

# Informe de estado PQRSD del Instituto Distrital de Gestión de Riesgo y Cambio Climático- IDIGER I trimestre de 2021



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

**Bogotá D.C abril de 2021**

El presente informe consolida las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) recibidas en el I trimestre de 2021 a través de los diferentes canales de atención del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático. Así mismo, de manera pormenorizada i) la gestión de PQRSD incluyendo sugerencias, felicitaciones, y tiempos de respuestas de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015, y el Decreto 491 de 2020; el comportamiento por dependencia, por modalidad y por canales. Además, se realiza una descripción sobre las quejas, reclamos y sugerencias recibidas, gestión adelantada, el tiempo utilizado para su respuesta y las recomendaciones a los responsables de los procesos y la Dirección General. No obstante, se analizan las recomendaciones por parte de los particulares orientadas al mejoramiento continuo de la Entidad. Finalmente, se presentan conclusiones y sugerencias obtenidas del análisis a los resultados en el presente informe.

## 1. Objetivo

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

## 2. Alcance del informe

El informe presenta la gestión de las PQRSD y las atenciones u orientaciones realizadas por el IDIGER, durante el periodo comprendido entre **el primero (01) de enero al treinta y uno (31) de marzo del 2021**, teniendo como fuente de información los datos estadísticos suministrados por el sistema de correspondencia CORDIS, el cual apoya la gestión y trazabilidad de las PQRSD y los registros realizados en el Grupo de atención a la ciudadanía.

## 3. Normatividad aplicable

A continuación, se relaciona la legislación vigente.

- **Constitución Política**

Artículo	Definición
1	Colombia es un Estado social de derecho, organizado en forma pública unitaria (...) democrática, participativa y pluralista, fundada en el respeto de la dignidad humana, en el trabajo y la solidaridad de las personas que la integran y en la prevalencia del interés general.

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

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

- Leyes**

Año	Número	Nombre	Aplicación
1995	190	Por la cual se dictan normas tendientes a preservar la moralidad en la Administración Pública y se fijan disposiciones con el fin de erradicar la corrupción administrativa	Todo
1998	489	Por la cual se dictan normas sobre la organización y funcionamiento de las Entidades del orden nacional, se expiden las disposiciones, principios y reglas generales para el ejercicio de las atribuciones previstas en los numerales 15 y 16 del artículo 189 de la Constitución Política y se dictan otras disposiciones.	Art 4

<b>2011</b>	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
<b>2011</b>	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
<b>2014</b>	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
<b>2015</b>	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
<b>2019</b>	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

**Tabla No. 2** Consolidado artículos Leyes

● **Decretos**

<b>Año</b>	<b>Número</b>	<b>Nombre</b>	<b>Aplicación</b>
<b>2009</b>	2623	Por el cual se crea el Sistema Nacional de Servicio al Ciudadano.”	Todo
<b>2012</b>	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
<b>2012</b>	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
<b>2014</b>	197	Por medio del cual se adopta la Política Pública Distrital de Servicio a la Ciudadanía en la ciudad de Bogotá D.C	Todo
<b>2015</b>	103	Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.	Todo
<b>2015</b>	1083	Por medio del cual se expide el Decreto Único Reglamentario del Sector de Función Pública.	Capítulo 3
<b>2016</b>	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
<b>2018</b>	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
<b>2020</b>	491	Por el cual se adoptan medidas de urgencia para garantizar la atención y la prestación de los servicios por parte de las autoridades y los particulares que cumplan funciones públicas y se toman medidas para la protección laboral y de los contratistas de prestación de servicios de las entidades públicas, en el marco del Estado de Emergencia Económica, Social y Ecológica	Todo

**Tabla No.3** Consolidado artículos Decretos

- **Resoluciones internas**

Año	Número	Nombre	Aplicación
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.	
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
2019	479	Por la cual se actualiza el Manual de recepción y trámite de Peticiones Quejas, Reclamos y sugerencias- PQRS ante el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.	Todo

*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 administrativo.

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

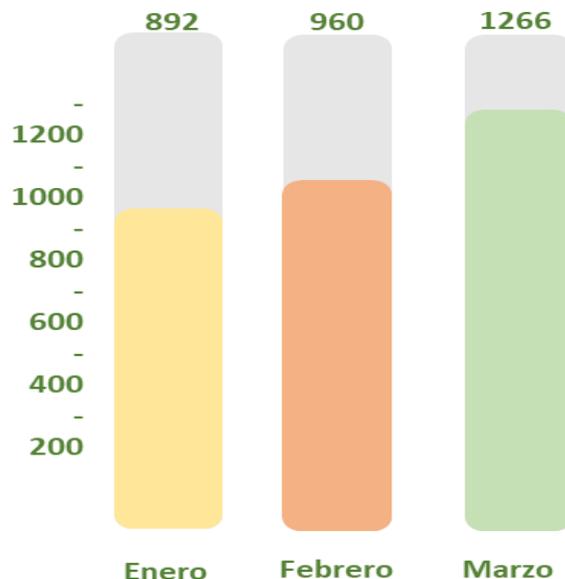
El presente informe es elaborado con base en el estado actual de las peticiones, quejas, reclamos y denuncias, así como las solicitudes de atención recibidas en el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Efectos del Cambio Climático durante el **I trimestre de 2021** a través de los diferentes canales 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.

