



INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO
INFORME SEMESTRAL DEL DEFENSOR DEL CIUDADANO
Julio - diciembre 2020



INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO
INFORME SEMESTRAL DE LA GESTIÓN DEL DEFENSOR DE LA
CIUDADANÍA
1 DE JULIO DE 2020 A 31 DE DICIEMBRE DE 2020

Marco Normativo

- Decreto 847 DE 2019: Por medio del cual se establecen y unifican lineamientos en materia de servicio a la ciudadanía y de implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía, y se dictan otras disposiciones
- Decreto 197 de 2010 Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C.
- Documento CONPES 3 Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

1. Canales de atención y PQRS recibidos por medio del Defensor del Ciudadano

A continuación se presentan los canales de atención del Defensor del Ciudadano utilizados en el segundo semestre de 2020.

Gráfica 1 Canales de atención

Atención presencial		
MES	DIAS	HORARIO
Julio	Jueves 02, 09, 16, 23, 30	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.
Agosto	Jueves 06, 13, 20, 27	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.
Septiembre	Jueves 03, 10, 17, 24	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.
Octubre	Jueves 01, 08, 15, 22, 29	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.
Noviembre	Jueves 05, 12, 19, 26	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.
Diciembre	Jueves 03, 10, 17, 24, 31	8:00 a.m. – 12: 00 p.m.

Atención telefónica
•Teléfono 4292800 Ext. 2803 – 3014

Atención vía correo electrónico institucional
•defensordelciudadano@idiger.gov.co

Fuente: IDIGER

En el segundo semestre de 2020 se recibieron siete (7) PQRS a través del canal virtual: correo defensordelciudadano@idiger.gov.co sobre los cuales se realizó seguimiento, garantizando así el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía. Se relaciona a continuación una tabla en la cual se evidencian las solicitudes recibidas, así como la respuesta y finalización en el estado del requerimiento.

Tabla 1 Requerimiento recibidos

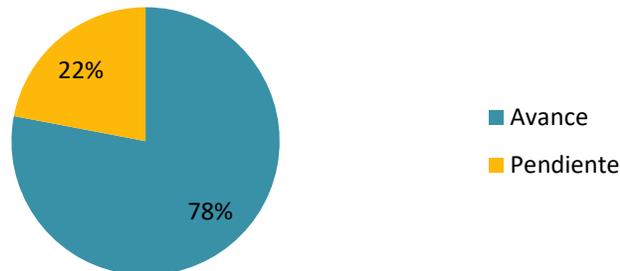
N°	Nombre	Radicado IDIGER	Fecha radicado	Estado	Radicado de salida	Fecha de respuesta
1	Edison Fabián Arévalo Ballesteros	2020ER10411	19/08/2020	Finalizado	2020EE7709	19/08/2020
2	Caja de Vivienda traslado	2020ER14988	18/11/2020	Finalizado	2021EE58	05/01/2021
3	Caja de Vivienda	2020ER14672	12/11/2020	Finalizado	2020EE12741	16/12/2020
4	Elizabeth Morales Guevara	2020ER13541	22/10/2020	Finalizado	2020EE12472	11/12/2020
5	Marcela Ruiz	2020ER15251	23/11/2020	Finalizado	2020EE13044	22/12/2020
6	Juan José Senior	2020ER15895	3/12/2020	Finalizado	2021EE492	19/01/2021
7	Edison Fabián Arévalo Ballesteros	2020ER16884	17/12/2020	Finalizado	2020EE13105	24/12/2020

Fuente: IDIGER

2. Análisis del Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC)

El avance en la implementación del PPDSC con corte al 31 de diciembre de 2020 se encuentra en un 78%. El proceso de implementación inició en agosto de 2019 y culmina en agosto de 2028.

Compromisos intersectoriales 2019-2028



Fuente: PPDSC IV TRIMESTRE 2020 (análisis de matriz)

El avance en la implementación del PPDSC se relaciona con los compromisos interinstitucionales, a continuación se detalla la relación entre ellos, el porcentaje de avance y las observaciones producto del análisis del mismo.

