



## ACTA DE REUNIÓN

**Código:**  
DE – FT -21

**Versión:**  
01

**Vigente desde:**  
05-06-2020

<b>Lugar:</b>	Dirección General	<b>Fecha:</b>	10	12	2020
<b>Hora Inicio:</b>	10:00 A.M	<b>Hora Final:</b>	10:45 A.M		

### Objetivo

Realizar la sesión del Comité Institucional de Gestión y Desempeño para revisar los informes de PQR, ENCUESTA DE SATISFACCIÓN Y PLAN VIAL

### Orden del día

1. Apertura del Comité
2. Verificación del quórum
3. Informe PQR.
4. Informe Encuesta de satisfacción.
5. Informe Plan Estratégico de Seguridad Vial 2020
6. Cierre del Comité

### Desarrollo de la Reunión:

1. Apertura del Comité

En concordancia con la resolución No 141 del 13 de marzo de 2019 "Por el cual se crea e integra el Comité Institucional de Gestión y Desempeño del IDIGER", se da apertura al comité a las 10:05 AM, por parte de la Secretaria Técnica, enviando correo a los miembros del comité.

2. Verificación del quórum

La jefa de la Oficina Asesora de Planeación realiza la verificación del quórum en donde se encuentran presentes 5 integrantes del Comité, y se cuenta con la participación de una invitada de la oficina de control interno

3. Presentación Informe PQR

La intervención inicia con la explicación de la Doctora Diana Milena Rojas, explicando la labor que se ha efectuado durante la vigencia en el tema de la PQR, de igual manera la Doctora Diana sede la palabra a la funcionaria Narda, para dar inicio al informe.

## PQRS IDIGER

### Índice de Eficacia\* Índice Eficiencia \*\* en la respuesta de PQRS



En lo corrido del año hasta el 30 de noviembre de 2020 se han recibido **6859** peticiones clasificadas como PQRS de las cuales han sido finalizadas en el sistema CORDIS **6120** y en trámite de respuesta se encuentran **739** requerimientos. (Número de peticiones finalizadas/ Número de peticiones recibidas).

\*Eficacia Grado en el que se realizan las actividades planificadas y se alcanzan los resultados planificados. Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP.



De las respuestas finalizadas (6120) durante el mismo periodo, **5622** peticiones fueron finalizadas de forma oportuna y **498** se finalizaron fuera de los tiempos parametrizados en el sistema CORDIS. (Número de peticiones finalizadas dentro de la fecha límite establecida en el Sistema CORDIS/ Número de peticiones finalizadas en el periodo analizado)-

\*\*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/>

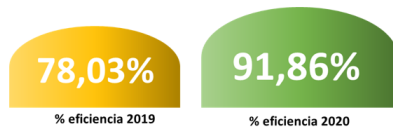
entre el 1 de enero y 30 de Noviembre de 2020



BOGOTÁ  
IDIGER

## PQRS 2019 vs 2020

### Comparativo Índice de Eficiencia \*\* en la respuesta de PQRS



Ahora bien, realizando el comparativo entre el 30 de noviembre de 2019 vs el mismo periodo de 2020, se puede identificar que el **78,03 %** de las solicitudes finalizadas a noviembre de 2019 correspondientes a 10961, **8553** peticiones fueron finalizadas de forma oportuna y **2408**, mientras que para el mismo corte de la vigencia 2020 la eficiencia se encuentra en el 91,86% (Número de peticiones finalizadas dentro de la fecha límite establecida en el Sistema CORDIS/ Número de peticiones finalizadas en el periodo analizado).

