



**Informe de estado PQRSD del Instituto Distrital de
Gestión de Riesgo y Cambio Climático- IDIGER
I Trimestre de 2024**



**Grupo funcional de Atención a la Ciudadanía
Subdirección Corporativa**

Bogotá D.C Abril de 2024

El presente informe consolida las peticiones, quejas, reclamos y denuncias (PQRSD) recibidas en el I Trimestre de 2024 a través de los diferentes canales de atención del Instituto Distrital de Gestión de Riesgos y Cambio Climático.

Así mismo, y de manera pormenorizada incluye: i) la gestión de PQRSD incorporando sugerencias, felicitaciones, y tiempos de respuestas de acuerdo con lo establecido en la Ley 1755 de 2015; el comportamiento por dependencia, por modalidad y por canales.

Además, se realiza una descripción sobre las quejas recibidas, gestión adelantada, el tiempo utilizado para su respuesta y las recomendaciones a los responsables de los procesos y la Dirección General.

Igualmente, 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, mediante los canales de atención dispuestos por la Entidad, con el propósito de que se diseñen estrategias, planes de mejoramiento y acciones enfocadas a la satisfacción de la ciudadanía.

2. Alcance del informe

El informe presenta la gestión de las PQRSD y las atenciones y orientaciones realizadas por el IDIGER, durante el periodo comprendido entre **el primero (01) de enero al treinta y uno (31) de marzo del 2024**, 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 por el grupo de atención a la ciudadanía en el módulo CORDIS.

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. |

● Leyes

Tabla No. 1 Consolidado artículos Constitución Política de Colombia

| 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 |

| | | | |
|------|------|---|------------------------------|
| 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 |

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 |

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 los reportes No. 8653 y servicio al ciudadano generados del sistema de correspondencia CORDIS y del reporte de la base de datos del formulario de PQRSD de la página web, 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 2024**.



Gráfica No 1 Canales multicanal de interacción ciudadana Fuente: Manual de servicio al ciudadano IDIGER

4.1 Análisis Rezago peticiones en trámite I trimestre 2024

En este informe se hará un análisis de las setecientas sesenta y un (761) peticiones que quedaron en estado de trámite correspondientes al **segundo semestre** de 2023, según informe del II semestre 2023 socializado por la Oficina de Control Interno

a. Estado de requerimiento reportado en trámite en el informe del II semestre 2023 socializado por la Oficina de Control Interno

| DEPENDENCIA | Finalizados 2023 | Finalizados en 2024 | En trámite | Total general |
|---|------------------|---------------------|------------|---------------|
| DIRECCIÓN GENERAL | 4 | 2 | | 6 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 2 | 5 | | 7 |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 8 | 14 | | 22 |
| OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 1 | | | 1 |
| OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS C | 4 | 5 | | 9 |
| SUBD. CORPORATIVA | 9 | 9 | 1 | 19 |
| SUBD. DE ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C. | 160 | 383 | | 543 |
| SUBD. PARA LA REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN | 22 | 21 | | 43 |
| SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES | 95 | 16 | | 111 |
| Total general | 305 | 455 | 1 | 761 |

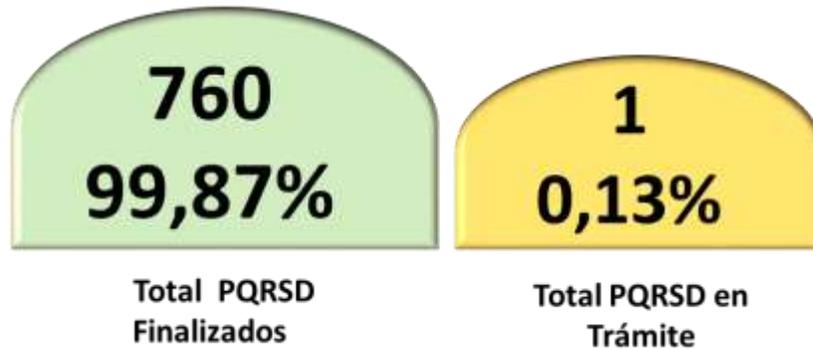
Tabla No 5 Análisis Rezago peticiones en trámite IV trimestre de 2023

Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS, informe IV Trimestre de 2023, Informe II semestre Oficina de Control Interno

De los **761** radicados reportado en el informe semestral de PQRSD elaborado y socializado por la Oficina de Control Interno, fueron finalizados **760** y **1** se encuentra en trámite al momento de generar el reporte.

b. Porcentaje de eficacia de requerimientos reportados en trámite en el informe del II semestre de 2023 socializado por la Oficina de Control Interno

Como se observa en el siguiente gráfico, de las **761** peticiones reportadas en el informe semestral de PQRSD elaborado y socializado por la Oficina de Control Interno, fueron finalizadas **760** correspondiente al **99,87%** y **1** se encuentra en trámite al momento de generar el reporte 8653 del sistema Cordis.



Gráfica No 2 Análisis Rezago peticiones en trámite IV Trimestre de 2023

Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS, informe IV Trimestre de 2023, Informe II semestre Oficina de Control Interno

c. Porcentaje de eficiencia de requerimientos reportados en trámite en el informe del II semestre de 2023 socializado por la Oficina de Control Interno



Gráfica No 3 Análisis Rezago peticiones en trámite IV Trimestre de 2023

Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS, informe IV Trimestre de 2023, Informe II semestre Oficina de Control Interno

De las **760** peticiones finalizadas y reportadas en estado de trámite en el informe semestral socializado por la Oficina de Control Interno, **706** se finalizaron a tiempo en el sistema CORDIS y **54** fuera de tiempo.

d. Estado de PQRSD en trámite radicados en 2023

Adicionalmente, al análisis realizado a las solicitudes reportadas como “en trámite” en el informe semestral socializado por la Oficina de Control Interno, se identificó que al momento de generar el reporte 8653 del sistema Cordis que sirve de base para el presente informe, se identificó que de la vigencia 2023, en total se encuentran **5** radicados pendientes de finalización en el CORDIS.

| Dependencia | En Trámite | Sin Asignar | Total general |
|--|------------|-------------|---------------|
| Subd. Corporativa | 1 | | 1 |
| Subd.para la Reducción del Riesgo y Adaptación al C.C. | 2 | 2 | 4 |
| Total general | 3 | 2 | 5 |

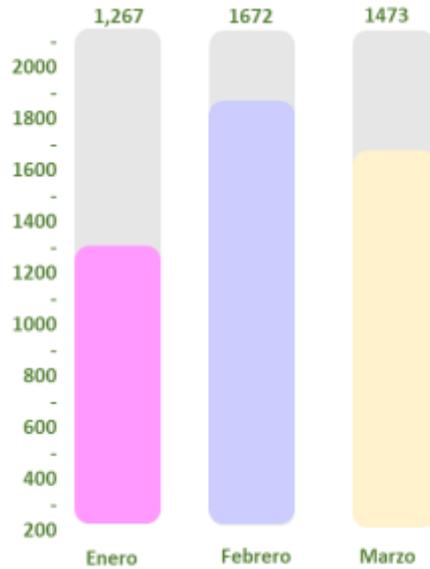
Tabla No 6 Análisis Rezago peticiones en trámite III trimestre de 2023

Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS, informe IV Trimestre de 2023, Informe II semestre Oficina de Control Interno

Análisis atenciones y peticiones primer trimestre 2024

4.2 Peticiones y atenciones ciudadanas recibidas y tramitadas por canal de recepción.

La Entidad recibió y gestionó un total de **4412** solicitudes clasificadas como atenciones o PQRSD, identificando que el mes con mayor número de requerimientos fue febrero, como se muestra en la siguiente gráfica:



Gráfica No 4 PQRSD y atenciones por mes I Trimestre de 2024
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención I Trimestre de 2024

4.3 PQRSD por canal de atención

El uso de preferencia de la ciudadanía 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 5 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRSD por canal en I Trimestre de 2024
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS- y estadísticas de atención I Trimestre de 2024

4.4 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 en el **primer trimestre** de 2024 fueron recibidos y revisados por parte del GAC **1601** atenciones equivalentes al **36,29%** del total de atenciones y **2811** correspondiente al **63,71%** se recibieron a través de los canales administrados por otras dependencias de la entidad, para un total de **4412**.