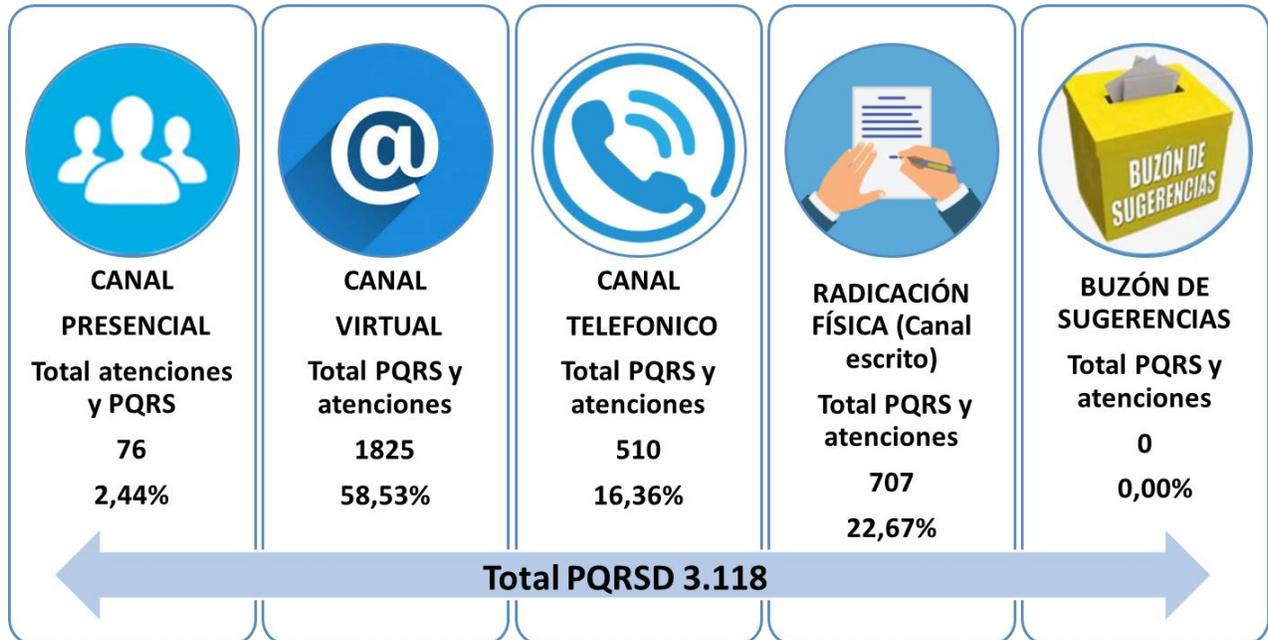
La Entidad recibió y gestionó un total de **3.118** solicitudes clasificadas como atenciones o PQRSD, identificando que el mes con mayor número de requerimientos fue **marzo**, como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica No 2 PQRSD y atenciones por mes I trimestre de 2021  
 Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención I trimestre de 2021

## 4.2 PQRSD por canal de atención

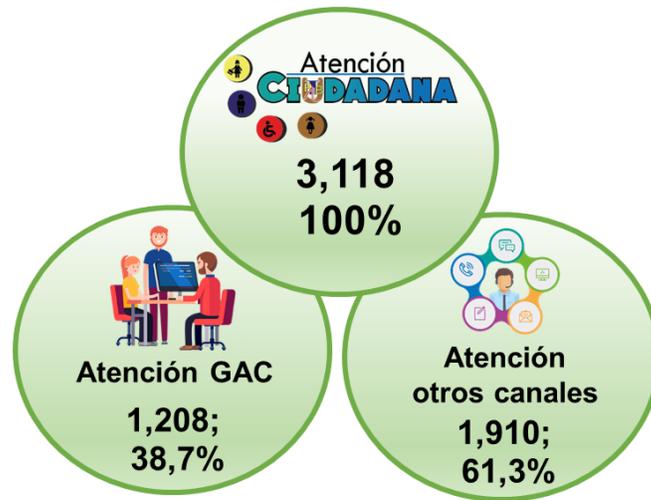
Se puede indicar que el uso de preferencia de los ciudadanos para este periodo fue el canal virtual y el canal menos utilizado fue el buzón de sugerencias de acuerdo con la siguiente gráfica:



Gráfica No 3 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRSD por canal I trimestre de 2021  
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención I trimestre de 2021

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

En el Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático de los cinco canales dispuestos para recibir solicitudes ciudadanas, el Grupo de Atención a la Ciudadanía – GAC, administra los canales i) telefónico, ii) presencial, y iii) del canal virtual administra (el formulario de PQRSD, y el Sistema Distrital de Gestión para las Peticiones ciudadanas “*Bogotá Te Escucha*”), a través de los cuales durante el primer trimestre de 2021 fueron recibidos y revisados por parte del GAC **1.208** atenciones equivalentes al **38.7%** del total de atenciones y **1.910** correspondiente al **61.3%**, se recibieron a través de los canales administrados por otras dependencias de la entidad.



Gráfica No 4 Distribución Atenciones  
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención I trimestre de 2021

Igualmente, es importante mencionar que en la entidad las atenciones o requerimientos de la ciudadanía se clasifican en dos niveles<sup>1</sup> de atención, y dentro del cuales, para este periodo por la complejidad de las peticiones recibidas por parte de GAC (**1.208**), **756** solicitudes fueron atendidas directamente en el primer nivel y las **452** solicitudes restantes se radicaron para una atención de segundo nivel.

Por lo anterior, para el periodo comprendido entre el primero (1) de enero y treinta y uno (31) de marzo de 2021 se recibieron **2.362** peticiones para ser tramitadas en el segundo nivel de atención, recibidas de la siguiente manera: **1910** requerimientos recibidos a través de los canales administrados por otras dependencias y **452** recibidos por los canales administrados por el GAC.

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

Para definir el comportamiento de las PQRSD se tomaron como referencia las solicitudes que se atendieron de segundo nivel y radicadas a través del sistema de correspondencia CORDIS (**2362**).

