



INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y
CAMBIO CLIMÁTICO - IDIGER

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

SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS
DISCIPLINARIOS
ÁREA FUNCIONAL DE
ATENCIÓN AL CIUDADANO

Bogotá D.C, febrero de 2020

Diagonal 47 Nº 77A - 09 Interior 11
Conmutador: 4292800
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.

1. INTRODUCCIÓN

Con el presente informe el Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático-IDIGER, pretende informar a la ciudadanía, los resultados de la gestión en cuanto a las peticiones ciudadanas que ingresaron a través de los diferentes canales oficiales de atención en el II semestre de 2019, así como su distribución porcentual e índice de eficacia por cada dependencia y por temática.

Así mismo, se realiza una descripción de las quejas, reclamos y sugerencias, la gestión adelantada, el tiempo de respuesta a las solicitudes en cumplimiento de la ley 1755 de 2015. Además, se muestran las recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos, sugerencias de los ciudadanos, si las hay. Lo anterior, con el fin de mejorar el servicio que presta el IDIGER, la participación en la gestión pública y la racionalización de los recursos disponibles.

Por otra parte, se presenta un análisis frente a los resultados arrojados en las encuestas de percepción, diligenciadas voluntariamente por la ciudadanía 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 que medio consideran los encuestados que es más efectivo para 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 del análisis efectuado a los resultados consignados en el presente informe.

2. OBJETIVOS

2.1 Objetivo general

Presentar el informe de la encuesta de percepción del servicio prestado por el área de Atención al Ciudadano, así como de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias

recibidas a través de los diferentes canales de comunicación y atendidas por las dependencias del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, durante el II semestre de la vigencia 2019.

2.2 Objetivos específicos

- Mostrar los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de percepción de la atención brindada por parte del área de Atención al Ciudadano durante el periodo comprendido entre 1 de julio y el 31 de diciembre de 2019.
- 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.
- Presentar la información de la atención a PQRS recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por el IDIGER según el índice de eficiencia.

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.

4. Aspectos Generales

Durante el periodo comprendido entre julio y diciembre del 2019, la Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios a través del área de Atención al Ciudadano, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRS:

- Se realizaron capacitaciones a los funcionarios de la entidad sobre el manejo de las peticiones ciudadanas.
- Semanalmente se enviaron correos de seguimiento a las diferentes Subdirecciones y Oficinas de los PQRS que ingresaron a la entidad.
- Se elaboraron informes trimestrales que reflejan la calidad y oportunidad en el cierre de las peticiones de los ciudadanos.
- Al interior de la entidad se brindaron capacitaciones sobre el correcto manejo que se le debe dar a las peticiones ciudadanas.
- Se enviaron periódicamente a las diferentes áreas de la entidad comunicaciones que ayudarán a reforzar la importancia y obligatoriedad de brindar atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos.

5. Informe Pormenorizado

La información consignada en este informe está basada en el estado actual de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas en el periodo correspondiente del 1 de julio al 31 de diciembre de 2019 a través de los canales de comunicación habilitados por el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER.



Además de los anteriores canales la entidad cuenta con redes sociales como: Facebook: IDIGER, Twitter: @IDIGER, Flickr: IDIGER y Canal de YouTube: IDIGER

5.1 Peticiones ciudadanas recibidas y tramitadas por canal de recepción

En el II semestre de 2019, ingresaron a la entidad un total de 2.038 solicitudes para atención inmediata así: Canal presencial 337, canal telefónico 769 y canal virtual 932.

SOLICITUDES RECIBIDAS Y ESTADO ATENCIÓN IN MEDIATA II SEMESTRE 2019				
TIPO DE ATENCIÓN	CANAL	RECIBIDOS	EN TRÁMITE	FINALIZADO
Atención Inmediata	Presencial	337	0	337
	Telefónico	769	0	769
	Virtual	932	0	932

Tabla No. 1 Consolidado solicitudes recibidas y su estado – atención inmediata a 31 de diciembre de 2019
Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, Módulo de Atención al ciudadano

Las solicitudes recibidas y a las cuales se les proporcionó una atención inmediata a través del canal presencial, telefónico y virtual se finalizaron en su totalidad reflejando el 100% en la eficacia de la respuesta.