Gráfica No 6 Distribución Atenciones
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención I Trimestre de 2024

Cabe resaltar que en la entidad las atenciones o requerimientos de la ciudadanía se clasifican en dos niveles¹ de atención, y dentro de los cuales, para este periodo por la complejidad de las peticiones recibidas por parte de GAC **968** solicitudes fueron atendidas directamente en el primer nivel y las **633** solicitudes restantes se radicaron para una atención de segundo nivel, de las cuales **592** fueron clasificadas por las dependencias en las temáticas de PQRSD y las **41 restantes** se clasificaron como **NO PQRSD**.

Por lo anterior, para el periodo comprendido entre el primero (1) de enero y el treinta y uno (31) de marzo de 2024 se recibieron **3403** peticiones para ser tramitadas en el segundo nivel de atención, de la siguiente manera: **2811** requerimientos recibidos a través de los canales administrados por otras dependencias y **592** recibidos por los canales administrados por el GAC.

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 PQRSD e información publicada en página web, que no requieren ser atendidos por otra dependencia de la Entidad y el **segundo nivel** Corresponde a PQRS o información brindada a personas naturales o jurídicas sobre los trámites, servicios o productos del IDIGER recibidas a través de los canales establecidos por la Entidad (presencial, telefónico, correspondencia, virtual), y las cuales se radican en el sistema de correspondencia para una atención por parte de las demás dependencias de la entidad que por naturaleza o funciones pueden dar orientación u atención especializada o específica sobre el tema

4.5 PQRSD segundo nivel de atención recibidos en la entidad

Para definir el comportamiento de las PQRSD se tomaron como referencia las solicitudes que se recibieron para ser solucionadas en segundo nivel y radicadas a través del sistema de correspondencia CORDIS (**3403**).

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

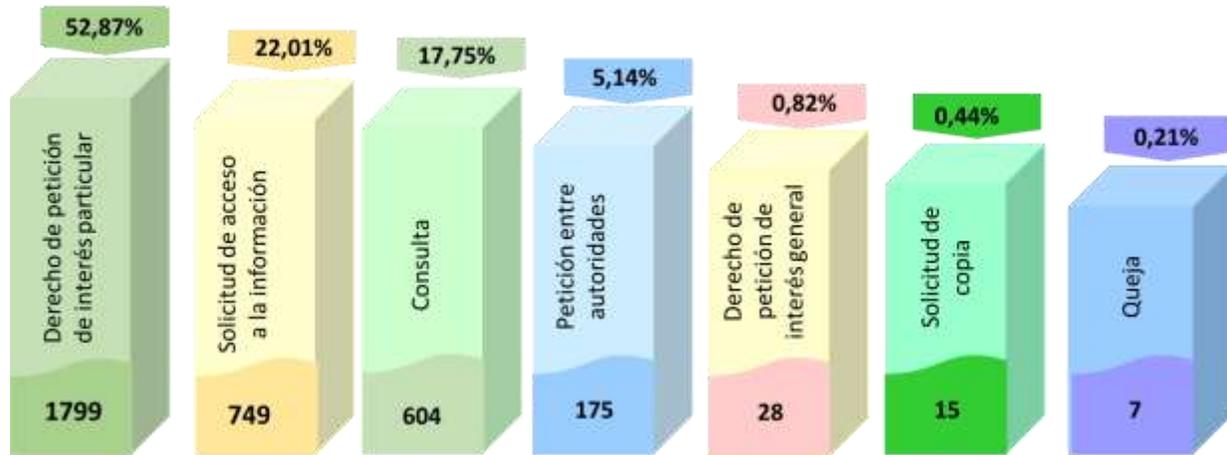
Por otra parte, las peticiones radicadas ante el IDIGER se finalizaron bajo los tiempos establecidos en la Ley 1755 de 2015 y los requerimientos que cuentan con tiempos de respuesta diferente se encuentran amparados bajo una normatividad específica cómo se enuncian a continuación:

| Nombre Petición Ciudadana | Normatividad | Tiempo de Respuesta |
|---|--|---|
| Concepto Técnico para regularización de barrios | Art. 3 Parágrafo. Acuerdo 001 de 2023 | Sesenta (60) días hábiles siguientes a su recepción |
| Concepto Técnico para legalización de barrios | Art.20.4 Parágrafo. 2. Dto 165 de 2023 | Noventa (90) días hábiles siguientes a su recepción |
| Revisión Planes de Emergencia y contingencia (PEC) parques de diversiones, atracciones y dispositivos de entretenimiento. | Resolución 0958 de 2010 Art. 6 | Treinta (30) días |

a. Modalidad de PQRSD.

De los **3403** requerimientos registrados en el I Trimestre como PQRSD, la distribución por modalidad se calculó con base en **tres mil trescientos setenta y siete (3377)** requerimientos que contaban con la información para identificar la modalidad de acuerdo con la descripción del segundo nivel del reporte 8653 y el archivo de tabla temática y **26** no se identifica la modalidad.

El **52,87%** corresponde a la modalidad de peticiones de interés particular seguido de solicitud de acceso a la información con el **22,01%**.



Gráfica No 7 Distribución PQRSD por modalidad
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I Trimestre de 2024

Teniendo en cuenta los resultados identificados se sugiere a las dependencias de segundo nivel que reciben y asignan los requerimientos para las respuesta de fondo a la ciudadanía y con el apoyo de los **referentes de PQRSD designados** en cada subdirección u oficina por ser la **primera línea de defensa** revisar la **clasificación de los temas** asociados que correspondan a los temas definidos por cada una de las dependencias **en el según nivel de clasificación** y de esta manera evitar asociar los temas que son de primer nivel, y a las dependencias de Gestión Documental y TICS revisar y proponer acciones de mejora que minimicen la continuidad de esta situación que se ha venido presentando y de la cual se ha informado durante los cuatro trimestres de análisis de las peticiones.

b. Índice de eficacia en la respuesta de PQRSD.

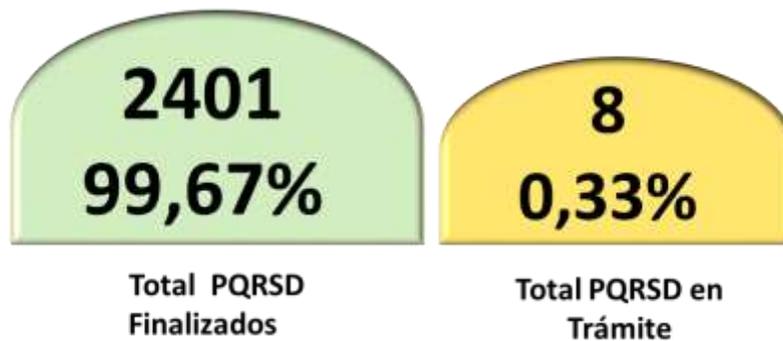
Según el reporte generado por el sistema de correspondencia CORDIS y teniendo en cuenta que la eficacia² indica el nivel de consecución de metas, para efectos de este informe el cálculo del porcentaje corresponde a las peticiones que tienen como fecha límite el **31 de marzo** de 2024, las cuales equivalen a dos mil cuatrocientos nueve PQRSD (**2409**), de los tres mil cuatrocientos tres (**3403**) requerimientos que ingresaron durante el I Trimestre de 2024.

La fórmula utilizada para determinar el porcentaje de eficacia es la siguiente:

$$\% \text{ Eficacia} = \frac{\text{úmero de peticiones finalizadas con corte a la fecha máxima del periodo analizado}}{\text{úmero de peticiones recibidas con corte a}}$$

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

En la siguiente gráfica se puede identificar que para este periodo del total de los **dos mil cuatrocientos nueve (2409)** requerimientos clasificados como PQRSD, dos mil cuatrocientos uno (**2401**) fueron finalizados en el sistema; dando como resultado un índice de eficacia del **99.67%**, encontrándose en trámite ocho (**8**) peticiones que equivalen a **0.33%**.