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

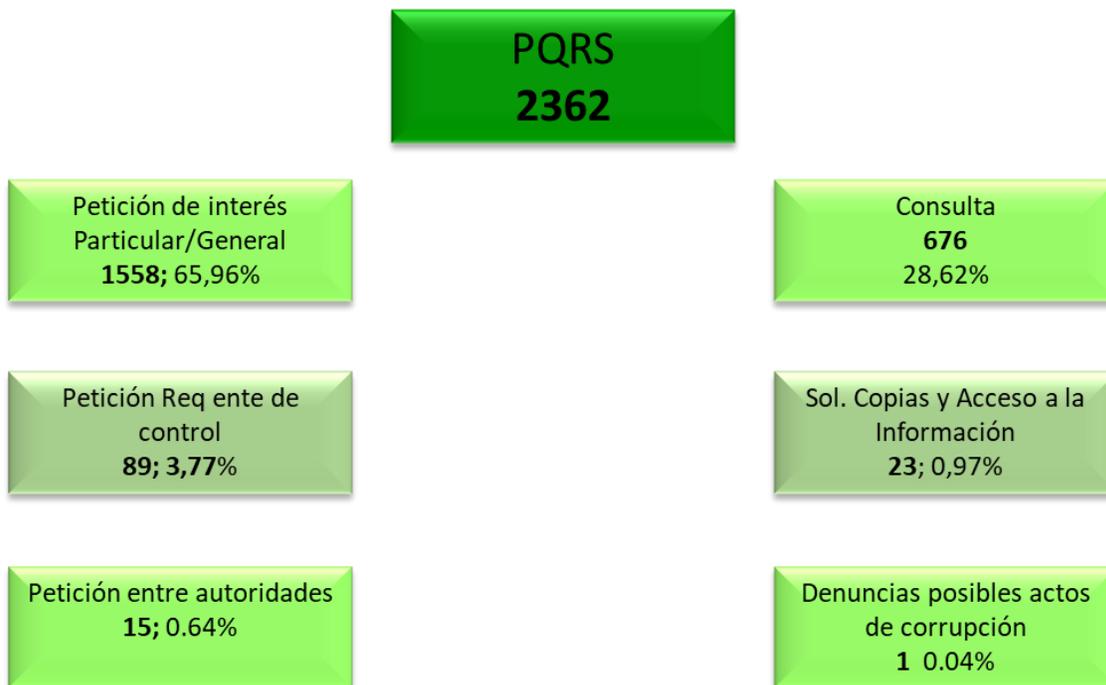
- <sup>1</sup> **“primer nivel** Se refiere a la atención que brinda directamente el Grupo de Atención a la Ciudadanía a las personas naturales o jurídicas que se acercan al IDIGER por canales presenciales, telefónicos o virtuales, por asuntos relacionados con el cumplimiento de la misión, organización, normativa, condiciones para radicar PQRSD e información publicada en página web, que no requieren ser atendidos por otra dependencia de la Entidad y el **segundo nivel** Corresponde a PQRSD 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.

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

#### a. Modalidad de PQRSD.

Para el primer trimestre de 2021 se identificó que de acuerdo con los resultados obtenidos del reporte del sistema de correspondencia del IDIGER, del universo de 2362 registros de PQRSD, en el segundo nivel de atención el **65,96%** corresponde a la modalidad de peticiones de interés particular/general seguido por la consulta con el **28,62%**



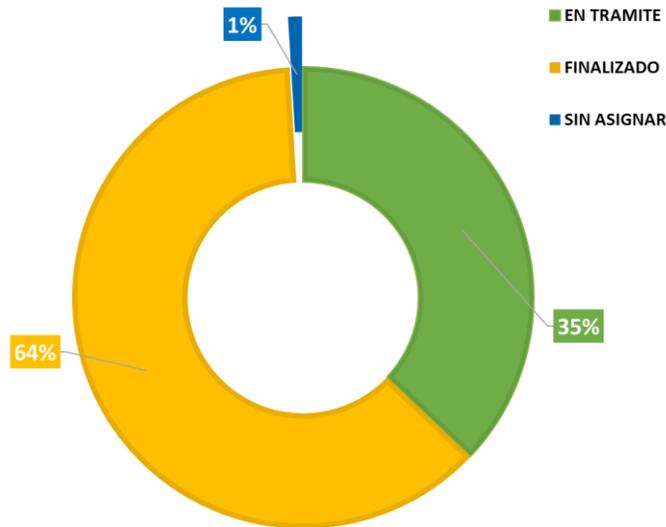
Gráfica No 5 Distribución PQRSD por modalidad

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

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

% Eficacia =	Número de peticiones finalizadas
	-----
	Número de peticiones recibidas

En la siguiente gráfica se puede identificar que para este periodo del total de los dos mil trescientos sesenta y dos (**2362**) requerimientos clasificados como PQRSD, mil quinientos trece (**1513**) fueron finalizados en el sistema; dando como resultado un índice de eficacia del **64%**, y en trámite se encontraba al I trimestre de 2021, ochocientos veinticinco (**825**) peticiones equivalentes a un **35%** y sin asignar<sup>3</sup>, veinticuatro (**24**) requerimientos correspondientes al **1%**.



Gráfica No.6 Porcentaje de Eficacia PQRSD  
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS I trimestre de 2021

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

<sup>3</sup> Sin asignar: son aquellos requerimientos que al momento de generar el reporte no habían sido asignados a ningún colaborador para su respuesta, adicionalmente es una variable nueva en el reporte generado por el sistema.

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

Para este periodo en el IDIGER el índice de eficiencia<sup>4</sup>, que corresponde a las respuestas de segundo nivel finalizadas de forma oportuna dentro de los tiempos de Ley, se determinó de acuerdo con la siguiente fórmula:

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

Encontrando que de las **1513** solicitudes finalizadas el **92,66%** equivalente a **1402** peticiones fueron finalizadas de forma oportuna, por otra parte, el **7,34%** equivalente a **111** requerimientos fueron respondidos fuera de los tiempos parametrizados en el sistema.



