



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 - II SEMESTRE DE 2018 -

## SUBDIRECCIÓN CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS ÁREA FUNCIONAL DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

**Bogotá D.C, febrero de 2019**

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

Código Postal: 111071



Certificado N° CO-SC-CER453496  
Certificado N° CO-SA-CER366134  
Certificado N° GP-CER453497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el asentamiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

## Contenido

INTRODUCCIÓN .....	3
<b>1. Objetivos</b> .....	3
1.1. Objetivo general .....	3
1.2. Objetivos específicos .....	4
<b>2. Disposiciones legales sobre atención a peticiones</b> .....	4
<b>3. Aspectos Generales</b> .....	4
<b>4. Informe Pormenorizado</b> .....	5
4.1. Peticiones ciudadanas recibidas y tramitadas por canal de recepción .....	5
4.1.1. Peticiones ciudadanas recibidas a través del canal escrito por dependencia, nivel porcentual e índice de eficacia .....	6
4.2 Peticiones Ciudadanas recibidas según temática, e índice de eficacia .....	7
4.3 Análisis de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS) .....	11
4.3.1 Peticiones .....	11
4.3.2 Análisis de las Quejas y Recomendaciones de la Entidad: .....	11
4.3.3 Análisis de los Reclamos y Recomendaciones de la Entidad .....	13
4.3.4 Sugerencia y recomendaciones de los particulares .....	13
Para el segundo semestre de 2018, 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 dispuestos para mejorar el servicio que presta la entidad, incentivar la participación en la gestión pública, o para racionalizar el empleo de los recursos disponibles .....	13
<b>5. Resultados de la Encuesta de Percepción de la Satisfacción del Servicio II Semestre de 2018.</b> .....	14





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

## INTRODUCCIÓN

Con el presente informe el Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático- IDIGER, busca informar a los diferentes grupos de valor con que cuenta la entidad, sobre los resultados de la gestión en cuanto a las peticiones ciudadanas, que ingresaron a través de los diferentes canales oficiales de atención, así como su distribución porcentual e índice de eficacia por cada dependencia y por temática.

Igualmente se realiza un descripción de las quejas, reclamos sugerencias recibidas en el II semestre de 2018, la gestión adelantada, el tiempo utilizado para su respuesta, y las recomendaciones de la entidad sobre los trámites y servicios con mayor número de quejas y reclamos, recomendaciones de los particulares dirigidas a mejorar el servicio que preste la entidad, a incentivar la participación en la gestión pública y a racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

Por otra parte, se presenta un análisis frente a los resultados arrojados de la encuesta de percepción diligenciada voluntariamente por la ciudadanía que se acerca a la entidad a solicitar orientación frente a los trámites y servicios, en la que se indaga sobre la oportunidad en la respuesta, la claridad de la información suministrada, la coherencia entre lo solicitado y lo informado, la calidez del servidor público que atendió al ciudadano, la actitud del servidor, el conocimiento y dominio del tema, la facilidad de acceso para acceder al trámite o servicio, los espacios físicos destinados en la entidad para la atención ciudadana, igualmente se realiza un sondeo frente al canal que se considera más efectivo para obtener la respuesta, así también se valora en la encuesta posibles actos de corrupción en la prestación del servicio. Finalmente se presenta un apartado de conclusiones generales obtenidas del análisis efectuado a los resultados consignados en el presente informe.

### 1. Objetivos

#### 1.1. Objetivo general

Presentar el informe de la encuesta de la percepción del servicio prestado por el área de Atención al Ciudadano, así como de las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER, a través de los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad, durante el periodo comprendido entre julio y diciembre de la vigencia 2018.

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292601 Fax:4292833  
www.idiger.gov.co

Código Postal: 111071



Certificado N° CO-SC-CER453496  
Certificado N° CO-SA-CER366134  
Certificado N° GP-CER453497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el aseguramiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

## 1.2. Objetivos específicos

- Mostrar los resultados obtenidos en la aplicación de la encuesta de percepción de la atención recibida por parte del área funcional de Atención al Ciudadano durante el segundo semestre de 2018.
- Presentar la información de la atención a PQRS recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según el índice de eficiencia.
- 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.

## 2. 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.

## 3. Aspectos Generales

Durante el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2018, la Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios a través del área funcional de Atención al Ciudadano, adelantó entre otras, las siguientes acciones para la atención oportuna de las PQRS:

- Informe mensual del estado de las PQRS, que ingresan al Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático – IDIGER.

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

Código Postal: 111071



Certificado N° CO-SC-CER453496  
Certificado N° CO-SA-CER365124  
Certificado N° GP-CER453497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el mantenimiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

- Seguimiento semanal a las PQRS que ingresan a la entidad por los diferentes canales oficiales.
- Comunicaciones periódicas sobre la importancia y obligatoriedad de dar atención oportuna a las peticiones de los ciudadanos, por parte del área de Atención al Ciudadano.
- Capacitaciones sobre el manejo de las peticiones ciudadanas.

#### 4. 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 II semestre de 2018, a través de los siguientes canales de comunicación habilitados por la Entidad:

- Presencial: Sede central IDIGER Diagonal 47 No 77 A 09 Int 11
- Correspondencia – Ventanilla de radicación física
- Buzón de Quejas, Reclamos, Solicitudes y Felicitaciones
- Conmutador institucional: 429 28 00
- Página web: Link Atención al Ciudadano/Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Denuncias (PQRS) o <http://www.idiger.gov.co/pgrs>
- Redes Sociales: Facebook: IDIGER, Twitter: @IDIGER, Flickr: IDIGER y Canal de YouTube: IDIGER
- Correo Institucional: [idiger@idiger.gov.co](mailto:idiger@idiger.gov.co)
- Bogotá te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones <http://www.bogota.gov.co/sdqg>

##### 4.1. Peticiones ciudadanas recibidas y tramitadas por canal de recepción

En el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2018, ingresaron a la entidad un total de 6.834 solicitudes de PQRS, a través de los diferentes canales dispuestos por el IDIGER.