Gráfica No.8 Porcentaje de eficacia PQRSD I Trimestre de 2024
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS I Trimestre de 2024

Por otra parte, se indica que de acuerdo con el reporte 8653 el total general de los requerimientos clasificados como PQRSD, que se encuentran en trámite y sin asignar corresponde a **seiscientos sesenta y tres (663)** solicitudes, las cuales serán analizadas en el siguiente informe trimestral.

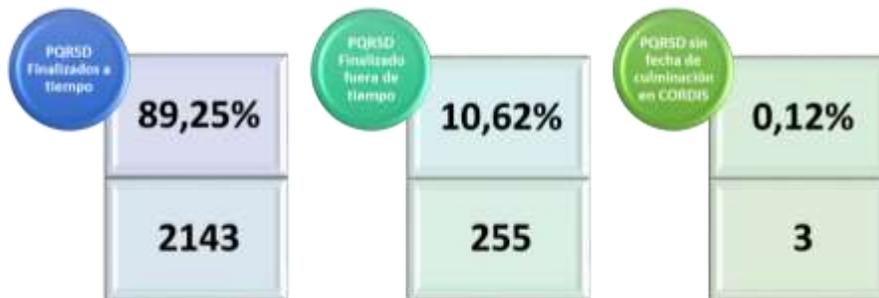
| DEPENDENCIA | En trámite con fecha máxima de RTA al I trimestre 2024 | En trámite con fecha posterior a I trimestre 2024 |
|---|--|---|
| DIRECCION GENERAL | 0 | 1 |
| NA | 0 | 1 |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 0 | 5 |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 3 | 26 |
| OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 0 | 3 |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 0 | 2 |
| OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS C | 0 | 12 |
| SUBD. CORPORATIVA | 3 | 24 |
| SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C. | 0 | 442 |
| SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION | 2 | 17 |
| SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES | 0 | 122 |
| Total general | 8 | 655 |

c. Índice de eficiencia en la respuesta de PQRSD.

Para el I Trimestre de 2024 en el IDIGER el índice de eficiencia³, que corresponde a las respuestas de segundo nivel finalizadas de forma oportuna dentro de los tiempos de Ley y con fecha límite al **31 de marzo de 2024**, se calcularon con la siguiente fórmula:

| | |
|----------------|--|
| % Eficiencia = | Número de peticiones finalizadas dentro de la fecha límite establecida en el Sistema CORDIS con corte a la fecha máxima del periodo analizado. |
| | Número de peticiones finalizadas con corte a la fecha máxima del periodo analizado |

Encontrando que de las **2401** solicitudes finalizadas el **89,25%** equivalente a **2143** peticiones fueron finalizadas de forma oportuna; por otra parte, el **10,62%** equivalente a **255** requerimientos fueron respondidos fuera de los tiempos parametrizados en el sistema y **3** solicitudes que corresponden al **0,12%** no tienen fecha de culminación en el reporte.



Gráfica No.9 Porcentaje de Eficiencia PQRSD I Trimestre de 2024
Fuente: Análisis a reporte generado por CORDIS I Trimestre de 2024

d. Promedio de cierre.

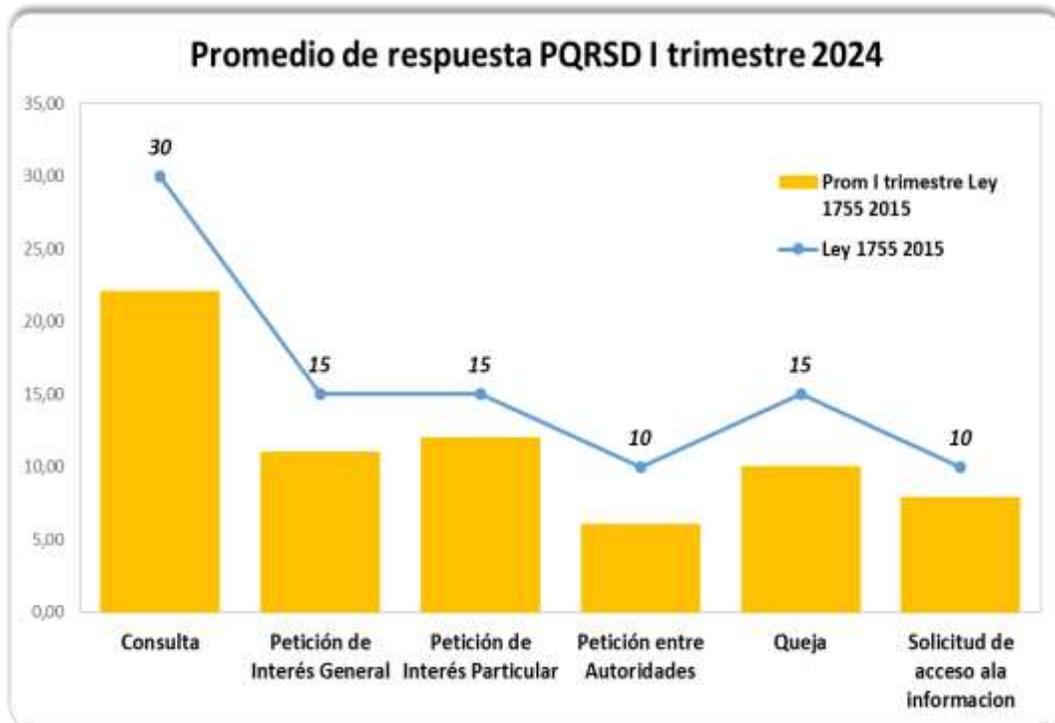
Ahora bien, el promedio de cierre de las PQRSD durante el I Trimestre de 2024 de las peticiones con fecha máxima de respuesta al **31 de marzo de 2024** se determina de acuerdo con los tiempos otorgados por la normatividad vigente a las modalidades de petición contemplados en la Ley 1755 de 2015.

De los **2401** requerimientos registrados como PQRSD y finalizados con fecha máxima de respuesta a **31 de marzo de 2024**, solamente **2380** cuentan con la información para identificar la modalidad, al momento de comparar la descripción del segundo

³ 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/>

nivel, de reporte 8653 y el archivo de tabla temática.

Por lo anterior, el promedio de respuesta, se calculó con **2380** requerimientos que contaban con la información, tal como se identifica en el siguiente gráfico:



Gráfica No.10 Promedio de respuesta por modalidad de petición I Trimestre de 2024
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I Trimestre de 2024 y Archivo Tabla Temática

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 2024; el **60,90%** de los requerimientos se concentran en la Subdirección Misional de Análisis de Riesgos y Efectos de Cambio Climático. Sin embargo, **5** requerimientos no quedaron asociados a ninguna subdirección u oficina, como se relaciona en la siguiente tabla:

| DEPENDENCIA | Número de Requerimientos | Total en Trámite | Total Finalizados | Total sin asignar | Total con respuesta oportuna | Total con respuesta fuera de tiempo | Total sin fecha de finalización en | Peso Porcentual de Correspondencia x dependencia | Índice de Eficacia por Dependencia | Índice de Oportunidad por dependencia |
|---|--------------------------|------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|--|------------------------------------|---------------------------------------|
| SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C. | 1467 | | 1467 | 0 | 1398 | 69 | 0 | 60,90% | 100,00% | 95,30% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 253 | 3 | 250 | 0 | 196 | 54 | 0 | 10,50% | 98,81% | 78,40% |
| SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES | 199 | | 199 | 0 | 176 | 23 | 0 | 8,26% | 100,00% | 88,44% |
| SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION | 179 | 2 | 177 | 0 | 150 | 27 | 0 | 7,43% | 98,88% | 84,75% |
| SUBD. CORPORATIVA | 117 | 3 | 114 | 0 | 79 | 35 | 0 | 4,86% | 97,44% | 69,30% |
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 66 | | 66 | 0 | 38 | 28 | 0 | 2,74% | 100,00% | 57,58% |
| DIRECCION GENERAL | 61 | | 61 | 0 | 50 | 11 | 0 | 2,53% | 100,00% | 81,97% |
| OFICINA TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN Y LAS C | 47 | | 47 | 0 | 43 | 4 | 0 | 1,95% | 100,00% | 91,49% |
| OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 12 | | 12 | 0 | 9 | 3 | 0 | 0,50% | 100,00% | 75,00% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 3 | | 3 | 0 | 2 | 1 | 0 | 0,21% | 100,00% | 66,67% |
| NA | 5 | | 5 | 0 | 2 | 0 | 3 | 0,12% | 100,00% | 40,00% |
| Total General | 2409 | 8 | 2401 | 0 | 2143 | 255 | 3 | 100,00% | 99,67% | 89,25% |

