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 2017 –

Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios

Área funcional de Atención al ciudadano

Bogotá D.C, febrero de 2018

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN 3
1. OBJETIVOS 3
1.1. OBJETIVO GENERAL 3
1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS 3
2. ALCANCE DEL INFORME 3
3. RESPONSABILIDAD 3
4. DISPOSICIONES LEGALES SOBRE ATENCIÓN A PETICIONES 4
4. INFORME PORMENORIZADO 4
4.1. PQRS RECIBIDAS Y TRAMITADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN 5
4.1.1. PQRS recibidas a través del canal escrito por dependencia, nivel porcentual e índice de eficacia 5
4.2. PQRS RECIBIDAS SEGÚN SUBTEMA, E INDICE DE EFICACIA 6
4.3. ANÁLISIS DE PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS Y SUGERENCIAS (PQRS) 9
4.3.1. Peticiones 9
4.3.2. Quejas 10
4.3.3. Reclamos 12
4.4. Sugerencias 12
5. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION DEL SERVICIO II SEMESTRE DE 2017. 12

INTRODUCCIÓN

En el marco de la normatividad vigente y de las funciones propias por naturaleza de las áreas de servicio a la ciudadanía, el grupo de atención al ciudadano del IDIGER, presenta a continuación los resultado obtenidos del seguimiento realizado a los PQRS que ingresaron a la entidad en el segundo semestre de 2017 cuyo objetivo principal era mejorar los índices de eficiencia, igualmente los resultados obtenidos frente a la percepción de la satisfacción del ciudadano en la entidad

1. OBJETIVOS

1.1. OBJETIVO GENERAL

- Brindar información sobre los resultados de la percepción del ciudadano frente al 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, durante el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2017.

1.2. OBJETIVOS ESPECIFICOS

- 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 2017.
- Presentar la información de las PQRS recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según la tabla temática aprobada.
- Presentar la información de la atención a PQRS recibidas por los diferentes canales de comunicación dispuestos por la entidad según el índice de eficiencia.

2. ALCANCE DEL INFORME

El informe contempla los resultados obtenidos de la encuesta de percepción, luego de la aplicación realizada por el área de atención al ciudadano, a las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, recibidas en la entidad por los diferentes canales de comunicación dispuestos para tal fin, durante el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2017, así como la atención a las mismas dentro de los términos dispuestos por Ley.

3. RESPONSABILIDAD

El seguimiento y control de las PQRS, es competencia inicialmente de cada uno de los servidores que se le asigna los requerimientos; en segunda instancia es competencia de

los lideres o responsables de las diferentes dependencias realizar periódicamente el seguimiento y establecer acciones de mejora para garantizar las respuestas oportunas, claras y de fondo a la ciudadanía, finalmente las áreas de Atención al Ciudadano y Gestión Documental, efectúan el seguimiento y socialización sobre el estado de las- PQRS.

4. 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.
- Decreto 380 de 2010, parágrafo 3 literal D "Por el cual se subroga el artículo 7° del Decreto Distrital 436 de 2006, relativo al Comité Técnico de Planes Parciales de Desarrollo".
- Decreto 476 de 2015 art. 14, parágrafo 2 "Por medio del cual se adoptan medidas para articular las acciones de prevención y control, legalización urbanística, mejoramiento integral y disposiciones relativas al procedimiento."
- Decreto 599 de 2013, Artículo. 9 "Por el cual se establecen los requisitos para el registro, la evaluación y la expedición de la autorización para la realización de las actividades de aglomeración de público en el Distrito Capital, a través del Sistema Único de Gestión para el Registro, Evaluación y Autorización de Actividades de Aglomeración de Público en el Distrito Capital –SUGA y se dictan otras disposiciones ".
- Resolución 0958 de 2010, Artículo 9,"Por la cual se establecen unas disposiciones en desarrollo la Ley 1225 de 2008, sobre parques de diversiones, atracciones y dispositivos de entretenimiento, en todo el territorio nacional.