Solicitudes Recibidas y Estado II Semestre 2018			
Canal	Recibidos	En Trámite	Finalizado
Presencial	485	0	485
Telefónico	444	0	444
Virtual	1604	0	1604
Escrito	4301	106	4195
<b>Total</b>	<b>6834</b>	<b>106</b>	<b>6728</b>

**Tabla No. 1** Consolidado solicitudes por canal y su estado a 31 de diciembre de 2018.

**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 con corte al 31 de diciembre de 2018.

Diagonal 47 No. 77A - 09 Interior 11  
Conmutador: 4292801 Fax: 4292833  
[www.idiger.gov.co](http://www.idiger.gov.co)

Código Postal: 111071



Certificado N° CO-SC-CER453496  
Certificado N° CO-SA-CER366134  
Certificado N° GP-CER453497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático; gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático; gestión para el resquebrajamiento de la población en alto riesgo; diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias; promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático; dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC); relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

De acuerdo a la tabla anterior, se puede identificar que el canal más utilizado por la ciudadanía para adelantar peticiones fue el canal escrito con un total de 4301 requerimientos que corresponde al 64%, seguido del canal virtual con 1604 equivalentes al 23%, y los canales presencial y telefónico fueron los que menos demanda de peticiones tuvieron con el 7% y 6% correspondientes a 485 y 444 requerimientos respectivamente.

Por otra parte como se observa en la gráfica siguiente se puede identificar que el índice de eficacia en los canales telefónico, presencial y virtual se encuentra en el 100% y el canal escrito tiene un porcentaje del 97.5% equivalente a 4195 requerimientos finalizados.

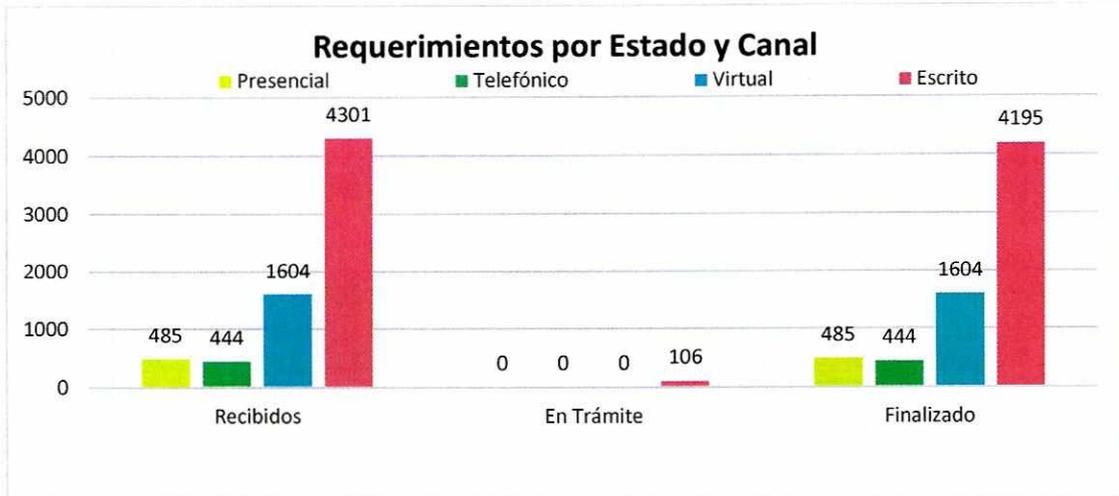


Gráfico No. 1 Consolidado solicitudes por canal y su estado a 31 de diciembre de 2018.

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 con corte al 31 de diciembre de 2018.

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

Siendo el canal escrito el más utilizado por la ciudadanía en el segundo semestre de 2018, se tomó como muestra para describir el comportamiento de las peticiones por dependencia y porcentaje de eficacia.

Como se presenta en la siguiente tabla, en este periodo ingresaron a la entidad a través del Sistema de Gestión Documental – CORDIS, un total de 4.301 solicitudes catalogadas como Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia - PQRS, de las cuales la dependencia con mayor volumen

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

Código Postal: 111071



Certificado N° CO-SC-CER453496  
Certificado N° CO-SA-CER366134  
Certificado N° GP-CER453497

Oficina de peticiones para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgos y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el resqueamiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGPA-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



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

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

de requerimientos recibidos fue la Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático con 2.834, equivalentes al 65,89%, seguido por la Subdirección de Manejo de Emergencias y Desastres con 494 requerimientos, equivalente al 11,49% del total de la correspondencia recibida.

Así mismo, las dependencias con el menor número de requerimientos fue la Oficina de Tics con un total de 22 solicitudes equivalentes al 0,51%, seguida de la Oficina de Control Interno con 17 peticiones que equivale al 0,40%, del total que ingresaron a la entidad.