Tabla No.7 Distribución Cuantitativa y porcentual de PQRSD, eficacia y oportunidad por dependencia I Trimestre de 2024
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I Trimestre de 2024

Ahora bien, a continuación, se detalla el comportamiento por dependencia y grupo funcional de los **2409** requerimientos gestionados en el sistema de correspondencia.

| Dependencia | Número de Requerimientos | Total en Trámite | Total Finalizados | Total sin Asignar | Total con respuesta oportuna | Total con respuesta fuera de tiempo | Sin fecha de respuesta en CORDIS | Índice de Eficacia por Dependencia | Índice de Oportunidad por dependencia |
|-----------------------------------|--------------------------|------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| DIRECCIÓN GENERAL | 61 | | 61 | 0 | 50 | 11 | 0 | 100,0% | 82,0% |
| DIRECCION GENERAL | 61 | | 61 | 0 | 50 | 11 | 0 | 100,0% | 82,0% |
| OFICINA ASESORA PLANEACIÓN | 66 | | 66 | 0 | 38 | 28 | 0 | 100,0% | 57,6% |

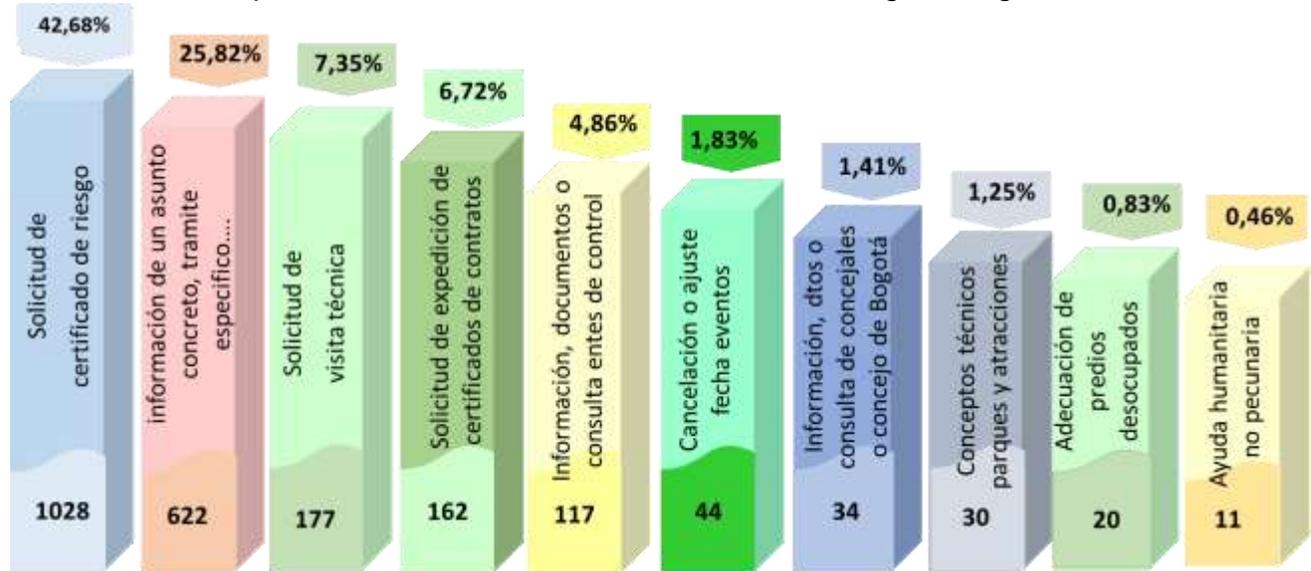
| Dependencia | Número de Requerimientos | Total en Trámite | Total Finalizados | Total sin Asignar | Total con respuesta oportuna | Total con respuesta fuera de tiempo | Sin fecha de respuesta en CORNIS | Índice de Eficacia por Dependencia | Índice de Oportunidad por dependencia |
|--|--------------------------|------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| OFICINA ASESORA DE PLANEACION | 66 | | 66 | 0 | 38 | 28 | 0 | 100,0% | 57,6% |
| OFICINA ASESORA JURÍDICA | 253 | 3 | 250 | 0 | 196 | 54 | 0 | 98,8% | 78,4% |
| GESTION CONTRACTUAL | 173 | 1 | 172 | 0 | 144 | 28 | 0 | 99,4% | 83,7% |
| GESTION PRECONTRACTUAL | 18 | 2 | 16 | 0 | 5 | 11 | 0 | 88,9% | 31,3% |
| GESTION PREDIAL | 21 | | 21 | 0 | 19 | 2 | 0 | 100,0% | 90,5% |
| OFICINA ASESORA JURIDICA | 41 | | 41 | 0 | 28 | 13 | 0 | 100,0% | 68,3% |
| OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 12 | | 12 | 0 | 9 | 3 | 0 | 100,0% | 75,0% |
| OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 12 | | 12 | 0 | 9 | 3 | 0 | 100,0% | 75,0% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 3 | | 3 | 0 | 2 | 1 | 0 | 100,0% | 66,7% |
| OFICINA DE CONTROL INTERNO | 3 | | 3 | 0 | 2 | 1 | 0 | 100,0% | 66,7% |
| OFICINA TICS | 47 | | 47 | 0 | 43 | 4 | 0 | 100,0% | 91,5% |
| OFICINA TECNOLOGIAS DE INFORMACION Y LAS C | 47 | | 47 | 0 | 43 | 4 | 0 | 100,0% | 91,5% |
| SUBD. CORPORATIVA | 117 | 3 | 114 | 0 | 79 | 35 | 0 | 97,4% | 69,3% |
| ALMACEN | 1 | | 1 | | 1 | | 0 | 100,0% | 100,0% |
| ATENCION AL CIUDADANO | 2 | | 2 | 0 | 2 | | 0 | 100,0% | 100,0% |
| CONTABILIDAD | 2 | | 2 | 0 | 2 | | 0 | 100,0% | 100,0% |
| GESTION ADMINISTRATIVA | 17 | | 17 | 0 | 16 | 1 | 0 | 100,0% | 94,1% |
| GESTION DOCUMENTAL | 12 | | 12 | 0 | 11 | 1 | 0 | 100,0% | 91,7% |
| GESTION TALENTO HUMANO | 54 | 2 | 52 | 0 | 34 | 18 | 0 | 96,3% | 65,4% |
| PAGOS | 19 | 1 | 18 | 0 | 7 | 11 | 0 | 94,7% | 38,9% |
| SUBD. CORPORATIVA | 10 | | 10 | 0 | 6 | 4 | 0 | 100,0% | 60,0% |
| SUBD. ANÁLISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE CAMBIO CLIMÁTICO | 1467 | | 1467 | 0 | 1398 | 69 | 0 | 100,0% | 95,3% |
| ASISTENCIA TECNICA | 443 | | 443 | 0 | 396 | 47 | 0 | 100,0% | 89,4% |
| CONCEPTOS PARA PLANIFICACION TERRITORIAL | 41 | | 41 | 0 | 26 | 15 | 0 | 100,0% | 63,4% |
| CONCEPTOS PARA PROYECTOS PUBLICOS | 801 | | 801 | 0 | 797 | 4 | 0 | 100,0% | 99,5% |
| ESCENARIOS DE RIESGO | 16 | | 16 | 0 | 14 | 2 | 0 | 100,0% | 87,5% |
| ESTUDIOS Y DISEÑOS | 14 | | 14 | 0 | 14 | | 0 | 100,0% | 100,0% |
| MONITOREO DE RIESGO | 142 | | 142 | 0 | 142 | | 0 | 100,0% | 100,0% |
| SIG | 5 | | 5 | | 5 | | 0 | 100,0% | 100,00% |