Tabla 2 Avance detallado y observaciones PPDSC

Compromisos interinstitucionales	Producto implementación PPDSC	Avance	Observación
Alinear los instrumentos de planeación de la Entidad con la PPDSC	1.1.1 Objetivo específico de su plataforma estratégica orientado al mejoramiento del servicio a la ciudadanía, alineado a la PPDSC	100%	Resolución IDIGER 418 de 17 de diciembre de 2020
Vincularse al SuperCADE Virtual	1.1.2 Acuerdo de nivel de servicios para su participación en el SuperCADE Virtual	100%	Culminado

<p>Adoptar el nuevo Manual de Servicio a la Ciudadanía</p>	<p>1.1.3 Adoptar e implementar el Manual de Servicio a la Ciudadanía vigente expedido por la Secretaría General</p>	<p>100%</p>	<p>Manual de servicio al ciudadano adoptado, mediante resolución 677 de 2016 https://www.idiger.gov.co/documents/20182/980720/Manual+de+servicio+al+Ciudadano.pdf/aafdd709-4d8d-401a-ba52-0018b1eab509</p>
<p>Implementar sistemas de asignación de turnos en todos los puntos de atención al ciudadano programados por la entidad</p>	<p>2.1.3 Sistema de asignación de turnos implementado en los puntos de atención definidos</p>	<p>100%</p>	<p>Asignación de turnos manual (caracol). Para mejora continua se inició proceso de contratación de otro sistema, pero se declaró desierto resolución 424-2020 https://www.secop.gov.co/CO1BusinessLine/Tendering/ContractNoticeView/Index?prevCtxLbl=Buscar+procesos&prevCtxUrl=https%3a%2f%2fwww.secop.gov.co%3a443%2fCO1BusinessLine%2fTendering%2fContractNoticeManagement%2fIndex&notice=CO1.NTC.1609499</p>
<p>Mejorar la calidad de las respuestas en el sistema "Bogotá Te Escucha"</p>	<p>3.1.2 Respuestas a peticiones ciudadanas con cumplimiento de los criterios de calidad, calidez y manejo del sistema</p>	<p>83%</p>	<p>El compromiso para la vigencia era de 78% el cual fue superado.</p>
<p>Conectar el sistema Bogotá Te Escucha - Sistema Distrital de Quejas y Soluciones con los</p>	<p>3.1.4 Sistemas de Gestión Documental conectados a la plataforma Bogotá Te Escucha - SDQS</p>	<p>96%</p>	<p>Para continuar con el proceso se requiere de la contratación de un Jefe de Gestión Documental</p>

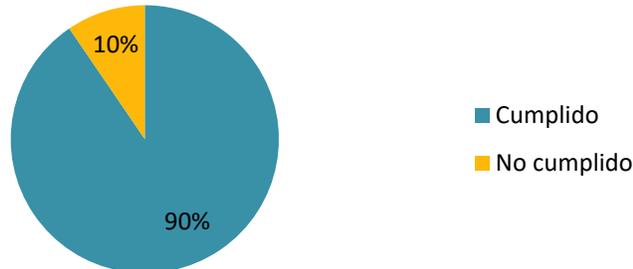
Sistemas de Gestión Documental			
servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación del centros de relevo de MINTIC, para atender a la población con discapacidad auditiva	3.1.7 Servidores públicos cualificados en lengua de señas colombiana o implementación del centros de relevo de MINTIC, para atender a la población con discapacidad auditiva	0%	Se puede contemplar la realización de clases virtuales con docente en vivo. Asignar porcentaje
Obligatoria para todas las entidades	3.1.10 Capítulo de servicio a la ciudadanía en sus esquemas de rendición de cuentas	80%	Se sugiere revisar si esta valoración se encuentra actualizada
Disponer de espacios idóneos de atención al ciudadano	5.1.1 Puntos de atención idóneos para la atención a la ciudadanía	90%	pendiente el suministro e instalación de la señal con braille y del punto con el servicio de interpretación en lengua de señas

Fuente: PPDSC IV TRIMESTRE 2020 (análisis de matriz)

2.1 Criterios de espacio idóneo

En consonancia con los compromisos en la implementación del PPDSC, trimestralmente se entrega junto con las evidencias y reporte del PPDSC, una lista de chequeo donde se verifica el cumplimiento de criterios para un espacio idóneo en cuanto a atención a la ciudadanía. Su avance de cumplimiento se encuentra en un 90%.

