

Informe de PQRS y Encuesta de Percepción de Atención al Ciudadano I Semestre de 2020



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

Bogotá D.C julio de 2020

El presente informe consolida las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRS) recibidas en el I semestre de 2020 a través de los diferentes canales de atención con que cuenta el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático; se especifica de manera pormenorizada la gestión de PQRS incluyendo sugerencias y felicitaciones, los tiempos de respuesta de acuerdo con la Ley 1755 de 2015, el comportamiento por dependencia, por modalidad y por canales. Igualmente se realiza una descripción sobre las quejas, reclamos y sugerencias recibidas, la gestión adelantada, el tiempo utilizado para su respuesta y las recomendaciones a los responsables de los procesos y a la Dirección General, de igual manera se identifican las recomendaciones realizadas por los particulares orientadas al mejoramiento continuo de la Entidad.

Además, se presenta un análisis frente a los resultados arrojados en las encuestas de percepción diligenciadas voluntariamente por la ciudadanía atendida de manera presencial, en la que se indaga sobre temas puntuales como: tipo de trámite y canal utilizado para realizar la solicitud, atención recibida en cuanto a tiempo de atención, claridad y suficiencia en la información suministrada, coherencia entre lo solicitado y lo informado, amabilidad, actitud, conocimiento y dominio del tema por parte del servidor público, facilidad para acceder al trámite o servicio, espacios físicos destinados en la entidad para la atención ciudadana. Asimismo, conocer que medio consideran los encuestados que es más efectivo para obtener la respuesta a su trámite y también identificar posibles actos de corrupción en la prestación del servicio.

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

1. Objetivo

Dar a conocer trimestralmente a la alta dirección del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Efectos del Cambio Climático- IDIGER y a la ciudadanía en general, la información estadística relacionada con la gestión de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRS) presentadas por las personas naturales y/o jurídicas, a través de los canales de atención dispuestos por la Entidad, y los resultados de las encuestas de percepción realizadas por el grupo de atención a la Ciudadanía, con el propósito de diseñar estrategias, planes de mejoramiento y acciones que permitan incrementar la satisfacción del ciudadano, mejorando así la gestión administrativa, promoviendo la transparencia y la participación ciudadana.

2. Alcance del informe

El informe presenta la gestión de las PQRS y las atenciones u orientaciones atendidas por el IDIGER, durante el periodo comprendido entre el primero (01) de Enero al treinta (30) de Junio 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 PQRD.

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 CPN

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)

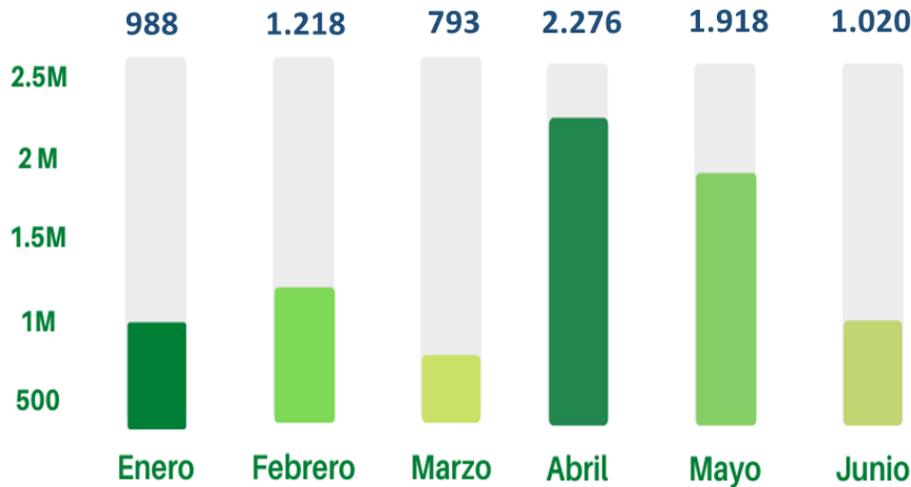
El presente informe es elaborado con base en el estado actual de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, así como las solicitudes de atención recibidas en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Efectos del Cambio Climático durante el I Semestre de 2020 a través de los diferentes canales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

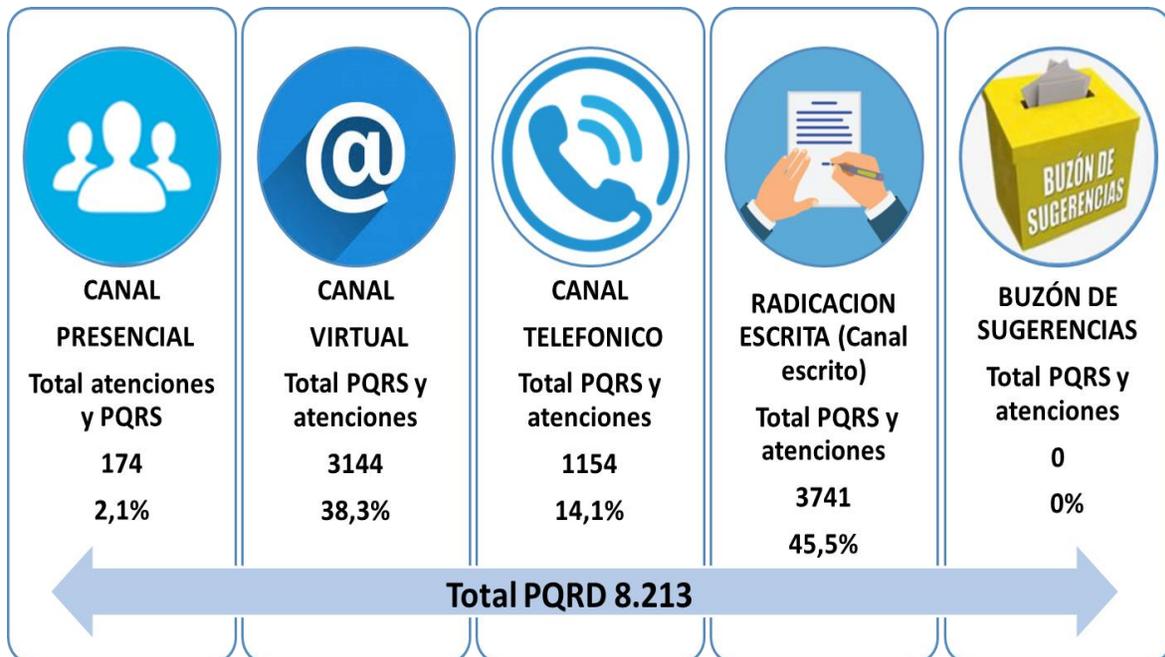
La Entidad recibió y gestionó un total de **8213** solicitudes clasificadas como Atenciones o PQRS, identificando que el mes con mayor número de requerimientos fue el de abril, como se muestra en la siguiente gráfica:



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

4.2 PQRD por canal de atención

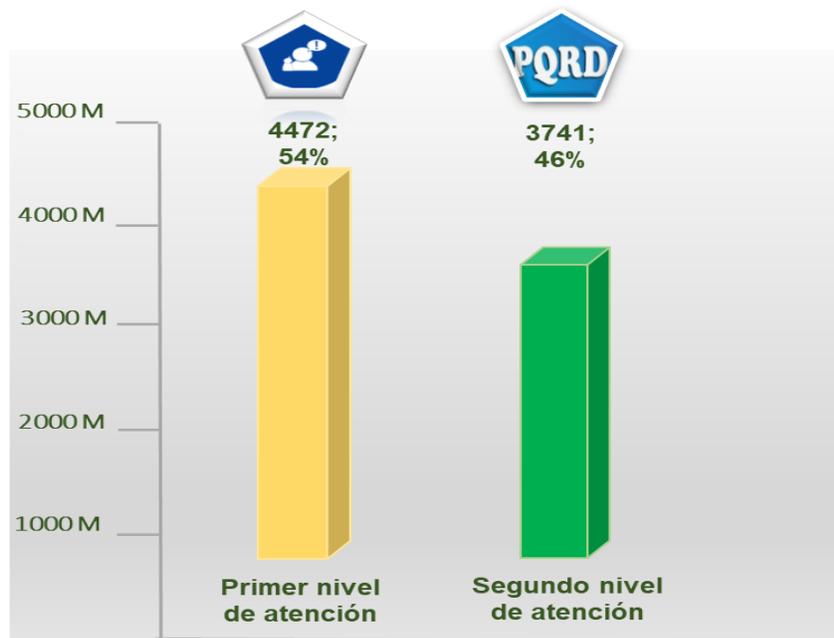
Se puede indicar que el uso de preferencia de los ciudadanos para este periodo fue el canal escrito y el canal menos utilizado fue el buzón de sugerencias de acuerdo con la siguiente gráfica:



Gráfica No 3 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRs por canal I semestre 2020
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención I semestre 2020

4.3 Análisis PQRS por nivel de atención

Por otra parte y teniendo en cuenta que en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático las atenciones ciudadanas se pueden clasificar en dos (2) niveles de atención¹, en el siguiente gráfico se puede identificar que en este periodo la mayoría de los ciudadanos con el 54% fue atendido de forma inmediata en el primer nivel de atención a través de los canales presencial, telefónico y virtual por parte del Grupo de Atención a la Ciudadanía con temas relacionados con la oferta institucional, trámites, servicios, orientación general entre otros, mientras que el 46% fue recibido y registrado a través del sistema de correspondencia de la entidad para su respuesta en segundo nivel.



Gráfica No 4 Distribución Atenciones y PQRS

Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención I semestre 2020

4.4. PQRS primer nivel de atención recibidos y gestionados en la entidad

En el primer nivel de atención del total de los **4472** se puede identificar que el canal más utilizado en este periodo fue el virtual con el **70,32%** de representación, seguido del canal telefónico con el **25,8%**, y por último el canal presencial fue utilizado en un

¹ **“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 PQRD 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.

3,9% teniendo en cuenta que para este periodo el punto de servicio presencial no estuvo habilitado a partir de final del mes de marzo; debido a la medida preventiva de distanciamiento social ante la emergencia sanitaria por el COVID 19.

Igualmente, es importante indicar que la totalidad de las atenciones fueron respondidas en el primer contacto con la ciudadanía.



Gráfica No 5 Distribución atenciones primer nivel

Fuente: Análisis reporte generado por estadísticas de atención I semestre 2020

4.5. PQRS segundo nivel de atención recibidos en la entidad

Para definir el comportamiento de las PQRS se tomaron como referencia las solicitudes que se atendieron de segundo nivel y radicadas a través del sistema de correspondencia por el canal escrito el cual fue el más utilizado con un total de **3741** requerimientos.

A continuación, se realiza 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, 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

a. Modalidad de PQRS.

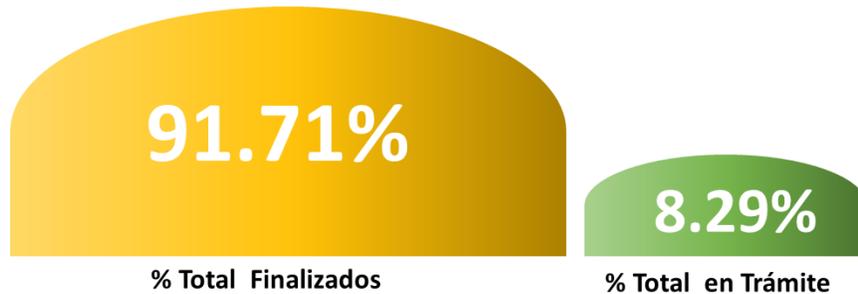
De acuerdo con los resultados obtenidos del reporte del sistema de correspondencia del IDIGER se identificó que del universo de **3741** registros de PQRS, en el segundo nivel de atención el **65,22%** corresponde a la modalidad de peticiones de interés particular/general seguido por la consulta con el **27.77%**



Gráfica No 6 Distribución PQRS por modalidad
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I semestre 2020

b. Índice de eficacia en la respuesta de PQRS.

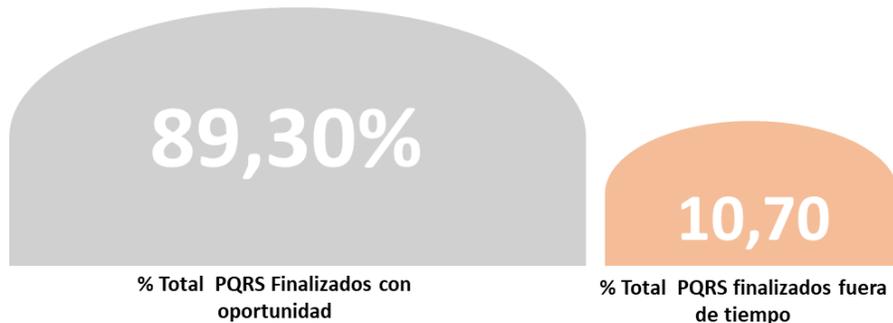
Como se muestra en la siguiente gráfica, se puede identificar que para este periodo del total de los **3741** requerimientos clasificados como PQRS en segundo nivel, se presentó un índice de eficacia del **91,71%** correspondientes a **3431** peticiones finalizadas y en trámite 310 solicitudes.



Gráfica No.7 Porcentaje de Eficacia PQRS
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS I semestre 2020

c. Índice de Oportunidad en la respuesta de PQRS.

Del total de las peticiones en segundo nivel finalizados se puede identificar en la siguiente gráfica que el **89,30%** correspondiente a **3064** peticiones fueron respondidas de forma oportuna, por otra parte, el 10,70% equivalente a 367 requerimientos fueron respondidos fuera de los tiempos parametrizados en el sistema.



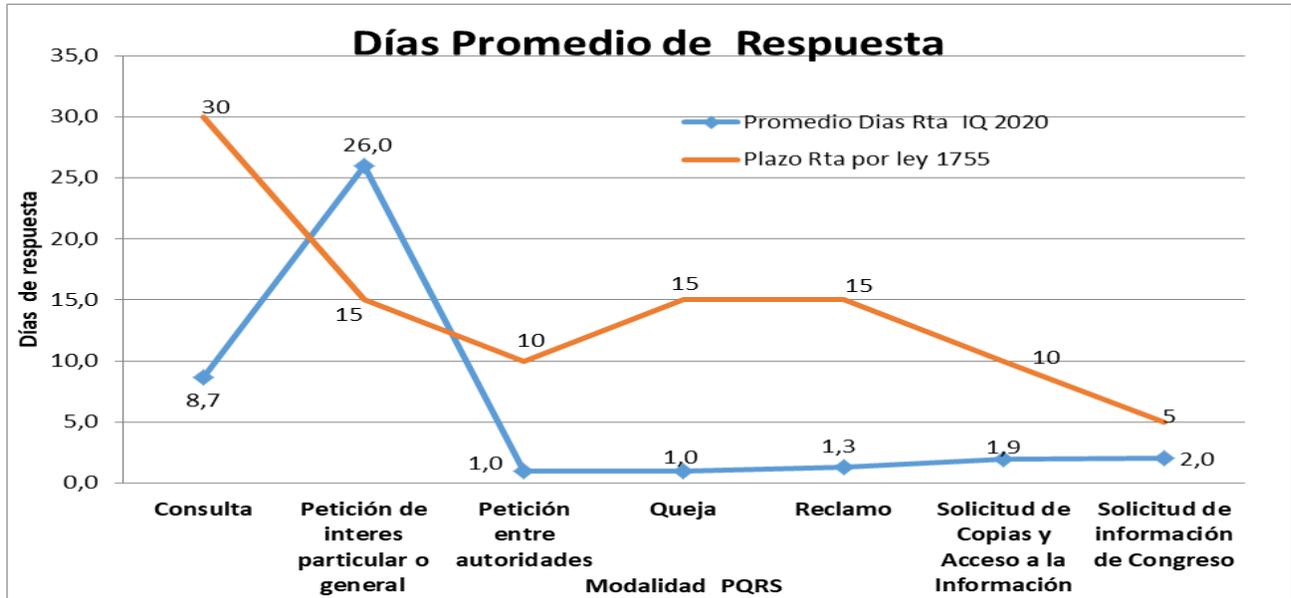
Gráfica No.8 Porcentaje de Eficiencia PQRS
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS I semestre 2020,

d. Promedio de Respuesta.