| Dependencia | Número de Requerimientos | Total en Trámite | Total Finalizados | Total sin Asignar | Total con respuesta oportuna | Total con respuesta fuera de tiempo | Sin fecha de respuesta en CORDIS | Índice de Eficacia por Dependencia | Índice de Oportunidad por dependencia |
|--|--------------------------|------------------|-------------------|-------------------|------------------------------|-------------------------------------|----------------------------------|------------------------------------|---------------------------------------|
| SUBD. DE ANALISIS DE RIESGOS Y EFECTOS DE C. | 5 | | 5 | 0 | 4 | 1 | 0 | 100,0% | 80,0% |
| SUBD. REDUCCIÓN DEL RIESGO Y ADAPTACIÓN AL CAMBIO CLIMÁTICO | 179 | 2 | 177 | 0 | 150 | 27 | 0 | 98,9% | 84,7% |
| ADECUACION DE PREDIOS Y RECUPERACION DE SUELOS | 35 | | 35 | 0 | 30 | 5 | 0 | 100,0% | 85,7% |
| | 2 | 1 | 1 | | | 1 | 0 | 50,0% | 0,00% |
| EDUCACION E INVESTIGACION | 12 | | 12 | 0 | 11 | 1 | 0 | 100,0% | 91,7% |
| GESTION LOCAL | 52 | | 52 | 0 | 51 | 1 | 0 | 100,0% | 98,1% |
| INICIATIVAS CON PARTICIPACION | 1 | | 1 | | 1 | | 0 | 100,0% | 100,00% |
| OBRAS DE MITIGACION | 28 | | 28 | 0 | 20 | 8 | 0 | 100,0% | 71,4% |
| REASENTAMIENTOS | 15 | | 15 | 0 | 14 | 1 | 0 | 100,0% | 93,3% |
| SISTEMA DE DRENAJE PLUVIAL Y SOSTENIBLE | 6 | | 6 | 0 | 6 | | 0 | 100,0% | 100,0% |
| SUBD. PARA LA REDUCCION DEL RIESGO Y ADAPTACION | 28 | 1 | 27 | 0 | 17 | 10 | 0 | 96,4% | 63,0% |
| SUBD. MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES | 199 | | 199 | 0 | 176 | 23 | 0 | 100,0% | 88,4% |
| CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO PARA LA RTA A EMERGEN | 13 | | 13 | 0 | 11 | 2 | 0 | 100,0% | 84,6% |
| GESTION DE RIESGOS PARA AGLOMERACIONES DE PUBLICO | 79 | | 79 | 0 | 77 | 2 | 0 | 100,0% | 97,5% |
| ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A E. | 24 | | 24 | 0 | 16 | 8 | 0 | 100,0% | 66,7% |
| SERVICIOS DE LOGISTICA | 15 | | 15 | 0 | 12 | 3 | 0 | 100,0% | 80,0% |
| SERVICIOS RESPUESTA A EMERGENCIAS | 34 | | 34 | 0 | 28 | 6 | 0 | 100,0% | 82,4% |
| SISTEMAS DE TRANSPORTE VERTICAL Y PUERTAS | 3 | | 3 | 0 | 3 | | 0 | 100,0% | 100,0% |
| SUBD.PARA EL MANEJO DE EMERGENCIAS Y DESASTRES | 31 | | 31 | 0 | 29 | 2 | 0 | 100,0% | 93,5% |
| NA | 5 | | 5 | | 2 | 0 | 3 | 100,0% | 40,0% |
| NA | 5 | | 5 | | 2 | 0 | 3 | 100,0% | 40,0% |
| Total general | 2409 | 8 | 2401 | 0 | 2143 | 255 | 3 | 99,67% | 89,25% |

Tabla No.8 Distribución cuantitativa de respuestas por grupo funcional I Trimestre de 2024
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I Trimestre de 2024

f. Comportamiento por temática

Durante el I Trimestre de 2024 del total de los **2409** PQRSD recibidos, el **93,2%** (2245) de requerimientos se compilan principalmente en 10 temas registrados en el sistema de correspondencia del IDIGER, siendo el **certificado de riesgo** el que cuenta con mayor porcentaje de participación con el **42,68%**, la cual se repite con nombre diferente, razón por la cual se unifica como se indica en la siguiente gráfica:



Gráfica No.11 Distribución Porcentual de los 10 temas más reiterados en el I Trimestre de 2024
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I Trimestre de 2024

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.

Como se indicó anteriormente, se evidencia que se repite la temática de Certificado de Riesgo, pero con nombre diferente, razón por la cual se solicita a las dependencias como primera línea de defensa realizar la unificación correspondiente.

| Temática | Total Temática | Peso % | Finalizadas | finalizadas a tiempo | finalizadas fuera de tiempo | Finalizada sin fecha de Rta | % eficiencia por tema | % oportunidad por tema |
|--|----------------|--------|-------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------|------------------------|
| Solicitud de certificado de riesgo | 1024 | 42,51% | 1024 | 1020 | 4 | | 100,0% | 99,6% |
| Solicitando información de un asunto concreto, tramite especifico, acto o actuación administrativa | 622 | 25,82% | 615 | 499 | 116 | | 98,9% | 81,1% |
| Solicitud de visita técnica | 177 | 7,35% | 177 | 138 | 39 | | 100,0% | 78,0% |

| Temática | Total Temática | Peso % | Finalizadas | finalizadas a tiempo | finalizadas fuera de tiempo | Finalizadas sin fecha de Rta | % eficiencia por tema | % oportunidad por tema |
|--|----------------|--------|-------------|----------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|------------------------|
| Solicitud de expedición de certificados de contratos | 162 | 6,72% | 162 | 139 | 23 | | 100,0% | 85,8% |
| Solicitud de información, documentos o consulta realizada por los funcionarios de los entes de control | 117 | 4,86% | 116 | 94 | 22 | | 99,1% | 81,0% |
| Cancelación o ajuste fecha eventos aglomeraciones | 44 | 1,83% | 44 | 44 | | | 100,0% | 100,0% |
| Solicitudes de información, documentos o consulta, realizadas por concejales o la mesa directiva del concejo de Bogotá | 34 | 1,41% | 34 | 9 | 25 | | 100,0% | 26,5% |
| Solicitud conceptos técnicos parques de diversiones atracciones o dispositivos de entrenamiento | 30 | 1,25% | 30 | 29 | 1 | | 100,0% | 96,7% |
| Solicitud de adecuación de predios desocupados | 20 | 0,83% | 20 | 19 | 1 | | 100,0% | 95,0% |
| Solicitud ayuda humanitaria no pecuniaria entidades -SDGR-CC | 11 | 0,46% | 11 | 5 | 6 | | 100,0% | 45,5% |
| Solicitud de copia de documentos | 11 | 0,46% | 11 | 10 | 1 | | 100,0% | 90,9% |
| Solicitud de constancias de registro o participación | 9 | 0,37% | 9 | 9 | | | 100,0% | 100,0% |
| Actualización de datos | 9 | 0,37% | 9 | 8 | 1 | | 100,0% | 88,9% |
| Solicitud certificado de afectación por emergencia o desastre | 8 | 0,33% | 8 | 8 | | | 100,0% | 100,0% |
| Solicitud de certificaciones laborales | 8 | 0,33% | 8 | 4 | 4 | | 100,0% | 50,0% |
| Solicitud de concepto técnico proyectos públicos | 8 | 0,33% | 8 | 8 | | | 100,0% | 100,0% |
| Solicitud prorroga visita verificación | 7 | 0,29% | 7 | 7 | | | 100,0% | 100,0% |
| Solicitud del concepto técnico amenaza ruina | 7 | 0,29% | 7 | 7 | | | 100,0% | 100,0% |
| Requerimientos posteriores a la adquisición del predio | 7 | 0,29% | 7 | 7 | | | 100,0% | 100,0% |

