2019ER2815	SOLICITUD DE RECLAMO SOBRE AYUDAS HUMANITARIAS	PAGOS	15/02/2019	Módulo PQRS	20/02/2019	2019EE1924	Se dio trámite al reclamo y se publicó comunicación informando las situaciones imprevistas.
5	2019ER2812	SOLICITUD DE DEMORA EN PAGOS	PAGOS	15/02/2019	Módulo PQRS	20/02/2019	2019EE1926	Se dio trámite al reclamo y se publicó comunicación informando las situaciones imprevistas.





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

6	2019ER10332	SOLICITUD PAGO CONTRATO N° 280-2017	SERVICIOS DE LOGISTICA	06/06/2019	Módulo PQRS	18/06/2019	2019EE8137	Se dio trámite al reclamo y se envió comunicación al peticionario aclarando los términos del contrato.
7	2019ER8707	REMITE RECLAMO POR ATENCION EN EMERGENCIA EL DIA 19 DE ABRIL DE 2019	SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	14/05/2019	SDQS	22/05/2019	2019EE6813	Se dio trámite al reclamo y se envió comunicación a la ciudadana informando las acciones adelantadas.
8	2019ER6853	CORREOS ELECTRONICOS	EDUCACION E INVESTIGACION	16/04/2019	Módulo PQRS	23/04/2019	2019EE5147	Se dio trámite al reclamo y se envió comunicación a la ciudadana informando las acciones adelantadas.

Tabla No. 8 Consolidado Reclamos registrados en el Sistema de Gestión Documental - CORDIS.
Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, con corte al 30 de junio de 2019.

5.4.4 Análisis de las Sugerencias

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019, no se registraron sugerencias de parte de los ciudadanos en el Sistema de Gestión Documental – CORDIS del IDIGER, ni a través de los canales de atención.

6. Recomendaciones de la Entidad

El Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER, en aras de continuar brindando un óptimo servicio, recomienda a los ciudadanos que deseen interponer un requerimiento bajo alguno de los conceptos de queja o reclamo, se tenga en cuenta y de manera clara cada una de sus definiciones, para que la entidad tome las acciones que se consideren pertinentes de acuerdo al procedimiento establecido.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

7. Resultados de la Encuesta de Percepción de la Satisfacción del Servicio I Semestre de 2019.

La Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios a través del área funcional de Atención al Ciudadano, aplica una encuesta de percepción a las personas que se acercan a solicitar alguno de los trámites que presta el IDIGER, esto con el fin de brindar un óptimo servicio en lo concerniente a calidad, oportunidad, eficacia y pertinencia. Cabe resaltar que no todas las personas que son atendidas, acceden a responder la encuesta, así como también algunos ciudadanos no contestan la totalidad de las preguntas.

A continuación se presentan los resultados obtenidos en el I Semestre de 2019.

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

1. ¿Su trámite ante el IDIGER está relacionado con alguno de los siguientes trámites o servicios?			
No.	Trámite	Cantidad	%
1	Adecuación de predios desocupados	0	0,00
2	Asesoría y acompañamiento en simulacros y simulaciones	0	0,00
3	Certificado de afectación por emergencia, calamidad o desastre	3	1,54
4	Certificación de riesgo	143	73,33
5	Concepto Técnico de Amenaza Ruina -CAR-	1	0,51
6	Conceptos técnicos para licencias de urbanización	1	0,51
7	Entrega de Ayudas Humanitarias de Carácter Pecuniario -AHCP-	10	5,13
8	Evaluación de complejidades en el Sistema Único de Gestión de Aglomeraciones -SUGA-	3	1,54
9	Evaluación de Planes de Emergencia y Contingencia -PEC-	1	0,51
10	Plan Escolar de Gestión de Riesgos -PEGR-	0	0,00
11	Reasentamiento o adquisición predial	7	3,59
12	Revisión de estudios en fase I y II	2	1,03
13	Seguimiento a radicados o peticiones hechas ante el IDIGER	1	0,51
14	Solicitud de obras de mitigación	0	0,00
15	Visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente	15	7,69
16	Visita de verificación general anual a los sistemas de transporte vertical	2	1,03





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

17	Otro ¿Cuál? :	6	3,08
Total		195	100

Tabla No.9 Tabla de datos pregunta No. 1

1. ¿Su trámite ante el IDIGER está relacionado con alguno de los siguientes tramites o servicios?