Dependencia	Número de Requerimientos	Total Respuesta Oportuna	Índice de Eficacia por Dependencia	Peso Porcentual de Correspondencia
DIRECCIÓN GENERAL	63	47	100,0%	1,5%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	230	198	99,6%	5,3%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	34	30	100,0%	0,8%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	17	16	100,0%	0,4%
OFICINA TICS	22	21	100,0%	0,5%
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	2834	2067	97,4%	65,9%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	275	229	89,1%	6,4%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	494	447	99,8%	11,5%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	332	298	100,0%	7,7%
Total general	4301	3353	97,5%	100,0%

**Tabla No. 2** Consolidado solicitudes ingresadas como PQRS en CORDIS

*Fuente:* Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, con corte al 31 de diciembre de 2018.

#### 4.2 Peticiones Ciudadanas recibidas según temática, e índice de eficacia

A continuación, se reflejan las peticiones recibidas por temática, el número de respuestas dadas y el índice de eficacia en el trámite.

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

Código Postal: 111071



Certificado N° CO-SO-CER453496  
Certificado N° CO-SA-CER346134  
Certificado N° GP-CER453497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el mejoramiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y respuesta para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

Temática	Total PQRS Recibidos	Total PQRS con Respuesta	Índice de Eficacia
INFORMACION DE JUZGADOS	246	246	100,00%
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	166	166	100,00%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGE	113	113	100,00%
INFORMACIÓN O VERIFICACIÓN A SISTEMAS DE TRANSP. VERTICAL Y	96	96	100,00%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PROCESO ENAJENACION VOLUNTARIA	94	94	100,00%
REPORTE DE NOVEDADES DE FUNCIONARIOS	70	70	100,00%
REVISIÓN PEC OCASIONALES	62	62	100,00%
COPIAS O ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA	39	39	100,00%
REVISIÓN PEC PERMANENTES	39	39	100,00%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON SIMULACROS O SIMULACIONES	39	39	100,00%
ADECUACIÓN DE PREDIOS DESOCUPADOS	38	38	100,00%
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	35	35	100,00%
REVISION PEC PARQUES DE DIVERSIONES, ATRACCIONES Y DISPOSITIVOS DE E.	30	30	100,00%
SOLICITUD DE INFORMACION DE CONCEJO	24	24	100,00%
SOLICITUD INFORMACION SANEAMIENTO Y ADQUISICION PREDIAL	21	21	100,00%
INFORMACION INUNDACION, REMOCIÓN MASA, SÍSMICO, TECNOLO Y CC	14	14	100,00%
CREACION USUARIOS Y CAPACITACIONES SUGA, SIRE Y SURR		13	100,00%
SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO (CAMARA Y SENADO)	9	9	100,00%
CERTIFICACIONES LABORALES	8	8	100,00%

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

Código Postal: 111071



Certificado N° CO-SC-CER453496  
Certificado N° CO-SA-CER366134  
Certificado N° GP-CER453497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático; gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático; gestión para el aseguramiento de la población en alto riesgo; diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias; promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático; dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC); relaciones con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



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

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

PLANES ESCOLARES DE GESTIÓN DEL RIESGO	8	8	100,00%
REVISIÓN ESTUDIOS FASE I, FASE II	8	8	100,00%
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACI	5	5	100,00%
INFORMACION ACTIVIDADES LIMPIEZA Y COMPLEMENTARIOS CANALES Y	5	5	100,00%
INFORMACION GEOGRÁFICA MAPAS, COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAF	5	5	100,00%
DEMANDAS	4	4	100,00%
SOLICITUD SESIONES DE FORMACION O CAPACITACION GESTION DEL R	4	4	100,00%
SOLICITUDES DEL SINDICATO	4	4	100,00%
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE LOGISTICAS PARA EVENTOS DE AGL	3	3	100,00%
CERTIFICACION GRADO DE COMPLEJIDAD POR AGLOMERACIÓN DE PUBLI	3	3	100,00%
CONCEPTO TÉCNICO REGULARIZACIÓN DE BARRIOS	3	3	100,00%
ENTREGA INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	3	3	100,00%
SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ORGANIZACION PARA LA RESPUEST	3	3	100,00%
DENUNCIAS POR HECHOS DE CORRUPCION	2	2	100,00%
INFORMACIÓN CONSEJOS LOCALES GESTIÓN DEL RIESGO	2	2	100,00%
QUEJA	2	2	100,00%
REVISION ASESORIA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE RESPUESTA EIR	2	2	100,00%
SOLICITUD CAPACITACIÓN RELACIONADA CON AGLOMERACIONES, SUGA	2	2	100,00%
SOLICITUD PRIMA TÉCNICA	2	2	100,00%
ENTREVISTAS MEDIOS DE COMUNICACIÓN O ESTUDIANTES	1	1	100,00%

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

Código Postal: 111071



Certificado N° CO-SC-CER453496  
Certificado N° CO-SA-CER306134  
Certificado N° GP-CER453497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático; gestión para el resquebrajamiento de la población en alto riesgo; diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias; promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático; dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