4. INFORME PORMENORIZADO

Las peticiones, quejas, reclamos y sugerencias, fueron recibidas en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER, durante el periodo comprendido entre julio y diciembre del año 2017, a través de los siguientes canales de comunicación habilitados por la Entidad para tal fin:

- 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/pqrs
- Redes Sociales: o Facebook: IDIGER, Twitter: @IDIGER.
- Correo Institucional: idiger@idiger.gov.co
- Sistema Distrital de Quejas y Soluciones – SDQS http://www.bogota.gov.co/sdqs

4.1. PQRS RECIBIDAS Y TRAMITADAS POR CANAL DE RECEPCIÓN

En lo corrido del segundo semestre de la vigencia 2017, ingresaron a la entidad un total de 8.561 solicitudes de PQRS, a través de los canales dispuestos por el IDIGER, desagregados en cuatro grupos:

- Canal presencial: Atención personalizada
- Canal escrito: Ventanilla de radicación, buzón de QRSF y correo certificado
- Canal virtual: Correo institucional, módulo PQRS, SDQS y redes sociales
- Canal telefónico: Línea de atención institucional

Solicitudes recibidas y estado II semestre 2017			
Estado / Canal	Recibidos	En trámite	Finalizado
Presencial (Atención Presencial)	537	0	537
Telefónico	471	0	471
Virtual	1903	0	1903
Escrito (Por ventanilla)	5650	58	5592
Total	8561	58	8503

Tabla No. 1 *Consolidado solicitudes por canal y su estado a 31 de Diciembre de 2017.*
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 2017.*

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

Para el segundo semestre de 2017, ingresaron a la entidad a través del Sistema de Gestión Documental – CORDIS, un total de 6.608 solicitudes catalogadas como Petición, Queja, Reclamo o Sugerencia - PQRS, de las cuales la dependencia con mayor volumen de requerimientos recibidos durante este periodo fue la Subdirección de Análisis de Riesgo y Efectos de Cambio Climático con 3.108, requerimientos equivalentes 47,03% del total de las PQRS recibidas para este periodo, seguido por La Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios con 947 requerimientos, correspondiente al 14,33% del total de la correspondencia recibida.

De otro lado las dependencias con el menor nivel porcentual de correspondencia recibida para este periodo, fueron la Oficina de TIC´s con 35 requerimientos equivalentes 0,53%, seguida por la Oficina de Control Interno con un total de 30 requerimientos equivalentes al 0,45% de las peticiones allegadas a la entidad.

PQRS recibidos durante el II semestre de 2017				
Dependencia	**Número de requerimientos**	**Total de respuestas**	**Índice de Eficacia por dependencia**	**Valor porcentual de correspondencia**
Dirección General	194	194	100,00%	2,94%
Oficina Asesora Jurídica	493	492	99,80%	7,46%
Oficina Asesora Planeación	57	54	94,74%	0,86%
Oficina de Control Interno	30	30	100,00%	0,45%
Oficina Tic´s	35	35	100,00%	0,53%
Subd. Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático	3108	3072	98,84%	47,03%
Subd. Corporativa y Asuntos Disciplinarios	947	944	99,68%	14,33%
Subd. Manejo de Emergencias y Desastres	847	837	98,82%	12,82%
Subd. Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	897	885	98,66%	13,57%
Total general	6608	6543	99,02%	100%

Tabla No. 2 *Consolidado solicitudes ingresadas como PQRS en CORDIS, numero de respuestas oportunas e índice de eficacia por dependencia.*
Fuente: *Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, con corte al 31 de diciembre de 2017.*

La anterior información es el consolidado general de las solicitudes que ingresaron a la entidad como PQRS, identificando el número de respuestas dadas con corte al día 31 de diciembre y el índice de eficacia en la gestión adelantada por dependencia.

4.2. PQRS RECIBIDAS SEGÚN SUBTEMA, E INDICE DE EFICACIA

Este componente del informe, muestra la cantidad de requerimientos (PQRS) recibidos por temática, el total de respuestas dadas y el porcentaje de eficacia correspondiente para cada tema.