Por otra parte, el promedio de respuesta de las PQRS 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.

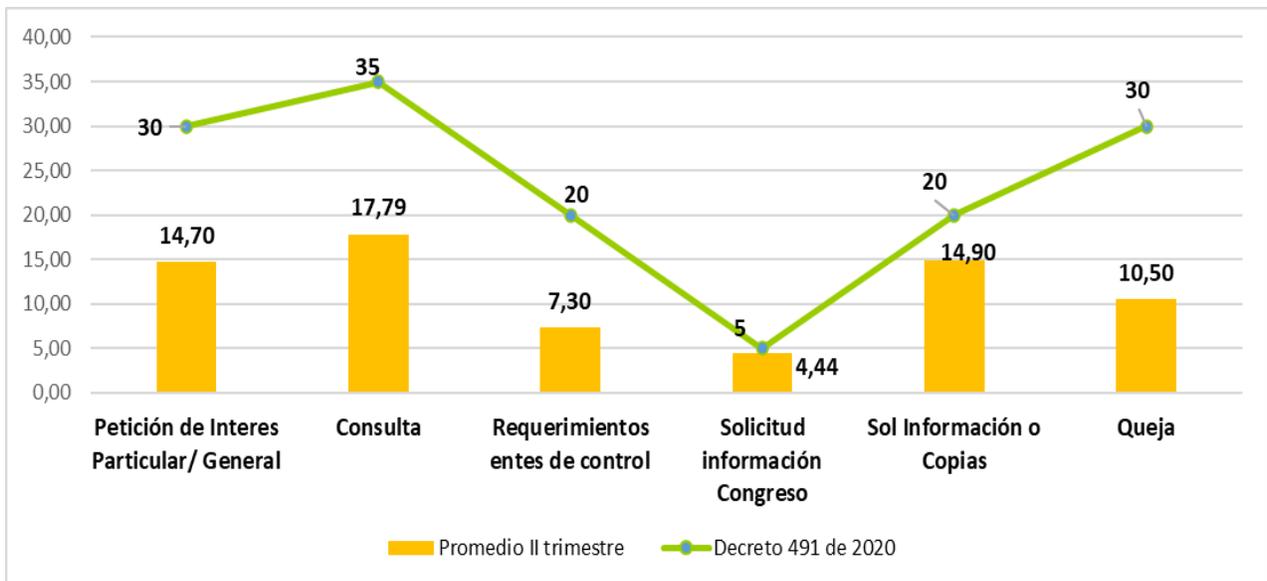
Por lo anterior, en el presente informe se muestra el promedio de respuesta por trimestre teniendo en cuenta la normatividad vigente para cada periodo. Identificando

que en el primer trimestre de 2020 las peticiones por cada modalidad no superaron el tiempo máximo que la normatividad establece, a excepción del derecho de petición de interés particular/general que para este periodo tuvo un promedio de respuesta de 26 días como se identifica en el gráfico siguiente:



Gráfica No.9 Consolidado solicitudes por canal y estado a 30 de junio de 2020
Fuente: Informe I trimestre PQRS 2020

Ahora bien, para el segundo trimestre se puede identificar que las peticiones por cada modalidad no superaron el tiempo máximo que la normatividad establece como se identifica en el gráfico siguiente:



Gráfica No.10 Promedio de respuesta por modalidad de petición
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I semestre 2020

e. Comportamiento PQRS por dependencia

Del total de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas para trámite de segundo nivel en el IDIGER; el **58,65%** de los requerimientos se concentran en la Subdirección Misional de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático, por otra parte, la Oficina de Control Interno presenta el 100 % de eficiencia y oportunidad en la respuesta como se relaciona en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	Número de Requerimientos	Total en Trámite	Total Finalizados	Total con respuesta oportuna	Total con respuesta fuera	Peso Porcentual de Correspondencia a x dependencia	% de Eficacia por Dependencia	% de Oportunidad por dependencia
Subd. Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático	2194	221	1973	1772	201	58,65%	89,93%	89,81%
Subd. Manejo de Emergencias y Desastres	446	20	426	343	83	11,92%	95,52%	80,52%
Subd. Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático	398	16	382	362	20	10,64%	95,98%	94,76%
Subd. Corporativa y Asuntos Disciplinarios	309	16	293	281	12	8,26%	94,82%	95,90%
Oficina Asesora Jurídica	216	19	197	175	22	5,77%	91,20%	88,83%
Dirección General	68	3	65	45	20	1,82%	95,59%	69,23%
Oficina Asesora Planeación	64	2	62	55	7	1,71%	96,88%	88,71%
Oficina Tics	41	13	28	26	2	1,10%	68,29%	92,86%
Oficina de Control Interno	5	0	5	5	0	0,13%	100,00%	100,00%
Total General	3741	310	3431	3064	367	100,00%	91,71%	89,30%

Tabla No.5 Distribución Cuantitativa y porcentual de PQRS, eficacia y oportunidad por dependencia I semestre 2020

Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I 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
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	1772	201	1973
ASISTENCIA TECNICA	513	113	626
CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL	206	25	231
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	965	51	1016
CONOCIMIENTO DE RIESGO SISMICO	18	4	22
ESCENARIOS DE RIESGO	35	2	37

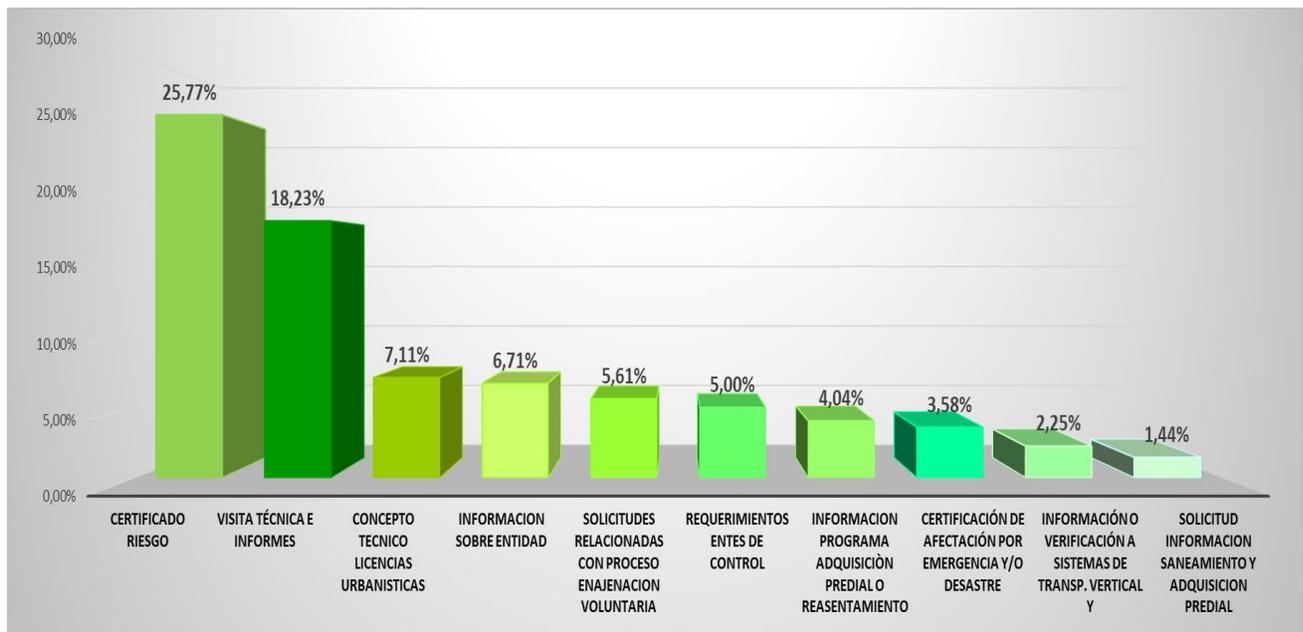
ESTUDIOS Y DISEÑOS	9	4	13
MONITOREO DE RIESGO	9	1	10
SIG	5	1	6
SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	12	0	12
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	343	83	426
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	16	2	18
GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	90	2	92
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	25	6	31
SERVICIOS DE LOGISTICA	15	1	16
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	91	61	152
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	73	5	78
SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	33	6	39
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	362	20	382
ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS	29	1	30
EDUCACION E INVESTIGACION	33	0	33
GESTION LOCAL	76	3	79
INICIATIVAS CON PARTICIPACION	4	0	4
OBRAS DE MITIGACION	43	4	47
REASENTAMIENTOS	144	8	152
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	14	2	16
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	19	2	21
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	281	12	293
ALMACEN	1	0	1
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	32	2	34
ATENCION AL CIUDADANO	13	0	13
CONTABILIDAD	13	0	13
GESTION ADMINISTRATIVA	17	0	17
GESTION ADMINISTRATIVA - PREDIAL	77	1	78
GESTION DOCUMENTAL	28	4	32
GESTION TALENTO HUMANO	58	5	63
PAGOS	11	0	11
PRESUPUESTO	3	0	3
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	28	0	28
OFICINA ASESORA JURÍDICA	175	22	197
ASESORIA JURIDICA	20	2	22
GESTION CONTRACTUAL	8	3	11
GESTION PRECONTRACTUAL	14	1	15
GESTION PREDIAL	76	11	87
OFICINA ASESORA JURIDICA	57	5	62
DIRECCIÓN GENERAL	45	20	65
OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	55	7	62
OFICINA ASESORA DE PLANEACION	54	7	61