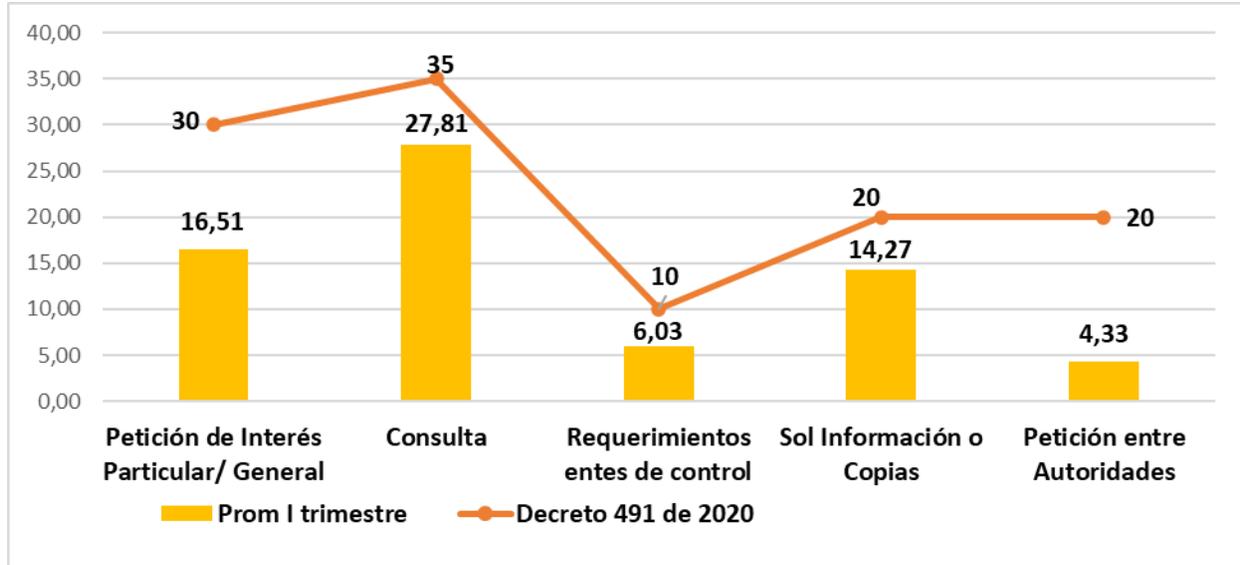
Gráfica No.7 Porcentaje de Eficiencia PQRSD  
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS I trimestre de 2021

### d. Promedio de cierre.

Por otra parte, el promedio de cierre de las PQRSD durante el I trimestre de 2021 se establece de acuerdo con los tiempos otorgados por la normatividad vigente a las modalidades de petición. Por ello se tuvo presente lo establecido por el Gobierno Nacional mediante el Decreto 491 del 28 de marzo de 2020, en el marco de la declaratoria de emergencia Sanitaria por el COVID 19.

<sup>4</sup> Eficiencia: Medida en que el uso de los insumos (recursos financieros, humanos, técnicos y materiales) se ha hecho en forma económica u óptima para generar productos. Relación entre el resultado alcanzado y los recursos utilizados. Departamento Administrativo de la Función Pública- DAFP, <https://www.funcionpublica.gov.co/glosario/-/wiki/Glosario+2/>

Por lo anterior, se adelantó el análisis del promedio de cierre de los requerimientos, identificando que las peticiones por cada modalidad no superaron el tiempo máximo que la normatividad establece como se identifica en el gráfico siguiente:



Gráfica No.8 Promedio de respuesta por modalidad de petición  
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I trimestre de 2021

### e. Comportamiento PQRSD por dependencia

Del total de las Peticiones, Quejas, Reclamos y Denuncias recibidas para trámite de segundo nivel en el IDIGER durante el I trimestre de 2021; el **53,68%** de los requerimientos se concentran en la Subdirección Misional de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático, por otra parte, las Oficinas Asesora de Planeación y Oficina TICS presentan el **100% de oportunidad** en el cierre de peticiones ; mientras que las dependencias restantes se encuentran entre el **89,15% y el 98,58%** como se relaciona en la siguiente tabla:

DEPENDENCIA	Número de Requerimientos	Total en Trámite	Total Finalizados	Total sin asignar	Total con respuesta	Total con respuesta fuera	Peso Porcentual de Correspondencia a y dependencia	Índice de Eficacia por Dependencia	Índice de Oportunidad por dependencia
SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO	1268	623	645	0	575	70	53,68%	50,87%	89,15%
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	268	67	195	6	188	7	11,35%	72,76%	96,41%
OFICINA ASESORA JURÍDICA	248	59	179	10	160	19	10,50%	72,18%	89,39%
SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO	244	32	212	0	209	3	10,33%	86,89%	98,58%
SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	179	36	142	1	135	7	7,58%	79,33%	95,07%
DIRECCIÓN GENERAL	70	2	68	0	63	5	2,96%	97,14%	92,65%

OFICINA ASESORA PLANEACIÓN	47	1	46	0	46	0	1,99%	97,87%	100,00%
OFICINA TICS	38	5	26	7	26	0	1,61%	68,42%	100,00%
<b>Total General</b>	<b>2362</b>	<b>825</b>	<b>1513</b>	<b>24</b>	<b>1402</b>	<b>111</b>	<b>100,00%</b>	<b>64,06%</b>	<b>92,66%</b>

Tabla No.5 Distribución Cuantitativa y porcentual de PQRSD, eficacia y oportunidad por dependencia I trimestre de 2021

Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I trimestre de 2021

Por otra parte, a continuación, se detalla el comportamiento por dependencia y grupo funcional de las **1513** respuestas gestionadas en el sistema de correspondencia.