PQRS recibidos por temáticas con índice de eficacia			
Temática Documental	Total PQRS recibidos	Total PQRS con respuesta	Índice de eficacia
Información o verificación a sistemas de transp. Vertical y puertas eléct	211	211	100,00%
Información de juzgados	208	208	100,00%
Solicitudes relacionadas con simulacros o simulaciones	74	74	100,00%
Copias o acceso a la información publica	44	44	100,00%
Concepto técnico legalización de barrios	43	43	100,00%
Solicitudes de capacitación relacionadas con el manejo de emergencias	42	42	100,00%
Certificación de afectación por emergencia y/o desastre	39	39	100,00%
Solicitud de información congreso (cámara y senado)	38	38	100,00%
Creación usuarios y capacitaciones suga, sire y surr	37	37	100,00%
Conceptos para proyectos públicos	35	35	100,00%
Adecuación de predios desocupados	34	34	100,00%
Entrega información del desarrollo de eventos de aglomeración	31	31	100,00%
Mantenimiento preventivo en canales y quebradas	26	26	100,00%
Información geográfica mapas, cobertura y servicios geograf	25	25	100,00%
Información actividades limpieza y complementarios canales y quebradas	22	22	100,00%
Planes escolares de gestión del riesgo	22	22	100,00%
Revisión asesoría estrategia institucional de respuesta EIR	20	20	100,00%
Certificaciones laborales	20	20	100,00%
Solicitud información saneamiento y adquisición predial	20	20	100,00%
Solicitud de información de concejo	20	20	100,00%
Solicitud prima técnica	19	19	100,00%
Mantenimiento red de telecomunicaciones de monitoreo o radar	17	17	100,00%

Queja	15	15	100,00%
Certificación grado de complejidad por aglomeración de publico	11	11	100,00%
Solicitud sesiones de formación o capacitación gestión del riesgo y cambio climático	9	9	100,00%
Información redes de monitoreo, hidrome o acel.	8	8	100,00%
Solicitud capacitación relacionada con aglomeraciones, SUGA y decreto 599-2013	5	5	100,00%
Entrevistas medios de comunicación o estudiantes	4	4	100,00%
Información consejos locales gestión del riesgo	4	4	100,00%
Solicitud o entrega información alta consejería TIC y MINTIC	3	3	100,00%
Información entrega ayudas humanitarias no pecuniaria y/o suministros	3	3	100,00%
Reclamo	2	2	100,00%
Requerimientos defensor del ciudadano	2	2	100,00%
Solicitudes del sindicato	2	2	100,00%
Material audiovisual e impreso	1	1	100,00%
Revisión estudios fase i, fase ii	1	1	100,00%
Certificación de servicios de logísticas para eventos de aglomeraciones.	1	1	100,00%
Solicitud de información sobre organización para la respuesta	1	1	100,00%
Certificado riesgo	812	811	99,88%
Reporte de novedades de funcionarios	375	374	99,73%
Solicitudes relacionadas con proceso enajenación voluntaria	506	504	99,60%
Información programa adquisición predial o reasentamiento	249	248	99,60%
Concepto técnico licencias urbanísticas	620	616	99,35%
Requerimientos entes de control	247	245	99,19%
Solicitudes relacionadas con planes de emergencia y contingencia	113	112	99,12%
Revisión pec ocasionales o permanentes	90	89	98,89%
Concepto técnico amenaza ruina	87	86	98,85%

Sistema de drenaje pluvial y sostenible	82	81	98,78%
Información inundación, remoción masa, sísmico, tecnolo y cc	66	65	98,48%
Visita técnica e informes	1315	1291	98,17%
Ayuda humanitaria de carácter pecuniario	270	265	98,15%
Información sobre entidad	570	558	97,89%
Información proyectos iniciativas comunitarias y convenios de asociación org comunitarias	42	41	97,62%
Entrega información obras en ejecución o ejecutadas	13	12	92,31%
Información obras en ejecución o ejecutadas	21	19	90,48%
Concepto planes parciales	11	7	63,64%
Total general	6608	6543	98,75%

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 2017.*

En la anterior tabla se muestra que el índice de eficacia en las respuestas a los PQRS, tramitados por esta entidad, se encuentra en el 98,75% sobre el total de solicitudes ingresadas durante el segundo semestre de 2017.

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, sin embargo como se evidencia en la tabla N° 9, a la fecha se encuentran 58 peticiones en su respectivo proceso de trámite; para ello desde el área de Atención al Ciudadano se realiza un seguimiento y reporte de alertas para que desde la dependencia se adelante las respuestas correspondientes dentro de los plazos establecidos.