PLANEACION INSTITUCIONAL	1	0	1
OFICINA TICS	26	2	28
DESARROLLO TECNOLÓGICO	1	0	1
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN	25	2	27
OFICINA DE CONTROL INTERNO	5	0	5

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

f. Comportamiento por temática

Del total de PQRS, el **79,74%** (2983) 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 **25,77%**, como se indica en la siguiente gráfica.



Gráfica No.11 Distribución Porcentual de los 10 temas más reiterados en el I semestre de 2020
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I 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 oportunidad en este periodo.

Temática	Total por Temática	Peso Porcentual	Finalizadas	Finalizadas dentro de los tiempos de Ley	%Eficacia por tema	% Oportunidad por tema
CERTIFICADO RIESGO	964	25,77%	845	782	87,7%	92,5%

VISITA TÉCNICA E INFORMES	682	18,23%	634	534	93,0%	84,2%
CONCEPTO TECNICO LICENCIAS URBANISTICAS	266	7,11%	225	205	84,6%	91,1%
INFORMACION SOBRE ENTIDAD	251	6,71%	225	223	89,6%	99,1%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PROCESO ENAJENACION VOLUNTARIA	210	5,61%	202	185	96,2%	91,6%
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	187	5,00%	183	158	97,9%	86,3%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	151	4,04%	147	142	97,4%	96,6%
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	134	3,58%	132	78	98,5%	59,1%
INFORMACIÓN O VERIFICACIÓN A SISTEMAS DE TRANSP. VERTICAL Y	84	2,25%	77	72	91,7%	93,5%
SOLICITUD INFORMACION SANEAMIENTO Y ADQUISICION PREDIAL	54	1,44%	49	45	90,7%	91,8%
CONCEPTO TÉCNICO REGULARIZACIÓN DE BARRIOS	51	1,36%	48	46	94,1%	95,8%
COPIAS O ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA	49	1,31%	46	38	93,9%	82,6%
CONCEPTO TECNICO LEGALIZACION DE BARRIOS	41	1,10%	40	39	97,6%	97,5%
ADECUACIÓN DE PREDIOS DESOCUPADOS	41	1,10%	38	35	92,7%	92,1%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGE	39	1,04%	37	33	94,9%	89,2%
INFORMACION INUNDACION, REMOCIÓN MASA, SÍSMICO, TECNOLO Y CC	38	1,02%	37	36	97,4%	97,3%
REVISION PEC PARQUES DE DIVERSIONES, ATRACCIONES Y DISPOSITIVOS DE E.	34	0,91%	34	34	100,0%	100,0%
SOLICITUD DE INFORMACION DE CONCEJO	33	0,88%	32	21	97,0%	65,6%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	28	0,75%	27	25	96,4%	92,6%
CONCEPTO TECNICO AMENAZA RUINA	28	0,75%	26	22	92,9%	84,6%
PLANES ESCOLARES DE GESTIÓN DEL RIESGO	27	0,72%	26	25	96,3%	96,2%
REVISIÓN PEC OCASIONALES	26	0,70%	26	26	100,0%	100,0%
REVISÓN ESTUDIOS FASE I, FASE II	23	0,61%	22	15	95,7%	68,2%
DEMANDAS	23	0,61%	22	21	95,7%	95,5%
ENTREGA INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	22	0,59%	20	19	90,9%	95,0%
CREACION USUARIOS Y CAPACITACIONES SUGA, SIRE Y SURRE	21	0,56%	20	17	95,2%	85,0%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	20	0,53%	19	16	95,0%	84,2%
SOLICITUDES DEL SINDICATO	20	0,53%	16	15	80,0%	93,8%
SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ORGANIZACION PARA LA RESPUEST	18	0,48%	16	15	88,9%	93,8%
CONCEPTO PLANES PARCIALES	17	0,45%	15	15	88,2%	100,0%

INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	15	0,40%	15	13	100,0%	86,7%
INFORMACIÓN CONSEJOS LOCALES GESTIÓN DEL RIESGO	15	0,40%	13	12	86,7%	92,3%
INFORMACION GEOGRÁFICA MAPAS, COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAF	14	0,37%	13	11	92,9%	84,6%
SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO (CAMARA Y SENADO)	13	0,35%	13	10	100,0%	76,9%
INFORMACION ACTIVIDADES LIMPIEZA Y COMPLEMENTARIOS CANALES Y	12	0,32%	11	11	91,7%	100,0%
REVISIÓN PEC PERMANENTES	11	0,29%	11	9	100,0%	81,8%
INFORMACION SOBRE ESTUDIOS O MONITOREOS EN EJECUCIÓN	9	0,24%	8	7	88,9%	87,5%
INFORMACION DE JUZGADOS	8	0,21%	6	6	75,0%	100,0%
QUEJA	7	0,19%	6	5	85,7%	83,3%
SOLICITUD SESIONES DE FORMACION O CAPACITACION GESTION DEL R	6	0,16%	6	6	100,0%	100,0%
INFORMACIÓN ENTREGA AYUDAS HUMANITARIAS NO PECUNIARIA Y/O SU	6	0,16%	6	5	100,0%	83,3%
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACI	6	0,16%	5	5	83,3%	100,0%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON SIMULACROS O SIMULACIONES	6	0,16%	5	1	83,3%	20,0%
PETICION ENTRE AUTORIDADES	5	0,13%	4	4	80,0%	100,0%
RECLAMO	4	0,11%	4	4	100,0%	100,0%
INFORMACION REDES DE MONITOREO, HIDROME O ACEL.	4	0,11%	4	4	100,0%	100,0%
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE LOGISTICAS PARA EVENTOS DE AGL	4	0,11%	3	3	75,0%	100,0%
INFORMACION ESTRATEGIA DISTRITAL DE RTA-MARCO DE ACTUACIÓN	3	0,08%	3	3	100,0%	100,0%
SOLICITUDES DE CAPACITACIÓN RELACIONADAS CON EL MANEJO DE EM	2	0,05%	2	2	100,0%	100,0%
SOL. PETICIÓN CARÁCTER PREFERENTE	2	0,05%	1	1	50,0%	100,0%
ENTREVISTAS MEDIOS DE COMUNICACIÓN O ESTUDIANTES	2	0,05%	1	1	50,0%	100,0%
INFORMACIÓN SOBRE IMPLM. DE SISTEMAS DE ALERTA	1	0,03%	1	1	100,0%	100,0%
DENUNCIAS POR HECHOS DE CORRUPCION	1	0,03%	1	1	100,0%	100,0%
SOLICITUD CAPACITACIÓN RELACIONADA CON AGLOMERACIONES, SUGA	1	0,03%	1	1	100,0%	100,0%
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CANALES Y QUEBRADAS	1	0,03%	1	0	100,0%	0,0%

