

# **Informe de estado PQRSD del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático- IDIGER II Semestre de 2020**



**Grupo funcional de Atención al Ciudadano  
Subdirección Corporativa y Asuntos  
Disciplinarios**

**Bogotá D.C enero de 2021**



El presente informe consolida las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) recibidas en el II semestre de 2020 a través de los diferentes canales de atención del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático. Así mismo, de manera pormenorizada i) la gestión de PQRSD incluyendo sugerencias, felicitaciones, y tiempos de respuestas de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, y el Decreto 491 de 2020; el comportamiento por dependencia, por modalidad y por canales. Además se realiza una descripción sobre las quejas, reclamos y sugerencias recibidas, gestión adelantada, el tiempo utilizado para su respuesta y las recomendaciones a los responsables de los procesos y la Dirección General. No obstante, se analizan las recomendaciones por parte de los particulares orientadas al mejoramiento continuo de la Entidad.

Corolario, se presentan conclusiones y sugerencias obtenidas del análisis a los resultados en el presente informe.

## 1. Objetivo

Presentar ante la alta dirección del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático- IDIGER y a la ciudadanía en general, la información estadística relacionada en la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD), interpuestas bien sea, por personas naturales o jurídicas, a mediante los canales de atención dispuestos por la Entidad, con el propósito de diseñar estrategias, planes de mejoramiento y acciones logrando una mejor perspectiva y satisfacción del ciudadano, y por supuesto; en cumplimiento de los objetivos trazados en la gestión administrativa, en cumplimiento a los principios de transparencia, garantizando el debido proceso y la participación ciudadana.

## 2. Alcance del informe

El informe presenta la gestión de las PQRSD y las atenciones u orientaciones realizadas por el IDIGER, durante el periodo comprendido entre **el primero (01) de julio al treinta y uno (31) de Diciembre del 2020**, teniendo como fuente de información los datos estadísticos suministrados por el sistema de correspondencia CORDIS, el cual apoya la gestión y trazabilidad de las PQRSD y los registros realizados en el Grupo de atención al ciudadano.

## 3. Normatividad aplicable

A continuación, se relaciona la legislación vigente.

- **Constitución Política**

Artículo	Definición
1	Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma pública unitaria (...) democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.
2	Son fines esenciales del Estado: servir a la comunidad, promover la prosperidad general y garantizar la efectividad de los principios, derechos y deberes consagrados en la Constitución; facilitar la participación de todos en las decisiones que los afectan y en la vida económica, política, administrativa y cultural de la Nación; defender la independencia nacional, mantener la integridad territorial y asegurar la convivencia pacífica y la vigencia de un orden justo. Las autoridades de la República están instituidas para proteger a todas las personas residentes en Colombia, en su vida, honra, bienes, creencias, y demás derechos y libertades, y para asegurar el cumplimiento de los deberes sociales del Estado y de los particulares.
13	Todas las personas nacen libres e iguales ante la ley, recibirán la misma protección y trato de las autoridades y gozarán de los mismos derechos, libertades y oportunidades sin ninguna discriminación por razones de sexo, raza, origen nacional o familiar, lengua, religión, opinión política o filosófica. El Estado promoverá las condiciones para que la igualdad sea real y efectiva y adoptará medidas en favor de grupos discriminados o marginados. El Estado protegerá especialmente a aquellas personas que, por su condición económica, física o mental, se encuentren en circunstancia de debilidad manifiesta y sancionará los abusos o maltratos que contra ellas se cometan.
20	Se garantiza a toda persona la libertad de expresar y difundir su pensamiento y opiniones, la de informar y recibir información veraz e imparcial, y la de fundar medios de comunicación masiva".  Estos son libres y tienen responsabilidad social. Se garantiza el derecho a la rectificación en condiciones de equidad. No habrá censura.
23	Toda persona tiene derecho a presentar peticiones respetuosas a las autoridades por motivos de interés general o particular y a obtener pronta resolución. El legislador podrá reglamentar su ejercicio ante organizaciones privadas para garantizar los derechos fundamentales.
47	El Estado adelantará una política de previsión, rehabilitación e integración social para los disminuidos físicos, sensoriales y psíquicos, a quienes se prestará la atención especializada que requieran.
74	Derecho de todas las personas de acceder a los documentos públicos (...)
209	La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones. Las autoridades administrativas deben coordinar sus actuaciones para el adecuado cumplimiento de los fines del Estado. La administración pública, en todos sus órdenes, tendrá un control interno que se ejercerá en los términos que señale la ley.

*Tabla No. 1 Consolidado artículos Constitución Política de Colombia*

## Leyes

Año	Número	Nombre	Aplicación
1995	190	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa	Todo
1998	489	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las Entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.	Art 4
1999	527	Por medio de la cual se define y reglamenta el acceso y uso de los mensajes de datos, del comercio electrónico y de las firmas digitales, y se establecen las Entidades de certificación y se dictan otras disposiciones.	Todo
2011	1437	Por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.	Art 5,6,7,8,9, Cap IV,V, VII
2011	1474	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	Art 73, 76
2014	1712	Por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones	Art 11,12
2015	1755	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.	Todo
2019	1952	Por medio de la cual se expide el Código General Disciplinario, se derogan la Ley 734 de 2002 y algunas disposiciones de la Ley 1474 de 2011, relacionadas con el derecho disciplinario	Todo
2019	1978	Por la cual se moderniza el sector de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones (TIC), se distribuyen competencias, se crea un regulador único y se dictan otras disposiciones.	7