Dependencia	Total Respuestas Oportunas	Total respuestas fuera de tiempo	Total respuestas
<b>SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>575</b>	<b>70</b>	<b>645</b>
ASISTENCIA TÉCNICA	280	63	343
CONCEPTOS PARA PLANIFICACIÓN TERRITORIAL	56	4	60
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PÚBLICOS	190	1	191
ESCENARIOS DE RIESGO	24	0	24
ESTUDIOS Y DISEÑOS	15	0	15
MONITOREO DE RIESGO	7	0	7
SUBD. DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C.	3	2	5
<b>SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO</b>	<b>209</b>	<b>3</b>	<b>212</b>
ADECUACIÓN DE PREDIOS Y RECUPERACIÓN DE SUELOS	20	0	20
COMUNICACIONES	3	0	3
EDUCACIÓN E INVESTIGACIÓN	9	0	9
GESTIÓN LOCAL	43	0	43
INICIATIVAS CON PARTICIPACIÓN	4	0	4
OBRAS DE MITIGACIÓN	24	0	24
REASENTAMIENTOS	79	1	80
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	8	1	9
SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN	19	1	20
<b>SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS</b>	<b>188</b>	<b>7</b>	<b>195</b>
ASUNTOS DISCIPLINARIOS	23	0	23
ATENCIÓN AL CIUDADANO	4	0	4
CONTABILIDAD	24	1	25
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	10	2	12
GESTIÓN ADMINISTRATIVA - PREDIAL	51	0	51
GESTIÓN DOCUMENTAL	6	0	6
GESTIÓN TALENTO HUMANO	39	0	39
PAGOS	27	2	29
SUBD. CORPORATIVA Y ASUNTOS DISCIPLINARIOS	4	2	6
<b>OFICINA ASESORA JURÍDICA</b>	<b>160</b>	<b>19</b>	<b>179</b>
GESTIÓN CONTRACTUAL	18	7	25
GESTIÓN PRECONTRACTUAL	17	4	21

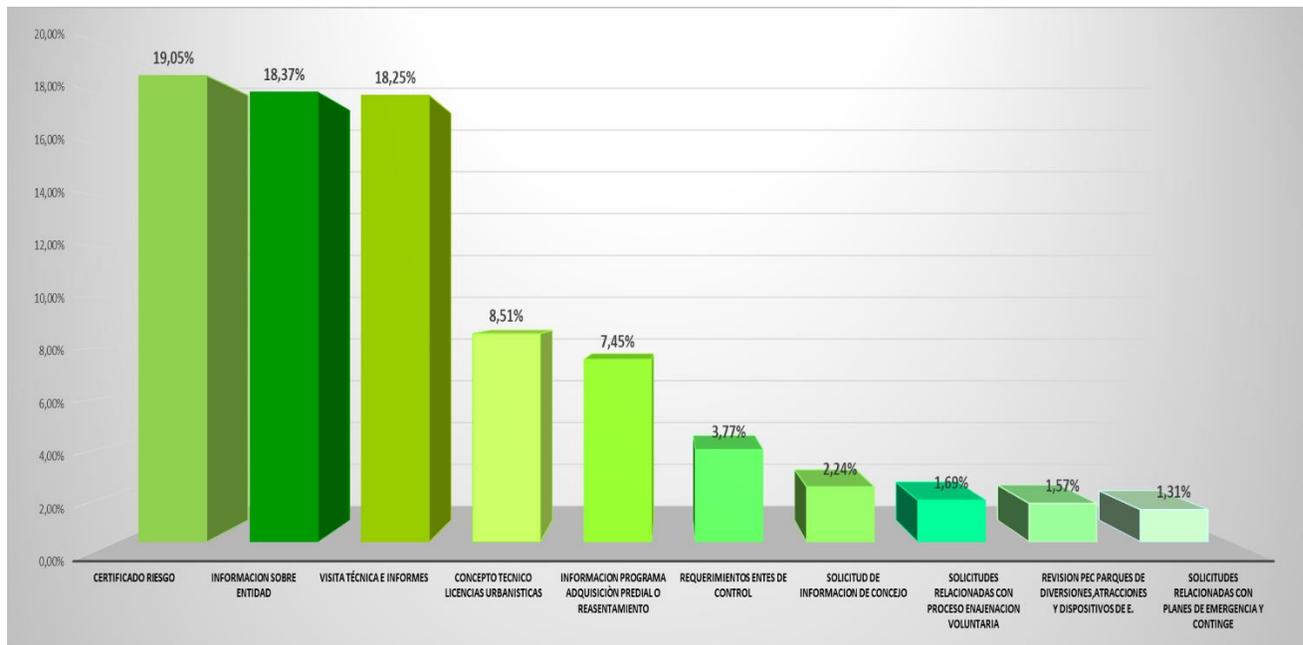
GESTIÓN PREDIAL	6	0	6
OFICINA ASESORA JURÍDICA	119	8	127
<b>SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES</b>	<b>135</b>	<b>7</b>	<b>142</b>
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN	4	0	4
GESTIÓN DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO	67	2	69
ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E.	15	2	17
SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS	31	1	32
SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS	6	0	6
SUBD. PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES	12	2	14
<b>DIRECCIÓN GENERAL</b>	<b>63</b>	<b>5</b>	<b>68</b>
DIRECCIÓN GENERAL	63	5	68
<b>OFICINA ASESORA PLANEACIÓN</b>	<b>46</b>	<b>0</b>	<b>46</b>
OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN	42	0	42
PLANEACIÓN INSTITUCIONAL	4	0	4
<b>OFICINA TICS</b>	<b>26</b>	<b>0</b>	<b>26</b>
OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y	26	0	26
<b>Total general</b>	<b>1402</b>	<b>111</b>	<b>1513</b>

Tabla No.6 Distribución cuantitativa de respuestas por grupo funcional I trimestre de 2021

Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I trimestre de 2021

#### f. Comportamiento por temática

Durante el I trimestre de 2021 del total de los **2362** PQRSD recibidos, el **82,22%** (1942) de requerimientos se compila principalmente en 10 temas registrados en el sistema de correspondencia del IDIGER, siendo el tema de **certificación de riesgo** el que cuenta con mayor porcentaje de participación con el **19,05%**, como se indica en la siguiente gráfica.