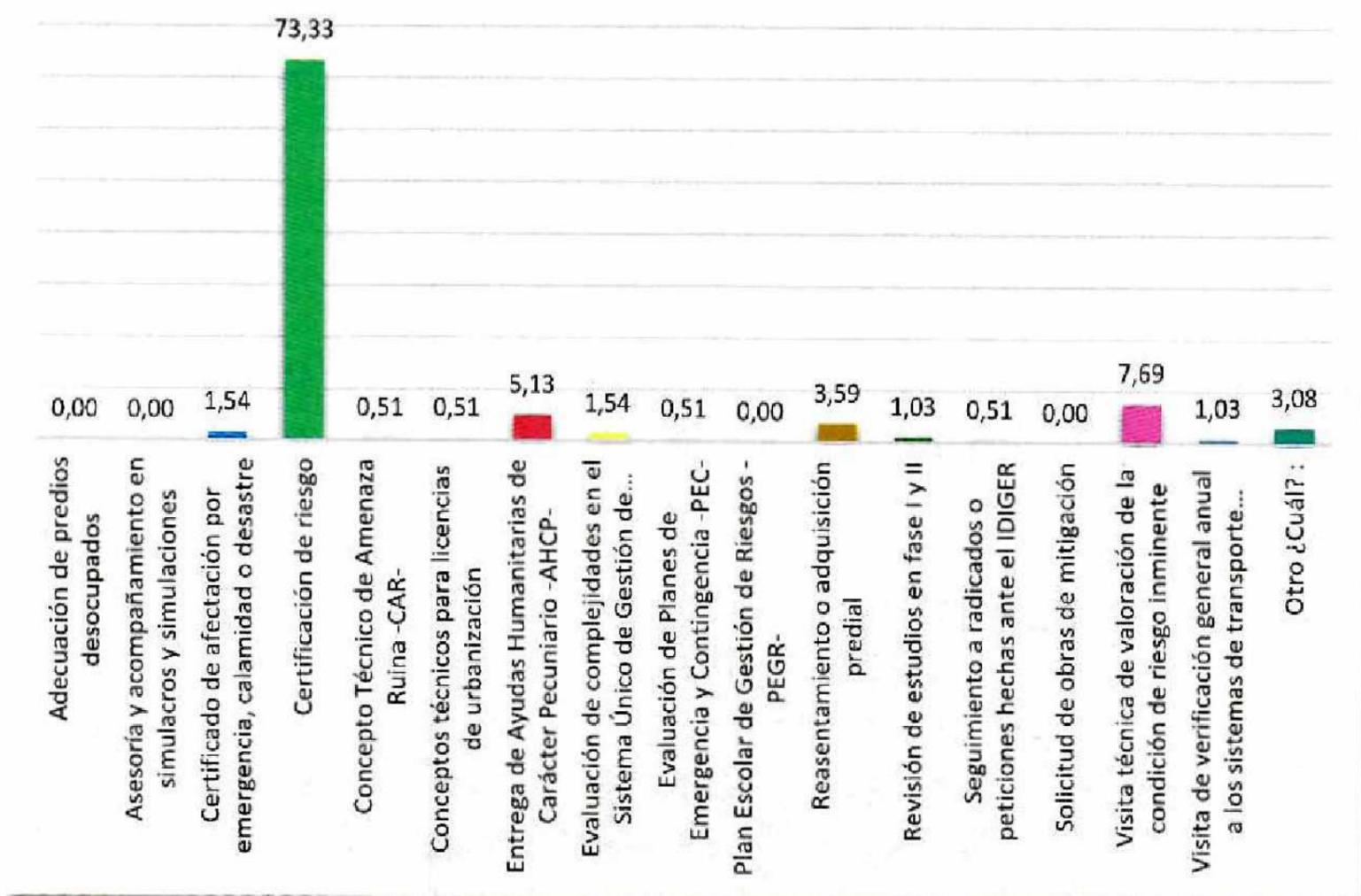


Gráfico No. 3 Distribución porcentual a la pregunta No.1

Del total de ciudadanos que diligenciaron la encuesta de percepción en lo corrido del I semestre del año 2019, se evidencia que el trámite con mayor número de solicitudes fue el Certificado de riesgo correspondiente al 73,33% respecto a las 195 solicitudes efectuadas, seguido de la solicitud de Visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente con un 7,69%. De igual forma se analiza que para este periodo no hubo solicitudes de: Adecuación de predios desocupados, Asesoría y acompañamiento en





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

simulacros y simulaciones, plan escolar de gestión de riesgos -PEGR-y Solicitud de obras de mitigación.

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