INFORMACION PROYECTOS INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS D	1	0,03%	1	1	100,0%	100,0%
Total general	3741	100%	3431	3064	91,7%	89,3%

Tabla No 7 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRS, eficacia y oportunidad por tema I semestre 2020

Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I semestre 2020

g. Análisis de las Quejas y recomendaciones de la Entidad

En el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020 en la entidad fueron recibidas **7** solicitudes tipificadas como queja, de las cuales 5 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:

IT E M	NÚMERO DE RADICADO	ASUNTO	AREA FUNCIONA L	FECHA RADICACIÓN	CANAL	FECHA CULMINACIÓN	RADICAD O SALIDA	OBSERVACIONE S
1	2020ER1014	Remite Queja debido al desempeño de la coordinadora de Transporte Vertical	Gestión Talento Humano	21/01/2020	Módulo PQRS	03/02/2020	2020EE1491	Se dio trámite a la solicitud y se publicó la respuesta por tratarse de un anónimo, dando respuesta a las inquietudes del requerimiento
2	2020ER5145	Queja contra funcionario público	Asuntos Disciplinarios	27/03/2020	SDQS	13/04/2020	2020EE4473	Se realizarán las actuaciones solicitadas una vez se reanude la suspensión de términos
3	2020ER5164	Dando alcance al ER8193 remite queja	Oficina de Control Interno	30/03/2020	SDQS	13/04/2020	2020EE4390	Se dio trámite a la solicitud y la Oficina de Control Interno remitió la respuesta a los correos correspondientes
4	2020ER5181	Solicita cambio de la gestora local Cristina Vega por inconsistencia encontrada en la localidad	Gestión Local	30/03/2020	Módulo PQRS	21/05/2020	NA	Se finaliza con la Respuesta Oficial RO-115143 que se envió el 6 de abril
5	2020ER5233	Información Transparencia y Selección del Personal	Gestión Talento Humano	01/04/2020	Módulo PQRS	13/04/2020	2020ET4535	Se finaliza con 2020ET4535 el 13 de abril

Tabla No. 9 Consolidado de quejas recibidas I semestre de 2020

Fuente: Reporte generado por CORDIS I semestre 2020

Por otro lado, 2 de las 7 solicitudes recibidas como queja, según su contenido o solicitud no se constituyeron como tal, como se evidencia en la siguiente tabla.

ITEM	NÚMERO DE RADICADO	ASUNTO	AREA FUNCIONAL	FECHA RADICACIÓN	CANAL	FECHA CULMINACIÓN	RADICADO SALIDA	OBSERVACIONES
6	2020ER7149	Remite información sobre venta y posesión de lotes en zona de riesgo por remoción en masa	Gestión Local	03/06/2020	Módulo PQRS	18/06/2020	2020EE5978	Se dio trámite a la solicitud y se publicó la respuesta por tratarse de un anónimo, dando respuesta a las inquietudes del requerimiento
7	2020ER7714	Denuncia estacionamiento de vehículos	Gestión Administrativa	17/06/2020	Correo Electrónico o Institucional	10/07/2020	2020EE6453	Se dio trámite a la solicitud y se envió respuesta a las inquietudes del requerimiento

Tabla No. 10 Consolidado de quejas recibidas I semestre de 2020

Fuente: Reporte generado por CORDIS I semestre 2020

h. Análisis de los Reclamos y Recomendaciones de la Entidad

Bajo esta temática y teniendo en cuenta 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"; se registraron 4 requerimientos de los cuales se realizó la siguiente trazabilidad:

ITEM	NÚMERO DE RADICADO	ASUNTO	AREA FUNCIONAL	FECHA RADICACIÓN	CANAL	FECHA CULMINACIÓN	RADICADO SALIDA	OBSERVACIONES
1	2020ER304	Remite incapacidad	Gestión Talento Humano	10/01/2020	Escrito por Ventanilla	21/01/2020	INFORMATIVO	Se comunicó Resolución 14 de 2020, mediante correo electrónico del 20 DE ENERO DE 2020
2	2020ER305	Remite incapacidad	Gestión Talento Humano	10/01/2020	Escrito por Ventanilla	21/01/2020	INFORMATIVO	Se comunicó Resolución 14 de 2020, mediante correo electrónico del 20 de enero de 2020
3	2020ER3516	Solicita investigación sobre responsable de la información de las extensiones	Subd. Corporativa y Asuntos Disciplinarios	26/02/2020	SDQS	18/03/2020	2020EE3898	Se dio trámite a la solicitud y se envió respuesta informando que adelantarán los trámites respectivos para actualizar la información de contacto de los servidores públicos y contratistas para proceder a la

								publicación en la web
4	2020ER5003	Dando alcance al 2020ER3548 remite información	Oficina de Control Interno	18/03/2020	Escrito por Ventanilla	26/03/2020	2020EE4168	Se dio trámite a la solicitud y se envió respuesta a las inquietudes del requerimiento

Tabla No. 11 Consolidado de reclamos recibidos I semestre de 2020

Fuente: Reporte generado por CORDIS I semestre 2020

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 con el procedimiento establecido.

i. Análisis de las Sugerencias y recomendaciones de los particulares

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 30 de junio de 2020, 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.

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 se brindó atención de forma presencial a una persona en condición de discapacidad física o motora, como se relaciona a continuación:

ITEM	FECHA DE ATENCIÓN	ASUNTO	AREA FUNCIONAL	TIPO DE ATENCIÓN	TIPO DE DISCAPACIDAD	OBSERVACIONES
1	5/3/2020	La ciudadana se acerca solicitando Certificación de Riesgo para tramitar proceso de escrituración con CVP	Atención al Ciudadano	Presencial	Física o Motora	Se le suministra a la ciudadana el formato correspondiente y se le indica los datos que debe suministrar en el mismo, los tiempos de respuesta y se le colabora en la radicación teniendo en cuenta que se moviliza con muletas

Tabla No. 12 Consolidado de atenciones incluyentes realizadas por Grupo de Atención a la Ciudadanía I semestre de 2020