INFORMACION ESTRATEGIA DISTRITAL DE RTA-MARCO DE ACTUACIÓN	1	1	100,00%
INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	1	1	100,00%
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CANALES Y QUEBRADAS	1	1	100,00%
MANTENIMIENTO RED DE TELECOMUNICACIONES DE MONITOREO O RADAR	1	1	100,00%
RECLAMO	1	1	100,00%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	1	1	100,00%
SOLICITUDES DE CAPACITACIÓN RELACIONADAS CON EL MANEJO DE EM	1	1	100,00%
CERTIFICADO RIESGO	865	864	99,88%
CONCEPTO TECNICO LICENCIAS URBANISTICAS	496	494	99,60%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	190	189	99,47%
INFORMACION SOBRE ENTIDAD	323	319	98,76%
CONCEPTO TECNICO AMENAZA RUINA	70	69	98,57%
CONCEPTO TECNICO LEGALIZACION DE BARRIOS	106	101	95,28%
VISITA TÉCNICA E INFORMES	906	849	93,71%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	15	14	93,33%
CONCEPTO PLANES PARCIALES	28	26	92,86%
INFORMACION REDES DE MONITOREO, HIDROME O ACEL.	10	9	90,00%
INFORMACION SOBRE ESTUDIOS O MONITOREOS EN EJECUCIÓN	3	2	66,67%
AYUDA HUMANITARIA DE CARÁCTER PECUNIARIO	53	25	47,17%
INFORMACIÓN ENTREGA AYUDAS HUMANITARIAS NO PECUNIARIA Y/O SU	2	0	0,00%
<b>Total General</b>	<b>4301</b>	<b>4195</b>	<b>97,54%</b>

**Tabla No. 3** 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 2018.

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

Código Postal: 111071



Certificado N° CO-SC-CER453496  
Certificado N° CO-SA-CER366134  
Certificado N° GP-CER453497

Oficina de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el reasentamiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

Lo anterior significa que el índice de eficacia en las respuestas a los PQRS, tramitados por esta entidad, se encuentra en el 97,54% sobre el total de solicitudes ingresadas durante el segundo semestre de 2018.

#### 4.3 Análisis de Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias (PQRS)

##### 4.3.1 Peticiones

De acuerdo con la ley 1755 de 2015 las peticiones deben ser contestadas en los tiempos allí establecidos. A la fecha se encuentran en trámite 106 peticiones, para lo cual el área de Atención al Ciudadano envía permanentemente alertas de seguimiento, sobre el estado de las peticiones. 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.

##### 4.3.2 Análisis de las Quejas y Recomendaciones de la Entidad:

Con base en la definición para queja la 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 segundo semestre del año





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

2018, en la entidad se registraron cinco (5) requerimientos bajo esta temática, equivalente al 0,07%, del total de las PQRS radicadas a través del Sistema de Gestión Documental – CORDIS, cuyo análisis se muestra a continuación:

- Uno (1) de los requerimientos identificados bajo esta temática, fue una queja interpuesta a un servidor de la entidad (contratista o funcionario), por los servicios prestados.

Petición que se constituye como Queja:

ITEM	NÚMERO DE RADICADO	ASUNTO	AREA FUNCIONAL	FECHA RADICACIÓN	CANAL	FECHA CULMINACIÓN	RADICADO SALIDA	OBSERVACIONES
1	2018ER19764	Remite Queja	Subd. Corporativa y Asuntos Disciplinarios	01/11/2018	Módulo PQRS	08/11/2018	2018EE16587	Se dio trámite a queja y se informa al ciudadano que se revisará el tema y de ser necesario se tomarán las acciones correctivas que se consideren pertinentes de acuerdo al procedimiento establecido.

**Tabla No. 4 Consolidado Quejas registradas en el Sistema de Gestión Documental - CORDIS**  
**Fuente:** Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, con corte al 31 de diciembre de 2018.

- Una (1) de las peticiones que se registraron como queja, según su contenido o solicitud no constituyeron una queja, como se muestra a continuación:

ITEM	NÚMERO DE RADICADO	ASUNTO	AREA FUNCIONAL	FECHA RADICACIÓN	CANAL	FECHA CULMINACIÓN	RADICADO SALIDA	OBSERVACIONES
1	2018ER14179	Remite Queja por atención de emergencias en el C4	Servicio Respuesta a Emergencias	09/08/2018	SDQS	14/08/2018	2018EE11415	A la solicitud frente al manejo de las emergencias de la línea 123, se dio respuesta haciendo una trazabilidad a la llamada.

**Tabla No. 5 Consolidado Quejas registradas en el Sistema de Gestión Documental - CORDIS.**  
**Fuente:** Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, con corte al 31 de diciembre de 2018.

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

Código Postal: 111071



Certificado N° CO-SC-CERIAS3496  
Certificado N° CO-SA-CER366134  
Certificado N° CO-CERIAS3497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el reasentamiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

De acuerdo con la información anterior, se observa que respecto a la solicitud constituida como queja se emitió respuesta de forma oportuna de acuerdo a los términos de ley en un tiempo de cuatro (4) días hábiles.

**4.3.3 Análisis de los Reclamos y Recomendaciones de la Entidad**

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 registró 1 requerimiento catalogado como Reclamo, del que se detalla su trazabilidad a continuación:

ITEM	NÚMERO DE RADICADO	ASUNTO	AREA FUNCIONAL	FECHA RADICACIÓN	CANAL	FECHA CULMINACIÓN	RADICADO SALIDA	OBSERVACIONES
1	2018ER16896	Remite Petición del Colegio I.E.D. Bosanova	Subd. Para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	20/09/2018	Escrito por Ventanilla	12/10/2018	2018EE15018	A la solicitud frente a Visita Técnica, se emitió el diagnóstico técnico DI-12237, con sus respectivas recomendaciones.

**Tabla No. 6 Consolidado Reclamos registrados en el Sistema de Gestión Documental - CORDIS.**  
**Fuente:** Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, con corte al 31 de diciembre de 2018.

Por lo anterior, el IDIGER recomienda a los ciudadanos que deseen interponer un requerimiento bajo alguno de los conceptos de queja y 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.