Criterios de espacio idóneo (lista de chequeo)



Fuente: PPDSC IV TRIMESTRE 2020 (análisis de matriz)

La lista de chequeo incluye 21 actividades a evaluar. De estas actividades 19 se encuentran en cumplimiento y 2 (se mencionan a continuación) se encuentran pendientes:

1. En la sala de espera: Zona para elementos técnicos, centro de cómputo y acceso a conectividad, donde la norma lo requiera
2. Para los módulos de atención: Sistema audiovisual para indicar el número de turno activo o nombre del ciudadano a atender

3. Análisis del consolidado de las peticiones de la ciudadanía sobre la prestación de trámites y servicios.

Se realiza un análisis de peticiones ciudadanas con base en los informes:

- Informe de PQRS II Semestre de 2020
- Informe encuestas de percepción II Semestre de 2020

Los cuales se publican de manera semestral de acuerdo a la normativa aplicable, a través del link de transparencia de la página web del IDIGER: <https://www.idiger.gov.co/informe-pqrs>

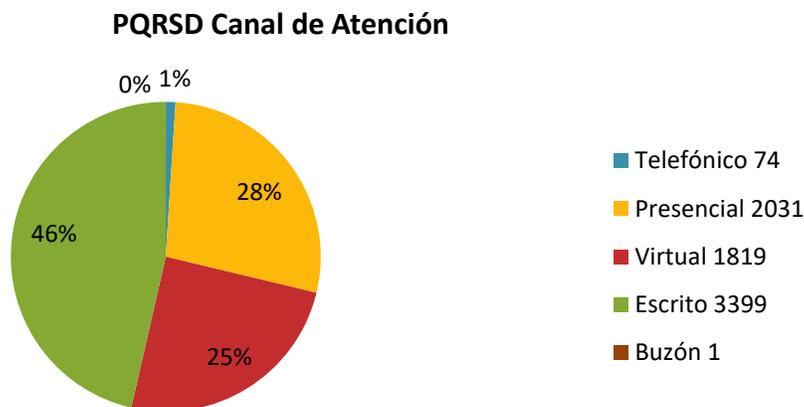
De igual manera mensualmente se hacen reportes parciales:

- Informe PQRS Julio

- Informe PQRS Agosto
- Informe PQRS Septiembre
- Informe PQRS Octubre
- Informe PQRS Noviembre
- Informe PQRS Diciembre

Para el segundo semestre del año 2020 se recibieron en total 7324 PQRS mediante diferentes canales de atención, el más utilizado por la ciudadanía fue el canal escrito con un peso porcentual del 46%. Mientras que el menos utilizado fue el buzón de sugerencias al cual se le atribuye un 0,01%.

Gráfica 4 % recepción por canal de atención PQRS



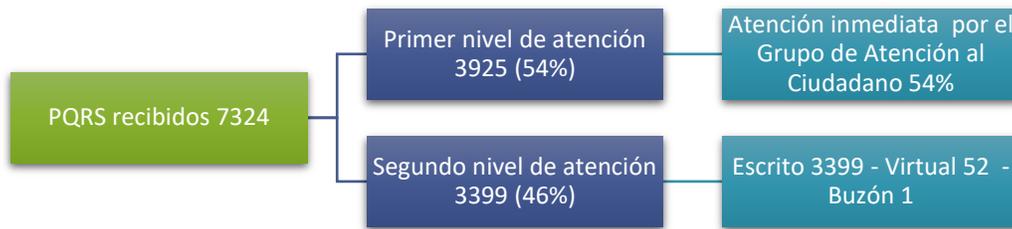
Fuente: Informe de estado PQRS del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático- IDIGER II Semestre de 2020

De acuerdo al Informe de estado PQRS del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático- IDIGER II Semestre de 2020, los requerimientos de la ciudadanía se clasifican en un primer o segundo nivel¹.

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 PQRS 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

Los requerimientos de primer nivel correspondieron a un 54% del total de requerimientos, por otro lado el 46% (atención telefónica, virtual y presencial) se clasificaron en un segundo nivel (atención escrita, virtual y mediante buzón de sugerencias).

Gráfica 5 Niveles de atención



Fuente: Informe de estado PQRS del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático- IDIGER II Semestre de 2020

3.1 Primer nivel de atención

El primer nivel es atendido por el Grupo de Atención al Ciudadano GAC, quienes brindan directamente la información requerida por la ciudadanía. Para el segundo semestre de 2020 se registraron 3925 requerimientos bajo esta modalidad, de los cuales 526 (vía virtual) y 1 (vía buzón de sugerencias) requirieron ser trasladados a atención de segundo nivel debido a la naturaleza de la solicitud.