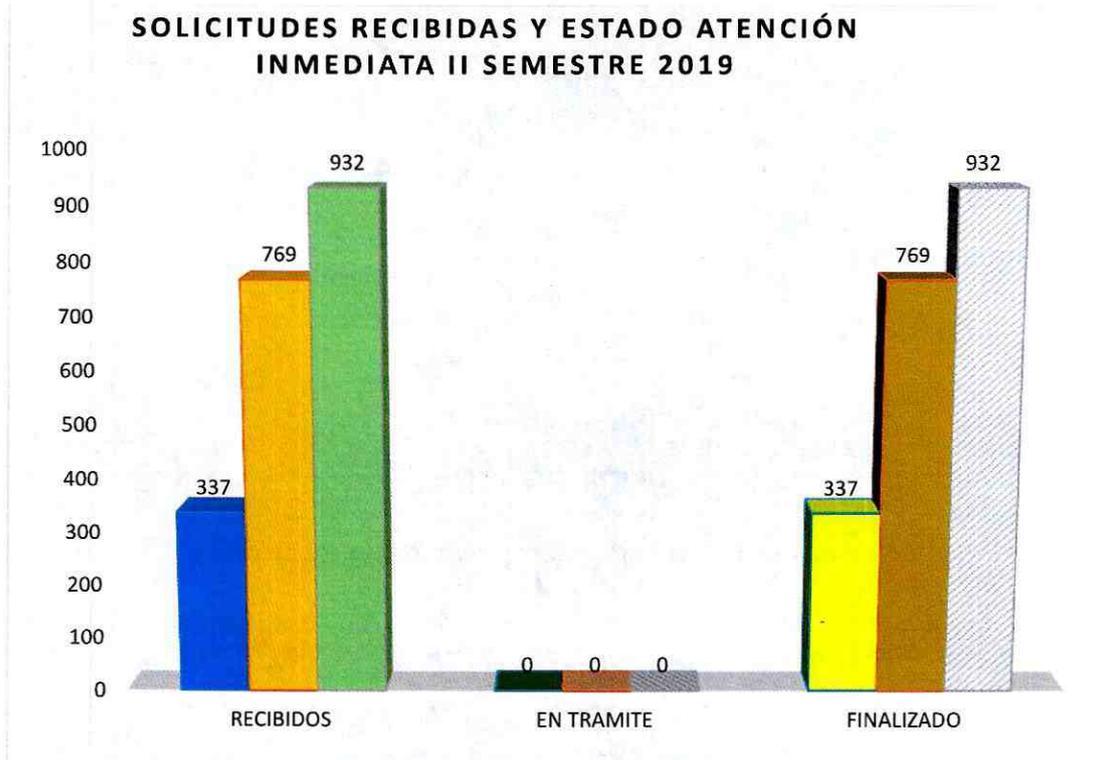


Gráfico No. 1 Consolidado solicitudes por canal y su estado a 31 de diciembre de 2019.

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

En el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre se recibieron 4.815 solicitudes con tiempos para la respuesta.

SOLICITUDES RECIBIDAS Y ESTADO CON TIEMPOS PARA LA RESPUESTA II SEMESTRE 2019				
TIPO DE ATENCIÓN	CANAL	RECIBIDOS	EN TRÁMITE	FINALIZADO
Con Términos para la Respuesta Definidos	Correo Certificado	1310	2	1308
	Correo Defensor Ciudadano	1	0	1
	Correo Electrónico Institucional	623	1	622
	Escrito por Ventanilla	2280	1	2279
	Módulo PQRS	359	0	359
	REDES SOCIALES	1	0	1
	SDQS	241	0	241
	Subtotal	4815	4	4811

Tabla No. 2 Consolidado solicitudes recibidas y su estado – con términos para la repuesta a 31 de diciembre de 2019.

Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS y bases de registro de PQRS

Solicitudes en Trámite y Finalizadas II Semestre 2019

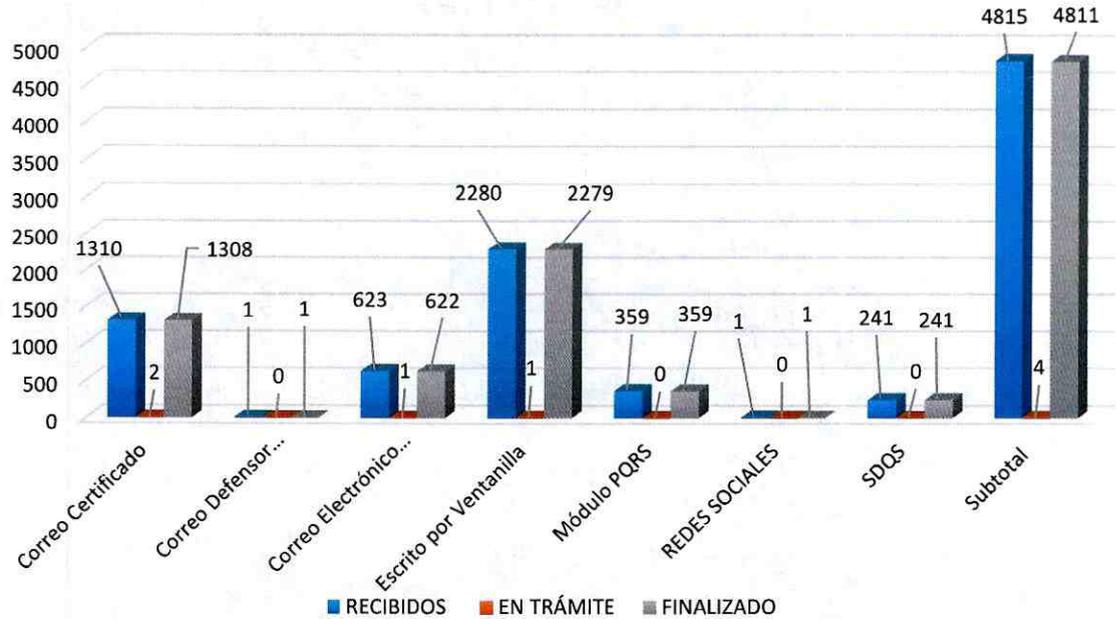


Gráfico No. 2 Consolidado solicitudes por canal y su estado a 31 de diciembre de 2019.