**Tabla No. 2** Consolidado artículos Leyes

- Decretos**

Año	Número	Nombre	Aplicación
2009	2623	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”	Todo
2012	19	Por el cual se dictan normas para suprimir o reformar regulaciones, procedimientos y trámites innecesarios existentes en la Administración Pública.	Art. 12,13,14
2012	2641	Por el cual se reglamentan los artículos 73 y 76 de la Ley 1474 de 2011. (Plan anticorrupción y de Atención al ciudadano)	Todo
2014	197	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C	Todo

2015	103	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.	Todo
2015	1083	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.	Capítulo 3
2016	124	Por el cual se sustituye el Título IV de la Parte 1 del Libro 2 del Decreto 1081 de 2015, relativo al “Plan Anticorrupción y de Atención al Ciudadano”.	Todo
2018	612	Por el cual se dictan directrices para la integración de los planes institucionales y estratégicos al Plan de Acción por parte de las Entidades del Estado.	Todo
2018	1008	Por el cual se establecen los lineamientos generales de la política de Gobierno Digital y se subroga el capítulo 1 del título 9 de la parte 2 del libro 2 del Decreto 1078 de 2015, Decreto Único Reglamentario del sector de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.	Todo

*Tabla No.3 Consolidado artículos Decretos*

- **Resoluciones internas**

Año	Número	Nombre	Aplicación
2017	413	Por la cual se adopta el Manual de recepción y trámite de Peticiones Quejas, Reclamos y Solicitudes de Información ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.	Todo
2010	315	Resolución 315 de 2010 de la Dirección de Prevención y Atención de Emergencias ahora Instituto Distrital de Gestión de riesgos y Cambio climático – IDIGER, por medio de la cual se crea un grupo de atención al ciudadano, la cual en su artículo 4 responsabiliza a dicho grupo de realizar periódicamente el seguimiento a las quejas, reclamos y sugerencias presentadas.	

*Tabla No. 4 Consolidado artículos Normatividad Interna*

- **Sentencias de referencia**

Sentencia C-007/2017, MP Gloria Stella Ortiz Delgado, Expediente D-11519 mediante la cual se identifica el núcleo esencial del derecho fundamental de petición: Sentencia C 951 de 2014, Magistrada ponente Dra. Martha Victoria Cachica Méndez, revisión de constitucionalidad del proyecto número 65 de 2012 senado y número 227 de 2013 cámara, 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 administrativa.

#### 4. Informe Pormenorizado (Detalle de gestión)

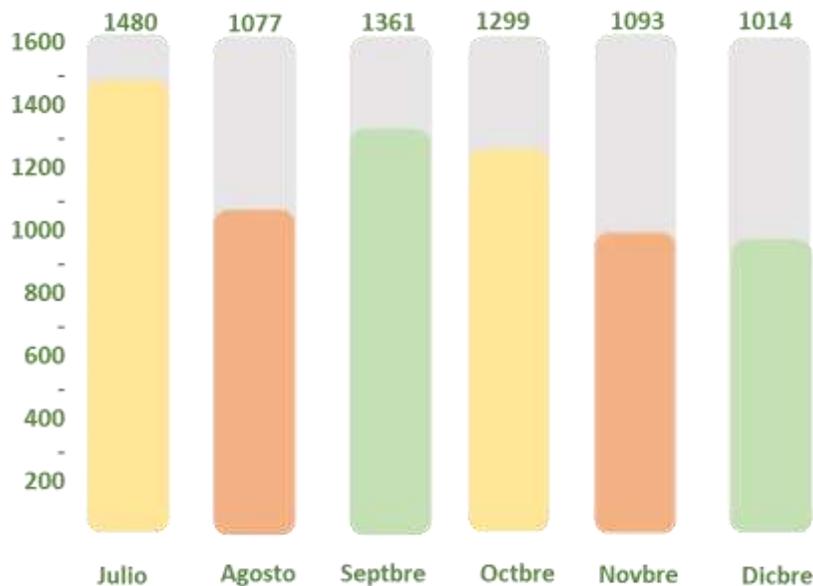
El presente informe es elaborado con base en el estado actual de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, así como las solicitudes de atención recibidas en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Efectos del Cambio Climático durante el **II Semestre** de 2020 a través de los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad.



Gráfica No 1 Canales de atención al ciudadano  
 Fuente: Manual de servicio al ciudadano IDIGER

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

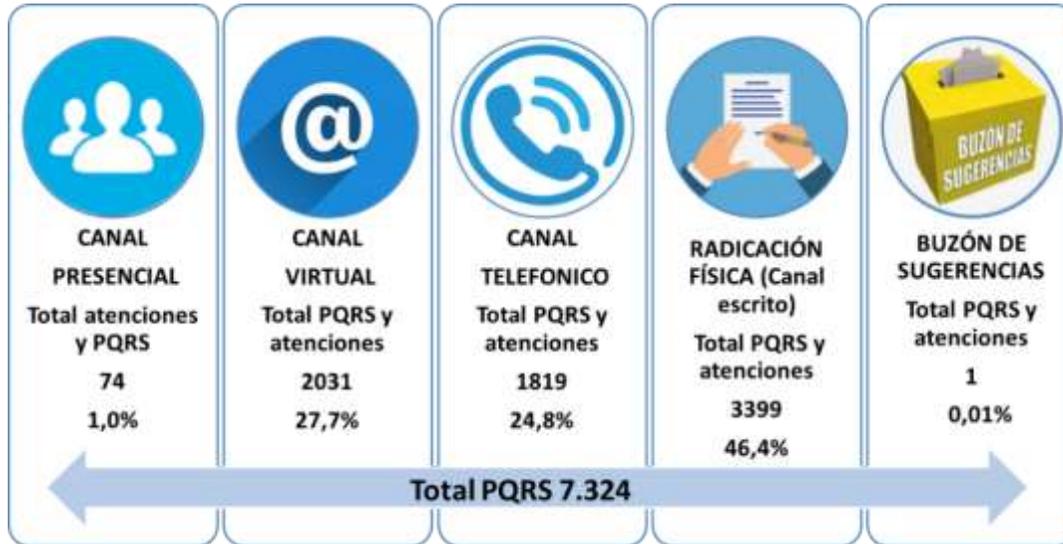
La Entidad recibió y gestionó un total de **7324** solicitudes clasificadas como atenciones o PQRSD, identificando que el mes con mayor número de requerimientos fue **julio**, como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica No 2 PQRSD y atenciones por mes II semestre 2020  
 Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención II semestre 2020