Todas las peticiones que son radicadas en el IDIGER, son solicitudes que cuentan con un término no superior a 15 días hábiles para dar trámite, a excepción de algunas solicitudes que debido a normatividad especial se otorga un término diferente para la emisión de la respuesta, como es el caso de las siguientes:

- Concepto planes parciales "Decreto 380 de 2010 parágrafo 3 literal D"
- Concepto técnico legalización de barrios "Decreto 476 de 2015 art. 14 parágrafo 2"
- Concepto técnico regularización de barrios "Decreto 476 de 2015 art. 14 parágrafo 2"
- Revisión PEC permanentes "acta de comité SUGA, con fecha 8 de octubre de 2015, de acuerdo a lo establecido en el Decreto 599 de 2013. Art. 9"

- Revisión PEC parques de diversiones, atracciones y dispositivos de entretenimiento "resolución 0958 de 2010 - art. 6"
- Diagnóstico técnico "Ley 1437 de 2011 art.14, numeral 2 / ley 1755 de 2015"
- Concepto técnico amenaza ruina "Ley 1437 de 2011 art.14, numeral 2 / ley 1755 de 2015"

4.3.2. Quejas

A continuación se presenta el análisis de las quejas recibidas en la entidad y teniendo como premisa la definición enunciada en la Circular 021 de 2001 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, en la que se indica como "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 2017, en la entidad se registraron quince (15) requerimientos bajo la temática de Queja equivalente al 0,23%, del total de las PQRS radicadas en la entidad a través del Sistema de Gestión Documental – CORDIS, de las cuales se puede identificar lo siguiente:

- Siete (7) de los requerimientos identificados bajo esta temática, fueron quejas interpuestas contra un servidor de la entidad (contratista o funcionario), por la atención brindada al ciudadano.

  Peticiones que se constituyen como Queja:

Relación de quejas II semestre de 2017						
Ítem	Radicado CORDIS	Asunto	Fecha radicación	Fecha culminación	Canal	Radicado salida
1	2017ER18838	Queja contra servidores	01/11/2017	09/11/2017	Escrito por Ventanilla	2017EE14664
2	2017ER16926	Queja contra servidores	03/10/2017	03/10/2017	Correo Electrónico Institucional	2017EE12625
3	2017ER15881	Queja contra servidores	15/09/2017	03/10/2017	Escrito por Ventanilla	2017EE12625
4	2017ER15880	Queja contra servidores	15/09/2017	25/09/2017	Escrito por Ventanilla	2017EE12212
5	2017ER13964	Queja contra servidores	15/08/2017	04/09/2017	SDQS	2017EE10801
6	2017ER13953	Queja contra servidores	15/08/2017	30/08/2017	Modulo PQRS	2017EE12212

7	2017ER19016	Queja contra servidores	03/11/2017	05/12/2017	SDQS	2017EE15954

Tabla No. 4 *Consolidado Quejas como PQRS e Índice de eficacia en las respuestas.*
Fuente: *Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, con corte al 31 de diciembre de 2017.*

- Ocho (8) de las peticiones que se registraron como queja, según su contenido o solicitud no constituyeron una queja, como se relaciona a continuación:

Relación de quejas II semestre de 2017						
Ítem	Radicado CORDIS	Asunto	Fecha radicación	Fecha culminación	Canal de ingreso	Radicado salida
1	2017ER19328	Denuncia por suplantación de funcionarios del IDIGER	09/11/2017	28/11/2017	Correo Electrónico Institucional	2017EE15683
2	2017ER18294	Remite solicitud de ayuda para arreglo de vivienda	25/10/2017	01/11/2017	SDQS	2017EE14121
3	2017ER14569	Requerimientos sobre el proceso de notificación al programa de reasentamiento	25/08/2017	13/09/2017	Módulo PQRS	2017EE11474
4	2017ER14542	Solicitud de visita técnica de trasporte vertical	24/08/2017	30/08/2017	Módulo PQRS	2017EE10589
5	2017ER14362	Petición relacionada con procesos de licitación	22/08/2017	29/08/2017	SDQS	2017EE10564
6	2017ER13840	Petición relacionada con procesos de licitación	11/08/2017	18/08/2017	Presencial	2017EE10222
7	2017ER13632	Solicitud de diferentes problemáticas de la entidad	09/08/2017	28/08/2017	SDQS	2017EE10538
8	2017ER12745	Solicitud de disposiciones institucionales	26/07/2017	10/08/2017	Presencial	

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 2017.*

Finalmente, el tiempo promedio para responder las quejas durante el segundo semestre de 2017, fue de diez (10) días hábiles una vez allegado el requerimiento a la entidad.