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

En el segundo semestre de 2019 se atendieron dos personas con discapacidad, una auditiva y una física o motora.

ITEM	FECHA DE ATENCIÓN	ASUNTO	AREA FUNCIONAL	Tipo de Atención	Tipo de Discapacidad	OBSERVACIONES
1	29/07/2019	El usuario esta realizando tramites ante Planeación y se acerca para solicitar Certificación de riesgo	Atención al ciudadano	Presencial	Auditiva	Se informa que la solicitud debe ser radicada y los tiempos de respuesta de acuerdo a la LEY 1755 de 2015, se realiza apoyo en la elaboración de la solicitud mediante el aplicativo PQRS 20190629
2	05/09/2019	El usuario de acerca para solicitar Certificación de Riesgo para tramitar proceso de pertenencia	Atención al ciudadano	Presencial	Física o Motora	Se informa que la solicitud debe ser radicada y los tiempos de respuesta, se realiza apoyo en la elaboración de la solicitud.

Tabla No. 3 Consolidado solicitudes de personas con discapacidad a 31 de diciembre 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.

Para definir el comportamiento de las peticiones por dependencia y porcentaje de eficacia se tomaron como referencia las solicitudes que ingresaron por el canal escrito que fue el más utilizado.

La dependencia con mayor número de solicitudes fue la Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático con 2.901, cuyo valor equivale al 60,25%, le sigue la Subdirección de Manejo de Emergencias y Desastres con 694 requerimientos, equivalente al 14,41% del total de la correspondencia recibida.

Por otro lado, las dependencias con el menor número de requerimientos fue la Oficina de Control Interno con 43 peticiones equivalente al 0,89%, en segundo lugar, se encuentra la Oficina de Tics con un total de 11 solicitudes equivalentes al 0,23%, del total que ingresaron a la entidad.

Dependencia	Número de Requerimientos	Total Respuesta Oportuna	Total Fuera de Tiempo	Total en Trámite	Índice de Eficacia por Dependencia	Peso Porcentual de Correspondencia
DIRECCIÓN GENERAL	71	62	9	0	0,87	1,47%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	253	206	44	3	0,83	5,25%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	44	43	1	0	0,98	0,91%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	43	43	0	0	1,00	0,89%
OFICINA TICS	11	10	1	0	0,91	0,23%
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	2901	2275	626	0	0,78	60,25%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	237	234	2	1	0,99	4,92%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	694	676	18	0	0,97	14,41%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	561	508	53	0	0,91	11,65%
Total General	4815	4057	754	4	0,84	100%

Tabla No. 4 Consolidado solicitudes ingresadas como PQRS en CORDIS
Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, con corte al 31 de diciembre 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 entregadas y el índice de eficacia en el trámite.

Temática	Total PQRS Recibidos	Total PQRS con Respuesta	Índice de Eficacia
ACCION DE GRUPO	3	3	100,0%
ACCION POPULAR	19	19	100,0%
ADECUACIÓN DE PREDIOS DESOCUPADOS	46	46	100,0%
AGRADECIMIENTOS Y/O FELICITACIONES	2	2	100,0%
AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER PECUNIARIO	44	44	100,0%
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	31	31	100,0%
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE LOGISTICAS PARA EVENTOS DE AGL	13	13	100,0%
CERTIFICACION GRADO DE COMPLEJIDAD POR AGLOMERACIÓN DE PUBLI	1	1	100,0%
CERTIFICACIONES LABORALES	4	4	100,0%
CERTIFICADO RIESGO	1247	1247	100,0%
CIRCULARES	31	31	100,0%
CONCEPTO PLANES PARCIALES	22	22	100,0%
CONCEPTO TECNICO AMENAZA RUINA	69	69	100,0%
CONCEPTO TECNICO LEGALIZACION DE BARRIOS	69	69	100,0%
CONCEPTO TECNICO LICENCIAS URBANISTICAS	365	365	100,0%
CONCEPTO TÉCNICO REGULARIZACIÓN DE BARRIOS	37	37	100,0%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	2	2	100,0%
COPIAS O ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA	25	25	100,0%
CREACION USUARIOS Y CAPACITACIONES SUGA, SIRE Y SURR	8	8	100,0%
DEMANDAS	8	8	100,0%
DENUNCIAS POR HECHOS DE CORRUPCION	1	1	100,0%
DOCUMENTOS INFORMATIVOS	147	147	100,0%