#### 4.2 PQRSD por canal de atención

Se puede indicar que el uso de preferencia de los ciudadanos para este periodo fue el canal escrito y el canal menos utilizado fue el buzón de sugerencias de acuerdo con la siguiente gráfica:



Gráfica No 3 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRSD por canal II Semestre 2020  
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención II Semestre 2020

#### 4.3 Análisis PQRSD y atenciones realizadas por nivel de atención

El Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático dispone de cinco canales de atención para recibir solicitudes ciudadanas, i) Grupo de Atención a la Ciudadanía – ii) GAC administra los canales telefónico, iii) presencial, iv) en el canal virtual el formulario de PQRSD, y v) el Sistema Distrital de Gestión para las Peticiones ciudadanas “Bogotá Te Escucha”, para este periodo de las atenciones y requerimientos que ingresaron a la entidad el 54% correspondiente a 3949 fueron recibidos y revisados por parte del GAC. No obstante, por la complejidad de las peticiones, 526 solicitudes se radicaron para una atención de segundo nivel.



Gráfica No 4 Distribución Atenciones  
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención II Semestre 2020

Por lo anterior, es importante mencionar que en la entidad las atenciones o requerimientos de la ciudadanía se clasifican en dos niveles<sup>1</sup>, identificando que la mayoría de las solicitudes requirieron una atención especializada por las dependencias de segundo nivel de atención con un total de **3926** requerimientos equivalente al **65%**.

#### 4.4. PQRSD segundo nivel de atención recibidos en la entidad

Para definir el comportamiento de las PQRSD se tomaron como referencia las solicitudes que se atendieron de segundo nivel y radicadas a través del sistema de correspondencia por el canal escrito (**3999**), las que llegaron por el canal virtual que requerían atención de segundo nivel correspondiente a **526** y por el buzón de sugerencias, equivalente a **1** requerimiento, para un total de **3926 solicitudes**.

A continuación, se evidencia un análisis de los requerimientos según modalidad, índice de eficiencia, oportunidad, promedio de respuesta, comportamiento por dependencia y temas.

Por otra parte, las peticiones radicadas ante el IDIGER se responden bajo los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y el Decreto Nacional 491 de 2020, 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

- <sup>1</sup> **“primer nivel** Se refiere a la atención que brinda directamente el Grupo de Atención a la Ciudadanía a las personas naturales o jurídicas que se acercan al IDIGER por canales presenciales, telefónicos o virtuales, por asuntos relacionados con el cumplimiento de la misión, organización, normativa, condiciones para radicar PQRSD e información publicada en página web, que no requieren ser atendidos por otra dependencia de la Entidad y el **segundo nivel** Corresponde a PQRS o información brindada a personas naturales o jurídicas sobre los trámites, servicios o productos del IDIGER recibidas a través de los canales establecidos por la Entidad (presencial, telefónico, correspondencia, virtual), y las cuales se radican en el sistema de correspondencia para una atención por parte de las demás dependencias de la entidad que por naturaleza o funciones pueden dar orientación u atención especializada o específica sobre el tema.

### a. Modalidad de PQRSD.

De acuerdo con los resultados obtenidos del reporte del sistema de correspondencia del IDIGER se identificó que del universo de **3926** registros de PQRSD, en el segundo nivel de atención el **65,74%** corresponde a la modalidad de peticiones de interés particular/general seguido por la consulta con el **26,97%**



Gráfica No 5 Distribución PQRSD por modalidad  
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II Semestre 2020

### b. Índice de eficacia en la respuesta de PQRSD.

Ahora bien, dado que la eficacia<sup>2</sup> indica el nivel de consecución de metas, para efectos de este informe corresponde a las peticiones finalizadas según el reporte generado por el sistema de correspondencia CORDIS. A continuación, se muestra la fórmula utilizada para determinar el porcentaje de eficacia.

$$\% \text{ Eficacia} = \frac{\text{Número de peticiones finalizadas}}{\text{Número de peticiones recibidas}}$$

<sup>2</sup> Eficacia: Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/>

En la siguiente gráfica se puede identificar que para este periodo de **3926** requerimientos clasificados como PQRSD en segundo nivel, se presentó un índice de eficacia del **81,84%** equivalentes a **3213** peticiones finalizadas y en trámite **713** solicitudes.



Gráfica No.6 Porcentaje de Eficacia PQRSD  
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS II Semestre 2020

### c. índice de eficiencia en la respuesta de PQRSD.

Para este periodo en el IDIGER el índice de eficiencia<sup>3</sup>, que corresponde a las respuestas de segundo nivel finalizadas de forma oportuna dentro de los tiempos de Ley, se determinó de acuerdo con la siguiente fórmula:

% Eficiencia =	Número de peticiones finalizadas dentro de la fecha límite establecida en el Sistema CORDIS.
	Número de peticiones finalizadas en el periodo analizado