**4.3.4 Sugerencia y recomendaciones de los particulares**

Para el segundo semestre de 2018, 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 dispuestos para mejorar el servicio que presta la entidad, incentivar la participación en la gestión pública, o para racionalizar el empleo de los recursos disponibles.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

## 5. Resultados de la Encuesta de Percepción de la Satisfacción del Servicio II Semestre de 2018.

Con el fin de brindar continuamente un servicio en términos de calidad, oportunidad, eficacia y pertinencia en los trámites y servicios que la ciudadanía desarrolle ante IDIGER, la Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios a través del área funcional de Atención al Ciudadano, aplica una encuesta de percepción frente al servicio ofrecido a los ciudadanos atendidos en la entidad, sin embargo es importante señalar que no todas las personas acceden a responder la encuesta, razón por lo cual está se aplica una vez culmina la atención presencial a las personas que aceptan diligenciarla.

A continuación se presentan los resultados obtenidos para el periodo del II Semestre de 2018.

### 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	0	0,00
2	Asesoría y acompañamiento en simulacros y simulaciones	4	2,65
3	Certificado de afectación por emergencia, calamidad o desastre	2	1,32
4	Certificación de riesgo	106	70,20
5	Concepto Técnico de Amenaza Ruina -CAR-	2	1,32
6	Conceptos técnicos para licencias de urbanización	1	0,66
7	Entrega de Ayudas Humanitarias de Carácter Pecuniario -AHCP-	3	1,99
8	Evaluación de complejidades en el Sistema Único de Gestión de Aglomeraciones -SUGA-	1	0,66
9	Evaluación de Planes de Emergencia y Contingencia -PEC-	1	0,66
10	Plan Escolar de Gestión de Riesgos -PEGR-	0	0,00
11	Reasentamiento o adquisición predial	3	1,99
12	Revisión de estudios en fase I y II	8	5,30
13	Seguimiento a radicados o peticiones hechas ante el IDIGER	0	0,00
14	Solicitud de obras de mitigación	0	0,00
15	Visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente	16	10,60
16	Visita de verificación general anual a los sistemas de transporte vertical	2	1,32
17	Otro ¿Cuál? :	2	1,32
Total		151	100

Tabla No.7 Tabla de datos pregunta No. 1

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

Código Postal: 111071



Certificado N° CO-CC-CER453496  
Certificado N° CO-SA-CER366134  
Certificado N° GP-CER453497

Disfraz de películas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el reasentamiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGPR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la actuación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

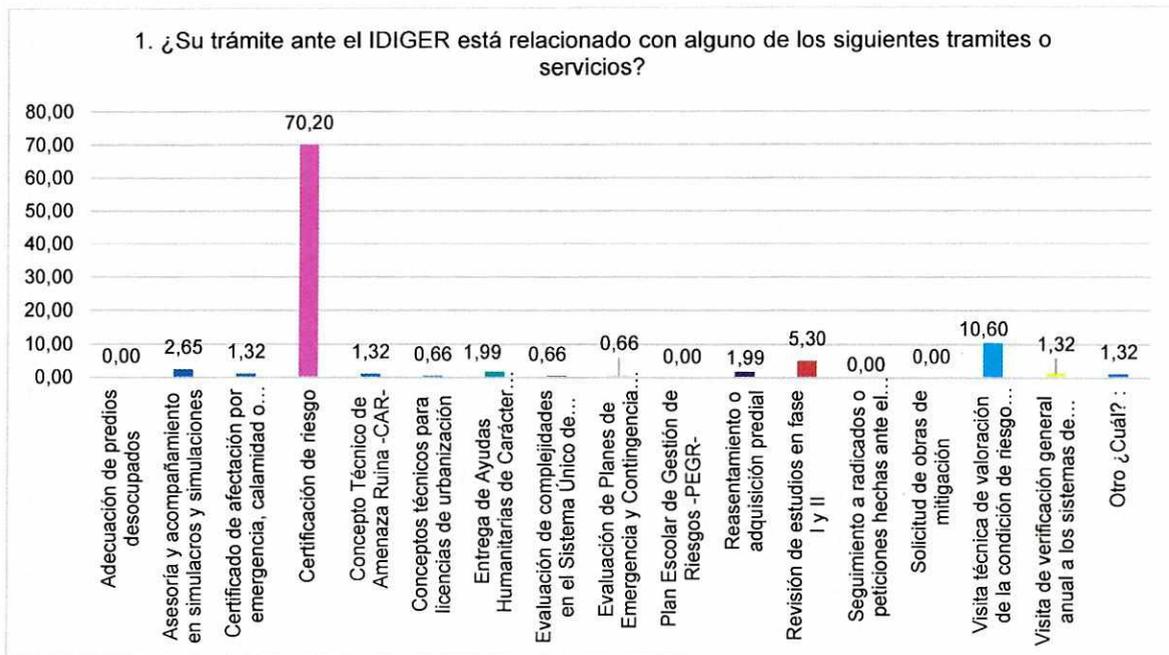


Gráfico No. 2 Distribución porcentual a la pregunta No.1

Del total de ciudadanos que diligenciaron la encuesta de percepción en lo corrido del II semestre del año 2018, en la pregunta No.1, se puede analizar que el trámite solicitado con mayor frecuencia durante este periodo fue el certificado de riesgo con un 70,20%, seguido de la solicitud de Visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente con el 10,60%. De igual forma se evidencia que para este periodo no se solicitó información sobre temas como adecuación de predios desocupados, plan escolar de gestión de riesgos -PEGR-, seguimiento a radicados o peticiones hechas ante el IDIGER.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

**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)	137	98,56
2	Canal Telefónico	2	1,44
3	Canal Virtual:	0	0,00
4	Módulo PQRS	0	0,00
5	Correo electrónico Institucional (idiger@idiger.gov.co)	0	0,00
6	Sistema Distrital de Quejas y Soluciones (SDQS)	0	0,00
Total		139	100

Tabla No.8 Tabla de datos pregunta No. 2

A la pregunta relacionada con los canales utilizados para presentar solicitudes ante el IDIGER, el 98,56% respondió que el canal más usado fue el presencial o atención personalizada, seguido por el canal telefónico con el 1,44%.