2. ¿De los siguientes canales, cuál utilizó para realizar su solicitud ante el IDIGER?			
No.	Canal	Cantidad	%
1	Canal Presencial (Atención personalizada)	177	97,79
2	Canal Telefónico	1	0,55
3	Canal Virtual:	3	1,66
Total		181	100

Tabla No.10 Tabla de datos pregunta No. 2

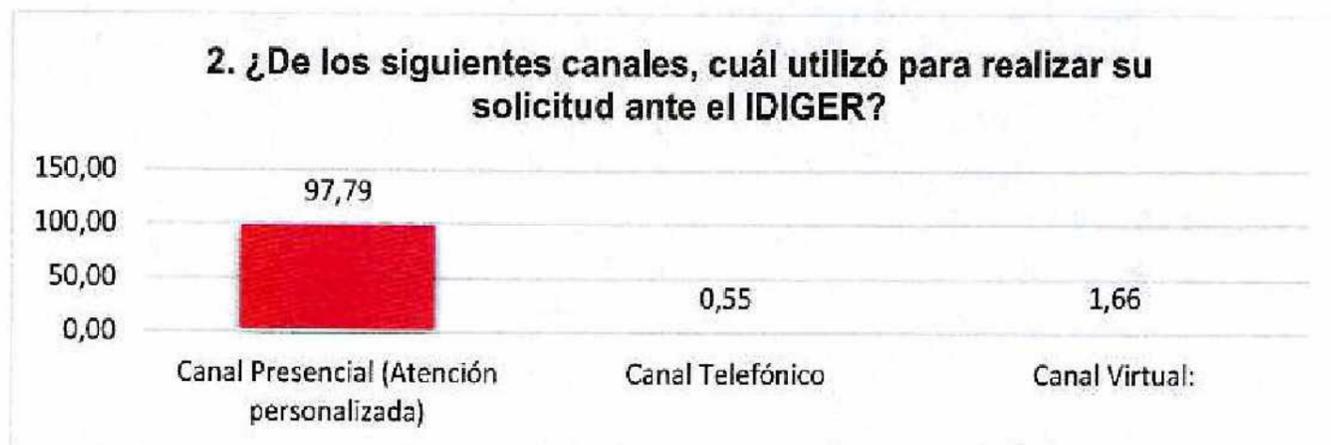


Gráfico No.4 Distribución porcentual a la pregunta No.2

Los canales más utilizados por los ciudadanos para realizar solicitudes ante el IDIGER son en primer lugar, el canal presencial (Atención personalizada) con un 97,79%, en segundo lugar el canal virtual con el 1,66% y por último el canal telefónico con el 0,55%.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Pregunta No 3. Si su petición fue atendida, califique de 1 a 5 la atención recibida, donde 1 es muy malo y 5 es excelente en términos de:

3. Si su petición fue atendida, califique de 1 a 5 la atención recibida, donde 1 es muy malo y 5 es excelente en términos de:									
No.	Criterios								Total
		1	2	3	4	5			
1	Oportunidad (Tiempo de atención)	0	0	1	40	146	Muy malo	Excelente	187
2	Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)	0	0	0	63	122			185
3	Suficiencia (Información completa)	0	0	1	58	123			182
4	Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)	0	0	1	60	120			181
5	Calidez (Amabilidad por parte del servidor público)	0	0	0	62	121			183
6	Fácil acceso (Grado de complejidad para acceder al trámite o servicio)	0	0	0	63	118			181
7	Espacios Físicos de atención (Módulo de servicio, ventilación, iluminación)	0	0	0	60	122			182
8	Actitud y disposición del personal en el servicio	0	0	0	54	127			181
9	Conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores	0	0	0	50	126			176

Tabla No.11 Tabla de datos pregunta No. 3

- Análisis por variable



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

La percepción de los ciudadanos encuestados con relación al tiempo de atención arroja un resultado de 78,07% de excelencia, 21,39% de buena y el 0,53% indicó que la oportunidad en tiempo de atención fue regular.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

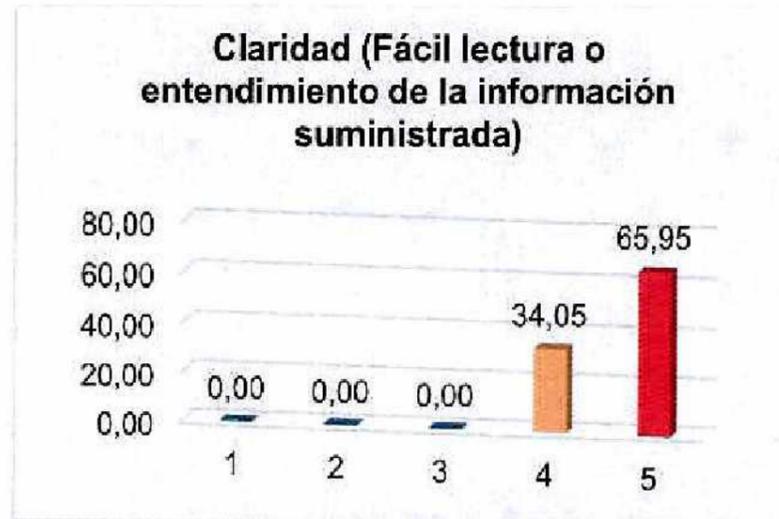


Gráfico No.6 Distribución porcentual a la pregunta No.3

En cuanto a la claridad en la información suministrada, el 65.95% de los ciudadanos indicaron que fue excelente y el 34,05% que fue buena. Las demás opciones no obtuvieron respuesta.