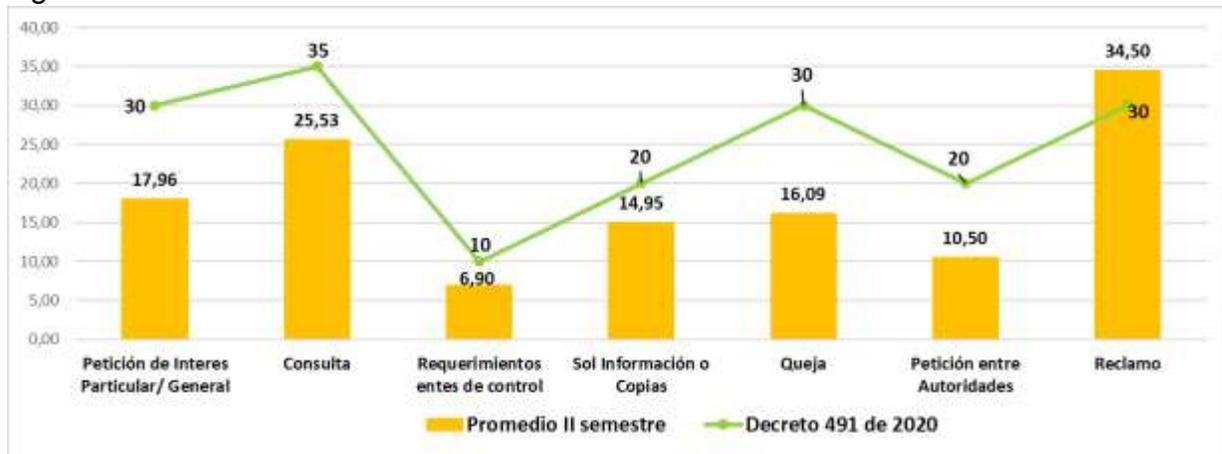
Encontrando que de las **3213** solicitudes finalizadas el **95,52%** equivalente a **3069** peticiones fueron respondidas de forma oportuna, por otra parte, el **4,48%** equivalente a **144** requerimientos fueron respondidos fuera de los tiempos parametrizados en el sistema.



<sup>3</sup> Eficiencia: Medida en que el uso de los insumos (recursos financieros, humanos, técnicos y materiales) se ha hecho en forma económica u óptima para generar productos. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/>

#### d. Promedio de Respuesta.

Por otra parte, el promedio de respuesta de las PQRSD se establece de acuerdo con la normatividad vigente y dado que por la declaratoria de emergencia Sanitaria por el COVID 19; el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 de 2020 del 28 de marzo de 2020, amplió los plazos de respuesta para las peticiones ciudadanas y a la fecha se encuentra vigente en el presente informe se muestra el promedio de respuesta del II Semestre se puede identificar que las peticiones por cada modalidad no superaron el tiempo máximo que la normatividad establece a excepción del reclamo que para este periodo tuvo un promedio de respuesta de 34,5 días como se identifica en el gráfico siguiente:



Gráfica No.8 Promedio de respuesta por modalidad de petición  
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II Semestre 2020

#### e. Comportamiento PQRSD por dependencia

Del total de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas para trámite de segundo nivel en el IDIGER; el **53,72%** de los requerimientos se concentran en la Subdirección Misional de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático, por otra parte, las Oficinas de Control Interno presenta el **100% de oportunidad** en la respuesta; mientras que las dependencias restantes se encuentran entre el **91,01%** y el **97,57%** como se relaciona en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	Número de Requerimientos	Total en Trámite	Total Finalizados	Total con respuesta oportuna	Total con respuesta fuera de tiempo	Peso Porcentual de Correspondencia x dependencia	Índice de Eficacia por Dependencia	Índice de Oportunidad por dependencia
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	2109	598	1511	1443	68	53,72%	71,65%	95,50%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	518	24	494	482	12	13,19%	95,37%	97,57%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	393	14	379	365	14	10,01%	96,44%	96,31%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	354	49	305	296	9	9,02%	86,16%	97,05%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	298	20	278	253	25	7,59%	93,29%	91,01%
DIRECCIÓN GENERAL	124	1	123	115	8	3,16%	99,19%	93,50%
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	75	1	74	68	6	1,91%	98,67%	91,89%
OFICINA TICS	52	5	47	45	2	1,32%	90,38%	95,74%
OFICINA DE CONTROL INTERNO	3	1	2	2	0	0,08%	66,67%	100,00%
<b>Total General</b>	<b>3926</b>	<b>713</b>	<b>3213</b>	<b>3069</b>	<b>144</b>	<b>100,00%</b>	<b>81,84%</b>	<b>95,52%</b>

Tabla No.5 Distribución Cuantitativa y porcentual de PQRSD, eficacia y oportunidad por dependencia II Semestre 2020

Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II Semestre 2020

Por otra parte, a continuación, se detalla el comportamiento por dependencia y grupo funcional de las respuestas gestionadas.