Fuente: Reporte generado módulo servicio al ciudadano -CORDIS I semestre 2020

5. Resultados de la Encuesta de Percepción de la Satisfacción del Servicio I Semestre de 2020

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

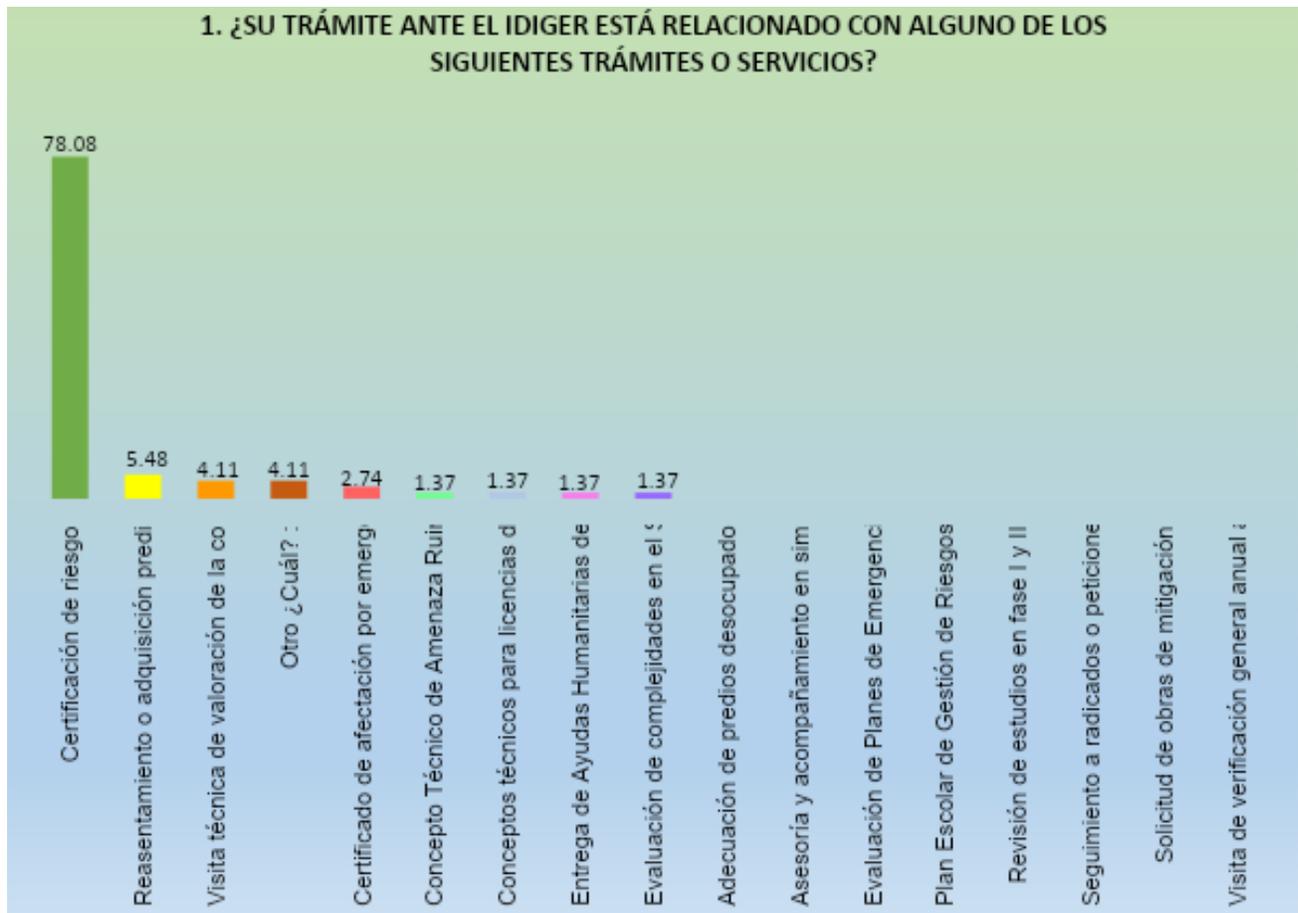
Los resultados obtenidos en el I Semestre de 2020 son los siguientes:

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

1. ¿Su trámite ante el IDIGER está relacionado con alguno de los siguientes tramites o servicios?		
Trámite	Cantidad	%
Certificación de riesgo	57	78,08
Reasentamiento o adquisición predial	4	5,48
Visita técnica de valoración de la condición de riesgo inminente	3	4,11
Otro ¿Cuál? :	3	4,11
Certificado de afectación por emergencia, calamidad o desastre	2	2,74
Concepto Técnico de Amenaza Ruina -CAR-	1	1,37
Conceptos técnicos para licencias de urbanización	1	1,37
Entrega de Ayudas Humanitarias de Carácter Pecuniario -AHCP-	1	1,37
Evaluación de complejidades en el Sistema Único de Gestión de Aglomeraciones -SUGA-	1	1,37
Adecuación de predios desocupados	0	0,00
Asesoría y acompañamiento en simulacros y simulaciones	0	0,00
Evaluación de Planes de Emergencia y Contingencia -PEC-	0	0,00
Plan Escolar de Gestión de Riesgos -PEGR-	0	0,00
Revisión de estudios en fase I y II	0	0,00
Seguimiento a radicados o peticiones hechas ante el IDIGER	0	0,00
Solicitud de obras de mitigación	0	0,00
Visita de verificación general anual a los sistemas de transporte vertical	0	0,00
Total	73	100

Tabla No. 13 Temas de consulta realizadas por Grupo de Atención a la Ciudadanía I semestre de 2020

Fuente: Tabulación encuestas de percepción I semestre 2020



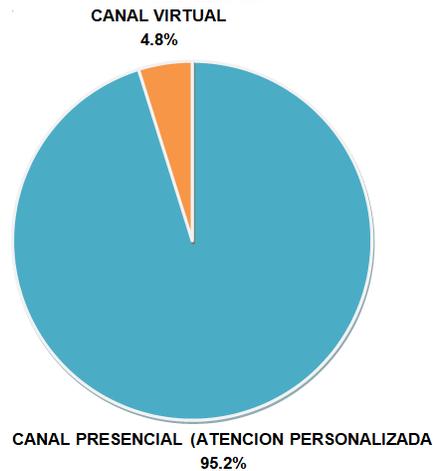
Gráfica No.12 Temas de consulta realizadas por Grupo de Atención a la Ciudadanía I semestre de 2020
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I semestre 2020

El trámite más solicitado por los ciudadanos fue el certificado de riesgo seguido de información sobre reasentamiento o adquisición predial.

No se presentaron requerimientos sobre adecuación de predios desocupados, asesoría y acompañamiento en simulacros y simulaciones, evaluación de planes de emergencia y contingencia –PEC, plan escolar de gestión de riesgos PEGR, revisión de estudios fase I y II, seguimiento a radicados o peticiones hechas ante el IDIGER, solicitud de obras de mitigación y visita de verificación general anual a los sistemas de transporte vertical.

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?



Gráfica No.12 Canales utilizados para realizar la solicitud I semestre de 2020
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I semestre 2020

Con relación a esta pregunta 62 personas diligenciaron este ítem encontrando que 59 ciudadanos manifestaron que el canal utilizado fue el presencial, mientras que 3 utilizaron el canal virtual y el canal telefónico no fue seleccionado en este periodo.

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:

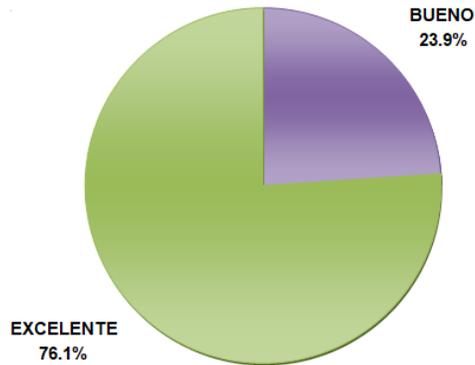
3. Si su petición fue atendida, califique de 1 a 5 la atención recibida, donde 1 es muy malo y 5 es excelente en términos de:									
No.	Criterios	Muy malo	1	2	3	4	5	Excelente	Total
1	Oportunidad (Tiempo de atención)		0	0	0	17	54		71
2	Claridad (Fácil lectura o entendimiento de la información suministrada)		0	0	1	13	57		71
3	Suficiencia (Información completa)		0	0	0	14	56		70
4	Coherencia (Relación entre su solicitud y la respuesta)		0	1	0	13	55		69
5	Calidez (Amabilidad por parte del servidor público)		0	0	0	13	58		71
6	Fácil acceso (Grado de complejidad para acceder al trámite o servicio)		0	0	0	14	57		71
7	Espacios Físicos de atención (Módulo de servicio, ventilación, iluminación)		0	0	0	16	55		71
8	Actitud y disposición del personal en el servicio		0	0	0	13	58		71
9	Conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores		0	0	0	15	56		71
Total		0	1	1	128	506	171		

Tabla No. 14 Calificación atributos de atención
Fuente: Tabulación encuestas de percepción I semestre 2020

Análisis por variable

- **Oportunidad**

OPORTUNIDAD (TIEMPO DE ATENCIÓN)

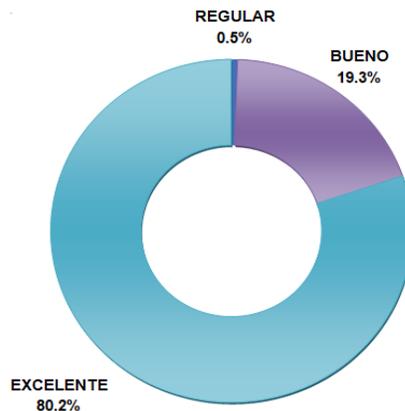


Gráfica No.13 Atributo de Oportunidad en la atención en el I semestre de2020
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I semestre 2020

La mayoría de los ciudadanos que aceptaron diligenciar la encuesta consideraron que la oportunidad en el tiempo de atención fue excelente.