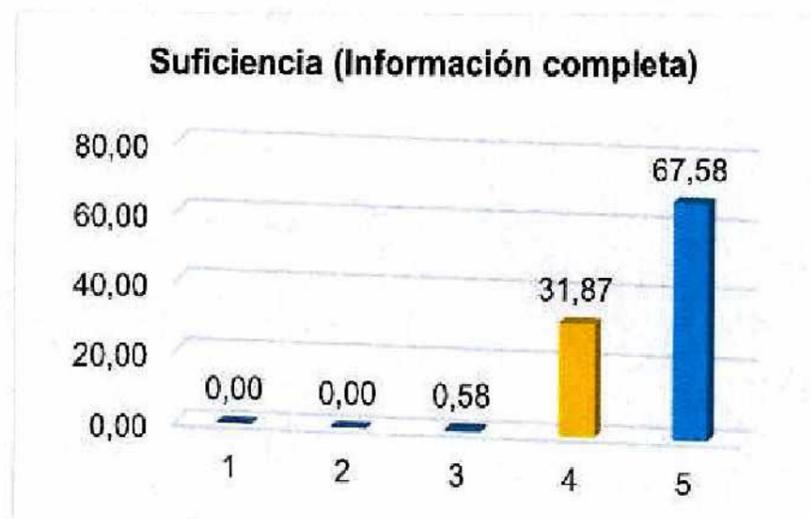


Gráfico No.7 Distribución porcentual a la pregunta No.3

Del total de ciudadanos que respondieron a esta pregunta, el 67,58% afirmó que su percepción fue excelente, el 31,87% señalaron que fue buena y el 0,55% calificó como regular.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)

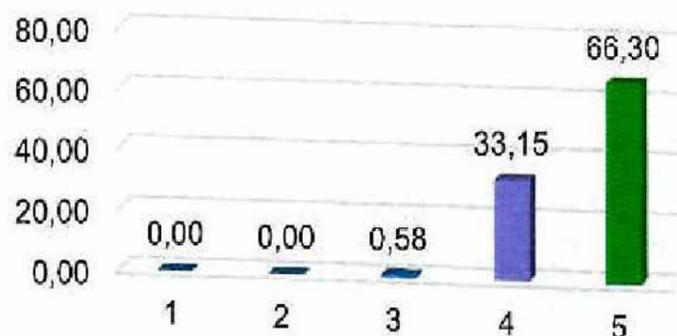


Gráfico No.8 Distribución porcentual a la pregunta No.3

Los ciudadanos encuestados consideraron que la coherencia de la respuesta frente a su solicitud fue excelente en un 66,30%, el 33,15% señalaron que fue buena y el 0,55% calificó como regular.

Calidez (Amabilidad por parte del servidor público)

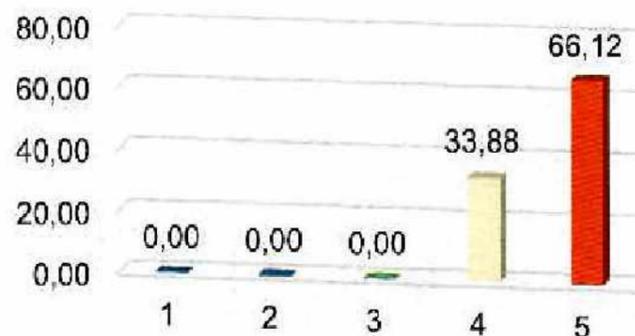


Gráfico No.9 Distribución porcentual a la pregunta No.3

En cuanto a la calidez que está relacionada con la amabilidad prestada por parte del servidor público, el 66,12% de la ciudadanía señaló que fue excelente, mientras el 33,88% respondió como buena, para las demás opciones no se presentan respuestas.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