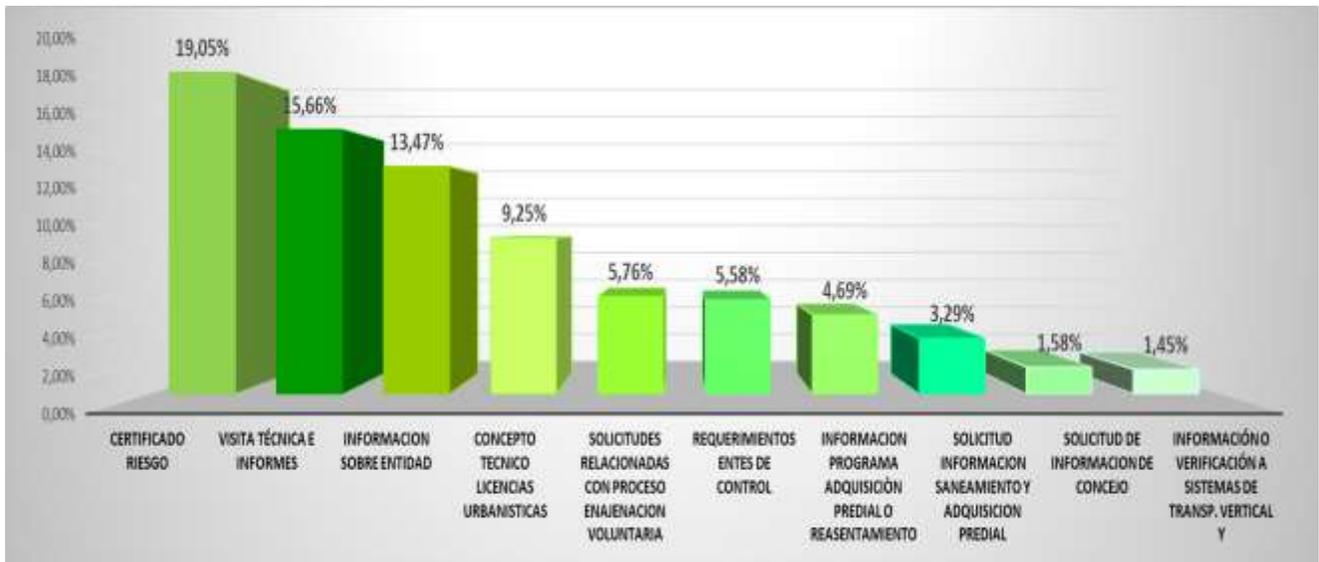
Dependencia	Total Respuestas Oportunas	Total respuestas fuera de tiempo	Total respuestas
<b>SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>1443</b>	<b>68</b>	<b>1511</b>
ASISTENCIA TECNICA	654	26	680
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	345	25	370
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	343	11	354
ESCENARIOS DE RIESGO	48	3	51
ESTUDIOS Y DISEÑOS	25	0	25
MONITOREO DE RIESGO	7	0	7
SIG	4	0	4
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	17	3	20
<b>SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>482</b>	<b>12</b>	<b>494</b>
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	61	0	61
COMUNICACIONES	9	0	9

EDUCACION E INVESTIGACION	27	0	27
GESTION LOCAL	58	0	58
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	3	0	3
OBRAS DE MITIGACION	45	6	51
REASENTAMIENTOS	219	4	223
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	16	1	17
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	44	1	45
<b>SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS</b>	<b>365</b>	<b>14</b>	<b>379</b>
ALMACEN	9	0	9
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	48	2	50
ATENCION AL CIUDADANO	9	0	9
CONTABILIDAD	36	0	36
GESTION ADMINISTRATIVA	10	1	11
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	162	0	162
GESTION DOCUMENTAL	15	1	16
GESTION TALENTO HUMANO	44	3	47
PAGOS	28	6	34
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	4	1	5
<b>SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES</b>	<b>296</b>	<b>9</b>	<b>305</b>
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	12	0	12
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	115	0	115
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	31	2	33
SERVICIOS DE LOGISTICA	1	0	1
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	41	2	43
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	51	1	52
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	45	4	49
<b>OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>253</b>	<b>25</b>	<b>278</b>
GESTION CONTRACTUAL	23	8	31
GESTION PRECONTRACTUAL	19	5	24
GESTION PREDIAL	16	3	19
OFICINA ASESORA JURIDICA	195	9	204
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>115</b>	<b>8</b>	<b>123</b>
DIRECCION GENERAL	115	8	123
<b>OFICINA ASESORA PLANEACIÓN</b>	<b>68</b>	<b>6</b>	<b>74</b>
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	65	6	71
PLANEACION INSTITUCIONAL	3	0	3
<b>OFICINA TICS</b>	<b>45</b>	<b>2</b>	<b>47</b>
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	45	2	47
<b>OFICINA DE CONTROL INTERNO</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>2</b>
OFICINA DE CONTROL INTERNO	2	0	2
<b>Total general</b>	<b>3069</b>	<b>144</b>	<b>3213</b>

Tabla No.6 Distribución cuantitativa de respuestas por grupo funcional II Semestre 2020  
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II Semestre 2020

## f. Comportamiento por temática

Del total de PQRSD, el **79,78%** (3132) de requerimientos se compila principalmente en 10 temas registrados en el sistema de correspondencia del IDIGER, siendo el tema de **certificación de riesgo** el que cuenta con mayor porcentaje de participación con el **19,05%**, como se indica en la siguiente gráfica.



Gráfica No.9 Distribución Porcentual de los 10 temas más reiterados en el II Semestre 2020  
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II Semestre 2020

En la siguiente tabla se pueden apreciar el total de peticiones recibidas en segundo nivel, discriminadas por temática; su distribución porcentual; porcentaje de eficacia y de eficiencia en este periodo.

Temática	Total Temática	Peso Porcentual	finalizadas	finalizadas a tiempo	% eficiencia por tema	% oportunidad por tema
CERTIFICADO RIESGO	748	19,05%	605	570	80,9%	94,2%
VISITA TÉCNICA E INFORMES	615	15,66%	416	397	67,6%	95,4%
INFORMACION SOBRE ENTIDAD	529	13,47%	469	439	88,7%	93,6%
CONCEPTO TECNICO LICENCIAS URBANISTICAS	363	9,25%	216	216	59,5%	100,0%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PROCESO ENAJENACION VOLUNTARIA	226	5,76%	220	214	97,3%	97,3%
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	219	5,58%	209	193	95,4%	92,3%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	184	4,69%	161	160	87,5%	99,4%