| Temática | Total Temática | Peso % | Finalizadas | finalizadas a tiempo | finalizadas fuera de tiempo | Finalizadas sin fecha de Rta | % eficiencia por tema | % oportunidad por tema |
|---|----------------|--------|-------------|----------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|------------------------|
| Solicitud información programa de reasentamiento por particulares | 6 | 0,25% | 6 | 5 | 1 | | 100,0% | 83,3% |
| Solicitud de capacitación para el manejo de emergencias | 6 | 0,25% | 6 | 6 | | | 100,0% | 100,0% |
| CONCEPTOS TECNICOS PARA PROYECTOS PUBLICOS | 5 | 0,21% | 5 | 5 | | | 100,0% | 100,0% |
| Solicitud mantenimiento de predios | 5 | 0,21% | 5 | 5 | | | 100,0% | 100,0% |
| Solicitud de información programa de reasentamiento por parte de otras entidades. | 5 | 0,21% | 5 | 3 | 2 | | 100,0% | 60,0% |
| Remite manifestación de inconformidad | 5 | 0,21% | 5 | 5 | | | 100,0% | 100,0% |
| PETICIONES DE INFORMACION | 4 | 0,17% | 4 | 3 | | 1 | 100,0% | 75,0% |
| Solicitud de información entes de control programa de reasentamiento | 4 | 0,17% | 4 | 3 | 1 | | 100,0% | 75,0% |
| CERTIFICADO DE RIESGO | 4 | 0,17% | 4 | 4 | | | 100,0% | 100,0% |
| Remite solicitud del sindicato | 3 | 0,12% | 3 | 2 | 1 | | 100,0% | 66,7% |
| Solicitud que no es competencia del IDIGER | 3 | 0,12% | 3 | 2 | 1 | | 100,0% | 66,7% |
| Solicitud de creación de usuario | 3 | 0,12% | 3 | 3 | | | 100,0% | 100,0% |
| Peticiones sobre comités de ayuda mutua | 2 | 0,08% | 2 | 2 | | | 100,0% | 100,0% |
| Solicitud de información hidrometeorológica y sísmica | 2 | 0,08% | 2 | 2 | | | 100,0% | 100,0% |
| Solicitud revisión Estudio Fase I, Fase II | 2 | 0,08% | 2 | 1 | 1 | | 100,0% | 50,0% |
| Solicitud de conceptos técnicos para licencias de urbanización y construcción | 2 | 0,08% | 2 | 1 | 1 | | 100,0% | 50,0% |
| Requerimientos anteriores a la compra | 2 | 0,08% | 2 | 2 | | | 100,0% | 100,0% |

| Temática | Total Temática | Peso % | Finalizadas | finalizadas a tiempo | finalizadas fuera de tiempo | Finalizada sin fecha de Rta | % eficiencia por tema | % oportunidad por tema |
|--|----------------|--------|-------------|----------------------|-----------------------------|-----------------------------|-----------------------|------------------------|
| Solicitud de constancia eventos de aglomeraciones | 2 | 0,08% | 2 | 2 | | | 100,0% | 100,0% |
| Solicitud información del simulacro distrital | 2 | 0,08% | 2 | 1 | 1 | | 100,0% | 50,0% |
| PETICION ENTRE AUTORIDADES | 2 | 0,08% | 2 | 1 | | 1 | 100,0% | 50,0% |
| Remite Circular que traslada derecho de petición | 2 | 0,08% | 2 | 2 | | | 100,0% | 100,0% |
| CONCEPTOS TECNICOS DE LICENCIAS DE URBANISMO Y CONSTRUCCION | 2 | 0,08% | 2 | 2 | | | 100,0% | 100,0% |
| Remisión de informes de avance de las obras en ejecución | 2 | 0,08% | 2 | 1 | 1 | | 100,0% | 50,0% |
| DENUNCIA POR ACTOS DE CORRUPCION | 1 | 0,04% | 1 | | | | 100,0% | 0,0% |
| Solicitud concepto previo favorable inversión local | 1 | 0,04% | 1 | 1 | | | 100,0% | 100,0% |
| Solicitud acompañamiento a eventos aglomeraciones | 1 | 0,04% | 1 | 1 | | | 100,0% | 100,0% |
| Solicitud de limpieza canales y cuerpos de agua | 1 | 0,04% | 1 | 1 | | | 100,0% | 100,0% |
| Reporte de novedades, solicitudes de asesoría y ampliación de información PEGR-CC y Plataforma SURE. | 1 | 0,04% | 1 | 1 | | | 100,0% | 100,0% |
| Solicitud de respuesta a situaciones de emergencia | 1 | 0,04% | 1 | 1 | | 1 | 100,0% | 100,0% |
| Solicitud ampliación de plazo entrega de elementos y/o suministros | 1 | 0,04% | 1 | 1 | | | 100,0% | 100,0% |
| Solicitud ayuda humanitaria no pecuniaria en especie-SDIS | 1 | 0,04% | 1 | | 1 | | 100,0% | 0,0% |
| Solicitud Asesoría PEC eventos permanentes | 1 | 0,04% | 1 | 1 | | | 100,0% | 100,0% |
| Solicitud de Asesoría PEC Ocasionales | 1 | 0,04% | 1 | 1 | | | 100,0% | 100,0% |
| Continuidad del proceso de adquisición predial | 1 | 0,04% | 1 | 1 | | | 100,0% | 100,0% |

| Temática | Total Temática | Peso % | Finalizadas | finalizadas a tiempo | finalizadas fuera de tiempo | Finalizadas sin fecha de Rta | % eficiencia por tema | % oportunidad por tema |
|--|----------------|-------------|-------------|----------------------|-----------------------------|------------------------------|-----------------------|------------------------|
| CONCEPTOS TECNICOS AMENAZA RUINA | 1 | 0,04% | 1 | 1 | | | 100,0% | 100,0% |
| Solicitud visita verificación | 1 | 0,04% | 1 | 1 | | | 100,0% | 100,0% |
| Solicitud información eventos de aglomeraciones | 1 | 0,04% | 1 | | 1 | | 100,0% | 0,0% |
| TRANSPORTE VERTICAL VERIFICACION | 1 | 0,04% | 1 | 1 | | | 100,0% | 100,0% |
| Solicitud Información geográfica, mapas cobertura geográfica | 1 | 0,04% | 1 | 1 | | | 100,0% | 100,0% |
| Solicitud de intervención en la reducción y mitigación de riesgos | 1 | 0,04% | 1 | 1 | | | 100,0% | 100,0% |
| Solicitud información programa de reasentamiento de parte de particulares | 1 | 0,04% | 1 | 1 | | | 100,0% | 100,0% |
| Solicitud de concepto técnico de riesgos para legalización y regularización de barrios | 1 | 0,04% | 1 | 1 | | | 100,0% | 100,0% |
| Total general | 2409 | 100% | 2401 | 2143 | 255 | 3 | 99,67% | 89,25% |

Tabla No 9 Distribución cuantitativa y porcentual de PQRSD, eficacia y oportunidad por tema I Trimestre de 2024
Fuente: Análisis Reporte generado por CORDIS I Trimestre de 2024

g. Análisis de las Quejas y recomendaciones de la Entidad

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", en el periodo comprendido entre el 1 de enero hasta el 31 de marzo de 2024 en la entidad fueron recibidas **siete (7)** solicitudes tipificadas como queja, de las cuales **6** si corresponden a esta temática, **5** con respuesta dentro de los términos de ley y **1** en trámite, y de cuyo análisis se muestra a continuación:

| RADICADO REQUERIMIENTO | DEPENDENCIA | FECHA RADICACION | FECHA CULMINACION | RESPUESTA OFICIAL | ANÁLISIS |
|------------------------|---------------------------------------|------------------|-------------------|-------------------|---|
| 2024ER278 | OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 9/01/2024 | 12/01/2024 | NA | El objeto de la petición NO corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario está manifestando posibles actos de corrupción. |
| 2024ER643 | OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 15/01/2024 | 19/01/2024 | 2024EE807 | El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario (a) está manifestando su inconformidad por las acciones de un funcionario. |
| 2024ER3651 | OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 19/02/2024 | 7/03/2024 | 2024EE423 6 | El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario (a) está manifestando su inconformidad por las acciones de un funcionario. |
| 2024ER3829 | OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 21/02/2024 | 70/03/2024 | 2024EE423 7 | El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario (a) está manifestando su inconformidad por las acciones de un funcionario. |
| 2024ER3994 | OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 23/02/2024 | 14/03/2024 | 2024EE467 6 | El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario (a) está manifestando su inconformidad por las acciones de un funcionario (a) o colaborador(a). |

| RADICADO REQUERIMIENTO | DEPENDENCIA | FECHA RADICACION | FECHA CULMINACION | RESPUESTA OFICIAL | ANÁLISIS |
|------------------------|---|------------------|-------------------|-------------------|---|
| 2024ER5736 | ORGANIZACIÓN Y COORDINACIÓN PARA LA RESPUESTA A EMERGENCIAS | 19/03/2024 | 1/04/2024 | 2024EE5184 | El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario (a) está manifestando su inconformidad por las acciones de un funcionario. |
| 2024ER6129 | OFICINA CONTROL DISCIPLINARIO INTERNO | 22/03/2024 | EN TRÁMITE | NA | El objeto de la petición SI corresponde a la modalidad de queja dado que el (a) peticionario (a) está manifestando su inconformidad por las acciones de un funcionario. |