**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	53	89	142
2	Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)	0	0	0	78	60	138
3	Suficiencia (Información completa)	0	0	0	68	70	138
4	Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)	0	0	0	74	64	138
5	Calidez (Amabilidad por parte del servidor público)	0	0	0	67	71	138
6	Fácil acceso (Grado de complejidad para acceder al trámite o servicio)	0	0	0	74	63	137
7	Espacios Físicos de atención (Módulo de servicio, ventilación, iluminación)	0	0	0	69	68	137
8	Actitud y disposición del personal en el servicio	0	0	0	76	62	138
9	Conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores	0	0	0	72	65	137
Total		0	0	0	631	612	171

Tabla No.9 Tabla de datos pregunta No. 3

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

Código Postal: 111071



Certificado N° CO-SC-CER453496  
Certificado N° CO-SA-CER366134  
Certificado N° GP-CER453497  
Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el mejoramiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y ejecución de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la actuación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.





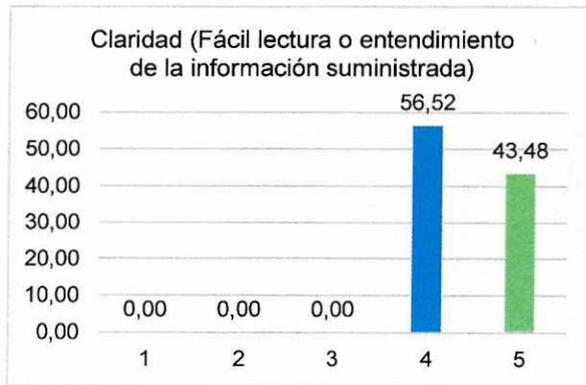
**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

- Análisis por variable



Para el II semestre, la percepción de los ciudadanos encuestados con relación al tiempo de atención arroja un resultado de 62,68% de excelencia y 37,32% de buena. Los resultados para el I semestre determinaron 70,76% como excelente, 28,07% bueno y el 1.17% regular. Lo cual indica que el tiempo de atención en términos de oportunidad en la entidad continua siendo sobresaliente.

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



En cuanto a la claridad en la información suministrada, en el segundo periodo de 2018 el 43,48% de los ciudadanos optaron por excelente y el 56,52% que fue buena. Mientras en el primer semestre del mismo año el 92,40% señalaron que fue excelente y el 7,60% respondieron ser buena. Las demás opciones no obtuvieron respuesta.

Gráfico No.4 Distribución porcentual a la pregunta No.3

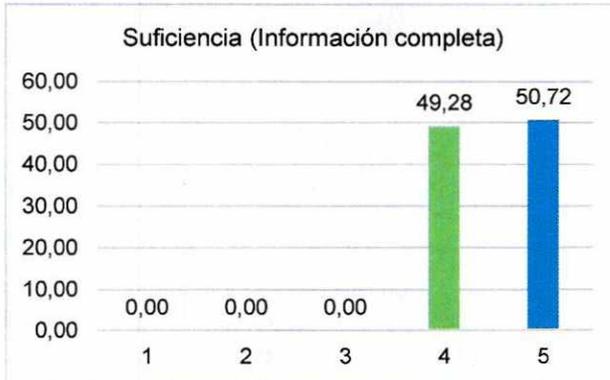




ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático



Del total de ciudadanos que respondieron a esta pregunta en la variable de "suficiencia", para el II semestre el 50,72% afirmó que su percepción con relación a la información fue excelente y el 49,28% señalaron que fue buena y en el I semestre fue excelente para el 93,57% y buena para el 6,43%.

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



En el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre, los ciudadanos encuestados consideraron que la coherencia de la respuesta frente a su solicitud fue excelente para un 46,38% y buena para un 53,62%. Mientras en el periodo del 1 de enero al 31 de junio, el 94,74% afirmaron que fue excelente y el 5,26% que fue buena. Las demás opciones no obtuvieron respuesta.

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

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

Código Postal: 111071



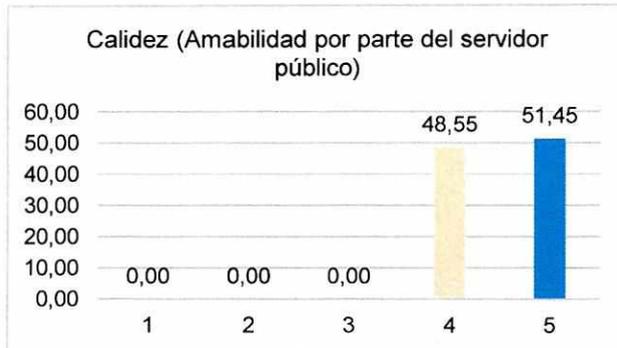
Certificado N° CO-SC-CERMA33496  
Certificado N° CO-SA-CER3961324  
Certificado N° CO-CERMA34657

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el reasentamiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgo y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y ejecución de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**