SOLICITUD INFORMACION SANEAMIENTO Y ADQUISICION PREDIAL	129	3,29%	119	117	92,2%	98,3%
SOLICITUD DE INFORMACION DE CONCEJO	62	1,58%	61	56	98,4%	91,8%
INFORMACIÓN O VERIFICACIÓN A SISTEMAS DE TRANSP. VERTICAL Y	57	1,45%	47	46	82,5%	97,9%
REVISION PEC PARQUES DE DIVERSIONES, ATRACCIONES Y DISPOSITIVOS DE E.	53	1,35%	44	44	83,0%	100,0%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	52	1,32%	41	40	78,8%	97,6%
ADECUACIÓN DE PREDIOS DESOCUPADOS	48	1,22%	43	43	89,6%	100,0%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGE	47	1,20%	41	41	87,2%	100,0%
CONCEPTO TECNICO AMENAZA RUINA	42	1,07%	26	25	61,9%	96,2%
CONCEPTO TECNICO LEGALIZACION DE BARRIOS	40	1,02%	30	25	75,0%	83,3%
INFORMACION INUNDACION, REMOCIÓN MASA, SÍSMICO, TECNOLO Y CC	38	0,97%	25	25	65,8%	100,0%
REVISIÓN ESTUDIOS FASE I, FASE II	35	0,89%	31	29	88,6%	93,5%
SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ORGANIZACION PARA LA RESPUEST	34	0,87%	33	32	97,1%	97,0%
CREACION USUARIOS Y CAPACITACIONES SUGA, SIRE Y SURR	32	0,82%	31	30	96,9%	96,8%
CONCEPTO TÉCNICO REGULARIZACIÓN DE BARRIOS	28	0,71%	23	23	82,1%	100,0%
DEMANDAS	24	0,61%	23	22	95,8%	95,7%
INFORMACION DE JUZGADOS	24	0,61%	21	19	87,5%	90,5%
COPIAS O ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA	23	0,59%	22	21	95,7%	95,5%
SOLICITUD CAPACITACIÓN RELACIONADA CON AGLOMERACIONES, SUGA	20	0,51%	19	19	95,0%	100,0%
INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	18	0,46%	18	17	100,0%	94,4%
CONCEPTO PLANES PARCIALES	18	0,46%	16	15	88,9%	93,8%
PETICION ENTRE AUTORIDADES	17	0,43%	17	15	100,0%	88,2%
ENTREGA INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	15	0,38%	14	14	93,3%	100,0%
INFORMACION GEOGRÁFICA MAPAS, COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAF	15	0,38%	12	12	80,0%	100,0%
INFORMACION SOBRE ESTUDIOS O MONITOREOS EN EJECUCIÓN	14	0,36%	13	12	92,9%	92,3%
SOLICITUDES DEL SINDICATO	13	0,33%	13	11	100,0%	84,6%
PLANES ESCOLARES DE GESTIÓN DEL RIESGO	12	0,31%	12	12	100,0%	100,0%
QUEJA	12	0,31%	11	10	91,7%	90,9%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON SIMULACROS O SIMULACIONES	11	0,28%	11	11	100,0%	100,0%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	10	0,25%	9	8	90,0%	88,9%
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	8	0,20%	6	6	75,0%	100,0%
DENUNCIAS POR HECHOS DE CORRUPCION	8	0,20%	8	8	100,0%	100,0%
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACI	8	0,20%	7	7	87,5%	100,0%
INFORMACION REDES DE MONITOREO, HIDROME O ACEL.	8	0,20%	8	8	100,0%	100,0%
INFORMACIÓN CONSEJOS LOCALES GESTIÓN DEL RIESGO	8	0,20%	7	7	87,5%	100,0%
SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO (CAMARA Y SENADO)	6	0,15%	6	5	100,0%	83,3%

ENTREVISTAS MEDIOS DE COMUNICACIÓN O ESTUDIANTES	6	0,15%	6	6	100,0%	100,0%
RECLAMO	6	0,15%	4	2	66,7%	50,0%
INFORMACIÓN ENTREGA AYUDAS HUMANITARIAS NO PECUNIARIA Y/O SU	6	0,15%	6	5	100,0%	83,3%
REVISIÓN PEC PERMANENTES	6	0,15%	6	6	100,0%	100,0%
SOLICITUDES DE CAPACITACIÓN RELACIONADAS CON EL MANEJO DE EM	5	0,13%	4	4	80,0%	100,0%
INFORMACION ACTIVIDADES LIMPIEZA Y COMPLEMENTARIOS CANALES Y	5	0,13%	5	5	100,0%	100,0%
REVISIÓN ASESORIA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE RESPUESTA EIR	4	0,10%	3	3	75,0%	100,0%
REVISIÓN PEC OCASIONALES	4	0,10%	4	4	100,0%	100,0%
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CANALES Y QUEBRADAS	3	0,08%	3	3	100,0%	100,0%
SOLICITUD SESIONES DE FORMACION O CAPACITACION GESTION DEL R	2	0,05%	2	2	100,0%	100,0%
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE LOGISTICAS PARA EVENTOS DE AGL	1	0,03%	1	1	100,00%	100,00%
SOL. PETICIÓN CARÁCTER PREFERENTE	1	0,03%	1	1	100,0%	100,0%
INFORMACIÓN SOBRE IMPLM. DE SISTEMAS DE ALERTA	1	0,03%	1	1	100,0%	100,0%
CONVALIDACIÓN TRD ARCHIVO BOGOTÁ	1	0,03%	1		100,0%	0,0%
INFORMACION ESTRATEGIA DISTRITAL DE RTA-MARCO DE ACTUACIÓN	1	0,03%	1	1	100,0%	100,0%
INFORMACION PROYECTOS INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS D	1	0,03%	1	1	100,0%	100,0%
<b>Total general</b>	<b>3926</b>	<b>100,00%</b>	<b>3213</b>	<b>3069</b>	<b>81,8%</b>	<b>95,5%</b>

Tabla No 7 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRSD, eficacia y oportunidad por tema II Semestre 2020  
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II Semestre 2020