EMBARGOS (PAGADOR / TESORERO)	7	7	100,0%
ENTREGA DE PÓLIZAS Y/O PUBLICACIÓN	3	3	100,0%
ENTREGA ESTUDIOS CLASIFICACIÓN SÍSMICA Y EST SÍSMICOS PART	2	2	100,0%
ENTREGA INFORMACIÓN DE CONTRATISTAS	285	285	100,0%
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACI	7	7	100,0%
ENTREGA INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	21	21	100,0%
EXTRACTOS BANCARIOS	2	2	100,0%
INFORMACION ACTIVIDADES LIMPIEZA Y COMPLEMENTARIOS CANALES Y	4	4	100,0%
INFORMACIÓN CONSEJOS LOCALES GESTIÓN DEL RIESGO	7	7	100,0%
INFORMACION DE JUZGADOS	48	48	100,0%
INFORMACIÓN ENTREGA AYUDAS HUMANITARIAS NO PECUNIARIA Y/O SU	1	1	100,0%
INFORMACION ESTRATEGIA DISTRITAL DE RTA-MARCO DE ACTUACIÓN	2	2	100,0%
INFORMACION GEOGRÁFICA MAPAS, COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAF	7	7	100,0%
INFORMACION INUNDACION, REMOCIÓN MASA, SÍSMICO, TECNOLO Y CC	22	22	100,0%
INFORMACIÓN O VERIFICACIÓN A SISTEMAS DE TRANSP. VERTICAL Y	114	114	100,0%
INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	7	7	100,0%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	90	90	100,0%
INFORMACION REDES DE MONITOREO, HIDROME O ACEL.	4	4	100,0%
INFORMACION SOBRE ENTIDAD	116	116	100,0%
INFORMACION SOBRE ESTUDIOS O MONITOREOS EN EJECUCIÓN	70	70	100,0%
INFORMES FIDUCIARIOS	1	1	100,0%
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CANALES Y QUEBRADAS	1	1	100,0%
PAZ Y SALVO ENTREGA DE PREDIOS	24	24	100,0%
PLANES ESCOLARES DE GESTIÓN DEL RIESGO	14	14	100,0%

PROPOSICIONES CONCEJO DE BOGOTA	11	11	100,0%
QUEJA	4	4	100,0%
RECEPCIÓN AVALUOS COMERCIALES	4	4	100,0%
RECLAMO	3	3	100,0%
REPORTE DE NOVEDADES DE FUNCIONARIOS	83	83	100,0%
REPORTE DE SINIESTROS	11	11	100,0%
REVISIÓN ASESORIA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE RESPUESTA EIR	2	2	100,0%
REVISIÓN PEC OCASIONALES	148	148	100,0%
REVISIÓN PEC PARQUES DE DIVERSIONES, ATRACCIONES Y DISPOSITIVOS DE E.	121	121	100,0%
REVISIÓN PEC PERMANENTES	28	28	100,0%
REVISIÓN ESTUDIOS FASE I, FASE II	24	24	100,0%
SENTENCIA / FALLO DE TUTELA	7	7	100,0%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	9	9	100,0%
SOLICITUD CAPACITACIÓN RELACIONADA CON AGLOMERACIONES, SUGA	6	6	100,0%
SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO (CAMARA Y SENADO)	3	3	100,0%
SOLICITUD DE INFORMACION DE CONCEJO	30	30	100,0%
SOLICITUD DE INFORMACIÓN PARA DESARROLLO DE INVESTIGACIONES,	3	3	100,0%
SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ORGANIZACION PARA LA RESPUESTA	5	5	100,0%
SOLICITUD INFORMACION SANEAMIENTO Y ADQUISICION PREDIAL	63	63	100,0%
SOLICITUD SESIONES DE FORMACION O CAPACITACION GESTION DEL R	7	7	100,0%
SOLICITUDES DE CAPACITACIÓN RELACIONADAS CON EL MANEJO DE EM	11	11	100,0%
SOLICITUDES DEL SINDICATO	13	13	100,0%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGENCIA	51	51	100,0%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PROCESO ENAJENACION VOLUNTARIA	87	87	100,0%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON SIMULACROS O SIMULACIONES	8	8	100,0%

TUTELAS	68	68	100,0%
VISITA TÉCNICA E INFORMES	761	761	100,0%
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	148	146	98,6%
CUENTAS DE COBRO Y/O FACTURAS	41	40	97,6%
SOLICITUD REVISIÓN DE ACTOS ADMINISTRATIVOS	2	1	50,0%
Total General	4815	4811	99,9%

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 31 de diciembre de 2019

Durante el II semestre de 2019 el índice de eficacia en las respuestas a los PQRS fueron del 99,9% del total de los requerimientos recibidos.

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

5.4.1 Análisis de las Peticiones

Con corte a 31 de diciembre de 2019, se encontraban en trámite 4 peticiones, para lo cual el área de Atención al Ciudadano envió permanentemente alertas de seguimiento a las diferentes Subdirecciones y Oficinas informando el estado de las mismas.

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

Nombre 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.