Gráfica No.9 Distribución Porcentual de los 10 temas más reiterados en el I trimestre de 2021  
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I trimestre de 2021

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

Temática	Total Temática	Peso Porcentual	finalizadas	finalizadas a tiempo	% eficiencia por tema	% oportunidad por tema
CERTIFICADO RIESGO	450	19,05%	243	238	54,0%	97,9%
INFORMACION SOBRE ENTIDAD	434	18,37%	328	314	75,6%	95,7%
VISITA TÉCNICA E INFORMES	431	18,25%	250	191	58,0%	76,4%
CONCEPTO TECNICO LICENCIAS URBANISTICAS	201	8,51%	35	35	17,4%	100,0%
INFORMACION PROGRAMA ADQUISICIÓN PREDIAL O REASENTAMIENTO	176	7,45%	119	118	67,6%	99,2%
REQUERIMIENTOS ENTES DE CONTROL	89	3,77%	85	76	95,5%	89,4%
SOLICITUD DE INFORMACION DE CONCEJO	53	2,24%	48	41	90,6%	85,4%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PROCESO ENAJENACION VOLUNTARIA	40	1,69%	33	33	82,5%	100,0%
REVISION PEC PARQUES DE DIVERSIONES, ATRACCIONES Y DISPOSITIVOS DE E.	37	1,57%	25	25	67,6%	100,0%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON PLANES DE EMERGENCIA Y CONTINGE	31	1,31%	28	25	90,3%	89,3%
INFORMACION INUNDACION, REMOCIÓN MASA, SÍSMICO, TECNOLO Y CC	27	1,14%	18	18	66,7%	100,0%

SOLICITUD INFORMACION SANEAMIENTO Y ADQUISICION PREDIAL	27	1,14%	22	22	81,5%	100,0%
INFORMACIÓN O VERIFICACIÓN A SISTEMAS DE TRANSP. VERTICAL Y	27	1,14%	21	20	77,8%	95,2%
COPIAS O ACCESO A LA INFORMACIÓN PUBLICA	23	0,97%	18	16	78,3%	88,9%
CONCEPTO PLANES PARCIALES	21	0,89%	13	13	61,9%	100,0%
REVISIÓN ESTUDIOS FASE I, FASE II	21	0,89%	19	17	90,5%	89,5%
CONCEPTO TECNICO AMENAZA RUINA	21	0,89%	14	13	66,7%	92,9%
INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	20	0,85%	17	16	85,0%	94,1%
CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS	19	0,80%	7	7	36,8%	100,0%
CREACION USUARIOS Y CAPACITACIONES SUGA, SIRE Y SURR	19	0,80%	14	14	73,7%	100,0%
ADECUACIÓN DE PREDIOS DESOCUPADOS	17	0,72%	12	12	70,6%	100,0%
CONCEPTO TECNICO LEGALIZACION DE BARRIOS	17	0,72%	12	10	70,6%	83,3%
PETICION ENTRE AUTORIDADES	15	0,64%	15	15	100,0%	100,0%
INFORMACION SOBRE ESTUDIOS O MONITOREOS EN EJECUCIÓN	13	0,55%	11	11	84,6%	100,0%
DEMANDAS	13	0,55%	12	12	92,3%	100,0%
SOLICITUD DE INFORMACION CONGRESO (CAMARA Y SENADO)	12	0,51%	12	10	100,0%	83,3%
SOLICITUDES DEL SINDICATO	11	0,47%	6	6	54,5%	100,0%
SOLICITUD DE INFORMACION SOBRE ORGANIZACION PARA LA RESPUEST	10	0,42%	6	6	60,0%	100,0%
INFORMACIÓN CONSEJOS LOCALES GESTIÓN DEL RIESGO	10	0,42%	9	9	90,0%	100,0%
SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE	9	0,38%	5	4	55,6%	80,0%
INFORMACION REDES DE MONITOREO, HIDROME O ACEL.	8	0,34%	8	8	100,0%	100,0%
INFORMACION DE JUZGADOS	8	0,34%	7	7	87,5%	100,0%
INFORMACION GEOGRÁFICA MAPAS, COBERTURA Y SERVICIOS GEOGRAF	7	0,30%	4	4	57,1%	100,0%
REVISIÓN PEC OCASIONALES	6	0,25%	6	6	100,0%	100,0%
CERTIFICACIÓN DE AFECTACIÓN POR EMERGENCIA Y/O DESASTRE	6	0,25%	3	3	50,0%	100,0%
SOLICITUD CAPACITACIÓN RELACIONADA CON AGLOMERACIONES, SUGA	5	0,21%	5	4	100,0%	80,0%
PLANES ESCOLARES DE GESTIÓN DEL RIESGO	4	0,17%	4	4	100,0%	100,0%
ENTREGA INFORMACIÓN OBRAS EN EJECUCIÓN O EJECUTADAS	4	0,17%	4	4	100,0%	100,0%
SOLICITUD SESIONES DE FORMACION O CAPACITACIÓN GESTION DEL R	4	0,17%	4	4	100,0%	100,0%
SOLICITUDES DE CAPACITACIÓN RELACIONADAS CON EL MANEJO DE EM	2	0,08%	2	2	100,0%	100,0%
ENTREGA INFORMACION DEL DESARROLLO DE EVENTOS DE AGLOMERACI	2	0,08%	1	1	50,0%	100,0%
SOLICITUDES RELACIONADAS CON SIMULACROS O SIMULACIONES	2	0,08%	0	0	0,0%	0,0%
MANTENIMIENTO PREVENTIVO EN CANALES Y QUEBRADAS	2	0,08%	2	2	100,0%	100,0%
CONCEPTO TÉCNICO REGULARIZACIÓN DE BARRIOS	2	0,08%	1	1	50,0%	100,0%