3.2 Segundo nivel de atención

El segundo nivel de atención requiere una respuesta especializada, por ello se asigna al área de la entidad que cuenta con experticia en el tema. Para el segundo semestre de 2020 se registraron 3399 requerimientos, a lo cual se sumaron 526 (vía virtual) y 1 (vía buzón de sugerencias) provenientes del primer nivel de atención, para un total de 3926 PQRS de segundo nivel.

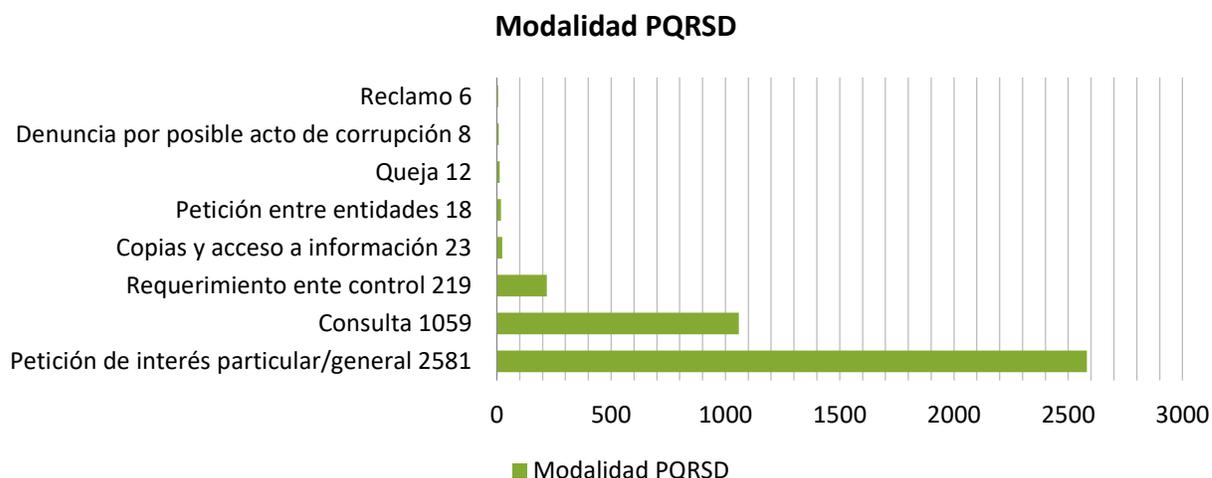
Adicionalmente se registra dentro de modalidades de PQRS, para el periodo

o funciones pueden dar orientación u atención especializada o específica sobre el tema” de acuerdo al Informe de estado PQRS del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático- IDIGER II Semestre .



analizado la petición que predominó fue la de interés particular y/o general con un 66% (2581), por otra parte la que se presentó en menor peso se adjudica a la modalidad de reclamo con un 0,1% (6).