5.4.2 Análisis de las Quejas

Durante el II semestre de 2019 en la entidad se radicaron 4 quejas del total de las PQRS radicadas a través del Sistema de Gestión Documental – CORDIS, basados en la definición mencionada 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".

ITEM	NÚMERO DE RADICADO	ASUNTO	AREA FUNCIONAL	FECHA RADICACIÓN	CANAL	FECHA CULMINACIÓN	RADICADO SALIDA	OBSERVACIONES
1	2019ER21284	Remite queja relacionada con uso de baños	Gestión Administrativa	06/11/2019	módulo PQRS	13/11/2019	2019EE17820	Se dio trámite a la solicitud y se publicó la respuesta por tratarse de un anónimo dando respuesta a las inquietudes del requerimiento.
2	2019ER23459	Remite queja relacionada con funcionario de la entidad	Pagos	06/12/2019	SDQS	27/12/2019	2019EE20480	Se dio trámite a la solicitud y se publicó la respuesta por tratarse de un anónimo dando respuesta a las inquietudes del requerimiento.
3	2019ER19223	Remite queja contratistas contrato Obra 006-2019	Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos	08/10/2019	SDQS	25/10/2019	2019EE16530	Se trasladó por competencia a la Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe para que den respuesta al ciudadano con copia al IDIGER, bajo sus competencias

4	2019ER19222	Remite queja contratistas contrato Obra 006-2019	Adecuación de Predios y Recuperación de Suelos	08/10/2019	SDQS	25/10/2019	2019EE16530	Se trasladó por competencia a la Alcaldía Local de Rafael Uribe Uribe para que den respuesta al ciudadano con copia al IDIGER, bajo sus competencias
---	-------------	--	--	------------	------	------------	-------------	--

Tabla No. 6 Consolidado Quejas registradas en el Sistema de Gestión Documental - CORDIS
Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, con corte al 31 de diciembre de 2019

Teniendo en cuenta la Ley 1755 de 2015, las respuestas a las quejas radicadas se emitieron 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 3 requerimientos a los cuales se les realizó la siguiente trazabilidad:

ITEM	NÚMERO DE RADICADO	ASUNTO	AREA FUNCIONAL	FECHA RADICACIÓN	CANAL	FECHA CULMINACIÓN	RADICADO SALIDA	OBSERVACIONES
1	2019ER23341	Solicitud de demora en pagos	Pagos	05/12/2019	Módulo PQRS	18/12/2019	2019EE20001	Se dio trámite al reclamo y se publicó la respuesta por tratarse de un anónimo dando respuesta a las inquietudes del requerimiento.
2	2019ER13684	Remite reclamo relacionado con liquidación de prestaciones de ley	Gestión Talento Humano	25/07/2019	Módulo PQRS	15/08/2019	2019EE11709	Se dio trámite al reclamo y se envió comunicación al ciudadano informando las acciones adelantadas.

3	2019ER17950	Remite reclamo sobre atención llamada-línea 123	Servicios Respuesta a Emergencias	20/09/2019	SDQS	01/10/2019	2019EE14662	Se dio trámite al reclamo y se envió comunicación al ciudadano informando que se traslada a la entidad competente.
---	-------------	---	-----------------------------------	------------	------	------------	-------------	--

Tabla No. 7 Consolidado Reclamos registrados en el Sistema de Gestión Documental - CORDIS.
Fuente: Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, con corte al 31 de diciembre de 2019.

5.4.4 Análisis de las Sugerencias

Para el II semestre 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

Es de vital importancia que la ciudadanía que desee interponer un requerimiento ante la entidad, conozca la diferencia entre queja y reclamo para que se tomen las acciones que se consideren pertinentes de acuerdo al procedimiento establecido por el IDIGER.

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

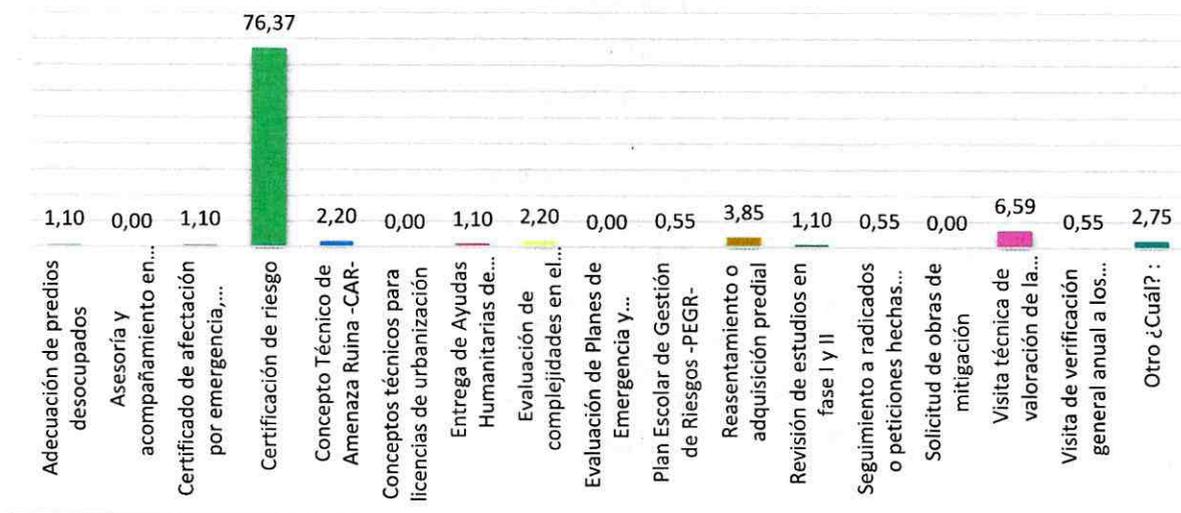
El IDIGER con el fin continuar brindando un óptimo servicio en cuanto la oportunidad, claridad, calidad, eficacia y pertinencia, a través del área de Atención al Ciudadano aplica una encuesta de percepción a los usuarios que se acercan solicitando alguno de los trámites y servicios que presta la entidad. Es de resaltar que no todos ciudadanos acceden a responder dicha encuesta como tampoco diligenciarla en su totalidad.