INFORMACION PROYECTOS INICIATIVAS COMUNITARIAS Y CONVENIOS D	1	0,04%	1	1	100,0%	100,0%
REVISION ASESORIA ESTRATEGIA INSTITUCIONAL DE RESPUESTA EIR	1	0,04%	0	0	0,0%	0,0%
CERTIFICACIÓN DE SERVICIOS DE LOGISTICAS PARA EVENTOS DE AGL	1	0,04%	1	1	100,0%	100,0%
INFORMACION ESTRATEGIA DISTRITAL DE RTA-MARCO DE ACTUACIÓN	1	0,04%	1	1	100,0%	100,0%
DENUNCIAS POR HECHOS DE CORRUPCION	1	0,04%	1	1	100,0%	100,0%
ENTREVISTAS MEDIOS DE COMUNICACIÓN O ESTUDIANTES	1	0,04%	1	1	100,0%	100,0%
<b>Total general</b>	<b>2362</b>	<b>100,00%</b>	<b>1513</b>	<b>1402</b>	<b>64%</b>	<b>92,66%</b>

Tabla No 7 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRS, eficacia y oportunidad por tema I trimestre de 2021

Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I trimestre de 2021

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

En el periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2021 en la entidad no fueron recibidas solicitudes clasificadas como queja, 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:

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

En cumplimiento con la Circular 021 de 2001 de la Secretaría General de la Alcaldía Mayor define el reclamo: "(...) *el derecho que tiene toda persona a exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud, ya sea por motivo general o particular, referente a la prestación indebida de un servidor público*". De manera que, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2021, NO se registraron requerimientos clasificados como reclamo.

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

Para el periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2021, NO se recibieron requerimientos clasificados como sugerencia.

### 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 directa por el canal presencial a una (1)

persona en condición de discapacidad física y motora y se recibió una (1) solicitud a través del formulario PQRSD de la entidad (canal virtual) de personas que registraron condición de discapacidad múltiple.

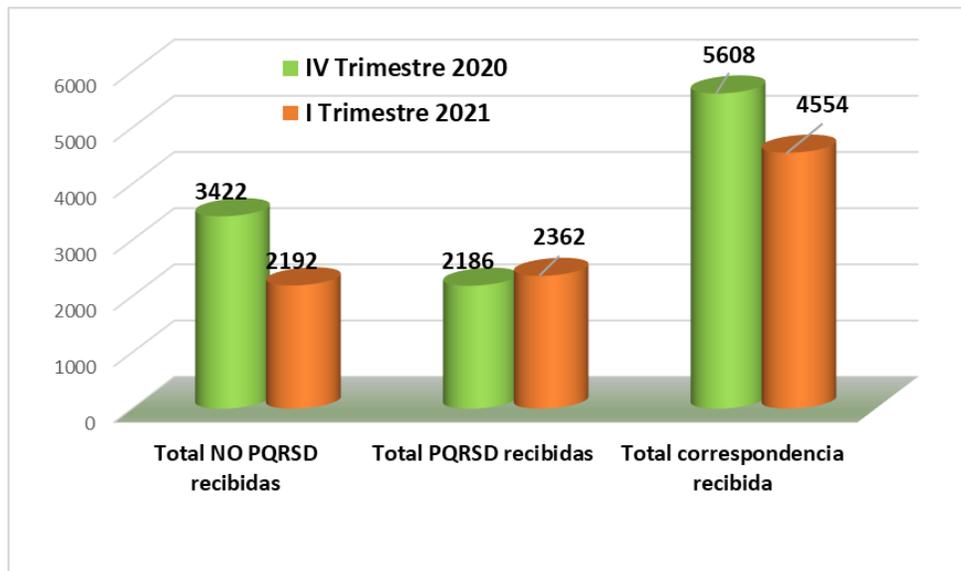


#### **4.5 Comparativo comportamiento de manejo PQRSD entre IV trimestre de 2020 vs I trimestre de 2021.**

A continuación, se realiza un comparativo estadístico sobre las peticiones ciudadanas recibidas entre IV trimestre de 2020 vs I trimestre de 2021.

##### **a. Comparativo correspondencia recibida entre IV trimestre de 2020 vs I trimestre de 2021.**

A continuación, se hace un comparativo de la totalidad de correspondencia recibida en la entidad entre el IV trimestre de 2020 vs I trimestre de 2021, igualmente se divide en las solicitudes identificadas en el sistema como PQRSD y NO PQRSD, encontrando como se muestra en la gráfica número 10 que se recibió más requerimientos en el último trimestre de 2020. No obstante, se recibieron más solicitudes clasificadas como SI PQRSD en el I trimestre de 2021.

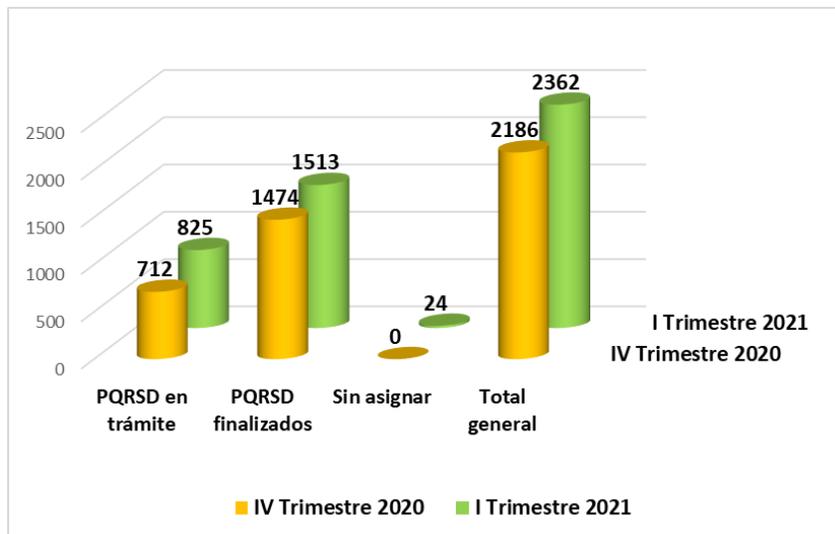


Gráfica No.10 Comparativo correspondencia recibida por trimestre vigencia 2020

Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte a trimestre de 2021 y al informe de pqr del I semestre de 2020

## b. Comparativo estado de PQRSD

De acuerdo con los reportes generados por el sistema de correspondencia CORDIS, se identificó que de las solicitudes clasificadas como PQRSD recibidas durante el IV trimestre de 2020 y el I trimestres de 2021, en trámite se encontraban setecientos doce (712) en el IV trimestre de 2020, mientras que en el I trimestre de 2021 al momento de la generación del reporte se encontraban en estado de tramite 825 solicitudes.