\*\*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/>

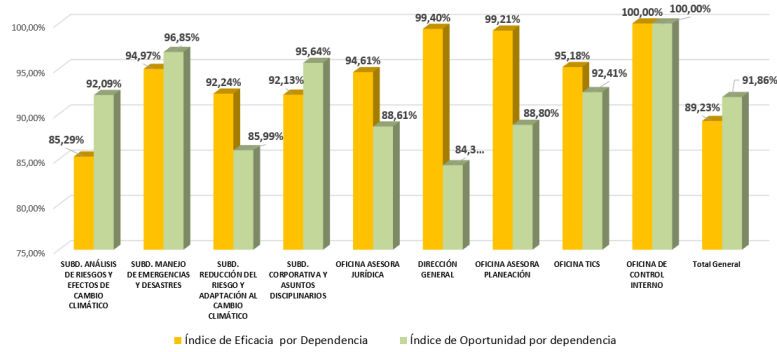
Con corte a 30 de Noviembre



BOGOTÁ  
IDIGER

## PQRS IDIGER

### Comportamiento de eficacia y eficiencia (oportunidad) por dependencia

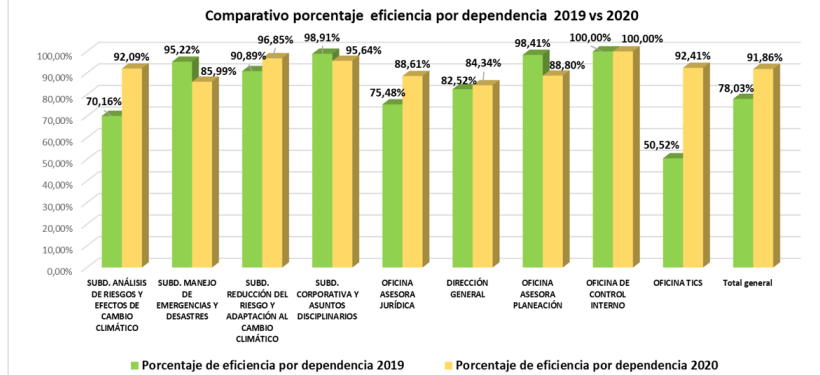


Nota: Para identificar el porcentaje de eficacia se tiene en cuenta la totalidad de las peticiones (PQRS) incluyendo los requerimientos que se encuentran en trámite con fecha límite de respuesta superior a la del periodo analizado.

Con corte entre el 1 de enero y 30 de Noviembre de 2020

## PQRS 2019 vs 2020

### Comparativo de eficiencia por dependencia entre 2019 vs 2020



Nota: Para identificar el porcentaje de eficiencia se tiene en cuenta la totalidad de las peticiones (PQRS) finalizadas dentro de los tiempos establecidos en el sistema, sobre la totalidad de los requerimientos finalizados en cada dependencia al momento de generar el reporte del sistema.

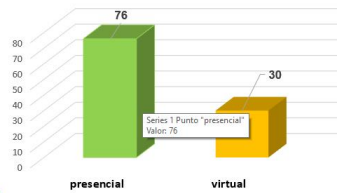
corte a 30 de Noviembre

## Encuestas de percepción y satisfacción



**Calificación del 100% de  
como excelente y bueno**

Encuestas diligenciadas por canal



Las encuestas de percepción se han diligenciado de forma presencial en el punto de servicio de la entidad y por la página web de la entidad a través del link de la encuesta de percepción <https://www.idiger.gov.co/encuesta-de-percepcion>

Con corte entre el 1 de enero y 30 de Noviembre de 2020



**BOGOTÁ**  
IDIGER

La Secretaria Técnica, solicita a los miembros del comité si desean que se amplíe la información relacionada con las PQR

La Ingeniera Diana Arévalo, solicita que PQRS que se cierran como informativos en los casos que se requiera. De igual forma solicita se desglosen las PQRS por grupo funcional y el reconocimiento debe ser más preciso en el balance realizado por la Subdirección Corporativa por el volumen que maneja cada área el cual no podría ser medido de la misma magnitud de otra área que no manejan el mismo volumen de requerimientos.

La Doctora Diana Karina Diana, recomienda para el 2021 validar los canales de atención y como se hace el registro en Bogotá te escucha y PQRS sugerencias mecanismos de registro o políticas pase a la plataforma PQR Lineamiento caso de registro PQR ante redes sociales en LINK de Bogotá te escucha.

Para finalizar el Ingeniero Guillermo Escobar, agradece la labor que se viene adelantando en la medición de la PQR de la Entidad y recomienda que se tenga en cuenta en la medición las solicitudes que le llegan a las áreas toda vez que no se puede comparar una subdirección con una jefatura.

#### 4. Plan Estratégico De Seguridad Vial 2020

La Doctora inicia su intervención explicando el marco general de las gestiones que se vienen realizando con el Plan Vial y da inicio a su presentación

#### Propósito

A través de la Ley 1503 de 2011 "Por la cual se promueve la formación de hábitos, comportamientos y conductas seguros en la vía y se dictan otras disposiciones" Artículo 12: "Toda entidad, organización o empresa del sector público o privado que para cumplir sus fines misionales o en el desarrollo de sus actividades posea, fabrique, ensamble, comercialice, contrate, o administre flotas de vehículos automotores o no automotores superiores a diez (10) unidades, o contrate o administre personal de conductores, contribuirán al objeto de la presente Ley" y mediante la Resolución 1565 de 2014 "Por la cual el Ministerio de Transporte expide la Guía Metodológica para la elaboración del Plan Estratégico de Seguridad Vial"

## ACTA DE REUNIÓN

**Código:**  
DE – FT -21

**Versión:**  
01

**Vigente desde:**  
05-06-2020

El IDIGER en 2016 elaboró y realizó entrega del Plan Estratégico de Seguridad Vial a la Secretaria Distrital de Movilidad, el cual fue aprobado en el año 2017, viene efectuando varias actividades para la generación de buenos hábitos de comportamiento y conductas seguras de todos los actores viales de la Entidad.