Los resultados obtenidos en el II Semestre de 2019, son los siguientes:

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

1. ¿Su trámite ante el IDIGER está relacionado con alguno de los siguientes tramites o servicios?			
No.	Trámite	Cantidad	%
1	Adecuación de predios desocupados	2	1,10
2	Asesoría y acompañamiento en simulacros y simulaciones	0	0,00
3	Certificado de afectación por emergencia, calamidad o desastre	2	1,10
4	Certificación de riesgo	139	76,37
5	Concepto Técnico de Amenaza Ruina -CAR-	4	2,20
6	Conceptos técnicos para licencias de urbanización	0	0,00
7	Entrega de Ayudas Humanitarias de Carácter Pecuniario -AHCP-	2	1,10
8	Evaluación de complejidades en el Sistema Único de Gestión de Aglomeraciones -SUGA-	4	2,20
9	Evaluación de Planes de Emergencia y Contingencia -PEC-	0	0,00
10	Plan Escolar de Gestión de Riesgos -PEGR-	1	0,55
11	Reasentamiento o adquisición predial	7	3,85
12	Revisión de estudios en fase I y II	2	1,10
13	Seguimiento a radicados o peticiones hechas ante el IDIGER	1	0,55
14	Solicitud de obras de mitigación	0	0,00
15	Visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente	12	6,59
16	Visita de verificación general anual a los sistemas de transporte vertical	1	0,55
17	Otro ¿Cuál? :	5	2,75
Total		182	100

Tabla No.8 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

El trámite más solicitado por los ciudadanos que diligenciaron la encuesta de percepción en el segundo semestre de 2019 es el certificado de riesgo con un 76,37%, seguido de la solicitud de Visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente con un 6,59%. Así mismo, no se requirieron trámites de Asesoría y acompañamiento en simulacros y simulaciones, Conceptos técnicos para licencias de urbanización, Evaluación de planes de emergencia y contingencia -PEC- 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)	174	97,21
2	Canal Telefónico	0	0,00
3	Canal Virtual:	5	2,79
Total		179	100

Tabla No.9 Tabla de datos pregunta No. 2



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

El canal más utilizado para la solicitud de trámites en la entidad fue el presencial con un 97,21%, seguido del canal virtual con un 2,79%.

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	1	2	3	4	5	Total
1	Oportunidad (Tiempo de atención)	0	0	0	36	145	181
2	Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)	0	0	0	35	146	181
3	Suficiencia (Información completa)	0	0	0	34	147	181
4	Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)	0	0	0	34	147	181
5	Calidez (Amabilidad por parte del servidor público)	0	0	0	33	148	181
6	Fácil acceso (Grado de complejidad para acceder al trámite o servicio)	0	0	0	33	148	181
7	Espacios Físicos de atención (Módulo de servicio, ventilación, iluminación)	0	0	0	33	148	181
8	Actitud y disposición del personal en el servicio	0	0	0	33	148	181
9	Conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores	0	0	0	36	145	181

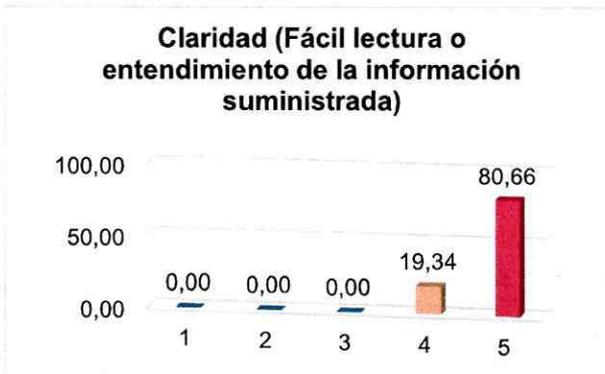
Tabla No.10 Tabla de datos pregunta No. 3