4.3.3. Reclamos

La definición mencionada en la Circular 021 de 2001 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor, en la que define un reclamo como "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, en la entidad se registraron dos (2) reclamos, equivalentes al 0,03% del total de las peticiones radicadas, como se relaciona a continuación:

Relación de reclamos II semestre de 2017							
Ítem	Radicado CORDIS	Asunto	Fecha radicación	Fecha culminación	Canal	Radicado salida	Observaciones
1	2017ER15423	Solicitud de decreto 458 de 2017	06/09/2017	20/09/2017	Modulo PQRS	2017EE11883	Petición relacionada con solicitud de cumplimiento al Decreto 458 de 2017, a este se dio oportunamente desde la misionalidad de la entidad.
2	2017ER13621	Remite reclamo sobre di 1053	09/08/2017	17/08/2017	Correo Electrónico Institucional	2017EE10234	Esta petición se relacionó con solicitud de visita técnica por lo cual no se constituye como reclamo.

Tabla No. 6 *Consolidado Reclamos registradas en el Sistema de Gestión Documental - CORDIS.*
Fuente: *Reporte Sistema de Gestión Documental – CORDIS, con corte al 31 de diciembre de 2017.*

En este orden de ideas, una vez verificado el contenido de dichas peticiones se constató que no obedecen explícitamente a un reclamo, sin embargo se les dio trámite oportunamente en un promedio de 10 días hábiles.

4.4. Sugerencias

Para el segundo semestre de 2017, no se registraron sugerencias en el Sistema de Gestión Documental – CORDIS del IDIGER, ni a través de los canales de atención dispuestos por la entidad.

5. RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE PERCEPCIÓN DE LA SATISFACCION DEL SERVICIO II SEMESTRE DE 2017.

Teniendo en cuenta que la satisfacción del cliente se constituye como parte fundamental para la mejora continua en cuanto a la eficacia, eficiencia y efectividad de los procesos del

Sistema de Gestión de Calidad y que según la NTCGP 1000:2009, la entidad debe realizar el seguimiento de la información relativa a la percepción del cliente.

En consecuencia con lo expuesto anteriormente, la Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios a través del área funcional de Atención al Ciudadano, diseña y aplica una encuesta que evidencia la percepción de los ciudadanos atendidos en la entidad, frente al servicio ofrecido particularmente desde esta área. Es importante señalar que no todas las personas que son atendidas, acceden a responder la encuesta y es aplicada una vez culmina la atención mediante canal presencial y a través de la página web institucional.

A demás de lo anterior, es importante mencionar que los resultados de las encuestas de satisfacción correspondientes a los trámites y servicios ofrecidos por la entidad en la vigencia 2017, se están actualmente adelantando mediante el contrato de prestación de servicios No 484 de 2017 suscrito con el Grupo Empresarial Cuatro en Uno S.A.S.

A continuación se presentan los resultados obtenidos

Formato encuesta de satisfacción (PLE-FT-39 Versión No. 3)

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
2	Asesoría y acompañamiento en simulacros y simulaciones	1
3	Certificado de afectación por emergencia, calamidad o desastre	0
4	Certificación de riesgo	34
5	Concepto Técnico de Amenaza Ruina -CAR-	0
6	Conceptos técnicos para licencias de urbanización	0
7	Entrega de Ayudas Humanitarias de Carácter Pecuniario -AHCP-	14
8	Evaluación de complejidades en el Sistema Único de Gestión de Aglomeraciones -SUGA-	18
9	Evaluación de Planes de Emergencia y Contingencia -PEC-	6
10	Plan Escolar de Gestión de Riesgos -PEGR-	6
11	Reasentamiento o adquisición predial	6
12	Revisión de estudios en fase I y II	0
13	Seguimiento a radicados o peticiones hechas ante el IDIGER	8
14	Solicitud de obras de mitigación	0
15	Visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente	24
16	Visita de verificación general anual a los sistemas de transporte vertical	15