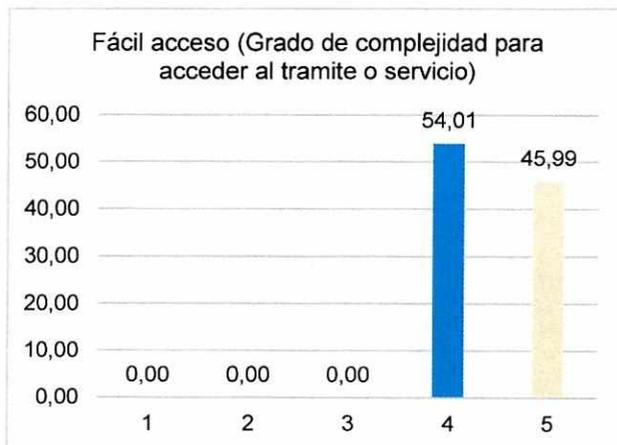


ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático



En cuanto a la calidez que está relacionada con la amabilidad prestada por parte del servidor público, en el II semestre el 51,45% de la ciudadanía señaló que fue excelente mientras el 48,55% respondió a la opción buena, para las demás opciones no se presentaron respuesta. Mientras en el I semestre el 94,74% afirmaron que fue excelente, el 5,26% respondió a la opción buena y el 3,51% la calificó como regular.

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



Del 100% de los ciudadanos encuestados en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre respondieron a esta pregunta en la variable de "fácil acceso", que está relacionada con el grado de complejidad para acceder al trámite o servicio, el 45,99% de la ciudadanía manifestó que fue excelente el acceso a los trámites, mientras que el 54,01% señalaron que fue buena. En el periodo del 1 de enero al 31 de junio el 92,98% indicó que fue excelente y el 4,09% señaló que fue bueno.

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

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

Código Postal: 111071



Certificado N° CO-ISO-CER453496  
Certificado N° CO-SA-CER306134  
Certificado N° GP-CER453497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático; gestión para el aseguramiento de la población en alto riesgo; diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias; promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático; dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y respuesta para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

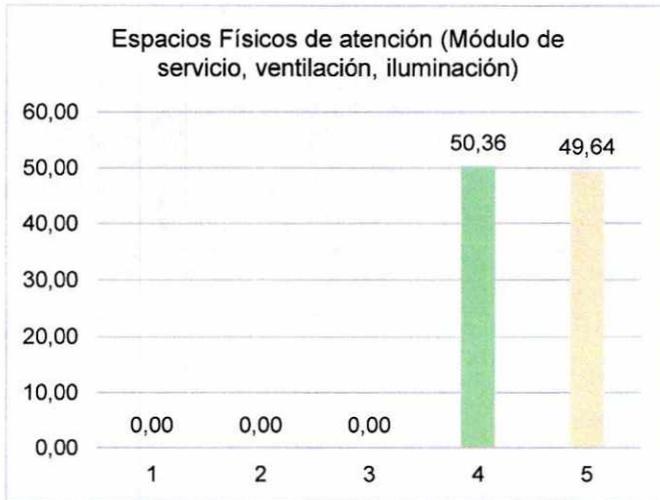
BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS



**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**

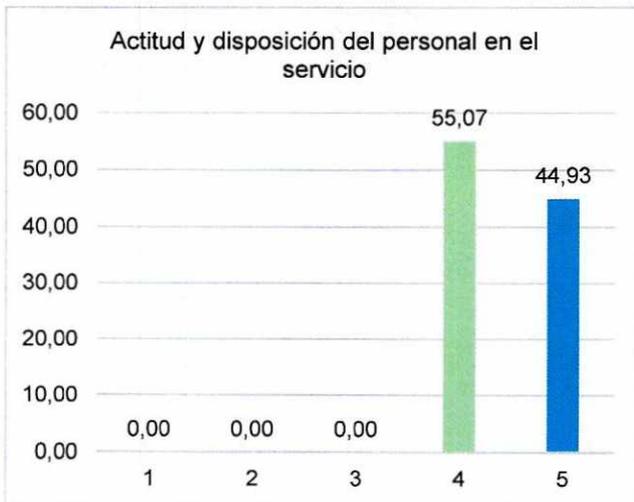
AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático



En el II semestre del total de ciudadanos que respondieron a esta pregunta en la variable de "espacios físicos", el 49,64% de la ciudadanía afirmaron que su percepción con relación a este ítem fue excelente, seguido por el 50,36% de la población que respondieron que los espacios físicos fueron buenos, para las demás opciones no se presentaron respuestas. Mientras que en el I semestre las respuestas fueron 85,96% como excelente y 14,04% como buena.

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



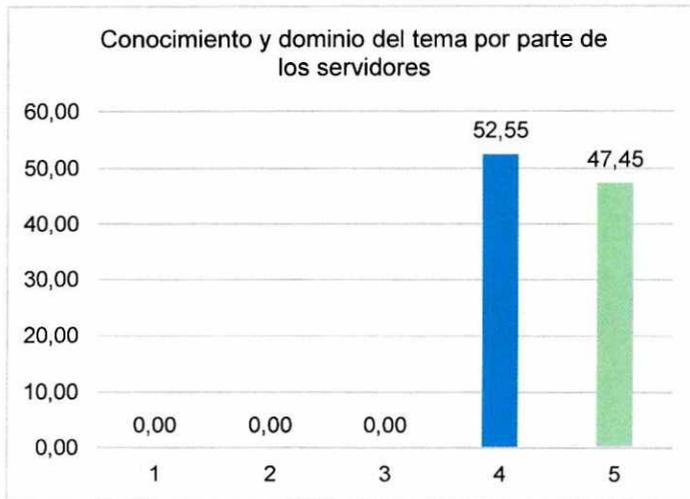
Los ciudadanos encuestados en el periodo comprendido entre el 1 de julio y el 31 de diciembre consideraron que la actitud y disposición del personal fue excelente en un 44,93% y buena en un 55,07%, las demás opciones no obtuvieron respuesta y en el periodo del 1 de enero al 31 de junio el 92,40% afirmó que su percepción fue excelente y el 7,60% que fue buena.