Tabla No.10 Consolidado de quejas recibidas I Trimestre 2024
Fuente: Reporte generado por CORDIS I Trimestre 2024

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”. Durante este periodo, **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 2024, **NO** se recibieron requerimientos clasificado 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, el IDIGER cuenta con protocolos para garantizar la atención adecuada de toda la población. Para este periodo se brindó atención a **siete (7) personas** que identificaron alguna situación de discapacidad; al momento de registrar una solicitud.



Gráfica No.12 Número de atención incluyente en el I Trimestre de 2024
Fuente: Análisis reporte generado a registros de atención de canales administrados por el GAC en el I Trimestre de 2024

4.5 Comparativo comportamiento de manejo PQRSD y canales de comunicación habilitados por la Entidad durante los últimos IV trimestres.

A continuación, se realiza un comparativo estadístico sobre las peticiones ciudadanas recibidas y atenciones por canales de comunicación habilitados por la Entidad durante los últimos IV trimestres.

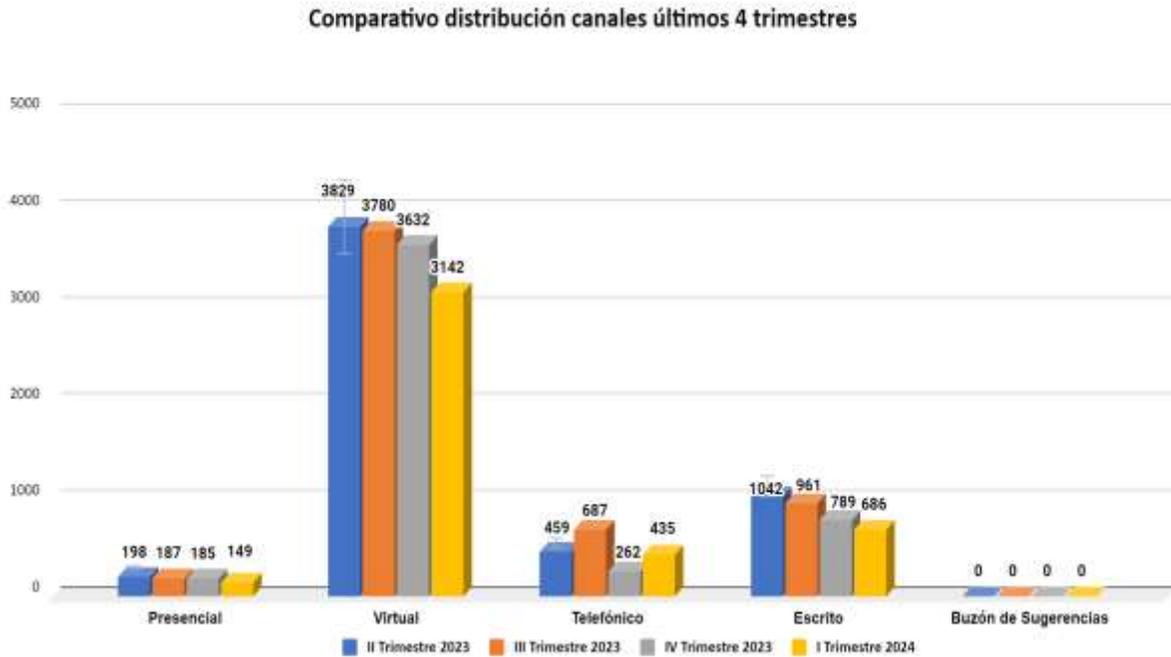
a. Comparativos canales de comunicación habilitados por la entidad durante los últimos IV trimestres

La siguiente tabla muestra el comparativo entre los diferentes canales de comunicación habilitados por la Entidad.

| Trimestre | Presencial | Virtual | Telefónico | Escrito | Buzón de Sugerencias |
|--------------------|------------|---------|------------|---------|----------------------|
| II Trimestre 2023 | 198 | 3829 | 459 | 1042 | 0 |
| III Trimestre 2023 | 187 | 3780 | 687 | 961 | 0 |
| IV Trimestre 2023 | 185 | 3632 | 262 | 789 | 0 |
| I Trimestre 2024 | 149 | 3142 | 435 | 686 | 0 |

Tabla No.11 Comparativo de canales de comunicación habilitados por la Entidad por trimestre
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención II, III IV Trimestre 2023 y I Trimestre 2024

Como se evidencia en la siguiente gráfica de los canales de comunicación habilitados por la entidad, el más utilizado por la ciudadanía en todos los periodos analizados, es el virtual.

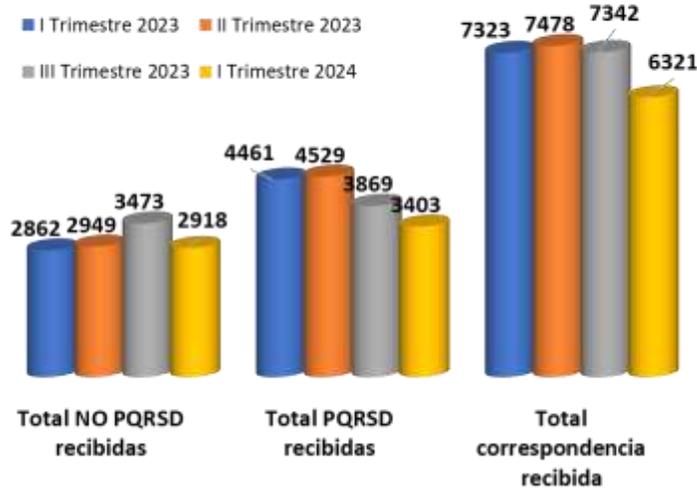


Gráfica No.13 Comparativo de canales de comunicación habilitados por la Entidad por trimestre
Fuente: Análisis reporte generado por CORDIS y estadísticas de atención II, III, IV Trimestre 2023 y I Trimestre 2024

b. Comparativo entre la correspondencia recibida durante los últimos IV trimestres

A continuación, encontramos un comparativo de la totalidad de correspondencia recibida durante el II, III, IV Trimestres de 2023 y I Trimestre 2024, igualmente se divide en las solicitudes identificadas en el sistema como **PQRSD** y **NO PQRSD**, encontrando como se muestra en la siguiente gráfica que se recibió más requerimientos en el II trimestre de 2023, de igual forma en el mismo periodo se recibió la mayor cantidad de solicitudes identificadas como **SI PQRSD**.