17	Otro ¿Cuál? :	0
	Total	132

Tabla No. 7 *Tabla de datos pregunta No. 1*

Del total de ciudadanos que diligenciaron la encuesta de percepción en lo corrido del II semestre del año 2017, 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 25,76%, seguido de la solicitud de Visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente correspondiente al 18,18% de las respuestas entregadas, de igual forma se evidencia que los tramites menos frecuentes fueron Adecuación de predios desocupados, Concepto Técnico de Amenaza Ruina -CAR- y Conceptos técnicos para licencias de urbanización con el 0,00% de las respuestas de la ciudadanía.

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)	61
2	Canal Telefónico	16
3	Canal Virtual:	55
	Total	132

Tabla No. 7 *Tabla de datos pregunta No. 2*

A la pregunta No. 2 relacionada con los canales utilizados para adelantar solicitudes en la entidad, el 46.21% respondió que el canal más usado fue el presencial o atención personalizada, seguido por el canal virtual con el 41,67% y con la menor preferencia el canal telefónico con el 12,12%.

Del total de las respuestas obtenidas a la opción de canal virtual la ciudadanía señaló que el medio más utilizado fue el correo electrónico institucional con el 24,24%, seguido por el SDQS con el 9,09% y finalmente el módulo de PQRS con el 8,33%.

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	Muy malo	1	2	3	4	5	Excelente	Total
1	Oportunidad (Tiempo de atención)		0	0	3	22	98		123

2	Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)		0	0	0	10	113		123
3	Suficiencia (Información completa)		0	0	0	28	95		123
4	Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)		0	0	0	25	98		123
5	Calidez (Amabilidad por parte del servidor público)		0	0	6	7	110		123
6	Fácil acceso (Grado de complejidad para acceder al trámite o servicio)		0	0	5	0	118		123
7	Espacios Físicos de atención (Módulo de servicio, ventilación, iluminación)		0	0	0	16	107		123
8	Actitud y disposición del personal en el servicio		0	0	0	13	110		123
9	Conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores		0	0	0	4	119		123

Tabla No.8 *Tabla de datos pregunta No. 3*

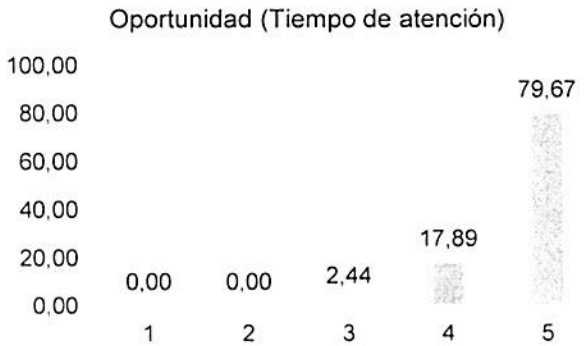

Gráfico No. 1 *Distribución porcentual a la pregunta No.3*

Del total de ciudadanos que respondieron a esta pregunta en la variable de "oportunidad", el 79.67%, afirmaron que su percepción con relación al tiempo de atención fue excelente, seguido por el 17.89% que señalaron que fue regular y el 2.44% afirmaron que fue bueno.

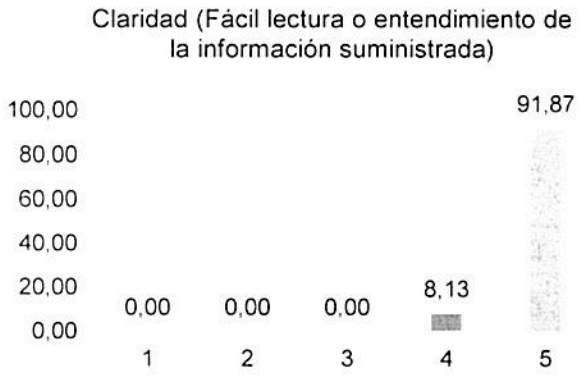

Gráfico No. 2 *Distribución porcentual a la pregunta No.3*

A la variable relacionada con el criterio de "claridad", el 91.87% de los ciudadanos que respondieron esta pregunta señalaron que fue excelente, seguido por el 8.13% que respondieron ser buena, a las demás opciones no se presentaron respuestas.