- Análisis por variable



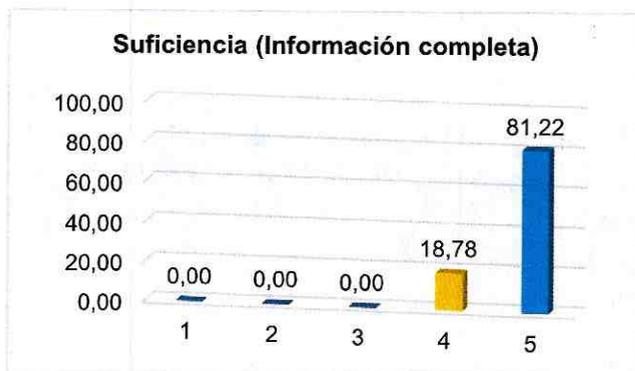
El 80,11% de los ciudadanos encuestados consideraron que la oportunidad en el tiempo de atención es excelente, mientras que para el 19,89% restante fue buena.

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



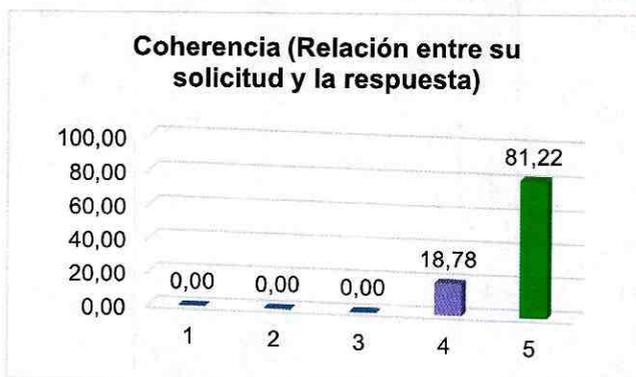
Del total de ciudadanos que respondieron a esta pregunta, el 80,66% afirmó que la claridad de la respuesta fue excelente y el 19,34% señalaron que fue buena.

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



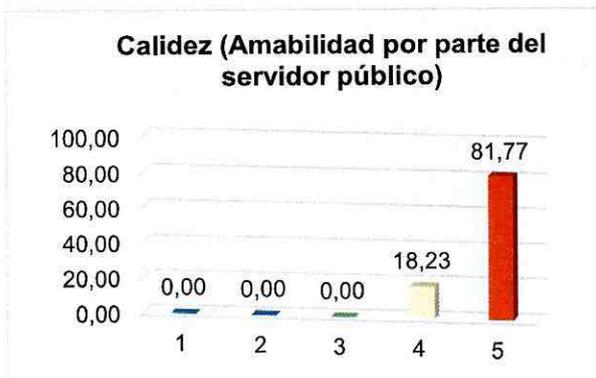
En cuanto a la suficiencia en la información suministrada, el 81,22% de los ciudadanos indicaron que fue excelente y el 18,78% que fue buena.

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



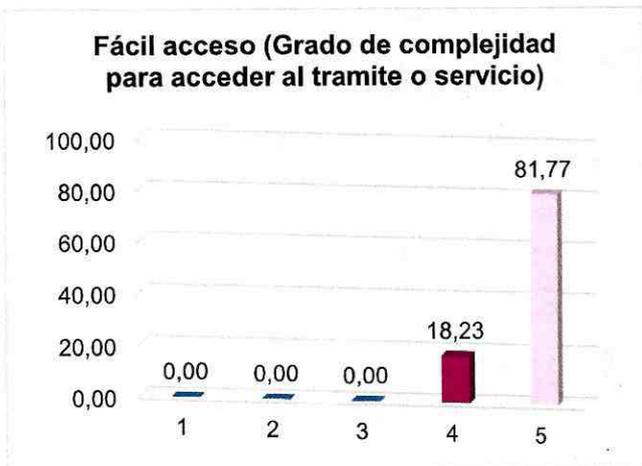
Del total de los ciudadanos encuestados el 81,22% consideraron que la coherencia entre la respuesta y la solicitud fue excelente y buena 18,78%.

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



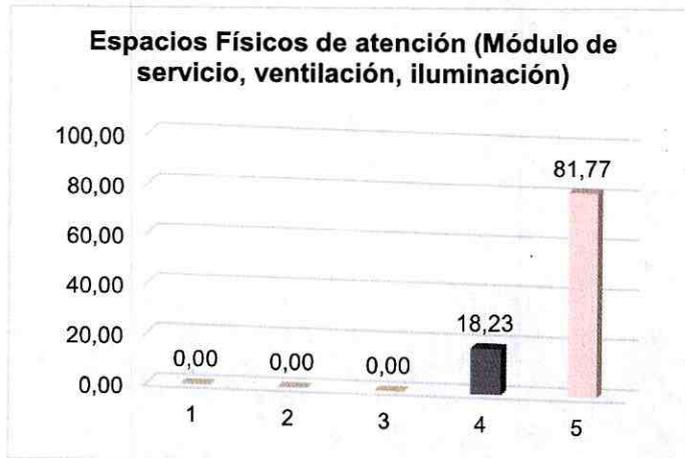
La amabilidad por parte del servidor público obtuvo una calificación de excelente con el 81,77% de los ciudadanos encuestados, y de buena con el 18,23%.