Gráfica 6 PQRSD por modalidad

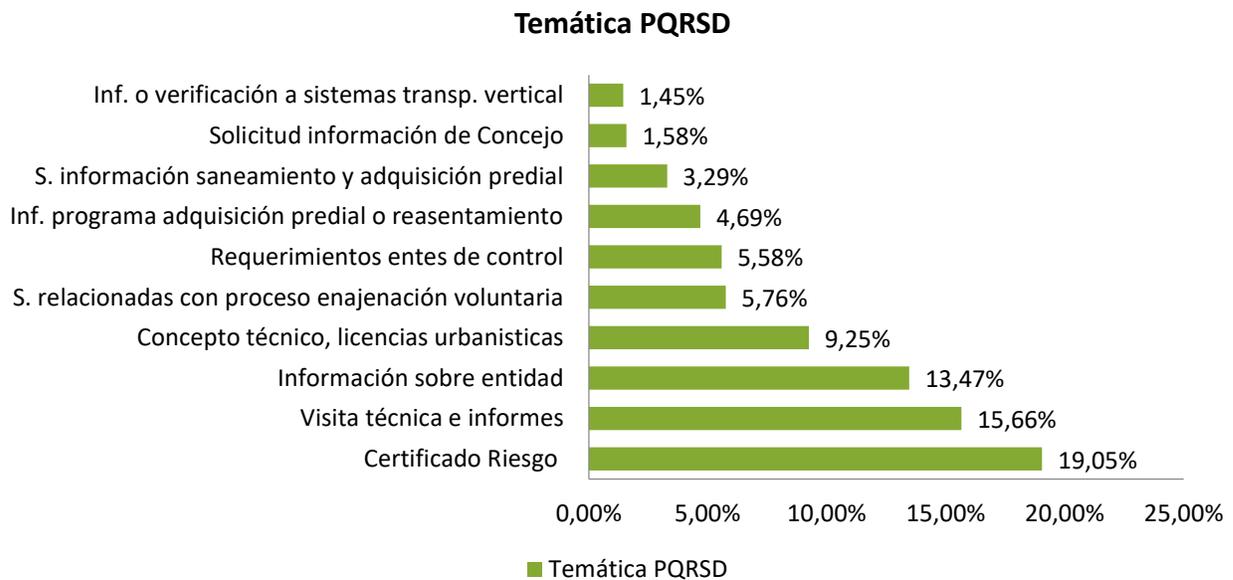


Fuente: Informe de estado PQRSD del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático- IDIGER II Semestre de 2020

Por otra parte se registra de acuerdo a temáticas, de las cuales las 10 con mayor reiteración en su solicitud son:



Gráfica 7 PQRSD por temática



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

Los **tiempos de respuesta** se establecen según la naturaleza de la solicitud, bajo los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015, el Decreto Nacional 491 de 2020 y la normativa específica:

- Concepto Técnico para regularización de barrios - Decreto 476 de 2015 art. 14 párrafo 2 - Dos (2) meses
- Concepto Técnico para legalización de barrios - Decreto 476 de 2015 art. 14 párrafo 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



Se evidencia que el promedio de respuesta no supera los límites máximos establecidos, de 3213 solicitudes finalizadas, 3069 se respondieron a tiempo, por lo que hay un 95,5% de oportunidad en la respuesta.

La eficacia y eficiencia de acuerdo a la dependencia asignada se detalla a continuación:

Tabla 3 Eficiencia y eficacia vs dependencia

Dependencia	Requerimientos	Índice eficacia	Índice eficiencia
Subd. Análisis De Riesgos Y Efectos De Cambio Climático	2109	71,65%	95,5%
Subd. Reducción Del Riesgo Y Adaptación Al Cambio Climático	518	95,37%	97,57%
Subd. Corporativa Y Asuntos Disciplinarios	393	96,44%	96,31%
Subd. Manejo De Emergencias Y Desastres	354	86,16%	97,95%
Oficina Asesora Jurídica	298	93,29%	91,01%
Dirección General	124	99,19%	93,50%
Oficina Asesora Planeación	75	98,67%	91,89%
Oficina TICS	52	90,38%	95,74%
Oficina De Control Interno	3	66,67%	100%
Total de requerimientos y promedio de eficacia y eficiencia	3926	81,84%	95,52%

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

Sobre lo cual se analiza que el mayor número de requerimientos los recibe la Subdirección Análisis De Riesgos Y Efectos De Cambio Climático (53,72%), mientras que la Oficina de Control Interno tiene el menor número (0,08%). Los mejores índices de eficacia los tiene Dirección General (99,19%) y la Oficina Asesora de Planeación (98,67%), por el contrario la eficacia más baja se da en la Oficina de Control Interno (66,67%). En cuanto al índice de eficiencia u oportunidad la Oficina de Control Interno tiene la mayor ponderación (100%), seguida de la Subdirección Manejo De Emergencias Y Desastres (97,95%), el

porcentaje mejor lo tiene la Oficina Asesora Jurídica (91,01%).

3.3 Análisis del Informe de encuestas de percepción II Semestre de 2020

Las encuestas de percepción las realiza la ciudadanía de manera voluntaria para calificar su experiencia en atención al ciudadano, para el segundo semestre de 2020 fueron diligenciadas 63, 36 de las cuales manifestaron que la atención se realizó mediante canal telefónico, 26 presencial y 37 virtual.

Tabla 4 Respuesta de encuestas

Criterio de percepción	N° respuestas	Excelente	Bueno	Aceptable	Regular	Malo
Oportunidad	62	82,26%	14,52%	3,23%	0,0	0,0
Claridad	63	73,02%	20,63%	6,35%	0,0	0,0
Suficiencia	26	46,15%	42,31%	11,54%	0,0	0,0
Coherencia	63	69,84%	26,98%	3,17%	0,0	0,0
Calidez	63	74,60%	23,81%	1,59%	0,0	0,0
Fácil acceso	63	61,90%	28,57%	9,52%	0,0	0,0
Espacios físicos	39	51,28%	41,03%	2,56%	2,56%	2,56%
Actitud y disposición	26	50%	50%	0,0	0,0	0,0
Conocimiento y dominio del tema	63	69,84%	28,57%	1,59%	0,0	0,0
Porcentaje promedio de percepción		64,3%	30,7%	4,4%	0,3%	0,3%

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

La mayor cantidad de ciudadanos en sus respuestas perciben el servicio prestado como excelente (64,3%), mientras que un 0,3% lo considera regular o malo.