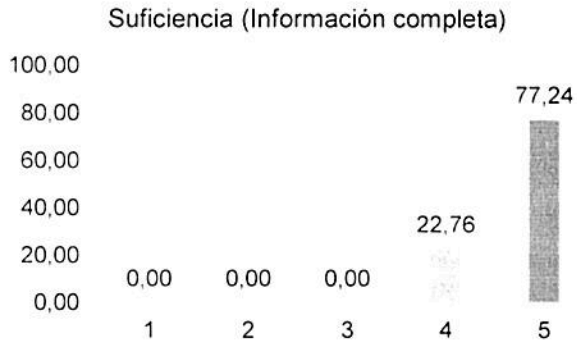

Gráfico No. 3 *Distribución porcentual a la pregunta No.3*

Del total de ciudadanos que respondieron a la variable de "suficiencia", el 77.24% afirmó que su percepción con relación a la información fue excelente, seguido por el 22,76% que señalaron que fue buena

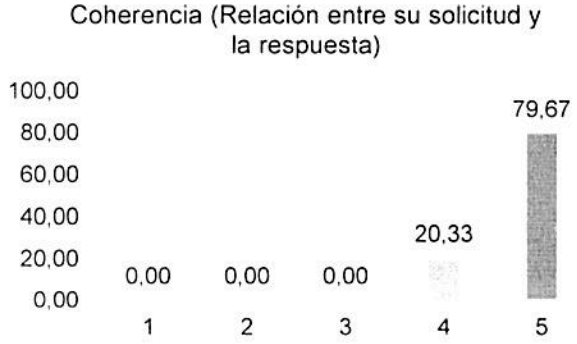

Gráfico No. 4 *Distribución porcentual a la pregunta No.3*

En la variable de "coherencia" correspondiente a la relación entre la petición y la respuesta recibida, del 100% de la ciudadanía que respondió la encuesta, el 79,67% afirmaron que fue excelente y el 20,33% señalaron que fue buena a las demás opciones de repuesta no se presentaron resultados.

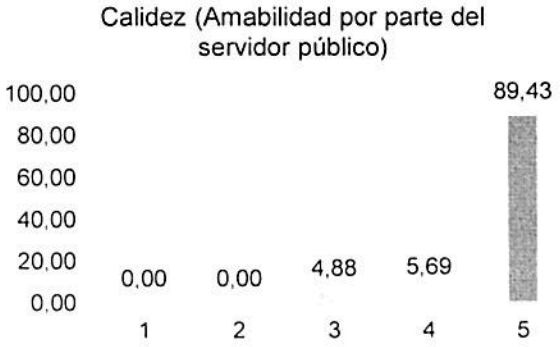

Gráfico No. 5 *Distribución porcentual a la pregunta No.3*

A la variable de "calidez" relacionada con la amabilidad prestada por parte del servidor público, el 89,43% de la ciudadanía señaló que fue excelente mientras el 5,69% respondió a la opción buena de otro lado el 4,88% indicó que fue regular y a las demás opciones no se presentaron respuestas.

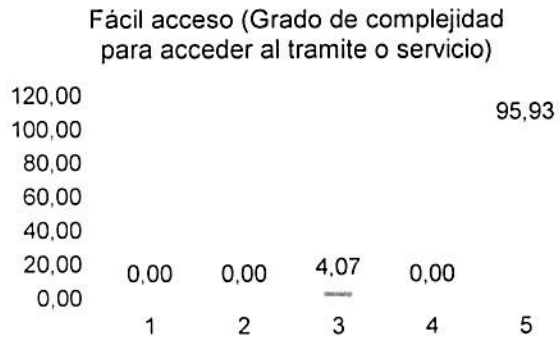

Gráfico No. 6 *Distribución porcentual a la pregunta No.3*

Del total de ciudadanos que 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 95,93% de la ciudadanía manifestó que fue excelente el acceso a los trámites, mientras el 4,07% señalaron que fue regular, a las demás opciones de respuesta no se presentaron resultados.