Comparativo correspondencia recibida últimos 4 trimestres



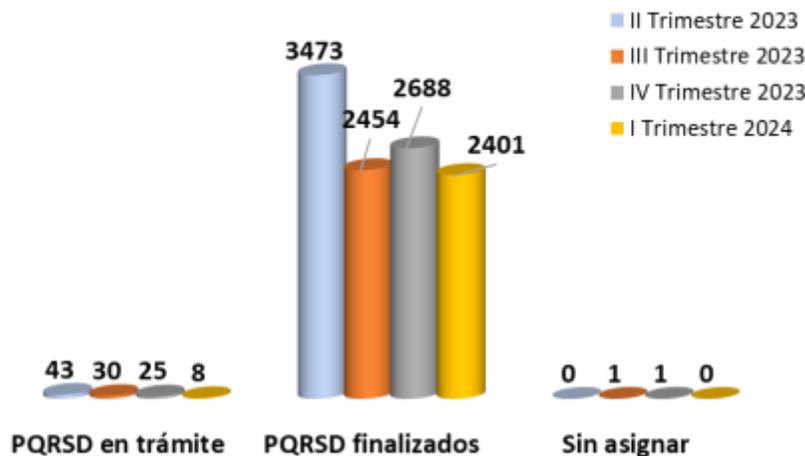
Gráfica No.14 Comparativo correspondencia recibida últimos trimestre 2022 y IV Trimestres 2023

Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al IV Trimestre vigencia 2023 e informes de PQRSD del II, III, IV Trimestre 2023 y I Trimestre 2024

4.6 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 los últimos cuatro trimestres (II, III, IV de 2023 y I trimestre de 2024), el periodo que terminó con menor cantidad de PQRSD en trámite fue el I trimestre de 2024 con **ocho (8)** requerimientos y el II trimestre de 2023 reporta la mayor cantidad de PQRSD finalizados con un total de **3473** solicitudes.

Comparativo estado PQRSD ultimos 4 trimestres



Gráfica No.15 Comparativo estado de PQRSD por trimestre

Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al I Trimestre 2024 e informes de PQRSD II, III, IV Trimestre de 2023 y I Trimestre 2024

a. Comparativo de oportunidad en la respuesta de PQRSD durante los últimos IV trimestres

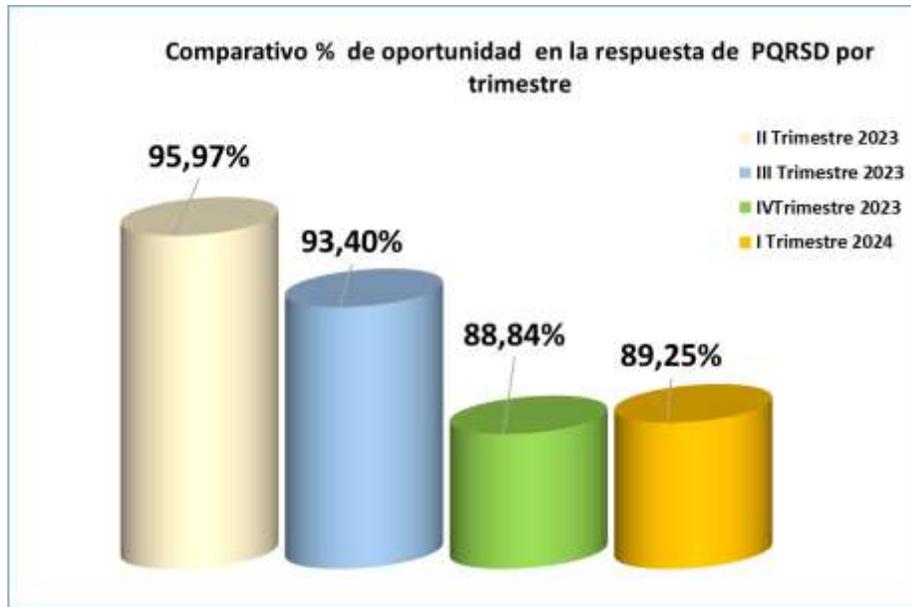
En la siguiente tabla se identifica la cantidad de requerimientos finalizados en el sistema de forma oportuna y los cerrados en el sistema CORDIS fuera de la fecha límite de los requerimientos identificado como PQRSD, así como los que no tienen una fecha de culminación:

| Trimestre | PQRSD finalizados de forma oportuna | PQRSD finalizados fuera de tiempo | PQRSD sin fecha de culminación en CORDIS | Total PQRSD Finalizados | porcentaje de rta oportuna |
|--------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|--|-------------------------|----------------------------|
| II Trimestre 2023 | 3333 | 133 | 7 | 3473 | 95,97% |
| III Trimestre 2023 | 2292 | 162 | 0 | 2454 | 93,40% |
| IV Trimestre 2023 | 2388 | 300 | 0 | 2688 | 88,84% |
| I Trimestre 2024 | 2143 | 255 | 3 | 2401 | 89,25% |

Tabla No. 12 Comparativo de oportunidad en la respuesta de PQRSD por trimestre

Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al I Trimestre 2024 e informes de PQRSD del I, II, III, IV Trimestre 2023 y I Trimestre 2024

Ahora bien, la siguiente gráfica refleja que el porcentaje de oportunidad en la finalización de los PQRSD fue más alto en el II trimestre de 2023 con un **95,97%** dentro del tiempo límite y con menor porcentaje se encuentra el IV trimestre de 2023 con el **88,84%**. El promedio de oportunidad en el cierre durante los últimos IV trimestres corresponde al **93,47%**.



Gráfica No.16 Comparativo % de oportunidad en la respuesta de PQRSD por trimestre

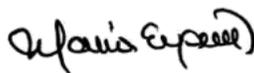
Fuente: Análisis a la información del reporte generado por el sistema CORDIS con corte al I Trimestre vigencia 2024 e informes

5. Conclusiones y Recomendaciones

- Del universo de las **4412** atenciones ciudadanas y PQRSD, el canal más utilizado fue el virtual con una participación del **71,2%** equivalente a **3142** solicitudes.
- Del universo de los **4412** registros, el **36,29%** corresponden a atenciones u orientaciones recibidas y analizadas por parte del Grupo de atención a la ciudadanía mediante los canales virtual, telefónico y presencial.
- La modalidad de petición más recurrente en este periodo fue el derecho de petición de interés particular, con el **52,87%**.
- El **60,90%** de la gestión de los requerimientos radicados se concentran en la Subdirección de Análisis del Riesgo y Efectos del Cambio Climático.
- Se recomienda a los contratistas y servidores públicos encargados de gestionar las peticiones en el sistema CORDIS, realizar el proceso de asignación ya que al finalizarlas sin haber realizado este paso ocasiona que no se reporte fecha de culminación y no sea posible determinar si su cierre fue realizado dentro los tiempos establecidos por la Ley.
- El II trimestre de 2023 presentó el mayor porcentaje de oportunidad en la finalización de los PQRSD con un **95,97%** frente a los demás trimestres de 2023 y I trimestre de 2024.
- Se recomienda a 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.
- Las dependencias que identifiquen una inadecuada clasificación de los tipos documentales, así como las incidencias y requerimientos presentados durante la gestión y trámite de las PQRSD deben solicitar por Aranda a Gestión Documental la reclasificación de esta para optimizar el manejo de la herramienta.
- 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 y así evitar rezagos para los siguientes periodos.
- 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 y a la clasificación de tipologías de las

solicitudes en el sistema de correspondencia.

- El Grupo de Atención a la Ciudadanía invita a las dependencias a formular propuestas en aras de mejorar la prestación del servicio a la ciudadanía en la Entidad.
- El Grupo de Atención a la Ciudadanía invita a las dependencias a solicitar capacitaciones para los colaboradores de la Entidad en los lineamientos sobre el adecuado manejo de las PQRSD, en busca de contribuir a la mejora de los tiempos de respuesta.
- El Grupo de Atención a la Ciudadanía sugiere que se incorpore en el módulo de inducción y re inducción, el módulo para el manejo de peticiones ciudadanas creado por el grupo de atención a la ciudadanía, como herramienta de conocimiento para 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.
- Se sugiere evaluar la conformación de un grupo multidisciplinario que reciba y analice, las peticiones que ingresan a la entidad.
- Se sugiere a las dependencias que una vez reciban las solicitudes por el CORDIS validen si es un PQRSD y en caso contrario realicen el ajuste directamente en el sistema CORDIS.
- Se sugiere a las personas designadas para el manejo y administración del Sistema Distrital de Peticiones Ciudadanas- Bogotá Te Escucha, que asistan a las capacitaciones lideradas por la secretaria general frente al manejo funcional del sistema y a las cuales son convocadas por la entidad.



MARÍA EUGENIA TOVAR ROJAS
Subdirectora Corporativa

Proyectó: Lucia Rodríguez Velásquez Técnico Administrativo 10
Narda Cristina Natagaima Profesional Atención Ciudadano
Revisó: Narda Cristina Natagaima Profesional Atención Ciudadano