### g. Análisis de las Quejas y recomendaciones de la Entidad

En el periodo comprendido entre el 1 de Julio hasta el 31 de diciembre de 2020 en la entidad fueron recibidas **12** solicitudes tipificadas como queja, de las cuales solamente 4 si corresponden a esta temática, teniendo en cuenta la definición 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", cuyo análisis se muestra a continuación:

RADICADO REQUERIMIENTO	AREA	FECHA RADICACION	FECHA CULMINACION	RESPUESTA OFICIAL	ANALISIS
2020ER9322	OFICINA ASESORA JURIDICA	23/07/2020	8/09/2020	2020EE8252	El objeto de la petición NO corresponde a la modalidad de queja dado que la ciudadana esta solicitando que se corrija la información en la certificación laboral como contratista.
2020ER12237	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	30/09/2020	16/10/2020	NA	El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja, dado que se trata de denuncias sobre procesos de contratación. Sin embargo, la dependencia informa que la información se adjunta al proceso correspondiente.

2020ER10579	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	21/08/2020	27/08/2020	2020EE7886	El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja ya que el ciudadano manifiesta que se trata de abuso y maltrato por parte de colaborador de la entidad.
2020ER10270	GESTION ADMINISTRATIVA	14/08/2020	24/08/2020		El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja ya que el ciudadano manifiesta que se trata de abuso y maltrato por parte de colaborador de la entidad, Se informó al ciudadano su traslado a la dependencia competente para trámite correspondiente.
2020ER12075	TRANSPORTE VERTICAL	25/09/2020	27/10/2020	2020EE10690	El objeto de la petición NO corresponde a la modalidad de queja ya que el ciudadano solicita información de las certificaciones del ascensor de un centro comercial.
2020ER9805	ADECUACION DE PREDIOS	4/08/2020	13/08/2020	2020EE7572	El objeto de la petición NO corresponde a la modalidad de queja ya que solicitan intervención por invasión a predios que Acueducto informó son propiedad del IDIGER.
2020ER9803	SISTEMAS DRENAJE PLUVIAL SOSTENIBLE	4/08/2020	2/09/2020	2020EE8048	El objeto de la petición NO corresponde a la modalidad de queja ya que solicitan reconexión de tuberías por limpieza del Humedal Córdoba.
2020ER13948	GESTION ADMINISTRATIVA	30/10/2020	17/11/2020	2020EE11346	El objeto de la petición NO corresponde a la modalidad de queja ya que requiere información sobre vehículos blindados.
2020ER16148	ASUNTOS DISCIPLINARIOS	7/12/2020	NA	EN TRAMITE	El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja, dado que se trata de una queja disciplinaria.
2020ER15018	SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	18/11/2020	23/12/2020	2020EE13053	El objeto de la petición NO corresponde a la modalidad de queja, dado que se trata de una manifestación de inconformidad frente a la atención recibida.
2020ER14649	OBRAS DE MITIGACION	11/11/2020	27/11/2020	2020EE11884	El objeto de la petición NO corresponde a la modalidad de queja ya que requiere copias de documentos (facturas).
2020ER14449	GESTION LOCAL	9/11/2020	25/11/2020	2020EE11801	El objeto de la petición NO corresponde a la modalidad de queja, dado que se trata de una manifestación de inconformidad frente a la atención recibida.

Tabla No. 9 Consolidado de quejas recibidas II Semestre 2020  
Fuente: Reporte generado por CORDIS II Semestre 2020

## h. Análisis de los Reclamos y Recomendaciones de la Entidad

En cumplimiento con la Circular 021 de 2001 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor define el 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 manera que, se registraron 6

requerimientos de los cuales solamente 3 corresponden a esta temática, teniendo en cuenta la definición enunciada:

RADICADO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA	FECHA RAD	FECHA CULMINACION	RESPUESTA OFICIAL	ANALISIS
2020ER9332	PAGOS	23/07/2020	4/09/2020	2020EE8150	El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de reclamo. Por otra parte se generó respuesta oficial en los tiempos de Ley.
2020ER9119	AYUDAS HUMANITARIAS	17/07/2020	28/08/2020	2020EE7913	La petición NO corresponde a la modalidad de reclamo, dado que el objeto del requerimiento corresponde a solicitud de una ayuda económica. Por otra parte se generó respuesta oficial en los tiempos de Ley.
2020ER10336	AYUDAS HUMANITARIAS	14/08/2020	31/10/2020	2020EE9662	La petición NO corresponde a la modalidad de reclamo, dado que el objeto del requerimiento corresponde a solicitud de información sobre el pago de beneficios económicos, por ser beneficiaria de la devolución del IVA y del auxilio correspondiente a \$178.000 y no lo ha recibido.
2020ER16891	CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	17/12/2020	EN TRAMITE	EN TRAMITE	El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de reclamo.
2020ER14443	ASISTENCIA TECNICA	9/11/2020	EN TRAMITE	EN TRAMITE	La petición NO corresponde a la modalidad de reclamo, dado que el objeto del requerimiento corresponde a solicitud de una ayuda frente a la situación de riesgo del predio
2020ER13541	CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	22/10/2020	11/12/2020	2020EE12472	El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de reclamo.

Tabla No. 10 Consolidado de reclamos recibidos II Semestre 2020

Fuente: Reporte generado por CORDIS II Semestre 2020

### i. Análisis de las Sugerencias y recomendaciones de los particulares

Para el periodo comprendido entre el 1 de julio hasta el 31 de diciembre de 2020, se registró una sugerencia a través de uno de los buzones dispuestos en la oficina, el cual se radicó en el Sistema de Gestión Documental – CORDIS del IDIGER, para mejorar el servicio que presta la entidad, incentivar la participación en la gestión pública, o para racionalizar el empleo de los recursos disponibles.