Cabe resaltar que la oportunidad (tiempo de atención) tiene una calificación promedio de excelente (82,26%), un 42,31% considera que la suficiencia (información suministrada completa) es buena y un 11,54% considera que es aceptable.



En cuanto a espacios físicos (módulo de servicio, ventilación, iluminación) se evidencia una calificación promedio de 2,56% que corresponde a 1 evaluación.

Se evidencia que el asunto con el cual la ciudadanía radica la PQRS en ocasiones no corresponde con la tipificación que por concepto tiene la PQRS:

- Quejas: 12 recibidas, de las cuales solo 4 corresponden con la tipificación
- Reclamos: 6 recibidos, de las cuales solo 3 corresponden con la tipificación (Circular 021 de 2001 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor)
- Sugerencias: 1 recibida, la cual corresponde con la tipificación
- Atención incluyente: 25 solicitudes con registro de discapacidad (15 física o motora, 5 visual, 4 auditiva, 1 cognitiva).
- Análisis: de 19 quejas, reclamos y sugerencias sólo 8 se tipificaron adecuadamente por la ciudadanía, es decir sólo un 42% de las solicitudes correspondieron a la modalidad de PQRS.

Teniendo en cuenta lo anterior se realiza una recomendación al final del documento con el objeto de facilitar a la ciudadanía el proceso de obtención de la respuesta requerida.

4. Canales, tecnologías de Información y Comunicaciones para la interacción y servicio a la ciudadanía

Periódicamente se publica en las redes sociales (Facebook y Twitter) piezas comunicativas donde se divulgan los canales de interacción con la comunidad, informando donde y como se pueden tramitar las PQRS, ello como herramienta informativa que permite garantizar el cumplimiento de los derechos de la ciudadanía.



Gráfica 8 Redes sociales

facebook Registrarte Correo electrónico o teléfono Contraseña Iniciar sesión ¿Volviste tu cuenta?

Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático - IDIGER
14 de noviembre a las 14:00
Te invitamos a conocer nuestros horarios de atención presencial. Recuerda que todos los trámites y servicios que presta la entidad son gratuitos.

CANALES DE ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

Punto de atención presencial:
Diagonal 47 # 77A-09 Int. 11 - Bogotá
Horario de atención: Lunes, martes, miércoles y viernes de 10:00 a.m. a 3:00 p.m.

Líneas telefónicas:
429 2800
Extensiones: 2315 - 2316 - 2317 - 2318
Línea amarilla: 323 2079154

Canal virtual:
www.idiger.gov.co/atencionalciudadanopqs
Mas información en: www.idiger.gov.co

Páginas relacionadas
Secretaría de Educación de ... Organización gubernamental
Ambiente Bogotá Organización gubernamental
Secretaría Gobierno de Bogotá Organización gubernamental
Unidad Nacional para la Gestión ... Organización gubernamental
Secretaría Seguridad Bogotá Organización gubernamental
Alcaldía Local de Sumapaz Organización gubernamental

Twitter Explorar Configuración

Twitter

IDIGER @IDIGER · 10 nov.
Radica tus #PQRS en solo 4 pasos

PQRS Peticiones, Quejas, Reclamos y Sugerencias
En 4 pasos podrás realizar tus solicitudes y peticiones en línea:

1. Ingresa en el sitio web de la Entidad de Gestión de Riesgos y Cambio Climático
2. Verifica la información de tu solicitud
3. Ingresa los datos de tu solicitud
4. Realiza el seguimiento de tu solicitud

Más Tweets

IDIGER @IDIGER · 19h
La lluvia empeora notablemente la visibilidad y las condiciones de la vía por lo que se hace imprescindible que el conductor disminuya su velocidad.