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



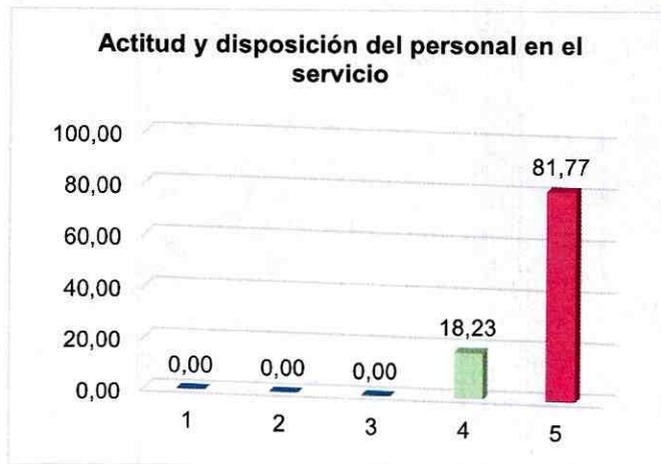
Del total de ciudadanos encuestados el 81,77% consideraron que fue de fácil acceso el trámite calificándolo como excelente y el 18,23% le dio calificación de bueno.

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



Los ciudadanos encuestados consideraron excelentes los espacios físicos de atención en un 81,77%, mientras el 18,23% dieron una calificación de buenos.

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



Los ciudadanos encuestados consideraron que la actitud y disposición del personal fue excelente en un 81,77% y buena en un 18,23%.

Gráfico No.12 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 80,11% y bueno con un 19,89%, las demás opciones de respuesta no presentaron resultados.

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

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)	120	61,86
2	Escrito (Dirección física de correspondencia)	60	30,93
3	Virtual (Correo electrónico y/o Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS)	13	6,70
4	Otro ¿Cuál? :	1	0,52
Total		194	100

Tabla No.11 Tabla de datos pregunta No. 4

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

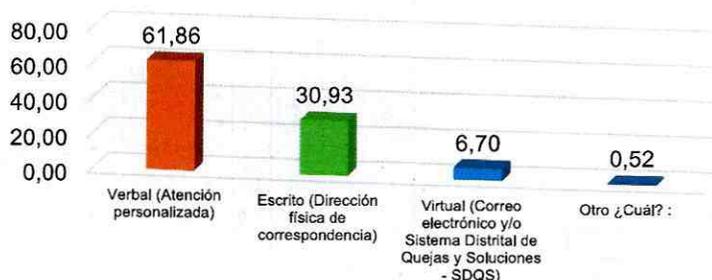


Gráfico No.14 Distribución porcentual a la pregunta No.4

Los ciudadanos consideran en un 61,86% que es más efectiva recibir la respuesta al trámite de manera verbal (Atención personalizada), en segundo lugar que sea escrita con el 30,93%, en tercer lugar que se obtenga virtual con el 6,70% y por último con el 0,52% eligió la opción de otro (“APP por la que se pueda realizar la visita técnica más rápido”).

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.12 Tabla de datos pregunta No. 5

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	2	1
2	No	179	99
Total		181	100

Tabla No.13 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

A esta pregunta el 99% del total de ciudadanos encuestados no manifestaron ninguna observación o apreciación mientras que el 1% de los ciudadanos encuestados registraron las observaciones relacionadas a continuación:

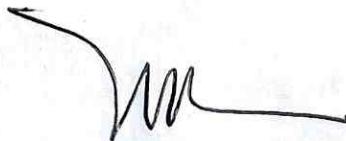
- En caso de que la solicitud requiera alguna emergencia, la gestión de la visita debería poder ser más pronta.
- El servicio telefónico deficiente a través de la máquina nunca contestaron.

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, fue el escrito, con un 47,35% para este II semestre de 2019, mientras que en el I semestre de 2019 obtuvo un 67% de participación.
- Al igual que en el I semestre 2019, en el segundo semestre del mismo año, el trámite más solicitado fue el Certificado de Riesgo con el 76,37%.
- En el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre de 2019 se reportaron 4 quejas, mientras que en el I semestre fueron 3.
- En lo concerniente a las encuestas de percepción los ciudadanos mantienen su calificación de excelente y buena en lo que tiene que ver con la oportunidad, claridad, suficiencia, coherencia, calidez, fácil acceso, espacios físicos, actitud del personal y conocimiento del tema.

Cordialmente,



MONICA RUBIO ARENAS
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

Elaboró: Bertha Lucía Rodríguez Velásquez – Técnico Administrativo Grado 10 *LR*
Revisó: Eulín Gómez – Profesional contratista SCAD *EGP*
Cristhian Camilo Nuñez – Profesional Universitario 219-12 *CCN*

Diagonal 47 N° 77A - 09 Interior 11
Conmutador: 4292800
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071



ALCALDÍA MAYOR
DE BOGOTÁ D.C.