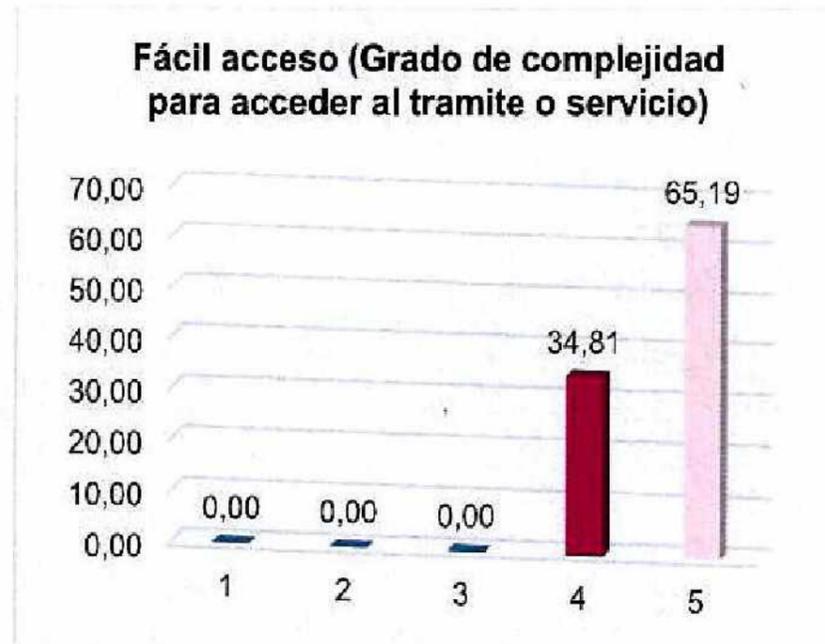


Gráfico No.10 Distribución porcentual a la pregunta No.3

Del 100% de ciudadanos que respondieron a la pregunta relacionada con el grado de complejidad para acceder al trámite o servicio, el 65,19% de la ciudadanía manifestó que fue excelente el acceso a los trámites, mientras el 34,81% señalaron que fue buena.

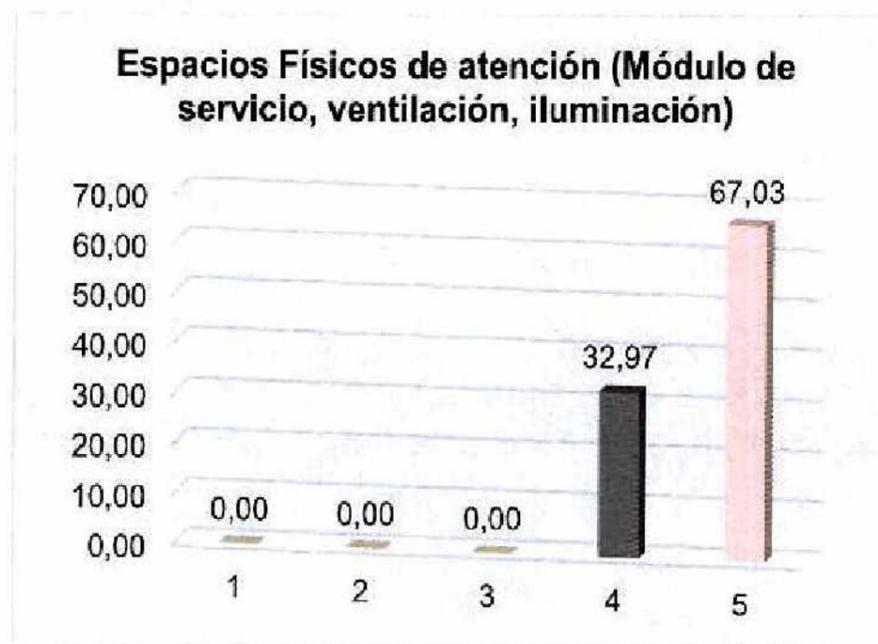


Gráfico No.11 Distribución porcentual a la pregunta No.3





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

Del total de ciudadanos que respondieron a esta pregunta, el 67,03% respondieron como excelente y el 32.97% indicaron como buena, para las demás opciones no se presentaron respuestas.



Gráfico No.12 Distribución porcentual a la pregunta No.3

Los ciudadanos encuestados consideraron que la actitud y disposición del personal fue excelente en un 70,17% y buena en un 29,83%, las demás opciones no obtuvieron respuesta.