¿Eres nuevo en Twitter?
Regístrate ahora para obtener tu propia cronología personalizada.
Regístrate

Personas relevantes
IDIGER @IDIGER
Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático
Seguir

Qué está pasando
Colombia · Ayer
Declaran situación de desastre en San Andrés, Santa Catalina y Providencia tras paso de Iota

No te pierdas lo que está pasando
Los usuarios de Twitter son los primeros en enterarse.
Iniciar sesión Regístrate

Twitter Explorar Configuración

Twitter

IDIGER @IDIGER · 3h
Te invitamos a conocer nuestros horarios de atención presencial. Recuerda que todos los trámites y servicios que presta la entidad son gratuitos.

Atención a la ciudadanía Diagonal 47 # 77A - 09 Int. 11 - Bogotá Localidad de Engativá - San Jacinto
Horario de Atención: Lunes, martes, miércoles y viernes de 10:00 a.m. a 3:00 p.m.
¡Nuestros trámites y servicios son gratuitos!
Mayores informes: www.idiger.gov.co
Teléfonos: 4292800 Ext. 2315 - 2316 - 2317 - 2318
Línea amarilla: 323 2079154

Más Tweets

IDIGER @IDIGER · 16h
La emergencia mejor atendida es aquella que no se produce. Bogotá se alista y hace frente a la #TemporadaDeLluvias

Providencia tras paso de Iota

K-pop - Tendencia
Weverse
98,7 mil Tweets

Tendencia en Colombia
Caudillo

Tendencia en Colombia
ESMAD
Tendencias sobre #ParoNacional #EsperoQue

Tendencia en Colombia
Holocausto
1.153 Tweets

Mostrar más

Condiciones de Servicio Política de Privacidad
Política de cookies Información de anuncios
Más opciones © 2020 Twitter, Inc.

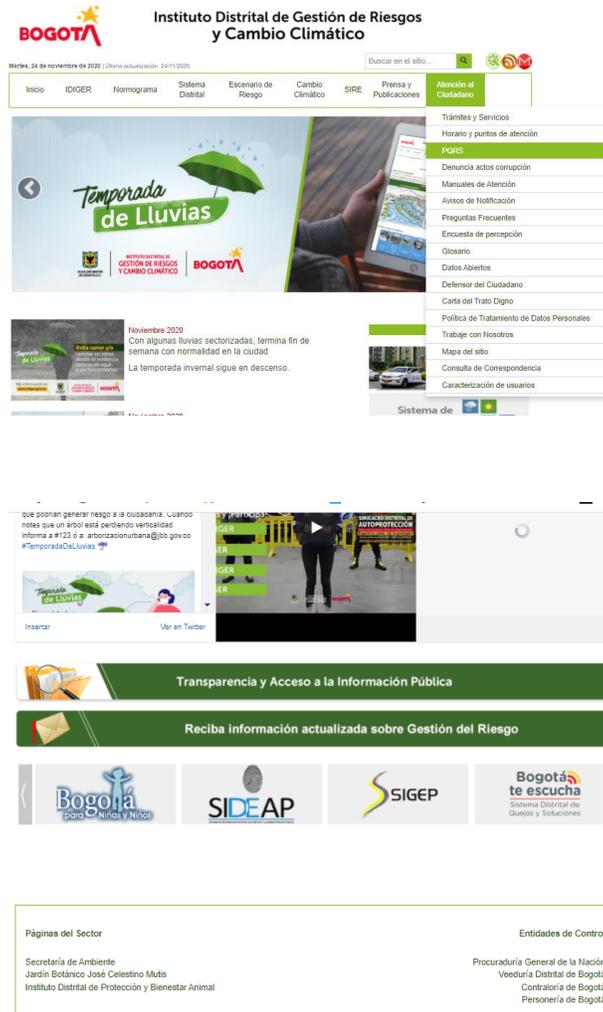
No te pierdas lo que está pasando
Los usuarios de Twitter son los primeros en enterarse.
Iniciar sesión Regístrate

Fuente: IDIGER Redes sociales



En la página de la entidad se encuentra publicado de manera permanente el link de Bogotá te Escucha y se encuentra habilitado un módulo en la pestaña de Atención al Ciudadano, donde la ciudadanía pueden realizar requerimientos:

Gráfica 9 Página web



Fuente: IDIGER Página web

Los informes del Defensor del Ciudadano son publicados periódicamente en la página web posterior a la socialización del mismo ante el Comité de Gestión y

Desempeño. Adicionalmente se evidencia en la página información referente a los canales de atención a la ciudadanía.