- **Claridad**

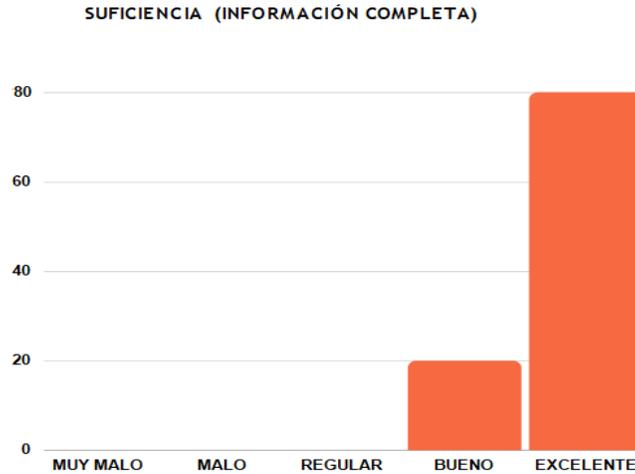
CLARIDAD (FÁCIL LECTURA O ENTENDIMIENTO DE LA INFORMACIÓN SUMINISTRADA)



Gráfica No.14 Atributo de Claridad en la atención en el I semestre de2020
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I semestre 2020

En cuanto a la claridad de la información transmitida a los ciudadanos referente a su requerimiento, el mayor porcentaje de ellos manifestó que fue excelente, otro grupo expresó que la información fue buena y un porcentaje menor que los dos anteriores denotó que fue regular.

- **Suficiencia**

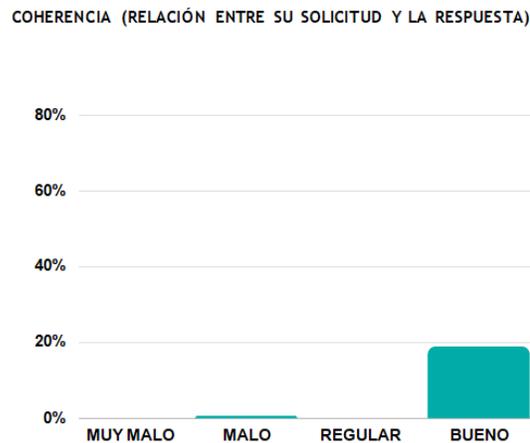


Gráfica No.15 Atributo de suficiencia de información en la atención en el I semestre de2020

Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I semestre 2020

En lo referente a la suficiencia de la información, la mayoría de los ciudadanos la catalogaron como excelente mientras que un porcentaje menor consideraron que fue buena.

- Coherencia



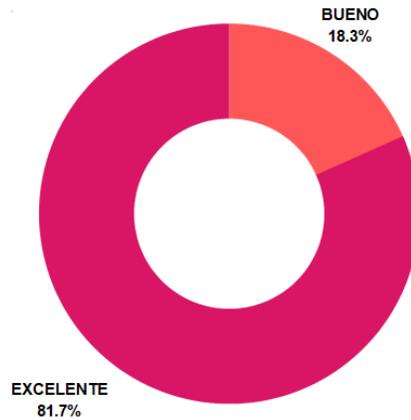
Gráfica No.16 Atributo de coherencia de información en la atención en el I semestre de2020

Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I semestre 2020

En lo concerniente a la coherencia entre la solicitud realizada y la respuesta brindada, el 79,71% de los ciudadanos señaló que fue excelente, un 18,84% opinó que fue buena y por último un 0,58% indicó que fue malo.

- Calidez

CALIDEZ (AMABILIDAD POR PARTE DEL SERVIDOR PÚBLICO)



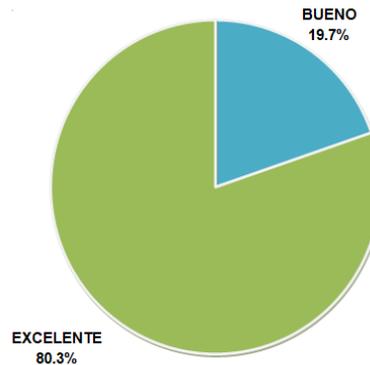
Gráfica No.17 Atributo de calidez en la atención en el I semestre de 2020

Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I semestre 2020

La amabilidad por parte del servidor público obtuvo una calificación de excelente, mientras que un porcentaje menor de los ciudadanos encuestados indicó que fue buena.

- Facilidad de acceso

FÁCIL ACCESO (GRADO DE COMPLEJIDAD PARA ACCEDER AL TRÁMITE O SERVICIO)

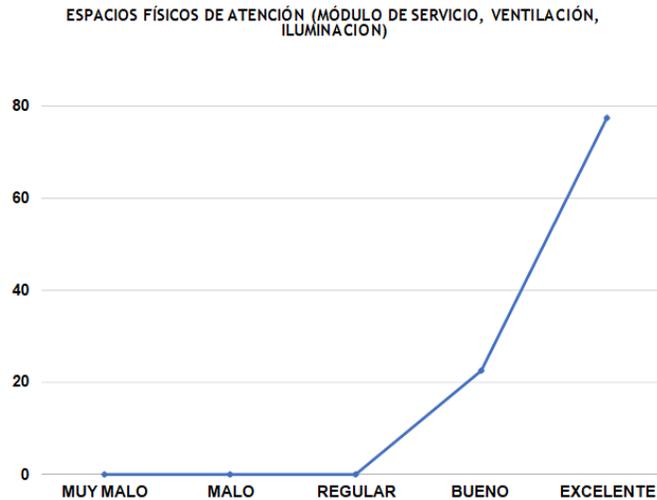


Gráfica No.18 Atributo de facilidad en el acceso a trámite o servicio en la atención en el I semestre de 2020

Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I semestre 2020

Del total de ciudadanos encuestados una gran mayoría consideraron que fue de fácil acceso el trámite calificándolo como excelente.

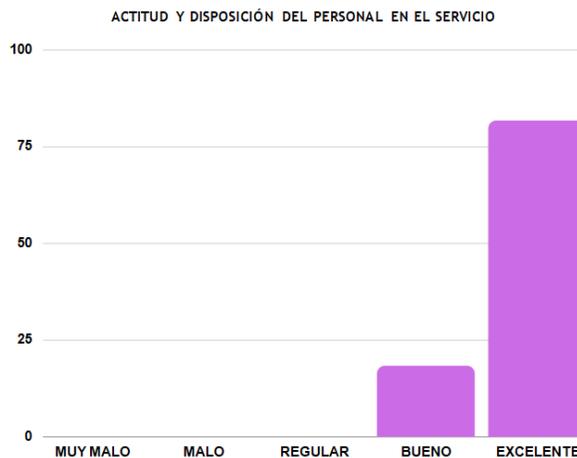
- Espacios físicos



Gráfica No.19 Atributo de los espacios físicos utilizados para la atención en el I semestre de 2020
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I semestre 2020

Los ciudadanos encuestados que se acercaron solicitando algún tipo de trámite o servicio que ofrece la entidad expresaron en un 77,46% que los espacios físicos son excelentes y un 22,54% que son buenos.