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

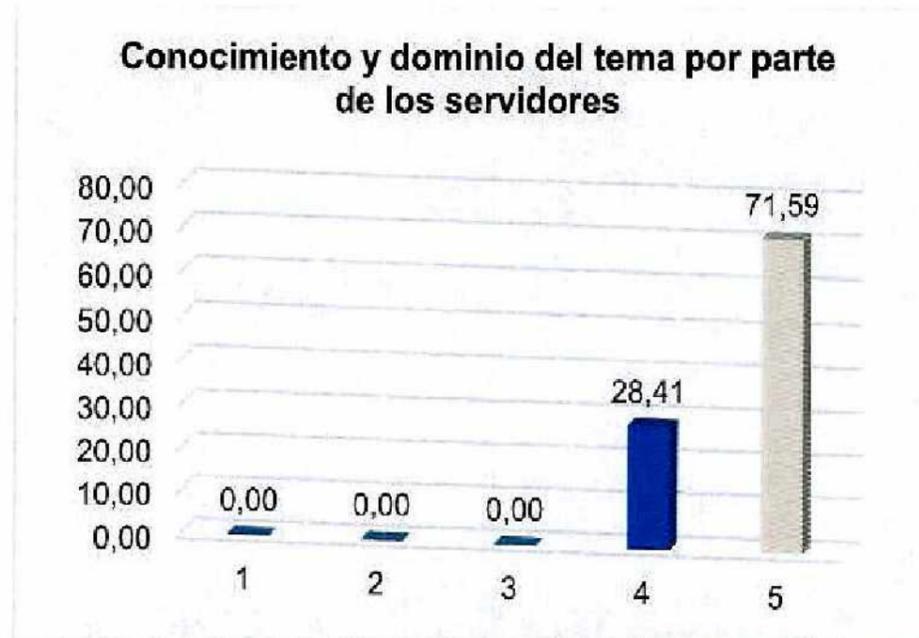


Gráfico No.13 Distribución porcentual a la pregunta No.3

En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores públicos el total de ciudadanos encuestados consideraron que es excelente con un 71,59% y bueno con un 28,41%, las demás opciones de respuesta no presentaron resultados.

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

4. ¿A través de que medio, considera usted que es más efectivo obtener respuesta a su trámite o servicio?			
No.	Canal	Cantidad	%
1	Verbal (Atención personalizada)	139	71,65
2	Escrito (Dirección física de correspondencia)	44	22,68
3	Virtual (Correo electrónico y/o Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS)	11	5,67
4	Otro ¿Cuál? :	0	0
Total		194	100

Tabla No.12 Tabla de datos pregunta No. 4





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

4. ¿A través de que medio, considera usted que es más efectivo obtener respuesta a su trámite o servicio?

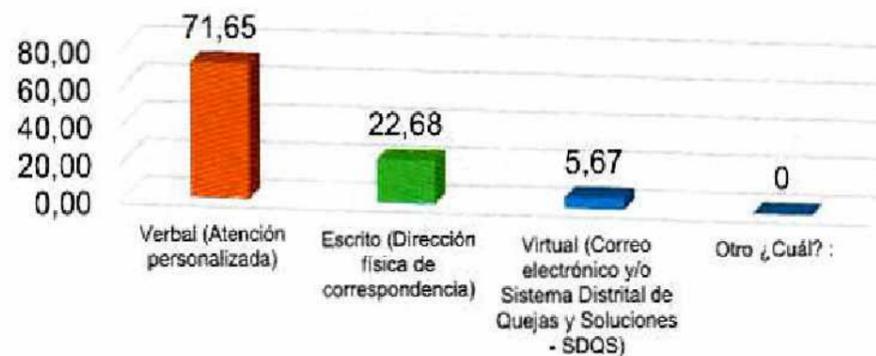


Gráfico No.14 Distribución porcentual a la pregunta No.4

A la pregunta No. 4 relacionada con el medio o canal a través del cual el ciudadano prefiere obtener respuesta, el 71,65% de la población que respondió a esta pregunta afirman que prefieren recibir la respuesta a su petición de manera verbal (Atención personalizada), seguido de canal escrito (dirección física de correspondencia) con el 17,57% y por último los ciudadanos escogieron el canal virtual (correo electrónico y/o Sistema Bogotá Te Escucha) con el 5,67%.

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

5. En el IDIGER, le propusieron realizar o agilizar un trámite o servicio a cambio de algún beneficio material o económico?			
No.	Criterio	Cantidad	%
1	Si	0	0
2	No	181	100
Total		181	100

Tabla No.13 Tabla de datos pregunta No. 5





ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

5. En el IDIGER, le propusieron realizar o agilizar un trámite o servicio a cambio de algún beneficio material o económico?