Gráfica No.11 Comparativo estado de PQRSD por trimestre 2020

Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte a I trimestre de 2021 y al informe de pqr del II semestre de 2020

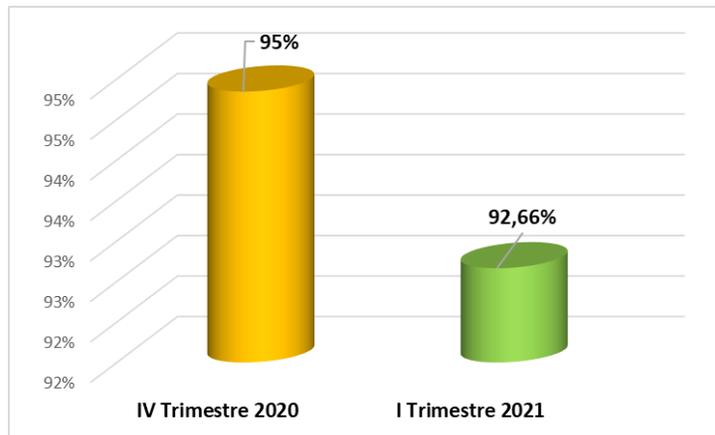
### c. Comparativo de oportunidad en la respuesta de PQRSD por trimestre 2020

En la siguiente tabla se identifica la cantidad de requerimientos finalizados en el sistema de forma oportuna y los cerrados en el sistema CORDIS fuera de límite de tiempo de los requerimientos identificado como PQRSD.

Trimestre	PQRSD finalizados de forma oportuna	PQRSD finalizados fuera de tiempo	Total PQRSD Finalizados
IV Trimestre 2020	1398	76	1474
I Trimestre 2021	1402	111	1513

Tabla No. 12 Comparativo de oportunidad en la respuesta de PQRSD por trimestre de 2020  
Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte a I trimestre de 2021 y al informe de pqs del II semestre de 2020

Por otra parte, en la gráfica que precede se identifica que el porcentaje de oportunidad en la finalización de los PQRSD muestra que el porcentaje en la oportunidad de cierre fue más alto en el IV trimestre de 2020 con un 95% de finalización de requerimientos dentro del tiempo límite.



Gráfica No.12 Comparativo % de oportunidad en la respuesta de PQRSD por trimestre 2020  
Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte a I trimestre de 2021 y al informe de pqs del II semestre de 2020

## 6. Conclusiones y Recomendaciones

- Del universo de las 3118 atenciones ciudadanas y PQRSD, el canal más utilizado fue el canal virtual con una participación del **58.53%** equivalente a **1825** solicitudes.
- Del universo de los 3118 registros, el **38.7%** corresponden a atenciones u orientaciones recibidas y analizadas por parte del Grupo de atención a la ciudadanía mediante las canales virtual, telefónico y presencial.

- La modalidad de petición más recurrente en este periodo fue el derecho de petición de interés particular o general, con el **65,96%**.
- El **53,68%** de la gestión de los requerimientos radicados se concentran en la Subdirección de Análisis del Riesgo y Efectos del Cambio Climático.
- En el I trimestre de 2021 del total de las **3926** PQRSD radicadas para dar respuesta en el segundo nivel de atención el **82,22%** de los requerimientos se concentraron principalmente en diez temáticas como lo son: certificado de riesgo; información sobre entidad; visita técnica e informes; conceptos técnicos licencias urbanísticas; información programa adquisición predial o reasentamiento; requerimientos antes de control; solicitud de información del Concejo; solicitudes relacionadas con proceso enajenación voluntaria; revisión PEC parques de atracciones; solicitudes relacionadas con planes de emergencia.
- Para el I trimestre de 2021, el promedio de cierre de las PQRSD por cada modalidad no supero el tiempo máximo que la normatividad establece.
- Para el I trimestre de 2021 el porcentaje de oportunidad en la finalización de los PQRSD se encuentra en un 92.66%.
- 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 a todos los colaboradores de la entidad la apropiación, uso óptimo del sistema de gestión documental y seguimiento permanente para finalizar el trámite en oportunidad y registrar las respuestas realizadas para cada petición.
- Se aconseja reportar por mesa de ayuda (Aranda) las incidencias y requerimientos presentados durante la gestión y trámite de las PQRSD, para optimizar el manejo de la herramienta.
- En el marco de la Ley 1712 de 2014 y en aras de promover la transparencia pasiva, se recomienda publicar información de interés dirigida a los ciudadanos, en lenguaje claro, teniendo en cuenta las solicitudes radicadas por los canales habilitados.

- Se sugiere a los colaboradores por ser la primera línea de defensa, identificar estrategias de seguimiento y control permanente frente a la respuesta oportuna de las solicitudes que le son asignadas.
- 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 de 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.



**DIANA MILENA ROJAS RAMIREZ**  
Subdirectora Corporativa y Asuntos Disciplinarios.

	Nombre	Firma	Fecha
Proyectó:	Narda Cristina Natagaima Profesional Atención Ciudadano		23/04/2021
Revisó:			
Aprobó:			
Cc:			
Anexos			
Declaramos que hemos revisado el presente documento y lo hemos encontrado ajustado a las normas y disposiciones legales, razón por la cual lo presentamos para la firma.			