El 26 de noviembre de 2020 se efectuó la actualización al PESV como una actividad de mejora continua.

Este Plan Estratégico contiene las acciones, mecanismos, estrategias y medidas, que efectúa la Entidad, encaminadas en evitar o reducir los efectos que puedan generar los accidentes de tránsito en los servidores públicos y los contratistas que apoyan la gestión, en este sentido como seguimiento de las actividades se da a conocer el seguimiento a los indicadores de resultados y actividad durante la vigencia 2020.

Seguimiento y Evaluación corte noviembre 2020

INDICADOR	SEGUIMIENTO	ANÁLISIS
<b>Resultado</b>		
Tasa de accidentalidad Vehicular	0	n/a
% de Afectación	0	n/a
Impacto Económico de los Incidentes de Tránsito	0	n/a
<b>Actividad</b>		
100% de los Conductores de vehículos de la Entidad capacitados en temas asociados a Seguridad Vial	12	se capacitaron 7 conductores en: 1. Generalidades del Plan Estratégico de Seguridad Vial 2. Comportamiento humano 3. Vehículos seguros e inspección preoperacional 4. Infraestructura Segura 5. Atención a víctimas e investigación de siniestros viales 6. Protocolos de bioseguridad en el sector transporte 7. Articulación del PESV y el SSST 8. Mitos de la ecoconducción 9. Puntos ciegos y efecto Venturi 10. Matriz de riesgos en seguridad vial 11. Responsabilidad jurídica en la gestión de la seguridad vial empresarial 12. Políticas empresariales y fortalecimiento institucional
Una (1) actividad de Capacitación en seguridad vial general y eco conducción para los colaboradores de la Entidad.	3	1. seguridad vial 2. eco conducción 3. Resolución de conflictos en la vía



Reconocimientos

## ACTA DE REUNIÓN

**Código:**  
DE – FT -21

**Versión:**  
01

**Vigente desde:**  
05-06-2020



Junio: La Red Empresarial de Seguridad Vial Felicita a Idiger en el boletín mensual por la implementación de buenas prácticas en tiempos de COVID



Octubre: Reconocimiento sello plata en seguridad vial por parte de la Secretaria Distrital de movilidad



El ingeniero Guillermo solicita se le informe si hay un comparativo de las actualizaciones que se le realizaron al plan vial, la Doctora Diana expresa en el momento no tiene la información, pero se compromete a enviar a los miembros del comité la información solicitada para complementar la exposición.

El ingeniero Guillermo Escobar solicita a la secretaria técnica del comité que se coloque un punto adicional para de proposiciones y varios y que se incluya la aprobación del orden del día.

### 5. Cierre del Comité

La sesión finaliza a las 10:45 am

### Compromisos adquiridos

Actividad	Responsable	Fecha de cumplimiento		
		15	12	2020
Informe de cuáles son las dependencias que más tienen PQRS.	Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios	15	12	2020
Enviar comparativo de las actualizaciones que se le realizaron al plan vial.	Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios	15	12	2020

### Participantes (Requiere firma de las personas que participaron en la reunión)

Nombre	Cargo/Rol/Contratista	Dependencia/Entidad	Firma
Guillermo Escobar Castro	Director General	IDIGER	VIRTUAL
Diana Patricia Arévalo Sánchez	Subdirectora de Análisis de Riesgos y efectos de cambio climático	IDIGER	VIRTUAL
Lindon Losada Palacios	Subdirector Reducción de Riesgos y efectos de cambio climático	IDIGER	VIRTUAL
Jorge Andrés Fierro	Subdirector de Manejo de Emergencias y Desastres	IDIGER	VIRTUAL
Diana Rojas Ramírez	Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios	IDIGER	VIRTUAL



## ACTA DE REUNIÓN

**Código:**  
DE - FT -21

**Versión:**  
01

**Vigente desde:**  
05-06-2020

Mary Luz Burgos	Reemplazo Jefe Oficina de Control Interno	IDIGER	VIRTUAL
Paula Contreras Murcia	Jefe Oficina TIC	IDIGER	VIRTUAL
Dennis Eduardo Barrozo	Jefe Oficina Asesora Jurídica	IDIGER	VIRTUAL
Mónica Castro Martínez	Jefe Oficina Asesora de Planeación	IDIGER	VIRTUAL