Gráfica 10 Página web y Defensor del Ciudadano



Fuente: IDIGER Página web

Se desarrollaron campañas internas de difusión de información sobre la figura del defensor del ciudadano, así como sobre la PPDSC:

Gráfica 11 Campañas internas





El Defensor del ciudadano del IDIGER
te invita al curso virtual de Lenguaje Claro del Departamento Nacional de Planeación - DNP

HABLAR CLARO

Mejora y fomenta:

- Calidad y efectividad del servicio
- La relación ciudadanía - servidor público
- Confianza en la entidad
- Transparencia en la información

Evita y reduce:

- Costos a la ciudadanía y la entidad
- Dobles o malas interpretaciones
- Más explicaciones
- Conflictos por falta de claridad

Accede al curso gratuito y descarga tu certificación

[INGRESANDO AQUÍ](#)

ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ D.C. INSTITUTO DISTRITAL DE GESTIÓN DE RIESGOS Y CAMBIO CLIMÁTICO BOGOTÁ

Fuente: IDIGER

7. Participación en actividades relacionadas a la función del Defensor del Ciudadano

El Defensor del Ciudadano IDIGER participó de la Comisión Intersectorial 2020 convocada por la Alcaldía Mayor de Bogotá, en la cual se realizó la socialización del documento borrador *MANUAL OPERATIVO DEFENSOR DE LA CIUDADANÍA EN EL DISTRITO CAPITAL*, de acuerdo al Decreto 847 del 2019, y se realizaron observaciones al mismo.



Fuente: SECRETARÍA GENERAL

También de las capacitaciones y reuniones convocadas por Veeduría Distrital, sobre Lenguaje Claro, Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía y Rendición de Cuentas:



Fuente: VEEDURÍA DISTRITAL



Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía

Decreto 197 de 2014
Documento CONPES DC. 03 de 24 de septiembre de 2019
Registro No.6643 de 2019



Fuente: SECRETARÍA GENERAL



Recomendaciones

En cumplimiento de la función del Defensor del Ciudadano y con la finalidad de facilitar la interacción entre la entidad y la ciudadanía, se realizan las siguientes recomendaciones:

- Se evidencia que los avances en cuanto a la implementación de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía -PPDSC- han sido significativos (78%), teniendo en cuenta que el periodo estipulado para la realización de dicha actividad se encuentra entre el año 2019 y el 2028. Se recomienda continuar de la manera como se ha venido trabajando.
- Se sugiere revisar, por parte de las dependencias encargadas de cada actividad en el Plan de Acción de la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía (PPDSC), que las valoraciones correspondientes se encuentren debidamente actualizadas.
- Se recomienda poner a disposición los recursos necesarios, para que se pueda realizar la actualización de información y ajuste a la plataforma de Inducción y Reinducción, en el cual se encuentra un módulo de atención a la ciudadanía, ello con la finalidad de que los servidores públicos del IDIGER (quienes atienden ciudadanos de manera directa e indirecta) tengan información actualizada e importante a disposición para el ejercicio de sus funciones.
- Se recomienda establecer un mecanismo de sensibilización a la ciudadanía, sobre cómo identificar adecuadamente los tipos de solicitud (petición, queja, reclamo, sugerencia), ya que se evidencia desconocimiento frente al tema. Lo anterior en articulación del área de Atención al Ciudadano y Comunicaciones.
- La atención a la ciudadanía en el último semestre se ha desarrollado en mayor medida mediante el canal escrito 46%, lo secunda el canal presencial con un 28%. Por lo que se recomienda fortalecer la comunicación de información referente al canal escrito y al canal virtual, con



la finalidad reducir la movilización física de la ciudadanía a la entidad y de esta manera los efectos de la pandemia.

- Las peticiones realizadas mediante el Defensor del Ciudadano han aumentado en un 85,7% frente al primer semestre de 2020, lo que muestra resultados positivos en la estrategia de comunicación utilizada para difusión de información relacionada, por lo que se recomienda continuar con esta.

JULIO CESAR PINZÓN REYES

Subdirector de Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático

Proyectó: María Angélica Uribe Guinard - Técnico Administrativo 367-10 *MA*

Revisó: Richard Herrera Roa – Abogado Contratista SRR *RHR*

Aprobó: Julio Cesar Pinzón Reyes – Subdirector para la Reducción del Riesgo y Adaptación al Cambio Climático