- **Actitud y disposición**

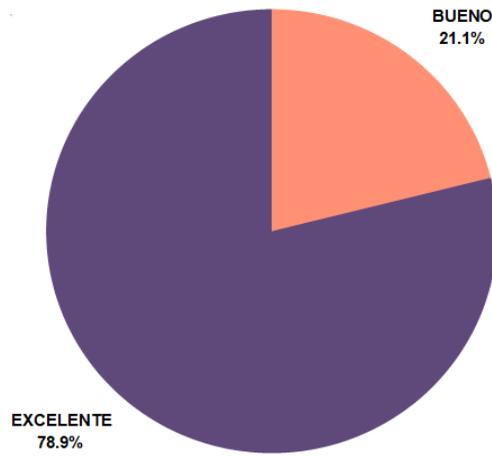


Gráfica No.20 Atributo de la actitud y disposición de colaboradores en la atención recibida
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I semestre 2020

Del total de ciudadanos que accedieron a responder la encuesta el 81,69% catalogaron la actitud y disposición como excelente, mientras que el 18,31% lo calificaron como bueno.

- **Conocimiento y dominio de tema**

CONOCIMIENTO Y DOMINIO DEL TEMA POR PARTE DE LOS SERVIDORES



Gráfica No.21 Atributo de conocimiento y dominio del tema por parte de los colaboradores en la atención recibida
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I semestre 2020

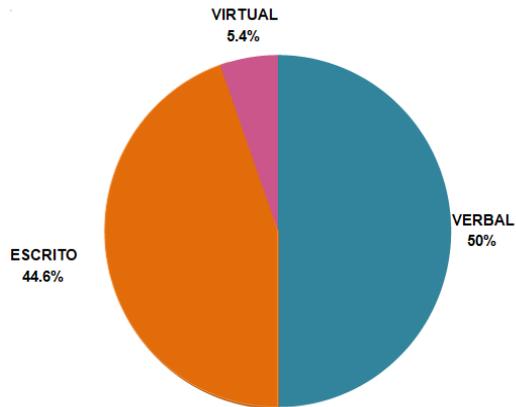
En el ítem de conocimiento y dominio del tema por parte de los servidores públicos el mayor número de encuestados consideraron que fue excelente.

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)	37	50
2	Escrito (Dirección física de correspondencia)	33	44,6
3	Virtual (Correo electrónico y/o Sistema Distrital de Quejas y Soluciones - SDQS)	4	5,4
4	Otro ¿Cuál? :		0
Total		74	100

Tabla No. 15 Medio adecuados para obtener respuesta
Fuente: Tabulación encuestas de percepción I semestre 2020

4. ¿A TRAVÉS DE QUE MEDIO, CONSIDERA USTED QUE ES MÁS EFECTIVO OBTENER RESPUESTA A SU TRÁMITE O SERVICIO?



Gráfica No.22 Medio adecuados para obtener respuesta
Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I semestre 2020

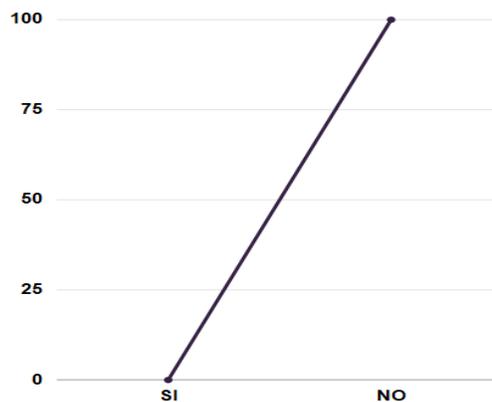
Los ciudadanos consideran que es más efectiva recibir la respuesta al trámite de manera verbal (Atención personalizada), en segundo lugar, de forma escrita y por último virtualmente.

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	68	100
Total		68	100

Tabla No. 16 identificación de solicitud de beneficio económico para la prestación del servicio
Fuente: Tabulación encuestas de percepción I semestre 2020

5. EN EL IDIGER, ¿LE PROPUSIERON REALIZAR O AGILIZAR UN TRÁMITE O SERVICIO A CAMBIO DE ALGUN BENEFICIO MATERIAL O ECONOMICO?



Gráfica No.23 identificación de solicitud de beneficio económico para la prestación del servicio

Fuente: Análisis tabulación encuestas de percepción I semestre 2020

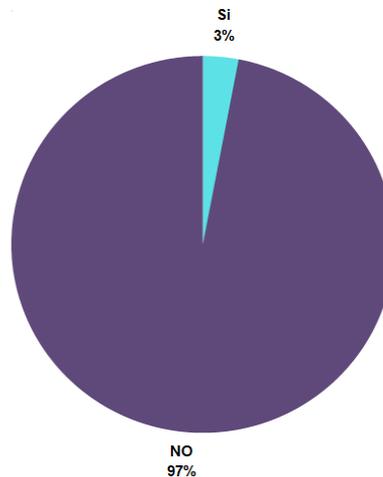
La totalidad de la ciudadanía afirmó que en las instalaciones del IDIGER no le propusieron agilizar un trámite o servicio a cambio de un beneficio material o económico.

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

6. Si usted tiene una observación o apreciación relacionada con la atención recibida, puede registrarla en este espacio			
No.	Criterio	Cantidad	%
1	Si	2	3
2	No	69	97
Total		71	100

Tabla No. 16 Observaciones o apreciación sobre la prestación del servicio.
Fuente: Tabulación encuestas de percepción I semestre 2020

6. SI USTED TIENE UNA OBSERVACIÓN O APRECIACIÓN RELACIONADA CON LA ATENCIÓN RECIBIDA, PUEDE REGISTRARLA EN ESTE ESPACIO



Gráfica No.24 Observaciones o apreciación sobre la prestación del servicio.
Fuente: Tabulación encuestas de percepción I semestre 2020

A esta pregunta un alto porcentaje no manifestó ninguna observación, sin embargo 2 de los ciudadanos encuestados registraron observaciones relacionadas con la atención prestada como:

- Demora en la entrega (Refiriéndose a la respuesta a la solicitud)
- Muy atenta la señora.

6. Conclusiones y Recomendaciones

- Del universo de los 8213 registros, el **54%** corresponden a atenciones u orientaciones realizadas a los ciudadanos por parte del Grupo de atención a la

ciudadanía mediante las canales virtual, telefónico y presencial y el 46% restante se clasifica en PQRS radicadas en segundo nivel.

- En el primer nivel de atención el canal más utilizado en este periodo fue el virtual con 3144 atenciones en el periodo.
- La modalidad de petición más recurrente en este periodo fue el derecho de petición de interés particular o general.
- El **58.65%** de la gestión de los requerimientos radicado se concentra en la Subdirección de Análisis del Riesgo y Efectos del Cambio Climático.
- De las 3741 PQRS radicadas para dar respuesta en el segundo nivel de atención en el I semestre de 2020 el **79,74%** se concentró principalmente en diez temáticas como lo son: certificado de riesgo; visita técnica e informes; conceptos técnicos; información sobre entidad; solicitudes relacionadas con proceso enajenación voluntaria; requerimientos antes de control; información programa adquisición predial o reasentamiento; certificación de afectación por emergencia y/o desastre; información o verificación a sistemas de transporte vertical y por último solicitud información de saneamiento y adquisición predial.
- Para el I Semestre de 2020, el promedio de respuesta de las PQRS, por cada modalidad no superó el tiempo máximo que la normatividad vigente establece.
- 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 PQRS, 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.
- Frente a la percepción de los ciudadanos al momento de recibir atención por parte del grupo de atención a la ciudadanía es importante identificar que el porcentaje de la satisfacción en general en cuanto a oportunidad, calidez, claridad actitud oscila entre las calificaciones de excelente y bueno.
- Se sugiere que en el PIC institucional se incluyan temas de capacitación enfocadas a técnicas para la adecuada atención ciudadana.

**DIANA MILENA ROJAS RAMIREZ**

Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios

Elaboró: Lucia Rodríguez técnico administrativo Grado 10 *lr*
Narda Cristina Natagaima López Profesional universitario grado 219 - 12 *lnc*
Revisó: Narda Cristina Natagaima – Profesional universitario grado 219 – 12. *lnc*