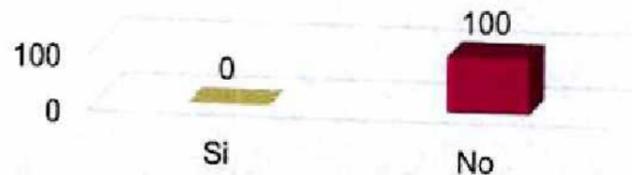


Gráfico No.15 Distribución porcentual a la pregunta No.5

El 100% de la ciudadanía afirmó que en las instalaciones del IDIGER no le propusieron agilizar un trámite o servicio a cambio de un beneficio material o económico.

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

6. Si usted tiene una observación o apreciación relacionada con la atención recibida, puede registrarla en este espacio			
No.	Criterio	Cantidad	%
1	Si	4	2
2	No	177	98
Total		181	100

Tabla No.14 Tabla de datos pregunta No. 5

6. Si usted tiene una observación o apreciación relacionada con la atención recibida, puede registrarla en este espacio

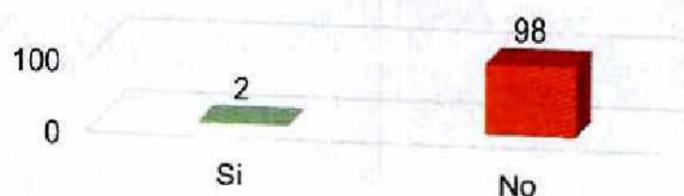


Gráfico No.16 Distribución porcentual a la pregunta No.6





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

A esta pregunta el 98% no manifestaron ninguna observación o apreciación y el 2% de los ciudadanos encuestados registraron las observaciones relacionadas a continuación:

- Me pareció muy buena la atención prestada por la funcionaria.
- Muy amables las personas que me atendieron.
- Muy buena atención, suficiencia y calidez del personal.
- Que nos brinden como negociar antes de firmar cualquier documento como pagarés, ya que a veces no está el conocimiento.

Cabe anotar, que para los ciudadanos que tienen acceso al canal virtual se encuentra disponible la encuesta en la página web del IDIGER, para que puedan diligenciarla y así dar a conocer su percepción frente a la atención recibida a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.

8. Conclusiones

- El Canal más utilizado por la ciudadanía al momento de realizar solicitudes ante el IDIGER, continúa siendo el escrito, con un 67% para este I semestre de 2019, mientras que en el II semestre de 2018 obtuvo un 64% de participación.
- Se evidencia que el trámite más solicitado por la ciudadanía en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2019 fue el Certificado de Riesgo con el 23,2%, seguido de la Visita técnica e informes con el 17,98%. Comparado con el II semestre de 2018 las peticiones más solicitadas fueron las relacionadas con Visita técnica e informes con el 21% y Certificado de Riesgo con el 20%”.
- En el I semestre de 2019 las peticiones catalogadas como queja, aumentaron a 3 en comparación con el II semestre de 2018 que se reportó 1.
- Para este periodo continúa la tendencia que los ciudadanos responden que no les propusieron agilizar los trámites o servicios a cambio de algún beneficio material o económico, esta pregunta contribuye en la identificación de posibles actos de corrupción en la prestación del servicio.





**ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos
y Cambio Climático

- En cuanto a las encuestas de percepción los ciudadanos continúan dando calificación excelente entre otras a la oportunidad 78,07%, calidez 66,12%, claridad 65,95% y actitud 70,17%.

Cordialmente,

MONICA RUBIO ARENAS
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

Elaboró: Bertha Lucía Rodríguez Velásquez – Técnico Administrativo Grado 10 *BR*
Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario Grado 12 *NCL*
Revisó: Eulin Gómez – Profesional contratista SCAD *EG*
Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario Grado 12 *NCL*