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





**ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.**  
AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático



En cuanto al conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores públicos, el total de ciudadanos encuestados en el II semestre consideraron que fue excelente con un 47,45% y bueno con un 52,55%, las demás opciones de respuesta no presentaron resultados. Mientras en el I semestre el 97,66% afirmó ser excelente y el 2,34% buena.

Gráfico No.11 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)	116	78,38
2	Escrito (Dirección física de correspondencia)	26	17,57
3	Virtual (Correo electrónico y/o Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS)	6	4,05
4	Otro ¿Cuál? :	0	0
Total		148	100

Tabla No.10 Tabla de datos pregunta No. 4

A la pregunta No. 4 relacionada con el medio o canal a través del cual el ciudadano prefiere obtener respuesta, el 78,38% de la población que respondió a esta pregunta afirman que prefieren recibir la respuesta a su petición de manera verbal (Atención personalizada), por escrito (dirección física de correspondencia) el 17,57% de los encuestados y virtual (correo electrónico y/o Sistema distrital de Quejas y Soluciones – SDQS-) el 4,05%.

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

Código Postal: 111071



Certificado N° CO-80-CERAS3496  
Certificado N° CO-8A-CER366134  
Certificado N° GP-CERAS3497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el resqueamiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de GEAR e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.





ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.  
AMBIENTE  
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

**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	141	100
Total		141	100

Tabla No.11 Tabla de datos pregunta No. 5

A la pregunta No. 5, el 100% de la ciudadanía que respondió esta pregunta, 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	3	2,05
2	No	143	97,95
Total		146	100

Tabla No.12 Tabla de datos pregunta No. 5

A esta pregunta el 2,05% de los ciudadanos encuestados registraron observaciones relacionadas con la atención prestada como:

- Excelente atención.
- Muy buena atención y servicio siempre.
- Excelente atención, felicitaciones.

Mientras el 97,95% no manifestaron ninguna observación.

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

Código Postal: 111071



Certificado N° CO-SC-CER453496  
Certificado N° CO-SA-CER366134  
Certificado N° GP-CER453497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático, gestión para el resqueamiento de la población en alto riesgo, diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias, promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático, dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGR-CC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.

**BOGOTÁ  
MEJOR  
PARA TODOS**



ALCALDÍA MAYOR  
DE BOGOTÁ D.C.

AMBIENTE

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos  
y Cambio Climático

Es importante aclarar que la presente encuesta se encuentra disponible en la página web del IDIGER, para que los ciudadanos con acceso al canal virtual puedan dar a conocer su percepción frente a la atención recibida a través de los diferentes canales dispuestos por la entidad.

## 6. Conclusiones

- Con relación al I Semestre de 2018 se redujo las peticiones constituidas como queja, disminuyendo de 5 a 1 en el segundo semestre de 2018.
- En el segundo semestre de 2018 las dos temáticas más solicitadas por la ciudadanía fueron relacionadas con “Visita técnica e informes” con el 21%, al igual que lo fue en el I semestre con un 18% y en segundo lugar se encuentra el “Certificado de Riesgo con el 20%”, mientras que en el I semestre fue “Información sobre la entidad” con un 12%.
- El Canal más utilizado por la ciudadanía al momento de realizar solicitudes continúa siendo el canal escrito que en el segundo periodo obtuvo el 64% de participación y en el primer periodo el 73%.
- El promedio frente a la percepción de la ciudadanía sobre la oportunidad en la atención (tiempo de espera), calidez, claridad en la información y actitud en el servicio, de los servidores del punto de atención en el IDIGER, se encuentra como excelente en un 51% y como buena en un 49%.
- 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.

## 7. Sugerencias

- Continuar con las capacitaciones de PQRS al interior de la entidad para lograr una mayor claridad y diferenciar cada uno de los requerimientos de los ciudadanos.
- Continuar de forma permanente el seguimiento a las peticiones ciudadanas.

Cordialmente,

**MONICA RUBIO ARENAS**

Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios.

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



Certificado N° CO-ISO-CER453496  
Certificado N° CO-SA-CER366134  
Certificado N° GP-CER453497

Diseño de políticas para el proceso de Coordinación del Sistema Distrital de Gestión de Riesgo y el Cambio Climático, gestión del conocimiento y análisis de los riesgos de desastres y efectos del cambio climático; gestión para el resquebrajamiento de la población en alto riesgo; diseño y gestión de la construcción de obras e implementación de acciones dirigidas a la mitigación de riesgos de desastres y de emergencias; promoción, educación y comunicación para la apropiación de los procesos de reducción de riesgos y adaptación al cambio climático; dirección, coordinación y desarrollo de actividades operativas e institucionales y del Sistema Distrital de Gestión del Riesgo y Cambio Climático (SDGAC), relacionadas con la planificación, preparación y logística para la activación de los sistemas de alerta temprana y respuesta integral de emergencias en la ciudad de Bogotá, D.C.