RADICADO REQUERIMIENTO	DEPENDENCIA	FECHA RAD	FECHA CULMINACION	RESPUESTA OFICIAL	ANALISIS
2020ER12908	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	09/10/2020	30/10/2020	2020EE10827	El objeto de la Sugerencia SI corresponde a esta modalidad, ya que el ciudadano manifiesta lo siguiente "Mediante la presente le sugiero que ustedes como entidad que dan conceptos de riesgo, no es bien visto como ejemplo que en toda la entrada la alarma de emergencia este obstruida por unas pantalla y módulo

					de vigilancia. Les recomiendo ser ejemplo como entidad y por cualquier emergencia que se pueda presentar". Por otra parte se generó respuesta oficial en los tiempos de Ley.
--	--	--	--	--	--

## j. Atención Incluyente

Atendiendo a la Ley Estatutaria 1618 de 2013, que tiene como objeto garantizar y asegurar el ejercicio efectivo de los derechos de las personas en situación de discapacidad, mediante la adopción de medidas de inclusión, acción afirmativa y de ajustes razonables y eliminando toda forma de discriminación en el IDIGER se cuenta con protocolos para garantizar la atención adecuada de toda la población. Identificando que para este periodo NO se brindó atención directa por el canal presencial a ninguna persona en condición de discapacidad.

Por otra parte, en este periodo se recibieron 25 solicitudes a través del formulario PQRSD de la entidad (canal virtual) de personas que registraron condición de discapacidad como se relaciona a continuación:



Gráfica No.10 relación de solicitudes de personas registradas en condición de discapacidad en formulario en el II Semestre 2020  
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS II Semestre 2020

## 6. Conclusiones y Recomendaciones

- Del universo de los 7324 registros, el **54%** corresponden a atenciones u orientaciones recibidas y analizadas por parte del Grupo de atención a la ciudadanía mediante las canales virtual, telefónico y presencial.
- La modalidad de petición más recurrente en este periodo fue el derecho de petición de interés particular o general, con el **65,74%**.

- El **53,72%** de la gestión de los requerimientos radicados se concentran en la Subdirección de Análisis del Riesgo y Efectos del Cambio Climático.
- En el II Semestre del total de las **3926** PQRSD radicadas para dar respuesta en el segundo nivel de atención el **79,78%** se concentró principalmente en diez temáticas como lo son: certificado de riesgo; visita técnica e informes; información sobre entidad; conceptos técnicos licencias urbanísticas; solicitudes relacionadas con proceso enajenación voluntaria; requerimientos entes de control; información programa adquisición predial o reasentamiento; solicitud información y adquisición predial; solicitud de información del Concejo; información o verificación a transporte vertical ; revisión PEC parques de atracciones.
- Para el II Semestre de 2020, el promedio de respuesta de las PQRSD, por cada modalidad no superaron el tiempo máximo que la normatividad establece a excepción del reclamo que para este periodo tuvo un promedio de respuesta de **34,5%**.
- Se sugiere a todos los servidores públicos y contratistas, cumplir con el procedimiento de atención a peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.
- Se recomienda a los contratistas y servidores públicos que realizan el rol de radicación, verificar la modalidad y tema con el fin de evitar asignar una petición a una temática que no corresponde.
- El Grupo de Atención a la Ciudadanía recomienda la apropiación y uso óptimo del sistema de gestión documental para finalizar el trámite en oportunidad y registrar las respuestas realizadas para cada petición.
- Se aconseja reportar por mesa de ayuda (Aranda) las incidencias y requerimientos presentados durante la gestión y trámite de las PQRSD, para optimizar el manejo de la herramienta.
- En el marco de la Ley 1712 de 2014 y en aras de promover la transparencia pasiva, se recomienda publicar información de interés dirigida a los ciudadanos, en lenguaje claro, teniendo en cuenta las solicitudes radicadas por los canales habilitados.
- Se sugiere a las dependencias que por ser la primera línea de defensa, identificar estrategias de seguimiento y control permanente frente a la respuesta oportuna de las solicitudes.
- El Grupo de Atención a la Ciudadanía invita a las dependencias a formular propuestas en aras de mejorar la prestación del servicio al ciudadano en la Entidad.
- Con el fin de evitar dificultades con respecto a la clasificación de los radicados que ingresan a la entidad adelantar en coordinación entre Gestión Documental y el área de TICS la parametrización del sistema CORDIS en cuanto a modalidades de petición e inclusión de la funcionalidad corte términos y ampliación de respuesta.
- En coordinación con la Oficina de Comunicaciones y Talento Humano publicar campañas de sensibilización frente al manejo adecuado de peticiones ciudadanas.
- El Grupo de Atención a la Ciudadanía sugiere que se diseñe e implemente en la entidad un módulo virtual para el manejo de peticiones, que permita ser una herramienta de conocimiento para los servidores y contratistas de la entidad.

- Continuar desde el Grupo de Atención a la Ciudadanía el envío periódico de reportes, alertas virtuales e informes estadísticos sobre el estado de las peticiones de lo vencido y próximo a vencer y la calidad de cierre en el sistema CORDIS como punto de control para la respuesta oportuna de las solicitudes.
- Es oportuno recordar a los ciudadanos, toda actuación administrativa, está amparado por el Derecho procesal, guarda un nexo causal con las disposiciones Legales vigentes, al tenor de la Constitución Política. Menester, garantizando el debido proceso y los procedimientos interno establecido por la Entidad.



**DIANA MILENA ROJAS RAMÍREZ**

Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Narda Cristina Natagaima		
Revisó:	Raúl Dangond Contreras / Asesor - contratista / Subdirección Corporativa y Asuntos Disciplinarios.		
Aprobó:			
Cc:			
Anexos			
Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo hemos encontrado ajustado a las normas y disposiciones legales, razón por la cual lo presentamos para la firma.			