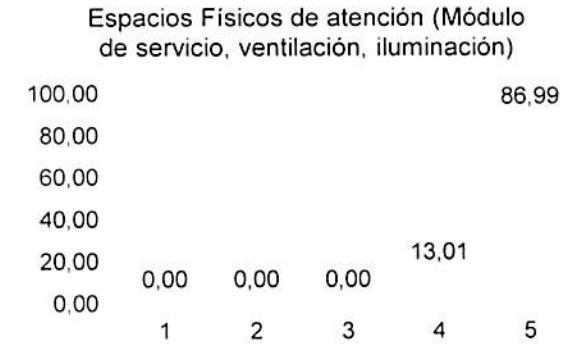

Gráfico No. 7 *Distribución porcentual a la pregunta No.3*

Del 100% de ciudadanos que respondieron a esta pregunta en la variable de "espacios físicos", el 86,99% de la ciudadanía afirmaron que su percepción con relación a este ítem fue excelente, seguido por el 13,01% de la población que respondieron que los espacios físicos fueron buenos, a las demás opciones no se presentaron respuestas.

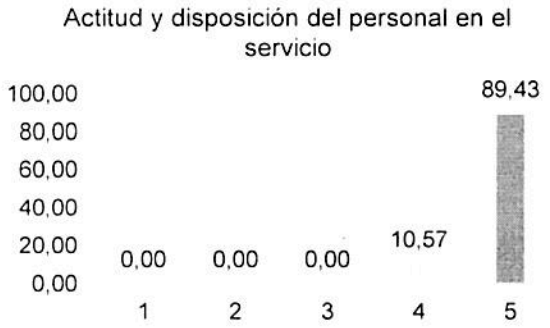

Gráfico No. 8 *Distribución porcentual a la pregunta No.3*

Del total de ciudadanos que respondieron a esta pregunta en la variable de "actitud y disposición del personal", el 89,43% afirmo que su percepción con relación a este ítem fue excelente, seguido por el 10,57% que manifestaron como buena la actitud de servicio, a las demás opciones no se presentaron respuestas.

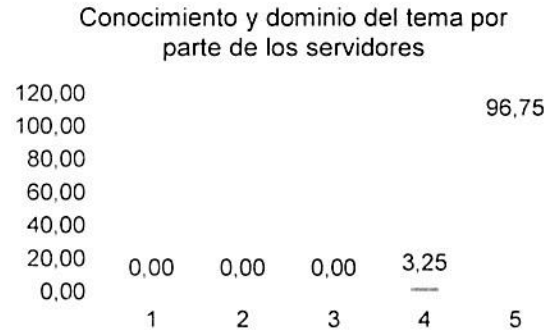

Gráfico No. 9 *Distribución porcentual a la pregunta No.3*

A la variable de "conocimiento" que está relacionada con el dominio del tema por parte del servidor que atendió el ciudadano, el 96,75% de la ciudadanía afirmó ser excelente, seguido por el 3,25% que respondió ser buena, a las demás opciones de respuesta no se presentaron resultados.

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

4. ¿A través de que medio, considera usted que es más efectivo obtener respuesta a su trámite o servicio?		
No.	Canal	Cantidad
1	Verbal (Atención personalizada)	24
2	Escrito (Dirección física de correspondencia)	98
3	Virtual (Correo electrónico y/o Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS)	10
4	Otro ¿Cuál? :	
	Total	132

Tabla No.9 *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 74,24% de la población que respondió a esta pregunta afirman que

prefieren recibir la respuesta a su petición de forma física, el 18,18% señalaron la opción verbal y el 7,58% respondieron que prefieren recibir su respuesta a través de canales virtuales.

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
2	No	132
Total		132

Tabla No.10 *Tabla de datos pregunta No. 5*

A la pregunta No. 5, La ciudadanía, respondió en un 100%, que en las instalaciones del IDIGER no le propusieron agilizar un trámite o servicio a cambio de un benéfico 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	0
2	No	132
Total		132

Tabla No.11 *Tabla de datos pregunta No. 5*

A esta pregunta ningún ciudadano registro observaciones relacionadas con la atención prestada.

Es importante aclarar que la presente encuesta se encuentra disponible en la página web del IDIGER, con el fin de que los ciudadanos que tiene 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.

Cordialmente,

MONICA RUBIO ARENAS
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios.

Elaboró: David Fernando Suarez Morales – Técnico Administrativo Grado 10
Revisó: Narda Cristina Natagaima López – Profesional Universitario Grado 12